



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	11 juli 2023
Agendapunt	Agendapunt 6 Nummer 23 – 245
Onderwerp	Principebesluit Afgebakende Caseload en Meerwettig Werken Sociaal-medische centra
Directeur	5.1 lid 2 sub e
Opsteller	5.1 lid 2 sub e
Portefeuillehouder RvB	Johanna Hirscher
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Werkbedrijf	De directie WB is akkoord met beide adviezen.
Uitkeren	De directie uitkeren is akkoord met beide adviezen.
Bezwaar & Beroep	De directie B&B is akkoord met beide adviezen.
K&S	K&S stemt in met de principebeluiten en hecht veel waarde aan het integraal businessontwerp (caseload op basis van postcode) om de impact voor zowel cliënten als werkgevers nader te bepalen.
Handhaving	Het DT Handhaving is akkoord met beide adviezen.

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

- Akkoord gaan met het principebesluit om de caseload per sociaal-medisch centrum (SMC) af te bakenen op basis van postcode, rekening houdend met het postcodegebied van de arbeidsmarktregio.
- Akkoord gaan met het principebesluit om meerwettig te werken in een SMC, waarbij volledig meerwettig werken het uitgangspunt is en waarbij in de aanvangsfase nog ruimte wordt geboden om meerwettig te werken binnen twee afzonderlijke cliëntlijnen (enerzijds de vangnetlijn met ZW- en WIA beoordeling monitoring 80/100 en herbeoordelingen en anderzijds de werkgeverslijn met WIA-aanvragen, monitoring 80/100 en herbeoordelingen voor cliënten met een (ex-)werkgever en de producten Deskundigen oordeel en RIV-beoordeling). Uitgangspunt is ook dat de Participatiewet apart georganiseerd blijft in een eigen SMC. Dit SMC handelt alle Participatiewet (PW)-aanvragen en verzoeken van de PW-cliënt af inclusief alle samenloop situaties met ZW en WIA die deze PW-cliënt meemaakt.
- Akkoord gaan met het opstellen van een integraal businessontwerp om de gevolgen, aanpassingen en effecten beter in beeld te krijgen binnen de divisies SMZ, Uitkeren, Werkbedrijf, K&S en mogelijk B&B.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Proces

In 2022 zijn de negen ontwerpprincipes voor de toekomstige SMC's opgesteld, besproken en bekrachtigd in de vergadering van de RvB. Voor twee ontwerpprincipes is toen afgesproken dat deze nog een voorlopig karakter hadden en definitieve besluitvorming later zou plaatsvinden. Deze twee ontwerpprincipes zijn inmiddels nader onderzocht en betreffen het vaststellen van de caseloadafbakening van een SMC en de invulling van meerwettig werken:

- De caseloadafbakening gaat over de wijze waarop cliënten toebedeeld worden naar een SMC, dit gebeurt nu op verschillende manieren.
- Meerwettig werken is een keuze door wie en hoe je cliënten wilt laten helpen, waarbij een cliënt altijd door hetzelfde team wordt geholpen gedurende de gehele cliëntreis.

Het Programma heeft voor beide onderwerpen uitgebreid onderzoek gedaan binnen SMZ en met de betrokken overige divisies naar de voor- en nadelen van de verschillende opties gekeken. Deze voor- en nadelen zijn in beeld gebracht en gewogen voor (met name) cliënten, medewerkers, externe partijen en gevolgen voor implementatie. Het is wenselijk dat op beide onderwerpen nu een principebesluit wordt genomen; de stappen in de ontwikkeling naar een SMC lopen in alle districten en veel teams zijn bezig met gesprekken over het werken in een SMC. We moeten voorkomen dat zij op beide ontwerpprincipes keuzes maken die later weer teruggedraaid moeten worden. De uitkomsten van het onderzoek zijn vastgelegd in bijgevoegde onepagers.

