

VERZUIMREGISTRATIE
EN
PERSONEELSINFORMATIE-
SYSTEMEN

Mogelijkheden bekeken en vergeleken

Liliane Hopstaken
Marcel Knotter

Amsterdam, februari 1995

Uitgave van het Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden NIA

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG

Hopstaken, Liliane

Verzuimregistratie en personeelsinformatiesystemen : mogelijkheden bekeken en vergeleken / Liliane Hopstaken, Marcel Knotter. Amsterdam : Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden NIA

ISBN 90-6365-095-7

Trefw.: ziekteverzuim ; registratie / computerprogramma's

Omslagontwerp: Marit van der Meer, Amsterdam

Te bestellen bij:

NIA, afdeling Verkoop

Postbus 75665

1070 AR Amsterdam

Tel. (020) 54 98 404/465/504

Fax. (020) 64 43 102

Copyright © 1995 NIA

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever, het Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden NIA.

INHOUD

Voorwoord	7
1 INLEIDING	9
2 PERSONEELSINFORMATIESYSTEMEN EN VERZUIMBELEID	12
Cyclus van verzuimmanagement	12
Registreren van ziekteverzuim	14
Formuleren van verzuimbeleid	17
Functie personeelsinformatiesystemen voor verzuimbeleid	26
3 VERZUIMMODULES VAN PERSONEELSINFORMATIESYSTEMEN	31
Werkwijze en beoordelingscriteria	31
Resultaten van onderzochte verzuimmodules	32
Aanwezigheid en kwaliteit van verzuimgrootheden	34
Bedrijfsgerichte verzuimstatistiek	39
Persoonsgerichte verzuimstatistiek	43
Verrekening van zwangerschap en partieel verzuim	46
Overige functies: kosten-baten, verzuimnormering en autorisatie	49
Resultaten samengevat	51
Literatuur	57
BIJLAGEN	59
Bijlage 1: Leveranciers van onderzochte verzuimmodules	59
Bijlage 2: Aandachtspunten voor beschrijving van verzuimprogrammatuur	61

VOORWOORD

Sinds januari 1994 zijn organisaties in het kader van de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) verplicht een ziekteverzuimbeleid te voeren. Om tot een zinvol verzuimbeleid te komen, is kennis over het ziekteverzuim binnen de organisatie nodig. Door de registratie van ziek- en herstelmeldingen is het mogelijk om over de benodigde informatie te beschikken. Met ondersteuning van verzuimgegevens kan dan een passende aanpak worden geformuleerd. De effecten van de genomen maatregelen kunnen vervolgens mede aan de hand van de ontwikkeling in de verzuimcijfers worden getoetst. Hierna kan bijstelling van het beleid plaatsvinden. Kortom: voor zinvol verzuimmanagement is verzuimregistratie onontbeerlijk.

Er zijn verschillende instrumenten waarmee organisaties het ziekteverzuim kunnen registreren. Centraal in deze publikatie staat de kwaliteit van verzuimregistratieprogramma's die onderdeel uitmaken van een *personeelsinformatiesysteem*. In een eerdere uitgave van het NIA '*Verzuimregistratie op de PC*' is de kwaliteit beschreven van software-programma's om ziekteverzuim op personal computers te registreren ('de verzuimfloppen').

De resultaten van dit tweede onderzoek zijn tweeledig. Enerzijds levert het informatie op voor gebruikers of potentiële gebruikers van personeelsinformatiesystemen over de mogelijkheden tot adequate verzuimregistratie van de verschillende verzuimmodules. Anderzijds verstrekt het de leveranciers informatie over de kwaliteit van hun verzuimregistratieprogramma, met mogelijke kwaliteitsverbetering tot gevolg.

Parallel aan het onderzoek naar de kwaliteit van de verzuimregistratie dat het Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden NIA uitvoerde, heeft de Nederlandse **Vereniging voor Personeelbeleid (NVP)**, sectie sociale beleidsinformatie, de gebruikers van de verzuimprogramma's geënquêteerd over hun ervaringen met de verzuimregistratiemodule van deze programma's. De resultaten van dit gebruikersonderzoek worden door de NVP gepubliceerd.

