



# Werkwijzer Casemanagement

Handreiking voor de casemanager  
van de MKB verzuim-ontzorgverzekering

# Werkwijzer Casemanagement

Handreiking voor de casemanager  
van de MKB verzuim-ontzorgverzekering



VERBOND VAN VERZEKERAARS

## Colofon

Het traject om te komen tot deze Werkwijzer Casemanagement is geleid door een stuurgroep bestaande uit:

- Verbond van Verzekeraars.
- Organisatie voor Vitaliteit, Activering en Loopbaan (OVAL).

Bij de totstandkoming van de Werkwijzer Casemanagement zijn vertegenwoordigers geconsulteerd van de beroepsregisters van casemanagers, de beroepsverenigingen van bedrijfsartsen, arbeidsdeskundigen en financieel adviseurs, de werkgeversorganisaties en de werknemersorganisaties.

Capgemini Invent heeft de procesbegeleiding en ondersteuning geleverd om tot de werkwijzer te komen en het ministerie van Sociale Zaken & Werkgelegenheid heeft dit gefaciliteerd.

Den Haag, 15 juli 2019.

Disclaimer: bij het samenstellen van deze werkwijzer is de grootst mogelijke zorgvuldigheid betracht. Aan de tekst van deze werkwijzer kunnen geen rechten worden ontleend.

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	4
1.1	Achtergrond van de werkwijzer	4
1.2	Aard en doel van de werkwijzer	4
1.3	Doelgroep(en) van de werkwijzer	4
1.4	De rol en hoofdtaken van de casemanager	5
1.5	Scope: welke casemanager wordt in deze werkwijzer bedoeld	5
1.6	De casemanager en de omgang met gegevens	6
1.7	Leeswijzer	6
<b>2</b>	<b>De rol en taken van de casemanager richting de werkgever</b>	7
2.1	De rol van de casemanager richting de werkgever	7
2.2	De taken van de casemanager richting de werkgever	7
2.3	Enkele aandachtspunten voor de casemanager richting de werkgever	10
<b>3</b>	<b>De rol en taken van de casemanager richting de werknemer</b>	11
3.1	De rol van de casemanager richting de werknemer	11
3.2	De taken van de casemanager richting de werknemer	11
3.3	Enkele aandachtspunten voor de casemanager richting de werknemer	13
<b>4</b>	<b>De casemanager en de andere professionals</b>	15
4.1	De rol en taken van de casemanager richting de bedrijfsarts	15
4.2	De inschakeling en afstemming met andere professionals	17
<b>5</b>	<b>De coördinatie richting de verzekeraar</b>	19
5.1	Rol en taken van de casemanager richting verzekeraar	19
5.2	Borging van kosten en baten van ingezette activiteiten	19
<b>6</b>	<b>De rolverdeling in het speelveld van de casemanager</b>	20
6.1	Rollen en rolverdeling	20
6.2	Handelen in lastige situaties	21
<b>7</b>	<b>Kwaliteitsborging</b>	23
7.1	Kwaliteitseisen van de casemanager	23
7.2	Periodieke evaluatie	23
	Bijlage 1: Procesgang Wet verbetering Poortwachter	24
	Bijlage 2: Bronnenoverzicht	25

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond van de werkwijzer

Eind 2018 is een kaderconvenant gesloten tussen de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, werkgeversorganisaties en het Verbond van Verzekeraars met algemene afspraken over de ontwikkeling van de MKB verzuim-ontzorgverzekering per 1 januari 2020. Het doel van dit verzekeringsaanbod is dat kleine werkgevers optimaal worden ontzorgd bij langdurig ziekteverzuim van hun werknemers, onder andere door een casemanager die de regie voert over de re-integratie.

De werkgeversorganisaties en de verzekeraars hebben een productconvenant opgesteld dat ingaat op de minimumeisen van de MKB verzuim-ontzorgverzekering en de taken die de casemanager tenminste dient uit te voeren. Hierbij is afgesproken om een werkwijzer te ontwikkelen voor de casemanager die verbonden is aan de MKB verzuim-ontzorgverzekering.

## 1.2 Aard en doel van de werkwijzer

De Werkwijzer Casemanagement biedt een handreiking voor de casemanager die de MKB verzuim-ontzorgverzekering uitvoert in de praktijk.

Met de Werkwijzer Casemanagement worden de volgende doelstellingen nagestreefd:

- 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.

De werkwijzer heeft het karakter van een leidraad en bevat beschrijvingen en handvatten voor de uitvoering van het casemanagement in het kader van de MKB verzuim-ontzorgverzekering. De werkwijzer is geen gedetailleerde procesbeschrijving, werkinstructie of (af)vinklijst.

## 1.3 Doelgroep(en) van de werkwijzer

De doelgroep van de werkwijzer is primair de casemanager. Dit betekent dat de werkwijzer vanuit het perspectief van de casemanager is geschreven.

Daarnaast biedt deze werkwijzer zinvolle en bruikbare informatie voor alle betrokken partijen, zoals:

- Werknemers voor wie het re-integratietraject van toepassing is.
- Ondernemingsraden of personeelsvertegenwoordigingen.
- Werkgevers.
- Bedrijfsartsen.
- Arbodiensten.
- Verzuimverzekeraars, volmachten en financieel adviseurs.
- Re-integratiebedrijven, interventiepartijen, arbeidsdeskundigen, mediators en andere partijen waarnaar de casemanager doorverwijst en mee samenwerkt.

## 1.4 De rol en hoofdtaken van de casemanager

De werkgever en de werknemer zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet verbetering poortwachter (Wvp) en de Regeling procesgang 1e en 2e ziektejaar. Bij de MKB verzuim-ontzorgverzekering wordt bij dreigend langdurig verzuim door de verzekeraar een casemanager toegewezen aan de werkgever en werknemer voor de regievoering over de re-integratie.

De casemanager is 'spin in het web' tussen werkgever, werknemer en professionals als bedrijfsartsen en arbeidsdeskundigen, zonder hun verantwoordelijkheden over te nemen. De casemanager regisseert dat het proces wordt uitgevoerd conform de wet- en regelgeving, zorgt dat partijen worden aangehaakt en signaleert en stuurt bij waar dit nodig is.

De casemanager die de MKB verzuim-ontzorgverzekering uitvoert heeft, naast zijn vaste taken en verantwoordelijkheden in het kader van de Wvp, de volgende hoofdtaken:

1. Ontzorgen van de werkgever.
2. Ondersteunen van de werknemer.
3. Afstemmen met de bedrijfsarts (en de taakgedelegeerden van de bedrijfsarts).
4. Afstemmen met andere professionals.
5. Coördineren richting de verzekeraar.

In deze werkwijzer worden de rol en hoofdtaken van de casemanager verder uitgewerkt, waarbij de stappen in de procesgang Wvp (zie bijlage 1) als kader dienen.

## 1.5 Scope: welke casemanager wordt in deze werkwijzer bedoeld

In deze werkwijzer wordt de term casemanager gehanteerd. Een casemanager kan door partijen ook anders worden genoemd, zoals een re-integratiedeskundige, verzuimcoach, verzuimconsulent, procesbegeleider, procescoach of inzetbaarheidscoach. Ook kan het werkverband van de casemanager variëren. Zo kan de casemanager in dienst zijn van een verzekeraar, arbodienst of re-integratiebedrijf of als zelfstandige werkzaam zijn. Deze werkwijzer is gericht op alle door de verzekeraar geaccepteerde casemanagers die door een verzekeraar worden ingezet voor de uitvoering van de MKB verzuim-ontzorgverzekering, ongeacht functiebenaming of werkverband.

Er kunnen meerdere type casemanagers actief zijn in het proces van verzuimbegeleiding en re-integratie. De casemanager die de MKB verzuim-ontzorgverzekering uitvoert heeft een duidelijk afgebakende rol en positie. Dit kan inzichtelijk worden gemaakt aan de hand van een kwadrantenmodel (ontleend aan de 'Leidraad casemanagement ziekteverzuim' van de NVAB) waarbij onderscheid wordt gemaakt in casemanagers die medisch of procesmatig werken en wel of niet onder verantwoordelijkheid van een bedrijfsarts.

