

De reïntegratiemarkt aarzelend op gang

*Kwaliteit van reïntegratiebedrijven volgens grote
gemeenten en het UWV*

De reïntegratiemarkt aarzelend op gang

Kwaliteit van reïntegratiebedrijven volgens grote gemeenten en het UWV

Deze RWI-publicatie geeft de bevindingen weer van een onderzoek begin 2004 naar de kwaliteit van reïntegratiebedrijven volgens publieke opdrachtgevers (ruim veertig grote gemeenten en het UWV). Het gaat hier om de bevindingen op marktniveau. Het oordeel van opdrachtgevers over individuele reïntegratiebedrijven is te vinden op de Reïntegratiemonitor van de RWI (www.rwi.nl).

De Raad voor Werk en Inkomen is het overleg- en adviesorgaan van werkgevers, werknemers en gemeenten. De RWI adviseert de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over arbeidsmarktbeleid. Doel van deze adviezen is een goed functionerende arbeidsmarkt te bevorderen. Een andere taak is het vergroten van transparantie en kwaliteit op de reïntegratiemarkt.

Raad voor Werk en Inkomen
april 2004

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Onderzoeksopzet	7
3	Bevindingen	8
Bijlage 1	Overzicht activiteiten RWI	14
Bijlage 2	Methodologische verantwoording	17

1 Inleiding

Met de introductie van een nieuwe uitvoering van de sociale zekerheid (SUWI) concurreren aanbieders van reïntegratiediensten met elkaar op een markt voor reïntegratiediensten. Door de “tucht van de markt” zouden meer werklozen, arbeidsgehandicapten en zieke werknemers (weer) aan het werk moeten komen en tegen lagere kosten dan vóór de invoering van SUWI het geval was.

Eén van de wettelijke taken van de Raad voor Werk en Inkomen (RWI), die onderdeel uitmaakt van de nieuwe uitvoering van de sociale zekerheid, is voorstellen doen om de transparantie van de reïntegratiemarkt te bevorderen.

Een praktische invulling van deze taak is het onderhouden en uitbreiden van de Reïntegratiemonitor. Deze monitor omvat momenteel zo'n zevenhonderd bedrijven op de markt voor reïntegratiediensten. Nieuw in de monitor is dat bedrijven zijn ingedeeld in vier categorieën: reïntegratiebedrijven, interventiebedrijven, scholingsinstituten en arbodiensten. Bedrijven hebben zelf aangegeven in welke categorie zij thuishoren. Met de nieuwe indeling wordt het onderscheidend vermogen van bedrijven in de Reïntegratiemonitor groter. Uit de nieuwe indeling wordt duidelijk dat niet alle zevenhonderd bedrijven rechtstreeks met elkaar concurreren, maar zich richten op verschillende deelmarkten.

Tabel 1 Indeling van bedrijven in de Reïntegratiemonitor (www.rwi.nl)

Deelmarkt	Omschrijving	Aantal
<i>Reïntegratie-bedrijven</i>	- Bedrijven die zich voornamelijk bezighouden met de reïntegratie van werknemers naar een nieuwe werkgever (tweede spoor) óf bedrijven die zich bezighouden met reïntegratie (vanuit een uitkering) naar werk. Reïntegratiebedrijven voeren hoofdzakelijk hele trajecten uit (van de intake tot en met arbeidsbemiddeling en nazorg).	242
<i>Scholings-instituten</i>	- Bedrijven die hoofdzakelijk trainingen en opleidingen in het kader van reïntegratie aanbieden. Deze bedrijven voeren over het algemeen geen hele reïntegratietrajecten uit (van intake tot en met arbeidsbemiddeling en nazorg).	63
<i>Interventie-bedrijven</i>	- Bedrijven die zieke werknemers door middel van een interventie (bijvoorbeeld een rugtraining, een RSI-programma of mediation) laten terugkeren in hun oude werk (eerste spoor). Interventiebedrijven voeren soms ook trajectdelen uit voor reïntegratiebedrijven. Zij voeren over het algemeen geen hele reïntegratietrajecten uit.	365
<i>(Externe gecertificeerde) arbodiensten</i>	- Dit zijn ondernemingen die werkgevers (en hun medezeggenschapsorganen) adviseren op het gebied van arbeidsomstandigheden en het voorkomen van verzuim. Tot de wettelijke taken van de arbodienst behoren: risico-inventarisatie en -evaluatie en een bijbehorend plan van aanpak, de begeleiding van zieke werknemers, het vrijwillig periodiek arbeidskundig onderzoek, het arbeidsomstandighedenspreekuur en het opstellen van een probleemanalyse en advies met betrekking tot werknemers die langdurig dreigen te verzuimen. Werkgevers zijn wettelijk verplicht deze diensten van de arbodiensten af te nemen. Daarnaast bieden arbodiensten aanvullende diensten aan.	40
Totaal		710

Toelichting: De cijfers in de laatste kolom hebben betrekking op de bedrijven die eind maart 2004 in Reïntegratiemonitor zijn opgenomen.