De concrete implementatie zal na het principebesluit nader worden onderzocht. Deze wens is naar voren gebracht zowel in het SMZ Districtsmanageroverleg, het SDO als SBO. Het doel is immers dat we overal als één UWV werken. De divisies Uitkeren en K&S willen daarom de UWV brede gevolgen van met name de keuze voor indeling op postcode integraal verkennen en vervolgens implementeren. Het Programma zal deze implementatie-analyse doen en daarbij ook kijken hoe de huidige praktijk werkt; er zijn immers kantoren die al langere tijd werken op basis van postcode. Het SBO zal daarbij fungeren als Stuurgroep.

Inhoud

Doel is dat iedere cliënt zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelt. In een SMC dragen we hier aan bij door de cliënt centraal te zetten en ons om de cliënt te organiseren in een drempelloze cliëntreis. Om dit te bewerkstelligen hebben we voor het afbakenen van de caseload de twee meest gebruikte opties onderzocht, te weten postcode en BSN. De voor- en nadelen voor cliënten zijn daarbij het belangrijkste; daarnaast hebben we deze ook onderzocht voor medewerkers, interne en externe partners en implementatie.

Op basis van het onderzoek wordt voorgesteld om de caseload vast te stellen op basis van postcode. Deze indeling biedt (op termijn) meer mogelijkheden voor externe samenwerking. Externe samenwerking met bv. gemeenten of de curatieve sector bevordert de dienstverlening voor de cliënt. Daarnaast is postcode binnen de arbeidsmarktregio ook een voor de buitenwereld bekende indeling voor samenwerking met UWV. Afbakening op basis van postcode vraagt bij de implementatie wel meer tijd en afstemming, omdat je rekening moet houden met factoren zoals inwonersaantallen, historische instroom en voorraad, dekkingsgebieden van gemeenten en zorgaanbieders. Deze aanpassing zal ook invloed hebben op de processen van andere divisies dan SMZ, met name Uitkeren, Werkbedrijf, K&S en B&B. Voor Uitkeren betekent dit met name een systeemaanpassing, zij dienen cliënten op een andere wijze toe te delen aan medewerkers verzuimbeheer, voor Werkbedrijf en K&S betekent dit met name dat zij op andere wijze samenwerken met SMZ. Dat SMZ een laag dieper gaat in de verdeling van caseload naar teams i.p.v. per kantoor kan ook vragen van de andere divisies de caseloadverdeling hier op aan te passen.

Op dit moment hanteren wij voor een aantal groepen cliënten met een specifieke (voormalige) werksituatie een werkwijze die niet aansluit bij de postcode-indeling. Het gaat dan om militair personeel, KLM-personeel en medewerkers van de Nationale Politie. Zij krijgen dienstverlening op één locatie, waar de kennis en ervaring en de contacten met externe zorgaanbieders gericht zijn op hun (voormalige) werksituatie, re-integratiemogelijkheden en diagnoses. Het voorstel is om deze werkwijze te handhaven, dat betekent in de praktijk dat op de kantoren Utrecht, Haarlem en Zwolle aparte SMC's zijn voor deze cliëntgroepen.

Ten aanzien van meerwettig werken is het uitgangspunt dat een cliënt altijd door hetzelfde team (en dezelfde professionals) geholpen wordt, in lijn met de drempelloze cliëntreis. Idealiter werkt een SMC volledig meerwettig (uitgezonderd Participatiewet); dat betekent dat in een SMC alle vormen van dienstverlening worden aangeboden wat betreft ZW en WIA. Daar heeft niet enkel die cliënt profijt van, in de zin dat deze maar één keer zijn/haar verhaal hoeft te doen, ook het team kan hierdoor efficiëntere dienstverlening bieden. Op dit moment werken veel teams nog met een onderscheid naar vangnetlijn (ZW-WIA-cliënten vanuit een tijdelijk dienstverband of vanuit de WW) en een werkgeverslijn (WIA-cliënten vanuit een vast dienstverband). Voorgesteld wordt om, daar waar het onderscheid tussen de vangnetlijn en werkgeverslijn op dit moment wordt gehanteerd, dit desgewenst voorlopig te handhaven en goed te monitoren wat betreft uitkomsten. Een team met enkel ZW-cliënten is daarmee uitgesloten. Vooralsnog blijft het eindperspectief dat alle SMC's volledig meerwettig werken. Het voordeel hiervan is dat SMC's wendbaarder zijn wat betreft de inzet van hun capaciteit. Bij het scheiden van de twee cliëntlijnen wordt bij het inzetten van de beschikbare capaciteit een keuze gemaakt hoeveel capaciteit wordt ingezet op welke cliëntlijn. Het samenvoegen van deze twee cliënten in één SMC geeft de mogelijkheid om pieken in één van de twee cliëntlijnen op te vangen.

