

# Belangrijkste trends en ontwikkelingen in arboland

## Uitkomsten onderzoek onder 45 arbodiensten

*De afgelopen drie maanden vond voor de zevende keer het onderzoek onder arbodienstverleners in Nederland plaats. Dit artikel is een verkorte versie van de belangrijkste trends en ontwikkelingen in arboland. In een serie artikelen die verschijnt in deze nazomer, worden deze thema's verder uitgediept.*

Het onderzoek is uitgevoerd door [HR Navigator](#), het grootste private onderzoeksbureau binnen het HR-domein.

Behalve het invullen van een uitgebreide online vragenlijst werden verdiepende gesprekken gevoerd op directieniveau met 45 arbodienstverleners. Gezamenlijk bedienen deze aanbieders meer dan 4,3 miljoen werknemers.

Ook zijn de klantbehoeften van 600 klanten die selectiesite [Arbokiezer](#) de afgelopen 12 maanden ondersteunde, meegenomen in de onderzoeksresultaten.

### Werken onder verlengde arm bedrijfsarts winnend arbomodel

Uit het onderzoek blijkt dat het werken onder de 'verlengde arm' van een bedrijfsarts veel terrein heeft gewonnen. Bij 62,9 procent van de onderzochte aanbieders werkt de casemanager inmiddels onder gedelegeerde verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts. Dit was vorig jaar nog maar 48 procent, een forse stijging dus.

Is hiermee de oplossing gevonden voor het 'Zembla-debacle' van 2012? Tijdens de beruchte Zembla-uitzending werd de casemanager, die qua privacy flink over de schreef ging, hardhandig gefileerd.

Door de casemanager onder verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts te laten werken, is deze nu gelegitimeerd om wél medische vragen te stellen en vast te leggen. Hiermee is de casemanager de poortwachter en ontlast hij de bedrijfsarts.

### Forse verbeteringen verzuimbegeleiding

Onder aan de streep hebben er in de afgelopen jaren forse verbeteringen plaatsgevonden in de wijze waarop casemanagers de verzuimende medewerkers begeleiden.

Dit blijkt ook uit de toelichting van de deelnemende aanbieders; de bedrijfsarts is en blijft eindverantwoordelijk en - soms zelfs permanent - beschikbaar voor vragen van de casemanager. Men werkt volgens uitgeschreven protocollen conform NVAB-richtlijnen en er is bijna altijd sprake van intervisie, audits en heldere processen.

### 'Verzuimcowboys' verleden tijd

De excessen waarbij een callcentermedewerker de medische diagnose telefonisch met de zieke medewerker bespreekt en vastlegt, zijn er nog wel, maar dit is uitzonderlijk.

Werkgevers doen simpelweg geen zaken meer met de zogenaamde 'verzuimcowboys', of die laatste zijn allang failliet.

Er heeft de afgelopen jaren dus een enorme professionaliseringslag onder aanbieders plaatsgevonden. Dit blijkt ook uit de resultaten; het verzuim is met 3,8 procent historisch laag en in 2014 zijn er maar drie klachten bij de geschillencommissie arbodiensten in behandeling

genomen.

### **Overschot aan bedrijfsartsen?**

Gemiddeld bedient de bedrijfsarts iets meer dan 4.000 medewerkers. Met ongeveer 1.500 bedrijfsartsen en een werkende populatie van zo'n 6 miljoen medewerkers in loondienst klopt dat dus precies.

Er is voldoende aanbod van bedrijfsartsen voor de vraag vanuit de markt, want volgens recent onderzoek van Panteia maakt 40 procent van de organisaties geen gebruik van de diensten van een arbodienst. 28,4 procent van de Nederlandse werkgevers heeft geen contract en maakt geen gebruik van een arbodienstverlener. 8,8 procent van alle werkgevers in Nederland heeft wel een contract, maar maakt simpelweg geen gebruik van de diensten van de arbodienst.

Welbeschouwd zou er dus geen schaarste maar een overschot aan bedrijfsartsen moeten zijn. Zeker gezien de steeds belangrijkere rol van de casemanager via de gedelegeerde verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts en een verdergaande automatisering, voorzien de onderzoekers voorlopig geen enkel probleem om de stijgende vraag naar bedrijfsartsen in te vullen.

### **Varkenscyclus onder bedrijfsartsen**

De bedrijfsarts is voor 27,5 procent de centrale spil in de dienstverlening van de aanbieders. De opmars van de bedrijfsarts zet dus ook door, er is een toenemende vraag naar bedrijfsartsen. Hoe kan het dan dat bijna niemand zich aanmeldt voor de opleiding tot bedrijfsarts? Het werk van de bedrijfsarts is in relatie tot ander type artsen misschien wel een 'luizenbaantje'; je werkt tijdens kantooruren, ontvangt een vorstelijk salaris, kunt parttime werken, je kunt kiezen welke klant je wilt bedienen en toch...

