

## Waar moet je op letten bij het contracteren van een arbodienstverlener?

*Dit artikel is gepubliceerd in HR Praktijk: <https://www.hrpraktijk.nl/topics/duurzame-inzetbaarheid/nieuws/waar-moet-je-op-letten-bij-het-contracteren-van-een>*

Het is voor HR-professionals misschien niet het meest sexy onderwerp: arbodienstverlening. Toch is er veel winst te behalen bij een overstap naar een andere partij. Veel samenwerkingscontracten lopen af op 1 januari, dus nu is het moment om te kijken wat er op de markt te krijgen is. Er komt meer bij kijken dan werkgevers zich vaak realiseren. Wat zijn de ontwikkelingen in arboland en waar moet u als werkgever op letten?

De markt van arbodienstverleners is de afgelopen jaren zichtbaar veranderd. Waar je voorheen vooral een aantal grote spelers had, zie je nu veel meer kleinere aanbieders en ZZP'ers die zich richten op specifieke sectoren en regio's. Deze trend leidt tot fusies en overnames bij grotere aanbieders. Zo nam HumanTotalCare enige tijd geleden ArboNed over. En Keerpunt lijfde begin dit jaar de Bedrijfsartsengroep in. Het meest recente bericht is dat ArboUnie en Zorg van de Zaak verkennende gesprekken voeren om tot een nauwe samenwerking te komen.

Werkgevers kunnen hiervan profiteren. Want meer concurrentie kan leiden tot meer keuze, lagere tarieven en innovatie. Tegelijkertijd is het tegendeel ook waar, met name voor grotere werkgevers. Werkgevers die landelijk opereren, zoeken een partij die een groot personeelsbestand aan kan. Bij de grotere partijen is door de fusies en overnames een stuk minder keuze. Tel daarbij de krapte op aan bedrijfsartsen en casemanagers en het verloop onder deze beroepsgroep. Juist die samenwerking met een bedrijfsarts is voor veel werkgevers bepalend voor de tevredenheid over de arbodienst. De stabiliteit en continuïteit in vaste aanspreekpunten staan in de huidige markt fors onder druk.

Het klinkt misschien als een open deur, maar vraag je bij een heroriëntatie op de arbodienstverlening als eerste af of je wel echt een overstap wilt maken. Want hoewel een overstap zeker kan lonen, kost het ook tijd en energie. Soms kan het een wereld van verschil maken als je duidelijke afspraken maakt met de huidige dienstverlener. Wat zijn de wederzijdse verwachtingen, bijvoorbeeld over bereikbaarheid, de wijze van rapporteren en de oproeptermijn voor een spreekuur.

### **Arbodiensten zijn er niet alleen voor verzuim**

Thema's als werkplezier, werkgeluk, vitaliteit, gezondheid en duurzame inzetbaarheid staan bij steeds meer bedrijven hoog op de agenda. Door de opschuivende pensioenleeftijd en de uitdagingen om talent aan te trekken en te behouden neemt de relevantie daarvan alleen maar toe. Voor de arbodienstverlening betekent dat ook dat de aandacht verschuift van het begeleiden van verzuimende medewerkers naar het voorkomen van verzuim. De focus ligt niet meer alleen op de 4% van de medewerkers die verzuimt, maar ook veel meer op de 96% die wel aanwezig is. Voorkomen is immers beter dan genezen.

Tegenwoordig kun je ook bij arbodiensten naast een preventief medisch onderzoek terecht voor trainingen op het gebied van werkstress, werkgeluk, voeding of het organiseren van gezondheidsweken en duurzame inzetbaarheidsprogramma's. Belangrijk is daarbij om de eigen organisatie goed te kennen. Waar hebben medewerkers behoefte aan? En wat voor werkgever wil je zijn? Over het algemeen zijn kleinere partijen en adviespartijen flexibeler in het aanbieden van maatwerk. Grotere partijen richten zich over het algemeen meer op gestandaardiseerde producten en diensten.

