

Als cliënten meer voor

Cliëntenkeurmerk reïntegratiebedrijven

Privatisering in de sociale zekerheid is door diverse reïntegratiebedrijven aangegrepen om een positie op deze markt te verwerven. Het grote aantal biedt verbreding van aanbod, keuzemogelijkheden en concurrentie. De vraag is echter of de huidige marktsituatie geleid heeft tot concurrentie op kwaliteit. Met de selectie- en gunningscriteria bij de publieke aanbesteding is hier de nodige aandacht voor ontstaan. Daarnaast wordt vanuit diverse branches aandacht besteed aan kwaliteitssystemen; o.a. door de verschillende brancheorganisaties (zoals: Borea, BOBW en LIW) wordt gewerkt aan kwaliteitscriteria. Ook organizers of

Het zijn drukke tijden voor reïntegratiebedrijven. Het aanbesteden van trajecten vraagt veel

tijd en geeft kopzorgen voor opdrachtgevers en aanbieders van reïntegratiediensten. De cliënt krijgt straks de keuze uit een beperkt aantal (voorgeselecteerde) reïntegratiebedrijven. Of de geoffreerde dienstverlening aansluit bij de wensen en behoeften van een cliënt moet op termijn blijken als het aankomt op (duurzame) reïntegratie op de arbeidsmarkt. Het cliëntenkeurmerk voor reïntegratiebedrijven kan bijdragen aan de nodige transparantie. In dit artikel wordt uiteengezet hoe gewerkt is aan de totstandkoming van het kwaliteitskeurmerk.

het Zeggen krijgen

koepels van uitvoerders staan stil bij kwalitatieve aspecten van hun aanbod. Voorloper in dit verband is Krew als organizer voor SW-reïntegratiebedrijven. Leden worden toegelaten als er toetsbaar voldaan wordt aan minimum-kwaliteitseisen. Vanuit de vakbonden (FNV en CNV) zijn initiatieven ondernomen om op grond van richtlijnen werkgevers of arbodiensten te adviseren over kwaliteitsaspecten van de dienstverlening. Ten slotte worden collectieve belangen van cliënten behartigd door diverse instanties, waaronder de Landelijke Vereniging Arbeidsongeschikten en de Chronisch Zieken en Gehandicaptenraad.

Heel dicht op de uitvoering zit het cliëntkeurmerk, een project van Arcon belangenbehartigers. In dit artikel staat beschreven hoe kwaliteitsbeleid met accent op cliëntbelangen vorm krijgt in een keurmerk voor reïntegratiebedrijven. Eerst wordt uit de doeken gedaan hoe en waarom de regionale belangenbehartiger tot het initiatief is gekomen en op welke wijze hieraan vorm is gegeven.

In het schema zijn de hoofdrolspelers op de reïntegratiemarkt opgenomen. Naast de partij van de aanbieders en opdrachtgevers (lees financiers) staan de (individuele) cliënten. In de SUWI-wetgeving is in toenemende mate aandacht voor hun positie. Ook experimenten als het Persoonsgebonden Reïntegratie Budget tonen aan dat cliënten invulling kunnen geven aan hun eigen reïntegratie.

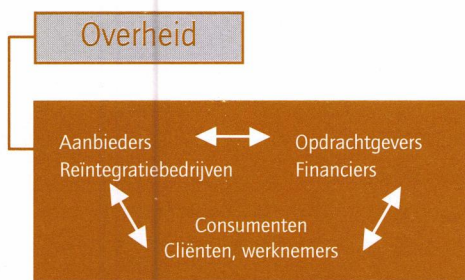
Vormgeven aan kwaliteitsbeleid vanuit het cliëntenperspectief

