

Spreekschets speech Jan van Zijl, Borea-congres 14 juni 2006.

‘Een transparante markt’

1. Inleidende opmerkingen

Allereerst mijn felicitaties aan Borea.

- **5 jaar, dat is relatief oud in deze wereld.**
- **RWI: nog geen 5 jaar**
- **Blik op Werk: officieel nog geen half jaar.**

Borea, branche organisatie reïntegratiebedrijven, bestaat 5 jaar:

- **dat is dus het bewijs dat er een markt is.**
- **en bewijs dat die markt – en dus die bedrijven – het stadium van couveuse aardig ontgroeid zijn.**
- **maar toch een markt die er ook nog niet is.**
- **en waarvan niet geheel duidelijk is waar die heen gaat.**

Ik wijs bijvoorbeeld op drie ontwikkelingen:

- **de afstemming / aansluiting met de arbo-bedrijven.**
Wat gaat dat voor de reïntegratiebedrijven betekenen?

- **wat gaat de SUWI-evaluatie voor gevolgen krijgen voor de private reïntegratiemarkt?**
Wat gaat de rijksoverheid doen of laten?
- **De onstuimige groei van de IRO: Gaan we richting ‘consumentenmarkt’ ipv een ‘institutionele markt’?**

2. Ontwikkelingen op Reïntegratiemarkt

U weet dat de RWI-voorzitter qualitate qua voorzitter is van Blik op Werk. Onderwerp: Transparantie

Taak RWI is analyse reïntegratiemarkt.

Wat valt in algemeenheid te melden over de markt?

De RWI constateerde al eerder dat:

- **Het een echte markt is.**
- **Er veel aanbieders zijn – groot en klein – en veel uiteenlopende vragers.**
- **Dus geen shake out of concentratie.**

Maar ook:

- **Te uniform: weinig aandacht voor unique selling points**
- **Sinds enige tijd zagen we ook een sterkere focus op resultaat op korte termijn;**
- **Afroming, lagere prijzen**
- **minder aanbod scholing.**

Tendens was dus richting massaproductie, weinig ruimte voor maatwerk.

Daardoor: risico's voor efficiëntie en effectiviteit op langere termijn.

Dames en heren,

Het tij lijkt zich wat te keren.

Recent zien we:

- **Zowel R-bedrijven als opdrachtgevers krijgen meer aandacht voor scholing;**
- **Opdrachtgevers gaan weer meer afrekenen op kwaliteit.**
- **Meer inzicht in effectiviteit en toegevoegde waarde van diensten en dienstverleners.**

- **We zien evidente verschillen tussen doelgroepen waar het gaat om effectiviteit.**
- **Meer aandacht voor vraagzijde arbeidsmarkt: werkgevers, branches, sectoren.**
- **Het is eigenlijk niet meer 1 markt, het is meer een soort 'infrastructuur'.
Of partijen doen het zelf, of ze besteden uit, of ze gaan adhoc samenwerkingsrelaties aan.**

Meer hierover in de Reintegratiemarktanalyse 2006 van de RWI, die waarschijnlijk begin juli verschijnt.

Kan het nog beter?

Allereerst: je kunt kritiek hebben op reïntegratiebedrijven, maar er is een verzachtende omstandigheid.

Als de conjunctuur slecht is, moet je reïntegratiebedrijven op een andere manier beoordelen.

**Maar reïntegratiebedrijven, mijn boodschap aan u blijft:
Innoveer!**

Onderzoek wat werkt.

**Onderzoek vooral ook wat voor de ene doelgroep wel,
maar voor de andere doelgroep niet werkt.**

**Onderzoek in hoeverre differentiatie echt noodzakelijk
is.**

**Noodzaak is ook: alle opdrachtgevers moeten zich
ontwikkelen tot *professionele* opdrachtgevers.**

**Gelukkig wordt daar de laatste tijd al veel vooruitgang
mee geboekt.**

**Nog even over het belang van de vraagzijde van de
arbeidsmarkt.**

**RWI wijst voortdurend op belang van meer aandacht
voor: *vraaggerichte* reïntegratie.**

De vraagkant beschikt immers over de vacatures.

**Twee handreikingen geproduceerd voor gemeenten:
over vacaturevervulling via leerwerktrajecten en over
gesystematiseerde voorselectie van gemeentelijke
uitkeringsgerechtigden.**

We zien tendens dat vraaggerichte aanpak wordt opgepikt:

- **Vacaturemeldpunt UWV**
- **Werkgeversbenadering van gemeenten**
- **Door eisen opdrachtgevers richten ook reïntegratiebedrijven zich meer op concrete vacatures.**

NB: de arbeidsmarkt wordt weer krappere: meer vacatures.