### **Staar je niet blind op de bedrijfsarts**

Er is een toenemend tekort aan bedrijfsartsen. Dat heeft tot gevolg dat wachttijden voor spreekuren toenemen, tarieven voor bedrijfsartsen stijgen, de werkdruk toeneemt en er veel verloop is onder de beroepsgroep. Arbodiensten spelen hier creatief op in met nieuwe dienstverleningsmodellen, waarbij de inzet van de bedrijfsarts veel gericht is. De bedrijfsarts houdt zich daarbij bezig met de complexere vraagstukken waarbij deskundigheid echt nodig is. Bijvoorbeeld het vaststellen van de mate van belastbaarheid en of er sprake is van ziekte en/of gebrek. Voor de minder complexe zaken, zoals begeleiding van mensen die verzuimen als gevolg van relatieproblemen, of door mantelzorg is niet altijd een bedrijfsarts nodig. Vergelijk het met de huisarts en de praktijkondersteuner.

Voor werkgevers betekent dit dat er duidelijke afspraken nodig zijn over wanneer een bedrijfsarts echt nodig is. De bedrijfscultuur kan daar een grote rol in spelen. Hoogopgeleide medewerkers willen in de praktijk bijvoorbeeld meestal liever met een arts praten.

### **Privacywetgeving leidt tot verkramping**

De komst van de privacywet AVG leidt tot een vreemde kramp in de sector. Een werkgever die vanuit oprechte interesse wil weten hoe het met een zieke medewerker gaat en hoe lang de herstelperiode is, loopt al snel tegen de grenzen van de privacywetgeving aan. Zelfs de vraag wat iemand nog wél kan, gaat volgens de Autoriteit Persoonsgegevens al te ver. Aan de andere kant is het overheidsbeleid er juist op gericht het gesprek over re-integratie tussen werkgevers en medewerkers te stimuleren.

In de samenwerking met Arbodiensten brengt de privacywetgeving ook uitdagingen met zich mee. Bijvoorbeeld bij het vastleggen van verzuiminformatie in systemen, nu het Burgerservicenummer niet zomaar meer gebruikt kan worden bij iedere ziekmelding. Arbodiensten werken tegenwoordig in een streng beveiligde IT omgeving, waar werkgevers verplicht gebruik van moeten maken. Om dubbele administratie te voorkomen moet dit dan weer gekoppeld worden aan de HR-portals van de werkgever.

Bij sommige werkgevers leidt de aangescherpte regelgeving tot een juridische kramp. Dan gaat er bij de contractering steeds meer tijd verloren aan juridische discussies rondom het gebruik van verwerkingsovereenkomsten, aansprakelijkheid en inkoop- versus algemene leveringsvoorwaarden. Het maakt een overstap naar een andere arbodienst er niet eenvoudiger op. Je mag er vanuit gaan dat een professionele arbodienstverlener zijn processen wat dat betreft op orde heeft.

### **Eigen Regiemodel op zijn retour**

Met het vrijgeven van de wettelijke aansluitplicht bij een arbodienst heeft het zogenaamde Eigen Regie model zijn intrede gedaan. De gedachte hierbij is dat de werkgever het overgrote deel van de verzuimbegeleiding zelf vormgeeft en alleen de expertise van de arbodienst, bedrijfsarts of kerndeskundige inzet waar nodig. Het lijnmanagement kreeg hierbij veelal de verantwoordelijkheid voor het verzuimmanagement toegewezen. Zij kennen de medewerkers immers het beste en weten wat er speelt in en om het werk.

Inmiddels komen een hoop bedrijven hiervan terug door gebrek aan competenties of tijd. Zeker in organisaties waar het beste of oudste jongetje van de klas uiteindelijk is opgeklommen tot manager gaat het vaak mis. Dit geldt ook voor project- en matrixorganisaties waar mensen in meerdere teams tegelijk kunnen werken of regelmatig van leidinggevende wisselen. En wat te denken bij zelfsturende teams? Verzuimmanagement vraagt om specifieke management- en gespreksvaardigheden. Soms kunnen mensen dit leren, maar soms ook niet en dan leidt het alleen maar tot meer problemen. Bedrijven worden zich hier steeds bewuster van en denken steeds beter na wie een rol en taak heeft bij het voorkomen en begeleiden van verzuim.

