



**Panteia**

Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



## **De markt en kwaliteit van arbodienstverlening**

Ir. S.A. van der Kemp en drs. P.Th. van der Zeijden

C10394

Zoetermeer, 17 maart 2014

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

# Inhoudsopgave

	<b>Samenvatting</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>13</b>
1.1	Achtergrond	13
1.2	Centrale vraag en onderzoeksvragen	14
1.3	Opzet van het onderzoek	15
1.4	Leeswijzer	17
<b>2</b>	<b>De markt voor arbodienstverlening 10 jaar geleden</b>	<b>19</b>
2.1	Wet- en regelgeving	19
2.2	Aanbod van arbodienstverlening	19
2.3	Gebruik van arbodienstverlening	20
2.4	Samenvatting en conclusie	22
<b>3</b>	<b>De huidige markt voor arbodienstverlening: de regelgeving en het aanbod</b>	<b>23</b>
3.1	Inleiding	23
3.2	Ontwikkelingen in de afgelopen 10 jaar	23
3.3	Aanbod van arbodienstverlening	25
3.4	Samenvatting en conclusie	28
<b>4</b>	<b>De huidige markt voor arbodienstverlening: het gebruik en de behoefte</b>	<b>31</b>
4.1	Inleiding	31
4.2	Gebruik van diensten	31
4.3	Bedrijven die geen gebruik hebben gemaakt van arbodienstverlening	34
4.4	Ingeschakelde dienstverleners	35
4.5	Keuzegedrag	38
4.6	Ervaren kwaliteit en tevredenheid	42
4.7	Behoeftte aan dienstverlening	45
4.8	Uitgaven aan arbodienstverlening	46
4.9	Samenvatting en conclusie	47
<b>5</b>	<b>Verwachtingen voor de toekomst</b>	<b>51</b>
5.1	Relevante ontwikkelingen en invloed op de vraag	51
5.2	Aanbod van dienstverlening	53
5.3	Tot slot	55
Bijlage 1	Overzicht van geïnterviewde personen	57
Bijlage 2	Vragenlijst enquête	59
Bijlage 3	Gebruik van diensten naar grootteklasse en sector	73
Bijlage 4	Redenen om diensten wel of niet uit te laten voeren	75
Bijlage 5	Type dienstverlener(s) per dienst	77
Bijlage 6	Tabellen per dienstverlener	79
Bijlage 7	Verbetermogelijkheden voor dienstverleners	83
Bijlage 8	Uitgaven aan dienstverlening per organisatie	93





# Samenvatting

## Achtergrond en doel

De markt voor arbodienstverlening is sterk in beweging. De directie Gezond en Veilig Werken (G&VW) van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SWZ) heeft daarom behoefte aan een goed en actueel beeld van de markt voor arbodienstverlening (aanbod en vraag). Het gaat daarbij enerzijds om inzicht in de aard van de aanbieders, het aanbod en de kwaliteit van diensten door die aanbieders, de mate van toetreding van nieuwe aanbieders, de waarde van deze nieuwe aanbieders, etc. Anderzijds gaat het om inzicht vanuit de vraagkant van arbodiensten: de behoefte aan en het gebruik en de waardering van dienstverlening.

Panteia heeft nader onderzoek gedaan om een goed beeld te krijgen van de markt voor arbodienstverlening. Deze rapportage doet verslag van de resultaten van dit onderzoek.

De centrale vraag van het onderzoek luidt als volgt:

**Hoe functioneert de markt voor arbodienstverlening nu, in de afgelopen 10 jaar en in de komende 10 jaar?**

Deze samenvatting is opgebouwd aan de hand van de onderzoeksvragen. Ten eerste volgt een beschrijving van de markt voor arbodienstverlening 10 jaar geleden, de markt van arbodienstverlening nu, de verschillen tussen 2003 en 2013 en de verwachte ontwikkelingen voor de toekomst. Daarna volgt een meer gedetailleerde beschrijving van de uitkomsten van de enquête onder Nederlandse bedrijven/organisaties met werknemers in dienst, waarmee zicht is gekregen op de vraagkant van de huidige markt van arbodienstverlening.

## De markt voor arbodienstverlening 10 jaar geleden

In 2003 was de markt voor arbodienstverlening een sterk geconcentreerde markt, waarin enkele grote arbodiensten 80% van de omzet in handen hadden. Werkgevers hadden de mogelijkheid om over te stappen naar een andere dienstverlener, maar de variëteit in het aanbod en het aantal aanbieders was beperkt.

Van 1994 tot 2005 verplichtte de Arbowet werkgevers om zich bij hun arbeidsomstandigheden en verzuimbeleid te laten ondersteunen door een gecertificeerde arbodienst voor een aantal kerntaken. Om voor certificering in aanmerking te komen moesten arbodiensten alle verplichte taken in hun dienstenpakket hebben.

In 2003 had 98% van de werkgevers een contract gesloten met een gecertificeerde interne of externe arbodienst. Dit contract omvatte vrijwel altijd verzuimbegeleiding. Daarnaast omvatte het contract in veel gevallen een arbeidsomstandighedensprekbeurt en toetsing van de RI&E. Een deel had daarnaast in het contract afspraken over een PAGO en/of aanstellingskeuringen. Contracten werden afgesloten in de vorm van abonnementen, maatwerkcontracten en verrichtingencontracten. In 2001 dacht 13% van de werkgevers over een wisseling van arbodienst. Werkgevers waren er vooral ontevreden over dat de inzet van de arbodienst onvoldoende merkbaar effect had.



## **De markt voor arbodienstverlening nu**

De Arbeidsomstandighedenwet is in 2005 gewijzigd op het punt van deskundige bijstand. Een belangrijke wijziging was dat onderscheid is gemaakt tussen een maatwerkregeling en een vangnetregeling. De maatwerkregeling biedt de mogelijkheid tot een alternatief voor de inschakeling van een arbodienst voor wettelijke taken, doordat organisaties daarvoor gecertificeerde kerndeskundigen kunnen inschakelen. Dit is mogelijk als er sprake is van een overeenstemming bij sectorale cao, of overeenstemming op bedrijfsniveau tussen werkgever en gekozen medezeggenschapsorgaan. Komen partijen niet tot zo'n maatwerkregeling, dan geldt het 'vangnet', inschakeling van een arbodienst als vanouds.

De markt van arbodienstverlening heeft zich in de afgelopen 10 jaar ontwikkeld van een geconcentreerde markt met enkele grote spelers en weinig variëteit in het aanbod naar een meer dynamische markt, met verschillende typen aanbieders en klanten die overstappen tussen dienstverleners.

De grote arbodiensten spelen nog steeds een belangrijke rol in het aanbod van arbodienstverlening. De SBCA-gecertificeerde externe arbodiensten bestrijken voor alle type diensten nog steeds een groot deel van de markt. Dit varieert tussen 37% (voor preventieve cursussen/trainingen) en 79% (voor ziekteverzuimbegeleiding door de bedrijfsarts) van de organisaties. Naast arbodiensten hebben echter zelfstandige kerndeskundigen en casemanagementorganisaties een positie op de markt verworven. Er ontstaan nieuwe, meer flexibele samenwerkingsverbanden tussen verschillende typen dienstverleners. De zelfstandige bedrijfsartsen zoeken ten dele meer samenwerking om bepaalde aspecten van het werk efficiënter te organiseren. In vergelijking met 10 jaar geleden hebben bedrijven meer keuzemogelijkheden gekregen, qua type dienstverleners en qua type diensten. Bedrijven zijn over het algemeen meer tevreden over de dienstverlening en prijs/kwaliteitverhouding van de nieuwe typen dienstverleners dan van de externe arbodiensten.

Verzuimverzekeraars spelen een toenemende rol in de markt voor arbodienstverlening, doordat contracten voor een verzuimverzekering worden gekoppeld aan dienstverlening op het terrein van arbeidsomstandigheden, verzuim en re-integratie.

Door de nieuwe ontwikkelingen, nieuwe toetreders, nieuwe diensten(concepten), e.d. kan momenteel worden gesproken van een branche/markt die volop in ontwikkeling is. De lopende ontwikkelingen zijn nog niet uitgekristalliseerd en het is nog onduidelijk wanneer een meer stabiele situatie zal worden bereikt.

In de huidige situatie, met verslechterde economische omstandigheden, is er sprake van een afnemende vraag (beperking van de vraag tot vooral de wettelijke verplichtingen voor verzuimbegeleiding) en prijsdruk. Het aantal werkzame personen in de branche en de bedrijfsopbrengsten zijn sinds 2010/2011 gedaald.

## **De verschillen tussen nu en 10 jaar geleden**

Een belangrijke ontwikkeling voor de markt voor arbodienstverlening was de wijziging van de Arbeidsomstandighedenwet in 2005. Deze wijziging bood werkgevers met de Maatwerkregeling de mogelijkheid tot een alternatief voor de inschakeling van een arbodienst.

Daarnaast zijn de economische ontwikkelingen van invloed geweest op de markt voor arbodienstverlening. Door een daling van het aantal werknemers bij bedrijven die door



de recessie worden getroffen, een lager verzuim, onderhandelingen over prijs en het uitstellen van investeringen neemt de vraag naar arbodienstverlening af. Het percentage werkgevers met een contract met een gecertificeerde arbodienst was 98% in 2003, terwijl in 2012 73% van de bedrijven een contract had met een arbodienst en/of andere arbodienstverleners<sup>1</sup>.

Belangrijke ontwikkelingen aan de aanbodkant waren:

- *Meer mogelijkheden voor maatwerkcontracten.* Een deel van de werkgevers kiest voor het 'eigen regie model' en is selectief in de taken die ze extern laten uitvoeren. Dienstverleners zijn hierop in gaan spelen en bieden meer verschillende contracten, variërend van alleen de inzet van een bedrijfsarts tot volledige uitvoering van casemanagement, verzuimbegeleiding en re-integratie.
- *Verzelfstandiging van kerndeskundigen.* Een deel van de kerndeskundigen, met name bedrijfsartsen en veiligheidsdeskundigen is als zelfstandige gaan werken. Naast de zelfstandig opererende kerndeskundigen ontstonden ook samenwerkingsverbanden van deskundigen of kleine bedrijven waarin (voorheen zelfstandige) deskundigen samenwerken.
- *De opkomst van de casemanager.* Binnen arbodiensten is er meer aandacht gekomen voor casemanagement en daarnaast opereren er specifieke casemanagementorganisaties/verzuimbedrijven op de markt, die soms ook de verzuimbegeleiding door de bedrijfsarts en andere verzuimgerelateerde diensten in hun pakket hebben. Zij werken vaak samen met zelfstandige bedrijfsartsen en samenwerkingsverbanden van zelfstandige bedrijfsartsen.
- *Een toenemende rol voor verzuimverzekeraars.* Veel verzuimverzekeraars stellen als voorwaarde voor hun verzekering dat de werkgever gebruik maakt van een specifieke dienstverlener. Zij hebben hiermee een belangrijke invloed op de keuzes die werkgevers maken.
- *Toenemende concurrentie en prijsdruk.* Door de invoering van de maatwerkregeling zijn nieuwe typen dienstverleners tot de markt toegetreden met andere dienstverleningsconcepten. Dit leverde meer concurrentie voor de bestaande arbodiensten. Door de verslechterde economische omstandigheden van de afgelopen jaren zijn bovendien de uitgaven aan dienstverlening onder druk komen te staan. Ook hierdoor is de concurrentie en prijsdruk toegenomen.

### **Verwachte ontwikkelingen in de komende 10 jaar**

De situatie op de markt voor arbodienstverlening over 10 jaar hangt af van wet- en regelgeving en economische ontwikkelingen, maar ook van de wijze waarop de nieuwe partijen en de meer traditionele dienstverleners op de ontwikkelingen inspelen.

Ontwikkelingen die in de komende 10 jaar van invloed zullen zijn op de ontwikkeling van vraag en aanbod, zijn wet- en regelgeving (zoals de recent in werking getreden BeZaVa, wet Beperking Ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid Vangnetters), economische omstandigheden en ontwikkelingen in organisatievormen en arbeidsmarkt, zoals flexibilisering en ontwikkelingen in het aantal zelfstandigen zonder personeel. Aanbieders verwachten dat deze ontwikkelingen zullen leiden tot een toenemende behoefte aan sociaal-juridisch advies, meer focus op het individu, een gelijkblijvende of toenemende rol voor verzuimverzekeraars en verbreding van het dienstenaanbod.

---

<sup>1</sup> Inspectie SZW, Arbo in bedrijf 2012.



## Vraagkant van de huidige markt voor arbodienstverlening

Hieronder volgen de antwoorden op de onderzoeksvragen over de vraagkant van de huidige markt voor arbodienstverlening. De gegevens zijn het resultaat van een internetenquête onder organisaties met werknemers. Door middel van weging zijn de resultaten van de enquête vertaald naar een totaalbeeld van alle Nederlandse bedrijven/organisaties met één of meer werknemers.

### *Welke diensten nemen werkgevers af bij arbodienstverleners?*

In totaal heeft 60% van de organisaties (met personeel) in Nederland in de afgelopen twee jaar gebruik gemaakt van diensten op het terrein van arbeidsomstandigheden, verzuim en/of re-integratie. Dit zijn diensten van externe dienstverleners, interne arbodiensten en/of interne kerndeskundigen.

In tabel S.1 is weergegeven welk deel van de organisaties deze diensten heeft laten uitvoeren in de afgelopen 2 jaar.

Tabel S.1 Percentage bedrijven dat in de afgelopen twee jaar diensten op het terrein van arbeidsomstandigheden, verzuim en re-integratie heeft laten uitvoeren door interne deskundigen of externe dienstverleners (n=999)

Type diensten	%
Ziekteverzuimbegeleiding door interne of externe bedrijfsarts	46%
Toetsing RI&E	28%
PAGO/PMO	11%
Aanstellingskeuringen	4%
Arbidsomstandighedenspreekuur	8%
Onderzoek en/of advies door kerndeskundigen (veiligheidskundige, arbeidshygiënist, arbeidsorganisatiedeskundige of bedrijfsarts)	17%
Preventieve cursussen/trainingen (bijv. tilcursus, agressietraining, veiligheidstraining)	21%
Individuele ondersteuning van medewerkers (bijv. psychologische ondersteuning, bedrijfsmaatschappelijk werk, fysiotherapie)	19%
Casemanagement (niet medische verzuimbegeleiding)	17%
Stimuleren duurzame inzetbaarheid/vitaliteit/mobiliteit	9%
Re-integratie (1 <sup>e</sup> of 2 <sup>e</sup> spoor)	22%
Andere diensten	5%

Bron: Panteia, 2013.

### *In hoeverre houden werkgevers bij hun keuze voor een dienstverlener rekening met het feit of de dienstverlener gecertificeerd is?*

De kennis van werkgevers over de certificering van de eigen dienstverlener(s) is laag. De respondenten weten in de helft van de gevallen (52%) niet of hun eigen dienstverleners gecertificeerd zijn. Nog eens 2% zegt dat de dienstverlener niet gecertificeerd is.

De anderen (46%) zeggen dat de eigen dienstverlener wel gecertificeerd is. Bij 51% van deze groep speelde de certificering geen rol bij de keuze van de dienstverlener, 18% weet niet of dit een rol heeft gespeeld en bij 31% speelde de certificering wel een rol bij de keuze voor de dienstverlener(s).





*Verschillen tussen gecertificeerde en niet gecertificeerde arbodiensten bij de afname van diensten*

De SBCA-gecertificeerde externe arbodiensten bestrijken voor alle type diensten nog steeds een groot deel van de markt. Dit varieert tussen 37% (voor preventieve cursussen/trainingen) en 79% (voor ziekteverzuimbegeleiding door de bedrijfsarts) van de organisaties.

Bedrijven schakelen voor alle typen diensten vaker SBCA-gecertificeerde arbodiensten in dan niet SBCA-gecertificeerde arbodiensten.

De niet SBCA-gecertificeerde externe arbodiensten worden, ten opzichte van SBCA-gecertificeerde externe arbodiensten, met name relatief vaak ingezet voor casemanagement en stimuleren van duurzame inzetbaarheid/vitaliteit/mobiliteit. Ze worden relatief weinig ingezet voor aanstellingskeuringen en het arbeidsomstandighedensprekkuur.

*Welke diensten worden geclusterd en in hoeverre zijn er bepaalde typen bedrijven die van clustering van diensten gebruik maken?*

In de combinaties van diensten die organisaties afnemen is geen sprake van duidelijke clustering. Er zijn veel verschillende combinaties van diensten die organisaties afnemen. Het meest voorkomend is dat een organisatie alleen gebruik maakt van verzuimbegeleiding of van verzuimbegeleiding in combinatie met toetsing van de RI&E.

*Wat zijn de uitgaven van werkgevers per (cluster van) dienstverlening?*

Aangezien de vragen over uitgaven aan dienstverlening door veel organisaties niet zijn ingevuld, zijn geen betrouwbare uitspraken over de uitgaven van alle Nederlandse organisaties mogelijk. Desalniettemin geven de antwoorden wel een indicatie van de uitgaven door organisaties. De geanonimiseerde gegevens per organisatie over de kosten van verzuimbegeleiding en de kosten van toetsing van de RI&E zijn opgenomen in bijlage 8.

*Welke diensten worden niet door (typen) werkgevers afgenomen en waarom nemen werkgevers deze diensten niet af?*

Organisaties die helemaal geen gebruik maken van diensten geven daarvoor vooral als reden dat er geen sprake is geweest van verzuim en dat de organisatie geen ondersteuning nodig heeft. Ontevredenheid over de dienstverlening in het verleden wordt vrijwel niet als reden genoemd. Wel vindt circa 1 op de 10 bedrijven de kosten te hoog.

Ook is gekeken naar de redenen die organisaties die wel gebruik maken van dienstverlening geven om van andere diensten geen gebruik te maken. Voor ziekteverzuimbegeleiding is de meest genoemde reden om daar geen gebruik van te maken dat er geen sprake is geweest van verzuim. Het gaat hierbij vooral om kleinere bedrijven waar geen sprake is van ziekteverzuim en daarom ook niet van ziekteverzuimbegeleiding. De reden 'geen sprake van verzuim' wordt ook voor de andere diensten genoemd, maar daar is in alle gevallen de belangrijkste reden om diensten niet uit te laten voeren dat men de diensten niet nodig vindt voor het bedrijf.

*Waarop baseren organisaties hun keuze voor een (of meerdere) arbodienstverleners?*

De reden om te kiezen voor een dienstverlener verschilt per type dienstverlener. Tabel S.2 geeft een overzicht van de meest genoemde redenen per type dienstverlener.



Tabel S.2 Meest genoemde redenen om te kiezen voor de dienstverlener

<i>Type dienstverlener</i>	<i>Redenen genoemd bij meer dan 25% van de dienstverleners (de meest genoemde reden wordt als eerste weergegeven)</i>
Interne arbodienst of kerndeskundigen	Kennis van de sector Flexibiliteit Kleinschaligheid Prijs
Gecertificeerde externe arbodienst <sup>2</sup>	Van oudsher bij aangesloten Onderdeel van de verzuimverzekering
Niet-gecertificeerde externe arbodienst	Prijs/kwaliteit-verhouding Inhoud/kwaliteit dienstenpakket Onderdeel van de verzuimverzekering Kleinschaligheid Prijs Van oudsher bij aangesloten
Zelfstandige externe deskundige(n)	Kennis van de sector Prijs/kwaliteit verhouding Inhoud/kwaliteit dienstenpakket
Casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf	Prijs/kwaliteitverhouding Onderdeel van verzuimverzekering Advies tussenpersoon Inhoud/kwaliteit dienstenpakket
Re-integratiebedrijf	Nabijheid Kleinschaligheid

Bron: Panteia, 2013.

### *Wat is de motivatie van werkgevers om verschillende arbodiensten af te nemen?*

Als we kijken waarom organisaties diensten wel afnemen, zien we het volgende:

- 'Wettelijke verplichting' is de meest genoemde reden voor het uitvoeren van ziekteverzuimbegeleiding, toetsing RI&E, PAGO/PMO en re-integratie.
- 'De wens een specialist in te schakelen' is de meest genoemde reden voor de uitvoering van aanstellingskeuringen, arbeidsomstandighedensprekkuur, onderzoek en/of advies door kerndeskundigen en casemanagement.
- 'Investering in personeel' is de belangrijkste reden voor het laten uitvoeren van preventieve cursussen/trainingen, individuele ondersteuning van medewerkers en stimuleren van duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en/of mobiliteit.

### *In hoeverre zijn bedrijven overgestapt naar andere dienstverleners of zijn ze dit van plan, en waarom?*

In de afgelopen twee jaar is 7% van de organisaties overgestapt naar een andere dienstverlener voor arbodienstverlening. Meestal is men één keer overgestapt, het aantal organisaties dat meerdere keren is overgestapt is kleiner dan 1%. Grotere organisaties stappen vaker over dan kleine organisaties. De belangrijkste redenen om over te stappen zijn: kosten, prijs/kwaliteit-verhouding, slechte kwaliteit dienstverlening, ontevredenheid met bedrijfsarts, slechte service, niet nakomen van afspraken en slechte communicatie.

Als we kijken naar de plannen om in de komende twee jaar over te stappen naar een andere dienstverlener is 2% dit zeker van plan en 12% misschien. De meerderheid is

<sup>2</sup> Het onderscheid tussen gecertificeerde en niet-gecertificeerde arbodiensten is gemaakt op grond van de door de respondent ingevulde naam van de arbodienst en de lijst van gecertificeerde arbodiensten van SBCA.



dit echter niet van plan (66%) of weet het niet (20%). De redenen om in de komende twee jaar over te willen stappen zijn in grote lijnen dezelfde als de redenen van degenen die overgestapt zijn, namelijk ontevredenheid over verschillende aspecten en de wens om de kosten te beperken. Daarnaast noemt men redenen als de wens om het aanbod te verkennen, een behoefte aan meer maatwerk of meer eigen regie en een nieuwe aanbesteding.

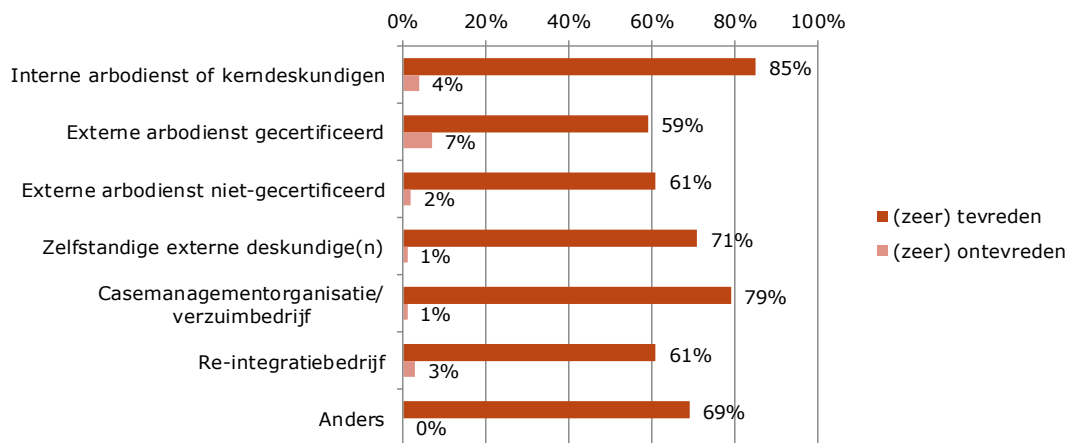
*Hebben werkgevers behoefte aan andere diensten die nog niet door arbo-diensten en/of andere dienstverleners worden aangeboden?*

De organisaties zijn doorgaans positief (40%) of neutraal (27%) over de keuzemogelijkheden voor dienstverleners op het terrein van verzuim, arbeidsomstandigheden en re-integratie. Van alle Nederlandse organisaties zou 1% van de organisaties diensten willen afnemen waar op dit moment geen of onvoldoende aanbod voor is. Dit zijn zowel grote als kleine organisaties.

*Hoe beoordelen werkgevers de kwaliteit en de prijs-kwaliteit verhouding bij gecertificeerde en niet-gecertificeerde arbodienstverlening?*

De tevredenheid van organisaties over hun dienstverlener(s) is het hoogst bij interne arbodiensten en interne kerndeskundigen en casemanagementorganisaties/verzuimbetrieben. Voor alle typen dienstverleners geldt dat slechts een klein deel van de organisaties ontevreden is. De gecertificeerde arbodiensten worden het minst positief beoordeeld (59% is tevreden en 7% is ontevreden). Dit is weergegeven in figuur S.1.

Figuur S.1 Tevredenheid over de dienstverlener, aantal organisaties in procenten, naar type dienstverlener (Deze vraag is gesteld voor alle dienstverleners waarbij een organisatie in de afgelopen twee jaar diensten heeft afgenomen. De antwoordcategorieën 'neutraal' en 'weet niet' zijn niet in het figuur weergegeven.)



Bron: Panteia, 2013.



*Hoe kan de kwaliteit van arbodienstverlening worden verbeterd?*

Organisaties noemen verbetermogelijkheden voor hun dienstverlener(s) op de volgende aspecten (in willekeurige volgorde):

- Goede communicatie
- Persoonlijk contact
- Kennis van zaken /deskundigheid
- Snelheid
- Pro-activiteit
- Kwaliteit van rapportages/terugkoppeling
- Bedrijfsgericht (i.p.v. werknemergericht)
- Maatwerk
- Sturen op resultaat
- Vaste contactpersonen
- Samenwerking met de werkgever

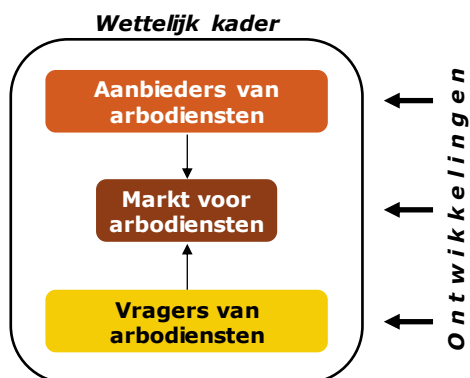


# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

De markt voor arbodienstverlening is sterk in beweging. Ontwikkelingen in de wet- en regelgeving en economische ontwikkelingen hebben invloed op het aanbod van arbo(gerelateerde) diensten en de vraag naar deze diensten. De directie Gezond en Veilig Werken (G&VW) van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SWZ) heeft daarom behoefte aan een goed en actueel beeld van de markt voor arbodienstverlening (aanbod en vraag). Het gaat daarbij enerzijds om inzicht in de aard van de aanbieders, het aanbod van diensten door die aanbieders, de mate van toetreding van nieuwe aanbieders, de waarde van deze nieuwe aanbieders, etc. Anderzijds gaat het om inzicht vanuit de vraagkant van arbodiensten. Dit betreft onder andere het gebruik van verschillende arbodiensten, de beoordeling van de kwaliteit, de behoefte aan andere of nieuwe arbodiensten en de mate waarin bedrijven overstappen naar andere diensten dan wel andere dienstverleners op het gebied van arbo. In Figuur 1.1 is een schematische voorstelling gegeven van de markt voor arbodienstverlening. De markt speelt zich af binnen het wettelijk kader op het gebied van arbeidsomstandigheden. Verder wordt de markt beïnvloed door verschillende ontwikkelingen, waaronder de economische ontwikkeling.

Figuur 1.1 Schematische weergave van de markt voor arbodienstverlening



Bron: Panteia, 2013.

Panteia heeft nader onderzoek gedaan om een goed beeld te krijgen van de markt voor arbodienstverlening. Deze rapportage doet verslag van de resultaten van dit onderzoek.



## 1.2 Centrale vraag en onderzoeksvragen

### *Centrale vraag*

De centrale vraag van het onderzoek luidt als volgt:

**Hoe functioneert de markt voor arbodienstverlening nu, in de aflopen 10 jaar en in de komende 10 jaar?**

### *Onderzoeksvragen*

De centrale vraag is nader uitgewerkt in de volgende onderzoeksvragen.