Op verzoek van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft de RWI de Reïntegratiemonitor uitgebreid met de kwaliteitsoordelen van opdrachtgevers over reïntegratiebedrijven. Deze uitbreiding is met ingang van april 2004 operationeel. Het gaat om het oordeel van publieke opdrachtgevers (het UWV en ruim veertig grote gemeenten) over reïntegratiebedrijven, interventiebedrijven en scholinginstituten. De gegevens uit deze tevredenheidsonderzoeken zijn vooral interessant voor opdrachtgevers op de reïntegratiemarkt. Zij krijgen via de Reïntegratiemonitor een beter inzicht in de kwaliteit van reïntegratiebedrijven. Het UWV heeft aangegeven de resultaten met de door haar gecontracteerde reïntegratiebedrijven te willen bespreken. Het UWV is ook van plan om zelf tevredenheidscijfers te gaan meten, wat door de Raad wordt toegejuicht omdat het zicht op de kwaliteit op de reïntegratiemarkt daarmee verder kan worden vergroot.

De Raad is van plan ook het oordeel van andere opdrachtgevers (zoals kleinere gemeenten en werkgevers) en van cliënten over de kwaliteit van reïntegratiebedrijven aan de Reïntegratiemonitor toe te voegen. Dat doet de Raad – die zelf bestaat uit vertegenwoordigers van werkgevers, werknemers en gemeenten - zoveel mogelijk in nauwe samenspraak met andere betrokken partijen, zoals de Landelijke Cliëntenraad, de brancheorganisaties (Borea en Boa) en opdrachtgevers (waaronder

het UWV). Zo bevordert de Raad stapsgewijs meer inzicht - voor alle marktpartijen - in de kwaliteit van de bedrijven op de markt en kan periodiek worden gezien of deze verandert naarmate de markt voor reïntegratiediensten zich verder ontwikkelt.

2 Onderzoeksopzet

In opdracht van de RWI heeft onderzoeksbureau EcorysNEI aan het UWV en gemeenten begin 2004 gevraagd naar hun tevredenheid over de reïntegratiebedrijven waarmee ze in 2002 contracten zijn aangegaan. Van de 46 grootste gemeenten hebben er 41 vragenlijsten ingevuld over de reïntegratiebedrijven waarmee ze voor minimaal 25 cliënten contracten zijn aangegaan. Het UWV heeft per regio (6) en op landelijk niveau vragenlijsten ingevuld voor de 42 reïntegratiebedrijven waarmee ze contracten zijn aangegaan. Een methodologische verantwoording treft u aan in de bijlagen.

Gemeenten en het UWV zijn gevraagd om voor negen aspecten van de dienstverlening en prestaties van reïntegratiebedrijven rapportcijfers (10-puntsschaal) te geven. Daarnaast hebben zij op een 5-puntsschaal aangegeven hoe belangrijk zij de betreffende items vinden. Ten slotte is ook een oordeel over de dienstverlening van het reïntegratiebedrijf in zijn totaliteit gevraagd.

Over de volgende onderwerpen is de opdrachtgevers gevraagd een waardering te geven:

1. de behaalde resultaten
2. versterking van arbeidsmarktkansen van cliënten
3. verhouding tussen prijs en kwaliteit van de dienstverlening
4. zorgvuldigheid van de omgang van het bedrijf met gegevens van cliënten en de opdrachtgever
5. bereikbaarheid van het bedrijf (via mail, telefoon of fax)
6. de klantgerichtheid van het bedrijf ten opzichte van de opdrachtgever
7. de wijze waarop het contact verloopt tussen bedrijf en opdrachtgever
8. informatievoorziening door het bedrijf in onder andere de voortgangsrapportages
9. de deskundigheid van de medewerkers van het bedrijf
10. de dienstverlening in zijn totaliteit

De bevindingen van het onderzoek zijn alleen representatief voor de 41 gemeenten en het UWV in het onderzoek en voor zover het gaat om contracten met reïntegratiebedrijven die in 2002 zijn afgesloten, meer dan 25 cliënten omvatten en die voor de doelgroepen WW en AG zijn afgesloten (dit laatste geldt alleen voor het UWV).

3 Bevindingen

- ***Publieke opdrachtgevers doen zaken met veel reïntegratiebedrijven...***

De belangrijkste opdrachtgevers op de markt zijn gemeenten en het UWV. Gemeenten kopen reïntegratiediensten in voor bijstandsgerechtigden en niet-uitkeringsgerechtigden, het UWV doet dat voor mensen met een werkloosheids- of arbeidsongeschiktheidsuitkering. Het UWV is volledig vertegenwoordigd in het onderzoek. Van de 46 grootste gemeenten hebben er 41 meegewerkt aan het onderzoek. Deze gemeenten zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de reïntegratie van ongeveer tweederde van alle bijstandsgerechtigden in Nederland.

