

TNO-rapport

16005/25388

**Evaluatie aanbesteding van reïntegratiecontracten
2003**

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.arbeid.tno.nl

T 023 554 93 93
F 023 554 93 94

Datum 11 maart 2004

Auteurs H. Vinke

m.m.v
V. Brenninkmeijer
B. Fermin
J. van Genabeek
K. Minderhoud
F. Verboon

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor Onderzoeks- opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen partijen gesloten overeenkomst. Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

Inhoudsopgave

Samenvatting en beschouwing	3
1 Inleiding	9
1.1 Achtergrond.....	9
1.2 Vraagstelling en onderzoeksopzet	10
1.3 Leeswijzer	11
2 Interne evaluatie	13
2.1 Inleiding.....	13
2.2 Totstandkoming Programma van Eisen.....	13
2.2.1 De projectgroep.....	14
2.3 Uitvoering van het Programma van Eisen.....	14
2.3.1 Wat er goed ging.....	14
2.3.2 En wat er minder goed ging.....	16
2.4 Mogelijke verbeterpunten in totstandkoming Programma van Eisen	18
2.5 Mogelijke verbeterpunten bij de uitvoering van Programma van Eisen.....	19
2.6 Conclusie.....	21
3 Ervaringen van reïntegratiebedrijven	25
3.1 Inleiding.....	25
3.2 Schriftelijke enquête ribs	25
3.2.1 Respons.....	25
3.2.2 Algemene kenmerken.....	25
3.2.3 Mening inzake inrichting procedure.....	27
3.2.4 Uitbrengen van een offerte.....	30
3.2.5 Gunningsfase	32
3.2.6 Contracteringsfase.....	36
3.3 Samenvatting resultaten schriftelijke enquête.....	36
3.4 Interviews met reïntegratiebedrijven.....	38
3.4.1 Wijzigingen in de procedure.....	39
3.4.2 Gunningsfase	40
3.4.3 Contracteringsfase.....	41
3.4.4 Communicatie met UWV.....	41
3.4.5 Administratieve lasten	42
3.4.6 Keuzevrijheid cliënten	42
3.4.7 Boreakeurmerk.....	42
3.4.8 Afroming	42
3.4.9 Transparantie	42
3.4.10 De individuele reïntegratieovereenkomst	42
3.4.11 Het Engelse model.....	43
3.4.12 Mogelijke verbeterpunten	43
3.5 Ervaringen cliënten	44
3.6 Conclusie.....	45
Bijlage 1: Overzicht geïnterviewden interne evaluatie	48
Bijlage 2 Overzicht geïnterviewden externe evaluatie.....	50

Samenvatting en beschouwing

In dit rapport wordt verslag gedaan van het evaluatieonderzoek naar de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003. Het betreft een onafhankelijk onderzoek uitgevoerd door TNO Arbeid in opdracht van het UWV.

In 2003 heeft voor het derde achtereenvolgende jaar een publieke aanbesteding van reïntegratiecontracten plaatsgevonden. De lijn zoals neergelegd in de Aanbestedingsprocedure 2003 sluit nauw aan bij de uitgangspunten van de SER en het Strategisch Akkoord inzake reïntegratie. Dat betekent dat werkhervatting, oftewel de kortste weg naar duurzame arbeid centraal staat. Dit brengt ook met zich mee dat het recht op een uitkering wordt veranderd in een aanspraak op hulp bij werkhervatting.

De aanbestedingsprocedure 2003 heeft op hoofdlijnen de volgende kenmerken:

- Er is gekozen voor een geleidelijke overgang naar volledige resultaatfinanciering. Alleen voor de meer kwetsbare doelgroepen geldt een ‘no cure, less pay’ financieringssysteem. Daarbij is de verhouding dat 40% van de contracten op ‘no cure no pay’ basis wordt aanbesteed en 60% op basis van ‘no cure less pay’;
- In tegenstelling tot voorgaande jaren is in 2003 meerdere malen aanbesteed;
- Doelgroepen zijn aanbesteed in verschillende opdrachten. In tegenstelling tot voorgaande jaren is het aantal doelgroepen beperkt gebleven. Tevens is bij de omvang van de reguliere opdrachten rekening gehouden met de mogelijkheid om nieuwe toetreders tot de reïntegratiemarkt toe te laten voor een opdracht (dus niet apart in de vrije ruimte);
- Maatwerk voor de klant. De klant heeft inspraak bij de keuze welk reïntegratiebedrijf het traject zal uitvoeren;
- Kwaliteit: UWV kiest voor de offertes die qua prijs/kwaliteitverhouding het economisch meest gunstige aanbod weerspiegelen.

In dit evaluatieonderzoek van de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 staan ervaren knelpunten en mogelijke verbeterpunten voor de komende aanbesteding van reïntegratietrajecten centraal. Deze knelpunten en mogelijke verbeterpunten zijn in dit onderzoek vanuit twee gezichtspunten geëvalueerd: vanuit het perspectief van de betrokken UWV medewerkers (*interne evaluatie*) en vanuit het perspectief van de reïntegratiebedrijven en hun branche-organisatie Borea. Tevens is aandacht besteed aan de ervaringen van cliënten met de aanbestedingsprocedure (*externe evaluatie*). Daarbij zijn zowel uitgebreide ‘face tot face’ interviews gehouden, als twee kwantitatief georiënteerde schriftelijke enquêtes.

Interne evaluatie

De resultaten van de interne evaluatie maken duidelijk dat er met de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 volgens de UWV medewerkers een belangrijke kwaliteitslag is gemaakt ten opzichte van voorgaande jaren. Het huidige Programma van Eisen wordt als een grote verbetering beschouwd ten opzichte van het Bestek uit de vorige aanbestedingsprocedure. Over de toegepaste deregulering (door betaling van trajectonderdelen in plaats van producten), de kansen voor regionale en nieuwe spelers, de vorm van aanbesteden (openbare procedure, waarbij meteen een offerte wordt ingediend), en de beoordeling in twee rondes (regionaal en landelijk) is men over het algemeen positief. Men is van mening dat er een goede stap is gezet in de professionalisering van de beoordelingsteams. Ook vindt men dat de administratieve lasten die de

aanbestedingen 2003 intern met zich meebrengen, afgenomen zijn ten opzichte van vorige aanbestedingen.

Dit alles neemt niet weg dat er op een aantal punten nog mogelijke verbeteringen worden gesignaleerd. De belangrijkste zijn achtereenvolgens:

- Het Programma van Eisen zou (nog) beknopter mogen;
- Bij de beoordeling van offertes moet meer gebruik gemaakt worden van eigen (regionale) ervaringsgegevens. Daarbij kan gedacht worden aan informatie van contractbeheer, accounthouders en klantmanagement;
- De aanbesteding zou zoveel mogelijk gedigitaliseerd moeten worden;
- Er zou een standaard format moeten komen met per reïntegratiebedrijf een overzicht van geleverde (regionale) prestaties (doorlooptijden, prijs, tijdigheid van rapportage, uitvalpercentage);
- Stel per doelgroep een ondergrens in de prijs vast, zodat prijsstunters niet hun slag kunnen slaan;
- Koppel geoffreerde plaatsingscijfers aan geleverde prestaties in het verleden;
- Laat scholing apart offeren, met toevoeging van een resultaatprikkel;
- Laat onderzoek verrichten naar de invloed van scholing op de duurzaamheid van plaatsing.

Deze aanbevelingen sluiten voor een belangrijk deel aan op reeds ingezet beleid en bereikte resultaten.

Externe evaluatie

De belangrijkste resultaten van de externe evaluatie laten zien dat de reïntegratiebedrijven van mening zijn dat het door het UWV opgestelde Programma van Eisen een voldoende transparante leidraad biedt voor het schrijven van offertes. Tevens vinden de reïntegratiebedrijven dat het ineen schuiven van de selectie- en gunningsfase een verbetering is ten opzichte van de procedure van vorig jaar. Ook zijn de bedrijven over het algemeen tevreden over de omvang van de tranches. Over de gunningscriteria zijn de respondenten overwegend positief te spreken, met name over het gunningscriterium methodiek hebben veel respondenten een positief oordeel. Over de toegenomen kansen van regionale en nieuwe spelers wordt wisselend gedacht door de reïntegratiebedrijven. Sommige bedrijven zijn van mening dat de kansen voor deze spelers inderdaad zijn toegenomen, terwijl andere daar hun vraagtekens bij plaatsen.

Kritische kanttekeningen worden er geplaatst bij de gehanteerde 'no cure no pay' financieringssystematiek. Een meerderheid van de bedrijven geeft aan zich niet te kunnen vinden in deze financieringssystematiek. Verder maakt scholing in de aanbesteding van contracten 2003 voor het eerst deel uit van de trajectprijs. Bedrijven zijn van mening dat het opnemen van scholing als onderdeel van de trajectprijs belemmerend werkt op de bevordering van duurzame arbeidsinpassing van arbeidsgehandicapten. Verder is gebleken dat zowel de website als de elektronische helpdesk in de ogen van de reïntegratiebedrijven nog niet volledig voorzien in de informatiebehoefte van reïntegratiebedrijven. Ook zou de communicatie na de gunningsfase beter kunnen. Het is nu nog vaak onduidelijk waarom een offerte niet gegund of juist wel gegund is. Een aanzienlijk aantal bedrijven vindt de administratieve lasten die de procedure met zich meebrengt onevenredig zwaar. Op basis van de bevindingen uit het onderzoek onder reïntegratiebedrijven kan een aantal verbeterpunten gesignaleerd worden. De belangrijkste zetten we hierna kort op een rij:

- Website en elektronische helpdesk beter afstemmen op wensen/behoeften reïntegratiebedrijven;
- Betere motivering bij afwijzing offertes en ook bij toegewezen offertes;
- Scholing moet op andere wijze gefinancierd worden;

- De administratieve lasten moeten verder teruggebracht worden, bij voorkeur door verdere digitalisering van de aanbestedingsprocedure en door eenmalig aanleveren van gegevens (alleen bij wijzigingen opnieuw aanleveren).

Ook deze aanbevelingen passen in het reeds ingezette beleid van IR.

Beschouwing

Wanneer we de resultaten van het evaluatieonderzoek nog eens nader beschouwen, dan kunnen we op de eerste plaats concluderen dat er met de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 een belangrijke kwaliteitslag is gemaakt ten opzichte van voorgaande procedures. Deze kwaliteitslag heeft zowel betrekking op het gehanteerde Programma van Eisen met daarin de omschrijving van de procedure en de vereisten waaraan de offerende reïntegratiebedrijven moeten voldoen, als op de professionalisering en de deregulering van de procedure. Dit alles neemt niet weg dat er ook de nodige punten van kritiek zijn gesignaleerd. Een belangrijk deel van deze kritiepunten lijkt weggenomen te kunnen worden, wanneer er gewerkt zou gaan worden met een lijst met vaste aanbieders (preferred suppliers) met wie langdurige contracten worden aangegaan. Zowel uit de interne als uit de externe evaluatie blijkt dat dit als een aantrekkelijke optie door betrokken partijen wordt gezien.

Preferredsupplierschap

Wanneer in de aanbesteding gebruik gemaakt zou gaan worden van het preferred supplierschap dan betekent dit dat een vast deel van de opdrachten op voorhand wordt gereserveerd voor een vaste groep aanbieders. Een soortgelijke vorm van aanbesteding wordt in Australië reeds gehanteerd. Daar hebben in 2002 86 goed presterende aanbieders op voorhand 60% van de opdrachten aangeboden gekregen. De overige 40% van de opdrachten werd op de markt aanbesteed, waarvoor uiteindelijk 232 organisaties een offerte indienden.¹ Duidelijk mag zijn dat het werken met een dergelijke vaste lijst van goed presterende aanbieders belangrijke voordelen heeft: het betekent een aanzienlijke administratieve lastenverlichting voor zowel de reïntegratiebedrijven als voor de opdrachtgever. Tevens biedt het de reïntegratiebedrijven meer garantie op een vaste werkvoorraad, waardoor zij over een stabielere basis voor hun bedrijfsvoering beschikken.

Belangrijke voorwaarde bij het hanteren van een lijst met goed presterende vaste aanbieders is dat er voldoende inzicht bestaat in de vraag wie goed presterende aanbieders zijn. Dit lijkt een belangrijke uitdaging voor het UWV te zijn. Het UWV beschikt momenteel over veel ervaringsgegevens, zowel centraal als regionaal. De kunst is om deze cijfers zodanig inzichtelijk te maken dat een goed beeld verkregen wordt van de exacte en actuele prestaties van reïntegratiebedrijven.

Een vraag die zich daarbij ook opwerpt is welke criteria er gehanteerd worden voor het vaststellen van 'goede prestaties'. Wordt alleen gelet op (duurzame) plaatsingsresultaten of is ook de tijdigheid en kwaliteit van de voortgangsrapportages van belang en wat te denken van de uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken over reïntegratiebedrijven? Een belangrijke eerste stap op weg naar het inzichtelijk krijgen van de resultaten is door het UWV gezet met de totstandkoming van de 'draaitabellen', zoals gehanteerd bij contractbeheer bij de staf IR. Ook een effectieve indeling in doelgroepen om de plaatsingsresultaten aan te relateren is essentieel.² Daarbij kan voortgebouwd worden op de reeds bereikte resultaten op dit vlak aan de zijde van het UWV.

¹ Zie ook: Zwinkels e.a.: Buitenlandse ervaringen met de aanbesteding van reïntegratiediensten. Den Haag: RWI 2004 (concept).

² Zie ook: Heyma en Zwinkels : Reïntegratie beter bij homogene groepen. ESB 20-02-2004

Ten slotte laten ook de buitenlandse ervaringen zien dat er naast de lijst met vaste aanbidders ruimte moet blijven voor nieuwe aanbidders.

Scholing

Een tweede item waar we in deze beschouwing stil bij zouden willen staan is de inzet van scholing. De resultaten van het onderzoek maken duidelijk dat zowel van de zijde van het UWV als van de zijde van de reïntegratiebedrijven er nogal wat onvrede is over het aanbod van scholing in de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003. Gebleken is dat door de wijze waarop in de aanbesteding de financiering van scholing is vormgegeven (scholing is onderdeel van de trajectprijs) veel bedrijven er voor kiezen geen scholing meer aan te bieden. Achterliggende gedachte hiervoor was dat in het verleden er te vaak scholing door reïntegratiebedrijven werd ingezet, zonder dat er direct zicht was op de noodzaak van de inzet ervan. Door scholing onderdeel van de trajectprijs te laten zijn, zouden bedrijven gedwongen worden kritisch na te denken over de inzet van scholing. Hier lijkt nu het doel voorbij geschoten te worden. Reïntegratiebedrijven schrikken ervoor terug om scholing op te nemen in de offertes, niet alleen omdat het de prijs opdrijft en daarmee concurrentiebelemmerend werkt (prijs is een van de gunningscriteria), ook zeggen zij niet op voorhand in te kunnen schatten of en welke scholing cliënten nodig. Hierdoor is het onmogelijk om in de offerte al een goede inschatting te maken van de benodigde scholing. Het verdient daarom aanbeveling om onderzoek te laten verrichten naar de toegevoegde waarde van scholing op de (duurzaamheid) van plaatsingsresultaten. Dit zou onder meer kunnen door analyses te plegen op afgeronde trajecten waarin scholing is aangeboden, en waarbij met controlegroepen waarin geen scholing is aangeboden wordt gekeken of er verschil in (duurzaamheid) van plaatsingsresultaten is. Op deze wijze zou vastgesteld kunnen worden voor welke cliënten welke scholing een toegevoegde waarde heeft. Eerder onderzoek heeft aannemelijk gemaakt dat bij arbeidsgehandicapten scholing de werkhervattingskans doet toenemen.³

Resultaatfinanciering

Voor de relatief eenvoudige doelgroepen is in de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 gewerkt volgens een 'no cure no pay' financieringssysteem. Hierop is met name van de kant van de reïntegratiebedrijven nogal wat kritiek geuit. Niet alleen komen op deze wijze alle risico's bij het reïntegratiebedrijf te liggen terwijl ook externe factoren van invloed zijn op het resultaat, bovendien dwingt het de bedrijven tot het leveren van bulkwerk, hetgeen in het nadeel werkt van kleine bedrijven. Veel bedrijven geven dan ook aan dat zij een voorkeur hebben voor een 'no cure less pay' systeem voor alle doelgroepen.