Er zijn zelfs geluiden dat de bedrijfsartsenopleiding gesubsidieerd moet worden om maar voldoende bedrijfsartsen te kunnen opleiden.

Hoewel sommige aanbieders van mening zijn dat het aanbod van goede artsen schaars is, zou het zomaar een zogenaamde 'varkenscyclus' kunnen zijn; het tekort aan bedrijfsartsen - als die er al is - vult zich vanzelf wel weer aan.

### **Nieuwe privacyrichtlijnen CBP flinke impact op dienstverlening**

De richtlijnen van het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) omtrent het beschermen van privacy en het waarborgen van medische gegevens, zijn begin juni 2015 aangescherpt.

Vooral de inhoud en de vorm van de communicatie tussen de klant en de arbodienst is strikt beperkt. Wat je precies als werkgever mag delen met of vragen aan de arbodienst is nauwkeurig uiteengezet en flink beperkt. Het zal dan voor werkgevers ook lastig worden om de regie over het verzuim in eigen hand te houden. Daarnaast mag een werkgever alleen aantoonbaar veilige en privacyproof systemen gebruiken.

Dit alles heeft een forse impact op arbodiensten, haar toeleveranciers en haar klanten. De organisatorische en technische maatregelen leiden zeker tot hogere kosten voor arbodiensten en leveranciers van verzuimsystemen. Deze kosten worden vermoedelijk doorberekend aan de klant.

### **Ketenaansprakelijkheid**

De volledige keten, van hostingprovider tot eindgebruiker, wordt door het CBP als toezichthouder bekeken. Dit betekent dat systeemleverancier, arbodienst én werkgever samen verantwoordelijk zijn om aan de aangescherpte privacyrichtlijnen te voldoen.

De recent aangescherpte Europese wetgeving bepaalt namelijk dat elke individuele schakel binnen de keten voortaan verantwoordelijk en aansprakelijk is voor de veiligheid van de hele keten. Ruim

70 procent van de arbodienstverleners geeft aan dat haar professionals (ook) werken in het verzuimsysteem van de klant. Vaak gaat het dan om een planningsmodule en het bijhouden van het niet-medische dossier, maar het gebeurt ook dat het medische dossier hier wordt bijgehouden.

De vraag die dan al snel opkomt, is of er altijd voldoende waarborgen zijn ingebouwd en of alle privacygevoelige gegevens goed beschermd zijn. Aanbieders moeten voortaan bewijzen dat ze ook écht veilig zijn. Van vertrouwen naar het leveren van bewijs. Uit het onderzoek blijkt dat dit momenteel nog maar beperkt gebeurt.

In de praktijk betekent dit dat klanten van arbodiensten en verzuimsystemen de komende maanden flink aangepaste procedures kunnen verwachten om aan al deze nieuwe richtlijnen te voldoen, zodat ze aantoonbaar veilig en privacyproof werken.

### **Arbodienst vooral nog verzuimbegeleider**

De visie van de gemiddelde arbodienst is steeds meer die van een organisatie die inzetbaarheid van mensen in brede zin in kaart brengt en verbetert. Maar in de praktijk komt 75,1 procent van de omzet uit verzuimbegeleiding.

Ruim 78 procent van de klanten vindt preventie en duurzame inzetbaarheid belangrijk of zelfs heel belangrijk, maar lijkt de bijbehorende dienstverlening vaak in te kopen bij specialisten.

Desondanks is het aandeel van de omzet dat wordt uitgegeven aan preventie en duurzame inzetbaarheid, bij arbodienstverleners flink gestegen: van 13 naar 16,3 procent. Inmiddels geeft een op de vier werkgevers meer uit aan preventie en duurzame inzetbaarheid dan aan verzuimbegeleiding.

### **Gecertificeerde arbodienstverlening of niet?**

Als het gaat over gecertificeerde arbodienstverlening, dan zijn er duidelijke voor- en tegenstanders.

Voorstanders claimen dat het certificaat een belangrijke waarborg is dat een dienstverlener kwalitatief hoogwaardige diensten kan leveren.

Tegenstanders claimen dat het arbocertificaat vooral een papieren exercitie is, een certificaat dat je bovendien ook kunt behalen als je nog geen enkele klant hebt. En daar hebben de tegenstanders een punt, want wat is de waarde van het arbocertificaat als je de papieren waarde niet in de praktijk kunt waarmaken?

