



Werkwijzers Casemanagement

Door Marjol Nikkels - Agema
Directeur CS Opleidingen BV / VeReFi BV

VeReFi
Zomermarkt
2019



Casemanagement in ontwikkeling

Er is veel aandacht uit politiek Den Haag voor het vak van casemanagement

WAAROM?



CBS : 4 miljard meer uitgegeven aan sociale uitkeringen

Artikel Parool: 24 juni 2019

- De overheid keerde in 2018 voor **155,6 miljard euro** uit aan sociale uitkeringen, **bijna 4 miljard euro** meer dan in 2017
- Sociale uitkeringen bedragen **47,8% v.d. overheidsuitgaven** (CBS).
 - dit zijn kosten van sociale zekerheid, de zorgverzekeringswet en de wet langdurige zorg!
 - Totale kosten ZVW uitkeringen (basispakket): 42 miljard
 - Wet langdurige zorg :19,4 miljard euro.
- **Wat betekent de vergrijzing voor de toekomstige sociale uitkeringen?**

Miljoenennota 2019: pagina 8

(totaal inkomsten 305 miljard)

Uitgaven:

1.	Sociale zekerheid :	81,8 miljard
2.	Zorg :	79,9 miljard
3.	Onderwijs cultuur en wetenschap:	38,5 miljard

Inkomsten vanuit:

1.	Loon en inkomstenbelasting	61,7 miljard
2.	Omzetbelasting btw	59,6 miljard
3.	Premies volksverzekeringen	43,5 miljard
4.	Premies zorgverzekeringswet	43,4 miljard
5.	Premies werknemersverzekeringen	25,6 miljard

Te beïnvloeden geldstroom door casemanagers

Deze uitgaven zijn nog los van de kosten van verzuim die werkgevers betalen!

Wat verlonen werkgevers in NL per jaar aan verzuimkosten en wat betalen zij aan kosten WGA, en ZW?



WERK WERK WERK WERK WERK WERK WERK

Casemanagers hebben belangrijke rol bij activering richting **WERK**

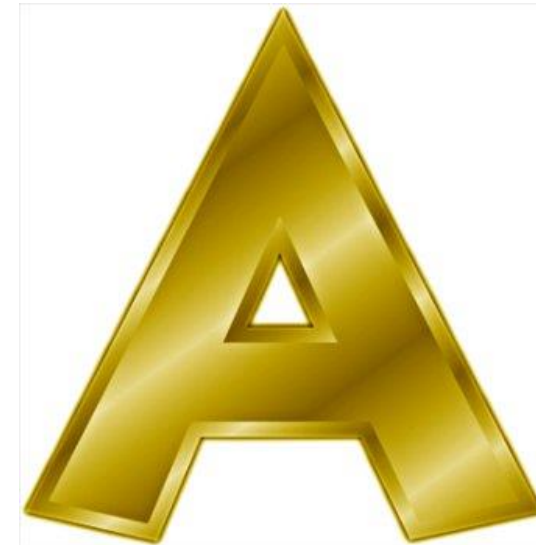


Overheidsbeleid: werken wie werken kan

- Verhogen van de arbeidsparticipatie
 - Acceptatieplicht om passende arbeid te aanvaarden t.b.v. behoud van loon of uitkering
 - Werken financieel meer lonend maken
 - Re-integratiesubsidies voor langdurig werklozen & arbeidsongeschikten
 - Stimuleringsbeleid om langer door te werken
 - Samenvoeging van Wajong, WSW, Wet werk en bijstand in de Participatiewet
- WGA: werk gezocht alsjeblieft (Wit werken loont!)
 - Hogere WGA loonaanvulling indien persoon tenminste 50% van resterende verdien capaciteit (met witte baan) verdient
- De beste sociale zekerheid is het hebben van een baan
 - Overheidszorg blijft voor personen die echt niet kunnen, oftewel die volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn

De A's van Actief Casemanagement

- Anticiperen
 - Aandacht
 - Activeren
 - Accelereren (aanjagen)
-
- om de A van Afscheid te voorkomen



Ondersteuning door Ministerie van SZW

Werkwijzers zijn handreikingen vol checklist met inzicht in wettelijk kader

- Werkwijzer Taakdelegatie (vanuit perspectief bedrijfsarts)
- Werkwijzer Casemanagement MKB Verzuim-ontzorgverzekering (vanuit perspectief casemanager)

Capgemini heeft de procesbegeleiding en ondersteuning geleverd om tot de werkwijzers te komen in samenspraak met vertegenwoordigers uit de belangenorganisaties, beroepsverenigingen, werkgeversorganisaties en vakbonden

Waarom Werkwijzer Taakdelegatie?

