

Evaluatie re-integratiemarkt en Trendrapport 2006

Aanleiding en voorgeschiedenis

In juni 2004 heeft het parlement een plan van aanpak voor de evaluatie van de werking van de re-integratiemarkt ontvangen¹. Het uitgangspunt voor een evaluatie van de werking van de re-integratiemarkt vormen de toetspunten die het kabinet eind 2002 in de notitie *Naar een werkende re-integratiemarkt* heeft neergelegd².

Het rapport *De re-integratiemarkt geijkt*, het trendrapport 2006, vormt de basis voor de evaluatie van de werking van de re-integratiemarkt. Het trendrapport is de tweejaarlijkse ‘vinger aan de pols’ met betrekking tot de re-integratiemarkt. Het trendrapport 2006 is de vierde editie³ en het biedt daarmee een goed referentiekader om de ontwikkelingen op de langere termijn te beoordelen. Het trendrapport beschrijft de ontwikkelingen in het aanbod van re-integratiediensten en de vraag vanuit UWV, gemeenten en private opdrachtgevers (werkgevers en individuele werkzoekenden). Daarnaast gaat het trendrapport in op de werking van de markt en beschrijft wat er bekend is over de *resultaten* van marktwerking in de re-integratiedienstverlening.

In het trendrapport is gebruik gemaakt van inzichten uit een aantal deelstudies⁴, waarin aspecten van de werking van de re-integratiemarkt zijn uitgediept. Deze deelstudies worden tegelijk met het hoofdrapport toegezonden.

Het trendrapport re-integratiemarkt 2006 en deelstudies

De re-integratiemarkt geijkt bevat gegevens over de bedrijven die geregistreerd staan in de Blik op werk⁵ keuzegids. Het gaat om 778 bedrijven. Dit is niet de gehele markt want bekend is dat daarnaast nog een groot aantal (vooral kleine) aanbieders een contract heeft met het UWV voor het uitvoeren van individuele re-integratieovereenkomsten (IRO's). De meeste *re-integratiebedrijven* zijn klein (minder dan 10 werknemers) en werken op regionale schaal. Er is een toename ten opzichte van eerdere jaren van kleine re-integratiebedrijven. Dit heeft te maken met de introductie van de IRO in 2004. Voor re-integratiebedrijven is resultaatfinanciering een belangrijke vorm – meer bedrijven dan in eerdere jaren worden op basis van resultaat bekostigd. Re-integratiebedrijven bieden een breed palet aan diensten aan en voor alle doelgroepen worden er in voldoende mate diensten aangeboden, aldus het rapport. In 2004 en 2005 zijn er veel nieuwe bedrijven toegetroten: een kwart van de bedrijven in de keuzegids is in 2004 of daarna begonnen. Ook dit gegeven heeft, aldus het rapport, te maken met de introductie van de IRO.

¹ Tweede Kamer, 2003-2004, 29674, nr. 1.

² Tweede Kamer, 2002-2003, 28719, nr. 1.

³ Eerder zijn verschenen: Een markt in ontwikkeling 2000, Op weg naar volwassenheid 2002, De re-integratiemarkt langs de meetlat van SUWI 2004 – alle edities van het trendrapport zijn opgesteld door onderzoeksbureau Regioplan in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

⁴ Deelstudies zijn: Opdrachtgeverschap van gemeenten, *Research voor beleid*, Leiden (oktober 2006), Evaluatie van de aanbesteding UWV 2002-2005, *TNO Arbeid en BMC*, Hoofddorp (september 2006), Werkt re-integratie?, *Stichting voor Economisch Onderzoek*, Univ. van Amsterdam (oktober 2006), Aanbesteden van re-integratieopdrachten door gemeenten, *Inspectie Werk en Inkomen*, Den Haag (oktober 2006), Van aanbesteden tot uitvoeren, *Inspectie Werk en Inkomen*, Den Haag (oktober 2006). Daarnaast hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van het rapport De route naar resultaat van de *Raad voor Werk en Inkomen* (juni 2006) en nog enkele andere reeds eerder gepubliceerde studies.

