

Handreiking beeldbellen met Microsoft Teams

Aandachtspunten voor de (verzekerings)arts, arbeidsdeskundige en re-integratiebegeleider



Doel handreiking

Deze handreiking is bedoeld als praktisch hulpmiddel bij het gebruik van Microsoft Teams ten behoeve van beeldbellen als vervanging voor het fysieke spreekuur. Het geeft aan wanneer het gebruik ervan nuttig is, welke meerwaarde het kan hebben, en welke informatie de klant hierover geboden kan worden. Verder geeft het wat praktische 'tips & tricks' voor het gebruik. Het is geen handleiding in de zin van een 'knoppencursus' voor het technische gebruik van Microsoft Teams; deze informatie is in de "SMZ Gebruikershandleiding en instructies" terug te vinden.

Wanneer gebruik je beeldbellen met Microsoft Teams

Microsoft Teams is een veilige en gecertificeerde toepassing. Het voldoet aan de eisen en normen die met name voortvloeien uit de AVG en uit de NEN- en ISO-normen voor informatiebeveiliging in de zorg. Het hoofddoel ervan is om videosprekken met de klant te kunnen uitvoeren. De KNMG, NVVG, NVva en de SRA ondersteunen het gebruik van beeldbellen als acceptabel alternatief voor het fysieke gesprek. In de praktijk is het echter ook bruikbaar voor overlegsituaties met collega's zoals VA-vergaderingen en intervisiegroepen voor opleiders en VA's en kan daarmee een alternatief bieden voor Skype.

Het videosprek uur heeft een groot voordeel ten opzichte van een telefonisch spreekuur doordat er ook beeld is. Hierdoor is meer mogelijk. Naast dat de non-verbale signalen van de klant zichtbaar zijn, kunnen ook delen van het lichamelijk onderzoek worden uitgevoerd. Hierbij kan gedacht worden aan inspectie en actief bewegingsonderzoek. Een videosprek uur kent ook zijn beperkingen. Palpatie, passief bewegingsonderzoek en delen van het speciaal lichamelijk onderzoek zijn niet mogelijk. Realiseer je dit vóórdat een videosprek uur gepland gaat worden en bedenk hierbij in hoeverre deze onderdelen essentieel zijn voor het spreekuur. Indien informatie uit deze onderdelen nodig is om tot een goede beoordeling te kunnen komen, bedenk dan of er alternatieven voorhanden zijn om aan deze informatie te komen. Indien dit niet het geval is, dan heeft een videosprek uur geen meerwaarde en is dit mogelijk geen zinvol alternatief voor een fysiek spreekuur. Leg in dat geval vast dat de beoordeling niet kan plaatsvinden en waarom, conform de instructie hiervoor binnen je kantoor.

Belangrijk om te weten is dat Microsoft Teams buiten de Citrix-omgeving werkt. Als je niet beschikt over twee schermen is het wel mogelijk om Microsoft Teams te gebruiken en tegelijkertijd informatie in te zien of te bewerken welke binnen de Citrix omgeving ligt. Kijk bij Tips & Tricks voor aanwijzingen. Is dit niet werkbaar voor jou, zorg dan dat je deze informatie voorafgaand aan het gebruik van MS Teams voor jezelf beschikbaar maakt. Dit kun je doen om dit af te drukken maar zorg er voor dat je deze uitgeprinte documenten veilig – liefst in een af te sluiten kast - opbergt en dat na het gebruik voor het gesprek en na verwerking in de UWV systemen deze documenten veilig worden vernietigd.