Tot op zekere hoogte kan aan de gesignaleerde nadelen tegemoet gekomen worden, door meer aandacht te besteden aan de samenstelling van de doelgroepen, zoals hiervoor al is aangestipt. Immers, wanneer er homogene doelgroepen worden aanbesteed kan er meer maatwerk door de reïntegratiebedrijven worden geboden. Nu is er nog teveel sprake van een gemengd aanbod van cliënten. Hiertoe is het noodzakelijk om verder onderzoek te doen naar de effectiviteit van reïntegratietrajecten. Voor welke cliënten zijn welke reïntegratietrajecten effectief is de vraag die daarbij centraal moet staan. Er zal dan ook gewerkt moeten worden aan cliëntprofielen. Het UWV heeft hier reeds een start mee gemaakt. Een bijkomstig voordeel is dat afromingseffecten op deze wijze kunnen worden ingedamd.

³ Zie ook: Heul H.van der e.a. Op weg naar werk; evaluatie sluitende aanpak. UWV juni 2003. Reïntegratie-instrumenten zijn effectief; Heyma en de Vos, ESB 08-02-2002.

Het voorgaande leidt tot de vraag wat de netto-effectiviteit van reïntegratietrajecten is. Wat is de toegevoegde waarde van de trajecten op het plaatsingsresultaat, zoveel mogelijk los van de andere factoren als regio of conjunctuur.⁴ Ook hierbij kan voortgebouwd worden op reeds bereikte resultaten aan UWV-zijde op dit vlak.

Een andere kritische kanttekening bij de gehanteerde resultaatfinanciering is dat het gunningscriterium 'methodiek' feitelijk niet past binnen de logica van deze financieringssysteem. Immers, bij 'no cure no pay' draait het om het behaalde resultaat en is de weg er naartoe niet van belang. Het is dan ook opmerkelijk dat het UWV via het gunningscriterium 'methodiek' zich toch mengt in de wijze waarop de bedrijven het resultaat behalen. Anderzijds blijkt uit de resultaten van de externe evaluatie dat bedrijven juist over dit gunningscriterium zeer te spreken zijn.

Al met al kan geconcludeerd worden dat het UWV goed op weg is naar een professionele en kwalitatief hoogwaardige aanbestedingsprocedure. Het werken met een lijst met preferred suppliers met daarnaast ook ruimte voor nieuwe aanbieders lijkt daarbij een belangrijke volgende stap. Dat betekent wel dat het UWV serieus aandacht zal moeten besteden aan structurele data-analyses en onderzoek ten aanzien van de samenstelling van de doelgroepen in het licht van de netto-effectiviteit van reïntegratietrajecten. Tevens is het van belang stil te staan bij de toegevoegde waarde van scholing.

⁴ TNO Arbeid beschikt over de kennis/ervaring met betrekking tot deze complexe netto-effectiviteitsanalyses.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

In het kader van SUWI is de uitvoering van arbeidstoeleiding en bemiddeling van onder meer arbeidsgehandicapten en moeilijk plaatsbare ontslagwerklozen geprivatiseerd. Dit betekent dat private reïntegratiebedrijven belast zijn met het uitvoeren van reïntegratie-activiteiten. Zij doen dat voor de genoemde groepen in opdracht van het UWV.

In 2000 heeft het Lisv voor het eerst een aanbestedingsprocedure toegepast ten behoeve van reïntegratie-activiteiten in het jaar 2001. In 2002 heeft een tweede aanbestedingsprocedure plaatsgevonden die mede op basis van de resultaten van een evaluatieonderzoek van TNO Arbeid op een aantal punten is gewijzigd. In 2003 heeft een derde aanbestedingsprocedure plaatsgevonden. Ook deze procedure is mede op basis van de evaluatie van de procedure uit 2002 op een aantal punten gewijzigd. De lijn zoals neergelegd in de Aanbestedingsprocedure 2003 sluit nauw aan bij de uitgangspunten van de SER en het Strategisch Akkoord inzake reïntegratie. Werkhervatting, i.c. de kortste weg naar duurzame arbeid staat centraal: het recht op uitkering wordt veranderd in aanspraak op hulp bij werkherhervatting. Aanspraak op hulp gaat gepaard met de plicht om werk te aanvaarden. Tevens wordt een actieve betrokkenheid van de cliënt bij het reïntegratietraject gevraagd. Uitgaande van de plichten van de klant zal UWV bij niet-naleving hiervan tot sanctieoplegging overgaan.

De aanbestedingsprocedure 2003 heeft op hoofdlijnen de volgende kenmerken:

Geleidelijke overgang naar volledige resultaatfinanciering

In de aanbestedingsprocedure 2003 ligt een sterke nadruk op plaatsing. Dat betekent dat reïntegratiebedrijven ('ribs') op het resultaat, dat wil zeggen plaatsingen worden afgerekend. Uitgangspunt is een volledige resultaatfinanciering. Alleen voor de meer kwetsbare doelgroepen (doelgroepen die een intensiever traject nodig hebben) geldt een 'no cure, less pay' financieringssysteem. Daarbij is de verhouding dat 40% van de contracten op no cure no pay basis worden aanbesteed en 60% no cure less pay.

Meerdere aanbestedingen per jaar

In tegenstelling tot in de voorgaande aanbestedingsprocedure is in 2003 meerdere malen aanbesteed door het UWV. De volgende tranches zijn in 2003 aanbesteed: 1 ronde AG (contracten ingegaan per 1/7/2003), 1 ronde WW (contracten zijn ingegaan per 1/10/2003) en 1 ronde jonggehandicapten, en arbeidsgehandicapten met psychische of visuele/auditieve problematiek (contracten in te gaan per 1/1/2004).

Doelgroepen

De doelgroepen zijn aanbesteed in verschillende opdrachten. Hierdoor wordt het zowel voor regionale als landelijk opererende reïntegratiebedrijven eenvoudiger om te offren. Tevens is bij de omvang van de opdrachten rekening gehouden met de mogelijkheid om nieuwe toetreders tot de reïntegratiemarkt toe te laten voor een opdracht. In tegenstelling tot de voorgaande aanbestedingsprocedure is het aantal doelgroepen beperkt gebleven.

Maatwerk voor de klant

De klant heeft inspraak bij de keuze welk reïntegratiebedrijf het traject zal uitvoeren. Wanneer een klant niet geholpen kan worden door het reïntegratiebedrijf (zowel bij de intake als tijdens het reïntegratietraject) dan vindt terugmelding plaats aan de afdeling Inkoop Reïntegratiedienstverlening (IR) plaats. Wanneer iemand na twee jaar nog niet geplaatst is zal IR een meer intensief traject aanbieden vanuit de tweede kans reïntegratie. Hierdoor blijft een sluitende aanpak op het benutten van arbeidscapaciteit geborgd.

Kwaliteit

Het UWV kiest voor de offertes die qua prijs/kwaliteitsverhouding het economisch meest gunstigste aanbod weerspiegelen. De aspecten die het UWV in de beoordeling van offertes betreft, beperken zich niet alleen tot het aanbod van het reïntegratiebedrijf wat betreft de prijs en het plaatsingspercentage. Ook de eigen objectief meetbare ervaringen en resultaten in het verleden van het reïntegratiebedrijf met de doelgroep weegt het UWV mee in de beoordeling. Offererende reïntegratiebedrijven die geen contract hebben met het UWV dienen een verklaring te overleggen met hun resultaten ondertekend door de opdrachtgever voor wie de opdracht is uitgevoerd, met uitzondering van de nieuwkomers.

Het is opnieuw van groot belang dat de aanbestedingsprocedure en de ervaringen er-mee snel door middel van onafhankelijk onderzoek geëvalueerd worden met het oog op mogelijke oplossingen en alternatieven voor toekomstige aanbestedingen door het UWV.

1.2 Vraagstelling en onderzoeksopzet

De volgende partijen staan in het evaluatieonderzoek centraal: het UWV als bedenker van het 'Programma van eisen reïntegratiecontracten 2003' en uitvoerder van de aanbestedingsprocedure 2003, de reïntegratiebedrijven (en hun brancheorganisatie Borea) die in deze procedure een offerte hebben ingediend en ten slotte de cliënten.

In een overleg tussen opdrachtgever en onderzoekers is de beoogde vraagstelling van het evaluatieonderzoek nader verkend. Mede op basis van dit overleg en gegeven de wens om de evaluatie te laten aansluiten op de evaluatie door TNO Arbeid van de eerdere aanbestedingsrondes komen we tot de volgende kernvragen:

1. Heeft het Programma van eisen reïntegratiecontracten 2003 en de toepassing ervan door het UWV geleid tot een transparante procedure?
2. Is de transparantie van de gehanteerde procedure verbeterd in vergelijking met de procedure zoals gehanteerd in de vorige aanbestedingsprocedure?
3. Heeft de gehanteerde financieringssystematiek geleid tot meer marktwerking in vergelijking met de vorige aanbestedingsprocedure?
4. Welke consequenties heeft de gehanteerde financieringssystematiek voor de mogelijke afoming door reïntegratiebedrijven?
5. Wat kan gezegd worden over de gehanteerde financieringssystematiek in termen van effectiviteit en doelmatigheid?
6. Is de gehanteerde financieringssystematiek een goede manier om uiteindelijk te komen tot een model van 'preferred supplier' te komen? Zijn er in dit verband objectieve kwaliteitscriteria te geven?
7. Hebben nieuwe spelers en regionale spelers meer kansen gehad in vergelijking tot de vorige aanbestedingsprocedure?
8. Hoe is het scholingsaanbod vormgegeven in de aanbesteding?

9. Welke gevolgen heeft de gehanteerde procedure voor de administratieve lasten van reïntegratiebedrijven?
10. Wat zijn de ervaringen en meningen van reïntegratiebedrijven met betrekking tot de aanbestedingsprocedure?
11. Is het mogelijk om de procedure eenvoudiger of beter in te richten?

Evenals vorig jaar maken we bij de evaluatie een onderscheid maken in een intern evaluatie-onderzoek (ervaringen UWV) en een extern evaluatie-onderzoek (ervaringen van reïntegratiebedrijven, hun brancheorganisatie en cliëntenraden AG en WW).

Bij de uitvoering van de evaluatie wordt gekozen voor de methode van de kwalitatieve procesevaluatie. Volgens deze methode worden zoveel mogelijk ervaringen, meningen en vooral argumentaties van actoren verzameld via face to face interviews, enquêtes of schriftelijke notities. Vast onderdeel zijn knelpunten, oplossingen voor knelpunten en de relaties met andere actoren. Vastgestelde procedures worden via beschikbaar schriftelijk materiaal bestudeerd. Verder kan van schriftelijke vragenlijsten gebruik gemaakt worden, wanneer vragen zich lenen voor voorstructurering. Met name in de diepte-interviews gaat het niet alleen om de knelpunten, maar ook om oplossingen/alternatieven, zodat de geïnterviewden goed de gelegenheid krijgen hun denkbeelden ten aanzien van de aanbestedingsprocedure te formuleren.

Aan de hand van de interne en externe evaluatie zullen we in samenspraak met de opdrachtgever een aantal voorstellen doen tot verbetering van de aanbestedingsprocedure. Deze voorstellen kunnen als input dienen voor de inrichting van de nieuwe aanbestedingsronde die op 1 juli 2004 van start zal gaan.

1.3 Leeswijzer

Hierna zal in het tweede hoofdstuk verslag gedaan worden van de resultaten van de interne evaluatie. Dat betekent dat hier uitgebreid zal worden ingegaan op de totstandkoming en de uitvoering van het Programma van Eisen Reïntegratiecontracten 2003. Er zal onder meer verslag worden gedaan van de interviews die zijn gehouden met leden van de projectgroep en de regionale managementvertegenwoordiging. Ook worden de resultaten weergegeven van een beknopte schriftelijke enquête die is gehouden onder de regionale beoordelaars. In het derde hoofdstuk staan de externe evaluatie van het Programma van Eisen Reïntegratiecontracten centraal. In dit hoofdstuk staan we stil bij de ervaringen van reïntegratiebedrijven en hun brancheorganisatie Borea. Ook aan de ervaringen van de cliënten zal in dit hoofdstuk aandacht worden besteed.

2 Interne evaluatie

2.1 Inleiding

Zowel de totstandkoming van het Programma van Eisen Reïntegratiecontracten 2003 (hierna PvE) als de uitvoering ervan in de praktijk zijn onderwerp geweest van het interne evaluatieonderzoek. In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van deze interne evaluatie van de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003.

Op de eerste plaats is er archiefonderzoek verricht waarbij de onderzoekers de beschikking hadden over schriftelijke materiaal dat aanwezig was in het archief van het projectsecretariaat van de projectgroep. Ten tweede zijn er interviews gehouden met twee leden van de projectgroep. Op de derde plaats zijn er interviews gehouden met alle zes regiomanagers en ook is in iedere regio een medewerker geïnterviewd die direct bij de uitvoering van het PvE betrokken is geweest. Tezamen noemen we hen 'regionale management vertegenwoordiging'. Ten vierde is er een schriftelijke enquête in de regio's uitgezet, waarmee is nagegaan wat de ervaringen zijn met de uitvoering van het PvE. Deze enquête is door direct bij de uitvoering betrokken beoordelaars ingevuld. In totaal hebben 19 regionale beoordelaars deze vragenlijst ingevuld geretourneerd.⁵

Op basis van het verzamelde materiaal is het navolgende hoofdstuk tot stand gekomen. Een overzicht van de bij de interne evaluatie betrokken geïnterviewden treft u aan in bijlage 1.

We zullen hierna eerst aandacht besteden aan de totstandkoming van het Programma van Eisen. Daarna gaan we in op de uitvoering van het PvE. We gaan daarbij nadrukkelijk in op gesignaleerde knelpunten. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een overzicht van mogelijke aanknopingspunten voor verbetering met het oog op de aanbesteding van reïntegratiecontracten in 2004, waarna we de centrale vragen trachten te beantwoorden die betrekking hebben op dit deel van het onderzoek.