#### **Foto's van de markt voor arbodienstverlening en ontwikkelingen**

1. Hoe zag de markt voor arbodienstverlening er 10 jaar geleden uit ('foto')?
2. Hoe ziet de markt voor arbodienstverlening er nu uit ('foto')?
3. Wat zijn de verschillen tussen nu en 10 jaar geleden? Hoe zijn de verschillen te verklaren? Welke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan afgelopen 10 jaar?
4. Welke ontwikkelingen worden verwacht in de komende 10 jaar?

#### **Vraagkant van de huidige markt voor arbodienstverlening**

##### *Gebruik van diensten:*

5. Welke diensten nemen werkgevers af bij arbodienstverleners?
6. In hoeverre houden ze bij hun keuze voor een arbodienstverlening rekening met het feit of de dienstverlener gecertificeerd is?
7. In hoeverre worden bij gecertificeerde arbodiensten meer of andere diensten afgenomen dan bij niet gecertificeerde? Is er daarbij verschil in wettelijke en niet wettelijke verplichtingen?
8. Welke diensten worden geclusterd (preventie, verzuimbegeleiding, re-integratie) en in hoeverre zijn er bepaalde typen bedrijven (grootte/sector) die van clustering van diensten gebruikmaken?
9. (zoveel mogelijk) inzicht in de uitgaven van werkgevers per (cluster van) dienstverlening.
10. Welke diensten worden niet door (typen) werkgevers afgenomen en waarom nemen werkgevers deze diensten niet af?

##### *Keuzegedrag:*

11. Waarop baseren bedrijven hun keuze voor een (of meerdere) arbodienstverleners?
12. Wat is de motivatie van werkgevers om verschillende arbodiensten af te nemen?
13. In hoeverre zijn bedrijven overstapt naar andere arbodienstverleners of zijn zij dit van plan, en waarom?

##### *Behoefte:*

14. Hebben werkgevers behoefte aan andere diensten die nog niet door arbo-diensten en/of andere dienstverleners worden aangeboden?

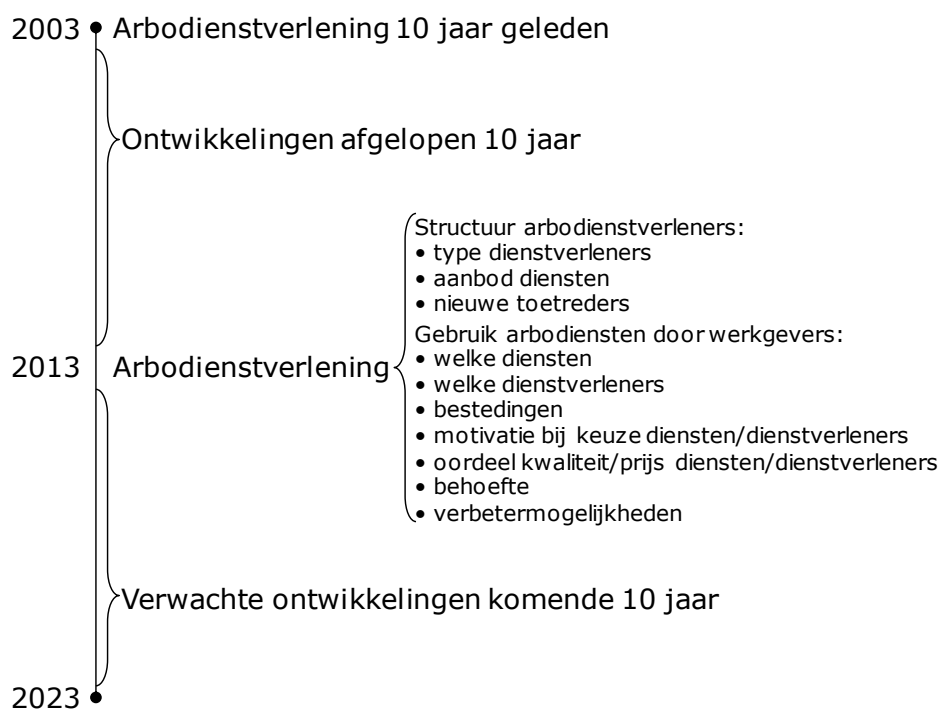
##### *Kwaliteit:*

15. Hoe beoordelen werkgevers de kwaliteit en de prijs-kwaliteit verhouding bij gecertificeerde en niet-gecertificeerde arbodienstverlening?
16. Hoe kan de kwaliteit van arbodienstverlening worden verbeterd?

In grote lijnen zijn de onderzoeksvragen schematisch weergegeven op een tijdbalk in Figuur 1.2.



Figuur 1.2 Overzicht van de vraagstelling van het onderzoek



Bron: Panteia, 2013.

### *Arbodienstverlening breed*

In het onderzoek is de arbodienstverlening breed opgevat. Dat betekent dat niet alleen de wettelijke benoemde diensten in beschouwing zijn genomen. Daarnaast zijn diensten gerelateerd aan de volgende thema's in het onderzoek meegenomen: poortwachtertrajecten, re-integratie, vitaliteit, gezondheid en duurzame inzetbaarheid.

## 1.3 Opzet van het onderzoek

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van deskresearch, interviews en een enquête onder werkgevers.

### *Deskresearch*

Panteia is gestart met het verzamelen van relevante informatie over de markt voor arbodienstverlening in Nederland. Daarbij is in eerste instantie geput uit de reeds bij Panteia aanwezige kennis op het gebied van arbeidsomstandigheden die is opgedaan in verschillende studies. Daarnaast is gezocht naar ander relevant materiaal, zoals onderzoeksrapporten, beleidsnota's, statistieken, etc.

### *Interviews*

Panteia heeft gesprekken gevoerd met verschillende stakeholders op het gebied van arbodienstverlening, waaronder de brancheorganisatie (OVAL), werkgevers- en werknemersorganisaties en arbodienstverleners (zowel grote arbodiensten als kleinere en/of nieuwe aanbieders van arbogerelateerde diensten). De lijst met geïnterviewde personen is weergegeven in bijlage 1.

### *Enquête onder bedrijven*

Een belangrijke bron in het onderzoek was een uitgebreide internetenquête onder werkgevers. De vragenlijst is in bijlage 2 opgenomen. De gegevensverzameling onder



bedrijven met werknemers in loondienst heeft plaatsgevonden onder een steekproef van alle Nederlandse bedrijven en organisaties. De gegevens zijn verzameld op organisatieniveau. De geselecteerde bedrijven zijn telefonisch benaderd, waarbij is gevraagd naar de directeur of het hoofd van de afdeling personeelszaken. Degenen die bereid waren de internetenquête in te vullen, kregen per e-mail inloggegevens toegestuurd. Degenen die de internetenquête niet wilden ontvangen, is gevraagd naar de reden daarvoor.

Er is gebruik gemaakt van een gestratificeerde steekproef op grond van grootteklasse en sector. Er zijn vier grootteklassen van werkzame personen (inclusief de werkgever) onderscheiden, namelijk 2-4, 5-19, 20-99 en 100 en meer werkzame personen. Daarnaast zijn de volgende zeven sectoren onderscheiden:

- Industrie en landbouw: waaronder landbouw, bosbouw, visserij, delfstoffenwinning, industrie, energievoorziening, waterbedrijven en afvalbeheer,
- Bouw,
- Handel en horeca,
- Vervoer en communicatie: waaronder vervoer en opslag, informatie en communicatie,
- Dienstverlening: waaronder financiële dienstverlening, verhuur en handel onroerend goed, zakelijke diensten, overige dienstverlening,
- Overheid en onderwijs: waaronder openbaar bestuur, overheidsdiensten en onderwijs, cultuur en sport
- Zorg: waaronder gezondheids- en welzijnszorg.

In Tabel 1.1 is de gerealiseerde netto respons weergegeven.

Tabel 1.1 Gerealiseerde respons naar grootteklasse en sector (netto aantal via internet ingevulde vragenlijsten)

Sector	Grootteklasse (aantal werkzame personen)				Totaal
	2-4	5-19	20-99	100+	
Industrie en landbouw	37	31	37	29	134
Bouw	36	34	38	30	138
Handel en horeca	31	33	36	29	129
Vervoer en communicatie	41	38	41	31	151
Dienstverlening	39	38	40	30	147
Overheid en onderwijs	40	41	38	37	156
Zorg	37	38	37	32	144
Totaal	261	253	267	218	999

Tabel 1.2 geeft het responspercentage weer ten opzichte van het aantal bereikte organisaties met werknemers in loondienst. Het totale bestand bevatte veel adressen van organisaties die geen werknemers (meer) in dienst hebben. Het is verder mogelijk dat er in de respons sprake is geweest van enige selectiviteit, wat kan leiden tot verschillen ten opzichte van de resultaten van bijvoorbeeld de monitor Arbo in bedrijf van de Arbeidsinspectie.





Tabel 1.2 Responspercentage ten opzichte van het aantal bereikte organisaties met werknemers in loondienst naar grootteklasse en sector

Sector	Grootteklasse (aantal werkzame personen)				Totaal
	2-4	5-19	20-99	100+	
Industrie en landbouw	37%	30%	36%	45%	36%
Bouw	29%	26%	29%	44%	30%
Handel en horeca	26%	28%	33%	43%	31%
Vervoer en communicatie	36%	34%	41%	42%	38%
Dienstverlening	35%	32%	40%	48%	38%
Overheid en onderwijs	46%	46%	53%	71%	52%
Zorg	38%	41%	53%	58%	46%
Totaal	35%	33%	39%	44%	38%

Er is gebruik gemaakt van een gestratificeerde steekproef op basis van grootteklasse en sector. Ten opzichte van de populatie van bedrijven/organisaties is daardoor in sommige cellen sprake van oververtegenwoordiging en in andere cellen van ondervertegenwoordiging. Om de resultaten van de enquête te vertalen naar het totaal van alle bedrijven in Nederland met werknemers in loondienst, heeft weging van de resultaten plaatsgevonden. Voor deze weging is gebruik gemaakt van CBS gegevens (zie Tabel 1.3).

Tabel 1.3 Aantal organisaties met werknemers per sector per 1 januari 2013

Sector	Grootteklasse (aantal werkzame personen)				Totaal
	2-4	5-19	20-99	100+	
Industrie en landbouw	40.485	13.180	4.715	1.350	59.730
Bouw	17.890	8.240	2.335	360	28.825
Handel en horeca	74.190	33.890	7.000	1.140	116.220
Vervoer en communicatie	15.945	7.190	2.765	660	26.560
Dienstverlening	67.060	21.885	5.890	1.460	96.295
Overheid en onderwijs	11.225	3.615	1.580	1.355	17.775
Zorg	15.645	7.605	1.430	1.015	25.695
Totaal	242.440	95.605	25.715	7.340	371.100

Bron: CBS.

## 1.4 Leeswijzer

Het rapport heeft een chronologische opbouw. Hoofdstuk 2 bevat informatie over de markt voor arbodienstverlening 10 jaar geleden. Hoofdstuk 3 gaat in op de externe ontwikkelingen in de afgelopen 10 jaar die van invloed zijn geweest op de markt voor arbodienstverlening en het huidige aanbod van dienstverlening. In hoofdstuk 4 komt de vraagkant aan de orde: welke diensten en dienstverleners schakelen werkgevers op dit moment in en wat is hun oordeel over het aanbod? Hoofdstuk 5 beschrijft welke ontwikkelingen in de markt voor arbodienstverlening op basis van de verzamelde gegevens te verwachten zijn voor de toekomst. Elk hoofdstuk sluit af met een samenvatting en conclusie.





## 2 De markt voor arbodienstverlening 10 jaar geleden

### 2.1 Wet- en regelgeving

#### *Verplichte ondersteuning door gecertificeerde arbodienst*

Van 1994 tot 2005 verplichtte de Arbowet werkgevers om zich bij hun arbeidsomstandigheden en verzuimbeleid te laten ondersteunen door een gecertificeerde arbodienst voor ten minste de volgende vijf taken:

- het verlenen van medewerking aan het verrichten en opstellen van een risico-inventarisatie en -evaluatie (ri&e), waaronder mede begrepen het toetsen ervan en het adviseren daaromtrent;
- de bijstand en de begeleiding van werknemers die door ziekte niet in staat zijn hun arbeid te verrichten;
- het uitvoeren van een vrijwillig periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO);
- het houden van een arbeidsomstandighedenspreekuur;
- het uitvoeren van de aanstellingskeuring, indien de werkgever deze laat verrichten.<sup>3</sup>

Om voor certificering in aanmerking te komen, moesten arbodiensten een dienstenpakket leveren dat alle vijf hierboven vermelde taken omvatte. Aan arbodiensten werd bovendien de eis gesteld dat zij kennis hebben van alle vier kerndisciplines binnen de arbodienstverlening en professionals (op het hoogste niveau) in huis hadden: de bedrijfsarts, de arbeidshygiënist, de veiligheidskundige en de arbeid- en organisatiedeskundige.

Arbodiensten konden een (zelfstandig) onderdeel van de eigen organisatie van de werkgever zijn (interne dienst, die alleen de eigen organisatie bedient) of op de open markt opereren (externe dienst).<sup>4</sup>

De verplichting tot inschakeling van deskundige ondersteuning door arbodiensten liet de mogelijkheid open dat werkgevers hiervoor een beroep deden op meer dan één dienst.<sup>5</sup>

### 2.2 Aanbod van arbodienstverlening

#### *Aantal en type aanbieders*

In 2003 telde de markt voor arbodienstverlening 92 gecertificeerde aanbieders (50 externe diensten en 42 interne diensten). Via fusies, overnames en netwerkvorming was de markt in overgrote mate geconcentreerd bij vijf grote arbodiensten, waarvan er vier gelieerd waren met een verzekeringsconcern. Deze vijf arbodiensten waren samen verantwoordelijk voor circa 80 procent van de arbo-omzet en hadden bijna 90 procent van de werknemers onder hun hoede.<sup>6</sup>

Uit cijfers van het CBS blijkt dat er in 2003 100 organisaties waren met als hoofdactiviteit arbodienst of arbo-adviesbureau en vijf of meer bezette arbeidsplaatsen. Onder een arbo-adviesbureau wordt door het CBS verstaan een bureau werkzaam op het gebied van arbeidsomstandigheden zoals preventie en verzuim. Deze arbo-adviesbureaus zijn niet gecertificeerd als arbodienst, maar werken

<sup>3</sup> SER Advies Arbodienstverlening 2004.

<sup>4</sup> Coenen L, L de Ruig, M Engelen. Reconstructie Beleidstheorie Arbeidsomstandighedenwet. Panteia/Research voor Beleid, Zoetermeer, 2010.

<sup>5</sup> SER Advies Arbodienstverlening 2004.

<sup>6</sup> SER Advies Arbodienstverlening 2004.



ondersteunend en adviserend.<sup>7</sup> Re-integratiebedrijven werden niet in deze branche meegeteld.

Deze arbodiensten en arbo-adviesbureaus hadden in 2003 gezamenlijk ruim 10.000 volledig bezette arbeidsplaatsen (FTE), bezet door ruim 12.000 werkzame personen. De totale baten van deze bureaus bedroegen ruim 1 miljard euro (zie Tabel 2.1).

Tabel 2.1 Personele en financiële gegevens van organisaties met als hoofdactiviteit arbodienst of arbo-adviesbureau van 1994 t/m 2004 (in de telling zijn alleen organisaties meegenomen met 5 of meer bezette arbeidsplaatsen)

<i>Jaar</i>	<i>Aantal instellingen</i>	<i>Aantal werkzame personen</i>	<i>Aantal FTE</i>	<i>Totale baten</i>
1994	187	6.296	5.421	336,8
1995	201	7.243	6.220	407,2
1996	179	8.033	6.899	502,2
1997	169	8.573	7.291	541,2
1998	148	9.301	7.905	614,9
1999	133	9.975	8.456	691,4
2000	127	10.917	9.236	788,7
2001	105	11.583	9.567	859,1
2002	110	12.203	9.996	961,3
2003	100	12.362	10.305	1.031,3
2004	98	11.792	9.902	1.011,5

Bron: CBS.<sup>8</sup>

Ook is het personeelsbestand in de periode 1994 t/m 2004 procentueel van samenstelling veranderd. Het aandeel bedrijfs- en overige artsen in het personeelsbestand is in de loop der jaren licht gedaald, namelijk van 27% in 1994 tot 20% in 2002. Verder zijn er medewerkers gekomen voor overige medische en paramedische (hulp)taken (13%) en overig uitvoerend personeel (17%) (waaronder arbeidshygiënist, veiligheidskundigen, arbeids- en organisatiekundigen, arbo-adviseurs en verzuimrapporteurs voor huisbezoek bij verzuim). Het aandeel van administratief en overig personeel was in 2002 50 procent.<sup>9</sup>

## 2.3 Gebruik van arbodienstverlening

### *Aansluitingsgraad*

In 2003 heeft 98 procent van de werkgevers een contract gesloten met een gecertificeerde interne of externe arbodienst. Dit percentage daalde vervolgens naar 90% in 2004 en 87% in 2005. Daarin zijn ook contracten met niet gecertificeerde arbodiensten of andere arbodeskundigen meegerekend.<sup>10</sup>

### *Contractering van diensten*

In Tabel 2.2 is weergegeven welke wettelijk verplichte diensten destijds onderdeel uitmaakten van de contracten met de arbodiensten. Er is geen informatie beschikbaar over het toenmalige gebruik van andere diensten.

<sup>7</sup> [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl)

<sup>8</sup> [http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=7147ARBO&D1=0-16&D2=0&D3=\(I-11\)-I&VW=T](http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=7147ARBO&D1=0-16&D2=0&D3=(I-11)-I&VW=T)

<sup>9</sup> [http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=7147ARBO&D1=1-16&D2=0&D3=\(I-11\)-I&VW=T](http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=7147ARBO&D1=1-16&D2=0&D3=(I-11)-I&VW=T)

<sup>10</sup> Arbeidsinspectie. Arbo in bedrijf 2005.



Tabel 2.2 Diensten in contract met de arbodienst en/of andere arbodienstverleners (zowel diensten in basiscontract als op verrichtingenbasis), als percentage van alle bedrijven

<i>Diensten</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>	<i>2004</i>
Verzuimbegeleiding	97%	96%	85%
Arbidsomstandighedenspreekuur	76%	74%	63%
Toetsing van de RI&E	69%	72%	51%
PAGO	40%	43%	35%
Aanstellingskeuringen	9%	8%	7%
Geen van bovenstaande diensten	2%	2%	12%

*Bron: Arbo in bedrijf 2006, Arbeidsinspectie.*

### *Contractvormen*

In 2004 constateerde de SER dat contracten vooral werden afgesloten in de vorm van abonnementen, maatwerkcontracten en verrichtingencontracten. Uit een inventarisatie van contracten bleek dat steeds vaker sprake was van een basisvoorziening of basiscontract waarnaast de werkgever naar behoefte producten kon inkopen. Verrichtingencontracten waren destijds volgens arbodiensten een afnemend verschijnsel, terwijl aansturing van arbodiensten in toenemende mate plaatsvond door het afsluiten van Service Level Agreements. Ook werd gesignaleerd dat prestatiecontracten in opkomst waren. Bij prestatiecontracten spreken bedrijven met hun arbodienst prestatie-indicatoren af waarop zij kunnen worden afgerekend, soms ook letterlijk, in de zin dat de klant betaalt conform het niveau van gerealiseerde service van de arbodienst.<sup>11</sup>

### *Keuzegedrag*

De mate waarin werkgevers bezig waren met een mogelijke overstap naar een andere arbodienstverlener is in de periode 1998-2001 toegenomen. In 1998 dacht 5% van de werkgevers over een wisseling van arbodienst. In 2001 was dat percentage gestegen tot 13%.<sup>12</sup>

### *Ervaren kwaliteit van arbodienstverlening*

In het SER advies van 2004 werd geconcludeerd dat op vrijwel alle onderdelen van arbodienstverlening de waardering (van werkgevers) in de voorgaande jaren was afgenomen. Wel dachten werkgevers in 2003 positiever over arbodienstverlening door arbodiensten dan in 2002. De onderzoeken bevestigden verder niet zozeer de klacht dat de aansluitplicht bij één type dienst als een te dwingend keurslijf werd ervaren, als wel dat deze verplichte aansluiting geen of althans een onvoldoende meetbaar effect had, bijvoorbeeld op het terugdringen van het ziekteverzuim. Overigens werd wel geconstateerd dat het percentage werkgevers dat effect zag van de inschakeling van een arbodienst in de voorgaande jaren sterk was gegroeid.<sup>13</sup>

<sup>11</sup> SER Advies Arbodienstverlening 2004.

<sup>12</sup> SER Advies Arbodienstverlening 2004.

<sup>13</sup> SER Advies Arbodienstverlening 2004.



## 2.4 Samenvatting en conclusie

In 2003 was de markt voor arbodienstverlening een sterk geconcentreerde markt. Werkgevers hadden de mogelijkheid om over te stappen, maar de variëteit in het aanbod en het aantal aanbieders was beperkt.

### **De wetgeving**

Van 1994 tot 2005 verplichtte de Arbowet werkgevers om zich bij hun arbeidsomstandigheden en verzuimbeleid te laten ondersteunen door een gecertificeerde arbodienst voor een aantal kerntaken. Om voor certificering in aanmerking te komen moesten arbodiensten alle verplichte taken in hun dienstenpakket hebben.

### **Het aanbod**

Er waren 92 gecertificeerde aanbieders, waarvan de vijf grote arbodiensten verantwoordelijk waren voor 80% van de omzet. Bij de arbodiensten en arbo-adviesbureaus waren gezamenlijk ruim 10.000 volledig bezette arbeidsplaatsen (FTE) bezet door ruim 12.000 werkzame personen. De totale baten van deze organisaties bedroegen ruim 1 miljard euro.

### **Het gebruik**

In 2003 had 98% van de werkgevers een contract gesloten met een gecertificeerde interne of externe arbodienst. Dit contract omvatte vrijwel altijd verzuimbegeleiding. Daarnaast omvatte het contract in veel gevallen een arbeidsomstandighedensprekkuur en toetsing van de RI&E. Een deel had daarnaast in het contract afspraken over een PAGO en/of aanstellingskeuringen. Contracten werden afgesloten in de vorm van abonnementen, maatwerkcontracten en verrichtingencontracten. In 2001 dacht 13% van de werkgevers over een wisseling van arbodienst. Werkgevers waren er vooral ontevreden over dat de inzet van de arbodienst onvoldoende merkbaar effect had.



## 3 De huidige markt voor arbodienstverlening: de regelgeving en het aanbod

### 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we ten eerste de ontwikkelingen die in de afgelopen 10 jaar van invloed zijn geweest op de markt voor arbodienstverlening. In paragraaf 3.3 gaan we in op het huidige aanbod van dienstverlening. Dit hoofdstuk is gebaseerd op gegevens uit de literatuur en uit de interviews met dienstverleners en werkgevers- en werknemersorganisaties.

### 3.2 Ontwikkelingen in de afgelopen 10 jaar

Er zijn een aantal hoofdpunten te onderscheiden die van invloed zijn geweest op de markt voor arbodienstverlening in de periode tussen 2003 en 2013, namelijk:

- Veranderingen in Arbowet
- Veranderingen in andere wet- en regelgeving
- Veranderde economische omstandigheden
- Veranderingen in organisatievormen van bedrijven

#### *Veranderingen in de Arbowet: Maatwerkregeling en vangnetregeling*

In 2005 is het voorstel voor wijziging van de Arbeidsomstandighedenwet 1998 in verband met een gewijzigde organisatie van de deskundige bijstand bij het arbeidsomstandighedenbeleid aangenomen. De wet trad per 1 juli 2005 in werking.

Met de wijziging *verplichte deskundige bijstand* zijn concreet de volgende onderdelen aangepast:

- De verplichting tot aanwijzing van een *preventiemedewerker* binnen bedrijven; waarbij de werkgever in bepaalde kleine bedrijven zelf de taken van de preventiemedewerker op zich kan nemen.
- De mogelijkheid voor cao-partijen om een deskundig *getoetst ri&e-instrument* overeen te komen. Bij gebruik van deze cao-ri&e hoeven werkgevers met ten hoogste 10 werknemers hun ri&e-document niet te laten toetsen.
- De mogelijkheid tot een alternatief – een *maatwerkregeling* – voor inschakeling van een arbodienst, die uiteraard wel aan enige deskundigheidseisen moet voldoen, op conditie van overeenstemming bij sectorale cao, of overeenstemming op bedrijfsniveau tussen werkgever en gekozen medezeggenschapsorgaan. Hierbij moet opgemerkt worden dat het gaat om *overeenstemming* en geen *instemming*. Bij instemmingsrecht zou een medezeggenschapsorgaan nog overruled kunnen worden doordat de werkgever een vervangende goedkeuring afdwingt: dit is echter bij maatwerkregeling niet mogelijk. (Een goede overlegsituatie tussen werkgever en werknemer is dus noodzakelijk voor het kunnen uitvoeren van de maatwerkregeling.) Komen partijen niet tot zo'n maatwerkregeling, dan geldt het 'vangnet', inschakeling van een arbodienst als vanouds.
- De mogelijkheid dat arbodiensten veel meer *andere producten of diensten* dan de wettelijke verplichte arbo-ondersteuning aanbieden, terwijl omgekeerd *andere partijen* (bijvoorbeeld verzekeraars) gecertificeerde arbodienstverlening in hun aanbod mogen opnemen (door het vervallen van de zogenaamde *in hoofdzaak*-bepaling). De 'in hoofdzaak' bepaling uit het Arbobesluit bepaalde dat externe arbodiensten zich in hoofdzaak bezig moesten houden met arbodienstverlening.



Per 1 januari 2007 is vervolgens een nieuwe Arbeidsomstandighedenwet in werking getreden. De belangrijkste wijziging betreffende de arbodienstverlening is dat het aanbieden van een arbeidsomstandighedensprekbeurt niet langer verplicht is. De toegang tot arbodeskundigen blijft wel gehandhaafd via een wijziging in het ri&e-voorschrift.<sup>14</sup> In de RI&E moet staan hoe werknemers toegang hebben tot de arbodeskundige.

#### *Veranderingen in andere wet- en regelgeving*

Naast de veranderingen in de Arbwet zijn er rond 2003 veranderingen geweest in andere wet- en regelgeving op het vlak van ziekteverzuim, namelijk:

- De Wet verbetering poortwachter (Wvp) uit 2002 stelde werkgever en werknemers op ondernemingsniveau direct verantwoordelijk voor de re-integratie in het geval van ziekte van een werknemer.
- In 2004 werd de loondoorbetalingsplicht van werkgevers verlengd met een jaar, in de Wet Verlenging Loondoorbetalingsverplichting bij Ziekte (VLZ). Doordat werkgevers het loon van zieke werknemers in de meeste gevallen 104 weken lang door moeten betalen, hebben zij een direct financieel belang bij het beperken van het verzuim van hun medewerkers en daarmee ook bij preventie in de vorm van goede arbeidsomstandigheden.
- Eind 2005 is de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) in werking getreden als vervanger van de WAO. De WIA bestaat uit twee regelingen, namelijk:
  - Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsongeschikten (IVA) voor mensen die volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn.
  - Werkhervattingsregeling Gedeeltelijk Arbeidsongeschikten (WGA) voor werknemers die gedeeltelijk arbeidsongeschikt worden verklaard met een arbeidsverlies tussen de 35% en 80% en werknemers die volledig arbeidsongeschikt zijn maar waar uitzicht is op herstel. Sinds 2006 kunnen werkgevers hier eigen risicodragers voor worden. Ze brengen dan het risico onder bij een verzekeringsmaatschappij in plaats van bij het UWV.
- In 2011 is de grens voor toetsingsvrijstelling voor de RI&E bij gebruik van een erkend RIE-instrument verhoogd van 10 naar 25 medewerkers of minder.<sup>15</sup>

#### *Veranderende economische omstandigheden*

Naast de veranderingen in de wet- en regelgeving noemen de geïnterviewde dienstverleners en werkgevers- en werknemersorganisaties ontwikkelingen die samenhangen met de veranderende economische omstandigheden, namelijk ontwikkelingen in volume en contracten en ontwikkelingen in de inhoud van de dienstverlening.

