

Onderzoek naar beeldbellen binnen arbeidsdeskundig onderzoek



Onderzoek naar beeldbellen binnen arbeidsdeskundig onderzoek

Auteurs

Rosanne Oomkens (*Panteia*)

Marte Wachter (*ZINZIZ*)

Roos van der Schoor (*Muzus*)

Femke Bennenbroek (*ZINZIZ*)

Neele Kistemaker (*Muzus*)

Anne Drijvers (*Panteia*)

© December 2021

Inhoud

Voorwoord	5
1 Samenvatting	6
2 Inleiding	13
3 Literatuuronderzoek	21
4 Tuchtrechtelijk perspectief op beeldbellen	28
5 Perspectief arbeidsdeskundigen op beeldbellen	35
6 Klantperspectief op beeldbellen	62
7 Conclusie	68
8 Literatuur	70

Voorwoord

Persoonlijk contact is het uitgangspunt bij de verrichting van arbeidsdeskundig werk. Covid-19 heeft ertoe geleid dat beeldbellen, naast telefoneren, als contactvorm is ingezet. Persoonlijk contact was immers niet mogelijk.

Het is denkbaar dat er een nieuwe balans gaat ontstaan in de wijze waarop professionals hun werk uitvoeren. In dit onderzoek zijn onder andere ervaringen van arbeidsdeskundigen en klanten verzameld. Dit heeft geleid tot inzichten op basis waarvan arbeidsdeskundigen hun professionele afweging kunnen maken, in afstemming met de klant, om de best passende contactvorm te kiezen.

Deze inzichten 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 een startpunt voor het verdere gesprek en geen leidraad voor arbeidsdeskundig handelen vanaf heden.

Het AKC beoogt met dit onderzoek een bijdrage te bieden aan de vormgeving van de arbeidsdeskundige praktijk in aansluiting op de ontwikkelingen die voortvloeien uit de Covid-pandemie.

Marianne Holleman
Directeur AKC

1 Samenvatting

Aanleiding en doel onderzoek

Het doel van het onderzoek is om inzicht te bieden in het werken met beeldbellen binnen het arbeidsdeskundig handelen. De uitkomsten van het onderzoek dienen input te geven voor het verdere gesprek over de inzet van beeldbellen bij arbeidsdeskundige onderzoeken. Dit onderzoek belicht de inzet van beeldbellen binnen arbeidsdeskundig onderzoek vanuit verschillende perspectieven: het tuchtrechtelijk perspectief, het perspectief van de arbeidsdeskundigen zelf en het klantperspectief.

Relevante inzichten uit bestaande literatuur

Welke contactvorm passend is, hangt af van persoon en context

Uit recent onderzoek door UWV naar de kanaalvoorkeuren van klanten blijkt dat beeldbellen onder klanten weinig voorkeur geniet. In algemene zin geven zij de voorkeur aan persoonlijk – dat wil zeggen, fysiek – contact boven telefonisch contact en beeldbellen. Vier factoren hebben invloed op de kanaalvoorkeur van klanten:

- Het doel van het gesprek.
- De ervaring van de klant met eerdere UWV-gesprekken.
- De persoonlijke situatie van de klant.
- De socio-demografische kenmerken van de klant.

Welke contactvorm passend is, hangt dus van de persoon en context af. Daarom is bij alle gesprekken een goede onderlinge afstemming tussen UWV en de klant van belang.

Inzet beeldbellen in de zorg: beeldbellen kan voordelen bieden, mits aan randvoorwaarden wordt voldaan

Onderzoeken naar beeldbellen in het domein zorg en welzijn laten zien dat beeldbellen flexibiliteit biedt in tijdstip, frequentie en vorm van het contact. In vergelijking met een telefonisch consult heeft een beeldbelconsult het voordeel dat een zorgverlener een beter beeld krijgt van de patiënt. Goed functionerende techniek is een harde randvoorwaarde om beeldbellen adequaat in te kunnen zetten. De introductie van het beeldbellen in het zorgdomein en in het domein van werk

en inkomen kent dezelfde randvoorwaarden voor een succesvolle acceptatie: het beeldbelsysteem moet veilig, betrouwbaar en gebruiksvriendelijk zijn. Veiligheid staat voorop, omdat persoonlijke en soms medische gegevens worden gedeeld. En zonder een betrouwbaar, technisch goed werkend systeem kan beeldbellen niet ingezet worden. Gebruiksvriendelijkheid is een noodzaak, omdat bijna iedereen ermee overweg moet kunnen of dit snel moet kunnen leren. Het is van belang om extra 'technische' begeleiding te bieden of te verwijzen naar extra begeleiding voor mensen met beperkte digitale vaardigheden.

Inzet beeldbellen in het onderwijs: borg bescherming persoonsgegevens

Uit onderzoek naar de inzet van beeldbellen in het middelbaar en hoger onderwijs komen enkele aandachtspunten vanuit het oogpunt van de bescherming van persoonsgegevens naar voren. Zo moet de organisatie die beeldbellen inzet, voorafgaand aan de inzet van beeldbellen het doel bepalen. Ze moet onderbouwen waarvoor beeldbellen wordt ingezet en op welke grondslag de verwerking van persoonsgegevens berust. Tevens moet er voorafgaand aan de inzet van beeldbellen een *data protection impact assessment* (DPIA) worden uitgevoerd. Tot slot moet de organisatie die beeldbellen inzet, zorgen voor organisatiebreed beleid of richtlijnen over de omgang met beeldmateriaal bij beeldbellen. Klanten dienen altijd actief te worden geïnformeerd over de verwerking van persoonsgegevens, voorafgaand aan een beeldbelgesprek.

Tuchtrechtelijk perspectief op beeldbellen door arbeidsdeskundigen

Tuchthuis ziet nog geen klachten, maar wel risico's rondom inzet beeldbellen

Er is tot nu toe geen toename van klachten waargenomen binnen het Tuchthuis als gevolg van het inzetten van beeldbellen. Bij het inzetten van beeldbellen als contactvorm spelen dezelfde principes rondom de houding en het gedrag van de arbeidsdeskundige mee als bij fysiek contact. Hierbij zijn de toenaderingsverantwoordelijkheid en zorgvuldig handelen kernbegrippen. Het inzetten van beeldbellen brengt risico's met zich mee die een bedreiging kunnen vormen voor de toenaderingsverantwoordelijkheid en het zorgvuldig handelen. Een aantal belangrijke risico's zijn: 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, waaronder 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.

Arbeidsdeskundigen hebben behoefte aan advies SRA rondom beeldbellen

Uit de groepsinterviews met arbeidsdeskundigen is gebleken dat een advies van de SRA rondom het gebruik van beeldbellen gewenst is. Hierbij geven de meeste arbeidsdeskundigen aan dat de SRA de professionele vrijheid en autonomie in het uitvoeren van de werkzaamheden van de arbeidsdeskundige moet onderkennen.

Perspectief arbeidsdeskundigen op beeldbellen

Meer dan helft arbeidsdeskundigen heeft afgelopen maanden beeldbellen regelmatig ingezet

Uit het onderzoek blijkt dat 28% van de arbeidsdeskundigen beeldbellen de afgelopen maanden nooit of nauwelijks heeft ingezet in klantcontact. Van de arbeidsdeskundigen heeft 55% beeldbellen de afgelopen maanden regelmatig (heel) vaak ingezet. Hoe jonger de arbeidsdeskundige is, hoe groter de kans dat hij beeldbellen en telefonisch contact inzet in klantcontact. Over het algemeen lijken arbeidsdeskundigen werkzaam bij UWV – in vergelijking met arbeidsdeskundigen werkzaam bij arbodiensten, re-integratiebedrijven, particuliere verzekeraars en zelfstandigen – beeldbellen minder vaak in te zetten in klantcontact. Zij zijn meer geneigd om telefonisch contact te hebben met klanten.

Arbeidsdeskundigen stemmen contactvorm af met klant

Arbeidsdeskundigen bespreken de in te zetten contactvorm vaak met de klant. Arbeidsdeskundigen die beeldbellen inzetten, stemmen de contactvorm vaker af met klanten dan arbeidsdeskundigen die telefonisch contact hebben. Toch gelden de wensen en voorkeuren van de arbeidsdeskundige zelf als kaderstellend. Zo zijn er arbeidsdeskundigen die beeldbellen überhaupt niet als een optie beschouwen en dit daarom ook niet voorleggen aan klanten.

Arbeidsdeskundigen waarderen beeldbellen anders tijdens lockdown

Het is belangrijk onderscheid te maken tussen situaties waarin fysiek contact *wel* tot de mogelijkheden behoort en situaties waarin fysiek contact *niet* tot de mogelijkheden behoort. Tot de laatste situatie behoort de lockdown-periode, waarin fysiek contact met klanten nagenoeg onmogelijk was. In een dergelijke situatie worden andere afwegingen gemaakt om beeldbellen al dan niet in te zetten, dan in een context waarin fysiek contact met de klant wel een optie is.

Wanneer fysiek contact niet mogelijk is, geven arbeidsdeskundigen bij bepaalde activiteiten de voorkeur aan beeldbellen boven telefonisch contact. Het gaat hierbij om het uitvragen van de visie van de klant op de re-integratie/arbeidsmogelijkheden,

toepassen van hoor en wederhoor, afspraken maken voor een re-integratietraject, onderzoek naar mogelijke aanpassingen/te treffen voorzieningen in werk en werkplekonderzoek. Bij deze activiteiten is het voor arbeidsdeskundigen belangrijk om zo veel mogelijk non-verbale signalen te kunnen signaleren en/of om zo veel mogelijk zicht te hebben op de (werk)omgeving. Beeldbellen biedt hiertoe meer mogelijkheden dan telefonisch contact en heeft daarmee een meerwaarde ten opzichte van telefonisch contact.

Risico van beeldbellen: je weet niet welke informatie je mist

Het grote risico van beeldbellen (en telefonisch contact) is dat de arbeidsdeskundige potentieel informatie mist door niet fysiek aanwezig te zijn. Omdat de arbeidsdeskundige vooraf niet weet welke informatie hij potentieel mist, is het ook niet mogelijk om deze informatie op een andere manier te verkrijgen. Zaken als geluid en met name geur zijn met beeldbellen (en telefonisch contact) niet of moeilijk waar te nemen. Bij beeldbellen (en telefonisch contact) wordt daarnaast de 'onderstroom' in de communicatie soms niet goed 'gelezen'. Doorvragen is lastiger, waardoor arbeidsdeskundigen bang zijn zaken te missen. Ook kan men bij beeldbellen (en telefonisch contact) minder goed inspelen op de emoties van klanten dan bij fysiek contact. Als fysiek contact wel tot de mogelijkheden behoort, vereisen werkplekonderzoek en onderzoek naar mogelijke aanpassingen/te treffen voorzieningen in werk volgens arbeidsdeskundigen altijd fysiek contact. Ook het bespreken van de uitkomst van een beoordeling moet volgens arbeidsdeskundigen fysiek plaatsvinden. Enerzijds uit respect voor de klant. Anderzijds omdat een uitkomst soms een grote impact heeft op de klant en deze daardoor emotioneel kan reageren. Beeldbellen of telefonisch contact bieden onvoldoende mogelijkheden om hier adequaat en passend op te reageren. Overigens spelen de risico's die kleven aan beeldbellen nog sterker bij telefoneren, omdat non-verbale signalen met telefonisch contact volledig worden gemist.

Wanneer is beeldbellen een verantwoord alternatief voor fysiek contact?

Wanneer wordt beeldbellen dan wel als een verantwoord alternatief voor fysiek contact gezien? Dit kan in sommige situaties bij het uitvragen/checken van gegevens als opleiding, ervaring, arbeidsverleden en loon, het toepassen van hoor en wederhoor, het uitvragen van de visie van de klant op de re-integratie- en arbeidsmogelijkheden, het maken van afspraken voor een re-integratietraject en het bespreken van de uitkomst van een beoordeling. Het moet dan wel primair gaan om het uitvragen van feitelijke informatie – er moeten geen controversiële onderwerpen worden besproken en er moet een beperkte hoeveelheid informatie worden uitgevraagd – of om het maken van procesafspraken.

Beeldbellen kan mogelijk ook een geschikt middel zijn als de klant zelf, vanwege beperkingen, nadrukkelijk de wens heeft om te beeldbellen in plaats van fysiek langs te komen. Het uitgangspunt is echter wel dat de opdracht van de arbeidsdeskundige leidend is en de arbeidsdeskundige via beeldbellen dus wel in staat moet zijn de benodigde informatie op te halen. Voor een deel van de klanten verlaagt beeldbellen de drempel om in gesprek te gaan. Deze klanten lijken zich in hun eigen, vertrouwde omgeving veiliger te voelen om zich uit te spreken. Dit kan bijvoorbeeld spelen bij psychisch kwetsbare werknemers. Ook kan beeldbellen de drempel verlagen voor mensen die het lastig vinden om naar hun werk te gaan, bijvoorbeeld omdat er spanningen zijn in de relatie met de werkgever. Zij spreken liever niet af op locatie en voor hen kan beeldbellen prettig zijn. Ook kan beeldbellen volgens arbeidsdeskundigen een passende contactvorm zijn als er reeds sprake is van langdurig en frequent contact met een klant. Dan is het volgens velen prima om tussentijds een keer beeldbellen in te zetten mits de klant hiermee akkoord is.

In algemene zin geeft een groot aantal arbeidsdeskundigen aan dat beeldbellen steeds meer geaccepteerd wordt. Zeker bij klanten die in hun werk gewend zijn beeldbellen in te zetten, is het een passend communicatiemiddel.

Randvoorwaarden voor inzet beeldbellen

Het blijkt dat er wel een aantal algemene randvoorwaarden zijn waaraan voldaan moet worden om beeldbellen überhaupt in te kunnen zetten. Zo moet de klant altijd toestemming hebben gegeven om de afspraak via beeldbellen plaats te laten vinden. De klant moet zorgvuldig worden geïnformeerd en hij moet vragen kunnen stellen over het te gebruiken programma. Het gebruikte programma moet 'AVG-proof' zijn, zodat de privacy van de deelnemende partijen kan worden geborgd. Daarnaast mag er bij de klant geen sprake zijn van een medische belemmering om te beeldbellen. Arbeidsdeskundigen geven aan dat beeldbellen niet geschikt is bij concentratieproblemen, energetische problemen, spraak- en gehoorproblemen en beperkingen voor het langer aaneen zitten. Ook bij weerstand of onvoldoende inzicht in het ziektebeeld is beeldbellen geen goed medium. Tot slot mogen er geen controversiële of potentieel gevoelige zaken aan bod komen in het gesprek.

Beeldbellen heeft meerwaarde ten opzichte van telefonisch contact

Arbeidsdeskundigen zien telefonisch contact in de meeste gevallen als een snel en passend medium om afspraken te maken en feiten te checken. In dergelijke gevallen heeft beeldbellen *geen* meerwaarde ten opzichte van telefonisch contact. Arbeidsdeskundigen geven aan dat beeldbellen in overige situaties *wel* de voorkeur

heeft boven telefonisch contact. Zij zien non-verbale signalen dan beter en hebben beter zicht op de (werk)omgeving van de klant.

Klantperspectief op beeldbellen met arbeidsdeskundigen

Klanten willen altijd inspraak hebben in de contactvorm

De belangrijkste conclusie uit de interviews met klanten is dat klanten altijd inspraak willen hebben in de in te zetten contactvorm; of het nu gaat om fysiek contact, beeldbellen of telefonisch contact. Wanneer de arbeidsdeskundige een oordeel moet geven over de fysieke mogelijkheden van de klant, vinden klanten het belangrijk dat de arbeidsdeskundige hen fysiek ziet. Telefonisch contact en beeldbellen worden met name geschikt geacht voor het regelen van praktische zaken, zoals het maken van (proces)afspraken. Veel klanten vinden het voordeel van fysiek contact boven beeldbellen en telefonisch contact dat de arbeidsdeskundige zich een completer beeld van hen kan vormen, doordat ook non-verbale signalen kunnen worden opgepikt. Bepaalde belemmeringen in de persoonlijke situatie van de klant kunnen ervoor zorgen dat hij een voorkeur heeft voor beeldbellen boven fysiek contact.

Klanten die ervaring hebben met beeldbellen, zien veel praktische voordelen, zoals minder reistijd. Ook ervaren sommige klanten (het reizen voor) een fysieke afspraak als stressvol. Zij geven daarom de voorkeur aan beeldbellen. Ervaringen en situaties kunnen echter veranderen over tijd en dus kan ook de wenselijke communicatievorm veranderen. Afstemming met de klant blijft dus gedurende het traject belangrijk.

Conclusies

Op basis van het onderzoek kunnen enkele conclusies worden getrokken die van belang zijn voor het verdere gesprek over de inzet van beeldbellen bij arbeidsdeskundige onderzoeken.

Beeldbellen blijft naar verwachting als contactvorm

Uit het onderzoek blijkt dat arbeidsdeskundigen reeds een zorgvuldige afweging maken om beeldbellen al dan niet in te zetten. De meeste arbeidsdeskundigen lijken voor de toekomst een vorm voor zich te zien waarbij de professional in samenspraak met de klant kijkt wat de beste optie is voor de specifieke situatie. Efficiencyoverwegingen mogen volgens arbeidsdeskundigen nooit doorslaggevend zijn voor de keuze om beeldbellen in te zetten.

Professionele autonomie arbeidsdeskundige staat voorop

Veel arbeidsdeskundigen geven aan dat zij professionele autonomie belangrijk vinden. Van daaruit moet het volgens hen, ook in de toekomst, een keuze blijven om te beeldbellen óf te kiezen voor fysiek contact. De opdracht van de arbeidsdeskundige moet immers leidend zijn. Arbeidsdeskundigen vinden het belangrijk om vanuit hun opdracht in samenspraak met de klant te kijken welke contactvorm mogelijk is. Ook klanten geven nadrukkelijk aan dat zij het belangrijk vinden inspraak te hebben in de in te zetten contactvorm.

Wanneer de klant de voorkeur geeft aan beeldbellen, maar de arbeidsdeskundige toch denkt essentiële informatie te missen, is het belangrijk dat hij de klant helder uitlegt waarom fysiek contact noodzakelijk is.

Deel arbeidsdeskundigen mogelijk koudwatervrees

Arbeidsdeskundigen moeten erop bedacht zijn dat zij hun persoonlijke aversie tegen beeldbellen niet de boventoon laten voeren in hun besluit om beeldbellen wel of niet in te zetten. Het valt op dat arbeidsdeskundigen die beeldbellen vaak of regelmatig inzetten, 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; de angst voor het onbekende. Hier kan ook een selffulfilling prophecy meespelen. Arbeidsdeskundigen die beeldbellen geen geschikte contactvorm vinden, halen mogelijk ook minder uit het contact wanneer ze beeldbellen. Een advies naar de toekomst kijkend, zou daarom zijn om arbeidsdeskundigen te trainen in het adequaat inzetten van beeldbellen. Beleid en richtlijnen ten aanzien van beeldbellen met klanten vanuit de beroepsorganisatie is een randvoorwaarde voor het goed en verantwoord inzetten van beeldbellen.

2 Inleiding

2.1 Aanleiding voor het onderzoek

Als gevolg van de coronamaatregelen hebben de Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVVA) en de Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA) besloten dat de arbeidsdeskundige onderzoeken tijdelijk via video- of beeldbellen of, als dat niet mogelijk is, telefonisch mogen plaatsvinden. Maar wat betekent dit eigenlijk voor de dagelijkse praktijk van de arbeidsdeskundige?

Definitie beeldbellen

Telefoneren met een beeldscherm, meestal via een computer of een mobiele telefoon, zodat de bellers elkaar kunnen zien tijdens het bellen. Een andere term voor beeldbellen is videobellen.

