

Verzuimsystemen

Voortgezet Onderwijs

Inkoopwijzer

Verzuimsystemen

Voortgezet Onderwijs

Deze Inkoopwijzer is in januari 2008 in opdracht van Arbo-V0 ontwikkeld door Ter Wal Advies BV.

Uitgave:

Arbo-V0

Postbus 4946

6401JS Heerlen

Tel: 045 – 579 60 24

www.arbo-vo.nl

Herziene uitgave Juni 2010

Samenstellers en uitgever zijn zich volledig bewust van hun taak een zo betrouwbaar mogelijke uitgave te verzorgen, waarbij onder meer rekening is gehouden met actuele wet- en regelgeving. Niettemin kunnen zij geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele in deze uitgave voorkomende onjuistheden.

Inhoudsopgave

1.	Samenvatting	5
2.	Verzuimdefinities en registraties	7
3.	Criteria voor selectie	9
	3.1. Functionele eisen	9
	3.2. Technische eisen	12
	3.3. Input	14
	3.4. Output	14
	3.5. Implementatie	16
	3.6. Beheer	18
	3.7. Organisatie	19
	3.8. Kosten	20

1. Samenvatting

Inleiding

Arbo-V0, het onafhankelijk kennis- en adviescentrum voor arbo, verzuim, re-integratie en levensfasegericht personeelsbeleid in het voortgezet onderwijs, biedt in het kader van haar dienstverlening aan werkgevers in het voortgezet onderwijs ondersteuning bij de selectie van een nieuw ziekteverzuimregistratiesysteem. In deze Inkoopwijzer Verzuimsystemen zijn onderdelen benoemd waar men op zou kunnen of moeten letten bij de selectie van een verzuimsysteem.

Functionele eisen

Eén van de belangrijkste aspecten bij de systeemkeuze is de gebruiksvriendelijkheid en correcte functionele werking. Sommige leveranciers gaan niet veel verder dan het (volledig) ondersteunen van de eisen die gesteld worden in 'Poortwachter', terwijl anderen modules aanbieden die ondersteunend zijn aan preventieve maatregelen of organisatorische processen en daarmee een integrale aanpak ondersteunen.

Technische eisen

Los van een aantal noodzakelijke controles die men op technisch gebied, ook binnen de eigen organisatie moet uitvoeren zoals netwerkinstellingen, internetsnelheid en beveiliging, zijn met name de toekomstmogelijkheden van belang bij de selectie van een verzuimsysteem. Daarbij moet men met name denken aan de communicatiemogelijkheden en de integratie met andere systemen. Hoe moderner of te wel recenter ontwikkeld de systemen zijn, des te makkelijker de communicatie en integratie wordt. Men ziet ook dat de huidige voorlopers op technisch gebied in staat zijn sneller te reageren op marktfragen. Een nadeel van de technische voorlopers is dat zij nog niet de noodzakelijke stabiliteit kennen (zowel qua programma als qua organisatie).

Input

De meeste systemen zijn redelijk volledig in wat men kan registreren: alle benodigde velden zijn aanwezig. Elke leverancier kan koppelingen maken; alleen zijn deze kostbaar. Ervaring met de in het voortgezet onderwijs gebruikte personeelsinformatiesystemen kan in dezen als een groot voordeel gelden.

Output

De meeste systemen hebben inmiddels standaard output gedefinieerd die voldoet aan vragen vanuit UWV, verzekeraars en andere belanghebbenden. De mogelijkheden tot analyse van de data worden nog onderbenut. Vooral het definiëren en ontwikkelen van stuurinformatie staat nog in de kinderschoenen. Maar omdat er veel informatie geregistreerd wordt, kan er ook veel uitgehaald worden. De focus ligt op ondersteuning van casuïstiek van verzuimende werknemers, en zou meer en meer gericht moeten worden op actieve ondersteuning van preventie op organisatorisch niveau en verbetering van individuele arbeidsproductiviteit. De nieuwere technische systemen zijn goed in staat om aan "datamining" te doen, gezien hun nieuwe aanvullende modules. Het is ook mogelijk een externe analysetool te gebruiken, maar dat is echter minder wenselijk.

Implementatie

In paragraaf 3.5 zijn acties benoemd die voor een succesvolle implementatie noodzakelijk zijn. Daarbij is van belang dat men een onderscheid maakt tussen wat de leverancier en wat de werkgever zelf voor zijn rekening neemt.

Beheer

Bij de selectie/aanbesteding van een systeem is het van belang na te gaan wat de verplichtingen zijn van leverancier en afnemer. Een groot aantal systemen gaat uit van eigen beheer, waarbij zaken veelal zelf ingericht en onderhouden moeten worden. Het verschilt per leverancier wat inclusief is en wat men zelf moet uitvoeren. Het is raadzaam om hier op voorhand afspraken over te maken. (Volledig) eigen beheer zorgt voor flexibiliteit, maar is ook kostbaar. Wij adviseren voorzichtig om te gaan met het 'naar je toehalen' van beheertaken.

Organisatie

Wij hebben gemerkt dat de 'levensfase' waarin de leverancier zich bevindt, vaak direct gevolgen heeft voor de werking van het systeem en de ontwikkelkracht van de organisatie. In paragraaf 3.7 is een globale fasering van de leveranciers van verzuimsystemen weergegeven.

Kosten

De vaste kosten worden meestal gebaseerd op het aantal werknemers in het systeem. Een klein aantal leveranciers biedt ook andere constructies aan (bijvoorbeeld in de vorm van jaarlijkse licenties, ongeacht het aantal werknemers). In 2008 bedroegen de vaste kosten tussen de € 4 en de € 15 per werknemer per jaar. De leveranciers zijn echter niet altijd op voorhand erg transparant en willen nog wel eens wisselende prijzen aanbieden. Bij sommige leveranciers lijkt nog een flinke onderhandelingsmarge te zitten. Onderhandelen over de vaste prijs is daarom aan te bevelen.

Daarnaast zijn er implementatiekosten en incidentele kosten die flink verschillen. De ervaring leert dat de meer ervaren leveranciers scherper met maatwerk omgaan dan nieuwe partijen.

Wij adviseren een Service Level Agreement op te stellen waarbij gedefinieerd is waaruit de dienstverlening bestaat, tegen welke kosten dat aangeboden wordt en dienen er afspraken gemaakt te worden over maatwerk (wat is maatwerk/generiek, tarieven).

