

DATUM 20-10-2009 PAGINA 1 van 3

ONDERWERP White paper: Management van kwaliteit in re-integratie anno 2010

Management van kwaliteit in re-integratie anno 2010

Nu kiezen tussen twee mogelijkheden

Management van kwaliteit is een actuele kwestie in de re-integratiebranche. Reden is vooral het nieuwe Inkoopkader 2009 van UWV. Daarin staat onder meer dat elk bedrijf kwaliteitmanagement moet uitvoeren en (laten) toetsen op een aantal criteria. U kunt dat op verschillende manieren doen. De beste manier is voor ieder bedrijf verschillend, afhankelijk van uw situatie, ervaringen en ambities. In deze *white paper* laten we de verschillende manieren zien, geven een indicatie van de kosten en bieden u verschillende diensten voor als u het allemaal niet zelf kunt of wilt doen.

De huidige discussie over kwaliteit gaat vooral over wel of geen verplicht keurmerk. Het lijkt er op dat basisvragen als 'Wat bepaalt kwaliteit in re-integratie, hoe is die te vergelijken en wie is daarvoor verantwoordelijk?' nauwelijks meer worden gehoord.

Hoe het zo ver is gekomen?

Aankankelijk wilde UWV zelfs één bepaalde certificering verplicht stellen: het keurmerk Blik op Werk. Niet verwonderlijk want UWV is zelf bestuursdeelnemer daarvan. Het keurmerk BOW wordt ook breed gedragen in vooral de beleidregionen van re-integratieland, inclusief de bij Boaborea aangesloten (en meestal de grotere) bedrijven. Er is afgelopen jaren voor vele (honderd)duizenden euro's aan overheids subsidie verstrekt. Blik op Werk staat voor de opgaaf dat de komende tijd ook waar te gaan maken. Een verplichting door UWV zou goed uitkomen.

Opvallend is dat op de 4^e PROM in september de aanwezige 40 kleinere bedrijven en zelfstandigen weinig heil zagen in nog meer 'regeldruk'. Want zo ervaren zij dat. Bovendien moeten de 'kleintjes' bijna net zoveel tijd en naar verhouding veel meer geld investeren om het keurmerk BOW te behalen.

Geen verplicht keurmerk

Het liep anders. Het ministerie van SOZAWE floot UWV terug. Dat veranderde op stel en sprong zijn eis van keurmerk BOW naar kwaliteitmanagement volgens bepaalde criteria. Teleurstelling en opluchting tegelijk in de branche.

De BOW-partijen, met nu ook de Noloc in de gelederen, maken zich andermaal sterk om Den Haag op andere gedachten te brengen. Tot nu toe lijkt één verplicht keurmerk BOW voor de hele markt niet haalbaar.

Intussen verbetert Blik op Werk zelf ook. Het keurmerk wordt eenvoudiger en gaat aanzienlijk minder kosten, juist ook voor de zzp-er en de kleinere bedrijven.

Wel management van kwaliteit

De situatie is in feite in een half jaar tijd drastisch veranderd. In kort bestek:

- UWV als grootste zelfstandige opdrachtgever met 35-40% marktaandeel stelt concrete eisen aan het kwaliteitmanagement;
- het keurmerk BOW vereenvoudigt en wordt toegankelijker voor kleinere bedrijven;
- er komt (in elk geval voorlopig) geen verplichting voor één bepaalde certificatie.

Populair gezegd, de 'lasten' worden zwaarder, maar het had erger kunnen zijn.

DATUM 20-10-2009 PAGINA 2 van 3

ONDERWERP White paper: Management van kwaliteit in re-integratie anno 2010

Kwaliteit kleine bedrijven

Branchebreed gezien is meer aandacht voor kwaliteit een goede zaak. Re-integratie heeft nog lang niet dezelfde status als bijvoorbeeld outplacement bereikt. En de re-integratieprofessional nog niet eens een eigen beroepsvereniging (de jobcoaches gaan ze voor).

Sceptici stellen dat het er van afhangt hoe je kwaliteit definieert en dat dat in het keurmerk maar heel beperkt en eenzijdig gebeurt. Het representeert in elk geval niet de kwaliteit die juist kenmerkend is voor kleine bedrijven en zzp-ers (en die mede het succes van de IRO heeft bepaald).

Kiezen uit twee mogelijkheden

Bottomline is nu dat ieder bedrijf dat zaken wil blijven doen met UWV vóór medio 2010 'iets aan kwaliteitmanagement' moet doen. U mag wel zelf bepalen wat en hoe. Mits u daarbij aan kunt tonen dat u aan bepaalde criteria voldoet.

Wie het keurmerk heeft (en behoudt!), voldoet aan de criteria.

Wie geen keurmerk heeft, kan kiezen uit twee mogelijkheden:

1. het keurmerk BOW alsnog behalen (uiterlijk 30 november aanmelden!);
2. zelf aantonen dat u aan de UWV-eisen voldoet ('Eigen bewijs'; aantonen voor 1 juli 2010).

Eigen kwaliteitmanagement optuigen

Belangrijke overeenkomst tussen Keurmerk en 'Eigen bewijs' is het optuigen van uw eigen kwaliteitmanagement. In beide situaties moet u het nodige voorbereiden en onderhouden om aan de eisen te kunnen voldoen.

