

KLM HEALTH SERVICES RICHT ZICH OP REIZIGERS OVER DE HELE WERELD

Wegwijzer naar de beste medische zorg



FOTO: KLM HEALTH SERVICES

SCHIPHOL-OOST ■ **KLM Health Services richt zich steeds meer op andere bedrijven, zakelijke reizigers en toeristen. Naast de gezondheidsadviezen, keuringen en vaccinaties in de Travel Clinics is er nu de 'Dokter mee op reis'-service. Reizigers kunnen tijdens hun verblijf in het buitenland dag en nacht bellen en mailen voor medisch advies en doorverwijzing naar artsen uit het artsennetwerk van Air France-KLM of een lokale gezondheidsinstelling.**

TEKST: RICHARD MOOYMAN

Al meer dan zeventig jaar voert de voormalige interne geneeskundige dienst van KLM medische keuringen uit van het eigen personeel. Als dienstverlener in de zorg richt KLM Health Services zich steeds nadrukkelijker op bedrijven en individuele reizigers. KLM-personeel moet goed voorbereid op reis en gezond weer thuiskomen, maar dat geldt ook voor zakelijke reizigers en toeristen.

"De wereld wordt onveiliger, onzekerder en er zijn meer verstoringen", zegt directeur KLM Health Services, Brinio Veldhuijzen van Zanten, in het kantoor van KLM Health Services op Schiphol-Oost. "De verantwoordelijkheid voor de eigen mensen wordt voor bedrijven steeds belangrijker. We kunnen helpen om hun werknemers goed voorbereid en op een verantwoorde manier op reis te sturen."

"Het kan gaan om reizigers die een paar keer per jaar op pad gaan, of frequente reizigers. Maar ook om expats die langdurig naar het buitenland gaan.

Die expats kunnen een medische keuring krijgen, en een gesprek over wat je in zo'n land kunt verwachten op het gebied van gezondheid, hygiëne en veiligheid. Onder onze klanten zijn enkele ministeries."

DOKTER MEE OP REIS

De 'Dokter mee op reis'-service is een recente uitbreiding van de dienstverlening voor individuele reizigers. Voor 12,50 euro per maand of 59,95 euro per jaar kunnen zij altijd bellen, mailen of appen voor een advies of doorverwijzing. Frequent Flyers kunnen betalen met gespaarde miles. Veldhuijzen van Zanten benadrukt wel dat KLM Health Services niet verantwoordelijk kan zijn voor de behandeling. "We verwijzen alleen door naar de beste medische zorg die lokaal beschikbaar is, of we zoeken uit waar dat is."

Tijdens hun reis of verblijf in het buitenland kunnen reizigers die zijn aangesloten bij de 'Dokter mee op reis'-service 24 uur per dag, zeven dagen per week terecht bij KLM Health Services. "Van een simpele vraag

'SCHIPHOL IS CENTRAAL PUNT WAAR ZIEKTES UIT DE HELE WERELD KUNNEN WORDEN AANGEVOERD'

over een pukkelte, tot advies in een ernstige situatie. Wij kunnen ze adviseren wat te doen of doorverwijzen naar artsen en ziekenhuizen die door ons zijn geselecteerd en gescreend. In grote steden hebben we een eigen netwerk van artsen en ziekenhuizen die werken voor Air France-KLM."

Los van de 'Dokter mee op reis'-service kunnen reizigers al langer terecht bij de vier Travel Clinics (twee op Schiphol, in Amsterdam en Den Haag) voor adviezen, vaccinaties en medicijnen. "Ongeveer de helft van de mensen gaat onvoldoende beschermd op reis. Maar niet alleen toeristen zijn vaak slecht voorbereid. Mensen die veel reizen, worden soms ook slordig. Er zijn zakenreizigers die denken wel: ach, ik ben er maar drie dagen en zit in een vijf sterrenhotel, laat die malariapillen maar zitten. Maar zo'n malariamug trekt zich niets aan van zo'n vijf sterrenhotel. Ook voor minder verre bestemmingen, zoals landen in Oost-Europa en Egypte heb je vaccinaties nodig. Het is heel vervelend als je daar hepatitis (geelzucht) oploopt."