- Juiste zorg door juiste professional
- Bedrijfsarts heeft meer tijd voor complexe problematiek en voor preventietaken en advies
- Reduceren van het bedrijfsartsentekort

5 kernvoorwaarden voor taakdelegatie door BA (= wet)

1. De bedrijfsarts moet een opdracht aan de gedelegeerde verstrekken.
2. De bedrijfsarts moet daarbij zo nodig voldoende aanwijzingen geven.
3. De bedrijfsarts moet de bekwaamheid van de gedelegeerde hebben beoordeeld, waarbij deze laatste de eigen bekwaamheid als opdrachtnemer moet hebben beoordeeld.
4. De bedrijfsarts moet voorzien in adequaat toezicht en/of de mogelijkheid van tussenkomst.
5. De werknemer moet over de delegatie en de daarbij behorende verantwoordelijkheidsverdeling zijn geïnformeerd, met inbegrip van de mogelijkheid de bedrijfsarts (persoonlijk) te consulteren.

Nb. Bedrijfsarts kan ieder moment taak terugnemen van gedelegeerde

Basisregels voor taakgedelegeerde

Gedelegeerde legt zijn rol uit

Een gedelegeerde mag niet zelf interpreteren en ook niet adviseren!

Gedelegeerde heeft afgeleid beroepsgeheim

Wat mag worden gedelegeerd o.g.v. verzuimbegeleiding?

Procesmatige taken:

- Het voorleggen en bespreken van de probleemanalyse (WG en WN)
- Vervolgafspraak, hervattingsdatum of interventies vastlegging in dossier
- Machtiging laten tekenen om informatie op te vragen bij behandelaar

Bedrijfsgeneeskundige taken:

- Anamnese (uitvragen) zowel medisch als gericht op de arbeid
- Vastleggen in eigen dossier (medische feiten en bevindingen)
 - Bedrijfsarts heeft eigen medisch dossier
- Terugkoppeling opstellen (WN en WG)
- Bepalen of en wanneer een vervolgafspraak nodig is.

Hoe te interpreteren?

Werkwijzer taakdelegatie benoemt wat wel mag, o.a. :

- Lichamelijk onderzoek verrichten
- Aanvullend onderzoek (functie, lab) aanvragen
- Er staat dat taakgedelegeerde oordeel mag vormen op basis van verzamelde gegevens en advisering

- Praktijkondersteuners bedrijfsartsen verschil met CMTD
 - bijv. fysiotherapeut die ook lichamelijk onderzoek doet
- Bedrijfsarts is altijd in de LEAD !
 - Ook t.a.v. de contracting en het maken van werkafspraken. Ook moet bedrijfsarts toetsen en de bekwaamheden van de gedelegeerde

Wat mag NIET worden gedelegeerd?

- Spreekuur bedrijfsarts, uiterlijk zes weken na aanvang verzuim
- Medische feiten en bevindingen vastleggen in het bedrijfsgeneeskundig dossier van de BA
- Informatie opvragen bij de behandelaar, opstellen machtiging en vragen
- Eindoordeel geven over de belastbaarheid
- Verwijzen voor nader medisch onderzoek of behandeling
- Prognose beperkingen
- Probleemanalyse opstellen (documentatie bij zes weken ziekteverzuim)
- Deelnemen aan het SMO (Sociaal Medisch Overleg)
- Actueel oordeel en medisch deel van re-integratieverslag opstellen

Een gedelegeerde in loondienst bij de werkgever?

- Er kunnen situaties zijn waarbij de bedrijfsarts taken delegeert aan functionarissen die in loondienst zijn bij de werkgever (opdrachtgever). Deze situaties vragen speciale aandacht.
- Een vuistregel voor de bedrijfsarts is dat het delegeren van taken aan functionarissen die in loondienst zijn bij de werkgever een groot risico vormen voor de onafhankelijke zorgverlening
- Bij voorkeur wordt hier niet met taakdelegatie gewerkt, tenzij de kwaliteitsborging zodanig is ingericht dat de gedelegeerde (net als de bedrijfsarts) onafhankelijk kan werken.