De uitvoering van het kwaliteitsonderzoek is mede mogelijk gemaakt door de medewerking van de leveranciers van de personeelsinformatiesystemen. Wij willen hen op deze plaats bedanken

voor hun coöperatieve medewerking en voor het beschikbaar stellen van personeel ter ondersteuning van het uitvoeren van de kwaliteitstest. Het projectteam bestond uit mw. dr. L. Hopstaken, drs. M. Knotter, drs. F. Verboon (allen NIA), en drs. T. Veerman (bureau AS/*tri*).

1 INLEIDING

De bepalingen in de Arbowet en de wet Terugdringing Ziekteverzuim (wet TZ) verplichten bedrijven een verzuimbeleid te voeren. Hierdoor is de registratie van ziekteverzuim in een nieuw daglicht komen te staan. Wie een zinvol en effectief verzuimbeleid wil voeren, ontkomt er niet aan om voor een deugdelijke verzuimregistratie te zorgen. De noodzaak voor een goede registratie wordt nog eens onderstreept door de sinds januari 1994 vrijwel volledige afwezigheid van een landelijke verzuimstatistiek voor het ziekteverzuim korter dan zes weken. Om zicht te krijgen op de omvang en aard van het verzuim moeten bedrijven dus zelf aan de slag.

Het NIA heeft in de uitgave 'Verzuimregistratie op de PC' (Knotter en Veerman, 1994) aangegeven welke mogelijkheden er voor bedrijven zijn om het verzuim vast te leggen en daarover te rapporteren. De volgende methoden kunnen worden onderscheiden:

- *Handmatige registratie*, bijvoorbeeld via een kaartenbak met verzuimkaarten.
- *Bedrijfseigen computerprogramma*, bijvoorbeeld in de vorm van spreadsheet-programma's; dit is een uitgewerkte elektronische versie van de kaartenbak.
- *Extern verzuimregistratieprogramma* ('verzuimflop'), dat als diskette op de markt verkrijgbaar is.
- *Verzuimmodule van een personeelsinformatiesysteem*, dergelijke programma's vertonen overeenkomsten met de verzuimfloppen, maar maken onderdeel uit van een geïntegreerd systeem, waarin bijvoorbeeld personele gegevens en salarisgegevens direct worden gekoppeld.
- *Uitbestede registratie van verzuim*, bijvoorbeeld door bedrijfsverenigingen aan gemeenschappelijke administratiekantoren, zoals het GAK, of salarisadministraties die automatisch de dagen ten laste van de Ziektewet in hun administratie verwerken.
- *Ziektewet-administratie door de bedrijfsvereniging*, zoals GUO, BVG en Detam gewend waren vóór de invoering van de nieuwe maatregelen in het kader van de wet TZ.

Het GAK is er met ingang van 1995 in geslaagd om, gebruikmakend van nieuwe informatietechnologieën, het aanleveren van gegevens door de werkgevers sterk te vereenvoudigen. Door koppeling van verschillende geautomatiseerde administratieve systemen is het mogelijk om te volstaan met het doorgeven van zeven werknemersgegevens, in tegenstelling tot de gebruikelijke 55 per werknemer. Dit levert een enorme lastenvermindering op voor werkgevers. Overigens maken inmiddels ook arbodiensten en bedrijfsgezondheidsdiensten gebruik van geautomatiseerde personeelsinformatiesystemen voor het registreren van de ziekmeldingen. Er wordt daarbij een koppeling tussen het systeem in het bedrijf en dat van de externe dienst totstandgebracht.

Verzuimflop

De verschillende registratiemogelijkheden sluiten het gebruik van diverse programma's naast elkaar niet per definitie uit. Combinaties van verschillende registratievormen zijn eveneens mogelijk, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een verzuimflop als praktische aanvulling op de registratiemogelijkheden van grotere integrale personeelsinformatiesystemen. Nadelen daarvan zijn echter dat er twee maal zoveel tijd wordt besteed aan gegevensinvoer en -onderhoud (mutaties), omdat er sprake is van een dubbele registratie.

In de uitgave 'Verzuimregistratie op de PC' worden acht 'verzuimflop' aan een expert-onderzoek onderworpen. Verzuimflop zijn zelfstandige programma's die naast andere software kunnen worden gebruikt. In de uitgave wordt ook ingegaan op de achtergronden van verzuimregistratie en de zin van een goede en betrouwbare verzuimregistratie. Deze informatie wordt in dit boek niet uitgebreid herhaald.

