

Door: Roel Cremer

200012510

Willen de echte reïntegratiebedrijven opstaan!

Het recente kabinetsbesluit Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI 2)

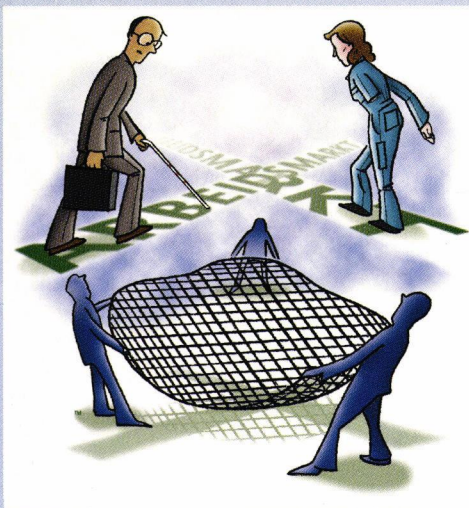
maakt een strikte scheiding tussen publiek en privaat. De privatisering van de reïntegratiemarkt heeft onder meer tot gevolg dat de reïntegratiedienstverlening volledig commercieel uitgevoerd gaat worden. Op grond van het kabinetsbesluit wordt Arbeidsvoorziening gesplitst in een publieke poot en een privaat reïntegratiebedrijf. De publieke poot zal opgaan in de landelijke Centra voor Werk en Inkomen. Er komt één publiek orgaan voor werknemersverzekeringen (UWV), naast de uvi's zijn het de gemeenten en werkgevers die opdrachten gaan verstrekken aan reïntegratiebedrijven. Het UWV krijgt bij wet als enige de claimbeoordeling, de uitkeringsverzorging en de premie-inning voor werkgeversverzekeringen opgedragen. De scheiding tussen publieke en private taken maakt de toetreding tot de reïntegratiemarkt van nieuwe bedrijven aantrekkelijk. Het gaat over bedrijven die zich bezighouden met preventie en reïntegratie en *niet* met administratieve taken.

De overheid verwacht dat marktwerking zal zorgen voor het nodige onderscheid in kwaliteit van dienstverlening. Nieuwkomers maar ook gevestigde be-

drijven die onder de maat presteren, zullen verdwijnen. De afgelopen maanden hebben alle uvi's afzonderlijk in de landelijke dagbladen reïntegratiebedrijven opgeroepen om in te schrijven voor opdrachten. Het gaat hierbij om reïntegratiedienstverlening voor moeilijk plaatsbare arbeidsgehandicapten, WAO'ers, WW'ers en mensen met een bijstandsuitkering. Bij deze aanbestedingsprocedure door de uvi's moet blijken of de richtlijnen van het Lisv toereikend zijn om tot een 'juist' oordeel over toekenning van opdrachten te komen.

Borea Met de privatisering en de behoefte in de markt om verder te professionaliseren namen drie partners op de reïntegratiemarkt en de Algemene Bond Uitzendondernemingen ABU het initiatief voor de oprichting van een eigen brancheorganisatie. De brancheorganisatie reïntegratiebedrijven (Borea) beoogt naast professionalisering

en kwaliteitsverbetering te komen tot een kwaliteitskeurmerk van bedrijven en het ontwikkelen van protocollen. Ook gaat Borea zich bezighouden met facilitaire ondersteuning, voorlichting en belangenbehartiging. Aandachtspunten hierbij zijn de uiteenlopende tarieven en onduidelijkheid in productdefinitie van het dienstenaanbod. Nu, een paar maanden na de oprichting, hebben ongeveer zestig bedrijven zich aangemeld als lid. De ontwikkeling en toepassing van het kwaliteitskeurmerk verloopt gefaseerd. Bedrijven die zich bij de branche aanmelden, moeten voldoen aan toelatingscriteria. In een volgende fase is formele certificering aan de orde. Hierbij wordt op procesniveau de nieuwe ISO-norm 9000: 2000 toegepast. Enkele zeer relevante aspecten van deze ISO-norm zijn het accent op de tevredenheid van klant en medewerker, en het plaatsingsresultaat van de organisatie. Ook moet



volgens deze norm voortdurend gewerkt worden aan kwaliteitsverbetering. In het laatste stadium van de kwaliteitsslag gaat het over de inhoud van de reïntegratiedienstverlening en de daarmee behaalde resultaten. Voor deze laatste fase is inhoudelijke afstemming nodig met twee andere belangengroepen: de BrancheOrganisatie Arbodiensten (BOA) en de Algemene Bond Uitzendbedrijven (ABU).

