

ARBO- EN REINTEGRATIE-
DIENSTVERLENING IN BEELD
Quick scan over het aanbod in 2002 met
het oog op monitoring

- eindrapport -

drs. C. van Horssen
drs. L. Mallee
drs. M. Wessel

Amsterdam, september 2003
Regioplan publicatienr. 1075

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: 020 - 5315315
Fax: 020 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan
Beleidsonderzoek in opdracht van het Ministerie
van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord

Samenvatting.....	I
1 Inleiding.....	1
2 Quick scan arbodiensten	3
2.1 Inleiding.....	3
2.2 Kenmerken arbodiensten	3
2.3 Omzet	5
2.4 Eigendomsverhoudingen	10
2.5 Samenwerkingsverbanden	13
2.6 Samenvatting en conclusies.....	15
3 Quick scan reïntegratiebedrijven	17
3.1 Inleiding.....	17
3.2 Kenmerken reïntegratiebedrijven	17
3.3 Omzet	20
3.4 Eigendomsverhoudingen	25
3.5 Samenwerkingsverbanden.....	27
3.6 Samenvatting en conclusies.....	32
4 Brancheloketten	35
4.1 Inleiding.....	35
4.2 Vier typen brancheloketten.....	35
4.3 Omvang brancheloketten.....	40
4.4 Samenvatting en conclusies.....	43
5 Monitor arbo- en reïntegratiedienstverlening	45
5.1 Inleiding.....	45
5.2 Bruikbaarheid van informatiebronnen.....	45
5.3 De inhoud van de monitor	49
5.4 De ontwikkeling van een monitor voor arbo- en reïntegratiedienstverlening.....	51
Summary	53

VOORWOORD

Voor u ligt het verslag van de quick scan arbo- en reïntegratiedienstverlening. Het rapport geeft een globaal beeld van de markten voor arbo- en reïntegratiedienstverlening voor wat betreft omzet, eigendomsverhoudingen en samenwerkingsverbanden. Verder wordt ingegaan op een bijzonder soort samenwerkingsverband, namelijk de zogenaamde brancheloketten. Ten slotte worden de mogelijkheden voor het ontwikkelen van een monitor arbo- en reïntegratiedienstverlening besproken. Het onderzoek is uitgevoerd door Regioplan Beleidsonderzoek in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Regioplan heeft telefonische interviews uitgevoerd met twintig arbodiensten en veertig reïntegratiebedrijven. We willen de respondenten hartelijk danken voor hun medewerking aan het onderzoek.

Verder zijn wij bij het onderzoek op plezierige en constructieve wijze bijgestaan door de leden van de klankbordgroep, allen werkzaam bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid:

- de heer H.P.A. Kroft
- mevrouw A. Logger
- de heer A.G.M. van Oostrum
- de heer W.J. Knoppe

Wij willen hen hartelijk danken voor hun deskundige bijdrage aan de totstandkoming van dit rapport.

We hopen met deze quick scan een bijdrage te hebben geleverd aan een beter inzicht in de stand van zaken op en de ontwikkeling van de beide markten.

Amsterdam, september 2003

Luuk Mallee,
projectleider.

SAMENVATTING

In dit rapport wordt een globaal beeld geschetst van de markten voor arbo- en reïntegratiedienstverlening aan de hand van de thema's omzet, eigendomsverhoudingen en samenwerkingsverbanden. De informatie is via een quick scan in een periode van drie weken in juni 2003 verzameld. De bedrijfsgegevens zijn in de eerste plaats verkregen door middel van telefonische interviews met de grootste twintig arbodiensten en veertig reïntegratiebedrijven. Daarnaast zijn het handelsregister van de Kamer van Koophandel, de websites van de bedrijven en de bijlage Sociale Zekerheid van het Financieele Dagblad gebruikt.

De quick scan had drie doelen. Ten eerste een globaal beeld schetsen van de beide markten. Ten tweede het in kaart brengen van de mogelijkheden voor het ontwikkelen van een monitor arbo- en reïntegratiedienstverlening. Met deze monitor moeten de belangrijkste trends en ontwikkelingen op de markten gevolgd kunnen worden. Ten derde het inventariseren van de positie van zogenaamde brancheloketten op de markten van arbo- en reïntegratiedienstverlening. Bij brancheloketten kunnen aangesloten werkgevers hun verzuimgevallen melden. Welke diensten deze loketten verder nog aanbieden, varieert: melding bij een arbodienst, doorverwijzing naar reïntegratiebedrijven, casemanagement, enzovoorts. De brancheloketten zijn samenwerkingsverbanden van verzekeraars, arbodiensten, reïntegratiebedrijven en/of branche-organisaties.

De markt van arbodienstverlening

- De vijf grootste arbodiensten hadden in 2002 samen qua omzet een marktaandeel van 77,9 procent. Het gaat om Arbo Unie (28,6%), ArboNed (14,6%), Achmea Arbo (12,8%), Maetis Arbo (11,4%) en Commit (10,5%).
- Wij schatten de omzet van de markt voor arbodienstverlening in 2002 op 932 miljoen euro. De markt is in dat jaar met 19,7 procent gegroeid. De meeste afzonderlijke arbodiensten zijn ook flink gegroeid.
- De belangrijkste ontwikkelingen die op de markt hebben plaatsgevonden zijn de volgende. Ten eerste zijn AMG en Arbo Groep Gak gefuseerd en verdergegaan onder de naam Achmea Arbo. Ten tweede zijn Commit Arbo en Relan Arbo gefuseerd in Commit B.V. Door deze fusies is het marktaandeel van de vijf grootste arbodiensten gestegen van 71,0 procent in 2000 naar 77,9 procent in 2002. Verder zijn binnen Arbo Unie de zeven werkmatschappijen opgegaan in Arbo Unie B.V.
- Twee van de vijf grootste arbodiensten zijn onderdeel van een groot verzekeringsconglomeraat: Achmea Arbo van Achmea en Commit van Interpolis. Beide conglomeraten hebben verschillende arbodiensten, reïntegratiebedrijven en verzekeraars in hun midden.

- Verder zijn de aandelen van ArboNed in handen van vier verzekeraars en een pensioenfonds, en is Maetis Arbo eigendom van een zorgverzekeraar en een pensioenfonds. Het betreft hier geen meerderheidsbelangen.
- Arbodiensten houden zich niet alleen met arbodienstverlening bezig, maar bieden daarnaast een breed scala van reïntegratiediensten aan. Het is niet mogelijk gebleken om het aandeel van reïntegratie in de omzet van de arbodiensten te schatten.
- Arbodiensten werken op grote schaal samen met andere arbodiensten, reïntegratiebedrijven en verzekeraars. Deze samenwerkingsrelaties blijven niet beperkt tot bedrijven binnen één concern.

De reïntegratiemarkt

- De reïntegratiemarkt is niet zo geconcentreerd als de markt voor arbodienstverlening: de top 5 heeft een marktaandeel van ruim dertig procent. Het gaat om Kliq (16,6%), Argonaut (4,8%), Agens (3,4%), Alexander Calder (3,4%) en Loyalis (2,3%). De bedrijven die in dit onderzoek hebben geparticipeerd beslaan ruim vijftig procent van de totale markt.
- Wij schatten de omzet van de reïntegratiemarkt in 2002 op 725 miljoen euro; deze schatting is minder nauwkeurig dan de schatting voor de markt van arbodienstverlening. De meeste reïntegratiebedrijven hebben in de jaren 2000-2002 hun omzet zien stijgen.
- De reïntegratiemarkt is nog erg instabiel; sommige reïntegratiebedrijven zijn met honderden procenten gegroeid, andere bedrijven zagen hun omzet juist dalen. Bedrijven kunnen van het ene op het andere jaar in de top 10 verschijnen of juist verdwijnen.
- Het marktaandeel van de top 10 van reïntegratiebedrijven is in 2002 flink afgenomen. Dit is het gevolg van de grote omzetsdaling van Kliq en het verdwijnen van het Centrum Vakopleiding als landelijk bedrijf. Bijna alle andere bedrijven uit de top 10 zijn (flink) gegroeid.
- Verschillende grote reïntegratiebedrijven zijn onderdeel van een verzekeraar. Met name Achmea en Interpolis hebben een belangrijke rol in de reïntegratiemarkt. Andere reïntegratiebedrijven hebben grote uitzendorganisaties als moederbedrijf (Randstad, Solvus en United Services Group).
- De meeste reïntegratiebedrijven hebben uitgebreide netwerken van samenwerkingsverbanden, voornamelijk met andere reïntegratiebedrijven.

Brancheloketten

- Wij zijn vier verschillende typen brancheloketten tegengekomen: de regisseurs, de opdrachtgevers, de uitvoerders en de administratieve loketten. Het gaat hierbij niet om loketten in verschillende fasen van ontwikkeling, maar om verschillende typen loketten. De brancheloketten verschillen vooral in de mate van controle op het proces van verzuimbegeleiding en reïntegratie. Het uitvoerende loket gaat hierin het verst: zij voert zelf een deel van het traject uit. De brancheloketten als regisseur of opdrachtgever bewaken het proces.

De minst sturende rol heeft het administratieve loket, dat slechts dient als doorgeefluik naar de uitvoerende reïntegratiebedrijven of arbodiensten.

- Met name kleine werkgevers zijn bij brancheloketten aangesloten.
- Het zicht op de positie van brancheloketten in de markt van arbo- en reïntegratiedienstverlening is nog beperkt. Duidelijk is dat er veel branche-initiatieven gaande zijn en dat deze een belangrijk onderdeel van deze markten kunnen gaan uitmaken.

Mogelijkheden voor een monitor voor arbo- en reïntegratiedienstverlening

- In een monitor voor arbo- en reïntegratiedienstverlening kunnen zonder problemen omzetcijfers en eigendomsrelaties worden opgenomen. Deze kunnen via telefonische interviews worden verzameld. Voor uitsplitsing van de omzet in verschillende categorieën diensten zullen eerst de definities voor arbo- en reïntegratiedienstverlening verder geoperationaliseerd moeten worden, op een manier dat de definities voor het veld herkenbaar en acceptabel zijn. Hierbij is participatie van arbodiensten en reïntegratiebedrijven noodzakelijk. De haalbaarheid hiervan staat niet bij voorbaat vast.
- Samenwerkingsrelaties zijn minder geschikt om via een monitor gevolgd te worden. Dit vraagt om een meer arbeidsintensieve onderzoeksmethodiek.
- Om de mogelijke consequenties van de opkomst van brancheloketten voor de markten van arbo- en reïntegratiedienstverlening te kunnen bepalen, is aanvullend onderzoek nodig.

1 INLEIDING

Vanaf het begin van de jaren '90 is door de overheid steeds meer nadruk gelegd op de rol van private partijen ten aanzien van terugdringing van ziekteverzuim en verbetering van reïntegratiemogelijkheden voor zieke en arbeidsgehandicapte werknemers. De overheid streeft naar een goed werkende markt voor de desbetreffende diensten, opdat een optimale prijs-kwaliteitverhouding tot stand komt, en tegelijkertijd een zo hoog mogelijke efficiency en effectiviteit van de uitgevoerde reïntegratieactiviteiten bereikt kan worden. Teneinde de ontwikkelingen aan de aanbodzijde van deze markten te kunnen volgen wil het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid op de hoogte blijven van een aantal kwantitatieve aspecten van de beide markten.

Regioplan heeft daarom in opdracht van het ministerie onderzoek gedaan naar de actuele stand van zaken op de arbo- en reïntegratiemarkt alsmede naar de mogelijkheden waarop de desbetreffende ontwikkelingen in de toekomst gemonitord kunnen worden.

De volgende vragen worden in dit onderzoek beantwoord:

1. *Wat is in de periode 2000-2002 de ontwikkeling en wat is de actuele stand bij aanbieders van arbodienstverlening en reïntegratiedienstverlening wanneer gelet wordt op de volgende aspecten:*
 - *aantallen aanbieders;*
 - *eigendomsverhoudingen, vaste samenwerkingsverbanden;*
 - *omzet en marktaandeel (in euro's);*
 - *het vóórkomen van en de vormgeving van één specifiek type samenwerkingsverband, te weten het brancheloket.*
2. *Op welke systematische wijze kunnen de gegevens op een eenvoudige wijze nader aangevuld worden en ontwikkelingen in de toekomst gevolgd worden?*

Het rapport bestaat uit drie delen.

In hoofdstuk 2 en 3 wordt verslag gedaan van een quick scan naar de stand van zaken op de arbo- en reïntegratiemarkt. Daarbij wordt in hoofdstuk 2 ingegaan op de markt van arbodienstverlening. In hoofdstuk 3 wordt de reïntegratiemarkt beschreven. In beide hoofdstukken worden de thema's omzet, eigendomsverhoudingen en samenwerkingsverbanden besproken.

Hoofdstuk 4 is een verslag van een inventariserend onderzoek naar zogenaamde brancheloketten. In een aantal branches ontstaan op dit moment brancheloketten waar aangesloten werkgevers hun verzuimgevallen kunnen melden. Achter deze, soms virtuele, loketten, kunnen allerlei soorten dienstverlening plaatsvinden: melding bij de arbodienst, intake voor reïntegratie, verwijzing naar reïntegratiebedrijven of interventiebedrijven, de inkoop van reïntegratie of andere diensten, casemanagement, het regisseren van trajecten en het adviseren van werkgevers. Deze brancheloketten zijn samenwerkingsverbanden van verzekeraars, arbodiensten, reïntegratiebedrijven en/of branche-organisaties. Het ministerie wil weten wat op dit moment de positie is van deze loketten op de markten van arbo- en reïntegratiedienstverlening, en wat hun invloed is op de beide markten. In hoofdstuk 4 worden vier typen brancheloketten onderscheiden. Van elk type wordt een aantal voorbeelden beschreven.

Tot slot worden in hoofdstuk 5, op basis van de resultaten van de voorgaande hoofdstukken, de mogelijkheden en beperkingen voor het ontwikkelen van een toekomstige monitor arbo- en reïntegratiedienstverlening besproken. Met deze monitor moeten de belangrijkste trends en ontwikkelingen op de beide markten gevolgd worden. De hoofdstukken 2 en 3 van dit rapport zijn in dit kader te zien als een nulmeting voor de monitor.

2 QUICK SCAN ARBODIENSTEN

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een beeld geschetst van de markt van arbodienstverlening aan de hand van de gegevens van negentien grote arbodiensten, waarvan elf externe en acht interne diensten. De arbodiensten zijn telefonisch geïnterviewd over de thema's omzet, eigendomsverhoudingen en samenwerkingsrelaties. In totaal waren er per 1 juni 2003 55 gecertificeerde externe arbodiensten en 44 gecertificeerde interne arbodiensten.¹

Enkele grote arbodiensten zijn niet in dit onderzoek opgenomen. Van de externe diensten zijn dit Arbo Duo, Beon Advies en Peters & Du Boeuff. Verder zijn de interne arbodiensten van Koninklijke Landmacht en Marechaussee, Koninklijke Marine, Koninklijke Luchtmacht en Fortis Nederland niet geïnterviewd. Deze arbodiensten wilden of konden geen tijd vrijmaken voor dit onderzoek. Prevend heeft wel meegewerkt aan het onderzoek maar wilde de gegevens niet op bedrijfsniveau openbaar maken. Gegevens van Prevend uit het Financieele Dagblad zijn wel in deze rapportage opgenomen.

Van negen arbodiensten, die niet geïnterviewd zijn, is informatie verzameld via de websites, de bijlage Sociale Zekerheid van het Financieele Dagblad en het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

In het vervolg van dit hoofdstuk zijn de verzamelde gegevens in tabellen geplaatst. In de tekst wordt informatie gegeven over de respons, de gehanteerde definities en de betrouwbaarheid. Daarnaast wordt iedere tabel gevolgd door enkele korte conclusies.

2.2 Kenmerken arbodiensten

In de tabellen 2.1 en 2.2 geven we aan of de arbodiensten landelijk, regionaal of lokaal werken en welke diensten zij aanbieden naast de vijf wettelijke arbotaken.

Definities

Onder arbodienstverlening verstaan we de vijf wettelijk verplichte arbotaken, te weten:

1. De risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) en een bijbehorend plan van aanpak.
2. De begeleiding van zieke werknemers.
3. Het vrijwillig periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO).
4. Het arbeidsomstandighedensprekuur.
5. De aanstellingskeuring (als dat noodzakelijk is voor de functie).

¹ Bron: www.arbo.nl.