Door dienstverleners geconstateerde ontwikkelingen in het volume en contracten zijn:

- De uitgaven per werknemer aan dienstverlening rond arbeidsomstandigheden en verzuim neemt af.
- Contracten worden ingeperkt /uitgekleed.
- Investerings worden uitgesteld.
- Door een lager verzuim zijn minder interventies nodig.
- Meer onderhandelingen over de kostprijs.
- Het aantal werknemers van bedrijven die getroffen worden door de crisis neemt af.
- De aard van de klachten van zieke werknemers wordt ernstiger.
- Bedrijven zijn steeds secuurder op het aantal medewerkers waarvoor ze betalen.

Als we kijken naar de inhoud van de dienstverlening, constateren verschillende geïnterviewden dat er vrijwel geen animo is voor diensten op het vlak van duurzame

<sup>14</sup> Coenen L, L de Ruig, M Engelen. Reconstructie Beleidstheorie Arbeidsomstandighedenwet. Panteia/Research voor Beleid, Zoetermeer, 2010.

<sup>15</sup> [www.rie.nl](http://www.rie.nl)





inzetbaarheid, bevoegenheid, leefstijl, vitaliteit, levensfasebewust personeelsbeleid. De investeringsbereidheid van werkgevers is laag.

Een andere geïnterviewde constateert weliswaar dat klanten ook niet verplichte zaken als een PMO (uitgebreider dan verplicht) of onderzoek naar welzijn afnemen. Er zijn volgens deze geïnterviewde bovendien ook bedrijven die bij hun keuze voor een arbodienstverlener als visie hebben dat ze de beste willen zijn op het gebied van bedrijfsgezondheidszorg.

#### *Veranderingen in organisatievormen van bedrijven*

De geïnterviewde dienstverleners en werkgevers- en werknemersorganisaties benoemen veranderingen in dienstverbanden en een toename van het aantal zelfstandige ondernemers zonder personeel. Deze ontwikkelingen beïnvloeden op verschillende manieren de markt voor arbodienstverlening. Zo leidt het aan de vraagkant tot minder klandizie voor de arbodienstverleners, omdat zelfstandigen zonder personeel geen gebruik maken van hun diensten. Ook geldt aan de aanbodkant dat bedrijfsartsen in toenemende mate als zelfstandige werken en concurreren met de arbodiensten.

### **3.3 Aanbod van arbodienstverlening**

#### *Aantal en type aanbieders*

In Tabel 3.1 is de ontwikkeling van het aantal bedrijven in de branche weergegeven.

Het CBS verzamelt sinds 2008 cijfers over de branche 'Arbobeleiding en re-integratie' (SBI 86922). Daarvoor gelden andere definitie's als voor de cijfers t/m 2004. De huidige omschrijving van deze branche is als volgt: *begeleiding van zowel de werkgever als de werknemer met betrekking tot het voorkomen en het bestrijden van beroepsziekten en de terugkeer van mensen in een arbeidsomgeving, waaronder arbodiensten, bedrijfsartsen, arbo-adviesbureaus en re-integratiebedrijven*. De cijfers zijn niet meer beperkt tot organisaties met vijf of meer bezette arbeidsplaatsen.

De activiteiten binnen deze branche worden door het CBS als volgt omschreven:

- Een *arbodienst of arbodeskundige* (zoals zelfstandige bedrijfsarts) begeleidt zowel de werkgever als de werknemer met betrekking tot het voorkomen en het bestrijden van beroepsziekten.
- *Arbo-adviesbureau*: Bureau werkzaam op het gebied van arbeidsomstandigheden, zoals preventie en verzuim. Deze bureaus zijn niet gecertificeerd als arbodienst, maar hebben een ondersteunende en adviserende rol.
- *Re-integratiebedrijf*: Bedrijf dat personen begeleidt bij het vinden van werk.

Doordat de gegevens door het CBS op andere wijze zijn weergegeven dan in 2003/2004, is een goede vergelijking van de cijfers niet mogelijk. Wel zien we dat er in 2009 sprake was van een sterke stijging van het aantal organisaties dat als 'arbodienst of arbodeskundige' is geregistreerd.



Tabel 3.1 Aantal bedrijven in de branche 'arbobegeleiding en re-integratie' naar activiteit<sup>16</sup>

	2008	2009	2010	2011	2012
Arbodienst of arbodeskundige	50	220	250	260	350
Arbo-adviesbureau	490	460	430	480	490
Re-integratiebedrijf	270	270	370	370	370
Anders	530	500	400	450	500

Bron: CBS.<sup>17</sup>

Ondanks een toename van het aantal bedrijven in de branche, is er nog steeds sprake van een geconcentreerde markt. De vijf grootste arbodiensten hebben 81% van de markt in handen (ten opzichte van het totaal van de gecertificeerde interne en externe arbodiensten).<sup>18</sup> Het marktaandeel van de niet gecertificeerde aanbieders is niet bekend.

Tabel 3.2 geeft de ontwikkeling in uitgaven aan arbodiensten en re-integratiebedrijven weer. Het betreft uitgaven aan zowel organisaties met arbodienstverlening als hoofdactiviteit, als organisaties met arbodienstverlening als nevenactiviteit en interne arbodiensten. De totale uitgaven hebben enigszins gefluctueerd in de afgelopen jaren, maar zijn in 2012 circa 254 miljoen euro lager dan in 2003.

Tabel 3.2 Totale uitgaven aan arbodiensten en re-integratiebedrijven (in miljoenen euro)

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Uitgaven	1.360	1.315	1.245	1.094	1.177	1.211	1.260	1.279	1.189	1.106

Bron: CBS.

In de evaluatie van de Arbowet werd geconstateerd dat de aanbodkant van de markt voor arbodienstverlening al snel na de wijziging van de Arbowet in 2005 significant veranderde. Het gaat om de volgende ontwikkelingen:

- Mogelijkheid tot maatwerkcontracten. Arbodiensten bieden meer losse diensten aan en geven bedrijven de keuze om hun eigen pakket samen te stellen. Dit is een direct gevolg van de wetwijziging.
- Verzelfstandiging van kerndeskundigen. Vooral bedrijfsartsen bieden sinds de wetwijziging steeds vaker hun diensten aan buiten het kader van een arbodienst.
- Samenwerking van arbodiensten en re-integratiebedrijven. Arbodiensten en re-integratiebedrijven bieden vaker complete pakketten aan arbo- en verzuimzorg aan, waarbij de casemanager het aanspreekpunt voor werkgevers en werknemers is.
- De opkomst van de casemanager. Veel aanbieders van arbodienstverlening zijn begonnen met zogenaamde casemanagers te werken. De casemanager is het eerste aanspreekpunt voor de werkgever in alle zaken omtrent verzuim en arbeidsomstandigheden.
- Een toenemende rol voor verzuimverzekeraars. In de polisvoorwaarden van verzuimverzekeringen wordt aansluiting bij een arbodienst, of gebruikmaking van (re-integratie)dienstverlening, verplicht gesteld. Soms worden ook voorwaarden met betrekking tot preventie gesteld.

<sup>16</sup> Een bedrijf kan meerdere activiteiten uitvoeren, waardoor de som van het aantal bedrijven over de verschillende activiteiten groter kan zijn dan het werkelijke aantal bedrijven.

<sup>17</sup> Arbobegeleiding en re-integratie; verlies en winst, personeel en productie

<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=81201NED&D1=a&D2=a&HDR=G1&STB=T&VW=T>

<sup>18</sup> Arbobalans 2010.



- Concurrentie en prijsdruk. De opening van de markt heeft geleid tot nog meer prijsdruk, vooral bij (verplichte) openbare aanbestedingen waar de prijs vaak doorslaggevend is. De prijsdruk in de sector had al eerder geleid tot consolidering en afslanking. Dit proces zet door.<sup>19</sup>

De geïnterviewden zien in de afgelopen jaren een toename van het aantal dienstverleners op de markt, vooral de casemanagers en zelfstandige bedrijfsartsen. We zien een aantal verschillende vormen waarin diensten worden aangeboden:

- Zelfstandigen: bedrijfsartsen en andere kerndeskundigen die zelfstandig werken.
- Een samenwerkingsverband van zelfstandige bedrijfsartsen. Deze bedrijfsartsen kunnen worden ingehuurd door bedrijven voor totale dienstverlening, maar ook door casemanagementorganisaties voor losse spreekuren. Het samenwerkingsverband biedt ondersteuning van de bedrijfsartsen, zoals administratieve aspecten en waarneming bij ziekte of vakantie.
- Een gezamenlijk bedrijf van bedrijfsartsen, die zelf de meeste diensten leveren aan werkgevers en waar nodig andere kerndeskundigen inhuren. Hier zijn ook samenwerkingsverbanden met casemanagementorganisaties.
- Andere arbodienstverleners treden vooral op als casemanager /intermediair. Zij hebben bijvoorbeeld een achtergrond als arbeidsdeskundige of manager bij een arbodienst. Zij huren doorgaans een bedrijfsarts in op het moment dat die nodig is voor de verzuimbegeleiding. Dat is een zelfstandige bedrijfsarts, die eventueel is aangesloten bij een samenwerkingsverband van bedrijfsartsen. Sommigen bieden alleen verzuimbegeleiding, anderen ook een breder pakket van arbodienstverlening. Andere deskundigen, zoals veiligheidskundigen worden ingehuurd wanneer nodig.

Zelfstandige bedrijfsartsen of 'zelfstandige bedrijfsartsenconcepten' spelen in toenemende mate een rol in de markt. Zij opereren zelfstandig voor bedrijven en/of laten zich inhuren door uiteenlopende arbodienstverleners en casemanagementorganisaties. Casemanagers nemen een deel van de verzuimbegeleiding over die de werkgever ook zelf kan uitvoeren en schakelen alleen voor de noodzakelijke onderdelen bedrijfsartsen in.

De geïnterviewde kleinere aanbieders zijn van mening dat hun werkwijze bij verzuimbegeleiding grotendeels hetzelfde is als bij de (grote) arbodiensten. De kleine, relatief nieuwe arbodienstverleners leggen de focus op korte lijnen, maatwerk, flexibiliteit om te concurreren met de grotere arbodiensten en niet zozeer op het aanbieden van andere diensten. Daarnaast vindt concurrentie plaats door meer (niet wettelijke) taken van de werkgever over te nemen (zoals begeleiding van kortdurend verzuim) en vindt meer concurrentie op prijs plaats.

#### *Werkzame personen bij arbodienstverleners*

In 2003 bedroeg het aantal werkzame personen in de branche 12.000. Toen werden door het CBS echter re-integratiebedrijven en organisaties met minder dan vijf werkzame personen niet in de cijfers meegeteld. Als we er vanuit gaan dat het aantal kleine aanbieders in 2003 beperkt was, is er sprake van een stijging van het aantal werkzame personen ten opzichte van 2003. Met zekerheid kunnen we uit Tabel 3.3 concluderen dat het aantal werkzame personen na 2010 is gedaald.

<sup>19</sup> L. Rings, R. Trommel, M. Heerink (2011): *Eindrapport deelonderzoek bevraging arbodienstverleners wetswijzigingen Arbeidsomstandighedenwet 2005 en 2007*; Arnhem: KplusV.



Tabel 3.3 Werkzame personen in de branche 'arbobeleiding en re-integratie'

<i>Jaar</i>	<i>Aantal werkzame personen</i>
2008	15.300
2009	14.500
2010	14.800
2011	13.940
2012	12.180

Bron: CBS.<sup>20</sup>

#### *Certificering (Certificaat Richtlijn Arbodiensten)*

Het aantal arbodiensten met een Certificaat Richtlijn Arbodiensten is gestegen ten opzichte van 2003. Dit is weergegeven in Tabel 3.4. Er is vooral sprake van een toename van het aantal externe arbodiensten met een Certificaat Richtlijn Arbodiensten en een afname van het aantal interne arbodiensten met een Certificaat Richtlijn Arbodiensten.

Tabel 3.4 Aantal gecertificeerde arbodiensten (Certificaat Richtlijn Arbodiensten)

	<i>2003</i>	<i>2013</i>
Interne arbodiensten	42	26
Externe arbodiensten	50	81
Totaal	92	107

Bron: SBCA.

Uit de interviews met enkele dienstverleners blijkt dat kleine arbodienstverleners doorgaans geen Certificaat Richtlijn Arbodiensten hebben. Zij zien deze certificering vooral als van belang bij contracten voor de overheid en bij aanbestedingen en vinden het niet de moeite waard voor hun eigen organisatie. De kerndeskundigen die werkzaam zijn bij deze dienstverleners voldoen wel aan certificatie- en registratie-eisen voor kerndeskundigen die gelden voor de wettelijke taken en kunnen daarmee diensten verlenen op basis van de maatwerkregeling.

#### *Aanbod van diensten*

Uit de gehouden interviews met dienstverleners en werkgevers- en werknemersorganisaties komt naar voren dat de nadruk in de dienstverlening ligt op het reduceren van verzuim. Alle dienstverleners bieden verzuimbegeleiding. Daarnaast worden ook aanvullende diensten aangeboden, zoals toetsing van de RI&E, PAGO en aanstellingskeuringen. Door een gebrek aan vraag naar diensten op het gebied van vitaliteit, inzetbaarheid etc., zet een deel van de geïnterviewde arbodienstverleners hier niet (meer) specifiek en nadrukkelijk op in.

### **3.4 Samenvatting en conclusie**

De grote arbodiensten spelen nog steeds een belangrijke rol in het aanbod van arbodienstverlening, maar het aantal andere aanbieders is toegenomen. Het gaat vooral om zelfstandige kerndeskundigen en casemanagementorganisaties/ verzuimbedrijven. Verzuimverzekeraars spelen een toenemende rol in de markt voor arbodienstverlening, doordat contracten voor een verzuimverzekering worden

<sup>20</sup> Arbobeleiding en re-integratie; verlies en winst, personeel en productie  
<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=81201NED&D1=a&D2=a&HDR=G1&STB=T&VW=T>



gekoppeld aan dienstverlening op het terrein van arbeidsomstandigheden, verzuim en re-integratie.

### **Ontwikkelingen tussen 2003 en 2013**

Een belangrijke ontwikkeling voor de markt voor arbodienstverlening was de wijziging van de Arbeidsomstandighedenwet in 2005. Deze wijziging bood werkgevers met de Maatwerkregeling de mogelijkheid tot een alternatief voor de inschakeling van een arbodienst.

Daarnaast zijn de economische ontwikkelingen van invloed geweest op de markt voor arbodienstverlening. Door een daling van het aantal werknemers bij bedrijven die door de recessie worden getroffen, een lager verzuim, onderhandelingen over prijs en het uitstellen van investeringen, neemt de vraag naar arbodienstverlening af.

### **Het aanbod**

Door veranderingen in de registratie van gegevens over de branche, is een goede vergelijking van cijfers over het aanbod tussen 2003 en 2013 niet mogelijk. In 2012 zijn 350 arbodiensten of arbodeskundigen werkzaam, 490 arbo-adviesbureaus, 370 re-integratiebedrijven en 500 andere organisaties. Het aantal werkzame personen was in 2010 circa 15.000 personen. In 2012 is het aantal werkzame personen gedaald tot circa 12.000 personen.

Het beeld op grond van gesprekken is wel dat, sinds 2003, het aantal aanbieders is toegenomen. Ook tussen 2008 en 2012 blijft het aantal organisaties toenemen. Het totaal aan uitgaven aan arbodienstverlening en re-integratie was in 2012 1.106 miljoen euro, dat is 254 miljoen euro lager dan in 2003.

Belangrijke ontwikkelingen aan de aanbodkant waren:

- *Meer mogelijkheden voor maatwerkcontracten.* Een deel van de werkgevers kiest voor het 'eigen regie model' en is selectief in de taken die ze extern laten uitvoeren. Dienstverleners zijn hierop in gaan spelen en bieden meer verschillende contracten, variërend van alleen de inzet van een bedrijfsarts tot volledige uitvoering van casemanagement, verzuimbegeleiding en re-integratie.
- *Verzelfstandiging van kerndeskundigen.* Een deel van de kerndeskundigen, met name bedrijfsartsen en veiligheidsdeskundigen is als zelfstandige gaan werken. Naast de zelfstandig opererende kerndeskundigen ontstonden ook samenwerkingsverbanden van deskundigen of kleine bedrijven waarin (voorheen zelfstandige) deskundigen samenwerken.
- *De opkomst van de casemanager.* Binnen arbodiensten is er meer aandacht gekomen voor casemanagement en daarnaast opereren er specifieke casemanagementorganisaties/verzuimbedrijven op de markt, die soms ook de verzuimbegeleiding door de bedrijfsarts en andere verzuimgerelateerde diensten in hun pakket hebben. Zij werken vaak samen met zelfstandige bedrijfsartsen en samenwerkingsverbanden van zelfstandige bedrijfsartsen.
- *Een toenemende rol voor verzuimverzekeraars.* Veel verzuimverzekeraars stellen als voorwaarde voor hun verzekering dat de werkgever gebruik maakt van een specifieke dienstverlener. Zij hebben hiermee een belangrijke invloed op de keuzes die werkgevers maken.
- *Toenemende concurrentie en prijsdruk.* Door de invoering van de maatwerkregeling zijn nieuwe typen dienstverleners tot de markt toegetreden met andere dienstverleningsconcepten. Dit leverde meer concurrentie voor de bestaande arbodiensten. Door de verslechterde economische omstandigheden van de afgelopen jaren zijn bovendien de uitgaven aan dienstverlening onder druk komen te staan. Ook hierdoor is de concurrentie en prijsdruk toegenomen.





## 4 De huidige markt voor arbodienstverlening: het gebruik en de behoefte

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het huidige gebruik van arbodienstverlening door werkgevers/organisaties. Daarbij wordt aandacht besteed aan het gebruik van diensten, de dienstverleners, motieven, tevredenheid, behoeften, e.d. De gegevens in dit hoofdstuk zijn voornamelijk gebaseerd op de enquête onder organisaties, die in oktober en november 2013 is uitgevoerd. Met deze enquête is een representatief beeld gekregen van alle bedrijven in Nederland.

### 4.2 Gebruik van diensten

#### *Huidige gebruik van diensten*

In totaal heeft 60% van de organisaties (met personeel) in Nederland in de afgelopen twee jaar gebruik gemaakt van diensten op het terrein van arbeidsomstandigheden, verzuim en/of re-integratie. Dit zijn diensten van externe dienstverleners, interne arbodiensten en/of interne kerndeskundigen.

In onderstaande tabel is weergegeven welk deel van de organisaties deze diensten heeft laten uitvoeren in de afgelopen 2 jaar. Andere diensten die genoemd worden zijn bijvoorbeeld: vertrouwenspersoon, Sociaal Medisch Overleg, bedrijfssport/fitness, stoelmassage, health checks, mediation.

Tabel 4.1 Percentage bedrijven dat in de afgelopen twee jaar diensten op het terrein van arbeidsomstandigheden, verzuim en re-integratie heeft laten uitvoeren door interne deskundigen of externe dienstverleners (n=999)

Type diensten	%
Ziekteverzuimbegeleiding door interne of externe bedrijfsarts	46%
Toetsing RI&E	28% <sup>21</sup>
PAGO/PMO	11%
Aanstellingskeuringen	4%
Arbodsomstandighedenspreekuur	8%
Onderzoek en/of advies door kerndeskundigen (veiligheidskundige, arbeidshygiënist, arbeidsorganisatiedeskundige of bedrijfsarts)	17%
Preventieve cursussen/trainingen (bijv. tilcursus, agressietraining, veiligheidstraining)	21%
Individuele ondersteuning van medewerkers (bijv. psychologische ondersteuning, bedrijfsmaatschappelijk werk, fysiotherapie)	19%
Casemanagement (niet medische verzuimbegeleiding)	17%
Stimuleren duurzame inzetbaarheid/vitaliteit/mobiliteit	9%
Re-integratie (1 <sup>e</sup> of 2 <sup>e</sup> spoor)	22%
Andere diensten	5%

Bron: Panteia, 2013.

In bijlage 3 is deze tabel uitgesplitst naar de grootteklasse van de organisaties en naar de sector. Daaruit kunnen we concluderen dat er een sterke samenhang is tussen

<sup>21</sup> In het onderzoek 'Arbo in bedrijf' komt de Arbeidsinspectie omgerekend op circa 16% voor toetsing RI&E in de voorgaande twee jaar. Het verschil met de 28% in het huidige onderzoek kan mogelijk worden verklaard doordat dat respondenten op de enquête 'toetsing RI&E' mogelijk ruimer hebben opgevat dan bedoeld.



het aantal werknemers en het gebruik van alle typen diensten: grote bedrijven hebben (veel) vaker gebruik gemaakt van diensten. Dit is logisch aangezien grote bedrijven bijvoorbeeld vaker te maken krijgen met verzuim. Ook zijn er aanzienlijke verschillen tussen sectoren: in de sector overheid/onderwijs is het gebruik van diensten het hoogst, in de sectoren dienstverlening en handel/horeca is het gebruik van diensten over het geheel gezien het laagst.

De dienstverleners die organisaties inschakelen voor de verschillende diensten en de combinaties die daarin voorkomen komen aan de orde in paragraaf 4.4, type dienstverleners per dienst.

#### *Combinaties van diensten*

Het gebruik van de diensten ziekteverzuimbegeleiding en toetsing van de RI&E komt regelmatig in combinatie voor. Dit zijn beide wettelijke verplichtingen. Buiten deze combinatie is er geen sprake van duidelijke clusters van diensten die bij groepen van bedrijven voorkomen. Er zijn veel verschillende combinaties van diensten die organisaties afnemen.

#### *Redenen voor gebruik van diensten*

De bedrijven die één of meerdere diensten hebben laten uitvoeren in de afgelopen twee jaar is gevraagd wat de reden was om deze diensten te laten uitvoeren. Het resultaat is in Tabel 4.2 weergegeven. De antwoorden bij 'anders' zijn samengevat in bijlage 4.

Tabel 4.2 Redenen om diensten WEL uit te laten voeren, per type dienst (in procenten van de bedrijven die een of meer diensten hebben afgenomen in de afgelopen twee jaar)<sup>22</sup>  
Het vetgedrukte percentage is het meest gekozen antwoord per type dienst

Type diensten	Redenen									n
	Wettelijke verplichting	Wens specialist in te schakelen	Te hoog verzuim	Ongelukken op het werk	Verhoging productiviteit	Investering in personeel	Kostenbesparing	Anders	Weet niet	
Ziekteverzuimbegeleiding	<b>72</b>	35	8	2	3	16	7	12	2	713
Toetsing RI&E	<b>81</b>	21	0	3	1	17	2	9	5	507
PAGO/PMO	<b>53</b>	30	3	0	6	44	9	11	3	256
Aanstellingskeuringen	53	<b>59</b>	0	0	4	34	1	5	9	72
Arbeidsomstandigheden-spreekuur	28	<b>51</b>	4	1	5	37	3	2	6	235
Onderzoek en/of advies door kerndeskundigen	41	<b>55</b>	5	1	4	29	6	3	5	422
Preventieve cursussen/trainingen	41	16	2	3	9	<b>61</b>	5	11	2	380
Individuele ondersteuning van medewerkers	16	40	11	0	13	<b>60</b>	4	9	1	441
Casemanagement	40	<b>42</b>	10	0	15	33	9	7	3	324
Stimuleren duurzame inzetbaarheid/vitaliteit/mobiliteit	14	12	8	0	14	<b>72</b>	18	10	3	243
Re-integratie	<b>76</b>	35	6	1	2	29	9	5	2	497
Andere diensten	18	32	8	0	6	<b>33</b>	<b>33</b>	17	10	71

Bron: Panteia, 2013.

Uit de tabel blijkt dat 'wettelijke verplichting' de meest genoemde reden is voor het uitvoeren van ziekteverzuimbegeleiding, toetsing RI&E, PAGO/PMO en re-integratie.

<sup>22</sup> De aantallen respondenten per type dienst in tabel 4.2 en tabel 4.3 tellen niet op tot hetzelfde totaal. Dit komt doordat organisaties die 'weet niet' hebben geantwoord bij de vraag of ze gebruik hebben gemaakt van diensten in de afgelopen 2 jaar, de vragen over de redenen niet voorgelegd kregen.





'De wens een specialist in te schakelen' is de meest genoemde reden voor de uitvoering van aanstellingskeuringen, arbeidsomstandighedenspreekuur, onderzoek en/of advies door kerndeskundigen en casemanagement.

'Investing in personeel' is de belangrijkste reden voor het laten uitvoeren van preventieve cursussen/trainingen, individuele ondersteuning van medewerkers en stimuleren van duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en/of mobiliteit.

#### *Het niet afnemen van afzonderlijke diensten*

Aan de respondenten die een of meer diensten hebben afgenomen is tevens gevraagd waarom zij andere diensten niet hebben afgenomen in de afgelopen twee jaar. De redenen die organisaties noemen om afzonderlijke diensten niet uit te laten voeren zijn weergegeven in Tabel 4.3. De antwoorden bij 'anders' zijn samengevat in bijlage 4.

Voor ziekteverzuimbegeleiding is de meest genoemde reden dat er geen sprake is geweest van verzuim. Het gaat hierbij vooral om kleinere bedrijven waar geen sprake is van ziekteverzuim en daarom ook niet van ziekteverzuimbegeleiding. De reden 'geen sprake van verzuim' wordt ook voor de andere diensten genoemd, maar daar is in alle gevallen de belangrijkste reden om diensten niet uit te laten voeren dat de respondenten de diensten niet nodig vindt voor het bedrijf.

Tabel 4.3 Redenen om diensten NIET uit te laten voeren, per type dienst (in procenten van de bedrijven die een of meer diensten hebben afgenomen in de afgelopen twee jaar)  
*Het vetgedrukte percentage is het meest gekozen antwoord per type dienst*

Type diensten	Redenen								n
	Geen sprake van verzuim	Uitvoering door reguliere medewerkers	Diensten niet nodig	Kosten zijn te hoog	Geen prioriteit	Ontevreden over bestaande dienstverlening	Anders	Weet niet	
Ziekteverzuimbegeleiding door bedrijfsarts	<b>77</b>	2	28	1	1	2	2	2	95
Toetsing RI&E	26	16	<b>28</b>	3	10	0	9	18	244
PAGO/PMO	29	1	<b>37</b>	7	15	0	4	18	466
Aanstellingskeuringen	18	1	<b>62</b>	4	18	0	4	2	705
Arbidsomstandigheden-spreekuur	20	7	<b>56</b>	3	15	0	3	5	534
Onderzoek en/of advies door kerndeskundigen	22	1	<b>55</b>	4	14	0	2	7	368
Preventieve cursussen/trainingen	19	3	<b>46</b>	8	22	0	4	8	405
Individuele ondersteuning van medewerkers	23	5	<b>52</b>	8	12	0	1	12	345
Casemanagement	30	6	<b>52</b>	4	10	0	1	7	447
Stimuleren duurzame inzetbaarheid/vitaliteit/mobiliteit	24	7	<b>52</b>	7	14	0	2	6	515
Re-integratie	39	6	<b>55</b>	0	4	0	2	5	287

Bron: Panteia, 2013.



### 4.3 Bedrijven die geen gebruik hebben gemaakt van arbodienstverlening

#### *Geen diensten afgenomen in afgelopen twee jaar*

In totaal heeft 40% van de organisaties in de afgelopen twee jaar helemaal geen gebruik gemaakt van diensten op het vlak van verzuim, arbeidsomstandigheden en re-integratie (bij interne en/of externe dienstverleners). Van deze organisaties had 22% wel een contract met een dienstverlener. De overige organisaties hadden geen contract (71%) of weten niet of ze een contract hadden (7%). Het zijn vooral de kleinere organisaties die in de afgelopen twee jaar helemaal geen gebruik gemaakt hebben van diensten op het vlak van verzuim, arbeidsomstandigheden en re-integratie (zie Tabel 4.4).

Tabel 4.4 Percentage bedrijven dat in de afgelopen 2 jaar gebruik heeft gemaakt van dienstverlening op het vlak van verzuim, arbeidsomstandigheden en re-integratie, naar grootteklasse (n=999)

	Grootteklasse (aantal werknemers)				
	1-4	5-19	20-99	≥100	Totaal
Wel gebruik dienstverlening	36%	74%	95%	100%	60%
Geen gebruik dienstverlening	64%	26%	5%	0%	40%

Bron: Panteia, 2013 .

