

# Sociaal Medisch Centrum Breda

Samen werken aan de toekomst!



Dr. D.C.J. de Kam

E. De Nijs

Namens het gehele team SMC-1 Breda



# Disclosures

- Geen (potentiele) belangenverstrengeling

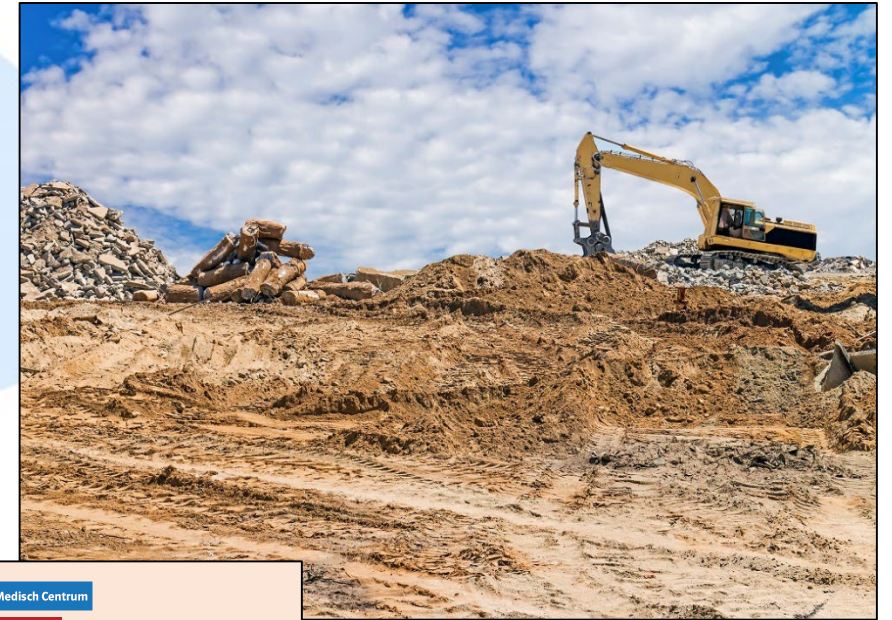
# Het ontwikkelproces SMC in Breda



Samen werken aan de toekomst!

# Bouwopdracht:

- Agenda van de Toekomst
- De Goede Beoordeling
- De Kamerbrief april 2021
- Praatplaat





# Aanleiding:

## Kamerbrief:

- Oplopende werkvoorraden
- Uitkeringsgerechtigden niet de benodigde beoordeling en begeleiding
- Werkdruk onaanvaardbaar hoog

## Planning UWV

### Agenda van de Toekomst | korte termijn

In 2023 is het volgende gerealiseerd:

- De cliënt staat centraal
- Iedere cliënt is en blijft in beeld
- We werken in teams
- Professionals in the lead
- De verzekeringsarts in de regie

# Grondbeginselen SMC:

1. SMZ staat voor de goede beoordeling richtinggevend.
2. Cliënt staat centraal, maatwerk v/d beoordeling en re-integratie, als team, onder regie van de arts.
3. Verantwoordelijk voor de integrale dienstverlening binnen een regio.
4. In een SMC zitten alle disciplines, eventueel uitgebreid met paramedici zoals psycholoog of fysiotherapeut. Het team heeft een vaste samenstelling die in de basis ongewijzigd blijft.
5. Er is sprake van duaal management.
6. Medewerkers werken zoveel mogelijk meerwettig.
7. Optimale facilitering op taakdelegatie en taakondersteuning.
8. Bottom up verandering, best practices worden gedeeld met volgende SMC's, ruimte om zelf te ontdekken blijft.
9. Resultaatgebieden: medewerkerstevredenheid, cliënttevredenheid, kwaliteit en kwantiteit.

Grondbeginselen kunnen worden aangescherpt n.a.v. de ervaringen van de proeftuinen.

# Hoe het begint..



Samen werken aan de toekomst!

# Bouwtraject SMC-1 Breda

- April/mei 2021: eerste overleg ZW 1 en claim 1
- 28/29 Juni 2021: 2 daagse
  - Vaststellen visie, kaders, doelen, bouwtekening
  - Werkgroepen + stuurgroep gevormd
  - Iedere werkgroep opdrachten uit de 2 daagse
- Augustus/september 2021: uitwerken opdrachten
- 4 oktober 2021: evaluatie dag
  - Samenvoegen van de puzzelstukjes
  - Nieuwe opdrachten
- 1 november 2021: start als MDT-1
- 1 februari 2022: officiële proeftuin en SMC-1



# Het fundament:

Teamgericht werken in Breda:

- Vaste teams (4 ZW, 4 Claim)
- Eigen werkvoorraad en instroom
- Teams zijn zelf verantwoordelijk voor het maken van de jaarplannen
- Duale aansturing door manager SMZ en Adviseur VA
- Proportioneel werken, innovatie en MDI hebben een prominente plek in de jaarplannen

Samen werken aan de toekomst!