Tabel 2.1 Externe arbodiensten: werkgebied en diensten

Arbodiensten	Werkgebied	Diensten naast de vijf wettelijk verplichte arbotaken
Arbo Unie	Landelijk	Opleidingen en trainingen, advies, personeelsbeleid, mediation, bedrijfsmaatschappelijk werk, psychologische hulp/coaching
ArboNed	Landelijk	Alle diensten op het gebied van reïntegratie
Maetis Arbo	Landelijk	Bedrijfsmaatschappelijk werk, vertrouwenspersonen, coaching, bedrijfshulpverlening, trainingen met trajectaanpak, kantoorergonomie
Achmea Arbo	Landelijk	Alle diensten op het gebied van reïntegratie en advies
Commit	Landelijk	Mediation, bedrijfsmaatschappelijk werk, psychologische hulp/coaching, fysiotherapie, andere reïntegratieactiviteiten
KLM Arbo Services	Regionaal	Opleidingen, medische keuring (van met name piloten) reisadviezen, vaccinaties, ambulancevervoer, diensten voor de offshore industrie, reïntegratie
De Boer en Rienks	Regionaal	Advies, bedrijfsmaatschappelijk werk, psychologische hulp, mediation en conflictbemiddeling
Stichting Arbodienst Drienerlo	Regionaal	Opleiding en training, psychologische hulp, mediation, bedrijfsmaatschappelijk werk, fysiotherapie
AGW	Regionaal	Bedrijfsmaatschappelijk werk, mediator/conflictbemiddeling, psychologische hulp/coaching
Siemens Nederland (gemengd (intern en extern opererend))	Landelijk	Bedrijfsmaatschappelijk werk, begeleiden certificering VCA, Arbo- & Milieudienst, werkplekbezoeken en advies, VEG plannen schrijven en advies, onderzoek werkdruk

Tabel 2.2 Interne arbodiensten: werkgebied en diensten

Arbodiensten	Werkgebied	Diensten naast de vijf wettelijk verplichte arbotaken
Rabobank	Landelijk	Psychologische hulp, fysiotherapie, advies, preventie en curatie, onderzoek en monitoring, training, testen software
ING Groep	Landelijk	Bedrijfsmaatschappelijk werk, fysiotherapie, bedrijfsfitness
ABN Amro Bank	*	*
Kath. Univ. Nijm. + Univ. Med. Centr. St. Radboud	Lokaal	Stralingstaken (kernenergiewet), milieu, GGD
Academisch Medisch Centrum	Lokaal	Mediation/conflictbemiddeling, bedrijfsmaatschappelijk werk, psychologische hulp, coaching, bestralingshygiëne milieu en voorbereiding
Shell in Nederland	Landelijk	Bedrijfsmaatschappelijk werk en counseling, psychologische hulp, fysiotherapie, reïntegratieactiviteiten, Travel Clinic, sos services, internationale keuringen en transfers
Esso Nederland	Landelijk	Geen andere diensten
IBM Nederland	Landelijk	Arbo-verpleegkundige, bedrijfsmaatschappelijk werk

* = Geen toestemming om gegevens op bedrijfsniveau in rapport op te nemen.

Respons

Van achttien ondervraagde arbodiensten, tien externe en acht interne diensten, zijn de gegevens over werkgebied en diensten verzameld.

Betrouwbaarheid gegevens

De vraag of een arbodienst landelijk, regionaal of lokaal werkt, is eenduidig te beantwoorden en is daarom een betrouwbaar gegeven. De vraag welke diensten een arbodienst naast de wettelijke arbotaken aanbiedt, is minder eenduidig te beantwoorden. Het is moeilijk te achterhalen waar een respondent de grens legt tussen de wettelijke taken en overige arbodienstverlening en of die andere diensten worden aangeboden door de arbodienst zelf, door een andere werkmaatschappij van het conglomeraat of door onderaannemers. Verder worden verschillende categorieën onderscheiden, waardoor de vergelijkbaarheid niet zo groot is. Ook is het onduidelijk waar de grens ligt tussen arbodienstverlening en reïntegratie.

Conclusies

- De grote externe arbodiensten werken landelijk.
- De meeste grote externe en interne arbodiensten bieden naast de vijf wettelijke arbotaken een breed scala van andere diensten aan. Daarbij gaat het deels om arbodienstverlening en deels om reïntegratie.

2.3 Omzet

In deze paragraaf gaan we in op de omzetcijfers van de arbodiensten, de aantallen fte en de mate waarin arbodiensten diensten inkopen. In tabel 2.3 worden de omzetcijfers 2002, het marktaandeel, het aantal fte arbodienstverlening en het aantal fte reïntegratie weergegeven.

Wij schatten de omzet van de markt voor arbodienstverlening in 2002 op 932 miljoen euro. We hebben de schatting gemaakt op basis van de gegevens van het Financieele Dagblad. We hebben berekend hoeveel de omzetgroei is geweest van de arbodiensten waarvoor de omzet van 2001 en 2002 bekend is: 19,7 procent. Ervan uitgaande dat de hele markt met dit percentage is gegroeid, is de omzet gegroeid van 778,6 miljoen euro in 2001 naar 932 miljoen euro in 2002.²

Definities

In eerste instantie is de omzet aan arbodienstverlening gedefinieerd als de omzet in euro's van de vijf wettelijke arbotaken, inclusief de ingekochte diensten. Tijdens de interviews bleek al snel dat arbodiensten alleen hun totale omzet kunnen of willen geven. Zij maken dit onderscheid niet en vinden het veelal geen zinnig onderscheid. De omzetcijfers in de volgende tabel betreffen de totale omzet van de arbodiensten.

² Het omzetcijfer van 2001, 778,6 miljoen euro, is afkomstig van het Financieele Dagblad. Het CBS schat de totale marktomzet in 2001 hoger in, namelijk 859 miljoen euro. Aangezien de gegevens van afzonderlijke arbodiensten op de gegevens van het Financieele Dagblad gebaseerd zijn, doen we dit ook voor de totale marktomzet.

Tabel 2.3 Grootste arbodiensten naar omzet

Arbodiensten	Omzet 2002 (x milj. euro)	Marktaandeel	Aantal fte arbo- dienstverlening	Aantal fte Reïntegratie
Arbo Unie (extern)	266,2	28,6%	3200	150
ArboNed (extern)	136,4	14,6%	1400	*
Achmea Arbo (extern)	119,4	12,8%	1350	150
Maetis Arbo(extern)	106,1	11,4%	980	30
Commit (extern)	97,9	10,5%	1200	*
KLM Arbo Services (extern)	29,2	3,1%	250	7
Arbo Duo (extern)	17,6	1,8%	*	*
Rabobank (intern)	12,1	1,3%	94,2	22
ING Groep (intern)	9	<1%	76	0
Koninklijke Landmacht en Koninklijke Marechaussee (intern)	8	<1%	*	*
Prevend (extern)	5,2	<1%	**	**
Arbodienst Gezondheidszorg (ardyn) (extern)	4,8	<1%	***	***
Fortis Nederland (intern)	3,4	<1%	***	***
Koninklijke Luchtmacht (in- tern)	3,4	<1%	***	***
Beon Advies (extern)	2,5	<1%	***	***
De Boer en Rienks (extern)	2,5	<1%	30	10
Peters & Du Boeuff (extern)	2,4	<1%	***	***
Stichting Arbodienst Drienerlo (extern)	2,3	<1%	28	28
Kath. Univ. Nijm. + Univ. Med. Centr. St. Radboud (intern)	2,2	<1%	14	3
KEMA Arbodienst (extern)	2	<1%	***	***
AGW (extern)	2	<1%	30	0
Siemens Nederland (intern/ extern)	1,5	<1%	12,3	*
Academisch Medisch Cen- trum (intern)	1,4	<1%	25	4
Aegon (intern)	0,8	<1%	***	***
Shell in Nederland (intern)	*	*	*	*
Esso Nederland (intern)	*	*	12,4	0
IBM Nederland (intern)	*	*	8	2,1

* = Niet bekend bij respondent/niet beschikbaar.

** = Geen toestemming om gegevens op bedrijfsniveau in rapport op te nemen.

*** = Niet geïnterviewd.

Respons

Door middel van de interviews zijn van elf externe en zeven interne arbodiensten de omzetgegevens of gegevens over aantallen fte verkregen. De omzetgegevens van een aantal arbodiensten zijn uit het Financieele Dagblad overgenomen. Het gaat hierbij om gegevens van Koninklijke Landmacht en Koninklijke Marechaussee (intern), Koninklijke Luchtmacht (intern), Fortis Nederland (intern), Aegon (intern), Arbo Duo (extern), arbodienst Gezondheidszorg/Ardyn (extern), Beon Advies (extern), KEMA Arbodienst (extern), en Prevend (extern).

Betrouwbaarheid gegevens

Zoals gezegd betreffen de omzetcijfers de totale omzet van de arbodiensten. Voor zover dit consequent gebeurt, gaat dit niet ten koste van de betrouwbaarheid. Voor het berekenen van het marktaandeel hebben we gebruik gemaakt van een redelijke betrouwbare schatting van de marktomzet.

Het aantal fte aan arbodienstverlening en reïntegratie is in de meeste gevallen een schatting of kan niet eens geschat worden. Dit komt doordat arbodienstverlening en reïntegratiediensten moeilijk van elkaar te onderscheiden zijn. Daarnaast hanteert elke respondent een andere definitie van arbo- en reïntegratiedienstverlening. Bij het beoordelen van de gegevens in de betreffende kolommen dient de lezer hiermee rekening te houden.

Conclusies

- De vijf grootste arbodiensten hebben in 2002 samen een marktaandeel van 77,9 procent. Het marktaandeel van de grootste tien is 85,9 procent.
- De markt van arbodienstverlening is in 2002 gegroeid met 19,7 procent.
- Het is moeilijk om arbodienstverlening op een eenduidige manier van reïntegratie te onderscheiden. Hierdoor is het ook moeilijk om het aantal fte dat zich met de beide categorieën dienstverlening bezighoudt te bepalen.

Ontwikkeling omzet 2000-2002

Om een beeld te krijgen van ontwikkeling op de markt van arbodienstverlening zijn voor zover mogelijk de omzetcijfers van de in dit onderzoek opgenomen arbodiensten over de jaren 2000, 2001 en 2002 verzameld. De cijfers zijn afkomstig uit de bijlagen Sociale Zekerheid van het Financieele Dagblad van de afgelopen jaren.

De totale marktomzet in de jaren 2000 en 2001 wordt in het Financieele Dagblad op respectievelijk 688,3 miljoen euro en 778,6 miljoen euro geschat. Zoals al eerder is aangegeven schatten wij, op basis van de groei van afzonderlijke grote arbodiensten, de totale marktomzet van 2002 op 932 miljoen euro.

In de volgende tabel wordt een overzicht gegevens van de omzet van arbodiensten in de afgelopen drie jaar.

Tabel 2.4 Ontwikkeling van de omzet 2000-2002

Arbodiensten	Omzet in miljoenen euro's			Groei		
	2000	2001	2002	2000-2001	2001-2002	Totaal 2000-2002
Extern						
Arbo Unie	191,5	218,2	266,2	13,9%	22,0%	39,0%
ArboNed	112,9	125,4	136,4	11,1%	8,8%	20,8%
Maetis Arbo	78,2	86,5	106,1	10,6%	22,7%	35,7%
Achmea Arbo	89,6	102,3	119,4	14,2%	16,7%	33,3%
Commit	78,3	85,5	97,9	9,2%	14,5%	25,0%
KLM Arbo Services	20,4	21,6	29,2	5,9%	35,2%	43,1%
Arbo Duo	12,2	13,9	17,6	13,9%	26,6%	44,3%
Prevend	3,1	3,9	5,2	25,8%	33,3%	67,7%
Arbodienst Gezondheidszorg	3,1	3,6	4,8	16,1%	33,3%	54,8%
Beon Advies	1,9	2,0	2,5	5,3%	25,0%	31,6%
De Boer en Rienks	1,4	1,9	2,5	35,7%	31,6%	78,6%
Peters & Du Boeuff	2,2	1,8	2,4	-18,2%	33,3%	9,1%
Stichting Arbodienst Drienerlo	1,4	2,0	2,3	42,9%	15,0%	64,3%
KEMA Arbodienst	1,8	2,4	2	33,3%	-16,7%	11,1%
AGW	1,3	1,5	2	15,4%	33,3%	53,8%
Siemens Nederland (gemengd opererend)	1,4	1,5	1,5	7,1%	0,0%	7,1%
Intern						
Rabobank	10,4	12,9	12,1	24,0%	-6,2%	16,3%
ING Groep	6,1	7,2	9	18,0%	25,0%	47,5%
ABN-AMRO Bank	7,1	8,4	8,2	18,3%	-2,4%	15,5%
Koninklijke Landmacht en Koninklijke Marechaussee	7,3	8	8	9,6%	0,0%	9,6%
Fortis Nederland	2,2	2,9	3,4	31,8%	17,2%	54,5%
Koninklijke Luchtmacht	3,4	3,4	3,4	0,0%	0,0%	0,0%
Kath. Univ. Nijm. + UMC St. Radboud	1,9	1,9	2,2	0,0%	15,8%	15,8%
Academisch Medisch Centrum	1,0	1,0	1,4	0,0%	40,0%	40,0%
Aegon	*	0,5	0,8	**	60,0%	

* = Niet bekend, niet in FD.

** = Niet beschikbaar.

Betrouwbaarheid

De gegevens uit tabel 2.4 zijn afkomstig uit de bijlagen Sociale Zekerheid van het Financieel Dagblad en betreffen de totale omzet van arbodiensten. Deze zijn verkregen uit telefonische interviews en daardoor redelijk betrouwbaar.

Respons

In totaal zijn van zestien externe arbodiensten de omzetgegevens van drie jaar bekend. Van acht interne arbodiensten zijn deze gegevens bekend. Van één interne dienst zijn alleen de omzetgegevens van 2001 en 2002 bekend. Van drie interne arbodiensten, Shell, Esso en IBM,

zijn geen omzetgegevens bekend; deze arbodiensten zijn daarom niet in tabel 2.4 opgenomen.

Conclusies

- De meeste arbodiensten zijn qua omzet gegroeid in de jaren 2000-2002. Slechts één interne arbodienst is wat betreft omzet in de jaren 2000, 2001 en 2002 gelijk gebleven.
- De totale groei van de vijf grootste arbodiensten over de periode 2000-2002 ligt tussen de twintig en veertig procent. Van deze vijf is ArboUnie het sterkst gegroeid met 39 procent.
- Bij de nummers vijf tot en met tien is de groei in procenten veel groter dan bij de grootste vijf.
- In de laatste drie jaar is het marktaandeel van de vijf grootste arbodiensten gestegen van 71,0 procent in 2000 naar 77,9 procent in 2002. Deze groei van het marktaandeel van de top 5 is het gevolg van de fusies van Arbo Management Groep met Arbo Groep Gak (samen Achmea Arbo) en Commit Arbo met Relan Arbo (samen Commit BV) Het marktaandeel van de top 7 in 2000 die door deze fusies in 2002 de top 5 zijn geworden is gedaald van 80,0 procent naar 77,9 procent.
- De groei van de interne arbodiensten in 2002 varieert van nul procent tot ruim vijftig procent.

Omzet per fte

In de volgende tabel hebben we berekend hoe groot de omzet arbodienstverlening per fte is om zo een indicatie te krijgen van het aandeel in de omzet dat is uitbesteed. Een hoge omzet per fte is een indicatie dat de betreffende arbodienst relatief veel diensten inkoopt. Hierbij moet worden opgemerkt dat het slechts een grove indicatie is, omdat onder andere ook een hoog winstpercentage zorgt voor een hogere omzet per fte.

Tabel 2.5 Omzet per fte³

Arbodiensten	Omzet per fte (x1.000 euro)
Kath. Univ. Nijm. + Univ. Med. Centr. St. Radboud (intern)	157
Rabobank (intern)	128
Siemens Nederland (gemengd opererend)	122
ING Groep (intern)	118
KLM Arbo Services (extern)	117
Maetis Arbo(extern)	108
ArboNed (extern)	97
Achmea Arbo (extern)	88
De Boer en Rienks (extern)	83
Arbo Unie (extern)	83
Stichting Arbodienst Drienerlo (extern)	82
Commit BV (extern)	82
AGW (extern)	67
Academisch Medisch Centrum (intern)	56

³ We gebruiken hier de omzet arbodienstverlening per fte als een grove indicatie van het aandeel in de omzet dat is uitbesteed. Hoe hoger de omzet per fte, hoe groter het aandeel in de omzet dat is uitbesteed.