De verdere ontwikkeling in verzuimvolgsystemen met allerlei handige signaleringen om te voldoen aan de Wet Verbetering Poortwachter maakt ook dat betrokkenen steeds meer bezig zijn met het afwerken van lijstjes in een systeem (taakgericht) dan samen met de betrokken medewerker en werkgever te kijken naar de wijze waarop duurzame re-integratie effectief vormgegeven kan worden (resultaatgericht). Het systeem wordt hiermee meer leidend dan waar het eigenlijk voor bedoeld is, namelijk ondersteunend.

### **Casemanager wint aan populariteit**

Het overgrote deel van verzuim heeft geen strikt medische oorzaak. Veel verzuim is gedrag gerelateerd. In die wetenschap wint de casemanager aan populariteit. Deze werkt veelal onder medische verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts. Bijkomend voordeel is dat dit de druk bij de bedrijfsartsen wegneemt, onnodige medicalisatie voorkomt en een casemanager een lager uurtarief kent, zodat de begeleidingskosten voor de werkgever ook beperkt blijven. Er zijn de afgelopen jaren enorme hoeveelheden casemanagers opgeleid tot gecertificeerd Casemanager (Crov/ Rccm), maar dit betekent nog niet direct dat dit ook gelijk geweldige casemanagers zijn. Autorijden leer je ook pas nadat je je rijbewijs hebt gehaald en dat geldt ook voor het vak van casemanager. Het is een ervaringsvak en het vraagt meer competenties dan alleen een vakdiploma. Er is veel niveauverschil onder casemanagers, werkgevers moeten dus goed nagaan wat ze van een casemanager verwachten alvorens er een in te huren.

Het komt de samenwerking met een arbodienstverlener ten goede als je als werkgever duidelijk hebt wat je van een casemanager verwacht. Is het vooral een procesbegeleider, of verwacht je ook een inhoudelijke rol? En is de casemanager er alleen voor de medewerker, of ook voor de leidinggevende? Het zijn verschillende rollen die verschillende vaardigheden vragen van een casemanager. Maak daar aan de voorkant heldere afspraken over en spreek de verwachtingen die je daarbij hebt uit.

### **Van pampieren naar faciliteren**

Met de komst van de vijfde generatie werkenden op de arbeidsmarkt komt er steeds meer besef dat de tijd van pampieren en verzorgen achter ons ligt. Als het gaat om inzetbaarheid en vitaliteit komt er steeds meer evenwicht tussen medewerker en organisatie. Medewerkers willen steeds meer verantwoordelijkheid en eigenaarschap pakken ten aanzien van hun eigen inzetbaarheid. De organisatie moet hierbij vooral faciliterend zijn en het goede gesprek willen voeren. Dat gesprek zou moeten gaan over wat medewerkers bezighoudt, hun ambities naar de toekomst en wat ze nodig hebben om optimaal te kunnen blijven presteren.

### **Discussies over de prijs schieten hun doel voorbij**

Een verzuimende medewerker kost per dag gemiddeld tussen de 180,- en 250,- euro. Hoewel de prijs van de arbodienst een belangrijke factor is bij de keuze, schiet een prijsdiscussie over een bedrag van nog geen 150,- tot 200,- euro per medewerker per jaar zijn doel voorbij. Als een arbodienst in staat is de gemiddelde verzuimduur met een dag te reduceren, heeft die zich al weer terugverdiend. Een medewerker die twee jaar ziek blijft en arbeidsongeschikt raakt, dat kost pas echt geld. En dan hebben we het nog niet eens over het sociale en persoonlijke aspect van verzuim.



**Maurice van den Brink**

Health & Human Capital Consultant

Maurice begeleidt bij Aon Nederland projecten op het brede terrein van vitaliteit, inzetbaarheid en personele risico's.