



'Vast contactpersoon is vooruitgang in dienstverlening van UWW'

Nasra Ralim (41) is health-adviseur bij detacheringsbureau Brunel. Samen met een collega is zij verantwoordelijk voor alles op het gebied van arbo, gezondheid en veiligheid van de 1.800 medewerkers en gedetacheerden. Sinds een jaar heeft Brunel een vaste interne accountmanager bij UWW.

'In de begeleiding van zieke medewerkers zijn wij de spil. We adviseren en ondersteunen de HR-specialisten bij de begeleiding van zieke of arbeidsongeschikte medewerkers. We monitoren het verzuimdossier en stroomlijnen de contacten tussen de medewerker, leidinggevende, arbo-arts, UWW en andere partijen. Op dit moment heb ik veertig dossiers onder mijn hoede, mijn collega zo'n zestig. We hebben zeker een paar keer per maand, soms

wel drie keer per week contact met UWW. Dat kan over van alles gaan: Ziektewet, ouderschapsverlof, een WIA-aanvraag, een tweede-spoor-begeleiding (re-integratie van een medewerker naar een andere werkgever, red.). Het is heel breed.

Interne accountmanager

Hadden we voorheen een vraag, dan belden we met de UWW Telefoon Werkgevers. Dat was vaak wel lastig. Je wist nooit of je de persoon aan de lijn zou krijgen met wie je een vorige keer had gesproken. Doorverbonden worden met diegene was niet mogelijk, terugbelverzoeken werden niet altijd opgevolgd en het gebeurde ook nogal eens dat je van de ene medewerker een ander antwoord kreeg dan van de andere. Sinds april vorig jaar hebben we een vast contactpersoon, Irene Boelhouwers. Zij vroeg ons zelf of we het fijn zouden vinden om een interne accountmanager te hebben. Ja, super. Er is een prettige samenwerking ontstaan, met voor ons een grote toegevoegde waarde.

De lijntjes zijn kort en we kunnen Irene voor al onze vragen benaderen. Zij neemt direct contact op met de bron: degene binnen UWW die een dossier behandelt. Daardoor is haar informatie snel en betrouwbaar.

Een mooi voorbeeld van de nauwe samenwerking is de nieuwe regeling voor betaald ouderschapsverlof, die vorig jaar augustus inging. Mensen kunnen gedurende negen weken een uitkering van UWW krijgen. Voor onze administratie en ons werkproces is zo'n nieuwe regeling niet niks. We hadden al veel informatie gekregen, onder andere via een webinar van UWW, maar in individuele gevallen is het soms toch nog moeilijk hoe je met iets moet omgaan. Heel waardevol als je Irene dan gericht vragen kunt stellen. Ik vind de interne accountmanager een enorme vooruitgang in de dienstverlening van UWW. Ik zou zeggen: geef iedere werkgever er een. ■