2.2 Totstandkoming Programma van Eisen

Het PvE reïntegratiecontracten 2003 vormt de basis voor de aanbesteding van reïntegratiecontracten in 2003. Dit Programma is gebaseerd op een aantal door IR geformuleerde 'uitgangspunten Aanbestedingsprocedure Reïntegratietrajecten 2003'. Deze uitgangspunten waren:

- "Verlenging" contracten goed presterende ribs",
- beperking aantal doelgroepen,
- no cure no pay, tenzij..,
- scholing als onderdeel van de vaste trajectprijs,
- monitoring op resultaat,
- meerdere aanbestedingen per jaar,
- klantkeuze respecteren en honoreren,
- meer nadruk op rechten en plichten van cliënt,
- duurzaamheid plaatsing: bonus,
- selectie- en gunningsfase meer op elkaar laten aansluiten,
- administratieve lastenverlichting,
- betere communicatie tussen UWV en ribs,

⁵ Daarbij was de verdeling over de regio's als volgt: Noord 4, Noord West 4, Midden West 3, Zuid West 2, Zuid Oost 5 en Oost 1.

- de overweging om het Engelse model in te voeren, waarbij gewerkt wordt met een lijst met goedgekeurde aanbieders. Vervolgens zijn deze uitgangspunten verder uitgewerkt in het PvE door een landelijke projectgroep.

2.2.1 *De projectgroep*

De projectgroep (hierna pg) bestond uit een elftal medewerkers van het UWV, waaronder een vertegenwoordiging vanuit het MT en een vertegenwoordiging vanuit de regio's. De pg stond onder leiding van een projectleider. Tevens werd de pg ondersteund door een projectsecretaris. Aan de pg was een aantal werkgroepen gekoppeld, waarin uitgangspunten zoals opgesteld door staf IR verder werden uitgewerkt. Deze werkgroepen werden aangestuurd door een districtsmanager en een stafmedewerker uit de regio. De samenwerking in de projectgroep verliep over het algemeen naar tevredenheid.

Over een aantal uitgangspunten in de aanbesteding van reïntegratiecontracten in 2003 waren de geïnterviewde regionale managementvertegenwoordigers over het algemeen positief te spreken: deregulering, waarbij trajectonderdelen worden betaald in plaats van afzonderlijke producten, kansen van regionale spelers en nieuwe toetreders (alhoewel het aantal relatief kleine tranches per opdracht, nu 1, nog wel wat mag worden uitgebreid), de openbare procedure waarbij bedrijven meteen een offerte indienen en ook de beoordeling in een algemene ronde en een regionale ronde worden als positief ervaren door de respondenten. Verder vindt men het huidige Programma van Eisen een grote verbetering in vergelijking met het Bestek van de vorige aanbestedingsprocedure. Er is een duidelijke kwaliteitslag gemaakt ten opzichte van de vorige aanbestedingsprocedures, daarover is iedereen het eens.

Uit de interviews met vertegenwoordigers uit de projectgroep, regiomanagers en beoordelaars is verder gebleken dat er tot op zekere hoogte een spanningsveld bestaat tussen landelijke beleidsvorming en regionale praktijk/belangen. Op dit punt verdient het aanbeveling om aandacht te besteden aan de communicatie tussen beide geleidingen.

2.3 **Uitvoering van het Programma van Eisen**

In de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 is in tegenstelling tot de aanbestedingen 2002 gebruik gemaakt van een openbare aanbestedingsprocedure. Dat betekent dat reïntegratiebedrijven meteen een offerte hebben ingediend, zonder voorafgaande selectie. Verder heeft de beoordeling van offertes in twee rondes plaatsgevonden: een eerste algemene ronde en een tweede inhoudelijke 'regionale' ronde. Beide beoordelingen hebben centraal in Zeist plaats gevonden. Ten slotte is er in meerdere rondes aanbesteed, waarbij het steeds om verschillende doelgroepen ging (in 2003 hebben in totaal 4 rondes plaatsgevonden). In dit deel van de rapportage is zowel de informatie afkomstig uit de interviews als uit de schriftelijke enquête zoals gehouden onder beoordelaars uit de regio gebruikt. Omdat de beoordelaars zich over het algemeen wat kritischer over de uitvoering hebben uitgelaten, is er voor gekozen om deze bevindingen apart weer te geven, waar dat van toepassing is (de schriftelijke vragenlijst voor regionale beoordelaars was beknopter dan de interviewlijst die gehanteerd is bij de regionale managementvertegenwoordiging).

2.3.1 *Wat er goed ging....*

Regionale managementvertegenwoordiging:

De regionale managementvertegenwoordigers zijn positief te spreken over de uitvoering van het PvE, er hebben zich weinig knelpunten voorgedaan in de uitvoering. Zo is men unaniem tevreden over het ineenschuiven van de selectie- en gunningsfase. De beoordeling in twee rondes pakte in de praktijk ook goed uit. Er is een goede professionaliseringslag gemaakt in de beoordelingsteams. Verder is men van mening dat de interne administratieve lasten behoorlijk zijn verminderd in vergelijking met de vorige aanbestedingsprocedure.

Regionale beoordelaars:

Een ruime meerderheid van de regionale beoordelaars vindt het ineenschuiven van de selectie- en gunningsfase evenals de regionale managementvertegenwoordigers een verbetering ten opzichte van de procedure van vorig jaar. Men vindt deze werkwijze efficiënter en effectiever. Ook de beoordeling in twee rondes door een professioneel beoordelingsteam wordt door een meerderheid als positief bestempeld. Verder wordt de verdeling van de aanbesteding over meerdere rondes per jaar als positief ervaren door een meerderheid van de regionale beoordelaars. Het is volgens hen praktisch goed uitvoerbaar en door een betere focus op doelgroepen, kan men zich beter richten op de materie en de voorwaarden. Ook kan op deze wijze het capaciteitsbeslag beter gehanteerd worden, aldus een respondent. Wel geeft een meerderheid van de respondenten aan dat door deze verdeling over meerdere rondes per jaar de werkdruk toegenomen is. Volgens een viertal respondenten is de werkdruk nu zelfs onacceptabel hoog geworden.

Over het PvE is het merendeel van de respondenten goed te spreken. Zij zijn van mening dat het PvE voldoende informatie biedt om offertes goed te kunnen beoordelen. Ook vindt een meerderheid dat de gunningscriteria voldoende helder waren.

Verder zijn alle respondenten van mening dat nieuwkomers voldoende kansen gehad hebben om mee te dingen in de aanbesteding 2003. Tevens vindt een meerderheid van de respondenten dat regionale spelers voldoende kansen gehad hebben om mee te dingen in de aanbestedingsrondes.

2.3.2 *En wat er minder goed ging...*

Algemeen

De bevindingen van een aantal regionale managementvertegenwoordigers luiden als volgt:

- De uiteindelijke gunning van de offertes gebeurde door de gunningscommissie. De interpretatieproblemen doen zich met name voor bij het criterium methodiek, dat juist regionaal werd ingevuld. Op dat punt is er te weinig invloed van (het regionaal) lijnmanagement. Met andere woorden: de regionale inbreng ontbreekt bij de finale beslissing, waar het vaak juist hangt op het regionaal ingevulde criterium methodiek.
- Bij de uitvoering van het Programma van Eisen moesten er op sommige onderdelen aanvullende instructies worden opgesteld door de Projectgroep, waardoor er volgens enkele geïnterviewden tot op zekere hoogte een willekeur in de beoordeling ontstond.
- Een enkele geïnterviewde vindt de kwartaalgewijze aanbesteding een te zware belasting voor het UWV en pleit voor een aanbesteding van één of twee keer per jaar. Met name voor casemanagers is het werk verzwaard, omdat er steeds weer andere reïntegratiebedrijven een contract gegund krijgen.
- De ervaring van een regio met specifieke ribs is te weinig meegewogen.
- Het overleg met deskundigen Wajong is voor verbetering vatbaar.

Administratieve lasten

- De administratieve lasten zijn weliswaar verminderd, toch moeten bedrijven nu meerdere malen per jaar dezelfde informatie aanleveren.

Scholing

- Ribs bieden, nu scholing standaardonderdeel van de trajectprijs is (en niet wordt vergoed uit de Wet Rea) nauwelijks nog scholing aan. Deze nieuwe regeling heeft dus een grote impact op het gedrag van reïntegratiebedrijven. Volgens nogal wat geïnterviewden lijkt de nieuwe regeling rondom scholing te ver door te schieten. Het is zeer onwaarschijnlijk dat cliënten nu, juist gezien de huidige economische situatie, geen scholing meer nodig hebben. Het is dan ook zorgwekkend dat er nagenoeg geen scholing in de offertes meer is opgenomen. Dit vraagt om een herbezinning op de gehanteerde financieringssystematiek bij de inzet van scholing.

Omschrijving doelgroepen

- Het gedeelte over doelgroepen riep een aantal vragen op. Er is behoefte aan meer helderheid in de uitvoeringsinstructies voor de verdeling over de verschillende doelgroepen, aldus een geïnterviewde.

Gunningscriteria

Op dit punt hebben zowel de regionale managementvertegenwoordigers als de regionale beoordelaars uitgebreid hun mening gegeven. We geven hierna eerst de bevindingen weer van de vertegenwoordigers van het regionale management en daarna de bevindingen van de regionale beoordelaars.

Regionale managementvertegenwoordiging over de gunningscriteria:

- Over het overkoepelende gunningscriterium 'economisch meest voordelige aanbidding' blijken de nodige misverstanden te bestaan. Alhoewel het bij dit criteri-

um gaat om de prijs/kwaliteitverhouding denken sommigen dat het uitsluitend om prijs gaat.

- Bij de criteria plaatsingspercentage en ervaringseis worden gelijklopende kritische kanttekeningen geplaatst: de toetsing van beide criteria is voor verbetering vatbaar.
- Methodiek wordt als een belangrijk, maar subjectief criterium bestempeld.
- Gunningen zijn gebaseerd op kwaliteit van offertes, hetgeen niet altijd overeenkomt met praktijkervaringen uit de regio.

De regionale beoordelaars over de gunningscriteria:

Alhoewel een meerderheid van de regionale beoordelaars aangaf de gunningscriteria voldoende helder te vinden, gaf een aantal aan de criteria met name op het punt van de ervaringseisen en het plaatsingspercentage onduidelijk te vinden. Als motivatie hierbij werd genoemd dat de ervaringseis niet altijd toetsbaar was, want soms door het rib zelf ingevuld. Ook was niet duidelijk op welke doelgroep de ervaringseis gebaseerd zou moeten zijn, evenals het vergelijkingsjaar. Ook zouden bedrijven worstelen met het aangeven van ervaring met opdrachtgevers anders dan het UWV. Bij het plaatsingspercentage werd eveneens de kritische kanttekening gemaakt dat het niet altijd helder was op welk jaar de cijfers betrekking moesten hebben en over welke toetsing UWV beschikt om opgegeven plaatsingscijfers te checken.

Over het overkoepelende gunningscriterium ‘economisch meest voordelige aanbidding’ is een meerderheid van de respondenten van mening dat niet altijd de bedrijven met het economisch meest voordelige aanbod de offerte gegund hebben gekregen. Ter motivatie wordt onder meer gesteld:

- de regio’s hebben invloed en het gaat niet alleen om geld,
- weinig realistische hoge trajectprijs wordt soms gecompenseerd door goede score op andere gunningscriteria.
- het kan soms lastig zijn om op basis van de puntenkaart een onderscheid te maken.
- in een aantal gevallen was het puntenaantal voor de algemene criteria zo hoog dat een regionale beoordeling nauwelijks uitmaakte.
- er ligt een sterke nadruk op het gunningscriterium prijs, waardoor het risico bestaat dat prijsstunters een gunning krijgen, zonder kwaliteit te leveren. Verder kunnen met name grote bedrijven lager offren, nog eens versterkt door het feit dat zij al gunningen gehad hebben.

Cliëntkeuzesjabloon

- Ribs zijn nu soms traag met het invullen van de cliëntkeuzesjablonen waardoor de arbeidsdeskundige of de casemanager bij WW soms geen handvatten heeft om een cliënt door te verwijzen.

Wajong

- Bij de beoordeling van offertes voor jonggehandicapten zijn de offertes eerst beoordeeld door terzake deskundige arbeidsdeskundigen. Hun adviezen zijn vervolgens door het beoordelingsteam van IR bekeken. In een aantal gevallen leidde dit tot verschillende beoordelingen.

Kansen regionale spelers

Vertegenwoordigers regionale managementteam:

Een aantal respondenten geeft aan dat er zich wat betreft de kansen van regionale spelers wel knelpunten hebben voorgedaan. Genoemd worden:

- Het gaat vaak om kleinere bedrijven die geen bulkprijzen kunnen hanteren. Zij hebben relatief hoge kosten en prijzen en krijgen daarom minder snel een contract gegund
- De trancheverdeling sluit kleine bedrijven uit: het volume per gunning is te groot

De regionale beoordelaars:

In de schriftelijke enquête is de regionale beoordelaars gevraagd of zij vinden dat er voldoende ruimte voor hen was om de eigen ervaringen met bedrijven mee te nemen in de beoordeling.

- Meer dan de helft van de beoordelaars is van mening dat zij niet voldoende ruimte hadden om hun eigen ervaring met bedrijven mee te nemen in de beoordeling. Dit werd door sommigen als volgt toegelicht:
- Goed scoren op aantal onderdelen compenseert te vaak een bestaand negatief beeld
- Eigen (regionale) bevindingen worden overruled door andere gunningscriteria
- Er werd rekening gehouden met iedere willekeurige ervaring uit het land. Dus een goede ervaring in Zuid woog zwaar voor de beoordeling in Noord, ook al was de ervaring daar minder.

No cure no pay en afroming

De meningen van de regionale managementvertegenwoordigers omtrent het no cure no pay principe zijn verdeeld. Sommigen zien weliswaar de potentiële nadelen (na behaling plaatsingspercentage niets meer met de rest doen en risico bij zwakke groepen, afroming), toch vinden zij dat door de huidige invulling door het UWV de nadelen niet direct spelen en dat het een goede manier is om bedrijven tot efficiënt en effectief handelen te bewegen. Noodzakelijke voorwaarde om het gevaar van afroming tegen te gaan is dat UWV de uitval goed blijft bewaken.

Het voordeel van de 'no cure no pay' financieringssysteem is dat bedrijven zich bewust worden van de noodzaak tot efficiëntie. Anderen zijn expliciet van mening dat deze vorm van resultaatfinanciering nadelen heeft: het UWV komt op te grote afstand te staan van reïntegratievoorzieningen. Alleen het resultaat telt en niet de weg ernaar toe.

2.4 Mogelijke verbeterpunten in totstandkoming Programma van Eisen

Communicatie:

- In eerder stadium overleg met regiomanagers over de omvang van de tranches
- Met name bij Wajong kijken naar bredere kader en afstemming met andere betrokken instanties.
- Betere voorlichting en begeleiding van cliënten: er ontbreekt nu nog een naslagwerk en er is angst voor indienen van klachten uit angst voor sancties.

Betrokkenheid divisies en regio's

- In eerder stadium divisies WW en AG betrekken bij het samenstellen van PvE. Nu gebeurde dit nog teveel op ad hoc basis. Hetzelfde geldt voor de invloed van de regio's.

Wajong

- Een geïnterviewde vraagt zich af of Wajong-populatie wel opnieuw aanbesteed moet worden. Deze cliënten worden vaak al van jongs af aan ondersteund door een lokaal/regionaal netwerk. In de aanbesteding zoals die nu wordt gehanteerd krijgen deze lokale/regionale partijen niet altijd een gunning of brengen zij geen

offerte uit, omdat de omvang van de tranches nog te groot is voor hun vaak beperkte capaciteit.