⁵ In de Stichting Blik op Werk participeren opdrachtgevers, opdrachtnemers en cliëntorganisaties gezamenlijk met het doel de transparantie van de re-integratiemarkt te verbeteren. Het voorzitterschap en secretariaat wordt verzorgd door de RWI.

De meeste *gemeenten* kopen diensten in bij re-integratiebedrijven en doen dit door middel van een aanbestedingsprocedure. Er is wel een tendens dat gemeenten meer activiteiten zelf uitvoeren maar dit komt vooral neer op het voeren van een strakkere regie in de vorm van casemanagement en meer dan voorheen inkoop van losse onderdelen in plaats van integrale trajecten. Het accent in de inspanningen van gemeenten verschuift in de richting van de moeilijker plaatsbare groepen. De aanbesteding van het UWV is in de loop van de tijd steeds professioneler geworden. Wel is het belang ervan afgenomen sinds de introductie van de IRO en net als gemeenten koopt ook UWV in toenemende mate losse trajectonderdelen in. Gemeenten ervaren de re-integratiemarkt vooralsnog niet als transparant en op het terrein van het UWV is de transparantie sinds 2004 afgenomen, aldus het trendrapport – dit is een consequentie van de grote toename aan kleine aanbieders in het IRO segment; bij de contracten die aanbesteed worden is de transparantie wel toegenomen.

Met betrekking tot de *effectiviteit* van de re-integratiemarkt constateert het trendrapport dat hier niet veel over bekend is. In twee van de onderliggende studies⁶ wordt hier nader op ingegaan. Er blijkt ondermeer dat prijs en effectiviteit met elkaar samenhangen (een te lage prijs leidt tot mindere resultaten) en dat resultaten beter zijn naarmate daar ook op afgerekend wordt (resultaatfinanciering). Verder blijkt dat re-integratie (althans voor de groep werklozen) meer netto effect heeft in een laagconjunctuur – in het trendrapport wordt hierbij overigens de kanttekening geplaatst dat dit ook een gevolg kan zijn van een veranderende samenstelling van de instroom: in een laagconjunctuur stromen er relatief veel gemakkelijk plaatsbare groepen in, terwijl in een hoogconjunctuur eerder de groepen met een grote afstand in een re-integratietraject terecht komen⁷. Effectiviteit hangt ook samen met de professionaliteit van het opdrachtgeverschap. Gemeenten die er in slagen actief betrokken te blijven bij de uitvoering van de trajecten halen betere resultaten en zijn bovendien goedkoper uit dan gemeenten die dit niet doen. De kritische succesfactor is volgens dit rapport⁸ niet zozeer de mate waarin diensten worden uitbesteed maar de wijze waarop de opdrachtgever er in slaagt om de regie op de voortgang van re-integratietrajecten te behouden.

Beoordeling van de werking van de re-integratiemarkt: op hoofdlijnen

Op hoofdlijnen werkt de re-integratiemarkt: er vindt voldoende concurrentie plaats, er zijn nauwelijks toetredingsdrempels en de resultaten zijn alleszins redelijk. Opdrachtgevers worden steeds professioneler maar er valt op dit terrein nog het nodige te verbeteren. Op drie onderdelen liggen er nog uitdagingen: maatwerk, sturen op resultaat en transparantie. Opdrachtgevers vinden het moeilijk om met een aanbestedingsprocedure *diensten op maat* in te kopen. Een eerste voorwaarde hierbij is dat opdrachtgevers een goed inzicht hebben in de arbeidsmarktkansen van hun cliënten. Dit is een belangrijke verklaring voor de trend – zowel bij UWV als gemeenten – om re-integratie coaches c.q. casemanagers in te schakelen. Ook de tendens bij veel gemeenten om een aan de gemeente gelieerde organisatie in te schakelen hangt hiermee samen. Veel gemeenten gebruiken een aanbestedingsprocedure voor de inkoop van standaarddiensten maar maatwerk voor moeilijke groepen wordt veelal opgedragen aan het aan de gemeente gelieerd bedrijf. Daardoor wordt het innovatieve potentieel van re-integratiebedrijven niet benut. Voor de kwaliteit van het dienstenaanbod in de breedte is het van belang om opdrachtgevers te ondersteunen om ook maatwerk binnen een raamwerk van aanbesteden te realiseren. Dit

