



## Aandachtspunten bij de selectie van een arbomanagement-systeem

Track Software ontwikkelt software voor verzuimbegeleiding voor kleine en grote werkgevers, arbo-dienstverleners en interventiebedrijven. De jarenlange exclusieve focus op arbo en re-integratie, in combinatie met onze ervaring in software-ontwikkeling vormen de peilers onder ons succes. Track Software kiest bewust voor kwaliteit en innovatie door te investeren in kennis rond de software-platformen van Adobe, IBM, Microsoft en Exact.



# Inhoudsopgave

1.	Wat kan een arbomanagement systeem? .....	4
1.1	Typering van verzuimsystemen .....	4
1.2	Registratieve systemen .....	4
1.3	Procesondersteunende verzuimsystemen .....	4
1.4	Arbomanagement systeem.....	5
1.5	Hoe erg is het als u functies te kort komt? .....	5
1.5.1	Dat is erg, want het kost geld.....	5
1.5.2	Dat is erg, want verwerkingsfouten verstoren het proces .....	5
2.	Registratiefuncties van Track Verzuim .....	6
2.1	Inleiding.....	6
2.2	De registratie van de werknemer .....	6
2.2.1	Dubbele dienstverbanden .....	6
2.2.2	Importfuncties .....	6
2.3	De verzuimmelding .....	7
2.3.1	Testcases voor de ziekmelding.....	7
2.3.2	Importfuncties .....	8
3.	Proces ondersteunende functies .....	11
3.1	Inleiding.....	11
3.2	Gebruiksvriendelijke interface.....	11
3.3	Simultaan meerdere Verzuimprotocollen .....	11
3.4	Autorisatie van gebruikers .....	12
4.	Arbo management functies.....	13
4.1	Medisch dossier en 'FML' .....	13
4.2	Artsenagenda en oproepbrieven .....	13
4.3	Eigen formats voor (UWV) formulieren.....	13
4.4	Facturatie en contractbeheer.....	13
5.	Overige aandachtspunten.....	14
5.1	Browser onafhankelijk.....	14
5.2	Hardware onafhankelijk .....	14
5.3	Software onafhankelijk.....	14
5.4	Open interface voor lijsten en overzichten .....	14
5.5	Rapportsjablonen aanpasbaar aan huisstijl.....	14
6.	Bijzondere functies van Track Verzuim .....	15
6.1	Inleiding.....	15
6.2	Koppeling met de re-On artsenagenda .....	15
6.3	Digitale verzuimmelding.....	15
6.4	IRIS .....	15
6.5	PIM.....	15
6.6	Werknemers autorisatie.....	15
6.7	Tandem: een privacy-proof arbomanagement systeem.....	15
6.8	Dex Document Export.....	16
6.9	Importfuncties voor documenten .....	16



7.	Tot slot .....	18
8.	Bijlage: 2College geeft leerkrachten rechtstreeks toegang tot verzuimdossier.....	19



# 1. Wat kan een arbomanagement systeem?

## 1.1 Typering van verzuimsystemen

Track software bouwt al sinds het jaar 2002 software voor arbodienstverleners. In die tijd ging het vooral om de registratie van gewerkte uren en het factureren daarvan. Het pakket moest rekening houden met reiskosten, bijzondere prijsafspraken en goed kunnen factureren. Later kwamen daar 'Poortwachter' en het ondersteunen van Leidinggevenden van de klant bij de verzuimaanpak bij. Het programma was vergelijkbaar met een boekhoudprogramma. De software werd geïnstalleerd op computers, en de kring van gebruikers bestond aanvankelijk alleen uit artsen, arbeidsdeskundigen en ondersteunend personeel.

Het aantal aanbieders van 'soortgelijke' software is sinds die tijd sterk gestegen. Wie zoekt, kan vandaag de dag met gemak tientallen aanbieders van 'verzuimsoftware' vinden. Nou snapt u ook wel dat het ene systeem het andere niet is. En dat geldt zeker voor software die voor professionele arbodienstverleners is gebouwd. Maar als u een pakketselectie wilt uitvoeren, waar moet u dan op letten? Welke typen systemen zijn er?<sup>1</sup> Uit hoeveel systemen kunt u eigenlijk echt kiezen (zie hoofdstuk 7)? Welke functies kunt u voor uw dagelijkse praktijk niet missen? Daarover gaat deze whitepaper.

---

<sup>1</sup> Zie Fransien Sijtsma – "Vindt uw weg in het bos van verzuimsystemen". Vroom Consultancy, 2006.

## 1.2 Registratieve systemen

Laat ik beginnen met het oerwoud van systemen te rubriceren. Wat u als professional nodig hebt is een 'arbomanagement systeem'. Maar daarnaast zijn er ook 'registratieve systemen' en 'proces-ondersteunende' verzuimsystemen. Die lijken op wat u nodig hebt, maar bieden veel te weinig functies.

De meest basale categorie van verzuimsystemen zijn de registratieve systemen. 'Wij hebben al software voor verzuim...' hoor je wel eens, als je met klanten praat over verzuimsoftware. Het blijkt dan eigenlijk te gaan om een salarispakket waar een ziek- en herstelmelding kan worden geregistreerd en waar wat 'harde' Poortwachterfuncties aan toegevoegd zijn. Zo'n systeem kent geen ondersteuning voor leidinggevenden, nauwelijks signaleringen, mist koppelingsmogelijkheden met andere systemen of bruikbare verzuimstatistieken. Het aantal beoogde gebruikers is laag en beperkt tot een P&O-afdeling.

## 1.3 Procesondersteunende verzuimsystemen

Procesondersteunende verzuimsystemen kennen wél een instelbare protocol voor organisatiespecifieke- en Poortwachtersignaleringen. Deze systemen ondersteunen naast professionals een grotere groep leidinggevenden – en zijn daarom ook typisch te benaderen met een internetbrowser. Er kunnen vrij rollen worden gedefinieerd, en functies per rol worden toegekend. UWV formulieren en verzuimstatistieken zijn andere

functies die zo'n systeem doorgaans aan boord heeft. Het systeem kent tenslotte mogelijkheden om een koppeling te maken met het personeelsinformatiesysteem van de klant. Beoogde doelgroep is de wat grotere organisatie die het 'eigen regie' verzuimmodel wil implementeren.