Conclusie

Eind 2007 heeft Ter Wal Advies in opdracht van Arbo-VO onderzoek uitgevoerd naar een aantal verzuimregistratiesystemen. Bij de geselecteerde systemen zaten geen slechte verzuimsystemen! Al deze systemen zijn in de praktijk goed in te zetten voor de verzuimaanpak van het Eigen Regiemodel. Er is wel verschil in de wijze van ontwikkelen; de ene leverancier gaat meer uit van de vragen van gebruikers, terwijl anderen een eigen ontwikkelingstraject starten en daarbij voorop kunnen lopen bij de vraag, vooral als zij zich door deskundigen laten adviseren.

Een keuze voor een systeem ligt dus veel meer in de wensen van de gebruiker: Wil men stabiliteit of moderne toepassingen en maatwerk? Daarbij denken we dat zeker voor het onderwijs de stabiliteit het belangrijkste aspect is. De tijd is niet aanwezig om uitgebreid te experimenteren. Problemen bij de introductie van het systeem zal leiden tot cynisme bij de gebruikers. Goede afspraken met de leverancier maken waarbij een 'harde planning' geldt, is daarvoor noodzakelijk. Ook in deze markt komt het erg vaak voor dat zaken niet op tijd geleverd worden of niet (correct) werken.

2. Verzuimdefinities en registraties

Wat is een verzuim(management)systeem

Een verzuim(management)systeem is een computersysteem waarin alle, voor een adequate verzuimaanpak relevante acties van tevoren zijn bepaald en dat zorgt voor het monitoren van de uitvoering van die acties. Tevens signaleert het systeem dat men geen acties - zeker de wettelijk bepaalde - vergeet. Een verzuimsysteem kan de gebruiker zelfs dwingen om afspraken en acties vast te leggen. Het systeem kan ook de termijnbewaking op de Poortwachteracties overnemen.

Daarnaast kan een goed systeem zorgen voor:

- goede verdeling van verantwoordelijkheden;
- goede indeling, bewaking en verantwoording van toegang tot informatie;
- beschikbaarheid van (management) rapportages op verschillende organisatieniveaus;
- tijdige uitwisseling van relevante informatie door middel van een koppeling aan het personeelsinformatiesysteem (naarmate de organisatie groter en complexer wordt, vraagt dit punt om meer aandacht);
- automatische gegevensuitwisseling tussen verschillende instanties zoals arbodienst, UWV, (eventuele) verzekeraars (WGA) en behandelaars/interventionisten.

De systeemvereisten

- ondersteuning van het verzuimbeleid en de verzuimprocedures (Eigen Regiemodel) van klanten;
- garantie van privacy en medisch geheim;
- leverbaar als webbased én off-shelf, implementatie zonder veel ontwikkelingskosten bij klanten;
- "Poortwachterproof", verzuimgevallen volgen en signaleren inclusief de bedrijfseigen protocollen en afspraken;
- toegang bieden aan diverse functionarissen voor het plannen van de agenda van de bedrijfsarts en re-integratiedeskundigen;
- genereren en opslaan van formele documenten UWV;
- het aanmaken en opslaan van bedrijfseigen brieven en documenten;
- faciliteren van informatie-uitwisseling tussen manager, verzuimende medewerker en providers;
- leveren van managementinformatie op individueel en groepsniveau;
- koppelbaar aan Personeelsinformatiesystemen (PIS) en salarissystemen;
- CAS-codes: alle systemen kunnen in het medisch dossier aankoppelen aan de standaard medische codes. Dus: een medisch dossier met FML;
- e-mailfunctie bij actie: wel is er verschil tussen push of pull; meeste systemen kiezen voor push (of te wel: actieve) benadering;
- Triage-module;
- NVS Standaard: voor het registreren van verzuimgegevens en aanmaken van verzuimstatistieken gaat het systeem uit van de door het CBS opgestelde criteria opgenomen in de NVS standaard verzuimberekening (voor het volledige rapport zie de website van Arbo-VO: www.Arbo-VO.nl > Verzuimcijfers in het voortgezet onderwijs > Definities en berekeningen).

Output

- Alles wat volgens WVP en Regeling Procesgang 1^e & 2^e Ziektejaar nodig is: de Regeling geeft een (mogelijke) procesgang aan, waarin is opgenomen op welke momenten wie en wat gedaan moet zijn en welke instantie (UWV) daarover geïnformeerd moet worden. Veel systemen hanteren hiervoor de door UWV opgestelde standaarddocumenten. Deze worden dan voor zover mogelijk door het systeem voorzien van beschikbare relevante gegevens en kunnen verder ingevuld worden.
- Management- en stuurinformatie: deze informatie wordt deels via standaard overzichten in meerdere vormen en maten beschikbaar gesteld, deels kan deze informatie via door de organisatie zelf in te richten modellen worden gepresenteerd. Voordeel is dat de organisatie zelf kan bepalen op welke momenten welke actuele informatie gepresenteerd kan worden (bijvoorbeeld: bij een stafoverleg, bestuursvergadering e.d.)
- Gegevens en formulieren naar Verzekeraars (de zogeheten BOABorea-standaarden) en/of UWV; conform de door UWV aangegeven modellen zijn in de systemen identieke of aangepaste modellen en formulieren opgenomen. (Let op: veel van deze modellen zijn als vormvrij door de genoemde Regeling aangegeven; het hanteren van eigen modellen, mits deze voldoen aan de gestelde criteria en inhoud, mag ook)
- Dienstverleners: in de meeste systemen is de mogelijkheid aanwezig om opdrachten te verstrekken aan providers, zoals bedrijfsartsen, arbeidsdeskundigen, bedrijfspsycholoog, bedrijfsmaatschappelijk werk en andere deskundigen die u kunnen ondersteunen bij uw verzuimaanpak. Zij kunnen ook in (delen van) het medisch dossier of in het algemeen dossier de relevante informatie opnemen en vastleggen. Dit is in het belang van gegevensoverdracht en kwaliteitsbewaking.
- Kosten van verzuim; inzage in de kosten van verzuim alsmede in de kosten die worden ingezet om het verzuim te voorkomen of te beperken worden vastgelegd in de meeste systemen. Hierbij is het mogelijk alle relevante kosten van verzuim mee te nemen; dus niet alleen de salariskosten van de verzuimende medewerker maar ook eventuele vervangingskosten, extra kosten die gemaakt worden e.d.
- Privacy: 'mag ik wel weten wat ik wil weten'; de Wet Bescherming Persoonsgegevens geeft strikt aan waarvoor u gegevens over een werknemer mag vastleggen: doelbepaling. De geselecteerde systemen dienen hiervoor een "Privacyreglement" beschikbaar te hebben, zodat de organisatie van hieruit kan werken aan een eigen Privacyregeling. (NB Meer informatie hierover vindt u in VO-Signaal "Privacy", te downloaden via www.arbo-vo.nl)