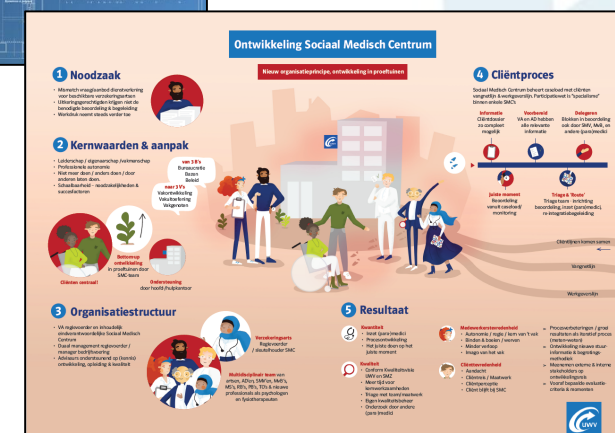
# De bouwtekeningen: toetsingskaders

## Hoofdkaders:

- Medewerkerstevredenheid
- Klanttevredenheid
- Kwaliteit
- Kwantiteit

## Aanvullende kaders (later o.a. de grondbeginselen)

- We hebben alle klanten in beeld
- Voor iedere klant is er een (dynamisch) plan
- Soms doen we even niets
- We voeren ieder plan uit
- Onder regie van de VA
- Door het juiste teamlid in het SMC/MDT
- Gehele lijn (ZW+WIA) in SMC/MDT
- Duaal management
- Regionaal
- Bottom-up
- Uitvoering (keuze EZBW, monitoring, uitstroom / verwachting potentiëlijnen)



# Doel / visie



Samen werken aan de toekomst!



# Sociaal Medisch Centrum Team 1 Breda

## Samen werken aan de toekomst

Als Sociaal Medisch Centrum (SMC) willen wij bijdragen aan een participatiegerichte samenleving waarin de mensen die, vaak noodgedwongen, bij ons aankloppen zo optimaal mogelijk worden geholpen. Dit helpen willen we op meerdere vlakken gaan doen. We willen de overstap maken van niet alleen beoordelingen doen naar een manier van denken en handelen gericht op wat iemand nodig heeft en hoe we dat het beste voor elkaar kunnen krijgen. Duidelijkheid bieden door het doen van de juiste beoordeling op het juiste moment, maar ook de begeleiding bieden die iemand nodig heeft. Ons motto hierin: We laten niemand los, we gaan het juist samen doen!

Kernwoorden waar we het SMC op willen baseren zijn: **samenwerking, klanttevredenheid, werkplezier, efficiëntie en verbeteren.**

Samenwerking staat hierin voorop. We zorgen er samen voor dat onze mensen op de juiste plek zitten en samen als één team functioneren. Eenieder krijgt hierdoor het gevoel dat ze een essentieel en gewaardeerd onderdeel zijn van de keten. Alleen door op deze manier samen te gaan werken, kunnen we elkaars kwaliteiten en talenten optimaal benutten. Hierdoor kunnen we onze doelen gaan realiseren.

We willen graag dat degene die bij ons aanklopt zich gehoord gaat voelen als mens en niet als een nummer. Zorg en hulp op maat, op de juiste plek en op het juiste moment. Klanttevredenheid doordat we het vakmanschap van al onze professionals optimaal benutten. Dit betekent dat we over de grenzen van onze eigen divisie of zelfs de eigen organisatie gaan kijken, als dat nodig is om de juiste beoordeling en begeleiding te kunnen bieden. Als we zo gaan denken dan hebben we meteen de brug geslagen naar efficiëntie: geen onnodige taken of handelingen. Ieder doet waar hij of zij het beste in is of kan de hulp van een ander laagdrempelig inschakelen.

Het SMC moet een dynamisch centrum worden, tijden veranderen en wensen veranderen. Alleen door kritisch te blijven kijken naar de vraag en naar het eigen werkproces kun je blijven inspelen op de behoeftes van onze eigen medewerkers en naar de mensen die wij mogen helpen. Er is altijd ruimte voor verbetering, alleen je moet er wel als team naar blijven zoeken.

We gaan ons als team hierdoor verder ontwikkelen: de kwaliteit van ons werk, onze manier van werken (processen), als team onderling en met alle collega's en (externe)relaties, maar zeker ook onze persoonlijke ontwikkeling. Als we dit als medewerkers van SMC team 1 als visie en doel aannemen, dan pas kunnen wij, maar ook de mensen die onze hulp nodig hebben **samen werken aan de toekomst.**



# De uitvoerders

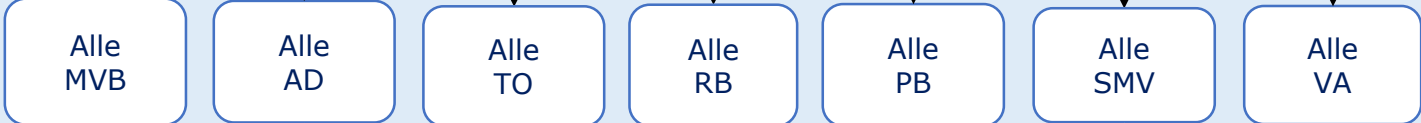
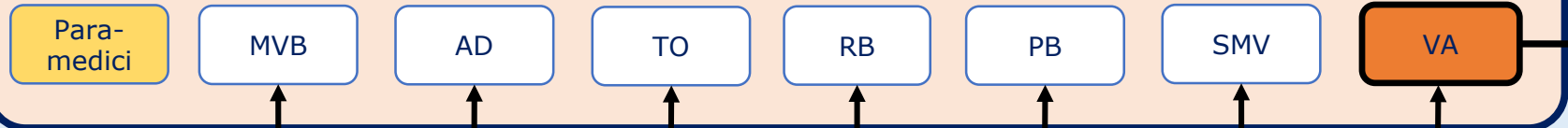
Het gehele team!

