

UWV
t.a.v. Raad van Bestuur
dhr. F. Paling
Postbus 58285
1040 HG AMSTERDAM

Kenmerk oval.bri. 13783855
Betreft Reactie OVAL op concept-inkoopkader AG 2016
Datum 26 februari 2016

Geachte heer Paling,

Op vrijdag 12 februari jl. heeft UWV het concept-inkoopkader 2016-2020 Re-integratiediensten voor klanten met een AG- of ZW-uitkering gepubliceerd. Het is goed dat het concept-inkoopkader mogelijkheden biedt voor maatwerk in de regio. Het concept-inkoopkader gaat echter voorbij aan inkoop van kwalitatieve dienstverlening en het borgen van continuïteit en resultaat. Daarmee gooit UWV de kwaliteitsstandaard die de afgelopen 10 jaar samen met haar samenwerkingspartners is opgebouwd radicaal overboord en trekt de markt open voor avonturiers die slechts beperkt kwaliteit en resultaat hoeven aan te tonen. OVAL dringt aan op aanscherping van het inkoopkader.

Hierna lichten wij een aantal punten nader toe.

Te weinig garantie op kwaliteit voor de klant

De klant is gebaat bij ondersteuning door bedrijven die kwaliteit van dienstverlening en resultaat kunnen leveren. In de geschiktheidseisen moeten daarom veel striktere voorwaarden worden opgenomen die leiden tot inkoop van kwaliteit en resultaat. Ervaringen uit het verleden moeten nadrukkelijker worden meegewogen en uitgebreider zijn dan 5 referenties in 3 jaar. Daarnaast moeten de eisen ten aanzien van kwaliteit van personeel en personeelsbezetting scherper worden geformuleerd. Het is belangrijk om deze eisen in samenhang te stellen. Het laten vervallen van de eis voor Blik op Werk (of vergelijkbare kwaliteitseisen) zonder daarvoor andere, concrete kwaliteitseisen in de plaats te stellen leidt, in combinatie met te lage eisen aan referenties en personeel tot kwaliteitsrisico's. Certificering via Blik op Werk, ISO9001 of OVAL-branchecertificering draagt ons inziens bij aan het verminderen van genoemde risico's.

Daarnaast zou op basis van benchmarking de kwaliteit doorlopend beoordeeld moeten worden en de resultaten door de arbeidsdeskundigen worden gebruikt bij selectie van de dienstverleners. Als er (te) veel aanbieders zijn, is het inzicht in de kwaliteit voor UWV in het algemeen en de arbeidsdeskundigen in het bijzonder, beperkt. Ook kan de prestatie maar heel beperkt worden gemonitord (de aantallen per dienstverlener zijn te laag). Het risico op een nieuw 'tarotkaarten-debacle' en/of onvoldoende toets op prestaties en resultaten is groot. Daarom is striktheid aan de voorkant van het inkoopproces van belang. Keuzevrijheid van de klant is een groot goed maar moet niet leiden tot het inschakelen van de buurvrouw of bakker op de hoek als niet voldaan wordt aan bepaalde kwaliteitseisen. UWV dient, naar onze mening, ten behoeve van de klant te allen tijde de kwaliteit van dienstverleners te garanderen.

Klant, UWV en werkgever zijn gebaat bij continuïteit van dienstverlening

Continuïteit in de uitvoering is belangrijk voor alle betrokken partijen. Voor de **klant** is het belangrijk dat de dienstverlener voldoende recente kennis en ervaring heeft om hem goed te begeleiden. **UWV** is gebaat bij continuïteit in het kader van eenvoudig contract- en leveranciersmanagement en de toegevoegde waarde die deze partijen kunnen leveren aan klanten. Daarnaast krijgt een benchmarking van UWV meer waarde en representativiteit doordat vergelijking in de tijd mogelijk is. Ook **arbeidsdeskundigen** hebben belang bij continuïteit voor een beter zicht op de prestaties en specialisaties van dienstverleners. Voor **dienstverleners** is continuïteit essentieel omdat zij kunnen investeren in personeel, in hun werkgeversnetwerk, contacten in de regio en in de onderlinge relaties met andere dienstverleners. Dat laatste is belangrijk omdat ook de andere dienstverleners kandidaten in traject hebben en over en weer kunnen 'matchen'. Last but not least is continuïteit belangrijk voor **werkgevers** in het netwerk. Zij vertrouwen op samenwerking met kwalitatief goede dienstverleners waardoor de kans dat vacatures vervuld kunnen worden met kandidaten groter is.

