

# Beoordeling Verzuimsystemen

## 2<sup>de</sup> ronde

In de septembereditie van 'In Ziekte en Verzuim' van 2006, verscheen ons eerste artikel over verzuimsystemen. Zeven systemen beoordeelden we toen door ze als "appels met appels" met elkaar te vergelijken. Eerlijk gezegd beseften we toen niet wat we teweeg gingen brengen. Onze inschatting van de systeem mogelijkheden is in het afgelopen jaar breed gebruikt door werkgevers en adviseurs voor de selectie van een verzuimsysteem, of om een samenwerking aan te gaan.

Tekst: Paul ter wal

De leveranciers van de beschreven systemen hebben ons het afgelopen jaar regelmatig benaderd met nieuwe releases. Maar ook met opmerkingen en vragen over onze beoordeling. Andere leveranciers vroegen ons waarom zij niet mee mochten doen. Dus heeft de uitgever van dit blad, Bob Zeegers, mij gevraagd om nogmaals een team te formeren om ook dit jaar een inventarisatie te doen. We hebben samen meer systeemleveranciers benaderd, in dit blad een advertentie gezet en via internet gezocht naar nóg meer nieuwe

systemen. Om een reële selectie mogelijk te maken, hebben we wel wat eisen neergelegd. Zoals: operationeel zijn met minimaal 10.000 werknemers in het systeem, de wens/vereiste van de aanwezigheid van een medisch dossier en rechtstreekse uitlevering van het systeem aan werkgevers. Dit laatste is een belangrijke voorwaarde. Want wij schrijven dit artikel juist voor werkgevers met een (plan voor) eigenregiemodel of maatwerk aanpak van verzuim. Systemen die alleen via een derde partij - zoals als een arbodienst, een provider of een tussenpersoon - te gebruiken zijn, doen dus ook dit jaar niet mee.

In het kader op pagina 21 ziet u welke systemen wel benaderd zijn maar die niet hebben meegedaan. In het kader op deze pagina ziet u de systemen die wij belezen, bekeken en 'beoordeeld' hebben.

### Wat is een verzuim(management)systeem

Een verzuim(management)systeem - aldus de omschrijving van Peter Jonges - 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.

### Geselecteerde systemen zijn (in willekeurige volgorde):

- |                    |                           |
|--------------------|---------------------------|
| • TrackVerzuim     | <i>TrackInnovation BV</i> |
| • Jeems            | <i>Jeems BV</i>           |
| • VerzuimCorner    | <i>BusinessCorner BV</i>  |
| • Humannet starter | <i>Humannet BV</i>        |
| • Dossiermanager   | <i>Medisoft BV</i>        |
| • Certigo          | <i>Netaspect BV</i>       |
| • Absentiemanager  | <i>Cymax BV</i>           |
| • VerzuimXpert     | <i>Empirion</i>           |
| • Dotweb Health    | <i>Dotweb Software BV</i> |
| • Verzuimsignaal   | <i>I-signaal BV</i>       |

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, verzekeraars en behandelaars/interventionisten.

### De systeemvereisten

Alle door ons geselecteerde systemen geven aan te (kunnen) voldoen aan de volgende specificaties:

- ondersteuning van het eigenregiemodel 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 pushbenadering;
- Triage-module: alle systemen geven aan Triage.Nu te (willen) gaan gebruiken; meest concreet: Humannet, VerzuimCorner en Verzuimsignaal. Empirion volgt een klant

ermee (separaat). Absentiemanager heeft ook interesse aangegeven.

### Systeemkeuze

Voor een werkgever is het niet eenvoudig om een directe keuze te kunnen maken. Zelfs niet na het bestuderen van deze onderzoeksresultaten. Daarom geef ik hier in willekeurige volgorde een aantal selectiecriteria:

1. Koppelbaarheid aan P&O-systemen teneinde doublures in administratieve handelingen te voorkomen. Dit is altijd een separaat maatwerktraject bij een klant.
2. Het systeem moet de facturatie van verzuimproducten en diensten kunnen ondersteunen. Hetzij via een interface met een separaat facturatiesysteem, hetzij via een facturatie-overzicht.
3. Gebruikersvriendelijkheid voor medewerkers van de klant/werkgever.
4. Stabiliteit en helpdeskfaciliteiten van het systeem en de leverancier. De systemen dienen uiteraard goed te draaien. Dit is lang niet altijd het geval bij lastige protocollen, zoals een combinatie van ziekte en zwangerschap.
5. 'Look and feel' naar keuze. Aanpassing aan "eigen private label" met eigen 'look and feel'.