- Bottom up
- Eigenaarschap
- Professional in the lead
- Caseload verantwoordelijkheid
  - Team
  - Discipline
  - Individueel
- Proportioneel handelen
- Taakdelegatie
- Feedback / PDCA cyclus

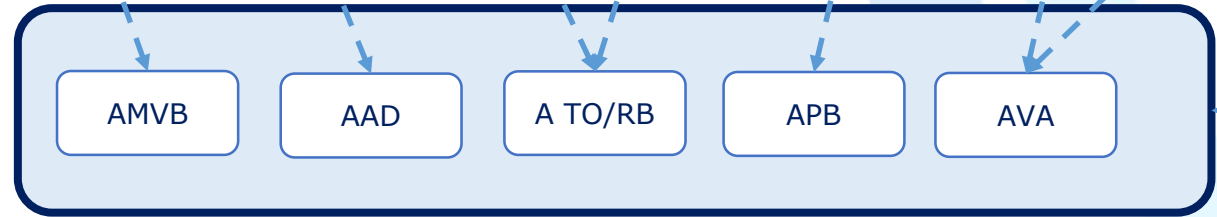


# Multidisciplinair Team / SMC 1

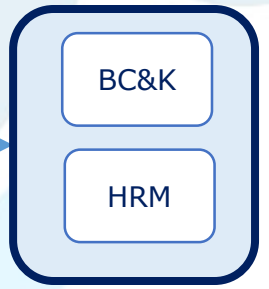
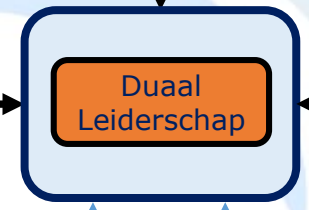
## Stuurgroep

