

## SNS ZorgPortaal

SNS ZorgPortaal – Arbo & verzuimbegeleiding	
Volledige inzet casemanager	✓
Verzuimapplicatie	✓
Registratie ziek en herstelmeldingen	✓
Probleemanalyse en advies bedrijfsarts	✓
Opstellen concept Plan van Aanpak	✓
Telefonisch consult bedrijfsarts/werkgever	✓
Telefonisch consult bedrijfsarts/werknemer	✓
Spreekuur bedrijfsarts	✓
Opstellen Functionele Mogelijkheden Lijst	✓
Opstellen 42 <sup>e</sup> weeks melding UWV	✓
Eerstejaars evaluatie	✓
Doorgifte vangnetmeldingen aan UWV	✓
Ondersteuning bezwaarzaken	✓
Interventieondersteuning	✓
Inzet arbeidsdeskundige	✓
Wia dossier bedrijfsarts	✓
Helpdesk	✓
Open spreekuur bedrijfsarts	✓
Werkplekonderzoek	○
Risico Inventarisatie en Evaluatie	○
P&O diensten	○
Verzuimscan	○
SNS ZorgPortaal - Verzuimverzekering	
Interventies	100%
Externe re-integratie (2e spoor)	100%
Psychische interventies	100%
Mediation	100%
Arbeidsdeskundige adviezen	100%
Deskundigenoordeel	100%
Poortwachter garantie	✓
Verhaalservice	✓
Nieuwe medewerker automatisch meeverzekerd	✓

✓ Inclusief

○ Optioneel

## **TOELICHTING DIENSTVERLENING**

### **Inzet casemanager**

De casemanager bewaakt de Poortwachter agenda gedurende het gehele re-integratieproces. De casemanager volgt daarin alle stappen die wettelijk vereist zijn om tot een volledig opgebouwd re-integratiedossier te komen. Dit traject begint bij de ziekmelding en duurt tot aan volledig herstel, einde arbeidsovereenkomst of tot de WIA - beschikking is ontvangen. Alle stappen die tussentijds moeten worden gezet volgens de Wet Verbetering Poortwachter worden hierin meegenomen. De casemanager handelt proactief en zal adviezen geven ten aanzien van de re-integratie en eventuele interventies voorstellen die er op gericht zijn uw werknemer zo snel als mogelijk het werk te laten hervatten. De werkzaamheden van de casemanager omvatten onder meer telefonisch contact met de zieke werknemer binnen 2 werkdagen nadat de werknemer ziek is gemeld om te informeren naar wat er aan de hand is en waarom er niet gewerkt kan worden, telefonisch contact met werknemer en werkgever gedurende het gehele re-integratietraject, het opstellen van het Plan van Aanpak, het verzorgen van de 42<sup>e</sup> weekmelding, de Eerstejaarsevaluatie, alle administratieve handelingen omtrent het re-integratiedossier en het beantwoorden van al uw vragen met betrekking tot de re-integratie van de betreffende werknemer. De casemanager heeft actuele kennis omtrent de wet- en regelgeving betreffende re-integratie en arbeidsongeschiktheid.

### **Verzuimapplicatie**

Voor de registratie van het verzuim wordt gebruik gemaakt van een online verzuimregistratiesysteem. Hierin zijn onder meer alle Poortwachtersacties opgenomen. Ook kunt u hierin volgen welke acties er gedurende het verzuimtraject worden ondernomen. Alle acties die uw casemanager verricht inzake de verzuimmelding worden geregistreerd in het online verzuimregistratiesysteem. Spreekuren van de bedrijfsarts worden naast een online terugkoppeling in het online verzuimregistratiesysteem aan u teruggekoppeld. Uw werknemer krijgt van deze terugkoppelingen eveneens een kopie toegezonden.

### **Registratie ziek- en herstelmeldingen**

Door middel van het online verzuimregistratiesysteem geeft u uw ziek- en herstelmeldingen door.

### **Probleemanalyse en advies bedrijfsarts**

Conform de Wet Verbetering Poortwachter dient in week 6 van het verzuim door de bedrijfsarts een probleemanalyse te worden opgesteld. Daarin legt de bedrijfsarts vast wat de situatie van de werknemer is, welke beperkingen hij of zij heeft en wat dit betekent voor zijn of haar mogelijkheden om te werken. Daarnaast krijgen u en uw werknemer in de *Probleemanalyse* adviezen voor het maken van het *Plan van aanpak*.