#### *Motieven om geen gebruik te maken van arbodienstverlening*

De redenen dat men in de afgelopen twee jaar helemaal geen gebruik heeft gemaakt van diensten zijn in Tabel 4.5 weergegeven. Organisaties met meer dan 100 werknemers maakten altijd gebruik van diensten. De meest genoemde reden om geen gebruik te maken van diensten is in alle grootteklassen dat er geen sprake is geweest van verzuim. Ontevredenheid over de dienstverlening in het verleden wordt vrijwel niet als reden genoemd. Wel vindt circa 1 op de 10 bedrijven de kosten te hoog. Bij 'anders' noemt men als reden dat er maar één werknemer in dienst is en dat men pas sinds kort werkgever is.

Tabel 4.5 Redenen dat de organisatie in de afgelopen 2 jaar geen gebruik heeft gemaakt van diensten op het vlak van verzuim, arbeidsomstandigheden en re-integratie naar grootteklasse (n=187) (meer antwoorden mogelijk)

Redenen	Grootteklasse (aantal werknemers)				
	1-4	5-19	20-99	≥100	Totaal
Er is geen sprake geweest van verzuim	86%	71%	73%	-	83%
De organisatie heeft (nog) geen ondersteuning nodig	22%	17%	11%	-	21%
De organisatie doet alles zelf	13%	19%	2%	-	14%
De kosten zijn te hoog	9%	8%	2%	-	9%
De organisatie vindt de inschakeling van dienstverleners niet nuttig	4%	0%	0%	-	3%
Ontevredenheid met dienstverlening in het verleden	1%	0%	0%	-	1%
Anders	6%	2%	0%	-	5%
Weet niet	3%	4%	16%	-	3%

Bron: Panteia, 2013 .

Twee procent (n=6) van de bedrijven die in de afgelopen 2 jaar geen diensten hebben afgenomen vindt dat het bedrijf wel ondersteuning zou kunnen gebruiken bij de uitvoering van het arbo- en verzuimbeleid.

Als antwoord op de vraag welk soort ondersteuning men zou kunnen gebruiken, werd



als antwoord gegeven: 'advies en controle betreffende de arbeidsomstandigheden', 'uitleg over verantwoordelijkheden, verplichte zaken' en 'om alles te regelen voor kleine bedrijfjes die dit meestal zelf niet kunnen'.

#### *Overweging om een dienstverlener in te schakelen*

De meeste respondenten die de afgelopen twee jaar geen gebruik hebben gemaakt van arbodienstverlening zouden inschakeling van een dienstverlener op het terrein van verzuim, arbeidsomstandigheden of re-integratie alleen overwegen in het geval de omstandigheden veranderen, zoals een toename van verzuim of uitbreiding van het aantal werknemers (zie Tabel 4.6) Een kwart van de bedrijven (die in de afgelopen twee jaar geen diensten hebben afgenomen) zegt in geen geval een dienstverlener te zullen inschakelen.

Tabel 4.6 Wanneer zou u ertoe besluiten (weer) een dienstverlener in te schakelen op het terrein van verzuim, arbeidsomstandigheden of re-integratie? (n=187)

	%
Bij een toename van verzuim of arbeidsongeschiktheid	40%
Bij een uitbreiding van het aantal werknemers	26%
In geen geval	23%
Bij lagere kosten	8%
Bij een ander aanbod van dienstverlening	0%
Anders	6%
Weet niet	15%

Bron: Panteia, 2013.

Bij 'anders' geeft men als antwoord dat men dit alleen zal doen als de situatie erom vraagt of bij fulltime werknemers. Twee respondenten geven aan dat het inschakelen van een dienstverlener niet aan de orde is door afbouw van werkzaamheden in verband met de leeftijd.

## **4.4 Ingeschakelde dienstverleners**

### *Aantal dienstverleners*

De meeste bedrijven (65%) die diensten afnemen, namen deze in de afgelopen 2 jaar af bij één dienstverlener (intern of extern). Ruim een derde (35%) schakelt verschillende interne en/of externe dienstverleners in. Een uitsplitsing naar grootteklasse is weergegeven in tabel 4.7.

Het percentage bedrijven met verschillende dienstverleners is hoger (60%) onder grote bedrijven (meer dan 100 werknemers) dan onder kleine bedrijven (22% bij minder dan 5 werknemers).



Tabel 4.7 Aantal dienstverleners per organisatie (waar in de laatste 2 jaar gebruik van is gemaakt), uitgesplitst naar grootteklasse (n=812)

	Grootteklasse (aantal werknemers)				Totaal
	1-4	5-19	20-99	≥100	
1 dienstverlener	78%	71%	49%	40%	65%
2 dienstverleners	12%	19%	19%	3%	15%
3 dienstverleners	7%	6%	7%	12%	7%
4 dienstverleners	0%	3%	6%	14%	4%
5 of meer dienstverleners	3%	1%	19%	31%	10%

Bron: Panteia, 2013.

De redenen om voor de dienstverlening verschillende partijen in te schakelen zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 4.8 Redenen om voor de dienstverlening verschillende partijen in te schakelen (n=410)

	%
Specialisme/kwaliteit verschilt per dienstverlener	49%
Behoeftte aan maatwerk	36%
Meer eigen regie over arbo en verzuim	23%
Lagere kosten	19%
Anders, namelijk	15%
Weet niet	11%

Bron: Panteia, 2013.

Bij 'anders' noemt men dat men voor bepaalde diensten is doorverwezen door de arbodienst, dat de dienstverleners deel uitmaken van het pakket van de verzekeraar, dat een deel intern wordt uitgevoerd en een deel extern, dat de dienstverleners een samenwerkingsverband hebben of dat het toevallig zo is ontstaan.

#### Interne deskundigheid

Bedrijven kunnen de arbodienstverlening intern regelen, door middel van een interne arbodienst of het in dienst nemen van kerndeskundigen. Tabel 4.9 laat zien hoeveel bedrijven van deze mogelijkheid gebruik maken. In totaal maakt 1% van de organisaties gebruik van diensten van een interne arbodienst. Interne arbodiensten en interne deskundigen zijn door respondenten op de enquête ruim geïnterpreteerd en betreffen zowel gecertificeerde interne arbodiensten als niet gecertificeerde interne arbodiensten en arboafdelingen en daarnaast gecertificeerde en niet gecertificeerde deskundigen op meerdere niveaus.

Tabel 4.9 Percentage van de bedrijven dat diensten afneemt bij een interne arbodienst en/of interne kerndeskundigen

	Bedrijven met interne arbodienst (1% van de bedrijven, n=27)	Bedrijven zonder interne arbodienst (99% van de bedrijven, n=964)	Totaal (n=999) <sup>23</sup>
Bedrijfsarts	55%	0,1%	0,4%
Veiligheidsdeskundige	59%	1,3%	1,8%
Arbeidshygiënist	23%	0,2%	0,3%
Arbeidsorganisatiedeskundige	54%	0,3%	0,6%

Bron: Panteia, 2013.

<sup>23</sup> In het totaal zijn de acht organisaties meegeteld die 'weet niet' hebben geantwoord op de vraag of de organisatie een interne arbodienst heeft.



### *Type dienstverleners per dienst*

Bijlage 5 bevat een uitgebreide tabel waarin is weergegeven welk type dienstverleners organisaties inschakelen voor de verschillende diensten. De respondenten hebben hun dienstverlener zelf in een categorie ingedeeld. Vervolgens is bij externe arbodiensten onderscheid gemaakt tussen gecertificeerde en niet gecertificeerde arbodiensten. Dit onderscheid is vastgesteld op basis van de opgegeven naam van de arbodienst en de gegevens over externe gecertificeerde arbodiensten van de SBCA.

Uit de tabel in bijlage 5 kunnen we concluderen dat de SBCA-gecertificeerde externe arbodiensten voor alle type diensten nog steeds een groot deel van de markt bestrijken. Dit varieert tussen 37% (voor preventieve cursussen/trainingen) en 79% (voor ziekteverzuimbegeleiding door de bedrijfsarts). Bedrijven schakelen voor alle typen diensten vaker SBCA-gecertificeerde arbodiensten in dan niet SBCA-gecertificeerde arbodiensten. De niet SBCA-gecertificeerde externe arbodiensten worden, ten opzichte van SBCA-gecertificeerde externe arbodiensten, met name relatief vaak ingezet voor casemanagement en stimuleren van duurzame inzetbaarheid/vitaliteit/mobiliteit. Ze worden relatief weinig ingezet voor aanstellingskeuringen en het arbeidsomstandighedensprekkuur.

Voor de andere groepen dienstverleners zien we het volgende:

- Interne arbodiensten en kerndeskundigen spelen als het gaat om het aantal bedrijven dat gebruik maakt van de diensten maar een kleine rol.
- Zelfstandige externe deskundigen:
  - Veiligheidsdeskundigen spelen vaak een rol bij de toetsing van de ri&e en bij het geven van preventieve cursussen en trainingen.
  - Externe bedrijfsartsen worden vooral genoemd als uitvoerder van een PAGO of PMO.
- Casemanagementorganisaties/verzuimbedrijven spelen vooral een rol bij casemanagement, aanstellingskeuringen, het stimuleren van duurzame inzetbaarheid/vitaliteit/mobiliteit en ziekteverzuimbegeleiding door een bedrijfsarts.
- Re-integratiebedrijven worden ingezet voor re-integratie, maar ook voor bijvoorbeeld onderzoek en/of advies door kerndeskundigen en individuele ondersteuning van medewerkers.

Voor enkele typen dienstverlening noemen de respondenten vaak andere dienstverleners die worden ingeschakeld:

- Preventieve cursussen/trainingen worden vaak uitgevoerd door opleidingsinstituten en trainingsbureaus.
- Individuele ondersteuning van medewerkers wordt vaak uitgevoerd door psychologen, trainings- en coachingsbureaus.

### *Contractvorm*

In bijlage 6 is een gedetailleerde tabel (B6.2) weergegeven met het type contract per type dienstverlener. Hier geven we het totaaloverzicht. Dan blijkt dat contracten voor een totaalprijs het meeste voorkomen, gevolgd door contracten op verrichtingenbasis of een combinatie van beide. Bij 'anders' noemen respondenten vooral dat de dienstverlening onderdeel is van de verzuimverzekering. Ook wordt genoemd dat diensten worden betaald vanuit de branche of dat inschakeling plaatsvindt op offertebasis.



Tabel 4.10 Type contract met de dienstverlener (n=1.085, deze vraag is gesteld voor maximaal twee dienstverleners, die de meeste diensten leveren)

<i>Contractvorm</i>	<i>%</i>
Alle afgenomen diensten worden tegen een totaalprijs afgenomen	34%
Alle afgenomen diensten worden op afzonderlijke verrichtingenbasis betaald	23%
Een deel van de diensten wordt tegen een totaalprijs afgenomen en een deel op verrichtingenbasis	22%
Anders	4%
Weet niet	17%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

Bron: Panteia, 2013.

## 4.5 Keuzegedrag

### *Rol van certificering*

Voor arbodienstverleners zijn een aantal certificaten relevant, namelijk:

- het Certificaat Richtlijn Arbodiensten: dit is een certificaat voor arbodiensten.
- Beroepscertificaten: dit is een persoonlijke certificering voor kerndeskundigen in arbodienstverlening.
- Blik op werk – keurmerk: dit keurmerk voor organisaties richt zich op de kwaliteit van dienstverlening op het gebied van duurzame arbeidsdeelname.
- ISO-certificaat: dit is een certificering van organisaties op het gebied van kwaliteit van bedrijfsprocessen, die niet specifiek is voor arbodienstverlening.

Van de Nederlandse organisaties is 48% naar eigen zeggen bekend met het bestaan van een certificering voor arbodiensten en kerndeskundigen in arbodienstverlening. De bekendheid varieert van 33% bij organisaties met 1 tot 4 werknemers tot 71% bij organisaties met meer dan 100 werknemers.

Tabel 4.11 Bekendheid met het bestaan van een certificering voor arbodiensten en kerndeskundigen in arbodienstverlening (n=812)

	<i>Grootteklasse (aantal werknemers)</i>				<i>Totaal</i>
	<i>1-4</i>	<i>5-19</i>	<i>20-99</i>	<i>≥100</i>	
Ja	33%	43%	61%	71%	48%
Nee	59%	50%	36%	18%	46%
Wil niet zeggen	7%	6%	2%	11%	6%

Bron: Panteia, 2013.

De organisaties weten in de helft van de gevallen (52%) niet of hun eigen dienstverleners gecertificeerd zijn. Degenen die zeggen dat hun dienstverlener wel gecertificeerd is, weten bovendien in 65% van de gevallen niet met welk certificaat. Degenen die wel een certificaat noemen, noemen niet altijd het juiste certificaat (voor zover bij ons bekend). Dit is weergegeven in Tabel 4.12 en Tabel 4.13. Bij externe arbodiensten is een onderscheid gemaakt tussen gecertificeerde en niet gecertificeerde externe arbodiensten. Deze indeling is gebaseerd op de in de enquête opgegeven namen van de arbodiensten en de lijst van gecertificeerde arbodiensten 'Certificaat Richtlijn Arbodiensten' van SBCA.



Tabel 4.12 Certificering van de eigen dienstverlener(s) volgens respondenten<sup>24</sup>, naar type dienstverlener

	Externe arbodienst <sup>25</sup>								Totaal
	Interne arbodienst of kerndeskundigen	Gecertificeerd	Niet gecertificeerd	Certificering onbekend	Zelfstandige externe deskundige (n)	Casemanagement-organisatie/verzuimbedrijf	Re-integratiebedrijf	Anders	
Ja	61%	41%	55%	60%	63%	58%	27%	38%	46%
Nee	33%	0%	3%	8%	0%	2%	2%	8%	2%
Weet niet	6%	59%	42%	32%	37%	40%	71%	54%	52%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
N	47	550	112	12	179	49	61	122	1.132

Bron: Panteia, 2013.

Tabel 4.13 Type certificaat van de dienstverlener volgens respondenten<sup>26</sup>, naar type dienstverlener

Type certificaat	Externe arbodienst <sup>27</sup>								Totaal
	Interne arbodienst of kerndeskundigen	Gecertificeerd	Niet gecertificeerd	Certificering onbekend	Zelfstandige externe deskundige(n)	Casemanagement-organisatie/verzuimbedrijf	Re-integratiebedrijf	Anders	
Certificaat Richtlijn Arbodiensten	18%	26%	17%	0%	5%	8%	2%	0%	15%
ISO-certificaat	31%	15%	5%	4%	26%	10%	4%	24%	17%
Blik op Werk keurmerk	8%	3%	0%	0%	0%	0%	14%	0%	2%
Beroepscertificaat	25%	8%	6%	0%	20%	4%	3%	12%	10%
(Nog) anders, namelijk <sup>28</sup>	0%	1%	3%	0%	9%	4%	0%	10%	4%
Weet niet	30%	67%	78%	96%	47%	84%	81%	59%	65%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n	29	301	57	0%	104	21	18	44	579

Bron: Panteia, 2013.

Uit bovenstaande tabellen kunnen we concluderen dat de kennis over certificering van dienstverleners bij de organisaties beperkt is. Vervolgens is de vraag welke rol de

<sup>24</sup> Deze vraag is gesteld voor maximaal twee dienstverleners, die de meeste diensten leveren aan de organisaties. De tabel is gepercenteerd ten opzichte van het aantal dienstverleners.

<sup>25</sup> Bij externe arbodiensten is een onderscheid gemaakt tussen gecertificeerde en niet gecertificeerde externe arbodiensten. Deze indeling is gebaseerd op de in de enquête opgegeven namen van de arbodiensten en de lijst van gecertificeerde arbodiensten 'Certificaat Richtlijn Arbodiensten' van SBICA.

<sup>26</sup> Deze vraag is gesteld voor maximaal twee dienstverleners met een certificaat, die de meeste diensten leveren aan de organisaties. De tabel is gepercenteerd ten opzichte van het aantal dienstverleners.

<sup>27</sup> Bij type dienstverlener is een onderscheid gemaakt tussen gecertificeerde en niet gecertificeerde externe arbodiensten. Deze indeling is gebaseerd op de in de enquête opgegeven namen van de arbodiensten en de lijst van gecertificeerde arbodiensten 'Certificaat Richtlijn Arbodiensten' van SBICA.

<sup>28</sup> Bij 'anders, namelijk' noemden respondenten het volgende: HKZ (harmonisatie kwaliteitsbeoordeling in de zorgsector), WFT (wet financieel toezicht), MVO (maatschappelijk verantwoord ondernemen), raad van accreditatie en opleidingsinstituut.



kennis over certificering speelt bij de keuze voor een dienstverlener. 51% van de bedrijven met een gecertificeerde dienstverlener zegt dat de certificering geen rol heeft gespeeld bij de keuze (zie Tabel 4.14).

Tabel 4.14 Mate waarin certificering voor bedrijven van belang is bij de keuze van de dienstverlener (in % van het aantal dienstverleners waarbij de bedrijven hebben aangegeven dat ze gecertificeerd zijn) (n=579)

	<i>% van het aantal gecertificeerde dienstverleners (volgens de bedrijven)</i>
Speelde een belangrijke rol	13%
Speelde een kleine rol	18%
Speelde geen rol	51%
Weet niet/wil niet zeggen	18%
Totaal	100%

Bron: Panteia, 2013.

#### *Redenen om te kiezen voor dienstverleners*

Welke afwegingen spelen dan verder een rol bij de keuze die organisaties maken voor een arbodienstverlening? Dit is weergegeven in een uitgebreide tabel (B6.1) in bijlage 6. Per type dienstverlener noemen we hier de meest genoemde redenen (bij meer dan 25% van de dienstverleners genoemd).

Tabel 4.15 Meest genoemde redenen om te kiezen voor de dienstverlener

<i>Type dienstverlener</i>	<i>Redenen genoemd bij meer dan 25% van de dienstverleners (de meest genoemde reden wordt als eerste weergegeven)</i>
Interne arbodienst of kerndeskundigen	Kennis van de sector Flexibiliteit Kleinschaligheid Prijs
Gecertificeerde externe arbodienst <sup>29</sup>	Van oudsher bij aangesloten Onderdeel van de verzuimverzekering
Niet-gecertificeerde externe arbodienst	Prijs/kwaliteit-verhouding Inhoud/kwaliteit dienstenpakket Onderdeel van de verzuimverzekering Kleinschaligheid Prijs Van oudsher bij aangesloten
Zelfstandige externe deskundige(n)	Kennis van de sector Prijs/kwaliteit verhouding Inhoud/kwaliteit dienstenpakket
Casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf	Prijs/kwaliteitverhouding Onderdeel van verzuimverzekering Advies tussenpersoon Inhoud/kwaliteit dienstenpakket
Re-integratiebedrijf	Nabijheid Kleinschaligheid

Bron: Panteia, 2013.

<sup>29</sup> Het onderscheid tussen gecertificeerde en niet-gecertificeerde arbodiensten is gemaakt op grond van de door de respondent ingevulde naam van de arbodienst en de lijst van gecertificeerde arbodiensten van SBICA.





### Overstappedrag

In de afgelopen twee jaar is 7% van de organisaties overgestapt naar een andere dienstverlener voor arbodienstverlening. Meestal is men één keer overgestapt, het aantal organisaties dat meerdere keren is overgestapt is kleiner dan 1%. Grotere organisaties stappen vaker over dan kleine organisaties. Dit is weergegeven in Tabel 4.16.

Tabel 4.16 Overstappedrag naar grootteklassen van organisaties

Grootteklasse	Percentage organisaties dat is overgestapt in afgelopen 2 jaar	Percentage organisaties dat zeker of misschien van plan is in de komende 2 jaar over te stappen
1-4 werknemers	3%	6%
5-19 werknemers	6%	10%
20-99 werknemers	12%	22%
100+ werknemers	17%	36%
Totaal	7%	14%

Bron: Panteia, 2013.

De sectoren waarin in de afgelopen 2 jaar het meest is overgestapt naar een andere dienstverlener zijn: vervoer/communicatie (13%), zorg en overheid/onderwijs (beide 12%). De sectoren waarin het minst is overgestapt zijn: landbouw/industrie (3%), bouw en handel/horeca (beide 6%).

De belangrijkste redenen om over te stappen zijn: kosten, prijs/kwaliteit-verhouding, slechte kwaliteit dienstverlening, ontevredenheid met bedrijfsarts, slechte service, niet nakomen van afspraken en slechte communicatie.

Als we kijken naar de plannen om in de komende twee jaar over te stappen naar een andere dienstverlener is 2% dit zeker van plan en 12% misschien. De meerderheid is dit echter niet van plan (66%) of weet het niet (20%). De verschillen naar grootteklasse zijn weergegeven in Tabel 4.16.

De redenen om in de komende twee jaar over te willen stappen zijn in grote lijnen dezelfde als de redenen van degenen die overgestapt zijn, namelijk ontevredenheid over verschillende aspecten en de wens om de kosten te beperken. Daarnaast noemt men redenen als de wens om het aanbod te verkennen, een behoefte aan meer maatwerk of meer eigen regie en een nieuwe aanbesteding.

Eén respondent schrijft:

*'We willen naar een andere aanpak. Door veranderende wetgeving is een meer preventieve aanpak vereist. Daarbij gaat toekomstige re-integratie niet over 2 jaar, maar over 12 jaar. Tevens dienen we rekening te gaan houden met flex-krachten.'*

### Contractaanpassing

Bij 9% van de bedrijven is in de afgelopen twee jaar het contract met de arbodienstverlener(s) aangepast. Bij 75% is het contract niet aangepast en 16% van de respondenten weet het niet. In onderstaande tabel is weergegeven op welke aspect(en) het contract is aangepast. De meest voorkomende aanpassingen zijn het afnemen van minder diensten, en een verlaging of juist een verhoging van de tarieven. Uit navraag bij enkele bedrijven bleek dat het bij de verhoging van tarieven ging om een 'standaardverhoging'. Andere genoemde redenen om het contract aan te passen hebben veelal te maken met het opzeggen van het contract of een overstap naar een andere aanbieder.



Tabel 4.17 Aspecten waarop het contract in de afgelopen 2 jaar is aangepast (n=127)

	%
De organisatie neemt minder diensten af	28%
Verlaging van tarieven	23%
Verhoging van tarieven	22%
Aanpassing van contractvorm	22%
Afspraken over serviceniveau	16%
De organisatie neemt meer diensten af	7%
Afspraken over te behalen resultaten	5%
Anders	11%
Weet niet	4%

Bron: Panteia, 2013.

Bij de organisaties die minder diensten afnemen, gaat het om de volgende diensten:

- Uren/(preventieve) consulten/arbeidsomstandighedenspreekuur van de bedrijfsarts
- Casemanagement

Sommigen melden daarbij expliciet dat het bedrijf die taken nu zelf uitvoert, vooral als het gaat om casemanagement en verzuimbegeleiding.

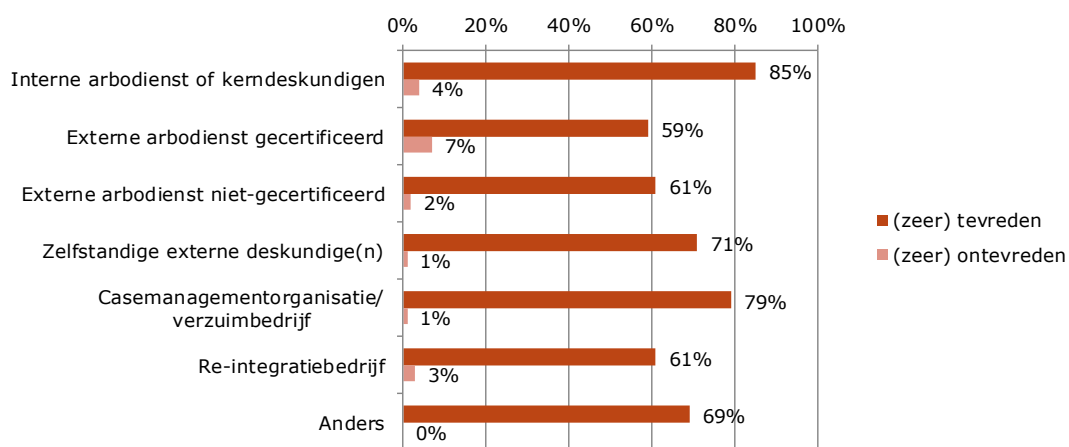
Contractaanpassingen vonden vooral plaats bij bedrijven met meer dan 100 werknemers (22%) en bedrijven in de sectoren vervoer/communicatie (19%), overheid/onderwijs (17%) en zorg (13%). Dit zijn dezelfde sectoren waar ook veel wordt overgestapt.

## 4.6 Ervaren kwaliteit en tevredenheid

In de enquête is gevraagd naar de tevredenheid van organisaties over hun dienstverlener(s). Daaruit blijkt dat de tevredenheid het hoogst is bij interne arbodiensten en interne kerndeskundigen en casemanagementorganisaties/verzuimbedrijven. Voor alle typen dienstverleners geldt dat slechts een klein deel van de organisaties ontevreden is. De gecertificeerde arbodiensten worden het minst positief beoordeeld (59% is tevreden en 7% is ontevreden). Dit is weergegeven in figuur 4.1.



Figuur 4.1 Tevredenheid over de dienstverlener, aantal organisaties in procenten, naar type dienstverlener (Deze vraag is gesteld voor alle dienstverleners waarbij een organisatie in de afgelopen twee jaar diensten heeft afgenomen. De antwoordcategorieën 'neutraal' en 'weet niet' zijn niet in het figuur weergegeven.)

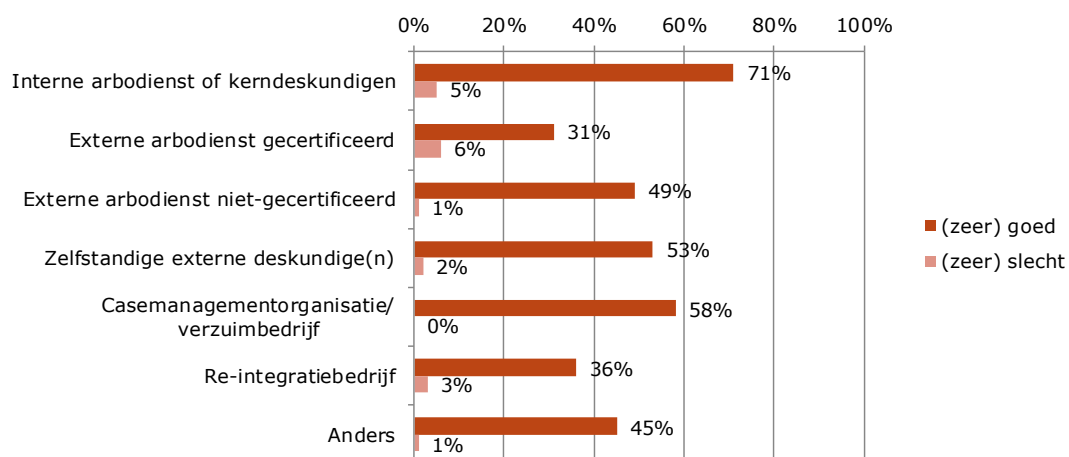


Bron: Panteia, 2013.

#### Prijs-kwaliteit verhouding

Bij de meer specifieke vraag over de prijs-kwaliteit verhouding zijn de verhoudingen in het oordeel vrijwel hetzelfde als bij de vraag over de tevredenheid. Interne arbodiensten en kerndeskundigen en casemanagementorganisaties/verzuimbedrijven scoren het beste. Externe arbodiensten krijgen de minst positieve beoordeling. Dit is weergegeven in figuur 4.2.

Figuur 4.2 Oordeel over de prijs-kwaliteit verhouding van de dienstverlener(s), aantal organisaties in procenten, naar type dienstverlener (Deze vraag is gesteld voor alle dienstverleners waarbij de organisatie in de afgelopen twee jaar diensten heeft afgenomen. De antwoordcategorieën 'neutraal' en 'weet niet' zijn niet in het figuur weergegeven.)



Bron: Panteia, 2013.

De respondenten is bovendien gevraagd op welke wijze de dienstverlening van hun dienstverlener(s) kan worden verbeterd. In bijlage 7 zijn de antwoorden weergegeven per type dienstverlener. Tabel 4.18 geeft een samenvatting van deze antwoorden.