We moeten voorkomen dat de mismatch tussen vraag en aanbod in stand blijft.

Niet weer de fout maken van de vorige periode van hoogconjunctuur.

Welk toekomstscenario's zijn er voor de r-markt (en arbomarkt) globaal?

In de context van vergrijzing en ontgroening, toenemende vervangingsvraag en krappere arbeidsmarkt.

Noodzaak én kansen om mensen die uitvallen aan het werk te helpen en te houden.

Somber scenario:

- **Werkgevers/verzekeraars doen steeds minder, omdat onduidelijk is wat er te koop is en wat je eraan hebt**
- **Rol UWV is beperkter aan het worden, omdat de werkgever *geacht* wordt meer te doen.**
- **Ergo: daling van de vraag naar dienstverlening.**
- **Politiek grijpt in met aloude maatregelen (verplichtingen, quota etc.)**

Het positieve scenario:

- **Werkgevers en verzekeraars investeren steeds meer in preventie en terugkeer, omdat ze weten wat de toegevoegde waarde van deze diensten is.**
- **UWV en gemeenten ontwikkelen zich tot nóg professionelere opdrachtgevers.
En met minder mensen in een uitkering (dus wat minder druk) komt er meer ruimte voor kwaliteit.**
- **Politiek hoeft niet zozeer verplichtingen op te leggen.**

Hoe dan ook, voor mij is gewenste scenario:

- **afnemers weten wat er te koop is.**
- **Weten wat de toegevoegde waarde van de diensten is.**
- **Weten ook wat de toegevoegde waarde van de afzonderlijke dienstverlener is.**
- **Vergroten toegevoegde waarde door innovatie.**
- **Dienstverleners spelen in op behoeften klanten. En klant is niet alleen opdrachtgever/financierder, maar ook cliënt/consument.**

3. Blik op Werk

Welk scenario dan ook, Blik op Werk speelt daarin een rol.

Dit lustrumcongres draagt als titel 'Investeren in mensen loont'

- **Helemaal mee eens.**

- **Dat is niet alleen ook leidraad in alle adviezen, handreikingen van RWI.**
- **Wat mij betreft is dat de leidraad door de hele sociale zekerheid heen**

Wat ook loont, is ‘investeren in samenwerking’.

Ik doel uiteraard op de oprichting en op de eerste activiteiten van Blik op Werk.

Immers, de reïntegratie en arbomarkt is een markt, waarop veel spelers actief zijn:

Vragers:

- **UWV: grote rol, wordt wat minder door toegenomen rol andere opdrachtgevers, vooral werkgevers.**
- **Gemeenten: toegenomen financiële verantwoordelijkheid;**
- **Werkgevers/verzekeraars: loondoorbetaling bij ziekte, daardoor financieel belang.**
- **Klanten zelf. IRO. Steeds belangrijker. Consumentenmarkt.**

Zeer divers aanbod van diensten.

- **Wie doet wat?**
- **Hoe goed gebeurt dat?**
- **Wat heb je eraan?**

Wie al een tijdje in deze wereld meedraait en ziet welke organisaties in Blik op Werk participeren, moet het toegeven.

Een klein wondertje.

Blik op Werk is de Stichting waarin vragers, aanbieders en clientenorganisatie samen werken aan 1 doel en 1 missie:

Goed zicht op wat er te koop is op de markt, en wat de kwaliteit en toegevoegde waarde is.

Een jaar geleden was er alleen nog maar een convenant.

- **nu is er een naam,**
- **een secretariaat: RWI**
- **bovenal: een moderne Website, toegangspoort tot de verschillende instrumenten;**

En vooral nieuwe ontwikkelingen:

- Naar 1 gezaghebbend keurmerk, waarin BOA en Borea Keurmerken opgaan.
- Contractenbenchmark, overzicht van door gemeenten gecontracteerde reïntegratiebedrijven.
- Clientenwebsite voor UWV.

Bestaande instrumenten worden dus verder ontwikkeld en nieuwe instrumenten worden ontworpen.

Er werd al veel gedaan en veel bedacht door de afzonderlijke partijen.

Maar nu in onderlinge samenwerking en afstemming. Daardoor draagvlak en efficiënter.

En met het label van Blik op Werk, met daarachter al die partijen, kan het gebruik van de instrumenten verder bevorderd worden.