Aanwijzingen voor inschakeling bedrijfsarts

- als de werknemer of de werkgever daar zelf om vraagt
- bij een vermoeden van arbeidsgerelateerde klachten of een beroepsziekte
- bij een arbeidsconflict
- bij een vertrouwensbreuk van werknemer met de werkgever of de gedelegeerde
- bij stagnatie van herstel en/of werkhervatting
- bij gevallen die gaandeweg complexer worden
- bij gevallen waar de gedelegeerde een 'niet pluis'-gevoel heeft
- in overige gevallen die de gedelegeerde van belang vindt.

Kader voor beoordeling van bekwaamheid

- Het hebben van een (BIG-)registratie is geen voorwaarde voor taakdelegatie
 - bekwaamheid centraal en niet de (BIG-) registratie in een beroepsregister
- Functie/ beroepsprofiel van gedelegeerde
- Opleidingen/ competentie-profielen
- Bevoegdheden
- Werkervaring
- Medische kennis (indien bijv. lichamelijk onderzoek wordt gedelegeerd)
- Registratie beroepsregister (CMTD is aparte titel binnen het RSC)

Taak en doel taakdelegatie

- Wat moet de taak opleveren?
- Wat wordt gedelegeerd en met welk doel?
- Wat wordt beoogd met delegatie van de taak?
- Scope, reikwijdte en afbakening van de taakdelegatie:
 - Welke (sub)taken worden gedelegeerd en welke (sub)taken niet?
 - Wat zijn de bevoegdheden van de gedelegeerde?
 - Wat mag de gedelegeerde en wat niet?

Aanwijzingen uitvoering taak

- Welke aanwijzingen moeten worden gegeven opdat de taken worden uitgevoerd op de wijze die de bedrijfsarts beoogt en die gewenst is vanuit kwaliteitsoogpunt?
- Werkafspraken over de samenwerking en het toezicht op de taakdelegatie:
 - Welke vormen en frequentie van overleg en communicatie worden ingezet?
 - Hoe toetst de bedrijfsarts de uitvoering van de taken door de gedelegeerde?
 - Hoe vindt het toezicht plaats door de bedrijfsarts en wanneer is er tussenkomst?
 - Afspraken over (spel)regels die bij taakdelegatie in acht genomen dienen te worden?
 - Hoe gaat de gedelegeerde om met het beroepsgeheim, de privacy en dergelijke?
 - Afspraken over de evaluatie van taakdelegatie en de mogelijkheid van de bedrijfsarts taken tijdelijk of definitief weer terug te nemen.

BA is eindverantwoordelijk

- Een goede samenwerking is essentieel
 - tussen CMTD en BA
 - Tussen CMTD en casemanager werkgeverregievoerder
- Feedback durven vragen en geven: een leercultuur en elkaar scherp houden
 - > verbeteren van de kwaliteit van de bedrijfsgezondheidszorg
- Veelvuldig evalueren
 - Zijn gestelde doelen bereikt (efficiëntere dienstverlening, BA krijgt complexe zaken. BA heeft meer tijd voor preventie)

Werkwijzer Casemanagement MKB Verzuim-ontzorgverzekering

Aanleiding convenant tussen ministerie SZW met verbond van verzekeraars en werkgeversorganisaties met afspraken over ontwikkeling MKB Verzuim-ontzorgverzekering per 1 januari 2020

Doelstellingen:

- Zorgen voor een professionele en uniforme werkwijze van casemanagers.
- Duidelijkheid geven over de taken en verantwoordelijkheden van de casemanager en de rolverdeling en samenwerking tussen de casemanager en de betrokken partijen.
- Bieden van een raamwerk voor kwaliteitsborging.

Centrale rol voor verzuimverzekeraar

- Casemanager wordt ingezet door de verzekeraar!
- Heeft professionele onafhankelijke rol richting werknemer
- Casemanager maakt aan de werknemer duidelijk ingezet te worden door verzekeraar

Spin in het web: procesmatig (niet medisch!)