2.5 Mogelijke verbeterpunten bij de uitvoering van Programma van Eisen

Algemeen

- Met name de regionale beoordelaars zouden de regionale beoordeling graag weer decentraal, terug in de regio zien. In één regio wil men zelfs tijdens de eerste algemene beoordelingsronde een beoordeling in de regio. Hier wordt door een andere respondent tegenin gebracht dat meer regionale vrijheid zou resulteren in zes verschillende aanpakken, hetgeen niet wenselijk is.
- Bij fouten in offertes zouden beoordelaars de offerte niet in behandeling moeten nemen of het rib in de gelegenheid moeten stellen correcties door te voeren. Nu is dit vrij ondoorzichtig.
- Wellicht kan een standaard mondelinge toelichting door ribs bij de offerte meer en sneller duidelijkheid scheppen. Zeker gezien het feit dat sommige offertes een standaardtekst lijken te bevatten.
- Bij de beoordeling moet meer waarde gehecht worden aan regionale ervaringen met ribs
- UWV moet meer gebruik maken van eigen (regionale) kwantitatieve ervaringsgegevens en deze in de procedure inbrengen. Daarbij kan gedacht worden aan informatie van contractbeheer, klantmanagement en lopende contracten (kwartaalgesprekken door districtmanagers met ribs over voortgang).
- Het is de vraag of voor alle cliënten alle trajectonderdelen noodzakelijk zijn. Aan de hand van cliëntprofielen kan worden vastgesteld wat nodig is voor een cliënt. Dat vergt een goede bestandsanalyse van afgeronde trajecten. Op deze wijze kan een systeem van los in te kopen trajectonderdelen worden geïntroduceerd.
- Breng rust in de samenstelling van de doelgroepen. Daar hebben zich de afgelopen jaren (te) veel veranderingen bij voorgedaan, waardoor een vergelijking van prestaties van ribs in de tijd lastig wordt.
- Het Programma van Eisen zou nog beknopter mogen zijn.

Administratieve lasten

- Ribs zouden slechts eenmalig standaardinformatie elektronisch hoeven aan te leveren (bv. Bewijs van inschrijving KvK). Alleen wanneer er iets verandert in deze basisgegevens moet opnieuw worden aangeleverd.
- Een digitalisering van de aanbesteding (indienen van elektronische offerte) zou de administratieve lasten verder kunnen reduceren.

Gunningscriteria

Algemeen

- Er zou een format moeten komen met een overzicht van geleverde (regionale) prestaties van een rib met daarin zaken als gerealiseerde gemiddelde prijs per traject per doelgroep, tijdigheid van de rapportage en informatie, uitvalpercentage, financiële afwikkeling etc.

Prijs

- Om te voorkomen dat prijsstunters hun slag slaan, zou er per doelgroep een ondergrens voor de prijs vastgesteld kunnen worden, offranden die onder deze prijsbodem aanbieden, zouden af moeten vallen.

Methodiek

- Om het subjectieve criterium methodiek te objectiveren, zouden er wellicht gesprekken gevoerd kunnen worden met ribs, waarin hen gevraagd wordt de voor-

gestelde methodiek toe te lichten. Verder zouden er van tevoren criteria aangelegd moeten worden voor wat de passende/goede methodiek is voor een bepaalde doelgroep.

Plaatsingspercentage en ervaring

- De koppeling van geoffreerde plaatsingscijfers aan geleverde prestaties in het verleden op dit punt verdient extra aandacht. Hetzelfde geldt voor regionale ervaring.
- Er zou meer onderzoek moeten komen naar het effect van conjuncturele ontwikkelingen op plaatsingsresultaten van ribs.

Scholing

- Scholing weer apart geoffreerd moeten worden, maar wel met toevoeging van een resultaatprikkel om te voorkomen dat er geschoold gaat worden om de scholing zelf.
- Er zou onderzoek gedaan moeten worden naar de invloed van scholing op de duurzaamheid van plaatsing.

Wajong

- Bij de beoordeling van de offertes van jonggehandicapten kan beter meteen door het beoordelingsteam samen met deskundigen gekeken worden naar de offertes, in plaats van dit in twee afzonderlijke stappen te doen.

Engels model

- Veel respondenten zijn voorstander van het Engelse model waarbij er met een vaste lijst van aanbieders wordt gewerkt. Dit heeft als belangrijk voordeel dat er een duurzame relatie tussen UWV en rib ontstaat, hetgeen een kwalitatief goede reïntegratievoorziening met zich meebrengt. Wel is het belangrijk dat er heldere criteria komen voor plaatsing op de lijst (Borea geeft te kennen het van groot belang te vinden betrokken te zijn bij de totstandkoming van deze criteria), er ruimte blijft voor nieuwkomers en dat de prestaties van de vaste aanbieders goed gemonitord worden.

Cliëntkeuzesjabloon

- UWV moet termijnen voor invullen cliëntkeuzesjabloon beter bewaken, opdat arbeidsdeskundige en casemanager WW niet met lege handen staan bij doorverwijzing cliënt.

2.6 Conclusie

De interne evaluatie van de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 maakt duidelijk dat er een duidelijke kwaliteitsslag is gemaakt ten opzichte van de procedure in 2002. Niet alleen is het Programma van Eisen een stuk verbeterd ten opzichte van het Bestek uit de vorige procedure, ook in de uitvoering zijn de nodige verbeteringslagen gemaakt.

Zetten we de belangrijkste onderzoeksvragen die (ook) betrekking hebben op de interne evaluatie nog eens op een rij, dan kunnen op basis van de onderzoeksresultaten de volgende conclusies worden getrokken:

1. Heeft het Programma van eisen reïntegratiecontracten 2003 en de toepassing ervan door het UWV geleid tot een transparante procedure?

Geconcludeerd kan worden dat het PvE reïntegratiecontracten 2003 over het algemeen heeft geleid tot een transparante procedure. Met name in de toepassing zijn wat 'oneffenheden' geconstateerd die vooral betrekking hebben op uitvoeringsinstructies (wanneer wel of niet doelgroep) en de besluitvorming rondom de uiteindelijke gunningen (straffen/belonen).

2. Is de transparantie van de gehanteerde procedure verbeterd in vergelijking met de procedure zoals gehanteerd in de vorige aanbestedingsprocedure?

De transparantie is in de ogen van alle betrokken UWV medewerkers zeker toegenomen in vergelijking met de vorige aanbestedingsprocedure.

Wel waren er nog enkele aanmerkingen op sommige criteria, zoals op de spreiding in resultaatpercentages en het criterium 'methodiek'.

3. en 5. Heeft de gehanteerde financieringssystematiek geleid tot meer marktwerking in vergelijking met de vorige aanbestedingsprocedure? Wat kan in dat opzicht gezegd worden in termen van effectiviteit en doelmatigheid?

De gehanteerde financieringssystematiek 'no cure no pay' heeft tot meer marktwerking geleid in die zin dat er efficiënter en effectiever wordt gereïntegreerd door reïntegratiebedrijven, aldus een aantal respondenten. Dit uit zich onder meer in het feit dat er

scherper op prijs wordt geoffreerd door reïntegratiebedrijven. Toch lagen de prijzen gemiddeld hoger dan verwacht door UWV: de puntenkaart is op dit punt naar boven toe bijgesteld. Verder staat de gehanteerde financieringsystematiek tot op zekere hoogte op gespannen voet met gehanteerde gunningscriteria: met name het criterium methodiek richt zich op de inhoud van het traject, terwijl de financieringsystematiek de nadruk op output legt.

4. Welke consequenties heeft de gehanteerde financieringsystematiek voor de mogelijke afoming door reïntegratiebedrijven?

De 'no cure no pay' financieringsystematiek brengt weliswaar het risico van afoming met zich mee, maar door een goede monitoring van de uitval wordt dit risico zoveel mogelijk ingedamd.

6. Welke consequenties heeft de gehanteerde financieringsystematiek voor de mogelijke afoming door reïntegratiebedrijven?

Door een goede bewaking van de terugmelding door reïntegratiebedrijven en door het toepassen van een mildere financieringsystematiek (no cure less pay) voor de moeilijke doelgroepen lijkt het gevaar van afoming ingedamd.

7. Is de gehanteerde financieringsystematiek een goede manier om uiteindelijk te komen tot een model van 'preferred supplier' te komen? Zijn er in dit verband objectieve kwaliteitscriteria te geven?

Het lijkt evident dat er het best gewerkt kan gaan worden met een vaste lijst van aanbidders met wie langerlopende contracten worden aangegaan. Belangrijk daarbij is af te gaan op (regionale) kwantitatieve ervaringsgegevens van UWV met bepaalde bedrijven. Tevens dienen de resultaten van deze bedrijven blijvend gemonitord te worden en moet er naast de vaste aanbidders ruimte zijn voor nieuwe aanbidders.

8. Hebben nieuwe spelers en regionale spelers meer kansen gehad in vergelijking tot de vorige aanbestedingsprocedure?

Op deze vraag lijkt ondubbelzinnig 'ja' geantwoord te kunnen worden. Zowel nieuwe spelers als regionale spelers hebben meer kansen gekregen. Dat betekent niet dat ze ook meer gunningen hebben gehad. Met name door de weging van de criteria, waarbij de inbreng van de regio (methodiek) volgens sommigen te licht woog, hebben regionale spelers soms misgegrepen.

9. Hoe is het scholingsaanbod vormgegeven in de aanbesteding?

In de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 maakt scholing voor het eerst deel uit van de standaardtrajectprijs. De gehanteerde 'no cure no pay' financieringsystematiek leidt ertoe dat bedrijven zo goedkoop mogelijk willen plaatsen. Door scholing onderdeel te maken van de trajectprijs, wordt de trajectprijs omhoog gestuwd. Dit is niet in het belang van de reïntegratiebedrijven onder de huidige financieringsystematiek. De indruk bestaat dan ook dat er nog maar nauwelijks scholing door reïntegratiebedrijven wordt aangeboden. Dit is een ongewenste ontwikkeling, waarover veel respondenten hun verontrusting uitspreken. Wel heeft de gehanteerde financieringsvorm mogelijk als voordeel dat er meer dan voorheen kritisch wordt nagedacht door reïntegratiebedrijven over de inzet van scholing.

Een goed onderzoek naar de effectiviteit van scholing lijkt gewenst.

10. Welke gevolgen heeft de gehanteerde procedure voor de administratieve lasten van reïntegratiebedrijven?

Door het ineenschuiven van de selectie- en gunningsronde en een ruimere omschrijving van de doelgroepen (en daarmee een afgenomen aantal offertes) zijn de lasten verminderd. Wel kunnen voor bedrijven die aan alle vier de rondes mee hebben gedaan de lasten behoorlijk groot zijn. In dit verband wordt de suggestie gedaan om de aanbestedingen te digitaliseren en bepaalde informatie slechts eenmalig aan te laten leveren. Alleen wanneer zich een wijziging in de aanwezige gegevens voordoet zou een nieuwe opgave nodig zijn.

11. Is het mogelijk om de procedure eenvoudiger of beter in te richten?

Er zijn verschillende suggesties gedaan om de procedure eenvoudiger of beter in te richten. De belangrijkste zijn:

- verdere digitalisering van de aanbesteding;
- de samenstelling van een lijst met preferred suppliers;
- Programma van Eisen verder inkorten;
- bij de beoordeling van offertes meer gebruik maken van eigen (regionale) ervaringsgegevens;
- maak een format op basis waarvan voor ieder reïntegratiebedrijf de geleverde prestaties worden bijgehouden (doorlooptijden, prijs, tijdigheid van rapportage, uitvalpercentage);
- per doelgroep een ondergrens in de prijs vaststellen, zodat prijsstunners niet hun slag kunnen slaan;
- koppel geoffreerde plaatsingscijfers aan geleverde prestaties in het verleden;
- laat scholing apart offeren, met toevoeging van een resultaatprikkel;
- laat onderzoek verrichten naar de invloed van scholing op de duurzaamheid van plaatsing.

3 Ervaringen van reïntegratiebedrijven

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de bevindingen van de bij de aanbestedingsprocedure betrokken externe partijen centraal. Het gaat daarbij om reïntegratiebedrijven en hun brancheorganisatie Borea en om de cliënten van het UWV zoals vertegenwoordigd in de cliëntenraden.

Wat betreft de reïntegratiebedrijven wordt verslag gedaan van de resultaten van een schriftelijke enquête onder alle bedrijven die een offerte hebben ingediend voor de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 en van een achttiental interviews met vertegenwoordigers van reïntegratiebedrijven. Verder is een interview gehouden met Borea en met de cliëntenraad van het UWV.

3.2 Schriftelijke enquête ribs

Aan alle bedrijven die een of meerdere offertes hebben ingediend voor de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 (dat wil zeggen de eerste drie ronden, de aanbesteding van de vierde ronde was ten tijde van het onderzoek nog niet afgerond) is een schriftelijke enquête gestuurd. In totaal is aan 120 bedrijven een schriftelijke enquête gestuurd.

3.2.1 *Respons*

In totaal stuurden 71 bedrijven een ingevulde vragenlijst retour voor de uiterlijke sluitingsdatum. Dat betekent een respons van bijna 60%.

Een eerste analyse van de respons laat zien dat 62% van de responderende bedrijven ook in 2002 aan de aanbestedingsprocedure van het UWV heeft meegedaan. Verder heeft 56% van de bedrijven in de aanbestedingsprocedure (ook) geoffreerd als nieuwe toetreder. Dit relatief hoge percentage kan verklaard worden door de 'opgerekte' definitie van nieuwkomer die in de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 is gehanteerd.

In de navolgende paragrafen zullen de antwoorden van de bedrijven in de tabellen steeds in percentages worden uitgedrukt. In de tabellen staan steeds ook de totale percentages vermeld. Daarbij maken we een onderscheid in twee soorten bedrijven: bedrijven die geen opdracht is gegund (ng) en bedrijven die één of meerdere opdrachten zijn gegund (gg). Omdat de enquête voor een deel overeenkomt met de enquête die is gehouden voor de evaluatie van de aanbestedingsprocedure 2002, zal daar waar mogelijk een vergelijking gemaakt worden met de uitkomsten van de schriftelijke enquête van vorig jaar.

3.2.2 *Algemene kenmerken*

Hierna zal een aantal achtergrondgegevens worden gepresenteerd van de bedrijven die hebben meegewerkt aan de enquête.

Omvang bedrijven

De bedrijven is gevraagd uit hoeveel personeelsleden het bedrijf bestaat. De antwoorden laten het volgende beeld zien:

Tabel 3.2.2 a: Omvang

Aantal	Ng	Gg	Totaal
Tot 10 werknemers	31%	31%	31%
10 – 50 werknemers	45%	24%	37%
50 – 100 werknemers	12%	10%	11%
> 100 werknemers	12%	35%	21%

Bijna de helft van de gegunde bedrijven (45%) heeft meer dan 50 werknemers in dienst, terwijl van de niet-gegunde bedrijven slechts een kwart meer dan 50 werknemers in dienst heeft.

In de evaluatie van vorig jaar was het aandeel grote bedrijven met gunningen iets groter: 48%.

Leeftijd bedrijf

Vervolgens is de bedrijven de vraag gesteld sinds welk jaar het bedrijf in de huidige vorm reïntegratiediensten aanbiedt. Een kleine 28% van alle offererende bedrijven bestaat al langer dan vijf jaar. Onder hen bevinden zich naar verhouding wat meer gegunde bedrijven (31%) dan niet gegunde bedrijven (25%). Ten opzichte van de evaluatie van vorig jaar is het aandeel bedrijven dat langer dan vijf jaar bestaat, kleiner.

