

Gaat de casemanager van het toneel verdwijnen?

Auteurs:
Marjol Nikkels en Herwin Schrijver

Al enige jaren staat de positie van de casemanager ter discussie. Met name klinkt het verwijt dat de casemanager op de stoel van de dokter gaat zitten en niet de regels van de Wet op de bescherming persoonsgegevens respecteert. De Zembla-uitzendingen over de Verzuimpolitie hebben treffend excessen en wantoestanden in beeld gebracht. Er is een wildgroei van casemanagementbureaus die niet werken vanuit de wettelijke kaders. Er is dan ook volop discussie of de casemanager binnen de verzuimbegeleiding nog wel de regie moet hebben. Maar over welke casemanager hebben we het dan precies?

Het wettelijk kader is de basis van het casemanagement

Dat er actie wordt ondernomen op de wildgroei van casemanagementbureaus die zich niet houden aan de wettelijke kaders, juichen wij toe. Juist dat wettelijk kader is immers altijd de basis van de opleidingen die CS Opleidingen verzorgt (o.a. Post Bachelor Register Casemanagement en Regie op Verzuim). Daarom benoemen wij ook al jaren dat het niet nodig is om het medisch dossier te kennen om de regie op het verzuim te kunnen nemen.

De vraag die altijd gesteld kan, mag en móet worden, is wat de mogelijkheden van de zieke werknemer tot werk zijn; 'ziek' is immers niet per definitie 'arbeidsongeschikt'. De werkgever mag wel degelijk over de beperkingen geïnformeerd worden om daaruit af te leiden welke mogelijkheden er nog wel zijn om zo adequaat passend werk aan te kunnen bieden. Een goed casemanager schakelt de juiste partijen in om inzicht te krijgen in de werkmogelijkheden en het organiseren van dat werk. Hij overziet het totale verzuimspeelveld inclusief de arbeidsrechtelijke en sociaalrechtelijke gevolgen.

Goede claimbeoordeling bijna onmogelijk

Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) heeft de afgelopen jaren onderzoek verricht bij arbodiensten en verzuimbedrijven en meerdere dwangsommen opgelegd omdat de privacyregels zijn overtreden. Echter, met het steeds verder oplaaien van de privacydiscussie dreigt een situatie te ontstaan die een goede claimbeoordeling nagenoeg onmogelijk maakt. Het scenario is dan dat een werkgever wel overal voor betaalt maar geen invloed heeft op zijn schade.

Goed casemanagement binnen de wettelijke kaders is voor de werkgever nu daarom belangrijker dan ooit. CS Opleidingen benoemt in elke opleiding dat het niet anders kan dan dat de regierol bij de werkgever ligt, omdat die financieel uiteindelijk 12 jaar (!) verantwoordelijk is voor de kosten van verzuim en arbeidsongeschiktheid. De werkgever wordt daarbij ondersteund door de register-casemanager (rccm) of casemanager Regie op Verzuim (crov). Tijdens de opleiding ervaart iedere student dat met het juist uitvoeren van de regierol niet alleen de werkgever wordt geholpen. Minstens zo belangrijk is de bewustwording dat zij zo ook de werknemers kunnen helpen te voorkomen dat zij uiteindelijk in de bijstandval terechtkomen.

Inachtneming van de privacyregels

Nogmaals: een goede register-casemanager werkt binnen de wettelijke kaders met inachtneming van de privacyregels. De arts is bevoegd om een uitspraak te doen over de arbeidsongeschiktheid. De casemanager heeft een regisserende rol om de juiste vragen te stellen en de juiste disciplines en partijen (organisatorische interventies) in te schakelen. Het kan echter niet zo zijn dat de casemanager zonder tussenkomst van een arts de probleemanalyse schrijft. Een casemanager die in de verlengde arm (onder auspiciën en in opdracht) van een bedrijfsarts werkt, heeft wel meer bevoegdheden.

Wettelijke regierol

Hoewel veel bedrijfsartsen een andere mening zijn toegedaan, ligt de regierol voor de verzuimbegeleiding wettelijk bij de casemanager (Wet verbetering poortwachter 2002). Vanaf 1998 is er een speciale opleiding tot casemanager. In 2002 werd deze opleiding

Post Bachelor Register Casemanagement door de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen geaccrediteerd. Richtte de opleiding zich in eerste instantie op het dossierwerk bij de verzuimbegeleiding; vanaf ca. 2007 worden de register-casemanagers opgeleid binnen een breed sociaal-juridisch gebied. Zo kunnen ze niet alleen een correct verzuimdossier opbouwen, maar ook voor werkgevers de regie voeren over de forse geldstromen binnen de sociale zekerheid.

Met de toenemende financiële verschuivingen is het zogenaamde 'corporate casemanagement' steeds belangrijker geworden. Werkgevers vragen en vinden zo de ondersteuning die nodig is om de regie op de geldstromen sociale zekerheid te realiseren. Een register-casemanager is in staat hiervoor nieuw sociaal verantwoord beleid op te zetten dat aantoonbaar bijdraagt tot besparingen. Verzuim en arbeidsongeschiktheid kosten geld, veel geld. De financiële belangen van één WGA-instromer bedragen gemiddeld €150.000,- over 12 jaar. Sturing geven aan dit proces kan op organisatieniveau vele tonnen opleveren.