## 1.4 Arbomanagement systeem

Een arbomanagementsysteem is een type systeem dat alle functies van een procesondersteunend verzuimprogramma kent, met daarnaast specifieke functies voor de ondersteuning van een interne of externe arbodienst. Denk dan onder meer aan een medisch dossier voor de arts, functies voor facturatie van verrichtingen / abonnementen en geavanceerde functies voor import en export van dossiergegevens.

Track Verzuim is zo'n arbomanagement systeem. Natuurlijk kan Track Verzuim prima ingezet worden door organisaties die het eigen regie model willen implementeren. Andersom kan een arbodienstverlener echter niet goed uit de voeten met een systeem dat gebouwd is als procesondersteunend systeem – u komt dan simpelweg vroeger of later essentiële functies te kort.

## 1.5 Hoe erg is het als u functies te kort komt?

De vraag die zich dan opdringt is: 'Is dat dan zo erg?'. Is het zo erg, als een verzuimsysteem bepaalde functies mist? Het antwoord op die vraag hangt nauw samen met het volume van werknemers dat ermee geserviced wordt.

### 1.5.1 Ja = erg, want het kost geld

Even een voorbeeld. Stel dat een pakket 5

fouten of onvolkomenheden kent die zich per 1.000 arbeidsverhoudingen één keer in de maand voordoen. Het oplossen van zo'n support-incident kost een helpdesk bij wijze van hypothese anderhalf uur.

Dat betekent concreet, dat als u met zo'n pakket 2.000 arbeidsverhoudingen beheert uw helpdesk daaraan 15 uur in de maand werk heeft. En dat is best goed te doen; gaat als het ware gewoon 'tussen de bedrijven door'. Als echter met datzelfde pakket geen 2.000 maar 24.000 arbeidsverhoudingen beheerd moeten worden, dan is het helpdeskwerk opgelopen tot maar liefst 180 uur in de maand - en dus uitgegroeid tot een fulltime job.

Het verzuimsysteem uit dit voorbeeld kost met andere woorden in ieder geval € 50.000 (=één manjaar salaris) op jaarbasis. Of dat een realistisch voorbeeld is? Ja, dat is het. Er zijn systemen in de markt die het dubbele aan ondersteuning bij dat volume vergen.

### 1.5.2 Ja = erg, want verwerkingsfouten verstoren uw werk

Stel dat een systeem zo nu en dan een onvolkomenheid kent bij het importeren van ziek- en herstelmeldingen. Zie voor voorbeelden paragraaf 2.3.2. Afgezien van de kosten betekent zo'n fout dat u als professional het risico loopt verzuimgevallen over het hoofd te zien, of juist tijd te besteden aan verzuimgevallen die al hersteld zijn. Het betekent ook communicatie met (en irritatie bij) de klant. Onvolkomenheden verstoren het proces, kosten daarmee indirect ook geld, en stellen de relatie met uw klant onnodig op de proef.

## 2.Registratiefuncties van Track Verzuim

### 2.1 Inleiding

Als we de verschillende typen systemen zo beoordelen, dan ontstaat gemakkelijk de indruk dat een arbo-management systeem gewoon méér functies heeft dan een procesondersteunend of registratief systeem. Dat is ook zo, maar dat is toch maar de helft van de waarheid. Want de eisen die de praktijk aan arbodienstverleners stellen, brengen juist ook op de ogenschijnlijk basale terreinen van de registratie van werknemer- of verzuimgegevens ook al grote consequenties met zich mee.

### 2.2 De registratie van de werknemer

#### 2.2.1 Dubbele dienstverbanden

Alleen al de registratie van de kenmerkende gegevens van een werknemer lijkt op het eerst gezicht simpel. Het is wat in het telefoonboek staat maar dan gewoon meer gegevens, nietwaar? Toch ligt het niet zo simpel, want in sommige sectoren kent men het begrip 'dienstverbanden'. Een werknemer kan dan op één moment in de tijd meerdere dienstverbanden kennen, met afwijkende kenmerken zoals zijn afdeling of leidinggevende. Denk bijvoorbeeld aan de sectoren zorg en onderwijs. Een leraar kan een dienstverband kennen voor zijn onderwijskundige kerntaak, eentje voor het overnemen van uren van een collega, een dienstverband voor bepaalde managementtaken of een project, en ga zo maar door. En een medewerker in de zorg kan op de ene dag van de week 'aan het bed' en de andere dag bijvoorbeeld in de

kinderopvang werkzaam zijn bij dezelfde werkgever.

Moeten die dienstverbanden per sé ook vastgelegd worden in het verzuimsysteem? Onder omstandigheden wel. Want als de aard van het werk verschilt per dienstverband zal de situatie ontstaan dat een werknemer ziek is voor het ene deel van zijn werk, maar geen beperkingen kent voor het andere. Dus zal een goed professioneel verzuimsysteem functies bieden om een werknemer wél voor het ene, maar niet voor het andere dienstverband ziek te melden. De arts wil graag de juiste functie van de werknemer kennen, en die functie komt ook op de UWV probleemanalyse terecht.

En aan de andere kant: als u deze gegevens toch wilt 'indikken' naar één record per werknemer, dan moet het verzuimsysteem daartoe weer wél de functies aan boord hebben.

#### 2.2.2 Importfuncties

Een arbomanagement systeem moet over functies beschikken om uit een groot aantal uiteenlopende bronsystemen gegevens te kunnen importeren. Aandachtspunten hierbij zijn:

- flexibiliteit op het vlak van de techniek van de overdracht van gegevens
- functies voor datacleaning, -conversie en -filtering
- flexibiliteit rond de 'sleutel' van een werknemer
- verhuisfunctie

#### Techniek

Klanten van de dienstverlener leveren gegevens van werknemers soms aan als

Excel bestand per mail, maar kunnen ook kiezen voor inzet van technieken als 'secure FTP' of 'SOAP' / webservices. Of een https-upload via het webportaal van het pakket. Een arbomanagement systeem moet al deze vormen ondersteunen.

#### Datacleaning, -conversie en -filtering

De importmodule moet gegevens kunnen 'cleanen'. Denk bijvoorbeeld aan het strippen van voorloophullende in sofinummers. Of gegevens kunnen converteren: bijvoorbeeld een 'm' kunnen omzetten naar 'man' voor het geslacht.