Een participatiewet SMC handelt alle verzoeken van de PW-cliënt af inclusief alle samenloop situaties met ZW en WIA die deze cliënt meemaakt (samenloop en naloop).

Gevolgen voor mensen

De wijze waarop de instroom in een SMC afgebakend wordt, draagt bij aan het bevorderen van de drempelloze cliëntreis binnen UWV (betere interne samenwerking over de divisies heen) en de integrale cliëntreis in de medische sector (mogelijk maken van een betere samenwerking met ketenpartners). Uitgangspunt (één van de ontwerpprincipes) is dat een cliënt een drempelloze cliëntreis ervaart. Dat betekent dus dat een cliënt gedurende de gehele dienstverlening één UWV ervaart (en door dezelfde professionals binnen dat SMC wordt geholpen).

Kansen en risico's voor (de opdracht van) UWV

De voorgestelde keuzes betekenen dat een impuls gegeven wordt aan de drempelloze cliëntreis en (op termijn) grotere ketensamenwerking met externe partners.

In bepaalde regio's vormt het indelen op postcode een risico (zie hieronder); daartoe is een oplossing voorgesteld. Daarnaast vergt het inwerken in meerwettigheid tijd.

Strategische aspecten van het besluit

Voor de samenwerking met externe aanbieders van sociale en medische zorg geldt dat postcode (op termijn) meer mogelijkheden biedt tot samenwerking met bijvoorbeeld huisartsen en ziekenhuizen in de regio.

Als op termijn alle SMC's meerwettig werken zal een wendbaarder en productiever organisatie ontstaan die de cliënt een integrale dienstverlening kan bieden.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Een nadeel voor medewerkers van het werken met een afgebakend postcodegebied kan zijn dat zij vaker buiten kantoor(tijden) cliënten kunnen tegenkomen. Dit kan verminderd worden door postcodes te verdelen over meerdere SMC-teams.

Meerwettig werken betekent dat sommige medewerkers zich zullen moeten scholen in een tweede wet en/of andere competenties. Het is daarbij van belang dat voor de eerstelijnsdienstverlening voldoende (verzekerings)artsencapaciteit beschikbaar blijft. Dat betekent dat bij de uitrol van een SMC meer (verzekerings)artsen kennis moeten opdoen en beschikbaar zijn voor het eerstelijnsproces.

Duurzaamheid

N.v.t.

Vervolgtraject besluitvorming

Na besluitvorming zal de bedrijfsvoering/ondersteuning van de uitvoering uitgewerkt worden in het integraal business ontwerp.

Communicatie

- Besluitvorming over het principe van afgebakende caseload en meerwettig werken wordt in de managers update en medewerkers update bekend gemaakt en toegelicht (met een verwijzing naar de SMC-gids).
- De pagina Vorming sociaal-medische centra (uwv.nl) wordt hiermee bijgewerkt zodat alle documenten wat betreft SMC op een plek staan.
- Het principe van afgebakende caseload en meerwettig werken per SMC en wat dit betekent is o.a. beschreven in de SMC-Gids. De nieuwe versie van de gids zal worden geactualiseerd met besluitvorming

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- | | | |
|---|-------------------------------------|---|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, in hun geheel, onder voorbehoud dat de namen nog gelakt worden. |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Deels. |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet. |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Nee, helemaal niet. |