Het Arbeidsdeskundig Kennis Centrum (AKC) heeft Panteia, ZINZIZ en Muzus gevraagd onderzoek te doen naar de inzet van beeldbellen. Zetten arbeidsdeskundigen beeldbellen in? Zo ja, voor wie? En in welke situaties en onder welke voorwaarden is beeldbellen wel of juist géén goed alternatief voor, dan wel aanvulling op, fysiek contact en telefonisch contact? Wat zijn de ervaringen van klanten met beeldbellen? Leiden nieuwe contactvormen tot een toename van bezwaren? Antwoorden op deze vragen zijn belangrijk om meer zicht te krijgen op beeldbellen als nieuwe vorm van persoonlijk contact, naast fysiek contact en telefonisch contact.

2.2 Doel en onderzoeksvragen

Het doel van het onderzoek is dan ook om inzicht te bieden in het werken met beeldbellen binnen het arbeidsdeskundig handelen. De uitkomsten van het onderzoek dienen input te geven voor het verdere gesprek over de inzet van beeldbellen bij arbeidsdeskundige onderzoeken.

Dit onderzoek belicht de inzet van beeldbellen binnen arbeidsdeskundig onderzoek vanuit verschillende perspectieven: het tuchtrechtelijk perspectief, het perspectief van de arbeidsdeskundigen zelf en het klantperspectief. Vanuit elk perspectief worden verschillende onderzoeksvragen beantwoord.

Tuchtrechtelijk perspectief

- 1 Zijn er klachten bekend die zijn ingediend naar aanleiding van de inzet van beeldbellen?
- 2 Welke kanttekeningen en risico's worden vanuit een tuchtrechtelijk perspectief gezien rondom de inzet van beeldbellen?
- 3 Wanneer is beeldbellen – vanuit een tuchtrechtelijk perspectief – al dan niet geschikt als contactvorm binnen arbeidsdeskundig onderzoek?

Perspectief arbeidsdeskundigen

- 4 Wat zijn de overwegingen voor arbeidsdeskundigen om beeldbellen al dan niet in te zetten?
 - a Welke relevante informatie mist er mogelijk bij beeldbellen?
 - b Wat zijn redenen om beeldbellen niet in te zetten?
 - c In welke gevallen is fysiek contact noodzakelijk binnen arbeidsdeskundig onderzoek?
 - d In welke situaties is beeldbellen een verantwoord alternatief voor fysiek contact?
- 5 Hoe (on)tevreden zijn arbeidsdeskundigen over de inzet van beeldbellen?
 - a Wat zijn voor hen/volgens hen de voor- en nadelen van beeldbellen?
 - b Hoe (on)tevreden zijn arbeidsdeskundigen over de inzet van beeldbellen binnen de verschillende vormen van arbeidsdeskundig onderzoek?
 - c Hoe (on)tevreden zijn arbeidsdeskundigen over de inzet van beeldbellen bij verschillende klantgroepen?
- 6 Wat is de invloed van beeldbellen binnen arbeidsdeskundig onderzoek op de kwaliteit van het onderzoek en besluit?
 - a Welke verschillen zijn hierbij zichtbaar tussen de inzet van telefonisch contact en beeldbellen?
 - b Wat is de meerwaarde van beeldbellen in vergelijking met telefonisch contact?

Klantperspectief

- 7 Wat zijn de ervaringen van verschillende klantgroepen met de inzet van beeldbellen binnen arbeidsdeskundig onderzoek?

2.3 Verantwoording onderzoeksrapport

2.3.1 Tuchtrechtelijk perspectief

Om tuchtrechtelijke vragen rondom het beeldbellen te beantwoorden – de onderzoeksvragen 1 t/m 3 – hebben we vijf professionals van de verschillende niveaus van het Tuchthuis geïnterviewd. Dit Tuchthuis is door de SRA opgezet en ziet erop toe dat de arbeidsdeskundigen handelen volgens de principes van de Gedragscode SRA. Binnen het Tuchthuis worden klachten van cliënten of opdrachtgevers over de houding en het gedrag van arbeidsdeskundigen bekeken en behandeld. Dit wordt gedaan aan de hand van drie ‘niveaus’:

- 1 Door de Ombudsman, die bemiddelt tussen partijen en ze begeleidt om zo toe te werken naar een onderlinge oplossing.
- 2 Door het Arbeidsdeskundig Tuchtcollege (AT), als de partijen er niet uitkomen bij de Ombudsman. Het AT bekijkt de klacht en het handelen van de arbeidsdeskundige en doet hier een uitspraak over.
- 3 Door het Centraal Arbeidsdeskundig Tuchtcollege (CAT), dat de partijen de mogelijkheid geeft om in beroep te gaan tegen de uitspraak van het AT.

De klachten die bij het Tuchthuis binnenkomen zijn enkel gericht op de houding en het gedrag van de arbeidsdeskundige. Het Tuchthuis kijkt niet naar de inhoudelijke afhandeling van een onderzoek of begeleiding. In de interviews lag daarom de focus op de houding en het gedrag van de arbeidsdeskundige rondom beeldbellen. Alle interviews zijn getranscribeerd en geanalyseerd. Om de anonimiteit van de geïnterviewden te bewaken, spreken we over ‘geïnterviewden’ en specificeren we niet per niveau.

2.3.2 Perspectief arbeidsdeskundigen

Online enquête onder arbeidsdeskundigen

Om een breed beeld te krijgen van de ervaringen van arbeidsdeskundigen met beeldbellen in vergelijking met fysiek contact en telefonisch contact hebben we een digitale enquête uitgezet onder arbeidsdeskundigen. Hierbij is specifiek ingezoomd op de overwegingen van arbeidsdeskundigen om beeldbellen al dan niet in te zetten, de (on)tevredenheid met beeldbellen, en de invloed van beeldbellen binnen arbeidsdeskundig onderzoek op de kwaliteit van het onderzoek en besluit. Indien relevant maakten we hierbij onderscheid tussen verschillende taken en activiteiten binnen het arbeidsdeskundig onderzoek én tussen de verschillende doelgroepen waarmee arbeidsdeskundigen werken. De resultaten uit de enquête gaven hiermee antwoord op onderzoeksvragen 4 t/m 6.

Werving enquête

Arbeidsdeskundigen zijn in mei 2021 via de nieuwsbrief van het AKC/NVVA benaderd en opgeroepen om de enquête in te vullen. In de nieuwsbrief was een link naar de enquête opgenomen.

Respons @ steekproef

De enquête is ingevuld door 193 arbeidskundigen (circa 6% van de populatie van arbeidsdeskundigen in Nederland die lid zijn van de NVVA). De kenmerken van de steekproef staan in [tabel 1](#). Op basis van een aantal kenmerken van de populatie van arbeidsdeskundigen, blijkt dat de steekproef representatief is voor de populatie (dat wil zeggen, leden van de NVVA). Net als in de populatie is ongeveer de helft van de arbeidsdeskundigen in onze steekproef tussen de 50 en 60 jaar oud en is circa een zesde ouder dan 60 jaar. Ruim 2% van de steekproef is jonger dan 30 jaar en dat ligt net boven het aandeel van jongere arbeidsdeskundigen in de populatie (0,4%). Conform de populatieverdeling heeft ongeveer een derde van de ondervraagde arbeidsdeskundigen in onze steekproef tussen de 15 en 30 jaar werkervaring in het huidige beroep en werkt circa 40% bij UWV (met name bij de afdeling Sociaal Medische Zaken; SMZ). Het aandeel arbeidsdeskundigen dat werkt als zelfstandige of bij een (zelfstandig/onafhankelijk) arbeidsdeskundig bureau ligt in de steekproef (33%) hoger dan in de populatie (24%). Tot slot werkt 15% van de respondenten in de steekproef bij een arbodienst of re-integratiebedrijf, tegenover 9% van de arbeidsdeskundigen binnen de populatie.

Analyse

De enquêtedata zijn geanalyseerd met behulp van SPSS. Er zijn frequentietabellen opgesteld en daarbij indien mogelijk uitsplitsingen gemaakt, bijvoorbeeld naar doelgroep of type activiteiten. Daarnaast is aan de hand van een clusteranalyse onderzocht of er clusters van arbeidskundigen konden worden geïdentificeerd met een vergelijkbaar beeldpatroon.

De antwoorden op de open vragen in enquête zijn thematisch gecodeerd en geanalyseerd in Excel.

Tabel 1 Kenmerken steekproef

		Aantal	Percentage
Leeftijd	18-29 jaar	5	2,6%
	30-49 jaar	58	30,1%
	50-60 jaar	100	51,8%
	>60 jaar	30	15,5%
	Totaal	193	100%
Aantal jaren werkzaam in huidige beroep	0-5 jaar	60	31,1%
	6-15 jaar	66	34,2%
	16-30 jaar	63	32,6%
	>30 jaar	4	2,1%
	Totaal	193	100%
Organisatie	UWV, waarvan:	76	39%
	<i>WERKbedrijf</i>	15	20%
	<i>SMZ</i>	58	76%
	<i>Bezwaar en Beroep</i>	3	4%
	Particuliere verzekeraars	12	6%
	Zelfstandige bureaus en onafhankelijke expertisebureaus	19	10%
	Arbodiensten en re-integratiebedrijven	29	15%
	Gemeenten	2	1%
	Bedrijven	3	2%
	Zelfstandig ondernemer	44	23%
	Ergens anders	8	4%
	Totaal	193	100%
Klantgroep	Ziektewet	73	38%
	Wajong	43	22%
	WIA (WGA/IVA)	113	59%
	Participatiewet	41	21%
	Zieke werknemers/zelfstandigen	115	60%
	Totaal	193	

Groepsinterviews arbeidsdeskundigen

Werving

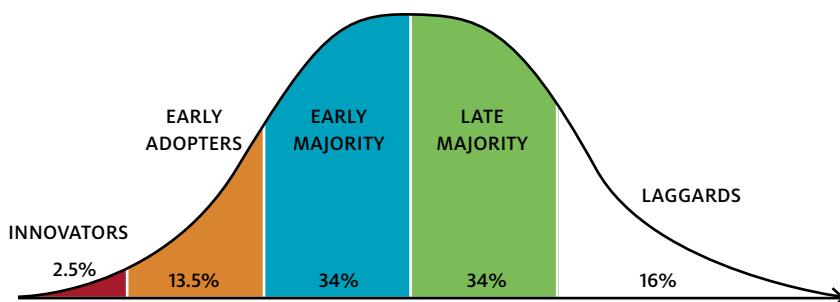
De werving voor de groepsinterviews verliep via de enquête. Respondenten van de enquête konden aan het einde van de vragenlijst invullen of zij mee wilden doen aan een verdiepend groepsinterview. Op deze manier kwamen er voldoende aanmeldingen binnen, namelijk 56.

Uiteindelijk hebben 26 arbeidsdeskundigen deelgenomen aan de groepsinterviews. Dit waren 8 arbeidsdeskundigen van het UWV, 7 zelfstandigen, 7 arbeidsdeskundigen werkzaam bij een re-integratiebureau, 1 arbeidsdeskundige werkzaam bij een zorgverzekeraar, 2 interne arbeidsdeskundigen bij een commercieel bedrijf en 1 arbeidsdeskundige werkzaam bij de overheid.

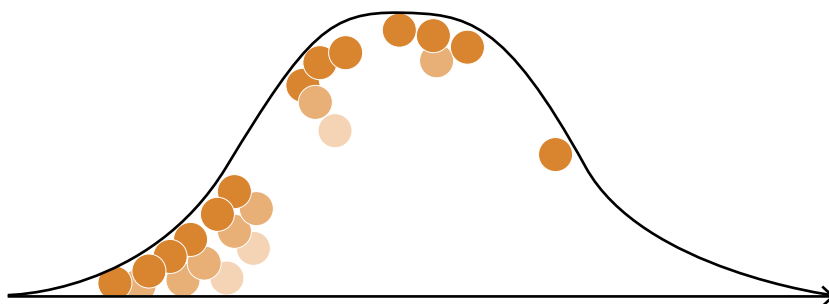
De jaren dat de deelnemers werkzaam zijn als arbeidsdeskundige varieert van 2 tot 30 jaar. Gemiddeld zijn de geïnterviewden ruim 9 jaar werkzaam als arbeidsdeskundige.

Typering

Hoe een arbeidsdeskundige kijkt naar het gebruik van beeldbellen kan samenhangen met hoe hij omgaat met technologische ontwikkelingen in het algemeen. Mensen die geïnteresseerd zijn in technologische ontwikkelingen en zichzelf die nieuwe vaardigheden snel eigen maken, hadden mogelijk al ervaring met beeldbellen. Dit gegeven is uitgevraagd met behulp van de innovatietheorie van Rogers (zoals beschreven in zijn boek *Diffusion of Innovations*). Deze theorie geeft inzicht in de verspreiding van een innovatie (een nieuw product of idee) binnen een groep. Deze theorie wordt veel gebruikt in marketing en het vermarkten van nieuwe producten, maar is ook zeer relevant bij de adoptie van een 'nieuwe' technologie zoals beeldbellen. Rogers stelt dat mensen verschillend met nieuwe technologie en producten omgaan. De groep *early adopters* probeert de nieuwe technologie snel en gemakkelijk uit. De groep *early majority* gaat gemakkelijk mee zodra iets gangbaarder en bekender wordt. Dan is er de groep *late majority*, die uiteindelijk overstag gaat. De laatste groep, *laggards*, ervaart veel weerstand om de nieuwe techniek in te zetten in hun dagelijks werk.



Voor het onderzoek zijn de arbeidsdeskundigen gevraagd om zichzelf te positioneren op de onderstaande *bell curve*. Daarmee geven zij aan hoe zij aankijken tegen nieuwe technologieën, in dit geval specifiek beeldbellen. Uit onderstaande *bell curve* blijkt dat de meeste arbeidsdeskundigen vinden dat ze zelf verwelkomend tegenover nieuwe technologieën staan. Slechts een enkeling plaatst zichzelf bij de *laggards*. Voor onze resultaten betekent dit dat er waarschijnlijk een oververtegenwoordiging is van mensen die nieuwe technologieën graag uitproberen en (ruime) ervaring hebben opgedaan met beeldbellen.



2.3.3 Klantperspectief

Om een compleet beeld te krijgen van de beeldbelervaring binnen arbeidsdeskundig onderzoek hebben wij ook gesprekken gevoerd met klanten.

Werving

In totaal hebben we met 15 klanten diepte-interviews gehouden: 5 klanten hebben beeldbelervaring met UWV arbeidstoeleiders, 4 klanten met UWV claimbeoordelaars, 4 klanten met de arbodienst, 1 klant met een letselschade-arbeidsdeskundige en 1 klant met een AOV-arbeidsdeskundige.

De meeste van de geïnterviewde klanten konden er bij het gesprek met de arbeidsdeskundige voor kiezen om beeldbellen te gebruiken of niet. De klanten die wij hebben gesproken kozen zelf voor beeldbellen. Daarom zijn de geïnterviewde klanten naar verwachting bovengemiddeld positief over deze contactvorm.

Methodiek

Om tot verdieping te komen tijdens de interviews gebruikten we de techniek contextmapping. Voorafgaand aan de diepte-interviews kregen de klanten een aantal vragen die hen voorbereidden op het interview. En tijdens het gesprek is de opbouw 'nu, verleden, toekomst' gebruikt om dieperliggende ervaringen

en behoeften van klanten te achterhalen. Zo komen we tot een klantadvies met betrekking tot de inzet van beeldbellen door arbeidsdeskundigen.

2.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 3 presenteert relevante inzichten uit bestaande literatuur rondom beeldbellen. In hoofdstuk 4 belichten we beeldbellen binnen arbeidsdeskundig onderzoek vanuit een tuchtrechtelijk perspectief. Hoofdstuk 5 beschrijft de ervaringen met beeldbellen van arbeidsdeskundigen zelf. In hoofdstuk 6 komt het klantperspectief op beeldbellen aan bod. Hoofdstuk 7 vormt het slothoofdstuk en bespreekt de belangrijkste conclusies van het onderzoek.

3 Literatuuronderzoek

In dit hoofdstuk vatten we relevante literatuur rondom beeldbellen samen. In paragraaf 3.1 bespreken we inzichten uit bestaande literatuur op het terrein van werk en inkomen. In paragraaf 3.2 benutten we de inzichten rondom beeldbellen binnen het domein zorg en welzijn, waar reeds meer ervaring is met het inzetten van beeldbellen in het contact met patiënten. In paragraaf 3.3 gaan we in op de inzichten omtrent de bescherming van persoonsgegevens bij beeldbellen in het onderwijs.

3.1 Wat bekend is over beeldbellen in het domein werk en inkomen

Over beeldbellen in het domein werk en inkomen is nog relatief weinig bekend. Voor de coronamaatregelen werd beeldbellen weinig gebruikt als communicatiemiddel. Vanwege de coronamaatregelen was het voor professionals echter gedurende enkele maanden niet of nauwelijks mogelijk om fysiek met klanten af te spreken. Sommigen maakten daarom (soms) gebruik van beeldbellen in het contact met klanten.

Uit recent onderzoek van UWV naar de kanaalvoorkeuren van klanten blijkt dat beeldbellen onder klanten weinig voorkeur geniet. Klanten gaven tijdens de coronapandemie voorkeur aan telefonisch contact boven beeldbellen. De voorkeur voor een communicatiekanaal (face to face, beeldbellen of telefonisch) blijkt op basis van onderzoek onder klanten per gesprek afhankelijk van vier factoren:

- 1 **Het doel van het gesprek.** Hoe complexer het onderwerp van gesprek of hoe belangrijker de uitkomsten van een gesprek zijn voor de klant, hoe vaker de voorkeur uitgaat naar een gesprek op kantoor.
- 2 **De ervaring van de klant met UWV-gesprekken.** Veel klanten vinden het prettig als het eerste gesprek met een UWV-medewerker een face-to-face-ontmoeting op kantoor is. Daarbij geven klanten onder andere aan zo een beter beeld van de medewerker te krijgen en zichzelf beter te kunnen overbrengen. Dit geldt echter niet voor alle klanten. Het verandert ook als klanten ervaring hebben met het voeren van gesprekken met UWV. Die groep ervaart een gesprek op afstand als een prima optie. Het soort gesprek kan daarbij dus van invloed zijn. Diverse klanten geven aan dat een mix van communicatiekanalen gewenst is en men daar inspraak in wil hebben.
- 3 **De persoonlijke situatie van de klant.** Tijd- en geld(besparing), efficiëntie (in combinatie met gedeeltelijk werk of met kinderen thuis), milieuoverwegingen,

lichamelijke of geestelijke beperkingen. Dit is een greep uit de persoonlijke redenen waarom een klant de voorkeur kan hebben voor een bepaald kanaal. Sommige klanten geven hun gezondheid als reden om liever op afstand te praten. De lichamelijke of geestelijke situatie van een klant kan ook juist de keuze voor face-to-face-contact onderschrijven. Afstemming met de klant is dus gewenst om goed aan te kunnen sluiten bij de persoonlijke klantsituatie.

- 4 **De socio-demografische kenmerken van de klant.** Klanten van 45 jaar en ouder geven vaker dan jongere leeftijdsgroepen de voorkeur aan een gesprek op kantoor. Klanten jonger dan 34 jaar geven vaker dan 45-plussers de voorkeur aan beeldbellen. Lager opgeleiden geven vaker voorkeur aan een telefonisch gesprek dan midden en hoger opgeleiden. Beeldbellen is onder de laatste twee groepen populairder.

