

De verborgen kosten van professionele verzuimsystemen

Ik kom regelmatig met relaties in contact die zelf een verzuimsysteem bouwen of willen laten bouwen. Eigenlijk is dat nooit een goed idee, omdat de inspanningen enorm worden onderschat. Maar ik ken vanuit mijn werk ook tenminste één 'onprofessionele' professionele aanbieder – van slechte software dus. Slechte auto's bestaan misschien inmiddels niet meer, maar slechte verzuimsystemen wel. Neemt u dat maar van mij aan.

De problemen die deze systemen opleveren, worden vooral gevoeld bij grotere volumes arbeidsverhoudingen. Waarom? Omdat de mate waarin onvolkomenheden in programmatuur tot hoge kosten aanleiding zullen geven, daarmee in een directe relatie staan.

Even een voorbeeld. Stel dat een pakket maar 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 helpdeskmedewerker bij voorbeeld anderhalf uur.

Dat betekent concreet, dat als u met zo'n pakket 2.000 arbeidsverhoudingen beheert, de helpdesk daaraan 15 uur in de maand werk heeft. En dat is nog 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 uitgroeit tot een fulltime job.

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

Nu denkt u misschien dat een leverancier of bouwer er toch onmiddellijk voor moet zorgen dat fouten en onvolkomenheden zo snel mogelijk opgelost worden? Dat is ook zo. Maar dat gebeurt niet altijd – om uiteenlopende redenen. Vaak kent een pakket 'weeffouten'. Dat zijn fouten die als het ware in de 'haarvaten' van zo'n pakket schuilen en daarom in feite een herbouw van het hele pakket vergen. Soms ontstonden die fouten door domheid of gebrek aan ervaring. Maar het kan ook gaan om later toegevoegde functies waarvoor het pakket aanvankelijk helemaal niet is gebouwd – terwijl het misschien wel om een leverancier 'van naam' gaat die het op de markt brengt.

Om een voorbeeld te noemen. Er zijn er nogal wat salaris-systemen waaraan een verzuimmodule wordt toegevoegd. Dat lijkt op het eerste gezicht een prima plan. Totdat de programmeurs ontdekken dat bij de bezoldiging van iemand die twee functies uitoefent op twee lokaties een dubbele registratie van zijn persoonsgegevens niet een handige constructie is - voor ziekteverzuim. Want wie is er nou ziek? De één of de ander, of allebei? En als zo'n medewerker nu 50% arbeidsongeschikt is, en maar op één van beide lokaties werkt? Is dat dan hetzelfde als 25% arbeidsongeschikt voor beide dienstverbanden? En wie is de leidinggevende? Welke leidinggevende moet toegang hebben tot het verzuimdossier? En wie regelt dat dan? Waar staat het dossier, en waar maak ik het UWV plan van Aanpak aan?

In de praktijk komen de knelpunten aan de oppervlakte bij de volgende onderwerpen:

- Importen van werknemers, met name importeren van dubbele of meerdere dienstverbanden bij één werknemer. Dit doet zich vooral voor in de sectoren onderwijs en zorg. Ook zijn er pakketten die ervan uitgaan dat een sofinummer of burgerservice-nummer een uniek kenmerk is van een medewerker. Dat is echter niet zo. Onder meer in de schoonmaakbranche komen wij regelmatig medewerkers tegen die een BSN delen... Ook levert het 'verhuizen' van een medewerker van de ene naar de andere organisatie niet zelden problemen op – in de zin dat er een dubbel verzuimdossier ontstaat.
- Fouten herstellen bij verzuimmeldingen. Denk aan verschuiven, dus het vervroegen of later maken van de eerste ziektedag, verschuiven in combinatie met samengesteld verzuim, splitsen – dus het invoegen van een periode van een herstel van een paar dagen in combinatie met samengesteld verzuim, en dat soort zaken. Ook het verwijderen en aanmaken van een verzuimmelding bij een andere medewerker.
- Idem, dus alle bovengenoemde situaties, maar nu in combinatie met dubbele dienstverbanden en/of de automatische import van verzuimmeldingen. Let wel: als een import fouten oplevert dan blijft verzuimbegeleiding ten onrechte achterwege. Of er wordt tijd besteed aan dossiers die eigenlijk al gesloten zijn!
- Het geautomatiseerd correct koppelen van functionarissen zoals leidinggevenden en arbo-coördinatoren aan een werknemer.

De meeste pakketten kunnen echt wel een tijdslijn bewaken en kennen natuurlijk de UWV-formulieren. Bij grotere volumes moeten echter alle details kloppen. Want als dat niet het geval is, dan betaalt u torenhoge rekeningen aan de leverancier voor support!

Deze verborgen kosten mogen niet worden onderschat bij de selectie van een verzuimsysteem. Als u weten wilt hoe u dat kunt voorkomen, neem dan contact met ons op! Maar ik zal alvast een tipje van de sluier oplichten: bij Track betaalt u voor support helemaal niets!