De gemeenten en UWV-regio's in het onderzoek zijn niet eenkennig: alle geënquêteerde opdrachtgevers hebben met meer dan één partij contracten gesloten¹. Eén gemeente heeft zelfs met vijftwintig bedrijven contracten afgesloten. Ook komt het voor dat een gemeente met één bedrijf meerdere contracten is aangegaan voor verschillende doelgroepen. Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat de grote publieke opdrachtgevers de verschillende aanbieders aardig in het vizier hebben.

- ***...op een markt met grote en kleine spelers...***

De gemeenten en UWV-regio's in het onderzoek blijken met in totaal 140 reïntegratiebedrijven contracten afgesloten te hebben na 1 januari 2002. Het leeuwendeel van deze bedrijven heeft slechts één of enkele van de UWV-regio's en/of grotere gemeenten als opdrachtgever. Terwijl deze publieke opdrachtgevers de belangrijkste afnemers zijn op de markt voor reïntegratiediensten. Deze bevinding spoort met ander onderzoek waaruit blijkt dat het overgrote deel van de reïntegratiebedrijven een marktaandeel heeft dat kleiner is dan één procent van de markt.² Overigens kunnen reïntegratiebedrijven ook andere klanten hebben dan het UWV of de grootste gemeenten, zoals andere gemeenten of werkgevers.

Slechts een beperkt aantal reïntegratiebedrijven blijkt meer dan vijf grote gemeenten en/of UWV-regio's als opdrachtgever te hebben. Het gaat dan om zeventien bedrijven. Alleen voor bedrijven met meer dan vijf grote gemeenten of UWV-regio's als opdrachtgevers zijn de tevredenheidscijfers openbaar gemaakt in de Reïntegratiemonitor. Anders zou het oordeel van één opdrachtgever een te grote invloed kunnen hebben op het gemiddelde oordeel over de kwaliteit van een bedrijf. Het aantal van zeventien bedrijven met meer dan vijf grote publieke opdrachtgevers is aanzienlijk lager dan het totaal aantal bedrijven dat als "reïntegratiebedrijf" in de Reïntegratiemonitor is opgenomen (242 bedrijven, zie tabel 1). Op basis van een korte marktverkenning blijkt dat deze bedrijven

¹ Van UWV is bekend dat in totaal 42 bedrijven gecontracteerd zijn.

² 'Maandblad Reïntegratie', 'De markten voor arbo- en reïntegratiedienstverlening' Luuk Mallee, december 2003.

tezamen goed zijn voor ongeveer één derde van de totale omzet van de markt voor reïntegratiediensten (exclusief arbodienstverlening).

- ***...opdrachtgevers geven reïntegratiebedrijven gemiddeld een voldoende...***

Het algemene oordeel van de grote publieke opdrachtgevers over de dienstverlening van reïntegratiebedrijven is gemiddeld een 6,6 (op een 10-puntsschaal). Vooral aspecten die te maken hebben met efficiëntie en effectiviteit worden minder gewaardeerd. Een aantal procesaspecten wordt beter gewaardeerd. Opdrachtgevers hechten aan alle aspecten groot belang. Slechts één aspect scoort (gemiddeld) onder de 4 (op een 5-puntsschaal). Opvallend is dat de waardering het laagst is voor het onderwerp waaraan het meeste belang wordt gehecht: behaalde resultaten. Het omgekeerde geldt ook: de meeste waardering gaat uit naar het onderwerp dat het minst van belang wordt gevonden: de zorgvuldige omgang met gegevens.

Tabel 2 Waardering onderscheiden naar kwaliteitsaspecten

		Rapportcijfer Schaal 1-10	Belang Schaal 1-5
<i>Efficiency / Effectiviteit</i>	Behaalde resultaten	6,1	4,8
	Versterken arbeidsmarktkansen	6,4	4,3
	Prijs / kwaliteitverhouding	6,4	4,1
<i>Procesaspecten</i>	Zorgvuldigheid omgang met gegevens	7,1	3,9
	Bereikbaarheid	7,0	4,0
	Klantgerichtheid	6,8	4,1
	Verloop van contact	6,9	4,1
	Verstreckte informatie	6,6	4,3
	Deskundigheid medewerkers	6,8	4,1
	<i>Dienstverlening totaal</i>		6,6

Bron: Integrale databestand tevredenheidsonderzoek, EcorysNEI.

- ***...enkele verschillen tussen UWV en gemeenten...***

Ten aanzien van het algemene oordeel over de reïntegratiebedrijven bestaat er geen verschil tussen gemeenten en het UWV: beide opdrachtgevers geven een gemiddeld cijfer van 6,6. De oordelen over de verschillende kwaliteitsaspecten en het belang dat aan deze aspecten wordt gehecht, verschilt wel. Het UWV heeft een hogere waardering voor behaalde resultaten, de prijs-kwaliteitverhouding en de verstreckte informatie. Gemeenten hebben een hogere waardering voor de zorgvuldige omgang met gegevens. Grotere verschillen tussen gemeenten en het UWV worden zichtbaar als het gaat om het belang dat men aan de verschillende kwaliteitsaspecten hecht. Gemeenten hechten hier meer belang aan dan het UWV. Grote verschillen treden op als het gaat om de deskundigheid van medewerkers, de zorgvuldige omgang met gegevens en verstreckte informatie. Op één aspect geeft het UWV een hoger belang aan: behaalde resultaten.