Arcon, de belangenbehartiger in Oost Nederland, adviseert arbeidsgehandicapten die op zoek zijn naar werk gericht over de dienstverlening die het beste aansluit bij hun beperking. Ook opdrachtverstrekkers van diensten kunnen informatie krijgen over de sociale zekerheidswetgeving. Sinds 1998 beschikt Arcon belangenbehartigers over een geautomatiseerd databestand waarin ruim 70, met name regionale, organisaties op het gebied van reïntegratie zijn opgenomen. De aanleiding voor Arcon om een databestand op te zetten was de toename van vragen over reïntegratie door mensen met een arbeidshandicap. Deze vragen varieerden van 'Hoe kom ik aan betaald werk?', 'Kan en mag ik mij omscholen?' tot 'Maakt mijn werkgever wel optimaal gebruik van de mogelijkheden die er zijn?' Bovendien viel op dat er een overzicht van reïntegratiediensten ontbrak en er weinig gebruik

werd gemaakt van opgedane kennis en ervaring. Ook vond onvoldoende afstemming plaats tussen projecten en was er geen sprake van nazorg.

Het unieke aan het databestand is dat het onderhouden wordt en actueel is. Het bestand beschrijft producten en diensten van reïntegratiebedrijven en wordt geraadpleegd door hulpverleners, cliënten en adviseurs van Arcon. Daarnaast zijn ook opdrachtgevers van trajecten geïnteresseerd in het overzicht. Binnenkort krijgen ook cliënten de mogelijkheid om te kiezen tussen reïntegratiebedrijven. Dit maakt het noodzakelijk dat zij of hun adviseurs beschikken over relevante informatie. Nu de vraag naar deze informatie toeneemt wordt het databestand toegankelijk gemaakt op Internet (half februari 2002, zie www.arcon.nl). Om verdere toegankelijkheid en actualiteit te bieden worden landelijke reïntegratiebedrijven uitgenodigd om zich aan te melden voor het databestand. Na enige controle kunnen zij zelf een profiel invullen en 'hun gedeelte' van de site beheren. Het cliëntenkeurmerk wordt gekoppeld aan dit databestand.

Kwaliteitseisen geformuleerd door cliënten Een veel gestelde vraag bij het raadplegen van het databestand was: 'Is er wel een geschikt reïntegratiebedrijf voor mijn problematiek?' Om in dergelijke gevallen een antwoord te kunnen geven heeft Arcon in samen-



Diverse partijen zijn wel begonnen met het formuleren van hun eisen

werking met TNO Arbeid in het afgelopen jaar gewerkt aan kwaliteitscriteria vanuit het cliëntenperspectief. Dit project 'Kwaliteitscriteria voor de uitvoering van (re)integratie' is gesubsidieerd door het Landelijk instituut voor sociale verzekeringen.

Bij het realiseren van het project is uitgegaan van de volgende formulering van kwaliteit. *Kwaliteit van een product of dienst, intern of extern geleverd, is de mate waarin het geheel van eigenschappen voldoet aan de gebruikersverwachting van de klant, begrensd door de prijs die hij wil betalen en de levertijd die hij wil accepteren.* (Maas, 1995.) Uit de definitie blijkt dat kwaliteit niet een ondefinieerbaar begrip of een niet te overstijgen eindstadium is. Het voldoen aan bepaalde behoeften staat echter centraal, waarbij het optimale nagestreefd wordt binnen randvoorwaarden die de klant stelt. Klant heeft in zijn algemeenheid betrekking op de opdrachtgever. In de context van de reïntegratiedienstverlening staat echter het belang van de cliënt of de consument van de dienstverlening voorop.

Versterking van de positie van de cliënt wordt nagestreefd in de SUWI-wetgeving. Hier wordt nadrukkelijk gesteld dat de cliënt, de gebruiker van de reïntegratiediensten meer invloed moet krijgen. Hoe de individuele en collectieve inbreng er in de praktijk zal gaan uitzien, is momenteel nog een onderwerp van discussie binnen het beleidsveld van werk en inkomen. Cliëntenperspectief betekent voor

Arcon dat samen met de cliënten meningen worden verzameld, op basis waarvan de vraag naar bepaalde diensten en producten wordt vastgesteld. Het doel is dat het aanbod zich aanpast aan de vraag van de cliënten, waardoor deze keuzevrijheid krijgen.