Tabel 4.18 Samenvatting van de genoemde verbetermogelijkheden voor de ingeschakelde dienstverleners in de afgelopen 2 jaar, per type dienstverlener

<i>Type dienstverlener</i>	<i>Samenvatting genoemde verbetermogelijkheden</i>
Interne arbodienst of kerndeskundigen	Meer samenwerken Zoeken naar efficiency Focus Pro-activiteit
Externe arbodienst	Snelheid Flexibiliteit Persoonlijk contact/op locatie komen Pro-activiteit, meer eigen initiatief Beter maatwerk leveren Advies bedrijfsarts meer bedrijfsgericht (i.p.v. werknemergericht) Deskundigheid bedrijfsartsen Meer interactie over aanpak Advies aan werkgever/leidinggevenden over ondersteuning werknemer Betere communicatie Nakomen afspraken Vaste contactpersonen Vriendelijker personeel Voeren van evaluatiegesprekken Meer gericht op werkhervatting Verbeteren administratieve processen
Zelfstandige externe deskundige(n)	Verbeteren bereikbaarheid Betere communicatie Betere terugkoppeling/verslaglegging Meer vanuit werkgever kijken Meer en persoonlijker contact Kennis van zaken Meer kijken naar omvang bedrijf bij bepalen noodzaak maatregelen Aansprekende rapportages Praktische insteek Snelheid
Casemanagementorganisatie /verzuimbedrijf	Bereikbaarheid casemanager Betere communicatie Sneller handelen Betere controle op ingeschakelde arbodienst/bedrijfsarts <sup>30</sup> Betrekken van leidinggevende en medewerker Meer kennis van wet- en regelgeving Persoonlijk contact Meer betrokkenheid/afstemmen Minder wisseling van contactpersonen
Re-integratiebedrijf	Accurater Persoonlijk contact/meer contact Meer maatwerk Meer sturen op resultaat Zakelijkere rapportages Kosten verlagen Meer plaatsingen

Bron: Panteia, 2013.

<sup>30</sup> Uit de interviews met dienstverleners blijkt bijvoorbeeld dat de casemanager een rol op zich neemt om de rapportages van de bedrijfsarts te toetsen op duidelijkheid en volledigheid en indien nodig aanvullingen te vragen, voordat de rapportage aan de werkgever wordt voorgelegd. De casemanager vervult een intermediaire rol.



Aangezien meer bedrijven gebruik maken van externe arbodiensten dan van andere typen dienstverleners is het aantal opmerkingen hier ook groter. Uit het aantal opmerkingen kunnen dus geen conclusies worden getrokken over de mate van (on)tevredenheid.

Er zijn geen overduidelijke verschillen in de genoemde verbetermogelijkheden tussen de typen dienstverleners. Uit de tabel kunnen we concluderen dat werkgevers de volgende aspecten belangrijk vinden bij hun oordeel over hun dienstverlener (in willekeurige volgorde):

- Goede communicatie
- Persoonlijk contact
- Kennis van zaken/deskundigheid
- Snelheid
- Pro-activiteit
- Kwaliteit van rapportages/terugkoppeling
- Bedrijfsgericht (i.p.v. werknemergericht)
- Maatwerk
- Sturen op resultaat
- Vaste contactpersonen
- Samenwerking met de werkgever

## 4.7 Behoeftte aan dienstverlening

### *Oordeel over het beschikbare aanbod*

Aan alle respondenten (ook degenen die geen gebruik maken van dienstverlening op het arbo-gebied) is gevraagd wat hun oordeel is over de keuzemogelijkheden voor dienstverleners. Wat opvalt is dat ongeveer een derde van de respondenten hier geen mening over heeft (dit zijn zowel organisaties die wel als die geen gebruik maken van een dienstverlener). Degenen die wel een mening hebben oordelen doorgaans positief (40%) of neutraal (27%) over de keuzemogelijkheden (zie Tabel 4.19). Er zijn geen duidelijke verschillen in het oordeel tussen grootteklassen van organisaties of sectoren.

Tabel 4.19 Beoordeling van de keuzemogelijkheden voor dienstverleners op het vlak van verzuim, arbeidsomstandigheden en re-integratie (n=999)

	%
Goed	14%
Voldoende	26%
Neutraal	27%
Onvoldoende	1%
Slecht	0%
Weet niet	32%

Bron: Panteia, 2013.

Degenen die ontevreden zijn over de keuzemogelijkheden (n=26) geven daarvoor als redenen:

- Onbekendheid met dienstverleners en aanbod, slechte informatievoorziening
- Dienstverlener is gekoppeld aan verzuimverzekering: daardoor geen/minder keuzevrijheid
- Te weinig concurrentie, alleenheerschappij van grote arbodiensten
- Slechte kwaliteit van de ondersteuning
- Langlopende contracten maken overstappen moeilijk



### *Behoeftte aan ander aanbod*

Daarnaast is gevraagd of er diensten zijn die men af zou willen nemen waar op dit moment geen of onvoldoende aanbod voor is. Slechts 1% van de organisaties geeft aan dat dit het geval is. Dit zijn zowel grote als kleine organisaties.

Deze bedrijven (n=11) noemen de volgende diensten waar zij behoefte aan hebben:

- Goede voorlichting bij eigen risicodragerschap voor WGA
- Vitaliteit
- Bedrijfsmaatschappelijk werk
- Goede PAGO-keuring
- Steun
- Oplossen van problemen/voorkomen van problemen

De aspecten 'steun' en 'oplossen van problemen' worden genoemd door kleine bedrijven (< 20 werknemers). De grotere bedrijven benoemen specifiekere onderwerpen.

## **4.8 Uitgaven aan arbodienstverlening**

### *Veranderingen in uitgaven*

In de enquête is gevraagd in hoeverre de uitgaven aan arbodienstverlening in de afgelopen twee jaar zijn veranderd. Bij 6% van de organisaties zijn de uitgaven voor arbodienstverlening in de afgelopen twee jaar gedaald, bij 20% zijn de uitgaven juist gestegen. Bij de andere organisaties is het gelijk gebleven of onbekend. Bijna een derde van de respondenten had onvoldoende inzicht in de ontwikkeling van de uitgaven. Er is geen samenhang waarneembaar tussen de grootteklasse van de organisaties en veranderingen in de uitgaven.

Tabel 4.20 Veranderingen in de totale uitgaven voor arbodienstverlening in de afgelopen twee jaar (n=812)

	%
De uitgaven zijn toegenomen	20%
De uitgaven zijn gelijk gebleven	44%
De uitgaven zijn gedaald	6%
Weet niet	30%

Bron: Panteia, 2013.

Als belangrijkste redenen voor toename van de uitgaven zijn vooral genoemd de prijsaanpassing door de dienstverlener en het feit dat de organisatie meer diensten is gaan afnemen (zie Tabel 4.21). Bij 'anders' noemen werkgevers vooral als redenen: toename van verzuim, meer verplichtingen door de overheid en beleid van het UWV. Navraag bij enkele bedrijven wees uit dat het bij de prijsaanpassing door de dienstverlener ging om een 'standaardverhoging'.

Tabel 4.21 Redenen voor toename van de uitgaven (n=216)

	%
Prijsaanpassing door dienstverlener	42%
Organisatie neemt meer diensten af	35%
Het aantal werknemers is gestegen	21%
Anders	14%
Weet niet	6%

Bron: Panteia, 2013.



Als belangrijkste redenen voor een daling van de uitgaven worden genoemd een overstap naar een andere dienstverlener en een vermindering van de hoeveelheid afgenomen diensten (zie Tabel 4.22). Bij 'anders' noemen bedrijven als voornaamste redenen: centrale inkoop, een lager ziekteverzuim en werken met het eigen regie model.

Tabel 4.22 Redenen voor daling van de uitgaven (n=87)

	%
Overstap naar andere dienstverlener	47%
Organisatie neemt minder diensten af	46%
Het aantal werknemers is gedaald	25%
Organisatie heeft onderhandeld over de prijs	9%
Prijsaanpassing door dienstverlener	6%
Anders	13%

Bron: Panteia, 2013.

#### *Uitgaven voor verzuimbegeleiding en toetsing RI&E*

In de enquête is gevraagd naar de totale uitgaven voor dienstverlening op het terrein van verzuim, arbeidsomstandigheden en re-integratie en de uitgaven voor verzuimbegeleiding en voor toetsing van de RI&E. Doordat de gegevens niet door alle organisaties zijn ingevuld, zijn de verzamelde gegevens indicatief en zijn conclusies over de uitgaven in de totale populatie niet mogelijk. De geanonimiseerde gegevens per organisatie over de kosten van verzuimbegeleiding en de kosten van toetsing van de RI&E zijn opgenomen in bijlage 8.

## 4.9 Samenvatting en conclusie

### **Gebruik van dienstverlening**

Van alle Nederlandse bedrijven heeft 60% in de afgelopen 2 jaar gebruik gemaakt van diensten op het terrein van arbeidsomstandigheden, verzuim en/of re-integratie. Nog eens 9% maakt geen gebruik van diensten, maar had wel een contract met een arbodienstverlener. Daarbij zijn ook interne arbodiensten en interne kerndeskundigen meegeteld. Dit betekent dat 31% van de bedrijven in de afgelopen 2 jaar helemaal geen gebruik heeft gemaakt van dienstverlening op het terrein van arbeidsomstandigheden, verzuim of re-integratie.

In totaal heeft momenteel 69% van de bedrijven een contract met een arbodienstverlener en/of maakte recent gebruik van losse diensten. Op dit punt is er een groot verschil met de situatie in 2003, toen 98% van de organisaties een contract had gesloten met een interne of externe arbodienst. De daling in aansluiting bij een dienstverlener werd al in 2004 ingezet.

### ***Bedrijven die geen gebruik maken van dienstverlening***

Vooraf kleinere bedrijven (met minder dan 20 werknemers) maken vaak geen gebruik van dienstverlening op het terrein van arbeidsomstandigheden, verzuim en re-integratie en hebben in veel gevallen ook geen contract met een dienstverlener. Deze groep, die geen contract heeft en geen gebruik maakt van dienstverlening, is groter geworden ten opzichte van 2003. De reden om geen gebruik te maken van dienstverlening is voor deze bedrijven in de meeste gevallen dat ze de dienstverlening niet nodig vinden voor hun bedrijf, vaak omdat er geen sprake is geweest van verzuim. Zij zouden pas gebruik maken van dienstverlening bij een toename van het



verzuim en/of een toename van het aantal werknemers. Werkgevers zijn verplicht zich bij verzuimbegeleiding te laten ondersteunen door een BIG-geregistreerde bedrijfsarts.

### ***Bedrijven die wel gebruik maken van dienstverlening***

De bedrijven die wel gebruik maken van dienstverlening, schakelen vooral dienstverleners in voor: ziekteverzuimbegeleiding, toetsing RI&E, re-integratie, en preventieve cursussen/trainingen. Redenen om diensten af te nemen zijn vooral de wettelijke verplichting daartoe, de wens een specialist in te schakelen en investering in het personeel. Twee derde van deze bedrijven nam de diensten af bij één dienstverlener, een derde schakelde verschillende interne en/of externe dienstverleners in.

Nog steeds schakelen veel bedrijven een externe arbodienst in voor de dienstverlening. Toch hebben ook andere partijen zich een plaats verworven in de markt voor arbodienstverlening. Voor verzuimbegeleiding schakelt bijvoorbeeld 87% van de bedrijven een externe arbodienst in. Daarnaast schakelt 10% (ook) een casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf in en 6% (ook) een zelfstandige externe bedrijfsarts.

Externe veiligheidsdeskundigen worden regelmatig ingezet voor toetsing van de RI&E en voor preventieve cursussen/trainingen. Zelfstandige externe bedrijfsartsen krijgen vooral een rol bij het uitvoeren van een PAGO/PMO en voor het arbeidsomstandighedensprekkuur. Casemanagementorganisaties/verzuimbedrijven worden naast casemanagement ingeschakeld voor aanstellingskeuringen, ziekteverzuimbegeleiding, stimuleren van duurzame inzetbaarheid/vitaliteit/mobiliteit, re-integratie en onderzoek en/of advies door kerndeskundigen. Andere partijen die worden ingeschakeld zijn bijvoorbeeld trainingsbureaus en psychologen. Interne arbodiensten en kerndeskundigen worden maar in een zeer klein deel van de bedrijven ingeschakeld. Wel zijn dit doorgaans grotere bedrijven.

### **Keuzegedrag en overstappen**

Van de organisaties die in de afgelopen 2 jaar van diensten gebruik maakten is 7% in die afgelopen 2 jaar overgestapt naar een andere dienstverlener. 14% is misschien of zeker van plan in de komende 2 jaar over te stappen. Op dat punt is er weinig verschil met de situatie in 2001, toen 13% een overstap overwoog.

De keuze voor de huidige dienstverlener(s) is vooral bepaald door waar men van oudsher bij is aangesloten, de inhoud/kwaliteit van het dienstenpakket, de prijs/kwaliteitverhouding en de kennis van de sector. In één op de vijf gevallen is de dienstverlener onderdeel van de verzuimverzekering. Ook tussenpersonen spelen in 14% van de gevallen een rol bij de keuze.

De certificering van arbodiensten is bij een groot deel van de bedrijven niet (goed) bekend en speelt een beperkte rol bij de keuze voor een dienstverlener.

### **Tevredenheid over dienstverlening**

Een klein deel van de organisaties is ontevreden over de dienstverlening van hun dienstverleners. Bij externe arbodiensten en re-integratiebedrijven is circa 60% (zeer) tevreden over de dienstverlening, bij zelfstandige externe deskundige(n) is dit 71% en bij casemanagementorganisaties/verzuimbedrijven is dat 79%.

Blijkbaar sluit de dienstverlening van deze nieuwere aanbieders beter aan bij de wensen van de werkgevers die voor hun dienstverlening kiezen.





Werkgevers wensen vooral verbeteringen van de dienstverlening op het vlak van communicatie, persoonlijk contact, snelheid, pro-activiteit, kwaliteit van rapportages, bedrijfsgerichtheid/maatwerk, sturen op resultaat, vaste contactpersonen en deskundigheid.

Er is bij werkgevers vrijwel geen manifeste behoefte aan een ander aanbod dan wat momenteel wordt aangeboden op het terrein van arbeidsomstandigheden, verzuim en re-integratie.

**Tot slot**

Organisaties maken gebruik van de mogelijkheden die er zijn om over te stappen naar een andere dienstverlener en zijn gebruik gaan maken van de dienstverlening die nieuwe typen dienstverleners bieden. De tevredenheid over deze dienstverleners is hoger dan bij andere dienstverlener. De belangrijkste dienst waar organisaties gebruik van maken is nog steeds de (verplichte) verzuimbegeleiding.





## 5 Verwachtingen voor de toekomst

Dit hoofdstuk beschrijft de verwachtingen voor de toekomst van de markt voor dienstverlening op het vlak van arbeidsomstandigheden, verzuim en re-integratie. Dit is gebaseerd op de gegevens uit de enquête en de interviews met dienstverleners en werkgevers- en werknemersorganisaties. Ten eerste komen de relevante externe ontwikkelingen aan bod en de verwachte invloed op de vraag en daarna de ontwikkelingen in het aanbod die gaande zijn of verwacht worden.

### 5.1 Relevante ontwikkelingen en invloed op de vraag

#### **Wet- en regelgeving**

Met ingang van 1 januari 2014 is de nieuwe Wet BeZaVa (Beperking Ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid Vangnetters)<sup>31</sup> van kracht. De regering beoogt hiermee niet alleen de werkhervatting van de zieke werknemers zonder werkgever te stimuleren maar ook het langdurig ziekteverzuim terug te dringen en de instroom van ZW-gerechtigden in de Wet WIA te voorkomen. Voor werkgevers heeft deze wet tot gevolg dat ze met hogere kosten van Ziektewet en WGA te maken kunnen krijgen. Als minder vangnetters instromen in de ZW- en WGA-uitkeringen leidt dit weer tot lagere kosten voor werkgevers.

De geïnterviewde partijen verwachten dat de veranderingen in regelgeving zullen leiden tot een toename in de vraag naar diensten. Werkgevers moeten zich eerst nog meer bewust worden van de consequenties van deze regelgeving, voordat hier een daadwerkelijke vraag ontstaat. Dienstverleners verwachten bijvoorbeeld meer vraag naar diensten op het vlak van re-integratie en outplacement en meer behoefte aan ondersteuning op sociaal-juridisch gebied.

Ook zou een toenemend bewustzijn bij werkgevers van de financiële risico's ertoe kunnen leiden dat zij zich meer gaan verzekeren. Daarmee zou de positie van verzekeraars op de markt voor arbodienstverlening zich verder kunnen versterken.

Daarnaast wordt er naar aanleiding van het SER advies Gezond en veilig werken discussie gevoerd over de positie van de bedrijfsarts. Indien dit leidt tot wijzigingen in wet- en regelgeving zal dit de markt beïnvloeden.

#### **Economische omstandigheden**

Een verslechtering van de economische omstandigheden heeft de markt in de afgelopen jaren onder druk gezet. Voor de toekomst zijn de economische omstandigheden vanzelfsprekend ook van belang. De algemene verwachting is dat bij herstel van de economie de investeringsbereidheid van werkgevers toeneemt en de vraag naar andere diensten, zoals op het terrein van duurzame inzetbaarheid, toeneemt. Bij een gebrek aan economisch herstel zal de vraag naar verwachting alleen veranderen als gevolg van veranderingen in wet- en regelgeving.

<sup>31</sup> Vangnetters zijn werknemers die: 1. geen werkgever (meer) hebben, zoals zieke WW-gerechtigden, zieke uitzendkrachten en zieke werknemers van wie hun dienstverband afloopt tijdens ziekte. 2. een werkgever hebben maar een – gepercipieerd – hoog ziekterisico hebben (no-riskpolis, orgaandonoren en zwangere vrouwen). De maatregelen in de BeZaVa hebben betrekking op de eerste groep. (Memorie van toelichting)



## Ontwikkelingen in organisatievormen en arbeidsmarkt

Ook ontwikkelingen in organisatievormen van bedrijven en ontwikkelingen op de arbeidsmarkt kunnen van invloed zijn op de markt voor dienstverlening op het terrein van arbeidsomstandigheden, verzuim en re-integratie. De omvang van organisaties beïnvloedt bijvoorbeeld aan welke verplichtingen zij op grond van wet- en regelgeving moeten voldoen en bovendien verschilt het gebruik van dienstverlening tussen grootteklassen van bedrijven. Ook een eventuele verdere toename van het aantal zelfstandigen zonder personeel (zzp-ers) en een eventuele verdere toename van het aantal flexibele contracten kunnen van invloed zijn op de vraag en het aanbod.

### *Flexibilisering van de arbeidsmarkt*

Van de ruim 6,3 miljoen werknemers in 2011 met een baan voor minimaal twaalf uur per week had 18 procent een flexibele arbeidsrelatie. In 2001 bedroeg het aandeel flexwerkers nog 13 procent. De toename komt vooral door het aandeel werknemers met een tijdelijk contract met uitzicht op een vast dienstverband en vaste uren. In 2011 ging het om bijna 7 procent van de werknemers, tegen 4 procent in 2001. Ook het aandeel oproepkrachten groeide, terwijl het aandeel uitzendkrachten is echter redelijk stabiel gebleven.<sup>32</sup>

Werkgevers zijn ook voor flexibele dienstverbanden verantwoordelijk voor de wettelijk verplichte aspecten van verzuimbegeleiding en arbeidsomstandigheden. Wel schatten de geïnterviewden in dat werkgevers voor deze doelgroep minder bereid zijn te investeren in gezondheid en inzetbaarheid op de langere termijn.

### *Zelfstandigen zonder personeel*

In de afgelopen jaren is het absolute aantal zelfstandigen zonder personeel en het aandeel van de groep zelfstandigen steeds toegenomen (zie Tabel 5.1).

Tabel 5.1 Aantal werkzame personen, onderverdeeld naar werknemers en zelfstandigen (x 1.000)

	Werkzame beroepsbevolking			Zelfstandigen zonder personeel	Percentage zzp
	Totaal	Werknemers	Zelfstandigen		
2008	7.501	6.462	1.038	678	9,0%
2009	7.469	6.430	1.039	687	9,2%
2010	7.391	6.341	1.049	705	9,5%
2011	7.392	6.315	1.077	728	9,8%
2012	7.387	6.292	1.095	752	10,2%

Bron: CBS.<sup>33</sup>

De organisatie, die een zzp'er inhuurt, hoeft voor deze zzp'er geen verzuimbegeleiding te regelen. Dat is de eigen verantwoordelijkheid van de zzp'er. Wel gelden er eisen voor de inlener wat betreft de arbeidsomstandigheden van zzp'ers.

Per 1 juli 2012 zijn de Arboverplichtingen voor zelfstandigen zonder personeel aangepast. Tot dan toe waren alleen regels voor ernstige risico's en gevaar voor derden van toepassing op zelfstandigen, maar in de nieuwe situatie gelden voor zzp'ers die werken op een arbeidsplaats waar ook andere werkenden werken, alle regels waarin maatregelen worden voorgeschreven om arbeidsrisico's te voorkomen of

<sup>32</sup> <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/arbeid-sociale-zekerheid/publicaties/artikelen/archief/2012/2012-3628-wm.htm>

<sup>33</sup> <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=80150NED&D1=0-5&D2=0-27&D3=41,46,51,56,65,l&HDR=T&STB=G1,G2&VW=T>



beperken. De extra regels in het Arbobesluit betreffen bijvoorbeeld risico's als tillen, lawaai en trillingen. Dit heeft als grootste gevolg dat zelfstandigen dezelfde bescherming krijgen als werknemers in loondienst op het moment dat zij op dezelfde arbeidsplaats aan het werk zijn. Voor zzp'ers die alleen werken, blijven de regels onveranderd.<sup>34</sup>

## 5.2 Aanbod van dienstverlening

Hieronder gaan we in op de ontwikkelingen die zichtbaar zijn in het aanbod van dienstverleners. Deze ontwikkelingen hangen in veel gevallen samen met de ontwikkelingen uit de vorige paragraaf.

### **Behoeftte aan sociaal-juridisch advies**

Arbodienstverleners verschillen van mening over het belang van de ontwikkelingen in wetgeving voor de markt van dienstverlening. De veranderingen als gevolg van invoering van de BeZaVa zien sommigen als speerpunt. Zij organiseren bijvoorbeeld bijeenkomsten/klantseminars om de wetgeving uit te leggen en hun diensten onder de aandacht te brengen van bedrijven. Soms schakelen de dienstverleners daarvoor ook experts van buiten hun eigen organisatie in. Het gaat dan vooral om kennis over de sociaal-juridische en organisatorische consequenties van de veranderde wetgeving. Indien grotere bedrijven ervoor kiezen om eigenrisicodrager WGA te worden, zal daar ook een vraag naar dienstverlening uit voort komen. Bestaande aanbieders zullen proberen hun dienstenpakket op dit vlak uit te breiden, maar ook andere partijen zullen hier op inspelen. Bij veel werkgevers moet het besef nog komen wat de regelgeving betekent voor hun organisatie.

### **Focus op het individu**

Verschillende aanbieders benoemen een ontwikkeling dat het aanbod steeds meer individugericht wordt vormgegeven, bijvoorbeeld met persoonlijke dossiers. De focus wordt verschoven van de werkgever naar de werknemer. Zij zijn van mening dat deze ontwikkeling aansluit bij de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, waarbij steeds meer sprake is van flexibele contracten en zelfstandige ondernemers.

Zo biedt een dienstverlener als onderdeel van het dienstverleningspakket een eigen omgeving op internet voor de medewerker, waar deze zichzelf kan testen. Dit leidt tot een rapport op persoonsniveau. Aan de testen zijn e-tools gekoppeld om bijvoorbeeld de inzetbaarheid te verbeteren.

Een andere dienstverlener benoemt dat de organisatie naast de klanttevredenheid van de werkgevers, ook de klanttevredenheid van de werknemers meet.

Op dit moment hebben de dienstverleners geen aanbod dat zich richt op zelfstandigen zonder personeel. Wel noemen sommigen dat het mogelijk is dat daar in de toekomst nieuwe concepten voor worden ontwikkeld.

De gevolgen van een eventuele verdere flexibilisering van de arbeidsmarkt op de markt voor arbodienstverlening zijn voor een groot deel afhankelijk van de wijze waarop de regelgeving daarop inspeelt.

---

<sup>34</sup> <http://www.arboportaal.nl/onderwerpen/arbobet--en--regelgeving/verantwoordelijkheden/zelfstandige.html>



### **Kerndeskundigen versus casemanagers?**

Bij de geïnterviewde dienstverleners zijn twee min of meer tegengestelde ontwikkelingen waarneembaar. Sommige organisaties kiezen er nadrukkelijk voor de kerndeskundige(n) meer centraal te zetten in de dienstverlening. Zij benadrukken het belang van goede contacten tussen de bedrijfsarts, werkgever en werknemer. Ook uit deze ontwikkeling zich door meer aandacht voor ontwikkeling en opleiding van bedrijfsartsen en bijvoorbeeld het plaatsen van bedrijfsartsen in het management van de organisatie.

Andere organisaties plaatsen juist de casemanager centraal. De casemanager onderhoudt de contacten met de werkgever en werknemer. De bedrijfsarts wordt door deze organisaties alleen ingeschakeld voor de medische beoordeling van werknemers die verzuimen. Daarbij wordt deels van vaste bedrijfsartsen gebruik gemaakt, maar ook van bedrijfsartsen op oproep. Dit zijn bijvoorbeeld bedrijven die deel uit maken van een samenwerkingsverband van bedrijfsartsen.

In hoeverre het casemanagement nog verder zal toenemen in de toekomst is de vraag, aangezien organisaties zelf ook hun casemanagement kunnen uitvoeren.

### **Rol verzuimverzekeraars**

Verzuimverzekeraars spelen een belangrijke rol in de markt voor arbodienstverlening doordat zij hun verzuimverzekeringen koppelen aan dienstverlening op het vlak van arbeidsomstandigheden en verzuim en daarmee de keuze van werkgevers voor een dienstverlener beïnvloeden. Verzekeraars hebben samenwerkingsverbanden met zowel arbodiensten als casemanagementorganisaties/verzuimbedrijven.

De geïnterviewden verwachten dat de rol van verzekeraars ongeveer gelijk zal blijven of toe zal nemen, doordat voor de BeZaVa producten worden ontwikkeld en ze daarmee bestaande klanten een breder aanbod kunnen bieden of nieuwe klanten kunnen aantrekken. Verzuimverzekeraars hebben vooral invloed op wie de diensten aanbiedt en zullen doorgaans geen samenwerking aangaan met zelfstandige kerndeskundigen.

### **Verbreding van diensten**

Een deel van de dienstverleners probeert de dienstverlening te verbreden of ziet dat als mogelijkheid voor de toekomst. Dienstverleners denken daarbij vooral aan diensten op het vlak van HRM. Anderen zien zich zelf meer als specialist op het vlak van verzuim en/of arbeidsomstandigheden of denken dat werkgevers deze taken liever zelf uitvoeren.

Als voorbeelden van diensten noemt men:

- Het integreren van verzuimvolgsoftware met personeelsinformatiesystemen.
- Een online tool voor HR.
- Trainingen aan leidinggevenden om succesvol te managen.

Uitgangspunt bij deze ontwikkeling is dat werkgevers (in het MKB) graag geholpen willen worden met de uitvoering van deze taken. Door diensten samen te voegen is de informatie minder versnipperd.



### 5.3 Tot slot

De markt van arbodienstverlening heeft zich in de afgelopen 10 jaar ontwikkeld van een geconcentreerde markt met enkele grote spelers en weinig variëteit in aanbod naar een meer dynamische markt, met verschillende typen aanbieders en klanten die overstappen tussen dienstverleners. Naast arbodiensten hebben zelfstandige kerndeskundigen en casemanagementorganisaties een positie op de markt verworven. Er ontstaan nieuwe, meer flexibele samenwerkingsverbanden tussen verschillende typen dienstverleners. De zelfstandige bedrijfsartsen zoeken ten dele meer samenwerking om bepaalde aspecten van het werk efficiënter te organiseren. In vergelijking met 10 jaar geleden hebben bedrijven meer keuzemogelijkheden gekregen, qua type dienstverleners en qua type diensten. Bedrijven zijn over het algemeen meer tevreden over de dienstverlening en prijs/kwaliteitverhouding van de nieuwe typen dienstverleners.