Organisatie

Kwaliteit van de organisatie: Het VO-veld is op zoek naar één of meerdere partners die gedegen marktkennis hebben van zowel de onderwijsmarkt, de verzuimmarkt als van de ICT-markt, met name gericht op de koppeling aan de meest gebruikte Salarisadministratie- en PersoneelsInformatieSystemen zoals Raet, Logica CMG, Caso en Mercedes. Ook verdient het aanbeveling dat de verzuimsystemen al (ruime) ervaring hebben in het onderwijsveld met hun systeem.

Kwantiteit van de organisatie: gezien de specifieke aspecten van het onderwijs, alsmede de beoogde snelheid van implementatie is van belang of de leverancier in staat en bereid is extra menskracht in te zetten.

3. Criteria voor selectie

3.1. Functionele eisen

Onder functionele eisen worden verstaan: die eisen (en wensen) die aan een systeem gesteld worden om de minimaal vereiste functie uit te kunnen voeren. In casu: het geheel van regels, afspraken en wettelijke eisen die verbonden zijn aan het verzuimproces. Daarnaast dient de uitvoering van het proces te worden bewaakt. Dit alles dient voor een gebruiker echter eenvoudig te hanteren zijn.

Protocollen (verzuim-)

De protocollen voor de verzuimaanpak vormen de basis van verzuimsystemen. Als eerste natuurlijk het verzuimprotocol, maar dat geldt ook voor andere relevante protocollen rond verzuim, verlof, arboregels, vangnetgevallen, preventieve acties, etc. In een protocol is beschreven wie, wanneer een bepaalde actie moet uitvoeren en soms hoe die dat moet doen en welke formulieren of berichten er bij aangemaakt moeten worden.

Daarnaast kunnen ook deelprotocollen gestart worden. Bijv. afhankelijk van de verzuimoorzaak wordt het verzuimprotocol aangepast op de specifieke acties die de genoemde verzuimoorzaak vereist.

In dit kader hebben wij de volgende uitgangspunten voor dit proces aangegeven:

- Alle relevantie acties die nodig zijn voor een adequate verzuimaanpak en die van tevoren bepaald zijn aan de hand van eigen standaarden en wettelijke regels¹ moeten in het verzuimsysteem verankerd kunnen worden;
- Volledig functionele ondersteuning en termijnbewaking op de Poortwachteracties, wettelijke zwangerschapstaken en vangnetsituaties (Ziektewet) en WAZO;
- CAO-afspraken (voor zover aanwezig en toegespitst op verzuim) moeten een plaats kunnen krijgen in het verzuimprotocol;
- Organisatiespecifieke wensen (maatwerk): het gaat hier om de afspraken bij wie een verzuimaanvraag/ziekmelding "binnen komt"; wie tot wat bevoegd is en wie welke activiteiten mag en/of moet uitvoeren. Zodoende is men volledig flexibel in het inrichten van de verantwoordelijkheids- en uitvoeringsstructuur. Iedereen met een naam en een computer zou aangesloten moeten kunnen worden op het systeem. Er mogen dus geen belemmeringen zijn ten aanzien van autorisaties (m.u.v. medische en andere privacy gevoelige acties);
- Gelijktijdige ondersteunen van meerdere actieve protocollen: deze eis is er op gericht de verzuimbegeleider in staat te stellen met meerdere casussen bezig te zijn en vanuit meerdere protocollen parallel te werken. Hierbij kan men denken aan combinaties van verzuim, zwangerschap en arbeidsongeschiktheid;
- Meerdere 'triggers' mogelijk (gebeurtenissen/data waardoor een (deel)protocol kan starten). Indien je meerdere actieve protocollen naast elkaar kunt laten lopen dan wordt het interessant om ook meerdere triggers te kunnen benoemen. De meest bekende trigger is de 1^e verzuim/ziektedag.

¹ Het betreft hier de regels die zijn opgenomen in: de Regeling Procesgang 1e & 2e ziektejaar, als uitvoeringsregeling van de Wet Verbetering Poortwachter (WVP).

Maar denk ook aan:

- einddatum verzuim (tbv meldingen elders)
 - einddatum arbeidsovereenkomst (tbv einde protocollen en ziek uit dienst meldingen)
 - verzuimoorzaken (bij verschillende oorzaak verschillende acties)
 - datum definitief Plan van Aanpak (voor bepalen evaluatiemomenten)
 - meerdere meldingen in een periode (frequent verzuim)
 - organisatorische triggers (datum RI&E verlopen, contract etc.)
- Dit kan natuurlijk veel verder gaan. Het moet echter functioneel zijn en beheersbaar blijven.

Bewaking

Naast de protocollering van acties en taken is het natuurlijk van belang dat taken ook feitelijk uitgevoerd worden. Hiervoor dient het verzuimsysteem de gebruiker actief te ondersteunen:

- Door automatische bewaking op de uitvoering van taken is het dwingend voor de gebruikers (vrijblijvendheid leidt tot bevuilde en onvolledige informatie);
- Een goede verdeling van verantwoordelijkheden wordt ondersteund (taken op meerdere rollen en niveaus te verdelen). Elke taak kent dus een uitvoerder. Hoe eenvoudiger de organisatiestructuur en de verantwoordelijkheidsverdeling, hoe eenvoudiger dit in te richten is;
- De bewaking elektronisch laten ondersteunen door een notificatie (mail, taakmelder, SMS, outlookbericht) en/of een rapportage (eventbewaking, dashboard).