Leidinggevend zijn geen casemanagers

Zoals eerder al aangegeven komt dit mooie vakgebied meer en meer in een kwaad daglicht te staan door wanpraktijken van (helaas soms ook register-) casemanagers die doktertje spelen en zich niet houden aan onder meer de privacyregels. De politieke discussie wordt volop gevoerd of de casemanager binnen de verzuimbegeleiding nog wel de regie moet hebben. En wie is dan deze casemanager?

Bij veel organisaties is dit de direct leidinggevende, waarbij als reden wordt aangevoerd dat deze het best geïnformeerd is en direct toegang heeft tot de werknemer. De echte reden is helaas maar al te vaak dat P&O of HRM op deze manier een lastig dossier doorschuiven en zo zichzelf meer in de luwte manoeuvreren. Natuurlijk heeft de direct leidinggevende bij verzuim van een werknemer een uiterst belangrijke rol, bijvoorbeeld door het geven van persoonlijke aandacht. Ook is de bijdrage van de leidinggevende essentieel als het gaat om het benutten van de mogelijkheden vanaf de eerste ziektedag. Maar dat maakt de leidinggevende zeker niet tot een casemanager.

De redenen hiervoor zijn talrijk, maar we noemen er een paar:

- De leidinggevende heeft onvoldoende opleiding en wetkennis. Dit kan niet met wat dagdelen opleiding worden ondervangen. Ter vergelijking: de kortste registeropleiding Regie op Verzuim omvat al meer dan 200 studie-uren.
- De leidinggevende heeft geen zicht op de financiële belangen van werknemer en werkgever.
- De leidinggevende is niet in staat om de externe spelers op een juiste manier aan te sturen.
- De leidinggevende heeft andere prioriteiten waar het de (werk)doelstellingen betreft.
- De leidinggevende is vaak zelf onderdeel of (gedeeltelijk) reden voor het verzuim. In meer dan 40% van het verzuim is er dan een grijs gebied waarin de leidinggevende zelf rechtstreeks belang heeft en er dus sprake is van belangenverstrengeling.

Uit deze niet-limitatieve opsomming blijkt meteen de noodzaak van een specialistisch opgeleide professional. Deze professional wordt waar nodig ondersteund door de direct leidinggevende en kan met mandaat acties uitzetten die zijn gericht op de schadelastbeperking voor de organisatie en de werknemer.

Werken met mandaat

En juist het kunnen werken met mandaat is onvoldoende in organisaties verankerd, terwijl leidinggevend en zich persoonlijk bij de werknemers betrokken voelen. Dit maakt het lastig om de wettelijke en zakelijke begeleiding van verzuim te borgen, zeker wanneer leidinggevend de vrijheid hebben om adviezen van een register-casemanager niet op te volgen. Het niet-opvolgen van advies zonder daarbij de gevolgen van de keuzes op lange termijn te overzien, heeft per definitie als resultaat dat de werkgever daarvoor de bijzonder forse rekening betaalt.

Het niet kunnen overzien van gevolgen op de lange termijn, leidt tot een forse rekening

.....

Door onduidelijkheden over taken en verantwoordelijkheden en de leidinggevende als casemanager wordt er in organisaties veel geld en tijd verspild aan onnodig lang verzuim of loonsancties. Ook de andere kant komt voor: te ijverig hersteld melden van medewerkers die niet hersteld zijn. Hierdoor is er een grotere kans op terugval, met als gevolg dat er een nieuwe periode van 104 weken loondoorbetaling bij ziekte kan gaan lopen. Dan is de groep van hersteld melden vanwege 'goed werkgeverschap' omdat de werknemer (na één jaar verzuim!) anders terugvalt naar 70% nog buiten beschouwing gelaten.

Wie neemt de verantwoordelijkheid?

Bij een goed georganiseerd topdown (door directie geaccordeerd) verzuimbeleid is het voor leidinggevend en, register-casemanagers, werknemers en dienstverleners zoals bijvoorbeeld de bedrijfsarts en arbeidsdeskundige, duidelijk waar dit beleid naar toe leidt en wat de verwachtingen zijn. Veelal is hier geen sprake van omdat niemand de verantwoordelijkheid over het verzuim durft te nemen. De regie ligt dan bij de werknemer en de externe bedrijfsarts, waardoor uiteindelijk de arbodienst de schuld krijgt als het niet goed is gegaan (bijv. bij een aan de werkgever opgelegde loonsanctie).

De register-casemanager is opgeleid om verantwoordelijkheid te nemen en de loonsanctierisico's tot een minimum te beperken. De focus van een goede register-casemanager ligt continu op de financiële toekomstige gevolgen voor werkgever en werknemer. Financiële doorrekeningen op dossier- en organisatie-niveau zijn nodig om de bewustwording op hoog niveau tot stand te brengen en vandaaruit de verandering. Geen makkelijke route. De VeReFi-tools bieden hulpmiddelen voor de casemanagers die hiervoor willen gaan.

De casemanager die het doktertje spelen achter zich laat, zich professionaliseert in het voeren van regie op de forse financiële geldstromen van sociale zekerheid en vanuit de wettelijke kaders in staat is de juiste stappen uit te zetten gericht op schadelastbeperking voor alle partijen, verdient en houdt een plaats in de markt. ■