

An illustration featuring several diverse characters interacting with large red speech bubbles. On the left, a man with a beard and a blue sweater sits on a bubble. In the center, a woman in a blue hijab and white top walks across a bubble. To her right, a woman with red hair sits on a bubble. In the foreground, a man with glasses and a white lab coat sits on a bubble. On the far right, a man in a blue suit and glasses holds a bubble high. The background is a warm, light brown gradient.

# Advies Caseload afbakening

## Analyse- en realisatieteam

Maart 2023

# Onderzoek wat de beste manier is om een afgebakend cliëntenbestand te duiden, waarin de cliënt in bredere zin centraal staat

**Scope:** Binnen de huidige uitvoering wordt een aantal manieren van caseloadafbakening gehanteerd. De meest voorkomende manieren zijn postcode en BSN; in dit advies is daarom gekozen om de analyse te beperken tot een afbakening op de instroom o.b.v. postcode of BSN.



## Huidige situatie

- Vrijwel alle post komt centraal in Amsterdam op postbus binnen; daarna worden de casus verdeeld naar de 27 SMZ-vestigingen die ieder een afbakening op postcode kennen.
- Uitkeren kent 11 districten (dezelfde als SMZ), Werkbedrijf kent 20 rayons en daarbinnen 35 vestigingen. Deze Werkbedrijfvestigingen zijn alle op basis van Arbeidsmarktregio georganiseerd.
- De 27 SMZ-vestigingen hebben dezelfde postcodeafbakening als de 35 Werkbedrijfvestigingen en zijn daardoor ieder verbonden aan 1 of 2 Arbeidsmarktregio's (behalve in Noord en Utrecht, waar verbinding met meer Arbeidsmarktregio's bestaat).
- Van de 27 SMZ-vestigingen kent 40% een caseload afbakening op postcode, 40% op BSN en past 20% een handmatige verdeling toe, meestal o.b.v. werkdruk per team (ontvangen opgave vanuit de vestigingen).
- Veel locaties kampen met (grote) achterstanden. Om deze reden verdeelt 20% van de locaties o.b.v. werkdruk en niet op instroom.

## Afweging advies

### *Cliënt*

- De wijze waarop de instroom afgebakend wordt, heeft geen aanwijsbare invloed op tijdigheid en/of kwaliteit van de dienstverlening aan de cliënt. Wel kan de wijze van afbakening bijdragen aan het bevorderen van de drempelloze cliëntreis (betere interne samenwerking) en de integrale cliëntreis (mogelijk maken van een betere samenwerking met externe ketenpartners).

### *Samenwerken met interne en externe partners*

- De samenwerking met de divisies Uitkeren en Werkbedrijf kan eenvoudiger vormgegeven worden door af te bakenen op postcode dan met een afbakening op BSN.
- Voor de samenwerking met externe aanbieders van sociale en medische zorg geldt dat het mogelijk is om afbakening op zowel BSN als postcode toe te passen, maar dat postcode meer mogelijkheden biedt tot samenwerking met bijvoorbeeld huisartsen(posten) en ziekenhuizen. Echter geldt dit met name voor rurale gebieden, daar in grootstedelijke gebieden veel meer zorgaanbieders dichtbij de cliënt aanwezig zijn en de keuze van de cliënt minder bepaald wordt door postcodegrenzen (van het SMC team).
- Voor externe partners is Arbeidsmarktregio een bekende indeling; dit pleit voor gebruik van postcode als indelingscriterium.

### *Werkplezier en veiligheid medewerkers*

- Het nadeel van indeling op postcode voor de medewerkers is dat het aanbod van cliënten binnen een afgebakend postcodegebied kan leiden tot een eenzijdig soort cliënten en daardoor tot een eenzijdige dienstverlening en weinig uitdagend werk.
- Daarnaast kan het aanbod van cliënten vanuit een afgebakend postcodegebied leiden tot een dusdanige korte afstand tot de cliënt dat deze bedreigend kan overkomen buiten de grenzen van het kantoor.
- Indeling op BSN kan beide nadelen eenvoudig oplossen. Bij indeling op postcode kunnen beide nadelen verminderd worden door deze, bij de SMZ-vestiging bekende wijken, op postcodorange te verdelen naar meerdere SMC teams.

### *Implementatie*

- Het vaststellen (en in stand houden) van postcoderanges voor SMC's binnen de vestiging kan een complexe opgave zijn waarbij met veel factoren rekening gehouden moet worden (inwonersaantallen, historische instroom en voorraad, dekkingsgebieden van gemeente en zorgaanbieders etc.). Het verdelen van een caseload op BSN is veel minder complex en van minder factoren afhankelijk.



## Advies

- Op lange termijn biedt een caseloadafbakening op postcode voor SMZ-vestigingen meer mogelijkheden om de cliënt centraal te stellen en een integrale en drempelloze cliëntreis aan te bieden. Daarnaast is postcode (Arbeidsmarktregio) voor externe partijen een bekende indeling.
- Stel, in samenwerking met management per SMZ-vestiging, vast op welk moment de overstap naar een caseload afbakening op postcode plaats kan vinden.