

Borea-voorzitter Ella Vogelaar:

'Kwaliteitskeurmerk een belangrijk hulpmiddel bij aanbesteding'

Aanbesteding en kwaliteit zijn onderwerpen die de reïntegratiebranche momenteel volop bezighouden. Volgens Ella Vogelaar, voorzitter van de brancheorganisatie Borea, kan de huidige systematiek van aanbesteding de ontwikkeling van de markt in de weg staan. Een eigen kwaliteitskeurmerk biedt wellicht soelaas.

In de ogen van Borea-voorzitter Ella Vogelaar is er in vergelijking met de aanbestedingsronde van vorig jaar, toen er veel geklaagd werd door reïntegratiebedrijven over de zware en administratief belastende procedure, bij de laatste ronde het nodige verbeterd. Weliswaar overheerst nog steeds de kritiek op het voor alle partijen bovenmatig belastende 'circus', maar er is toch ook veel geleerd. De procedures zijn helderder geworden, er is meer ruimte gekomen voor regionaal opererende bedrijven en ook gespecialiseerde bedrijven hebben hun part gekregen. Daar staat tegenover dat de korte looptijd van de contracten een groot probleem blijft. Volgens Ella Vogelaar worden bedrijven door de

onzekerheid die daarmee samenhangt beperkt in hun investeringsmogelijkheden. Men moet maar afwachten hoeveel trajecten men een volgende keer toegewezen krijgt.

Risico's De praktijk laat zien dat naast bedrijven die meer of evenveel trajecten krijgen toegewezen als vorig jaar, nogal wat bedrijven staan die veel minder, of zelfs helemaal niet meer 'gescoord' hebben. Niet in alle gevallen is dat een gevolg van beslissingen van UWV: er zijn ook bedrijven die gewoon op minder trajecten hebben ingeschreven dan vorig jaar. Maar de verschillen zijn voor een aantal reïntegratiebedrijven dermate groot dat ze op z'n minst een illustratie vormen

200014587
voor de risico's die bedrijven lopen. Bij dertien bedrijven is het verschil tussen het aantal toegewezen trajecten in 2001 en 2002 meer dan 1.000, of wel een omzetverschil dat ligt tussen de € 3,2 miljoen en de € 17 miljoen. Dergelijke variaties in de orderportefeuille maken een gezonde bedrijfsvoering lastig en kunnen een negatieve invloed hebben op investeringsbeslissingen en een op de toekomst gericht kwaliteitsbeleid. Het is niet verbazingwekkend dat vanuit Borea wordt aangedrongen op een aanpassing van de aanbestedingsprocedure. Langer lopende raamcontracten dan een jaar zouden in de ogen van de Borea-voorzitter de administratieve belasting en investeringsrisico's voor de bedrijven

Borea

In de brancheorganisatie Borea is een aanzienlijk deel van de reïntegratiebranche vertegenwoordigd. Is het niet in het aantal bedrijven, dan wel in het marktaandeel dat de Borea-leden hebben. Bij de aanbestedingsprocedures uit 2001 en 2002 van het Lisv en UWV kregen de gezamenlijke Borea-leden zo'n driekwart van de trajecten. In 2002 werden de trajecten bij 16 Borea-leden ingekocht en in 2001 bij 11. Het totale aantal ingeschakelde reïntegratiebedrijven was in 2002 42 en in 2001 33. Borea vertegenwoordigt dus een aanzienlijk deel van de reïntegratiedienstverlening in de publieke sector.

kunnen verminderen. Aangevuld met een minimaal aantal in te kopen trajecten zou dit bedrijven in ieder geval meer zekerheid geven dan er nu is.

Afslanking Een voor de hand liggende vraag met betrekking tot de effecten van de aanbestedingsprocedure is of deze zal bijdragen aan een afslanking of *shake out* aan de aanbodzijde van de markt. Met andere woorden: zal zich in de reïntegratiebranche een zelfde ontwikkeling voordoen als in de arbosector, waar zich binnen de kortste keren een sterke concentratie heeft voltrokken? Ella Vogelaar is daar niet zo bang voor: 'De reïntegratiemarkt is toch een heel andere dan de arbosector. Er is sprake van een veel grotere diversiteit aan diensten en producten. Bovendien wordt de vraagkant ook steeds diverser: naast de traditionele opdrachtgevers UWV en gemeenten worden bedrijven en individuele cliënten steeds belangrijker als opdrachtgever. En ten slotte is er behoefte aan een regionaal aanbod dat mede door regionale spelers vorm wordt gegeven.'