Informatievoorziening aan de klant

Voor de klant heeft het gebruik van Microsoft Teams ook voordelen. Het spreekuur kan dan doorgang vinden en deze kan vanuit de eigen woning plaatsvinden. De klant hoeft zich niet aan te melden, hoeft geen software te downloaden en installeren en heeft ook geen abonnement of iets dergelijks nodig. Middels een link maakt de klant gebruik van het abonnement van UWV. Wel is een (goede) internetverbinding nodig en een pc met audio en video. Als een videospreekuur gepland wordt met Microsoft Teams moet de klant vooraf een brief ontvangen met de uitnodiging voor dit virtuele spreekuur. De Teamondersteuner instrueert de klant in de uitnodigingsbrief, en de verzekeringsarts, arbeidsdeskundige of reïntegratiebegeleider stuurt de klant een link toe die vanaf computer/tablet of telefoon op het afgesproken tijdstip aangeklikt moet worden. Deze brief/e-mailbericht met instructies moet in ieder geval de volgende informatie bevatten:

- Datum en tijd van de afspraak;
- De (verzekerings)arts, arbeidsdeskundige of reïntegratiebegeleider met wie de klant de afspraak heeft;
- Hoe lang het spreekuur ongeveer zal duren;
- De wijze waarop de klant kan deelnemen aan het videospreekuur;
- Adviezen voor hoe/waar de klant het spreekuur kan aannemen:
 - Op een privéplaats omdat er medische zaken besproken zullen worden.
 - Op een plaats waar de klant de gelegenheid heeft om eventueel het letsel te kunnen tonen en op verzoek bepaalde bewegingen kan doen in het kader van lichamelijk onderzoek (voldoende privacy).
 - Op een plaats waar de klant niet gestoord wordt door anderen of door omgevingsgeluiden (bij voorkeur een stille kamer).
- De regels waaraan de klant zich moet houden als deze het gesprek op wil nemen. Zie hiervoor de regels voor het [maken van geluidsopnames](#) (het mag wel, wel aan het begin van het spreekuur aangeven dat er opgenomen gaat worden; uitsluitend voor privé gebruik). Er is ook specifieke klantinformatie met de [spelregels](#).
- Opgaf dat UWV hierbij geen opname maakt.

Er is voor de klant ook nog de handreiking "Videoconsult met UWV" beschikbaar welke meegezonden moet worden met de uitnodigingsbrief/e-mailbericht. Voor de klant moet gepoogd worden dit spreekuur zo veel mogelijk een 'normaal' spreekuur te laten zijn. Het is de klant dan ook toegestaan om iemand bij zich te hebben tijdens het spreekuur. Vraag wie er bij de klant is en noteer dit ook in de rapportage.

Aanwijzingen voor de arbeidsdeskundige

Arbeidsdeskundig rapport

De arbeidsdeskundige vermeldt duidelijk in zijn rapport dat er geen fysiek spreekuur heeft plaatsgevonden, maar dat hij gebruik gemaakt heeft van beeldbellen vanwege de COVID-19 maatregelen. Ook de NVvA en de SRA hebben hierover gecommuniceerd in een persbericht. UWV volgt hun standpunt.

Als beeldbellen geen goed alternatief is

Het niet voeren van een fysiek gesprek kan consequenties hebben voor de kwaliteit van de informatie. Dat kan ook het geval zijn bij bijvoorbeeld een Deskundigenoordeel waarbij een werkplekonderzoek noodzakelijk is. De arbeidsdeskundige kan overwegen of er een alternatief voor een werkplekonderzoek is. Bijvoorbeeld de werkgever vragen om een beschrijving van de werkplek en daar telefonisch vragen over stellen. Ook kan de werkgever zelf beeldmateriaal van het werk en de werkplek maken en opsturen. In het uiterste geval kan het zijn dat cruciale informatie niet te achterhalen is zonder fysiek contact waardoor een verantwoorde beoordeling niet mogelijk is. In dat geval geeft de arbeidsdeskundige in een korte rapportage aan dat dat het geval is. De arbeidsdeskundige draagt het dossier dan over aan het team (PB). Dit bekijkt afhankelijk van de situatie welke vervolgstapen noodzakelijk zijn.

Tips & tricks voor beeldbellen met Microsoft Teams

Bij beeldbellen zijn er handige tips zodat het spreekuur zo goed mogelijk verloopt en voor zowel de (verzekerings)arts, arbeidsdeskundige en reïntegratiebegeleider als de klant goed te volgen is. Gebruik ook de "SMZ instructies beeldbellen" voor de technische aspecten van het inplannen en uitvoeren van een beeldbelgesprek met Microsoft Teams.

