Richtlijn Rapporteren voor Arbeidsdeskundigen

Versie 2.09

Amsterdam, januari 2010

Richtlijn Rapporteren voor Arbeidsdeskundigen

Deze richtlijn is bedoeld als voorschrift voor het rapporteren door arbeidsdeskundigen en is daarnaast een basis voor te ontwikkelen arbeidsdeskundige rapportageprotocollen en tekstsjablonen

Colofon

Uitgave
UWV Divisie SMZ
Centraal Expertise Centrum CEC
Postadres
Postbus 58285
1040 HG Amsterdam
Internetadres
www.uwv.nl
Algemeen telefoonnummer
(088) 898 20 10

Voorwoord

De Regiegroep AD-uitingen houdt zich sinds april 2007 bezig met de schriftelijke communicatie door arbeidsdeskundigen van UWV. Deze groep onderkende de noodzaak voor een Richtlijn Rapporteren voor Arbeidsdeskundigen. In april 2009 heeft de Regiegroep een voorstel voorgelegd aan de Kerngroep Richtlijnen met de bedoeling om dit uit te werken tot een gedragen richtlijn met de status van een voorschrift. Op verzoek van de Kerngroep Richtlijnen heeft de Regiegroep vervolgens de richtlijn uitgewerkt.

Op 9 juni werd een workshop georganiseerd met als doel het verkrijgen van feedback en het creëren van draagvlak onder de arbeidsdeskundigen. De deelnemende arbeidsdeskundigen vertegenwoordigden hun kantoor op positief kritische wijze. Wij zijn hen zeer erkentelijk daarvoor. De verbetervoorstellen en aanvullingen die zij hebben aangedragen zijn in deze Richtlijn verwerkt.

De Richtlijn is geschreven voor arbeidsdeskundigen van UWV, maar is ook een bron van informatie voor verzekeringsartsen en voor arbeidsdeskundigen buiten UWV.

De Richtlijn is een uitgave van het Centraal Expertise Centrum van de divisie SMZ van UWV (CEC).

Het CEC houdt zich graag aanbevolen voor suggesties en commentaar vanuit de uitvoeringspraktijk.

Amsterdam, januari 2010

Yvette van Woerkom, senior arbeidsdeskundige beleidsmedewerker
Cor van Limbeek, senior bezwaararbeidsdeskundige

> De Regiegroep AD-uitingen die deze richtlijn heeft ontwikkeld, bestaat uit: José van Assem, Geert Beckers, André Fenneman, Cor Limbeek, Carla van der Pluijm, Cees Spaans, Erik van der Straeten, Jaap Theunissen, Jan Wieman, Yvette van Woerkom

Richtlijn Rapporteren voor Arbeidsdeskundigen

Inleiding

Een herkenbaar rapport van een UWV-arbeidsdeskundige bestaat niet. Ondanks dat arbeidsdeskundigen rapporteren met een geautomatiseerd rapportagesysteem zijn er grote verschillen in vorm en inhoud van het rapport. Nog altijd zijn de ex-UVI's herkenbaar, er is geen eigen UWV-handschrift. Tot nu toe zijn er voor arbeidsdeskundigen ook geen richtlijnen die voorschrijven waarover en hoe gerapporteerd moet worden.
In dit document leggen we uit waarom een Richtlijn Rapporteren voor Arbeidsdeskundigen noodzakelijk is. We lichten toe met welke factoren we rekening hebben gehouden en welke keuzes we hebben gemaakt.

Samenhang tussen de Richtlijn, de rapportageprotocollen en tekstsjablonen

De voorliggende Richtlijn is de basis voor de te ontwikkelen rapportageprotocollen en de tekstsjablonen. Een rapportageprotocol geeft een toelichting op de verschillende onderdelen van het rapport. Ook andere rapporten, zoals voor de beoordeling van het re-integratieverslag of voor een deskundigenoordeel, zullen in de vorm van een protocol worden uitgewerkt. Uiteindelijk zal voor elk arbeidsdeskundig product een rapportageprotocol worden ontwikkeld op basis van de Richtlijn.
De sjablonen zijn de voorgeprogrammeerde teksten waarmee het rapport wordt gevuld. Ook bij het maken van tekstsjablonen dienen de regels uit deze Richtlijn als uitgangspunt.