CASEMANAGER	Werkt medisch	Werkt procesmatig
Werkt onder verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts	—	—
Werkt niet onder verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts	—	✓

De casemanager die verbonden is aan de MKB verzuim-ontzorgverzekering werkt procesmatig en niet onder verantwoordelijkheid of in taakdelegatie van de bedrijfsarts (zie het kwadrant rechtsonder in de tabel op voorgaande pagina).

Het adviseren over medische interventies is voorbehouden aan de bedrijfsarts. De casemanager moet echter alle interventies kunnen beoordelen. De casemanager wordt door de bedrijfsarts in het geval van een medische interventie geïnformeerd op basis van functiebeperkingen (en ontvangt dus geen medische gegevens).

Een medische interventie betreft bijvoorbeeld een intake bij een psycholoog, een medische expertise of een advies om een multidisciplinaire interventie. Een niet-medische interventie betreft bijvoorbeeld een advies voor bedrijfsmaatschappelijk werk, een arbeidsdeskundig onderzoek, een loopbaanadviestraject, een tweede spoor re-integratie traject, conflictbemiddeling of mediation.

Wanneer de casemanager een niet-medische interventie voorstelt dan stemt de casemanager dit altijd af met de bedrijfsarts, vanwege eventuele andere ideeën of om te toetsen of er een medische contra-indicatie is voor de inzet van een niet-medische interventie.

Tenslotte kan een onderscheid worden gemaakt tussen de verzuimbegeleiding gericht op het ziekteherstel van de werknemer en het re-integratietraject gericht op de werkhervatting of het vergroten van de mogelijkheden van de werknemer tot werk. De casemanager die verbonden is aan de MKB verzuim-ontzorg-verzekering is gericht op het re-integratietraject.

## 1.6 De casemanager en de omgang met gegevens

De rol en positie van de casemanager heeft consequenties voor de omgang met gegevens. De casemanager die zijn taken uitvoert in het kader van de MKB verzuim-ontzorgverzekering is gelijk te stellen aan de werkgever waar het gaat om het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens van de werknemer. Dit betekent dat de casemanager -net als de werkgever- geen medische gegevens mag ontvangen, verzamelen of verwerken. De casemanager verwerkt slechts gegevens die voor de uitoefening van zijn werk noodzakelijk zijn.

De casemanager werkt conform de geldende richtlijnen zoals de aanwijzingen en beleidsregels van de Autoriteit Persoonsgegevens, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de handleiding privacy inkomensverzekeringen (zie bijlage 2, bronnenoverzicht).

## 1.7 Leeswijzer

In deze werkwijzer komen achtereenvolgens aan de orde:

- De rol en taken van de casemanager richting de werkgever (2).
- De rol en taken van de casemanager richting de werknemer (3).
- De casemanager en de andere professionals (4).
- De coördinatie richting de verzekeraar (5).
- De rolverdeling in het speelveld van de casemanager (6).
- De kwaliteitsborging van de casemanager (7).



## 2 De rol en taken van de casemanager richting de werkgever

Voor de werkgever die de MKB verzuim-ontzorgverzekering afsluit bij een verzekeraar vormt de casemanager een onderdeel van het dienstverleningspakket. Dit hoofdstuk beschrijft de rol van de casemanager richting de werkgever (2.1), de taken die de casemanager uitvoert voor de werkgever (2.2) en geeft enkele aandachtspunten hierbij (2.3).

### 2.1 De rol van de casemanager richting de werkgever

De rol van de casemanager als onderdeel van de MKB verzuim-ontzorgverzekering is het ontzorgen van de werkgever. De casemanager ondersteunt de werkgever in zijn re-integratieverplichtingen conform de wet- en regelgeving en voert de regie over het gehele proces opdat alle stappen tijdig en volledig worden gezet. De rol van de casemanager in het ontzorgen van de werkgever kan op verschillende manieren worden ingevuld, afhankelijk van de specifieke situatie. Voorbeelden van de rolinvulling zijn:

- Het optreden als gesprekspartner, expert en vraagbaak voor de werkgever op verzuimcase-niveau en het informeren over wat er moet gebeuren.
- Het bewaken van de voortgang van het re-integratieproces.
- Het stimuleren van de uitvoering door de werkgever.
- Het ondersteunen en faciliteren in de procesuitvoering (bijv. samenstellen re-integratiedossier).
- Het meedenken en adviseren over de procesuitvoering en/of over specifieke vraagstukken, zoals het vertalen van adviezen van externe professionals naar de praktijk.
- Het toetsen/controleren of zaken worden uitgevoerd conform de voorgeschreven wet- en regelgeving en volgens de gemaakte afspraken.
- Het optreden als 'adviseur' van de werkgever richting de andere betrokken partijen.
- Het overbrengen van voorstellen van de werkgever richting de andere betrokken partijen.
- Afstemmen met werkgever en werknemer over hun gezamenlijk vast te stellen re-integratiedoel en de aanpak om dit te bereiken.
- Het optreden als 'intermediair' tussen werkgever en de werknemer, met het oog op een gezamenlijk beeld van het doel en de aanpak van re-integratie.
- Het wijzen op situaties van regres, vangnet, een no-risk polis of wettelijke vergoedingen voor medewerkers die werken met beperkingen.
- Het inzetten van interventies en het zorgdragen voor financiering vanuit de verzekeraar.
- Het ondersteunen van de werkgever bij het vaststellen van loonwaarde.

Het ontzorgen van de werkgever betekent niet dat de casemanager de verantwoordelijkheden van de werkgever overneemt. De verantwoordelijkheden van de werkgever zoals beschreven in de Wet verbetering poortwachter blijven intact. Deze werkwijzer ontslaat de werkgever niet van diens (wettelijke) verplichtingen en gewenste actieve rol in het re-integratieproces.

### 2.2 De taken van de casemanager richting de werkgever

Hiernavolgend is een (niet-limitatieve) lijst opgenomen van concrete taken van de casemanager in het ontzorgen van de werkgever in de verschillende stappen van de procesgang Wvp. Daarbij geldt dat sommige taken die bij een bepaalde stap zijn genoemd bij meer stappen aan de orde kunnen zijn.

### Ziekmelding en probleemanalyse

- Zodra uit de ziekmelding blijkt dat sprake is van (dreigend) langdurig verzuim of zodra de werkgever verwacht dat het verzuim lang gaat duren, wordt zowel de casemanager ingeschakeld als een eerste spreekuur bij de bedrijfsarts gepland voor het maken van een probleemanalyse op basis waarvan de bedrijfsarts adviseert. De casemanager bewaakt dit.

### Plan van aanpak

- Bewaken en zo nodig faciliteren dat de werkgever in overleg met de werknemer een Plan van Aanpak opstelt en waar nodig bijstelt over wat beiden gaan doen om de mogelijkheden tot werken te vergroten en in te vullen.
- Ondersteunen van de werkgever bij het vertalen van het advies van de bedrijfsarts over de belastbaarheid en belasting door te kijken naar de concrete invulling hiervan in de arbeidssituatie van de werknemer. Indien nodig worden de juiste professionals hierbij ingeschakeld. Voorbeelden hiervan zijn het bieden van passend werk (al dan niet door het aanpassen of creëren van werkzaamheden) en het laten bepalen van de bijbehorende loonwaarde. Indien het advies van de bedrijfsarts onduidelijk is, constateert de casemanager dit en weet dit voor de werkgever tijdig op te helderen door - in samenspraak met werknemer en werkgever - aanvullende vragen voor te leggen aan de bedrijfsarts.