Door de nieuwe ontwikkelingen, nieuwe toetreders, nieuwe diensten(concepten), e.d. kan momenteel worden gesproken van een branche/markt die volop in ontwikkeling is. De lopende ontwikkelingen zijn nog niet uitgekristalliseerd en het is nog onduidelijk wanneer een meer stabiele situatie zal worden bereikt.

In de huidige situatie, met verslechterde economische omstandigheden, is er sprake van een afnemende vraag (beperking van de vraag tot vooral de wettelijke verplichtingen voor verzuimbegeleiding) en prijsdruk. De situatie op de markt voor arbodienstverlening over 10 jaar hangt af van wet- en regelgeving en economische ontwikkelingen, maar ook van de wijze waarop de nieuwe partijen en de meer traditionele dienstverleners op de ontwikkelingen inspelen.







## Bijlage 1 **Overzicht van geïnterviewde personen**

In onderstaande tabellen is een overzicht gegeven van de personen die zijn geïnterviewd in de verkennende en afrondende fase van het onderzoek.

Tabel B1.1 Lijst van respondenten verkennende fase

<i>Organisatie</i>	<i>Naam en functie</i>
<b>Arbodienstverleners</b>	
ArboNed	Paul Verburgt, interim voorzitter (tot 1 jan 2014)
Bedrijfsartsengroep	Kees Geelen, directeur
BrinQer	Arjan Donker, directeur
GRIP Verzuimservice	Marij Marsden, directeur
Verzuim Expertise Bureau	Henk Kuiper, bedrijfsarts/directeur
<b>Brancheorganisatie</b>	
OVAL	Petra van de Goorbergh, directeur Dorothe van de Aker, projectmanager
<b>Werkgevers- en werknemersorganisaties</b>	
FNV	Wim van Veelen
VNO NCW/MKB Nederland	Mario van Mierlo

Tabel B1.2 Lijst van respondenten afrondende fase

<i>Organisatie</i>	<i>Naam en functie</i>
<b>Arbodienstverleners</b>	
Arbo-impact	Martin Valk, directeur
ArboNed	Paul Verburgt, interim voorzitter (tot 1 jan 2014)
BrinQer	Arjan Donker, directeur
Capability	Peter de Witte, directeur
Maetis Ardyn	Philip Bos, directeur
<b>Brancheorganisatie</b>	
OVAL	Petra van de Goorbergh, directeur Dorothe van de Aker, projectmanager





**Introductie**

Welkom bij het onderzoek naar arbodienstverlening. Wij voeren in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een onderzoek uit naar dienstverlening op het gebied van verzuim, arbeidsomstandigheden en re-integratie. Wij verzoeken u vriendelijk de internetenquête in te vullen. Aan het einde van de vragenlijst krijgt u de mogelijkheid om antwoorden toe te lichten. Uw antwoorden worden uiteraard strikt vertrouwelijk behandeld.

**Vraag V01**

Hoeveel werknemers zijn er werkzaam binnen uw organisatie?

**SKIP1**

*Als Vraag V01\_1 is 0 of Vraag V01 is weet niet dan door naar EINDENID*

**Vraag V02**

Heeft uw organisatie een interne arbodienst?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet

**Vraag V03**

Welke van de volgende kerndeskundigen heeft u in dienst?

- "Bedrijfsarts"
- "Veiligheidsdeskundige"
- "Arbeidshygiënist"
- "Arbeidsorganisatiedeskundige"

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet

**Vraag V04**

Wilt u aangeven of u de volgende diensten in de afgelopen 2 jaar heeft laten uitvoeren door een externe dienstverlener en/of interne arbodienst en/of kerndeskundigen in loondienst?

Toelichting:

PAGO: Periodiek ArbeidsGezondheidskundig Onderzoek

PMO : Preventief Medisch Onderzoek

RI&E : Risico-inventarisatie en evaluatie

- "Ziekteverzuimbegeleiding door een interne of externe bedrijfsarts"
- "Toetsing RI & E"
- "PAGO/PMO"
- "Aanstellingskeuringen"
- "Arbeidsomstandighedenspreekuur"
- "Onderzoek en/of advies door kerndeskundigen (bijv. veiligheidskundige, arbeidshygiënist, arbeidsorganisatiedeskundige of bedrijfsarts)"
- "Preventieve cursussen/trainingen, (bijv. tilcursus, agressietraining, veiligheidstraining)"
- "Individuele ondersteuning van medewerkers (bijv. psychologische ondersteuning, bedrijfsmaatschappelijk werk, fysiotherapie)"
- "Casemanagement (niet medische verzuimbegeleiding)"



- "Stimuleren duurzame inzetbaarheid/vitaliteit/mobiliteit"
- "Re-integratie (1e spoor/bij huidige werkgever of 2e spoor/bij andere werkgever)"

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet

#### **Vraag V05**

Neemt u (nog) andere diensten af op het vlak van verzuim, arbeidsomstandigheden en re-integratie die niet genoemd zijn?

- 1: Ja, namelijk:
- 2: Nee
- 3: Weet niet

**Indien de organisatie geen diensten heeft laten uitvoeren → naar vraag V41**

#### **Vraag V04X**

U heeft aangegeven dat u van de volgende diensten gebruik heeft gemaakt: <lijst op basis van V04>

Neemt u deze diensten af bij één of bij meerdere dienstverleners? (Telt u daarbij de externe dienstverleners en indien van toepassing ook de interne arbodienst en/of interne kerndeskundigen (bedrijfsarts, veiligheidsdeskundige, arbeidshygiënist, arbeidsorganisatiedeskundige).

- 1: Eén dienstverlener
- 2: Meerdere dienstverleners

#### **Vraag V04Y**

*Als Vraag V04X is 1*

Bij welke dienstverlener neemt u deze diensten af?

(Hier geen namen noemen)

- 2: de interne arbodienst
- 3: de bedrijfsarts in loondienst
- 4: de veiligheidsdeskundige in loondienst
- 5: de arbeidshygiënist in loondienst
- 6: de arbeidsorganisatiedeskundige
- 7: een externe arbodienst
- 8: een zelfstandige externe bedrijfsarts
- 9: een zelfstandige externe veiligheidsdeskundige
- 10: een zelfstandige externe arbeidshygiënist
- 11: een zelfstandige externe arbeidsorganisatiedeskundige
- 12: een casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf
- 13: een re-integratiebedrijf
- 14: <antwoord V05> bij:
- 14: weet niet

#### **SKIP1B**

*Als Vraag V04X is 1 dan door naar Vraag V06A*



**Vraag V04A t/m V04L****Gevraagd per dienst uit vraag V04 waarbij 'ja' is ingevuld en voor diensten genoemd bij V05.**

U noemde "Ziekteverzuimbegeleiding door een interne of externe bedrijfsarts". etc.  
Door welke dienstverlener(s) is dit in de afgelopen 2 jaar uitgevoerd?  
(meer antwoorden zijn mogelijk)

- 2: de interne arbodienst
- 3: de bedrijfsarts in loondienst
- 4: de veiligheidsdeskundige in loondienst
- 5: de arbeidshygiënist in loondienst
- 6: de arbeidsorganisatiedeskundige
- 7: een externe arbodienst
- 8: een zelfstandige externe bedrijfsarts
- 9: een zelfstandige externe veiligheidsdeskundige
- 10: een zelfstandige externe arbeidshygiënist
- 11: een zelfstandige externe arbeidsorganisatiedeskundige
- 12: een casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf
- 13: een re-integratiebedrijf
- 13: weet niet

**Vraag V06A t/m V06L****Gevraagd per dienst uit vraag V04 waarbij 'ja' is ingevuld en voor diensten genoemd bij V05.**

U heeft "Ziekteverzuimbegeleiding door een bedrijfsarts" laten uitvoeren. Etc.  
Wat is de reden deze diensten uit te laten voeren?  
(meer antwoorden zijn mogelijk)

- 1: Wettelijke verplichting
- 2: De wens een specialist/deskundige in te schakelen
- 3: Te hoog verzuim
- 4: Ongelukken op het werk/arbeidsongevallen
- 5: Verhoging productiviteit
- 6: Investering in personeel (motivatie, inzetbaarheid)
- 7: Kostenbesparing
- 8: (Nog) anders, namelijk:
- 9: Weet niet

**Vraag V07A t/m V07K****Gevraagd per dienst uit vraag V04 waarbij 'nee' is ingevuld.**

U heeft in de afgelopen twee jaar GEEN "Ziekteverzuimbegeleiding door een bedrijfsarts" laten uitvoeren. Etc.  
Wat is daarvoor de reden?

- (meer antwoorden zijn mogelijk)
- 1: Er is geen sprake geweest van verzuim
  - 2: Reguliere medewerkers voeren deze taken zelf uit
  - 3: Deze diensten waren niet nodig binnen het bedrijf
  - 4: De kosten zijn te hoog
  - 5: Het is geen prioriteit voor de organisatie
  - 6: Ontevredenheid over bestaande dienstverlening
  - 7: (Nog) anders, namelijk:
  - 8: Weet niet



**Vraag V08A**

*Indien men bij V04A 'externe arbodienst' heeft gekozen en bij V04X 'één dienstverlener'.*

U heeft in de afgelopen twee jaar gebruik gemaakt van een "externe arbodienst".

Wat is de naam van deze externe arbodienst?

(Als u de naam niet weet, vult dan in: "naam onbekend" bij Anders.)

- 1: 365/ArboNed (incl. 365/ArboDuo)
- 2: ArboVitale
- 3: Arbo Unie
- 4: Beter
- 5: HumanCapitalCare
- 6: Maetis Ardyn

**Vraag V08B**

*Als Vraag V04X is 1 en Vraag V04Y is 7*

U heeft in de afgelopen twee jaar gebruik gemaakt van een "externe arbodienst".

Wat is de naam van deze externe arbodienst?

(Als u de naam niet weet, vult dan in: "naam onbekend" bij Anders.)

- 1: 365/ArboNed (incl. 365/ArboDuo)
- 2: ArboVitale
- 3: Arbo Unie
- 4: Beter
- 5: HumanCapitalCare
- 6: Maetis Ardyn

**Vraag V09**

*Indien men bij V04A 'zelfstandige externe bedrijfsarts' heeft gekozen.*

U heeft in de afgelopen twee jaar gebruik gemaakt van een "zelfstandige externe bedrijfsarts".

Wat is de naam van deze bedrijfsarts?

(Als u de naam niet weet, vult dan in: "naam onbekend".)

**Vraag V10**

*Indien men bij V04A 'zelfstandige externe veiligheidsdeskundige' heeft gekozen.*

U heeft in de afgelopen twee jaar gebruik gemaakt van een "zelfstandige externe veiligheidsdeskundige". Wat is de naam van deze deskundige?

(Als u de naam niet weet, vult dan in: "naam onbekend".)

**Vraag V11**

*Indien men bij V04A 'zelfstandige externe arbeidshygiënist' heeft gekozen.*

U heeft in de afgelopen twee jaar gebruik gemaakt van een "zelfstandige externe arbeidshygiënist".

Wat is de naam van deze arbeidshygiënist?

(Als u de naam niet weet, vult dan in: "naam onbekend".)

**Vraag V12**

*Indien men bij V04A 'zelfstandige externe arbeidsorganisatiedeskundige' heeft gekozen.*

U heeft in de afgelopen twee jaar gebruik gemaakt van een "zelfstandige externe arbeidsorganisatiedeskundige". Wat is de naam van deze deskundige?

(Als u de naam niet weet, vult dan in: "naam onbekend".)



**Vraag V13**

*Indien men bij V04A 'casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf' heeft gekozen.*

U heeft in de afgelopen twee jaar gebruik gemaakt van een "casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf".

Wat is de naam van deze organisatie?

(Als u de naam niet weet, vult dan in: "naam onbekend".)

**Vraag V14**

*Indien men bij V04A 're-integratiebedrijf' heeft gekozen.*

U heeft in de afgelopen twee jaar gebruik gemaakt van een "re-integratiebedrijf".

Wat is de naam van dit bedrijf?

(Als u de naam niet weet, vult dan in: "naam onbekend".)

**Vraag V15**

*Indien men bij V04A 'anders' heeft gekozen.*

U heeft in de afgelopen twee jaar gebruik gemaakt van: ...

Wat is de naam van deze organisatie?

(Als u de naam niet weet, vult dan in: "naam onbekend".)

**Vraag V16**

*Als Vraag V04X is 2*

Wat is de reden om voor de dienstverlening verschillende partijen in te schakelen?  
(meer antwoorden zijn mogelijk)

- 1: Specialisme/kwaliteit verschilt tussen dienstverleners
- 2: Behoeftte aan maatwerk
- 3: Meer eigen regie over arbo- en verzuim
- 4: Lagere kosten
- 5: (Nog) anders, namelijk:
- 6: Weet niet/w.n.z.

**Vraag V17**

Zijn in de afgelopen twee jaar de totale uitgaven voor de arbodienstverlening veranderd?

- 1: De uitgaven zijn toegenomen
- 2: De uitgaven zijn gelijk gebleven
- 3: De uitgaven zijn gedaald
- 4: Weet niet/w.n.z.

**Vraag V18**

*Als Vraag V17 is 1*

Wat zijn de belangrijkste redenen voor de toename van de uitgaven?  
(meer antwoorden zijn mogelijk)

- 1: Overstap naar andere dienstverlener(s)
- 2: We nemen meer diensten af
- 3: Het aantal werknemers is gestegen
- 4: Prijsaanpassing door dienstverlener
- 5: (Nog) anders, namelijk:
- 6: Weet niet/w.n.z.



**Vraag V19**

*Als Vraag V17 is 3*

Wat zijn de belangrijkste redenen voor de daling van de uitgaven?

(meer antwoorden zijn mogelijk)

- 1: Overstap naar andere dienstverlener(s)
- 2: We nemen minder diensten af
- 3: Het aantal werknemers is gedaald
- 4: Prijsaanpassing door dienstverlener
- 5: We hebben onderhandeld over de prijs
- 6: (Nog) anders, namelijk:
- 7: Weet niet/w.n.z.

**Vraag V25**

Bent u bekend met het bestaan van een certificering voor arbodiensten en kerndeskundigen in arbodienstverlening?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Wil niet zeggen

**Vraag V21**

De volgende vragen gaan over <naam1 van de arbodienst>.

Waarom heeft u gekozen voor <naam1>?

(meer antwoorden zijn mogelijk)

- 1: Van oudsher bij aangesloten
- 2: Inhoud/kwaliteit dienstenpakket
- 3: Prijs
- 4: Prijs/kwaliteit-verhouding
- 5: Kennis van de sector
- 6: Kleinschaligheid
- 7: Nabijheid
- 8: Flexibiliteit
- 9: Bejegening/klantvriendelijkheid
- 10: Hoge score klanttevredenheid
- 11: Onderdeel van verzuimverzekering
- 12: Onderdeel van zorgverzekering
- 13: Collectief contract in CAO
- 14: Geregeld vanuit de branche
- 15: Advies tussenpersoon
- 16: (Nog) anders, te weten:
- 17: Weet niet/geen specifieke reden

**Vraag V22**

Is <naam1> gecertificeerd?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet/w.n.z.





**Vraag V23**

*Als Vraag V22 is 1*

Met welk soort certificaat?

(meer antwoorden zijn mogelijk)

- 1: Certificaat Richtlijn Arbodiensten
- 2: ISO-certificaat
- 3: Blik op Werk keurmerk
- 4: Beroepscertificaat (arbeidsdeskundige, veiligheidskundige, arbeidshygiënist, bedrijfsarts)
- 5: Weet niet/w.n.z

**Vraag V24**

*Als Vraag V22 is 1*

Speelde het certificaat of keurmerk een rol bij uw keuze voor deze dienstverlener?

- 1: Ja, een belangrijke rol
- 2: Ja, een kleine rol
- 3: Nee, dit speelde geen rol
- 4: Weet niet/w.n.z

**Vraag V26**

*(Alleen voor externe dienstverleners)*

In welke vorm of op welke basis is het contract met <naam1> afgesloten?

- 1: Alle afgenomen diensten worden tegen een totaalprijs afgenomen
- 2: Alle afgenomen diensten worden op afzonderlijke verrichtingenbasis betaald
- 3: Een deel van de diensten wordt tegen een totaalprijs afgenomen en een deel van de diensten opverrichtingenbasis
- 4: Anders, namelijk:
- 5: Weet niet/w.n.z

**SKIP4**

*Als Vraag V26 is 1 dan door naar Vraag V27*

*Als Vraag V26 is 2 of Vraag V26 is 3 of Vraag V26 is anders dan door naar Vraag V28*

*Als Vraag V26 is weet niet dan door naar Vraag V28*

**Vraag V27**

*Als Vraag V21SEL is groter dan 5*

Wat zijn de jaarlijkse uitgaven voor dit totaalpakket aan diensten van <naam1>?

(Een schatting volstaat)

- Totaalbedrag: euro
- Of: bedrag per werknemer: euro

**SKIP11**

*Als Vraag V26 is 1 dan door naar SKIP5*

**Vraag V28**

*Als Vraag V21SEL is 1 of Vraag V21SEL is groter dan 5*

Wat waren de totale uitgaven in 2012 voor de dienstverlening van <naam1>?

(Een schatting volstaat)

- Totaalbedrag: euro
- Of: bedrag per werknemer: euro



## **SKIP5**

*Als Vraag V04X is 1 dan door naar Vraag 29*

### **Vraag VA21**

We willen nu een aantal vragen stellen over uw dienstverlener <naam2>.

Waarom heeft u gekozen voor ...?

(meer antwoorden zijn mogelijk)

- 1: Van oudsher bij aangesloten
- 2: Inhoud/kwaliteit dienstenpakket
- 3: Prijs
- 4: Prijs/kwaliteit-verhouding
- 5: Kennis van de sector
- 6: Kleinschaligheid
- 7: Nabijheid
- 8: Flexibiliteit
- 9: Bejegening/klantvriendelijkheid
- 10: Hoge score klanttevredenheid
- 11: Onderdeel van verzuimverzekering
- 12: Onderdeel van zorgverzekering
- 13: Collectief contract in CAO
- 14: Geregeld vanuit de branche
- 15: Advies tussenpersoon
- 16: (Nog) anders, te weten:
- 17: Weet niet/geen specifieke reden

### **Vraag VA22**

Is <naam2> gecertificeerd?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet/w.n.z

### **Vraag VA23**

*Als Vraag VA22 is 1*

Met welk soort certificaat?

(meer antwoorden zijn mogelijk)

- 1: Certificaat Richtlijn Arbodiensten
- 2: ISO-certificaat
- 3: Blik op Werk keurmerk
- 4: Beroepscertificaat (arbeidsdeskundige, veiligheidskundige, arbeidshygiënist, bedrijfsarts)
- 5: Weet niet/w.n.z

### **Vraag VA24**

*Als Vraag VA22 is 1*

Speelde het certificaat of keurmerk een rol bij uw keuze voor deze dienstverlener?

- 1: Ja, een belangrijke rol
- 2: Ja, een kleine rol
- 3: Nee, dit speelde geen rol
- 4: Weet niet/w.n.z



**Vraag VA26**

*Als Vraag VA21SEL is groter dan 5*

In welke vorm of op welke basis is het contract met <naam2> afgesloten?

- 1: Alle afgenomen diensten worden tegen een totaalprijs afgenomen
- 2: Alle afgenomen diensten worden op afzonderlijke verrichtingenbasis betaald
- 3: Een deel van de diensten wordt tegen een totaalprijs afgenomen en een deel van de diensten op verrichtingenbasis
- 4: Anders, namelijk:
- 5: Weet niet/w.n.z

**SKIP6**

*Als Vraag VA26 is 1 dan door naar Vraag VA27*

*Als Vraag VA26 is 2 of Vraag VA26 is 3 of Vraag VA26 is anders dan door naar Vraag VA28*

*Als Vraag VA26 is weet niet dan door naar Vraag VA28*

**Vraag VA27**

*Als Vraag VA21SEL is groter dan 5*

Wat zijn de jaarlijkse uitgaven voor dit totaalpakket aan diensten van <naam2>?

(Een schatting volstaat)

- Totaalbedrag: euro
- Of: bedrag per werknemer: euro

**SKIP12**

*Als Vraag VA26 is 1 dan door naar Vraag VA29*

**Vraag VA28**

*Als Vraag VA21SEL is 1 of Vraag VA21SEL is groter dan 5*

Wat waren de totale uitgaven in 2012 voor de dienstverlening van <naam2>?

(Een schatting volstaat)

- Totaalbedrag: euro
- Of: bedrag per werknemer: euro

**Vraag V29**

*Als Vraag V04\_1 is 1 of Vraag V04A is 2 of Vraag V04A is 7 of Vraag V04A is 8 of Vraag V04A is 9 of Vraag V04A is 10 of Vraag V04A is 11 of Vraag V04A is 12 of Vraag V04A is 13 of Vraag V04A is anders*

Wat zijn de kosten voor deze "ziekteverzuimbegeleiding door de bedrijfsarts"?

(Een schatting volstaat)

- Totaalbedrag per jaar: euro
- Of: bedrag per jaar per werknemer: euro

**Vraag V30**

*Als Vraag V04\_2 is 1 of Vraag V04B is 2 of Vraag V04B is 7 of Vraag V04B is 8 of Vraag V04B is 9 of Vraag V04B is 10 of Vraag V04B is 11 of Vraag V04B is 12 of Vraag V04B is 13 of Vraag V04B is anders*

Wat zijn de kosten voor deze toetsing van de RI&E?

(Een schatting volstaat)

- Bedrag per jaar bij abonnement: euro
- Of: bedrag per keer bij verrichtingenbasis: euro



**Vraag V31INTR**

U krijgt nu enkele vragen over de tevredenheid over de dienstverleners waar u gebruik van maakt.

*De vragen V31, V32 en V33 zijn gesteld per dienstverlener.*

**Vraag V31**

Onderdeel van Blok31

In hoeverre bent u tevreden of ontevreden met <naam dienstverlener> als dienstverlener?

Bent u:

- 1: Zeer tevreden
- 2: Tevreden
- 3: Tevreden noch ontevreden
- 4: Ontevreden
- 5: Zeer ontevreden
- 6: Weet niet

**Vraag V32**

Onderdeel van Blok31

Hoe beoordeelt u de prijs-kwaliteit verhouding van de dienstverlening bij < naam dienstverlener>?

Is dat:

- 1: Zeer slecht
- 2: Slecht
- 3: Neutraal
- 4: Goed
- 5: Zeer goed
- 6: Weet niet

**V33**

Onderdeel van Blok31

Hoe kan de kwaliteit van de dienstverlening van <naam dienstverlener> worden verbeterd?

**Vraag V34**

Bent u in de afgelopen twee jaar één of meerdere keren overgestapt naar een andere dienstverlener op het gebied van verzuim en arbeidsomstandigheden?

- 1: Ja, één keer
- 2: Ja, meerdere keren
- 3: Nee
- 4: Weet niet/w.n.z.

**Vraag V35**

*Als Vraag V34 is 1 of Vraag V34 is 2*

Wat waren voor u de belangrijkste redenen om over te stappen?



**Vraag V36**

Bent u van plan binnen de komende twee jaar over te stappen naar een andere arbodienstverlener?

- 1: Ja, zeker
- 2: Ja, misschien
- 3: Nee
- 4: Weet niet

**Vraag V37**

*Als Vraag V36 is 1 of Vraag V36 is 2*

Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om over te willen stappen?

**Vraag V38**

Is het contract met één of meer dienstverleners in de afgelopen twee jaar aangepast?

- 1: Ja
- 2: Nee → door naar Vraag V46
- 3: Weet niet → door naar Vraag V46

**Vraag V39**

Op welke aspecten is het contract/zijn de contracten aangepast?  
(meer antwoorden zijn mogelijk)

- 1: We nemen meer diensten af
- 2: We nemen minder diensten af
- 3: Afspraken over serviceniveau
- 4: Verlaging van tarieven
- 5: Verhoging van tarieven
- 6: Aanpassing van contractvorm (bijv. abonnement vs. op verrichtingenbasis)
- 7: Afspraken over te behalen resultaten
- 8: (Nog) anders, namelijk:
- 9: Weet niet

**Vraag V40**

*Als Vraag V39 is 2*

Welke diensten bent u minder af gaan nemen?

**Vraag V41**

U heeft in de afgelopen 2 jaar géén gebruik gemaakt van diensten op het vlak van verzuim, arbeidsomstandigheden en re-integratie. Wat is daarvoor de reden?  
(meer antwoorden zijn mogelijk)

- 1: De organisatie doet alles zelf
- 2: Er is geen sprake geweest van verzuim
- 3: De kosten zijn te hoog
- 4: De organisatie heeft (nog) geen ondersteuning nodig
- 5: De organisatie vindt de inschakeling van dienstverleners niet nuttig
- 6: Ontevredenheid met dienstverlening in het verleden
- 7: (Nog) anders, namelijk:
- 8: Weet niet



**Vraag V42**

Heeft u in de afgelopen 2 jaar een contract gehad met een dienstverlener op het vlak van verzuim, arbeidsomstandigheden en/of re-integratie?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet

**Vraag V43**

Zou u ondersteuning kunnen gebruiken in de uitvoering van uw arbo- en verzuimbeleid?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet

**Vraag V44**

*Als Vraag V43 is 1*

Welk soort ondersteuning zou u kunnen gebruiken?

**Vraag V45**

Wanneer zou u ertoe besluiten (weer) een externe dienstverlener in te schakelen op het terrein van verzuim, arbeidsomstandigheden of re-integratie?

(meer antwoorden zijn mogelijk)

- 1: Bij een ander aanbod van dienstverlening, namelijk:
- 2: Bij een toename van verzuim of arbeidsongeschiktheid
- 3: Bij een uitbreiding van het aantal werknemers
- 4: Bij lagere kosten
- 5: In geen geval
- 6: (Nog) anders, namelijk:
- 7: Weet niet

**Vraag V46**

Hoe beoordeelt u de keuzemogelijkheden voor dienstverleners op het vlak van verzuim, arbeidsomstandigheden en re-integratie?

Is dat:

- 1: Goed
- 2: Voldoende
- 3: Neutraal
- 4: Onvoldoende
- 5: Slecht
- 6: Weet niet

**Vraag V47**

*Als Vraag V46 is 4 of Vraag V46 is 5*

Waarom bent u ontevreden over de keuzemogelijkheden?



**Vraag V48**

Zijn er diensten die u zou willen afnemen op het vlak van verzuim, arbeidsomstandigheden en re-integratie, waarvoor op dit moment geen of onvoldoende aanbod is?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet

**Vraag V49**

*Als Vraag V48 is 1*

Welke diensten zijn dat?

**Vraag V50**

We zullen een aantal bedrijven benaderen voor meer informatie over het gebruik van arbodienst-verlening. Mogen we u daarvoor nogmaals benaderen?

- 1: Ja
- 2: Nee → door naar OPM

**Vraag NAWT**

Dank u wel. Wij hebben van u de volgende contactgegevens. Wilt u deze controleren en zo nodig aanvullen?

**EINDE**

Dit is het einde van de vragenlijst. We bedanken u vriendelijk voor uw medewerking.

**EINDENID**

Dit is het einde van de vragenlijst. Helaas behoort u niet tot de doelgroep van dit onderzoek. Hartelijk dank voor uw medewerking.







## Gebruik van diensten naar grootteklasse en sector

Tabel B3.1 Percentage organisaties dat in de afgelopen 2 jaar diensten op het terrein van arbeidsomstandigheden, verzuim en re-integratie heeft laten uitvoeren door interne deskundigen of externe dienstverleners. Uitsplitsing naar grootteklasse.