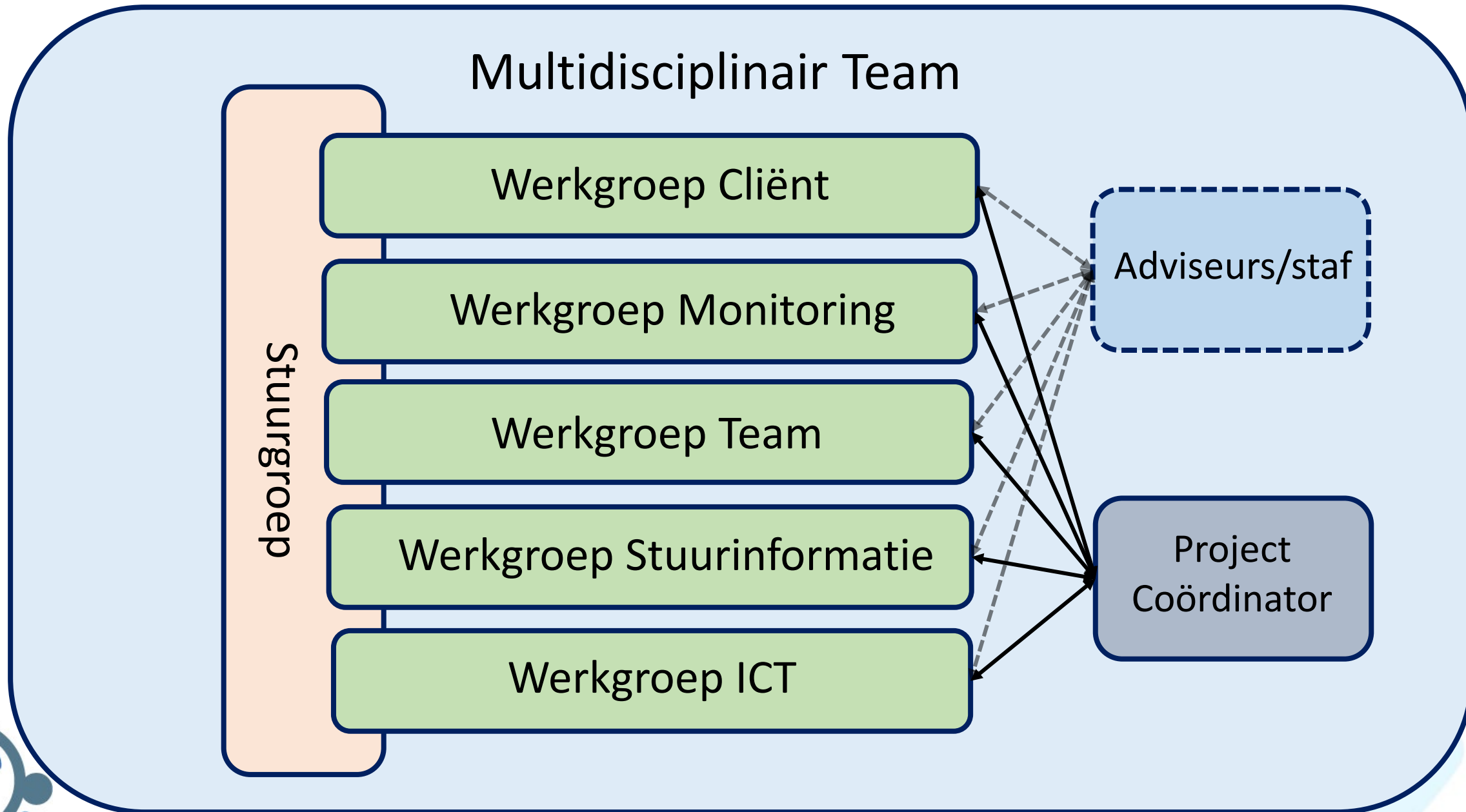


Adviseren en faciliteren

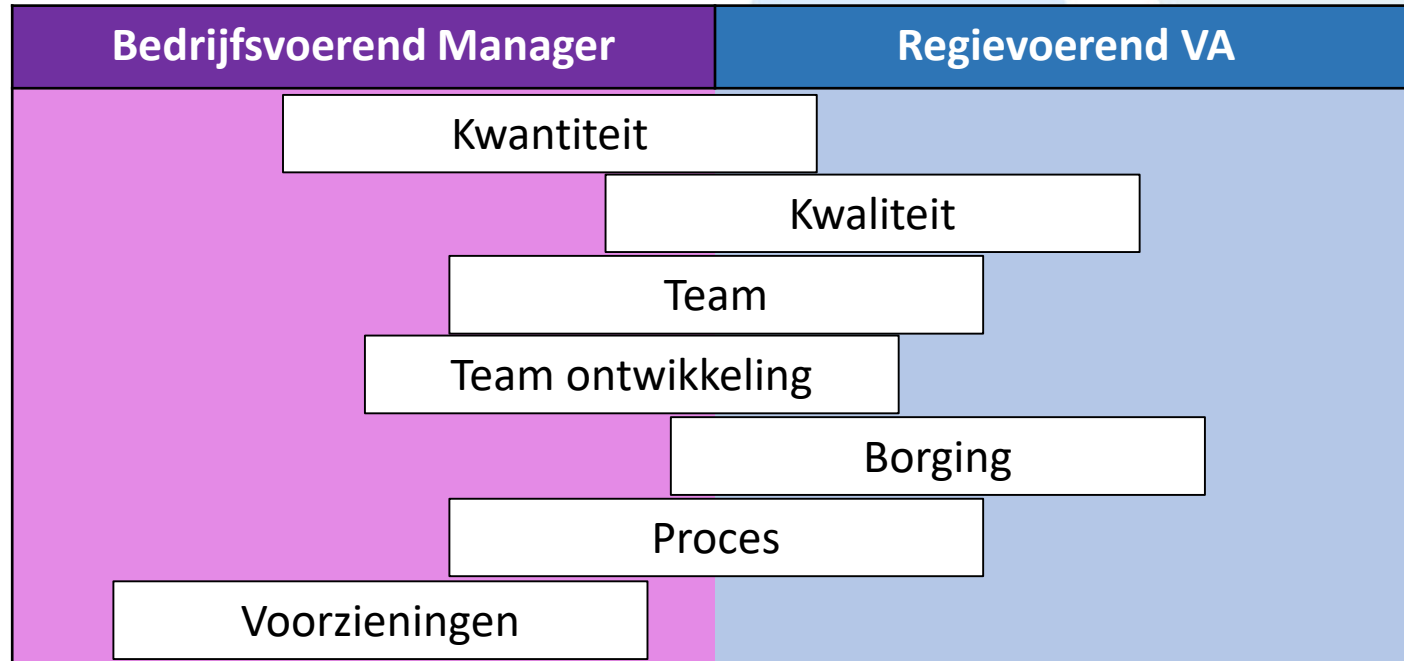


Samen werken aan de toekomst!





# Duaal leiderschap



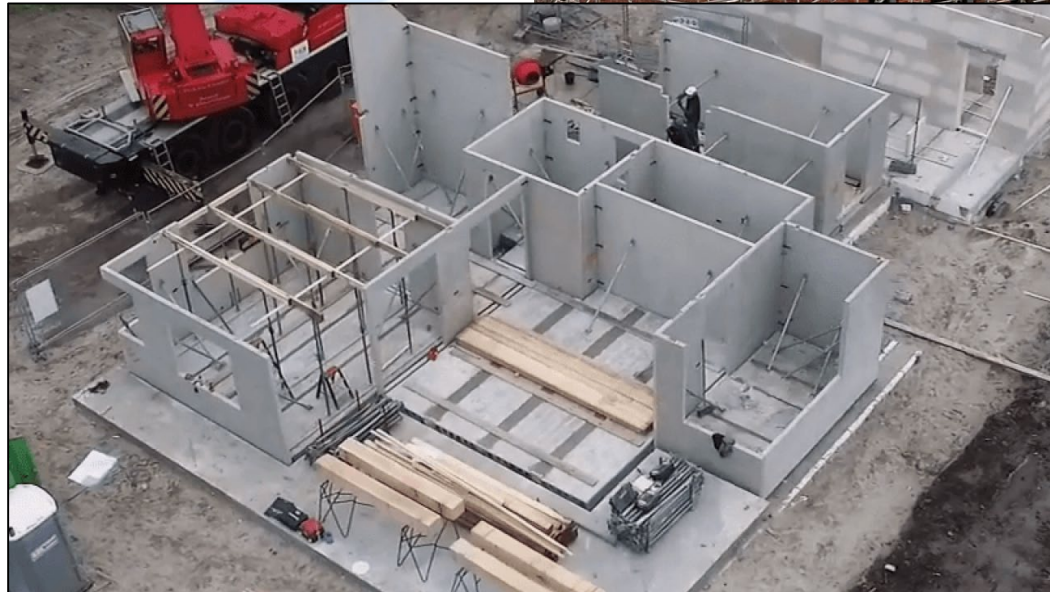
- Consensus vanuit het team
- I.o.m. HRM in profiel vastgelegd
- Periodieke evaluaties
- Coaching (Alexandra van 't Geloof)
  - Duaal leiderschap team niveau
  - Districtsmanager met landelijke adviseurs

Samen werken aan de toekomst!