### Langdurig verzuim

- Adviseren en ondersteunen van werkgever en werknemer in de aanleg en het onderhoud van een re-integratie-dossier voor een ziektegeval waar sprake is van (mogelijk) langdurig verzuim.
- Adviseren, bewaken en zo nodig faciliteren dat de werkgever periodiek de voortgang bespreekt met de werknemer, waarbij eenmaal per 6 weken als vuistregel aangehouden kan worden.
- Evalueren met de werkgever van alle stappen die met de werknemer zijn gezet en bespreken van de voortgang en vervolgacties.
- Indien gewenst kan de casemanager proactief aan de bedrijfsarts voorstellen een vervolgactie te ondernemen. Denk hierbij aan het maken van een opbouwschema of een advies voor het inzetten van een niet-medische interventie. Het gaat hierbij om een 'procesmatig' advies van de casemanager; de bedrijfsarts beoordeelt of de interventie medisch gezien mogelijk/wenselijk is.
- Vanuit de door de bedrijfsarts aangegeven indicatie contact opnemen met de bedrijfsarts (in overleg met werknemer en werkgever) over de niet-medische interventies die het beste ingezet kunnen worden om de re-integratie van de werknemer te bevorderen.
- Toezien op de inzet van de interventie en het benutten van re-integratiemogelijkheden en samen met bedrijfsarts de voortgang bewaken. Indien mogelijk het vertalen van de adviezen van andere professionals naar de arbeidssituatie.
- In overleg met werkgever en werknemer kunnen inschakelen van andere deskundigen op het terrein van gezondheid, inkomen en/of arbeid voor advies. Bijvoorbeeld een arbeidsdeskundige ten behoeve van het opstellen van het Plan van Aanpak en het adviseren over passend werk of een loonwaarde expert voor het bepalen van de loonwaarde.
- Overleggen met de arbeidsdeskundige over de adviezen en ondersteunen bij het vertalen hiervan naar de arbeidssituatie.
- Ondersteunen van de werkgever bij het aanvragen van een Deskundigenoordeel bij UWV, indien hier aanleiding voor is.
- Begeleiden van de werkgever bij de interpretatie van de uitslag van het Deskundigenoordeel van UWV en in afstemming met de bedrijfsarts en eventuele andere professionals vertalen naar gerichte vervolgacties.
- Indien de werknemer zich niet houdt aan het advies en/of zijn verplichtingen niet nakomt, de werkgever attenderen op relevante algemene informatie over dit onderwerp en het inschakelen van juridisch advies door de werkgever over mogelijk benodigde maatregelen bij het overwegen van het



stoppen met het uitbetalen van salaris, al dan niet tijdelijk, om de werknemer tot medewerking aan te sporen.

- Informeren van de bedrijfsarts over relevante ontwikkelingen in de voortgang van de re-integratie die van belang zijn voor de (her)beoordeling van de belastbaarheid (bijvoorbeeld over de voortgang rondom de inzet van de interventie of over stagnatie in opbouw van uren).
- Bewaken van de uitvoering van een benodigde bijstelling van de probleemanalyse bij een gewijzigde situatie.
- Initiëren, in overleg met de werkgever, van een spreekuur van de bedrijfsarts voor (her)beoordeling van de belastbaarheid van de werknemer.
- Overleggen over/ondersteunen bij het vaststellen van de loonwaarde.

#### Verzuimmelding UWV

- Bewaken dat de werkgever in week 42 de werknemer ziek meldt bij het UWV.

#### Eerstejaarsevaluatie

- Informeren over en ondersteunen bij de uitvoering van de eerstejaars-evaluatie, waarbij werkgever en werknemer het afgelopen jaar evalueren en vaststellen welk re-integratieresultaat ze in het tweede ziektejaar willen behalen en hoe ze dat gaan doen.

#### Spoor 2

- Adviseren over en initiëren van de inzet van een spoor 2 re-integratie.
- Laten evalueren of de belastbaarheid van werknemer ten tijde van de spoor 2 re-integratie wijzigt.
- Adviseren en sturen op de eventuele gewijzigde belastbaarheid.

#### Re-integratieverslag

- Zorgdragen voor het opstellen van het re-integratieverslag door de werkgever in overleg met de werknemer, indien de werknemer na twintig maanden nog niet volledig aan de slag is.
- Informeren van de werkgever over de manier waarop deze het re-integratiedossier kan complementeren en - waar het kan en mag - ondersteunen door bijvoorbeeld ontbrekende formats aan te vullen c.q. in te vullen.
- Tijdig aanvragen van een spreekuur bij de bedrijfsarts ten behoeve van het opstellen van het actueel oordeel en de medische Informatie.

#### WIA-aanvraag

- Wanneer nodig informeren over de mogelijkheden van een vervroegde WIA.
- Informeren over en ondersteunen bij de uitvoering van de eindevaluatie in verband met de WIA aanvraag (niet-medische deel).
- Informeren van de werkgever en werknemer over verantwoordelijkheden en consequenties bij instroom in de WIA.
- Werkgever attenderen op het tijdig aanleveren van het re-integratieverslag.
- Bespreken van de uitslag van de WIA beoordeling.

#### Algemene taken (niet verbonden aan Wvp en regeling procesgang eerste en tweede ziektejaar)

- Adviseren van de werkgever over preventie en verzuimbeleid in brede zin.
- Informeren over relevante (arbo)wetgeving die voor de werkgever van belang is voor de arbeidsomstandigheden binnen zijn bedrijf. Hierbij verwijzen naar andere professionals en partijen die hem daarbij kunnen ondersteunen.

## 2.3 Enkele aandachtspunten voor de casemanager richting de werkgever

### Organiseer om als casemanager tijdig in beeld te komen

De casemanager (die de MKB verzuim-ontzorgverzekering uitvoert) ondersteunt de werkgever en werknemer bij de taken na een ziekmelding tot het einde van de loondoorbetalingsverplichting. De casemanager komt in beeld bij (dreigend) langdurig verzuim. Als in de beginperiode van het verzuim uit de contacten tussen werkgever, werknemer en casemanager blijkt dat er sprake kan zijn van langdurig verzuim, komt de casemanager in beeld en krijgt de regie op het dossier. Tijdige dienstverlening door de casemanager op basis van goede informatie is van belang, om de stappen in de procesgang ook tijdig in gang te kunnen zetten.

### Draag zorg voor voldoende contactmomenten

De casemanager ontzorgt en begeleidt de werkgever in het gehele proces van re-integratie. De contactmomenten van de casemanager met de werkgever dienen passend te zijn bij de behoefte van de begeleiding en bij de stappen die gezet moeten worden conform de Wvp.

### Schep duidelijkheid over de reikwijdte van de rol en over de onderlinge rolverdeling

Het is belangrijk dat de casemanager richting de werkgever duidelijk aangeeft wat de onderlinge rolverdeling is, zodat er overeenkomstige wederzijdse verwachtingen zijn tussen de casemanager en de werkgever. De casemanager ontzorgt de werkgever, maar dit ontslaat de werkgever niet van zijn (wettelijke) verantwoordelijkheden en actieve rol in de verzuimbegeleiding en het re-integratie-proces. De casemanager bewaakt de rolverdeling en wijst zo nodig de werkgever hierop.

### Bewaak dat er voldoende contact en overleg is tussen de werkgever en de werknemer

Het ontzorgen van de casemanager richting de werkgever mag er niet toe leiden dat de casemanager het contact en overleg van de werkgever met de werknemer overneemt. Voorkomen moet worden dat een werknemer vooral met een casemanager contact heeft en nauwelijks met de werkgever. Het is van belang dat de werkgever en de werknemer regelmatig contact en overleg met elkaar hebben, vanuit hun gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Wet verbetering poortwachter. De casemanager bewaakt dat er voldoende contact en overleg plaatsvindt en signaleert wanneer dit niet het geval is.

## 3 De rol en taken van de casemanager richting de werknemer

De werkgever en de werknemer zijn samen verantwoordelijk voor de re-integratie. Dit betekent dat de casemanager die de MKB verzuim-ontzorgverzekering uitvoert zowel voor de werkgever als voor de werknemer werkzaam is. Dit hoofdstuk beschrijft de rol van de casemanager richting de werknemer (3.1), de taken die de casemanager voor de werknemer uitvoert (3.2) en geeft enkele aandachtspunten hierbij (3.3).

### 3.1 De rol van de casemanager richting de werknemer

De casemanager die de MKB verzuim-ontzorgverzekering uitvoert heeft een ondersteunende rol richting de werknemer. De casemanager informeert en ondersteunt de werknemer proactief bij de uitvoering van de werknemerstaken in het re-integratietraject en de afgesproken acties, na een ziekmelding tot het einde van de loondoorbetalingsverplichting.