Tabel 3 Waardering onderscheiden naar kwaliteitsaspecten per opdrachtgever

		Rapportcijfer Schaal 1-10			Belang Schaal 1-5	
		UWV	Gemeenten		UWV	Gemeenten
Behaalde resultaten	*	6,2	6,0	**	5,0	4,7
Versterken arbeidsmarktkansen		6,5	6,4	**	4,0	4,5
Prijs/kwaliteitverhouding	*	6,6	6,3	**	4,0	4,1
Zorgvuldigheid omgang met gegevens	*	7,0	7,2	**	3,2	4,2
Bereikbaarheid		7,0	7,0		4,0	4,1
Klantgerichtheid		6,9	6,8		4,0	4,2
Verloop van contact		6,9	6,9	**	4,0	4,2
Verstreekte informatie	*	6,8	6,5	**	4,0	4,4
Deskundigheid medewerkers		6,9	6,7	**	3,2	4,5
Dienstverlening totaal		6,6	6,6			
Aantal waarnemingen		N=110	N=252			
* 90% significant						
** 95% significant						

Bron: Integrale databestand tevredenheidsonderzoek, EcorysNEI.

- ***...ook verschillen naar grootte van de gemeenten...***

Als bij de gemeenten een onderscheid gemaakt wordt tussen de G4, de G26 en de overige elf gemeenten die in het onderzoek betrokken zijn, valt op dat de 'overige' gemeenten de dienstverlening aanmerkelijk minder waarderen. Als algemeen oordeel geven deze gemeenten een 6,1. Vooral aspecten die gericht zijn op effectiviteit en efficiency scoren laag, terwijl aan deze aspecten een hoog belang wordt gehecht.

Zoals hiervoor al is uitgelegd, is de RWI van plan om in een vervolgmeting ook andere gemeenten te betrekken, zodat dan ook meer inzicht zal worden verkregen in mogelijke verschillen tussen gemeenten.

Tabel 4 Waardering kwaliteitsaspecten bij 41 gemeenten

	Rapportcijfers			
	Schaal 1-10			
		G4	G26	Overig
Behaalde resultaten	**	5,9	6,1	5,4
Versterken arbeidsmarktkansen	*	6,4	6,5	6,0
Prijs / kwaliteitverhouding	**	6,2	6,5	5,7
Zorgvuldigheid omgang met gegevens		7,3	7,1	7,0
Bereikbaarheid		7,2	7,0	6,7
Klantgerichtheid	*	7,1	6,8	6,4
Verloop van contact		7,1	6,9	6,6
Verstreekte informatie	**	6,6	6,6	6,0
Deskundigheid medewerkers	*	6,7	6,8	6,3
Dienstverlening totaal	*	6,7	6,6	6,1
<i>Aantal waarnemingen</i>		<i>N=47</i>	<i>N=171</i>	<i>N=34</i>
* 90% significant				
** 95% significant				

Bron: Integrale databestand tevredenheidsonderzoek, EcorysNEI.

- ***...verschillen tussen landelijke en regionale spelers...***³

Opdrachtgevers zijn gemiddeld het meest tevreden over de regionale spelers met meer dan één vestiging. De algemene waardering is een 6,9. Als gekeken wordt naar de afzonderlijke aspecten valt vooral de lage waardering van de prijs/kwaliteitverhouding bij lokale spelers met één vestiging op: een 5,7.

Daarnaast valt ook op dat als gekeken wordt naar behaalde resultaten opdrachtgevers het minst tevreden zijn over landelijke spelers. Deze spelers krijgen een zesje.

In een ander recent onderzoek in opdracht van de RWI wordt overigens de verwachting uitgesproken dat de concentratie op de markt zal toenemen.⁴

³ De analyses in de rest van deze paragraaf zijn uitgevoerd op basis van tevredenheidsscores over bedrijven die zijn opgenomen in de Reïntegratiemonitor van de RWI (die kenmerken van deze bedrijven beschrijft).

⁴ RWI, 'Ontwikkelingen op de reïntegratiemarkt. Ervaringen van reïntegratiebedrijven en opdrachtgevers', Ecorys-NEI, Rotterdam, 13 januari 2004

Tabel 5 Waardering kwaliteitsaspecten naar lokale of landelijke spelers

		Rapportcijfers Schaal 1-10		
		Landelijke speler	Regionale speler met 1 vestiging	Regionale speler met meer vestigingen
Behaalde resultaten	*	6,0	6,3	6,5
Versterken arbeidsmarktkansen		6,4	6,4	6,6
Prijs/kwaliteitverhouding	**	6,4	5,7	6,4
Zorgvuldigheid omgang met gegevens	*	7,0	7,2	7,4
Bereikbaarheid		7,0	6,8	7,4
Klantgerichtheid	**	6,7	7,2	7,2
Verloop van contact		6,9	6,8	7,2
Verstreekte informatie		6,6	6,7	6,8
Deskundigheid medewerkers	*	6,7	6,7	7,1
Dienstverlening totaal	*	6,5	6,4	6,9
<i>Aantal waarnemingen</i>		<i>N=205</i>	<i>N=16</i>	<i>N=43</i>
<i>* 90% significant</i>				
<i>** 95% significant</i>				

Bron: Integrale databestand tevredenheidsonderzoek, EcorysNEI; selectie van bedrijven die in de Reïntegratiemonitor zijn opgenomen.