# Het casco

- Medewerkerstevredenheid
- Klanttevredenheid
- Kwaliteit
- Kwantiteit



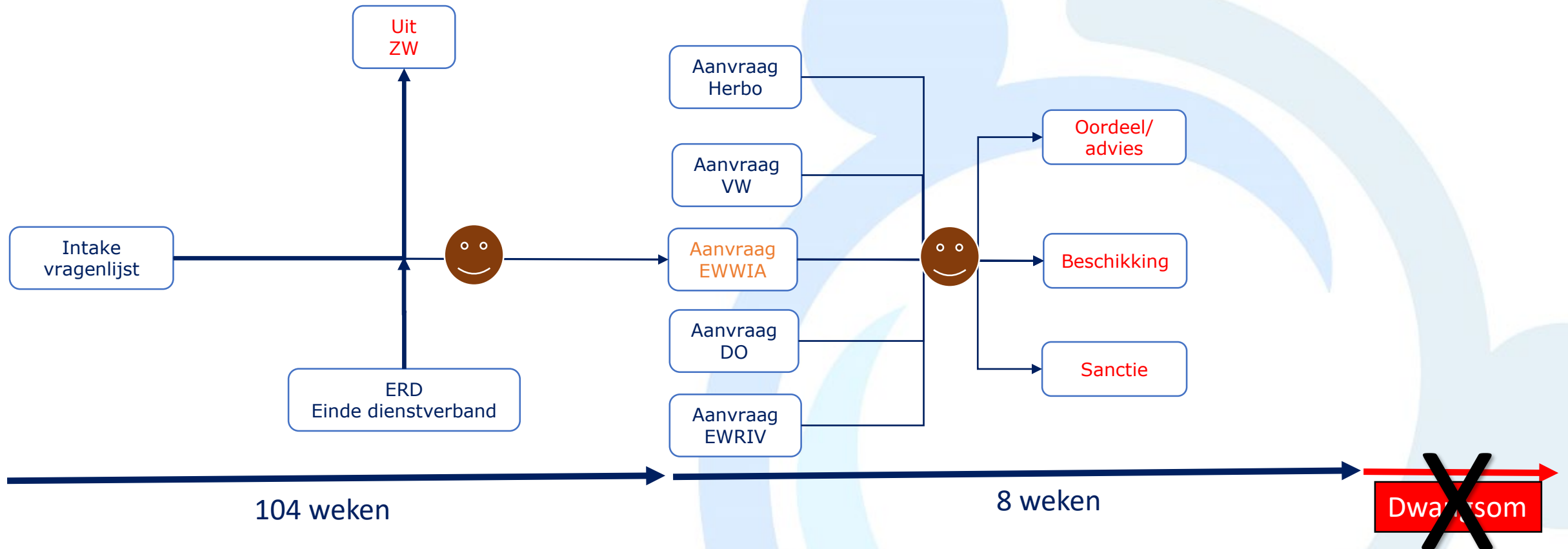
# Cliënt in beeld

In SMC-1 Breda 3 niveaus:

1. In het proces / cliëntreis
2. In persona / cliënttype
3. Individueel



# Iedere cliënt in beeld: in het proces



# De juiste plek: mate van maatwerk



- Iedere casus individueel kost veel tijd, personeel en energie
  - (tijdrovend, lastige planning, weinig sturing, lastige registratie)

Of



- Mogelijkheid om te denken in confectielijnen
- Aanmeten wat het beste bij iemand past
  - (efficiëntie, planbaar, taakdelegatie, richtlijn, meetbaar)



# ZW: registratie potentielijnen

Aanvraag	Dossierhouder	0	4	8	12	16	20	24	28	32	36	40	44	48	52	56	60	64	68	72	76	80	84	88	92	96	100	104	WIA	Verwachte AO (wkn)					
Triage	P0 MVB	A	X1																												P0	n<2	<2wkn		
Triage	P1 MVB	A	B																													P1	2<n<13	3mnd	
Triage MDI	P2 RB	A	B																													P2	13<n<26	6mnd	
Triage MDI	P3 RB	A	B																													P3	26<n<40	9mnd	
Triage MDI	P4 RB	A	B																													P4	40<n<52	1jr	
Triage MDI	P5 RB	A	B																														P5	52<n<80	1,5jr
Triage MDI	P6 RB	A	B																														P6	80<n<104	2jr
Triage MDI	P7 RB	A	B																														P7	n>104	>2jr

- Inschatting re-integratie verwachting
- Vanuit professioneel oogpunt
- Bij de juiste professional
- Eigenaarschap: dossierhouder en dossiereigenaar

# ZW: registratie potentielijnen

Aanvraag	Dossierhouder	0	4	8	12	16	20	24	28	32	36	40	44	48	52	56	60	64	68	72	76	80	84	88	92	96	100	104	WIA	Verwachte AO (wkn)			
Triage	P0 MVB	A	X1																												P0	n<2	<2wkn
Triage	P1 MVB	A	B	😊																											P1	2<n<13	3mnd
Triage MDI	P2 RB	A	😊	B	C / X3																										P2	13<n<26	6mnd
Triage MDI	P3 RB	A	B	C	D / X4																										P3	26<n<40	9mnd
Triage MDI	P4 RB	A	B	C	😊	D	E / X5																								P4	40<n<52	1jr
Triage MDI	P5 RB	A	B	C	D	E	😊	F	G	H / X6																					P5	52<n<80	1,5jr
Triage MDI	P6 RB	A	😊	B	C	D	E	F	G / X7																						P6	80<n<104	2jr
Triage MDI	P7 RB	A	B	C	D	E	F	😊	H	▶ Herbo																					P7	n>104	>2jr

- Dynamisch
- Omstandigheden veranderen
- Cliënten / cliënt factoren veranderen
- Voortschrijdend inzicht