Soms levert een klant méér gegevens aan dan wenselijk. Meer werknemers bijvoorbeeld, zoals stagiaires of gegevens van een zusterorganisatie. De importmodule moet gegevens op uiteenlopende kenmerken kunnen filteren – dat wil zeggen: negeren bij de import.

#### De sleutel tot de werknemer is zijn sofinummer?

Sommige systemen kennen weeffouten. Eén van die weeffouten is de veronderstelling dat een sofinummer uniek is, en dus een uitstekend criterium om als uniek kenmerk, als sleutel, voor een werknemer te gelden in het verzuimsysteem.

Met name in de schoonmaakbranche komt het voor dat verschillende werknemers hetzelfde sofinummer kennen. Uiteraard is dat juridisch niet in orde, maar het komt in de praktijk wél voor. Daarom is het van belang dat het verzuimsysteem een eigen sleutel kan genereren die als uniek kenmerk voor een werknemer geldt.

#### Verhuisfunctie

Bij grote organisaties komt het regelmatig voor dat werknemers verhuizen van het ene naar het andere organisatiedeel. Een professioneel systeem moet functies aan boord hebben om de dossier-historie, of in

ieder geval een lopend verzuimdossier, in dat geval méé te verhuizen. Veel systemen missen zo'n functie met als resultaat dat een werknemer die mogelijk al jaren in dienst is, toch zo maar met een 'blanke lei' begint bij een andere juridische entiteit binnen een concern. 'Weg' verzuimhistorie.

## 2.3 De verzuimmelding

Voor de ziekmelding geldt dat het om de registratie gaat van:

- de werknemer die het betreft
- de datum ziek
- het percentage arbeidsongeschiktheid
- de verzuimoorzaak

En bij alles is wel wat op- of aan te merken. Een ziek- en herstelmelding lijkt op zichzelf genomen net als de registratie van een werknemer een voorbeeld van een bittersimpele registratie. Toch is de verzuimmelding dat zeker niet als u als dienstverlener met een groot volume van gegevens moet omgaan. Want bij een groot volume geldt: alles wat fout kán gaan, dat zal fout gaan.

### 2.3.1 Testcases voor de ziekmelding

Bij een registratief systeem gooit een gebruiker een verkeerde ziekmelding gewoon weg, en maakt een nieuwe aan. Maar bij een arbomanagement systeem komen heel andere eisen om de hoek kijken. U wilt met het oog op de kosten als dienstverlener een zo klein mogelijke helpdesk. En daarom moet het systeem uw klant functies bieden voor de volgende behoeften.

1. De klant moet een ziekmelding achteraf kunnen vervroegen (dat wil zeggen: bij een ingevoerde melding moet een gebruiker een correctie kunnen inbrengen in die zin dat de eerste dag van het verzuim verder in het verleden ligt).

Voor Track geldt: Als een melding wordt vervroegd, dan moet de samenloop met 'samengesteld ziekteverzuim' (28 dagen) correct verlopen. Protocolacties moeten - ook in dat geval - automatisch correct geagendeerd blijven (dus achteraf kunnen verschuiven in de tijd). Denk bijvoorbeeld aan probleemanalyse na zes weken - geteld vanaf de juiste, nieuwe begindatum.

2. De klant moet een verzuimmelding achteraf kunnen verlaten. Eerste ziekte dag was bijvoorbeeld niet 10 januari maar blijkt achteraf 13 januari.

Voor Track geldt: Als een ziekmelding wordt verlaat, moet de samenloop met 'samengesteld ziekteverzuim' (28 dagen) correct verlopen. Mogelijk is van een samengestelde melding niet langer sprake. Protocolacties moeten (ook in dat geval) automatisch (dus zonder tussenkomst van helpdesk) correct blijven geagendeerd (denk bijv. probleemanalyse na zes weken geteld vanaf de juiste - al dan niet samengestelde - datum).

3. De klant moet een ziekmelding kunnen annuleren, bijvoorbeeld als een melding bij een verkeerde werknemer is aangemaakt. Alle gegevens moeten dan verdwijnen bij deze werknemer.
4. De klant moet een melding met terugwerkende kracht kunnen 'knippen'.

Soms komt het voor dat een werknemer na een paar weken ziekte enkele dagen heeft gewerkt, maar dat daarbij bleek dat het toch niet ging.

Vaak worden deze gegevens niet op het juiste moment verwerkt. Achteraf moet in een bestaande verzuimmelding daarom met terugwerkende kracht die periode van een paar dagen hersteld kunnen worden ingevoerd.

Voor Track geldt verder: Acties moeten automatisch correct blijven geagendeerd.

5. De klant moet het arbeidsongeschiktheidspercentage achteraf voor een bepaalde periode in de tijd kunnen wijzigen.

Stel bijvoorbeeld, dat het nu 1 oktober is, en dat de werknemer al drie maanden 100% verzuimt. Neem verder aan, dat achteraf blijkt de werknemer op 15 juli 50% verzuimde, op 15 september 75%, en met ingang van 30 september weer 100%. Zulke gegevens moeten met terugwerkende kracht kunnen worden ingevoerd.

6. De klant moet een hersteldmelding achteraf (dus een dag ofzo ná invoer) kunnen vervroegen.
7. De klant moet een hersteldmelding achteraf kunnen verlaten.
8. De klant moet een hersteldmelding achteraf kunnen annuleren

### 2.3.2 Importfuncties

Een arbomanagement systeem moet verzuimgegevens kunnen importeren uit andere bronssystemen. Daarbij gelden de volgende aandachtsgebieden:



- flexibiliteit rond de techniek van de integratie
- functies voor datacleaning en – conversie
- incrementele of volledige datadump
- volgorde van ziek- en hersteldmelding
- (volgorde van) import ziekmelding bij ontbrekende werknemer

### Techniek

Klanten van de dienstverlener leveren gegevens van werknemers soms aan als Excel bestand via e-mail, maar kunnen ook kiezen voor inzet van technieken als 'secure FTP' of 'SOAP' / webservices / XML. Het verzuimsysteem of de leverancier moet de volledige diversiteit van technieken kunnen omgaan.

### Datacleaning en -conversie

De importmodule moet gegevens kunnen 'cleanen'. Denk bijvoorbeeld aan het strippen van voorloophullende in sofinummers. Of gegevens kunnen converteren: bijvoorbeeld een 'm' kunnen omzetten naar 'man' voor het geslacht.