De rol van de casemanager in het ondersteunen van de werknemer kan op verschillende manieren worden ingevuld, afhankelijk van de specifieke situatie. Voorbeelden van de rolinvulling zijn:

- Het optreden als vraagbaak en gesprekspartner voor de werknemer.
- Het informeren en voorlichten van de werknemer over de stappen die gezet dienen te worden in het kader van de Wvp.
- Het proactief begeleiden van de werknemer door de gehele procesgang Wvp: het informeren en overleggen over de juiste stappen en uitleg geven over de plichten en mogelijkheden die de werknemer heeft.
- Het regie voeren op de processtappen en het zo nodig activeren/bijsturen van de werknemer.
- Het stimuleren en opstarten van interventies, die herstel en re-integratie bevorderen.
- Het bieden van procesmatige informatie en/of hulp bij het voorbereiden van gesprekken die de werknemer heeft met professionals zoals de bedrijfsarts en de verzekeringsarts (bij een WIA-aanvraag of een Deskundigheidsoordeel).
- Het informeren van de werknemer over de financiële consequenties en risico's van langdurige ziekte en arbeidsongeschiktheid.
- Het ondersteunen van de werknemer bij het re-integratieplan, zoals het vertalen van het advies van de bedrijfsarts naar re-integratiestappen.
- Het ondersteunen van de werknemer bij het formuleren van de re-integratievisie, alsmede het voeren van re-integratie/activeringsgesprekken.

Het ondersteunen van de werknemer betekent niet dat de casemanager de verantwoordelijkheden van de werknemer overneemt. De verantwoordelijkheden van de werknemer zoals beschreven in de Wvp blijven intact. Deze werkwijzer ontslaat de werknemer niet van diens (wettelijke) verplichtingen en gewenste actieve rol in het re-integratieproces.

### 3.2 De taken van de casemanager richting de werknemer

Onderstaand is een (niet-limitatieve) lijst opgenomen van concrete taken van de casemanager in het ondersteunen van de werknemer in de stappen van de procesgang Wvp. Daarbij geldt dat sommige taken die bij een bepaalde stap zijn genoemd bij meerdere stappen aan de orde kunnen zijn.

### Ziekmelding en probleemanalyse

- Organiseren dat voor een werknemer waar sprake is van (dreigend) langdurig verzuim een afspraak voor een spreekuur bij de bedrijfsarts wordt gepland voor het maken van een probleemanalyse, voorzover dit initiatief niet door de werkgever (al dan niet op basis van gemaakte contractafspraken) of werknemer zelf wordt genomen.
- De werknemer informeren of hulp bieden bij het voorbereiden van het gesprek met de bedrijfsarts. Hierbij geldt uiteraard dat de werknemer geen medische gegevens hoeft te delen met de casemanager en dat de casemanager hier ook niet naar mag vragen.
- De werknemer wijzen op het recht dat de werknemer in alle gevallen vrije toegang heeft tot de bedrijfsarts en dat de werknemer de mogelijkheid heeft om gedurende de gehele procesgang Wvp een second opinion aan te vragen bij een andere bedrijfsarts of een deskundigenoordeel aan te vragen bij het UWV.

### Plan van aanpak

- Bewaken dat de werkgever en werknemer samen een Plan van Aanpak opstellen over wat beiden gaan doen om de mogelijkheden tot werken te vergroten en in te vullen.
- Ondersteunen bij het vertalen van het advies van de bedrijfsarts over de belastbaarheid naar de concrete invulling hiervan in de arbeidssituatie van de werknemer en waar nodig inschakelen van andere professionals hierbij. Indien het advies onduidelijk is dan constateert de casemanager dit en weet dit voor de werknemer tijdig op te helderen door aanvullende vragen voor te leggen aan de bedrijfsarts.

### Langdurig verzuim en re-integratievisie

- Bewaken dat werkgever en werknemer samen invulling geven aan de afgesproken stappen en bijstellingen in het plan van aanpak.
- Bewaken dat de werkgever en de werknemer periodiek de voortgang bespreken, waarbij eenmaal per 6 weken als vuistregel aangehouden kan worden.
- De werknemer ondersteunen bij het opstellen van een zelfstandige re-integratievisie. De casemanager kan deze taak ook delegeren aan een andere gekwalificeerde professional.
- Indien de re-integratievisie van de werknemer conflicteert met die van de werkgever, proberen te komen tot een oplossing die in het belang van beide partijen is. Indien er geen oplossing gevonden wordt, doorverwijzen naar het UWV voor een Deskundigenoordeel.
- In overleg met werkgever en werknemer inschakelen van andere deskundigen op het terrein van gezondheid, inkomen en/of arbeid voor advies. Bijvoorbeeld een arbeidsdeskundige ten behoeve van het opstellen van het Plan van Aanpak en het adviseren over passend werk of een loonwaarde expert voor het bepalen van de loonwaarde (indien noodzakelijk).
- Het bieden van informatie en/of hulp aan de werknemer bij het voorbereiden van gesprekken met andere deskundigen.
- Bij de inzet van de arbeidsdeskundige in overleg met de werkgever en werknemer vertalen van de adviezen van de arbeidsdeskundige naar de arbeidssituatie van de werknemer.
- Erop toezien dat de werknemer betrokken blijft bij het proces van re-integratie en signaleren in geval van ontstane knelpunten.
- Indien de werknemer zich niet houdt aan het advies en/of zijn verplichtingen niet nakomt, dan dient de casemanager de werknemer te attenderen op relevante algemene informatie over de mogelijke vervolgstappen door de werkgever (bijvoorbeeld het al dan niet tijdelijk stoppen met het uitbetalen van salaris).
- Inzicht geven aan de werknemer van de te verwachten financiële consequenties en risico's van langdurige ziekte en arbeidsongeschiktheid.
- Bij een gewijzigde situatie of stagnatie in overleg treden met de werknemer en werkgever (en de bedrijfsarts) over het bijstellen van de probleemanalyse en/of van het re-integratietraject.

- Bij een gewijzigde belastbaarheid van de werknemer; heronderzoek door de arbeidsdeskundige, inzet spoor 2, vanuit passend werk terugkeren in eigen werk, vervoegde IVA mogelijkheden.
- Bij stagnatie van het re-integratieproces met de werknemer overleggen of er sprake is van werkgerelateerde problematiek. Na afstemming met de bedrijfsarts de juiste acties c.q. interventies afstemmen/adviseren en dit afstemmen met werkgever en werknemer.
- Informeren/ondersteunen van betrokkenen bij de aanvraag van de (vervroegde) WIA uitkering.

#### Eerstejaarsevaluatie

- Zorgdragen voor een eerstejaars-evaluatie tussen week 46 en 52, waarbij werkgever en werknemer het afgelopen jaar evalueren en vaststellen welk re-integratieresultaat ze in het tweede ziektejaar willen behalen en hoe ze dat gaan doen.

#### Spoor 2

- Adviseren over en initiëren van de inzet van een spoor 2 re-integratie.
- Laten evalueren of de belastbaarheid van werknemer ten tijde van de spoor 2 re-integratie wijzigt.
- Adviseren en sturen op de eventuele gewijzigde belastbaarheid.

#### Re-integratieverslag

- Ondersteunen van werkgever en werknemer bij het samenstellen het re-integratieverslag indien de werknemer na twintig maanden nog niet volledig aan de slag is.
- Tijdig aanvragen van een spreekuur bij de bedrijfsarts ten behoeve van het opstellen van het actueel oordeel en de medische Informatie.

#### WIA-aanvraag

- Wanneer nodig informeren over de mogelijkheden van een vervroegde WIA.
- Informeren over en ondersteunen van de uitvoering van de eindevaluatie in verband met de WIA aanvraag (niet medische deel).
- Informeren van de werkgever en werknemer over verantwoordelijkheden en consequenties bij instroom in de WIA.
- Informeren en ondersteunen van de werknemer bij de aanvraag van de WIA uitkering.
- Initiëren dat het medisch dossier tijdig aan de werknemer toegezonden wordt.
- Bespreken van de uitslag van de WIA beoordeling.