- De casemanager is 'spin het web' tussen wg'er, wn'er en professionals zoals bedrijfsartsen en arbeidsdeskundigen, **zonder hun taken over te nemen.**
- Casemanager heeft focus op snelst mogelijke werkhervatting en het vergroten van de mogelijkheden tot werk!
 - Positie gelijk aan werkgeversrol binnen AVG conform de aanwijzingen en beleidsregels van de Autoriteit Persoonsgegevens, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de handleiding privacy inkomensverzekeringen



Taken Casemanager (werkgeversregievoering)

Vaste taken en verantwoordelijkheden WvP

- Regie op proces conform wet- en regelgeving
- Partijen aanhaken
- Signaleren en bijsturen

Specifiek voor de MKB Verzuimontzorgverzekering

- Ontzorgen van de werkgever en ondersteunen van de werknemer
- Afstemmen en samenwerken met de bedrijfsarts
 - en de taakgedelegeerden van de bedrijfsarts
- Afstemmen en samenwerken met andere professionals.
- Coördineren richting de verzekeraar

Wat mag een casemanager binnen de MKB verzuim-ontzorgverzekering vragen?



Ontzorgen richting werkgever

- gesprekspartner, expert en vraagbaak voor de werkgever
- informeren over WvP en voortgangsbewaking WvP proces
- aanjagen uitvoering door werkgever
- ondersteunen en faciliteren in de procesuitvoering
 - opstellen en samenstellen van het re-integratiedossier
- meedenken en adviseren over de procesuitvoering en vertaling van adviezen van professionals naar de arbeidssituatie
- toetsen/controleren of gemaakte afspraken worden nageleefd binnen wettelijke kaders (toezien op inzet van interventies)
- 'intermediaire' rol tussen werkgever en werknemer t.a.v. beeldvorming doel en aanpak van re-integratie.

Rol van de casemanager richting de werknemer

- informeren en voorlichten
- proactief begeleiden door de gehele procesgang Wvp
- vraagbaak voor de werknemer
- regie voeren op de processtappen en het zo nodig activeren van de werknemer en aanjagen en opstarten van interventies
- bieden van informatie en/of hulp bij het voorbereiden van gesprekken die de werknemer heeft met professionals
- ondersteuning bij het formuleren van de re-integratievisie.

Aandachtspunten

- Organiseer om als casemanager tijdig in beeld te komen bij langdurig verzuim
- Draag zorg voor voldoende contactmomenten
- Schep duidelijkheid over de reikwijdte van de rol en over de onderlinge rolverdeling
- Bewaak dat er voldoende contact en overleg is tussen de werkgever en de werknemer
- Richting werknemer aangeven dat je werkt vanuit onafhankelijke rol en ingezet wordt door verzekeraar en procesmatige rol heeft (en geen medische rol)

Samenwerking met bedrijfsarts

- De casemanager en bedrijfsarts werken samen
- Voorafgaand aan spreekuur informeert de casemanager de bedrijfsarts over relevante ontwikkelingen in de re-integratie (waaronder niet-medische activiteiten) die van belang zijn voor de (her)beoordeling van de belastbaarheid door de bedrijfsarts
- Eindverantwoordelijkheid voor het medische deel van de verzuimbegeleiding van de werknemer ligt bij de bedrijfsarts
- Casemanager mag niets medisch verwerken en geen medische vragen stellen, alleen vragen over mogelijkheden tot werk en belastbaarheid

Inzet van interventies

- Bedrijfsarts adviseert over passende (medische) interventies die het herstel en de werkhervatting bevorderen
 - Casemanager kan proactief een interventie of expertise voorstellen richting de bedrijfsarts (uiteraard niet medisch)
- Casemanager overlegt met de bedrijfsarts bij stagnatie of het uitblijven van het verwachte effect
- Casemanager mag geen vragen stellen over vervangende werkzaamheden aan de werknemer wanneer de bedrijfsarts niet in beeld is
- Casemanager coördineert inzet interventie die wordt uitgevoerd door een andere professional.

Werkwijzer gegevensverwerking zieke werknemer

- <https://www.stuurgroepavg.nl/de-werkwijzer.html>
- Stuurgroep AVG : professionals uit de praktijk

Wat kun je nog wel doen?

- Mag de werkgever deze vraag stellen bij de ziekmelding?
- Bestaat er een werkgever die voldoet aan de AP beleidsregels 'de zieke werknemer?'