Bij het eerste begin

- Test het eerst een keer uit met een collega. Dat geeft de mogelijkheid tot oefenen en voorkomt 'beginnersproblemen' bij een eventueel spreekuur met de klant.

Voorafgaand aan het spreekuur:

- Kies een locatie waar je niet gestoord wordt (door kinderen, levenspartner, huisdier etc.).
- Kies een neutrale locatie welke niet te privé is. Denk aan zaken zoals familiefoto's, omgeving die je privéadres zou kunnen prijsgeven.
- Kies een rustige omgeving (achtergrondgeluiden) die ook visueel niet afleidt (achtergrond; lichtbron van achteren).
- Sluit de pc aan op de oplader; voorkom problemen wegens een lege accu.
- Controleer zo mogelijk of je camera op jou scherpstelt en niet op iets in je omgeving.
- Zorg dat je de benodigde spullen voor het spreekuur bij de hand hebt. Denk hierbij niet alleen aan informatie over de klant maar ook aan een notitieblok etc. Houdt in gedachten dat Microsoft Teams buiten de Citrix-omgeving werkt.

Tijdens het spreekuur

- Log op tijd in. Als je wat tijd hebt, kun je nog eventuele problemen oplossen vóór je contact opneemt met de klant.
- Zorg dat je scherp in beeld bent (zie ook hierboven).
- Vraag bij aanvang van het spreekuur of de klant je goed kan zien en horen. Vraag eventueel of klant al ervaring heeft met beeldbellen en toon begrip als de klant hier niet vaardig in is en zich (nog) niet erg op zijn gemak voelt hierbij. Geef daarbij ook aan dat de Chat-functionaliteit van Microsoft Teams niet zal worden gebruikt tijdens het spreekuur.
- Controleer de identiteit van de klant met controlevragen (volledige naam, BSN, geboortedatum, huisnummer en postcode; zie [Telefonisch contact opnemen met een klant](#)). Alternatief is dat de klant zijn identiteitsbewijs laat zien, mits dan voldoende zichtbaar. Microsoft Teams is dusdanig beveiligd, dat dit mogelijk is; het gesprek wordt namelijk niet opgeslagen en de verbinding is beveiligd.
- Maak kenbaar wie je bent, en wat de context is van het gesprek.
- Spreek rustig en duidelijk.
- Gun de klant tijd voor zijn antwoord. Het is mogelijk dat er wat 'vertraging op de lijn' is.
- Leg uit wat je beperkingen van het spreekuur zijn (deel van lichamelijk onderzoek zal niet mogelijk zijn) en wat de bedoeling van het spreekuur is.
- Doe het spreekuur verder conform de normale regels (uitleg waar nodig).
- Als de klant iemand bij zich heeft, geef het dan ook aan als je lichamelijk onderzoek wilt doen en dat de klant dan diegene kan vragen om (tijdelijk) de ruimte te verlaten.
- Vraag aan het einde van het spreekuur of de klant nog specifieke vragen heeft betreffende het aspect 'beeldbellen'.
- N.B.: Als de verbinding niet goed tot stand komt, kan altijd worden teruggevallen op een telefonisch spreekuur.

Na afloop van het spreekuur

- Geef bij de rapportage aan dat er sprake was van een videospreekuur, met de datum en tijdstip wanneer dit heeft plaatsgevonden.
- Indien onderdelen van je beoordeling die je had willen doen niet mogelijk waren vanwege beeldbellen, geef dit dan aan en ook de consequenties hiervan (mogelijk kies je bijvoorbeeld hierdoor eerder voor het opvragen van informatie bij de behandelende sector).
- Berg de eventueel afgedrukte documenten veilig op en zorg er voor dat de documenten na gebruik veilig worden vernietigd.

