



Retouradres Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Datum

29 september 2020

Van

Bestuurszaken/Juridische
Zaken UWV

E: postbusJZ@uwv.nl

Ons kenmerk

WOB 2020262

Onderwerp

Beslissing op uw verzoek om informatie d.d. 7-8-2020

Uw kenmerk

-

Geachte

Bij e-mail van 7 augustus 2020 heeft u met een beroep op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: Wob) verzocht om de werkinstructies en procedures over het project extra herbeoordelingen 2016 en de aanbevelingen voor een verdere procesoptimalisatie voor ondersteuningsteams in de toekomst. UWV heeft de beslissing op 4 september 2020 met vier weken verdaagd.

Hieronder vindt u de beslissing op uw verzoek.

Beslissing

UWV heeft, met inachtneming van uw verzoek, besloten om de door u opgevraagde informatie openbaar te maken.

Dit besluit en de aan u verstrekte informatie wordt binnen enkele werkdagen na dagtekening van dit besluit geanonimiseerd gepubliceerd op de website uwv.nl.

Werkinstructies en procedures

Uit intern onderzoek is gebleken dat UWV beschikt over informatie ten aanzien van de gevraagde werkinstructies en procedures. Om aan uw verzoek tegemoet te komen wordt hierna een uittreksel van de gevraagde informatie weergegeven.

Organisatie

Er is gekozen om de 10.000 extra te realiseren herbeoordelingen geconcentreerd in een aparte organisatie onder regie van de districten DHL en Noord uit te voeren.

De regiekantoren Den Haag en Groningen dragen de volledige verantwoordelijkheid voor de onder hen toegewezen teams op de SMO kantoren. Hierdoor worden zij integraal verantwoordelijk voor de output en outcome. Zij werken nauw samen met de andere SMO-kantoren: Arnhem, Zwolle, Haarlem, Amsterdam, Tilburg, Heerlen, Utrecht en Almere.

De bezetting van het team op regiekantoren bestaat uit: TO, PB, VA en AD. Op SMO kantoren bestaat de bezetting van het team uit PB en TO (echter werkzaam op het regiekantoor) en de AD, VA en ANIOS van het SMO kantoor.

Keuzes

De keuze voor de inzet van ANIOS'en berust op het borgen van de reguliere dienstverlening. De beperkte capaciteit aan ervaren artsen wordt zo min mogelijk uit de districten onttrokken, zodat de reguliere dienstverlening aan klanten gewaarborgd blijft. De directie SMZ is namelijk ervan overtuigd dat de VA-capaciteit in de regio zoveel als mogelijk op sterkte moet blijven. Langs deze weg houdt de staande organisatie ook de ruimte en focus om de eigen ontwikkeling richting SMZ op Koers te continueren. Het maatschappelijk rendement staat beide op de korte en lange termijn centraal.

Door te kiezen voor een model waarbij ANIOS'en onder begeleiding van een aantal vrijgestelde ervaren VA herbeoordelingen verrichten in de aparte organisatie, wordt de reguliere uitvoering zoveel mogelijk ontzien, vooral als het gaat om opleiding en begeleiding. Dit is van groot belang, omdat er al een groot beroep gedaan wordt op VA-en bij de begeleiding van ANIOS'en en SMZ de kwaliteit van de staande organisatie niet wil aantasten. Tenslotte is er maar beperkte tijd beschikbaar en dient de opleiding daarom sterk gefocust te zijn. Door het werken met ANIOS'en in deze specifieke opdracht wordt de opleidingstijd beperkt.

Kwaliteit

Door de keuze voor een traject met geconcentreerde behandeling van gevallen met inzet van ANIOS en externe/interne AD capaciteit, maar ook door lering te trekken van ervaringen uit het verleden, heeft kwaliteit bijzondere aandacht. Kwaliteit wordt bepaald vanuit het klantperspectief én het professioneel perspectief: past dit bij de situatie en helpt dit de klant inderdaad verder? Dit zorgt ervoor dat de kans dat er op korte termijn een herbeoordeling moet plaatsvinden kleiner is.