OUDEREN

Een groeiende doelgroep vormen, volgens Veldhuijzen van Zanten, ouderen die tot op hoge

'DE HELFT VAN DE MENSEN GAAT ONVOLDOENDE BESCHERMD OP REIS'

leeftijd blijven reizen. "Wij zien steeds meer ouderen komen, vooral voor advies over gezondheid en medicijnen. Als oudere kun je ook prima blijven reizen, mits je je goed voorbereidt." Bij de Travel Clinics vinden jaarlijks zo'n 40.000 consulten plaats. De concurrentie op het gebied van reizigersadvies en vaccinaties bestaat uit huisartsen en ggd's. Maar de service van KLM biedt voordelen, stelt Veldhuijzen van Zanten. "Op Schiphol zijn we 24/7 open. Voor ons is dit daily business, dat geldt vaak niet voor de reguliere dienstverlening aan reizigers. Je kunt bij ons op afspraak terecht, maar ook op het laatste moment. En wij weten heel goed wat er speelt, want ons eigen personeel vliegt naar heel veel bestemmingen."

De ebolacrisis in West-Afrika het afgelopen jaar leidde tot tal van preventieve maatregelen voor zowel personeel als reizigers. KLM werkte daarbij nauw samen met Schiphol en de overheid. "Schiphol is een centraal punt waar ziektes uit de hele wereld kunnen worden aangevoerd. Gelukkig hebben we geen gevallen gehad van passagiers op Schiphol die met ebola waren besmet."

Veldhuijzen van Zanten waarschuwt voor de gevaren van ziektes als ebola. "We moeten er rekening mee houden dat dergelijke infectieziekten vaker zullen voorkomen. Het idee dat we alle besmettelijke ziekten kunnen beheersen en uitroeien, is niet juist gebleken. Bij influenza bijvoorbeeld heb je af en toe een hele gevaarlijke variant."

MALARIA

De uitbraak van ebola was ingrijpend, maar volgens Veldhuijzen van Zanten is het gevaar van malaria vele malen groter als het gaat om aantallen besmettingen en doden. "Ebola lijkt nu redelijk onder controle, maar malaria is dat niet. Het lijkt op griep. Als je denkt: ik wacht nog

een dagje, dan kan dat ernstige gevolgen hebben. KLM wordt jaarlijks geconfronteerd met enkele malariagevallen. Als je je goed beschermt, dan is de kans op besmetting bijna nul. Je moet die pillen dan wel volgens de voorschriften gebruiken, ook na terugkomst uit een malaria-gebied. En smeren met DEET is heel belangrijk."

Dengue is een andere tropische ziekte waarmee we in toenemende mate te maken krijgen, aldus Veldhuijzen van Zanten. "Met name in Zuid-Amerikaanse landen is dengue fors aan het uitbreiden. Ook op de Antillen komt dengue voor. Er zijn geen pillen tegen, maar het helpt wel om te smeren met DEET tegen muggen die de ziekte overbrengen."

MEDISCHE REIZEN

KLM Health Services gaat zich in toenemende mate richten op medische reizen. Vorig jaar startte een proef om Arubanen naar Nederland te vervoeren, in samenwerking met het Erasmus Medisch Centrum. De voorspelling is dat wereldwijd steeds meer patiënten op het vliegtuig zullen stappen omdat een behandeling in een ander land beter of goedkoper is. "Er is een toenemende vraag vanuit het Midden-Oosten, Canada en de VS naar zorg in Europa, in het bijzonder Nederland. Bij ons is de zorg namelijk goed en ook redelijk betaalbaar." De meeste ziekenhuizen waren daar niet op ingesteld, aldus Veldhuijzen van Zanten. Maar dat begint te veranderen. "De vrees bestond dat het ten koste zou gaan van de Nederlandse consument in de zorg. Maar dat blijkt niet zo te zijn, er is voldoende capaciteit. Het kan voor ziekenhuizen juist voordelig zijn om buitenlandse patiënten te behandelen, vanwege de grote aantallen, efficiency en deskundigheid. Wij worden nu regelmatig door ziekenhuizen benaderd over een mogelijke samenwerking." ■

■ BRINIO VELDHUIJZEN VAN ZANTEN: "GEVAAR MALARIA IS VEEL GROTER DAN EBOLA".