#### Algemene taken (niet verbonden aan Wvp en regeling procesgang eerste en tweede ziektejaar)

- Informeren van de werknemer dat gehandeld wordt conform de aanwijzingen en beleidsregels van de Autoriteit Persoonsgegevens, de AVG en de handleiding privacy inkomensverzekeringen (zie bijlage 2).

### 3.3 Enkele aandachtspunten voor de casemanager richting de werknemer

#### Schep duidelijkheid over de reikwijdte van de rol en over de onderlinge rolverdeling

Het is van belang dat de casemanager richting de werknemer duidelijk aangeeft wat de onderlinge rolverdeling is, zodat er overeenkomstige wederzijdse verwachtingen zijn tussen de casemanager en de werknemer. De casemanager ondersteunt de werknemer, maar is geen belangenbehartiger. Van de werknemer wordt verwacht dat hij/zij de toebedeelde (wettelijke) verantwoordelijkheden neemt en een actieve rol vervult in het proces van re-integratie.

**Benadruk de professionele onafhankelijkheid van de casemanager richting de werknemer**

De werknemer dient een duidelijke toelichting te krijgen over de rol en positie van de casemanager. Het is van belang dat de casemanager benadrukt dat zijn ondersteunende rol richting de werknemer op een onafhankelijke wijze wordt ingevuld. Het moet voor de werknemer duidelijk zijn dat de casemanager weliswaar door een verzekeraar is ingezet bij de werkgever die de MKB verzuim-ontzorg-verzekering heeft afgesloten, maar dat de casemanager een onafhankelijke rol heeft richting de verschillende partijen (verzekeraar, werkgever en werknemer). De casemanager is verantwoordelijk is om de eigen professionele onafhankelijkheid te waarborgen.

**Benadruk dat de casemanager buiten het medische gedeelte blijft**

De casemanager dient richting de werknemer aan te geven dat hij/zij een procesmatige rol heeft en dat dit betekent dat de casemanager buiten het medisch gedeelte blijft. De casemanager mag dus geen medische informatie vragen en vastleggen, geen medisch oordeel geven en geen medische verzuimbegeleiding verzorgen. De casemanager mag op geen enkele wijze oordelen over hetgeen de werknemer vertelt (bijvoorbeeld over zijn/haar medische situatie) of daar een invulling aan geven wat de werknemer dan nog wel zou kunnen doen.

## 4 De casemanager en de andere professionals

In het re-integratieproces kunnen verschillende professionals een rol hebben. De casemanager als 'spin in het web' draagt procesmatig zorg voor afstemming met deze professionals. In dit hoofdstuk wordt dit verder uitgewerkt, waarbij wordt ingegaan op de rol en taken van de casemanager richting de bedrijfsarts (4.1) en de inschakeling en afstemming met andere professionals (4.2).

### 4.1 De rol en taken van de casemanager richting de bedrijfsarts

De casemanager heeft een procesmatige regierol in de procesgang Wvp en zal vanuit die rol op bepaalde momenten met de bedrijfsarts in contact treden en afstemmen, met inachtneming van de rol en taken richting werkgever en werknemer. De bedrijfsarts zal zijn of haar expertise inzetten, waarbij minimaal de wettelijke termijnen worden gevolgd.

NB. Waar in deze paragraaf wordt gesproken over de afstemming van de casemanager met de bedrijfsarts, worden ook de professionals bedoeld die in taakdelegatie van de bedrijfsarts werken.

#### Rolverdeling casemanager en bedrijfsarts

Voor de rolverdeling tussen de casemanager en bedrijfsarts worden de volgende kaders gehanteerd:

- De bedrijfsarts adviseert bij de begeleiding van werknemers die door ziekte niet in staat zijn hun arbeid te verrichten en is verantwoordelijk voor de bedrijfsgeneeskundige advisering van de belastbaarheid en mogelijke interventies.
- De bedrijfsarts geeft hierover in zijn spreekuurrapportages heldere informatie en adviezen en is beschikbaar voor toelichting of aanvulling hierop richting de casemanager. De casemanager checkt of de bedrijfsarts ook antwoord heeft gegeven op eventueel vooraf gestelde vragen.
- De casemanager stemt af met de bedrijfsarts, maar werkt niet onder taakdelegatie van de bedrijfsarts.
- De eindverantwoordelijkheid voor het medische deel van de verzuimbegeleiding van de werknemer ligt bij de bedrijfsarts, waarbij de bedrijfsarts een medisch beroepsgeheim heeft. De bedrijfsarts is op grond van de BIG-registratie tuchtrechtelijk verantwoordelijk voor het eigen handelen en adviseren. Dit impliceert dat hij/zij handelt volgens wetenschappelijke richtlijnen en professionele standaarden, zoals opgesteld door diens beroepsvereniging.
- De casemanager heeft, net als de werkgever, geen toegang tot het medische dossier.
- De eindverantwoordelijkheid voor het procesmatige deel van de re-integratie ligt bij de werkgever en werknemer. De casemanager ondersteunt hierbij.

#### Momenten waarop sprake is van afstemming

Een goede procesmatige afstemming tussen de bedrijfsarts en de casemanager is essentieel voor een efficiënte en effectieve uitvoering van de MKB verzuim-ontzorgverzekering en om zorg te dragen voor een optimaal traject van verzuimbegeleiding en re-integratie. Op tenminste de volgende momenten hebben de casemanager en de bedrijfsarts contact met elkaar:

- De casemanager kan bij een ziekmelding een beperkt aantal zaken (laten) uitvragen bij de werkgever en werknemer en gegevens daarvan verwerken (binnen de kaders van de AVG), waaronder wanneer werkgever en werknemer werkhervatting verwachten. Bij een verwachte werkhervatting (binnen



6 weken) zal er in principe geen medische beoordeling plaatsvinden, tenzij de bedrijfsarts daartoe besluit of wanneer de werknemer daarom verzoekt. De werknemer blijft immers in alle gevallen vrije toegang houden tot de bedrijfsarts.

Bij het uitblijven van volledige werkhervatting binnen de genoemde periode zal er een medische beoordeling over belastbaarheid noodzakelijk zijn door de bedrijfsarts.

Ook kan op verzoek van de werknemer, de werkgever of de bedrijfsarts contact plaatsvinden tussen de bedrijfsarts en de werknemer.

- De casemanager ondersteunt de werkgever en werknemer bij het vertalen van de adviezen van de bedrijfsarts naar gerichte vervolgacties in de re-integratie. Regelmatige afstemming tussen bedrijfsarts en casemanager is belangrijk, zodat voorgestelde vervolgacties in lijn blijven met de beoordeelde belastbaarheid. Deze afstemming gaat over niet-medische zaken. De casemanager informeert de bedrijfsarts over de actuele stand van zaken en stelt wanneer nodig aanvullende (niet-medische) vragen aan de bedrijfsarts.
- De casemanager onderhoudt contact met de werkgever en werknemer en bewaakt de voortgang van het re-integratiedossier. Er wordt opnieuw advies gevraagd bij de bedrijfsarts bij wijzigingen of stagnatie in de voortgang (bijvoorbeeld het advies over werkhervatting wordt niet gehaald of er ontstaat een nieuwe medische situatie). Het is aan de casemanager om in overleg met werkgever en/of werknemer een vraagstelling naar de bedrijfsarts te formuleren. Dit kan over belastbaarheid gaan, maar ook over andere zaken.
- De casemanager heeft overleg met de bedrijfsarts over de inzet en advisering ten aanzien van dienstverleners als het gaat om re-integratie en interventies.
- De casemanager stemt af met de bedrijfsarts inzake het advies aan de werkgever en werknemer over het aanvragen van een Deskundigenoordeel bij het UWV.
- De casemanager stemt af met de bedrijfsarts als de werknemer een second opinion aanvraagt bij een andere bedrijfsarts.
- De casemanager zoekt afstemming met de bedrijfsarts bij het coördineren van de aanvraag voor een WIA-beoordeling of een vervroegde WIA-aanvraag.

Het is de verantwoordelijkheid van de casemanager om afstemming te zoeken met de bedrijfsarts op de momenten wanneer hij/zij dit nodig acht en om de werknemer hierover te informeren. Vanzelfsprekend worden daarbij minimaal de wettelijke termijnen van de WvP gevolgd. De casemanager en de bedrijfsarts hebben overleg met elkaar over de voortgang en wanneer stagnatie ontstaat. De bedrijfsarts kan ook zelf het initiatief nemen voor contact met de casemanager indien hij/zij dit nodig acht. Daarnaast kan de bedrijfsarts voor zijn/haar advisering contact opnemen met de werkgever.