Doelgroepen

De bedrijven is gevraagd ten behoeve van welke doelgroepen zij hun dienstverlening aanbieden. De resultaten van de enquête maken duidelijk dat naar verhouding het grootste deel van de reïntegratiebedrijven (23%) voor alledrie de onderscheiden doelgroepcategorieën (zoals verdeeld over de drie rondes) dienstverlening aanbiedt. Onder hen bevinden zich naar verhouding meer gegunde (31%) dan niet gegunde (17%) bedrijven.

Landelijke of regionale dienstverlener

Nagegaan is of de bedrijven uitsluitend landelijk werken dan wel binnen één of enkele regio's, dan wel beide.

Tabel 3.2.2b : Landelijke of regionale speler

Soort speler	Ng	Gg	Totaal
Landelijk	29%	45%	35%
Regionaal	60%	38%	51%
Beide	12%	17%	14%

Regionale spelers

De resultaten uit tabel 3.2.2.b laten zien dat van de niet gegunde bedrijven 60% uitsluitend als regionale speler optreedt. Onder gegunde bedrijven is het aandeel regionale spelers aanmerkelijk lager: 38%. Toch is dit percentage regionale spelers dat een gunning heeft gekregen aanmerkelijk hoger dan in de vorige aanbestedingsprocedure (toen nog 29%).

Landelijke spelers

Onder de gegunde bedrijven ligt het percentage bedrijven dat uitsluitend als landelijke speler optreedt het hoogst: 45%. In vergelijking met de evaluatie van de aanbestedingsprocedure 2002 ligt dit percentage gegunde bedrijven dat uitsluitend landelijk werkt op bijna hetzelfde niveau (46%).

3.2.3 *Mening inzake inrichting procedure*

Ten opzichte van de procedure van vorig jaar zijn op een aantal punten belangrijke wijzigingen aangebracht. We zullen hierna nagaan hoe de reïntegratiebedrijven die deze vergelijking kunnen maken deze procedurele wijzigingen hebben ervaren.

Gefaseerde aanbesteding

Op de eerste plaats heeft de aanbesteding over meerdere rondes plaatsgevonden, verspreid over het jaar.

Tabel 3.2.3a: Gefaseerde aanbesteding: verbetering t.o.v. procedure 2002?

Mening	Ng	Gg	Totaal
Verslechtering	15%	0%	9%
Geen verschil	70%	68%	70%
Verbetering	15%	32%	22%

Desgevraagd laat ruim tweederde van de bedrijven weten geen verschil met de procedure uit 2002 op dit punt te zien. Bijna een kwart van de bedrijven vindt de procedure op dit punt verbeterd.

Meteen offerte indienen

Op de tweede plaats zijn in de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 de selectie- en offertefase ineen geschoven en hebben de bedrijven meteen een offerte in moeten dienen.

Tabel 3.2.3b: Meteen offerte indienen: verbetering t.o.v. procedure 2002?

Mening	Ng	Gg	Totaal
Verslechtering	23%	5%	15%
Geen verschil	30%	18%	25%
Verbetering	47%	77%	60%

Tabel 3.2.3b laat zien dat een meerderheid (60%) van de bedrijven het ineenschuiven van de selectie- en gunningsfase een verbetering vindt ten opzichte van de procedure uit 2002. Van de gegunde bedrijven vindt zelfs meer dan driekwart dit een verbetering.

Belangrijkere rol regionale spelers

Op de derde plaats is met het Programma van Eisen aanbesteding reïntegratiecontracten 2003 beoogd om regionale spelers meer kansen te bieden in regionale opdrachten.

Tabel 3.2.3c: Belangrijkere rol regionale spelers?

Mening	Ng	Gg	Totaal
Ja	46%	67%	54%
Nee	54%	33%	46%

Meer dan de helft van de bedrijven geeft te kennen dat regionale spelers inderdaad een belangrijkere rol spelen in de regionale opdrachten. 46% van de bedrijven geeft aan dat

dit niet het geval is. Hierop zullen we terug komen in het gedeelte van het onderzoek waar de interviews worden besproken.

Belangrijkere rol nieuwe toetreders

Op de vierde plaats had het Programma van Eisen reïntegratiecontracten 2003 ten doel om nieuwe toetreders meer kansen te bieden om contracten te verwerven.

Tabel 3.2.3d: Meer kansen nieuwe toetreders?

Mening	Ng	Gg	Totaal
Ja	18%	59%	33%
Nee	82%	41%	67%

Eenderde van de respondenten die een vergelijking kan maken met vorig jaar, geeft aan dat met de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 nieuwe toetreders inderdaad meer kans op het verwerven van een contract hebben. Daarbij zijn aanmerkelijk meer gegunde dan niet gegunde bedrijven deze mening toegedaan. Tweederde van de bedrijven geeft aan dat zij van mening zijn dat nieuwe toetreders niet meer kansen hebben om contracten te verwerven. Onder hen bevinden zich naar verhouding veel niet gegunde bedrijven. Ook op dit onderdeel zullen we terugkomen bij het bespreken van de interviews met vertegenwoordigers van reïntegratiebedrijven.

Verbeterde keuzevrijheid voor cliënten

Op de vijfde plaats is in de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 geprobeerd om de keuzevrijheid van cliënten te verbeteren. Onder meer het hanteren van een clientkeuzesjabloon.

Tabel 3.2.3e: Verbeterde keuzevrijheid cliënten?

Mening	Ng	Gg	Totaal
Ja, verbetering	26%	24%	25%
Nee, verslechtering	10%	10%	10%
Geen verschil	65%	67%	65%

Tabel 3.2.3e laat zien dat bijna tweederde van de reïntegratiebedrijven geen verschil ziet ten opzichte van de aanbestedingsprocedure 2002 wat betreft de keuzevrijheid van cliënten. Ook op dit punt zullen we verderop bij het bespreken van de interviews terugkomen.

Omvang van de tranches

Geprobeerd is om de omvang van de tranches zodanig te formuleren dat zowel grote als kleinere reïntegratiebedrijven de opdracht aan zouden kunnen.

Tabel 3.2.3f: Omvang van de tranches

Mening	Ng	Gg	Totaal
Te groot	17%	0%	10%
Te klein	5%	11%	7%
Ging goed	76%	86%	80%
Anders	2%	3%	3%

Op basis van tabel 3.2.3f kan geconcludeerd worden dat het merendeel van de respondenten (80%) tevreden was over de omvang van de geformuleerde tranches.

Vervolgens is nagegaan of de omvang van de geformuleerde tranches als een verbetering kan worden beschouwd ten opzichte van de procedure zoals gehanteerd in 2002.

Tabel 3.2.3g: Verbetering in omvang van de tranches?

Mening	Ng	Gg	Totaal
Verbetering	31%	52%	40%
Verslechtering	16%	24%	19%
Geen verschil	53%	24%	42%

40% van de respondenten die een vergelijking kunnen maken geeft aan dat de procedure wat betreft de omvang van de tranches is verbeterd ten opzichte van de vorige procedure, waaronder naar verhouding meer gegunde dan niet gegunde bedrijven. Nog eens ruim 40% ziet geen verschil met de voorgaande procedure, waaronder naar verhouding meer niet gegunde dan gegunde bedrijven.

Resultaatfinanciering

De bedrijven is gevraagd wat zij vinden van de gehanteerde resultaatfinanciering, no cure no pay.

Tabel 3.2.3h: Kan men zich vinden in gehanteerde resultaatfinanciering

Mening	Ng	Gg	Totaal
Ja	42%	28%	36%
Nee	56%	52%	54%
Anders	2%	21%	10%

Uit bovenstaande tabel 3.2.3h komt naar voren dat meer dan de helft van de bedrijven zich niet kan vinden in de gehanteerde resultaatfinanciering. Overigens kan ruim een derde van de respondenten zich wel in deze vorm van financiering vinden, waaronder naar verhouding meer niet gegunde dan gegunde bedrijven.

Scholing als standaardonderdeel van de trajectprijs

In de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 vormen de scholingskosten voor het eerst onderdeel van de trajectprijs. Deze kosten worden in principe niet meer apart vergoed door het UWV.

Tabel 3.2.3i: Scholing als standaardonderdeel van de trajectprijs

Mening	Ng	Gg	Totaal
Bevordert kritische beoordeling noodzaak scholing	20%	14%	17%
Beperkend voor duurzame arbeidsinpassing	53%	48%	51%
Anders	23%	31%	26%
Geen mening	5%	7%	6%

Tabel 3.2.3i maakt duidelijk dat meer dan de helft van de respondenten van mening is dat het opnemen van scholing als onderdeel van de trajectprijs belemmerend werkt op de bevordering van duurzame arbeidsinpassing van arbeidsgehandicapten.

Bijdrage Programma van Eisen aan transparante markt

Ten slotte is de bedrijven gevraagd of zij van mening zijn dat het Programma van Eisen Reïntegratiecontracten 2003 bijdraagt aan een transparante markt met gelijke kansen voor gelijkwaardige bedrijven.

Tabel 3.2.3j: Bijdrage PvE aan transparante markt

Mening	Ng	Gg	Totaal
Ja	15%	48%	29%
Nee	65%	28%	49%
Geen mening	20%	24%	22%

Uit de antwoorden op deze vraag blijkt dat bijna de helft van de respondenten van mening is dat het huidige PvE niet bijdraagt aan een transparante markt. Onder hen bevinden zich naar verhouding veel niet gegunde bedrijven. Bijna de helft van de gegunde bedrijven (48%) is van mening dat het PvE wel bijdraagt aan een transparante markt.

3.2.4 *Uitbrengen van een offerte*

In de enquête is de offerende reïntegratiebedrijven vervolgens een aantal vragen gesteld over het uitbrengen van de offerte

PvE als transparante leidraad

De reïntegratiebedrijven is gevraagd of het PvE hen een voldoende transparante leidraad verschaft voor het schrijven van offertes.

Tabel 3.2.4a: Programma van Eisen transparante leidraad voor schrijven offertes?

Mening	Ng	Gg	Totaal
Ja	69%	69%	69%
Nee	19%	10%	16%
Neutraal	12%	21%	16%

Ruim tweederde (69%) van alle respondenten is van mening dat het PvE een voldoende transparante leidraad biedt voor het schrijven van offertes. Dit geldt zowel voor de gegunde als voor de niet gegunde bedrijven.

Website www.aanbestedingreintegratie.nl

Vervolgens is de bedrijven gevraagd of de website www.aanbestedingreintegratie.nl alle relevante informatie geeft die nodig is voor het schrijven van een offerte.

Tabel 3.2.4b: Biedt website alle relevante informatie?

Mening	Ng	Gg	Totaal
Ja	41%	52%	45%
Nee	29%	17%	24%
Neutraal	31%	24%	28%
Geen gebruik van gemaakt	0%	7%	3%

De antwoorden op de vraag of de website alle relevante informatie geeft voor het schrijven van een offerte laten zien dat bijna de helft van de respondenten vindt dat dat inderdaad het geval is. Toch vind nog bijna een kwart van de bedrijven dat de website niet alle relevante informatie bevat.

Elektronische helpdesk

Tijdens de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 kon gebruik gemaakt worden van een elektronische helpdesk (aanbestedingreintegratie@UWV.nl). Gevraagd is of deze helpdesk voldeed aan de informatiebehoefte van de offererende reïntegratiebedrijven.

Tabel 3.2.4c: Voldoet elektronische helpdesk aan informatiebehoefte?

Mening	Ng	Gg	Totaal
Ja	26%	36%	30%
Nee	31%	21%	27%
Neutraal	24%	11%	19%
Geen gebruik van gemaakt	19%	32%	24%

Tabel 3.2.4c laat zien dat 30% van de respondenten van mening is dat de elektronische helpdesk voldeed aan de informatiebehoefte. Een bijna even groot deel (27%) is echter van mening dat dit niet het geval is. Opvallend is verder dat bijna een kwart van de respondenten aangeeft geen gebruik te hebben gemaakt van de elektronische helpdesk.

Communicatie in offertefase in vergelijking met vorig jaar

Hierna is de bedrijven gevraagd hoe zij de communicatie met het UWV in de offertefase waarden in vergelijking met vorig jaar.

Tabel 3.2.4d: Communicatie in offertefase in vergelijking met vorig jaar

Mening	Ng	Gg	Totaal
Beter	20%	30%	24%
Slechter	17%	5%	12%
Gelijk gebleven	63%	65%	64%

Bijna tweederde (64%) van de responderende reïntegratiebedrijven die een vergelijking kunnen maken, vindt dat de communicatie met het UWV in de offertefase gelijk is gebleven. Dat geldt zowel voor gegunde als voor niet gegunde bedrijven. Ruim 10% van de bedrijven, waaronder naar verhouding veel niet gegunde bedrijven, is van mening dat de communicatie slechter is verlopen.

Tevredenheid met informatievoorziening UWV

De reïntegratiebedrijven is tevens gevraagd om een tevredenheidsoordeel te geven over de informatievoorziening vanuit het UWV, variërend van zeer ontevreden (1 punt) tot zeer tevreden (5 punten).

Gemiddeld geven de reïntegratiebedrijven het UWV op dit punt een 3.15. Gegunde bedrijven waarden het UWV op dit punt gemiddeld iets hoger (3.45) dan niet gegunde bedrijven (2.85).

Administratieve lasten

Een van de uitgangspunten van het PvE aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 was dat de administratieve lasten van de reïntegratiebedrijven verder teruggebracht moesten worden, ook in de offertefase. Om vast te stellen of reïntegratiebedrijven van mening zijn dat het UWV hierin is geslaagd, is een aantal vragen gesteld over de administratieve lasten die de aanbestedingsprocedure 2003 met zich mee heeft gebracht voor offererende reïntegratiebedrijven.

Eerst is gevraagd hoe de bedrijven de administratieve lasten hebben ervaren.

Tabel 3.2.4e: Ervaring met administratieve lasten

Mening	Ng	Gg	Totaal
Onevenredig zwaar	48%	32%	41%
Acceptabel	41%	57%	47%
Anders	12%	11%	11%

Bijna de helft van de respondenten (47%) vindt de administratieve lasten acceptabel. Onder hen bevinden zich naar verhouding meer gegunde bedrijven. Ruim 40% van de respondenten vindt de administratieve lasten onevenredig zwaar.

Hierna is de respondenten gevraagd hoe zij de administratieve lasten beoordelen in vergelijking met de aanbestedingsprocedure uit 2002.

Tabel 3.2.4f: Administratieve lasten in vergelijking met vorig jaar

Mening	Ng	Gg	Totaal
Zwaarder	18%	19%	18%
Lichter	29%	33%	31%
Gelijk gebleven	54%	48%	51%

Iets meer dan de helft van de responderende reïntegratiebedrijven (51%) die een vergelijking kunnen maken is van mening dat de administratieve lasten in vergelijking met de procedure van vorig jaar gelijk zijn gebleven. Bijna eenderde (31%) van hen vindt dat deze lasten lichter zijn geworden, terwijl 18% de lasten juist zwaarder vindt geworden. Opvallend is dat zich onder deze laatste groep naar verhouding meer gegunde dan niet gegunde bedrijven bevinden. Bij de bespreking van de interviews met reïntegratiebedrijven zullen we hier verder op ingaan.