Verzuimmodules

In deze uitgave staan de verzuimmodules centraal die onderdeel uitmaken van personeelsinformatiesystemen. Deze systemen bevatten meer mogelijkheden dan slechts verzuimregistratie. Soms is het programma tot een volledig personeelsinformatiesysteem ontwikkeld, terwijl het van oorsprong één functie had, zoals een salarisadministratie- of planningsprogramma. Het vastleggen van het ziekteverzuim is slechts één van de vele functies van het programma.

Sinds kort wordt er bij de personeelsinformatiesystemen gewerkt aan verbetering van de kwaliteit van deze verzuimmodules. Dit rapport is een verslag van een onderzoek naar de kwaliteit van de verzuimmodules van personeelsinformatiesystemen. Wij willen benadrukken dat het onderzoek zich tot de verzuimmodules be-

perkt. Er wordt geen oordeel gegeven over de kwaliteit van de andere modules van deze systemen.

Kort geschetst, bestond de werkwijze uit het per verzuimmodule inventariseren van de mogelijkheden om ziekteverzuim te registreren en het vormen van een oordeel over de kwaliteit van de betreffende registratie. Het doel is allereerst (potentiële) gebruikers te informeren over de mogelijkheden en onmogelijkheden van verzuimregistratie bij diverse personeelsinformatiesystemen. Tevens willen we met dit onderzoek een bijdrage leveren aan kwaliteitsverbetering van de verzuimmodules van personeelsinformatiesystemen. Hoe snel dit kan gaan, blijkt uit de ervaring dat soms zelfs tijdens het beoordelen van de personeelsinformatiesystemen leveranciers verbeteringen aanbrachten aan de programmatuur.

In hoofdstuk 2 geven we weer welke plaats en functie verzuimregistratie inneemt in het kader van het integraal verzuimmanagementprogramma. De opzet, uitvoering en resultaten van het onderzoek worden in hoofdstuk 3 beschreven.

2 PERSONEELSINFORMATIESYSTEMEN EN VERZUIMBELEID

Cyclus van verzuimmanagement

Verzuimcijfers dienen een doel, namelijk inzicht geven in de omvang en aard van het verzuim. Dat doel staat niet op zich. Als de verzuimomvang in beeld is gebracht, kan een bedrijf bekijken welke maatregelen nodig zijn en die doorvoeren. Ten slotte kan het nagaan in hoeverre de maatregelen tot het gewenste effect (minder verzuim) hebben geleid. Deze elkaar opvolgende fasen vertonen gelijkenis met de aanpak van veranderingsprocessen in organisaties (het 'Deming-wiel'). Een adequaat *verzuimmanagementprogramma* omvat in grote lijnen de volgende zeven stappen:

- 1 De verzameling van verzuimcijfers die als basis dienen voor de noodzakelijke ken- en stuurgetallen van verzuimmanagement.
- 2 De verwerking en interpretatie van de ken- en stuurgetallen, zodanig dat daaruit eerste conclusies kunnen worden getrokken over de groepen of plaatsen in het bedrijf waar een verzuimprobleem bestaat.
- 3 Het vaststellen van oorzaken van hoog ziekteverzuim, ofwel het zoeken naar oorzaken van afwijkende verzuimpatronen bij groepen medewerkers die volgen uit stap 2.
- 4 Het vertalen van oorzaken naar concrete maatregelen en het opstellen van doelen.
- 5 Het consequent uitvoeren van de maatregelen.
- 6 Het systematisch evalueren van resultaten en het proces van verzuimbeleid.
- 7 Tot slot: het aanbrengen van verbeteringen in de inhoud en opzet van verzuimmanagement.

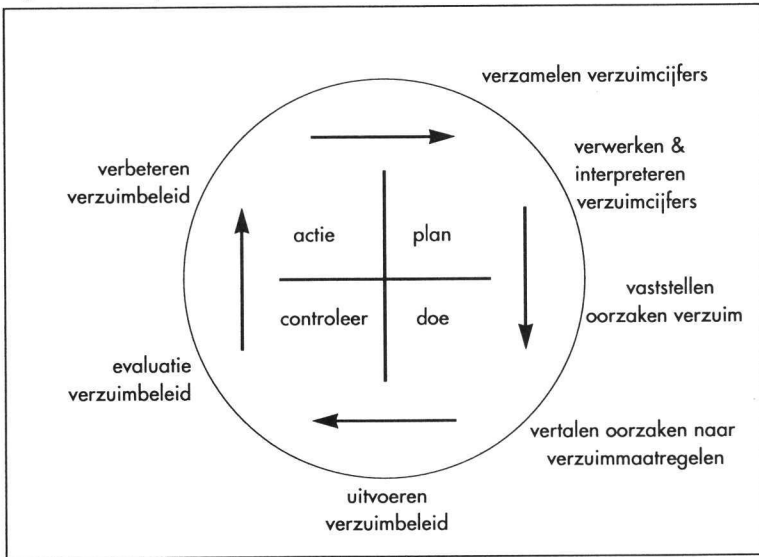
In figuur 1 op bladzijde 13 worden deze zeven stappen voor de ontwikkeling van een verzuimmanagementprogramma schematisch weergegeven.