⁶ Werkt re-integratie? (SEO) en Van aanbesteden tot uitvoeren (IWI).

⁷ Een andere verklaring kan zijn dat tijdens hoogconjunctuur de duur van een re-integratietraject niet opweegt tegen de verhoogde uitstroomkans.

⁸ Van aanbesteden tot uitvoeren (IWI).

geldt overigens niet alleen voor gemeenten. Ook de aanbesteding van het UWV kan nog verder verbeterd worden door maatwerk en vraagsturing een grotere rol te geven. De tweede uitdaging is *sturen op resultaat*. Uit het deelrapport “Van aanbesteden tot uitvoeren” van IWI komt naar voren dat gemeenten die er in slagen actief betrokken te blijven bij de uitvoering van de trajecten de beste resultaten behalen. Veel gemeenten vinden het echter lastig om re-integratiebedrijven op resultaten aan te sturen – ze missen daarvoor vaak ook de benodigde informatie. De uitdaging bestaat er in dat UWV en gemeenten methoden ontwikkelen om beter zicht te houden op de voortgang – zowel op klantniveau als op het niveau van het contract met het re-integratiebedrijf – zonder hiermee zichzelf én het bedrijf te confronteren met een enorme administratieve belasting. De derde uitdaging ligt op het terrein van *transparantie*. De ontwikkeling, door betrokken organisaties binnen de Stichting Blik op Werk, van een prestatiebenchmark voor de gemeentelijke markt is al een hele opgave maar naarmate de dienstverlening op de re-integratiemarkt gevarieerder wordt is het zichtbaar maken van de toegevoegde waarde van re-integratiebedrijven en aanverwante dienstverleners eveneens lastiger. De realisatie van een goede prestatiebenchmark is heel belangrijk voor het functioneren van de markt. Naast de voordelen op het vlak van een grotere transparantie voor opdrachtgevers, houdt de benchmark de re-integratiebedrijven scherp. Het stroomlijnen van bestaande transparantie instrumenten en het ontwikkelen van een goede prestatiebenchmark vraagt voor de komende tijd een substantiële inspanning vanuit alle betrokken partijen.

Beoordeling op onderdelen: parameters voor een goedwerkende re-integratiemarkt

1. Toetreding en concurrentie

Toetspunt: Er moet sprake zijn van een <i>open markt</i> zonder toetredingsbelemmeringen en waar re-integratiebedrijven op een gelijk speelveld opereren. De generieke aanbestedings- en mededingingsregels zijn in de streefsituatie voldoende om deze open markt te realiseren.

Stand van zaken

Het trendrapport ziet het grote aantal nieuwe toetreders als een indicatie dat er geen toetredingsbelemmeringen zijn. Het rapport Route naar resultaat van de RWI komt tot dezelfde conclusie. Voorts vindt er voldoende concurrentie plaats – ook in deelsegmenten van de re-integratiemarkt, aldus het trendrapport. Wel is de concurrentie nog vooral op de prijs gericht en minder op kwaliteit en prestaties. Op het terrein van het gelijke speelveld zijn er geen knelpunten volgens het trendrapport. Er wordt weliswaar meer met langdurige contracten en *preferred suppliers* gewerkt maar dit gebeurt binnen een zakelijk raamwerk: uit de deelrapporten “Aanbesteden van re-integratieopdrachten door gemeenten” van IWI en “Evaluatie aanbesteding UWV 2001-2005” van TNO/BMC komt naar voren dat publieke opdrachtgevers over het algemeen op een transparante en objectieve manier aanbesteden.