### **Opstellen Plan van Aanpak**

Bij 8 weken verzuim dient u naar aanleiding van de Probleemanalyse, opgesteld door de bedrijfsarts, een Plan van Aanpak op te stellen. De casemanager verzorgt het concept hiervan en verstuurt deze naar u. Zo nodig kunt u het plan van aanpak aanpassen. Het gaat erom dat u en uw werknemer het eens worden over het einddoel van het traject en de stappen die gezet moeten worden om dit doel te bereiken.

### **Telefonisch consult bedrijfsarts/ werknemer**

Niet in alle gevallen zal het nodig en/ of gewenst zijn dat uw medewerker wordt uitgenodigd voor het spreekuur van de bedrijfsarts. Naast het spreekuur is het dan ook mogelijk de bedrijfsarts telefonisch contact op te laten nemen met uw werknemer. Met zijn kennis omtrent ziektebeelden, verzuimoorzaken, richtlijnen en wetgeving komt de bedrijfsarts tot een advies over de mogelijkheden van werkhervatting en de eventuele inzet van interventies.

### **Telefonisch consult bedrijfsarts/ werkgever**

Na een telefonisch consult met de werknemer of een spreekuur kan het wenselijk zijn dat de bedrijfsarts telefonische terugkoppeling geeft aan de werkgever en de werkgever persoonlijk een toelichting kan geven op het uitgebrachte advies. Het advies omvat afspraken over het vervolgtraject, waarbij zo mogelijk direct afspraken worden gemaakt omtrent werkherhvatting.

### **Opvragen en verwerken medische informatie en/of overdracht dossier**

Niet in alle gevallen kan de bedrijfsarts een goed advies geven. Soms dienen bij voorgaande arbodiensten dossiers opgevraagd te worden van uw werknemer of er dient medische informatie te worden opgevraagd bij een behandelaar. De bedrijfsarts zal uw werknemer hiervoor een machtiging laten ondertekenen, zodat deze gegevens kunnen worden opgevraagd. Na ontvangst van de medische gegevens is de bedrijfsarts in staat een goed onderbouwd advies te geven.

### **Spreekuur bedrijfsarts**

Het spreekuur van de bedrijfsarts vindt plaats op locatie van de bedrijfsarts. Het spreekuur van de bedrijfsarts omvat een anamnese en indien nodig (lichamelijk) onderzoek. Hieruit vloeit een advies voort met betrekking tot de arbeidsmogelijkheden van uw werknemer. Onze filosofie is om zo veel mogelijk te demedicaliseren en te kijken naar benutbare mogelijkheden. Wanneer mogelijk worden er direct adviezen gegeven omtrent werkherhvatting.

### **Opstellen FML**

Wanneer tijdens het verzuimtraject gekeken dient te worden naar de arbeidsmogelijkheden van uw werknemer en duidelijkheid verkregen dient te worden omtrent de terugkeer mogelijkheden in eigen of ander werk, kan het noodzakelijk zijn dat er door de bedrijfsarts een Functionele Mogelijkheden Lijst wordt opgesteld. Dit is een lijst met daarin helder weergegeven de beperkingen en mogelijkheden van uw werknemer in relatie tot arbeid.

### **Opstellen 42e weekmelding UWV**

Bij het bereiken van 42 weken ziekte dient de ziekmelding gemeld te worden bij het UWV met behulp van een speciaal hiervoor bestemd formulier. De casemanager vult deze melding voor u in en zorgt voor een tijdige verzending hiervan aan het UWV.

### **Eerstejaars evaluatie**

Heeft u samen met uw zieke werknemer een jaar aan re-integratie gewerkt en is het uw werknemer niet gelukt volledig aan het werk te gaan? Uiterlijk in de 52ste ziekteweek dient u met uw werknemer een Eerstejaarsevaluatie op te stellen met het doel opnieuw de voortgang in de re-integratie te beoordelen en nieuwe afspraken vast te leggen. De bevindingen van de bedrijfsarts zullen hierbij worden betrokken. De casemanager zorgt voor het opstellen van het formulier benodigd voor de Eerstejaarsevaluatie en doet indien noodzakelijk voorstellen voor de inzet van extra interventies. Zo nodig wordt een bijstelling van het Plan van aanpak opgesteld.