De meeste verzuimsystemen ondersteunen de eerste twee bovengenoemde functie. De ontwikkeling zit hem op dit moment met name in het berichtenverkeer dat verder gaat dan mail of een taakmelder. Door de ontwikkelingen van het berichtenverkeer is integratie met andere bedrijfssoftware mogelijk (bijv. Outlook). Hierdoor kan de bewaking ook centraal verankerd worden. Alle aan een functie/persoon gekoppelde taken en mails staan immers in outlook. Dit kan veel voordelen hebben maar deze ontwikkeling staat nog wel in de kinderschoenen.

Aanvullende Modules

Alle genoemde verzuimsystemen zijn gestart met het ondersteunen van het verzuimproces (lees: Poortwachter) als primaire activiteit. De afgelopen jaren zijn de wensen en mogelijkheden echter flink toegenomen en hebben de leveranciers hier op gereageerd door het integreren van andere modules binnen het systeem.

Volledige medische module

incl. artsenrapportage, spreekuur agenda, FML-lijsten en aanvraag bedrijfsarts en uitnodigingsbrief in een gesplitste omgeving (medisch dossier vs gevalsdossier). Bij nagenoeg alle leveranciers is dit geregeld. De één gaat wat verder dan de ander. Aandachtpunten hierbij zijn Cas-codes, FML-lijst (standaard van UWV), splitsing objecten: bij voorbeeld kunnen gegevens door artsen die niet medisch zijn (her)gebruikt worden door niet-medici (zoals elementen uit probleemanalyse die op functieaanpassing zijn gericht).

Geïntegreerde Triage-oplossing

Hierbij wordt een module bedoeld die de casemanager ondersteunt bij de behandeling van ziekmeldingen. Hierbij wordt aan de hand van antwoorden van een verzuimende werknemer ingeschat of de melding dreigend langdurig is, acute actie nodig is (medisch en psychisch) en welke behandelaar er het best mee aan de slag zou kunnen gaan. Bij geen van de leveranciers is een triage module op dit moment volledig geïntegreerd, maar alle leveranciers zijn hier mee bezig.

Financiële modules

Hierbij denken wij met name aan contractondersteuning en factuurmodules. In een contractmodule kunnen zaken verankerd worden die in het contract tussen werkgever en externe organisaties (arbodiensten, benadelaars etc.) vermeld zijn. Daarbij valt te denken aan contracttermijnen, welke acties moeten betaald worden en welke zijn inclusief. Bij facturatiemodules gaat men nog een stap verder. Vanuit de protocollen worden aan alle acties ook prijzen en prijsafspraken gekoppeld. Zodoende kan het systeem berekenen wie wat moet betalen. Dit kan zelfs zo ver gaan dat er volledige facturatie-overzichten ingelezen worden in het facturatiesysteem of zelf facturen kan genereren (dit laatste heeft nog niemand waarschijnlijk omdat bij facturatie het algemene facturatiesysteem leidend zal blijven). Vooral vanuit het oogpunt van de arbodienstverleners zijn deze zaken interessant.

Functionele mogelijkheden

Een interessante ontwikkeling bij verzuimsystemen is de opkomst van de functionele mogelijkhedenmodule. Hierbij worden functie-eisen en -competenties en beperkingen van de werknemer met elkaar vergeleken. Zodoende kunnen er uitspraken gedaan worden over vervangende, aangepaste en eigen werkzaamheden van verzuimende werknemers en eventueel zelfs voorstellen gedaan worden. Deze toepassing kan vervolgens verder gaan dan verzuimende werknemer en voor andere HR acties benut worden.

Beoordeling externe partijen

Bij het verzuimproces wordt regelmatig gebruik gemaakt van externe partijen zoals arbodiensten, behandelaars en interventionisten gebruikt. Door inzet van deze partijen binnen het verzuimsysteem te beoordelen is het mogelijk inzichtelijk te krijgen wat de tevredenheid is over die partijen en je daardoor betere keuzes in de toekomst kunt maken.

Verzekeringsmodule

Het gaat hierbij om modules die er voor kunnen zorgen dat de communicatie naar de verzekeraars goed verloopt. Het kan zelfs verder gaan doordat het verzuimsysteem de claims berekent en deze stuurt naar de verzekeraar. Deze module zijn natuurlijk met name interessant voor verzekeraars (verzuim- en WGA-verzekeringen; mogelijk op termijn ook zorgverzekeraars in verband met preventiemodules).

Voorspellende tools

Deze module staat nog in de kinderschoenen maar lijkt steeds meer toepassingen te krijgen. Bij voorspellende tools denken we aan zaken die op grond van statistieken of ervaringen voorspeld kunnen worden. Daarbij valt te denken aan risicoprofiel en –signalering, kosten en baten monitoring etc.

Gebruikerseisen

Eén van de belangrijkste aspecten bij de systeemkeuze is de gebruiksvriendelijkheid en correcte functionele werking. De gebruiker moet eigenlijk zonder training met de systemen kunnen werken omdat heldere iconen en intuïtieve knoppen de gebruiker als het ware door zijn acties loodst. De interface zal per rol/gebruiker afgestemd moeten worden; eenvoudige gebruikers kunnen en zien weinig terwijl beheerders veel meer mogelijkheden hebben.

De gebruiksvriendelijkheid van de systemen is wisselend, maar de afgelopen periode door nagenoeg alle leveranciers sterk verbeterd. Veel leveranciers zijn bezig met aanpassing van de gebruikersschermen en streven daarbij met name "Microsoft-achtige" oplossingen toe te passen. Dit komt de intuïtiviteit van de systemen ten goede omdat het immers veel gebruikte toepassingen zijn.

Een ander aspect wat we hierbij willen behandelen is de wens om de interface op te maken in een bekende, bij de organisatie horende, opmaak. Daarbij valt te denken aan (bedrijfs)logo's, eigen look and feel en kleurstellingen. De meeste leveranciers bieden de mogelijkheid om enige aanpassingen te maken. De nieuwkomers gaan vaak nog verder door een volledige eigen opmaak te kunnen leveren of het systeem te integreren in een eigen website/intranetomgeving.

3.2. Technische eisen

Alhoewel de functionele eisen belangrijker zijn, is het bij de selectie van een verzuimsysteem ook relevant om te kijken naar de technische eisen en mogelijkheden. Hieronder hebben we dit aspect in een vijftal onderwerpen uitgesplitst: minimale eisen, toekomstbestendigheid, import- en exportmogelijkheden, veiligheid alsmede continuïteitsgarantie en snelheid.