- ***...geen verschil tussen bedrijven met en zonder keurmerk...***

Het bezit van het Borea-Keurmerk lijkt vooralsnog geen effect te hebben op de waardering van de grote publieke opdrachtgevers. Zowel bij het totaaloordeel als bij de afzonderlijke kwaliteitsaspecten wordt eenzelfde waardering uitgesproken voor bedrijven met en bedrijven zonder het keurmerk. Met het keurmerk beoogt Borea een impuls te geven aan permanente kwaliteitsverbetering. Als er sprake is van hogere kwaliteit bij bedrijven met een keurmerk, is dat in dit onderzoek volgens publieke opdrachtgevers nog niet zichtbaar.

Grote bedrijven beschikken relatief vaker over het keurmerk dan kleine bedrijven. Daarom is bij dit aspect ook gekeken naar het onderscheid tussen middelgrote bedrijven (11-100 werknemers) en grote bedrijven (> 100 werknemers). De conclusies blijven dan ongewijzigd: ook in de categorie middelgrote en grote bedrijven zijn er vooralsnog geen significante verschillen tussen bedrijven met en bedrijven zonder keurmerk.

Tabel 6 Waardering naar kwaliteitsaspecten naar in bezit hebben van het Borea-keurmerk

		Rapportcijfers Schaal 1-10	
		Bezit Borea-keurmerk	
		Ja	Nee
Behaalde resultaten		6,0	6,1
Versterken arbeidsmarktkansen		6,4	6,5
Prijs/kwaliteitverhouding		6,4	6,3
Zorgvuldigheid omgang met gegevens		7,1	7,1
Bereikbaarheid		7,0	7,0
Klantgerichtheid		6,8	6,9
Verloop van contact		6,9	6,8
Verstreekte informatie		6,6	6,7
Deskundigheid medewerkers		6,8	6,7
Dienstverlening totaal		6,5	6,6
<i>Aantal waarnemingen</i>		N=78	N=265
* 90% significant			
** 95% significant			

Bron: Integrale databestand tevredenheidsonderzoek, EcorysNEI; selectie van bedrijven die in de Reïntegratiemonitor zijn opgenomen.

- ***...wel verschillen naar omvang van bedrijven...***

Bijna alle opdrachten blijken te zijn gegund aan bedrijven met meer dan tien werknemers. De tevredenheid over de totale dienstverlening van grote reïntegratiebedrijven (meer dan honderd werknemers) blijkt significant lager te liggen (6,4 versus 6,9) dan voor bedrijven met 10 tot 100 werknemers. Deze lagere waardering heeft betrekking op alle aspecten. Met betrekking tot de waardering voor de behaalde resultaten scoren de bedrijven met meer dan 100 medewerkers 5,9 versus een 6,4 voor de kleinere bedrijven.

Tabel 7 Waardering kwaliteitsaspecten naar omvang bedrijf

		Rapportcijfers Schaal 1-10	
		11-100 medewerkers	>100 medewerkers
Behaalde resultaten	**	6,4	5,9
Versterken arbeidsmarktkansen		6,6	6,4
Prijs/kwaliteitverhouding		6,5	6,3
Zorgvuldigheid omgang met gegevens		7,2	7,0
Bereikbaarheid		7,2	7,0
Klantgerichtheid	*	7,0	6,7
Verloop van contact		7,1	6,8
Verstreekte informatie	**	6,9	6,5
Deskundigheid medewerkers		6,9	6,7
Dienstverlening totaal	**	6,9	6,4
<i>Aantal waarnemingen</i>		N=76	N=184
* 90% significant			
** 95% significant			

Bron: Integrale databestand tevredenheidsonderzoek, EcorysNEI; selectie van bedrijven die in de Reïntegratiemonitor zijn opgenomen.