### Incrementele dump of volledige gegevens

Sommige klanten (bronsystemen) leveren alleen nieuwe of gewijzigde gegevens aan. Anderen bieden iedere dag een volledige dump aan van alle verzuimgegevens. Er zijn (volop) systemen die niet met een ziekmelding kunnen omgaan van een werknemer die al ziekgemeld staat in het verzuimsysteem. Bijgevolg kunnen deze systemen een tweede of volgende volledige dump niet verwerken. Een arbomanagementsysteem moet daar natuurlijk wél (zonder interventie van de helpdesk) mee kunnen omgaan.

### Volgorde van ziek- en hersteldmelding

Sommige bronsystemen leveren ziek- en hersteldmeldingen 'verkeerd' aan. In die zin, dat de hersteldmelding op een eerder tijdstip

in het systeem binnenkomt dan de ziekmelding. Er zijn systemen in de markt die de hersteldmelding dan negeren, en de ziekmelding wél importeren. Bijgevolg staat de werknemer ziek in het verzuimsysteem, terwijl deze alweer hersteld was. Een arbomanagementsysteem moet functies hebben om de hersteldmelding bij een ontbrekende ziekmelding automatisch en correct te verwerken.

### (Volgorde van) import ziekmelding bij ontbrekende werknemer

Het kan voorkomen dat een werknemer die net in dienst is ziek wordt. En met een beetje pech wordt bij een automatische import de ziekmelding eerder aan het verzuimsysteem aangeboden dan de gegevens van de werknemer. Een goed arbomanagementsysteem kent functies om in zo'n geval de ziekmelding gedurende een paar wachtdagen achtereenvolgens opnieuw ter import aan zichzelf aan te bieden. Als zo'n functie ontbreekt, 'loopt' de werknemer het systeem wel in, maar de ziekmelding ontbreekt dan...

### De verzuimoorzaak

Een werkgever mag geen medische gegevens verwerken. Medische gegevens zijn onder meer:

- gegevens rond de oorzaak van de ziekte (koorts, pijn)
- gegevens over de diagnose (griep, ontsteking)
- situationele omstandigheden (verhuizing, scheiding, geweld, kinderen, partner)
- informatie over medicijngebruik (aspirine, anti-biotica, anti-depressieva)
- gegevens over therapiën (fysiotherapie, bestraling)

Bij het registreren van verzuimoorzaken komen we vaak informatie tegen rond de oorzaak of de diagnose van de ziekte. Deze

gegevens mogen niet door de werkgever worden geregistreerd.

Tegelijkertijd kan de bedrijfsarts uiteraard niet zonder deze gegevens. Bij Track hebben we een oplossing gekozen waardoor (de functierollen van) de werkgever de verzuimoorzaak niet kan 'zien'. De verzuimoorzaak kan dus wel worden geïmporteerd of ingevoerd door een bedrijfsarts. En het verzuimprotocol zal afhankelijk van die oorzaak de juiste signaleringen aanmaken.

## 3. Proces ondersteunende functies

### 3.1 Inleiding

In hoofdlijnen gaat het bij procesondersteunende functies om functies voor autorisatie van gebruikers en protocollen voor het aansturen van die gebruikers. Welke bijzondere functies heeft een arbomanagement systeem op deze terreinen?

### 3.2 Gebruiksvriendelijke interface

Een arbodienst of arbodienstverlener heeft geen 'macht', geen zeggenschap over de leidinggevenden / casemanagers van zijn klant. De sluipmoordenaar van iedere verzuimaanpak is dat de gebruikers hun afgesproken rol en verantwoordelijkheden niet waarnemen. En uiteraard gebeurt dat dan door het systeem daarvan de schuld te geven. Er wordt dan al snel gezegd dat de bediening van het systeem te moeilijk is, dat het systeem ontoegankelijk is voor gebruikers die – zoals leidinggevenden – er slechts zo nu en dan in werken.

Leidinggevenden van de klant zijn gebruikers die weinig van het verzuimsysteem gebruik maken. De gebruiksvriendelijkheid van het systeem moet vanuit hun perspectief worden beoordeeld. De eenvoud moet er van afspatten. Een leidinggevende moet zonder zoeken direct 'zijn' werknemers en zijn verzuimers in beeld hebben.

Bij Track hebben we om deze reden gekozen voor een interface die veel weg heeft van Microsoft programma's. Wie met Outlook overweg kan, kan zonder hulp of training met Track aan de slag.

### 3.3 Simultaan meerdere Verzuimprotocollen

Met het woord 'verzuimprotocol' doelen we op de signaleringen die het systeem voor de gebruikers aanmaakt. Per definitie kent een procesondersteunend verzuimsysteem zo'n verzuimprotocol. Een arbomanagement systeem moet in de praktijk functies hebben om

- simultaan verschillende protocollen aan te bieden
- oorzaak-afhankelijke protocollen aan te bieden

#### Simultaan verschillende protocollen

Grote organisaties kennen vaak (bijv. door fusies) bedrijfsonderdelen die qua type werk of cultuur behoorlijk van elkaar verschillen. Een arbomanagement systeem moet daarom bij één klant verschillende protocollen simultaan kunnen laten draaien. Met mogelijk ook nog een keer voor de dienstverlener verschillende financiële verdienmodellen, lees: facturatiefuncties.

#### Verzuimoorzaak-afhankelijke protocollen

Het verzuimprotocol moet voor specifieke oorzaken – psychische klachten, of bijvoorbeeld arbeidsconflict – andere signaleringen kunnen genereren omdat de richtlijnen van de beroepsvereniging van bedrijfsartsen dat eisen (STECR).

Verzuimoorzaak? De oplettende lezer zal denken: de werkgever mag de oorzaak uit privacy-gronden zo'n oorzaak helemaal niet registreren. En dat klopt. Maar de bedrijfsarts van de arbodienst mag dat wel. Ofschoon de klant (werkgever) geen toegang mag hebben tot deze informatie, moet het

arbomanagement systeem er wel meer 'rekenen' – bijvoorbeeld door al na twee weken een signalering voor een oproep spreekuur bedrijfsarts aan te maken bij bepaalde verzuimgevallen.

### 3.4 Autorisatie van gebruikers

Een arbomanagementsysteem moet veel functies hebben om gebruikers correct te autoriseren. Aandachtsgebieden zijn:

- delegatie
- import
- is de leidinggevende zijn eigen casemanager?