1. Minimale eisen

Software of volledig webbased

Nagenoeg alle systemen zijn webbased of hebben een webtoepassing. Er zitten wel verschillen in de mate waarin webbased geldt. Moet er iets geïnstalleerd worden (netwerk of client) of kun je met alleen een login en internetverbinding benaderen? Voor veel systemen is een installatie nodig. Technisch geen probleem maar het kost wel tijd, geld en levert soms irritatie op ("bij mijn buurman doet hij het wel").

Browser

De browser is het programma waarmee je internetpagina's kunt bekijken. De meest bekende browser is Internet Explorer. De meeste verzuimsystemen werken alleen op Internet Explorer en niet op andere browsers zoals Firefox. Nu werken 90% van de Pc's met Internet Explorer, maar als er andere browsers binnen de organisatie gebruikt worden, dan is het raadzaam om na te gaan welke leveranciers daarmee overweg kunnen.

Operating System (OS)

Het gaat hier om het centrale besturingssysteem van de computer. De bekendste en meest gebruikte OS is Microsoft Windows. Andere bekende OS's zijn Mac van Apple, Linux en Unix.

Let op: de meeste verzuimsystemen werken alleen onder MS Windows. Indien er organisaties zijn die een die ander OS gebruiken dan is het raadzaam om na te gaan welke leveranciers daarmee overweg kunnen.

(netwerk)instellingen

Voor de meeste systemen geldt dat een aantal (beveiligings)instellingen op het netwerk of op de client aangepast worden voor gebruik van het systeem. Het gaat hier om het aanmelden van de website (trusted site) of samenwerking met componenten van andere systemen zoals Office, Visual Basic, Java of Active X. In het algemeen zijn dat niet zulke spannende zaken. Toch is het makkelijker indien dat niet hoeft.

Tip: Vanuit het oogpunt van de verantwoordelijke voor verzuim is dit het minst interessante deel en wordt daarom wel snel aan de kant geschoven. Voor de netwerkbeheerder is dit echter van groot belang. Hij is verantwoordelijk voor de werking van het totale ICT pakket van de eigen organisatie. Het is daarom van groot belang de netwerkbeheerder vroeg in het traject te betrekken. Onze ervaring is dat de netwerkbeheerder in dat geval graag mee wil werken en denken. Indien er echter aan het einde van het traject nog even gevraagd wordt om het netwerk en 150 clients aan te passen dan moet je er niet van staan te kijken dat er tegenwerking komt vanuit de ICT afdeling, wat tot grote vertraging kan leiden.

2. Toekomstbestendigheid

Een van de belangrijkste aspecten om bij de techniek op te letten is de toekomstbestendigheid van het systeem. Functioneel zien we dat de systemen erg dicht tegen elkaar aan zitten. Hoe zit dat dan met de mogelijkheden richting de toekomst. Functionele wensen moeten wel passen binnen de technische infrastructuur en het datamodel en zijn veel makkelijker en sneller geïntegreerd indien de technische infrastructuur en het datamodel hierop toegerust zijn. De technische infrastructuur kan nog redelijk eenvoudig aangepast worden; voor het datamodel is dat lastiger. We zien dat de meeste leveranciers eens in de twee jaar de technische infrastructuur aanpassen, het datamodel alleen indien noodzakelijk.

De meeste uitdagingen voor de toekomst liggen op het gebied van communicatie en integratie met andere systemen. Hoe moderner de systemen, des te makkelijker de communicatie en integratie wordt. Daarnaast zijn de mogelijkheden van datamining (hergebruik van data voor andere toepassingen en beleidsontwikkeling) nog niet uitgenut.

We zien dat veel ontwikkelaars uitgegaan zijn van de eisen van de Arbowet en Wet Verbetering Poortwachter (Regeling Procesgang). Later zijn daar steeds meer zaken bijgekomen. Vandaar dat men eigenlijk 'alles' moet aankunnen om op de toekomst voorbereid zijn. We zien daarom meer mogelijkheden voor systemen die generiek opgebouwd zijn t.o.v. de systemen die toegepast te werk gaan. Generieke systemen denken in vormen van objecten, taken, documenten en berichten; de toegepaste systemen veel meer in verzuimacties, UWV formulieren en e-mails. Hierdoor maakt het niet uit of het gaat om een poortwachterstap of bijv. werving- en selectieactie.

Een aantal nieuwe intreders is bij de bouw van het systeem gestart met het denken in generieke termen en hebben zich daardoor snel kunnen meten met de systemen die al langer op de markt waren.

Een nadeel van de technische voorlopers is dat zij nog niet de noodzakelijke stabiliteit kennen (zowel qua programma als qua organisatie). Er zijn echter ook voorbeelden van systemen die hun datamodel dusdanig aangepast hebben dat zij inmiddels ook generiek te werk gaan.

3. Import / export mogelijkheden

Zoals bij het vorige punt al genoemd, is communicatie met andere systemen van groot belang. Communicatie wordt mogelijk door middel van de import en exportmogelijkheden. Import en export kunnen op verschillende manieren: van handmatige invoer tot continue koppeling.

Van belang is te weten in welke formaten communicatie mogelijk is. De bekendste zijn XLS, CSV, XML (via webservices) in volgorde van standaard (Excel) tot modern (XML-berichten via webservices).

Daarnaast is van belang te weten welke data-elementen getransporteerd kunnen worden. Bij sommige systemen kan maar een beperkt aantal zaken getransporteerd worden; bij andere nagenoeg alles.

Nog belangrijker is om als gebruiker af te vragen welke communicatie je wilt hebben naar andere systemen. Daarbij is een kosten- en batenanalyse noodzakelijk. Je kunt immers een continue koppeling hebben met een personeelsinformatiesysteem, maar als er maar eens in de maand mutaties worden doorgevoerd dan is dat natuurlijk overbodig. Veel is mogelijk maar het bouwen van koppelingen is een kostbare aangelegenheid. We zullen hier in de paragraaf over implementatie op terugkomen.

Als laatste is natuurlijk van belang welke ervaring een leverancier heeft met het koppelen aan andere systemen. Indien een leverancier reeds ervaring heeft met een systeem dan zal het bouwen van een koppeling sneller en dus goedkoper kunnen. Daarnaast is algemene ervaring met koppelen van belang. Een goede leverancier zal je adviseren over wat je wel en niet moet doen om latere problemen te voorkomen. Een aantal minder ervaren partijen zal sneller de wens van de klant volgen ook indien dat niet de beste keuze is.