Hulpmiddel: de handige privacywijzer

CS Opleidingen **VE RE Fi** **Privacy-wijzer**
REGIE OF COLLECTORNIEN SOCIALIT' TERTIË R.D. VERZUIM-RE-INTEGRATIE-EN FINANCIËN

'De zieke werknemer'

In deze privacy-wijzer ziet u welke gegevens werkgevers, casemanagers, bedrijfsartsen en re-integratiebedrijven over de gezondheid van (zieke) werknemers mogen verwerken. Deze normen zijn het uitgangspunt voor de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) bij het toepassen van handhavende maatregelen. Deze wijzer is gebaseerd op de beleidsregels 'De zieke werknemer' van de AP.

Wat mag u als werkgever vragen en registreren bij een ziekmelding?

Zieke werknemer ↔ Werkgever ↔ Bedrijfsarts/arbodienst

- ✓ telefoonnummer en (verpleeg)adres;
- ✓ vermoedelijke duur van het verzuim;
- ✓ lopende afspraken en werkzaamheden;
- ✓ valt de werknemer onder een van de vangnetbepalingen van de Ziektewet (maar niet onder welke vangnetbepaling hij valt);
- ✓ houdt de ziekte verband met een arbeidsongeval;
- ✓ is er sprake van een verkeersongeval waarbij een eventueel aansprakelijke derde betrokken is.
- ✗ de aard en/of de oorzaak van de ziekte en ook niet naar de beperkingen en mogelijkheden van de werknemer.

Welke gegevens mag de bedrijfsarts/arbodienst met de werkgever delen?

Zieke werknemer ↔ Werkgever ↔ Bedrijfsarts/arbodienst

Casemanagers taakdelegatie of arbobegeleiders onder taakdelegatie die werken onder auspiciën van de bedrijfsarts mogen dezelfde gegevens verzamelen.

- ✓ de werkzaamheden waartoe de werknemer niet meer of nog wel in staat is (functionele beperkingen, restmogelijkheden en implicaties voor het soort werk dat de werknemer nog kan doen);
- ✓ de verwachte duur van het verzuim;
- ✓ de mate van arbeidsongeschiktheid van de werknemer;
- ✓ adviezen over aanpassingen, werkvoorzieningen of interventies die de werkgever voor de re-integratie moet treffen;
- ✗ informatie over de gezondheid van de zieke medewerker. Dit valt onder het medisch beroepsgeheim.

Wie

Wat **Probleem-analyse** **Plan van Aanpak** **Re-integratie-dossier** **Re-integratie-verslag**

Welke ziekteverzuimgegevens mag de werkgever vastleggen en hoe lang?

Zieke werknemer ↔ Werkgever ↔ Bedrijfsarts/arbodienst

- ✓ gegevens die hij heeft gekregen van de bedrijfsarts of arbodienst;
- ✓ gegevens over hoe vaak en lang een werknemer ziek is ten behoeve van de loondoorbetaling en het maken van verzuimoverzichten.

Voor de administratieve verzuimgegevens is geen wettelijke bewaartermijn. Een werkgever moet deze gegevens verwijderen zodra ze niet meer noodzakelijk zijn. Een redelijke bewaartermijn is maximaal 2 jaar na uitdiensttreding. Is de werkgever eigenrisicodragend voor de Ziektewet dan moet hij de gegevens 5 jaar voor het UWV bewaren.

Welke gegevens mag de bedrijfsarts niet met de werkgever delen?

Zieke werknemer ↔ Werkgever ↔ Bedrijfsarts/arbodienst

- ✓ diagnoses, naam ziekte, specifieke klachten of pijnandauidingen;
- ✓ eigen waarnemingen over de gezondheidstoestand van de werknemer;
- ✓ informatie over therapieën;
- ✓ afspraken met artsen, therapeuten of begeleiders;
- ✓ problemen uit het verleden of in de privéfeer.

Wat mag een verzuim- of casemanagementbureau vragen?

Zieke werknemer ↔ Verzuim- of casemanagementbureau

- ✓ hetzelfde als een werkgever;
- ✓ hetzelfde als een bedrijfsarts, op voorwaarde dat:
 - de organisatie een geregistreerde bedrijfsarts heeft die een contract sluit met de werkgever;
 - de casemanager onder taakdelegatie werkt en deze taak persoonlijk gedelegeerd heeft gekregen van deze bedrijfsarts;
 - de bedrijfsarts actief toezicht houdt op de taken van de casemanager;
 - de casemanager alleen bij die gegevens kan die nodig zijn voor het uitvoeren van zijn taak.
- ✗ aard en oorzaak van de ziekte
- ✗ wat kan de werkgever nog wel?