Termijnen

Vervolgens is de reïntegratiebedrijven gevraagd of zij de termijnen waarbinnen zij dienden te reageren (binnen 30 werkdagen) toereikend vonden. Een ruime meerderheid van de bedrijven (86%) is inderdaad van mening dat ze termijn toereikend zijn.

3.2.5 *Gunningsfase*

In de enquête is de reïntegratiebedrijven een aantal vragen gesteld over de gunningsfase.

Gunningscriteria

In de aanbesteding van reïntegratiecontracten is bij de gunning een aantal gunningscriteria gehanteerd. Er was één overkoepelend gunningscriterium: de economisch meest voordelige aanbidding.

De reïntegratiebedrijven is allereerst gevraagd hoe zij dit overkoepelende gunningscriterium waarden.

Tabel 3.2.5a: Economisch voordeligste aanbidding

Mening	Ng	Gg	Totaal
Positief	19%	25%	21%
Negatief	41%	29%	36%
Anders	41%	46%	43%

Ruim een derde (36%) van de respondenten heeft een negatief oordeel over het overkoepelende gunningscriterium 'economisch voordeligste aanbidding', terwijl ruim een vijfde (21%) juist een positief oordeel over dit criterium heeft.

De categorie anders is hier het vaakst aangekruist door reïntegratiebedrijven. Hier wordt door bedrijven vaak aangegeven dat het voor hen niet inzichtelijk is hoe met dit criterium in de praktijk wordt omgegaan en wat het precies inhoudt. Anderen geven aan dat zij het idee hebben dat dit criterium wordt uitgelegd als 'de goedkoopste', terwijl het om de prijs/kwaliteitverhouding zou moeten gaan.

Hierna is de bedrijven gevraagd wat zij van het criterium 'ervaringseis' vinden.

Tabel 3.2.5b: Ervaringseis

Mening	Ng	Gg	Totaal
Positief	55%	85%	67%
Negatief	45%	15%	33%

Tabel 3.2.5b laat zien dat het merendeel van de bedrijven (tweederde) een positief oordeel heeft over het gunningscriterium 'ervaringseis'.

Vervolgens is gevraagd naar een oordeel over het criterium 'prijs'

Tabel 3.2.5c: Prijs

Mening	Ng	Gg	Totaal
Positief	45%	58%	50%
Negatief	55%	42%	50%

Over het criterium prijs zijn de meningen verdeeld: de helft van de respondenten heeft een positief oordeel over dit criterium. Onder hen zijn naar verhouding wat meer gegunde bedrijven. Het omgekeerde geldt voor de groep mensen met een negatief oordeel over het criterium prijs.

Hierna is de bedrijven om een oordeel gevraagd over het criterium 'plaatsingspercentage'

Tabel 3.2.5d: Plaatsingspercentage

Mening	Ng	Gg	Totaal
Positief	80%	83%	81%
Negatief	20%	17%	19%

Over het gunningscriterium 'plaatsingspercentage' zijn de respondenten overwegend goed te spreken: ruim 80% van hen heeft een positief oordeel over dit gunningscriterium.

Ten slotte is de reïntegratiebedrijven gevraagd hoe zij oordelen over het gunningscriterium 'methodiek'.

Tabel 3.2.5e: Methodiek

Mening	Ng	Gg	Totaal
Positief	90%	89%	89%
Negatief	11%	11%	11%

Tabel 3.2.5e maakt duidelijk dat het criterium 'methodiek' het beste uit de bus komt van alle gunningscriteria: een kleine 90% van de respondenten heeft een positief oordeel over dit gunningscriterium.

Weging van gunningscriteria

De reïntegratiebedrijven is tevens gevraagd of zij van mening zijn dat op basis van deze gunningscriteria de opdrachten aan het beste reïntegratiebedrijf gegund worden.

Tabel 3.2.5e: Gunning aan beste bedrijf?

Mening	Ng	Gg	Totaal
Ja	8%	18%	12%
Nee	54%	32%	45%
Sommige wel, sommige niet	39%	50%	43%

Geconcludeerd kan worden dat een minderheid van de respondenten (12%) van mening is dat de opdrachten op basis van de gunningscriteria gegund worden aan het beste bedrijf. Bij de bespreking van de interviews zullen we hier verder aandacht aan besteden.

De gunningscriteria worden volgens in een bepaalde rangorde gewogen. De reïntegratiebedrijven is gevraagd wat zij vonden van deze weging, zoals opgenomen in het PvE.

Tabel 3.2.5f: Weging van gunningscriteria

Mening	Ng	Gg	Totaal
Helder	50%	62%	55%
Niet helder	41%	21%	32%
Anders	10%	17%	13%

Tabel 3.2.5f laat zien dat meer dan de helft van de respondenten van mening is dat de weging van de gunningscriteria zoals opgenomen in het PvE helder is. Toch vindt nog bijna eenderde van de respondenten deze weging niet helder.

Vervolgens is de reïntegratiebedrijven gevraagd of zij zich konden vinden in de vastgestelde rangorde van de wegingsfactoren.

Tabel 3.2.5g: Kan men zich vinden in vastgestelde rangorde in wegingsfactoren?

Mening	Ng	Gg	Totaal
Ja	60%	55%	58%
Nee	35%	28%	32%
Anders	5%	17%	10%

Uit tabel 3.2.5g blijkt dat meer dan de helft (58%) van de respondenten zich kan vinden in de vastgestelde rangorde van wegingsfactoren. Bijna een derde van de respondenten kan zich niet in deze rangorde vinden. Bij de bespreking van de interviews zullen we hier verder op ingaan.

Algeheel oordeel over gunning

Hierna is de reïntegratiebedrijven gevraagd of zij bezwaren hebben tegen de gunning zoals die is verlopen tijdens de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003.

Tabel 3.2.5h: Bezwaren tegen verloop gunning?

Mening	Ng	Gg	Totaal
Ja	85%	21%	58%
Nee	15%	79%	42%

Gebleken is dat meer dan de helft van de respondenten (58%) bezwaren heeft tegen het verloop van de gunning. Hierbij doen zich overigens grote verschillen voor tussen gegunde en niet gegunde bedrijven.

Vervolgens is nagegaan of de reïntegratiebedrijven in het geval zij in meerdere regio's offertes hebben ingediend, verschillen hebben waargenomen in de wijze waarop de regio's zijn omgegaan met de gunning. Van de bedrijven die in meerdere regio's een offerte hebben ingediend, heeft 70% geen verschillen bemerkt in de gunning.

De reïntegratiebedrijven is tevens gevraagd of zij vinden dat er sprake is geweest van een eerlijk verloop van de gunningen.

Tabel 3.2.5i: Eerlijk verloop gunningen?

Mening	Ng	Gg	Totaal
Ja	35%	87%	58%
Nee	66%	13%	42%

Tabel 3.2.5i maakt duidelijk dat meer dan de helft van de respondenten van mening is dat er sprake is geweest van een eerlijk verloop van de gunningen. Overigens lopen hier de meningen van gegunde en niet gegunde bedrijven sterk uiteen.

Ook is de bedrijven gevraagd of de gunning op een heldere, duidelijke wijze tot stand is gekomen.

Tabel 3.2.5j: Gunning op heldere, duidelijke wijze?

Mening	Ng	Gg	Totaal
Ja	23%	59%	38%
Nee	77%	41%	62%

Ruim 60% van de respondenten is van mening dat de gunning niet op heldere, duidelijke wijze tot stand is gekomen. Ook hier zien we dat de meningen tussen gegunde en niet gegunde bedrijven sterk uiteen lopen.

Vervolgens is de reïntegratiebedrijven gevraagd hoe zij de gunning van offertes waarderen in vergelijking met de procedure uit 2002.

Tabel 3.2.5k: Gunning transparanter dan in 2002?

Mening	Ng	Gg	Totaal
Ja, transparanter	14%	37%	24%
Nee, minder transparant	20%	0%	11%
Even transparant	46%	37%	42%
Anders	20%	26%	23%

Tabel 3.2.5k laat zien dat bijna een kwart (24%) van de respondenten van mening is dat de gunning transparanter is verlopen dan de gunning in 2002. Ruim 40% van de reïntegratiebedrijven vindt de procedure op dit punt even transparant.

Tenslotte is gebleken dat van de respondenten een ruime meerderheid (87%) niet tevreden is over de terugkoppeling vanuit het UWV wanneer een offerte wordt afgewezen. Hierop zullen we terugkomen bij de bespreking van de interviews.

3.2.6 *Contracteringsfase*

Aan de bedrijven die in een van de drie rondes een of meer opdrachten gegund hebben gekregen is gevraagd welke ervaringen zij hebben met de contracteringsfase. Op de eerste plaats is nagegaan welke onderwerpen er tijdens de contractbesprekingen aan de orde zijn geweest.

Tabel 3.2.6a: Onderwerpen in contracteringsfase

Mening	Gg
Uitvalpercentage	38%
Plaatsingspercentage	52%
Kosten	31%
Doorlooptijden	45%
Ontbindende voorwaarden	28%
Verantwoordingsinformatie	48%
Voortgangsbewaking	52%
anders	48%

Tabel 3.2.6a laat zien dat als onderwerp van de contractbesprekingen het vaakst worden genoemd: plaatsingspercentage en voortgangsbewaking (beide 52%). Het minst vaak komen de de ontbindende voorwaarden aan de orde (28%).

Volgens een ruime meerderheid van de respondenten (90%) hebben er zich geen knelpunten voorgedaan tijdens de besprekingen. Ook heeft een meerderheid (76%) van hen een positief eindoordeel over de afgesloten contracten. Wanneer om een vergelijking gevraagd wordt met de contracteringsfase van vorig jaar geeft 59% van de respondenten te kennen dat zij de procedure op dit punt even transparant of transparanter vinden.

Ten slotte geeft 14% van de gegunde bedrijven te kennen dat zij bij de uitvoering van de contracten gebruik gaan maken van de dienstverlening van andere reïntegratiebedrijven.

3.3 **Samenvatting resultaten schriftelijke enquête**

In deze paragraaf zetten we de belangrijkste resultaten van de schriftelijke enquête onder alle reïntegratiebedrijven die een offerte hebben ingediend nog eens op een rij.

Algemene kenmerken

Hierna bespreken we de algemene kenmerken van de gegunde bedrijven ten opzichte van de niet gegunde bedrijven voor zover we verschillen hebben kunnen constateren.

Wanneer we de grootte van de gegunde en de niet gegunde bedrijven die responderden met elkaar vergelijken, dan blijkt dat een groter deel van de gegunde bedrijven meer dan 50 werknemers in dienst heeft. Ook is het aandeel gegunde bedrijven dat langer dan vijf jaar bestaat groter dan het aandeel niet gegunde bedrijven. Wel is het aantal responderende bedrijven dat langer dan vijf jaar bestaat kleiner dan in de evaluatie aanbestedingsprocedure 2002. Wat betreft de dienstverlening die voor verschillende doelgroepen wordt aangeboden, is het aandeel gegunde bedrijven naar verhouding groter onder de bedrijven die voor alledrie de doelgroepen dienstverlening aanbieden. Ook het werkgebied (uitsluitend regionaal of landelijk) van gegunde bedrijven verschilt van dat van niet gegunde bedrijven. Onder gegunde bedrijven is het aandeel regionale spelers aanmerkelijk lager (38%) dan onder de niet gegunde bedrijven (60%). Overigens

is het aandeel van regionale spelers onder het aantal gegunde bedrijven aanmerkelijk hoger dan vorig jaar.

Inrichting procedure

De aanbestedingsprocedure is ten opzichte van vorig jaar op een achttal punten gewijzigd.

1. De aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 vond over meerdere rondes plaats. Bijna een kwart van de bedrijven vindt de procedure op dit punt verbeterd.
2. Bedrijven konden meteen een offerte indienen, omdat de selectie- en offertefase in elkaar zijn geschoven. Een meerderheid van de bedrijven (60%) vindt het ineenschuiven van de selectie- en offertefase een verbetering ten opzichte van de procedure van vorig jaar.
3. Met het gehanteerde Programma van Eisen is ernaar gestreefd om regionale spelers meer kansen te bieden in de regionale opdrachten. Meer dan de helft van de bedrijven (54%) geeft te kennen dat dit inderdaad het geval is.
4. Het Programma van Eisen had ten doel om nieuwe toetreders meer kansen te bieden om contracten te verwerven. Tweederde van de bedrijven geeft te kennen dat nieuwe toetreders op dit vlak niet meer kansen hebben gekregen.
5. Er is geprobeerd om in de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 de keuzevrijheid van cliënten verder te verbeteren. Bijna tweederde van de reïntegratiebedrijven geeft aan dat zij op dit punt geen verschil zien met de procedure zoals die in 2002 is gehanteerd.
6. Er is geprobeerd de omvang van de tranches zodanig te formuleren dat zowel grote als kleinere reïntegratiebedrijven de opdracht aan zouden kunnen. Het merendeel van de respondenten (80%) geeft aan tevreden te zijn over de omvang van de tranches.
7. Er is in de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 voor de 'makkelijke doelgroepen' uitgegaan van het 'no cure no pay' financieringsprincipe. Gebleken is dat meer dan de helft van de bedrijven zich niet kan vinden in de gehanteerde resultaatfinanciering.
8. De scholing maakt in de aanbestedingsprocedure 2003 deel uit van de standaard trajectprijs. Meer dan de helft van de reïntegratiebedrijven geeft aan dat dit belemmerend werkt op de bevordering van duurzame arbeidsinpassing van arbeidsgehandicapten.

Uitbrengen van een offerte

Ruim tweederde van de reïntegratiebedrijven vindt dat het Programma van Eisen een voldoende transparante leidraad biedt voor het schrijven van offertes. Over de website is men wat minder tevreden: terwijl 45% van de bedrijven van mening is dat deze site voldoende informatie bevat, geeft bijna een kwart van de bedrijven aan dat deze website niet alle relevante informatie bevat die nodig is voor het schrijven van een offerte. Hetzelfde geldt voor de elektronische helpdesk: volgens 30% van de bedrijven voldeed de helpdesk aan de informatiebehoefte, maar een bijna evengroot deel van de bedrijven is van mening dat dit niet het geval is.

Bijna de helft van de respondenten (47%) vindt de administratieve lasten acceptabel. Toch vindt ruim 40% van de reïntegratiebedrijven deze lasten onevenredig zwaar.

Over de termijnen die gemoeid zijn met het schrijven van een offerte (binnen 30 werkdagen) zijn de reïntegratiebedrijven overwegend positief te spreken.

Gunningsfase

Over het overkoepelende gunningscriterium 'economisch voordeligste aanbieder' worden veel opmerkingen gemaakt door de reïntegratiebedrijven. Voor velen van hen is het onduidelijk wat daar onder wordt verstaan en/of hoe dat criterium in de praktijk wordt ingevuld. Ook wordt de opmerking gemaakt dat in de praktijk toch vooral naar prijs wordt gekeken en dat kwaliteit op de achtergrond is geraakt.

Over de gunningscriteria methodiek (89%), plaatsingspercentage (81%), ervaringseis (67%) zijn de respondenten overwegend positief te spreken. Over het criterium prijs zijn de meningen verdeeld. 50% van de bedrijven beoordeelt dit criterium positief en de andere helft negatief. Een minderheid (12%) van de respondenten is van mening dat de opdrachten op basis van de voornoemde gunningscriteria worden gegund aan het beste bedrijf. In dit verband vindt bijna eenderde van de respondenten de weging niet helder. Ook kan bijna een derde van de respondenten zich niet vinden in de rangorde in de weging.