Uiteraard is onderkend dat het werken met ANIOS'en risico's met zich meebrengt als het gaat om de kwaliteit van de herbeoordelingen. Daarom is voor dit aspect nadrukkelijk een beroep gedaan op de reguliere organisatie. Op deze wijze worden ANIOS'en goed voorbereid op de vraagstukken die zij voor zich krijgen bij hun werkzaamheden en besteden we in de voorbereiding op de (her)beoordeling van de ANIOS voldoende aandacht aan de complexiteit van de beoordeling zelf. Op deze manier kunnen we onervaren ANIOS'en ondersteunen in een gecontroleerde en daarmee zinnigere manier van gevalbehandeling in het sociale domein. Wij gaan ervan uit dat de ANIOS'en die het werk boeiend vinden en het werk goed doen aan UWV gebonden worden.

Maatregelen voor de kwaliteit zijn als volgt:

Borging

- *De opleidingen zijn zodanig ingericht dat ANIOS'en specifiek opgeleid worden voor WIA herbeoordelingen (zie bijlage opleidingsplan);*
- *Alvorens de casus wordt overgedragen aan de ANIOS van een SMO kantoor, zal een ervaren geregistreerde VA van het regiekantoor op basis van de verkregen actualisatie van de medische situatie zijn bevindingen in een korte rapportage aan de ANIOS beschikbaar stellen;*
- *Op de SMO kantoren wordt er gewerkt met 1 volledig vrijgemaakte ervaren geregistreerde VA op 4 ANIOS'en (25%). In de reguliere organisatie is een VA 20% van zijn tijd kwijt aan begeleiding aan een ANIOS. De VA verzorgt begeleiding en coaching aan de ANIOS (en controle: contrasigneert alle gevallen).*
- *Voor wat betreft de AD-bezetting zal ingezet worden op een combinatie van ervaren, gecertificeerde en geregistreerde AD-en uit de staande organisatie en te werven geregistreerde en gecertificeerde AD-en op alle SMO kantoren.*
- *De procesbegeleiders en teamondersteuners zijn werkzaam op een regiekantoor en werken nauw samen met de staf procesbegeleider. Voor de nieuw aangetrokken procesbegeleiders en teamondersteuners geldt dat ook zij gericht zijn opgeleid voor de ondersteuning bij herbeoordelingen.*

Controle

- De vrijgestelde ervaren geregistreerde VA op de SMO locatie contrasigneert alle beoordelingen van ANIOS'en op de SMO kantoren
- Voor externe AD-en geldt dat zij op de eerste 10 dossiers één-op-één getoetst worden. Indien de kwaliteit voldoet zal de intensiteit afnemen en komen te vallen onder de reguliere kwaliteitstoetsing. Zo niet, dan zal dezelfde één-op-één toetsing nogmaals plaatsvinden. Indien de kwaliteit dan niet voldoet, zal het gesprek plaatsvinden om inzet in het herbotraject te stoppen.
- De reguliere kwaliteitsmechanismen (MCP) gelden uiteraard óók voor de extra herbeoordelingen.
- Op de IVA-toets blijft de adviseur VA als beslisautoriteit gehandhaafd.

Lerend perspectief

- Periodiek zullen de uitkomsten van de verrichte professionele herbeoordelingen worden vergeleken met de resultaten die we als SMZ hebben behaald in 2015 inzake de professionele herbeoordelingen. Indien er substantiële afwijkingen hiermee zijn zal in gesprek vastgesteld worden wat de oorzaak daarvan is.

De kwaliteit van de beoordelingen wordt dus nauwlettend bewaakt. Mocht daarom blijken dat de kwaliteit niet aan de standaarden voldoet, dan kan tijdig en adequaat een gerichte interventie plaatsvinden om de kwaliteit alsnog aan geldende standaarden te laten voldoen.

Langs bovenstaande lijnen is ook de relatie met de staande organisatie afdoende geborgd en wordt ervan uitgegaan dat de kwaliteit goed bewaakt wordt.

Werkproces op hoofdlijnen

Centraal worden de dossiers gescreend op enkele gegevens (betreft: hersteld, IVA-toekenning plaatsgevonden, cliënt ouder 65 jaar of overleden). Wanneer één van deze kenmerken aan de orde is, wordt een geval afgesloten. De andere gevallen worden overgedragen van de reguliere kantoren naar één van de 2 regiekantoren.