Uniformiteit in verslaglegging bevordert professionaliteit

Bij UWV is verdere professionalisering van het vak van de arbeidsdeskundige een belangrijke pijler. Daarmee groeit de behoefte aan een duidelijke richtlijn voor rapporteren en aan een uniform rapportagemodel die door elke arbeidsdeskundige werkzaam bij UWV gevolgd wordt.
Uniformiteit in de verslaglegging van arbeidsdeskundigen maakt de dienstverlening transparant, niet alleen voor de klant, maar ook voor de beroepsgroep, de overheid, de re-integratiebedrijven enzovoort.
Een richtlijn voor rapporteren maakt een einde aan de diversiteit aan verschijningsvormen en bevordert uniformiteit in de verslaglegging.
Voordelen hiervan zijn dat:

- Reflectie op het eigen handelen mogelijk is
- Communicatie met klanten, collega's en andere dienstverleners gestructureerd en eenduidig gebeurt
- Profilering van de arbeidsdeskundige beroepsgroep plaatsvindt
- Verdere beroepsontwikkeling door wetenschappelijk onderzoek of beleidsontwikkeling (denk ook aan het Arbeidskundig KennisCentrum) mogelijk wordt.

Rapporteren is voorgeschreven

De wetgeving

In art. 3.36 van de Algemene Wet Bestuursrecht staat dat een besluit of beslissing moet berusten op een deugdelijke motivering. De onderbouwing van de beslissing zal in de beslissing zelf opgenomen moeten worden of als bijlage meegestuurd moeten worden bij de beslissing.

Bij UWV is ervoor gekozen om de motivering, in dit geval het arbeidsdeskundig rapport, als bijlage bij de beslissing mee te sturen, zodat zoveel mogelijk met standaardbeslissingen kan worden gewerkt. Verslaglegging is de verantwoording van de arbeidsdeskundige over zijn onderzoek. Het rapport moet een gedegen motivering of onderbouwing van de conclusies bevatten.

Arbeidsdeskundigen moeten door het opstellen van een rapport inzichtelijk maken wat ze doen, voor wie en met welk resultaat. Dit geldt niet alleen voor dienstverlening waarover een beslissing wordt afgegeven maar ook voor deskundigenoordelen en adviezen.

De Stichting Registerarbeidsdeskundigen (SRA)
Ook de gedragsregels van de SRA schrijven voor dat de arbeidsdeskundige zich moet verantwoorden met een rapport. In paragraaf 4 "Verantwoording en rapportage" staat:

- Na afronding van het arbeidsdeskundig onderzoek wordt de opdrachtgever geïnformeerd over de uitkomsten en conclusies van het onderzoek.
- De arbeidsdeskundige rapporteert op heldere en zakelijke wijze zijn beroepshandelingen, conform de relevante bevindingen, evenals de gronden waarop zijn conclusies berusten.
- De klant heeft het recht geïnformeerd te worden over de gegevensverwerking in het rapport.
- Als gevolg van het recht op inzage kan de klant via de opdrachtgever een afschrift van het arbeidsdeskundige rapport verkrijgen.

De uitgangspunten van het arbeidsdeskundig rapport

BOB-methodiek is de basis van het arbeidsdeskundig onderzoek
Het arbeidsdeskundig onderzoek verloopt via de opeenvolgende fasen van beeldvorming, oordeelsvorming en besluitvorming, kortweg BOB.
Samengevat staat in het `Professioneel Statuut voor arbeidsdeskundigen werkzaam bij het UWV' het volgende over de BOB-methode:

> Beeldvorming
> In deze eerste fase vormt de arbeidsdeskundige zich een beeld van de situatie. Hij inventariseert daarvoor gegevens, feiten, meningen, achtergronden en onderlinge verbanden.
>
> Oordeelsvorming
> In deze tweede fase vormt de arbeidsdeskundige zich een oordeel over gegevens die hij in de eerste fase heeft geïnventariseerd, door hun verhouding ten opzichte van wet- en regelgeving te bepalen.
>
> Besluitvorming
> In deze laatste fase van het arbeidsdeskundig handelen maakt de arbeidsdeskundige een keuze uit de mogelijke oplossingen in het kader van de belasting en de belastbaarheid, door beargumenteerde conclusies te trekken.

Bij het rapporteren wordt tot op heden uitgegaan van een weergave volgens de BOB-methode. Met andere woorden de opbouw van het arbeidsdeskundig rapport heeft dezelfde chronologie als de wijze waarop de arbeidsdeskundige tot zijn oordeel komt. In het nieuwe rapportageprotocol hebben we die volgordelijkheid van de BOB-methodiek losgelaten. Uiteraard blijft deze methodiek de basis voor het arbeidsdeskundig handelen.

Het rapport is inzichtelijk, toetsbaar en verifieerbaar
Sinds de introductie van het CBBS worden zwaardere eisen gesteld aan onze verslaglegging. De Centrale Raad van Beroep verlangt dat de gevalsbehandeling inzichtelijk, verifieerbaar en toetsbaar is (zie bijvoorbeeld LJN: AR4716, Centrale Raad van Beroep, 03/2757 WAO + 2761 WAO).

