

Ladderinterview - doelgroep zorg

Wat voor werk doe je precies?

‘Ik werk bij een grote zorgverzekeraar, als zorgbemiddelaar en dat houdt in dat er mensen met een zorgvraag bellen, zoals bijvoorbeeld van ik moet naar het ziekenhuis, maar moet heel lang wachten, kan ik sneller terecht of kan ik ergens anders sneller terecht. Wij adviseren onze klanten en bemiddelen voor klanten, geven ze advies, dat is het eigenlijk. We proberen de klanten altijd te helpen.’

Vind je dat leuk om te doen?

‘Ja, vind ik heel leuk om te doen.’

Wat vind je daar zo leuk aan dan?

‘Het afwisselende, omdat je in principe altijd te maken hebt met mensen die niet boos zijn omdat je in heel veel gevallen iets voor ze kan doen, al is het maar een luisterend oor bieden. Maar je kan er ook bijvoorbeeld voor zorgen dat mensen eerder in een ziekenhuis kunnen komen, bij een dokter gezien worden, dat er een onderzoek eerder gedaan kan worden, maar je kan ze ook advies geven waar ze naartoe moeten. Sommige mensen hebben daar gewoon erg veel behoefte aan. Negen van de tien mensen zijn wel blij die ik spreek, dus dat maakt mij natuurlijk ook wel blij.’

Dus je krijgt wel waardering voor je werk?

‘Ja, zeker!’

Hoe uit zich dat dan naar jou toe?

‘Sowieso aan de telefoon dat mensen je natuurlijk bedanken, maar er zijn ook heel veel mensen die een kaartje sturen, e-mail sturen, tweetje sturen, of een bloemetje brengen. Zelfs taarten worden er gestuurd! Dus het geeft veel voldoening!’

Vind je dat ook belangrijk om het werk vol te kunnen houden?

‘Zeker, want als je geen voldoening krijgt dan denk ik dat je op een gegeven moment zegt: ik ga iets anders doen.’

Hoelang doe je dit werk al?

‘Dit werk doe ik nu ongeveer vijftien jaar’

Deed je hiervoor ook al hetzelfde?

‘Nee, ik heb eerst op een andere afdeling gewerkt, wel van hetzelfde bedrijf, heb ik ook tien jaar gedaan, maar daar had je niet zoveel contact met klanten, dat was meer met ziekenhuizen. Zoals de rekening van ziekenhuizen betalen, dus dan heb je natuurlijk wel met een klant te maken, maar niet dagelijks aan de telefoon.’

Het werk dat je nu doet, vind je dat leuker? En waarom?

‘Het contact met de klanten vind ik het prettigst, het geeft mij een goed gevoel. Het geeft mij een voldaan gevoel. Het gevoel dat je iets voor iemand kan doen, dat je iets voor iemand betekent en dat mensen je waarderen. Ik vind het belangrijk om mijn steentje bij te dragen aan de maatschappij en de zorg.’

Dan gaan we het nu hebben over telecommunicatie. Je hebt een mobiele telefoon neem ik aan?

‘Klopt ja, en eentje met internet!’

Wat voor provider heb je?

‘Vodafone’

Heb je goed bereik met Vodafone?

‘Ja, altijd internet, heel af en toe in de trein wil het wel eens wat langzamer zijn, maar verder heb ik altijd en overal wel bereik.’

Wat vind je van de diensten die ze aanbieden?

‘Ja goed, nog geen problemen verder gehad, service is tot nu toe allemaal goed. Maar ik denk dat wanneer je een probleem met je telefoon krijgt, je dan wel langer bezig bent. Ik denk wel dat ze je goed helpen, maar dat het gewoon langer gaat duren.’

Heb je dan ook het idee dat Vodafone jou begrijpt?

‘Ja, denk het wel, volgens mij heb ik Vodafone al heel erg lang en heb ik ook weleens met m'n vorige telefoon allemaal sms'jes gekregen van onbekende nummers, toen heb ik die kosten teruggekregen van Vodafone, die hoefde ik dus niet te betalen. Dat vind ik wel heel erg netjes.’

Wat voor gevoel krijg je bij Vodafone?

‘Ik wordt er niet verdrietig van, laten we het zo zeggen.’

Zou je nog iets extra's verwachten?

‘Nee, want ze doen al best veel voor een klant, je krijgt niet veel smsjes, maar ze doen veel online als ze iets sturen.’

En wat nou als er een nieuwe telecomprovider zou komen, waar zou die volgens jou dan allemaal aan moeten voldoen?

‘Sowieso de bereikbaarheid moet goed zijn en de tarieven zouden wel wat lager mogen zijn, want ja een telefoon met internet is natuurlijk wel duur. Het kost mij wel 45eu per maand, is natuurlijk wel veel geld.’

Verwacht je er verder nog iets extra's bij?

'Goede service en bereikbaarheid van de klantenservice en als je ze belt, dat je de kosten zelf niet hoeft te betalen, misschien dan tegen een gereduceerd tarief.'

Zou je behoefte hebben aan een telecomprovider die speciaal op de doelgroep zorg is gericht?

'Dat weet ik niet, want ik bel natuurlijk nooit met m'n mobiele telefoon naar klanten, of aanbieder, altijd met een vaste lijn, dus dat zou ik eigenlijk niet weten, kan ik eigenlijk niks bij bedenken.'

**Wat voor waarde zou je, als je zelf een provider zou mogen beginnen, meegeven?
Welk gevoel zou je hierbij moeten krijgen?**

'Een blij gevoel, dat wanneer ik m'n telefoon aan doe en ik wil bellen, dat ie het ook gewoon doet. Dan krijg ik wel een positief gevoel van hé ik ga bellen! En dus niet als je geen bereik hebt, hé ik kan niet bellen, dan krijg je natuurlijk wel een negatief gevoel. En dat het internet natuurlijk een beetje snel is, daar wordt je ook vrolijk van!'