Bij alle gesprekken lijkt een goede onderlinge afstemming tussen UWV en de klant van belang. Wat is op dit moment de voorkeur van de klant voor het betreffende gesprek en waardoor wordt deze voorkeur bepaald? De UWV-medewerker kan op basis daarvan een goede afweging maken in hoeverre de voorkeur van de klant realistisch en gewenst is (UWV, 2020a).

UWV heeft het beeldbellen ook met verzekeringsartsen en hun klanten geëvalueerd (UWV, 2020b). De deelnemende verzekeringsartsen zijn positief over de laagdrempelige techniek en zien een absolute meerwaarde voor het klantcontact ten opzichte van telefonisch contact. Het is prettig om klanten ook te kunnen zien in termen van het 'sociale contact' en herkenning/bevestiging van klachten van de klant. Deelnemende verzekeringsartsen zien beeldbellen als een blijvende aanvulling voor klantcontacten, ook na de coronacrisis. Enkele verzekeringsartsen benadrukken dat het fysieke gesprek prevaleert. Bovendien is er behoefte aan meer expertise over de manier waarop telefonisch contact, beeldbellen en de fysieke spreekuren het beste kunnen worden gecombineerd.

Ook de klanten van UWV-verzekeringsartsen zijn over het algemeen positief. Wajong-klanten geven aan een beeldbelgesprek als minder stressvol te ervaren dan fysiek contact. Er zijn ook klanten die hebben geweigerd, onvoldoende technisch onderlegd waren of fysiek gezien niet in staat waren te beeldbellen. Beeldbellen vraagt dus om een screening vooraf. UWV geeft aan dat de logistiek en de afscherming van de privacy van de UWV-medewerker en klantinformatie moeten worden verbeterd voordat beeldbellen breed wordt ingezet. Vooral de privacy van de UWV-medewerker is een belangrijke voorwaarde om beeldbellen tot het standaardinstrumentarium toe te laten. Het e-mailadres van de UWV-medewerker

moet niet herleidbaar zijn tot diezelfde UWV-medewerker. Anders zou het gebruikt kunnen worden om de betreffende UWV-medewerker per e-mail te bereiken.

In opdracht van de Organisatie voor Vitaliteit, Activering en Loopbaan (OVAL) heeft Ipsos in 2020 onderzoek gedaan naar de dienstverlening van arbodiensten (Ipsos, 2021). Doel van dit onderzoek was het in beeld brengen van de tevredenheid van klanten van arbodiensten. Voor 2020 is er een aantal vragen specifiek rondom de coronasituatie toegevoegd, waaronder vragen over beeldbellen en telefonisch contact. Contacten met de bedrijfsarts en de casemanager via telefoon of beeldbellen waren in 2020 fors in de meerderheid. Respectievelijk 75% en 80% van alle contacten verliep via de telefoon of digitale beeldverbinding. Een ruime meerderheid van de klanten ervoer het contact via (beeld)bellen als hetzelfde of zelfs beter dan het fysieke contact. 15% van de klanten vond het minder goed dan fysiek contact. Voor de toekomst wil een ruime meerderheid van de klanten zo veel mogelijk telefonisch contact of beeldbellen met de casemanager en de bedrijfsarts. 1 op de 6 klanten geeft aan dat hun voorkeur afhankelijk is van de reden van het verzuim. Vooral mensen met psychische klachten geven vaker de voorkeur aan fysiek contact.

3.2 Wat bekend is over beeldbellen in de zorg – telezorg en e-health

In de zorg wordt beeldbellen al langer onderzocht. Het wordt gezien als ICT-innovatie die mogelijk tot kostenbesparing kan leiden zonder in te boeten op de kwaliteit van de zorg. Bevindingen uit deze onderzoeken bieden relevante inzichten voor beeldbellen in het domein werk en inkomen.

Zo blijkt uit het onderzoeksproject 'Beeldcommunicatie in de GGZ' dat zorgverleners meerwaarde van beeldbellen ervaren ten opzichte van telefoneren, omdat je kunt zien hoe een cliënt erbij zit en de huiselijke omgeving in beeld hebt. Mogelijk relevant zorginhoudelijk voordeel van het beeldbellen dat ggz-zorgverleners in het project ervaren, is de lagere drempel voor cliënten om in contact te komen met zorgverleners, omdat er meer flexibiliteit in tijdstip, frequentie en vorm van het contact is. Daarnaast biedt beeldbellen zowel de mogelijkheid om nabijheid te creëren door contact te intensiveren wanneer nodig, als de optie om meer afstand te creëren en zo meer regie bij de cliënt te stimuleren (Janssen et al., 2016). Organisatorische voordelen die ggz-zorgverleners ervaren zijn onder andere dat gesprekken doelgerichter en korter zijn en dat het gemakkelijker is om meerdere zorgverleners bij dezelfde cliënt in te zetten via beeldbellen (Span et al., 2018). Volgens berichtgeving van de landelijke behandelorganisatie binnen de geestelijke

gezondheidszorg, Psychologen Nederland, heeft de omschakeling van face-to-face-behandelingen naar beeldbellen tijdens de coronapandemie geen negatieve gevolgen gehad voor de kwaliteit van ggz-behandelingen (Psychologen Nederland, 2020).

Ook in de medische zorg wordt het gebruik van beeldbellen al langer onderzocht in het kader van het integreren van e-health in reguliere zorg, bijvoorbeeld door het National e-Health Living Lab. Pre-corona bleek uit een pilot met videotriage op een huisartsenpost al dat beeldbellen voor eerstelijnszorg door huisartsen een waardevol instrument kan zijn om te komen tot de juiste urgentie, diagnose, advies en hulpinzettriage van patiënten. In deze pilot bleken de patiënten ook positief, zij voelden zich gehoord en gezien (Fleerackers en Giesen, 2020). Uit recent onderzoek van het Nivel blijkt dat onder huisartsen het beeldbellen met patiënten toegenomen is tijdens de coronapandemie. Een kwart van de 1.443 huisartsenpraktijken wil beeldbellen ook na de pandemie intensief blijven inzetten (Tuyl et al., 2020). In een aanpalend onderzoek onder de Nederlandse bevolking naar het gebruik van digitale toepassingen in de zorg blijkt echter dat respondenten vooral telefonisch contact hadden met de huisarts, alsook met andere eerstelijnszorgverleners. De groep waarvoor huisartsen beeldbellen inzetten, is klein (Meurs et al., 2020a). Huisartsen zien in vergelijking met een telefonisch consult voordelen van een beeldbelconsult, omdat zij via een beeldbelconsult een beter beeld van de patiënt krijgen en beter kunnen inschatten hoe ziek iemand is. Ook zien zij voordelen voor een beperkte groep van patiënten die niet naar de praktijk kan of hoeft te komen. Huisartsen ervaren ook nadelen. De drempel om beeldbellen te gebruiken is voor patiënten hoog. Ook is het tijdrovend om de manier van werken aan de patiënt uit te leggen (Meurs et al., 2020b).

Om e-health ook toegankelijk te maken voor kwetsbare mensen met beperkte digitale en gezondheidsvaardigheden bestaat sinds begin 2020 het programma eHealth4all van Pharos. Naar aanleiding van de coronapandemie en de toename van beeldbellen in de zorg publiceerde Pharos onder andere de 'Checklist beeldbellen voor mensen met beperkte digitale en gezondheidsvaardigheden' (Pharos, 2020b) en de 'Quickscan digitale vaardigheden' (Pharos, 2020c). Dit zijn hulpmiddelen om te bepalen of beeldbellen een geschikt communicatiekanaal is voor patiënten en, zo niet, welke hulp eventueel nodig is om effectief beeldbellen alsnog mogelijk te maken. Een mogelijk relevante bevinding van Pharos is dat het bij de toepassing van beeldbellen van belang is om extra 'technische' begeleiding te bieden of te verwijzen naar extra begeleiding voor mensen met beperkte digitale en gezondheidsvaardigheden. Dit kan met behulp een helpdesk waar mensen

vragen kunnen stellen, maar bijvoorbeeld ook in de vorm van een virtuele assistent, zoals Anne4Care (Pharos, 2020a).

Ook in de medisch specialistische zorg wordt beeldbellen, ook wel e-consult of videoconsult, al toegepast en onderzocht in het kader van e-health. Enkele inzichten uit deze onderzoeken lijken relevant voor het domein werk en inkomen. Wherton et al. beschrijven op basis van meerdere onderzoeken naar videoconsults in de medisch specialistische zorg in Engeland enkele punten die van belang zijn bij het structureel op grote schaal implementeren van beeldbellen als communicatiekanaal. Dit kan volgens de onderzoekers het beste verlopen volgens een socio-technische systeembenadering, waarbij de technologie en de werkprocessen beter op elkaar worden afgestemd. De nadruk ligt daarbij op drie belangrijke gebieden: (1) IT-infrastructuur, (2) organisatorische routines en workflows en (3) interactief werk van een videoconsult (Wherton et al., 2020).

Er is daarnaast onderzoek beschikbaar over de invloed van het communicatiekanaal op de communicatie zelf. Uit onderzoek naar postoperatieve medische videoconsulten blijkt bijvoorbeeld dat de aandacht voor de ander, specifiek de aandacht van de arts voor de patiënt, bij een beeldbelconsult belangrijker is dan bij een face-to-face-consult. Bij de start van een beeldbelconsult is vaker sprake van prosociale fatische communicatie (communicatie met enkel een sociale functie; Stommel et al., 2019). Ook verandert de verhouding tussen arts en patiënt, omdat de patiënt een andere, meer gelijkwaardige rol krijgt wanneer een consult via beeldbellen plaatsvindt en de arts niet in de gelegenheid is zelf nog lichamelijk onderzoek te doen (Stommel et al., 2020).

Tijdens de eerste maanden van de coronapandemie hebben zorgverleners in de eerste lijn vaker e-health ingezet om face-to-face-contact met patiënten en cliënten te vermijden. Van de huisartsenpraktijken die e-health-toepassingen inzetten, is 64% in het begin van de coronapandemie voor het eerst gaan beeldbellen met patiënten. De patiënten die op digitale wijze contact hadden met hun zorgverlener, waren hier over het algemeen positief over (Van Tuyl et al., 2020).

3.3 Bescherming persoonsgegevens

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) ontving in 2020 veel signalen en vragen over de verwerking van persoonsgegevens in het digitale onderwijs op afstand. Naar aanleiding daarvan heeft de AP in 2020 onderzoek gedaan naar de inzet van, onder andere, beeldbellen in het wetenschappelijk onderwijs, hoger beroepsonderwijs en middelbaar beroepsonderwijs (Autoriteit Persoonsgegevens, 2020). Het rapport

presenteert enkele aandachtspunten die relevant zijn voor de inzet van beeldbellen. De aandachtspunten zijn hieronder vertaald naar de context waarin arbeidsdeskundigen werken:

- Bepaal en onderbouw voorafgaand aan de inzet van beeldbellen voor welk doel dit wordt ingezet en op welke grondslag de verwerking van persoonsgegevens berust.
- Onder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) kunnen organisaties verplicht zijn een data protection impact assessment (DPIA) uit te voeren. Dat is een instrument om vooraf de privacyrisico's van een gegevensverwerking in kaart te brengen. En om daarna maatregelen te kunnen nemen om de risico's te verkleinen. In de AVG is op hoofdlijnen aangegeven wanneer een DPIA verplicht is. Dat is het geval als een gegevensverwerking waarschijnlijk een hoog privacyrisico oplevert voor de mensen van wie de organisatie gegevens verwerkt. Dit moet de verwerkingsverantwoordelijke zelf bepalen. Is er waarschijnlijk een hoog privacyrisico? Dan mag de organisatie niet beginnen met het verwerken van gegevens voordat een DPIA is uitgevoerd. Er moet een DPIA worden uitgevoerd voorafgaand aan de inzet van beeldbellen.
- Zorg voor organisatiebreed beleid of richtlijnen over de omgang met beeldmateriaal bij beeldbellen. Bijvoorbeeld ten aanzien van het informeren van klanten, het maken van opnamen of het bewaren van gegevens. Informeer klanten actief over de verwerking van persoonsgegevens voorafgaand aan een beeldbelgesprek.

3.4 Tussenconclusie literatuuronderzoek

Welke contactvorm passend is, hangt af van persoon en context

Uit recent onderzoek door UWV naar de kanaalvoorkeuren van klanten blijkt dat beeldbellen onder klanten weinig voorkeur geniet. In algemene zin geldt dat zij de voorkeur geven aan persoonlijk contact – dat wil zeggen: fysiek contact – boven telefonisch contact en beeldbellen. Er zijn vier factoren van invloed op de kanaalvoorkeur van klanten: het doel van het gesprek, de ervaring van de klant met eerdere UWV-gesprekken, de persoonlijke situatie van de klant en de socio-demografische kenmerken van de klant. Welke contactvorm passend is, hangt dus van de persoon en context af. Daarom is bij alle gesprekken een goede onderlinge afstemming tussen UWV en de klant van belang.

Inzet beeldbellen in de zorg: beeldbellen kan voordelen bieden mits aan randvoorwaarden wordt voldaan

Onderzoeken naar beeldbellen in het domein zorg en welzijn laten zien dat beeldbellen flexibiliteit biedt in tijdstip, frequentie en vorm van het contact. Ook

is gebleken dat in vergelijking met een telefonisch consult het voordeel van een beeldbelconsult is dat een zorgverlener een beter beeld krijgt van de patiënt. Goed functionerende techniek is een harde randvoorwaarde om beeldbellen adequaat in te kunnen zetten. De introductie van het beeldbellen in het zorgdomein en in het domein van werk en inkomen gaat gepaard met dezelfde randvoorwaarden voor een succesvolle acceptatie: het beeldbelsysteem moet veilig, betrouwbaar en gebruiksvriendelijk zijn. Veiligheid staat voorop omdat persoonlijke en soms medische gegevens worden gedeeld. En zonder een betrouwbaar, technisch goed werkend systeem kan beeldbellen niet ingezet worden. Gebruiksvriendelijkheid is een noodzaak, omdat bijna iedereen ermee overweg moet kunnen of dit snel moet kunnen leren. Het is van belang om extra 'technische' begeleiding te bieden of te verwijzen naar extra begeleiding voor mensen met beperkte digitale vaardigheden.

Inzet beeldbellen het onderwijs: borg bescherming persoonsgegevens

Uit onderzoek naar de inzet van beeldbellen in het middelbaar en hoger onderwijs blijkt dat er vanuit het oogpunt van de bescherming van persoonsgegevens enkele aandachtspunten zijn. Zo moet de organisatie die beeldbellen inzet voorafgaand aan de inzet ervan het doel bepalen en onderbouwen waarvoor het wordt ingezet en op welke grondslag deze verwerking van persoonsgegevens berust. Ook moet er een data protection impact assessment (DPIA) worden uitgevoerd voorafgaand aan de inzet van beeldbellen. Tot slot moet de organisatie die beeldbellen inzet, zorgen voor organisatiebreed beleid of richtlijnen over de omgang met beeldmateriaal bij beeldbellen. Klanten dienen altijd actief te worden geïnformeerd over de verwerking van persoonsgegevens voorafgaand aan een beeldbelgesprek.

4 Tuchtrechtelijk perspectief op beeldbellen

Met het toelaten van beeldbellen als contactvorm voor arbeidskundigen komen er ook vragen naar boven vanuit het tuchtrechtelijk perspectief. In dit hoofdstuk gaan we in op de tuchtrechtelijke vragen en randvoorwaarden die belangrijk zijn voor het beeldbellen.

4.1 Zicht krijgen op tuchtrechtelijke vragen rondom beeldbellen

Om tuchtrechtelijke vragen rondom beeldbellen te beantwoorden, hebben we vijf professionals van de verschillende niveaus van het Tuchthuis geïnterviewd. Dit Tuchthuis is door de Stichting Register Arbeidsdeskundige (SRA) opgezet en ziet erop toe dat de arbeidsdeskundigen handelen volgens de principes van de gedragscode die door de SRA is opgesteld. Binnen dit Tuchthuis worden klachten van cliënten of opdrachtgevers over de houding en het gedrag van arbeidsdeskundigen bekeken en behandeld.

Om de anonimiteit van de geïnterviewden te bewaken, spreken we in dit hoofdstuk over geïnterviewden en specificeren we niet per niveau. Alle interviews zijn getranscribeerd en geanalyseerd. Hierbij is een aantal trends en thema's naar voren gekomen die we in dit hoofdstuk behandelen.

Een opmerking die vooraf geplaatst moet worden: het onderwerp beeldbellen is nog relatief nieuw binnen de praktijk van arbeidsdeskundigen en daarmee ook voor de SRA en het Tuchthuis. Er zijn tot nu toe geen klachten over beeldbellen binnengekomen en er is nog geen jurisprudentie over. Dit betekent ook dat de interviews voornamelijk gericht zijn op toekomstige, potentiële situaties. De bevindingen in dit hoofdstuk zijn niet altijd gebaseerd op daadwerkelijke ervaringen, maar op verwachtingen en inschattingen.

4.2 Klachten naar aanleiding van inzet beeldbellen

In het eerste jaar waarin beeldbellen een toegestane contactvorm is voor arbeidsdeskundigen, is er een toename in het aantal klachten geconstateerd. Deze toename lijkt echter geen verband te houden met beeldbellen. Wel gaven de geïnterviewden aan dat een toename mogelijk later nog komt, mede door de lange doorlooptijd van de processen van het Tuchthuis. Een aantal leden gaf bijvoorbeeld aan dat ze een toename in klachten verwachten, omdat beeldbellen wat hen betreft tot meer ruis in de communicatie kan zorgen: 'Als de klant zich niet gehoord of

gezien voelt, is de kans groter dat de klant dit ook toewijst aan het gedrag en de houding van de arbeidsdeskundige.’ Hierdoor verwachten zij dat klanten eerder ontevreden kunnen zijn over het gedrag van de arbeidsdeskundige en een klacht indienen.

Ten tijde van de interviews waren bij het Tuchthuis nog geen klachten over beeldbellen binnengekomen. Dit betekent dat er nog geen casussen waren waarin de klacht expliciet ging over het *gedrag* van de arbeidsdeskundige met betrekking tot beeldbellen. Er zijn wel enkele klachten binnengekomen waarbij beeldbellen als contactvorm ingezet werd. Dit betreft klachten over de houding en het gedrag van arbeidsdeskundigen. De precieze inhoud van de klachten is niet bekend bij de onderzoekers.

4.3 Kanttekeningen en risico’s rondom inzet beeldbellen

4.3.1 Moeilijker om te voldoen aan toenaderingsverantwoordelijkheid en zorgvuldigheidsverplichting

De leden van het Tuchthuis zijn het overwegend met elkaar eens dat informatie verkregen op basis van beeldbellen in sommige situaties ingezet kan worden bij het uitvoeren van bepaalde taken en onderzoek door arbeidsdeskundige. Wel plaatsen ze kanttekeningen bij het verzamelen van de informatie verkregen via beeldbellen. Hierbij zijn twee kenmerken belangrijk: toenaderingsverantwoordelijkheid en zorgvuldigheidsverplichting.

Definities

Bij **toenaderingsverantwoordelijkheid** gaat het om de morele plicht van de arbeidsdeskundige om de klant te respecteren door hem/haar in zijn/haar waarde te laten en gegevens vertrouwelijk te behandelen. Ook hoort hierbij dat de arbeidsdeskundige de klant relevante informatie verschaft om zijn/haar eigen belangen te kunnen behartigen.

Zorgvuldigheid is een verantwoordelijkheid die arbeidsdeskundigen hebben richting hun klanten. De keuzes die gemaakt worden en de communicatie richting de klant en de werkgever moeten zorgvuldig en overwogen gedaan worden.