Het werkproces op een regiekantoor kenmerkt zich door in alle dossiers het verrichten van een administratieve, juridische en professionele intake. Op basis van systeeminformatie, actualisering van de gegevens van de klant door middel van het medisch vragenformulier en uitvraag, stelt het regieteam vast hoe de werklijn praktisch ingevuld zal worden en of de herbeoordeling zonder oproep van de klant kan worden afgedaan op het regiekantoor dan wel dat er een herbeoordeling met oproep van de klant moet plaatsvinden op de SMO kantoor (MDI).

Eerdere pilots hebben aangetoond dat een substantieel deel van de geplande professionele herbeoordelingen op basis van het actualiseren van de medische situatie door de VA en zo nodig aangevuld met een telefonisch contact met de klant op stukken tot een beslissing kan komen (veelal betekent dit dan toekenning IVA of onveranderd medisch 80-100 met een nieuwe plandatum).

Indien de klant opgeroepen dient te worden voor een spreekuur, zal door het regiekantoor overdracht aan een SMO kantoor plaatsvinden. In dit geval zal de VA van het regiekantoor een korte rapportage van zijn bevindingen overdragen aan de ANIOS met een gerichte vraagstelling. TO en PB van beide regiekantoren verzorgen oproep, agendabeheer, regievoering op tijdigheid, opstellen beschikking en registratie in SMF.

Beoordeling op een SMO kantoor vindt plaats door de ANIOS onder begeleiding van een ervaren VA. De ervaren VA verzorgt het contrasigneren terwijl een adviseur VA (anders dan degene die de contrasignering heeft uitgevoerd) als beslisautoriteit zal optreden.

Na beoordeling gaat de rapportage terug naar het regiekantoor en wordt aldaar de beschikking opgesteld en indien van toepassing overdracht aan WERKbedrijf en Uitkeren door de PB. Alleen indien de uitkomst medisch 80-100 ongewijzigd is, wordt een nieuwe plandatum in 2017 of verder gepland.

Aanbevelingen

Uit intern onderzoek is gebleken dat UWV beschikt over informatie ten aanzien van aanbevelingen voor een verdere procesoptimalisatie voor ondersteuningsteams in de toekomst. Om aan uw verzoek tegemoet te komen worden hierna de aanbevelingen weergegeven.

- *Bepaal bij aanvang van een project of een evaluatie gewenst is en zo ja, bepaal van tevoren dan de onderdelen die dienen te worden geëvalueerd.*
- *Zorg voor een schriftelijke vastlegging van de opdracht voor een project. Op deze wijze is de doelstelling en tijdsduur vastgelegd.*
- *Zorg dat de regiegroep vanaf het begin uit de juiste mensen bestaat en beperk het aantal wijzigingen in de groep tot een minimum.*
- *Het wegwerken van achterstanden in deze omvang lenen zich bij uitstek voor een gecentraliseerde aanpak.*
- *Bepaal van te voren welke kosten deel uit maken van het project. Stel van te voren vast of en in welke mate een overschrijding acceptabel is en bewaak.*
- *Betrek cruciale partijen bij de voorbereiding/planfase.*
- *Een aantal outcome variabelen lenen zich voor nader onderzoek. Zoals bijvoorbeeld een onderzoek naar de verschillen in het percentage gewijzigd en ongewijzigd tussen de twee vestigingen.*
- *Tevens zijn de verschillen in de categorie AD 80-100 en toekenningen IVA onderzoek waardig.*
- *Uniforme regels voor aannamen ANIOS (geen onderscheid per vestiging).*
- *Zorg voor procedures waardoor beslissingen snel en daadkrachtig kunnen worden genomen (ondersteunen in plaats van vertragen).*
- *Zorg dat de relevante partijen weten wat het belang is van het project zodat men kan meedenken in plaats van vertragen.*
- *Out of the box denken”, stimulerende houding aannemen.*
- *Zorg voor een checklist voor het aanvragen en verwerken van de toegangsrechten en bewaak de doorlooptijd hiervan.*
- *Neem meer tijd voor het organiseren en faciliteren met name op ICT gebied.*

Bezwaarclausule

Als u het niet eens bent met onze beslissing op uw Wob-verzoek kunt u tot uiterlijk zes weken na de datum op deze brief een bezwaarschrift indienen. Stuur uw bezwaar naar het adres dat linksboven op deze brief staat en stuur ook een kopie van deze brief mee. Wij kunnen u dan sneller helpen.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Namens de Raad van Bestuur van Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen,

Juridisch adviseur