2. Transparantie

Toetspunt: De markt moet voor alle betrokken partijen – opdrachtgevers, re-integratiebedrijven en cliënten – <i>transparant</i> zijn. Openbare benchmarks over de prestaties van re-integratiebedrijven vervullen daarin een belangrijke rol.

Stand van zaken

Het organiseren van aanbestedingsprocedures is in 2006 voor opdrachtgevers de belangrijkste manier om zich te oriënteren op het aanbod van re-integratie bedrijven, aldus het trendrapport. Het UWV registreert de resultaten van de gecontracteerde re-

integratiebedrijven in een eigen prestatiebenchmark en heeft via dit kanaal voldoende informatie om bedrijven met de beste prijs/kwaliteit verhouding te kiezen, aldus het trendrapport en ook Route naar resultaat van de RWI. Het UWV en cliënten hebben geen (volledig) beeld van de kwaliteit van de IRO bedrijven. Voor gemeenten geldt dat in 2006 er nog sprake is van gebrekkige transparantie. Veel gemeenten twijfelen eraan of zij er in slagen de beste bedrijven te selecteren.

De stichting Blik op Werk beheert enkele bestaande en verder te ontwikkelen diensten, zoals de keuzegids van re-integratiebedrijven en het Boaborea keurmerk. Voorts is een re-integratiemeldpunt beschikbaar met een overzicht van de gemeentelijke aanbestedingen. Daarnaast komt een cliëntenwebsite UWV en een contractenbenchmark beschikbaar. De contractenbenchmark zal objectieve informatie gaan bieden over de prestaties van door gemeenten gecontracteerde re-integratiebedrijven.

Knelpunten

De transparantie op de IRO-markt vormt nog een knelpunt. Onvoldoende kennis over de prestaties van IRO-bedrijven kan op termijn de effectiviteit van de trajecten doen verminderen. De uitdaging zal er uit bestaan deze transparantie te verbeteren, zonder dat dit ten koste gaat van de keuzevrijheid die de IRO de cliënten biedt. Tevens is de tendens naar het inkopen van deelactiviteiten in plaats van volledige trajecten een aandachtspunt. De vergelijkbaarheid van de geleverde prestaties en de toerekening van het resultaat aan de verschillende bedrijven wordt hierdoor lastiger.

Gemeenten hebben in 2006 nog last van gebrekkige transparantie en beschikken niet altijd over actuele informatie, waarmee prestaties van bedrijven onderling kunnen worden vergeleken. De contractenbenchmark van de stichting Blik op werk is daarom een belangrijk instrument, maar nog niet zoveel gemeenten zijn al zover dat ze participeren in dit traject.

Beleid

Naarmate de opdrachtgevers meer ervaring krijgen met het uitbesteden van re-integratie activiteiten en verschillende re-integratiebedrijven zal de transparantie en kennis van de markt toenemen. Deze ontwikkeling is in de afgelopen jaren ook zichtbaar geworden. Dit neemt niet weg dat ook in de toekomst aandacht voor voldoende transparantie van belang blijft. Met name de ondersteuning en begeleiding van cliënten met een IRO traject bij de keuze van het re-integratiebedrijf zal de eerst komende jaren aandacht behoeven. UWV werkt er aan om ook de resultaten van IRO-bedrijven in een benchmark onder te brengen.

3. *Kwaliteit*

Toetspunt: Naast een prestatiebenchmark kan een kwaliteitskeurmerk belangrijke informatie verschaffen aan opdrachtgevers over de kwaliteit van het aanbod van re-integratiebedrijven. Het kabinet is van oordeel dat in een situatie waarin – naast resultaatfinanciering en de kwaliteitssturende rol van aanbestedingsprocedures – zowel openbare benchmarks als het (door de branche zelf opgezette) kwaliteitskeurmerk een belangrijke rol spelen sprake is van een toereikende kwaliteitsborging op de re-integratiemarkt.