### **Ondersteuning bezwaarzaken**

In geval er een bezwaarzaak loopt bij het UWV, dan kan de casemanager u hierbij advies en ondersteuning bieden. Dit kan bijvoorbeeld gaan om het schrijven van een brief of het vertegenwoordigen van de werkgever bij een hoorzitting.

### **Interventieondersteuning**

Soms is het noodzakelijk om allerlei deskundigen in te zetten, zodat uw werknemer de werkzaamheden kan hervatten of aan de slag kan in een andere baan. Wij werken nauw samen met professionele dienstverleners. Zij

dragen met hun gespecialiseerde kennis bij aan een verantwoorde en succesvolle interventie. U kunt hierbij denken aan de inzet van een arbeids(des)kundige of de inzet van een psycholoog of externe re-integratie.

### **Inzet arbeidsdeskundige**

Wanneer hulp nodig is bij het vaststellen of uw werknemer (volledig) kan re-integreren in zijn eigen werk, dan kan de hulp worden ingeschakeld van de arbeidsdeskundige. Deze beoordeelt aan de hand van de door de bedrijfsarts opgestelde FML een bezoek aan de werkplek en een gesprek met werkgever en werknemer of terugkeer in eigen werk nog tot de mogelijkheden behoort. Indien dit niet het geval is, dan zal de arbeidsdeskundige samen met u de alternatieven binnen uw eigen organisatie bekijken en vervolgens beoordelen op passendheid. Wanneer mogelijkheden worden gevonden, dan zal er tevens advies uitgebracht worden hoe dit te realiseren. Worden er geen alternatieven gevonden binnen uw organisatie dan wordt advies uitgebracht met betrekking tot re-integratie 2<sup>e</sup> spoor.

### **WIA dossier bedrijfsarts**

Wanneer het na twee jaar niet gelukt is (volledig) te re-integreren, dan kan uw werknemer een aanvraag indienen bij het UWV ten behoeve van een WIA uitkering. Om deze aanvraag te complementeren is het noodzakelijk dat de bedrijfsarts een actueel oordeel opstelt van de medische situatie en alle medische gegevens van het verzuimtraject op schrift stelt. Deze gegevens worden aan uw werknemer verzonden.

### **Helpdesk**

Bij vragen kunt u te allen tijde een beroep doen op deskundige hulp. Naar aanleiding van uw hulpvraag wordt bepaald welke expertise voor u nodig is en door wie uw vraag moet worden beantwoord. Meestal kan dit direct gebeuren, soms is het nodig zaken voor u uit te zoeken. Onze medewerkers zijn er op gericht u zo spoedig mogelijk antwoord te geven op uw vraag.

### **Open spreekuur bedrijfsarts**

Volgens de Arbeidsomstandighedenwet moet u uw werknemer in de gelegenheid stellen een open spreekuur (preventief spreekuur) te bezoeken. Dit spreekuur is bedoeld voor de werknemer die (nog) niet verzuimd. Uw werknemer wordt in de gelegenheid gesteld vragen te stellen over zijn gezondheid en welzijn in relatie tot het werk. Door tijdig advies in te winnen kan hij verzuim voorkomen. De anonimiteit van uw werknemer wordt hierbij gewaarborgd. Er vindt derhalve geen inhoudelijke terugkoppeling plaats aan de werkgever.

### **Werkplekonderzoek**

Een werkplekonderzoek, uitgevoerd door één van onze (arbeids)deskundigen, richt zich op een optimale inrichting van de werkplek en het treffen van maatregelen om gezondheidsrisico's tot een minimum te beperken. Dit werkplekonderzoek kan zowel preventief als curatief worden ingezet.