Vanuit Borea is er dus geen grote angst voor een te grote concentratie. Wel wordt erkend dat er sprake is van een concentratiebeweging in de vorm van overnames. Maar doorschieten zal deze ontwikkeling in de ogen van de Borea-voorzitter niet: zij ziet geen situatie ontstaan waar een beperkt aantal bedrijven het overgrote deel van de markt in handen heeft. Een aanwijzing voor het achterwege blijven van een zeer sterke concentratietendens is dat UWV dit jaar meer bedrijven in de prijzen heeft laten vallen dan vorig jaar (zie kader over Borea). Blijkbaar ziet ook de nieuwe uitvoeringsinstelling meer levensvatbare spelers op de markt. Dit

zou kunnen betekenen dat de reïntegratiemarkt een meer volwassen karakter aanneemt. In dat verband wil Ella Vogelaar ook nog wel even kwijt dat zij de geluiden over 'cowboys', 'gelukzoekers' en 'gouddelvers' op de markt sterk overdreven vindt. 'Dat soort geluiden doet absoluut geen recht aan de branche als geheel. Natuurlijk zijn er, net als in iedere branche, rotte appels in de schaal, maar de grote meerderheid bestaat uit serieuze bedrijven die gericht zijn op continuïteit van de dienstverlening en op het leveren van producten en diensten van hoge kwaliteit.'

Kwaliteit Dit brengt ons op het kwaliteitskeurmerk dat onlangs door de leden van Borea is goedgekeurd. Borea heeft ervoor gekozen een eigen kwaliteitskeurmerk te ontwikkelen omdat er zowel vanuit de opdrachtgevers (UWV, gemeenten, werkgevers) als vanuit de branche zelf behoefte bestaat aan criteria om het kaf van het koren te kunnen scheiden.

Opdrachtgevers zijn op zoek naar kwaliteit, maar hebben vaak geen duidelijke maatstaven waaraan die afgemeten kunnen worden. In de ogen van Borea kan een kwaliteitskeurmerk de professionaliteit aan de kant van de opdrachtgevers bevorderen. Daarom is er ook voor gekozen het keurmerk in samenspraak met vertegenwoordigers

van opdrachtgevers te ontwikkelen.

Een klankbordgroep met vertegenwoordigers van het ministerie van SZW, de Raad voor Werk en Inkomen, de VNG, UWV, sociale partners en cliënten heeft de totstandkoming van het keurmerk begeleid.

De reïntegratiebedrijven willen graag kwaliteit bieden. De brancheorganisatie erkent dat dit alleen aangetoond kan worden door de geboden diensten langs een meetlat te leggen. Wat aan het keurmerk (zie kader) opvalt, is dat nadrukkelijk niet is gekozen voor een procesgerichte certificering (à la ISO), maar voor inhoudelijke criteria. De daarbij te hanteren normen dienen tot stand te komen in afspraken tussen opdrachtgevers en opdrachtnemers. Dit betekent dat kwaliteit niet in alle gevallen aan exact dezelfde eisen hoeft te voldoen. Vanuit Borea wordt dat niet als een probleem gezien, juist omdat de relatie tussen opdrachtgever en reïntegratiebedrijf door deze aanpak centraal komt te staan.

Administratieve belasting Een tweede aandachtspunt is de administratieve belasting die de implementatie van het keurmerk voor de bedrijven zal betekenen. Borea-voorzitter Vogelaar erkent dat dit een probleem kan zijn. Zij stelt echter ook dat 'de bedrijven zich heel goed realiseren wat er administratief op hen afkomt'.