Er is een uitgebreide [instructie](#) waarin in hoofdstuk 5. is beschreven hoe je met Microsoft Teams kan omgaan naast de Citrix-omgeving. Met deze instructies kun je ook klant informatie gelijktijdig raadplegen en kan het afdrukken van documenten worden beperkt.

Mocht er extra instructie gewenst zijn kunnen deze [instructiefilmpjes](#) mogelijk helpen. Kijk ook naar de helpfunctie binnen Microsoft Teams.

Nawoord

Deze handreiking is op basis van de generieke Microsoft Teams handleiding zoals deze door Concern ICT is gepubliceerd op DWU en andere beschikbare informatie opgesteld. Deze handreiking wordt in de praktijk beproefd en wordt in de aankomende periode aangescherpt na feedback van gebruikers.

Colofon

Uitgave

UWV SMZ Centraal Expertise Centrum

Versie

Versie 1.0 d.d. 15/06/2020

Auteurs

5.1 lid 2 sub e

Met medewerking van

5.1 lid 2 sub e

In opdracht van

5.1 lid 2 sub e

Geraadpleegde Bronnen

- KNMG-site: beeldbellen tijdens de Coronacrisis: [Beeldbellen tijdens de Coronacrisis](#)
- Actiz site Beeldbellen: [Hulpmiddelen beeldbellen](#)
- Algemene tips beeldbellen van ervaringsdeskundigen: [Videobellen met klanten tip & tricks van ervaringsdeskundigen](#)

Verdere mogelijk handige achtergrondinformatie

- Veiligheid beeldbellen met Microsoft Teams: [Rapport Actiz Advies zakelijke beeldbel apps in de zorg.](#)

Volg ons

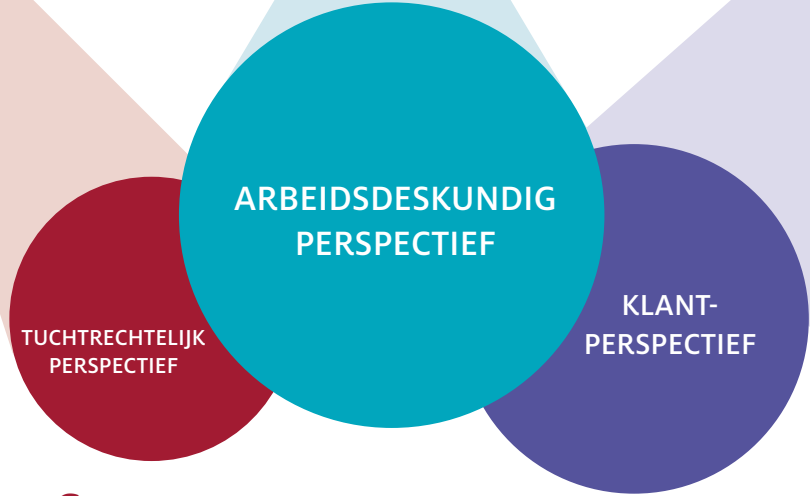


Disclaimer

Deze handreiking is met zorg samengesteld. Er kunnen kleine verschillen zijn en overlap bestaan tussen dit document en de andere publicaties met betrekking tot beeldbellen met Microsoft Teams.

UWV © 2020

Factsheet | Onderzoek naar beeldbellen binnen arbeidsdeskundig onderzoek



Als gevolg van de coronamaatregelen is door de NVvA en de SRA besloten dat arbeidsdeskundige onderzoeken tijdelijk via video- of beeldbellen of, als dat niet mogelijk is, telefonisch mogen plaatsvinden. Maar hoe zetten arbeidsdeskundigen beeldbellen in en wat zijn de effecten hiervan?

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.



Tuchtrechtelijk perspectief

Om tuchtrechtelijke vragen rondom het beeldbellen te beantwoorden hebben we vijf professionals van de verschillende niveaus van het Tuchthuis geïnterviewd.



