

Dansen op het slappe koord

P&o'ers zijn zeer kritisch op dienstverlening rond ziekteverzuim en re-integratie. De dienstverlening is omgeven door regelgeving en belangentegenstellingen, terwijl de financiële gevolgen ervan groot kunnen zijn. P&o'ers zijn weinig uitgesproken in hun verwachtingen, maar weten de tekortkomingen van dienstverleners wel snel te ontdekken.

VERZUIMPREVENTIE

Begeleiding van ziekteverzuim is een bij wet voorgeschreven vorm van dienstverlening binnen hr. Het doorlopen van de processen die hierbij horen, is dan ook een belangrijk onderdeel hiervan. Een tweede onderdeel van de dienstverlening zijn uitvoering van re-integratie en het vitaal houden van werknemers.

De dienstverlening rond ziekteverzuim en re-integratie mag dan voor een groot deel voorgeschreven zijn volgens wet- en regelgeving, dat maakt haar nog niet populair. Aanbieders die zich op deze dienstverlening onderscheiden, hebben moeite om indruk op p&o'ers te maken. De hoogste waardering in dit onderzoek is een 7,8. Alleen de twee meest gewaardeerde dienstverleners scoren een 7 of hoger, de andere elf schommelen tussen 6 en 7.

De markt voor dienstverlening voor re-integratie en ziekteverzuim is al jaren onrustig. De sector maakt een sterke schaalvergroting door. Die is ook terug te zien in deze ranking. De nummer één is in november 2008 overgenomen door de nummer 2.

Tussenkop

Dienstverlening rond het vraagstuk van ziekteverzuim en re-integratie is complex. Om die reden zijn hier alleen gespecialiseerde dienstverleners actief. Dit heeft te maken met de vaak ingewikkelde regels. Het ligt ook gevoelig, want tekortkomingen op dit gebied kunnen een werkgever rechtstreeks raken in de portemonnee. P&o'ers zijn daar zeer gevoelig voor. 'Pappen en nathouden', zo luidt de reactie van een voor

dit onderzoek ondervraagde p&o'er. 'Het kan ze niks schelen wat wij nodig hebben.'

P&o'ers zijn weinig expliciet waar het hun eisen betreft aan deze dienstverleners. Deskundige bedrijfsartsen vormen een belangrijk criterium, maar dat geldt ook voor flexibiliteit, stiptheid, een breed pakket aan diensten en het geven van bruikbare adviezen. De hoogste waarderingen zijn terug te voeren op een goede balans tussen de uiteenlopende kwaliteiten. 'Ze zitten er goed bovenop', zo luidt één van de weinige gulle commentaren.

Hoewel p&o'ers niet erg uitgesproken zijn in hun verwachtingen, reageren ze vaak heftig op teleurstellingen. 'We krijgen vaak klachten over botte behandeling', zo reageert een ondervraagde p&o'er.

Tussenkop

De argusogen waarmee p&o'ers kijken naar deze vorm van dienstverlening heeft mede te maken met het verplichte karakter ervan. Deze dienstverlening kiest men niet helemaal zelf, die is opgedrongen van hogerhand. Het wantrouwen van p&o'ers jegens de dienstverleners is dan ook altijd dichtbij. 'Deze dienstverlener is zo commercieel dat ook de bedrijfsartsen targets hebben', reageert een ondervraagde p&o'er. 'Dat komt de objectiviteit van de dienstverlening niet ten goede.'

Een complicerende factor bij deze dienstverlening is verder dat de belangen van werknemers nadrukkelijk in het geding zijn. P&o'ers zijn daardoor extra kritisch op de aanbieders, wat soms tot uitdrukking komt in de waardering. 'De bedrijfsarts is subjectief en kiest bij de re-integratie partij voor de zieke medewerker', aldus een ondervraagde p&o'er.



Over de Top 3

- 1 Schermer, Trommel & De Jong, goed voor het rapportcijfer 7,8, blinkt uit in goede service. Deze aanbieder wordt geroemd voor haar inzet, betrokkenheid en deskundigheid. In november 2008 is het bedrijf overgenomen door Human CapitalCare.
- 2 Human CapitalCare Arbozorg verdient van de voor dit onderzoek ondervraagde p&o'ers een 7,3. Een kordaat handelende dienstverlener die met kennis van zaken optreedt. Jammer dat zij niet in het hele land actief is, aldus sommige reacties.
- 3 USG Restart (6,9) heeft indruk gemaakt met het herplaatsen van medewerkers van haar klanten. Dat deze organisaties landelijk werkt spreekt in haar voordeel. De resultaten zijn soms wat wisselvallig, constateren sommige p&o'ers.

Beste dienstverleners ziekteverzuim en re-integratie

1	Schermer, Trommel & de Jong	7,8
2	Human CapitalCare Arbozorg bv	7,3
3	USG Restart	6,9
4	Randstad	6,8
5	Arboned	6,8
6	Arboduo	6,8
7	Arbounie	6,8
8	KLM Health services	6,8
9	Ardyn Arbo & Advies	6,8
10	Achmea	6,6
11	Maetis	6,5
12	Right Management	6,4