

Werkt het Borea-keurmerk?



garantie op de reïntegratiemarkt

Het Borea-keurmerk is geen garantie voor succes. Bedrijven met een Borea-keurmerk zijn niet effectiever dan bedrijven zonder keurmerk. Een belangrijk kwaliteitsaspect valt er namelijk buiten: de bijdrage van een reïntegratiebedrijf aan de kans dat zijn cliënt een baan vindt. Deze toegevoegde waarde van het reïntegratietraject is geen onderdeel van het keurmerk. Een belangrijke omissie, volgens Marloes de Graaf-Zijl en Inge de Groot.

Een keurmerk dient om de onzekerheid over kwaliteit te verminderen. De kwaliteit van reïntegratiediensten is lastig zichtbaar, zoals Roeland van Geuns en Tuuk Mallee in het vorige nummer van *Maandblad Reïntegratie* betoogden. Om minimale kwaliteitseisen te garanderen introduceerde brancheorganisatie Borea in 2002 een keurmerk. Bedrijven met een Borea-keurmerk moeten aan bepaalde eisen voldoen met betrekking tot bijvoorbeeld doorlooptijden, trajectuitval en opleidingsbeleid van medewerkers. Borea heeft het Borea-

keurmerk inmiddels aan 73 reïntegratiebedrijven toegekend.

Een reïntegratietraject is een ervaringsgoed. Pas achteraf is te beoordelen of een reïntegratietraject succes had. En zelfs dan is lastig te bepalen in hoeverre het reïntegratietraject heeft bijgedragen aan het vinden van een baan. Het is onbekend hoe snel de cliënt een baan zou hebben gevonden als hij het traject niet had gevolgd. Daardoor bestaat het gevaar dat op de reïntegratiemarkt alleen producten met een lage kwaliteit worden aangeboden.

Wat is kwaliteit?

De vraag is of dit keurmerk voldoet. Is de kwaliteit van een reïntegratiebedrijf (rib) met een keurmerk daadwerkelijk hoger dan de kwaliteit van een rib zonder? Eerst moeten we bepalen wat kwaliteit is. Er zijn diverse maatstaven mogelijk. Subjectieve criteria zoals

Het Borea-keurmerk

Het Borea-keurmerk bestaat uit 15 prestatie-indicatoren:

Aandachtsgebied doorlooptijd

1. Doorlooptijd opstellen trajectplan
2. Doorlooptijd start eerste activiteit
3. Doorlooptijd trajecten

Aandachtsgebied eindresultaat

4. Uitval
5. Eindresultaat van trajecten
6. Plaatsings-/werkherlevingspercentage
7. Duurzame plaatsing/werkherleving
8. Verzuimpercentage

Aandachtsgebied medewerkers

9. Opleidingsbeleid
10. Competenties medewerkers

Aandachtsgebied organisatie

11. Systematische verbetercyclus
12. Privacyreglement
13. Klachtenmanagement

Aandachtsgebied tevredenheid

14. Tevredenheid cliënten
15. Tevredenheid opdrachtgevers

Wat hebben we gedaan?

Stap 1. Bereken per individu hoe effectief zijn reïntegratietraject was

Doel van een reïntegratietraject is de werkloosheidsduur verkorten. Hoeveel korter is de werkloosheidsduur geworden dankzij de inzet van het reïntegratietraject? Om die vraag te beantwoorden vergelijken we twee zaken: de tijd die iemand werkloos zou zijn als hij geen traject had gekregen en de tijd die iemand daadwerkelijk werkloos is geweest. Het verschil tussen beide noemen we de effectiviteit van het reïntegratietraject, ofwel de toegevoegde waarde van het traject. Lastig is dat we nooit beide feiten kennen: iemand kan immers niet tegelijk wel en geen reïntegratietraject volgen. De gewenste exercitie kan dus niet rechttoe rechtaan worden uitgevoerd.