### **Afname omzet uit abonnementen, groei in omzet uit verrichtingen**

Als we de omzetcijfers van de arbodiensten analyseren, dan is er een aantal trends:

- Er is een duidelijke doorbraak van arbodienstverleners die vooral in de regio werken: 27 procent werkt regionaal of zelfs lokaal, 54 procent landelijk, 19 procent zowel landelijk als regionaal.
- De omzet van arbodiensten komt steeds meer uit verrichtingen, steeds minder uit abonnementen. De omzet uit abonnementen is gedaald van 36 naar 28 procent.
- 43 procent van de omzet komt uit verrichtingen, dit was 37 procent.
- De omzet uit preventie en duurzame inzetbaarheid steeg van 13 naar 16,3 procent.
- 75,1 procent van de omzet is nog steeds verzuimbegeleiding.
- Het percentage organisaties, dat meer dan € 100,-- per medewerker per jaar uitgeeft aan duurzame inzetbaarheid, is gestegen van 13,14 procent naar 24,11 procent.
- Het MKB wordt door het merendeel van de aanbieders gezien als belangrijke doelgroep. In totaal komt hier 37 procent van de omzet vandaan.

### **Basisovereenkomst arbodienstverlening: contract of checklist?**

Brancheorganisatie OVAL heeft samen met haar aangesloten arbodienstverleners een basisovereenkomst ontwikkeld voor arbodiensten.

Dit 'basiscontract' is volgens OVAL zelf niet meer dan een soort checklist met daarin alle wettelijk verplicht in te kopen arbozaken. Ook worden hierin zaken geregeld rondom privacy, second opinion en klachten.

De idee is dat elke organisatie in Nederland verplicht is een (minimale) basisaansluiting met een arbodienst aan te gaan. Maar dat is helemaal niet nieuw, vanaf 2005 is dit al een wettelijke verplichting. Toch heeft ruim 28 procent van de organisaties geen contract met een arbodienstverlener. Dus wat is nou precies het nut van die basisovereenkomst? En is het nou een contract of een checklist?

Opvallend is dat maar een deel van de OVAL-leden het voorstel écht onderschrijft. Zowel voor- als tegenstanders zijn het wel eens over het formaliseren van een aantal zaken als privacy en het waarborgen van onafhankelijkheid van de bedrijfsarts. Maar dat wil men niet per se door middel van contractuele verplichtingen. 25 procent van de aanbieders - zowel OVAL-leden als niet-leden - is voorstander van het basiscontract als verplicht geheel.

### **Einde eigenregiemodel?**

De kritiek op het principe van de verplichte winkelnering, die een verplicht basiscontract voor alle werkgevers met zich meebrengt, is niet mals. Aanbieders denken dat dit misschien wel opnieuw kan leiden tot de monopoliepositie van de grotere arbodiensten, waarbij werkgevers straks alleen nog maar terecht kunnen bij dit type aanbieders. Die pakken daarmee een groot deel van de omzet terug die ze de afgelopen jaren zijn kwijtgeraakt aan de kleinere spelers.

Gecombineerd met het nieuwste CBP-standpunt inzake privacy - waarbij je als werkgever nauwelijks iets mag vragen en registreren - zijn er voor de werkgever maar weinig handvatten over om grip op verzuim te houden. De arbo- en verzuimrekening voor de werkgever wordt daarentegen alleen maar hoger. Kan de arbodienst zich straks weer ouderwets verschuilen achter abonnementen en het medisch geheim? Ofwel, is dit het einde van het eigenregiemodel?

### **PSA hoog op de politieke agenda**

2014 was het jaar van de definitieve doorbraak van de psychosociale arbeidsbelasting. Niet alleen wordt bijna 33 procent van het verzuim veroorzaakt door stress, de PSA-doelgroep wordt ook steeds jonger. Ruim 61.000 jongeren onder de 25 jaar zitten thuis als gevolg van stress. En bijna de helft van de arbeidsongeschiktheid is veroorzaakt door psychische problemen. We vallen dus steeds jonger uit en het duurt steeds langer. Een dubbel probleem dus!

Als belangrijkste redenen voor deze explosieve groei wordt in diverse studies gewezen op de toenemende werkdruk, de crises en de onzekerheden op de flexibele arbeidsmarkt.

Een van de gespreksonderwerpen tijdens het onderzoek was de vraag wat arbodiensten in de praktijk doen om juist dit probleem te lijf te gaan. Traditionele oplossingen zijn te vinden in de vele richtlijnen die er zijn om vermeende of geconstateerde psychische klachten te behandelen. 95 procent van de arbodienstverleners geeft aan zich te conformeren aan de standaarden, richtlijnen en werkwijzers van STECR, NVAB en KNMG.