Bijlage 1 Overzicht activiteiten RWI

Eén van de voorwaarden voor een goed functionerende markt is dat het aanbod en de vraag op de markt inzichtelijk (“transparant”) is voor de marktpartijen. De markt voor reïntegratiediensten is nu nog onvoldoende transparant omdat:

- de vragers onvoldoende inzicht hebben in de kwaliteit van de aanbieders
- de aanbieders onvoldoende inzicht hebben in de (gemeentelijke) vraag

Gebrekkig inzicht in de kwaliteit van de aanbieders

Er is sprake van een transparantieprobleem wanneer vragers een gebrekkig inzicht hebben in hetgeen op de markt wordt aangeboden. Het gaat dan om zaken als prijs, kwaliteit, de proceskenmerken en de contractuele voorwaarden.⁵ De vragers op de markt – het UWV, gemeenten, werkgevers – hebben dan onvoldoende inzicht in de kwaliteit van de markt. Aan de hand van intensieve aanbestedingsprocedures moeten de publieke opdrachtgevers achterhalen of het gewenste aanbod op de markt voorhanden is. Opdrachtgevers oordelen dat de transparantie op de markt het afgelopen jaar verbeterd is. Toch ervaren zij deze nog als onvoldoende.⁶

Gebrekkig inzicht in de vraag naar reïntegratiediensten

Ook voor de aanbieders is de markt niet inzichtelijk. Veel reïntegratiebedrijven hebben onvoldoende inzicht in de gemeentelijke deelmarkt. Uit het tevredenheidsonderzoek van opdrachtgevers blijkt dat maar een beperkt aantal bedrijven contracten afsluit met meerdere gemeenten. Niet alleen missen reïntegratiebedrijven zo kansen, hetzelfde geldt voor gemeenten. Zij kunnen immers niet de vruchten plukken van (voor hen) onbekende bedrijven met andere of innovatieve methoden om mensen aan het werk te helpen.

Door de transparantie op de reïntegratiemarkt voor alle marktpartijen te vergroten, kan de werking van de markt verbeteren en zouden uiteindelijk meer mensen aan werk geholpen moeten worden.

Activiteiten van de RWI

Het publiceren van tevredenheidscijfers van opdrachtgevers is één van de activiteiten die de RWI onderneemt om de markt voor reïntegratiediensten inzichtelijker te maken. De activiteiten van de RWI zijn te verdelen in de volgende hoofdlijnen:⁷

- Het stapsgewijs verbeteren en uitbreiden van de Reïntegratiemonitor ten behoeve van (de vragers en de cliënten op) de markt.

⁵ Zie de notitie ‘Glashelder. Meer inzicht in transparantie’ van de projectgroep Transparantie van het ministerie van Economische Zaken, oktober 2002.

⁶ RWI, ‘Ontwikkelingen op de reïntegratiemarkt. Ervaringen van reïntegratiebedrijven en opdrachtgevers’, Ecorys-NEI, Rotterdam, 13 januari 2004.

⁷ Zie ook brief RWI aan SZW d.d. 31 december 2003.

- Ten behoeve van (de vragers en de cliënten op) de markt stapsgewijs meer inzicht verschaffen in de prestaties van individuele reïntegratiebedrijven, interventiebedrijven, scholingsinstituten en arbodiensten.
- Ten behoeve van de aanbieders (de reïntegratiebedrijven, interventiebedrijven en scholingsinstituten) het inzicht vergroten in de gemeentelijke vraag op de markt via een landelijk meldpunt aanbestedingen.

Hieronder worden deze hoofdlijnen toegelicht.

Eerste hoofdlijn: verbeteren van de Reïntegratiemonitor

De Reïntegratiemonitor is de afgelopen maanden op de volgende wijze gewijzigd.

- Externe gecertificeerde arbodiensten zijn aan de monitor toegevoegd.
- De bedrijven in de monitor zijn ingedeeld in vier hoofdcategorieën: reïntegratiebedrijven, interventiebedrijven, scholingsinstituten en arbodiensten.
- De zoekfunctie is gewijzigd, zodat het voor de vragers op de markt makkelijker is om een selectie van bedrijven te maken.
- De administratieve lasten voor aan de monitor deelnemende bedrijven zijn verlaagd.⁸
- De bedrijfsgegevens zijn geactualiseerd.
- Het oordeel van grote publieke opdrachtgevers over de kwaliteit van individuele bedrijven is aan de monitor toegevoegd.

De Reïntegratiemonitor zal in de toekomst in ontwikkeling blijven. Zo blijkt uit het onderzoek naar tevredenheid van gemeenten en het UWV dat een aantal reïntegratiebedrijven niet is opgenomen in de Reïntegratiemonitor. Deze bedrijven worden op dit moment aangeschreven.

Tweede hoofdlijn: inzicht in prestaties van individuele bedrijven

Naast het oordeel over de kwaliteit van reïntegratiebedrijven, is het ook van belang dat de objectieve prestaties van deze bedrijven in beeld komen. Dat vergt een stapsgewijze aanpak, die – volgens de 6^e voortgangsrapportage SUWI van SZW – uiterlijk op 1 januari 2006 leidt tot een volledig operationele prestatiebenchmark.

