

Online gezondheidsverklaringen: een vloek of een zegen? Vanuit privacy-oogpunt is het een vooruitgang. Maar het vermoeden bestaat dat ze minder goed en volledig worden ingevuld dan de papieren versie, omdat adviseurs niet meer kunnen meekijken. Of zaten adviseurs vroeger juist te vaak op de stoel van de acceptant?



Rode vlaggen en signalen

TEKST ANNEMIEKE POSTEMA, AOVDOKTER.NL

Ook zonder meekijken, kun je aandacht besteden aan de mededelingsplicht. Laat in een vroeg stadium het standaard Verbondsmodel zien en geef daar uitleg bij. Wijs je klant op de uitgebreide toelichting. Let op aanwijzingen dat je klant ergens onzeker over is en ga daarop in.

Een kandidaat-verzekerde kan niet zelf bepalen wat relevant is, dat doet de medisch adviseur. Adviseer daarom altijd om alles te melden, ook bij twijfel. Klachten die niet duidelijk binnen een categorie passen, horen thuis bij 'overig'. Het maakt niet uit of de klachten nog steeds bestaan, hoe lang geleden men er last van had, of men de exacte datum of de naam van de arts/behandelaar nog weet. Indicaties als 'ongeveer tien jaar geleden' of 'puberteit' volstaan. 'Weet ik niet meer' invullen bij de naam van de arts is soms prima. Degene die de gezondheidsverklaring beoordeelt, stelt vast of nadere informatie nodig is. Vindt je klant het echt lastig, dan kan een telefonische gezondheidsverklaring uitkomst bieden. Meerdere verzekeraars bieden deze optie. Bij twijfel kan je klant zijn dossier bij de huisarts opvragen om te gebruiken als geheugensteun (niet opsturen!).

GEEN HAASTKLUS

Leg uit dat het geen klusje van een kwartier op je mobieltje is, er is tijd voor nodig. De opsommingen bij de categorieën aandoeningen zijn niet limitatief, dus lees zorgvuldig! Je klant moet niet bang zijn voor een flink aantal aanvullende vragen. Ik had ooit een dossier met zestien bijlagen (mevrouw was zéér grondig!), deze aanvraag werd uiteindelijk zonder restricties geaccepteerd. Sterker nog: een blanco gezondheidsverklaring van een 50-jarige is bijna

verdacht... Helaas kent iedereen ook dossiers waarbij één aangekruiste aandoening reden was voor een afwijzing.

Wees alert bij de volgende reacties: "ik heb nooit een dag verzuimd", "het stelde niets voor", "ik ben hiervoor nooit (of maar één keer) bij een fysio geweest", "er staat niets in mijn dossier", "de behandeling was preventief" of "het was coaching". Er was sprake van een klacht en dat moet worden vermeld. Punt. Soms vertelt een klant hoopvol dat er geen diagnose is gesteld. Jammer genoeg maakt dit de beoordeling en acceptatie alleen maar moeilijker, want het toekomstige risico kan niet worden vastgesteld. Dit vergt verwachtingenmanagement van de adviseur. Je moet stevig in je schoenen staan bij emotionele reacties als "daarvoor verzekert ik me juist", "mogen ze dat allemaal vragen?", "maar ik leef heel gezond" of "verzekeren betekent toch solidariteit?".

INDICATIE

De volgende reacties zijn vaak een indicatie dat er iets speelt, ofwel een rode vlag: "het zal mij niet nogmaals overkomen", "mijn arts/behandelaar zegt dat ik dit niet hoeft te melden" of "ik kan prima werken met deze klacht". Licht toe wat de gevolgen van het niet nakomen van de mededelingsplicht (verzwijging) zijn. Door bij de kennismaking al te vragen waarom men zich juist nu wil verzekeren, krijg je soms ook belangrijke signalen. ■

'Adviseer om alles te melden, ook bij twijfel'