Gebleken is dat meer dan de helft van de respondenten bezwaren heeft tegen het verloop van de gunning. 60% van hen geeft aan dat de gunning niet op heldere duidelijke wijze tot stand is gekomen. Tegelijk is meer dan de helft van de bedrijven van mening dat er wel sprake is geweest van een eerlijk verloop van de gunningen. Verder geeft bijna een kwart (24%) van de respondenten aan dat de gunning transparanter is verlopen dan de gunning in 2002.

Overigens heeft een meerderheid van de bedrijven (70%) die een offerte hebben ingediend in meerdere regio's geen verschillen waargenomen in de wijze waarop de regio's met de gunningen zijn omgegaan. Ten slotte is gebleken dat een ruime meerderheid van de bedrijven van wie een offerte niet is gegund ontevreden is over de opgaaf van reden door het UWV.

Contracteringsfase

Volgens een ruime meerderheid (90%) van de gegunde bedrijven hebben er zich geen knelpunten voorgedaan tijdens de besprekingen. Ook heeft een meerderheid (76%) van hen een positief eindoordeel over de afgesloten contracten.

3.4 Interviews met reïntegratiebedrijven

Voor het verzamelen van meer kwalitatieve informatie over de ervaringen van reïntegratiebedrijven met de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 is een achttiental interviews afgenomen met vertegenwoordigers van reïntegratiebedrijven. Daarbij hebben we ernaar gestreefd om zowel met nieuwkomers, als met uitsluitend regionale spelers als met oude bekenden als met niet gegunden en met gegunde bedrijven te spreken. De informatie uit de interviews wordt weergegeven aan de hand van een aantal thema's die centraal hebben gestaan in de interviews. Deze thema's zijn achtereenvolgens: wijzigingen in de procedure ten opzichte van vorig jaar, de gunningsfase, de contracteringsfase, communicatie met UWV, administratieve lasten, inzet scholing, keuzevrijheid cliënten, Boreakeurmerk, afoming, transparantie, de individuele reïntegratieovereenkomst (IOR), het Engelse model van aanbesteden en mogelijke verbeterpunten voor de komende procedure.

3.4.1 *Wijzigingen in de procedure*

Ineenschuiven van selectie- en gunningsfase

Het overgrote deel van de geïnterviewden is zeer te spreken over het ineen schuiven van de selectie- en gunningsfase. Hierdoor worden niet alleen de administratieve lasten van reïntegratiebedrijven teruggedrongen, ook motiveert het reïntegratiebedrijven om meteen met een gedegen offerte te komen. Door een enkel reïntegratiebedrijf wordt een kritische opmerking geplaatst: een voorselectie is juist handig, omdat dan slechts beperkt gegevens aangeleverd hoeven te worden. Nu moet meteen alles opgehoest worden.

Aanbesteding in meerdere rondes

De aanbesteding in meerdere rondes wordt als positief ervaren. Op deze manier wordt de druk op organisaties over het jaar verspreid. Bovendien stelt het de reïntegratiebedrijven in staat om zich goed te richten op een bepaalde doelgroep, in plaats van dat er tegelijk voor veel doelgroepen veel verschillende offertes ingediend moeten worden. Verder wordt het bedrijfsrisico op deze wijze gespreid. Een gemiste offerte kan bij een volgende ronde goedge maakt worden.

Meer kansen nieuwkomers

De reïntegratiebedrijven vinden het een goed streven om nieuwkomers meer kansen te geven. Toch geeft een aantal bedrijven aan dat voor hen niet geheel duidelijk is wanneer bedrijven als nieuwkomer worden beschouwd. Sommigen dachten een kans als nieuwkomer te maken, maar dat werd niet bewaarheid, terwijl anderen tegen verwachting in als nieuwkomer werden beschouwd. Verder vindt een aantal bedrijven het aantal tranches waarvoor nieuwkomers in aanmerking komen te klein.

Meer kansen regionale spelers

Ook vinden de geïnterviewden het een goede zaak dat regionale spelers meer kansen krijgen. Volgens sommigen hebben regionale spelers inderdaad meer kansen gehad in de procedure. Anderen vragen zich echter af of het criterium methodiek het geschikte instrument is om dit te bevorderen. Ook landelijke spelers kunnen beschikken over een goede specifieke methodiek voor een regio. Daarnaast is het maar de vraag wat het 'waarheidsgehalte' is van de aangeboden methodiek in offertes: "Het UWV kan nooit controleren of die methodiek daadwerkelijk toegepast wordt", aldus een geïnterviewde.

Scholing als standaardonderdeel van de trajectprijs

In de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 maakt scholing voor het eerst onderdeel uit van de trajectprijs. De reïntegratiebedrijven vinden dit geen goede ontwikkeling. De geïnterviewden zijn over het algemeen van mening dat deze regel hen terughoudend maakt bij het aanbieden van scholing. Door de 'no cure no pay' financieringssysteem zijn ze gedwongen zo goedkoop en kortdurend mogelijke trajecten aan te bieden. De inzet van scholing werkt in dat opzicht prijsopdrijvend en dus in hun nadeel. Bovendien is het voor bedrijven moeilijk om op voorhand in te schatten of en welke scholing nodig is in een traject. Concreet betekent dit dat bedrijven nu minder snel dan voorheen scholing aanbieden.

Over het algemeen is men wel de mening toegedaan dat in het verleden misschien iets te makkelijk scholing werd aangeboden. Toch vindt men het niet reëel om het risico nu volledig bij de reïntegratiebedrijven neer te leggen.

Resultaatfinanciering

No cure no pay heeft als voordeel dat het reïntegratiebedrijven dwingt om resultaten te behalen. No cure no pay dwingt echter ook tot bulkwerk. Voor kleine bedrijven werkt deze financieringssystematiek dan ook niet. Bovendien komen alle risico's bij het reïntegratiebedrijf te liggen, terwijl ook externe factoren van invloed zijn op het resultaat. Wel leidt deze financieringssystematiek volgens sommigen tot meer marktwerking in ieder geval qua prijs, waarbij de grote bedrijven het volumewerk verzorgen en de kleinere reïntegratiebedrijven zich richten op kleine projecten waarbij het gaat om creativiteit. Anderen zeggen dat deze financieringssystematiek de schijn van marktwerking geeft, maar dat er ondertussen een afkalving van kwaliteit plaatsvindt.

Financieren van trajectonderdelen

Terwijl in de vorige aanbestedingsprocedure nog werd gefinancierd op productniveau vindt de afrekening nu plaats op basis van trajectonderdelen. Over het algemeen zijn de reïntegratiebedrijven wel te spreken over de wijze van financieren. Een enkeling maakt een kritische kanttekening dat op deze wijze gestimuleerd wordt dat ook alle drie de trajectonderdelen worden gedeclareerd, terwijl soms maar 1 trajectonderdeel zou kunnen volstaan.

3.4.2 *Gunningsfase*

Gunningscriteria

Het overkoepelende gunningscriterium '*economisch meest voordelige aanbidding*' wordt door de meeste bedrijven als onduidelijk en vaag beschouwd. Sommigen bestempelen het als een black box.

Een andere geïnterviewde is van mening dat sommige gunningscriteria strijdig met elkaar zijn. Zo zou methodiek haaks staan op de gemiddelde doorlooptijd.

Ervaring

Terwijl sommigen dit een goed criterium vinden, zijn anderen van mening dat dit een slecht criterium is. Eén van de redenen daarvoor is dat er bij dit criterium met een referentiejaar wordt gewerkt. Soms kan een bedrijf net dat jaar een slecht jaar achter de rug hebben en wordt daar dan onmiddellijk voor gestraft. Een andere reden is dat ook nieuwkomers goede dienstverlening kunnen bieden. Ten slotte wordt aangegeven dat het UWV over onvoldoende eigen ervaringsgegevens beschikt om de opgegeven ervaringscijfers te checken.

Prijs

Met dit criterium hebben de geïnterviewden geen moeite.

Plaatsingspercentage

Ook plaatsingspercentage wordt door de meeste geïnterviewden als een adequaat criterium beschouwd. Wel was onduidelijk hoeveel dit percentage mocht afwijken van plaatsingspercentages uit het verleden. Ook wordt de opmerking gemaakt dat dat het onduidelijk is of het om reële, gegarandeerde of gewenste percentages gaat.

Methodiek

Ook over dit gunningscriterium wordt wisselend gedacht. De voorstanders zijn van mening dat dit criterium handvatten biedt om een toegevoegde waarde voor een doelgroep duidelijk te maken. Anderen vinden dit een subjectief criterium, waarbij het zeer onduidelijk is hoe dit door het UWV op waarde wordt geschat.

Objectieve criteria

Over de vraag of de gehanteerde criteria objectieve criteria zijn, wordt wisselend gedacht door de geïnterviewden. Sommigen zijn van mening dat het per definitie subjectieve criteria zijn: er wordt niet voor niets het woord gunnen gebezigd. Gunning zou pas objectief zijn, wanneer het door buitenstaanders gebeurt. Wel komt het huidige pakket gunningscriteria volgens een geïnterviewde het meest dichtbij een zo objectief mogelijke gunning.

Anderen zijn van mening dat met name de criteria prijs en plaatsingspercentage objectief zijn. Opmerkelijk is de opmerking van een reïntegratiebedrijf dat de gunningscriteria wellicht 'te' objectief noemt: "Wellicht zou iets meer kennis van de marktpartijen kunnen worden meegenomen. Ook zou men naar de kwaliteit van het kwaliteitsplan kunnen kijken".

Op de vraag of de gunningscriteria in de praktijk goed zijn toegepast wordt wisselend geantwoord. Sommige reïntegratiebedrijven zijn inderdaad van mening dat dit op de juiste wijze heeft plaatsgevonden, anderen zijn van mening dat dit niet het geval is geweest of zeggen dat zij geen flauw idee hebben hoe dit is gebeurd.

Weging

Over de weging zoals opgenomen in het PvE zijn de geïnterviewden over het algemeen wel tevreden, alhoewel sommigen vinden dat er een te sterke nadruk op prijs heeft gelegen en anderen van mening zijn dat methodiek wel wat zwaarder had mogen wegen. Een andere geïnterviewde is op dit laatste punt een tegenovergestelde mening toegevoerd: het criterium methodiek zou juist te zwaar wegen.

Over de uiteindelijke weging van gunningscriteria in de praktijk bestaat veel onduidelijkheid onder de reïntegratiebedrijven. Met name de niet gegunde bedrijven begrijpen niet waarom hen niets is gegund. Ook hebben bedrijven het gevoel dat uiteindelijk eveneens subjectieve elementen een rol hebben gespeeld.

3.4.3 Contracteringsfase

Over de contracteringsfase zijn de bedrijven die offertes gegund hebben gekregen goed te spreken. Er is over het algemeen goed en snel gehandeld door het UWV. Wel maakt één bedrijf melding van het feit dat zij behoefte hadden aan ruimte om over de inhoud van het contract te onderhandelen, terwijl het UWV dat niet wilde.

3.4.4 Communicatie met UWV

Veel geïnterviewden zijn niet tevreden over de communicatie met het UWV. In de offertefase wordt geklaagd over lange wachttijden alvorens men antwoord krijgt (bijvoorbeeld via de elektronische helpdesk of de website) en ook was het verschaft antwoord lang niet altijd helder. Verder beklagen zowel niet gegunde als gegunde bedrijven zich over het feit dat zij niet precies te horen hebben gekregen waarom zij een offerte niet gegund dan wel gegund hebben gekregen. Voorts wordt gesignaleerd dat iedere regio een andere communicatiestructuur heeft, wat niet bevorderend is voor de communicatie wanneer een bedrijf in meerdere regio's een offerte indient.

Ook wordt gesignaleerd dat voor verschillende doelgroepen verschillende contactpersonen zijn bij het UWV. Dat communiceert lastig.

Eén bedrijf heeft met name moeite met de communicatie na de gunningsfase. Er is dan slechts één contactpersoon die men maar twee keer per jaar spreekt. Het kan daardoor voorkomen dat het maanden duurt voordat er een antwoord op een gestelde vraag wordt gegeven. Ook andere bedrijven maken melding van een niet eenduidig beleid na de gunningsfase: in sommige regio's vindt structureel evaluatie-overleg plaats, in andere regio's wordt dat achterwege gelaten.

3.4.5 *Administratieve lasten*

Het merendeel van de geïnterviewde reïntegratiebedrijven vindt de administratieve lasten aanzienlijk verminderd ten opzichte van de procedure uit 2002. Wel vinden zij deze lasten nog steeds behoorlijk zwaar.

3.4.6 *Keuzevrijheid cliënten*

Nieuw in de procedure is dat er gewerkt wordt met cliëntkeuzesjablonen. Alleen gegunde bedrijven hebben ervaring met deze sjablonen. Over het algemeen kan men wel uit de voeten met deze sjablonen. Op de vraag of de keuzevrijheid voor cliënten toegevoegd is ten opzichte van vorig jaar durven de meeste geïnterviewden geen uitspraak te doen. De cliëntkeuzesjablonen zijn in dat opzicht niet echt een verbetering. Men verwacht dat uiteindelijk de ad/casemanager van het UWV de keus zal maken. Sommige respondenten vragen zich af of cliënten wel kunnen kiezen. Het veronderstelt kennis van de reïntegratiemarkt en het is nog maar de vraag of cliënten daarover beschikken.

3.4.7 *Boreakeurmerk*

De geïnterviewden waarderen het Boreakeurmerk verschillend. Volgens sommigen is het geen waarborg voor kwaliteit. Het keurmerk richt zich vooral op procedures en niet op de inhoud van het werk. Andere reïntegratiebedrijven vinden het Boreakeurmerk wel een compleet keurmerk. Overigens is het voor internationaal opererende reïntegratiebedrijven geen waardevol keurmerk, omdat het in het buitenland niet erkend wordt. Op de vraag of het UWV alleen in zee zou moeten gaan met bedrijven die over dit keurmerk wordt eveneens wisselend gedacht. Het nadeel daarvan zou zijn dat nieuwkomers op deze wijze worden uitgesloten. Ook zit de kwaliteit van reïntegratie niet alleen in een keurmerk: het gaat ook om andere zaken als regionaal netwerk, de kracht van specifieke instrumenten en kennis van de arbeidsmarkt. Beter is het wanneer het UWV structureel de beloftes uit de offertes controleert.

3.4.8 *Afroming*

In de literatuur wordt gewezen op het risico van afroming dat de 'no cure no pay' financieringssysteem met zich meebrengt. De meeste geïnterviewden beamen dit en signaleren dat afroming voor hen onvermijdelijk is bij de huidige resultaatfinanciering. Zij zijn wel gedwongen om de krenten uit de pap te vissen. Het zou beter zijn wanneer er weer voor alle doelgroepen 'no cure less pay' zou worden ingevoerd. Dan zouden bedrijven in ieder geval meer kunnen investeren in de kwaliteit van een traject. Een enkel bedrijf is van mening dat reïntegratiebedrijven niet kunnen afromen, omdat zij niet weten wat voor een cliënten zij krijgen in een bepaalde tranche. Verder kan afroming ook in het voordeel werken van 'slechte' cliënten: door goed te scoren met de goede cliënten blijft er tijd en capaciteit over de moeilijkere gevallen.