In opdracht van de Raad heeft Berenschot vorig jaar verkend welke vorm van *benchmark* op de korte termijn het beste realiseerbaar is, rekening houdend met de informatie die (onder andere bij het UWV en gemeenten) beschikbaar was. Als meest haalbare vorm wordt een contractenbenchmark of contractendatabase gezien. Hierin zijn niet alleen de gemaakte afspraken opgenomen, maar ook de behaalde resultaten. Op basis van een aantal gemeentelijke contracten met reïntegratiebedrijven is een voorbeeld gemaakt van hoe zo'n database eruit komt te zien. Vanwege de grote diversiteit in afspraken in contracten blijkt het niet

⁸ Door het sterk vereenvoudigen van de intakevragenlijst (op basis waarvan bedrijven worden opgenomen in de monitor) en van de controlevragenlijst (op basis waarvan jaarlijks de gegevens worden geactualiseerd).

eenvoudig om de contract- en verantwoordingsinformatie samen te vatten en onderling vergelijkbaar te maken. Daarom zou gewenst zijn om gelijktijdig met het maken van zo'n database afspraken te stimuleren dat gemeentelijke inkopers meer gebruik maken van vergelijkbare definities in contracten, zodat op termijn de vergelijkbaarheid van de afspraken met reïntegratiebedrijven verbetert.

Wat het maken van zo'n benchmark verder kan bemoeilijken, is dat het overheidsbeleid inmiddels aanzienlijk gewijzigd is: in het kader van de financiële verantwoordelijkheid van gemeenten (volgens de Wet Werk en Bijstand) is een belangrijk deel van de rapportageverplichting over reïntegratieactiviteiten geschrapt. In het kader van sturen op resultaten is of wordt ook de verplichte informatie van het UWV aanzienlijk vereenvoudigd. Het schrappen van verplichte informatie over reïntegratiediensten kan het realiseren van een 'ideale' *benchmark* bemoeilijken of vertragen: de vraag is of gemeenten en UWV de voor zo'n database benodigde informatie willen en kunnen leveren, ook al is dat uiteindelijk in hun gemeenschappelijke belang. Daarom heeft de Raad met SZW afgesproken dat op basis van de visie van het huidige kabinet en de activiteiten die de RWI de afgelopen tijd heeft ondernomen, in een bestuurlijk overleg wordt vastgesteld wat de meest wenselijke koers is voor 2004 en daarna. Uitgangspunt daarbij is dat de eerste stappen zo spoedig mogelijk resultaat moeten opleveren. Dit alles geldt uiteraard in aanvulling op het nu reeds beschikbare oordeel van publieke opdrachtgevers over de kwaliteit van individuele reïntegratiebedrijven.

Derde hoofdlijn: inzicht verschaffen in de vraag naar reïntegratiediensten
In het Beleidskader 2003 heeft de RWI voorgesteld om een pilot te starten voor een meldpunt waar gemeenten op vrijwillige basis hun aanbestedingen en gunningen kunnen melden. Een dergelijk meldpunt dient ter ondersteuning van gemeenten bij hun inkooprol en biedt reïntegratiebedrijven beter inzicht in de (gemeentelijke) vraag op de markt. Het kabinet heeft aangegeven dit voorstel over te zullen nemen en de VNG te vragen dit nader uit te werken. Begin 2004 is het meldpunt aan de orde geweest tijdens bestuurlijk overleg tussen de VNG en het ministerie van SZW. De VNG heeft daarin aangegeven akkoord te gaan met het initiatief om te komen tot een meldpunt en verklaard bereid te zijn dit verder uit te werken. De VNG en de RWI zullen – in overleg met StimulanSZ - samen nadere voorstellen doen over de implementatie ervan.

Uitgangspunt bij de uitwerking van het meldpunt zijn voor de VNG dat er zoveel mogelijk wordt aangesloten bij bestaande initiatieven, zoals de Reïntegratiemonitor en de producten van StimulanSZ met betrekking tot aanbesteden. Ook wil de VNG dat het meldpunt meer mogelijkheden en functies biedt die aansluiten bij de behoefte van de gebruikers. Doel is om het meldpunt te verbreden tot een aantrekkelijke site voor gebruikers. Bovendien draagt een koppeling van verschillende informatiebronnen bij aan een goed werkende en transparante reïntegratiemarkt

Bijlage 2 Methodologische verantwoording

Voor het onderzoek is aan grote publieke opdrachtgevers van reïntegratiebedrijven (het UWV en grote gemeenten) begin 2004 gevraagd naar hun tevredenheid over de reïntegratiebedrijven waarmee ze in 2002 contracten zijn aangegaan. Het gaat om contracten die meer dan 25 cliënten omvatten, in 2002 zijn afgesloten en voor de doelgroepen WW en AG (dit laatste geldt alleen voor het UWV). In totaal is over 140 reïntegratiebedrijven informatie verzameld. Gemeenten hebben in totaal voor 311 contracten vragenlijsten ingevuld. UWV-vestigingen hebben voor alle reïntegratiebedrijven waarmee ze contracten zijn aangegaan vragenlijsten ingevuld: 110.

Respondenten

Aan de 46 grootste gemeenten is gevraagd mee te werken aan dit onderzoek. Vijf gemeenten hebben niet meegewerkt met het onderzoek. Redenen hiervoor waren tijdgebrek en het niet tijdelijk beschikbaar hebben van een overzicht van ervaringen met reïntegratiebedrijven.