Respons

Van veertien arbodiensten is het mogelijk de omzet per fte te berekenen. Van deze veertien diensten zijn er vijf interne en negen externe arbodiensten.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van de omzet per fte is niet altijd even groot doordat met name het aantal fte aan arbodienstverlening niet betrouwbaar is. Toetsing bij een expert leert dat het een grove indicatie is voor de mate waarin een arbodienst diensten inkoopt.

Conclusies

- Interne arbodiensten lijken meer in te kopen dan externe arbodiensten.
- De grootste vijf arbodiensten lijken wat betreft omzet per fte niet veel van elkaar te verschillen (tussen 83 en 108 duizend euro omzet per fte).

2.4 Eigendomsverhoudingen

We hebben de informatie over de eigendomsverhoudingen verzameld met behulp van de telefonische interviews met arbodiensten, aangevuld en getoetst met gegevens uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel. In tabel 2.6 hebben we aangegeven wat het moederbedrijf is en welke arbodiensten, reïntegratiebedrijven en verzekeraars onderdeel zijn van het conglomeraat.

Definitie

Eigendomsrelaties kunnen variëren van een minderheidsbelang tot een honderd procent belang. Het handelsregister geeft alleen informatie over de eigendomsrelaties waarbij er sprake is van een honderd procent eigendomsbelang. Relaties waarbij de aandeelhouder minder dan honderd procent van de aandelen bezit, zijn daarom niet opgenomen in tabel 2.6.

Tabel 2.6 Eigendomsrelaties

Moederbedrijf	Arbodiensten	Reïntegratiebedrijven	Verzekeraars
Stichting Arbo Unie Nederland	Arbo Unie BV	Fysergo (80%, binnenkort 100%) Fysarbo (100% dochter van Fysergo) Coördinatie Centrum Graded Activity (CCGA)	
ArboNed NV ⁴	ArboNed NV		
Maetis Arbo NV ⁵	Maetis Arbo NV		
Achmea Holding NV	Achmea Arbo BV	Winnock Argonaut BV Pim Mulier LTC	Centraal Beheer Zilveren Kruis Groene Land Avéro
Interpolis NV	Commit Beheer Beon Advies BV Prevend BV Relan Arbo BV	Relan Werk BV BMG Groep BV	Interpolis Verzekeringen NV
Geové Holding BV	ArboNoord Arbodienst Gezondheidszorg/Ardyn	Prové BV	Geové Verzekeringen NV Hooge Huys Zorgverzekeringen

Respons

We hebben in de tabel alleen gegevens opgenomen van externe arbodiensten die een onderdeel vormen van een conglomeraat. Deze gegevens zijn beschikbaar in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

Betrouwbaarheid

Deze gegevens zijn verkregen uit de telefonische interviews met arbodiensten en getoetst met informatie uit het handelsregister en daardoor betrouwbaar. In het handelsregister zijn echter alleen de namen van de werkmaatschappijen van een concern opgenomen. De corebusiness van de werkmaatschappijen wordt in het handelsregister niet benoemd. Omdat aan de naam van een werkmaatschappij vaak niet te zien is of het om een arbodienst, een reïntegratiebedrijf of een verzekeraar gaat, blijven de interviews de primaire bron en kan het handelsregister alleen gebruikt worden om de uitkomsten uit de interviews te toetsen.

Conclusies

- Twee van de vijf grootste arbodiensten zijn onderdeel van een groot verzekeringsconglomeraat: Achmea Arbo van Achmea en Commit BV van Interpolis. Beide conglomeraten

⁴ De aandelen van ArboNed NV zijn in handen van vier verzekeraars (ASR, Nationale Nederlanden, Delta Lloyd en Centraal Beheer), die ieder 22,06 procent van de aandelen in handen hebben en een pensioenfonds (Pensioenfonds GAK), die de rest van de aandelen bezit.

⁵ De aandelen van Maetis Arbo NV zijn voor 50 procent in handen van zorgverzekeraar VGZ en voor 50 procent in handen van het pensioenfonds PGGM.

hebben verschillende arbodiensten, verschillende reïntegratiebedrijven en verzekeraars in hun midden.

- Twee andere arbodiensten uit de top 5, ArboNed NV en Maetis Arbo NV zijn deels eigendom van verzekeraars. Echter geen van deze verzekeraars heeft een meerderheidsbelang in de arbodiensten.
- Uit de top 5 heeft alleen Arbo Unie geen eigendomsrelaties met verzekeraars. Arbo Unie is wel moeder van een aantal interventiebedrijven, die zich met name op het eerste spoor richten.
- Daarnaast heeft verzekeraar Geové twee kleinere arbodiensten als dochter.

Veranderingen in eigendomsverhoudingen

De volgende tabel geeft een kort overzicht van de veranderingen in de eigendomsverhoudingen die er in de afgelopen jaren bij de arbodiensten hebben plaatsgevonden.

Tabel 2.7 Veranderingen in eigendomsverhoudingen

Arbodienst	Fusies, overnames, afstoting
Arbo Unie BV (extern)	Arbo Unie had tot 1 januari 2001 19 aandeelhouders. Per 1 januari 2001 is de Stichting Arbo Unie Nederland opgericht met daaronder zeven werkmaatschappijen. Per 1 juli 2003 zijn deze zeven werkmaatschappijen gefuseerd en is Arbo Unie BV ontstaan als dochter van de Stichting Arbo Unie Nederland.
Arbo Unie BV (extern)	Arbo Unie is in 2001 voor 80% eigenaar geworden van interventiebedrijf Fysergo. In het najaar van 2003 zal Fysergo volledig eigendom van Arbo Unie worden.
Achmea Arbo (extern)	Per 1 jan 2003 is Arbo Management Groep samen gegaan met Arbo Groep GAK onder de nieuwe naam Achmea Arbo.
Commit BV (extern)	Commit (Arbo) BV en Relan Arbo B.V. zijn in mei 2003 gefuseerd onder de naam Commit BV.
Commit BV en ArboNed NV (beide extern)	Commit BV en ArboNed NV hebben medio 2003 het interventiebedrijf De Gezonde Zaak verkocht aan Pur Sang en partners.
Prevend (extern)	Prevend is sinds 1 januari 2001 onderdeel van Interpolis.
Siemens Nederland (extern)	Eind 2002 is Stichting Arbo- en Milieudienst Siemens een externe arbodienst geworden omdat zij ook opdrachten uitvoert voor een bedrijven in de regio. Echter 95 procent van de werkzaamheden wordt gedaan voor Siemens Nederland.

Conclusies

- Bij drie van de vijf grootste externe arbodiensten hebben grote veranderingen plaatsgevonden in de eigendomsverhoudingen, in de vorm van fusies.

2.5 Samenwerkingsverbanden

In tabel 2.8 zijn de samenwerkingsrelaties opgenomen van de arbodiensten met andere arbodiensten, reïntegratiebedrijven en/of verzekeraars.

Definities

Onder samenwerkingsrelaties verstaan wij structurele, formeel vastgelegde samenwerkingsrelaties, inclusief samenwerkingsrelaties met arbodiensten, reïntegratiebedrijven en verzekeraars waarmee eigendomsrelaties bestaan. Vergelijking van de tabellen 2.6 en 2.8 leert ons dat arbodiensten niet altijd structurele, formeel vastgelegde samenwerkingsrelaties hebben met (alle) andere werkmaatschappijen binnen hetzelfde concern.

Tabel 2.8 Structurele, formeel vastgelegde samenwerkingsrelaties

Arbodienst	Arbodiensten	Reïntegratiebedrijven	Verzekeraars	Brancheloketten
Arbo Unie (extern)			*	BGZ wegvervoer Grafimedia Rea-direct
ArboNed (extern)		De Gezonde Zaak HSK Winnock Manpower Medinova	AMEV Centraal Beheer Achmea Zilveren Kruis Delta Lloyd Interpolis Nationale Nederlanden	Rea-direct Extranet
Maetis Arbo (extern)		CCGA Cenzo Cir CMP DBC De Gezonde Zaak GIMD Helen Downing Instituut Insieme Mediation Centre Nikto NIM RBZ Right Claessens Tempo Team Traject Tigra beheer Vigor Winnock	AMEV Amersfoortse NN Aegon Ohra Bovemij VGZ (zorgverz.) PGGM Verz.	Rea-direct
Achmea Arbo (extern)		Argonaut Gezonde Zaak	NN ASR	Remedium Rea-direct
Commit (extern)		Relan Werk	Interpolis	

Vervolg tabel 2.8 Structurele, formeel vastgelegde samenwerkingsrelaties

Arbodienst	Arbodiensten	Reïntegratiebedrijven	Verzekeraars	Brancheloketten
KLM Arbo Services (extern)	Arbo Unie			
Rabobank (intern)		Relan Werk Start Randstad (proef)		
ING Groep (intern)			Binnen de ING	
Prevend (extern)		Winnock en andere providers	Interpolis	
AGW (extern)		Mincks consultancy		
Siemens (extern)	Andere interne arbodiensten			
AMC (intern)		Loyalis		
IBM (intern)	Andere interne arbodiensten	Argonaut		

* = Niet bekend.

Respons

Van elf externe arbodiensten en acht interne arbodiensten zijn gegevens over samenwerkingsrelaties bekend. De volgende arbodiensten hebben geen structurele, formeel vastgelegde samenwerkingsrelaties: ABN-AMRO, De Boer en Rienks, Stichting Arbodienst Drienerlo, Katholieke Universiteit Nijmegen, Shell en Esso. Deze zijn dan ook niet in de bovenstaande tabel opgenomen.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van deze gegevens is naar onze inschatting niet zo hoog. De grote arbodiensten hebben zoveel samenwerkingsrelaties dat het de vraag is of de respondenten alle samenwerkingsrelaties genoemd hebben. Verder bleek soms dat de genoemde samenwerkingsrelaties niet structureel en formeel zijn vastgelegd.

Conclusies

- De grote externe arbodiensten hebben een dicht netwerk van samenwerkingsrelaties.
- Zes arbodiensten hebben helemaal geen samenwerkingsrelaties met reïntegratiebedrijven, arbodiensten, verzekeraars of brancheloketten. Dit zijn met name interne arbodiensten.

Aard van de samenwerking

De samenwerking tussen arbodiensten onderling betreft voornamelijk het uitwisselen van kennis en ervaringen en het doorverwijzen van cliënten.

Met reïntegratiebedrijven sluiten arbodiensten veelal zogenaamde Service Level Agreements af, waarin afspraken worden gemaakt over het uitvoeren van externe reïntegratie en interventie.

Met verzekeraars maken arbodiensten vaak afspraken over vergoedingsregelingen en het aanbieden van arbo-abonnementen aan verzekerden. Verder leveren arbodiensten verzuimoverzichten aan verzekeraars.

Respons

De telefonische interviews hebben geen volledig beeld opgeleverd van de aard van de vele samenwerkingsrelaties die arbodiensten onderhouden. Het instrument telefonische interviews bleek niet geschikt om een dergelijke vraag te beantwoorden, omdat de antwoorden vaak zeer uitgebreid waren, zeker bij de arbodiensten met een uitgebreid netwerk. Respondenten namen meestal niet de tijd om deze vraag volledig te beantwoorden.

Conclusie

- Arbodiensten werken op grote schaal samen met andere arbodiensten, reïntegratiebedrijven en verzekeraars in structurele, formeel vastgelegde samenwerkingsrelaties.
- De samenwerkingrelaties beperken zich niet tot het conglomeraat waarvan de arbodiensten deel uitmaken.

2.6 Samenvatting en conclusies

Dit hoofdstuk geeft een beeld van de markt van arbodienstverlening in 2002 wat betreft omzet, eigendomsverhoudingen en samenwerkingsrelaties van de twintig grootste arbodiensten. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen interne en externe diensten. In deze paragraaf worden de belangrijkste conclusies opgesomd. Daarbij wordt tevens ingegaan op beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de gegevens.

Bevindingen

- De marktomzet is gestegen van 688,3 miljoen euro in 2000 tot 932 miljoen euro in 2002. Dit is een stijging van 35,4 procent in twee jaar.
- De vijf grootste arbodiensten hebben in 2002 samen een marktaandeel van 77,9 procent. Het marktaandeel van de grootste tien is 85,9 procent.
- Over het algemeen zien we een stijging in de omzet van arbodiensten.
- In de laatste drie jaar is het marktaandeel van de vijf grootste arbodiensten gestegen van 71,0 procent in 2000 naar 77,9 procent in 2002. Deze groei van het marktaandeel van de top 5 is het gevolg van twee fusies waaruit Achmea Arbo en Commit BV zijn ontstaan.
- Externe arbodiensten zijn wat betreft omzet groter dan interne arbodiensten.
- Interne arbodiensten lijken meer diensten in te kopen.
- Arbodiensten houden zich niet alleen met arbodienstverlening bezig, maar bieden daarnaast een breed scala van diensten aan.

- Twee van de vijf grootste arbodiensten zijn onderdeel van een groot verzekeringsconglomeraat: Achmea Arbo van Achmea en Commit van Interpolis. Beide conglomeraten hebben verschillende arbodiensten, reïntegratiebedrijven en verzekeraars in hun midden.
- Verder zijn de aandelen van ArboNed in handen van vier verzekeraars en een pensioenfonds, en is Maetis Arbo eigendom van een zorgverzekeraar en een pensioenfonds. Het betreft hier geen meerderheidsbelangen.
- Arbodiensten werken op grote schaal samen met andere arbodiensten, reïntegratiebedrijven en verzekeraars binnen structurele, formeel vastgelegde samenwerkingsrelaties.

Beschikbaarheid

- Omzetgegevens zijn betrekkelijk eenvoudig via telefonische interviews te verkrijgen.
- Ook eigendomsrelaties kunnen met behulp van telefonische interviews worden opgevraagd. De uitkomsten van de interviews kunnen vervolgens worden getoetst met informatie uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Daarin zijn alle honderd procent-eigendomsrelaties geregistreerd; gegevens over eigendomsrelaties waarbij de aandeelhouder minder dan honderd procent van de aandelen bezit, zijn echter niet via het handelsregister te achterhalen.
- Het verkrijgen van informatie over samenwerkingsrelaties via telefonische interviews levert geen volledig beeld op. Dit komt met name, omdat het veel tijd kost vragen hierover volledig te beantwoorden.

Betrouwbaarheid

- Het is moeilijk om arbodienstverlening op een eenduidige manier van reïntegratie te onderscheiden. Hierdoor is het ook moeilijk om het aantal fte dat zich met de beide categorieën dienstverlening bezighoudt te bepalen.
- De omzetcijfers betreffen de totale omzet van arbodiensten. Pogingen om de omzet uit arbodienstverlening en reïntegratie te scheiden, leveren onbetrouwbare schattingen op.
- Eigendomsrelaties worden geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Er is geen reden te twijfelen aan de betrouwbaarheid van deze gegevens.
- De betrouwbaarheid van de informatie over samenwerkingsrelaties is gering. De respondenten zijn vaak niet in staat alle samenwerkingsrelaties te noemen. Bovendien is het niet altijd duidelijk wanneer het gaat om structureel vastgelegde samenwerking of incidentele samenwerking.

3 QUICK SCAN REÏNTEGRATIEBEDRIJVEN

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden gegevens gepresenteerd van de grotere reïntegratiebedrijven. De gegevens betreffen omzetgegevens, eigendomsverhoudingen en samenwerkingsverbanden.

Op basis van gegevens van de Reïntegratiemonitor¹, de bijlage Sociale Zekerheid uit het Financieel Dagblad en UWV is een eerste top 40 van reïntegratiebedrijven samengesteld. Uit de interviews bleek dat bepaalde bedrijven afvielen doordat ze niet tot de grotere bedrijven horen. Verder zijn we gaandeweg andere reïntegratiebedrijven tegengekomen die juist wel in de top 40 thuishoren: NV Werk Amsterdam, Step, HSK, GPDW replacement, GIMB Bedrijfsmaatschappelijk WERK, IVAS. Deze bedrijven hebben wij niet geïnterviewd aangezien de tijd hiervoor ontbrak.