4. Veiligheid

Het gaat bij verzuimsystemen o.a. om persoonsgegevens die daarom vallen onder de wetgeving daarover, de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Een goede centrale beveiliging is daarom een absolute voorwaarde. Leveranciers hebben dit over het algemeen goed geregeld en volgen hierbij de normale standaarden die hiervoor gelden (veelal SSL). De meeste leveranciers werken dit ook regelmatig bij en worden stringenter in wat kan en mag.

Een aandachtspunt hierbij is niet zo zeer de techniek maar wel de procedures rond het afgeven van "logins". Het is veel eenvoudiger om met een login in het systeem te komen dan van buiten af in te breken. Met het afgeven van logins wordt wel eens soepel omgegaan, hetgeen echter een groot risico vormt.

1. Formulieren

- UWV formulieren: zijn in de meeste systemen beschikbaar;
- Medische documenten (wel beschikbaar maar afstemmen met artsen en/of arbodienst);
- Verzekeringsformulieren (waarschijnlijk niet nodig i.v.m. eigen risicodragerschap, anders formulieren inregelen in het systeem);
- Eigen documenten: Alhoewel deze mogelijkheid in de meeste systemen bestaat wordt er weinig gebruik van gemaakt. Toch is dit enorm handig. Denk daarbij eens aan (standaard)brieven aan werknemers of aan derden.

2. Rapportages en overzichten

Rapportages

De meeste leveranciers gaan bij de berekening van verzuimstatistieken en rapportages uit van de definities van het CBS. De Vernet-methode geeft een andere definitie. Sommige leveranciers geven zelfs de mogelijkheid om te kiezen voor een definitie set (CBS of Vernet; kalenderdagen of werkdagen).

Het moet wel mogelijk zijn om rapportages te maken op verschillende niveaus. Dit is meestal mogelijk. Belangrijker is het om vooraf te bepalen wat de inhoud en de vorm van de rapportage moet zijn. Ga niet uit van de beschikbare rapportages of deze moeten nagenoeg het zelfde zijn met de gewenste vorm. Te vaak komt het voor dat de uiteindelijke uitkomst anders is dan de verwachting van de eindgebruiker.

Standaardoverzichten

Alle verzuimsystemen kennen standaardoverzichten. Voor de volledigheid is het goed om te controleren of minimaal onderstaande overzichten gegenereerd kunnen worden:

- Openstaande ziekmelding per organisatie niveau.
- Overzicht Verzuimhistorie per organisatie niveau
- Taken inclusief status per gebruiker

3. Statistieken / dashboard

Hierbij is de output niet één van papier maar kunnen zaken overzichtelijk op het scherm gezien worden (en eventueel weer uitdraaien). Hierbij onderscheiden we de volgende manieren:

- Statisch (ik formuleer vraag en krijg een antwoord)
- Dynamisch (weergave centrale vooraf benoemde parameters)
- Activerend (koppeling parameters, acties aan gebruikers) Denk in dit kader eens aan metertjes in je dashboard die aangeven of je verzuim stijgt of daalt en boven de 25% stijging op de afdeling een bericht naar HR.

Hierbij adviseren we minimaal de tweede, dynamische vorm te kiezen maar bij voorkeur verder te gaan. De mogelijkheden tot analyse van de data worden nog door elk systeem onderbenut. Vooral het definiëren en ontwikkelen van stuurinformatie staat nog in de kinderschoenen. Maar omdat er veel informatie geregistreerd wordt, kan er ook veel uitgehaald worden. Op dit moment ligt de focus op ondersteuning van casuïstiek van verzuimende werknemers, maar zou meer en meer gericht moeten worden op actieve ondersteuning van preventie op organisatorisch niveau en verbetering van individuele arbeidsproductiviteit.

4. Output ten behoeve van een ander systeem

Moeten er nog gegevens vanuit het systeem naar een ander systeem geëxporteerd worden? Denk daarbij een naar salarissystemen (bij wachtdagen) of naar het personeelsinformatiesysteem. Zie paragraaf 3.2 voor de import/exportmogelijkheden.

3.5. Implementatie

De implementatie van het verzuimsysteem is van groot belang. Te vaak heerst het gevoel dat men na de selectie van het systeem (bijna) klaar is. Het verzuimsysteem kan immers alles. En te vaak leidt dit er toe dat men met een valse start begint. Het grote nadeel is dan dat men later alsnog minimaal dezelfde energie moet steken om zaken goed te regelen. Ondertussen is vertrouwen in het systeem door de eindgebruiker flink gedaald. Daarnaast speelt het kostenaspect een grote rol. Niet alleen qua abonnementsprijs geldt dat men schaalvoordelen kan behalen. Juist door centraal een aantal zaken in te regelen kan men op decentraal niveau veel kosten besparen. Hiervoor is enige standaardisering wel noodzakelijk.

Hieronder hebben we de acties benoemd die voor een succesvolle implementatie noodzakelijk zijn.

1. Implementatieteam

Bepaal wie verantwoordelijk is voor welk onderdeel van de implementatie en stel hiervoor een implementatieteam in. Dit kan op werkgeversniveau. In het kader van draagvlak is het handig om daarbij ook arbocoördinatoren, eindgebruikers (bijv. leidinggevenden) en ICT'ers te betrekken.

2. Bepalen protocollen

Het is noodzakelijk dat de protocollen gedefinieerd worden en dan in het bijzonder de bedrijfsspecifieke onderdelen. Indien men op centraal niveau een aantal variaties kan benoemen dan kunnen deze centraal ingeregeld worden.

3. Bepalen gebruikers / rollen / autorisaties

Gebruikers

Onderzoek de mogelijkheden om dit te automatiseren. Indien dit niet mogelijk is dan zullen hier protocollen voor opgesteld moeten worden en dienen uitvoerende en verantwoordelijke benoemd te worden.

Rollen/autorisaties

Het is wijsheid om te komen tot een standaardisering in rollen en bijbehorende autorisaties. Zodoende kan dit centraal ingeregeld worden. Denk daarbij eens aan de centrale rollen: leidinggevende, casemanager, ziek- en hersteld-melder, HR medewerker, directie, functioneel beheerder.