Aan welke eisen moet een verzuimsysteem voldoen?

- ✓ Als het systeem via internet toegankelijk is voor bevoegde medewerkers, moet er sprake zijn van multifactorauthenticatie. Inloggen met alleen gebruikersnaam en wachtwoord is onvoldoende.
- ✓ Het moet voor personen die bepaalde medische gegevens niet mogen verwerken, onmogelijk zijn deze gegevens toch kunnen inzien.
- ✓ Het moet voor de werkgever onmogelijk zijn om rapportages uit te draaien waarin medische persoonsgegevens staan die hij niet mag verwerken.
- ✓ Als een (zelfstandige) bedrijfsarts in opdracht van een werkgever de verzuimbegeleiding uitvoert, mag de module waarin de arts de (medische) gegevens registreert op geen enkele manier toegankelijk zijn voor de werkgever, dus ook niet voor de systeembeheerder die in dienst is bij de werkgever.
- ✓ De werkgever mag niet zelf inlogcodes uitgeven voor de toegang tot gegevens die hij niet mag verwerken. Dit moet de externe beheerder van het systeem of de arbodienst doen.

Wat mag u als werkgever vragen en registreren bij een ziekmelding?

Welke gegevens mag de bedrijfsarts/arbodienst met de werkgever delen?



- ✓ telefoonnummer en (verpleeg)adres;
- ✓ vermoedelijke duur van het verzuim;
- ✓ lopende afspraken en werkzaamheden;
- ✓ valt de werknemer onder een van de vangnetbepalingen van de Ziektewet (maar niet onder welke vangnetbepaling hij valt);
- ✓ houdt de ziekte verband met een arbeidsongeval;
- ✓ is er sprake is van een verkeers-ongeval waarbij een eventueel aansprakelijke derde betrokken is.

- ✓ de werkzaamheden waartoe de werknemer niet meer of nog wel in staat is (functionele beperkingen, restmogelijkheden en implicaties voor het soort werk dat de werknemer nog kan doen);
- ✓ de verwachte duur van het verzuim;
- ✓ de mate van arbeidsongeschiktheid van de werknemer;
- ✓ adviezen over aanpassingen, werkvoorzieningen of interventies die de werkgever voor de re-integratie moet treffen;
- ✗ informatie over de gezondheid van de zieke medewerker. Dit valt onder het medisch beroepsgeheim.

Gezamenlijke uitleg beleidsregels de zieke werknemer

- Werkgever mag niet vragen naar:
 - een diagnose of behandeling door een arts
 - de functionele mogelijkheden en beperkingen van de werknemer
- Goed werknemerschap o.b.v. artikel 7 : 611 BW:
 - Ziekmelding: t.g.v. ziekte niet in staat om 'normale werkzaamheden' te verrichten
 - Werknemer is medeverantwoordelijk voor herstel en terugkeer naar werk
- Werknemer kan uit zichzelf aangeven of hij bepaalde (deel)taken, (deel)functies of werkzaamheden nog wel kan verrichten. De werkgever mag hier geen druk op uitoefenen, er ook niet naar vragen of op doorvragen.

Gezamenlijke uitleg beleidsregels de zieke werknemer

- Zo nodig kan werkgever de bedrijfsarts vragen welke (deel)taken, (deel)functies of werkzaamheden de werknemer nog wel kan verrichten.
- Registreren van functionele mogelijkheden en beperkingen mag werkgever alleen doen indien die door de bedrijfsarts zijn vastgesteld.
- Gezamenlijk in gesprek over de manier waarop de terugkeer naar werk invulling kan krijgen. En vastleggen van werkafspraken in de zin van uit te voeren taken of werkzaamheden.

Wees alert op rolscheiding

- Pas op voor dubbele rollen
- Dus niet AD en CM voor zelfde werkgever
- Ook niet CMTD en CM werkgever voor zelfde werkgever
- Conflict casemanager (casemanager kompas) is in opkomst

Kies positie in dit mooie vakgebied!



Zijn er nog vragen?