Uiteindelijk zijn in dit onderzoek veertig reïntegratiebedrijven geïnterviewd. Van die veertig bedrijven bleken er drie bedrijven erg klein (omzet 0,5 miljoen euro of minder). Deze worden verder buiten de rapportage gelaten. Van drie bedrijven die niet zijn geïnterviewd, zijn wel gegevens bekend van de bijlage Sociale Zekerheid van het Financieel Dagblad, het handelsregister van de Kamer van Koophandel of de websites van de desbetreffende bedrijven. Deze informatie is tevens in dit hoofdstuk opgenomen. In totaal zijn er momenteel tussen de zevenhonderd en achthonderd reïntegratiebedrijven.²

In het vervolg van dit hoofdstuk geven we de verzamelde informatie weer in tabellen. Daarbij wordt in de tekst informatie gegeven over de respons de gebruikte definities en de betrouwbaarheid van de gegevens. Iedere tabel wordt tevens gevolgd door enkele conclusies.

3.2 Kenmerken reïntegratiebedrijven

De tabellen in deze paragraaf geven een overzicht van de reïntegratiebedrijven in dit onderzoek met daarbij de kenmerken werkgebied en diensten. Daarbij worden tevens verschillende

¹ De Reïntegratiemonitor is een openbare website van de RWI waarin bijna 700 reïntegratiebedrijven zich presenteren. Regioplan heeft voor dit onderzoek gebruikgemaakt van de database van de Reïntegratiemonitor om de veertig grootste reïntegratiebedrijven te selecteren. Omdat er geen omzetcijfers in de Reïntegratiemonitor worden geregistreerd, is de omvang geschat met behulp van een combinatie van het aantal fte en het aandeel van de omzet dat uit reïntegratie wordt gehaald.

² In de Reïntegratiemonitor waren per 25 augustus 2003 688 reïntegratiebedrijven opgenomen. Omdat in de Monitor niet alle reïntegratiebedrijven zijn opgenomen, schatten we het totaal aantal reïntegratiebedrijven wat hoger in.

typen bedrijven onderscheiden, namelijk reïntegratiebedrijven, interventiebedrijven, opleidings- en trainingsinstituten en SW-bedrijven.

Definities

In deze paragraaf wordt een onderscheid gemaakt tussen reïntegratiebedrijven, interventiebedrijven, opleidings- en trainingsinstituten en SW-bedrijven met reïntegratie-activiteiten. Onder reïntegratiebedrijven verstaan we bedrijven die zich voornamelijk bezighouden met de reïntegratie naar een nieuwe werkgever vanuit een uitkering of een andere baan (tweede spoor). Interventiebedrijven zijn bedrijven die zieke werknemers door middel van interventie, (bijvoorbeeld een rugtraining of mediation) laten terugkeren in hun oude werk (eerste spoor). Interventiebedrijven voeren soms ook trajectdelen uit voor reïntegratiebedrijven. Zij voeren over het algemeen geen hele reïntegratietrajecten in het tweede spoor uit. Opleidings- en trainingsinstituten bieden trainingen en opleidingen aan in het kader van reïntegratie. Deze bedrijven doen over het algemeen niet aan trajectbegeleiding, maar voeren alleen het scholingsdeel van een traject uit.

SW-bedrijven met reïntegratie-activiteiten zijn bedrijven die als voornaamste taak het uitvoeren van de WSW hebben. Daarnaast voeren deze bedrijven ook vaak andere regelingen zoals WIW en ID uit en voeren zij (beperkt) reïntegratietrajecten uit. De gegevens die over deze bedrijven in deze rapportage worden gepresenteerd, hebben alleen betrekking op de reïntegratie-activiteiten en niet op de uitvoering van de WSW.

Tabel 3.1 Reïntegratiebedrijven

Bedrijfsnaam	Werkgebied	Diensten, anders dan reïntegratie
Kliq	Landelijk	Uitzenden/detacheren, WSW, WIW, ID
Argonaut	Landelijk	Arbodienstverlening
Agens	Landelijk	--
Alexander Calder Arbeidsintegratie bv	Landelijk	--
Loyalis	Landelijk	*
Randstad Rentree	Landelijk	Uitzenden/detacheren, WSW
Sagenn	Landelijk	Detachering, WIW, ID, personeelsdiensten, begeleid werken
Kuiper en van Dreumel	Landelijk	Outplacement
Van Ede en Partners bv	Landelijk	Loopbaanbegeleiding, outplacement
Relan Werk bv	Landelijk	--
Activa	Landelijk	WIW, activiteiten Wet Verbetering Poortwachter
BMG reïntegratie	Landelijk	--
Creyfs Interim	Landelijk	Uitzenden/detacheren, WIW
Fourstar reïntegratieservice	Landelijk	WSW, WIW
Hoensbroeck Centrum voor Arbeidsperspectief	Landelijk	--

Vervolg tabel 3.1 Reïntegratiebedrijven

Bedrijfsnaam	Werkgebied	Diensten, anders dan reïntegratie
St. Werkgelegenheidsinitiatieven De Graafschap	Regionaal	Wiw, id, begeleid werken, inburgering
Sonneheerdt Arbeidsintegratie	Landelijk	Assessment, training
Stichting Banenplan	Regionaal	Advies, advocatuur, zorgbureau, schuldhulpverlening, hulp aan dak- en thuislozen, wiv, id
Arbeidscentrum Viataal	Landelijk	--
Start Reïntegratie	Landelijk	Mobiliteitsgroepen: herplaatsen en vacatures aanbieden
Stichting Start Kans	Landelijk	WSW, wiv
TMP	Landelijk	Arbodienstverlening, uitzenden/detacheren, Consultancy
Tempo Team Traject/HR Solutions	Landelijk	Loopbaanbegeleiding, uitzenden/detacheren

-- = Geen andere diensten.

* = Niet geïnterviewd.

Tabel 3.2 Interventiebedrijven

Bedrijfsnaam	Werkgebied	Diensten, anders dan reïntegratie
Winnock	Landelijk	--
Schouten & Nelissen	Landelijk	Organisatieadvies, managementontwikkeling
De Gezonde Zaak	Landelijk	Preventie
OCA Nederland	Landelijk	Consultancy m.b.t verzuimmanagement

-- = Geen andere diensten.

Tabel 3.3 sw-bedrijven (met afdeling reïntegratie)

Bedrijfsnaam	Werkgebied	Diensten, anders dan reïntegratie
REAX	Regionaal	Uitzenden/detacheren, WSW, wiv, id, arbeidsdeskundige diensten
Krew Reïntegratie bv	Landelijk	Scholing
Stimulans	Regionaal	WSW, wiv, id
WSD/Pluspunt Eindhoven bv	Landelijk	WSW, wiv, ondersteuning i.h.v. Wet verbetering poortwachter
WRA Groep	Lokaal (Amsterdam)	WSW, detachering
Maregroep	Regionaal	Wiv, WSW
AM Werk	Regionaal	WSW
WEDEO	Lokaal (Doetinchem)	WSW, wiv, id
Felua-groep Integratie	Regionaal	Detachering, WSW, wiv, id
Atlant Groep, divisie reïntegratie	Regionaal (zo-Brabant)	Wiv, WSW, id, activiteiten i.h.v. Wet verbetering Poortwachter
De Werkmeester bv	Landelijk	WSW, wiv, id

-- = Geen andere diensten.

Tabel 3.4 Scholings- en trainingsinstituten

Bedrijfsnaam	Werkgebied	Diensten, anders dan reïntegratie
Werkenrode	Landelijk	*
Centrum voor Baan en Beroep	Regionaal	--

-- = Geen andere diensten.

* = Niet geïnterviewd.

Respons

In totaal zijn van veertig bedrijven gegevens verzameld, waarvan 23 reïntegratiebedrijven, vier interventiebedrijven, elf SW-bedrijven en twee opleidingsinstituten. Van de bovenstaande bedrijven zijn 37 bedrijven geïnterviewd en van drie bedrijven (Loyalis, Werkenrode en de Gezonde Zaak) zijn de gegevens voor dit onderzoek ontleend aan andere reeds genoemde bronnen.

Betrouwbaarheid gegevens

De vraag of een reïntegratiebedrijf landelijk, regionaal of lokaal werkt, is eenduidig te beantwoorden en is daarom een betrouwbaar gegeven.

De vraag welke diensten een reïntegratiebedrijf aanbiedt naast reïntegratie is voor de reïntegratiebedrijven minder eenduidig te beantwoorden. Het is moeilijk te achterhalen waar een respondent de grens legt tussen reïntegratie en andere dienstverlening. Verder worden verschillende categorieën onderscheiden, waardoor de vergelijkbaarheid niet zo groot is. De vier categorieën bedrijven (reïntegratiebedrijven, interventiebedrijven, scholingsinstellingen en SW-bedrijven) zijn vanuit onze eigen expertise onderscheiden en vervolgens getoetst door twee externe deskundigen. De indeling is echter niet aan de bedrijven zelf voorgelegd. We gaan ervan uit dat de indeling redelijk betrouwbaar is.

Conclusies

- De meeste reïntegratiebedrijven in deze quickscan werken landelijk. Dit is niet verwonderlijk aangezien het hier de grootste bedrijven betreft. Van de veertig bedrijven die in dit onderzoek zijn opgenomen, werken zeven bedrijven regionaal en twee lokaal.
- De meeste reïntegratiebedrijven bieden meer dan alleen reïntegratie aan.

3.3 Omzet

In deze paragraaf gaan we in op de omzetcijfers van de reïntegratiebedrijven, de aantallen fte en de mate waarin reïntegratiebedrijven diensten inkopen. In tabel 3.5 worden de omzetcijfers 2002, het marktaandeel en het aantal fte reïntegratie weergegeven.

Wij schatten de omzet van de reïntegratiemarkt vooralsnog op 725 miljoen euro. Dit is gebaseerd op de omzet van 2001 van 630 miljoen (bron: Het Financieele Dagblad) plus een geschatte groei van vijftien procent.³

Definities

In de telefonische interviews met bedrijven is naar de omzet aan reïntegratie gevraagd. Daarbij gaat het alleen om het bedrag dat aan reïntegratie is omgezet. Andere diensten zijn daarbuiten gelaten.

Tabel 3.5 Omzet en fte

Bedrijfsnaam	Omzet reïntegratie 2002 (x miljoen euro)	Aandeel totale markt (%)	Aantal fte Reïntegratie (2002)
Reïntegratiebedrijven			
Kliq ⁴	120	16,6%	*
Argonaut	35	4,8%	360
Agens	25	3,4%	380
Alexander Calder Arbeidsintegratie bv	25	3,4%	360
Loyalis	17	2,3%	165
TMP	12	1,7%	260
Randstad Rentree	11	1,5%	150
Fourstar	10,3	1,4%	120
Sagenn	10	1,4%	100
Hoensbroeck Centrum voor Arbeids- perspectief	9,5	1,3%	75
Kuiper en van Dreumel	8,4	1,2%	160
Van Ede en Partners bv	8	1,1%	100
Relan Werk bv	7,4	1,0%	109
Activa	5,3	0,7%	42,8
Stichting Werkgelegenheidsinitiatie- ven De Graafschap	3	0,4%	15,6
Sonneheerdt Arbeidsintegratie	1,9	0,3%	60
Arbeidscentrum Viataal	1	0,1%	9,5
Interventiebedrijven			
Winnock	23	3,2%	210
Schouten & Nelissen	10	1,4%	27
De Gezonde Zaak	8,8	1,25%	148

³ De schatting van een groei van de reïntegratiemarkt van vijftien procent in 2002 is gebaseerd op de schattingen van twee door ons geraadpleegde experts.

⁴ Het omzetcijfer van Kliq is afkomstig uit de bijlage Sociale Zekerheid van FD van 30 juni 2003.

Vervolg 3.5 Omzet en fte

Bedrijfsnaam	Omzet reïntegratie 2002 (x miljoen euro)	Aandeel totale markt (%)	Aantal fte Reïntegratie (2002)
sw-bedrijven met reïntegratie-activiteiten			
REAX	4,5	0,6%	90
Krew Reïntegratie BV	2	0,3%	40
Stimulans	1,8	0,2%	5
Felua-groep Integratie	1,6	0,2%	25
Atlant Groep, divisie reïntegratie	1,0	0,1%	29,3
De Werkmeester BV	1,0	0,1%	8
Opleidings- en trainingsinsti- tuten			
Werkenrode	3	0,4%	*
Centrum voor Baan en Beroep	2,6	0,4%	48

*= Niet bekend, niet geïnterviewd.

Respons

In telefonische interviews met veertig bedrijven zijn deze omzetgegevens gevraagd. Zeven van de ondervraagde bedrijven hebben geen omzetgegevens geleverd. Daarnaast heeft een aantal bedrijven bezwaar tegen het openbaar maken van deze gegevens. Naast de telefonische interviews zijn omzetgegevens verkregen uit de bijlage Sociale Zekerheid van het Financieele Dagblad. Van de volgende grote bedrijven ontbreken vooralsnog de omzetcijfers: Start Reïntegratie, Start Kans, Plexus, Serin, NV Werk Amsterdam, Step, HSK, GPDW replacement, GIMB Bedrijfsmaatschappelijk WERK en IVAs.

Betrouwbaarheid

Niet alle bedrijven hadden nauwkeurige omzetcijfers over 2002 beschikbaar. Deze bedrijven hebben een schatting gemaakt van de omzet aan reïntegratie of helemaal geen omzetgegevens geleverd.

Conclusies

- De reïntegratiemarkt is niet zo geconcentreerd als de markt voor arbodienstverlening. Nog altijd verreweg de grootste is Kliq, waarvan FD de omzet schat op 120 miljoen euro; dit komt neer op een marktaandeel van ongeveer 16,6 procent. Verder zijn er geen bedrijven met een marktaandeel van meer dan vijf procent. Er is een beperkt aantal reïntegratiebedrijven met een omzet van meer dan tien miljoen: Argonaut, Agens, Alexander Calder, Loyalis, TMP, Randstad Rentree en Fourstar. Daarnaast heeft ook interventiebedrijf Winnock een omzet van veel meer dan tien miljoen. De meeste bedrijven hebben echter een marktaandeel van minder van één procent.
- Een speler die ten opzichte van 2001 uit beeld is verdwenen, is Centrum Vakopleiding. Toen was het een landelijke instelling met een omzet van 86,7 miljoen euro. Nu is deze

instelling opgesplitst over de ROC's. Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid subsidieert de Centra Vakopleidingen momenteel jaarlijks nog met een bedrag van zeventig miljoen euro. Daarnaast voeren ROC's nog andere reïntegratie-activiteiten uit. Hoe groot de totale omzet van de ROC's uit reïntegratie nu is, weten we niet.

- De reïntegratiebedrijven waarvan we de omzetcijfers over 2002 hebben, hebben in dat jaar samen een omzet gemaakt van 369,1 miljoen euro. Dit is goed voor een marktaandeel van 51 procent.
- Met een beperkte inzet hebben we al de meerderheid van de grote reïntegratiebedrijven bereid gekregen om hun omzetcijfers te leveren. In de toekomst moet het mogelijk zijn om een redelijk compleet beeld van de omzetcijfers van de grootste 50-60 reïntegratiebedrijven te verkrijgen.

Tabel 3.5 geeft inzicht in de omzet van de grote reïntegratiebedrijven en hun aandeel in de totale reïntegratiemarkt. De vraag is verder in welke mate de omzet in eigen huis is gerealiseerd en in welke mate er is ingekocht. Bij de arbodiensten hebben we de omzet per fte gebruikt om een indicatie te krijgen van de mate van uitbesteding. Bij de reïntegratiebedrijven komen er echter zeer grote en onverklaarbare verschillen uit, die voor de geraadpleegde experts niet herkenbaar zijn. Dit betekent dat we op dit moment geen inzicht kunnen geven in de mate van uitbesteding.

Ontwikkeling omzet in 2000-2002

Om een beeld te krijgen van ontwikkeling op de reïntegratiemarkt zijn voor zover mogelijk de omzetcijfers van de in dit onderzoek opgenomen reïntegratiebedrijven over de jaren 2000, 2001 en 2002 verzameld. De cijfers zijn afkomstig uit de bijlagen Sociale Zekerheid van het Financieele Dagblad van 2002 en 2003 en uit de interviews met reïntegratiebedrijven. De totale marktomzet in 2001 wordt in het Financieele Dagblad op 630 miljoen euro geschat. Over de totale marktomzet in 2000 worden geen uitspraken gedaan. In de volgende tabel wordt een overzicht gegeven van de omzet van reïntegratiebedrijven in de afgelopen drie jaar voor zover deze bekend is.