Inzichtelijk, ofwel transparant, wil zeggen dat het rapport gemakkelijk te doorzien en helder van structuur en opzet is.
Verifieerbaar staat voor het feit dat alle gegevens in het rapport controleerbaar moeten zijn. Met andere woorden helder moet zijn dat alle gegevens die ten grondslag liggen aan een beoordeling in het rapport dan wel in de bijlage aanwezig moeten zijn
Toetsbaar wil zeggen dat onderzocht moet kunnen worden of het gegeven oordeel als waar, juist en als kloppend gezien kan worden. Een conclusie mag niet uit de lucht komen vallen, maar moet worden gesteund door gegevens en oordeelsvorming in het rapport.

Anders geformuleerd: De arbeidsdeskundige zet op inzichtelijke en consistente wijze in zijn rapport uiteen op welke gronden de conclusie van het onderzoek steunt. De in die uiteenzetting genoemde gronden vinden aantoonbaar voldoende steun in de feiten, omstandigheden en bevindingen vermeld in het rapport. Deze gronden kunnen de daaruit getrokken conclusies rechtvaardigen. Hierbij is ook het volgende uitgangspunt van toepassing: alles wat in het rapport staat, is in principe besproken met de klant.

Het rapport kent diverse gebruikers en dient meerdere doelen
De belangrijkste functie van het rapport is om onze bevindingen (aan anderen) mede te delen. Vaak is het de arbeidsdeskundige zelf, zijn waarnemer, of de arts die het rapport nog eens wil nalezen. En uiteraard is het bedoeld voor de klant (lees: cliënt) zodat deze kan nagaan hoe de arbeidsdeskundige tot zijn oordeel komt. Daarom wordt als eis gesteld dat een rapport toegankelijk en begrijpelijk moet zijn. Om de klant in de gelegenheid te stellen zich een adequate mening te vormen, wordt het volledige rapport aan de klant gestuurd.

Het rapport is tevens bedoeld om verantwoording af te leggen over onze bevindingen. Het kan worden opgevraagd door interne en externe lezers die kritisch willen toetsen of het gegeven oordeel aanvaardbaar is. Interne lezers zijn dan bijvoorbeeld de stafarbeidsdeskundige, of de medewerkers van Bezwaar en Beroep. Externe lezers zijn bijvoorbeeld een advocaat of een rechter, of een medewerker van het IWI (externe kwaliteitswaarneming). De inhoud moet daarom zowel voor de interne als voor de externe leesgroep voldoende informatie en duidelijke argumentatie bevatten.

Voor de verdere beroepsontwikkeling (arbeidskundig kenniscentrum), moeten onze bevindingen ook achteraf ingezien kunnen worden. Door gebruik te maken van een vaste structuur worden de lezers in staat gesteld om snel te zien wat waar staat.

Het rapport bestaat uit meerdere delen
De opbouw is deels bepaald door de vele gebruikers en de verschillende functies die het rapport heeft. Aan de andere kant onderkennen we dat het rapport van de arbeidsdeskundige een professionele uiting is waarbij elke individuele arbeidsdeskundige verantwoordelijk is voor de inhoud ervan. We hebben daarom gekozen voor een model met zo min mogelijk standaardteksten. Daarmee krijgt de arbeidsdeskundige meer professionele ruimte. Het model moet vooral structuur geven aan de rapportage, zorgen voor helderheid en bewerkstelligen dat er eenduidigheid ontstaat in de verslaglegging door arbeidsdeskundigen. Op deze wijze wordt het rapport van de arbeidsdeskundige toegankelijk gemaakt voor de lezer.

De opbouw moet dusdanig zijn dat de lezer snel kan zien waarover het rapport gaat (wat is de onderzoeksvraag) en wat de uitkomst of conclusie van het onderzoek is. Daarom hebben we gekozen voor een opbouw volgens de `VAV-structuur': Vraag-Antwoord-Verantwoording. Vraag en

antwoord komen op de voorpagina, de manier waarop je aan het antwoord gekomen bent, volgt in de rest van het rapport. Om de klant tegemoet te komen hebben we een extra pagina ingevoegd, dat is de samenvatting voor de klant. Verder hebben we een pagina ingevoegd waarop de vaste gegevens van de klant zijn verzameld. Deze pagina kan dienen als bijlage bij een re-integratievisie, maar kan ook worden gebruikt door de klant als basis voor een CV.