Wanneer de arbeidsdeskundige zorgvuldig handelt en zich aan de toenaderingsverantwoordelijkheid houdt, dan zou informatie die verzameld is via beeldbellen gebruikt kunnen worden als basis voor een schatting, arbeidsdeskundige visie of

conclusies. Hoewel de leden van het Tuchthuis benoemen dat handelen volgens deze kenmerken via beeldbellen haalbaar kan zijn, komen er wel extra uitdagingen kijken bij beeldbellen. Ze geven aan dat het meer vraagt van de arbeidsdeskundige.

'Het gaat erom dat jij als arbeidsdeskundige invulling kan geven aan de toenaderingsnorm om op een zorgvuldige manier alle mogelijke informatie te verzamelen. En ook informatie van de betrokkene zelf. Waarbij de verplichting rust bij de arbeidsdeskundige om de betrokkene mee te nemen vanuit de gedragscode, die de betrokkene nodig vindt en daar dan analyse op los te laten en een beoordeling te maken.'

Zo zal de arbeidsdeskundige bij beeldbellen extra zijn best moeten doen om te voldoen aan de toenaderingsverantwoordelijkheid en de zorgvuldigheidsverplichting en dit ook zichtbaar maken in de verslagen en dossiers. Aangezien dit niet altijd gemakkelijk toetsbaar is, en het risico op ruis door beeldbellen als reëel wordt ingeschat, zou volgens de geïnterviewden een 'niet beeldbellen, tenzij...-beleid' gevoerd moeten worden. Dit zou ervoor zorgen dat de informatie zo veel mogelijk door persoonlijk fysiek contact wordt verkregen.

4.3.2 Risico's: wanneer gedragingen arbeidsdeskundige niet in lijn zijn met gedragscode

Geïnterviewden zien potentiële risico's bij de inzet van beeldbellen. Het gaat hierbij om gedragingen van de arbeidsdeskundige die niet in lijn zouden zijn met de gedragscode. Voorbeelden hiervan zijn:

- **Druk uitoefenen op de klant om te beeldbellen**

Dit werd benoemd als een potentieel risico en een zeer ongewenste situatie. De klant zou, met uitzondering van lockdowns vanwege corona (of andere zwaarwegende omstandigheden), altijd inspraak moeten hebben in de te gebruiken contactvorm.

- **Beeldbellen met klant en werkgever niet gelijkwaardig**

Het kan gebeuren dat er door beeldbellen meer aandacht gaat naar de werkgever, bijvoorbeeld omdat deze gewend is aan beeldbellen en de klant minder. Dan zou de input van beide partijen uit balans zijn en dit kan de adviezen beïnvloeden.

- **Beeldbellen buiten de reguliere uren om**

Er zijn in het verleden uitspraken van de Tuchtcolleges geweest waarbij het uitgangspunt was dat contact met de cliënt binnen reguliere kantooruren behoort te vallen, uitzonderingen daargelaten. Doordat beeldbellen als een laagdrempelige contactvorm gezien kan worden door de arbeidsdeskundige, bestaat het risico dat er buiten kantoor tijden en zonder afspraak 'even snel' beeldbellen ingezet wordt.

- **Kans op meer zakelijke communicatiestijl**

Beeldbellen kan het lastiger maken om een goede vertrouwensrelatie met de klant op te bouwen. Professionals kunnen eerder geneigd zijn vooral zakelijk te communiceren, of het kan zo geïnterpreteerd worden door de klant. Dit terwijl het opbouwen van een vertrouwensband, waarin de klant open kan communiceren, een belangrijk onderdeel is van het werk van een arbeidsdeskundige.

- **Onvoldoende borgen van privacy & vertrouwelijkheid**

Het is met beeldbellen lastiger te garanderen dat er privacy is en de informatie vertrouwelijk behandeld zal worden. Zowel de arbeidsdeskundige als de klant weet niet goed of er nog andere mensen meeluisteren en kanalen zijn mogelijk niet goed beveiligd.

- **Onvoldoende zicht op beperkingen**

Met de inzet van beeldbellen is het lastiger om een goed beeld te krijgen van iemands belastbaarheid en de omgevingsfactoren. Als iemand bijvoorbeeld aangeeft niet goed te kunnen lopen, dan is dit bij een afspraak op locatie vaak ook direct te zien. Bij beeldbellen ligt dit anders.

'Mensen voelen zich sneller minder gehoord, die beleving is er. Ook al heeft de arbeidsdeskundige alles verzameld. Mensen ervaren dat niet zo. Het is een subjectieve beleving.'

4.4 Wanneer is inzet beeldbellen wel en niet geschikt?

4.4.1 Wanneer inzet beeldbellen niet geschikt is

De leden van het Tuchthuis is gevraagd naar situaties waarin zij beeldbellen niet geschikt achten. Een aantal situaties werd hierbij concreet genoemd, bijvoorbeeld omdat het in deze gevallen lastig is om een goed beeld te krijgen of volgens de toenaderingsverantwoordelijkheid te handelen. Volgens de geïnterviewden is het niet verantwoord om beeldbellen in te zetten als contactvorm als:

- er een werkplekonderzoek gedaan moet worden;
- er een conflict is met de werkgever;
- er voor het eerst contact is met de klant;
- er psychische klachten zijn bij de klant.

'Het gaat om goed contact en vertrouwen. De klant moet vertrouwen hebben dat het onderzoek compleet is en goed is. Als het over de arbeidsomstandigheden gaat, dan moet je naar de arbeidsplek.'

4.4.2 Wanneer inzet beeldbellen wel geschikt is & randvoorwaarden

In de volgende situaties wordt de inzet van beeldbellen als mogelijke contactvorm wel verantwoord of passend geacht:

- Als er praktische informatie uitgewisseld moet worden met de klant.
- Als de klant terminaal ziek is.
- Als de klant niet goed naar een locatie kan komen.
- Als een thuisbezoek wegens privéredenen niet wenselijk is.
- Als er al langdurig prettig contact is tussen de arbeidsdeskundige en de klant.
- Als er een vervolgspraak nodig is nadat het oordeel al besproken is.
- Tussen professionals, als de arbeidsdeskundige moet schakelen met een arts of andere professional die betrokken is bij de klant.

Aanvullend op deze situaties is een aantal randvoorwaarden benoemd die richting kunnen geven aan het zorgvuldig handelen bij beeldbellen:

- Gespreksverslagen en conceptrapportages eerst laten checken door klant voordat ze definitief worden gemaakt. Hoewel dit nu al vaak gebeurt, zou het voor beeldbellen de richtlijn kunnen worden om dit standaard te doen. Hiermee kan eventuele ruis of misinterpretatie voorkomen worden. Ook kan het bijdragen aan de mate waarin de klant zich gehoord voelt.
- In de rapportage onderbouwen waarom er is gekozen voor beeldbellen en hoe dit potentieel invloed heeft gehad op het contact.
- Klant inspraak geven in de contactvorm (persoonlijk of door beeldbellen).
- Beeldbellen enkel via kanalen die voldoende beveiligd zijn. Een lijst met in beginsel acceptabele kanalen zou gemaakt kunnen worden om de arbeidsdeskundige hierbij te ondersteunen.
- Evalueren van het beeldbellen tijdens de gesprekken of tijdens het traject. Bij beeldbelcontact moet de arbeidsdeskundige open staan voor signalen dat dit niet het beste kanaal is om te communiceren. Hier moet de arbeidsdeskundige ook actief op handelen.
- Zorgvuldig handelen moet het risico dat beeldbellen 'even tussendoor kan' verkleinen. Een afspraak via beeldbellen moet net zo uitgebreid en zorgvuldig worden ingezet (voorbereid en opgevolgd worden) als een persoonlijke afspraak.
- De arbeidsdeskundige moet zich bewust blijven van zorgvuldigheid en tevens borgen dat het contact uitvoerig genoeg is om eventuele nadelen van beeldbellen op te vangen.

4.5 Rol SRA in vastleggen richtlijnen

Uit de groepsinterviews met arbeidsdeskundigen is gebleken dat een advies van de SRA rondom het gebruik van beeldbellen gewenst is. Hierbij gaven de meeste arbeidsdeskundigen aan dat de SRA de professionele vrijheid en autonomie in het uitvoeren van de werkzaamheden van de arbeidsdeskundige moet onderkennen. Het vastleggen van (gedrags)regels of voorwaarden door de SRA richt zich wat hen betreft op uitzonderingen en het inzichtelijk maken van tuchtrechtelijke consequenties. Zodat de arbeidsdeskundigen hun professionele invulling van het werk kunnen behouden, en zelf de inschatting kunnen maken welke vorm van contact op dat moment het meest passend is. Daarnaast is genoemd dat richtlijnen vanuit de SRA gewenst zijn rondom de privacy van diverse programma's (MS Teams, ZOOM, FaceTime, WhatsApp enzovoort). Dat biedt arbeidsdeskundigen meer zekerheid over het gebruik van beveiligde programma's.

In de interviews met de professionals van het Tuchthuis benoemde één geïnterviewde dat de arbeidsdeskundige zelf keuzes rondom beeldbellen moet maken die passen bij de situatie van de klant. De anderen gaven aan dat het niet aan de SRA is om veel over beeldbellen vast te leggen in de gedragscode, omdat de principes van de gedragscode daar al voldoende in voorzien. Wel zouden er richtlijnen over beeldbellen kunnen komen.

'Kijk je naar een huisbezoek of bij iemand op kantoor of wandelen. Je moet de vrijheid geven om de beste setting te creëren om de arbeidsdeskundige rapportage op te leveren.'

4.6 Tussenconclusie tuchtrechtelijk perspectief

Tuchthuis ziet nog geen klachten maar wel risico's rondom inzet beeldbellen

Er is tot nu toe geen toename van klachten waargenomen binnen het Tuchthuis als gevolg van het inzetten van beeldbellen. Bij het inzetten van beeldbellen als contactvorm spelen dezelfde principes rondom de houding en het gedrag van de arbeidsdeskundige mee als bij fysiek contact. Hierbij zijn de toenaderingsverantwoordelijkheid en zorgvuldig handelen kernbegrippen. Het inzetten van beeldbellen brengt risico's met zich mee die een bedreiging kunnen vormen voor de toenaderingsverantwoordelijkheid en het zorgvuldig handelen. Een aantal belangrijke risico's zijn: druk uitoefenen om te beeldbellen, meer zakelijk 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 beeldbellen via beveiligde kanalen en de klant inspraak geven in welke contactvorm ingezet wordt.

Arbeidsdeskundigen hebben behoefte aan advies SRA rondom beeldbellen

Uit de groepsinterviews met arbeidsdeskundigen is gebleken dat een advies van de SRA rondom het gebruik van beeldbellen gewenst is. Hierbij geven de meeste arbeidsdeskundigen aan dat de SRA de professionele vrijheid en autonomie in het uitvoeren van de werkzaamheden van de arbeidsdeskundige moet onderkennen.

5 Perspectief arbeidsdeskundigen op beeldbellen

In dit hoofdstuk staat het perspectief van arbeidsdeskundigen centraal. Op basis van een enquête onder 193 arbeidsdeskundigen en verschillende groepsinterviews met in totaal 26 arbeidsdeskundigen gaan we in op de overwegingen van arbeidsdeskundigen om beeldbellen al dan niet in te zetten. Daarnaast komt de (on)tevredenheid over de inzet van beeldbellen aan bod en bekijken we de invloed van beeldbellen op de kwaliteit van het arbeidsdeskundig onderzoek en besluit. Tot slot brengen we in kaart welke groepen arbeidsdeskundigen kunnen worden onderscheiden op basis van hun (beeld)belgedrag met klanten.

5.1 Afwegingen rondom inzet beeldbellen

5.1.1 Afstemming contactvorm

Het blijkt dat arbeidsdeskundigen de in te zetten contactvorm vaak tot altijd voorafgaand aan het gesprek bespreken met de klant. Ruim driekwart van de respondenten stemt vaak of altijd van tevoren met de klant af welke contactvorm wordt ingezet (tabel 2).

Tabel 2 Afstemming van de contactvorm met de klant

Frequentie afstemming inzet contactvorm met klant	Aantal	Percentage
Nooit	9	5%
Zelden	18	9%
Soms	18	9%
Vaak	29	15%
Altijd	119	62%
Totaal	193	100%

5.1.2 Factoren van invloed op al dan niet inzetten beeldbellen

De afwegingen rondom het al dan niet inzetten van beeldbellen worden door een aantal factoren beïnvloed (tabel 3). Acht op de tien respondenten vindt de **persoonlijke situatie van de klant** en de **complexiteit van het gesprek** (80%) (zeer) belangrijke factoren om beeldbellen al dan niet in te zetten. Een ruime meerderheid van de ondervraagde arbeidsdeskundigen vindt ook het **doel van het gesprek** (75%) en de **eerdere ervaring met de klant** (66%) (zeer) belangrijk. Relatief minder belangrijk zijn de socio-economische kenmerken van de klant. Desalniettemin

vindt ruim twee derde van de respondenten kenmerken als (hogere) leeftijd, (niet-westerse) achtergrond, geslacht en (laag) opleidingsniveau een beetje tot zeer belangrijk bij het al dan niet inzetten van beeldbellen. Dit omdat zij graag willen aansluiten bij het doenvermogen van hun klanten, zo blijkt uit de groepsinterviews.

Tabel 3 Factoren die een rol spelen om beeldbellen al dan niet in te zetten

		Aantal	Percentage
Doel van het gesprek	Zeer onbelangrijk	9	5%
	Onbelangrijk	13	7%
	Een beetje belangrijk	25	13%
	Belangrijk	91	47%
	Zeer belangrijk	55	28%
	Totaal	193	100%
Eerdere ervaring(en) met de klant	Zeer onbelangrijk	14	7%
	Onbelangrijk	20	10%
	Een beetje belangrijk	31	16%
	Belangrijk	89	46%
	Zeer belangrijk	39	20%
	Totaal	193	100%
Persoonlijke situatie van de klant	Zeer onbelangrijk	6	3%
	Onbelangrijk	9	5%
	Een beetje belangrijk	24	12%
	Belangrijk	68	35%
	Zeer belangrijk	86	45%
	Totaal	193	100%
Socio-demografische kenmerken klant	Zeer onbelangrijk	13	7%
	Onbelangrijk	47	24%
	Een beetje belangrijk	39	20%
	Belangrijk	55	28%
	Zeer belangrijk	39	20%
	Totaal	193	100%
De complexiteit van het gesprek	Zeer onbelangrijk	9	5%
	Onbelangrijk	10	5%
	Een beetje belangrijk	18	9%
	Belangrijk	65	34%
	Zeer belangrijk	91	47%
	Totaal	193	100%
Andere factoren	Ja	45	

Zoals uit [tabel 3](#) blijkt, spelen volgens arbeidsdeskundigen ook nog **andere factoren** een rol om tot de keuze te komen om beeldbellen al dan niet in te zetten. In de open antwoorden in de enquête geven arbeidsdeskundigen aan dat de beperking als gevolg van de coronacrisis één van deze factoren is; beeldbellen moest toen wel omdat fysiek afspreken niet mogelijk was. In die periode was beeldbellen een goed alternatief voor een face-to-face-gesprek. Sommige organisaties hadden tijdens de coronacrisis beleid dat er helemaal geen fysieke afspraken mochten plaatsvinden. Dat leidde automatisch tot meer beeldbellen. Hoewel het niet houden van fysieke afspraken gedurende een belangrijk deel van de coronacrisis de norm was, bleef het volgens arbeidsdeskundigen uiterst belangrijk dat zowel de klant als de arbeidsdeskundige zelf akkoord ging met deze contactvorm.

Veel van de overige factoren die arbeidsdeskundigen noemen, hebben te maken met de situatie van de klant. Beeldbellen zou volgens velen niet moeten worden ingezet wanneer de klant en/of werkgever zelf nadrukkelijk de wens hebben om face to face te spreken. Ook in situaties van hoogopgelopen emoties en conflictsituaties is beeldbellen geen goede keuze. Daarnaast wordt aangegeven dat beeldbellen niet kan worden ingezet wanneer de klant beperkte digitale vaardigheden en/of beperkte taalvaardigheden heeft. Sommige respondenten geven aan dat de aard van de beperkingen een rol speelt om beeldbellen in te zetten. Bij fysieke beperkingen zou dat eerder gebeuren dan wanneer de klant psychische beperkingen heeft. Uit de groepsinterviews blijkt eveneens dat het doel van het gesprek en de persoonlijke situatie van de klant een belangrijke rol spelen bij de keuze om beeldbellen al dan niet in te zetten.

5.1.3 Ontbrekende informatie bij beeldbellen

Respondenten is in een open vraag in de enquête gevraagd of zij per stap aan kunnen geven welke informatie mist die essentieel is voor het onderzoek als je de uitvraag via beeldbellen doet in plaats van via fysiek contact:

- **Uitvragen/checken van gegevens als opleiding, ervaring, arbeidsverleden, loon**
In deze stap wordt geen essentiële informatie gemist wanneer uitgevraagd via beeldbellen.
- **Uitvragen van de ervaren belemmeringen**
Het merendeel van de respondenten noemt hier geen ontbrekende informatie. Sommigen stellen hier dat het met name bij psychische klachten belangrijk is om een goed en exact beeld te krijgen van de beperkingen. Zij geven aan dat via beeldbellen de mogelijkheid bestaat dat een deel van dit benodigde inzicht gemist wordt. Daarnaast geven sommigen aan bij fysiek contact veel beter inzicht te krijgen in hoe iemand zich presenteert. Ook de non-verbale

communicatie kan bij face-to-face-gesprekken beter worden geobserveerd en geïnterpreteerd. Bovendien gaat het vaak om kwetsbare mensen en dan heeft fysiek contact sowieso vaak de voorkeur van de arbeidsdeskundigen. Daar komt bij, zo stelt één van de respondenten, dat mensen vertrouwen moeten krijgen in de arbeidsdeskundige om hun volledige verhaal met betrekking tot de ervaren belemmeringen te kunnen vertellen. Dit vertrouwen opbouwen gaat makkelijker tijdens face-to-face-gesprekken.

- **Uitvragen van de visie van de klant op de re-integratie/arbeidsmogelijkheden**
De meeste arbeidsdeskundigen geven hier niets aan. Wanneer respondenten deze vraag beantwoorden, gaat het vaak over het beter kunnen inspelen op de emoties/onzekerheid van klanten bij fysiek contact. Er vindt een betere interactie plaats. Bij beeldbellen wordt de 'onderstroom' in de communicatie soms niet goed gelezen en is doorvragen lastiger, waardoor arbeidsdeskundigen bang zijn om zaken te missen.
- **Toepassen van hoor en wederhoor**
Ook bij deze stap hebben zeer weinig respondenten een antwoord ingevuld. Wanneer er informatie wordt gemist, komt dit overeen met de zaken zoals hiervoor gepresenteerd.
- **Onderzoek naar mogelijke aanpassingen/te treffen voorzieningen in werk**
Arbeidsdeskundigen geven in grote meerderheid aan dat voor dit type werkzaamheden het nodig is om ter plekke de werkplek en de werkomstandigheden goed te kunnen bekijken. Werk is driedimensionaal en niet tweedimensionaal. Geluid, geur en praktijkgerelateerde zaken zijn volgens met merendeel van de arbeidsdeskundigen niet goed via beeldbellen te onderzoeken. Dat geldt in meerdere mate voor productiewerk. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het meten van afstanden, ervaren welke gewichten en duw- en/of trekkracht nodig zijn, nagaan of er trappen zijn, beoordelen hoe de werkhouding op de werkplek is en nagaan welke hulpmiddelen voorhanden zijn en of deze worden gebruikt.
- **Werkplekonderzoek**
De meerderheid van de arbeidsdeskundigen geeft aan dat fysieke aanwezigheid noodzakelijk is om werkplekonderzoek goed uit te kunnen voeren.