Investering in werkgeversnetwerk en innovatie komt onder druk

Het werkgeversnetwerk van dienstverleners is van belang voor een goede match, plaatsing en eventueel begeleiding van klanten op vacatures. Met name voor efficiënte bemiddeling is de beschikbaarheid van werkgeversnetwerken via dienstverleners van groot belang. Om efficiënt te kunnen bemiddelen worden ook projecten ingericht en innovaties ontwikkeld. Dienstverleners kunnen kwaliteit leveren als zij kunnen investeren in hun infrastructuur, in het werkgeversnetwerk, in innovatie en in personeel. Daarvoor is zicht op een bepaalde verwachte inkoop van dienstverlening noodzakelijk. Wanneer er geen eisen worden gesteld aan kwaliteit en continuïteit wordt het aantal aanbieders zo groot dat deze investeringen niet mogelijk zijn.

Verhouding prijs-kwaliteit: 'race to the bottom'?

UWV heeft in het concept-inkoopkader een vast uurtarief en maximaal aantal uren voorzien. OVAL is van mening dat het niet moet gaan over het uurtarief, maar om de prijs-kwaliteit-verhouding van de specifieke dienstverlening. Bovendien is geen rekening gehouden met eerder door UWV geïnitieerd wetenschappelijk onderzoek over succesfactoren voor re-integratie waarin o.a. tijdspanne als belangrijk wordt genoemd. Dit staat haaks op de

afrekening in uren. Ook met zaken die het proces van activering en werk kunnen verstoren, zoals ziekte, wordt geen rekening mee gehouden. Een deel van de dienstverleners zal niet met het door UWV gestelde maximale uurtarief van € 75 uitkomen en een deel zal niet uitkomen met het maximaal aantal uren. Kern is dat zij in staat zijn een kwalitatief goede dienstverlening te leveren tegen een scherpe prijs, waarbij UWV de rol heeft van efficiënte en effectieve inkoper. OVAL dringt er dan ook op aan dat er niet gewerkt wordt met een maximum uurtarief, maar met een maximumtarief voor de totale dienstverlening om zo het doel, goede prijs-kwaliteitverhouding, te realiseren. Bij een 'race to the bottom' van tarieven zonder voldoende oog voor kwaliteit is niemand gebaat. Aan het punt van schadelastbeperking en de relatie met de kosten van de dienstverlening wordt in dit inkoopkader volledig voorbij gegaan.

Gestelde geschiktheidseisen en gunningscriteria te minimaal

De in het concept-inkoopkader beschreven geschiktheidseisen en gunningscriteria zijn minimaal. OVAL heeft eerder gepleit voor het formuleren van strikte geschiktheidseisen voor dienstverleners zodat alle dienstverleners die een raam-/ toegangsovereenkomst krijgen ervaring en voldoende specialisatie/kennis van doelgroepen hebben, continuïteit kunnen bieden en een werkgeversnetwerk in de regio hebben.

In de bijlage hebben we het voorstel voor het garanderen van voldoende kwaliteit in de regio en een overzicht van te stellen geschiktheidseisen en gunningscriteria opgenomen. OVAL dringt in elk geval aan op het stellen van strengere eisen aan:

- ervaring in het verleden;
- financiële draagkracht;
- personeelsbezetting;
- kwaliteit van het personeel, opleiding en kennis van de problematiek;
- werkgeversnetwerk.

Tot slot

OVAL heeft de afgelopen 10 jaar hard gewerkt aan het garanderen van een kwaliteitsnorm in de markt. In de eerste plaats door zelf een kwaliteitskeurmerk in te richten. Met dit inkoopkader doet UWV de opgebouwde kwaliteit en samenwerkingsrelatie met veel van haar samenwerkingspartners teniet. Wij voorzien een nieuw 'tarotkaarten-debacle' en vragen u dringend onze opmerkingen en voorstellen mee te nemen in het definitieve inkoopkader.