### Inzet van interventies

Bij de inzet van interventies kunnen de volgende uitgangspunten worden gehanteerd:

- De bedrijfsarts adviseert over passende interventies die het herstel en de werkhervatting bevorderen.
  - De casemanager toetst de interventie op de investering van de werknemer, de werkgever (met eventueel financiële vergoeding van de verzekeraar) en op het te verwachten re-integratie-resultaat. Het is niet de verantwoordelijkheid van de casemanager om te beslissen over de inzet van een interventie; wel adviseert hij de verzekeraar over het al of niet vergoeden ervan. Bij een investering kan bijvoorbeeld worden gedacht aan tijd en geld. De opbrengst van de interventie kan zijn (deels) terugkeer naar werk en/of reductie van de verzuimduur.
  - De casemanager voert regie, heeft een signaalfunctie en overlegt met de bedrijfsarts bij stagnatie of het uitblijven van het verwachte effect. De casemanager kan ook proactief een niet-medische interventie of expertise voorstellen aan de bedrijfsarts ter medische toetsing.
- Bij een advies van de bedrijfsarts over de inzet van een interventie wordt de casemanager door de

bedrijfsarts geïnformeerd. De casemanager mag geen medische vragen stellen aan de bedrijfsarts en ook niet aan de werknemer.

- De casemanager verzorgt de procesmatige en administratieve kant van interventies. De medische interventie wordt door de bedrijfsarts aangevraagd door middel van een doorverwijzing.
- De casemanager kan een niet-medische interventie initiëren, maar altijd in afstemming met de bedrijfsarts en in overleg met de werkgever en de werknemer.
- Voorafgaand aan een 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.

## 4.2 De inschakeling en afstemming met andere professionals

De casemanager zal in zijn rol als procesregisseur en 'spin in het web' zorg dragen voor de inschakeling en afstemming met andere professionals in het re-integratietraject van de werknemer. Deze professionals worden tijdig ingeschakeld door de casemanager wanneer blijkt dat een bepaalde expertise gewenst is in het re-integratietraject van de werknemer. Waar dit aan de orde is stemt de casemanager af met de bedrijfsarts over de inzet van andere professionals.

Hieronder worden enkele voorbeelden genoemd van situaties waarbij de casemanager een andere professional met specifieke expertise kan inschakelen:

<b>Loonwaarde expert</b>	Indien de loonwaarde in complexe situaties moet worden bepaald. Indien meer inzicht nodig is in de gevolgen van langdurige ziekte en de mogelijke inkomenseffecten daarvan op de langere termijn.
<b>Arbeidsdeskundige</b>	Indien de belasting van het werk in relatie tot de belastbaarheid van de werknemer moet worden beoordeeld. Indien een haalbaarheidsonderzoek 2e spoor moet worden opgesteld en/of onderzoek op functietaken nodig is.
<b>Inkomensadviseur</b>	Indien advies nodig is rondom financiële vraagstukken. Indien inzicht nodig is van de financiële consequenties van de te ondernemen acties om de mogelijkheden tot werk te vergroten.

In de afstemming tussen de casemanager en de andere professionals is het van belang dat de rolverdeling duidelijk is. De casemanager dient er hierbij voor te zorgen dat hij/zij geen dubbele pet op heeft. Dit betekent dat de casemanager niet zowel de rol van procesregisseur kan hebben, als die van een andere professional met specifieke expertise als deze ingezet moet worden in een traject (zoals beschreven in de bovenstaande tabel).

In het geval dat de casemanager (vanuit een vorige functie) ervaring heeft met de taken die bijvoorbeeld een arbeidsdeskundige of loonwaarde expert normaliter uitvoert, dan is het van belang dat de casemanager deze taken binnen één organisatie niet zelf uitvoert maar in de rol van procesregisseur blijft en tijdig een arbeidsdeskundige of loonwaarde expert inschakelt die deze taken uitvoert.

Er kan worden gezorgd voor een heldere rolverdeling tussen de casemanager en de andere professionals door de volgende zaken te waarborgen:

- Duidelijke contracten en/of overeenkomsten met andere professionals, bijvoorbeeld middels een service level agreement.
- De casemanager maakt heldere afspraken met andere professionals over de taken en verantwoordelijkheden.
- De casemanager zorgt voor het opvragen van verslagen en evaluaties bij andere professionals om goed op de hoogte te zijn van de voortgang en hierop te kunnen sturen, met uitzondering van het zien en delen van medische informatie.

## 5 De coördinatie richting de verzekeraar

De casemanager heeft ook een rol richting de verzekeraar. De rol van de casemanager is om namens de verzekeraar de re-integratiedienstverlening en expertise te leveren voor de werkgever die de MKB verzuim-ontzorgverzekering heeft afgesloten en om richting verzekeraar de financiële stromen en consequenties te coördineren en te bewaken.

In dit hoofdstuk wordt dit verder uitgewerkt, waarbij wordt ingegaan op de rol en taken van de casemanager richting de verzekeraar (5.1) en de borging van baten van ingezette activiteiten (5.2).

### 5.1 Rol en taken van de casemanager richting verzekeraar

De rol en taken van de casemanager richting de verzekeraar zijn:

- Vanuit mandaat of in afstemming met de verzekeraar toezeggen aan de werkgever van financiering van de interventies en de werkgever informeren over het declaratieproces.
- Toezien op de uitvoering van de polisvoorwaarden van de MKB verzuim-ontzorgverzekering:
  - Indien loonwaarde kan worden toegekend aan de (passende) werkzaamheden of deelherstel dan communiceren over deze loonwaarde.
  - Informeren van de verzekeraar indien de werkgever overgaat tot maatregelen richting de werknemer (zoals opschorten loondoorbetaling) of indien de werkgever dit nalaat.
  - Indien sprake is van een regres- en/of vangnetsituatie de verzekeraar hierover informeren.
  - Informeren van de verzekeraar als er stagnatie optreedt.
  - Informeren van de verzekeraar als de werkgever en/of de werknemer niet meewerken en hun re-integratieverantwoordelijkheden niet nakomen.
- Vervullen van een signaalfunctie richting verzekeraar bij onduidelijkheden over de verzekering. Wanneer er bij de werkgever onduidelijkheden zijn over de verzekering dan kan de casemanager dit signaleren en er voor zorgdragen dat door de verzekeraar duidelijkheid wordt verschaft. Het is aan de verzekeraar om de werkgever informatie te verschaffen over de verzekering en de voorwaarden die daaraan verbonden zijn. Als de werkgever hierom vraagt neemt de casemanager de financieel adviseur proactief mee in zijn communicatie aan de werkgever en in de communicatie namens de werkgever aan de verzekeraar.

### 5.2 Borging van kosten en baten van ingezette activiteiten

De casemanager draagt zorg voor de kosten-batenanalyse van ingezette interventies in het traject van re-integratie. Vanwege zijn prominente rol in het re-integratieproces heeft de casemanager de rol om iedere keer, in overleg met de betrokkenen, een evenwichtige afweging te maken ten aanzien van de inzet van (re-integratie)interventies. In overleg met bedrijfsarts, werkgever en werknemer worden de juiste interventies ingezet. Hierbij neemt de casemanager ook altijd de kosten en baten in overweging.