Instrumenten, ik som ze nog even op:

- Keuzegids (R-monitor)
- Tevredenheidsonderzoeken
- Reïntegratiemeldpunt
- Keurmerken -> 1 keurmerk
- UWV-benchmark r-bedrijven
- Contractenbenchmark

Even over dat ene keurmerk.

Blik op Werk denkt aan nieuwe marktindeling, vooral met het oog op herkenbaarheid voor afnemers.

Dus niet alleen onderscheid reïntegratie-arbo, maar:

- gezondheid bevorderen.
- Inzetbaarheid herstellen
- Werk verkrijgen
- Maatschappelijk meedoen
- Inburgering.

Vanaf nu en in 2007 zal de focus van Blik op Werk meer gericht zijn op marketing en communicatie richting werkgevers, klanten en andere afnemers.

En waartoe dienen al die instrumenten en activiteiten?

Eigenlijk is er maar 1 doel: Transparantie van de markten voor arbo- en reïntegratiedienstverlening.

Ik had het daarover bij mijn gewenste scenario.

Want het is misschien een modewoord, maar mijn stelling is toch echt: ‘zonder transparantie geen markt’.

Om twee redenen.

Je moet weten wat er te koop is.

En je moet weten *aan wie* je *wat* wilt verkopen.

Helder inzicht dus in kwaliteit van het aanbod.

- **marktoverzicht aangeboden diensten**
- **marktoverzicht resultaten en ervaringen**
- **marktoverzicht toegevoegde waarde.**

Transparantie gaat dus alle partijen aan.

Mijn vaste overtuiging: Meer inzicht in kwaliteit van de dienstverlening, verbetert de marktwerking.

Een betere marktwerking betekent meer effectiviteit.

Nog te abstract?

Hogere effectiviteit betekent minder langdurig ziekteverzuim, minder arbeidsongeschiktheid, minder werkloosheid.

En voor u hier: Klandizie.

4. Tevredenheidscijfers

Tot slot: hoe tevreden zijn klanten en opdrachtgevers op dit moment over reïntegratiebedrijven?

Vandaag nieuwe cijfers beschikbaar.

Weer dieper en uitgebreider onderzoek dan vorig jaar en jaar daarvoor.

Cliënten en opdrachtgevers (UWV, gemeenten, werkgevers/verzekeraars) van 221 reïntegratiebedrijven. Ruim 26.000 cliënten en 2400 opdrachtgevers vulden enquête in.

Ik geef u wat uitkomsten:

Allereerst de tevredenheid van cliënten over de dienstverlening van private reïntegratiebedrijven is licht gestegen.

In 2006 geven cliënten een 6,9 als gemiddeld cijfer, in 2005 was dit een 6,7.

- Cliënten van UWV en gemeenten geven een lager cijfer (6,7) dan cliënten van private opdrachtgevers (7,0).**

- **Cliënten met een IRO geven een 7,4.**

Een verklaring voor het hogere cijfer van cliënten is dat nu voor het eerst bedrijven die voornamelijk IRO-trajecten uitvoeren, hebben meegedaan aan het onderzoek.

De totaalcijfers van cliënten voor de afzonderlijke bedrijven lopen uiteen van 5,3 tot 8,9.

Bij de opdrachtgevers liggen deze totaalcijfers tussen 5,3 en 8,5.

Dan de *Opdrachtgevers*, die gaven zowel in 2006 als in 2005 een 6,7.

- **Opdrachtgever UWV is minder tevreden over reïntegratiebedrijven (6,2) dan gemeenten (6,7) en private opdrachtgevers (6,8).**
- **Opdrachtgevers vinden met name het ‘behaalde resultaat’ en ‘prijs-kwaliteitverhouding’ belangrijke aspecten.**
Deze aspecten scoren vervolgens relatief laag bij de tevredenheid.

- **Het aspect dat de grootste rol speelt is de grootte van het bedrijf.**

Daarbij geldt dat bedrijven met minder dan 20 werknemers een gemiddeld een 7,3 scoren en bedrijven met meer dan 200 werknemers een 6,2.

Je ziet toch de opvallende rol die IRO aan het spelen is. Blijkbaar werkt het zeer positief, wanneer:

- **Een cliënt zelf invloed op zijn traject heeft;**
- **Er voldoende persoonlijke aandacht is;**
- **En er – via UWV – extra geld voor dit soort trajecten is.**

Gingen die cijfers u allemaal te snel?

Om alle cijfers te zien, nodig ik u uit om de website [www.blikopwerk](http://www.blikopwerk.nl) te bezoeken.

Ik dank u voor uw aandacht.