Ondersteuning personeelsmanagement

De personele functie binnen bedrijven wordt ongeveer sinds tien jaar ondersteund door geautomatiseerde informatiesystemen. Zoals salarisadministraties al eerder geautomatiseerd waren, zijn verschillende gegevensbestanden voor het personeelsmanagement in

de loop van de tijd ondergebracht in multifunctionele personeelsinformatiesystemen. Hoewel in 1970 de eerste volledige personeelsinformatiesystemen verschenen (één commercieel systeem, de overige waren eigen ontwerpen van grotere concerns), is er eigenlijk vanaf 1985 sprake van een duidelijke automatisering van de personele entiteit. Technisch gezien gaan de ontwikkelingen snel, maar met betrekking tot de functionaliteit is er in het afgelopen decennium nauwelijks sprake van verbetering (Teulings, 1994b). Inmiddels wordt ook de ontwikkeling van het personeelsmanagement in het algemeen sterk bepaald door de technologische vooruitgang en minder door vakinhoudelijke vernieuwingen.

Figuur 1 De cyclus van verzuimmanagement



Gelijktijdig treedt een verschuiving op van staf naar lijn: de positie van het personeelswerk wordt in toenemende mate gedecentraliseerd. Lijnmanagers kunnen met de geautomatiseerde systemen over de benodigde personele informatie beschikken. De activiteiten van de personeelsadviseur richten zich meer op het ondersteunen van het management voor het beheren van personele kosten. Trends en ontwikkelingen in de personeelsopbouw zijn hoofdtaken van het personeelswerk geworden. Denk aan scenario's voor huidige en toekomstige wenselijke capaciteit en het optimaal benutten van het potentieel.

De lijnmanagers dragen steeds meer de verantwoordelijkheid voor de directe personeelszorg. Ook wat het ziekmelden betreft zien

we dat een belangrijke rol is weggelegd voor de directe leidinggevende. De directe leidinggevende is de spil in ziekmeldingsprocedures en in verzuimbegeleiding en wordt verantwoordelijk gesteld voor het ziekteverzuim van zijn afdeling. Reïntegratie wordt onder andere versneld door de nauwe betrokkenheid van de directe chef bij het ziekteverloop. Het spreekt voor zich dat de beschikbaarheid en een goede kwaliteit van de informatie onontbeerlijk is als basis voor adequaat verzuimmanagement.

We gaan nu eerst in op de voorwaarden die aan verzuimregistratie worden gesteld. Vervolgens zetten we uiteen hoe een bedrijf een effectief verzuimbeleid kan opzetten en wat de rol daarin is van een verzuimregistratiesysteem. Tot slot gaan we na welke specifieke rol de personeelsinformatiesystemen kunnen spelen bij het verzuimmanagement.

Registreren van ziekteverzuim

De Arbowet en de wet TZ verplichten bedrijven jaarlijks een cijfermatig overzicht te maken van het ziekteverzuim en een verzuimbeleid te voeren. Deze verplichtingen zijn voor veel bedrijven aanleiding een verzuimregistratie op te zetten dan wel uit te breiden. Pas wanneer een bedrijf een goed beeld heeft van het verzuim in de eigen organisatie, is een gerichte en adequate aanpak van het verzuim mogelijk. Maar toch leidt verzuimregistratie niet automatisch tot zinvolle informatie die als basis voor beleid kan dienen.

Functies van verzuimregistratie

Verzuimregistratie heeft drie functies, namelijk:

- 1 individuele signalering
- 2 lokalisering
- 3 inzicht in financiële consequenties

Voor de *individuele signalering* zijn overzichten met gegevens van individuele werknemers nodig: de *persoonsgerichte* registratie. Deze overzichten hebben tot doel werknemers met opvallend, problematisch verzuim te signaleren om hen uiteindelijk individuele begeleiding te geven.

