

An illustration featuring a diverse group of people interacting with large, red, speech-bubble-shaped blocks. On the left, a man with a beard and a blue sweater sits on a block. In the center, a woman in a blue hijab and white top walks across a block. To her right, a woman with red hair sits on a block. In the foreground, a man with glasses and a white lab coat sits on a block. On the far right, a man in a blue suit and glasses stands with one arm raised, holding a block. The background is a soft, light brown gradient.

Advies Meerwettig werken

Analyse- en realisatieteam

Maart 2023

Wat verstaan wij onder Meerwettig werken?

Meerwettig werken

Wanneer een SMC meerwettig werkt, betekent dit dat alle aanvragen/verzoeken van zieke of arbeidsongeschikte cliënten (ZW, WIA en PW) in de werkvoorraad van het SMC terechtkomen en door elke medewerker van het team opgepakt kunnen worden. Een dergelijk SMC heeft zowel vangnetcliënten (ZW en WIA, de zg. vangnetlijn) als cliënten vanuit een vast dienstverband (alleen WIA, de zg. Werkgeverslijn) in zijn caseload. Cliënten vanuit de Participatiewet worden vaak in een apart SMC geholpen.

Op individueel medewerkersniveau betekent meerwettig werken dat de werkzaamheden van de VA en de AD zowel de ZW- als de WIA-beoordeling uitvoeren voor cliënten in de vangnetlijn als de WIA-beoordeling voor cliënten in de werkgeverslijn. De SMV en MS volgen de VA (of evt. AD) met wie zij samenwerken hierin. **Op sommige kantoren werkt ook de TO meerwettig. De RB, PB en MVB kunnen éénwettig werken.**

Op een aantal kantoren wordt nu onderscheid gemaakt tussen een SMC dat de vangnetlijn uitvoert en een SMC dat de werkgeverslijn uitvoert. In dat geval behandelt een vangnetteam zowel cliënten in de ZW als cliënten die vanuit een ziekmelding na twee jaar doorstromen de WIA. Deze cliënten blijven dus bij het vangnetteam dat ook hun WIA-aanvraag afhandelt (en het vervolg).

Werkgeversteams handelen enkel de WIA-aanvragen (en het vervolg) af voor cliënten met een (ex-)werkgever.

De PW blijft binnen de SMC-vorming apart georganiseerd in een eigen SMC. Dit SMC handelt alle PW-aanvragen en verzoeken van de PW-cliënt af inclusief alle samenloopsituaties met ZW en WIA die deze PW-cliënt meemaakt (samenloop en naloop). Evt. voert een PW SMC ook nog werk uit voor andere SMC's. Dit is afhankelijk van de omvang van het team.

Teams die enkel de ZW-uitvoeren en daarna overdragen aan een ander team bij de instroom van hun cliënten in de WIA voldoen **niet** aan de eisen van een SMC. Dit is tegen de principes van SMC-vorming, maar ook tegen het principe van het dienstverleningsconcept UWV (drempelloze cliëntreis/cliënt staat centraal).

Wat zijn de voor- en nadelen van beide vormen van meerwettig werken in SMC's?

Door middel van interviews met medewerkers en (districts)managers zijn de voor- en nadelen van beide vormen van meerwettig in kaart gebracht. Daarnaast heeft BC&K vanuit de data over samenloopgevallen een analyse gedaan om te bepalen hoeveel cliënten jaarlijks samenloop ervaren tussen meerdere wetten.



Afweging advies

Cliënt

- Een van de belangrijkste uitgangspunten van het SMC is dat de cliënt centraal staat en deze bij de verschillende stadia in zijn/haar proces binnen één team geholpen blijft worden. Dit uitgangspunt kan voor beide werkwijzen (meerwettig werken en werken binnen vangnetlijn of werkgeverslijn) gerealiseerd worden.
- Een voordeel van meerwettig werken in één lijn is dat medewerkers, vanwege hun kennis van alle arbeidsongeschiktheidswetten, bredere dienstverlening kunnen bieden aan de cliënt en deze kunnen informeren over de gehele cliëntreis. Cliënten wordt mogelijk betere zorg verleend vanuit gescheiden vangnetlijn en werkgeverslijn, medewerkers hoeven dan enkel focus te behouden op één van de cliëntlijnen.