#### Delegatie van autorisatie

Belangrijk is dat bij grotere klanten een key-user bij de klant zélf de autorisaties kan onderhouden. Stel: u bedient een zorginstelling van 2500 werknemers. Als de leidinggevende een span-of-control heeft van 25 man, betekent dat 100 leidinggevendenden, 2 of 3 arbocoördinatoren, een medisch secretaresse, een bedrijfsarts. Bij elkaar grofweg 110 gebruikers. Als het verloop op jaarbasis 15% is, dan betekent dit 15 mutaties op jaarbasis. Dat is meer dan één per maand. Als uw helpdesk dat allemaal moet gaan coördineren...

Bijzonder punt van aandacht is de bedrijfsarts. Het systeem moet bijzondere functies bieden die uitsluiten dat deze autorisatie kan worden 'gekaapt' door de klant.

#### Import van autorisaties

Omdat een arbomanagementsysteem gekoppeld is aan het personeelsinformatie systeem van de klant, is het belangrijk dat met de gegevens van de werknemers tevens de gegevens van leidinggevendenden of andere klant-rollen kunnen worden geïmporteerd. Als het systeem zó kan worden ingericht, is het op

het vlak van autorisaties onderhouds-vrij.

#### Is de leidinggevende zijn eigen casemanager?

Onder omstandigheden komt het voor dat autorisaties plaatsvinden op afdelingsniveau. We krijgen dan een configuratie van het systeem waarvoor geldt:

*Voor alle werknemers van Afdeling 'X' is de leidinggevende casemanager dhr. A.*

Maar wat nu, als die leidinggevende van afdeling 'X' volgens het personeelsinformatiesysteem van de klant bij zijn eigen afdeling is ingedeeld? De onwenselijke consequentie is dan, dat door zo'n inrichting de leidinggevende in het verzuimsysteem zijn eigen leidinggevende casemanager wordt. Een arbomanagementsysteem moet daarom functies bieden om deze situatie op te vangen. Dus: om een configuratie te maken waarvoor geldt:

*Voor alle werknemers van Afdeling 'X' is de leidinggevende casemanager dhr. A. Maar voor dhr. A is de leidinggevende casemanager mw. B.*

Bij Track noemen we dit een 'overrule'. Ook handig als er bijvoorbeeld sprake is van een arbeidsconflict tussen werknemer en casemanager, want ook in die situatie moet u kunnen afwijken van de standaard autorisatieregels.

## 4. Arbo management functies

### 4.1 Medisch dossier en 'FML'

De beschikbaarheid van een zogenoemd 'medisch dossier' is één van de kenmerken waarin een verzuimsysteem voor een arbodienst of dienstverlener afwijkt van een 'gewoon' procesondersteunend systeem. Met het 'medisch dossier' doelen we op een deel van het systeem dat de bedrijfsarts gebruikt voor het registreren van medische informatie. Medische informatie betreft onder meer:

- gegevens rond de oorzaak van de ziekte (koorts, pijn)
- gegevens over de diagnose (griep, ontsteking)
- situationele omstandigheden (verhuizing, scheiding, geweld, kinderen, partner)
- informatie over medicijngebruik (aspirine, anti-biotica, anti-depressieva)
- gegevens over therapiën (fysiotherapie, bestraling)

De werkgever mag onder geen beding toegang hebben tot deze informatie.

De 'FML' is een lijstvormig formulier dat de bedrijfsarts hanteert bij het registreren en communiceren van de beperkingen die een zieke werknemer ondervindt.

### 4.2 Artsenagenda en oproepbrieven

Een arbomanagement systeem kent een agendafunctie waarmee de arts zelf of zijn medisch secretaresse consulten in kan plannen en de corresponderende oproepbrieven kan samenstellen en printen/mailen.

### 4.3 Eigen formats voor (UWV) formulieren

Een arbomanagement systeem moet in staat zijn op verzoek van en in overleg met de dienstverlener eigen formats voor formulieren aan te bieden. Denk aan een bedrijfseigen format voor de UWV probleemanalyse. Of voor bepaalde 'eigen' stappen in het verzuimtraject, bijvoorbeeld een formulier voor een 'driegesprek', een 'intake interventie', etc.

### 4.4 Facturatie en contractbeheer

Voor de dienstverlener zijn de functies voor facturatie van groot belang. Denk hierbij aan:

- facturatie van verrichtingen
- registratie en facturatie van abonnementen (per maand, kwartaal of jaar)
- verschillende BTW-tarieven voor verschillende verrichtingen
- factuurlayout
- koppeling met het eigen financiële systeem

## 5. Overige aandachtspunten

### 5.1 Browser onafhankelijk

Het is niet te doen als u de gebruikers zou moeten dwingen met een bepaalde browser het verzuimprogramma te benaderen. Het verzuimprogramma moet daarom te gebruiken zijn met alle moderne browsers en browserversies. Denk aan Microsoft Internet Explorer, FireFox, Google Chrome of Apple Safari.

### 5.2 Hardware onafhankelijk

Wat opgemerkt werd over de browser, geldt naar analogie voor de gebruikte hardware. De klant moet het systeem kunnen benaderen met alle moderne hardware. Of het nu een bureau PC is, een Apple iPad of Android tablet, een smartphone.

### 5.3 Software onafhankelijk

Sommige verzuimsystemen verlangen bijvoorbeeld dat Microsoft Word beschikbaar is op de PC van de gebruiker. Zelfs als uw gebruikers allemaal over dat programma beschikken – wat doorgaans niet het geval is – maakt zo'n eis het systeem minder geschikt als arbomanagement systeem. Want:

- uw helpdesk kan vervolgens de problemen van WORD oplossen die zich afspelen op de PC van een willekeurige gebruiker;
- de keuze voor WORD brengt met zich mee, dat het systeem niet beschikbaar is op bijvoorbeeld een LINUX PC of Apple iPad;
- als uw klant in de toekomst zou besluiten om over te stappen op een andere tekstverwerker, bijvoorbeeld

het (gratis) Open Office, genereert het verzuimsysteem een showstopper en moet dan vervangen worden.

Een goed verzuimsysteem stelt geen of zo laag mogelijke eisen aan de software waarover de gebruikers ervan dienen te beschikken. Track Verzuim maakt gebruik van het gratis Adobe Acrobat voor het printen van informatie en UWV formulieren.