Het bestuur van Borea bestaat uit zeven leden. Het zijn de oprichters van Borea en vertegenwoordigers van ketens van reïntegratiebedrijven (Argonaut: Klootwijk; De Gezonde Zaak: van der Sangen, en Het Rugadviescentrum: Dijkhorst). Andere bestuursleden zijn: ABU: Kamps; Start (uitzendorganisatie): Noten; Terzet (gespecialiseerde reïntegratiedienstverlening): Artoos, en Arbeidsvoorziening: Blanken. De laatste is aangesteld als directeur van KLIQ, het nieuwe reïntegratiebedrijf dat voortgekomen is uit Arbeidsintegratie en per april 2001 formeel bestaat. De deelname van de ABU houdt verband met de al langer lopende intentie van deze brancheorganisatie om te komen tot een verbreding van branchebelangen naar de reïntegratiebedrijven.

Pas kortgeleden werd bekend dat mevrouw Vogelaar de rol van voorzitter van Borea heeft aanvaard. Met haar heeft de organisatie een sterke trekker gevonden. Vogelaar was eerder vicevoorzitter van de FNV, lid van de SER en de Stichting van de arbeid en bestuurslid van het CBA. Vanuit deze laatste po-

sitie was zij lid van de regiegroep SWI. Als inhoudelijk deskundige benadrukt ze in haar rol als voorzitter het belang van de verdere kwalitatieve uitbouw van de dienstverlening. Hiervoor moet een geschikte systematiek voor certificering komen en inhoudelijke criteria voor de kwaliteit van de dienstverlening. Aan beide aspecten wordt momenteel door verschillende onderzoeksinstituten hard gewerkt.

Motieven voor aansluiting In het beleidsplan van Borea staan de activiteiten beschreven die een aspirant-lid moeten interesseren. In hoofdlijnen zijn dat de zaken die brancheorganisaties in het algemeen voor hun leden doen. Naast het principe van 'eenheid met macht' in de markt en richting de politiek, speelt de nadrukkelijke behoefte tot verbetering en eenduidigheid van dienstverlening en verdere professionalisering. Betrokken actoren voelen de behoefte aan transparantie op de reïntegratiemarkt. Het merk 'Borea' staat garant voor certificering en moet opdrachtgevers overtuigen van 'waar voor hun geld'. Transparantie houdt ook in dat Borea-leden onderling samenwerken, op de hoogte blijven van actuele politieke ontwikkelingen en verzekerd zijn van een deskundig bestuur met een ingang bij maatschappelijke en politieke instanties op het vlak van arbeid en gezondheid.

Ten slotte hanteert de brancheorganisatie toelatingscriteria. Het zijn de algemeen geldende zakelijke, juridische voorwaarden, zoals ingeschreven bij de Kamer van Koophandel tot 'te goeder naam en faam' bekend staan. De voorwaarden hebben overeenkomsten met de aanbestedingsvoorwaarden zoals de uvi's die hanteren. Een ondergrens voor aspirant-leden is een jaaromzet van ten

minste f300.000,- aan reïntegratiediensten en ten minste één jaar in bedrijf zijnde.

Zodra een certificeringssystematiek beschikbaar is, zal het voldoen aan de hierin gestelde eisen voorwaarde zijn voor lidmaatschap. Dit impliceert dus ook voor de leden van het eerste uur dat ze het bedoelde kwaliteitscertificaat moeten behalen.

Reïntegratiedienstverlening:

soorten en aantallen In de SUWI 2 nota is een belangrijke rol toebedeeld aan arbodiensten en reïntegratiebedrijven. Voor de laatste bestaat onduidelijkheid over de vraag welke bedrijven met welke dienstverlening bedoeld worden. In reactie op de privatisering grepen veel bedrijven die al iets deden met fysieke en mentale programma's voor werknemers, maar ook vele consultancybedrijven, de gelegenheid aan om zich actiever op de reïntegratiemarkt te begeven. Veel schattingen doen nu de ronde over de omvang van het aantal reïntegratiebedrijven. Het hoogste aantal dat genoemd is, ligt rond de 1.000. Andere tellingen, op grond van beschikbare gegevensbestanden, komen op ruim 500. Deze grote verschillen roepen de behoefte op aan een definitie van het begrip reïntegratiebedrijf. Om hier wat helderheid te scheppen, eerst een globale, technische indeling in categorieën.

In de praktijk zal het zo zijn dat aanbieders van diensten meerdere rollen vervullen. Voorop staat dat reïntegratie altijd een interventie omvat, gevolgd door daadwerkelijke arbeidstoeleiding en plaatsing. Deze combinatie van reïntegratieactiviteiten, interventie en plaatsing, typeert de kernactiviteiten van (echte) reïntegratiebedrijven. Daar-

