



# Positionering Casemanagement: kwaliteitsborging en scheiding rollen belangrijker dan ooit

Naar aanleiding van de Beleidsregels de zieke werknemer van de Autoriteit Persoonsgegevens krijgen we veel vragen van werkgevers en casemanagers wat er nu wel en niet is toegestaan. Daarbij is het van belang eerst onderscheid te maken in de verschillende soorten en combinaties van casemanagement en de spelregels die daarbij van belang zijn.

## Register Casemanager namens werkgever

Een Register Casemanager is een professional die een intensief, geaccrediteerd en voor de titel verplicht opleidingsprogramma op HBO- of Post Bachelor niveau heeft gevolgd, hiervoor is geslaagd en is ingeschreven bij één of beide Beroepsverenigingen (RSC of RNVC). Bij de opleiding is er onderscheid in 2 deelgebieden:

### 1. het 'operationele casemanagement':

de professional die vanuit een regiefunctie alle partijen in het verzuimproces aanstuurt en ondersteunt zonder dat daarvoor kennis van het medisch dossier nodig is.

### 2. het 'corporate casemanagement':

de professional die zich bezighoudt met beleidsmatige kwesties en het riskmanagement op de enorme geldstromen die iedere werkgever in het kader van de sociale zekerheid afdraagt.

## Wat doet een Register Casemanager?

Een Register Casemanager is opgeleid om binnen de wettelijke kaders vanuit de regierol te adviseren en werken, om er zo voor te zorgen dat operationeel op het juiste moment de juiste keuzes door de juiste functionarissen worden genomen zodat een werknemer optimaal wordt begeleid. Corporate is de regierol meer belegd in de advisering binnen het risk management op de geldstromen Sociale Zekerheid.

Kenmerkend is dat de grenzen van de disciplines gedeeltelijk in elkaar kunnen overlopen. De casemanager slecht muren tussen afdelingen, in elk geval die tussen HR en Finance. Meestal zijn deze afdelingen elk verantwoordelijk voor een deel van de processen rond ziekte en arbeidsongeschiktheid. Goede samenwerking is daarom een voorwaarde om risico's tijdig te signaleren en kansen zoveel mogelijk te verzilveren. Een goed voorbeeld is de uitvoering van de no-riskpolis en het verkrijgen van de mobiliteitsbonussen.

## De spelregels

Het werk van een Register Casemanager is gebonden aan veel spelregels zoals bijvoorbeeld de Wet verbetering poortwachter, Arbowet, Wet bescherming persoonsgegevens, beleidsregels AP en cao's. En dan is er nog het verzuimbeleid en verzuimprotocol van het bedrijf zelf.

## Verzuimbeleid en verzuimprotocol

In het verzuimbeleid maakt een organisatie eigen specifieke afspraken hoe invulling te geven aan de begeleiding conform de spelregels zoals geregeld in de Wvp en de beleidsregels AP. Deze werkafspraken worden in het verzuimprotocol verwoord, zodat acties en vervolgstappen voor iedereen vooraf helder en werkbaar zijn. Er zijn adviseurs die de beleidsregels AP denken te omzeilen door niet te spreken over verzuim maar door dit 'inzetbaarheid' te noemen. Of ze werken met het model dat de werknemer toestemming moet vragen voor verzuimverlof. Dit mag wettelijk niet. De leidinggevende mag namelijk bij de ziekmelding niet zelf vragen naar de inzetbaarheid of mogelijkheden van de werknemer.

## Specialist Taakdelegatie

De verzuimbegeleiding namens de werkgever is een andere rol dan de casemanager die in taakdelegatie werkt. Een specialist/casemanager taakdelegatie werkt onder auspiciën van de arts en geeft daarbij zijn onafhankelijkheid op. Belangrijk daarbij is de absolute voorwaarde dat de casemanager wel alle medische informatie verzamelt, maar deze onder geen beding mag interpreteren. Of dat er medische adviezen worden gegeven. De specialist taakdelegatie creëert wel al vroeg in het verzuim draagvlak en maakt re-integratieafspraken. Ook kent de specialist alle sociaal- en arbeidsrechtelijke kaders.



Taakdelegatie vergt een ander specialisme. Opgeleide specialisten met de aantekening Taakdelegatie zijn te vinden binnen het Register Specialistisch Casemanagement (RSC).

### Rollen en rolscheiding

We krijgen veel vragen over Taakdelegatie en vele partijen zijn aan het zoeken op welke wijze ze hun beleid moeten aanpassen aan de beleidsregels de zieke werknemer. Een antwoord daarop is o.a. het invoegen van de specialist taakdelegatie al in de eerste week van verzuim. Belangrijk is dat medische informatie die in Taakdelegatie wordt verkregen tussen de bedrijfsarts en de specialist TD blijft en onder geen beding bij de werkgever terecht mag komen of bij de werkgever wordt opgeslagen.