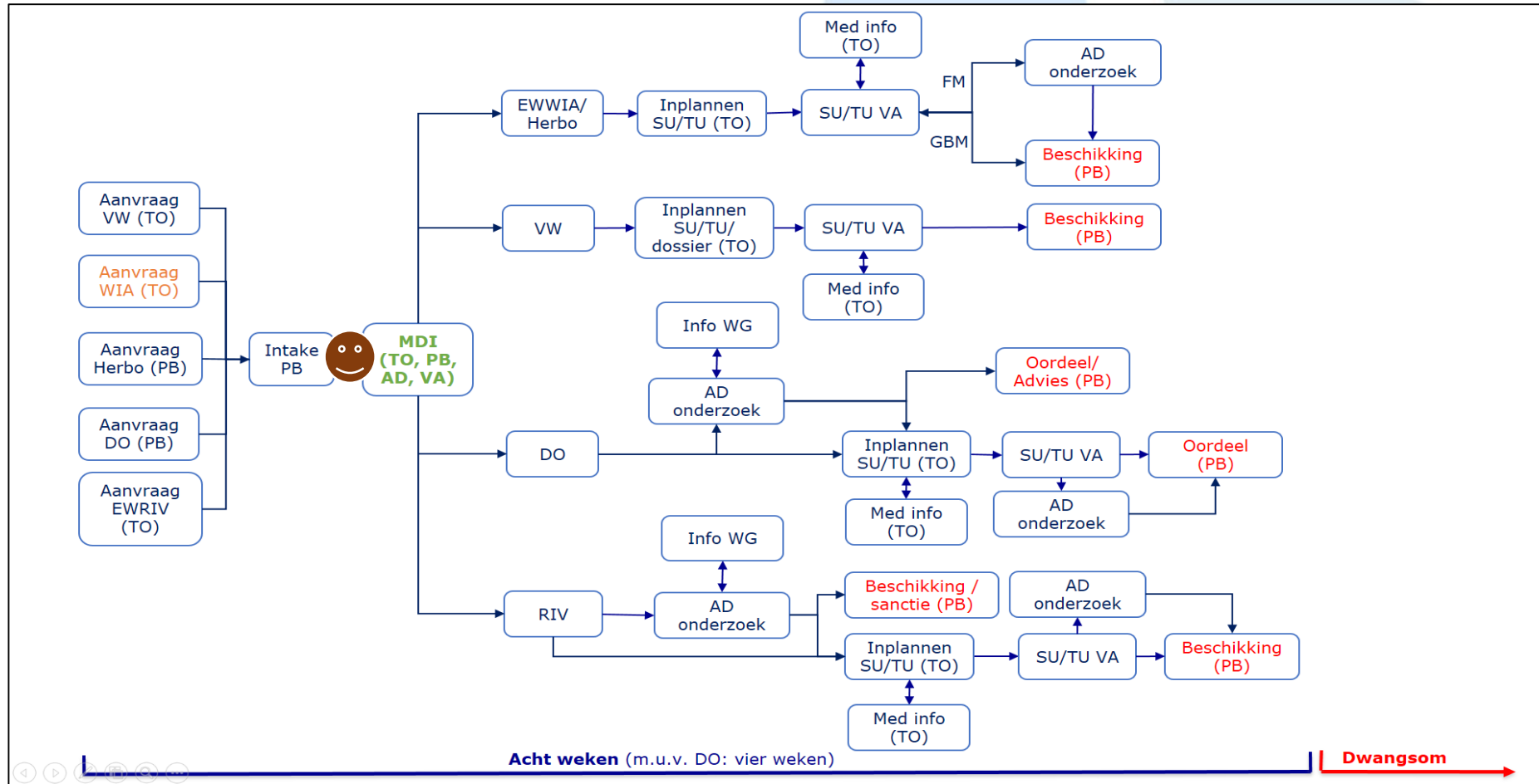
# ZW: registratie potentielijnen

Aanvraag	Dossierhouder	0	4	8	12	16	20	24	28	32	36	40	44	48	52	56	60	64	68	72	76	80	84	88	92	96	100	104	WIA	Verwachte AO (wkn)				
Triage	P0 MVB	A	X1																												P0	n<2	<2wkn	
Triage	P1 MVB	A	B																													P1	2<n<13	3mnd
Triage MDI	P2 RB	A	B																													P2	13<n<26	6mnd
Triage MDI	P3 RB	A	B																													P3	26<n<40	9mnd
Triage MDI	P4 RB	A	B																													P4	40<n<52	1jr
Triage MDI	P5 RB	A	B																													P5	52<n<80	1,5jr
Triage MDI	P6 RB	A	B																													P6	80<n<104	2jr
Triage MDI	P7 RB	A	B																													P7	n>104	>2jr

- Registratie klantreis
- Registratie diensten en producten per discipline
- Verzuimduur, re-integratie, feedback/tevredenheid
- Voorbereiden / begeleiding naar WIA

→ In beeld brengen caseload overzicht, caseload belasting, caseload diensten/producten, begroting

# Claim





# Monitoring/Herbeoordelingen

- Niet duurzaam: er zijn dus kansen!
- Samenwerking (meer) gaan opzoeken met Werkbedrijf
- Potentie vaststellen: groen, oranje, rood
- Werkgroep monitoring:
  - 2 SMV in claim
  - Psycholoog
  - Arbeidsdeskundige (voorheen WB)
  - Werkgroep monitoring



# Cliënt in beeld: proces

- Overzicht en duidelijkheid
- Gehele cliëntreis in beeld
- Bottle necks
- Instroom / uitstroom op ieder niveau
- Bij de juiste professional
- Maximaliseren effect benutbare capaciteit
- Meten = feedback = kansen zien

**Meer focus op re-integratie en kansen**



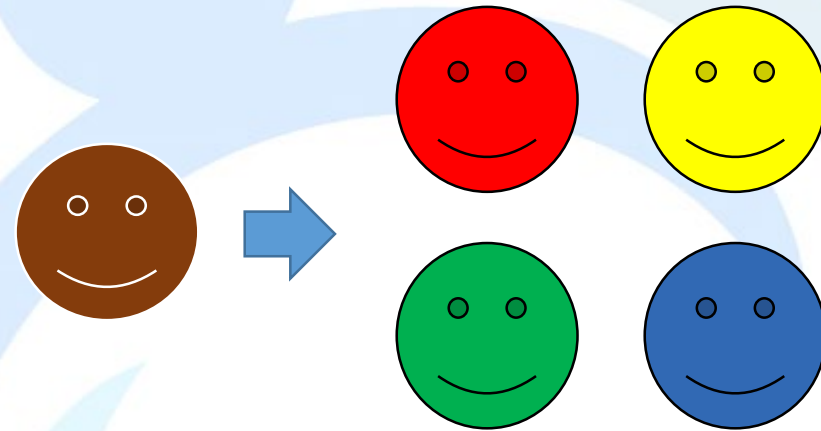
# Cliënt in beeld: persona

Aansluiten bij 2 primaire zaken:

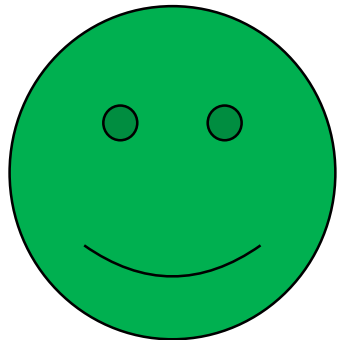
- Behoeftes
- Verwachtingen

3 partijen:

- De cliënt
- De medewerker
- Het proces

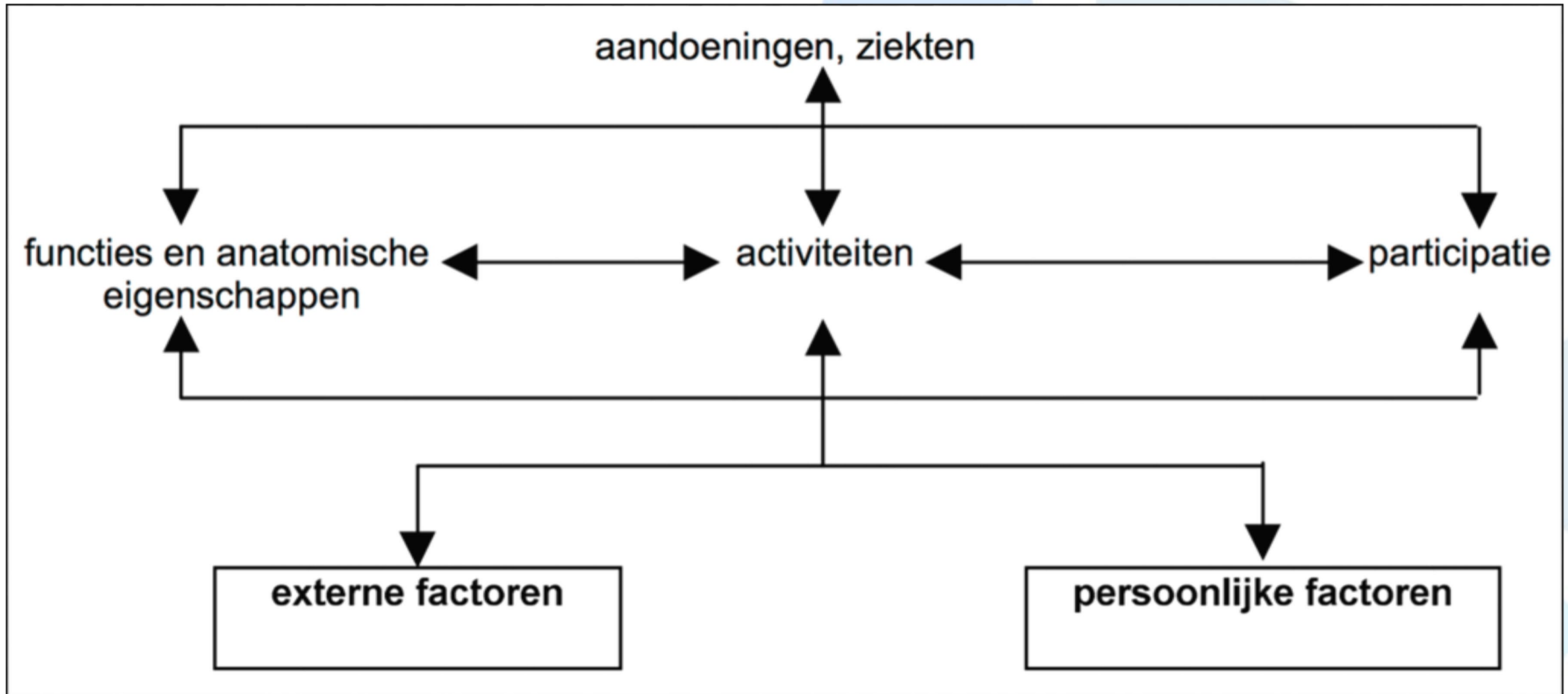


# Cliënt in beeld: individueel



- ‘Inventariseren’
- Value based healthcare
- Helpen waar het kan en nuttig is
- Multifactorieel
- Interventies op maat
- Interventies op het juiste moment

# Cliënt in beeld: individueel





# Naar een hoger niveau



Samen werken aan de toekomst!



# Medewerkers ~~tevredenheid~~

Niet alleen tevredenheid:

- Teambuilding
- Teamontwikkeling
- Individuele ontwikkeling
- Teambehoefte
- Tevredenheid

