

# Verzuimsystemen anno 2009: wat zijn ze waard?

Tekst: Marco de Zeeuw

De verzuimsystemen zijn ook dit jaar weer langs de meetlat gelegd en wat blijkt? De aanbieders hebben niet stil gezeten en laten mooie applicaties zien. Technisch gezien ziet het er vrijwel allemaal mooi uit, de privacy is gedegen gewaarborgd en de autorisaties zijn goed in te richten. De rol van de bedrijfsarts is volledig geïntegreerd, Poortwachter zit er in en de regie ligt bij de werkgever. Uw eigen protocol kan er zo worden ingeplakt. Even een koppelingetje maken en aan de slag!

Tot zover Utopia. De realiteit is altijd net even iets weerbarstiger. Daarom hebben we dit jaar iets verder gekeken dan de basiswetgeving en de basisgebruiker. Vanuit het perspectief van de

professionele verzuimregisseur en met de blik van een ervaren systeembouwer, hebben we een financieel-juridische analyse uitgevoerd. We erkennen volmondig dat we met deze kritische

blik een stuk meer van de systemen verwachten dan de gemiddelde gebruiker. Maar tegelijkertijd menen we voldoende wijsheid in pacht te hebben, om een uitspraak te mogen doen over wat de gebruiker eigenlijk zou mogen verwachten van een kostbaar hulpmiddel bij het delicate proces van verzuimmanagement.

Wij verwachten dus niet alleen een state-of-the-art en gebruiksvriendelijke tool, maar vooral ook een middel om het complexe speelveld en de alsmaar veranderende wet- en regelgeving maximaal te automatiseren. Daarmee versnel je verzuimprocessen, voorkom je onnodig lang verzuim, sancties en claims en maximaliseer je inkomsten uit subsidies, vangnet en cofinancieringen. Ook uitgebreide financieel uitgewerkte managementrapportages horen dus wat ons betreft bij de standaarduit-

## Verantwoording onderzoek

In Nederland zijn enkele tientallen aanbieders van verzuimsystemen. Deze test geeft een overzicht van de meest toonaangevende spelers.

### De test bestond uit de volgende onderdelen:

1. uitgebreide vragenlijst
2. presentatie (50 minuten) van het systeem aan de hand van de casus
3. testen van de standaard demo-omgeving van de systemen

## DE TECHNIEK

Tekst: Hans van Rooij

De gebruiker wil vooral gemak. Hij rekent er op dat alles achter de schermen op orde is, dat de wet- en regelgeving waar mogelijk geautomatiseerd is en dat privacy volledig gewaarborgd. Een analyse vanuit technisch perspectief.

### Webbased

De *front-end* (de schermen die de gebruiker ziet) van alle applicaties is inmiddels webbased. De voordelen

zijn duidelijk: gebruikers zijn niet gebonden aan een werkplek. De *back-ends* (inrichting beheer) van een aantal systemen is niet

webbased. Meestal kan men met een VPN-verbinding en een extern bureaublad het beheer uitvoeren. Dat stelt dus wel eisen aan de werkplek van de beheerder, tenminste als de verbinding optimaal is beveiligd. Dat is dus geen ideale situatie.

### Beveiligde internetverbinding

Alle aanbieders maken gebruik van een beveiligde internetverbinding (https). Dit niveau van toegangsbeveiliging mag je minimaal verwachten bij dit soort applicaties. Een regelmatige



rusting. Vrijwel alle aanbieders geven aan dat de klantvraag nooit zo ver gaat, maar dat ze uiteraard alles kunnen en willen bouwen.

#### Maatwerk?

De vraag kan onze aanbieders natuurlijk niet gek genoeg zijn; ze kunnen alles voor je maken. Toch maken DotWeb (DotWeb Health) en RheiGroup (VMplus) de expliciete strategische keuze voor een maatwerkproduct voor grote klanten. Dit resulteert weliswaar in een minder volledig basisproduct, maar we zien ook dat de architectuur klaar is om samen met de klant echt wat moois te bouwen.

audit door een onafhankelijke partij - specifiek op de beveiliging van de webapplicatie - wordt maar door twee aanbieders minimaal een keer per jaar uitgevoerd: Empirion (VerzuimXpert) en I-signaal (VerzuimSignaal).

#### Internet Explorer

Nog niet alle tools zijn Internet Explorer 8 (IE) proof. Dat is vreemd omdat alle tools IE als favoriete browser hebben. Overigens hebben alle tools uiteraard wel een paar instellingen of extra controles nodig.