Tabel 3.6 Ontwikkeling omzet reïntegratiebedrijven 2000-2002⁵

Bedrijven	Omzet 2000 (x milj. euro)	Omzet 2001 (x milj. Euro)	Omzet 2002 (x milj. euro)
Reïntegratiebedrijven			
Kliq ⁶	*	229	120
Argonaut	31,0	*	35,0
Agens	8,6	17,5	25,0
Alexander Calder Arbeidsintegratie bv	*	13,0	25,0
Loyalis	11,3	16,0	17,0
TMP	6,4	9,1	16
Randstad Rentree	*	8,8	11
Fourstar reïntegratieservice	0,9	3,5	10,3
Hoensbroeck Centrum voor Arbeidsperspectief	8,2	8,2	9,5
Kuiper en van Dreumel	*	3,3	8,4
Relan Werk bv	*	4,0	7,4
Activa	5,1	5,2	5,3
St. Werkgelegenheidsinitiatieven De Graafschap	*	3,4	3,0
Sonneheerdt Arbeidsintegratie	*	1,6	1,9
Start Reïntegratie	18,5	11,0	***
BMG Groep	2,7	3,6	**
Interventiebedrijven			
Winnock	16,3	21,6	23,0
Schouten & Nelissen	5,7	6,6	10,0
OCA	2,0	4,5	**
De Gezonde Zaak	9,6	10,2	8,8
sw-bedrijven met reïntegratie-activiteiten			
Werkenrode	2,2	2,6	3,0

* = Niet opgenomen in FD.

** = Geen toestemming om gegevens op bedrijfsniveau in rapport op te nemen.

*** = Respondent kon geen gegevens leveren.

Respons

Van lang niet alle bedrijven in dit onderzoek zijn omzetcijfers van drie jaren bekend. Alleen de bedrijven waarvan de cijfers van twee of meer jaren bekend zijn, zijn gepresenteerd. In totaal zijn dit twintig bedrijven.

Betrouwbaarheid

De omzetcijfers van de jaren 2000 en 2001 zijn afkomstig uit het Financieele Dagblad. De omzetcijfers van 2002 zijn deels afkomstig uit het Financieele Dagblad en deels uit de inter-

⁵ We hebben in deze tabel de groeicijfers niet opgenomen, zoals dat in de corresponderende tabel 2.4 over de arbo-diensten wel is gebeurd. De reden hiervoor is dat gegevens uit verschillende bronnen aan elkaar gerelateerd moeten worden en daardoor de betrouwbaarheid van de groeicijfers niet zo groot is.

⁶ De omzetgegevens van Kliq komen uit de bijlage Sociale Zekerheid van FD, van 1 juli 2002 en 30 juni 2003.

views met reïntegratiebedrijven. Niet alle bedrijven hadden nauwkeurige omzetcijfers over 2002 beschikbaar. Deze bedrijven hebben een schatting gemaakt van de omzet aan reïntegratie of helemaal geen omzetgegevens geleverd.

Conclusies

- De soms zeer hoge groeipercentages en grote verschillen in groei tussen reïntegratiebedrijven zijn een indicatie dat er nog geen sprake is van een stabiele markt.
- Het marktaandeel van de top 10 van reïntegratiebedrijven is flink afgenomen.⁷ Dit is het gevolg van de grote omzetsdaling van Kliq en het verdwijnen van het Centrum Vakopleiding als landelijk bedrijf. Bijna alle andere bedrijven uit de top 10 zijn (flink) gegroeid.⁸

3.4 Eigendomsverhoudingen

Informatie over de eigendomsverhoudingen hebben we verzameld met behulp van de interviews, aangevuld en getoetst met gegevens uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel. In de volgende tabel hebben we aangegeven wat het moederbedrijf van het reïntegratiebedrijf is en welke reïntegratiebedrijven, arbodiensten en verzekeraars onderdeel zijn van hetzelfde conglomeraat.

Definities

Eigendomsverhoudingen van reïntegratiebedrijven duiden op de relatie tussen het reïntegratiebedrijf en een ander bedrijf. Dit kan een moederbedrijf van het reïntegratiebedrijf zijn, een dochter van het reïntegratiebedrijf zelf, of een dochter van het moederbedrijf. De eigendomsrelatie kan variëren van een minderheidsbelang tot een honderd procent belang. Het handelsregister geeft alleen informatie over de eigendomsrelaties waarbij er sprake is van een honderd procent eigendomsbelang. Relaties waarbij de aandeelhouder minder dan honderd procent van de aandelen bezit worden niet getoond. De eigendomsrelaties in tabel 3.7 betreffen dan ook alleen relaties met een honderd procent-eigendomsbelang.

⁷ Het heeft nog geen zin om cijfers te geven van het marktaandeel van de top 10 omdat van een aantal bedrijven de omzetcijfers ontbreken, waaronder het omzetcijfer van Start Reïntegratie, die in 2001 in de top 10 stond.

⁸ Uitzondering is De Gezonde Zaak, die in 2002 door een omzetsdaling uit de top 10 is verdwenen.

Tabel 3.7 Eigendomsverhoudingen

Moederbedrijf	Arbo	Rib	Verzekeraar	Overig
Achmea Holding NV	Achmea Arbo BV	Argonaut, Winnock, Pim Mulier, Leefstijl Trainingscen- trum	Centraal Beheer, Zilveren Kruis, Groene Land, Avéro	
Interpolis NV	Commit Beheer; Beon Advies BV; Relan Arbo BV; Prevend BV	BMG groep BV Relan Werk BV	Interpolis Verzeke- ringen NV	
Caldergroep		Alexander Calder Ar- beidsintegratie, iwa arbeidsintergratie		AOB Kompas Capabel Onderwijs- groep Vrouwenvakschool
Solvus		Creyf's Interim		Schoevers Content BRC Asa Student
Randstad Holding		Randstad Rentree, TempoTeam Traject/HR Solutions		TempoTeam Groep Yacht Group
Agens		Agens GMBH reïntegratie (DU)		
Loyalis NV		Loyalis Mens en Werk	Loyalis Leven, Loyalis Schade, BSA Schaderegling	
United Services Group NV		Stichting Start Kans Start Reïntegratie		Start Uitzendbureau Unique Uitzendbu- reau Luzac College
Sagenn		Sagenn reïntegratie		Sagenn Detache- ring en Uitzending
Schouten & Nelis- sen		Schouten & Nelissen		Instituut voor Psy- chotrauma
Pur Sang en Part- ners		De Gezonde Zaak		Prófit PhysioMediair BV

Respons

In totaal zijn via interviews en via het handelsregister van de kamer van Koophandel van 37 bedrijven de eigendomsverhoudingen verzameld. In de tabel zijn alleen de elf ondernemin-
gen opgenomen waarvan meer dan één reïntegratiebedrijf, arbodienst, verzekeraar of aanver-
want bedrijf (opleidingsinstituten of uitzendorganisaties) onderdeel is.

Betrouwbaarheid

Het grootste deel van de gegevens is verkregen uit telefonische interviews. Voor de grote be-
drijven zijn de eigendomsrelaties nagegaan in het handelsregister van de Kamer van Koop-
handel. Dit maakt de gegevens over de eigendomsrelaties van de hier gepresenteerde bedrij-
ven betrouwbaar.

Conclusies

- Verschillende grote reïntegratiebedrijven zijn onderdeel van een verzekeringsconglomeraat: met name Achmea en Interpolis. Beide verzekeraars hebben naast reïntegratiebedrijven diverse typen dochters, waaronder andere reïntegratiebedrijven en arbodiensten.
- Andere reïntegratiebedrijven hebben grote uitzendorganisaties als moederbedrijf: Randstad, Solvus en United Services Group.

3.5 Samenwerkingsverbanden

In deze paragraaf wordt een overzicht gegeven van de samenwerkingsverbanden die de ondervraagde reïntegratiebedrijven met andere reïntegratiebedrijven, arbodiensten en/of verzekeraars hebben.

Definities

Onder samenwerkingsrelaties verstaan wij structurele, formeel vastgelegde samenwerkingsrelaties, inclusief samenwerkingsrelaties met arbodiensten, reïntegratiebedrijven en verzekeraars waarmee eigendomsrelaties bestaan. Vergelijking van de tabellen 3.7 en 3.8 laat zien dat reïntegratiebedrijven niet altijd structurele, formeel vastgelegde samenwerkingsrelaties hebben met (alle) andere werkmaatschappijen binnen hetzelfde concern.

Tabel 3.8 Samenwerkingsrelaties

Bedrijfsnaam	Samenwerking met Arbodiensten	Samenwerking met Reïntegratiebedrijven	Samenwerking met verzekeraars
Argonaut	Arbodiensten binnen Achmea	Alleen met bedrijven binnen Achmea	Nee
Alexander Calder Arbeidsintegratie BV	Nee	Nee	Nee
Randstad Rentree	KLM arbo services; Commit Arbo	Winnock, BMG en WOSM	Nee
Agens	Nee	Nee	Nee
Kuiper en van Dreumel	Nee	Nee	Nee
TempoTeam Traject/ HR Solutions	Achmea AGG; Maetis Arbo	Advies bij Arbeid (Absent Presentie)	AMEV Effort Care
Sagenn	Nee	REANED, IMK, Friedeberg Consultancy	Nee
Van Ede en Partners BV	Nee	Nee	Movir, onderdeel van Nationale Nederlanden
Fourstar	Nee	Nee	Ja, geen namen genoemd
Kliq Reïntegratie	Nee	Nee	Goudse Verzekeringsmaatschappijen

Vervolg tabel 3.8 Samenwerkingsrelatie

Bedrijfsnaam	Samenwerking met Arbodiensten	Samenwerking met Reïntegratiebedrijven	Samenwerking met verzekeraars
Activa	Niet bekend	Impuls Nederland, Ad Decco Nederland	Nee
Start Reïntegratie	Arbo Unie	Start Kans	Nee
Stichting Start Kans	Nee	Start Reïntegratie	Nee
BMG reïntegratie	ArboNed; Arbo Duo	Relan Werk	Keerpunt, onderdeel van Fortis en Nationale Nederlanden
Relan Werk BV	Arbo Unie, ArboNed, Arbo Duo en Prevend	BMG	Interpolis
Creyf's Interim	Commit Arbo	Nee	Niet bekend
REAX	Arbo Unie, ArboNed	Krew Reïntegratie	Nee
TMP	Nee	Nee	Nee
Stichting Werkgelegenheidsinitiatieven de Graafschap	Nee	Via Impulz Nederland BV met de volgende bedrijven: Léte, Mobiel, Activa, TNW, Maecon	Nee
Hoensbroeck Centrum voor Arbeidsperspectief	Ja, niet bekend welke arbodienst	Via FAMA met de volgende bedrijven: Heliomare, Werkenrode, Arbeidscentrum Viataal, Sonneheerdt Arbeidsintegratie	Nee
Sonneheerdt Arbeidsintegratie	Nee	Eega Via FAMA met de volgende bedrijven: Heliomare, Hoensbroek Centrum v. Arbeidsperspectief, Werkenrode, Arbeidscentrum Viataal	Nee
Arbeidscentrum Viataal	Nee	Aurisgroep, Bureau DDS, Bureau Voorzet Via FAMA met de volgende bedrijven: Heliomare, Hoensbroek Centrum v. Arbeidsperspectief, Werkenrode, Sonneheerdt Arbeidsintegratie	Nee
Schouten & Nelissen	Nee	Fourstar	Nee
De Gezonde Zaak	ArboNed, Commit Arbo, Achmea Arbo, Movir, Compaan, Relan Arbo, Ardyn, Maetis Arbo	Nee	De Amerfoortse
Winnock	Arbo Unie; ArboNed; Maetis; Commit Arbo	Nee	Zilveren Kruis; Groene Land
OCA Nederland	Verschillende arbodiensten (geen exacte informatie bekend)	Nee	Met grote verzekeraars: Fortis; Agisgroep; Delta Loyd; Ohra
wsd/Pluspunt Eindhoven BV	ArboUnie	Krew Reïntegratie, Agens	Nee

Vervolg tabel 3.8 Samenwerkingsrelatie

Bedrijfsnaam	Samenwerking met Arbodiensten	Samenwerking met Reïntegratiebedrijven	Samenwerking met verzekeraars
Felua-groep Integratie	Ardyn	Nee	Nee
WRA Groep	Nee	Krew reïntegratie; diverse kleine reïntegratiebedrijven (geen namen genoemd)	Nee
AM Werk	Nee	Binnen Krew met Paswerk en de Meergroep. Andere rib's: Heliomare; Rodas; de Schalm; ROC Haarlem; Feedback	Nee
Atlant Groep, divisie Reïntegratie	Nee	Agens, sw-bedrijven: wvk en wsd	Nee
Krew Reïntegratie B.V.	Nee	Met aangesloten uitvoerders	Nee
Stimulans (detachering en arbeidsreïntegratie)	Nee	4L, Go People	Nee
De Werkmeester bv	Nee	Fourstar Reïntegratieservice	Nee
Centrum voor Baan en Beroep	Nee	Breed	Nee
Stichting Banenplan	Nee	Nee	Nee
Maregroep	Nee	Nee	Nee

Respons

De vragen over samenwerkingrelaties zijn door 36 ondervraagde bedrijven beantwoord. Niet alle vragen over samenwerkingsverbanden zijn volledig beantwoord. Een aantal respondenten kon of wilde niets zeggen over de inhoud van de samenwerking of wist geen namen te noemen van de samenwerkingspartners. In tabel 3.8 is aangegeven wanneer de gegevens niet volledig zijn.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van deze gegevens is naar onze inschatting niet zo hoog. Sommige grote reïntegratiebedrijven hebben zoveel samenwerkingsrelaties dat het de vraag is of zij ze allemaal genoemd hebben. Verder bleek soms dat de genoemde samenwerkingsverbanden niet structureel en formeel zijn vastgelegd.

Conclusies

- De meeste reïntegratiebedrijven hebben een uitgebreid netwerk van structurele, formeel vastgelegde samenwerkingsverbanden, met name met andere reïntegratiebedrijven.
- Een aantal grote reïntegratiebedrijven heeft aangegeven geen structurele, formeel vastgelegde samenwerkingsverbanden te hebben: Alexander Calder, Agens, TMP en Kuiper en van Dreumel.

Aard van de samenwerking

De aard van de samenwerkingsverbanden loopt sterk uiteen. Zoals al is vermeld, betreft niet iedere genoemde samenwerking een structureel en formeel vastgelegde samenwerking. De vraag naar het type samenwerking heeft niet zoveel respons opgeleverd doordat het veel tijd kost om deze vraag volledig te beantwoorden, zeker bij de reïntegratiebedrijven met een uitgebreid netwerk.

Het gaat onder meer om de volgende typen samenwerking:

- De samenwerkingsrelaties tussen reïntegratiebedrijven en arbodiensten betreffen met name het doorverwijzen van cliënten en afspraken over de kwaliteit van de dienstverlening, veelal vastgelegd in zogenaamde Service Level Agreements.
- Reïntegratiebedrijven kopen onderling diensten bij elkaar in. Daarnaast offreren bedrijven samen bij grote aanbestedingen, stemmen zij het productaanbod op elkaar af, doen aan gezamenlijke productontwikkeling of wisselen kennis en expertise uit. Dit gebeurt met bedrijven waar een eigendomsrelatie mee bestaat, maar ook als dat niet het geval is.
- De samenwerking met verzekeraars beperkt zich meestal tot afspraken over de kwaliteit van de dienstverlening en afspraken over het efficiënt doorverwijzen van klanten naar de reïntegratiebedrijven.

Preferred Suppliers

Een bijzonder type samenwerkingsverband is een preferred supplier relatie. Met een 'preferred supplier' bedoelen we de verhouding tussen een opdrachtgever en een reïntegratiebedrijf, waarbij de opdrachtgever heeft uitgesproken zo veel mogelijk of exclusief gebruik te zullen maken van de diensten van het reïntegratiebedrijf.

Een deel van de ondervraagde bedrijven heeft zo een relatie met een deel van haar opdrachtgevers. In tabel 3.9 staan de bedrijven die deze preferred supplier relaties hebben en met welk type opdrachtgever. Als dit bekend is, wordt ook het aandeel in de omzet van deze preferred supplier relaties genoemd.