'Iemand heeft bijvoorbeeld klachten aan zijn schouders en last achter het bureau, dan moet je die werkplek zien. Hoe zit iemand achter zijn bureau?'

De informatie die hier wordt gemist is overeenkomstig ontbrekende informatie bij onderzoek naar mogelijke aanpassingen in het werk. Arbeidsdeskundigen gingen ten tijde van de lockdown ook actief op zoek naar mogelijkheden om deze

belemmeringen van beeldbellen weg te nemen. Een voorbeeld hiervan is het werken met filmpjes en foto's van de werkplek, zodat er toch een vorm van fysiek onderzoek mogelijk was via beeldbellen.

- **Bespreken uitkomst beoordeling**

Hier hebben de meeste respondenten geen antwoord ingevuld. Arbeidsdeskundigen die wel antwoorden, geven aan dat zij uit respect voor hun klant (de werknemer) een dergelijk gesprek toch graag face to face voeren. Soms is het een 'slechtnieuwsgesprek'. De uitkomst kan grote gevolgen hebben voor de klant (financieel, relationeel, emotioneel). Het is in dit geval niet zozeer dat de arbeidsdeskundige informatie mist, maar sommigen stellen dat het via beeldbellen moeilijker is om op een passende manier te reageren op de emoties van de klant. Ook stelt een enkeling dat het met beeldbellen moeilijker is om de emoties van de klant te peilen.

'Er wordt vaak geluisterd, maar het is lastiger om ervaren spanningen tussen werknemer en werkgever uit te spreken.'

- **Afspraken maken voor re-integratietraject**

Bij deze stap geven slechts enkele arbeidsdeskundigen aan dat er informatie ontbreekt. Wat respondenten hier vooral aangeven is dat zij signalen van non-verbale communicatie missen en de motivatie van de klant minder goed kunnen inschatten.

Eén van de arbeidsdeskundigen geeft aan dat het lastige aan beeldbellen is dat je niet weet welke informatie je potentieel mist. Door aanwezig te zijn op een werkplek of bij de klant thuis word je als professional ook geïnspireerd door te vragen op iets dat je ziet gebeuren of iets in de omgeving dat je opvalt.

'Omdat je met beeldbellen de omgeving niet of nauwelijks ziet, weet je dus ook niet welke informatie je mist.'

Overigens geldt dat de informatie die gemist wordt bij beeldbellen, ook wordt gemist bij telefonisch contact.

5.1.4 Beeldbellen als verantwoord alternatief

Een andere relevante vraag is voor welke activiteiten beeldbellen mogelijk wel een verantwoord alternatief is voor fysiek contact ([tabel 4](#)). De respondenten zijn het positiefst over activiteiten die gericht zijn op de beeldvorming. Bijna driekwart vindt beeldbellen een verantwoord alternatief voor het uitvragen/checken van gegevens.

De helft vindt beeldbellen een goed alternatief om de ervaren belemmeringen van de klant uit te vragen.

Tabel 4 Activiteiten waarvoor beeldbellen een verantwoord alternatief is voor fysiek contact

	Nooit, fysiek contact is altijd noodzakelijk	Ja, onder bepaalde voorwaarden	Ja	Niet van toepassing	Totaal
Uitvragen/checken van gegevens als opleiding, ervaring, arbeidsverleden, loon	3%	18%	72%	7%	100%
Uitvragen van de ervaren belemmeringen	16%	27%	50%	6%	100%
Uitvragen van de visie van de klant op de re-integratie/arbeidsmogelijkheden	14%	26%	55%	5%	100%
Toepassen van hoor en wederhoor	21%	22%	49%	7%	100%
Onderzoek naar mogelijke aanpassingen/te treffen voorzieningen in werk	34%	38%	17%	11%	100%
Werkplekonderzoek	68%	21%	1%	10%	100%
Bespreken uitkomst beoordeling	13%	33%	48%	6%	100%
Afspraken maken voor re-integratietraject	10%	28%	49%	13%	100%

Respondenten zijn minder positief als het gaat om het gebruik van beeldbellen voor gesprekken in het kader van de besluitvorming. Het percentage van arbeidsdeskundigen dat beeldbellen een verantwoord alternatief vindt voor het bespreken van de uitkomst van de beoordeling of voor het maken van afspraken voor re-integratietrajecten ligt net onder de 50%. Bijna een derde geeft aan dat beeldbellen uitsluitend onder bepaalde voorwaarden een verantwoord alternatief kan zijn.

Volgens de meerderheid van de respondenten is beeldbellen slechts bij een deel van de activiteiten in het kader van oordeelvorming een alternatief voor fysiek contact: het uitvragen van de klantvisie op re-integratie/arbeidsmogelijkheden en het toepassen van hoor en wederhoor.

Uit de enquête blijkt verder dat ruim twee derde van de ondervraagde arbeidsdeskundigen fysiek contact altijd noodzakelijk acht bij werkplekonderzoek. Een derde vindt dat beeldbellen onder bepaalde omstandigheden een alternatief is voor onderzoek naar mogelijke aanpassingen/te treffen voorzieningen in het werk.

Op basis van tabel 4 ontstaat het beeld dat beeldbellen voor redelijk veel activiteiten als een verantwoord alternatief voor fysiek contact wordt gezien. Een belangrijke kanttekening hierbij is dat arbeidsdeskundigen ook belangrijke risico's signaleren bij het inzetten van beeldbellen (zie ook paragraaf 5.1.3). Dat beeldbellen in bepaalde gevallen *mogelijk* is, wil niet zeggen dat het de voorkeur heeft. Want: je weet als arbeidsdeskundige niet welke informatie je potentieel mist.

In de groepsinterviews geven arbeidsdeskundigen verder aan dat er bepaalde *situaties* (in tegenstelling tot *activiteiten*) zijn waarin beeldbellen juist een zeer geschikte contactvorm is. Bijvoorbeeld wanneer de klant een fysieke beperking heeft, waardoor naar locatie gaan als belemmerend ervaren kan worden. Of als de klant – om welke reden dan ook – aangeeft dat hij het prettiger vindt om te beeldbellen.

'Beeldbellen is een mooi alternatief als het voor klant echt een beperking is om fysiek naar een locatie te komen. Ik had bijvoorbeeld een klant met een enkelblessure, die was aan huis gekluisterd.'

Ook is beeldbellen volgens de arbeidsdeskundigen uit de groepsinterviews een passende contactvorm als er reeds sprake is van langdurig en frequent contact met een klant. Het is dan volgens velen prima om tussentijds een keer beeldbellen in te zetten, mits de klant hiermee akkoord is. In algemene zin geeft een groot aantal arbeidsdeskundigen aan dat beeldbellen steeds meer geaccepteerd wordt. Verschillende respondenten benoemen dat mensen sinds de coronacrisis meer gewend raken aan beeldbellen; zowel arbeidsdeskundigen zelf als klanten. Hierbij stellen veel respondenten dat beeldbellen zeker voor klanten die in hun werk reeds gewend zijn beeldbellen in te zetten een passend communicatiemiddel is. Voor werkgevers kan het vrijwel altijd worden ingezet, zo stellen sommigen. Sommige arbeidsdeskundigen geven expliciet aan beeldbellen in de toekomst in te blijven zetten.

Via een open vraag in de enquête en in de groepsinterviews is respondenten gevraagd **onder welke voorwaarden** beeldbellen een verantwoord alternatief is voor fysiek contact. De respondenten noemen een aantal algemene randvoorwaarden waaraan voldaan moet worden om beeldbellen überhaupt in te kunnen zetten. Zo moet de klant altijd toestemming hebben gegeven om de afspraak via beeldbellen plaats te laten vinden. De klant moet zorgvuldig worden geïnformeerd en moet de mogelijkheid hebben om vragen te stellen over het te gebruiken programma. Het programma dat wordt gebruikt voor beeldbellen moet 'AVG-proof' zijn, zodat

de privacy van de deelnemende partijen kan worden geborgd. Daarnaast mag er bij de klant geen sprake zijn van een medische belemmering om beeldbellen te gebruiken. Arbeidsdeskundigen geven aan dat beeldbellen niet geschikt is bij concentratieproblemen, energetische problemen, spraak- en gehoorproblemen en beperkingen voor het langer aaneen zitten. Ook bij weerstand of onvoldoende inzicht in het ziektebeeld is beeldbellen geen goed medium. Tot slot mogen er geen controversiële of potentieel gevoelige zaken aan bod gaan komen in het gesprek.

Hierna staan per activiteit specifieke randvoorwaarden genoemd waaraan voldaan moet worden om beeldbellen op een verantwoorde manier in te kunnen zetten.

- **Uitvragen/checken van gegevens als opleiding, ervaring, arbeidsverleden, loon**
Arbeidsdeskundigen geven aan dat deze communicatie veelal de 'bovenstroom' betreft en goed is uit te vragen via beeldbellen. De klant kan gegevens opsturen per mail en deze kunnen via beeldbellen besproken worden bij vragen of onduidelijkheden. Als voorwaarden voor het uitvragen van gegevens via beeldbellen worden genoemd: beperkte hoeveelheid uit te vragen informatie, het ontbreken van controversiële onderwerpen (er worden uitsluitend feiten uitgevraagd).
- **Uitvragen van de ervaren belemmeringen**
Voor het uitvragen van de ervaren belemmeringen via beeldbellen moet de klant akkoord zijn met een gesprek via beeldbellen. Er mag geen sprake zijn van een medische beperking die beeldbellen belemmert. In het gesprek komen geen onderwerpen en factoren naar voren die face-to-face-contact noodzakelijk maken (gevoeligheden, wantrouwen, kwetsbaarheden). Dit is echter niet altijd goed vooraf te voorspellen.
- **Uitvragen van de visie van de klant op de re-integratie/arbeidsmogelijkheden**
In dit kader geven arbeidsdeskundigen aan dat klanten gemotiveerd moeten zijn om beeldbellen in te zetten. Bij ongemotiveerde klanten heeft fysiek contact de voorkeur. Naarmate een klant beter weet wat zijn eigen wensen zijn en zich adequater kan verwoorden, is beeldbellen een goed alternatief. Het uitvragen van de visie van de klanten ten aanzien van de eigen re-integratie kan via beeldbellen. Daarna is er wel weer fysiek contact nodig om de visie verder uit te werken.
- **Toepassen van hoor en wederhoor**
Afhankelijk van de inhoud kan toepassen van hoor en wederhoor via beeldbellen. Bij het Tuchtcollege SRA is fysieke hoor en wederhoor van belang, zo stelt een respondent, omdat klagers zich dan gehoord voelen. Dat is zeer belangrijk bij een klacht. Ook geeft deze wijze zicht op hoe partijen op elkaar reageren.

- **Onderzoek naar mogelijke aanpassingen/te treffen voorzieningen in werk en werkplekonderzoek**

Beeldbellen kan aanvullend worden ingezet wanneer al een goede basis aanwezig is. Denk aan een eerder ontvangen functieomschrijving, externe arbeidsdeskundige rapportage, eerder opgestuurde opnamen. Het kan ook worden ingezet wanneer arbeidsdeskundige reeds bekend is met organisatie en werkplekken daarbinnen.

- **Bespreken uitkomst beoordeling**

Beeldbellen kan volgens sommigen alleen in dit kader worden ingezet wanneer de uitkomst in de lijn van de verwachting ligt, bijvoorbeeld wanneer de uitkomst ook al fysiek is medegedeeld.

- **Afspraken maken voor re-integratietraject**

In dit kader geven arbeidsdeskundigen aan dat er geen sprake mag zijn van een (dreigend) conflict tussen de werknemer en werkgever.

5.2 Inzet telefonisch contact en beeldbellen

In deze paragraaf zoomen we expliciet in op de inzet van telefonisch contact versus beeldbellen. Kijkend naar het **daadwerkelijk gebruik** van beeldbellen (tabel 5), blijkt dat een krappe meerderheid van de respondenten (55%) beeldbellen de afgelopen maanden regelmatig of (heel) vaak in contact met de klanten heeft ingezet. Dit percentage komt overeen met het percentage arbeidsdeskundigen dat in dezelfde periode telefonisch contact (tabel 6) met klanten heeft ingezet. Het enige verschil in het gebruik van beeldbellen en telefonisch contact is dat naar verhouding een hoger aantal arbeidsdeskundigen nooit beeldbellen heeft ingezet. Het aandeel respondenten dat nooit beeldbellen heeft ingezet (15%) is twee keer zo groot als het aandeel respondenten dat nooit telefonisch contact met klanten heeft gehad.

Tabel 5 Inzet beeldbellen

Frequentie inzet beeldbellen afgelopen maanden in klantcontact	Aantal	Percentage
Nooit	28	15%
Zelden	25	13%
Soms	34	18%
Vaak	48	25%
Altijd	58	30%
Totaal	193	100%

Tabel 6 Inzet telefonisch contact

Frequentie inzet telefonisch contact afgelopen maanden in klantcontact	Aantal	Percentage
Nooit	13	7%
Zelden	35	18%
Soms	39	20%
Vaak	48	25%
Altijd	58	30%
Totaal	193	100%

Vier **hoofdrede**nen voor het **niet of zelden** gebruikmaken van beeldbellen worden door een derde van de respondenten benoemd (tabel 7). Twee hebben te maken met afwegingen en voorkeuren van de arbeidsdeskundigen zelf, namelijk het gevoel hebben om belangrijke informatie te missen (36%) en het hebben van een persoonlijke voorkeur voor telefonisch contact (36%). De andere twee redenen hebben te maken met afwegingen en het doenvermogen van de klanten, namelijk de veronderstelling dat klanten een afkeer hebben voor beeldbellen (34%) en de aanname dat beeldbellen te complex is voor klanten (32%).

Tabel 7 Reden(en) voor niet/zelden gebruik van beeldbellen

Reden(en) om beeldbellen niet of nauwelijks in te zetten	Aantal	Percentage
Ik vind dat ik met beeldbellen relevante informatie mis om een oordeel te kunnen vormen van de klant(situatie)	19	36%
Ik vind het fijner om telefonisch contact te hebben	19	36%
Ik denk dat beeldbellen te ingewikkeld is voor mijn klanten	17	32%
Mijn klanten hebben zelf aangegeven niet te willen beeldbellen	18	34%
Ik vind het niet prettig dat klanten mogelijk mijn thuissituatie kunnen zien (indien u werkt vanuit huis)	4	8%
Mijn werkgever wil niet dat ik gebruikmaak van beeldbellen	0	0%
Ik vind beeldbellen te ingewikkeld	7	13%
Vanuit mijn werkgever word ik onvoldoende ondersteund om beeldbellen op een goede manier in te kunnen zetten	4	8%
Iets anders	27	51%
Totaal	53	

In een open vraag in de enquête is respondenten die 'iets anders' invulden gevraagd dit toe te lichten. Arbeidsdeskundigen geven hier aan dat zij beeldbellen alleen maar hebben ingezet wanneer de werknemer 'bewegingsbeperkingen' kende vanwege

een verhoogd risico op een coronabesmetting, een werkplek niet coronaproof te bezoeken was of werkgevers vanwege corona geen toestemming gaven om de werkplek te bezoeken. Vaak werd ook genoemd dat klanten beeldbellen lastig vonden en dat het ze zo nerveus maakte dat zij onvoldoende in staat waren om de inhoud van het gesprek te doorgronden of te reproduceren.

Uit de groepsinterviews komt naar voren dat de belangrijkste reden om beeldbellen *niet* in te zetten is dat de persoonlijke situatie van de klant beeldbellen niet of minder geschikt zou maken.

Daarnaast kan het doel van het gesprek ertoe leiden dat een arbeidskundige voor fysiek contact kiest. Verder speelt mee of er al vaker contact met de klant is geweest. Wanneer het een eerste of eenmalig contactmoment betreft, is dit reden voor arbeidsdeskundigen om beeldbellen niet in te zetten maar te kiezen voor fysiek contact. Tot slot kan ook de locatie waar de klant werkt een reden zijn om niet voor beeldbellen te kiezen (zie ook paragraaf 4.1.2 en 4.1.3).

5.3 Tevredenheid over inzet beeldbellen: voor- en nadelen van beeldbellen

5.3.1 Tevredenheid over beeldbellen naar activiteiten en klantgroep

In het algemeen zijn de meeste arbeidsdeskundigen die ervaring hebben met de inzet van beeldbellen tevreden over het gebruik ervan bij bijna alle activiteiten (zie [tabel 8](#)). Zoals te verwachten, is de tevredenheid van arbeidsdeskundigen groter bij activiteiten waar zij beeldbellen als een verantwoord alternatief voor fysiek contact beschouwen (zie [tabel 3](#)). Arbeidsdeskundigen zijn het meest tevreden over het gebruik van beeldbellen voor activiteiten in het kader van beeldvorming: het uitvragen van gegevens (76%) en het uitvragen van ervaren belemmeringen (69%). Daarentegen zijn ze relatief het minst tevreden bij de twee activiteiten van oordeelsvorming: werkplekonderzoek (10%) en onderzoek naar mogelijke aanpassingen/voorzieningen in het werk (33%). Zij beschouwen beeldbellen daar als een minder goed alternatief voor fysiek contact.

Tabel 8 Tevredenheid over beeldbellen naar activiteiten

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Niet van toepassing	Totaal
Uitvragen/checken van gegevens als opleiding, ervaring, arbeidsverleden, loon	0%	3%	17%	35%	41%	4%	100%
Uitvragen van de ervaren belemmeringen	1%	17%	10%	36%	33%	2%	100%
Uitvragen van de visie van de klant op de re-integratie/arbeidsmogelijkheden	4%	11%	9%	39%	35%	2%	100%
Toepassen van hoor en wederhoor	4%	10%	15%	30%	29%	13%	100%
Onderzoek naar mogelijke aanpassingen/ te treffen voorzieningen in werk	11%	21%	15%	16%	17%	20%	100%
Werkplekonderzoek	18%	18%	16%	6%	4%	39%	100%
Bespreken uitkomst beoordeling	3%	9%	16%	31%	35%	6%	100%
Afspraken maken voor re-integratietraject	1%	5%	16%	23%	33%	21%	100%

Ook is nagegaan of de tevredenheid over beeldbellen verschilt naar klantgroep ([tabel 9](#)). De meeste arbeidsdeskundigen die deel hebben genomen aan de enquête werken met de WIA-klantgroep. Respondenten zijn in ruime meerderheid tevreden over het beeldbellen bij deze klantgroep. Ook bij de andere klantgroepen overheerst tevredenheid over de inzet van beeldbellen. De resultaten in [tabel 9](#) lijken erop te wijzen dat arbeidsdeskundigen een weloverwogen beslissing maken over het al dan niet inzetten van beeldbellen. Wanneer zij besluiten beeldbellen in te zetten, zijn zij hier over het algemeen tevreden over. Dit beeld wordt bevestigd in de groepsinterviews.

Tabel 9 Tevredenheid over beeldbellen naar klantgroep

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Niet van toepassing	Totaal
Ziektewet	1%	4%	6%	14%	11%	63%	100%
Wajong	3%	2%	3%	11%	6%	76%	100%
WIA (WGA/IVA)	4%	6%	6%	23%	21%	41%	100%
Participatiewet	2%	4%	3%	5%	5%	81%	100%
Zieke werknemers/ zelfstandigen	4%	6%	13%	23%	24%	29%	100%

In de volgende sub-paragrafen beschrijven we de voor- en nadelen die arbeidsdeskundigen in meer algemene zin ervaren rondom de inzet van beeldbellen.