#### Arbotool?

Het testteam is onder de indruk van Dossier Manager van MediSoft. Een moderne applicatie die voor haar klantgroep (met name arbodienstverleners en gerelateerde gebruikers) een absolute topper is.

#### Totaalpakket

Hoewel nog geen enkele aanbieder wat ons betreft écht alles in huis heeft, komen de tools VerzuimSignaal, VerzuimXpert en PeopleOnline Activeren een heel eind. De standaard is vrij uitgebreid en specifieke processen zijn eenvoudig in te richten. Deze systemen

We begrijpen niet waarom men daar zo geheimzinnig over doet. Alleen Empirion en I-Signaal leveren een instructie over de configuratie van IE.

#### Schermen

Als gekeken wordt naar de 'afhandeling' op de schermen, dan is een tweedeling te zien. Een aantal applicaties laadt steeds nieuwe pagina's die je vervolgens ook weer moet sluiten. De andere werken met vaste schermen waarbij de content steeds wordt aangepast.

zijn uiteraard ook op een gebruiksvriendelijke manier te managen. I-Signaal, aanbieder van VerzuimSignaal, steekt daar wat ons betreft iets bovenuit. Hij heeft de wetgeving het beste vertaald, het speelveld (verzekeraars, interventiepartijen) goed geïntegreerd en de financiën (kosten/baten, rapportages) al standaard in de applicatie opgenomen.

#### Toekomst

Verreweg de meeste aanbieders zijn marktvolgend en dat maakt de markt in beperkte mate innovatief. Wij zien juist vele kansen om te excelleren. De belangrijkste is de opbrengstkant voor de klant. Een goede tool kan jaarlijks significante en aantoonbare resultaten behalen. Voorwaarde is een inhoudelijke verdieping in financieel-juridische zin, écht partnership met de klant en wellicht een innovatiever contract. Ook op andere vlakken kan men overigens markt winnen. Bijvoorbeeld door als eerste de zachte kant van gezondheidsmanagement (preventie, vitaliteit, etc.) hard te maken, door te integreren met integrale HR-pakketten of door meer spelers - zoals verzekeraars en arbeidsdeskundigen - daadwerkelijk op de applicatie aan te sluiten.

Vanuit gebruikersoogpunt vinden wij het werken met vaste schermen rustiger en overzichtelijker.

#### Microsoft Word

Als tekstverwerker wordt Microsoft Word veelvuldig gebruikt. Een beperkt aantal aanbieders levert de mogelijkheid om eigen datavelden toe te voegen aan de database. Hierdoor kan de klant zelf gestructureerd

Vervolg op pagina 16 >>

Vervolg van pagina 15 >>

data vastleggen. Als de klant het bijvoorbeeld interessant vindt de haarkleur van een medewerker te registreren, dan wordt het gegeven "haarkleur" ook als zodanig opgeslagen in de database en kan het weer op allerlei manieren worden gebruikt. Bijvoorbeeld in managementrapportages en statistieken, maar ook gewoon in

een document als een variabele die automatisch wordt gevuld.

#### Microsoft Excel

Voor het maken van (management) rapportages en statistieken, gebruiken de systeemaanbieders volop Excel. Een goede keuze, want het biedt de mogelijkheid voor de deskundige gebruiker om buiten de tool om uitgebreid te analyseren en te vergelijken.

#### Koppelbaarheid

De koppelbaarheid van de systemen is bij alle aanbieders op orde. Dit is wel eenrichtingsverkeer, dus van echte gegevensuitwisseling is vaak nog geen sprake. Op zich is dit begrijpelijk omdat tweezijdige koppeling vele malen complexer is.

#### Conclusie techniek

Vanuit technisch oogpunt leveren de geteste tools nu al een belangrijke bijdrage aan verzuimmanagement

Tekst: Brenda Damkat en Marco de Zeeuw

**We gaan er vanuit dat alle tools inmiddels 'Poortwachterproof' zijn en de standaard UWV-documenten hebben geïntegreerd. Dus hoe zit het met de afwijkingen daarop? Is het systeem flexibel genoeg om zich volledig aan te passen, of houdt het vast aan het standaardprotocol? In het laatste geval werkt een systeem eerder verwarrend dan ondersteunend. De bruikbaarheid van het systeem hebben we getest met een casus.**

#### Casus

In de casus hebben we een oudere medewerker met een tijdelijk contract opgevoerd die ver boven het maximum dagloon verdient. In het verleden heeft hij een WAO-uitkering genoten bij een andere werkgever. Deze medewerker valt eerst korte periodes uit en, na een samentelling, iets later langdurig met dezelfde en door de bedrijfsarts geobjectiveerde rugklachten. De deelnemers kregen informatie over hoe het testbedrijf zijn arbeidsongeschiktheidsbeleid had vormgegeven als ook een beeld van de gecontracteerde spelers. Kortom, genoeg triggers om het systeem te testen op specifieke en kostbare situaties.