Tabel 3.9 Preferred Supplier relaties

Bedrijfsnaam	Preferred supplier relaties	Aandeel in de omzet
TempoTeam Traject/HR Solutions	Diverse typen opdrachtgevers, met name werkgevers	Aandeel in de omzet onbekend
REAX	Met Krew (REAX is aandeelhouder)	Aandeel in omzet is ongeveer vier procent
BMG reïntegratie	Met arbodiensten, brancheverenigingen, grote werkgevers en verzekeraars	Aandeel in omzet is nog gering, maar de verwachting is dat dit groter wordt
Creyf's Interim	Raamovereenkomsten met diverse typen opdrachtgevers	Aandeel in de omzet onbekend
Van Ede en Partners BV	Met werkgevers binnen de ict- en automatiseringsbranche	Aandeel in de omzet onbekend
OCA Nederland	Met verzekeraars, arbodiensten en werkgevers	
Randstad Rentree	Met diverse typen opdrachtgevers	Vijftig procent van de omzet
Argonaut	Met werkgevers en verschillende branches	Aandeel in omzet onbekend
Alexander Calder Arbeidsintegratie BV	TPG-post, Ministerie van Defensie (hiervan is Alexander Calder de enige aanbieder), zorginstellingen en werkgevers. Met de MO-groep (koepel van welzijnsorganisaties) wordt binnenkort een SLA getekend	Aandeel in de omzet van deze relaties is stijgende, maar nog steeds een minderheidsbelang
Fourstar	Met werkgevers voor reïntegratie in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter	
Schouten & Nelissen	Bij alle typen opdrachtgevers in diverse branches. Deze overeenkomsten zijn niet uitsluitend in het kader van reïntegratie-activiteiten, maar betreffen de totale dienstverlening van Schouten & Nelissen	Aandeel in de omzet onbekend
Stichting Banenplan	Gemeenten en sociale diensten	Aandeel in de omzet onbekend
WRA Groep	Met KREW	Aandeel in de omzet is beperkt
Kliq Reïntegratie	Met de Goudse Verzekeringsmaatschappijen	Het gaat om een startende activiteit dus nog geen groot aandeel in de omzet
TMP	Werkgevers	Aandeel in de omzet onbekend
Centrum voor baan en Beroep	Gemeente Nijmegen	Aandeel in omzet niet bekend
Activa	Met arbodiensten	Aandeel in omzet niet bekend

Respons

Alle 37 ondervraagde bedrijven hebben de vraag over preferred supplier relaties beantwoord.

Betrouwbaarheid

De gegevens over preferred supplier relaties zijn via telefonische interviews verzameld. De betrouwbaarheid van de antwoorden is naar onze inschatting niet zo hoog, omdat de respondenten niet allemaal hetzelfde onder preferred supplier relaties verstaan.

Conclusies

- Van de 37 ondervraagde bedrijven in dit onderzoek heeft bijna de helft preferred supplier relaties met een deel van haar opdrachtgevers.

- Slechts voor een aantal bedrijven is bekend hoe groot het belang is van deze relaties voor de omzet. Wanneer dit wel bekend is, is dit aandeel meestal niet specifiek omschreven dan ‘gering’ of ‘groeierende’. Alleen Randstad Rentree en Reaxx geven percentages van respectievelijk vier en vijftig procent.
- Bij verschillende typen opdrachtgevers komen de preferred supplier relaties voor. Zowel werkgevers, reïntegratiebedrijven, arbodiensten, verzekeraars, overheid als UWV worden genoemd.

3.6 Samenvatting en conclusies

Dit hoofdstuk geeft een beeld van de reïntegratiemarkt in 2002 voor wat betreft omzet, eigendomsverhoudingen en samenwerkingsrelaties van de grootste bedrijven. In totaal zijn veertig bedrijven in dit onderzoek opgenomen. In deze paragraaf worden de belangrijkste conclusies opgesomd. Daarbij wordt tevens ingegaan op beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de gegevens.

Bevindingen

- De reïntegratiemarkt is niet zo geconcentreerd als de markt voor arbodienstverlening. De bedrijven in dit onderzoek beslaan ruim vijftig procent van de totale markt. Bij de arbodiensten zijn de vijf grootste bedrijven goed voor bijna tachtig procent van de totale markt-omzet.
- De meeste reïntegratiebedrijven in dit onderzoek hebben in de jaren 2000-2002 een omzetstijging gerealiseerd.
- Het marktaandeel van de top 10 van reïntegratiebedrijven is in 2002 flink afgenomen. Dit is het gevolg van de grote omzetsdaling van Kliq en het verdwijnen van het Centrum Vakopleiding als landelijk bedrijf. Bijna alle andere bedrijven uit de top 10 zijn (flink) gegroeid.
- De in 2002 soms zeer hoge groeipercentages en grote verschillen in groei tussen reïntegratiebedrijven zijn een indicatie dat er nog geen sprake is van een stabiele markt.
- Verschillende grote reïntegratiebedrijven zijn onderdeel van een verzekeringsconglomeraat: met name Achmea en Interpolis. Deze verzekeraars hebben naast reïntegratiebedrijven diverse typen dochters. Andere reïntegratiebedrijven hebben grote uitzendorganisaties als moederbedrijf: Randstad, Solvus en United Services Group.
- De meeste reïntegratiebedrijven hebben uitgebreide netwerken van structurele, formeel vastgelegde samenwerkingsverbanden, met name met andere reïntegratiebedrijven.

Beschikbaarheid

- Met een beperkte inzet hebben we al de meerderheid van de grote reïntegratiebedrijven bereid gekregen om hun omzetcijfers te leveren.
- Ook eigendomsrelaties kunnen met behulp van telefonische interviews worden opgevraagd. De uitkomsten van de interviews kunnen vervolgens worden getoetst met informatie uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Daarin zijn alle 100%-eigendomsrelaties geregistreerd; gegevens over eigendomsrelaties waarbij de aandeelhouder minder dan honderd procent van de aandelen bezit zijn echter niet via het handelsregister te achterhalen.
- Het verkrijgen van informatie over samenwerkingsrelaties via telefonische interviews levert geen volledig beeld op. Dit komt met name, omdat het veel tijd kost vragen hierover volledig te beantwoorden.

Betrouwbaarheid

- Niet alle reïntegratiebedrijven waren in staat exacte omzetcijfers te geven. Een aantal bedrijven heeft de omzet geschat of heeft geen omzetcijfers geleverd. We verwachten dat de meeste bedrijven bereid zijn (exacte) omzetcijfers te leveren, indien zij meer tijd krijgen om de omzetgegevens te leveren.
- De gegevens over eigendomsrelaties zijn getoetst aan de informatie uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Er is daarom geen reden te twijfelen aan de betrouwbaarheid van de gegevens.
- De betrouwbaarheid van de informatie over samenwerkingsrelaties is gering. De respondenten zijn vaak niet in staat alle samenwerkingsrelaties te noemen. Bovendien is het niet altijd duidelijk wanneer het gaat om structureel vastgelegde samenwerking of incidentele samenwerking.

4 BRANCHELOKETTEN

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de positie van brancheloketten op de reïntegratiemarkt. Het brancheloket is een vrij recent verschijnsel. In de telefonische interviews met reïntegratiebedrijven en arbodiensten is de respondenten gevraagd of zij brancheloketten kennen. Dit heeft een lijst met mogelijke brancheloketten opgeleverd, waarvan er tien zijn geïnterviewd. In dit hoofdstuk wordt eerst een beschrijving van verschillende typen brancheloketten gegeven. Vervolgens gaan we in op de omvang van de brancheloketten.

4.2 Vier typen brancheloketten

Definitie

Volgens de in dit onderzoek gehanteerde definitie is een brancheloket een op brancheniveau opgezet instrument dat bedrijven in staat stelt gebruik te maken van begeleiding voor uitval-lende werknemers. Binnen een brancheloket zijn hierover afspraken gemaakt tussen ver-schillende partijen, meestal een brancheorganisatie, één of meer verzekeraars, één of meer reïntegratiebedrijven en/of één of meer arbodiensten. De aanbieder van het brancheloket is vaak een reïntegratiebedrijf binnen een groter conglomeraat, waartoe ook (een) verzeke-raar(s) en arbodienst(en) behoort/behoren. De manier waarop een brancheloket wordt vorm-gegeven verschilt echter. In de interviews met elf respondenten zijn wij vier verschillende modellen tegengekomen:

- Brancheloket als regisseur.
- Brancheloket als opdrachtgever.
- Brancheloket als uitvoerder.
- Administratief loket.

Dit betekent overigens niet dat er geen andere modellen bestaan. Uit de interviews zijn echter alleen deze vier modellen naar voren gekomen. In het vervolg van dit hoofdstuk worden deze aan de hand van voorbeelden uit de praktijk beschreven. Daarbij dient te worden opgemerkt dat het gaat om vier verschillende soorten brancheloketten en niet om verschillende fasen in de ontwikkeling tot brancheloket.

Brancheloket als regisseur

Het model dat in dit onderzoek het meest naar voren is gekomen, is het regisseursmodel. Het brancheloket functioneert als regisseur tussen arbodienst, reïntegratiebedrijf en verzekeraar.

De aangesloten werkgevers melden hun zieke werknemers aan bij het brancheloket. Het loket licht de arbodienst in en onderneemt pas weer stappen als de werknemer langer dan zes weken ziek is. Op dat moment wordt de werknemer ‘overgedragen’ aan een reïntegratiebedrijf. Het brancheloket is als het ware regisseur van het proces van ziekmelding tot reïntegratie. Daarbij bewaakt het brancheloket de voortgang van het traject en de kwaliteit van de dienstverlening. Verder zijn er vaak afspraken gemaakt met verzekeraars over financiering van interventies.

Voorbeelden van dergelijke brancheloketten zijn Remedium (het loket van de drogisterijen) het Verzuimsteunpunt Grafimedia en Readirect (het loket van de metaalunie). Bij deze drie loketten is Argonaut betrokken. Argonaut, een reïntegratiebedrijf binnen het Achmea-conglomeraat, biedt het brancheloket als product aan.

Een andere brancheloket dat als regisseur optreedt, is het brancheloket van de branche contract catering. Dit laatste loket bevindt zich nog in een experimentele fase. In het onderstaande schema wordt duidelijk welke diensten deze brancheloketten aanbieden en met welke partijen wordt samengewerkt.

Tabel 4.1 Samenwerkingsrelaties brancheloketten

Brancheloket	Diensten	Samenwerking arbodiensten	Samenwerking reïntegratie-bedrijven	Samenwerking verzekeraars
Remedium	Registratie ziek- en herstelmeldingen, Advies Casemanagement	Achmea Arbo, Commit	Argonaut	ZilverenKruis Achmea, Achmea Inkomens-verzekeringen
Verzuimsteunpunt Grafimedia	Advies, Verzuimprocesmanagement, Inschakelen reïntegratiebedrijf, Bewaken voortgang traject	Achmea Arbo, ArboNed, ArboUnie	Argonaut	Centraal Beheer Achmea, Achmea Inkomens-verzekeringen
Readirect	Advies bij ziekteverzuim, Verzuimregistratie Inschakelen interventiebedrijven	Achmea Arbo, ArboNed, ArboUnie, Maetis Arbo	Argonaut	Centraal Beheer Achmea
Steunpunt Arbeidsmarkt en Werkgelegenheid Contract catering (pilot)	Ondersteuning werkgevers, Pilot: Inschakelen reïntegratiebedrijf, bewaking voortgang traject	--	Nog niet structureel	Achmea

Brancheloket als opdrachtgever¹

Het brancheloket als opdrachtgever is vergelijkbaar met het regisseursmodel. Het verschilt van dit eerste model, doordat er een extra partij betrokken is.

In dit model is er geen sprake van een brancheloket waar mensen in dienst zijn die trajecten uitvoeren of de voortgang daarvan bewaken. Er wordt aan een verzekeraar opdracht gegeven deze taken uit te voeren uit naam van het brancheloket. De verzekeraar treedt net zoals in het regisseursmodel op als regisseur met betrekking tot verzuim en reïntegratie. De verzekeraar schakelt arbodiensten en/of reïntegratiebedrijven in en bewaakt de voortgang van de trajecten. Voorbeelden hiervan zijn SAS en SAZAS, respectievelijk de loketten voor de slagers en de agrarische sector. SAZAS en SAS zijn stichtingen, waarvan het bestuur bestaat uit de sociale partners. De besturen van SAS en SAZAS hebben Interpolis Mens en Werk verzekeringen de opdracht gegeven het proces van verzuim en reïntegratie te begeleiden en te controleren. In het onderstaande schema wordt een beeld geschetst van de bij deze loketten betrokken partijen

Tabel 4.2 Brancheloket als opdrachtgever

Brancheloket	Diensten	Samenwerking arbodiensten	Samenwerking reïntegratiebe- drijf	Samenwerking verzekeraars
SAS	Verzekeringen, Arbodienstverlening Reïntegratie, Advies, Kwaliteitsbewaking	Commit bv	Relan Werk, Fourstar, Alexander Calder	Interpolis Mens & Werk Verzekeringen (treedt als regisseur op uit naam van SAS)
SAZAS	Verzekeringen, Arbodienstverlening Reïntegratie Advies, Kwaliteitsbewaking	Commit bv	Relan Werk, Fourstar, Alexander Calder	Interpolis Mens & Werk Verzekeringen (treedt als regisseur op uit naam van SAZAS)

Brancheloket als uitvoerder

Een ander model is het brancheloket als uitvoerder. De activiteiten van het loket beperken zich niet tot het controleren en regisseren van de verzuimbegeleiding en reïntegratie. Het loket koopt zelf producten in, heeft specialisten in dienst die bij arbodiensten en reïntegratiebedrijven ondersteunen. In dit model heeft het brancheloket meer invloed op de inhoud van reïntegratietrajecten. Er zijn contacten met verschillende arbodiensten en interventiebedrijven. Binnen het regisseursmodel is er over het algemeen één reïntegratiebedrijf, dat vervolgens producten bij anderen inkoopt als dat nodig is. In dit model doet het brancheloket dat

¹ Het gaat hierbij niet het formele begrip opdrachtgever voor arbodienstverlening of reïntegratie, maar om het opdrachtgeverschap van een bipartiet bestuur van een stichting dat aan een verzekeraar opdracht geeft taken uit te voeren uit naam van een brancheloket.

zelf. Er zijn twee uitvoerende loketten in dit onderzoek opgenomen. Een voorbeeld van een uitvoerend brancheloket is BGZ wegvervoer. Dit brancheloket heeft afspraken met verschillende arbodiensten zoals Maetis Arbo en Achmea Arbo. Zij kopen daar arbodienstverlening in de vorm van een abonnementspakket. Iedere arbodienst waar BGZ mee samenwerkt heeft een zogenaamd wegvervoersteam met een wegvervoercoördinator. Deze worden vanuit het brancheloket bijgestaan door regiomanagers. Het wegvervoersteam bij de arbodienst wordt bovendien opgeleid door BGZ-wegvervoer. Wanneer reïntegratie aan de orde is, doet BGZ zelf de intake voor reïntegratie. Sinds 1 januari 2003 neemt het Reïntegratie Centrum Wegvervoer (RCW), een vergelijkbaar loket gericht op reïntegratie, vanaf acht weken het over. RCW voert zelf activiteiten uit zoals werkplekonderzoeken, functieoriëntatie en training. Voor het overige koopt RCW na overleg met werkgever en werknemer diensten bij interventie- en reïntegratiebedrijven in. BGZ en RCW zijn beiden zelfstandige organisaties, maar werken wel nauw samen. In onderstaand schema wordt een beeld geschetst van deze loketten.

Tabel 4.3 Brancheloket als uitvoerder

Brancheloket	Diensten	Samenwerking arbodiensten	Samenwerking reïntegratiebedrijf	Samenwerking verzekeraars
BGZ-wegvervoer	Inkopen arbodienstverlening (collectief), Ondersteuning en opleiding wegvervoersteam bij arbodiensten, Kwaliteitsbewaking, Servicedesk voor leden, Conflictbemiddeling, Intake bij reïntegratie, Makelaar van activiteiten	Arbo Unie, ArboNed, Maetis, Achmea Arbo, Arbo Duo	Winnock, OCA, Credet Activity Centra, Fysergo, Step, PBC Nederland, Wiplash Stichting, IVAS Heliomare, LAIC, RBZ bedrijfszorg, Nikto, HSK Groep, Senso, Meander psychologie, Leefstijl trainingscentrum, Traumabegeleiding A&R, Bof/Tld, GIMD, NIM, Zorgcomfort Healthconnect	Nationale Nederlanden, Interpolis, Centraal Beheer Achmea, TMV, De Amersfoortse

Vervolgt tabel 4.3 Brancheloket als uitvoerder

Brancheloket	Diensten	Samenwerking arbodiensten	Samenwerking reïntegratiebedrijf	Samenwerking verzekeraars
Reïntegratie Centrum Wegvervoer	Casemanagement bij reïntegratie, Conflictbemiddeling, Advies, Interventie, Inkoop van reïntegratiediensten, Kwaliteitsbewaking	--	Fysergo, Step, PBC Nederland, Wiplash Stichting, IVAS Heliomare, LAIC, RBZ bedrijfszorg, Nikto, HSK Groep, Senso, Meander psychologie, Leefstijl trainingscentrum, Traumabegeleiding A&R, Bof/Tld, GIMD, NIM, Zorgcomfort Healthconnect	Achmea

Administratief loket

Een laatste model dat in dit onderzoek naar voren is gekomen is het brancheloket als administratief loket. In dit model beperkt het brancheloket zich tot het registreren van ziek- en herstelmeldingen en het aanmelden van kandidaten bij arbodienst of reïntegratiebedrijf. Een dergelijk brancheloket kan echter beperkt blijven tot een telefoon- en faxnummer en een e-mailadres waar werkgever of werknemers zieken kunnen melden.

