



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	20 augustus 2024
Agendapunt	Agendapunt 7 Nummer 24 – 301
Onderwerp	Uitkomsten UWV-evaluatie sociaal-medische centra 2024
Directeur	Directeur SBK
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Johanna Hirscher
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
SMZ	

Door Raad van Bestuur te nemen besluiten

1. Kennis te nemen van de ontwikkelingen binnen de sociaal-medische centra (SMC's) op de vier deelgebieden: kwantiteit, medewerkerstevredenheid, cliënttevredenheid en kwaliteit, aan de hand van de overkoepelende UWV-evaluatie van de SMC's.
2. Akkoord te gaan met de publicatie van de UWV-evaluatie sociaal-medische centra 2024, die eind september ook als bijlage met de Kamerbrief naar de Tweede Kamer zal worden gestuurd.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Het rapport 'Evaluatie sociaal-medische centra 2024' brengt de prestaties in kaart van de sociaal-medische teams van SMZ. De teams zijn ingedeeld in twee groepen: SMC's in de basis en teams in ontwikkeling. De 13 SMC's in de basis zijn vergevorderd bij het invoeren van tenminste de succesfactoren van een SMC: taakdelegatie en taakondersteuning, multidisciplinair overleg en goede teamsamenwerking. De 90 teams in ontwikkeling zijn minder ver gevorderd zijn in hun ontwikkeling tot SMC. Daar past wel een nuancering bij: binnen de teams in ontwikkeling zijn ook teams die al bijna voldoen aan de criteria van een basis-SMC. Er zijn op dit moment nog geen volwaardige SMC's die alle ontwerpprincipes van een SMC volledig hebben ingevoerd.

Aanleiding evaluatie

UWV is bezig met landelijke opschaling van SMC's. Deze centra hebben als doel om de verzekeringsarts en andere UWV-professionals efficiënter in te zetten bij de begeleiding en beoordeling van mensen die vanwege ziekte of gebrek niet (volledig) kunnen werken. De verwachting is dat deze manier van werken in SMC's ervoor zorgt dat UWV met hetzelfde aantal verzekeringsartsen meer cliënten kan beoordelen en begeleiden. Deze hogere productie leidt tot meer tijdige beoordelingen, (op termijn) minder achterstanden bij de beoordelingen en betere dienstverlening op het gebied van herstel en re-integratie. Dat laatste kan leiden tot een kortere uitkeringsduur in de Ziektewet. Daarnaast heeft deze manier van werken naar verwachting een positief effect op het werkplezier van verzekeringsartsen en hun collega-professionals, sluit het naar verwachting beter aan bij de wensen en behoeften van cliënten en leidt het tot een hogere kwaliteit van dienstverlening.

Belangrijkste resultaten

De prestaties van de SMC's zijn geëvalueerd op vier onderdelen: kwantiteit van de dienstverlening, medewerkerstevredenheid, cliënttevredenheid en kwaliteit van de dienstverlening. De evaluatie toont aan dat de SMC's in de basis beter presteren dan de teams in ontwikkeling, wat aangeeft dat er veel potentieel is bij de teams die nog minder ver zijn in hun ontwikkeling. Per deelgebied zijn de volgende resultaten relevant:

- De kwantiteit van de dienstverlening is bij SMC's in de basis beter: de productie per arts is hoger, er zijn meer tijdige beoordelingen, minder wachtende cliënten en vangnetcliënten (Ziektewet-arbo) zijn korter ziek. Taakdelegatie- en ondersteuning zorgen ervoor dat de schaarse artsencapaciteit efficiënter benut wordt: met evenveel artsen kunnen SMC's een hogere productie draaien. Dat wil zeggen: meer WIA-claimbeslissingen en/of meer Ziektewetbeoordelingen en/of meer herbeoordelingen, et cetera.

Hiervoor is wel een groter team beschikbaar bij de SMC's in de basis met meer taakondersteunend en taakgedelegeerd personeel, en meer niet-medisch personeel zoals arbeidsdeskundigen en procesbegeleiders.

- De tevredenheid van medewerkers van SMC's in de basis is gemiddeld genomen hoger. Het meerwettig werken leidt bijvoorbeeld tot een flexibel team waarvan de leden elkaars taken kunnen overnemen. De SMC's in de basis achten zichzelf als team beter in staat om zich aan te passen aan de veranderende omgeving vergeleken met de teams in ontwikkeling. Opvallend is wel dat de sociaal medisch verpleegkundige op alle aandachtsgebieden juist negatiever is in de SMC's in de basis ten opzichte van de teams in ontwikkeling.
- De cliënttevredenheid is ook hoger in SMC's in de basis. Dit komt voornamelijk doordat WIA-cliënten die geholpen zijn door SMC's in de basis positiever zijn dan degenen die geholpen zijn door de teams in ontwikkeling. Bij de Ziektewet zijn er geen significante verschillen in cliënttevredenheid.
- De kwaliteit van de dienstverlening verschilt niet aantoonbaar tussen SMC's in de basis en teams in ontwikkeling. Ondanks dat de kwaliteit van de WIA en de Ziektewet hoger is dan vorig jaar, is er nog ruimte voor verbetering. Voor het eerst is dit jaar de kwaliteit van de Aanvraag Beoordeling Arbeidsvermogen voor de Wajong gemeten. Het lijkt erop dat de SMC's in de basis hier juist slechter scoren dan de teams in ontwikkeling.