#### Wet- en regelgeving

De processtappen uit de Wet verbeter-

ring poortwachter zijn gecheckt door middel van een 'gewone' ziekmelding. Veel aanbieders leggen de inrichting en de verantwoordelijkheid van dit standaardproces bij de werkgever neer. Wij zijn van mening, dat het hier gaat om een hoogwaardig kennisinstrument en niet om nietjes of telefoontikken. Dit vinden wij absoluut een zwaktebod, want u zou toch mogen verwachten dat alle tools up-to-date en juridisch correct zijn, dat ze automatiseren wat redelijkerwijs te automatiseren valt. We hebben de systemen hier dan ook streng op beoordeeld. De basis van Poortwachter zit overal overigens wel goed in; de tijdslijnen kloppen en de juiste UWV-documenten zijn gekoppeld. Met "samengesteld verzuim" had een enkel systeem nog wel moeite.

## DE INHOUD

Slechts weinig aanbieders hebben extra ijkpunten opgenomen, zoals een actie "beoordelen mogelijkheid vervroegde IVA-keuring", "check verzuimoorzaak in verband met mogelijke ophoging WAO", of "check vangnet Ziektewet in verband met no risk".

Het signaleren van het einde van het tijdelijk dienstverband, in combinatie met een verkort re-integratieverslag, blijkt voor alle systemen een brug te ver.





binnen kleine en grote organisaties en dienstverleners. Protocollen zijn over het algemeen goed in te richten en de beveiliging van de gegevens is acceptabel. De basisinrichting van de applicaties is over het algemeen redelijk basaal. Wij concluderen daaruit, dat de meeste aanbieders vanuit de maatwerkgedachte uitgaan van kennis bij de klant. Wij verwachtten echter dat de tools op een iets dieper niveau de wetgeving

vertalen naar automatisering. Ook de doorvertaling naar financiën is technisch gezien toch redelijk eenvoudig te maken? Toch hebben alleen PeopleOnline en I-Signaal dit standaard in hun product. De *cash cows* van verzuim - premiekorting, vangnet, ophoging bestaande uitkering, regres, etc. - maar ook richtlijnen en polisvoorwaarden van de private verzekeraars verdienen meer aandacht van de ontwikkelaars.

Omdat een correcte doorvertaling van zaken als vangnet Ziektewet, ophoging WAO, AGH/SFB, WAZO en versnelde IVA-keuring onvoldoende in de systemen is geborgd, blijven deze scores wat ons betreft onder de maat. Dit zijn kostbare triggers die in de praktijk vaak node worden gemist.

Waar "frequent verzuim" wel in alle systemen is verwerkt, zijn correcte en geautomatiseerde doorvertalingen bij arbeidsconflicten, arbeidsongevallen en regres slechts met een loep te vinden. Ook de arbeidsvoorwaardelijke gevolgen van verzuim zijn bij weinig tools in de standaard opgenomen. Voorbeelden zijn de aanpassing van het salaris bij een bepaalde verzuimduur, stoppen reiskosten en andere aanvullingen en opschorten loondoorbetaling bij niet meewerken.

Het controleren van een UWV-beschikking, met de daaraan te koppelen bezwaarprocedure, zijn we helemaal niet tegengekomen. Tot slot valt het ons op, dat alleen Dossier Manager (best practise!) de richtlijnen van STECR en NVAB standaard ondersteunt. Iets wat volgens ons van belang is om de regie over te voeren,

als je tenminste het beoordelingskader Poortwachter er op naleest.

#### **Autorisaties, privacy en speelveld**

Alle systemen kennen uiteraard veel verschillende rollen, elk met hun eigen autorisaties, schermen en verantwoordelijkheden. De meeste systemen ondersteunen de rol van de bedrijfsarts inmiddels afdoende. Voor wat betreft het medische dossier, zijn alle applicaties inhoudelijk goed ingericht. In tegenstelling tot enige jaren geleden, is de bedrijfsarts inmiddels ook daadwerkelijk gebruiker geworden. De regie verschuift hierdoor van de arbodienst naar de klant. Het geeft bovendien meer flexibiliteit bij een eventuele heroverweging van arbodienstverlening.