Tegelijkertijd geven diezelfde arbodiensten aan dat het vrijwel onmogelijk is om aan deze protocollen te voldoen. De werkgever mag namelijk niet vertellen aan de arbodienstverlener dat hij een vermoeden heeft van psychische klachten. De gemiddelde eerste inzet van de bedrijfsarts blijkt pas in week 4 te zijn. Hoe kan hij dan al vóór de tweede week hebben doorverwezen naar een psycholoog voor een intake in de tweede week zoals in de richtlijnen staat?

Kortom, arbodiensten lopen vaak achter de feiten aan omdat ze domweg niet altijd op tijd kunnen ingrijpen om langdurig verzuim te voorkomen.

### **Preventieve aanpak van PSA?**

In de gesprekken werden mooie oplossingen aangedragen voor preventie vanuit PMO's en diverse medewerkertevredenheidsonderzoeken, vroegdiagnostiek, e-health en hybride behandelmethodes.

Opvallend is wel dat het effect van dit type oplossingen maar mondjesmaat wordt gemeten, terwijl veel werkgevers zitten te wachten op een adequate aanpak van PSA.

Het onderwerp PSA komt ook terug bij de drie belangrijkste HR-thema's die arbodiensten tegenkomen bij hun klanten: "Werkdruk", "Verbeteren efficiency" en "Verhogen van de productiviteit". Deze thema's spreken voor zich.

Het thema "Zelfsturing/werknemersregie" wordt vaak ingezet om kostenbesparingen te realiseren, zoals bijvoorbeeld in de zorgsector. Het wegsnijden van managementlagen betekent ook dat je met minder mensen hetzelfde werk moet doen. Zelfsturing klinkt dan wel mooi, maar kan dus ook een verhoging van de werkdruk betekenen.

### Belangrijkste HR-thema's bij werkgevers:

- Werkdruk (46 procent)
- Efficiency/kostenbewustzijn (26 procent)
- Productiviteit (23 procent)
- Zelfsturing/werknemersregie (26 procent)
- Preventie (20 procent)
- Rendement (20 procent)
- Werk- privébalans (20 procent)
- Vitaliteit/lifestyle (15 procent)

### **Casemanagers nauwelijks vertegenwoordigd door belangenbehartigers**

Als het gaat om belangenvertegenwoordiging van de branche, dan is er van oudsher de OVAL waar vooral de grote arbodienstverleners bij zijn aangesloten. Van de onderzochte arbodiensten is 62 procent helemaal niet aangesloten bij een brancheorganisatie.

De OVAL is bezig om ook kleinere en andere type arbodienstverleners, met het casemanagementmodel bijvoorbeeld, aan zich te binden. Dat lijkt nog niet zo aan te slaan, want op de vraag "bent u van plan u aan te sluiten bij een brancheorganisatie?", geeft maar 11 procent aan zich "misschien" aan te willen sluiten.

Ook zijn er kapers op de kust, namelijk een nieuwe belangenbehartiger: KOM (Kwaliteit Op Maat). Deze lijkt - als we kijken naar leden - juist weer vooral de bedrijfsartsencollectieven te vertegenwoordigen.

Opvallend is dat de casemanagementorganisaties - en die zijn in aantallen veruit in de meerderheid - het ondergeschoven kindje lijken te zijn als het gaat om belangenbehartiging in de markt en naar de politiek.

Bij 52,5 procent van de arbodienstverleners in Nederland is de casemanager de centrale spil. Op basis van analyse van 600 selectietrajecten van Arbokiezer in 2015 constateren de onderzoekers dat juist deze partijen goed in staat zijn klanten aan zich te binden. Dit type arbodienstverlener wordt nu op geen enkele manier vertegenwoordigd, ondanks de pogingen van de OVAL.

***Dit artikel is een verkorte versie van de belangrijkste trends en ontwikkelingen. In een serie***

**verdiepende artikelen die verschijnt in deze nazomer, worden deze thema's verder uitgewerkt.**

**Auteurs:**

*Marco de Zeeuw is partner van [HR Navigator](#) en specialist in sociale zekerheid en arbo & verzuim. Bob Zeegers is partner van HR Navigator en ruim tien jaar werkzaam binnen het werkveld bedrijfsgezondheid. Zij ondersteunen jaarlijks bijna 1.000 werkgevers bij het selecteren van een arbodienst, een HR-systeem of een verzuimsysteem via selectiesites als [Arbokiezer](#), [VerzuimSystemen](#) en [HRM-Softwarekiezer](#).*