5.3.2 Voordelen beeldbellen

Arbeidsdeskundigen benoemen in de groepsinterviews verschillende voordelen van beeldbellen. Ten opzichte van telefonisch contact is een voordeel van beeldbellen dat non-verbale signalen zichtbaar zijn. Ook is het mogelijk met beeldbellen meer zicht te hebben op de omgeving van de klant. Een belangrijk voordeel dat arbeidsdeskundigen zien is dat beeldbellen, ten opzichte van fysiek contact, voor een deel van de klanten de drempel verlaagt om in gesprek te gaan. Deze klanten lijken zich in hun eigen, vertrouwde omgeving veiliger te voelen om zich uit te spreken. Dit speelt bijvoorbeeld bij psychisch kwetsbare werknemers. Ook kan beeldbellen de drempel verlagen voor mensen die het lastig vinden om naar hun werk te gaan, bijvoorbeeld omdat er spanningen zijn in de relatie met de werkgever. Zij spreken liever niet af op locatie en voor hen kan beeldbellen prettig zijn.

‘Er zijn mensen met psychische problemen die met beeldbellen vrijer spreken dan op de werkplek. Ik vroeg aan een klant: “Ben je normaal ook zo spraakzaam?” Toen zei diegene: “Nee, maar ik zit nu thuis in mijn vertrouwde omgeving.” In de thuissituatie durven ze meer te vertellen.’

Een ander voordeel dat vaker wordt genoemd, is de flexibiliteit die arbeidsdeskundigen in hun werk ervaren door het beeldbellen. Daaronder valt het sneller beschikbaar kunnen zijn doordat reistijd wegvalt en er minder tijdrovende werkplekbezoeken zijn. Verschillende arbeidsdeskundigen noemen zichzelf hierdoor ook productiever. Zij geven aan meer onderzoeken te kunnen doen in minder tijd. Tegelijkertijd zien arbeidsdeskundigen hier ook een risico in. Meermaals wordt benadrukt dat efficiencyoverwegingen niet doorslaggevend mogen zijn voor de keuze om beeldbellen in te zetten.

'Soms gaat het om targets en omzet, dan kom je in de knel in je professionele afweging. Het gaat dan meer om geld verdienen. Dat is dus wel punt van aandacht: vrijwaring van commerciële druk.'

'Ik ben eerlijk gezegd bang dat beeldbellen de regel gaat worden en het gesprek op kantoor de uitzondering. De doorloopsnelheid is dan namelijk veel hoger. Je doet vandaag beoordeling en rondt die vandaag af. Dan ben je vandaag al klaar.'

Een aantal arbeidsdeskundigen benoemt dat de verminderde reistijd als gevolg van de inzet van beeldbellen heeft geleid tot een grotere werktevredenheid. Het beeldbellen creëert voor hen een betere werk-privébalans. De vrijheid die beeldbellen geeft en de mogelijkheid om werk en privé te combineren, worden in deze gevallen gewaardeerd.

5.3.3 Nadelen beeldbellen

In paragraaf 4.1.3 is reeds besproken welke informatie arbeidsdeskundigen missen wanneer zij beeldbellen inzetten. Uit de groepsinterviews kwamen nog andere nadelen van beeldbellen aan bod.

De maatregelen tijdens de lockdown hebben gezorgd voor een geforceerde overstap op beeldbellen. Hierdoor 'kon het niet anders' dan gebruik te maken van beeldbellen. Naast de technische belemmeringen die sommigen ervaren, vinden velen het lastiger om via beeldbellen op emoties te reageren. Overigens geldt dit ook bij telefonisch contact. Daarnaast twijfelt een aantal arbeidsdeskundigen of klanten zich met beeldbellen voldoende serieus genomen voelen. Ook kost beeldbellen volgens een aantal respondenten meer energie. Daarnaast is het volgens verschillende arbeidsdeskundigen moeilijker om via beeldbellen een band op te bouwen met een klant. Over het algemeen zijn de geïnterviewde arbeidsdeskundigen van mening dat het fysiek contact, het afspreken op locatie, onderdeel is van het vak dat ze uitoefenen. Zij gaan met plezier naar een locatie en hechten daar ook veel waarde aan.

'Ik vind het wel een verschraving van je werk, dat beeldbellen. Het gaat ten koste van zinvolheid van je werk. Je bent zo meer een productiemachine.'

'Het is juist leuk aan mijn werk om naar werkplek toe te gaan, afwisseling van locaties en echt contact met mensen. Voor mij persoonlijk speelt dat wel, dat maakt mijn werk leuker.'

‘Mijn werk is minder leuk door beeldbellen. Het is geen volwaardig alternatief. Ik voel me geremd in mogelijkheid dingen te zeggen en om sfeer te bepalen. Grapjes komen ook niet zo goed over. Ik vind het geen goed alternatief.’

5.4 Invloed op kwaliteit onderzoek en besluit: telefonisch contact versus beeldbellen

Arbeidsdeskundigen die telefonisch contact en/of beeldbellen inzetten, is in zowel de enquête als in de groepsinterviews gevraagd wat volgens hen de invloed van telefonisch contact en/of beeldbellen was op de kwaliteit van het onderzoek en het besluit.

5.4.1 Telefonisch contact

Arbeidsdeskundigen die telefonisch contact hebben gehad met klanten geven in de enquête vaak aan de non-verbale signalen te hebben gemist. Arbeidsdeskundigen kunnen volgens een deel van de respondenten onvoldoende doorvragen, confronteren en reflecteren zonder de non-verbale reacties te zien. Bij voorkeur wordt telefonisch contact alleen ingezet bij klanten (werknemers) wanneer beeldbellen niet lukt. Telefonisch contact is volgens sommigen ook minder geschikt om onverwacht slecht nieuws te brengen. Gezien de soms forse impact van bepaalde berichten zou uit menselijk oogpunt persoonlijk contact (lees: via beeldbellen) beter zijn dan telefonisch contact.

In algemene zin stellen de respondenten dat de kwaliteit van hun werk niet heeft geleden onder het feit dat er gedurende de lockdown meer telefonisch contact met de klant is geweest. Maar soms is het wel meer werk, omdat er nogmaals contact moet worden opgenomen om bij de uitwerking van de rapportage zaken te verduidelijken. Respondenten zien telefonisch contact eerder als een geschikt en efficiënt medium voor het maken van afspraken, voorbesprekingen, nabesprekingen, hoor en wederhoor, en overleg met de bedrijfsarts of andere partijen. Dat het de kwaliteit dus nauwelijks lijkt te beïnvloeden, lijkt vooral te komen doordat arbeidsdeskundigen telefonisch contact selectief inzetten en alleen in situaties waarin zij dat passend achten.

Opmerkelijk is dat het inzetten van telefonisch contact – in plaats van beeldbellen – vooral afhankelijk lijkt van de persoonlijke voorkeur van de arbeidsdeskundige en de aard van de te voeren gesprekken (afspraken maken, informatie vergaren/aanvullen, hoor en wederhoor, beoordelingen bespreken). De voorkeur die de klant heeft, lijkt hierbij dus minder van belang. Het is de arbeidsdeskundige die bepaalt of

hij beeldbellen überhaupt als een optie beschouwt. Indien dit het geval is, wordt aan de klant voorgelegd waar diens voorkeur naar uitgaat (beeldbellen of telefonisch contact).

5.4.2 Beeldbellen

Waar het gaat om de invloed van beeldbellen op de kwaliteit van het onderzoek en besluit, blijkt dat de invloed beperkt is omdat de arbeidsdeskundige voorafgaand aan de inzet van beeldbellen een zorgvuldige afweging heeft gemaakt. Dus zolang beeldbellen uitsluitend wordt ingezet voor activiteiten die zich lenen voor beeldbellen, zoals de uitvraag van feitelijke informatie, heeft het geen negatieve invloed op de kwaliteit van het onderzoek en besluit.

Wel worden vaak de al eerder genoemde nadelen van beeldbellen aangehaald: onvoldoende zicht op non-verbale communicatie, onvoldoende diepgang van het gesprek, onvoldoende zicht op de werkplek, onvoldoende kunnen opbouwen van een (vertrouwens)band, technische of internetproblemen, mensen worden er nerveus van enzovoort.

Een aantal arbeidsdeskundigen is van mening dat de kwaliteit van het onderzoek en besluit zelfs verbetert door gebruik te maken van beeldbellen in plaats van telefonisch contact. Zo geven enkelen aan dat zij bij beeldbellen beter doorvragen om het hele verhaal te kunnen achterhalen. Zij varen daarbij minder op hun (voor)oordelen, omdat ze minder zicht hebben op bijvoorbeeld de fysieke verschijning van hun klant. Dit maakt dat deze arbeidsdeskundigen voor hun gevoel meer open moeten staan en minder vanuit aannames luisteren.

'Ik merk dat ik objectiever kijk naar de klant. Je ziet namelijk alleen een hoofd. Je ziet niet of iemand onderuitgezakt zit. Ik kan niet iemands gewicht zien, hoe die gekleed is. Dat doet iets met je oordeelsvorming.'

Meerdere arbeidsdeskundigen wijzen erop dat ook de inzet van beeldbellen door bedrijfsartsen invloed heeft op het werk en het onderzoek van de arbeidsdeskundige. Door corona spraken bedrijfsartsen niet meer fysiek af met hun cliënten en gebruikten ze voornamelijk beeldbellen als contactvorm. Hierdoor ontstond er vanuit de klant en vanuit de arbeidsdeskundige soms twijfel over de gediagnostiseerde beperking. Daarnaast stellen respondenten dat er een risico ontstaat op onjuiste uitkomsten van het arbeidsdeskundig onderzoek, omdat de beslissing/diagnose van de bedrijfsarts leidend is voor het vervolgonderzoek van de arbeidsdeskundige.

'Als een bedrijfsarts geen goed onderzoek doet, klopt mijn onderzoek ook niet. Wij moeten varen op de bedrijfsarts.'

'Ik krijg vaak te horen dat mensen nooit gezien zijn door de bedrijfsarts. Vooral mensen met fysieke klachten. Hoe beoordeelt een bedrijfsarts nou via beeldbellen dat ik niet kan tillen?'

Een vervolg op een onjuiste diagnose van de bedrijfsarts leidt tot een vertraging in het onderzoek van de arbeidsdeskundige, omdat klanten soms twijfelen aan het oordeel van de bedrijfsarts wanneer dit via beeldbellen tot stand is gekomen.

5.4.3 Meerwaarde beeldbellen ten opzichte van telefonisch contact

Telefonisch contact wordt in de meeste gevallen gezien als een snel en passend medium om afspraken te maken en feiten te checken. In dergelijke gevallen heeft beeldbellen *niet* de voorkeur boven telefonisch contact. Respondenten geven aan dat beeldbellen in overige situaties *wel* de voorkeur heeft boven telefonisch contact. De arbeidsdeskundige is dan beter in staat non-verbale signalen te signaleren en heeft beter zicht op de omgeving van de klant. Wanneer fysiek contact niet mogelijk is – zoals ten tijde van de lockdown – heeft beeldbellen de voorkeur boven telefonisch contact wanneer het gewenst is of beter wordt geacht om de klant ook te zien. Beide contactvormen worden bij voorkeur altijd voorafgegaan door een eerste fysiek contact.

5.5 Patronen in inzet van beeldbellen en telefonisch contact

Aan de hand van een clusteranalyse is in kaart gebracht of er clusters van arbeidsdeskundigen te onderscheiden zijn, afhankelijk van hun patronen in (beeld)-bellen. [Tabel 5](#) en [tabel 6](#) tonen hoe vaak arbeidsdeskundigen beeldbellen en telefonisch contact de afgelopen maanden hebben ingezet. De tabellen laten niet zien hoe vaak arbeidsdeskundigen uitsluitend beeldbellen of hoe vaak ze beeldbellen in combinatie met telefonisch contact hebben ingezet. Door gebruik te maken van clusteranalyse zijn typen arbeidsdeskundigen met een vergelijkbaar (beeld)-belpatroon geïdentificeerd.

Op basis van de inzet van telefonisch contact en/of beeldbellen zijn vier typen arbeidsdeskundigen geïdentificeerd:

1 Belt (zeer) vaak, zowel telefonisch contact als beeldbellen

Krap een derde (30%) van de ondervraagde arbeidsdeskundigen heeft (heel) vaak contact met hun klanten gehad via beeldbellen, in combinatie met telefonisch contact, hetzij incidenteel of regelmatig.

2 Belt regelmatig, zowel telefonisch contact als beeldbellen

Een vijfde (circa 20%) van de arbeidsdeskundigen zet zowel beeldbellen als telefonisch contact regelmatig in als contactvorm.

3 Belt (zeer) vaak telefonisch, maar zet beeldbellen niet of nauwelijks in

Het merendeel van de respondenten (ruim een derde, 30%) zet beeldbellen nooit of slechts incidenteel in. Deze groep arbeidskundigen heeft daarentegen wel regelmatig of (heel) vaak telefonisch contact met hun klanten. Deze groep heeft een duidelijke voorkeur voor telefonisch contact.

4 Belt niet of soms telefonisch en zet regelmatig beeldbellen in

De resterende 20% van de arbeidsdeskundigen heeft nooit of soms telefonisch contact met hun klanten. Bijna de helft van deze groep zet wel soms, regelmatig of (heel) vaak beeldbellen in. Deze groep lijkt beeldbellen te prefereren boven telefonisch contact.

Tabel 10 Typen arbeidsdeskundigen op basis van inzet beeldbellen en telefonisch contact

Type Aandeel		1 28%		2 33,7%		3 19,2%		4 19,2%	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Inzet telefonisch contact afgelopen maanden in klant- contact	Nooit	0	0%	0	0%	0	0%	13	35,1%
	Zelden	15	27,8%	12	18,5%	8	21,6%	0	0%
	Soms	15	27,8%	0	0%	0	0%	24	64,9%
	Regelmatig	11	20,4%	14	21,5%	23	62,2%	0	0%
	(Heel) vaak	13	24,1%	39	60%	6	16,2%	0	0%
	Totaal	54	100%	65	100%	37	100%	37	100%
Inzet beeldbellen afgelopen maanden in klantcontact	Nooit	0	0%	22	33,8%	0	0%	6	16,2%
	Zelden	0	0%	19	29,2%	0	0%	6	16,2%
	Soms	0	0%	24	36,9%	0	0%	10	27%
	Regelmatig	0	0%	0	0%	37	100%	11	29,7%
	(Heel) vaak	54	100%	0	0%	0	0%	4	10,8%
	Totaal	54	100%	65	100%	37	100%	37	100%

5.5.1 Kenmerken van typen arbeidsdeskundigen

De vier typen arbeidsdeskundigen onderscheiden zich naar leeftijd en werkervaring:

Type 1: belt (zeer) vaak, zowel telefonisch contact als beeldbellen

Dit is de jongste groep, met een relatief groot aandeel arbeidsdeskundigen jonger dan 50 jaar (35%) en een relatief klein aandeel arbeidsdeskundigen ouder dan 60

jaar (7%). Naar verhouding zijn ze het minst ervaren in hun huidige baan. Bijna 40% heeft de huidige baan maximaal 5 jaar.

Type 2: belt regelmatig, zowel telefonisch contact als beeldbellen en **type 3:** belt (zeer) vaak telefonisch, maar zet beeldbellen niet of nauwelijks in

Dit zijn de groepen met relatief de oudste arbeidsdeskundigen met het hoogste percentage van arbeidsdeskundigen ouder dan 60 jaar (groep 2: 22%; groep 3: circa 17%). Groep 3 is de groep met de meeste ervaren arbeidsdeskundigen (ruim 40% heeft meer dan 15 jaar ervaring in de huidige functie).

Type 4: belt niet of soms telefonisch en zet regelmatig beeldbellen in

Deze groep omvat een relatief groot percentage jongeren (38% jonger dan 50 jaar) maar bestaat ook uit relatief veel arbeidsdeskundigen ouder dan 60 jaar. De meeste arbeidsdeskundigen in deze groep hebben tot 5 jaar werkervaring.

Kijkend naar de organisaties waar arbeidsdeskundigen werken, zien we ook een aantal relevante verschillen tussen de typen arbeidsdeskundigen. De grote meerderheid binnen **type 3** werkt bij UWV (71%). Als gevolg daarvan werkt deze groep relatief vaker met Wajong- en WIA-klienten. De arbeidsdeskundigen binnen **type 1** werken relatief vaker bij arbodiensten en re-integratiebedrijven (32%) en werken dus vooral met klanten in de Ziektewet of met zieke werknemers/zelfstandigen. In deze groep is het aandeel arbeidsdeskundigen dat werkt als zelfstandige relatief groot (28%), evenals het aandeel dat werkt bij particuliere verzekeraars (8%). Het percentage arbeidsdeskundigen werkzaam bij particuliere verzekeraars en bij zelfstandige/onafhankelijke bureaus en arbodiensten/re-integratiebedrijven is ook groot onder **type 2**. Arbeidsdeskundigen binnen deze groep werken relatief vaker met de ontvangers van de WIA en de Wajong en met zieke werknemers/zelfstandigen. Ten slotte werken de arbeidsdeskundigen binnen **type 4** vaker als zelfstandige ondernemer. Hun voornaamste klantgroepen zijn: WIA, Participatiewet en zieke werknemers/zelfstandigen.

Tabel 11 Kenmerken van de typen arbeidsdeskundigen

Type Aandeel		1 28%		2 33,7%		3 19,2%		4 19,2%	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Leeftijd	18-29 jaar	0	0	3	4,6	1	2,7	1	2,7
	30-49 jaar	19	35,2	16	24,6	10	27,0	13	35,1
	50-60 jaar	31	57,4	35	53,8	18	48,6	16	43,2
	>60 jaar	4	7,4	11	16,9	8	21,6	7	18,9
	Totaal	54	100	65	100	37	100	37	100
Aantal jaren werkzaam in huidige beroep	0-5 jaar	21	38,9	17	26,2	8	21,6	14	37,8
	6-15 jaar	17	31,5	21	32,3	18	48,6	10	27,0
	16-30 jaar	16	29,6	25	38,5	11	29,7	11	29,7
	>30 jaar	0	0	2	3,1	0	0	2	5,4
	Totaal	54	100	65	100	37	100	37	100
Bij welk van de volgende (type) organisaties ben je werkzaam?	UWV, waarvan	7	13,0	46	70,8	14	37,8	9	24,3
	<i>WERKbedrijf</i>	1	14,3	9	19,6	2	14,3	3	33,3
	<i>SMZ</i>	6	85,7	34	73,9	12	85,7	6	66,7
	<i>Bezwaar en Beroep</i>	0	0	3	6,5	0	0	0	0
	Particuliere verzekeraars	4	7,4	3	4,6	3	8,1	2	5,4
	Zelfstandige bureaus en onafhankelijke expertisebureaus	6	11,1	2	3,1	5	13,5	6	16,2
	Arbodiensten en re-integratiebedrijven	17	31,5	3	4,6	6	16,2	3	8,1
	Gemeenten	0	0	2	3,1	0	0	0	0
	Bedrijven	1	1,9	1	1,5	0	0	1	2,7
	Zelfstandig ondernemer	15	27,8	5	7,7	9	24,3	15	40,5
	Ergens anders	4	7,4	3	4,6	0	0	1	2,7
	Totaal	54	100	65	100	37	100	37	100
Klantgroep: Ziektewet	Nee	30	55,6	40	61,5	25	67,6	25	67,6
	Ja	24	44,4	25	38,5	12	32,4	12	32,4
	Totaal	54	100	65	100	37	100	37	100
Klantgroep: Wajong	Nee	45	83,3	44	67,7	30	81,1	31	83,8
	Ja	9	16,7	21	32,3	7	18,9	6	16,2
	Totaal	54	100	65	100	37	100	37	100
Klantgroep: WIA (WGA/IVA)	Nee	29	53,7	19	29,2	15	40,5	17	45,9
	Ja	25	46,3	46	70,8	22	59,5	20	54,1
	Totaal	54	100	65	100	37	100	37	100
Klantgroep: Participatiewet	Nee	46	85,2	47	72,3	31	83,8	28	75,7
	Ja	8	14,8	18	27,7	6	16,2	9	24,3
	Totaal	54	100	65	100	37	100	37	100
Klantgroep: Zieke werknemers/zelfstan- digen	Nee	11	20,4	40	61,5	14	37,8	13	35,1
	Ja	43	79,6	25	38,5	23	62,2	24	64,9
	Totaal	54	100	65	100	37	100	37	100

5.5.2 Afwegingen van typen arbeidsdeskundigen

Tabel 12 en [tabel 13](#) laten zien in hoeverre de vier typen van arbeidsdeskundigen verschillende afwegingen maken over welke contactvorm zij inzetten. De meerderheid van alle typen arbeidsdeskundigen stemt de contactvorm vaak of altijd af met de klant. Relatief gezien is dit percentage het hoogst (rond de 90%) bij de twee typen arbeidsdeskundigen die relatief veel gebruikmaken van beeldbellen ([type 1 en 2](#)) en relatief het laagste onder de arbeidsdeskundigen die vaak telefonisch contact hebben, maar nauwelijks beeldbellen (60%) ([type 3](#)).