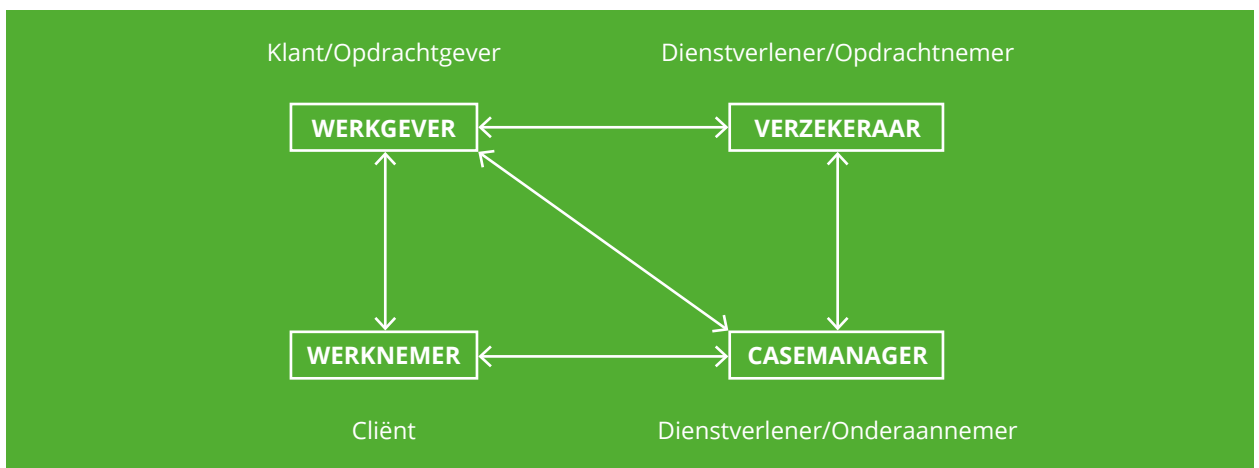
De casemanager werkt conform de afspraken die met de betreffende verzekeraar zijn gemaakt over de financiering van interventies. De interventies waarvan de financiering vallen buiten het directe mandaat van de casemanager worden met de verzekeraar afgestemd.

## 6 De rolverdeling in het speelveld van de casemanager

De casemanager die de MKB verzuim-ontzorgverzekering uitvoert heeft te maken met een diversiteit aan partijen. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de positie en rolverdeling in het speelveld van de casemanager ten opzichte van de werkgever, werknemer en verzekeraar (6.1). Vervolgens wordt ingegaan op het handelen in dit speelveld als zich lastige situaties voordoen (6.2). De rolverdeling van de casemanager en de bedrijfsarts en andere professionals blijft hier buiten beschouwing, omdat dit in hoofdstuk 4 aan de orde is gekomen.

### 6.1 Rollen en rolverdeling

In het speelveld van de casemanager die de MKB verzuim-ontzorgverzekering uitvoert zijn de verschillende partijen te onderscheiden met elk een eigen rol. In de onderstaande afbeelding worden de rollen en relaties weergegeven en vervolgens nader toegelicht.



#### Werkgever

De werkgever kan bij een verzekeraar de MKB verzuim-ontzorgverzekering afsluiten. De werkgever kan zich bij het afsluiten en gedurende de looptijd van de verzekering hierover desgewenst laten adviseren door een financieel adviseur. Het is een vrije keuze van de werkgever om de MKB verzuim-ontzorgverzekering af te sluiten. Met het afsluiten van dit verzekeringsproduct is de werkgever zowel 'klant' als 'opdrachtgever' voor de uitvoering van de verzekering en bijbehorende dienstverlening.

#### Werknemer

De werkgever heeft een arbeidsrelatie met de werknemer en zij zijn samen verantwoordelijk voor goed werkgever- en werknemerschap. Indien de werkgever de MKB verzuim-ontzorgverzekering heeft afgesloten dan is de werknemer met (dreigend) langdurig verzuim (automatisch) cliënt en ontvangt hij/zij ondersteuning van de casemanager die vanuit de MKB verzuim-ontzorgverzekering wordt ingezet.

#### Verzekeraar

De verzekeraar is de aanbieder van de MKB verzuim-ontzorgverzekering richting de werkgevers in het MKB. De verzekeraar is de hoofdaannemer voor bedrijven in het MKB die de verzekering afsluiten. Vanuit die rol zal de verzekeraar tevens dienstverlener/opdrachtgever zijn voor de diensten van het verzekeringsproduct.

### Casemanager

De casemanager wordt door de verzekeraar ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening die is gekoppeld aan de MKB verzuim-ontzorgverzekering. De casemanager voert als onafhankelijke professional zijn werk uit, binnen de kaders van de wet- en regelgeving. De casemanager is als onafhankelijk professional geen belangenbehartiger van één van de partijen.

De casemanager is dienstverlener richting werkgever en werknemer. De casemanager voert de dienstverlening uit als opdrachtnemer van de verzekeraar, als onderdeel van de MKB verzuim-ontzorgverzekering. De casemanager kan ook in dienst zijn van de verzekeraar. Daarbij geldt dan wel dat de casemanager werkzaam is bij de re-integratieafdeling of het re-integratiebedrijf van de verzekeraar en niet bij de afdeling claimbeoordeling.

De casemanager is 'spin in het web' en heeft de procesregie. Het is de verantwoordelijkheid van de casemanager om te zorgen dat de rollen en rolverdeling duidelijk zijn voor alle betrokken partijen en te bewaken dat er geen onduidelijkheden hierover ontstaan.

## 6.2 Handelen in lastige situaties

De casemanager kan in de praktijk te maken krijgen met lastige situaties waarbij de vraag zich aandient hoe te handelen. Onderstaand worden voorbeelden gegeven van lastige situaties die zich kunnen voordoen en de escalatiemogelijkheden die de casemanager kan inzetten.

- **Stagnatie in het re-integratietraject bij de werkgever.**  
De casemanager zal eerst de werkgever zelf hierop aanspreken. Indien dit onvoldoende effect heeft dan dient de casemanager te escaleren naar de verzekeraar om de werkgever aan zijn verplichtingen te laten voldoen. Mogelijke wijze van escalatie is vooraf transparant gemaakt door de verzekeraar en is toegelicht door de casemanager. Daarnaast wijst de casemanager de werkgever op de (financiële) risico's.
- **Stagnatie in de re-integratie bij de werknemer.**  
De casemanager zal eerst de werknemer zelf hierop aanspreken en wijzen op relevante informatie over mogelijke vervolgstappen van de werkgever. Indien dit onvoldoende effect heeft dan zal de casemanager de werkgever attenderen op relevante informatie over mogelijkheden om de werknemer (alsnog) te activeren en over het eventueel inschakelen van mediation of het inwinnen van juridisch advies. Als voortgang uitblijft dan dient de casemanager dit te signaleren naar de verzekeraar. De werkwijze is vooraf transparant gemaakt door de casemanager.
- **Meningsverschil of conflictsituatie tussen werkgever en werknemer.**  
Het is belangrijk om als casemanager alert te zijn op een meningsverschil of conflictsituatie tussen de werkgever en werknemer, omdat dit het re-integratietraject kan stagneren. De verantwoordelijkheid voor een oplossing ligt bij de werkgever en werknemer.  
Daar waar de casemanager signaleert dat de werkgever en werknemer er niet samen uitkomen wordt een interventie geïnitieerd, bijvoorbeeld de inzet van een mediator. De interventie heeft tot doel de werknemer en werkgever de (conflict)situatie tot een oplossing te brengen.
- **Meningsverschil tussen werkgever/werknemer en bedrijfsarts.**  
Werkgever en werknemer nemen het advies van de bedrijfsarts als uitgangspunt voor hun afspraken over re-integratie (het plan van aanpak). Wanneer er een meningsverschil is tussen werkgever en

werknemer over hoe om te gaan met het advies van een bedrijfsarts dan is er voor de werknemer de mogelijkheid om een Deskundigenoordeel bij het UWV aan te vragen. Ook kan de werknemer een second opinion bij een andere bedrijfsarts aanvragen. Een second opinion is bedoeld om onafhankelijke advisering door de bedrijfsarts te bevorderen en heeft betrekking op arbeidsgezondheidskundige advisering.

- **Ontevredenheid over het functioneren van de casemanager bij werkgever.**

Een werkgever die ontevreden is over het functioneren van de casemanager kan dit eerst bij de casemanager zelf aankaarten. In dit gesprek kan door de werkgever en casemanager inzichtelijk worden gemaakt wat de oorzaak is van de ontevredenheid en hoe dit eventueel verholpen kan worden. Indien dit onvoldoende oplevert dan heeft de werkgever de mogelijkheid om gebruik te maken van een klachtenregeling. Over deze mogelijkheid worden werkgever en werknemer geïnformeerd.