Stand van zaken

De instrumenten ter verbetering van de transparantie, zoals het Blik op werk keurmerk re-integratie en de contractenbenchmark dragen bij aan de kwaliteit van de trajecten en producten.

Bij gemeenten en UWV is een toegenomen aandacht voor kwaliteit op te merken. Het UWV heeft jaarlijkse audits bij re-integratiebedrijven ingevoerd, ten einde meer zicht te krijgen op de kwaliteit van de dienstverlening. Er is een sterke gerichtheid op sturen en afrekenen op resultaat en op voorkoming van afoming. De prestaties die een re-integratiebedrijf in het verleden heeft behaald, spelen een steeds belangrijkere rol bij de gunningen. Goed presterende bedrijven kunnen in aanmerking komen voor contractverlenging. Door langer lopende contracten af te sluiten hebben re-integratiebedrijven een stevigere basis om te investeren in kwaliteit en innovatie. Door het scholingsprotocol is er vanaf medio 2005 meer aandacht voor scholing in het kader van de re-integratie naar werk. De kortste weg naar werk blijft evenwel het uitgangspunt. Als gevolg van de inzet van re-integratiecoaches worden de trajecten sneller gestart en de cliënten beter begeleid.

Door meer maatwerk tracht het UWV de kwaliteit te verbeteren. Tevens bieden de IRO's door de gemiddeld hogere trajectprijs meer ruimte voor kwaliteit. Vanaf 2006 worden strenger eisen aan IRO bedrijven gesteld om de kwaliteit te waarborgen.

Gemeenten hebben veel kritiek op de kwaliteit van de dienstverlening door re-integratie bedrijven. Als reactie hierop worden de aanbestedingeisen door de gemeenten aangescherpt en gaan gemeenten meer activiteiten zelf doen. Volgens vele re-integratiebedrijven is de prijs van de dienstverlening nog steeds de doorslaggevende factor bij de gemeenten, waardoor de kwaliteit sterk onder druk staat en er geen ruimte is voor innovatie.

Knelpunten

Het deelrapport van SEO, *Werkt re-integratie?* constateert dat de kwaliteit en de effectiviteit van de dienstverlening negatief beïnvloed wordt door een te sterk accent op prijsconcurrentie.

Beleid

Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgevers (UWV en gemeente) om diensten van een goede kwaliteit in te kopen. Ten einde prijsconcurrentie te voorkomen kunnen opdrachtgevers in de aanbesteding de prijs vooraf bepalen zodat re-integratiebedrijven meer op kwaliteit en prestaties concurreren.

4. *Aanbestedingsprocedures*

Toetspunt: Daarnaast krijgen opdrachtgevers vanuit de aanbestedingsprocedure veel informatie over producten, prijzen en de kwaliteit van re-integratiebedrijven. De aanbestedingsprocedures moeten transparant en toetsbaar zijn, met een minimale administratieve belasting voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Re-integratiebedrijven moeten kunnen beschikken over een goed inzicht in de kenmerken van de klanten – dit om de noodzakelijke re-integratie-inspanningen vast te kunnen stellen en hiervoor een op maat gesneden aanbod te doen en een goede prijs te kunnen bepalen.

Stand van zaken

De aanbestedingsprocedure van het UWV is in de loop van tijd geprofessionaliseerd, aldus het deelrapport Evaluatie van de aanbesteding UWV 2001-2005 van TNO/BMC en het rapport Route naar resultaat van de RWI. Het gaat hierbij om ontwikkelingen zoals, aanzienlijke vermindering van de administratieve lasten, meer maatwerk en regie door re-integratiecoach en keuzevrijheid cliënten. Eerder behaalde resultaten van re-integratiebedrijven spelen een grotere rol bij gunningen. Voorts zijn meerdere aanbestedingen per jaar (voor verschillende doelgroepen) en contractverlengingen mogelijk geworden.