Op het terrein van zorg is hier reeds meer ervaring mee opgedaan. Vinden cliënten zelf dat zij als partij een bijdrage kunnen leveren? Welke meerwaarde heeft de individuele inbreng voor het welslagen van reïntegratietrajecten en hoe werpt dit zijn vruchten af voor opdrachtverstrekker en uitvoerder?

De meerwaarde van cliëntervaringen komt in de volgende samenvatting tot uitdrukking. Het betreffen ervaringen van deelnemers aan cursussen die Arcon organiseert ter ondersteuning van cliëntenraden in de zorg.¹ Cliënten vinden het over het algemeen belangrijk dat hun positie versterkt wordt, ze serieus genomen worden, informatievoorziening verbeterd wordt, er inspraak mogelijkheden zijn en dat er gewerkt wordt aan verbetering en kwalitatieve toetsing van diensten.

Opdrachtgevers, maar ook consumenten van reïntegratiedienstverlening hebben weinig tot geen zicht op de kwaliteit van de uitvoering. Diverse partijen zijn wel begonnen met het formuleren van hun eisen. Hier is de vraag aan de orde welke kwaliteitseisen cliënten stellen. Met een specifieke groepsinterviewtechniek (Arcon Focusmethode) zijn ervaringen, wensen en behoeften van cliënten in beeld

gebracht. In het onderzoek is gekozen voor twee soorten onderzoeksgroepen: adviseurs en cliënten die over hun opvattingen en ervaringen spreken.

Het onderzoek dat leidde tot het keurmerk was als volgt opgezet:

- inventariseren van constatering van cliënten en adviseurs;
- interviewen van in totaal zes groepen cliënten (40 deelnemers). De kernvraag luidde: 'Aan welke voorwaarden voldoet het ideale reïntegratiebedrijf, volgens u?' Deze was genoteerd op een flip-over. Op deze manier kon steeds teruggegrepen worden op de vraag, en teruggekeerd worden naar de kern van het gesprek;
- opstellen van categorieën kwaliteitsindicatoren en het onderbrengen van bijbehorende onderwerpen;
- met een vragenlijstmethode nagaan bij een zestal pilotbedrijven² in welke mate voldaan kan worden aan de kwaliteitseisen en welke bijstellingen noodzakelijk zijn;
- nagaan bij de pilotbedrijven of het keurmerk toegekend kan worden;
- het keurmerk deponeren en toepasbaar maken voor landelijke aanbieders.

Uitkomsten van het onderzoek

Opvallende uitkomst van het onderzoek was, dat zowel de adviseurs- als de cliëntgroepen het totale reïntegratieproces (de keten) voor ogen hadden. Dat wil zeggen, vanaf de eerste dag van ziekmelding moet gewerkt worden aan reïntegratie. Dit dient voortgezet te worden tot en met gemiddeld een jaar na werkhervatting. Tevens is een effectieve informatieoverdracht tussen werknemer, werkgever, arbodienst, en reïntegratiebedrijf noodzakelijk. Een ander

aandachtspunt is de behoefte aan de indicatiestelling door een onafhankelijke organisatie. Er kan moeilijk van een reïntegratiebedrijf worden verwacht een trajectplan voor te stellen zonder dat ze daar zelf bij betrokken zijn.

Kwaliteitscriteria reïntegratiebedrijven

Op grond van het onderzoek bij cliënten en adviseurs zijn de volgende kwaliteitscriteria voor de reïntegratiedienstverlening geformuleerd.

1. Registratie door reïntegratiebedrijf. Dit criterium geeft inzicht in het verloop van de reïntegratie. Denk hierbij aan het bijhouden van in- en uitstroom en eventuele uitval van cliënten, en bijbehorende argumentaties.

2. Producten van reïntegratiebedrijf.

Cliënten willen graag weten welke producten door een reïntegratiebedrijf worden aangeboden. Zij willen hier op een heldere manier over voorgelicht worden. Onder andere moet duidelijk worden welke missie het reïntegratiebedrijf heeft (specialismen en doelgroepen). Daarnaast wordt grote waarde gehecht aan het product 'nazorg'. Onder dit criterium valt verder doelgroepen, fasering ten opzichte van de arbeidsmarkt, inkomenspositie, en arbeidsmarktperspectief voor de cliënt na afloop van het traject.