Om toch iets te kunnen zeggen over het effect van het reïntegratietraject vergelijken we werklozen die een traject hebben gekregen met werklozen die (nog) geen traject hebben gekregen. Dit kan echter niet zomaar. Reïntegratie-instrumenten worden immers selectief ingezet, vooral voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. De groep met een traject is daardoor niet zonder meer vergelijkbaar met de groep die geen traject krijgt. Hun arbeidsmarktkans verschilt. Neem het voorbeeld van de afstand tot de arbeidsmarkt. Werklozen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben een kleinere kans om zonder reïntegratietraject aan het werk te komen dan werklozen met een korte afstand tot de arbeidsmarkt. En de kans is groot dat zelfs met traject de arbeidsmarktkans van de eerste groep kleiner is dan die van de tweede. Een directe vergelijking van de twee groepen leidt dan tot de conclusie dat reïntegratie-instrumenten resulteren in een verlenging van de werkloosheidsduur. Echter, als we er in de vergelijking rekening mee zouden houden dat de arbeidsmarktkans voor het traject verschilt tussen beide groepen, zouden we een heel ander resultaat vinden.

Omdat mensen die een traject krijgen op vele punten verschillen van mensen die geen traject krijgen, moeten we met al deze verschillen rekening houden. In onze econometrische analyse hebben we gebruikgemaakt van een zogenaamd duurmodel (zie De Graaf-Zijl e.a., 2005 voor een technische beschrijving van het gebruikte model). Hierin hebben we zoveel mogelijk individuele persoonskenmerken meegenomen, om zo rekening te houden met de selectieve inzet van reïntegratie-instrumenten. We hebben dit model toegepast op administratieve bestanden van UWV. Voor alle mensen die in de periode 1999-2004 een WW-uitkering ontvingen wisten we hun werkloosheidsduur en of en wanneer ze een reïntegratietraject hebben gekregen. Voor iedereen met een traject hebben we de effectiviteit van het voor hen ingezette traject berekend als de procentuele verkorting van de werkloosheidsduur als gevolg van het traject dat ze kregen.

Stap 2. Bepaal de effectiviteit per rib

Per rib bepalen we vervolgens de gemiddelde effectiviteit van de ingezette trajecten. Dat wil zeggen de gemiddelde verkorting van de werkloosheidsduur van hun cliënten. Doordat we bij het bepalen van de effectiviteit van het traject per persoon rekening hebben gehouden met diens kenmerken, corrigeren we voor de samenstelling van het cliëntenbestand van een rib. Hierdoor worden rib's op een eerlijke manier met elkaar vergeleken, iets wat bij het vergelijken van plaatsingscijfers niet het geval is.

cliënt- of opdrachtgevertevredenheid
Of meer objectieve criteria zoals het
plaatsingspercentage of de toegevoegde
waarde van het reïntegratietraject.

De Raad voor Werk en Inkomen (RWI)
heeft in 2004 laten zien dat opdrachtge-
vers geen verschil in kwaliteit waarne-
men tussen bedrijven met een keurmerk
en bedrijven zonder keurmerk. Dit is
een subjectieve maatstaf. Wij focussen
in dit artikel op een objectieve maat, na-
melijk de toegevoegde waarde van de
aangeboden trajecten. Dit is de bijdrage
die het reïntegratiebedrijf levert aan de
kans dat zijn cliënten een baan vinden.
Deze toegevoegde waarde is moeilijk te
meten. Daarvoor moeten we weten hoe
snel iemand die een traject krijgt een
baan zou hebben gevonden als hij dat
traject niet had gekregen. Dit is per defi-
nitie onbekend, maar wel te benaderen
door middel van econometrische analy-
ses op een gegevensbestand over werklo-
zen. Deze techniek hebben we gebruikt
om de prijs-kwaliteitverhouding van
rib's met en rib's zonder Borea-keur-
merk te bepalen (zie kader)

Prijs-effectiviteitverhouding

De tabel laat zien hoe reïntegratiebedrij-
ven met een Borea-keurmerk scoren in
vergelijking met bedrijven zonder dat
keurmerk (waarbij we ons beperken tot
bedrijven die jaarlijks minimaal 35 tra-
jecten van UWV hebben gekregen). De
cijfers in de tabel zijn indexcijfers. Als
dit cijfer gelijk is aan 100 scoort het be-
drijf gemiddeld. Een lager cijfer bete-
kent dat het bedrijf benedengemiddeld
scoort, een hoger cijfer betekent dat het
bedrijf een bovengemiddelde score
heeft. Het blijkt dat de gemiddelde kwa-
liteit van bedrijven met en zonder keur-
merk vergelijkbaar is. De spreiding in de
kwaliteit is echter kleiner onder bedrij-
ven met keurmerk (zie kolommen stan-
daardafwijking). Het keurmerk geeft dus
een minimale kwaliteitsgarantie.

