



# BEELDBELLEN: inzetten wanneer het van toegevoegde waarde is

Corona zette het werkend leven van veel mensen op de kop. Ook dat van arbeidsdeskundigen. Fysieke afspraken waren een tijd lang niet toegestaan, dus schakelden velen over op beeldbellen via Zoom of Teams. Wat zijn de gevolgen voor het arbeidsdeskundig handelen? Is het volgens gedragsregels en wat vinden klanten er eigenlijk van? Onderzoek in opdracht van het AKC geeft antwoord op deze en andere vragen.

TEKST | Diederik Wieman

Het onderzoek is een gezamenlijke productie van de onderzoeksbureaus Panteia, Muzus en ZINZIZ. Zij hebben het beeldbellen vanuit drie perspectieven onderzocht: hoe denken de arbeidsdeskundigen en de klanten erover en wat vindt het tuchtrecht ervan? Het onderzoeksresultaat geeft daarmee niet alleen inzicht in het werken met beeldbellen, maar ook input voor het gesprek over de toekomst van beeldbellen binnen de beroepsgroep. In totaal deden een kleine tweehonderd arbeidsdeskundigen mee aan de enquête over beeldbellen. Daarna namen ook nog eens 26 arbeidsdeskundigen deel aan groepsinterviews en werden vijftien klanten

geïnterviewd. "Voor het perspectief op beeldbellen vanuit de gedragscode, hebben we ook met vijf mensen van de SRA gesproken", vertelt onderzoeker Marte Wachter van ZINZIZ.

## Niet eenduidig

De uitkomsten van het onderzoek zijn divers, zo blijkt uit haar woorden. "Er zijn arbeidsdeskundigen die het niet gebruiken hebben, er is een groep die het zelden gebruikte en er zijn arbeidsdeskundigen die juist heel vaak beeldbellen kozen als communicatiemiddel." Factoren die een rol speelden om beeldbellen al dan niet in te zetten waren onder meer de complexiteit en het doel van

het gesprek. Ook de ervaringen, de sociaal demografische en persoonlijke situatie van de klant telden mee. Uit het onderzoek blijkt dat er niet echt een scheiding valt te maken in het gebruik van beeldbellen tussen de verschillende arbeidsdeskundige specialisten. Wel kwam naar voren dat arbeidsdeskundigen in de private sector vaker beeldbelden dan hun collega's in de publieke sector. "Dat kan onder meer te maken hebben met de doelgroep waarmee UWV-arbeidsdeskundigen veel contact hebben", aldus Marte Wachter.

## Voor- en nadelen

Veel arbeidsdeskundigen vinden het een voordeel dat je met beeldbellen toch nog iets van de non-verbale communicatie meekrijgt. "Ook het feit dat klanten in hun eigen omgeving zitten wordt als voordeel genoemd. De ervaring is dat ze daardoor wat meer ontspannen zijn en minder druk voelen. Ook worden de praktische voordelen ten opzichte van face to face afspraken genoemd. Je kunt effectiever plannen, hebt

minder reistijd. Dus het werd door veel arbeidsdeskundigen wel als efficiënter ervaren.”

De nadelen die genoemd werden hadden onder meer te maken met ruis op de lijn. Beeld en of geluid kunnen haperen, het licht kan niet goed zijn. Marte Wachter: “En je krijgt uiteindelijk toch maar een klein deel van de klant in beeld, dus je kunt een deel van de non-verbale communicatie missen. Je ziet bijvoorbeeld niet dat iemand onrustig met zijn been wipt of met zijn handen frummelt. Een van de arbeidsdeskundigen omschreef het mooi: ‘je ziet niet wat je mist.’ Er is, zo ervaren de arbeidsdeskundigen, een hoger risico op signalen missen.” Of ze nu voor of tegen waren: opvallend volgens de onderzoeker is dat alle deelnemers aan het onderzoek een duidelijke mening hadden over beeldbellen. “Zowel de fans als degene die minder positief waren hadden zich echt aangemeld omdat ze hun mening wilden delen.” Wel liep door al die meningen een rode draad. “Er was bij iedereen behoefte aan autonomie. Er is respect voor de keuze van het communicatiekanaal, zolang de arbeidsdeskundige vanuit zijn of haar professionele overweging de afweging kan maken. Die keuze moet dus niet ingegeven worden door beleid of commerciële redenen, zoals besparing op tijd of reiskosten. Men wil het inzetten wanneer het van toegevoegde waarde is.”