Type diensten	1-4 wn	5-19 wn	20-99 wn	100+ wn	Totaal
Ziekteverzuimbegeleiding	22%	51%	92%	99%	46%
Toetsing RI&E	13%	36%	46%	62%	28%
PAGO/PMO	4%	9%	24%	44%	11%
Aanstellingskeuringen	3%	1%	5%	16%	4%
Arbidsomstandighedenspreekuur	4%	6%	13%	38%	8%
Onderzoek en/of advies door kerndeskundigen	5%	14%	35%	75%	17%
Preventieve cursussen/ trainingen	8%	22%	43%	57%	21%
Individuele ondersteuning van medewerkers	8%	13%	38%	85%	19%
Casemanagement	6%	13%	46%	47%	17%
Stimuleren duurzame inzetbaarheid/vitaliteit/mobiliteit	3%	8%	17%	48%	9%
Re-integratie	4%	20%	56%	82%	22%
Andere diensten	5%	6%	3%	13%	5%



Tabel B3.2 Percentage organisaties dat in de afgelopen 2 jaar diensten op het terrein van arbeidsomstandigheden, verzuim en re-integratie heeft laten uitvoeren door interne deskundigen of externe dienstverleners. Uitsplitsing naar sector.

Type diensten	Landbouw /industrie	Bouw	Handel / Horeca	Vervoer / Communicatie	Dienstverlening	Overheid/ onderwijs	Zorg	Totaal
Ziekteverzuim-begeleiding	44%	44%	47%	52%	43%	59%	50%	46%
Toetsing RI&E	43%	34%	22%	36%	20%	39%	28%	28%
PAGO/PMO	13%	34%	6%	18%	6%	16%	4%	11%
Aanstellings-keuringen	3%	4%	2%	6%	5%	4%	1%	4%
Arbeidsomstandig-hedenspreekuur	13%	9%	6%	13%	5%	15%	12%	8%
Onderzoek en/of advies door kerndeskundigen	24%	16%	10%	27%	13%	34%	22%	17%
Preventieve cursussen/ trainingen	21%	26%	17%	27%	18%	31%	27%	21%
Individuele ondersteuning van medewerkers	19%	11%	16%	33%	17%	38%	24%	19%
Casemanagement	15%	14%	12%	25%	20%	22%	19%	17%
Stimuleren duurzame inzetbaarheid/ vitaliteit/ mobiliteit	15%	8%	2%	22%	9%	23%	12%	9%
Re-integratie	27%	21%	14%	33%	21%	38%	26%	22%
Andere diensten	3%	3%	6%	9%	5%	6%	7%	5%

De groen gemarkeerde percentages zijn de hoogste percentages per type dienst.  
De geel gemarkeerde percentages de laagste percentages per type dienst.



## Bijlage 4 Redenen om diensten wel of niet uit te laten voeren

Deze bijlage geeft een samenvatting van de open antwoorden die zijn ingevuld bij 'anders, namelijk' op de vraag waarom de organisatie de verschillende typen diensten in de afgelopen 2 jaar niet uit heeft laten voeren.

Tabel B4.1 Samenvatting van 'andere redenen' om diensten WEL te laten uitvoeren

Type diensten	Andere redenen
Ziekteverzuimbegeleiding	een objectief oordeel, tijdgebrek, ondersteuning van leidinggevenden, voorkomen langdurige uitval, gedeelde regie, het is onderdeel van de verzekeringspolis
Toetsing RI&E	eisen van klanten, verbeteren veiligheid, voldoen aan eisen ISO/VCA certificaat, preventie en verhuizing/nieuwe locatie.
PAGO/PMO	Staat in de cao, voorkomen langdurig verzuim, service vanuit pensioenfonds, op verzoek van medewerkers, goed werkgeverschap, preventie, service naar medewerkers
Aanstellingskeuringen	Risicovol beroep, zeer specifieke eisen voor functies, in cao geregeld.
Arbeidsomstandigheden-spreekuur	Onderdeel van contract met arbodienst, deskundigheid bedrijfsarts, preventie, op verzoek werknemer
Onderzoek en/of advies door kerndeskundigen	VCA/ISO-certificering, voorkomen van uitval, vraag vanuit de klant, deelname aan een pilot
Preventieve cursussen/trainingen	Voorkomen ongelukken, veiligheidsbewustzijn creëren, preventie, eisen VCA, voorkoming ongevallen, vergroten deskundigheid, wens van klanten
Individuele ondersteuning van medewerkers	Snelle re-integratie, advies van arbodienst, preventie, verlagen verzuim, verhogen productiviteit
Casemanagement	Onderdeel van verzuimabonnement/verzuimverzekering, bewustwording, uniformiteit in de organisatie, interne bezettingsproblemen, termijnbewaking, ondersteuning leidinggevenden, kennis die in de eigen organisatie ontbreekt, externe monitoring 'vreemde ogen dwingen'
Stimuleren duurzame inzetbaarheid/vitaliteit/mobiliteit	Preventie, kostenbesparing, voorkomen verzuim, eisen VCA
Re-integratie	Dossier UWV-proof, WP, belang werknemer, snelle re-integratie



Tabel B4.2 Samenvatting van 'andere redenen' om diensten NIET te laten uitvoeren

<i>Type diensten</i>	<i>Andere redenen</i>
Ziekteverzuimbegeleiding	Alleen kort verzuim, weinig verzuim, het bedrijf doet veel zelf
Toetsing RI&E	RI&E is gepland voor 2014, geen prioriteit, zelf uitgevoerd, onzin voor het MKB
PAGO/PMO	Medewerkers vinden het niet nodig, wel aangeboden maar geen gebruik van gemaakt, gepland voor volgend jaar, niet verplicht, er is niet om gevraagd, past niet bij de visie op verzuim, gebeurt 1x in de 4 jaar, kosten zijn hoog en opbrengst beperkt
Aanstellingskeuringen	Wettelijk niet toegestaan voor de organisatie, beperkte toegevoegde waarde, geen nieuwe aanstellingen
Arbeidsomstandigheden-spreekuur	Klein bedrijf, geen vraag van medewerkers, gaat binnenkort starten
Onderzoek en/of advies door kerndeskundigen	Niet nodig, MKB-bedrijf
Preventieve cursussen/trainingen	Eerder gedaan, wordt intern georganiseerd, geen prioriteit
Individuele ondersteuning van medewerkers	Niet nodig, intern uitgevoerd
Casemanagement	Intern uitgevoerd
Stimuleren duurzame inzetbaarheid/vitaliteit/mobiliteit	Niet nodig, is nog in ontwikkeling/behandeling, intern uitgevoerd, geen prioriteit, geen budget, effectiviteit beperkt
Re-integratie	Intern uitgevoerd



## Bijlage 5 Type dienstverlener(s) per dienst

Tabel B5.1 Typen dienstverlener(s) die bedrijven inschakelen voor de verschillende diensten (in procenten), meerdere antwoorden mogelijk

	Interne arbodienst	Kerndeskundigen in loondienst <sup>35</sup>				Externe arbodienst		Zelfstandige externe kerndeskundigen				Case- management organisatie	Re- integra- tiebedrijf	andere	n
		BA	VD	AH	AOD	SBCA- gecertificeerd	Niet-SBCA- gecertificeerd	BA	VD	AH	AOD				
Ziekteverzuimbegeleiding	1	0	1	0	1	79	9	6	1	0	2	10	7	3	706
Toetsing RI & E	1	0	4	0	0	47	9	2	21	1	7	2	4	10	495
PAGO/PMO	1	0	2	0	0	66	12	10	0	0	2	7	1	3	252
Aanstellingskeuringen	1	2	3	0	0	71	5	5	0	0	0	13	0	0	71
Arbeidsomstandigheden- spreekuur	1	0	1	0	1	71	5	7	0	0	0	7	4	4	231
Onderzoek en/of advies door kerndeskundigen	1	0	3	0	1	63	9	5	7	2	9	10	10	4	419
Preventieve cursussen/trainingen	1	0	2	0	0	37	3	1	23	0	5	4	1	30	377
Individuele ondersteuning van medewerkers	1	0	1	0	0	49	8	4	1	0	5	8	10	29	435
Casemanagement	2	0	2	0	1	50	14	1	0	0	3	20	2	11	319
Stimuleren duurzame inzetbaarheid/vitaliteit/ mobiliteit	2	0	4	0	2	42	10	5	7	0	4	11	8	23	239
Re-integratie	1	0	1	0	1	60	9	3	0	0	3	11	25	3	493
Anders	0	0	0	0	1	21	22	1	9	0	6	6	2	44	69

De grijze vakjes geven aan in welke dienst de verschillende typen dienstverleners het grootste aandeel hebben.

<sup>35</sup> BA = bedrijfsarts, VD = veiligheidsdeskundige, AH = arbeidshygiënist, AOD = arbeidsorganisatiedeskundige





## Bijlage 6 **Tabellen per dienstverlener**

Deze bijlage bevat tabellen van vragen die per dienstverlener zijn gesteld over redenen om voor de dienstverlener te kiezen, certificering en contractvorm. De resultaten zijn weergegeven per type dienstverlener. De externe arbodiensten zijn ingedeeld in drie categorieën:

- Externe arbodienst gecertificeerd
- Externe arbodienst niet-gecertificeerd
- Externe arbodienst certificering onbekend

De certificering is vastgesteld op basis van de in de enquête ingevulde naam van de dienstverlener en de lijst van gecertificeerde arbodiensten van SBCA. Indien geen naam van de arbodienst bekend was, is de dienstverlener ingedeeld in de categorie 'certificering onbekend'.



Tabel B6.1 Reden om te kiezen voor dienstverlener(s) Deze vraag is gesteld voor maximaal twee dienstverleners, die de meeste diensten leveren aan de organisaties.

De tabel is gepercenteerd ten opzichte van het aantal dienstverleners. Meerdere antwoorden mogelijk.

	<i>Interne arbodienst of kern- deskundigen</i>	<i>Externe arbodienst gecertificeerd*</i>	<i>Externe arbodienst niet-gecertificeerd*</i>	<i>Zelfstandige externe deskundige(n)</i>	<i>Casemanage- mentorganisatie/ verzuimb企业</i>	<i>Re- integratiebe- drijf</i>	<i>Anders</i>	<i>Externe arbodienst certificering onbekend*</i>	<i>Totaal</i>
Van oudsher bij aangesloten	21%	33%	25%	12%	6%	6%	13%	11%	24%
Inhoud/kwaliteit dienstenpakket	18%	18%	36%	25%	29%	22%	24%	8%	22%
Prijs	27%	7%	26%	3%	12%	1%	6%	0%	8%
Prijs/kwaliteit-verhouding	10%	15%	44%	25%	44%	22%	26%	5%	22%
Kennis van de sector	61%	10%	24%	35%	8%	18%	36%	0%	19%
Kleinschaligheid	31%	6%	30%	20%	19%	27%	28%	13%	15%
Nabijheid	24%	6%	14%	19%	18%	32%	22%	17%	13%
Flexibiliteit	43%	4%	17%	17%	18%	18%	10%	0%	10%
Bejegening/ klantvriendelijkheid	11%	6%	8%	12%	10%	12%	6%	17%	8%
Hoge score klanttevredenheid	8%	1%	3%	0%	7%	1%	5%	0%	2%
Onderdeel van verzuimverzekering	0%	25%	34%	4%	40%	2%	4%	11%	20%
Onderdeel van zorgverzekering	0%	3%	6%	0%	0%	2%	0%	0%	2%
Collectief contract in CAO	2%	1%	10%	0%	1%	0%	0%	0%	2%
Geregeld vanuit de branche	1%	4%	17%	12%	6%	2%	26%	0%	9%
Advies tussenpersoon	1%	9%	19%	19%	30%	16%	11%	33%	14%
(Nog) anders	3%	3%	12%	4%	4%	21%	9%	42%	6%
Weet niet/geen specifieke reden	4%	15%	6%	10%	4%	0%	8%	0%	11%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n	47	550	112	170	49	61	122	12	1132

De redenen die door meer dan 25% van de organisaties voor een type dienstverlener zijn genoemd, zijn grijs gemarkeerd.

\*De certificering van de externe arbodiensten volgens de richtlijn certificaat Arbodiensten is vastgesteld op basis van de opgegeven naam van de arbodienst en de gegevens over externe gecertificeerde arbodiensten van de SBCA.





## Contractvorm

Tabel B6.2 In welke vorm of op welke basis is het contract met de dienstverlener afgesloten? Deze vraag is gesteld voor maximaal twee dienstverleners, die de meeste diensten leveren aan de organisaties. De tabel is gepercenteerd ten opzichte van het aantal dienstverleners.

	<i>Externe arbodienst gecertificeerd</i>	<i>Externe arbodienst niet- gecertificeerd</i>	<i>Zelfstandige externe deskundige(n)</i>	<i>Case- management- organisatie/verzui- mbedrijf</i>	<i>Re- integratiebe- drijf</i>	<i>Anders</i>	<i>Externe arbodienst certificering onbekend</i>	<i>Totaal</i>
Alle afgenomen diensten worden tegen een totaalprijs afgenomen	35%	29%	45%	42%	43%	23%	8%	34%
Alle afgenomen diensten worden op afzonderlijke verrichtingenbasis betaald	17%	11%	36%	22%	27%	35%	44%	23%
Een deel van de diensten wordt tegen een totaalprijs afgenomen en een deel op verrichtingenbasis	26%	55%	3%	17%	27%	3%	14%	22%
Anders, namelijk:	3%	1%	8%	5%	3%	6%	0%	4%
Weet niet	20%	4%	7%	13%	0%	33%	34%	17%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n	550	112	179	49	61	122	12	1085

*De meest gekozen antwoordcategorie per type aanbieder is grijs gemarkeerd.*





## Bijlage 7 **Verbetermogelijkheden voor dienstverleners**

In de vragenlijst is gevraagd hoe de kwaliteit van de dienstverlening zou kunnen verbeteren bij de dienstverleners die de organisaties zelf inschakelen. De opmerkingen zoals geformuleerd door de respondenten, zijn weergegeven per type dienstverlener. Organisaties die aangaven dat verbetering niet mogelijk of nodig was zijn niet weergegeven. Namen van organisaties of dienstverleners zijn vervangen door <naam organisatie>.

<b>Interne arbodienst</b>
Meer richten op eigen verantwoordelijkheid overige functionarissen, minder overnemen
Nog meer samenwerken en zoeken naar efficiency.
Prestatiecontract
Strakkere afspraken. Meer focus. Proactief zijn.
<b>Veiligheidsdeskundige in loondienst</b>
- Minder bureaucratie - Eenduidigheid in overheidsrichtlijnen - Begrip voor (on)mogelijkheden van organisaties > verschil theorie en praktijk
bijeenkomsten van veiligheidsdeskundigen van diverse bedrijven uit de regio om ervaringen uit te wisselen
constante bijscholing
De vraagstelling is wat onduidelijk. Maar de veiligheidsdeskundige in loondienst houdt zich niet bezig met ziekteverzuim maar andere aspecten, zoals stralingsveiligheid.
eigen interne aansturing
extra opleiding
Kennis verhogen door opleidingen
regelmatiger bezoek aan vestiging
<b>Arbeidsorganisatiedeskundige in loondienst</b>
De regelgeving is vaak complex. Graag eenduidige regelgeving die niet jaarlijks verandert
meer initiatief nemen
<b>Externe arbodienst</b>
Tot nu toe loopt het goed en worden we door een vast verzuimconsulent bijgestaan. We kunnen de nieuwe arbodienst pas goed beoordelen als we helemaal over zijn gegaan.
Door middel van persoonlijk contact met de Arbodienst
nog sneller acteren
flexibiliteit bedrijfsarts en sneller schakelen
actievere advisering en meer initiatief en meer persoonsgericht/organisatiegericht, nu veel via systeem (onpersoonlijk) anderzijds laag verzuim, dus weinig contact ... prima maar kosten blijven wel hetzelfde.
Wens personeel wat indringender te benaderen, waardoor ziekteverzuim positief wordt beïnvloed
Meer gericht op werkgever. Minder oren laten hangen naar werknemer. Juiste diagnose stellen. Het zijn immers artsen.
is een kleine administratieve organisatie met heel veel ZZPers (bedrijfsartsen, verzuimmedewerkers etc.) die zich geen medewerker van <naam organisatie> voelen. Zowel naar de klant als naar de bedrijfsartsen. Administratief loopt het moeizaam. Partijen houden elkaar slecht op de hoogte.
Pro actiever
Communicatie en terugkoppeling van arbodienst is niet op gewenste niveau.
Aanpassing van de verzuimbegeleiding en nieuwe contractafspraken.
beter maatwerk; betere ondersteuning op specifieke klantvragen



Meer expertise in de industrie opbouwen.
Beter maatwerk leveren m.b.t. branche. Vnl. rapportages
Actiever optreden
administratieve afhandeling verder automatiseren en optimaliseren
Advies bedrijfsarts gedetailleerder en meer bedrijfsgericht geformuleerd.
controle van de zieke medewerker aan huis
De klantvriendelijkheid en inzet zijn prima in orde. Problemen, mochten die er al zijn, worden voorspoedig opgelost.
Dienstverlening vanuit plaats dichterbij
Door bedrijfsartsen in dienst te nemen die deskundiger zijn.
Door duidelijk te overleggen wat de mogelijk heden zijn voor een zo spoedig mogelijk herstel
Flexibiliteit in de planning. Sneller kunnen inzetten van de bedrijfsarts.
meer info hoe ik de werknemer persoonlijk kan ondersteunen. Geen nieuws van werkgever, niet van bedrijfsarts en van arbodienst. Ook geen voorgangsrapportage
meer contact bij werkgever, met name bij langdurend ziektegevallen
Meer openheid, minder factureren voor informatie.
nog meer gericht advies geven
Nog meer interactie over aanpak. Terugdringen dubbele petten systeem binnen het UWV
Soms wat "erg dicht op de bal" en controlerend richting medewerkers. Dit is besproken en inmiddels aangepast. Bijv. huisbezoek niet meer op de eerste ziektedag, maar pas na 3 dagen.
tijdige en goede administratieve terugkoppeling
Verder vergroten flexibiliteit
vind dat een medewerker vaak te lang thuis mag blijven, zonder langzaam werkt op te pakken
1e contactpersonen zijn wel persoonlijk, maar daarna is het direct minder persoonlijk, omdat het een groot orgaan is.
Actievere rol, moet veel achteraan gebeld worden.
afpraak met bedrijfsarts moet rechtstreeks met teamassistenten gemaakt kunnen worden i.p.v. met een centrale
Afspraken nakomen, terugkoppeling beter
Arbo dienst zou een keer op locatie kunnen komen
Bedrijfsarts meer in de rol van medisch adviseur. Is nu toch vooral volgend.
bereikbaarheid van een back-office of een assistente van de bedrijfsarts. Deze zijn de afgelopen jaren weg gesaneerd en dat komt de communicatie niet ten goede
Beter overleg tussen Arboarts en werkgever. Vaak een eenzijdig verhaal van de werknemer wat nog al eens klakkeloos wordt overgenomen door de Arboarts
Betere afstemming met het werkveld. Afspraken nakomen met werknemer
Betere communicatie en betere softwaresystemen
Betere communicatie tussen arbodiensten en werkgever
Betere communicatie, afspraken nakomen
Betere dienstverlening. Ook het belang van werkgever in de gaten houden.
Betere organisatie van de back office activiteiten
Betere procesondersteuning, incl. administratieve ondersteuning
Betere, meer doortastende analyse v.d. bedrijfsarts
De wetgeving veranderd hevig. Door de wijziging verandert de strategie in re-integratie van medewerkers. We hebben behoefte in externe casemanagers die meekijken in het preventief begeleiden van medewerkers. We gaan van een ziekteverzuimbeleid naar een re-integratiebeleid.
Door beter en sneller in te spelen op specifieke ziekteverzuimgevallen.
Door betere en duidelijkere communicatie. Nu krijg je een onverwachte rekening voor minimale prestaties.
Door de Arboarts weer terug te plaatsen in het proces en daardoor de relatie arts/werkgever weer te vergroten. Op dit moment werkt de arbodienst met casemanagers (of welk naamje ze er ook aan geven), waarvan gezegd wordt dat deze een verpleegkundige achtergrond hebben, maar in de praktijk blijken deze niet altijd goed kundig te zijn. Daarbij is met inzet lager geschoold personeel niet de prijs omlaag gegaan. Wij betalen nog



steeds hetzelfde, zonder een Arboarts aan de telefoon te kunnen krijgen.....
Door de juiste hantering van de voorgeschreven wettelijke maatregelen
Door kortere lijnen, geen servicedesk, geen wisselende bezetting
Door weer meer betrokken te zijn bij de klant. Eerst het imago <naam organisatie> van zich afschudden. Dat was een slechte reorganisatie.
Duidelijkheid m.b.t. interventies wanneer inclusief en wanneer exclusief
Flexibel, persoonlijk, maatwerk.
Klantgerichtheid
Meer aandacht voor de klant.
Meer aandacht voor de klant.
Meer adviseren in cases
Meer begeleiding bij de prijs inbegrepen
Meer betrokkenheid bij de werkgever, meer adviserende rol innemen. Het is erg afstandelijk weinig empathisch.
Meer communiceren
Meer communiceren met het bedrijf i.p.v. alleen maar facturen sturen. Meer handvatten reiken hoe om te gaan met het verzuim van 1 enkele medewerker binnen het bedrijf.
Meer denken aan werkgever
Meer duidelijkheid in de communicatie naar klanten
Meer eigen initiatief tonen
Meer kennis van wet en regelgeving en daarin een adviserende rol
Meer meedenken met de klant
Meer proactief de klant ondersteunen.
Meer rechtstreeks contact met bedrijfsarts
Meer ruimte in de agenda van de bedrijfsarts
Men kan wat klantvriendelijker en meedenkend zijn aan de telefoon.
Persoonlijker, snellere respons, maatwerk
Prijzen scherper meer marktconform
Pro-actievare houding en een accountmanager
Snellere terugkoppeling, adequaat handelen
Telefonische benadering zieke medewerkers i.p.v. via internet
Teveel theoretisch
Uitvoeren van gemaakt afspraken
Vaste contactpersonen. Elke keer een andere bedrijfsarts en in het verleden verliep de communicatie en overleg stroefjes.
Veel eerder reageren!
Vriendelijker personeel
Vriendelijkere telefoongesprekken met medewerkers bij verzuim
Wat meer contact is m.i. gewoon noodzakelijk. De begeleiding ging bijna geheel buiten ons om. Bleef bij af en toe een verslagje.
We hebben ervaren dat er een dossier gewoon lag te verstoffen in de la, acties waren vergeten. Dit heeft behoorlijke consequenties voor het proces van vertrouwen c.q. herstel.
Afspraak is afspraak Worden veel fouten gemaakt
Betere communicatie. Veel reorganisaties geweest
Betere gespecificeerde rekeningen, het is nu nog steeds, ondanks herhaalde reacties op, niet helder waar sommige kosten voor gemaakt zijn en door wie. Weinig eigen initiatief erg afwachtende houding naar ons toe
Betere interne communicatie/afstemming. Kwaliteit van behandeling dossiers kan beter.
Communicatie
Communicatie op management niveau kan verbeteren.



Communicatie, afspraken nakomen, meer interesse van de medewerkers.
Contract is gestopt. Flexibiliteit moet omhoog. Klant vraag moet centraal staan. Kwaliteit Arboartsen moet omhoog.
De nadruk ligt misschien teveel op uurtje factuurtje waardoor je hen minder snel zal inschakelen, slechts bij broodnodige.
De rol van de arbodienst wordt jaarlijks geëvalueerd. Bij de rol van de bedrijfsarts worden wel eens vraagtekens gezet. Worden besproken tijdens de evaluatie
Duidelijker communiceren, met name terugkoppeling bedrijfsartsen moet beter
Een meer klantgerichte benadering
Eigen bedrijfsarts gemakkelijker beschikbaar. Nu lange tijd vooraleer afspraak
Het is moeilijk in de organisatie de juiste voorlichting te krijgen. Vriendelijke medewerkers sturen je naar iemand anders door. Er is niemand die je vertelt wat je nu moet doen, Na 20 jaar niets gemeld te hebben weet je echt niet meer van de hoed en de rand.
Iets scherper in de markt staan
In ons bedrijf hebben wij (gelukkig) weinig ziekte verzuim. In het begin van dit jaar, was een medewerkster die reeds 15 jaar bij ons werkt, 8 weken ziek. Uitzonderlijk. Moest eerst van de Arbodienst gecontroleerd worden door <naam organisatie>. Mijn medewerkster heeft 2 maal een gesprekje gehad, eerste gesprek duurde 30 minuten, tweede gesprek duurde 10 minuten. De nota van € 450 euro, vond ik abnormaal hoog, in geen verhouding. De uitbetaling van het ziekteverzuim, was bijna 6 maanden later. (gelukkig hebben we genoeg vet op de ribben)
-Interne afstemming (binnen arbodienst) -Externe afstemming (tussen arbodienst en onze organisatie) - Afstemming/koppeling systemen (PSA - Verzuim) tussen systeem arbodienst en onze systemen - Nog strakker op de re-integratietrajecten gaan zitten vanuit casemanagement
Kortere lijnen door reorganisatie steeds onpersoonlijker naar de organisatie
Maatwerk leveren, geen massa-aanpak. Wij zijn nu overigens geen klant meer, sinds een jaar zijn wij naar een externe bedrijfsarts overgestapt.
Meer en betere communicatie
Meer in de geest van de werkgever werken
Meer klantgericht werken. Minder chaotisch
Mensen werken langs elkaar heen. Het is een massa productie en mensen zijn een nummertje. Gestelde vragen of opmerkingen komen niet goed door bij de bedrijfsartsen. Op gestelde vragen of antwoorden komen hele andere reacties en verkeerde oplossingen. Dit laatste gebeurt voornamelijk op de verzuimdesk.
Minder logge organisatie, kwaliteit verbeteren, communicatie verbeteren
Minder reactief en traditioneel. Lange doorlooptijden bij verrichtingen die niet in het standaardpakket passen. Gap tussen praktijk & theorie
Persoonlijker maken
Pro actief inspelen op wijzigingen wet en regelgeving, afspraken nakomen
Regelmatig evaluatiegesprekken te voeren en de praktijk te toetsen op de uitvoerbaarheid.
Stoppen met het uitbesteden van taken aan <naam organisatie>
Website voor ziekmeldingen ed. mag klantvriendelijker
Wij maken beperkt gebruik van de arbodienst, alleen daar waar wettelijk noodzakelijk. Houden verder de regie in eigen hand.
Ze kunnen betere kwaliteit en prijzen geven
Administratief is het een logge organisatie, dat zou wat laagdrempeliger en flexibeler moeten worden. Bedrijfsarts is wel flexibel.
Administratieve procedures Klantteams
Afschaffing klantenservice
Betere administratie, pro actiever handelen, beter contact tussen dienst en onze leidinggevenden
Betere communicatie we zijn intussen overgestapt naar een andere arbodienst
De terugkoppeling over de werknemer met de werkgever te verbeteren. In het verleden is hier fout gegaan.
Door de kernwaarden van het bedrijf waar te maken
Flexibiliteit naar de wensen van de klant
meer contact met werkgever
Meer gericht op werkhervatting Casemanagement beperkt zich nu tot afspraken inplannen; er wordt niet met de werkgever meegedacht. Te summiere terugkoppeling
Meer kennis en contact met ons als woningcorporatie. Nu vinden er veel wisselingen van bedrijfsartsen plaats, waardoor er weinig continuïteit is kennis.