Gemeenten besteden nog steeds uit maar in de mate waarin en de wijze waarop zij dit doen hebben zij wat meer ruimte gekregen door het loslaten van de uitbestedingsverplichting en de aanbestedingsregels uit het Besluit SUWI. Er is veel geïnvesteerd in het uit- en aanbesteden van re-integratietaken en gemeenten willen deze investeringen te gelde blijven maken, aldus het deelrapport “Van aanbesteden tot uitvoeren” van IWI. Veruit de meeste gemeenten contracteren private re-integratiebedrijven en schakelen daarnaast nog één of meer publieke of aan de gemeente gelieerde organisaties in, bijvoorbeeld voor de uitvoering van ‘work first’ trajecten. De aanbestedingsprocedures van gemeenten zijn in het algemeen transparant – zo blijkt uit “Aanbesteden van re-integratieopdrachten door gemeenten”, de andere deelstudie van IWI. In vergelijking tot eerdere meetmomenten worden er in 2006 minder integrale trajecten aanbesteed. Gemeenten en UWV zijn overgestapt op een meer actieve vorm van klantmanagement en dat vertaalt zich in meer raamcontracten en inkoop van losse trajectonderdelen.

Knelpunten

De administratieve belasting van aanbestedingsprocedures wordt minder maar is nog altijd omvangrijk. Veel gemeenten vragen niet meer om bewijsstukken aan alle meedingende re-integratiebedrijven. Alleen van de bedrijven die uiteindelijk een contract krijgen worden bewijsstukken opgevraagd. Ook de tendens naar langere contracttermijnen leidt tot een vermindering van administratieve belasting. Niettemin valt hier nog winst te halen. Opdrachtgevers hebben over het algemeen nog onvoldoende kennis van de arbeidsmarktkansen van hun klanten, aldus het trendrapport. Goede instrumenten op het terrein van ‘profiling’ zijn er in de praktijk niet.

Beleid

Een verdere winst in administratieve belasting is realiseerbaar wanneer opdrachtgevers meer zicht krijgen op de prestaties van re-integratiebedrijven. Met de beschikbaarheid van een benchmark met plaatsingsgegevens uit het verleden kan de aanbesteding sterk vereenvoudigd worden. In lijn met eerder door het CPB geformuleerde aanbevelingen⁹ bepleit ook het deelrapport “*Werkt re-integratie?*” van SEO om een onderscheid te maken naar plaatsingskansen van doelgroepen: voor relatief gemakkelijk plaatsbare groepen bepleit het rapport om met een veiling te werken waarbij alleen het geboden plaatsingsresultaat telt in de gunning. Voor moeilijker plaatsbare groepen stelt het rapport voor om te gunnen op basis van kwaliteitscriteria. Het deelrapport van SEO adviseert opdrachtgevers om zelf de prijs voor de dienstverlening te bepalen – dit om prijsconcurrentie (“race to the bottom”) te voorkomen.

Het voornemen is om de komende tijd enkele opdrachtgevers (UWV en enkele gemeenten) te interesseren voor een experiment waarbij langs deze lijn wordt aanbesteed. Maatwerk in de aanbestedingsprocedure is een centraal thema in het partnershipproject dat in 2005 door Boaborea en Divosa is geïnitieerd. Het is de bedoeling dat dit project een vervolg krijgt waarbij het accent zal liggen in het doorontwikkelen van best practices op het terrein van samenwerking tussen gemeenten en re-integratiebedrijven, het waarborgen dat deze inzichten structureel in aanbestedingsprocedures worden toegepast en een verdere verspreiding van de kennis hiervan onder gemeenten en re-integratiebedrijven. Op het terrein van ‘profiling’ zijn er wel ontwikkelingen – de A/B routing en het Ankermodel van het UWV zijn voorbeelden.