### Beoordeling

Dit jaar hebben we de aanpak van de beoordeling aangescherpt. De uitgenodigde systeemleverancier hebben, naast het invullen van een standaardvragenlijst, ons ook toegang moeten verlenen tot hun systeem met een demobedrijf. We hebben dus meer ruimte gehad om ons te oriënteren op de systeem-mogelijkheden. Daarnaast hebben we alleen

#### Een greep uit de andere beschikbare systemen:

- |                  |   |
|------------------|---|
| • ArboTotaal     | PinkRocade: is een systeem voor arbodiensten; reden waarom Pink van deelname heeft afgezien |
| • VerzuimPlein   | ArflexIT: heeft niet gereageerd op onze uitnodiging om weer mee te doen                     |
| • Vernet Verzuim | Correcte afmelding; voldoen nog niet aan alle criteria; komend jaar mogelijk wel            |
| • People on line | Multivius: heeft na enkele contacten afgezien van deelname                                  |
| • Exact Verzuim  | Exact: geen reactie ontvangen   |

die functionaliteiten meegenomen die feitelijk in de productieomgeving gereed zijn. Vorig jaar waren niet alle aangekondigde functionaliteiten gereed dan wel later opgeleverd. In april van dit jaar zijn de bedrijven uitgenodigd voor een presentatie en demo. De beoordeling geeft een globaal beeld van de technische mogelijkheden én van de ervaring en beoordeling van ons als testteam op de gebruiksmogelijkheden.

We hebben nu meer gekeken naar: stabiliteit, gebruikersvriendelijkheid, dienstverlening en de extra's. Dus minder naar wat het systeem wel of niet kan. Daar zit niet meer zo heel veel verschil in. Duidelijk is dat de uitdaging voor de systemen in de komende periode gaat zitten in de gebruikersvriendelijkheid ("we moeten het zo kunnen gebruiken"), de koppelbaarheid aan met name personeelsystemen, de procesondersteuning én de aantoonbare bijdrage die het systeem kan bieden aan de basisopdracht: de verzuimreductie. Waar de systemen zich tot nu toe vooral richtten op beheersing van het verzuim(proces), komt de uitdaging dus meer te liggen op het intelligent ondersteunen van schadelastbeperking en arbeidsproductiviteitsverhoging.

Ook dit jaar geven wij (helaas?) geen cijfers voor de systemen. Wij hebben ons per systeem over onze visie op het systeem gebogen. Toch zit er wel enige waardering in onze omschrijving. De hoofdreden voor ons om geen cijfers te geven is, dat het gebruik en de waardering toch echt afhangen van de eisen, mogelijkheden en wensen van de werkgever die een systeem gaat gebruiken. Ook zijn de systeemleveranciers zich aan het differentiëren per markt (zie hierna), waardoor cijfers niet reëel zijn.

### Vergelijking verzuimsystemen

Wij hebben géén slecht presterend systeem gevonden. Er zijn dus geen onvoldoendes gevallen. Wel is er één systeem waar het testteam positief van onder de indruk is. Welke dat is, mag u zelf in het overzicht opzoeken.

In het bijgaande overzicht komen verschillende aspecten aan de orde, die ook door de leveranciers op de juistheid van de feiten zijn gecontroleerd. De in de vergelijking opgenomen resultaten zijn dus gevalideerd. U kunt ze dan ook best als voorselectie gebruiken als u op zoek bent naar een eigen verzuimsysteem. Uiteraard hebben wij niet alle opmerkingen

### Indeling van systemen: de systemen hebben een verschillende achtergrond qua ontwikkeling; hier geven we een 'voorzichtige' indeling:

- ICT als basis:
  - Certigo Verzuim: techniek en inhoud goed; veel ervaring
  - Dotweb Verzuim: techniek goed en inhoud uitdaging; minder ervaring
- ICT én arbotechniek als basis: inhoud goed; uitdaging; blijven bij technische ontwikkelingen:
  - Jeems (veel ervaring)
  - Humannet (veel ervaring)
  - VerzuimXpert (veel ervaring)
  - VerzuimCorner (veel ervaring)
- ICT én arbotechniek als basis: inhoud goed; uitdaging; beheren groei & ontwikkelingen:
  - Verzuimsignaal (minder ervaring)
  - Absentiemanager (minder ervaring)
- Arbotechniek als basis: inhoud goed; uitdaging; meegaan met techniek:
  - Track Verzuim (veel ervaring)
  - Dossiermanager (veel ervaring)

van de leveranciers op onze beoordeling overgenomen. Gelukkig stonden ze wel open voor onze opmerkingen.