Gevolgen voor mensen

Met het werken in een SMC wordt beoogd dat de cliënt centraal staat en dat de cliënt op het juiste moment de juiste dienstverlening krijgt. Het SMC in de basis slaagt erin om meer mensen te helpen met hetzelfde aantal artsen, terwijl er minder cliënten zijn die op een sociaal-medische beoordeling wachten. Daarnaast hebben medewerkers in de basis-SMC's het gevoel beter te kunnen voldoen aan de wensen van de cliënt.

De resultaten van het deelgebied cliënttevredenheid tonen aan dat de cliënten die geholpen zijn door SMC's in de basis significant positiever zijn over de dienstverlening van UWV vergeleken met de teams in ontwikkeling. Dit verschil wordt met name gedreven door cliënten in de WIA die significant positiever zijn. De verwachting is dat de cliënttevredenheid toe zal nemen naarmate de teams zich verder ontwikkelen tot SMC.

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

Kansen:

- De SMC's die zich in een verder stadium van ontwikkeling bevinden, laten betere resultaten zien dan de andere teams op de deelgebieden cliënttevredenheid, medewerkerstevredenheid en kwantiteit.
- Vooral taakdelegatie en -ondersteuning lijken bij te dragen aan de toename van de productie. Als de teams in ontwikkeling verder vorderen met het implementeren van taakdelegatie en -ondersteuning is de verwachting dan hun productie ook toeneemt.
- Het monitoren en evalueren van de SMC-vorming is belangrijk, om een vinger aan de pols te kunnen houden en te kunnen ingrijpen met aanvullende (beleids)maatregelen waar nodig.

Risico's:

- Er zijn geen aantoonbare verschillen op het gebied van kwaliteit. De kwaliteit van de dienstverlening is weliswaar verbeterd ten opzichte van 2023, maar blijft onder de maat.
- De werkbeleving van sociaal-medisch verpleegkundigen is lager in de SMC's in de basis vergeleken met de teams in ontwikkeling. Het is belangrijk te onderzoeken waar dit door veroorzaakt wordt. Als de ontevredenheid toeneemt, kan dit als risico hebben dat sociaal-medisch verpleegkundigen de organisatie verlaten, waardoor taakdelegatie onder druk komt te staan.

Strategische aspecten van het besluit

De vorming van sociaal-medische centra werd in het voorjaar van 2021 aangekondigd in een kamerbrief. De ambitie is dat alle sociaal-medische teams per januari 2027 functioneren als volwaardige SMC's. Per januari 2025 is de ambitie dat alle teams als SMC's in de basis functioneren. Dat betekent dat zij gevorderd zijn bij het invoeren van tenminste de succesfactoren van een SMC: taakdelegatie- en ondersteuning, multidisciplinair overleg en goede teamsamenwerking.

In elke voortgangsbrief aan de kamer wordt vanzelfsprekend ruime aandacht besteed aan de SMC-ontwikkeling. Deze maatregel is van groot strategisch belang om op termijn het hoofd te bieden aan achterstanden in beoordelen, alsmede als bijdrage aan een toekomstbestendige werkwijze in de begeleiding en beoordeling van UWV-cliënten met een arbeidsbeperking. We delen transparant welke inzichten we hebben opgedaan in deze evaluatie van SMC's om enerzijds de succesfactoren in kaart te brengen alsmede de uitdagingen in een lerende- en in transitie zijnde organisatie. Daarmee dragen we bij aan realistische verwachtingen rondom de effecten van SMC's nu en op termijn.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

N.v.t.

Duurzaamheid

N.v.t.

Vervolgtraject besluitvorming

Er wordt eind september een Kamerbrief naar de Tweede Kamer verstuurd, waar deze evaluatie als bijlage onderdeel van zal zijn.

Communicatie

De overkoepelende rapportage wordt in- en extern gecommuniceerd. De Raad van Bestuur wordt op een later moment geïnformeerd hierover.

De externe publicatie van het rapport is voorzien op 6 september, via het kennis- en cijferportaal op uwv.nl.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- | | | |
|---|-------------------------------------|--|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, in hun geheel op 6 september 2024. |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Deels. |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet. |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Nee, helemaal niet. |

Metadata

Omschrijving: De evaluatie van de sociaal-medische centra 2024 geeft inzicht in de ontwikkelingen op het gebied van kwantiteit, kwaliteit, medewerkerstevredenheid en cliënttevredenheid.

Trefwoorden: sociaal-medisch centrum, sociaal-medische beoordeling, WIA, ZW, Ziektewet