⁹ Goed aanbesteed is het halve werk, Centraal Planbureau, Den Haag, augustus 2004

5. Resultaatgerichte contracten

Toetspunt: Het uitgangspunt voor de contracten is volledige resultaatfinanciering. Wordt een re-integratiebedrijf op resultaat afgerekend dan zal het de nodige inspanningen verrichten om het afgesproken resultaat te bereiken. Een resultaat kan (voor bepaalde vooraf aangemerkte doelgroepen) ook anders zijn dan een duurzame plaatsing – bijvoorbeeld een goede diagnose of een met goed gevolg afgelegd scholingstraject. De vooraf bekende objectieve klantkenmerken bepalen de prijs.

Stand van zaken

Het overgrote deel van re-integratiebedrijven wordt op resultaat afgerekend. Het UWV stuurt daarnaast op resultaat door de prestaties van re-integratiebedrijven te betrekken bij de keuze om bestaande contracten al dan niet te verlengen. Snelle en meer duurzame resultaten worden bovendien extra beloond. Uit het deelrapport van SEO blijkt dat NCNP contracten¹⁰ tot betere resultaten leiden dan contracten waar minder of helemaal niet op resultaat afgerekend wordt. NCNP contracten komen in de praktijk echter niet zo veel voor. UWV heeft voor een aantal doelgroepen¹¹ wel NCNP contracten gesloten. Gemeenten hebben veelal niet voldoende zicht op de verrichtingen van gecontracteerde dienstverleners – dit gebrek aan inzicht maakt een goed contractbeheer onmogelijk¹².

Een ander aspect van resultaatgerichte contracten is ook de sturing op moeilijk plaatsbare groepen. Op dit vlak signaleert het trendrapport dat gemeenten geleidelijk meer aandacht voor moeilijkere groepen hebben. Voor deze groepen worden vooral gemeentelijke c.q. aan gemeenten gelieerde organisaties ingeschakeld. Voor zover voor deze doelgroep re-integratiebedrijven gecontracteerd worden stelt het deelrapport van SEO dat dit beter niet op NCNP basis kan – dit omdat het afrekenen in de hand zou kunnen werken. Het rapport Route naar resultaat van de RWI wijst er op dat het afrekenen op resultaat lastiger wordt in die gevallen waar casemanagers intensieve regie voeren en trajectonderdelen schakelen.

Knelpunten

Veel gemeenten stellen eenzijdige contractvoorwaarden. Wanneer dan ook nog de looptijd van contracten kort is en er vooral op plaatsingsresultaat wordt afgerekend, dan is de risicobalans niet in evenwicht. Raamcontracten geven gemeenten veel handelingsruimte en bieden de mogelijkheid om te sturen op kwaliteit. Als re-integratiebedrijven hun werk niet goed doen, dan kunnen opdrachtgevers de cliëntenstroom stopzetten. Maar voor re-integratiebedrijven is het lastig omdat ze capaciteit moeten reserveren die voor een (groot) deel onbenut blijft. Het risico ligt in deze gevallen helemaal bij de re-integratiebedrijven en dat maakt het voor de kleinere bedrijven moeilijker om zich te handhaven in het gemeenteselement.

6. Keuzevrijheid voor cliënten

Toetspunt: De mogelijkheden en specifieke wensen van werkzoekenden komen in de streefsituatie tot uitdrukking in de contracten tussen opdrachtgevers en re-integratiebedrijven,

¹⁰ NCNP ('no cure no pay') dat wil zeggen dat de opdrachtgever het re-integratiebedrijf de volle trajectprijs pas betaald nadat een plaatsing gerealiseerd is. Dit in tegenstelling tot NCLP ('no cure less pay') waar de opdrachtgever een gedeelte van de trajectprijs vooraf of tijdens het traject aan het re-integratiebedrijf betaalt.

¹¹ Dit betreft contracten voor doelgroepen met een minder grote afstand tot de arbeidsmarkt waar de essentie van de re-integratie bestaat uit bemiddeling. Dit is ongeveer 40 procent van het totale aanbestedingsvolume.