3.4.9 *Transparantie*

Het PvE wordt wel als transparant beschouwd, maar de uiteindelijke besluitvorming tijdens de gunning is voor velen nog niet duidelijk. Wel is de aanbestedingsprocedure in het algemeen meer transparant dan de procedure uit 2002.

3.4.10 *De individuele reïntegratieovereenkomst*

Niet alle geïnterviewden zijn een groot voorstander van deze overeenkomst. Op de eerste plaats zou dit in het voordeel werken van bekende, landelijk opererende bedrijven die hun naam mee hebben. Verder brengt de IRO het gevaar met zich mee dat het reïntegratiebedrijf minder zicht krijgt op aantallen te verwachten cliënten. Ook wordt gevreesd voor de invloed van de arbeidsdeskundige/casemanager van het UWV. Want

kunnen cliënten zelf kiezen en hoe kiezen zij dan zijn belangrijke vragen waarop nog een antwoord gevonden moet worden. In dat verband dient ook de vraag beantwoord te worden bij wie de uiteindelijke verantwoordelijkheid ligt.

Als voordelen van de IRO worden genoemd dat het de cliënt stimuleert om zich in zijn eigen reïntegratietraject te verdiepen en om kritisch naar de dienstverlening van reïntegratiebedrijven te kijken.

3.4.11 *Het Engelse model*

Het Engelse aanbestedingsmodel, waarbij er gewerkt wordt met een lijst van vaste aanbieders (preferred suppliers) wordt door de meeste geïnterviewden een warm hart toegedragen. Het geeft de reïntegratiebedrijven meer zekerheid en schept rust in de markt. De (niet gegunde) nieuwkomers maken zich wel zorgen over een dergelijke lijst. Hoe zit het met hun positie?

Waar volgens de geïnterviewden wel opgelet moet worden is dat ook nieuwkomers nog steeds kans maken op een gunning in de aanbesteding. Verder is het de vraag welke criteria het UWV gaat hanteren bij de aanleg van deze lijst. Borea geeft aan daar graag nauw bij betrokken te zijn. Ten slotte is het de vraag hoe dit model zich verhoudt tot de IRO. Betekent dit dat cliënten ook alleen uit deze basislijst mogen kiezen of zijn zij vrij ook met andere spelers in zee te gaan.

3.4.12 *Mogelijke verbeterpunten*

Hierna volgt een overzicht van de verbeterpunten die in de interviews met vertegenwoordigers van reïntegratiebedrijven zijn genoemd.

Algemeen

- Vooral regionale bedrijven pleiten voor een regionaal georganiseerde aanbesteding.

Nieuwkomers

- Er zouden meer tranches voor nieuwkomers moeten komen.

Gunning

- De weging zou in de gunning achterwege gelaten kunnen worden. Puntenscores zijn voldoende, UWV moet op basis daarvan een keuze maken.
- Na een jaar moet door UWV onderzocht worden of gegunde bedrijven beloftes waarmaken.
- Er moet meer nadruk komen op het criterium methodiek.
- Er moet minder nadruk komen op het criterium methodiek.

Administratieve lasten

- De administratieve lasten zouden verder teruggebracht kunnen worden door digitale aanlevering van gegevens. Een jaarlijkse checkup zou dan volstaan, waarbij alleen wijzigingen doorgegeven moeten worden.
- Verder zouden de administratieve lasten verder verminderd kunnen worden door één accounthouder per tranche aan te stellen.

Scholing

- UWV moet onderzoek naar de effectiviteit van scholing laten verrichten om zo te kunnen bepalen wanneer scholing zinvol is en misschien wel betaald moet worden.

Resultaatfinanciering

- Veel geïnterviewden geven de voorkeur aan no cure less pay boven no cure no pay. Anderen pleiten voor more cure more pay.
- Reïntegratiebedrijven worden nu niet uitbetaald bij plaatsing met gedeeltelijke WW-uitkering. Reïntegratiebedrijven zouden naar rato uitbetaald moeten worden bij gedeeltelijke plaatsing.
- Het zou beter zijn wanneer het UWV een minimale inspanningsverplichting vastlegt en een extra bonus geeft bij extra prestaties (de huidige bonus is minimaal).

Communicatie

- Het zou bevorderlijk voor de communicatie tussen UWV en reïntegratiebedrijf zijn wanneer er vanuit het UWV een vaste contactpersoon per reïntegratiebedrijf zou worden aangesteld.
- De reïntegratiebedrijven zouden de kans moeten krijgen hun offerte mondeling toe te lichten.
- Reïntegratiebedrijven willen graag een uitgebreide toelichting op de reden van niet gunning, maar ook op de motivatie bij de gunning.
- Na de gunningsfase zou de frequentie van overleg tussen UWV en reïntegratiebedrijf moeten worden opgeschroefd.

Boreakeurmerk

- Er zou een extern, buiten de branche om opgesteld keurmerk moeten komen.

Individuele Reïntegratie Overeenkomst (IRO)

- Er zou een pilot studie gedaan moeten worden naar de succes- en faalfactoren van de IRO.
- IRO budget moet vastgelegd worden in contract tussen UWV en cliënt. UWV toetst of cliënt het bedrag verantwoordelijk besteedt en of reïntegratiebedrijf er iets fatsoenlijks mee doet.

Engelse model

- Naast het Engelse model van aanbesteding zou ook naar het Duitse model gekeken moeten worden. In dit model wordt gewerkt met een zeer kort bestek (2 pagina's). In dat bestek wordt met name ingegaan op uitgangspunten en gewenste resultaten. Vervolgens volstaat een algemene offerte, waarin het reïntegratiebedrijf de eigen specialiteit aangeeft en de mogelijke betekenis voor de markt. De opdrachtverlening bestaat uit de volgende punten: het aantal dossiers, doorlooptijden, de resultaten en formele voorwaarden.

3.5 Ervaringen cliënten⁶

In dit deel van de rapportage staan de ervaringen met cliënten centraal. Daarbij ligt de focus minder op de afzonderlijke stappen uit de procedure en meer op reïntegratie vanuit het perspectief van de cliënt. De informatie kent dus een ander karakter dan de informatie afkomstig van reïntegratiebedrijven en UWV-medewerkers.

De centrale cliëntenraad is groot voorstander van meer vraagsturing in de aanbesteding van reïntegratietrajecten. Nu wordt er teveel gefocust op de rol van reïntegratiebedrijven. Cliënten zouden zelf moeten bepalen wie hun reïntegratietraject uitvoert. De Individuele Reïntegratie Overeenkomst biedt hiertoe een goede mogelijkheid. Om dit goed te laten slagen is het van groot belang dat UWV zorgt dat er voldoende informatie over

⁶ Gesproken is met de voorzitter van de centrale cliëntenraad UWV.

ervaringen met reïntegratiebedrijven beschikbaar komt voor cliënten. Verder is het belangrijk dat de cliënt de regie houdt, dat het UWV bewaakt en dat er goede afspraken gemaakt worden tussen UWV en reïntegratiebedrijf waarbij de cliënt steeds mede ondertekent (en dus op de hoogte is van de gemaakte afspraken tussen UWV en reïntegratiebedrijf).

Geïnterviewde staat op het standpunt dat in principe iedere cliënt een keuze kan maken voor een reïntegratiebedrijf. De problematiek van de cliënt hoeft daarbij geen beletsel te zijn. In de praktijk is gebleken dat juist mensen uit de moeilijke doelgroepen heel goed weten wat ze willen. De cliënten zullen bij hun keuze ondersteund worden door werkherkansingsadviseurs en belangorganisaties. Vanaf juni 2004 zullen 60 werkherkansingsadviseurs ondergebracht worden bij het CWI.

Als mogelijke verbeterpunten worden genoemd:

- Communicatie met cliënten moet meer aandacht krijgen. Nu krijgen mensen soms oproep terwijl ze al in traject zitten
- Meer aandacht voor nazorg na plaatsing.
- Meer aandacht voor de duurzame belastbaarheid van mensen. Met name mensen met een psychische beperking lopen het risico om terug te vallen. In het kader van de deregulering wordt voorgesteld om de terugkeerregeling (waarbij aanspraak gemaakt kan worden op de oude uitkering) terug te brengen van 3 jaar na een half jaar.
- In de aanbesteding moeten ook bedrijven geprikkeld worden om voor mensen met specifieke problemen offertes uit te brengen.
- Meer aandacht voor de plaatsingsmogelijkheden; mensen moeten uiteindelijk een baan vinden en dat valt lang niet altijd mee. Wellicht dat een quotumverplichting voor werkgevers hierbij kan helpen.

3.6 Conclusie

Ook de externe evaluatie van de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 laat zien dat er een kwaliteitslag is gemaakt ten opzichte van de procedure in 2002. Dat geldt zowel voor het gehanteerde Programma van Eisen als voor de uitvoering in de praktijk. Wanneer we de belangrijkste onderzoeksvragen die (ook) betrekking hebben op de externe evaluatie op een rij zetten, dan kunnen op basis van de onderzoeksresultaten uit dit hoofdstuk de volgende conclusies worden getrokken:

1. Heeft het Programma van eisen reïntegratiecontracten 2003 en de toepassing ervan door het UWV geleid tot een transparante procedure?

Over het algemeen zijn de reïntegratiebedrijven van mening dat de aanbesteding van reïntegratiecontracten 2003 op een transparante wijze heeft plaats gevonden. Dit geldt met name voor de offertefase. Over de gunningsfase, en dan met name de besluitvorming in deze fase zijn nogal wat reïntegratiebedrijven van mening dat het er wat minder transparant aan toe gaat.

2. Is de transparantie van de gehanteerde procedure verbeterd in vergelijking met de procedure zoals gehanteerd in de vorige aanbestedingsprocedure?

Op deze vraag kan volmondig ja worden geantwoord. De reïntegratiebedrijven zijn van mening dat de gehanteerde procedure is verbeterd in vergelijking met de vorige aanbestedingsprocedure.

3. en 5. Heeft de gehanteerde financieringssystematiek geleid tot meer marktwerking in vergelijking met de vorige aanbestedingsprocedure? Wat kan in dat opzicht gezegd worden in termen van effectiviteit en doelmatigheid?

Over deze vragen lopen de meningen uiteen. Volgens sommigen leidt de resultaatfinanciering via 'no cure no pay' tot marktwerking in die zin dat er meer op prijs gelet wordt. Tegelijk wordt er gewaarschuwd voor de afkalving van kwaliteit. Veel bedrijven geven er daarom de voorkeur aan om voor alle doelgroepen het no cure less pay principe te hanteren. Verder pleit no cure no pay voor het loslaten van verdere markt-bemoeienis door het UWV. Nu worden er toch nog allerhande eisen gesteld (methodiek, regionale spelers, nieuwkomers, ervaringseisen) terwijl alleen het resultaat zou moeten tellen.

4. Welke consequenties heeft de gehanteerde financieringssystematiek voor de mogelijke afoming door reïntegratiebedrijven?

Het merendeel van de bedrijven is van mening dat de gehanteerde resultaatfinanciering afoming van cliënten in de hand werkt. Zij erkennen dat het onvermijdelijk is om de aandacht primair te richten op de meest kansrijke cliënten. Er wordt dan ook voor gepleit om voor alle doelgroepen een 'no cure less pay' systematiek in te voeren.

6. Is de gehanteerde financieringssystematiek een goede manier om uiteindelijk te komen tot een model van preferred supplierschap te komen? Zijn er in dit verband objectieve kwaliteitscriteria te geven?

Geconcludeerd kan worden dat de gehanteerde systematiek niet de juiste weg is om uiteindelijk tot een model van preferred supplierschap te komen. Vooral kleine, gespecialiseerde bedrijven zullen niet mee kunnen komen met deze financieringsstructuur. Toch zijn zij in staat om kwalitatief goede dienstverlening aan te bieden voor sommige groepen. Alles staat of valt in dit verband met de criteria die het UWV aanlegt bij het samenstellen van een lijst met vaste aanbieders.

7. Hebben nieuwe spelers en regionale spelers meer kansen gehad in vergelijking tot de vorige aanbestedingsprocedure?

Met name de regionale spelers worden meer kansen toegedicht in vergelijking met de procedure van vorig jaar. Voor nieuwkomers geldt dit in mindere mate.

8. Hoe is het scholingsaanbod vormgegeven in de aanbesteding?

Desgevraagd geven de meeste reïntegratiebedrijven aan dat zij geneigd zijn om geen scholing meer aan te bieden, vanwege de nieuwe vergoedingstructuur op dit punt. Het is voor hen bovendien onmogelijk om op voor hand aan te geven welke scholing voor welke cliënten nodig zal zijn. Meer dan de helft van de bedrijven is van mening dat de nieuwe regeling rondom scholing belemmerend werkt op de bevordering van duurzame arbeidsinpassing van arbeidsgehandicapten.

9. Welke gevolgen heeft de gehanteerde procedure voor de administratieve lasten van reïntegratiebedrijven?

Alhoewel de meeste bedrijven de administratieve lasten nog aan de zware kant vinden, zijn zij wel van mening dat deze lasten in vergelijking met de procedure van vorig jaar zijn verminderd. Op dit punt valt verdere winst te behalen door een digitalisering van de aanbestedingsprocedure en door ernaar te streven dat reïntegratiebedrijven eenmalig gegevens aanleveren en alleen bij wijzigingen opnieuw gegevens aanleveren.

10. Wat zijn de ervaringen en meningen van reïntegratiebedrijven met betrekking tot de aanbestedingsprocedure?

Deze vraag wordt uitgebreid beantwoord bij de andere vragen.

11. Is het mogelijk om de procedure eenvoudiger of beter in te richten?
De reïntegratiebedrijven hebben verschillende suggesties gedaan om de procedure anders in te richten. In paragraaf 3.4.12 is hier uitgebreid op ingegaan.

De samenvattende conclusie over de beide hoofdstukken 2 en 3 is opgenomen in de samenvatting en beschouwing die aan dit rapport vooraf gaat.

Bijlage 1: Overzicht geïnterviewden interne evaluatie

Projectgroep:

Dhr. Linthorst

Dhr. den Uil

Regio's:

Regio Noord

Dhr. Hoekstra

Dhr. Post

Regio Oost:

Dhr. Kuipers

Dhr. Linthorst

Regio Zuid Oost

Dhr. Miseré

Dhr. Petit

Regio Midden West

Mw. Croese

Dhr. den Uil

Regio Noord West

Dhr. van Straten

Dhr. Baas

Dhr. de Graaf

Regio Zuid West

Dhr. de Roo

Mw. Viskil

Bijlage 2 Overzicht geïnterviewden externe evaluatie

Borea

Mw. E. Vogelaar

Centrale cliëntenraad UWV

Dhr. W. Steenweg

Reïntegratiebedrijven

Agens (dhr. Kars en mw. Boom)

Alexander Kalder (mw. Laumen)

Argonaut (dhr. Dekker)

B&A (dhr. Game)

Centrum Loopbaanrealisatie (dhr. Massop)

DHG (dhr. Van der Geest)

Empower Group (mw. Kamps)

Epheon (dhr. Donkers)

Lelie Hollander (mw. Tiggelaar)

Loyalis (dhr. E. Thijssen)

Maatwerk (mw. De Pooter)

Nieuwland (dhr. Punt)

Plexus (dhr. Van Belkum)

Princen Groep (dhr. Princen)

Randstad Rentree (dhr. De Kok)

Rozijwerk (mw. Regterschot)

SIOM (mw. Van Leeuwen)

TMP Hudson (mw. Bakker)