Een voorbeeld van zo'n loket is NUVO-reïntegratiedienst. Dit loket is onderdeel van de brancheorganisatie voor opticiens NUVO. Slechts één medewerker bij NUVO houdt zich een deel van zijn of haar tijd bezig met deze reïntegratiedienst. Voor verdere uitvoering zijn overeenkomsten gesloten met arbodiensten en reïntegratiebedrijven. In onderstaand schema wordt een beeld geschetst van dit brancheloket.

Tabel 4.4 Administratief loket

Brancheloket	Diensten	Samenwerking arbodiensten	Samenwerking reïntegratiebedrijf	Samenwerking verzekeraars
NUVO reïntegratiedienst	Analyse ziekmelding	Commit (raamovereenkomst)	cs Works, Relan Werk (deel van raamovereenkomst met Commit)	--

Overige initiatieven op brancheniveau

Naast de brancheloketten die we in dit hoofdstuk onderscheiden hebben, zijn er andere initiatieven die het waard zijn hier genoemd te worden. Het eerste is een initiatief van het Sectorfonds Zorg en Welzijn. Binnen deze sector zijn de Stichting Transferpunt Zorg en de regionale variant daarop het Infopunt Zorg, opgericht. Deze organisaties lijken op uitvoerende brancheloketten, maar zijn in feite reïntegratiebedrijven speciaal voor de zorg. Transferpunt Zorg en Infopunt Zorg voeren zelf trajecten uit en kopen daarbij slechts beperkt diensten bij andere aanbieders in. Er zijn geen samenwerkingsverbanden met arbodiensten of verzekeraars. Met name vanwege het ontbreken van samenwerking met andere partijen, zijn deze organisaties geen brancheloketten te noemen.

Een ander initiatief dat niet onder brancheloketten valt, is Keerpunt. Keerpunt is een samenwerkingsverband van de verzekeraars Nationale Nederlanden, Stad Rotterdam Verzekeringen, De Amersfoortse, Woudse End en Europeesche Verzekeringen. Keerpunt biedt de bij deze verzekeraar aangesloten werkgevers diensten op het gebied van arbodienstverlening en reïntegratie aan. De werkwijze van Keerpunt is vergelijkbaar met die van uitvoerende brancheloketten. Het belangrijkste verschil is echter dat Keerpunt niet op brancheniveau werkt, maar voor werkgevers die aangesloten zijn bij de verschillende verzekeraars.

4.3 Omvang brancheloketten

Definitie

In deze paragraaf gaan we in op de omvang van de ondervraagde brancheloketten. Omvang leiden we af uit het aantal fte dat bij het loket werkzaam is, het aantal bedrijven dat bij het loket is aangesloten, de omvang van deze bedrijven en het totaal aantal werknemers dat in dienst van deze bedrijven is. Daarnaast wordt een overzicht gegeven van het aantal zieke werknemers dat in 2002 bij het brancheloket is aangemeld. Gegevens over omzet van de brancheloketten zijn niet opgenomen. In de interviews is wel naar omzet gevraagd. Dit heeft echter onvoldoende betrouwbare gegevens opgeleverd.

Tabel 4.5 Omvang brancheloketten

Brancheloketten	Aantal fte in dienst (2002)	Aantal aan- gesloten werkgevers	Verhouding grote, middel- grote en kleine werkgevers	Aantal werk- nemers in dienst van werkgevers	Aantal aange- melde zieke werknemers 2002
Regisseurs					
Verzuimsteunpunt Grafimedia	n.v.t (bestaat pas sinds januari 2003)	180	Hoofdzakelijk kleine bedrijven, grootste bedrijven hebben max. 50 medewerkers	3600	n.v.t (bestaat pas sinds januari 2003)
Rea-direct (metaalunie)	4	1640	Hoofdzakelijk kleine bedrijven, grootte bedrijven hebben max. 50 medewerkers	14.000	2000
Remedium (drogisterijen)	3	400	n.b.	4.000	1200
Steunpunt Arbeidsmarkt en Werkgelegenheid Contract Catering	3	105 (totale branche)	12 grote werkgevers, 93 kleine werk- gevers	21.000	In de pilot mogen max. 100 werkne- mers worden aangemeld
Opdrachtgevers					
SAS	0, bij Interpolis Mens en Werk verzekeringen zijn 85 mede- werkers belast met SAS en SAZAS	2600	35 grote bedrijven, overig onbekend	n.b.	n.b.
SAZAS	0 bij Interpolis Mens en Werk verzekeringen zijn 85 mede- werkers belast met SAS en SAZAS	30.000	n.b.	n.b.	n.b.
Uitvoerder					
BGZ wegvervoer	42 medewerkers	4500-5000 (80% van de werkgevers binnen het wegvervoer)	80% is middel- groot, minder dan 10% groot,	110.000	7.000
Administratief loket					
Nuvo reïntegratiedienst	0,1 Een werknemer van de brancheorg. NUVO is belast met deze taak.	170	n.b.	n.b.	64

Vervolg tabel 4.5 Omvang brancheloketten

Overige branche-initiatieven					
Infopunt Zorg	7	30	Allemaal grote instellingen	25.000	220 op traject geplaatst, 2500 geïnteresseerden in vacatures of opleidingen
Transferpunt Zorg	6	120	Allemaal grote instellingen	60.000	148
Keerpunt	14	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.

* n.b. = Niet bekend bij respondent.

Respons

Van acht geïnterviewde brancheloketten en drie andere initiatieven zijn gegevens over omvang bekend. Niet iedere respondent was in staat exacte cijfers te geven. Van het initiatief Keerpunt is alleen het aantal fte bekend.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van de bovenstaande gegevens is niet hoog. De meeste respondenten konden geen exacte cijfers geven. Daarbij komt dat twee loketten nog niet lang bestaan (Verzuimsteunpunt Grafimedia) of zich nog in een experimentele fase bevinden (Steunpunt Arbeidsmarkt en Werkgelegenheid Contract Catering) en niet overal antwoord op konden geven. Het onderscheid tussen de verschillende categorieën is bovendien soms slechts subtiel. Over de omzet van de brancheloketten is te weinig bekend, om hierover iets in het onderzoek op te nemen. De gepresenteerde informatie geeft echter wel een indicatie van de kenmerken van brancheloketten.

Conclusies

- Met name kleinere werkgevers zijn bij een brancheloket aangesloten.
- Brancheloketten hebben een beperkt aantal fte in dienst. Alleen het brancheloket BGZ wegvervoer verschilt daarin van de andere loketten en heeft 42 mensen in dienst. BGZ-wegvervoer is een uitvoerend loket.
- Bij de loketten Bouwned, SAS, SAZAS en Readirect zijn de meeste werkgevers aangesloten.
- Het aantal aangemelde zieke werknemers in 2002 is van de meeste loketten niet bekend. Alleen van Readirect, Remedium en BGZ wegvervoer zijn hiervan gegevens beschikbaar.

4.4 Samenvatting en conclusies

In dit hoofdstuk is een beeld geschetst van enkele brancheloketten. Het brancheloket is een relatief nieuw en nog onbekend verschijnsel. Vandaar ook dat we ervoor hebben gekozen verschillende typen loketten te beschrijven en kort in te gaan op kenmerken als omvang, en aantal fte. Dit geeft op dit moment het meest inzicht in het fenomeen brancheloket.

De belangrijkste conclusie is dat er verschillende typen brancheloketten bestaan, waarvan er vier hier zijn beschreven. Het gaat daarbij niet om loketten in verschillende fasen van ontwikkeling, maar om verschillende typen loketten. De brancheloketten verschillen vooral in de mate van controle op het proces van verzuimbegeleiding en reïntegratie. Het uitvoerende loket gaat hierin zover dat zij zelf een deel van het traject uitvoert. De regisseur en opdrachtgever bewaken het proces. De minst sturende rol heeft het administratieve loket, dat slechts dient als doorgeefluik naar de uitvoerende reïntegratiebedrijven of arbodiensten. Met name kleine werkgevers zijn bij brancheloketten aangesloten. Op zich is dat niet verwonderlijk aangezien zij zelf niet in staat zijn het hele proces van verzuim en reïntegratie te coördineren.

De rol van de brancheloketten in de markt van arbo- en reïntegratiedienstverlening is nog beperkt. Het is mogelijk dat branche-initiatieven een belangrijk onderdeel (gaan) uitmaken van deze markt.

5 MONITOR ARBO- EN REÏNTEGRATIEDIENSTVERLENING

5.1 Inleiding

In de voorgaande hoofdstukken is een globaal beeld geschetst van de markten voor arbo- en reïntegratiedienstverlening aan de hand van de thema's omzet, eigendomsverhoudingen en samenwerkingsverbanden. De informatie is via een quick scan in een periode van drie weken verzameld. De bedrijfsgegevens zijn in de eerste plaats verkregen door middel van telefonische interviews met de arbodiensten en reïntegratiebedrijven. Daarnaast is het handelsregister van de Kamer van Koophandel, de websites van de bedrijven en bijlage Sociale Zekerheid van het Financieel Dagblad gebruikt.

Het doel van deze quick scan was tweeledig. Ten eerste een eerste beeld schetsen van de beide markten. Ten tweede het onderzoeken van de mogelijkheden voor het ontwikkelen van een monitor arbo- en reïntegratiedienstverlening. Met deze monitor moeten de belangrijkste trends en ontwikkelingen op de markten gevolgd worden. De hoofdstukken 2 en 3 van dit rapport zijn in dit kader te zien als een nulmeting voor de monitor.

De ervaringen die we met deze quick scan hebben opgedaan, bieden waardevolle inzichten voor de verdere ontwikkeling van een dergelijke monitor. In dit laatste hoofdstuk gaan we hierop in. In paragraaf 5.2 gaan we in op de bruikbaarheid van de mogelijke informatiebronnen. Paragraaf 5.3 gaat over de inhoud van de monitor: welke onderdelen kunnen, gezien de mogelijkheden van de verschillende informatiebronnen, worden opgenomen in de monitor. De laatste paragraaf 5.4 beschrijft in het kort hoe de monitor ontwikkeld en gevuld kan worden.

5.2 Bruikbaarheid van informatiebronnen

In deze paragraaf gaan we in op de bruikbaarheid van de mogelijke informatiebronnen voor de monitor. Achtereenvolgend komen de volgende informatiebronnen aan bod:

- De Reïntegratiemonitor
- CBS
- Jaarverslagen
- Websites
- Handelsregister van Kamer van Koophandel
- Arbodiensten en reïntegratiebedrijven zelf
- Opdrachtgevers

De Reïntegratiemonitor

De Reïntegratiemonitor is een openbare website van de RWI waarin bijna 700 reïntegratiebedrijven zich presenteren. RegioPlan heeft van de RWI toestemming gekregen ook gebruik te maken van de database van de Reïntegratiemonitor, waarin meer bedrijfsgegevens zijn opgenomen dan op de website. Voor de monitor voor arbo- en reïntegratiedienstverlening kunnen de volgende variabelen van de database van de Reïntegratiemonitor relevant zijn: de diensten die reïntegratiebedrijven aanbieden, het aantal fte en het aandeel van de omzet dat met reïntegratie wordt gerealiseerd.

Voor het in kaart brengen van de markt van arbodienstverlening kan de Reïntegratiemonitor niet gebruikt worden omdat deze niet is gericht op arbodiensten.

Wij hebben de Reïntegratiemonitor gebruikt om de veertig grootste reïntegratiebedrijven te selecteren. Omdat er geen omzetgegevens in de Reïntegratiemonitor worden geregistreerd, hebben we de omvang geschat met behulp van een combinatie van het aantal fte en het aandeel van de omzet dat uit reïntegratie wordt gehaald. Dit bleek achteraf geen betrouwbare methode om de omvang van de bedrijven te schatten. Dit is waarschijnlijk het gevolg van de onnauwkeurigheid in het aandeel reïntegratie in de omzet.

De bruikbaarheid van het dienstenaanbod in de Reïntegratiemonitor voor de monitor voor arbo- en reïntegratiedienstverlening is gering. Er worden in de Reïntegratiemonitor ruim zestig verschillende diensten onderscheiden. Dit is voor het doel van de Reïntegratiemonitor begrijpelijk, maar om een inzicht te krijgen in de markt als geheel en de soorten diensten die reïntegratiebedrijven aanbieden, is dit te detaillistisch.

CBS

Statline van het CBS geeft alleen informatie over de arbodiensten. Er is (nog) geen informatie over reïntegratiebedrijven beschikbaar. De informatie over de arbodiensten betreft geaggregeerde informatie over de hele sector. Het zijn gegevens over de periode 1994-2001 over de totale bedrijfsopbrengsten (en daarbinnen de opbrengsten uit arbo-activiteiten), de bedrijfslasten (en daarbinnen de personeelskosten) en het exploitatiesaldo en verder aantallen fte verdeeld over verschillende beroepen.¹ Het CBS geeft dus bruikbare informatie op sectorniveau, maar niet op bedrijfsniveau. Een nadeel is dat de informatie nogal oud is (in juli 2003 is de meest recente informatie van 2001).

¹ Artsen, medisch personeel, paramedisch personeel, overig uitvoerend personeel (en nog verdere onderverdelingen).

Jaarverslagen

We hebben bij deze quick scan nauwelijks gebruik gemaakt van jaarverslagen omdat hiervoor de tijd ontbrak om ze op te vragen en te bestuderen. Wel zijn we zo af en toe op de website een jaarverslag tegengekomen. De financiële gegevens daarin waren door ons echter moeilijk te interpreteren omdat het grote concerns betrof waarbij het onduidelijk was, welk deel van de omzet uit arbodienstverlening en reïntegratie voortkwam.

Als informatiebron voor omzetgegevens zijn de jaarverslagen geen bruikbare bron omdat de meeste reïntegratiebedrijven en arbodiensten geen plicht hebben om de jaarrekening te publiceren in hun jaarverslag². Alleen de grote moederbedrijven zoals de verzekeraars en uitzendorganisaties hebben deze plicht; het zal echter moeilijk zijn uit die jaarrekeningen de omzet uit arbodienstverlening of reïntegratie te destilleren. Telefonische consultering zal daarbij noodzakelijk blijven.

Voor andere informatie over arbodiensten en reïntegratiebedrijven, zoals de aangeboden diensten, kunnen jaarverslagen weliswaar informatief zijn, maar voor een monitor niet geschikt omdat het geen vergelijkbare gegevens oplevert.

Websites

We hebben de websites van de arbodiensten en reïntegratiebedrijven gebruikt ter voorbereiding van de telefonische interviews. Vaak wordt iets over de dienstverlening gezegd, soms wat over eigendomsrelaties of samenwerkingspartners. Voor het vullen van een monitor zijn de websites echter niet geschikt omdat niet op systematische wijze vergelijkbare gegevens verzameld kunnen worden; er zijn te grote verschillen tussen de websites qua inhoud.

Handelsregister van de Kamer van Koophandel

Het handelsregister van de Kamer van Koophandel is eenvoudig te raadplegen via internet. Hiervoor is een abonnement nodig en aan het opvragen van de meeste informatie zijn kosten verbonden.³

Het handelsregister is nuttig gebleken voor de eigendomsrelaties. Per bedrijf wordt de eigendomsstructuur van het conglomeraat waar het betreffende bedrijf onderdeel van uitmaakt, in de vorm van een boomdiagram weergegeven. De betrouwbaarheid van deze gegevens is vanzelfsprekend zeer groot. De veranderingen in de eigendomsstructuur zijn echter meestal

² Alleen beursgenoteerde bedrijven zijn verplicht eenmaal per jaar de jaarrekening te publiceren in een jaarverslag.