### 5.4 Open interface voor lijsten en overzichten

In de praktijk blijkt dat iedere dienstverlener 'eigen' lijsten nodig heeft. Het ligt voor de hand om te menen dat na een paar jaar alles wat een klant maar kan vragen wel 'ns gebouwd is, maar de praktijk is echt anders. Een arbomanagement systeem moet daarom beschikken over een 'open' interface waarmee de klant zelf of de helpdesk van de systeemleverancier gemakkelijk en tegen lage kosten extra lijsten en overzichten beschikbaar kan stellen.

### 5.5 Rapportjablonen aanpasbaar aan huisstijl

De output, zoals lijsten en oproepbrieven, van het systeem moet naar wens aangepast kunnen worden aan de eigen huisstijl van de dienstverlener.

## 6. Bijzondere functies van Track Verzuim

### 6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk volgt tenslotte een beknopte beschrijving van enkele bijzondere systeemfuncties van Track Verzuim.

### 6.2 Koppeling met de re-On artsagenda

Re-On is een arbodienstverlener die op tientallen spreekuur-locaties in Nederland bedrijfsartsen op afroep beschikbaar heeft. Het bedrijf biedt een unieke, landelijke dekking.

Een arbomanagement systeem heeft functies om direct vanuit dat systeem in de re-On artsagenda consulten te plannen. Door deze functie worden de gegevens van de werknemer en zijn verzuimmelding automatisch 'meegenomen' in die re-On agenda.

Zie voor een youtube demo:

<http://www.youtube.com/watch?v=HS5TJOdJrnE>

### 6.3 Digitale verzuimmelding

Track Verzuim kent een optionele digitale verzuimmelding. Met deze verzuimmelding kunnen werknemers zichzelf rechtstreeks in het systeem ziek (en eventueel: hersteld) melden.

Dit formulier is configureerbaar. Er kunnen onder verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts vragen in worden opgenomen rond de verzuimoorzaak. Dat biedt het unieke voordeel dat de gebruikende klant gemakkelijk kan voldoen aan de STECR richtlijnen.

### 6.4 IRIS

IRIS is een digitale verzuimmelding met functies voor vroegdetectie van lang verzuim. IRIS voorspelt lang verzuim (dat is: verzuim dat langer dan 6 weken zal duren) op de eerste dag van de melding.

### 6.5 PIM

PIM is een acronym dat staat voor 'Praten in mogelijkheden'. Vanuit het gezichtspunt van de werknemer is PIM een vragenlijst. Na beantwoording van die vragen genereert PIM een op de situatie en functie van de werknemer toegespitst werkhervattingadvies.

Zie voor een demo

<http://youtu.be/mEVnXI9NGhM>

### 6.6 Werknemers autorisatie

Track Verzuim biedt functies waarmee de werknemer kan inloggen op Track en geautoriseerd toegang krijgt tot zijn eigen verzuimdossier.

### 6.7 Tandem: een privacy-proof arbomanagement systeem

Een bedrijfsarts mag geen medische gegevens vastleggen in het systeem van zijn opdrachtgever. Zelfs als uw klant ook met Track Verzuim werkt, dan nóg mag de arts niet in datzelfde systeem zijn medisch dossier bijhouden. Dat gegeven brengt met zich mee, dat de dienstverlener altijd in zijn eigen versie van Track moet werken.

Maar er is nog een ander motief om dat te doen. Als de dienstverlener juridisch een verzuimsysteem aan een klant aanbiedt dan is die dienstverlener in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) de 'verantwoordelijke'. En dat is iets wat u liever niet bent omdat dan in uw systeem ook gebruikers actief zijn die niet tot de eigen organisatie behoren. Gebruikers dus waarover u geen zeggenschap hebt maar voor wiens doen en laten uw organisatie door het College Bescherming Persoonsgegevens wel verantwoordelijk wordt gehouden.

Stel dat een casemanager van uw klant informatie vastlegt over persoonlijke omstandigheden zoals huwelijk of scheiding, diagnoses ('Margreet heeft griep'), behandelingen ('Margreet zoekt hulp bij een psycholoog') etc. Dan zijn dat even zo vele overtredingen van de WBP! Voor veel gebruikers zijn dit banale gegevens waarvan ze zich vaak niet eens realiseren dat ze deze niet mogen verwerken. En dus gebeurt het aan de orde van de dag.

Vanuit uw positie als dienstverlener is dat onwenselijk. Nu zijn er twee mogelijkheden:

- u probeert de wereld te verbeteren door gebruikers op te voeden, bijvoorbeeld met tools die op het gebruik van bepaalde woorden zoals 'griep' of 'psycholoog' reageren en deze gebruikers waarschuwen (hebben wij ook)
- of u maakt met Track een dubbele implementatie – dat wil zeggen: u geeft de klant zijn versie van het systeem en werkt zelf in de andere. Die versies wisselen met slimme techniek de noodzakelijke gegevens met elkaar uit, maar kunnen qua configuratie, informatie, verzuimprotocol etc. volledig verschillend zijn.

Dat tweede manier van werken hanteren wij

voor onze professionele klanten. En we noemen het Tandem. Je werkt in tandem samen met elkaar. Je fietst samen naar hetzelfde doel maar ieder met zijn eigen systeem.

Tandem voorkomt dat u als dienstverlener de 'verantwoordelijke' wordt in termen van de Wet bescherming Persoonsgegevens voor gegevens die casemanagers van de klant in uw systeem vastleggen. Gewoon omdat het uw systeem helemaal niet is. Het is een aparte implementatie van Track Verzuim op een aparte server. De klant werkt in zijn eigen systeem, zijn eigen versie van Track, en is daardoor en daarvoor zelf de 'verantwoordelijke' in termen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

## 6.8 Dex Document Export

Stel: u bent bedrijfsarts, werkt in Track en maakt een probleemanalyse, een FML en een lekenraportage aan. U wilt deze informatie naar uw klant sturen. U kunt nu:

- a) alles uitprinten naar PDF, opslaan op uw computer, een mail aanmaken, die bestanden er weer in opnemen, de mail (liefst: correct) adresseren en versturen óf
- b) u werkt met Track Verzuim en doet helemaal niets. Het hele proces verloopt dan in de nacht vanzelf.