Perspectief van de klant

Om een compleet beeld te krijgen van de beeldbelervaring binnen arbeidsdeskundig onderzoek zijn er ook gesprekken gevoerd met klanten. In totaal zijn er diepte-interviews gehouden met 15 klanten.



Perspectief van de arbeidsdeskundigen

Om een breed beeld te krijgen van de ervaringen van arbeidsdeskundigen met beeldbellen ten opzichte van fysiek contact en telefonisch contact hebben we een digitale enquête uitgezet onder arbeidsdeskundigen. Deze is door 193 arbeidsdeskundigen ingevuld.

Daarnaast hebben 26 arbeidsdeskundigen die de enquête hebben ingevuld ook deelgenomen aan groepsinterviews.

Arbeidsdeskundigen kiezen de contactvorm in afstemming met de klant

De ondervraagde arbeidsdeskundigen geven aan: dat beeldbellen in bepaalde gevallen mogelijk is, wil niet zeggen dat het de voorkeur heeft. Want je weet niet welke informatie je potentieel mist.

ARBEIDSDESKUNDIG PERSPECTIEF



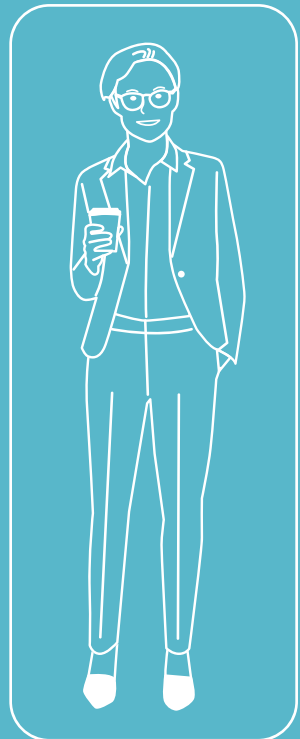
Meer dan de helft van de arbeidsdeskundigen heeft afgelopen maanden beeldbellen ingezet. Bijna een derde heeft beeldbellen nooit of nauwelijks ingezet:

- Hoe jonger, hoe vaker beeldbellen wordt ingezet.
- AD UWV minder geneigd tot beeldbellen.
- Arbeidsdeskundigen waarderen beeldbellen verschillend voor en na de lockdown.



Beeldbellen is een verantwoord alternatief voor fysiek contact:

- Als fysiek contact niet mogelijk is, zoals ten tijde van de lockdown.
- Als de klant nadrukkelijk de voorkeur heeft voor beeldbellen én de arbeidsdeskundige via beeldbellen de benodigde informatie kan verkrijgen.
- Als er geen controversiële onderwerpen besproken hoeven te worden.
- Als het uitsluitend gaat om het checken/uitvragen van feitelijke gegevens en het maken van procesafspraken. Telefonisch contact volstaat hierbij veelal ook.



Er zijn positieve aspecten, risico's en randvoorwaarden als het om beeldbellen gaat

ARBEIDSDESKUNDIG PERSPECTIEF



Positieve aspecten van beeldbellen

- Beeldbellen is in bepaalde situaties een verantwoord alternatief voor fysiek contact mits er geen controversiële onderwerpen besproken moeten worden en er een beperkte hoeveelheid informatie wordt uitgevraagd.
- De belangrijkste meerwaarde van beeldbellen ten opzichte van telefonisch contact: zicht op non-verbale signalen en omgeving.



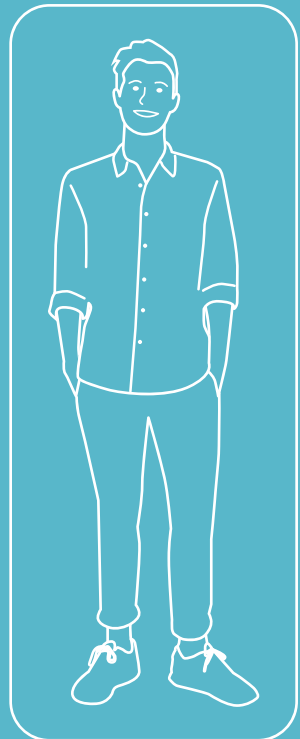
Risico's van beeldbellen

- Je mist de 'onderstroom' in communicatie.
- Moeilijker om in te spelen op emoties bij de klant.
- Grootste risico: je weet niet welke informatie je mist.