FOTO: KLM HEALTH SERVICES

(Advertorial)

Sharing economy uber alles?



Heinz Jennewein, Senior Vice President EMEA South West

De grens tussen privé en werk vervaagt, en dat is ook zo in de zakenreissector. Medewerkers willen op het werk dezelfde tools gebruiken als thuis. Dit geldt voor hun smartphone en laptop, maar ook voor hun zakenreizen. Waarom zou je privé wel een taxi zoeken via Uber of een appartement via Airbnb, en zakelijk niet?

Het klinkt heel simpel, maar dat is het voor menig travel manager niet. Want hoe zit het met veiligheid? Of met verborgen kosten? En hoe integreer je alles in het reisprogramma? De eerste stap is eenvoudig: hoeveel zakenreizigers binnen je organisatie maken er nu eigenlijk gebruik van diensten van de deeleconomie? Is er een dringende behoefte om Airbnb en Uber te integreren in het reisprogramma, of is het eerder toekomstmuziek? Bij BCD Travel merken we dat het onderwerp wel heel erg leeft bij klanten, maar zien we dat er in praktijk weinig concrete vragen binnenkomen voor het boeken via een sharing economy leverancier. En als dat wel gebeurt, is de prijs vaak het belangrijkste argument. Terwijl uit onze ervaring blijkt dat door de verborgen kosten, zoals voor eindschoonmaak of het wijzigen of annuleren van een reservering, het totaalplaatje wel eens duurder uit kan pakken.

Hoe je het ook wendt of keert, de sharing economy kan niet langer worden genegeerd. Het gebruik van Uber is in een jaar tijd met 50% toegenomen. Airbnb beschikt wereldwijd over 500.000 locaties die ze zelf aanwinnen als geschikt voor zakenreizigers. Die organisaties benaderen zelf ook steeds vaker travel management companies om hun diensten aan te kunnen bieden aan zakenreizigers. Redenen genoeg voor BCD Travel en Advito om onderzoek te doen naar de pros en cons van de sharing economy voor zakenreizen. Want ook al wil je als travel manager nog even de kat uit de boom kijken, het is de hoogste tijd om te bedenken of je dit soort diensten wilt toestaan of links laat liggen. Better be prepared.

Bekijk de studie op www.bcd-travel.nl/gratis-white-paper-advito-sharing-economy/.

Dienstverlener in gezondheidszorg

KLM Health Services verzorgt voor heel KLM de gezondheidszorg, van preventief tot curatief. Van bagagemedewerker tot purser. Ook houdt KLM Health Services zich bezig met arbeidsomstandigheden in de breedste zin. Daarnaast is KLM Health Services ook voor externe organisaties actief als het gaat om gezondheidsmanagement, zoals periodieke medische keuringen, bedrijfshulpverlening, EHBO-opleidingen, medische voorbereiding en ondersteuning in het buitenland van expats en frequente reizigers en het inrichten van medische units op locaties.

Airport Medical Services

Op Schiphol-Centrum is Airport Medical Services, een samenwerkingsverband van KLM Health Services met Schiphol, 24 uur per dag operationeel. Behalve over een Travel Clinic beschikt Airport Medical Services over huisartsenzorg en een apotheek. Reizigers kunnen er dag en nacht terecht voor medische kwesties, vaccinaties en vergeten medicijnen. Airport Medical Services verleent ook eerste hulp (20.000 gevallen per jaar) en verzorgt ambulancediensten op Schiphol.