Een logische verklaring waarom het gebruik van beeldbellen vaker gepaard gaat met afstemming met de klanten, is dat beeldbellen een grotere medewerking van de klant vereist. Dit moet van tevoren geregeld worden (downloaden van het programma voor beeldbellen, beschikbaarheid van een internetverbinding, digitale skills). Telefonisch contact vereist daarentegen veel minder medewerking van de klant, die alleen haar/zijn telefoon moeten opnemen.

Tabel 12 Afwegingen rondom contactvormen naar typen arbeidsdeskundigen

		Type 1 28%		Type 2 33,7%		Type 3 19,2%		Type 4 19,2%	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Stem je van tevoren met de klant af welke contactvorm wordt ingezet?	Nooit	1	1,9	6	9,2	0	0	2	5,4
	Zelden	3	5,6	12	18,5	1	2,7	2	5,4
	Soms	4	7,4	8	12,3	3	8,1	3	8,1
	Vaak	4	7,4	11	16,9	6	16,2	8	21,6
	Altijd	42	77,8	28	43,1	27	73,0	22	59,5
	Totaal	54	100	65	100	37	100	37	100

Uit [tabel 13](#) blijkt dat de vier typen arbeidsdeskundigen niet substantieel van elkaar verschillen wat betreft de factoren die een belangrijke rol spelen bij de afwegingen omtrent de inzet van beeldbellen. De enige noemenswaardige verschillen zijn dat:

- De eerdere ervaring met de klanten wat belangrijker is voor de arbeidsdeskundigen die vaak gebruikmaken van beeldbellen ([type 1](#)) (ruim 70%).
- De persoonlijke situatie van de klant minder belangrijk is voor de arbeidsdeskundigen die vaak telefonisch contact hebben maar niet of nauwelijks beeldbellen ([type 3](#)) (64%).

- Het doel van het gesprek relatief belangrijker is voor de twee groepen die vaak/ regelmatig beeldbellen (**type 1 en 2**) (meer dan 80%).
- De complexiteit van het gesprek relatief belangrijk is voor de arbeidsdeskundigen die zowel regelmatig telefonisch als via beeldbellen contact hebben (**type 2**) (circa 90%).

Tabel 13 Factoren die een rol spelen bij afwegingen rondom inzet beeldbellen

		Type 1 28%		Type 2 33,7%		Type 3 19,2%		Type 4 19,2%	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Doel van het gesprek	Zeer onbelangrijk	3	5,6	4	6,2	0	0	2	5,4
	Onbelangrijk	5	9,3	6	9,2	0	0	2	5,4
	Een beetje belangrijk	2	3,7	11	16,9	5	13,5	7	18,9
	Belangrijk	29	53,7	29	44,6	22	59,5	11	29,7
	Zeer belangrijk	15	27,8	15	23,1	10	27	15	40,5
	Totaal	54	100	65	100	37	100	37	100
Eerdere ervaring(en) met de klant	Zeer onbelangrijk	4	7,4	6	9,2	2	5,4	2	5,4
	Onbelangrijk	2	3,7	8	12,3	5	13,5	5	13,5
	Een beetje belangrijk	9	16,7	9	13,8	7	18,9	6	16,2
	Belangrijk	28	51,9	28	43,1	17	45,9	16	43,2
	Zeer belangrijk	11	20,4	14	21,5	6	16,2	8	21,6
	Totaal	54	100	65	100	37	100	37	100
Persoonlijke situatie van de klant	Zeer onbelangrijk	1	1,9	4	6,2	0	0	1	2,7
	Onbelangrijk	3	5,6	5	7,7	0	0	1	2,7
	Een beetje belangrijk	6	11,1	8	12,3	6	16,2	4	10,8
	Belangrijk	18	33,3	23	35,4	14	37,8	13	35,1
	Zeer belangrijk	26	48,1	25	38,5	17	45,9	18	48,6
	Totaal	54	100	65	100	37	100	37	100
Socio-demografische kenmerken klant	Zeer onbelangrijk	5	9,3	5	7,7	1	2,7	2	5,4
	Onbelangrijk	13	24,1	12	18,5	12	32,4	10	27
	Een beetje belangrijk	8	14,8	17	26,2	8	21,6	6	16,2
	Belangrijk	15	27,8	18	27,7	13	35,1	9	24,3
	Zeer belangrijk	13	24,1	13	20	3	8,1	10	27
	Totaal	54	100	65	100	37	100	37	100
De complexiteit van het gesprek	Zeer onbelangrijk	4	7,4	2	3,1	1	2,7	2	5,4
	Onbelangrijk	3	5,6	5	7,7	0	0	2	5,4
	Een beetje belangrijk	4	7,4	7	10,8	3	8,1	4	10,8
	Belangrijk	18	33,3	25	38,5	19	51,4	3	8,1
	Zeer belangrijk	25	46,3	26	40	14	37,8	26	70,3
	Totaal	54	100	65	100	37	100	37	100
Anders		14	100	17	100	6	100	8	100

Tabel 14 Voorwaarden waaronder beeldbellen een verantwoord alternatief is voor fysiek contact naar typen arbeidsdeskundigen

		Type 1 28%		Type 2 33,7%		Type 3 19,2%		Type 4 19,2%	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Uitvragen/checken van gegevens als opleiding, ervaring, arbeidsverleden, loon	Nooit	1	1,9	1	1,5	0	0	3	8,1
	Ja, onder voorwaarden	6	11,1	11	16,9	7	18,9	11	29,7
	Ja	47	87	41	63,1	30	81,1	21	56,8
	Niet van toepassing	0	0	12	18,5	0	0	2	5,4
Uitvragen van de ervaren belemmeringen	Nooit	5	9,3	10	15,4	4	10,8	12	32,4
	Ja, onder voorwaarden	11	20,4	17	26,2	13	35,1	12	32,4
	Ja	38	70,4	26	40	20	54,1	13	35,1
	Niet van toepassing	0	0	12	18,5	0	0	0	0
Uitvragen van de visie van de klant op de re-integratie/arbeidsmogelijkheden	Nooit	4	7,4	9	13,8	3	8,1	11	29,7
	Ja, onder voorwaarden	10	18,5	16	24,6	12	32,4	12	32,4
	Ja	40	74,1	30	46,2	22	59,5	14	37,8
	Niet van toepassing	0	0	10	15,4	0	0	0	0
Toepassen van hoor en wederhoor	Nooit	7	13	15	23,1	4	10,8	15	40,5
	Ja, onder voorwaarden	10	18,5	13	20	10	27	10	27
	Ja	35	64,8	26	40	23	62,2	11	29,7
	Niet van toepassing	2	3,7	11	16,9	0	0	1	2,7
Onderzoek naar mogelijke aanpassingen/te treffen voorzieningen in werk	Nooit	9	16,7	21	32,3	17	45,9	18	48,6
	Ja, onder voorwaarden	30	55,6	17	26,2	10	27	16	43,2
	Ja	12	22,2	12	18,5	7	18,9	2	5,4
	Niet van toepassing	3	5,6	15	23,1	3	8,1	1	2,7
Werkplekonderzoek	Nooit	30	55,6	42	64,6	29	78,4	30	81,1
	Ja, onder voorwaarden	20	37	11	16,9	5	13,5	5	13,5
	Ja	0	0	1	1,5	1	2,7	0	0
	Niet van toepassing	4	7,4	11	16,9	2	5,4	2	5,4
Bespreken uitkomst beoordeling	Nooit	4	7,4	8	12,3	2	5,4	11	29,7
	Ja, onder voorwaarden	12	22,2	25	38,5	16	43,2	11	29,7
	Ja	37	68,5	22	33,8	19	51,4	14	37,8
	Niet van toepassing	1	1,9	10	15,4	0	0	1	2,7
Afspraken maken voor re-integratietraject	Nooit	3	5,6	7	10,8	2	5,4	7	18,9
	Ja, onder voorwaarden	12	22,2	15	23,1	13	35,1	14	37,8
	Ja	35	64,8	26	40	18	48,6	15	40,5
	Niet van toepassing	4	7,4	17	26,2	4	10,8	1	2,7

De meningen van de verschillende typen arbeidsdeskundigen over de activiteiten waarvoor beeldbellen een verantwoord alternatief voor fysiek contact is, lopen sterk uit elkaar (tabel 14). Het valt op dat de twee typen arbeidsdeskundigen die vaak of regelmatig beeldbellen gebruiken (type 1 en 2), beduidend positiever zijn over beeldbellen als alternatief voor fysiek contact. De (grote) meerderheid van de

arbeidsdeskundigen in deze groepen geeft aan dat beeldbellen een verantwoord alternatief voor fysiek contact is, op twee activiteiten na: werkplekonderzoek en onderzoek naar mogelijke aanpassingen/voorzieningen in werk. De meerderheid van de arbeidsdeskundigen uit de overige typen vindt beeldbellen nooit een alternatief voor werkplekonderzoek, en slechts onder bepaalde omstandigheden voor het onderzoek naar mogelijke aanpassingen/voorzieningen in werk.

De arbeidsdeskundigen die beeldbellen vaak inzetten (**type 1**) zijn positiever over beeldbellen als een alternatief voor fysiek contact dan de groep die beeldbellen nauwelijks inzet (**type 4**). Dit is mogelijk ook een verklaring voor het feit dat deze groep beeldbellen vaak inzet. Onder het laatste type arbeidsdeskundigen – dus de groep die beeldbellen nauwelijks inzet – is er een groter aandeel respondenten voor wie beeldbellen nooit een alternatief voor fysiek contact is.

5.6 Tussenconclusie perspectief arbeidsdeskundigen

Meer dan helft arbeidsdeskundigen heeft afgelopen maanden beeldbellen regelmatig ingezet

Uit het onderzoek blijkt dat 28% van de arbeidsdeskundigen de afgelopen maanden beeldbellen nooit of nauwelijks heeft ingezet in klantcontact. Van de arbeidsdeskundigen heeft 55% beeldbellen de afgelopen maanden regelmatig tot (heel) vaak ingezet. Hoe jonger de arbeidsdeskundige is, hoe groter de kans dat hij beeldbellen en telefonisch contact inzet in klantcontact. Over het algemeen lijken arbeidsdeskundigen werkzaam bij UWV – in vergelijking met arbeidsdeskundigen werkzaam bij arbodiensten, re-integratiebedrijven, particuliere verzekeraars en zelfstandigen – beeldbellen minder vaak in te zetten in klantcontact. Zij zijn meer geneigd om telefonisch contact te hebben met klanten.

Arbeidsdeskundigen stemmen contactvorm af met klant

Arbeidsdeskundigen bespreken de in te zetten contactvorm vaak met de klant. Arbeidsdeskundigen die beeldbellen inzetten, stemmen de contactvorm vaker af met klanten dan arbeidsdeskundigen die telefonisch contact hebben. Toch gelden de wensen en voorkeuren van de arbeidsdeskundige zelf als kaderstellend. Zo zijn er arbeidsdeskundigen die beeldbellen überhaupt niet als een optie beschouwen en dit daarom ook niet voorleggen aan klanten.

Arbeidsdeskundigen waarderen beeldbellen anders tijdens lockdown

Op basis van de ervaringen van arbeidsdeskundigen met beeldbellen kunnen we concluderen dat het belangrijk is een onderscheid te maken tussen de situatie

waarin fysiek contact *wel* mogelijk is en situaties waarin fysiek contact *niet* tot de mogelijkheden behoort. Tot de laatste situatie behoort de lockdown-periode, waarin fysiek contact met klanten nagenoeg onmogelijk was. In een dergelijke situatie worden andere afwegingen gemaakt om beeldbellen al dan niet in te zetten, dan in een context waarin fysiek contact met de klant wel een optie is.

Wanneer fysiek contact niet mogelijk is, geven arbeidsdeskundigen bij bepaalde activiteiten de voorkeur aan beeldbellen boven telefonisch contact. Het gaat hierbij om het uitvragen van de visie van de klant op de re-integratie/arbeidsmogelijkheden, het toepassen van hoor en wederhoor, het maken van afspraken voor een re-integratietraject, het doen van onderzoek naar mogelijke aanpassingen/te treffen voorzieningen in werk en het doen van werkplekonderzoek. Bij deze activiteiten is het voor arbeidsdeskundigen belangrijk om zo veel mogelijk non-verbale signalen te kunnen zien en/of om zo veel mogelijk zicht te hebben op de (werk)omgeving. Beeldbellen biedt hiertoe meer mogelijkheden dan telefonisch contact en heeft daarmee een meerwaarde ten opzichte van telefonisch contact.

Risico van beeldbellen: je weet niet welke informatie je mist

Echter, het grote risico van beeldbellen (en telefonisch contact) is dat de arbeidsdeskundige potentieel informatie mist door niet fysiek aanwezig te zijn. Omdat de arbeidsdeskundige vooraf niet weet welke informatie hij potentieel mist, is het ook niet mogelijk om deze informatie op een andere manier te verkrijgen. Zaken als geluid en met name geur zijn met beeldbellen (en telefonisch contact) niet of moeilijk waar te nemen. Bij beeldbellen (en telefonisch contact) wordt daarnaast de 'onderstroom' in de communicatie soms niet goed 'gelezen'. Doorvragen is lastiger, waardoor arbeidsdeskundigen bang zijn om zaken te missen. Ook kan men bij beeldbellen (en telefonisch contact) minder goed dan bij fysiek contact inspelen op de emoties van klanten. Als fysiek contact wel tot de mogelijkheden behoort, vereisen werkplekonderzoek en onderzoek naar mogelijke aanpassingen/te treffen voorzieningen in werk altijd fysiek contact volgens arbeidsdeskundigen. Ook het bespreken van de uitkomst van een beoordeling moet volgens arbeidsdeskundigen fysiek plaatsvinden. Enerzijds uit respect voor de klant, anderzijds omdat een uitkomst soms een grote impact heeft op de klant en deze daardoor emotioneel kan reageren. Beeldbellen of telefonisch contact bieden onvoldoende mogelijkheden om daar adequaat en passend op te reageren. Overigens spelen de risico's die kleven aan beeldbellen nog sterker bij telefoneren, omdat non-verbale signalen met telefonisch contact volledig worden gemist.

Wanneer beeldbellen een verantwoord alternatief is voor fysiek contact

Wanneer wordt beeldbellen dan wel als een verantwoord alternatief voor fysiek contact gezien? Dit kan in sommige situaties bij het uitvragen/checken van gegevens als opleiding, ervaring, arbeidsverleden, loon, het toepassen van hoor en wederhoor, het uitvragen van de visie van de klant op de re-integratie- en arbeidsmogelijkheden, het maken van afspraken voor re-integratietraject en het bespreken van de uitkomst van een beoordeling. Het moet dan wel primair gaan om het uitvragen van feitelijke informatie of het maken van procesafspraken. Er moeten geen controversiële onderwerpen worden besproken en er moet een beperkte hoeveelheid informatie worden uitgevraagd.

Beeldbellen kan mogelijk ook een geschikt middel zijn als de klant zelf, vanwege beperkingen, nadrukkelijk de wens heeft om te beeldbellen in plaats van fysiek langs te komen. Het uitgangspunt is echter wel dat de opdracht van de arbeidsdeskundige leidend is. De arbeidsdeskundige moet dus wel in staat zijn om via beeldbellen de benodigde informatie op te halen. Voor een deel van de klanten verlaagt beeldbellen de drempel om in gesprek te gaan. Deze klanten lijken zich in hun eigen, vertrouwde omgeving veiliger te voelen om zich uit te spreken. Dit kan bijvoorbeeld spelen bij psychisch kwetsbare werknemers. Ook kan beeldbellen de drempel verlagen voor mensen die het lastig vinden om naar hun werk te gaan, bijvoorbeeld omdat er spanningen zijn in de relatie met de werkgever. Zij spreken liever niet af op locatie en voor hen kan beeldbellen prettig zijn. Ook kan beeldbellen volgens arbeidsdeskundigen een passende contactvorm zijn als er reeds sprake is van langdurig en frequent contact met een klant. Dan is het volgens velen prima om tussentijds een keer beeldbellen in te zetten, mits de klant hiermee akkoord is.

In algemene zin geeft een groot aantal arbeidsdeskundigen aan dat beeldbellen steeds meer geaccepteerd wordt. Zeker bij klanten die in hun werk reeds gewend zijn beeldbellen in te zetten, is het een passend communicatiemiddel.

Randvoorwaarden voor inzet beeldbellen

Uit ons onderzoek komen een aantal algemene randvoorwaarden naar voren waaraan voldaan moet worden om beeldbellen überhaupt in te kunnen zetten. Zo moet de klant altijd toestemming hebben gegeven om de afspraak via beeldbellen plaats te laten vinden. De klant moet zorgvuldig worden geïnformeerd en moet de mogelijkheid hebben om vragen te stellen over het te gebruiken programma. Het programma dat wordt gebruikt voor beeldbellen moet 'AVG-proof' zijn, zodat de privacy van de deelnemende partijen kan worden geborgd. Daarnaast mag er bij de klant geen sprake zijn van een medische belemmering om te

beeldbellen. Arbeidsdeskundigen geven aan dat beeldbellen niet geschikt is bij concentratieproblemen, energetische problemen, spraak- en gehoorproblemen en beperkingen voor het langer aaneen zitten. Ook bij weerstand of onvoldoende inzicht in het ziektebeeld is beeldbellen geen goed medium. Tot slot mogen er geen controversiële of potentieel gevoelige zaken aan bod gaan komen in het gesprek.

Beeldbellen heeft meerwaarde ten opzichte van telefonisch contact

Telefonisch contact wordt in de meeste gevallen gezien als een snel en passend medium om afspraken te maken en feiten te checken. In dergelijke gevallen heeft beeldbellen *geen* meerwaarde ten opzichte van telefonisch contact. Arbeidsdeskundigen geven aan dat beeldbellen in overige situaties *wel* de voorkeur heeft boven telefonisch contact, omdat de arbeidsdeskundige dan beter in staat is non-verbale signalen waar te nemen en beter zicht heeft op de (werk)omgeving van de klant.