### Advies

Als u meer gaat doen aan eigenregie en/of aan maatwerk, en u wilt daarvoor een eigen verzuimsysteem aanschaffen, kijk dan goed welke soort ondersteuning u nodig heeft en waar u die wilt inkopen. Kies een systeem dat past bij uw organisatie. U bent de casemanager en u kiest als werkgever samen met uw personeel de aanpak die bij u past. Het systeem ondersteunt u bij die aanpak. Dan kan een 'minder' beoordeeld systeem zeker nog de 'beste' blijken te zijn.

Namens het testteam: Paul ter wal

Heeft u vragen of opmerkingen? Stuur een mail naar [p.terwal@vitago.nl](mailto:p.terwal@vitago.nl).

Mr Paul ter Wal is stentor, zelfstandig adviseur ([www.terwaladvies.nl](http://www.terwaladvies.nl)) én adviseur van Vitago ([www.vitago.nl](http://www.vitago.nl)), de adviseurs en makelaars voor gezondheidsbeleid.

# Overzicht verzuimsystemen 2007



Criteria	VerzuimCorner (2002)	Certigo Verzuim (2002)	Humannet Starter
Omvang in aangesloten werknemers en medewerkers	76.000 werknemers 9 medewerkers (+ partner)	100.000 werknemers 60 medewerkers (all in)	340.000 werknemers 30 medewerkers
Internet of software	Internet; ASP/Software As A Service	ASP (deels); Microsoft Certified Gold partner	ASP.net
Prijsstelling per werknemer per jaar	Gemiddeld € 6,50 (minimum van € 1.750) + € 1.000 basis implementatie en training/ maatwerk	Tussen de € 4 en de € 12	Tussen € 10 - € 6; (niet) implementatie ± € 4.
Eigen huisstijl mogelijk	Ja, uitgebreide mogelijkheid	Mogelijk	Beginsel mogelijk binnen Humannet
Look and Feel	Intuïtieve grafische gebruikersinterface	Intuïtief; Microsoft-integratie; rustige gebruikersinterface	Heldere grafische gebruikersinterface gebleken ruime ervaring
Gebruiksgemak	Positief, meerdere dossiers tegelijk open mogelijk; goede triggers	Duidelijk in gebruik	Veel mogelijkheden; duidelijk uit de praktijk
Cockpit	Overzichtelijk en helder; dashboard aanwezig	Goed overzicht; ruime detaillering	Overzichtelijk en helder
E-mailfunctie/Taakmelder	Aanwezig (push)	Push-geïntegreerd	Aanwezig (Push)
Inhoudelijke functionaliteiten	Uitgebreid beschikbaar; FML, digitale verzuimcoach (helpfunctie)	Voldoende beschikbaar; ervaring van jaren	Ruim beschikbaar
Dienstverband historie/ dubbel	Aanwezig	Via koppeling of medewerkerbeheer (niet getest)	Aanwezig
Contractmodule met interventionisten	Nog niet beschikbaar	Opdrachtmodule	Aanwezig
Factuurmodule	Factuuroverzicht; geen directe koppeling	Via koppeling; wel overzicht	Factuurbijlage via export
Autorisatiestructuur en organisatiemutatie	Volledig op te zetten; redelijk eenvoudig	Uitgebreid aanwezig	Ruim aanwezig
Medisch dossier	Beschikbaar; in 2007 ook FMLCorner	Beschikbaar	Ruim opgezet; FML
Agendafunctie	Ja, aanwezig: als outlook	Via Microsoft Office	Aanwezig
Verlofmodule (WAZO) aanwezig	Neen; beperkt tot zwangerschaps- en bevallingsverlof	Neen	Neen
Koppelingen met PI-systemen	Enkele benoemd via standaardgenerator	Via koppeling	Ja, meerdere systemen /exportmogelijkheden
Continuïteitsgarantie (uptime)	99,6% garantie	> 98%	Via SLA's af te spreken in vormen
Rapportage-/analyse- en statistiekmodule	Intern; redelijke vormgeving	Ja; uitgebreid via Business Intelligence tools	Crystal reports; zeer uitgebreid (PDF, MS Word en Excel)
Onze visie over:	Wederom meest gebruiksvriendelijk en overzichtelijk; functioneel ook sterk ontwikkeld; zeer snelle en goede begeleiding.	Onder de indruk; helder en intuïtief; veel functies, wat traag nog; gericht op grotere partijen.	Starter is goed systeem met duidelijke ervaring en nieuwe ontwikkelingen in toekomst meer te verwachten