Uiteindelijk bestaat het arbeidsdeskundig rapport in principe uit een set van documenten die elkaar aanvullen: een voorblad, een samenvatting van het arbeidsdeskundig onderzoek voor de klant, een overzicht van de algemene klantgegevens en een technisch inhoudelijk arbeidsdeskundig rapport. Deze opbouw heeft een aantal voordelen:

1. De arbeidsdeskundige beoordelingen worden eenduidig en herkenbaar uitgevoerd.
2. Deze opbouw kan op alle onderzoeken waarover een arbeidsdeskundige verslag moet uitbrengen worden toegepast, bijvoorbeeld een deskundigenoordeel.
3. De methode sluit aan op wat verwacht wordt in het kader van de verantwoording bij de functieduiding.
4. Door één methode te hanteren en dit als basis te nemen voor vervolgstappen wordt voorkomen dat per fase een nieuwe analyse moet worden gemaakt.

Deze manier van werken verhoogt de efficiëntie.

Rapporteren in de nieuwe indeling

Op de eerste pagina van het rapport wordt de aanleiding van het onderzoek aangegeven, met de bijbehorende vraagstelling. Daarop aansluitend wordt het antwoord (de conclusie) geformuleerd, welk door arbeidsdeskundig onderzoek is verkregen.
Op de tweede bladzijde van het rapport komt de samenvatting van het onderzoek, speciaal bedoeld voor de klant. De rest van het rapport wordt gebruikt voor de feitelijke weergave van het onderzoek en de onderzoeksresultaten. Gestart wordt op bladzijde drie met de zogenaamde vaste gegevens (opleiding, werkervaring etc.). Dit overzicht bevat feitenmateriaal over de klant. Het overzicht kan groeien naarmate er meer arbeidsdeskundige onderzoeken zijn gedaan. Gegevens die een momentopname betreffen komen nooit op dit overzicht terecht. Op blad 4 (en verder) komt het arbeidsdeskundig onderzoeksverslag. Hierin wordt aandacht besteed aan een correcte bronvermelding, heldere feiten weergave en onderbouwing van meningsvorming (argumentatie).

Zoals eerder gesteld worden alle onderdelen van het rapport aan de klant gestuurd.

Taalgebruik

De rapporten worden geschreven in de derde persoon, immers een rapport gaat over een klant en is niet gericht aan een klant. Het taalgebruik sluit aan bij het begripsniveau van de klant en de UWV-schrijfwijzer dient als leidraad voor de woordkeuze. Het spreekt vanzelf dat de arbeidsdeskundige zich met respect voor de klant uitdrukt. Datgene dat door de arbeidsdeskundige in het rapport is vermeld, is besproken met de klant.

Rapportagesystemen en de richtlijn

De arbeidsdeskundige maakt gebruik van het voorgeschreven rapportagesysteem. In dit rapportagesysteem worden standaardteksten (gebruikerssjablonen) aangeboden die volgens een bepaalde structuur in het rapport worden geplaatst. Deze structuur is vastgelegd in een rapportageprotocol, elk arbeidsdeskundig product krijgt een eigen rapportageprotocol. Bij het ontwikkelen van de protocollen en gebruikerssjablonen dient deze richtlijn als uitgangspunt.
Bij die onderdelen van het AD-rapport waar het draait om de argumentatie, zullen geen standaardteksten worden aangeboden. De arbeidsdeskundige wordt hierdoor geprikkeld om na te denken over de gevalsbehandeling en te komen tot kernachtige argumentatie op cruciale onderdelen. Hierdoor zal het maatwerk dat de arbeidsdeskundige doorgaans levert, beter zichtbaar worden in het rapport: de klant wordt herkenbaar. De arbeidsdeskundige houdt met deze werkwijze zelf de regie over de inhoud van het rapport.

Een rapport bevat veel eigen teksten en zo weinig mogelijk standaardteksten. Alleen tekst die door data wordt ondersteund, wordt automatisch gegenereerd. Om de arbeidsdeskundige te ondersteunen bij het schrijven van het rapport kunnen in het rapportagesysteem hints (aandachtspunten) worden ingebouwd.

Het uiteindelijke arbeidsdeskundige rapport is opgebouwd volgens het voorgeschreven rapportageprotocol. Het wordt deels gevuld op basis van de gekozen gebruikerssjablonen, aangevuld met de eigen teksten van de arbeidsdeskundige. Hierbij volgt de arbeidsdeskundige het Vraag-Antwoord-Verantwoording model.

Amsterdam, januari 2010

Yvette van Woerkom, senior arbeidsdeskundige beleidsmedewerker
Cor van Limbeek, senior bezwaararbeidsdeskundige