Medewerker

- Een voordeel van meerwettig werken in één lijn is dat het dynamischer, afwisselender en uitdagender voor medewerkers is waardoor voor het merendeel van de medewerkers de tevredenheid stijgt (werven, binden, boeien).
- Door de vangnetlijn en werkgeverslijn gescheiden te houden, hoeven medewerkers in een werkgeverslijn van minder wetten en processen kennis bij te houden waardoor zij meer focus en diepgaandere kennis hebben.

Organisatie

- Het voordeel van meerwettig werken in één lijn is dat teams wendbaar zijn over de cliëntlijnen heen. Hierdoor kunnen zij, binnen het eigen team, werk van elkaar overnemen bij uitval en zijn zij flexibel bij veranderende instroom.
- Ander voordeel van meerwettig werken in één lijn is dat de invloed op productie, dus het inzetten op de ZW-instroom of de WIA-instroom, op een lager niveau in de organisatie komt te liggen. Dit brengt eigenaarschap voor de teams.
- Door de vangnetlijn en werkgeverslijn gescheiden te houden, hebben medewerkers in een werkgeverslijndoor te specialiseren in één wet of cliëntlijn meer tijd om te innoveren binnen de eigen processen.

Werkgever

- Door de vangnetlijn en werkgeverslijn gescheiden te houden zullen, minder medewerkers de werkgeverslijn uitvoeren en daarmee zal een werkgever minder contactpersonen hebben. Dit is voor hen prettig.

Randvoorwaarden voor meerwettig werken

- SMC's moeten tijd en ruimte krijgen om medewerkers individueel meerwettig op te leiden.
- Systemen van de verschillende wetten dienen in de toekomst qua interface en gebruik meer op elkaar aan te sluiten. Zodat het voor functionarissen makkelijker is om de verschillende systemen te gebruiken.
- Bij het overgaan naar meerwettig werkende teams moeten de bestaande cliënt-team relaties in stand gehouden worden. Het is dus van belang om de teams niet meerdere malen opnieuw samen te stellen.

Advies

- Wij adviseren om een groeipad te volgen naar volledig meerwettig werkende teams (in één lijn) waarin medewerkers op termijn meerwettig werken.
- Afhankelijk van de startsituatie van de locatie/het SMC kan deze groei direct plaatsvinden naar een meerwettig SMC of door eerst een vangnetteam(s) en een werkgeversteam(s) te vormen en op termijn door te groeien naar volledig meerwettige SMC(s).
- Indien voor twee aparte lijnen wordt gekozen, is het van belang dat de resultaten zorgvuldig gemonitord worden.
- Meerwettigheid is in de ontwerpprincipes omschreven als de stip aan de horizon, dat betekent dat een DM vanuit eindverantwoordelijkheid eigen keuzes maakt op de ontwikkeling naar meerwettige SMC's en het duale management van een SMC eigen keuzes maakt op de ontwikkeling naar geheel meerwettige medewerkers.
- Dit groeipad zal invulling gaan krijgen in een eigen plan van aanpak per district/locatie/SMC.
- Het is van belang om deze ontwikkeling in goed overleg tussen medewerker en managers overeen te komen met aandacht voor ambitie, kennis/kunde en leeftijd/duur dienstverband van individuele medewerker.

Implementatie

- Richting de implementatie is het van belang om een helder beeld te vormen van de grootte van deze stap voor de medewerkers in de teams zodat de juiste begeleiding en opleiding plaats kan vinden.
- Het is cruciaal niet te veel opeenvolgende teamveranderingen plaats te laten vinden. Laat het management van de SMZ-kantoren in overleg de tijdslijn richting meerwettig werken bepalen. Houd hierbij ook rekening met de timing van een nieuwe manier van caseloadafbakening, zodat teams niet onderhevig zijn aan veel veranderingen en de bestaande cliëntrelaties behouden kunnen worden.