Werkgevers kunnen altijd een verbijzondering aanbrengen, maar dan zijn de centrale rollen hetzelfde wat beheersmatig en kostentechnisch veel voordeel geeft.

4. Maatwerk / wensen

Het is raadzaam om wensen vooraf te inventariseren. Misschien zijn zaken niet zo specifiek als gedacht en kan men dit centraal inregelen. Controleer altijd of er wel echt sprake is van maatwerk, soms zitten zaken al lang en breed in het systeem maar heeft men alleen hulp nodig om het te kunnen hanteren.

5. Aanleveren inputgegevens

Realiseren koppelingen (of batchbestanden)

Aangezien er sprake is van een beperkt aantal personeelsinformatiesystemen is het raadzaam om na te gaan of de koppelingen centraal ingeregeld kunnen worden. Dat zou aanzienlijke kosten kunnen besparen. Het is dan wel van belang om te controleren of de personeelsinformatiesystemen op de zelfde manier gevuld worden en of de inhoud vergelijkbaar is. Hou er rekening mee dat een koppeling tussen verzuimsysteem X en personeelsinformatiesysteem Y niet altijd 100% hetzelfde is bijv. bij werkgever A wordt bij een aanpassing een arbeidscontract van 20 naar 30 uur gewoon gemuteerd van 20 naar 30 (dus geen historie) en bij werkgever B wordt een volledig nieuw dienstverband aangemaakt. Dit verschil in gebruik kan ook gevolgen hebben voor de koppeling.

Tevens is het van belang te bepalen in welke vorm de 'koppeling' tot stand gebracht wordt (handmatig batchbestanden in/exporteren, periodieke synchronisatie van mutaties, periodieke volledige synchronisatie of continue koppeling). Wij denken dat een periodieke update eens of twee keer per week voldoende moet zijn.

Verankering organisatiestructuur

Soms kan deze gehaald worden uit het personeelsinformatiesysteem maar vaak is hier een aparte koppeling of eenmalige handmatige inrichting voor nodig. Het is goed om na te denken welke organisatiestructuur men in het verzuimsysteem wil hebben.

Gegevens uit andere systemen

Het is natuurlijk van groot belang dat de gegevens vanuit andere verzuimsystemen ingelezen kunnen worden in het nieuwe systeem. Denk daarbij aan verzuimhistorie maar ook aan de rest van het dossier. De verzuimhistorie kan meestal redelijk eenvoudig overgezet worden. Voor de dossiers is dat totaal verschillend en dient men in deze fase te onderzoeken wat mogelijk is en tegen welke kosten dat kan. Soms is het mogelijk van het verzuimdossier één document te maken en dat in te lezen in het nieuwe systeem.

6. Bepalen output en (standaard) inrichten

Allereerst moet bepaald worden wat men voor welke gebruiker uit het systeem wil hebben. Dit zal een flinke klus zijn maar dan haal je wel het maximale uit het systeem. Zie ook paragraaf 3.4.

7. Technische implementatie (gereed maken netwerk of clients)

Bepaal welke technische aanpassingen er gedaan moeten worden op netwerk of clients en betrek de netwerkbeheerder in deze fase.

8. Trainingen en communicatie

De gebruikers zullen natuurlijk getraind moeten worden. Als eerste de interne beheerders en vervolgens de andere gebruikers. Het is raadzaam om de training kort voor de introductie van het systeem te geven, anders is men zaken al weer vergeten.

Daarnaast is communicatie over de introductie van belang voor het vertrouwen en acceptatie van het systeem. Hierbij geldt afspraak is afspraak. Maak geen beloftes die men niet waar kan maken. Wees zorgvuldig en creëer veilige marges.

9. Handleidingen

Zijn er standaardhandleidingen beschikbaar en moeten die aangepast worden aan de specifieke situatie? Bedenk hierbij dat een verzuimsysteem door verschillende klanten ook verschillende gebruikt wordt. Zo kan de leidinggevende van werkgever A heel andere zaken zien dan werkgever B. Hierdoor is het noodzakelijk dat men de handleidingen aanpast op de specifieke situatie. De leverancier kan u hierbij wel helpen.

3.6. Beheer

In principe is het beheer niet het meest in het oog springende aspect waar men bij de selectie van een systeem rekening mee moet houden. Toch doen; aangezien het per systeem wisselt hoeveel tijd men aan systeembeheer dient te spenderen. Het verschilt per leverancier wat inclusief is en wat men zelf moet uitvoeren. Het is raadzaam om hierover op voorhand afspraken over te maken. (Volledig) Eigen beheer zorgt voor flexibiliteit, maar is ook kostbaar. Wij willen adviseren voorzichtig om te gaan met het 'naar je toehalen' van beheertaken. Hieronder hebben we een aantal aspecten benoemd waarop men dient te letten.

1. Hosting

Het systeem dient gehost te worden door een internetprovider. Voor de meeste systemen is dat standaard in de dienstverlening; een aantal biedt het aan om het systeem zelf te hosten. Wij willen adviseren dit altijd bij de leverancier neer te leggen.

2. Onderhoud protocollen

Er is meestal een onderscheid tussen wettelijke en bedrijfsspecifieke stappen. Het beheer van de wettelijke stappen ligt meestal bij de leverancier. Het is ook raadzaam ze daar te houden omdat met name de combinaties (ziek ten gevolge van zwangerschap, vangnet etc.) erg ingewikkeld te beheren zijn.

De bedrijfsspecifieke protocollen kunnen zelf onderhouden worden of tegen kostprijs door de leverancier beheerd worden.

3. Beheren van gebruikers / rollen / autorisaties

Zoals al in paragraaf 3.2 genoemd is dit een belangrijk onderdeel in verband met beveiliging. Dit proces moet helder zijn en strikt gehanteerd worden. Wij adviseren het beheren van gebruikers zelf uit te voeren aangezien men dan sneller en flexibeler is. Nog beter is het om rollen en logins automatisch aan te laten maken. Voorwaarde daarvoor is meestal wel dat dezelfde rollen ook in het personeelsinformatiesysteem bekend zijn. Zo kan door middel van een koppeling ten behoeve van de werknemergegevens ook de gebruikersgegevens meegenomen worden.