### **Risico Inventarisatie- en Evaluatie (RIE)**

Elk bedrijf met personeel moet zelf de gezondheids- en veiligheidsrisico's inventariseren en evalueren en een jaarplan opstellen. Een Plan van Aanpak met verbeteringsmaatregelen maakt deel uit van de RIE. Onze veiligheidskundige kan u hierbij van dienst zijn en dit voor u opstellen. Er hoeft geen toetsing van de RIE plaats te vinden wanneer alle werknemers in het bedrijf samen 40 uur of minder werken. Daarnaast gelden vanaf 1 april 2011 versoepelde regels voor bedrijven met ten hoogste 25 werknemers. Deze werkgevers zijn eveneens niet meer verplicht hun RIE te laten toetsen door een deskundige indien zij gebruik maken van een goedgekeurde branche-RIE.

## **P&O diensten**

Naast onze verzuimbegeleiding bieden wij ook professionele ondersteuning op andere vlakken op het terrein van Personeel & Organisatie. Naast mediation bieden wij ondersteuning bij wervings- en selectieprocedures, waarbij ook een potentieel beoordeling tot de mogelijkheden behoort. Tevens bieden wij coaching voor uw werknemers of leidinggevendenden of ondersteuning bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken. Ook voor bijvoorbeeld advies over de inzet van P&O instrumenten, het opzetten van een P&O afdeling of voor de inzet van P&O expertise, bijvoorbeeld bij vervanging tijdens verlof of ziekte, is onze personeelsadviseur u graag van dienst.

## **Verzuimscan | basis**

Heeft u behoefte aan inzicht over hoe er operationeel met ziekteverzuim wordt omgegaan, dan kan het zinvol zijn een verzuimscan uit te laten voeren. Deze verzuimscan bestaat uit een analyse van verzuimcijfers, uitleg over hoe om te gaan met frequente verzuimers en meer uitleg over mogelijkheden om werknemers te activeren en motiveren en ziekteverzuim te voorkomen. Uiteraard wordt u op de hoogte gebracht van actuele wet- en regelgeving betreffende arbeidsongeschiktheid en re-integratie.

## **Verzuimscan | uitgebreid**

Heeft u behoefte aan inzicht over hoe er operationeel en beleidsmatig met ziekteverzuim wordt omgegaan, dan kan het zinvol zijn een uitgebreide verzuimscan uit te laten voeren. Deze verzuimscan bestaat uit een analyse van verzuimcijfers, uitleg over hoe om te gaan met frequente verzuimers, uitleg over mogelijkheden om werknemers te activeren en motiveren, het schrijven/updaten van verzuimbeleid, RI&E, het voorkomen van ziekteverzuim en het bespreken van actuele re-integratiedossiers. Uiteraard wordt u op de hoogte gebracht van actuele wet- en regelgeving betreffende arbeidsongeschiktheid en re-integratie. Onderdelen van de verzuimscan kunnen zijn: gesprekken met actuele verzuimers, gesprekken met management en het bezoeken van de werkplekken. De uitkomsten worden persoonlijk aan u gepresenteerd in een advies met plan van aanpak.

## **Re-integratie 2<sup>e</sup> spoor (extern)**

Wanneer het ernaar uit ziet dat uw werknemer niet kan terugkeren in eigen werk of ander passend werk binnen uw eigen organisatie, dan dienen de mogelijkheden elders op de arbeidsmarkt onderzocht te worden. Dit noemen we re-integratie 2<sup>e</sup> spoor. Wij hebben maatwerk afspraken gemaakt met diverse professionals op dit terrein. Zij begeleiden uw werknemer op professionele wijze bij het zoeken naar een passende functie bij een andere werkgever.

## **Psychische interventies**

Wordt ingezet wanneer uitval dreigt in verband met gedrag dat nadelig is voor psyche en gezondheid. Een dreigende of vastgelopen situatie moet veranderen in een positievere levenshouding. Normaliter volstaan vier tot zes sessies om mensen weer volledig aan het werk te krijgen.

## **Mediation**

Het kan voorkomen dat u binnen uw organisatie te maken krijgt met een conflictsituatie. Dreigt u hier niet op een goede manier uit te komen met uw werknemer, dan is het zinvol een professionele geregistreerde NMI Registermediator in te zetten. Deze conflictbemiddelaar kan meestal in een aantal gesprekken bewerkstelligen dat er voor beide partijen een bevredigende uitkomst ligt. Soms kan dit inhouden dat u en uw werknemer besluiten uit elkaar te gaan, soms hebben de gesprekken dusdanig helderheid van zaken gegeven dat u op goede voet weer verder kunt.