Relatie Borea-keurmerk met gemiddelde prijs-, effectiviteit- en prijs-effectiviteitindices in 2003				
	Borea-keurmerk		Geen Borea-keurmerk	
	Gemiddelde	Standaard- afwijking	Gemiddelde	Standaard- afwijking
Prijsindex	76	67	120	156
Effectiviteitindex	100	7	100	8
Prijs/effectiviteit	101	73	99	97

Bron: De Graaf-Zijl e.a. (2005).

Het pareltje onder de rib's wordt echter
gemist als alleen wordt gekozen op ba-
sis van een keurmerk: het effectiefste
rib heeft geen Borea-keurmerk. Opmer-
kelijk is dat het hebben van een keur-
merk zich niet in klinkende munt uit-
betaalt. De rib's met een Borea-keur-
merk zijn goedkoper dan de rib's die
dat keurmerk niet hebben. De prijs-ef-
fectiviteitverhouding van de reïntegra-
tietrajecten die rib's met een keurmerk
aanbieden is daardoor iets gunstiger
dan de prijs-effectiviteitverhouding van
rib's zonder keurmerk. Mogelijke oor-
zaak hiervan ligt in het type trajecten
dat keurmerkbedrijven aanbieden.
Scholing is bijvoorbeeld erg duur en
wordt wellicht weinig gebruikt door de
rib's met keurmerk. Zij kiezen relatief
goedkope instrumenten die (in elk ge-
val op korte termijn) tot eenzelfde re-
sultaat leiden. Rib's met een keurmerk
zijn dus efficiënter.

Beter af met keurmerk

De kwaliteit van een reïntegratiebedrijf
is op voorhand niet goed meetbaar. Vol-
gens de economische theorie hebben
rib's daardoor beperkte prikkels om
producten met een hoge kwaliteit aan
te bieden. Op veel markten waarop de
kwaliteit van een product vooraf niet
goed meetbaar is ontstaan instituties
waardoor bedrijven toch een prikkel
hebben om goede kwaliteit te leveren.

Op de reïntegratiemarkt is een keur-
merk geïntroduceerd.

Het keurmerk waarborgt een bepaalde
minimale kwaliteit: de slechtst preste-
rende rib's zijn niet in het bezit van het
Borea-keurmerk. De gemiddelde kwa-
liteit verschilt echter niet tussen rib's met
en rib's zonder keurmerk. Opmerkelijk
is dat het hebben van een keurmerk niet
leidt tot een opslag op de prijs. Integen-
deel zelfs, rib's met een keurmerk zijn
goedkoper. Uiteindelijk bent u dus beter
af bij een rib met een keurmerk.

*Marloes de Graaf-Zijl en Inge Groot zijn
beiden werkzaam bij SEO Economisch
Onderzoek.*

Literatuur

- Akerlof, George A. (1970) The Market for Lemons :
Quality Uncertainty and the Market Mechanism.
Quarterly Journal of Economics 84(3): 488-500
- Geuns, R. van en I. Mallee (2005) Inzicht maar nog
geen duidelijkheid *Maandblad Reïntegratie* 8: 7-10
- Graaf-Zijl, M. de I. Groot, A. Heyma, J.P. Hop en I.
Janssens (2005). *Marktwerking in de reïntegratie*. Am-
sterdam: Stichting voor Economisch Onderzoek
- Raad voor Werk en Inkomen (2004) *De reïntegratie-
markt aarzelend op gang*. Den Haag: Raad voor werk
en Inkomen.
- Ungern-Sternberg, Th. von en C.C. von Weizsäcker
(1985) The supply of quality on a market for expe-
rience goods. *The Journal of Industrial Economics* 33
(4): 531-540