Ook de privacy is ruim voldoende getackeld. Aanbieders wijzen de gebruiker terecht aan als verantwoordelijke voor de handhaving in de praktijk. Het UWV is een belangrijke partner van de verzuimregisseur. Hun standaardformulieren zitten in alle tools, hoewel lang niet altijd geautomatiseerd. Communicatie met UWV verloopt echter vaak nog per postduif. Alleen VMplus en VerzuimXpert zijn aangesloten op UWV's AB Zend. De

toekomstige korte lijn met UWV duidt een aantal aanbieders aan als "development 2010".

Veel aanbieders noemen de ketenintegratie met verzekeraars als belangrijke ontwikkeling. Slechts weinig aanbieders bieden dit in de praktijk ook aan (b.v. RheiGroup met VMplus en I-Signaal met VerzuimSignaal). Wij zien korte geautomatiseerde lijnen met UWV en private verzekeraars als essentieel onderdeel om partnership te creëren, cofinanciering te verkrijgen en efficiency te vergroten.

#### **Na de eerste twee jaar...**

Geen enkel systeem is echt toegerust op de post-Poortwachter-situatie. Na einde wachttijd houdt het wel op, terwijl dan het werk soms pas echt begint. Voor re-integratieverplichtingen in het kader van het eigenrisicodragerschap WGA is nog geen enkel standaardprotocol. Een aantal deelnemers noemt dit als ontwikkelpunt voor het komende jaar. Voor deze onderdelen hebben we helaas dan ook geen punten toegekend.

Vervolg op pagina 20 >>

Vervolg van pagina 17 >>

### Flexibiliteit

De rol van Register-Casemanager als procesregisseur vereist optimale toegang tot alle acties en documenten in het niet-medische spectrum. Deze rol werd vaak nog onvoldoende ondersteund in autorisaties waardoor we moesten uitwijken naar andere rollen. De casemanager moet binnen het wettelijk kader speelruimte hebben om specifiek op het dossier eigen acties toe te voegen, bestaande acties te wijzigen of acties te laten vervallen. Zo is het kunnen switchen naar een ander

protocol best handig, bijvoorbeeld als sprake is van de situatie “geen benutbare mogelijkheden” of als later blijkt dat de ziekte aan zwangerschap is gerelateerd.

### Rapportages en financiële consequenties

We hebben veel aandacht besteed aan managementinformatie. Standaardrapportages als “verzuimpercentages”, “meldingsfrequentie” en “verzuimduur” kunnen de meeste systemen cijfermatig en visueel wel inzichtelijk maken.

Hoe uitgebreider en flexibeler de informatie wordt gegenereerd, hoe meer

punten er zijn gegeven. Het eenvoudig kunnen genereren van eigen rapportages wordt vaak al lastiger. En de financiële consequenties van verzuim op casus- en organisatieniveau moet de gebruiker helaas vaak zelf nog uitrekenen. Alleen de tools VerzuimSignaal en PeopleOnline Activeren bieden hierin goede ondersteuning.

Wij zijn van mening, dat gedegen financieel onderbouwde managementrapportages in de nabije toekomst tot de standaard behoren. Dit maakt de materie tevens toegankelijk voor andere functionarissen, zoals controllers of concerndirecties.

#### Het testteam bestond dit jaar uit:

- Hans van Rooij, technisch specialist workflowsystemen binnen de Sociale Zekerheid, Luminos Advies, [hans.vanrooij@luminosadvies.nl](mailto:hans.vanrooij@luminosadvies.nl)

- Brenda Damkat, zelfstandig Register-Casemanager, Eureka Casemanagement & Organisatieadvies, [info@eureka-advies.nl](mailto:info@eureka-advies.nl)
- Projectleider Marco de Zeeuw, manager Register-Casemanagement Mercer, [marco.de.zeeuw@mercer.com](mailto:marco.de.zeeuw@mercer.com)

in company hr solutions

# GIMD

werkend in balans

[www.gimd.nl](http://www.gimd.nl)

GIMD heeft een schat aan ervaring in het bedrijfsmaatschappelijk werk. Wij onderscheiden ons in een breed aanbod aan trainingen bijvoorbeeld op het gebied van conflicthantering. In geval van (dreigende) uitval staat het GIMD Snelherstelplan garant voor snelle inzetbaarheid van uw medewerkers op de werkplek.

GIMD vindt balans tussen mens en organisatie essentieel en kan haar dienstverlening optimaal op uw organisatie afstemmen.

Benieuwd?

Neem dan contact op met [info@gimd.nl](mailto:info@gimd.nl), tel: 088 800 85 00.

Of kijk op onze website: [www.gimd.nl](http://www.gimd.nl).

**GIMD**  
werkend in balans