Voorbeeld: als werknemer X met BSN YY ook de rol leidinggevende heeft, dan zou er bij de import van zijn gegevens automatisch een login volgens de rol leidinggevende aan te maken. Het is raadzaam deze mogelijkheid goed te bekijken. Het beheren van gebruikers is tijdrovend.

4. Onderhoud koppelingen

Voor zover het gaat om technische koppeling dan adviseren wij dit altijd bij de leverancier neer te leggen. Indien het gaat om een handmatige in- en export dan kan men dit het beste zelf doen. De generatoren (inleesmodule) die men daarbij gebruikt dienen wel door de leverancier onderhouden te worden.

5. Technische helpdesk

Het lijkt voor zich spreken dat dat een uitgesproken taak van de leverancier is.

6. Functionele helpdesk

Men kan er voor kiezen om dit (deels) zelf uit te voeren op centraal niveau of per werkgever. Een eigen helpdesk kan eerste lijns hulp bieden bij het dagelijks gebruik. Voor lastige vragen komt men echter toch vaak bij de leverancier uit.

Het is raadzaam om afspraken te maken over de kosten van de helpdesk (inclusief in abonnementsprijs of uurtje factuurtje).

7. Ontwikkelingen / releases

Ook dit ligt primair bij de ontwikkelaar. Het is wel raadzaam om onderdeel te worden van het releasebeleid waarbij men als klant eerst kan testen met een nieuwe aanpassing voordat deze in productie genomen wordt.

3.7. Organisatie

Wij hebben gemerkt dat de fase waarin de leverancier zich bevindt en vanuit welk startpunt men begonnen is met de ontwikkeling van het systeem, vaak ook direct gevolgen heeft voor de werking van het systeem en de ontwikkelkracht van de organisatie.

Een mogelijke fasering van de leveranciers van verzuimsystemen is als volgt te beschrijven:

1. **startfase:**

vaak state of the art technologie en daardoor veel mogelijkheden. Nadeel is dat er minder ervaring is met verzuim-aanpak, dat de protocollen minder goed functioneren, de helpdesk is ondermaats en een verzoek om maatwerk blijkt problematisch. Een voordeel van een starter kan zijn dat de ontwikkeling en de inrichting wel de richting op gaat van de eerste (groep) klanten wensen en verwachten; dit laatste vraagt wel om volume in aantallen werkgevers en werknemers en waar mogelijk een centrale aansturing.

2. **groeifase:**

de groei leidt vaak tot problemen bij de leveranciers; de problemen die in het systeem zitten/zaten, moeten opgelost worden en dat is beheersmatig vaak erg veel werk (herstellen). Hierdoor is er minder capaciteit om verder te ontwikkelen. Daarnaast kennen groeiers ook interne organisatorische beslommeringen (personeel en financiën) en lopen ze tegen de grenzen aan van de oorspronkelijk technische infrastructuur.

3. **stabilisatiefase:**

de groeifase is voorbij; er is inmiddels een professionele organisatie en er ontstaat weer tijd voor ontwikkeling. Nadeel hierbij is dat men soms minder flexibel is (maatwerk heeft in verleden geleid tot problemen van het hele systeem daarom liefst geen maatwerk).

De wat "oudere" systemen zijn ontstaan vanuit de vraag van de nieuwere arbodiensten die zich aan het einde van de vorige eeuw en het begin van deze eeuw aan het ontwikkelen waren en die naar systemen zochten die zowel de werkgever als de arbodienst kan ondersteunen bij de uitvoering van de "Wet Verbetering Poortwachter".

De latere systemen hebben een meer technische gedrevenheid van ontwikkeling of zijn ontstaan als reactie op een vraag van een (veelal grote) werkgever om zijn eigen maatwerktraject van verzuimaanpak te ondersteunen, waardoor de rol van de arbodienst op de achtergrond is gekomen.

3.8. Kosten

1. Vaste kosten

De vaste kosten worden meestal gebaseerd op het aantal werknemers in het systeem. Een klein aantal leveranciers biedt ook andere constructies aan, bijvoorbeeld tegen een vaste jaarlijkse licentievergoeding ongeacht het aantal werknemers. Dit kan vooral voor grote werkgevers interessant zijn. In 2008 bedroegen de vaste kosten tussen de € 4 en de € 15 per werknemer per jaar. De leveranciers zijn echter niet altijd op voorhand erg transparant over deze prijs en willen nog wel eens wisselende prijzen aanbieden. Bij sommige leveranciers lijkt nog een flinke onderhandelingsmarge te zitten. Onderhandelen over de vaste prijs is daarom aan te bevelen.

2. Eenmalige kosten

Daarnaast zijn er implementatiekosten en incidentele kosten die flink verschillen. De ervaring leert dat de meer ervaren leveranciers scherper met maatwerk omgaan dan nieuwe partijen. Soms wordt maatwerk geweigerd of dient men de hoofdprijs te betalen. Soms kan dat ook voordelig werken: als leverancier moet je immers zo veel mogelijk generiek maken en blijken maatwerk niet zo specifiek te zijn of niet nodig.

De nieuwere aanbieders zijn ook vaker geneigd om bijv. implementatiekosten voor hun rekening te nemen. Het is van belang ook deze kosten mee te nemen in de onderhandelingsfase.

Wij adviseren een Service Level Agreement op te stellen waarbij gedefinieerd is waaruit de dienstverlening bestaat, tegen welke kosten dat aangeboden wordt en dienen er afspraken gemaakt te worden over maatwerk (wat is maatwerk/generiek, tarieven).

Wij willen adviseren deze onderhandelingen op centraal niveau te voeren om zodoende schaalvoordelen te kunnen behalen (staffeling).



Arbo-VO

Arbo-VO is een onafhankelijk kennis- en adviescentrum. Het belangrijkste doel is om werkgevers uit het voortgezet onderwijs te ondersteunen bij de invulling van hun verantwoordelijkheid op het terrein van arbeidsomstandigheden, verzuim en re-integratie.

Arbo-VO wil daarmee een bijdrage leveren aan het beheersen en laag houden van het verzuim in het voortgezet onderwijs. Arbo-VO is een project van de VO-raad i.s.m de onderwijsbonden.

Postbus 4946
6401 JS Heerlen
Tel: 045-579 6024
Fax: 045-579 2687
servicecenter@arbo-vo.nl
www.arbo-vo.nl