Vanzelfsprekend zijn wij graag tot een nader gesprek en uitleg bereid.

Met vriendelijke groet,



Kick van der Pol
voorzitter

Bijlage - Voorstel om voldoende kwalitatief goede dienstverleners in de regio te contracteren, voor geschiktheidseisen en gunningscriteria

Wat OVAL betreft, zou het doel moeten zijn om per arbeidsmarktregio (of grotere eenheid) te werken met een groep van bijvoorbeeld 30-40 bedrijven. Daar zouden dan elk jaar, op basis van de resultaten, de slechtst presterende bedrijven moeten worden vervangen door nieuwe aanbieders. Op deze wijze wordt kwaliteit en continuïteit geborgd tegen beheersbare uitvoeringskosten. **Voordelen:**

- er wordt rekening gehouden met kennis, ervaring, kwaliteit en resultaten van dienstverleners.
- mogelijkheid voor nieuwe toetreders blijft bestaan.
- aantal dienstverleners blijft beheersbaar waardoor gericht kan worden ingekocht en de uitvoeringskosten op een redelijk niveau blijven.
- een goede en statistisch verantwoorde benchmark kan worden uitgevoerd.
- voor de arbeidsdeskundige is het mogelijk om een goede gerichte keuze te maken uit een overzichtelijk aanbod van kwalitatief goede dienstverleners. Daarnaast wordt een mogelijk integriteitsrisico, dat een arbeidsdeskundige alle opdrachten aan één dienstverlener zou gunnen, verkleind.

Voorstel voor geschiktheidseisen

- **Financiële en economische draagkracht:** OVAL vindt dat de garantie moet worden afgegeven dat de dienstverlener in staat is om de werkzaamheden voor te financieren. Eigen verklaring bij toegangsovereenkomst en indienen jaarrekening bij gunning order (maximaal eenmaal per jaar) en een eis aan solvabiliteit lijkt ons logisch.
- **Personeelsbezetting.** een klant heeft recht op voortgang van zijn traject ook bij ziekte of vakantie van de consulent en op intervisiemogelijkheden van zijn consulent. Daarom is het essentieel dat in de betreffende arbeidsmarktregio tenminste 3 fte in de functie van consulent/coach/begeleider beschikbaar zijn en daadwerkelijk ingezet kunnen worden voor dienstverlening. In het concept-inkoopkader wordt uitgegaan van 2 personen.
- **Certificeringen/diploma's.** In het concept-inkoopkader wordt aan slechts één personeelslid de eis van een hbo-opleiding gesteld. Dat vinden wij veel te beperkt als het gaat om de kwaliteit van het personeel. Wij vinden dat de organisatie aantoonbaar moet maken dat ze een gestructureerd personeelsbeleid voert, de processen beheerst en aan klanttevredenheid doet. Dat kan de organisatie doen door te voldoen aan de kwaliteitseisen van OVAL (met een tweejaarlijkse onafhankelijke toetsing op deze eisen), door het Blik op Werk Keurmerk te hebben, door ISO9001-gecertificeerd te zijn of op een vergelijkbare wijze. De kwaliteit van het personeel kan worden aangetoond middels diploma's/certificaten. In principe moeten alle consulenten/coaches/begeleiders volgens OVAL tenminste een relevante hbo-opleiding hebben.

Gunningscriteria

Gunningscriteria moeten garanderen dat de juiste dienstverlening voor de betreffende klant wordt ingekocht. Bij de gunning moet worden gekeken worden naar de specifieke problematiek van de klant. Gunningscriteria moeten dus toezien op (algemeen geformuleerd):

- aanwezigheid in de organisatie en bij personeel van kennis van de problematiek zoals de betreffende klant die ook heeft (referentie);
- ervaring in de organisatie en bij personeel met de problematiek zoals de betreffende klant die ook heeft (referentie);
- bij gunning voor 'bemiddeling' aanwezigheid van werkgeversnetwerk;
- beschrijving inhoud traject/dienst;
- prijs.

We zien dit niet terug in het inkoopkader. OVAL dringt er op aan dat dit in de uitvoering wordt geborgd.