### Klantperspectief

De onderzoekers spraken ook met vijftien klanten over hun ervaringen met beeldbel-

#### AKC OVER DIT ONDERZOEK

Deze inzichten uit het onderzoek kunnen richting geven aan de NVvA en de SRA voor verdere duiding aan de geldende kaders en de professionele ruimte daarbinnen. Het is aan de SRA en NVvA om hier een vervolg aan te geven. Daarmee is dit rapport het startpunt voor het verdere gesprek en geen leidraad voor arbeidsdeskundig handelen vanaf heden.



“Nieuwe lockdowns zullen invloed

### hebben op het gebruik van beeldbellen.

len. Wat kwam hieruit? Een aantal vindt dat zowel telefonisch contact als beeldbellen vooral geschikt zijn voor praktische zaken. “Denk dan aan het maken van afspraken, of het herinneren dat er formulier moet worden opgestuurd. Bij langdurig contact vinden ze het belangrijk om eerst fysiek kennis te maken. Daarna kan het eventueel ook wel via beeldbellen. Klanten zien ook de voordelen van beeldbellen wel, bijvoorbeeld dat het in sommige situaties scheelt in reistijd.” Net als bij arbeidsdeskundigen vinden ook de ondervraagde klanten het belangrijk dat ze een keuze hebben voor het communicatiekanaal. Ook kwamen uit het onderzoek praktische tips naar voren die het voor klanten gemakkelijker maken om te beeldbellen. “Het helpt om van tevoren goed uit te leggen hoe het werkt en ze vast te laten nadenken over een geschikte plek om te beeldbellen. Ook is het belangrijk om voldoende tijd in te plannen.” Klanten ervaren driegesprekken als minder prettig, bijvoorbeeld wanneer er ook een bedrijfsarts of andere hulpverlener aan het gesprek deelneemt.

### Geen beletsel

Uit de gesprekken met vertegenwoordigers van het Tuchthuis van de SRA blijkt dat er van die kant geen beletsel is voor beeldbellen. “De SRA kijkt naar houding en gedrag van de arbeidsdeskundige. Zij toetst of de arbeidsdeskundige zorgvuldig heeft gehandeld en voldoet aan de toenaderingsverplichting. Bij het inzetten van beeldbellen als contactvorm spelen dezelfde principes rondom de houding en het gedrag van de arbeidsdeskundige mee als bij fysiek contact.” Beeldbellen brengt wel extra

risico’s met zich mee zoals druk uitoefenen om te beeldbellen, zakelijker communiceren, onvoldoende borgen van privacy en onvoldoende zicht hebben op de belasting en de omgevingsfactoren. Er is een aantal randvoorwaarden benoemd die richting kunnen geven aan het zorgvuldig handelen bij beeldbellen, zoals het laten checken van gespreksverslagen, in de rapportage onderbouwen waarom er is gekozen voor beeldbellen, enkel te beeldbellen via beveiligde kanalen en de klant inspraak te geven in welke contactvorm ingezet wordt.

### Koudwatervrees

In de enquête is niet expliciet gevraagd of arbeidsdeskundige beeldbellen na corona blijven inzetten. In de interviews kwam dit soms wel aan bod. “Ook hier zijn de meningen weer verdeeld. Nieuwe lockdowns zullen invloed hebben op het gebruik van beeldbellen. Los daarvan zeggen sommigen er mee door te gaan terwijl de voorkeur van anderen uitgaat naar face to face gesprekken.”

Wel signaleren de onderzoekers dat arbeidsdeskundigen die vaak of regelmatig beeldbeelden, beduidend positiever zijn over beeldbellen als alternatief voor fysiek contact dan degenen die dit niet of nauwelijks inzetten. Mogelijk speelt bij een deel van de arbeidsdeskundigen koudwatervrees. Hier kan ook een self fulfilling prophecy meespelen; arbeidsdeskundigen die de opvatting hebben dat beeldbellen geen geschikte contactvorm is, halen mogelijk ook minder uit het contact wanneer ze beeldbellen. Een advies daarom is om arbeidsdeskundigen te trainen in het adequaat inzetten van beeldbellen. Een randvoorwaarde voor het goed en verantwoord kunnen inzetten van beeldbellen is dat er vanuit de beroepsorganisatie beleid en richtlijnen zijn ten aanzien van beeldbellen met klanten.

MEER INFORMATIE?

Kijk op [www.arbeidsdeskundigen.nl/akc](http://www.arbeidsdeskundigen.nl/akc) ←