³ KvK Online via Internet rekent de volgende tarieven voor het opvragen van informatie: inzien uittreksel: € 2,50; concernrelaties: € 2,50; jaarrekeningen: € 2,90; deponeringen: € 2,50 (de prijzen zijn excl. BTW).

niet in het handelsregister geregistreerd. Zo af en toe zijn fusies onder het kopje deponeringen opgenomen.

De omzet en de winst van bedrijven zijn te vinden in de winst- en verliesrekeningen. Via het handelsregister zijn de winst- en verliesrekeningen te raadplegen. Hieraan zitten echter twee belangrijke tekortkomingen. Ten eerste zijn alleen van grote bedrijven winst- en verliesrekeningen opgenomen in het handelsregister. We hebben het handelsregister geraadpleegd voor 61 reïntegratiebedrijven en dertig arbodiensten. Hiervan waren er voor acht reïntegratiebedrijven en vijf arbodiensten winst- en verliesrekeningen beschikbaar.⁴ Vaak bleek het vervolgens niet mogelijk om de omzet en winst van de arbodiensten of reïntegratiebedrijven binnen het concern uit de winst- en verliesrekening te halen. Ten tweede bleken de omzet- en winstgegevens niet actueel. Ten tijde van het onderzoek (juni 2003) waren van twee reïntegratiebedrijven en één arbodienst de winst- en verliesrekeningen van 2002 beschikbaar. De overige beschikbare rekeningen betroffen het jaar 2001.

We kunnen daarom concluderen dat het handelsregister vooralsnog geen bruikbare informatiebron is voor het vullen van de monitor met omzetcijfers.

Arbodiensten en reïntegratiebedrijven

Telefonische interviews met arbodiensten en reïntegratiebedrijven bleken uiteindelijk de belangrijkste informatiebron. Met name de omzetgegevens en de eigendomsrelaties zijn via dit kanaal vrij eenvoudig te verkrijgen. De betrouwbaarheid van de omzetcijfers kan nog vergroot worden door de bedrijven meer tijd te geven om de gegevens aan te leveren. Hoewel de respons hoger was dan we hadden verwacht, kan de respons verder verhoogd worden indien het Ministerie een activerende rol naar de bedrijven zou kunnen spelen.

Uitsplitsing van de omzet en het totaal aantal fte in verschillende categorieën diensten bleek moeilijk voor de respondenten; hiervoor zijn eenduidige definities nodig die aansluiten bij de praktijk van de arbodiensten en reïntegratiebedrijven.

Het verkrijgen van inzicht in het voorkomen van samenwerkingsrelaties tussen arbodiensten, reïntegratiebedrijven en verzekeraars en de aard van die samenwerkingsrelaties bleek moeilijk te realiseren via telefonische interviews. De praktijk van de samenwerkingsrelaties bleek te omvangrijk en complex voor het instrument telefonische interviews.

⁴ Zeven reïntegratiebedrijven en drie externe arbodiensten konden we niet vinden in het handelsregister; een deel daarvan zijn waarschijnlijk met enig zoekwerk nog wel te vinden. De interne arbodiensten zijn in het handelsregister niet te vinden omdat ze meestal afdelingen van een bedrijf zijn.

Opdrachtgevers

Een schatting van de totale omvang van de markt voor arbodienstverlening was eenvoudig te verkrijgen via de informatie uit de bijlagen Sociale Zekerheid van het Financieele Dagblad van de afgelopen jaren. Echter voor de reïntegratiemarkt was de informatie van het FD minder betrouwbaar omdat deze markt nog niet is uitgekristalliseerd en omdat de door het FD gerealiseerde respons onder reïntegratiebedrijven te laag was. Wij hebben daarom geprobeerd om de omvang van de reïntegratiemarkt te schatten via informatie van opdrachtgevers. De totale omvang van de opdrachten is immers een goede maat voor de marktomzet. De totale omvang van de opdrachten wilden wij schatten door het aantal ingezette reïntegratietrajecten van UWV en gemeenten te vermenigvuldigen met de gemiddelde kosten van een traject en daarbij vervolgens een opslagpercentage op te tellen voor de private opdrachten.

Dit is echter niet gelukt. UWV beschikt natuurlijk wel over deze informatie, maar wij zijn er niet in geslaagd in de korte looptijd van de quick scan die informatie ook te verkrijgen. Het totaal aantal door gemeenten ingezette trajecten bleek momenteel nergens beschikbaar. Wellicht dat op termijn Mosa dit gegevens zal kunnen produceren.

Conclusie

De voornaamste informatiebron voor het vullen van de monitor voor arbo- en reïntegratiedienstverlening met actuele en betrouwbare informatie zijn telefonische interviews met de bedrijven zelf. Gegevens van het handelsregister en CBS kunnen een toetsende rol hebben.

5.3 De inhoud van de monitor

- Het Ministerie van SZW wenst de volgende onderwerpen met behulp van een monitor te kunnen volgen:
- Omzet, uitgesplitst naar de wettelijke arbotaken, overige arbodienstverlening, reïntegratie en overige diensten.
- Eigendomsrelaties.
- Samenwerkingsrelaties, waaronder ook de brancheloketten.
- We zullen in deze paragraaf de haalbaarheid van de wensen van het ministerie bespreken aan de hand van de thema's omzet, diensten, eigendomsrelaties, samenwerkingsrelaties en brancheloketten.

Omzet

Voor zowel arbodiensten als reïntegratiebedrijven geldt dat omzetgegevens betrekkelijk eenvoudig te verkrijgen zijn. Slechts enkele bedrijven weigerden omzetgegevens te verstrekken of gaven aan de omzet alleen te willen of kunnen schatten. Met wat extra ondersteuning van

uit het Ministerie en een langere looptijd voor het onderzoek, moet het in de toekomst mogelijk zijn van de grootste arbodiensten en reïntegratiebedrijven omzetgegevens te verzamelen.

Diensten

Zowel uit de interviews met arbodiensten als met reïntegratiebedrijven blijkt dat het onderscheid tussen de wettelijke arbotaken, overige arbodienstverlening, reïntegratie en overige diensten moeilijk te maken is. Bij arbodiensten is het niet duidelijk waar een respondent de grens legt tussen de wettelijke taken en overige arbodienstverlening. Sommige respondenten van arbodiensten vonden het onderscheid ook onzinnig en weigerden daarom dergelijke gegevens te verstrekken. Ook bij reïntegratiebedrijven is het niet duidelijk op basis waarvan respondenten onderscheid maken tussen reïntegratie en andere diensten. Ook worden steeds andere categorieën diensten onderscheiden waardoor de vergelijkbaarheid van dergelijke gegevens klein is.

Zonder een eenduidige definitie van reïntegratie- en arbodienstverlening zijn gegevens over verschillende typen diensten en daaraan gerelateerde omzetgegevens niet bruikbaar in een monitor.

Eigendomsrelaties

De eigendomsrelaties bleken eenvoudig via de telefonische interviews te verkrijgen. Verder was het handelsregister van de Kamer van Koophandel hiervoor een goed en betrouwbaar instrument om de uitkomsten van de interviews te toetsen. Relaties waarbij het eigendomsbelang minder dan honderd procent is, worden niet geregistreerd in het handelsregister. Mocht dit voor toekomstige monitoring interessant zijn, dan moeten deze deelnemingen ook via interviews achterhaald worden.

Samenwerkingsrelaties

In deze quickscan is gebleken dat de betrouwbaarheid en de vergelijkbaarheid van de informatie over samenwerkingsrelaties, verkregen uit telefonische interviews, gering is. De netwerken van arbodiensten en reïntegratiebedrijven zijn zo uitgebreid dat respondenten vaak niet in staat zijn om alle samenwerkingsrelaties te noemen. Daarnaast is de aard van de samenwerkingsrelaties zeer divers en is het niet altijd duidelijk wanneer het gaat om structureel vastgelegde samenwerking of incidentele samenwerking; inzicht in de samenwerkingsrelaties vraagt daarom veel meer informatie over de aard van de samenwerking dan door middel van telefonische interviews verzameld kan worden. Onze conclusie is daarom dat informatie over samenwerkingsrelaties niet geschikt zijn voor opname in een monitor. Een geschikter instrument hiervoor zou een periodieke trendrapportage kunnen zijn.

Brancheloketten

In dit onderzoek is het deel over brancheloketten vooral gericht op het onderscheiden en beschrijven van verschillende typen loketten. Duidelijk is dat initiatieven op brancheniveau een belangrijk onderdeel kunnen gaan uitmaken van de markt van arbo- en reïntegratiedienstverlening. Om een beter beeld te krijgen van brancheloketten en hun (toekomstige) rol op de arbo- en reïntegratiemarkt is het nodig verder onderzoek te doen naar het bestaan van verschillende typen loketten en de belangen die de verschillende samenwerkingspartners hebben bij het opzetten van dergelijke loketten.

Conclusie

In een monitor voor arbo- en reïntegratiedienstverlening kunnen zonder problemen omzetcijfers en (100%-)eigendomsrelaties worden opgenomen. Deze kunnen via telefonische interviews worden verzameld. Voor uitsplitsing van de omzet in verschillende categorieën diensten zullen eerst eenduidige definities ontwikkeld moeten worden, waarbij participatie van arbodiensten en reïntegratiebedrijven noodzakelijk is. De haalbaarheid hiervan staat niet bij voorbaat vast.

Samenwerkingsrelaties zijn minder geschikt om via een monitor gevolgd te worden. Dit vraagt een meer arbeidsintensieve onderzoeksmethodiek en minder frequent trendonderzoek is hier meer op zijn plaats.

Om de mogelijke consequenties van de opkomst van brancheloketten voor de markten van arbo- en reïntegratiedienstverlening te kunnen bepalen, is aanvullend onderzoek nodig.

5.4 De ontwikkeling van een monitor voor arbo- en reïntegratiedienstverlening

Om in de volgende jaren de ontwikkelingen op de markten voor arbo- en reïntegratiedienstverlening goed te kunnen volgen, kan een monitor een goed instrument zijn. In deze monitor kunnen omzetcijfers en eigendomsrelaties worden opgenomen. Structurele samenwerkingsrelaties kunnen beter met een meer diepgaande onderzoeksmethodiek en minder frequent in beeld worden gebracht.

Voor de ontwikkeling van de monitor zou het goed zijn om bij aanvang één of enkele workshops te organiseren met vertegenwoordigers van arbodiensten en reïntegratiebedrijven om eenduidige definities te ontwikkelen voor de verschillende categorieën dienstverlening, die aansluiten bij de praktijk en een breed draagvlak hebben. Zo kan wellicht een meer genuanceerd beeld worden gegeven van de omzet en kunnen de overlappingen tussen de beide markten in beeld gebracht worden.

Voor het vullen van de monitor zijn telefonische interviews zeer geschikt; daarmee kunnen de omzetcijfers en eigendomsrelaties worden uitgevraagd. Het voorjaar, nadat de omzetcijfers over het voorgaande jaar bekend zijn geworden, is een goed meetmoment. De respons kan verhoogd worden door meer bekendheid te geven aan de monitor en door het Ministerie een brief te laten sturen met daarin het verzoek mee te werken aan de monitor. Verder kan de betrouwbaarheid van de cijfers worden vergroot door de bedrijven meer tijd te geven de juiste cijfers aan te leveren en door het overzicht met omzetcijfers achteraf te laten toetsen door de bedrijven. Op deze manier kan zonder al te veel inspanningen een kwalitatief goede monitor worden opgezet.

SUMMARY

This report provides a broad description of the markets for workplace safety, health and welfare (SHW) and workplace reintegration services by reference to the themes of turnover, ownership and collaborative arrangements. The information was gathered by means of a quick scan in a three-week period in June 2003. The business data were obtained initially by means of telephone interviews with the 20 largest safety, health and welfare agencies and 40 reintegration businesses. Use was also made of the trade register of the Chamber of Commerce, the websites of the businesses concerned and the social security supplement of the Dutch financial daily *Financieële Dagblad*.

The quick scan had three aims. First, to provide an overall picture of both markets. Second, to identify the possibilities for developing a monitor for workplace SHW and reintegration services in order to identify the main trends and developments in these markets. And, third, to check the position of the so-called ‘industry counters’ in the markets for SHW and reintegration services. Employers who are affiliated to these industry counters can report their cases of staff absence. What other services these counters provide varies: notification to a safety, health and welfare agency, referral to a workplace reintegration business, case management and so forth. The industry counters are organised jointly by insurers, SHW agencies, reintegration agencies and/or industry associations.

The market for SHW services

- The five largest SHW services together had a market share of 77.9% in 2002. They were Arbo Unie (28.6%), ArboNed (14.6%), Achmea Arbo (12.8%), Maetis Arbo (11.4%) and Commit (10.5%).
- We estimate the turnover of the market for SHW services at 932 million euros in 2002. The market grew in that year by 19.7 percent. Most of the individual SHW services also recorded substantial growth.
- The main developments that have taken place in the market are as follows. First, AMG and Arbo Groep Gak have merged and continued under the name Achmea Arbo. Second, Commit Arbo and Relan Arbo have merged to form Commit B.V. As a result of these mergers the market share of the five largest SHW agencies rose from 71.0% in 2000 to 77.9% in 2002. In addition, seven operating companies within Arbo Unie became part of Arbo Unie B.V.
- Two of the five largest SHW agencies are part of a large insurance conglomerate: Achmea Arbo of Achmea and Commit of Interpolis. The two conglomerates have different SHW agencies, reintegration companies and insurers.

- In addition, the shares of ArboNed are held by four insurers and a pension fund and Maetis Arbo is owned by a care insurer and a pension fund. These are not majority interests.
- SHW agencies are not only concerned with providing SHW services, but also provide a wide range of reintegration services. It has not been possible to estimate the share of the reintegration in the turnover of the SHW agencies.
- SHW agencies cooperate on a large scale both with one another and with reintegration agencies and insurers. This collaboration is not limited to businesses within a single group.

The workplace reintegration market

- The reintegration market is not as concentrated as the market for SHW services: the top five have a market share of over 30%. These are Kliq (16.6%), Argonaut (4.8%), Agens (3.4%), Alexander Calder (3.4%) and Loyalis (2.3%). The companies that have participated in this survey account for over 50% of the total market.
- We estimate the turnover of the reintegration market at 725 million euros in 2002. This estimate is less accurate than the estimate for the market for SHW services. Most reintegration agencies saw their turnover rise in the period from 2000 to 2002.
- The reintegration market is still very unstable; some reintegration agencies have grown by hundreds of percent, whereas others have seen their turnover fall. Agencies can appear in and disappear from the top 10 from one year to the next.
- The market share of the top 10 reintegration companies declined sharply in 2002. This was due to the large decline in turnover of Kliq and the disappearance of the Centrum Vakopleiding as a business operating nationwide. Almost all other businesses in the top 10 have grown, some of them substantially.
- Various large reintegration companies are part of an insurer. Achmea and Interpolis in particular play an important role in the reintegration market. Other reintegration businesses are subsidiaries of large employment agencies such as Randstad, Solvus and United Services Group.
- Most reintegration businesses have extensive collaborative networks, particularly with other reintegration businesses.

Industry counters

- We have encountered four different types of 'industry counters': the directors, the clients, the implementers and the administrative counters. These are not counters in different stages of development, but different types of counter. The industry counters differ from one another mainly in the extent to which they scrutinise the process of sickness counselling and reintegration. The implementing counters go furthest in this respect: they even conduct part of the process themselves. The industry counters that act as directors or

clients monitor the process. The least control is exercised by the administrative counters, which serve only as a referral channel to the implementing reintegration businesses or SHW agencies.

- Small employers in particular tend to be affiliated to industry counters.
- Little information is still available about the position of industry counters in the market for SHW and reintegration services. It is evident that many industry initiatives are in progress and that they may in due course form an important part of these markets.

Possibilities for monitoring SHW and reintegration services

- Turnover figures and ownership ratios can be included without difficulty in a monitor for SHW and reintegration services. These data can be gathered by telephone interviews. However, before the turnover can be broken down into the different categories of service, the definitions of SHW and reintegration services will have to be put on an operational footing in a way that is clear and acceptable for organisations in the field. The participation of SHW agencies and reintegration businesses is necessary for this purpose. Whether this is feasible should not be taken for granted in advance.
- Collaborative relationships are less suitable for monitoring. This requires a more labour-intensive method of research.
- Additional research will be required in order to be able to determine the possible consequences of the advent of industry counters for the SHW and reintegration services.