Meer transparantie over korte ziekmeldingen etc.
Naar mijn mening wordt er te weinig getoetst of het verhaal van de medewerker klopt. Bij klachten die vermeld worden door de medewerker zal de bedrijfsarts al snel op het verhaal af gaan.
Naarst abonnementskosten geen prijs voor afname diensten
o.a. meer klantgerichtheid, afspraak is afspraak, basis in orde, goede administratie
Rekening niet contant op de chauffeur, zodat deze dit weer dient te declareren, maar factureren op rekening van het touringcarbedrijf
Sneller beschikbaar zijn bij afwezigheid van medewerkers. Sneller actie ondernemen.
Tussentijdse evaluaties snelheid in proces
Waar heb je ze voor nodig ? Je zou toch denken dat ze mensen moeten stimuleren om aan het werk te gaan en fraude gevallen opsporen. Of een bindend medisch advies moeten kunnen geven zodat individuen zich niet frauduleus middels ziekte tegen ontslag kunnen beschermen. Dat blijkt in de praktijk allemaal niet het geval. Dus (in mijn geval) zinloos. Ik kan natuurlijk niet alles overzien en wellicht is er wel een nuttige bijdrage. Ik heb hem niet kunnen ontdekken.
We merken soms dat informatie niet volledig is. Bij langdurig ziekteverzuim is er weinig tot geen overleg met werkgever over het te volgen traject 1ste spoor, 2de spoor.
Wij nemen per eind van dit jaar afscheid. De arbodienst denkt uitsluitend aan het versturen van veel te hoge nota's zonder enig toegevoegde waarde. Kortom proberen zoveel mogelijk geld te verdienen zonder er iets voor te doen.
Arts kan zich nog meer inzetten voor het verlagen van verzuimcijfers door kritischer te kijken naar medewerkers. Contract is pas ingegaan in 2013, dus moeten resultaten nog geëvalueerd worden.
De kwaliteit vasthouden
Door kennis up to date te houden en alleen de diensten leveren die we nodig hebben
- zelfde bedrijfsarts inschakelen voor hetzelfde ziektegeval. - bereikbaarheid.
Administratieve processen (met name m.b.t. financiën) verbeteren
Afspraken nakomen, betrokkenheid tonen bij bedrijf en medewerkers
Bedrijfsarts moet meer controleren en niet zoals nu alleen tegen meerprijs
Beter contact met de werkgever over ziekteverzuim. Elke keer dat werknemer op spreekuur is geweest, hebben wij elke keer zelfde brief ontvangen, dat de werknemer niet kon komen werken, algehele malaise. Nooit echt duidelijk wat er nou aan de hand was.
Betere communicatie en afspraken ook daadwerkelijk nakomen
Dichter op het proces zitten
Meer aandacht voor preventie: promotie' van betere leefstijl, bewegen, meer focus op vitaliteit, hogere opkomst PMO etc.
Meer contact met de werkgever zou gewenst zijn. Is inmiddels over gesproken. En zij gaan voor verbetering
Meer op maat adviseren.
Men is nogal werknemer gericht. controles beter uitvoeren
Nieuwsbrieven versturen
Onpersoonlijk en alle cases worden generiek benaderd
Proactievare opstelling
Proactiviteit van Arboartsen en medewerkers. Het verhaal van medewerkers wordt voor zoete koek aangenomen en nooit wordt er gevraagd om bewijzen van onderzoeken of bewijzen van medicatie.
Snellere communicatie met opdrachtgever over de uitkomsten van de uitgevoerde dienstverlening
Telefoonnummers van de te bereiken afdelingen duidelijker op de site vermelden. Nederlandse taal zowel spreken als schrijven is onder de maat, dit is soms lastig in de communicatie
Veel beter luisteren naar kleinere organisaties.
Verbeteren administratieve processen
Verbetering administratieve organisatie en persoonlijke contacten.
Verbetering interne organisatie
We maken geen gebruik van hun diensten i.v.m. zeer laag ziekteverzuim.
We zijn bezig om de mogelijkheid te onderzoeken de begeleiding zelf te gaan doen met een zelfstandig bedrijfsarts
Zich meer opstellen als adviseur van de organisatie i.p.v. meegaan in wens medewerker
Maar contact met klant (ons) als er geen verzuim aan de orde is/pro-actiever.



Meer ondersteuning bij verzuimbegeleiding. Ontbreken van de juiste kennis over verzuimbegeleiding.
Meer contact
Visie, communicatie, afstemming met klant en medewerker
Betere communicatie
Betere communicatie en proactief handelen!
Scherper op de prijs
Ook hier hebben we te maken met tegenstrijdige regelgeving. Door de wet op privacy heeft werknemer het recht reden "ziekte" vaag te houden. Vroeger had je een controleur, die is er niet meer. Aan de andere kant is er de wet poortwachter die verwacht dat werkgever de werknemer begeleidt
- sneller schakelen - minder communicatielijnen - maatwerk leveren - service omhoog - direct contact met bedrijfsarts
Een gebruikersvriendelijker web applicatie voor ziek- en herstelmeldingen
Kortere perioden tussen afspraken, er meer bovenop' zitten.
Nog (pro)actievere opstelling. Sneller van reageren
Flexibiliteit in de uren van dienstverlening. verzuimbegeleiding wordt nu afgenomen per dagdeel. Ook op andere dagen zou dit mogelijk moeten zijn.
Betere bereikbaarheid van de locatie voor werknemers om op het spreekuur te komen
Meer bovenop het verzuim zitten + onze leidinggevenden meenemen in de verzuimbegeleiding
Vaker evaluatie over dienstverlening om klanttevredenheid te waarborgen
Meer maatwerk per casus
Met name op het gebied van IT, het aansluiten van hun systemen op de onze.
Sneller acteren bij vermoeden van langdurig verzuim, eventueel meer telefonisch contact met de medewerker om de druk erop te houden
Wat minder toegeven aan de hype van mediation
Meer advies naar werkgever bij "moeilijke ziektegevallen"
Meer aandacht voor parttime banen, waardoor de kosten verhouding tussen geleverde diensten en contractgrote mee gaat spelen. Kosten zijn nu relatief hoog ten aanzien van zeer kleine contracten.
<b>Zelfstandige externe bedrijfsarts</b>
Aanpassing wetgeving
Beleidsmatige advisering
Betere afstemming tussen leidinggevende en de bedrijfsarts omtrent vraag en mogelijkheden.
Betere bereikbaarheid van de locatie voor werknemers om op het spreekuur te komen
Betere communicatie
Betere terugkoppeling
Betere verslaglegging/rapportage
Door nog meer door de bril van de onderneming te kijken.
Erg algemene beoordelingen waar je eigenlijk niks mee kunt
Meer contact
Meer contactmomenten
Meer inleven in de situatie, van bedrijf en medewerker. Nu soms advies wat tegen bedrijf en medewerker ingaat. Als werkgever weet je op intuïtie vaak heel goed in te schatten of er veel, weinig of niets aan de hand is. Door meer inleving kun je meer voorkomen dat medewerkers aan het werk moeten die eigenlijk niet kunnen en dat medewerkers niet aan het werk gaan, maar wel alles kunnen en gaan doen.
Meer contact met onze organisatie betreffende de lopende zaken
Meer uitwerken van dossiers.
Met elkaar in gesprek blijven. Elkaar scherp houden.
We zijn met verandering verzuimbeleid gestart afdelingsmanager is casemanager, hierdoor rol bedrijfsarts veranderd
Communicatie/rapportage/samenwerking met psycholoog en BMW





Meer kennis van zaken meer structuur benodigd.
<b>Zelfstandige externe veiligheidsdeskundige</b>
Andere dienstverlener die net zo goed is maar wel goedkoper. we kunnen ook een deel zelf doen m.b.v. het instrument van het VF.
Betere verslaglegging/rapportage
Bij de kosten ook kijken naar grootte van het bedrijf en is dit ook allemaal wel nodig
Door middel van persoonlijk contact
Iedere kleine wijziging in reeds geproduceerde documenten wordt in rekening gebracht. Zelf ben ik onlangs in dienst getreden, zij hadden mij kunnen begeleiden in mijn rol als hoofd BHV. Een actieve rol als adviseur ontbreekt.
Meer contact
Misschien nog iets meer klantgericht het veiligheidssysteem opzetten
Praktische insteek in plaats van wettelijk de regels volgen
Prijs
Snelheid van de dienstverlening
Soms meer hardere eisen stellen
Aansprekende rapportages
Praktisch blijven beoordelen zodat het op de werkvloer vooral werkbaar blijft
Aansprekende rapportages
<b>Zelfstandige externe arbeidsorganisatiedeskundige</b>
Aansprekende rapportages
Beter inzicht geven in de zaken die ze doen.
Betere beschikbaarheid tijdens spreekuur Arboarts, regelmatig opstellen van gespreksverslagen, meer overleg tussen bedrijfsarts, arbeidsdeskundige en re-integratiebureau
Betere terugkoppeling
Door goed te luisteren naar alle partijen en die dan bij elkaar proberen te brengen.
Deze startende organisatie moet nog wat meer ervaring opdoen waardoor de kwaliteit zal toenemen
Goede terugkoppeling van de opdracht.
Goede terugkoppeling van de opdracht bij betreffende medewerker.
<b>Casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf</b>
Aansprekende rapportages
Bereikbaarheid casemanager
Betere communicatie passende bedrijfsarts bij de soort organisatie
Betere communicatie, sneller handelen!
Betere communicatie. Er is sprake van veel personeelwisselingen
Betere opvolging en controle op arbodienst/bedrijfsarts
Betrek meer de leidinggevende van de medewerker bij het proces.
De informatie over medewerkers over de klachten kan duidelijker gecommuniceerd worden
Dichter op de zaak zitten en meer kennis van wet en regelgeving
Door middel van persoonlijk contact
Goede inhoudelijke advisering, klantvriendelijk en persoonlijk contact
Goede samenwerkingsafspraken
Hier positiever over wegens kortere lijnen, vast contactpersoon en overleg.



Hogere output.
Meer afstemmen met leidinggevende per dossier
Meer betrokkenheid bij werknemer én werkgever.
Meer contact
Meer contactmomenten, niet enkel bij verzuimdossier
Minder wisseling van aanspreekpunten/contactpersonen
Regelmatiger contact
Prijs-kwaliteit verhouding verbeteren.
We zijn bezig met betere afspraken en duidelijker beleid inzake aannemen van mw. in een traject.
<b>Re-integratiebedrijf</b>
100% plaatsing
2e spoor heeft behoorlijk veel geld gekost en niets opgeleverd. Meer begeleiding van de medewerker en gericht kijken wat medewerker extern kan doen.
Accurater werken
De dienstverlening inzake re-integratie is beëindigd wegens een reorganisatie bij dit bedrijf.
De klus was moeilijk voor deze man. Hij volgde de regels netjes op, maar had geen oog voor de mensen waar hij mee omging.
Door inschakeling van <naam organisatie> komen er weer formulieren en communicatiekanalen bij.
Door middel van persoonlijk contact
Geven een slechte, niets zeggende terugkoppeling, trajecten duren soms te lang zonder resultaat.
Inschakeling is puur vanwege de verplichting, het is een wassen neus
Intensiever contact met de te herplaatsen medewerker, verbetering van begeleiding
Intensievere samenwerking met werknemer en ARBO
Lage prijs maar daarvoor krijg je een traject dat niet echt waterdicht is. Twee langdurig zieken in 2013 voor WIA aanvraag en beiden een sanctie. Verdiepen zich niet echt in de vaardigheden, kennis en kunde van de zieke medewerker.
De dienstverlener is ingezet in het kader van 2e spoor trajecten. Dit is een moeilijke tijd voor dergelijke trajecten, waardoor vertraging optreedt. Als klant is het moeilijk hier invloed op uit te oefenen, maar we betalen wel de rekening.
Meer contact
Meer contacten onderhouden met werkgever.
Meer maatwerk
Meer resultaat gericht
Meer sturen op resultaat.
Meer terugkoppeling richting opdrachtgever geven
Neutraler in de begeleiding. Zakelijkere rapportages
Nog alerter zijn
Onpersoonlijk; geen kennis van branche; geen netwerk; geen resultaat
Resultaatgerichte tariefstelling. No Cure No Pay?
Te duur
Uitplaatsing, communicatie naar de klant
Meer contact houden met de werkgever.
Meer plaatsingen
Opbrengstgericht werken
Te afhankelijk van medewerker
Iets persoonlijker contact



Minder standaard
<b>Anders</b>
Betere communicatie
Beter softwarepakket
Bij herhalingscursus EHBO praktijk intensiveren met cursisten.
Bijhouden van ontwikkelingen wet/regelgeving en innovaties in zorg
Door middel van persoonlijk contact
Hoge kosten
Iets meer dan het wettelijk verplichtte aanbieden m.b.t. PAGO-keuringen. Meer preventief bezig zijn als de klant daarom vraagt.
Je moet steeds bij ze opletten
Kunnen zich zelf nog wel meer profileren
Meer initiatief, meer beleidsmatige advisering meer praktische ondersteuning
Meer persoonlijk contact
Meer specifieke sectorkennis
Nog kortere doorlooptijden tussen aanvraag en inplannen spreekuur bedrijfsarts.
Nog te weinig samen gewerkt
Op de hoogte blijven van actuele ontwikkelingen
Samenwerking met interne partij kan geoptimaliseerd worden. Output kan nog beter.
Teveel wisselingen van behandelaars
Veranderen prijs kwaliteitsverhouding
Waarschijnlijk stappen we uit het mobiliteitsplatform
Beter contact en rapportage op werkzaamheden. Nu is rapportage zeer summier vanwege medisch geheim maar dat hoeft helemaal niet.
Communicatie met werkgever kan beter
Meegroeien met wensen van de markt
Meer door de bril van de ondernemer te kijken. Empatisch denken.
Prijs is in verhouding hoog
Verbetering van de jaarrapportages
Administratief.
Door communicatief nog beter te worden.





## Bijlage 8 **Uitgaven aan dienstverlening per organisatie**

In de enquête onder bedrijven/werkgevers is gevraagd naar de kosten voor verzuimbegeleiding en de kosten van toetsing van de RI&E. Het aantal respondenten dat deze vragen heeft beantwoord is te beperkt om conclusies uit te trekken. Ter indicatie zijn in deze bijlage de geanonimiseerde resultaten per organisatie over de kosten van verzuimbegeleiding per jaar (tabel B8.1) en de kosten van toetsing van de RI&E per keer weergegeven (tabel B8.2). De tabellen geven de antwoorden per respondent met enkele kenmerken van de respondent (sector, grootteklasse en type dienstverlener(s) waar de betreffende dienst wordt afgenomen).

Tabel B8.1 Kosten van verzuimbegeleiding per organisatie per jaar in euro (n=117)

<i>Kosten per werknemer</i>	<i>Kosten per organisatie</i>	<i>Sector</i>	<i>Grootteklasse (aantal werknemers)</i>	<i>Type dienstverlener(s)</i>
4	185	vervoer/communicatie	20-99	externe arbodienst
4	15.000	bouw	100+	externe arbodienst
8	500	handel/horeca	20-99	externe arbodienst
8	800	landbouw/industrie	100+	zelfstandige externe bedrijfsarts
10	250	vervoer/communicatie	20-99	externe arbodienst
10	250	zorg	20-99	zelfstandige externe bedrijfsarts
10	8.000	dienstverlening	100+	externe arbodienst
11	3.000	vervoer/communicatie	100+	externe arbodienst/zelfstandige externe arbeidsorganisatiedeskundige
12	1.000	vervoer/communicatie	20-99	externe arbodienst
12	6.000	bouw	100+	veiligheidsdeskundige in loondienst/zelfstandige externe bedrijfsarts/zelfstandige externe arbeidsorganisatiedeskundige/re-integratiebedrijf
13	400	handel/horeca	20-99	casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf
13	22.000	overheid/onderwijs	100+	externe arbodienst
14	450	zorg	20-99	integrale P&O dienstverlener
15	800	handel/horeca	20-99	externe arbodienst/re-integratiebedrijf
15	375	zorg	20-99	externe arbodienst
16	500	landbouw/industrie	20-99	casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf
17	1.250	dienstverlening	20-99	externe arbodienst
17	85	landbouw/industrie	5-19	externe arbodienst
20	3.950	handel/horeca	100+	zelfstandige externe bedrijfsarts
21	1.000	dienstverlening	20-99	externe arbodienst/zelfstandige externe bedrijfsarts
22	1.500	vervoer/communicatie	20-99	externe arbodienst
23	300	bouw	5-19	externe arbodienst
24	1.000	handel/horeca	20-99	externe arbodienst/re-integratiebedrijf
25	1.000	landbouw/industrie	20-99	externe arbodienst
25	5.250	bouw	100+	veiligheidsdeskundige in loondienst/externe arbodienst/zelfstandige externe veiligheidsdeskundige/re-integratiebedrijf
26	1.200	vervoer/communicatie	20-99	zelfstandige externe bedrijfsarts/re-



<i>Kosten per werknemer</i>	<i>Kosten per organisatie</i>	<i>Sector</i>	<i>Grootteklasse (aantal werknemers)</i>	<i>Type dienstverlener(s)</i>
				integratiebedrijf
26	1.800	bouw	20-99	externe arbodienst
27	1.200	landbouw/industrie	20-99	externe arbodienst
29	5.000	bouw	100+	externe arbodienst
29	2.000	bouw	20-99	een zelfstandige externe bedrijfsarts
30	5.000	landbouw/industrie	100+	veiligheidsdeskundige in loondienst
32	5.000	bouw	100+	externe arbodienst
33	1.500	zorg	20-99	externe arbodienst
33	10.000	zorg	100+	externe arbodienst
34	60.000	overheid/onderwijs	100+	een zelfstandige externe bedrijfsarts
34	1.000	zorg	20-99	een zelfstandige externe bedrijfsarts
36	2.000	bouw	20-99	externe arbodienst
39	468	handel/horeca	5-19	externe arbodienst
40	240	bouw	5-19	externe arbodienst
40	3.000	overheid/onderwijs	20-99	externe arbodienst
41	25.000	zorg	100+	externe arbodienst
43	300	zorg	5-19	externe arbodienst
43	10.000	bouw	100+	externe arbodienst/een zelfstandige externe bedrijfsarts/een zelfstandige externe veiligheidsdeskundige/een re-integratiebedrijf
45	8.000	zorg	100+	externe arbodienst
49	20.000	zorg	100+	externe arbodienst
50	90.000	overheid/onderwijs	100+	externe arbodienst
50	20.000	vervoer/communicatie	100+	een zelfstandige externe bedrijfsarts/een casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf
50	1.000	dienstverlening	20-99	externe arbodienst
50	2.250	dienstverlening	20-99	externe arbodienst
50	25.150	overheid/onderwijs	100+	externe arbodienst
50	500	bouw	5-19	externe arbodienst/een zelfstandige externe arbeidsorganisatiedeskundige
52	110.000	zorg	100+	externe arbodienst
55	12.000	handel/horeca	100+	externe arbodienst
57	85.000	zorg	100+	een zelfstandige externe bedrijfsarts
60	12.000	dienstverlening	100+	externe arbodienst
60	6.600	bouw	100+	externe arbodienst
60	6.420	zorg	100+	externe arbodienst
62	241.800	vervoer/communicatie	100+	externe arbodienst
63	2.000	landbouw/industrie	20-99	externe arbodienst/een re-integratiebedrijf
63	500	bouw	5-19	externe arbodienst/een zelfstandige externe bedrijfsarts/een zelfstandige externe veiligheidsdeskundige
65	1.500	bouw	20-99	externe arbodienst
67	5.000	handel/horeca	20-99	externe arbodienst
68	100.000	zorg	100+	externe arbodienst



<i>Kosten per werknemer</i>	<i>Kosten per organisatie</i>	<i>Sector</i>	<i>Grootteklasse (aantal werknemers)</i>	<i>Type dienstverlener(s)</i>
68	3.876	vervoer/communicatie	20-99	externe arbodienst
71	2.350	vervoer/communicatie	20-99	een zelfstandige externe bedrijfsarts/een casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf
73	145	zorg	1-4	externe arbodienst
73	800	vervoer/communicatie	5-19	externe arbodienst
75	15.000	vervoer/communicatie	100+	externe arbodienst/een zelfstandige externe bedrijfsarts/een zelfstandige externe arbeidsorganisatiedeskundige/een re-integratiebedrijf
75	1.500	dienstverlening	20-99	externe arbodienst/een casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf
79	1.500	overheid/onderwijs	5-19	externe arbodienst
80	2.720	landbouw/industrie	20-99	externe arbodienst
80	6.800	bouw	20-99	een zelfstandige externe bedrijfsarts
80	8.000	vervoer/communicatie	100+	externe arbodienst
81	1.450	bouw	5-19	externe arbodienst
81	332.100	dienstverlening	100+	externe arbodienst
83	250	dienstverlening	1-4	externe arbodienst/een casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf
83	1.000	dienstverlening	5-19	externe arbodienst
84	48.000	handel/horeca	100+	een zelfstandige externe bedrijfsarts
88	24.200	landbouw/industrie	100+	externe arbodienst/een re-integratiebedrijf
89	25.000	bouw	100+	externe arbodienst/een zelfstandige externe arbeidsorganisatiedeskundige/een casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf/een re-integratiebedrijf
90	1.800	overheid/onderwijs	20-99	externe arbodienst/een casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf/een re-integratiebedrijf
91	30.000	zorg	100+	externe arbodienst/een re-integratiebedrijf
91	33.000	handel/horeca	100+	veiligheidsdeskundige in loondienst/externe arbodienst/een zelfstandige externe bedrijfsarts/een re-integratiebedrijf
92	23.000	overheid/onderwijs	100+	externe arbodienst
95	19.000	dienstverlening	100+	externe arbodienst/een re-integratiebedrijf
97	241.660	zorg	100+	externe arbodienst
100	35.000	landbouw/industrie	100+	externe arbodienst/een casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf/een re-integratiebedrijf
100	40.000	landbouw/industrie	100+	externe arbodienst
100	650.000	bouw	100+	interne arbodienst
100	3.200	handel/horeca	20-99	externe arbodienst
100	3.000	vervoer/communicatie	20-99	veiligheidsdeskundige in loondienst/arbeidsorganisatiedeskundige/een externe arbodienst
103	3.499	handel/horeca	20-99	externe arbodienst
105	2.100	landbouw/industrie	20-99	externe arbodienst



<i>Kosten per werknemer</i>	<i>Kosten per organisatie</i>	<i>Sector</i>	<i>Grootteklasse (aantal werknemers)</i>	<i>Type dienstverlener(s)</i>
105	64.000	dienstverlening	100+	externe arbodienst
108	35.000	vervoer/communicatie	100+	veiligheidsdeskundige in loondienst
108	20.000	landbouw/industrie	100+	externe arbodienst/een zelfstandige externe arbeidsorganisatiedeskundige/een re-integratiebedrijf
110	33.000	overheid/onderwijs	100+	een zelfstandige externe bedrijfsarts
115	9.200	bouw	20-99	externe arbodienst/een re-integratiebedrijf
115	13.800	zorg	100+	externe arbodienst/een casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf/een re-integratiebedrijf
117	18.720	vervoer/communicatie	100+	externe arbodienst
120	27.000	landbouw/industrie	100+	externe arbodienst
126	25.000	bouw	100+	een zelfstandige externe bedrijfsarts
135	4.050	landbouw/industrie	20-99	externe arbodienst/een casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf
139	68.110	vervoer/communicatie	100+	veiligheidsdeskundige in loondienst/externe arbodienst
140	1.400	zorg	5-19	externe arbodienst
150	7.500	dienstverlening	20-99	externe arbodienst
150	450	zorg	1-4	externe arbodienst
155	26.000	landbouw/industrie	100+	externe arbodienst
160	64.000	handel/horeca	100+	externe arbodienst
162	6.000	zorg	20-99	een casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf
164	1.800	vervoer/communicatie	5-19	externe arbodienst
171	30.000	vervoer/communicatie	100+	een zelfstandige externe bedrijfsarts
174	12.000	handel/horeca	20-99	veiligheidsdeskundige in loondienst/een zelfstandige externe bedrijfsarts/een re-integratiebedrijf
200	400	overheid/onderwijs	1-4	externe arbodienst
286	60.000	overheid/onderwijs	100+	veiligheidsdeskundige in loondienst/externe arbodienst
333	1.000	vervoer/communicatie	1-4	externe arbodienst
679	4.750	dienstverlening	5-19	externe arbodienst/een casemanagementorganisatie/verzuimbedrijf

Bron: Panteia, 2013.





Tabel B8.2 Kosten van toetsing van de RI&E per keer (verrichtingenbasis) in euro

<i>Per organisatie</i>	<i>Per werknemer</i>	<i>Sector</i>	<i>Grootteklasse (aantal werknemers)</i>	<i>Type dienstverlener</i>
50	13	landbouw/industrie	1-4	veiligheidsdeskundige in loondienst
70	0	zorg	100+	anders
100	17	landbouw/industrie	5-19	onbekend
150	150	landbouw/industrie	1-4	externe arbodienst
200	10	dienstverlening	20-99	externe arbodienst
200	11	zorg	5-19	zelfstandige externe veiligheidsdeskundige
210	1	overheid/onderwijs	100+	zelfstandige externe veiligheidsdeskundige
250	8	zorg	20-99	integrale P&O dienstverlener
268	11	bouw	20-99	externe arbodienst
275	2	vervoer/communicatie	100+	externe arbodienst
280	0	zorg	100+	zelfstandige externe arbeidshygiënist/anders
300	10	landbouw/industrie	20-99	externe arbodienst
300	4	vervoer/communicatie	20-99	externe arbodienst
300	0	zorg	100+	externe arbodienst
340	6	vervoer/communicatie	20-99	externe arbodienst
350	5	vervoer/communicatie	20-99	externe arbodienst
367	5	handel/horeca	20-99	externe arbodienst
400	7	bouw	20-99	zelfstandige externe veiligheidsdeskundige
450	56	bouw	5-19	externe arbodienst
450	6	vervoer/communicatie	20-99	externe arbodienst
500	0	overheid/onderwijs	100+	zelfstandige externe veiligheidsdeskundige/zelfstandige externe arbeidshygiënist
500	7	bouw	20-99	externe arbodienst
500	50	zorg	5-19	externe arbodienst
500	63	bouw	5-19	externe arbodienst
600	300	landbouw/industrie	1-4	zelfstandige externe veiligheidsdeskundige/zelfstandige externe arbeidsorganisatiedeskundige
600	120	bouw	5-19	zelfstandige externe arbeidsorganisatiedeskundige
650	6	landbouw/industrie	100+	externe arbodienst
800	40	zorg	20-99	externe arbodienst
839	8	landbouw/industrie	100+	externe arbodienst
1.000	2	dienstverlening	100+	externe arbodienst
1.100	44	landbouw/industrie	20-99	zelfstandige externe veiligheidsdeskundige
1.100	23	vervoer/communicatie	20-99	zelfstandige externe veiligheidsdeskundige



<i>Per organisatie</i>	<i>Per werknemer</i>	<i>Sector</i>	<i>Grootteklasse (aantal werknemers)</i>	<i>Type dienstverlener</i>
1.200	48	vervoer/communicatie	20-99	externe arbodienst
1.200	30	vervoer/communicatie	20-99	externe arbodienst
1.200	26	landbouw/industrie	20-99	zelfstandige externe veiligheidsdeskundige/zelfstandige externe arbeidshygiënist
1.200	3	landbouw/industrie	100+	externe arbodienst
1.200	35	overheid/onderwijs	20-99	externe arbodienst
1.300	52	handel/horeca	20-99	externe arbodienst
1.400	1	landbouw/industrie	100+	externe arbodienst/veiligheidsdeskundige in loondienst/anders
1.500	1	overheid/onderwijs	100+	externe arbodienst
1.500	36	handel/horeca	20-99	externe arbodienst
1.500	1	zorg	100+	externe arbodienst
1.500	5	zorg	100+	externe arbodienst
2.000	9	landbouw/industrie	100+	externe arbodienst
2.500	32	vervoer/communicatie	20-99	externe arbodienst
2.500	23	handel/horeca	100+	externe arbodienst
2.500	6	zorg	100+	externe arbodienst
3.000	1	dienstverlening	100+	externe arbodienst
3.000	20	landbouw/industrie	100+	externe arbodienst
3.000	15	landbouw/industrie	100+	externe arbodienst/zelfstandige externe arbeidshygiënist
3.000	14	bouw	100+	externe arbodienst
4.000	250	zorg	5-19	externe arbodienst
4.500	13	vervoer/communicatie	100+	externe arbodienst
5.000	21	overheid/onderwijs	100+	externe arbodienst
5.000	32	bouw	100+	externe arbodienst
5.000	27	zorg	100+	externe arbodienst/zelfstandige externe veiligheidsdeskundige
5.000	714	overheid/onderwijs	5-19	zelfstandige externe arbeidshygiënist
6.000	17	landbouw/industrie	100+	anders
6.000	1	zorg	100+	externe arbodienst
9.000	43	overheid/onderwijs	100+	externe arbodienst/veiligheidsdeskundige in loondienst
10.000	2	zorg	100+	Zelfstandige externe veiligheidsdeskundige/zelfstandige externe arbeidshygiënist
10.000	9	overheid/onderwijs	100+	zelfstandige externe veiligheidsdeskundige

Bron: Panteia, 2013.