- **Ontevredenheid over het functioneren van de casemanager bij werknemer.**

Een werknemer die ontevreden is over het functioneren van de casemanager kan dit eerst bij de casemanager zelf aankaarten. In dit gesprek kan door de werknemer en casemanager inzichtelijk worden gemaakt wat de oorzaak is van de ontevredenheid en hoe dit eventueel verholpen kan worden. Indien dit onvoldoende oplevert dan heeft de werknemer - net als de werkgever - de mogelijkheid om gebruik te maken van klachtenregelingen bij de verzekeraar en/of de dienstverlener waar de casemanager in dienst is. Zij zorgen dat de werkgever en de werknemer over deze mogelijkheid worden geïnformeerd en monitoren de binnengekomen klachten en de afhandeling daarvan.

- **Negatieve kosten-batenanalyse van interventies.**

Indien er sprake is van een negatieve kosten-batenanalyse van voorgestelde interventies dan dient de casemanager dit te melden aan de verzekeraar. Ook indien de kosten buiten het mandaat van de casemanager vallen of als de billijkheid en redelijkheid van de kosten van interventies ter discussie gesteld kunnen worden, dient de casemanager hier melding van te maken bij de verzekeraar. Tevens kan de bedrijfsarts door de casemanager bevraagd worden op de kosten-batenanalyse van door hem/haar geadviseerde interventies of kunnen alternatieven onderzocht worden.



## 7 Kwaliteitsborging

In dit hoofdstuk wordt beschreven aan welke kwaliteitseisen een casemanager moet voldoen en hoe deze kwaliteit geborgd kan worden.

### 7.1 Kwaliteitseisen van de casemanager

Het uitgangspunt ten aanzien van de kwaliteitseisen die aan de casemanager gesteld worden is:

De casemanager dient geregistreerd te zijn in een beroepsregister of in dienst te zijn van een gecertificeerde arbodienst of verzekeraar.

De casemanager met of zonder een registratie in een beroepsregister die de MKB verzuim-ontzorgverzekering ondersteunt voldoet in ieder geval aan de volgende algemene kwaliteitseisen:

- Beschikt over HBO+ werk- en denkniveau.
- Heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal.
- Houdt zijn kennis en vaardigheden up-to-date door bijscholing.
- Conformeert zich aan de ethische gedragscode<sup>1</sup> die is opgesteld als leidraad voor het professioneel functioneren en de mogelijkheid voor werkgevers en werknemers om gebruik te maken van een klachtenregeling.
- Wordt in de gelegenheid gesteld te leren van anderen door het bijwonen van intervisies waar bepaalde casuïstiek wordt besproken.

Een beroepsregister, gecertificeerde arbodiensten en verzekeraars zorgen voor de borging en periodieke toetsing van deze kwaliteitseisen.

Daarnaast zijn de volgende andere professionele kwaliteiten noodzakelijk voor de casemanager:

- Beschikken over goede gespreksvaardigheden (zoals luisteren, samenvatten en doorvragen).
- Op de hoogte zijn van relevante wet- en regelgeving.
- Zich bewust zijn van zijn of haar positionering ten opzichte van andere partijen in het speelveld.
- Zich bewust zijn van zijn of haar rol als 'regievoerder'.

### 7.2 Periodieke evaluatie

Periodiek evalueren is van belang om vast te stellen of de casemanager in de praktijk werkt zoals beoogd. Dit wordt gedaan op initiatief van de verzekeraar samen met de betrokken partijen. In de evaluatie wordt nagegaan of de gestelde doelen aan het begin van het traject van de inzet van de casemanager worden gerealiseerd, wat er goed gaat en wat de verbeterpunten zijn. De uitkomsten van de evaluatie kunnen aanleiding zijn om bijstellingen te doen in de werkwijze van de casemanager en de betrokken partijen. Door periodiek te evalueren met de betrokken partijen wordt de kwaliteit van het casemanagement bewaakt. Zo ontstaat een situatie waarin continue wordt gewerkt aan kwaliteitsverbetering.

<sup>1</sup> <https://www.rnvc.nl/cms/public/files/2018-10/ethische-gedragscode.pdf.pdf?7d5e65500b>

## Bijlage 1

# Procesgang Wet verbetering Poortwachter

De verplichtingen van werkgevers en werknemers op basis van de Wet verbetering poortwachter  
(bron: [Arboportaal, 27-06-2019](#))

Eerste week: Verzuim	>	Ziektegevallen moeten uiterlijk binnen één week na de eerste ziektedag worden gemeld bij de arbodienst of bedrijfsarts.
Week 6: Probleemanalyse	>	Is de werknemer 6 weken ziek, dan moet door de arbodienst of bedrijfsarts een probleemanalyse worden gemaakt. Hierin staat waarom de werknemer niet meer kan werken, wat zijn mogelijkheden tot herstel zijn en wanneer hij het werk weer denkt te kunnen hervatten.
Week 8: Plan van aanpak	>	Binnen 8 weken na de ziekmelding of uiterlijk twee weken na de probleemanalyse stelt de werkgever in overleg met de werknemer een Plan van Aanpak (PvA) op. In dit plan staat beschreven wat beiden gaan doen om de werknemer weer aan het werk te krijgen. Het PvA is een onderdeel v/h re-integratiedossier
Langdurig verzuim	>	Is er sprake van dreigend langdurig verzuim, dan moet de werkgever een re-integratiedossier bijhouden. Hierin staan het verloop van de ziekte en alle activiteiten die beiden hebben ondernomen om terugkeer naar werk mogelijk te maken. <b>Iedere 6 weken</b> moet de werkgever de voortgang met de werknemer bespreken. Samen met de werknemer kiest de werkgever een casemanager. Deze persoon begeleidt en controleert de uitvoering van het PvA.
Week 42: Verzuim- melding UWV	>	In de 42e week moet de werkgever de werknemer ziek melden bij het UWV.
Week 46-52: Eerstejaarsevaluatie	>	Blijft de werknemer onverhoopt lang ziek, dan volgt tussen week 46 en 52 een eerstejaarsevaluatie. Werkgever en werknemer evalueren het afgelopen jaar en stellen vast welk re-integratieresultaat ze in het tweede ziektejaar willen behalen en hoe ze dat gaan doen.
20 maanden	>	Is de werknemer na twintig maanden nog niet volledig aan de slag, dan stelt de werkgever in overleg met de werknemer een re-integratieverslag op. Hierin staan alle afspraken en concrete resultaten van de geplande werkhervatting.
Vanaf week 87: WIA-aanvraag	>	Hebben alle inspanningen niet geleid tot terugkeer naar het werk, dan ontvangt de werknemer in de 87e week een WIA-aanvraagformulier van het UWV. Dit formulier moet hij binnen drie weken terug sturen aan het UWV. Snel daarna beoordeelt UWV het re-integratieverslag en voert het een WIA-keuring uit en start de WIA-uitkering indien aan de wettelijke voorwaarden is voldaan.

## Bijlage 2

# Bronnenoverzicht

De volgende documenten kunnen worden geraadpleegd voor meer achtergrondinformatie:

- Wet verbetering Poortwachter.
- Werkwijzer Poortwachter, UVW, 24 maart 2018.
- Regeling procesgang eerste en tweede ziektejaar.
- Arbeidsomstandighedenwet.
- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- Handleiding Privacy inkomensverzekeringen, november 2018.
- Brief Tweede Kamer, loondoorbetaling bij ziekte, 20 december 2018.
- Kaderconvenant MKB verzuim-ontzorgverzekering.
- Productconvenant.
- Document OVAL en Verbond van Verzekeraars over doel, uitgangspunten en bouwstenen werkwijzer.
- Eerste aanzetten werkwijzer van OVAL en Verbond van Verzekeraars.
- Werkwijzer Poortwachter, UWV, 1 december 2018.
- Leidraad casemanagement ziekteverzuim, NVAB, juni 2013.
- Leidraad samenwerking bedrijfsarts & casemanager, NVAB, versie 1.0.
- Beroepscompetentieprofiel Rccm® Crov® (beroepsregister RNVC).



**OVAL** 



VERBOND VAN VERZEKERAARS

[www.oval.nl](http://www.oval.nl)

[www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)