Voor beide geldt ook dat u vooral eisen en criteria krijgt van respectievelijk Blik op Werk en UWV, maar niet hoe u die moet creëren en inpassen in uw bedrijfsvoering. Overigens is dat in beide gevallen goed te doen, mits u voldoende tijd en expertise daarvoor in uw bedrijf hebt of haalt. Re-integratiePartner kan u daarbij uitstekend van dienst zijn.

Verschil tussen keurmerk en 'Eigen bewijs'

Alleen voor UWV-klienten of voor al uw klienten. Dat is feitelijk het grootste verschil tussen 'Eigen bewijs' leveren of het Keurmerk BOW behalen. Dat verschil heeft overigens wel gevolgen voor de hoeveelheid werk die u moet verrichten en voor de inbreng van de auditor.

In het algemeen zal het Keurmerk van u meer tijd vragen. En dus ook meer geld kosten (naast de jaarlijkse vaste bijdrage). Kiezen voor 'Eigen bewijs' kan u 30-50% besparing opleveren.

Vergelijking van de inspanningen en kosten

Onderstaande tabellen geven de twee mogelijkheden aan.

- Voor de eigen te maken kosten is een percentage weergegeven om de verhouding qua inspanning te laten zien. De werkelijke kosten zijn sterk afhankelijk van uw situatie en dus niet eenduidig te becijferen.
- In beide situaties is uitgegaan van de minimale kosten voor een bedrijf met maximaal €75.000 jaaromzet. Voor grotere bedrijven gelden 'toeslagen' naar rato.
- Er is een overzicht gemaakt over vier jaren, omdat de inspanningen per jaar wisselen. Dat maakt de berekening van de totaalkosten over vier jaar en het gemiddelde per jaar interessant in de vergelijking.

Blik op Werk Keurmerk		jaar				max. €75.000 omzet	
<i>Financiële investeringen:</i>		1	2	3	4		
vaste bijdrage Keurmerk	elk jaar	€ 1.450	€ 1.450	€ 1.450	€ 1.450		
tevredenheidonderzoek	1 x per 2 jaar	inclusief	inclusief	inclusief	inclusief	TVO Blik op Werk	
klantenaudit	1 x per 2 jaar	nvt	€ 1.000	nvt	nvt	stelpost	
resultatenaudit	elk jaar	€ 600	€ 600	€ 600	€ 600	Noloc ledenaanbieding	
eigen voorbereiding kosten	alleen 1 ^e jaar	100%					
eigen uitvoeringskosten	elk jaar	100%	100%	100%	100%		
extern advies/begeleiding	alleen 1 ^e jaar	100%				totaal	gemiddeld
		€ 2.050	€ 3.050	€ 2.050	€ 2.050	€ 9.200	€ 2.300

Kwaliteitmanagement cf. eisen UWV		jaar				max. €75.000 omzet	
<i>Financiële investeringen</i>		1	2	3	4		
vaste bijdrage Keurmerk	nee	€ -	€ -	€ -	€ -		
tevredenheidonderzoek	1 x per 2 jaar	€ 880	€ -	€ 880	€ -	TVO Blik op Werk	
klantenaudit	1 x per 2 jaar	nvt	€ 1.000	nvt	€ 1.000	stelpost	
resultatenaudit	elk jaar	€ 600	€ 600	€ 600	€ 600	Noloc ledenaanbieding anders min. €800	
eigen voorbereiding kosten	alleen 1 ^e jaar	70%					
eigen uitvoeringskosten	elk jaar	70%	70%	70%	70%		
extern advies/begeleiding	alleen 1 ^e jaar	70%				totaal	gemiddeld
		€ 1.480	€ 1.600	€ 1.480	€ 1.600	€ 6.160	€ 1.540

Duidelijk te zien is dat de keurmerkvariant bijna 1,5 x zo kostbaar is. Verrekenen we daar ook de minderkosten voor het eigen werk in, dan kan het verschil oplopen tot 40-50% van de kosten. Een tweede kostenreductie is te realiseren door scherper in te kopen. Leveranciers zullen deelproducten aanbieden tegen scherpere tarieven. Zo heeft Re-integratiePartner aantrekkelijke arrangementen. Dat betekent dat u mogelijk €4.500 kunt besparen, gemiddeld ruim €1.100 per jaar.

De juiste keuze maken

Vraag blijft natuurlijk of dat een zinvolle besparing is of dat goedkoop uiteindelijk geen duurkoop zal zijn. Dat antwoord is vooral afhankelijk van uw eigen situatie, ambities en voorkeuren. Bedrijven blijken heel verschillende redenen te hebben om juist wel of niet voor het keurmerk BOW te kiezen. Wat u echter ook kiest, doe het **vóór 30 november 2009**, want dan sluit de aanmelding voor het keurmerk BOW (meting 1^e helft 2010 / TVO 2009).

Workshop 'Keurmerk of Eigen bewijs?' helpt u kiezen

Voor het maken van een goede keuze is onafhankelijke informatie nodig. Re-integratiePartner heeft daarvoor de workshop 'Keurmerk of Eigen Bewijs?' gemaakt. In een paar uur tijd krijgt u overzichtelijke, objectieve en meest recente informatie over beide mogelijkheden. En is er volop gelegenheid voor uitwisseling met collega re-integratieondernemers. Na afloop hebt u voldoende bagage om de keuze te maken die bij u past!

Klik hier snel door voor de data: <http://www.re-integratiepartner.nl/nl/actueel-kwaliteit.php>