3. Praktische werkwijze van het reïntegratiebedrijf. Op welke wijze worden de diensten en producten aangeboden? Denk hierbij aan informatie over de werkwijze, rechten en plichten van cliënt, hoe en wanneer is het reïntegratiebedrijf bereikbaar (fysieke vestigingsplaats, telecommunicatie), één of meerdere aanspreekpunten, termijnen afgesproken voor levering van diensten, wachttijden, welk uitgangspunt wordt gehanteerd bij de dienstverlening aan de cliënt.

4. Kwalificaties personeel. Cliënten benadrukken de eisen waar medewerkers van een reïntegratiebedrijf idealiter aan moeten voldoen. Deze kunnen onderverdeeld worden in drie niveaus:

- kennisniveau (bijv. arbeidsdeskundige, sociale zekerheid, sectorale, kennis van arbeid en handicap);
- vaardighedeniveau (bijv. persoonlijke aandacht, goed kunnen luisteren, aansluiten bij belevenswereld van cliënt);
- praktische punten (bijv. medewerkers moeten ervaren zijn, reïntegratiebedrijf moet bereikbaar zijn, interne communicatie moet effectief zijn).

5. Privacybescherming. Een reïntegratiebedrijf dient over een privacyprotocol te beschikken, waarin aandacht is besteed aan de bescherming van persoonlijke gegevens van de cliënt.

6. Klachtenprocedure. Ieder reïntegratiebedrijf behoort een klachtenprocedure te kennen. Kenmerken van een klachtenprocedure zijn mondelinge en/of schriftelijke indienmogelijkheid en een onafhankelijke beoordeling van de klacht.

7. Cliëntenparticipatie. Zijn er mogelijkheden voor een cliëntenpanel bij een reïntegratiebedrijf?

8. Voortdurend kwaliteitsbeleid. Stelt het reïntegratiebedrijf jaarlijks verbeterplannen op voor diensten en beleid?

Op dit moment wordt bij zes locaties van reïntegratiebedrijven de toepassing van het keurmerk uitgetest. De reïntegratiebedrijven variëren van landelijk tot regionaal werkende bedrijven en ook het dienstenpakket en aantal werknemers lopen uiteen.

De toetsing bij de pilotbedrijven bestaat

uit drie onderdelen: invullen van vragenlijsten door het reïntegratiebedrijf, gesprekken met een of meer functionarissen op basis van de ingevulde vragenlijst en het verzamelen van reacties van cliënten van het reïntegratiebedrijf.

Veel reïntegratiebedrijven hebben belangstelling voor het keurmerk. Door het keurmerk op te nemen in een databestand op het internet wordt inzichtelijk voor cliënten, opdrachtgevers en andere geïnteresseerden welke kwaliteiten reïntegratiebedrijven hebben. Het project draagt hiermee bij aan de noodzakelijke transparantie op de reïntegratiemarkt. ➔

Naar verwachting is het keurmerk voor de zomer van 2002 gereed.

Reïntegratiebedrijven die belangstelling hebben voor het databestand en/of de kwaliteitstoets kunnen zich aanmelden bij Arcon belangenbehartigers, Alice ten Dam-Boschloo of Eric van Bavel, Kievitstraat 15, 7557 AP Hengelo, tel: 0742426520, e-mail: atendam@arcon.nl, evanbavel@arcon.nl.

Alice ten Dam –Boschloo en Eric van Bavel zijn werkzaam bij Arcon.

Roel Cremer is als onderzoeker verbonden aan TNO Arbeid en is redactielid van Maandblad Reïntegratie.

1 Arcon belangenbehartigers, Verslag Cliëntenraad Thuiszorg Centraal Twente, 21 januari 2000; Arcon belangenbehartigers, Verslag bijeenkomst 'Werken in cliëntenpanels', Zorggebruikersbundeling, 10 mei 2000.
2 Adviesbureau De Overstap BV, Alexander Calder, Job Coach Company, Kliq Oost, Sallcon, START Reïntegratie Enschede.