In totaal hebben 41 gemeenten één of meer vragenlijsten ingevuld. De medewerkers van gemeenten die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van contracten en de meeste kennis hebben over het functioneren van het bedrijf - de contractmanagers - hebben de vragenlijsten ingevuld. Gemeenten hebben per contract (van minimaal 25 cliënten) een vragenlijst ingevuld. Wanneer een gemeente met een bepaald bedrijf meer dan één contract heeft afgesloten en dus meer rapportcijfers heeft gegeven, is de gemiddelde tevredenheidsscore van die gemeente voor dat specifieke bedrijf berekend.

Het UWV heeft in 2002 contracten afgesloten met 42 bedrijven. In totaal is het UWV met deze 42 bedrijven 486 contracten aangegaan. Hiervan betreffen 51 contracten minder dan 25 cliënten. Deze zijn, net als bij gemeenten, in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten. Dit betekent voor de UWV-contracten dat het om een onderzoekspopulatie van 435 contracten gaat.

Om de onderzoeksbelasting te beperken, heeft het UWV per regio één vragenlijst ingevuld voor ieder bedrijf waarmee zij in die regio één of meer contracten heeft. Daarnaast is ook voor reïntegratiebedrijven die zij op landelijk niveau heeft gecontracteerd een vragenlijst ingevuld. Het UWV heeft dus per regio (6) en op landelijk niveau vragenlijsten ingevuld voor alle 42 reïntegratiebedrijven waarmee ze contracten zijn aangegaan. Dit betekent dat voor sommige reïntegratiebedrijven door het UWV in totaal zeven vragenlijsten zijn ingevuld en dus zeven keer tevredenheidsscores zijn gegeven. De vragenlijsten zelf zijn ingevuld door accountmanagers, waarbij zij casemanagers geraadpleegd hebben om een zo gemiddeld mogelijk oordeel te geven namens de UWV-regio.

Basis voor analyses

De analyses zijn uitgevoerd op “relatieniveau”. Dit betekent dat iedere opdrachtgever die één of meer contracten met een reïntegratiebedrijf heeft als één waarneming is meegeteld. Wanneer een gemeente dus meer dan één contract met een specifiek bedrijf heeft, is de gemiddelde tevredenheidsscore van deze gemeente in deze analyses meegenomen. In totaal komt dit neer op 255 waarnemingen (ofwel relaties met reïntegratiebedrijven) voor gemeenten en 110 waarnemingen voor het UWV. De analyses van de verschillen naar bedrijfskenmerken zijn uitgevoerd voor de bedrijven die zijn opgenomen in de Reïntegratiemonitor.

Voor het vaststellen of de verschillen in tevredenheid statistisch significant zijn, zijn een betrouwbaarheidsinterval van 90 en 95 procent gehanteerd. De analyses betreffen vergelijking van de onderscheiden groepen onderling.

Representativiteit

Het onderzoek is uitgevoerd onder grote publieke opdrachtgevers: het UWV en grote gemeenten. Er is geen inventarisatie uitgevoerd van de tevredenheid onder andere opdrachtgevers (zoals kleinere gemeenten of werkgevers die ook op deze markt actief zijn). De uitkomsten van het onderzoek zijn daarom alleen representatief voor de opdrachtgevers die in het onderzoek zijn betrokken en voor zover hun contracten met reïntegratiebedrijven in 2002 zijn afgesloten, meer dan 25 cliënten omvatten en (voor het UWV) op de doelgroepen AG en WW zijn gericht. De resultaten van het onderzoek zijn dus niet representatief voor andere opdrachtgevers of voor contracten die buiten deze criteria vallen.

Zowel het UWV als gemeenten zijn betrokken bij het onderzoek. Wat het UWV betreft is het onderzoek volledig dekkend, in de zin dat het UWV voor alle door haar gecontracteerde bedrijven haar oordeel heeft gegeven. Onder gemeenten is een steekproef getrokken: het onderzoek heeft zich beperkt tot de 46 grootste gemeenten. In totaal telt Nederland per 1 januari 2004 483 gemeenten. De tevredenheidsscores betreffen de oordelen van 41 van die 46 gemeenten.

Gemeenten kopen op de reïntegratiemarkt trajecten in voor bijstandsgerechtigden en niet-uitkeringsgerechtigden. De potentiële vraag naar dergelijke trajecten bestaat in principe uit het totale aantal bijstandsgerechtigden en niet-uitkeringsgerechtigden. Het maximale aantal niet-uitkeringsgerechtigden is onbekend. We beschikken daarentegen wel over informatie over het totale aantal bijstandsgerechtigden in Nederland. In juni 2003 ontvingen 349.360 personen een bijstandsuitkering (Statline CBS). Van dit aantal personen woont 66 procent in de bevroegde gemeenten. Dit betekent dus dat de rapportcijfers in dit onderzoek afkomstig zijn van gemeenten die gezamenlijk ongeveer tweederde van de marktvoor vraag voor reïntegratietrajecten voor bijstandsgerechtigden kunnen vertegenwoordigen.