DEX Document Export is een functie die (indien eenmalig geconfigureerd) automatisch een afslag maakt van bepaalde formulieren naar Adobe Acrobat en deze mailt naar een contactpersoon van uw klant.

## 6.9 Importfuncties voor documenten

Het is van belang dat het systeem documenten kan importeren en automatisch opnemen bij het juiste verzuimdossier. Deze functie komt in twee situaties van pas:



- a) bij de implementatie, als informatie van (lopende) verzuimdossiers uit andere systemen moet worden overgenomen;
- b) bij de inschakeling van externe dienstverleners, zoals ingehuurde bedrijfsartsen of interventiebedrijven.

Consequentie van het ontbreken van document – importfuncties bij een arbomanagement systeem is dat dit soort informatie door een secretariële kracht handmatig (kosten!!) moet worden opgenomen in de juiste dossiers (fouten!!).

## 7. Tot slot

In de inleiding schreef ik “Wie zoekt kan gemakkelijk tientallen aanbieders vinden van verzuimsystemen.” Op dit punt in deze whitepaper aangekomen, zult u als lezer begrijpen dat er minder dan een handvol van die pakketten geschikt zijn voor uw arbodienst of verzuimbedrijf.

Track Software maakt al langer dan tien jaar software voor professionals. Ik hoop dat ik u met dit whitepaper behoed heb voor een ongelukkige keuze. En uiteraard: dat u contact met mij opneemt.

Klaas van der Galiën, directeur Track Software

## 8. Bijlage: 2College geeft leerkrachten rechtstreeks toegang tot verzuimdossier

Datum: 26-08-2010

Auteurs: Marcel Hamers (arbodienst Tredin) & Klaas van der Galiën (Track Software)

### **Werknemersautorisatie**

Met ingang van het nieuwe schooljaar 2010-2011 krijgen de leerkrachten van het 2College in Tilburg rechtstreeks toegang tot hun eigen verzuimdossier bij Tredin. Zo kunnen ze zelf zien wat leidinggevenden en arbeidsdeskundigen vastleggen over hun ziekteverzuim, en daar invloed op uitoefenen.

Dat lijkt technisch misschien niet zo'n grote stap. De techniek staat voor niets, nietwaar? Toch is het een stap die ik alleen met Track Verzuim van Track Innovations durf te zetten. Ik zou dat niet aandurven met een ander verzuimpakket.

### **Gegarandeerd veilig**

Als het gaat om 'veiligheid', dan zal vrijwel iedereen daar veel waarde aan hechten. Het predikaat 'veilig' wordt daarom door alle aanbieders van verzuimsystemen moeiteloos in de mond genomen. Dus eigenlijk zijn alle systemen wel veilig zult u dan misschien denken. Maar dat is helaas niet zo. Niet alle systemen zijn veilig, integendeel. Maar Track Verzuim wel. Track is de veiligste van allemaal.

Waarom we dan toch zo gemakkelijk denken dat alle systemen wel veilig zijn? Dat komt omdat we geen concrete invulling maken wat een 'veilig' systeem precies inhoudt. Wat betekent het eigenlijk, als ik zeg dat 'Track een zeer veilig systeem' is? Zo veilig dat we moeiteloos kunnen garanderen dat werknemers elkaars gegevens niet kunnen zien als ze inloggen? Of erger misschien nog, de gegevens van de bedrijfsarts – die ook in dat systeem staan. Ik zou zeggen dat een systeem 'veilig' is als onbevoegden nooit bij gegevens kunnen komen.

### **IJkmaten voor een veilig verzuimsysteem**

Op het gevaar af dat dit een saai artikel wordt, betekent de zinsnede dat niemand 'onbevoegde toegang tot gegevens' kan krijgen, als je dat uiteenrafelt onder meer:

- dat de software waarmee het systeem is gemaakt veilig is; kwaadwillende hackers kunnen daarop niet inbreken en zodoende toegang krijgen tot de gegevens die met die software wordt beheerd;
- het data-verkeer tussen de computers en gebruikers kan niet succesvol worden onderschept of afgeluisterd;
- de backups – disks of tapes - zijn professioneel versleuteld en kunnen daarom niet worden bekeken als ze worden gestolen of verloren;
- beheerders van het programma of de computers hebben geen leestoegang tot de gegevens, met name niet tot de medische gegevens

- het is altijd voor alle gebruikers duidelijk wie welk stukje informatie kan lezen. Zo kan er voor niemand een misverstand bestaan over de vraag wie bevoegd is daarvan kennis te nemen.

Een veilig systeem is alleen dan veilig, als het een waterdicht antwoord heeft op deze lijst van opgesomde bedreigingen. En Track heeft dat.