Werkgroep Team/Teamontwikkeling

- WBO op maat
- 360gr feedback + ontwikkelgesprekken

Team in beeld

- Vanuit stuurgroep
- Vanuit duaal leiderschap

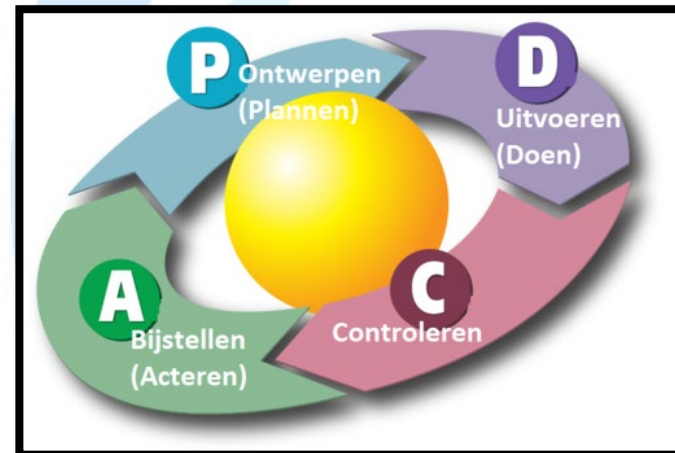


# Kwaliteit en kwantiteit

2 aparte entiteiten

Maar absoluut niet los van elkaar te zien

- Innovatie
- Registratie
- Borging
- Evaluatie
- Uitdragen



# Ontwikkeling, Toetsing en Borging

## Samenwerking:

- BC&K: dedicated kwaliteitsadviseur
- Meten **medewerkerstevredenheid**
  - Individueel niveau
  - Team niveau
  - Nul meting
- Registratie en **feedback van stuurinformatie**
- **Onderzoek (A'dam, Delft, NSPOH, KCVG)**
- **Taakdelegatie / psycholoog / FT**

## Borging **kwaliteit**:

- Ieder discipline
  - **Kwaliteitsborging document**
  - Borging van proces en product
  - Behoeftes / wat nodig voor de +1
  - Risicomanagement
- Aantoonbaar plan
- Betrokkenheid adviseurs
- **Team review**
- **KMS op proces**

## Evaluatie

- Vaste momenten gepland
- **Stuurinformatie / Kwantiteit**
  - Instroom/uitstroom
  - Caseload
  - Efficiëntie
- **Feedback / PDCA cyclus**

## Cliënttevredenheid

- Meten **cliënttevredenheid**
- Samenwerking met Klantexpertise/K&S
- **Aansluiting bij SMC onderzoek klant**
- **Direct Feedback shortlist**
- Cliënttypen/persona's
- **Cliëntreis analyses**
  - Potentielijnen
  - WIA
  - Monitoring

## Teamontwikkeling

- Werkgroep team
- Ontwikkelgesprekken
- **Medewerkerstevredenheid**
- **Duaal management**
  - Toetsing
  - Vaste afspraken

Samen werken aan de toekomst!

Persoonlijke aandacht

Duidelijkheid

Maatwerk

Bereikbaar & toegankelijk

Tijdigheid & juistheid



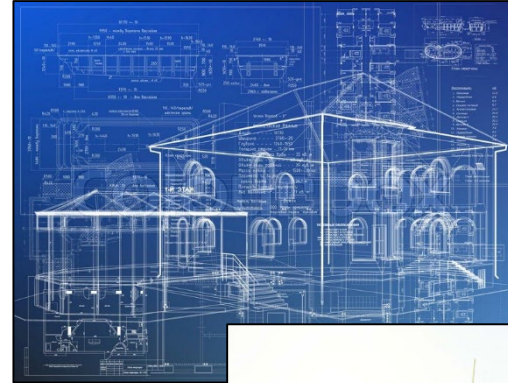
# Bouwtekening kaders

## Hoofdkaders:

- Medewerkerstevredenheid
- Klanttevredenheid
- Kwaliteit
- Kwantiteit

## Aanvullende kaders (Paul Solleveld / Ronald Broeders / netwerkdag):

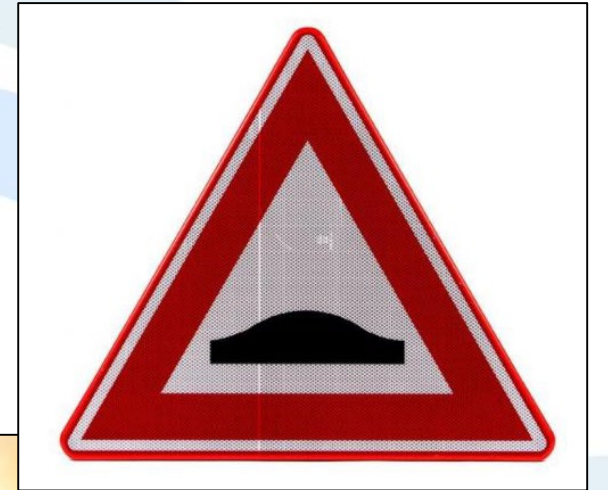
- We hebben alle klanten in beeld
- Voor iedere klant is er een plan
- Soms doen we even niets
- We voeren ieder plan uit
- Onder regie van de VA
- Door het juiste teamlid in het SMC/MDT
- Gehele lijn (ZW+WIA) in SMC/MDT
- Duaal management
- **Regionaal → fase 2**
- Bottom-up
- Uitvoering (keuze EZBW, monitoring, uitstroom / verwachting potentiellijnen)





# Maar...

- Klinkt toch allemaal bekend?
  - Deels
  - Tijden en omstandigheden veranderen
  - Samenwerking!
  - Drempels weghalen
  - Verbinden en dezelfde taal spreken
  - Onderlinge afspraken
  - Feedback kan niet zonder registratie



# Van huis naar straat: bouwtekeningen en ervaringen delen

- Bijpraat sessies kantoor
  - Vanuit duaal leiderschap
  - Vanuit het team
- Vanuit teammanagement:
  - 3 Agenda van de Toekomst dagen
  - Informeren en motiveren
  - 2x2 teams gaan samenwerken
- Buiten het eigen kantoor:
  - Benaderd door andere kantoren
  - Connectie zoeken met andere SMC's
  - Informeren, motiveren en adviseren
  - Fundament en bouwtekening
  - Bouwstenen voor de toekomst document



The background features a stylized graphic of two human figures in shades of blue and light blue, positioned within a circular arrangement of curved lines. The figures are simplified, with rounded heads and thick, curved limbs. The overall aesthetic is clean and modern.

# Vragen?

[Daniel.dekam@uwv.nl](mailto:Daniel.dekam@uwv.nl)

Samen werken aan de toekomst!