\* Dossiermanager: zit veel dubbelstellingen in; wordt veel gebruikt door interventionisten, dus ook in andere systemen. Geen helder beeld gekregen van andere systemen.



r (2003)	Track Portal 3.0 (2003)	Dossiermanager 5.0 (1996)	Jeems (2004)	VerzuimXpert (
	75.000 werknemers 8 werknemers	600.000 dossiers* 9 werknemers	60.000 ingeschrevenen 7 fte's	150.000 werknemers 15 medewerkers
	ASP/LotusNotes; geen installatie voor dagelijks gebruik; beheer ook webbased	Schil ASP; installatie software nodig; web-interface	IBM-technologie ipv Microsoft; goede beveiliging (Linux). ASP	ASP
minimum € 5.000,=) 500	€ 7,50 p.m.; implementatie gemiddeld € 7,500,=	Maximaal € 7,= p.m op leasebasis; excl. implementatie; vaste eenmalige prijs: niet geheel helder	€ 15 per medewerker; inclusief training en implementatie	Vanaf € 7
nen look and feel	Beperkt	Beperkt (wel via webportaal)	Eigen logo gratis; huisstijl € 2.000	Ja, gemiddeld moge kleurstelling en log
gebruikersinterface; ng	Sterk verbeterde vormgeving; gericht op inhoud	Herkenbare outlookachtige grafische gebruikersinterface	Degelijk, nieuwe GUI in juni 2007	Overzichtelijk, wel v Easy-versie: Oké
doordacht op details	Redelijk; systeem kan veel maar gemak is ondergeschikt	Redelijk flexibel; vanuit medisch dossier opgezet	Redelijk; wettelijke acties verplicht	Van wetgestuurd na nadere aandacht
der	Aantrekkelijker dan voorheen	Beperkt; meer aantrekkelijk gemaakt	Beter overzichtelijk; koppeling aan nieuwe GUI	Aanwezig; mag du
	Aanwezig (pull)	Aanwezig via e-mail (push)	Aanwezig op 3 niveaus; (push)	Pushmodel met Ta Easy e-mailfunctie
	Ruim aanwezig; aanpasbare helpfunctie	Redelijk uitgebreid; vooral medisch uitgebreid	Ruim aanwezig	Goed aanwezig; du
	Ja; ook inactief/historie	Beschikbaar; niet in test bevestigd	Verplichte format i.v.m. check data	Beschikbaar
	Aanwezig	Aanwezig	Beperkt via logische arbodienst	Administratie aanw
ortfunctie	Goed; koppeling aan o.a. Exact Globe 3	Koppelbaar aan facturatiesystemen: Exact, Accountview, 4Cis & King	Beperkt; wordt uitgebreid	Niet beschikbaar (p gereed)
	Goed ontwikkeld	Goed ontwikkeld	Goed werkend; uitgebreid	Goed doorontwikke
	Aanwezig	Prima opgezet; is basis geweest van systeem	Aanwezig	Aanwezig
	Aanwezig	Aanwezig via Office	Beperkt; koppeling met planningssysteem	Beperkt beschikbaar niet met Outlook
	Neen	Enkele WAZO-verlofsoorten	Neen	Aanwezig
n benoemd; import-	Met name Edukaat (€ 1,50/ onderwijs) en voor de zorgsector	Meerdere grote PIS'en benoemd	Meerdere benoemd; XML-berichten verkeer	Meerdere koppeling termijn: Plato
n in verschillende	Ja; werkt ook offline; tracetool voor internet (wie veroorzaakt wat)	Bij offline geen garantie; wel bij hosting door Medisoft beschikbaar	Geen; schaalbaarheid beter; techniek grondig gewijzigd	Via KPN: 99%; wel 2006
uitgebreid en flexibel (Excel)	Via Excel; mag ruimer	Volledig maar simpel	Eenvoudige rapportages	Aanwezig in eigen s redelijk; maatwerk r
m; goed volume; n beperkt; verwachten.	Look and feel sterk verbeterd; positief in ontwikkelingen; blijft duidelijk vanuit (arbodienst) ontwikkeld; wel goed toepasbaar; beheersmodule LotusN, dus moeilijk te toetsen	Meevaller na vorig jaar; meeste functies goed uit te voeren; overzichtelijk gebruikersscherm via internet; medische basis zeer degelijk; intuïtief; wel wat druk.	Duidelijke verbetering ten opzichte van vorig jaar; aantal modules nog niet beschikbaar; wel positieve ontwikkelingen.	VX is intuïtief in gel wat minder dooron Easy-versie dun (sc wel meer capaciteit