Overzicht Categorieën bedrijven betrokken bij reïntegratiedienstverlening

Categorieën bedrijven	Rollen/activiteiten
1 portaal organisaties	Regievoerders, belangenbehartigers, helpdesks
2 aanbod interventies	Onderzoek, activering & training
kennis	beroepsonderwijs
fysiek	fysieke conditie
mentaal	mentale conditie
therapeutisch	curatieve zorg
sociaal	sociale activering
3 op preventie gericht	P&O beleid, HRM beleid, Disability Management
4 plaatsing	Bemiddeling, toeleiding
5 ondersteuning	Coaching, ondersteund werken

naast zijn er 'onderaannemers' met specialismen en procesbemiddelaars. Op basis hiervan is het aantal reïntegratiebedrijven hooguit 150. Let wel, in dit aantal zijn aanbieders met meer filialen maar éénmaal geteld. Ook zijn arbodiensten niet meegeteld omdat deze hun eigen brancheorganisatie hebben. Naast deze tellingen is het interessant een indruk te geven van de financiële omvang van de markten. Voor de arbodienstverlening ligt dit duidelijk: een bedrag van f1,5 miljard. Voor de private sociale zekerheid doen schattingen de ronde die variëren van f2,5 tot f4,5 miljard publiek geld. Hierbij moet bedacht worden dat het bedrag dat uitgegeven wordt aan reïntegratie op zal lopen wanneer het huidige prestatiebudget van Arbeidsvoorziening tezamen met de ESF-middelen vrij beschikbaar komt. Linschoten, de huidige adviseur van Interpolis, maakte een schatting van f20 miljard in 2003 voor de omvang van de markt voor private sociale zekerheid (ANW, WAO-inkomensrisico's, Wulbz-verzekeringen, Pemba e.d.).

Positionering arbodiensten

Preventie was al een taak van de arbodiensten en reïntegratie voor andere dienstverleners. Deze onderscheiden vormen van dienstverlening vallen onder de algemene noemer arbeidstoeleiding. Binnen dit continuüm is het waarschijnlijk dat de afbakening van het dienstenaanbod, zoals preventie en plaatsing, gaat vervloeien. Er zijn dan twee scenario's mogelijk: 1) arbodien-

sten gaan diensten in het verlengde van de preventie aanbieden en reïntegratiebedrijven gaan zich ook bezighouden met preventie, 2) er ontstaat een verstrengeling van dienstenaanbod van de twee soorten organisaties. Voor de brancheorganisaties kan deze ontwikkeling op termijn ook tot gevolg hebben dat de BrancheOrganisatie Arbodiensten (BOA) en de Borea dichter bij elkaar komen te staan of versmelten. Complicatie is dan dat de BOA opereert vanuit een wettelijk kader met een strakke opdracht tot certificering. Deze ontwikkeling maakt het op termijn mogelijk dat de certificering van reïntegratiebedrijven onder hetzelfde regime komt te vallen of dat de certificering van arbodiensten los komt te staan van het wettelijk kader. Waar de arbodiensten relatief laat kwamen met een brancheorganisatie is het initiatief voor Borea vroeg te noemen. Naast alle voordelen hiervan kan het voor marktpartijen, maar in het bijzonder de aanbieders van diensten, de vraag zijn of de markt er al aan toe is. De vraag is of het imago van Borea (het bestuur en het beleidsplan) voldoende bekend is en de reïntegratiebedrijven hun belangen herkennen.

Clïentbelangen Waar kwaliteitsgaranties voor de arbodiensten zijn verankerd in de wet, is het een vreemde zaak dat voor de meer gevoelige reïntegratiemarkt dit volledig overgelaten wordt aan de markt zelf. De dienstverlening aan moeilijk bemiddelbaren is complex en in sterke mate afhankelijk van de

kwaliteit van diensten en professionals. Arbodienstverlening (gericht op preventie en vroegtijdige interventie) is dan relatief gemakkelijk. Verder vraagt de reïntegratie van arbeidsgehandicapten en langdurig werklozen om een rechtsgelijke en rechtmatige toewijzing van middelen en reïntegratieprogramma's. Het is de vraag hoe een private markt met commerciële belangen garant kan staan voor het naleven van dergelijke elementaire principes. Risico's van afroming liggen voor de hand op een commerciële markt. Moeilijk bemiddelbaren maken dan minder kans op werk dan de makkelijk te bemiddelen cliënten. Geheel anders kan het er uit komen te zien bij de introductie van het persoonsgebonden reïntegratiebudget. De invloed van cliënten heeft dan een directe invloed op de keuze van diensten en daarmee het bedrijf dat de diensten aanbiedt. Het kan er dan van komen dat Borea in gesprek moet met consumentenorganisaties voor afstemming op 'de vraag'. De organisatie van 'de vraag' wordt dan een belangrijke tegenhanger van de belangenbehartiging van 'het aanbod'. Initiatieven in dit verband beginnen al van de grond te komen. In de provincie Overijssel werkt Arcon belangenbehartigers aan het in kaart brengen van het reïntegratieaanbod. In hun database wordt vervolgens een koppeling gemaakt met inhoudelijke kwaliteitsaspecten van de dienstverlening. Bij de invulling van het kwaliteitsperspectief zijn de behoeften en noden van cliënten die vragen en zoeken naar dienstverlening het uitgangspunt. ➔

Dr. R. Cremer werkt voor TNO Arbeid in het team Activering & Reïntegratie, zijn onderzoeks- & advieswerk is onder meer gericht op kwalitatieve aspecten van de reïntegratiedienstverlening.