¹² Overigens wijst Boaborea er in een commentaar op dat de keerzijde van de trend bij opdrachtgevers om re-integratiebedrijven meer te gaan controleren een vergroting van de administratieve druk op de bedrijven is.

zodat in nauwe samenspraak met de cliënt *maatwerk* kan bijdragen aan het realiseren van een succesvolle re-integratie.

Stand van zaken

Cliënten bij de gemeenten hebben betrekkelijk weinig invloed op het traject, aldus het trendrapport. Binnen de gemeenten bepalen de casemanagers over het algemeen waar de cliënt op traject gaat. Daar zit een beleid onder dat een accent legt op de 'kortste weg naar werk' maar het heeft er ook mee te maken dat gemeenten de schaalomvang niet hebben die nodig is om individuele contracten met een groot aantal re-integratiebedrijven te managen.

Het UWV biedt een grote mate van keuzevrijheid voor de cliënten. Sinds langere tijd hebben cliënten de mogelijkheid om te kiezen tussen meerdere gecontracteerde re-integratiebedrijven. De introductie van de IRO heeft de keuzevrijheid van de cliënt sterk doen toenemen. Cliënten zijn erg tevreden met de keuzevrijheid die zij hebben bij een IRO. Dit biedt meer mogelijkheden voor maatwerk. Ruim de helft van de trajecten die momenteel door het UWV worden ingezet, zijn IRO-trajecten.

Knelpunten

Er is nog een beperkte keuzevrijheid voor cliënten van gemeenten, zowel ten aanzien van de inhoud van het traject als voor de keuze van het re-integratiebedrijf. De uitdaging voor de gemeenten zal er in de komende jaren uit bestaan om de cliënten meer te betrekken bij de inhoud van het traject en de keuze van het re-integratiebedrijf, zonder dat dit ten koste gaat van het zo spoedig mogelijk vinden van (duurzaam) werk.

Beleid

Cliëntenparticipatie en keuzevrijheid van cliënten zijn een belangrijke doelstellingen van de SUWI-wetgeving. Gemeenten worden gestimuleerd om meer keuzevrijheid aan cliënten te geven, aangezien inbreng en betrokkenheid van de cliënt de effectiviteit van de re-integratiemiddelen kan verhogen. Het is primair de taak van de gemeenten hieraan invulling te geven.

7. Toezicht op de besteding van publieke middelen op de re-integratiemarkt

Toetspunt: Het kerndepartement volgt de ontwikkelingen op de re-integratiemarkt door middel van verantwoordingsinformatie vanuit de publieke opdrachtgevers en door het periodiek laten verrichten van een trendonderzoek. De Inspectie voor Werk en Inkomen (IWI) houdt toezicht op het systeem waarin opdrachtgevers re-integratietrajecten inkopen (aanbestedingsregels). Het toezicht van de Nationale Mededingingsautoriteit (NMa) richt zich op het naleven van de Mededingingswet door re-integratiebedrijven en overheidsorganisaties en daaraan gelieerde ondernemingen die diensten aanbieden in concurrentie op de re-integratiemarkt.

Stand van zaken

Het rapport *De re-integratiemarkt geijkt* gaat niet in op het onderwerp verantwoording en toezicht. Dit vormde geen onderdeel van de taakopdracht voor het onderzoeksbureau. Het UWV heeft een verantwoordingsprotocol ontwikkeld. Dit protocol beschrijft op welke wijze UWV in het proces vanaf de aanbesteding tot de afrekening zicht houdt op de dienstverlening door de contractpartners. Stimulansz ontwikkelt op verzoek van het ministerie van SZW een instrument dat gemeenten kan ondersteunen in het contractbeheer¹³.

¹³ Hiermee wordt invulling gegeven aan de toezegging (15 september 2005) om te bezien of er een methode kan worden ontwikkeld waarmee opdrachtgevers de activiteiten van re-integratiebedrijven kunnen controleren.