6 Klantperspectief op beeldbellen

Om een goed beeld te krijgen van het klantperspectief zijn vier verschillende klantgroepen gesproken, die zijn gespecificeerd in hoofdstuk 1.3.3. In dit hoofdstuk gaan we allereerst in op de ervaringen van klanten met telefonisch contact met de arbeidsdeskundige, gevolgd door hun ervaringen met beeldbellen. Het hoofdstuk sluit af met enkele aandachtspunten voor arbeidsdeskundigen.

6.1 Ervaringen met telefonisch contact: geschikt voor bespreken van praktische zaken

Veel geïnterviewde klanten hebben op verschillende momenten in het traject telefonisch contact gehad met een arbeidsdeskundige. Van een afspraak maken voor een claimbeoordeling tot afstemming richting het einde van de arbeidstoeleiding. Voor het bespreken van praktische of procesmatige zaken vinden klanten een telefonisch gesprek wenselijk. Soms bleek een telefonisch gesprek gaandeweg toch meer inhoudelijk te worden en/of langer te duren dan verwacht. In dergelijke situaties vinden klanten het vaak prettig om toch een fysieke afspraak te maken.

'Als een gesprek lang duurt, was het fijner geweest om toch fysiek af te spreken dan telefonisch. Want ze zien me niet en ze kunnen dan ook niet oordelen hoe het dan fysiek echt met me gaat.'

Telefonisch contact wordt door sommige klanten als afstandelijker en minder persoonlijk gezien dan fysiek contact. Het is voor de arbeidsdeskundige dan lastiger om in te gaan op emoties. Anderen vinden het juist makkelijker om door middel van een telefonisch gesprek een klik te maken met de arbeidsdeskundige. De manier waarop tot een klik wordt gekomen, verschilt sterk onder klanten. Zo voeren sommige klanten een eerste gesprek bij voorkeur fysiek, terwijl anderen liever eerst al even telefonisch contact hebben gehad.

'Voor mij was het heel belangrijk dat ik al een soort band had opgebouwd via de telefoon, voordat we elkaar zouden zien. Om eerst over luchtige dingen te praten en daarna echt over mijn gevoelens.'

Enkele geïnterviewden geven aan dat ze telefonisch contact vermoeiend vinden, omdat ze geen non-verbale signalen kunnen oppikken. Aan de andere kant zijn

er ook klanten die zich telefonisch juist kunnen focussen op de inhoud van het gesprek en niet afgeleid zijn door non-verbale signalen of andere zaken die in beeld verschijnen.

6.2 Ervaringen met beeldbellen: in bepaalde situaties geschikt, maar klant wil altijd inspraak hebben

6.2.1 Setting beeldbellen soms zorgvuldig gekozen, soms enige optie

De meeste geïnterviewden geven aan dat ze hun relatie met een arbeidsdeskundige als een professionele relatie beschouwen. Ze houden daar rekening mee in de setting die zij laten zien tijdens het beeldbellen. Bijvoorbeeld door te zorgen voor een neutrale achtergrond, zonder veel persoonlijke items. Andere klanten vinden het juist leuk om een inkijkje in hun huis te geven, omdat dit iets over henzelf zegt. Maar het kan ook zijn dat de setting die een arbeidsdeskundige ziet de enige locatie is waar internetverbinding is of waar de klant ongestoord een gesprek kan voeren. In het algemeen proberen klanten een setting te creëren waarin het veilig voelt om informatie te delen.

‘Ik heb echt mijn hart geopend. Bij beeldbellen zit ik op een eigen gekozen plek. Ik vind het fijn om mijn eigen ruimte te hebben waar ik mogelijk tranen kan laten gaan.’

Sommige geïnterviewde klanten kwamen er tijdens een gesprek achter dat de omgeving van het gesprek toch niet goed gekozen was. Zo werd de hond opeens actief of scheen de zon in het gezicht van de klant. De klant werd daardoor gestoord en kon zich minder goed concentreren.

‘Het licht scheen in mijn gezicht, ik moest niet wiebelen, ik was daarmee bezig en dan let je niet op de inhoud van het gesprek.’

De klant kan zich bezwaard voelen om hier iets over te zeggen en om aanpassingen te maken aan de setting omdat de arbeidsdeskundige niet geprikkeld wordt door dezelfde omgeving.

Veel van de geïnterviewden hebben door de lockdown ervaring met beeldbellen opgedaan. Anderen hadden deze ervaring al, doordat zij bijvoorbeeld met familie in het buitenland beeldbellen. Geïnterviewden die ervaring hebben met beeldbellen zien vooral praktische voordelen van beeldbellen. Zij zijn snel gewend aan het idee dat ze ook kunnen beeldbellen met arbeidsdeskundigen. Klanten die nog niet veel ervaring hebben met beeldbellen maken na hun eerste gesprek met de

arbeidsdeskundige vaak praktische aanpassingen aan hun beeldbelsetting voor een volgend gesprek.

'Ik ben slechthorend en tijdens het eerste gesprek kon ik de arbeidsdeskundige erg slecht verstaan. Meestal gebruik ik een koptelefoon, maar die werkte niet met het beeldbelprogramma. Ik heb toen een nieuwe koptelefoon aangeschaft. Dit werkte goed.'

6.2.2 Veel voordelen, maar inspraak hebben blijft belangrijk

Vooraf klanten die vanuit hun werk reeds positieve ervaringen hebben met beeldbellen zien de voordelen in het gebruik van dit communicatiemiddel met de arbeidsdeskundige. Zij staan hier dan ook positief tegenover. Een deel van de klanten die geen eerdere ervaring had met beeldbellen, staat negatief tegenover het idee om te beeldbellen in het contact met de arbeidsdeskundige.

Ook eerdere ervaringen in het contact met de arbeidsdeskundige hebben invloed op de gewenste contactvorm. Een van de klanten had bijvoorbeeld eerder een negatieve ervaring in het telefonisch contact met de arbeidsdeskundige en gaf daarom in een volgend contact de voorkeur aan beeldbellen.

Een deel van de klanten ziet veel voordelen in het gebruik van beeldbellen. Zij stellen dat zij via beeldbellen – in vergelijking met telefonisch contact – beter geholpen kunnen worden door de arbeidsdeskundige. De voordelen van beeldbellen die door klanten genoemd zijn, zijn vooral van praktische aard:

- Beeldbellen is goedkoper dan fysiek afreizen naar het kantoor van de arbeidsdeskundige.
- Beeldbellen is logistiek een minder grote uitdaging dan fysiek afspreken.
- Klanten kunnen geen documenten vergeten bij beeldbellen.
- Het is, wanneer wenselijk, makkelijker om vrienden, familie of collega's bij het gesprek uit te nodigen.
- Beeldbellen is heel efficiënt: het kan in principe overal en je hebt geen reistijd, wat ook voor minder stress zorgt.

'Ik zal beeldbellen altijd aanraden. Je zit dan niet meer met de stress van het reizen. Parkeren is verschrikkelijk bij het kantoor. En met het OV zal ik het zeker niet prettig vinden; lange reistijd met veel overstappen. Dan ben ik veel langer onderweg dan met de auto.'

Hoewel klanten over het algemeen voordelen zien van beeldbellen, zijn zij van mening dat beeldbellen niet geschikt en verantwoord is wanneer de fysieke

mogelijkheden van klanten moeten worden beoordeeld door de arbeidsdeskundige. Zij achten fysiek contact dan noodzakelijk. In algemene zin geldt dat het voor klanten heel belangrijk is dat zij een keuze hebben ten aanzien van de in te zetten contactvorm (fysiek, beeldbellen of telefonisch contact).

'Het zou fijn zijn als ik zelf de keuze kan maken. Dat je zou kunnen kiezen voor beeldbellen of op kantoor komen. Ik zal nu zelf voor beeldbellen gaan.'

6.2.3 Bij eerste contact bij langer durend traject voorkeur voor fysiek contact

Wanneer er sprake is van een lang(er) durend traject met de arbeidsdeskundige, hebben de meeste geïnterviewde klanten een voorkeur voor een fysieke kennismaking. Dit omdat het eerste gesprek voor veel klanten het spannendst is en een klik met een arbeidsdeskundige belangrijk is. Klanten hebben het gevoel dat ze bij een fysieke afspraak meer gerustgesteld worden en dat er een vorm van vertrouwen ontstaat. Dat komt het verdere traject ten goede. Ze voelen zich dan veiliger in het delen van informatie.

Daarnaast biedt een fysiek contactmoment de arbeidsdeskundige de kans om de klant beter te doorgronden. Het is namelijk mogelijk dat klanten mentale problemen hebben waar zij zich zelf niet bewust van zijn. Het is lastig voor een arbeidsdeskundige om hier op afstand hoogte van te krijgen. Het is met beeldbellen voor de klant makkelijker om een 'masker' op te zetten dan tijdens een fysiek contact.

'Ik deed me beter voor dan ik eigenlijk was, omdat ik mezelf niet zielig vond. Ik wilde weer werken, er was niet iemand die er even goed doorheen kan prikken, want je zit toch op afstand.'

Hoewel sommige geïnterviewde klanten aanvankelijk dachten altijd de voorkeur te geven aan fysiek contact met een arbeidsdeskundige, blijkt dit soms te veranderen gedurende een traject. Bij langdurig contact verandert in de loop van de tijd de inhoud en de emotionele lading van de gesprekken. Hiermee kan ook de gewenste contactvorm veranderen. Naarmate het traject vordert kunnen de gesprekken praktischer zijn, waarbij telefonisch of beeldbelcontact volstaat.

'In het begin heb ik voorkeur voor persoonlijk gesprekken, fysiek. In het begin wil ik dat iemand kan zien dat ik er ziek uitzie. Maar in de loop van de tijd is telefonisch contact prima.'

6.3 Aandachtspunten voor arbeidsdeskundigen

Tijdens de gesprekken noemden geïnterviewde klanten een aantal aandachtspunten die arbeidsdeskundigen kunnen helpen om effectief en prettig beeldbelcontact te hebben:

- Stuur de klant voorafgaand aan het gesprek duidelijke instructies. Een doorverwijzing naar filmpjes over het te gebruiken programma wordt als waardevol gezien.
- Klanten geven er de voorkeur aan één op één te beeldbellen. Beeldbellen met meerdere arbeidsdeskundigen tegelijk wordt als vermoeiend ervaren. Is er wel een derde persoon aanwezig, bijvoorbeeld een bedrijfsarts, dan moet helder uitgelegd worden waarom deze persoon aanwezig is en wat diegene met de informatie doet. Hoewel arbeidsdeskundigen deze 'derde persoon' soms vragen om de camera uit te schakelen om de klant zo min mogelijk af te leiden, ervaren veel klanten het als onprettig als er een derde persoon aanwezig is.
- Besteed extra aandacht aan de 'verbinding' met de klant.
 - Verloopt er technisch iets niet soepel, dan helpt het als de arbeidsdeskundige niet in de stress raakt en kalm blijft.
 - Het is belangrijk dat de arbeidsdeskundige veel in de camera kijkt. Soms werken arbeidsdeskundigen met twee schermen, dan is het belangrijk dat de focus blijft op het scherm waar de camera zit. Op die manier heeft de klant het gevoel de volle aandacht te hebben.
 - De klant heeft behoefte aan een rustige setting bij de arbeidsdeskundige. Ook wordt het prettig gevonden wanneer de arbeidsdeskundig rustig praat.
- Plan voldoende tijd in voor een beeldbelgesprek en geef de klant niet het gevoel haast te hebben. Geef aan dat de klant altijd vragen mag stellen.
- Spontaan telefoneren of beeldbellen wordt als belastend ervaren, omdat klanten zich niet kunnen voorbereiden. Omdat een klant ook niet weet hoelang het gesprek gaat duren of waar het precies over zal gaan, kan dit als stressvol worden ervaren.

6.4 Tussenconclusie klantperspectief

Klanten willen altijd inspraak hebben in de contactvorm

De belangrijkste conclusie uit de interviews met klanten is dat zij altijd inspraak willen hebben in de in te zetten contactvorm; of het gaat om fysiek contact, beeldbellen of telefonisch contact. Wanneer de arbeidsdeskundige een oordeel moet geven over de fysieke mogelijkheden van de klant, vinden klanten het belangrijk dat de arbeidsdeskundige hen fysiek ziet. Telefonisch contact en beeldbellen worden met name geschikt geacht voor het regelen van praktische zaken, zoals het maken

van (proces)afspraken. Veel klanten vinden het voordeel van fysiek contact boven beeldbellen en telefonisch contact dat de arbeidsdeskundige zich een completer beeld van hen kan vormen, doordat ook non-verbale signalen kunnen worden opgepikt. Toch kunnen bepaalde belemmeringen in de persoonlijke situatie van de klant echter maken dat diegene een voorkeur heeft voor beeldbellen boven fysiek contact.

Klanten die ervaring hebben met beeldbellen ervaren veel praktische voordelen, zoals minder reistijd. Ook ervaren sommige klanten (het reizen voor) een fysieke afspraak als stressvol, waardoor zij de voorkeur geven aan beeldbellen. Ervaringen en situaties kunnen echter veranderen over tijd en dus kan ook de wenselijke communicatievorm veranderen. Afstemming met de klant blijft dus gedurende het traject belangrijk.

7 Conclusies

Binnen het onderzoek is beeldbellen binnen arbeidsdeskundig onderzoek belicht vanuit verschillende perspectieven: een tuchtrechtelijk perspectief, het perspectief van arbeidsdeskundigen zelf en het klantperspectief. Op basis van het onderzoek kunnen enkele conclusies worden getrokken die van belang zijn voor het verdere gesprek over de inzet van beeldbellen bij arbeidsdeskundige onderzoeken.

Beeldbellen blijft naar verwachting als contactvorm

Uit het onderzoek blijkt dat arbeidsdeskundigen reeds een zorgvuldige afweging maken om tot de keuze te komen om beeldbellen al dan niet in te zetten. De meeste arbeidsdeskundigen lijken voor de toekomst een vorm voor zich te zien waarbij de professional in samenspraak met de klant kijkt wat de beste optie is voor de specifieke situatie. Efficiencyoverwegingen mogen volgens arbeidsdeskundigen nooit doorslaggevend zijn voor de keuze om beeldbellen in te zetten.

Professionele autonomie arbeidsdeskundige staat voorop

Veel arbeidsdeskundigen geven aan dat zij professionele autonomie belangrijk vinden. Van daaruit moet het volgens hen, ook in de toekomst, een keuze blijven om te beeldbellen óf te kiezen voor fysiek contact. De opdracht van de arbeidsdeskundige moet volgens arbeidsdeskundigen leidend zijn. Zij vinden het belangrijk om vanuit de opdracht in samenspraak met de klant te kijken welke contactvorm mogelijk is. Ook klanten geven nadrukkelijk aan dat zij het belangrijk vinden inspraak te hebben in de in te zetten contactvorm. Mogelijk geeft een klant de voorkeur aan beeldbellen, maar denkt de arbeidsdeskundige dan essentiële informatie te missen. In dat geval is het belangrijk dat de klant helder wordt uitgelegd waarom fysiek contact noodzakelijk is.

Deel arbeidsdeskundigen mogelijk 'koudwatervrees'

Arbeidsdeskundigen dienen erop bedacht te zijn dat zij hun persoonlijke aversie jegens beeldbellen niet de boventoon laten voeren in hun besluit om beeldbellen wel of niet in te zetten. Het valt op dat arbeidsdeskundigen die vaak of regelmatig beeldbellen inzetten, 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'; de angst voor het onbekende. Hier kan ook een selffulfilling prophecy meespelen; arbeidsdeskundigen die de opvatting hebben dat beeldbellen geen geschikte contactvorm is, halen mogelijk

ook minder uit het contact wanneer ze beeldbellen. Naar de toekomst kijkend zou een advies daarom zijn om arbeidsdeskundigen te trainen in de adequate inzet 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.

8 Literatuur

Autoriteit Persoonsgegevens. 2020. *Onderzoek online (video)bellen en online proctoring in het onderwijs*.

Backhaus, A., Z. Agha, M.L. Maglione, A. Repp, B. Ross, D. Zuest, N.M. Rice-Thorp, J. Lohr & S.R. Thorp. 2012. 'Videoconferencing psychotherapy: a systematic review.' *Psychological Services* 9(2): 111-131.

Fleerackers, L. & P. Giesen. 2020. 'Videotriage is nuttig, veilig en efficiënt. Consult op afstand bewijst z'n nut in Oosterhoutse hap.' *Medisch Contact* 14: 20-23.

Ipsos. 2021. *Cliënttevredenheidsonderzoek arbodiensten 2020. Jaarrapport voor OVAL*. Dongen: Ipsos.

Janssen, R., M. Span, A. van Hout & A. Dol. 2016. *Beeldcommunicatie in de GGZ. Onderzoeksrapport over Fase 1 en 2*. Zwolle: Christelijke Hogeschool Windesheim.

Meurs, M., V. Sankatsing, R. Batenburg, J.J. Keuper, J. de Jong & L.H.D. van Tuyl. 2020a. *Nederlandse bevolking overwegend positief over het gebruik van digitale toepassingen in de zorg in coronatijd. Organisatie van zorg op afstand in coronatijd*. Utrecht: Nivel.

Meurs, M., J. Keuper, V. Sankatsing, R. Batenburg & L. van Tuyl. 2020b. *De rol van e-health in de organisatie van zorg op afstand in coronatijd. Perspectieven van huisartsen, consumenten en patiënten*. Utrecht: Nivel.

Pharos. 2020a. *Beeldbellen met mensen met beperkte digitale- en gezondheidsvaardigheden*. Geraadpleegd op: <https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2021/01/Beeldbellen-Pharos.pdf>

Pharos. 2020b. *Checklist beeldbellen met mensen met beperkte digitale- en gezondheidsvaardigheden*. Geraadpleegd op: <https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2021/01/Pharos-Checklist-Beeldbellen.pdf>

Pharos. 2020c. *Quickscan digitale vaardigheden. In een paar stappen op de hoogte van de digitale vaardigheden van je patiënt*. Geraadpleegd op: <https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2020/03/Pharos-Quickscan-digitale-vaardigheden-2020.pdf>

Psychologen Nederland. 2020. 'Beeldbellen heeft geen negatieve invloed op beleving en kwaliteit GGZ-behandelingen.' Online gepubliceerd op 14 september 2020. Geraadpleegd op: <https://www.psynd.nl/blog/beeldbellen-geen-negatieve-Invloed-op-beleving-en-kwaliteit-ggz-behandelingen/>

Span, M., A. Dol & R. Janssen. 2018. 'Beeldbellen in de GGZ: inzichten uit de praktijk en instrumenten voor zorgverleners.' *Sociale Psychiatrie* 37: 7-15.

Stommel, W., H. van Goor & M. Stommel. 2019. 'Other-Attentiveness in Video Consultation Openings: A Conversation Analysis of Video-Mediated Versus Face-to-Face Consultations.' *Journal of Computer-Mediated Communication* 24(6): 275-292.

Stommel, W., H. van Goor & M. Stommel. 2020. 'The Impact of Video-Mediated Communication on Closed Wound Assessments in Postoperative Consultations: Conversation Analytical Study.' *Journal of Medical Internet Research* 22(5): e17791.

Tuyl, L. van, R. Batenburg, J. Keuper, M. Meurs & R. Friele. 2020. *Toename gebruik e-health in de huisartsenpraktijk tijdens de coronapandemie*. Utrecht: Nivel.

UWV, 2020a. *Kanaalvoorkeur van de klant bij gesprek UWV*.

UWV, 2020b. *Evaluatie beeldbellen met klanten. Inzichten van deelnemers kopgroep Verzekeringsartsen*.

Wherton, J., S. Shaw, C. Papoutsi, L. Seuren & T. Greenhalgh. 2020. 'Guidance on the introduction and use of video consultations during COVID-19: important lessons from qualitative research.' *BMJ Leader* 4(3): 120-123.