Randvoorwaarden inzet beeldbellen

- Klant moet altijd toestemming geven.
- Klant moet zorgvuldig zijn geïnformeerd.
- Persoonsgegevens moeten goed beschermd zijn: 'AVG-proof'.
- Klant mag geen medische belemmeringen hebben om te beeldbellen.



Het hebben van keuze in contactvorm is belangrijk

Het is voor klanten belangrijk om *altijd* meegenomen te worden in de keuze van de contactvorm. Niet enkel in het begin van een traject – de voorkeur kan veranderen. Daarnaast is er een sterke voorkeur voor fysiek contact bij het eerste contact. Het voordeel van fysiek contact boven beeldbellen is een completer beeld van klant (en van de arbeidsdeskundige).

KLANT- PERSPECTIEF



De setting tijdens het beeldbellen is belangrijk:

- Zowel de setting van de arbeidsdeskundige als die van de klant is van belang.
- Sommige klanten kiezen bewust voor een neutrale setting, anderen willen juist inkijkje geven in hun persoonlijke omgeving.

Klanten zien vooral (praktische) voordelen van beeldbellen.

- Beeldbellen maakt het voor sommige klanten makkelijker om contact te hebben, bijvoorbeeld bij een beperking om te reizen.

Het Tuchthuis ziet risico's rondom beeldbellen

De genoemde risico's kunnen een bedreiging vormen voor de toenaderingsverantwoordelijkheid en het zorgvuldig handelen. Er zijn echter nog geen klachten binnen gekomen.

TUCHTRECHTELIJK PERSPECTIEF



Risico's vanuit tuchtrechtelijk perspectief:

- Kans op 'even snel' klantcontact buiten reguliere kantooruren.
- Meer zakelijke vorm van communiceren.
- Onvoldoende borging van privacy.
- Onvoldoende zicht hebben op de belasting en de omgevingsfactoren.

Het is 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 Tuchthuis ziet de volgende randvoorwaarden:

- De arbeidsdeskundige moet in de rapportage onderbouwen waarom gekozen is voor beeldbellen.
- De klant moet een keus krijgen en de arbeidsdeskundige moet die meenemen in zijn afwegingen en uiteindelijke keuze.
- De arbeidsdeskundige moet het beeldbellen tijdens de gesprekken of tijdens het traject evalueren.
- De arbeidsdeskundige mag enkel beeldbellen via beveiligde kanalen.
- De arbeidsdeskundige moet de gespreksverslagen laten checken door de klant.
- De arbeidsdeskundige moet borgen dat het contact uitvoerig genoeg is om eventuele nadelen van beeldbellen op te vangen.



Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek stelt de NvVA samen met de SRA het standpunt en het beleid vast ten aanzien van beeldbellen als contactvorm in arbeidsdeskundige werkzaamheden. Wat in ieder geval geldt:



Het is van belang dat **autonomie** van de professional gerespecteerd wordt.



Een arbeidsdeskundige maakt voor elk klantcontact een **zorgvuldige afweging** in samenspraak met de klant om tot de keuze te komen om beeldbellen al dan niet in te zetten.

Sta als arbeidsdeskundige open voor beeldbellen.



Er is een **potentiële discrepantie** tussen wensen en behoeften van klanten enerzijds en behoeften van arbeidsdeskundigen anderzijds. Voor sommige klanten is het makkelijker en toegankelijker om te beeldbellen..



Een deel van de arbeidsdeskundigen heeft mogelijk '**koudwatervrees**'.



MEER INFORMATIE
Meer informatie is te vinden:
Cahier 28: Beeldbellen

Heeft u vragen? Neem dan contact op met
AKC: akc@arbeidsdeskundigen.nl