## **Veiligheidskenmerken van Track Verzuim**

### Gebouwd met software van IBM

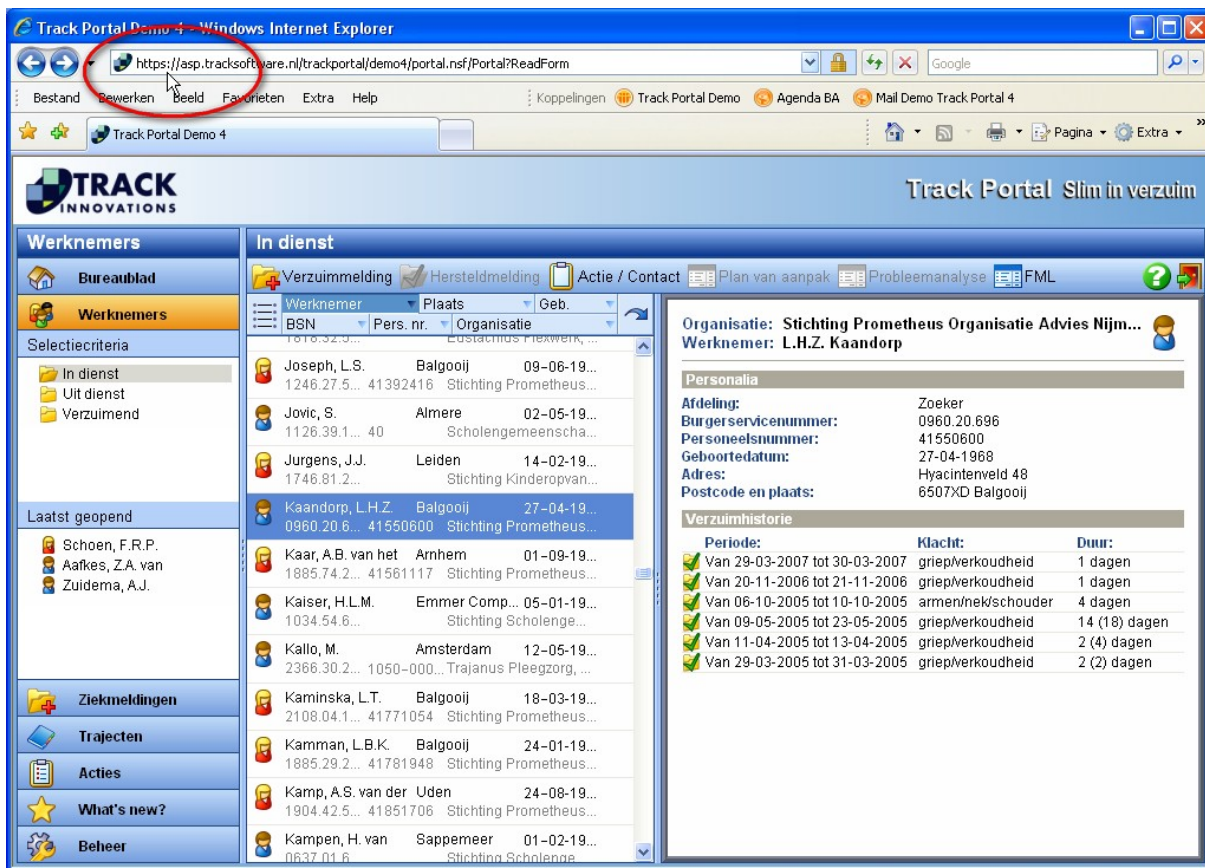
Track is gebouwd met software van IBM, en IBM beschouwde veiligheid als één van de belangrijkste aandachtsgebieden. En omdat de ontwikkelaars daarin goed zijn geslaagd, wordt het product gebruikt door de Amerikaanse overheid, inclusief de CIA. Maar ook door grote organisaties zoals banken of accountants. Dat is dus heel wat anders dan software die gewoon gratis van internet is gedownload! Want er zijn marktleiders onder de aanbieders van verzuimsystemen die zulke gratis software gebruiken. Snel en goedkoop, dat wel, maar minder veilig. Want onbekenden bouwen dan aan het programma, en kunnen dus ook een 'achterdeurtje' inbouwen waarmee ze zo maar bij uw gegevens kunnen komen!

### Nederlandse programmeurs

Track wordt gebouwd en onderhouden door Nederlandse programmeurs in Nederland. Mensen die we kennen, en waarvan we ook een getekende geheimhoudingsverklaring in ons archief hebben. Andere aanbieders maken gebruik van programmeurs uit Oostbloklanden of Azië omdat dat goedkoper is. Dat is niet per sé onveilig, maar je bent als arbodienst de controle wel kwijt! Ik voel mij daar ongemakkelijk bij. Ik zou dat daarom niet willen. Ik wil weten wie er bouwt aan de systemen die zo belangrijk voor ons werk en onze klanten zijn.

### Versleutelde internet verbinding

Voor de internet-verbinding tussen onze servers en onze klanten gebruiken we 'SSL'. Dat is een verbindingsvorm die u misschien ook kent van het telebankieren of van de betere webwinkels. In de adresbalk van uw browser is dit zichtbaar doordat het adres van de website met 'https://' begint. SSL is een verbindingsvorm die ervoor zorgt dat het dataverkeer tussen uw werkstation en onze servers niet kan worden 'afgeluisterd'.



### Ieder individueel stukje informatie is beveiligd (op record-niveau)

De inzet van SSL voor dataverkeer is absoluut noodzaak, maar op zich niet bijzonder. Er is iets anders dat wel bijzonder is en een echt groot verschil vormt met de andere verzuimpakketten. Dat is dat bij Track ieder individueel stukje informatie een technisch oormerk bevat dat de namen van alle bevoegde gebruikers bevat. De computer zorgt er zodoende voor dat een gebruiker nooit informatie kan benaderen waartoe hij niet vooraf is geautoriseerd. Of het nou om een verzuimmelding gaat, een probleemanalyse of een plan van aanpak: ieder individueel stukje informatie is verknoopt met de kring van bevoegde gebruikers. De computer schermt alle andere gegevens af, en bovendien kan zo iedereen zien wie bevoegd is. Eventuele instellingfouten worden gemakkelijk ontdekt en bijgesteld.

### Beheerders hebben geen autorisatie op medische dossiers

Bij vrijwel alle verzuimsystemen hebben technische beheerders 'als vanzelf' toegang tot alle opgeslagen gegevens. Dus ook tot de medische gegevens. Dat moet ook wel, omdat de backups worden gemaakt met de autorisatie van de beheerder. Voor een volledige backup moet de beheerder dan ook volledige toegang hebben tot alle gegevens.

Bij Track Verzuim is dat anders. Een machine kan een autorisatie hebben die afwijkt van een mens. En zodoende hoeft een technisch beheerder helemaal geen toegang te hebben tot medische gegevens. En dat is bijzonder.

### Permanente logging van gebruikersactiviteit

En tenslotte: in Track hangen als het ware "camera's". We kunnen precies nagaan op welk tijdstip iedere gebruiker iets heeft gedaan in het systeem. Inbrekers kunnen dus in Track niet succesvol

inbreken, maar ze worden zo wél gesnapt.

### **Veiligheid is een keuze**

De bovenstaande opsomming maakt duidelijk dat een veilig systeem een kwestie is van investeren. Investeren in hoogwaardige technologie, in know-how om die technologie optimaal in te zetten, én in de organisaties daaromheen. Arbodienst Tredin heeft geïnvesteerd om een optimaal veilig verzuimsysteem aan haar klanten te kunnen aanbieden. Want dat vinden wij belangrijk.

Als individuele werknemers van onze klanten een kijkje gaan nemen in ons systeem, dan wordt de kring van gebruikers een factor 20 zo groot – en de kans op blootleggen van beveiligingslekken ook. Toch lig ik daar als directeur van Tredin niet wakker van. En u begrijpt nu waarom, want uw gegevens zijn veiliger bij Tredin.

Marcel Hamers, Directeur Tredin