De vraag is voorgelegd aan de Autoriteit Persoonsgegevens of de activiteiten voor de verzuimbegeleiding namens de werkgever en de Taakdelegatie door dezelfde persoon worden uitgevoerd? Het AP heeft als volgt geantwoord: "door (een deel van) de

taken van zowel de bedrijfsarts als de werkgever in één persoon te verenigen verwerkt de betreffende medewerker bij de uitvoering van de taken voor de werkgever meer gegevens dan de gegevens die hiervoor noodzakelijk zijn. Namelijk de gegevens die worden verwerkt in het kader van de uitvoering van de taken voor de bedrijfsarts, wat onder andere gegevens over aard en oorzaak van de ziekte kunnen zijn. Omgekeerd verwerkt deze persoon bij de uitvoering van de taken voor de bedrijfsarts ook meer informatie dan noodzakelijk is voor de uitvoering van deze taken. Deze wijze van werken is derhalve niet in overeenstemming met de wet." Een andere reden om dit niet te doen is gelegen in de vertrouwelijkheid. De werknemer moet er op kunnen vertrouwen dat bepaalde informatie niet wordt gedeeld, ook wanneer dit niet-medische informatie betreft.

### Vertrouwen tussen casemanager en bedrijfsarts

In casemanagementland is er in het verleden veel fout gegaan. Er zijn casemanagers die zonder dat ze werken in een taakdelegatie toch diep in het medisch dossier duiken. Ook bedrijfsartsen benoemen dat ze zich onder druk gezet voelen door de casemanager. De casemanager is terecht kritisch als er een terugkoppeling van de bedrijfsarts komt die geen handvatten biedt om re-integratieafspraken te maken. De samenwerking tussen bedrijfsarts en casemanager kan in veel situaties nog verbeteren.

We zien een positieve impuls wanneer de specialist taakdelegatie samenwerkt samen met de casemanager die werkzaam is vanuit de verzuimbegeleiding namens de werkgever. Uiteraard conform wettelijke spelregels dat er vanuit de bedrijfsarts (of specialist taakdelegatie) gesproken wordt in mogelijkheden en beperkingen zonder medische inhoud. En vervolgens de werkgever die actief stuurt op de mogelijkheden en plaatsing in passende arbeid (intern of extern).

**'De casemanager, Specialist Taakdelegatie en Specialist Kompasgesprekken hebben een verschillende rol'**

.....



### Specialist Kompasgesprekken

De Specialist Kompasgesprekken (zie pagina 22) heeft weer een andere rol. Hij of zij moet neutraal, onafhankelijk en objectief het gesprek voeren buiten de lijn van de reguliere verzuimbegeleiding om. De vertrouwelijkheid, betrouwbaarheid en onafhankelijkheid moeten namelijk geborgd zijn zodat er vrijheid is om alles te kunnen vertellen. Dit is dus iemand die niet verder betrokken is bij het reguliere verzuimproces. En dat is het grote verschil, want veelal gaat iemand van HR zelf het gesprek aan, maar die is per definitie niet onafhankelijk. In een open gespreksvorm waarbij vertrouwelijkheid geborgd is, kunnen ook de onderhuids liggende emoties, verborgen gedachten, frustraties en angsten gedeeld worden. Deze kunnen namelijk het

verzuimproces ernstig belemmeren. De Specialist Kompasgesprekken is oplossingsgericht en zoekt mogelijkheden hoe verder te gaan. En kan indien nodig werkgever of werknemer helpen wanneer zaken onderling beter uitgesproken moeten worden. Maar er komt niets naar buiten waarvan de betrokkene niet wil dat dit benoemd wordt.

Als het om onafhankelijkheid, betrouwbaarheid, kwaliteit en vertrouwelijkheid gaat moet dat in een solide omgeving geborgd worden. Daarom is de specialisatie Kompasgesprekken opgenomen binnen het RSC (Register Specialistisch Case-management). Ook is de klachtenprocedure binnen het RSC geborgd.

Verschillende professionals zijn betrokken bij het vakgebied van verzuim. Elke organisatie dient binnen zijn eigen verzuimbeleid duidelijkheid te geven over de rollen en spelregels van de professionals die ingezet worden. Belangrijk is dat binnen de wettelijke kaders gewerkt wordt. Niemand zit te wachten op een boete van de Autoriteit Persoonsgegevens, die kan oplopen tot ruim 800.000 euro. Voor veel organisaties is een aanpassing van het verzuimbeleid en het herinrichten van de rollen essentieel. Ook dienstverleners maken de heroverweging om de eigen werkzaamheden te toetsen in hoeverre ze werken binnen de wettelijke kaders en op welke manier ze met aanvullende, neutrale en onafhankelijke dienstverlening klanten nog beter van dienst kunnen zijn. ■