antal werkgevers/werknemers.



2001)	Dotweb Health (2004)	Verzuimsignaal (2005)	Absentiemanager (2004)
rs	60.000 werknemers 20 medewerkers	48.000 werknemers 10 medewerkers	30.000 werknemers 20 medewerkers
	ASP.net; microsoft integraal; ook intranet mogelijk	ASP; AJAX-technieken	ASP als op eigen netwerk; volledig webbased; caché-database
	€ 5,50 - € 7,=; koop ook mogelijk; exclusief implementatiekosten	€ 5,50 - € 8,= ; exclusief implementatiekosten	€ 6,50 - € 12,50 (afh. grootte); exclusief implementatiekosten
elijk;	Zeer goed mogelijk	Aanpassing mogelijk; eigen inlog op eigen domein; ook private label (€ 500)	Ja; is mogelijk
wat druk.	Erg 'state of the art'; mooi en overzichtelijk	Rustige open stijl; uitnodigend; klokje als gimmick	Duidelijk, heldere opzet
aar intuïtief; verdiend	Helder in gebruik; intuïtief; meertalig	Makkelijk in gebruik; gericht op intuïtie; meertalig	Goede opzet; duidelijk voor ervaren gebruiker; meertalig
delijker	Overzichtelijk; op maat; web desktop; belangrijkste stuursignalen grafisch te zien	Helder; mooie eenduidige overzichten	Meerdere dashboards mogelijk; eigen interface
akmelder (software);	Push-gericht	Taakmanager als optie; e-mail: push	Opletten met e-mailinstelling: erg veel push. Wel te beperken
delijke ervaring	Potentieel goed; in test bleek dit beperkt, met name verzuimmeldingsvormen	Uitgebreide functionaliteit; risicoprofiel op werknemerniveau; benchmark mogelijk; berekening verzuimkosten	Ook veel preventieve triggers; RIE, BHV, keuringen; goed opgezet
	Beperkt aanwezig	Aanwezig	Aanwezig
ezig	Beschikbaar	Aanwezig; verrichtingenrapport en/of export financieel pakket	Niet beschikbaar nog
er mei testversie	In ontwikkeling (2007)	Overzicht te factureren acties; verzuimkosten berekening	Facturatieoverzichten
ld	Zeer goed ontwikkeld	Goed ontwikkeld; uitgebreid tot dossierniveau	Goed ontwikkeld; extra beveiliging in medische omgeving
	Beperkt beschikbaar; maatwerk mogelijk; koppeling Word	Aanwezig	Uitgebreid beschikbaar
r: intern;	Integraal met Office	Uitgebreide agenda- en planningsfunctie	Uitgebreide koppeling aan Outlook mogelijk
	Niet beschikbaar	15 verlofsoorten opgenomen	Mooie verlofmodule beschikbaar
gen beschikbaar; op	Ruime mogelijkheden	Koppelingswizard; XML-engine. GIBO, Unit4-agresso	Webservices: import/export, engine (Cloverleaf)
uitval geweest in	99%	99%	100% laatste drie jaar
systeem; statistiek mogelijk	Via MS DataAnalyser: zeer uitgebreid	Uitgebreide statistiek en rapportage	Uitgebreide statistiek; analyse nog niet beschikbaar
bruik; ontwikkeld; (hilletje); dan vorig jaar.	Technisch zeer goede basis; functioneel duidelijk nog in ontwikkeling; gericht op grotere bedrijven met ICT-unit.	Prima systeem; erg makkelijk in gebruik; mooie eenvoudige overzichten; mag meer snelheid hebben.	Goed en uitgebreid systeem; degelijk met veel opties; soms wat chaotisch.