Blijkbaar weegt de zelf gekozen administratieve belasting minder zwaar dan de belasting die voortvloeit uit de aanbestedingsprocedures van het Lisv of UWV. Een eerste groep bedrijven is zelfs al zover dat zij eind dit jaar klaar is om gecertificeerd te worden volgens het Borea-keurmerk. Dit betekent onder andere dat deze bedrijven een goed werkend cliëntvolgsysteem moeten hebben. De overige leden hebben tot 1 januari 2004 de tijd om zich te laten certificeren. In de toekomst wordt van nieuwe leden geëist dat zij binnen een jaar gecertificeerd zijn.

Het kwaliteitskeurmerk is niet louter gereserveerd voor Borea-leden. Ella Vogelaar: 'Ook reïntegratiebedrijven die geen lid zijn, kunnen hun reïntegratiediensten volgens het keurmerk laten certificeren. Wel zal het voor deze bedrijven duurder zijn het certificaat te verwerven. Reden hiervoor is dat deze bedrijven niet via het Borea-lidmaatschap meebetalen aan de verdere ontwikkeling en het beheer van het keurmerk. We mogen er dus van uitgaan dat eind volgend jaar een groot deel van de Borea-leden zal beschikken over het kwaliteitskeurmerk. Dat betekent dat het voor opdrachtgevers vanaf dan helder is welke bedrijven aan de gestelde eisen voldoen.'

Onafhankelijk Certificering zal plaatsvinden door onafhankelijke certificeerders. De betekenis voor de markt is dat opdrachtgevers het komende jaar een beter beeld krijgen van het aanbod. Voegt men dit bij de transparantie van de markt die met behulp van de Reïntegratiemonitor van de RWI steeds groter wordt, dan ontstaat geleidelijk een situatie waarin de verschillende partijen aan de vraagzijde van de reïntegratiemarkt

Het keurmerk

De Brancheorganisatie Reïntegratiebedrijven Borea heeft het initiatief genomen voor de ontwikkeling van het Keurmerk Reïntegratie Borea. Het keurmerk zegt in de eerste plaats iets over het kwaliteitsniveau van de dienstverlening. Daarnaast draagt het keurmerk bij aan de transparantie van de reïntegratiemarkt. Ten slotte is het keurmerk voor reïntegratiebedrijven een hulpmiddel om continu te streven naar verbetering van de kwaliteit van dienstverlening.

Alle reïntegratiebedrijven, ongeacht of zij lid zijn van Borea, kunnen het keurmerk aanvragen. Een aparte stichting beheert de door de aanvragende en deelnemende reïntegratiebedrijven aangeleverde gegevens. De beslissing of een reïntegratiebedrijf het keurmerk mag voeren, wordt genomen door een onafhankelijke auditor. Deze auditor beslist op basis van de aangeleverde gegevens en periodiek uit te voeren audits.

Het keurmerk kent de volgende prestatie-indicatoren:

- Doorlooptijd opstellen reïntegratieplan
- Doorlooptijd inschakeling interventie
- Doorlooptijd interventie
- Duurzame plaatsing
- Uitval en uitstroompercentage
- Toegevoegde waarde per interventie
- Opleidingsbeleid
- Kwalificaties personeel
- Systematische verbetercyclus
- Privacyreglement en klachtenmanagement
- Tevredenheid cliënten
- Tevredenheid opdrachtgevers
- Tevredenheid werkgevers

Voor iedere prestatie-indicator is een norm vastgesteld. Om het keurmerk te mogen voeren moet een reïntegratiebedrijf aan alle normen voldoen. De vetgedrukte indicatoren zijn vanaf het begin van kracht, terwijl de andere drie in de loop van de komende tijd worden toegevoegd.

beschikken over de informatie die nodig is om een goed gefundeerde keuze uit het aanbod te kunnen maken. Daarbij ligt het voor de hand te veronderstellen dat de informatie over de certificatie uiteindelijk op één of andere manier gekoppeld wordt aan de Reïntegratiemonitor. Een uitgebreidere beschrijving van de Reïntegratiemonitor is opgenomen in het vorige nummer van het *Maandblad Reïntegratie*. ➔

Meer informatie
Borea
Postbus 3140
3502 GC UTRECHT
tel. (030) 284 45 45
www.borea.nl

Roeland van Geuns en Roel Cremer
zijn redactieleid van MR.