

Wat vinden cliënten van beeldbellen?



Anneke van Empelen vindt beeldbellen ideaal

Met haar dochter in Utrecht facetimet Anneke al jaren elke dag. En toen haar kleindochter in Australië zat, sprak en zag ze haar heel vaak via Facetime. 'Zo gezellig!', vertelt Anneke enthousiast. Beeldbellen met Bartiméus via Teams doet ze sinds ongeveer anderhalf jaar.

Problemen zijn makkelijk opgelost

'Ideaal', dat vindt Anneke van beeldbellen. Ze vertelt dat Lian, de maatschappelijk werkster van Bartiméus, haar heeft laten zien hoe Teams op de computer werkt. Dat deed Lian toen ze voor een gewone afspraak bij Anneke op bezoek was. En sindsdien lukt het prima. 'Het gaat ook nog wel eens mis hoor', geeft Anneke toe, 'maar dan bellen we even. Als ze me dan vertelt wat ik moet doen, is het snel opgelost. Dan blij ik bijvoorbeeld de camera nog te moeten aanzetten.'

Nergens naartoe

Anneke heeft meerdere online gesprekken met maatschappelijk werk gevoerd. Daarnaast zit ze in een online gespreksgroep voor senioren met een visuele beperking. Ze heeft dus heel wat ervaring inmiddels met beeldbellen via Teams en is daar heel positief over: 'Als er een bijeenkomst in de buurt zou zijn, dan zou ik er wel naartoe willen, maar beeldbellen vind ik eigenlijk fijner. Ik hoef nergens naar toe, alleen maar te praten en luisteren. In de gespreksgroep zijn we wel vaak maar met een paar mensen. Dat scheelt denk ik wel. Als er zes personen of

zo door elkaar heen gaan kletsen, dan lijkt me dat wel lastiger.'

Gezichten beter te zien

Er zitten ook duidelijk voordelen aan beeldbellen specifiek voor mensen die slecht zien, volgens Anneke: 'Online zie ik de mensen met wie ik afspreek beter. Want ik kan ze dichterbij halen en dan het gezicht goed zien. In een gewone ruimte is dat moeilijker en ook om dan bijvoorbeeld door te hebben dat iemand tegen jou praat. Dat is met beeldbellen echt makkelijker.'



Anneke van Empelen is 79 jaar, woont in Lelystad en ziet nog ongeveer 10%. Ze heeft al vijftien jaar macula degeneratie en sinds een jaar of zes ook glaucoom. Haar man is twintig jaar geleden overleden en ze heeft drie kinderen en vier kleinkinderen.

Beeldbellen viel Martin reuze mee

Beter bevallen dan gedacht

‘Ik was heel sceptisch over het beeldbellen’, geeft Martin toe. ‘Want 80% van de communicatie is non-verbaal: bijvoorbeeld hoe iemand kijkt en zit.’ Wordt die informatie dan wel goed opgepikt tijdens zo’n online gesprek, vroeg hij zich af. Maar dat viel hem reuze mee: ‘Het is me beter bevallen dan gedacht. Ik merkte dat je toch wel goed elkaars reacties ziet op vragen of opmerkingen. Ik had het idee dat de maatschappelijk werkster prima waarnam hoe iets bij mij viel. En veel dingen zie je op het beeldscherm ook wel goed: je kunt het scherm naar je toe halen, iets naar links of rechts schuiven, enzovoort.’

Toch liever op locatie

Ook al viel Martin het beeldbellen mee, hij gaat liever naar Zwolle voor een afspraak dan dat hij een gesprek online voert. ‘Soms vind ik dat ook handiger als mijn vrouw bij een gesprek wil zijn. Maar ook als ik alleen ga, ik zie het toch als een uitje. De taxi komt me ophalen, ik zit een tijdje te wachten met een kopje koffie, maak een praatje. Sinds ik slecht zie, niet meer werk en geen auto meer kan rijden, vind ik dit soort afspraken ook een aangename tijdsbesteding.’



Martin Goudriaan is 56 en mist sinds een jaar of drie een deel van zijn gezichtsveld. Juist in het belangrijke midden ziet hij stukken niet. Hij woont in Elburg, is getrouwd en heeft twee dochters en een zoon. Die laatste woont nog thuis, maar vooral in de weekenden als hij vrij is van zijn werk. Martin deed mee aan de proef met beeldbellen.

Dit artikel maakt deel uit van een reeks artikelen over de implementatie van eHealth. Alle artikelen vind je op www.bartimeus.nl/ehealth/aan-de-slag



Bartiméus:

www.bartimeus.nl

De implementatie van eHealth is mede mogelijk gemaakt door Bartiméus Fonds en subsidie vanuit de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.