Voor de *lokalisering* zijn groepsgerichte overzichten nodig: de *bedrijfsgerichte* registratie. Deze bestaan uit statistieken en tabellen over de hoogte en opbouw van het verzuim. Deze informatie is nodig voor de ontwikkeling van een algemeen verzuimbeleid. Uitsplitsing naar bijvoorbeeld afdeling, functie en leeftijd maken

het mogelijk het verzuim binnen een bedrijf te lokaliseren. De persoonsgerichte signalering is voor elk bedrijf van belang, ongeacht de omvang. Gedetailleerde bedrijfsgerichte statistieken zijn eigenlijk alleen voor wat grotere bedrijven zinvol. In een kleiner bedrijf met bijvoorbeeld minder dan tien werknemers leidt uitsplitsing al gauw tot tabellen, die praktisch alleen nog verzuim op individueel niveau weergeven en statistisch geen betekenis hebben. Dit wil niet zeggen dat het gebruik van verzuimregistraties voor kleine bedrijven niet nodig is. Voorzichtigheid bij de interpretatie van de cijfers is dan echter geboden.

Een laatste functie van verzuimregistratie is dat het inzicht geeft in de kosten van het ziekteverzuim en de *kosten en baten* van verzuimbeleid. De omvang van het verzuim, weergegeven in het verzuimpercentage, geeft het aantal non-productieve dagen als gevolg van ziekte weer. Ook kan de investeringsruimte worden berekend, door na te gaan hoeveel procent van het ziekteverzuim teruggedrongen moet worden (baten) om quitte te spelen met de kosten van het beleid dat daarvoor is ontwikkeld. Registratie van ziekteverzuim is essentieel om deze bedrijfseconomische stuurinformatie te verkrijgen.

Basisgegevens verzuimregistratie

De registratie van ziekteverzuim leidt alleen tot bruikbare en zinvolle verzuiminformatie, wanneer de verzuimregistratie minimaal aan de volgende voorwaarden voldoet. Een aantal basisgegevens moet worden geregistreerd. Ten minste moeten gegevens worden opgenomen over het ziekteverzuim, de 'datum ziekmelding' en de 'datum herstelmelding', en de personele sterkte. Op grond hiervan kunnen *drie verzuimkengetallen* worden berekend, namelijk: de meldingsfrequentie, het verzuimpercentage en de gemiddelde verzuimduur. Deze standaardmaten zijn als volgt gedefinieerd:

- *Meldingsfrequentie*: het aantal ziekmeldingen in een periode, gedeeld door de gemiddelde personeelssterkte in diezelfde periode.
- *Verzuimpercentage*: het aantal verzuimde kalenderdagen van een groep werknemers in een bepaalde periode, gedeeld door alle kalenderdagen van deze groep in die periode, te vermenigvuldigen met 100.
- *Gemiddelde verzuimduur*: het totaal aantal verzuimde kalenderdagen van beëindigde verzuimgevallen in een bepaalde periode, gedeeld door het aantal beëindigde verzuimgevallen in die periode.

Bij de berekening van de gemiddelde verzuimduur worden alleen die verzuimgevallen meegeteld, die *eindigen* in de periode waarvoor de berekening geldt. Bijvoorbeeld: een verzuimmelding die

is aangevangen vóór de periode waarover de verzuimduur wordt berekend en doorloopt tot ná die periode, telt in de definitie van de gemiddelde verzuimduur niet mee. Het feitelijk verzuim en de berekende verzuimduur wijken met name af wanneer deze betrekking hebben op een relatief kleine groep werknemers en een relatief kort tijdsbestek.

Eerder zijn diverse berekeningen uitgevoerd waarin is nagegaan in hoeverre registratie van ziekteverzuim op basis van *werkdagen versus kalenderdagen* tot verschillende uitkomsten leidt. De verschillen bleken zeer gering. Daarbij heeft registratie op basis van kalenderdagen als voordeel dat werknemers met allerlei verschillende arbeidstijden onderling goed kunnen worden vergeleken. Om deze redenen is het momenteel in de definities standaard om het ziekteverzuim op basis van kalenderdagen te berekenen. Zo zijn er op basis van verschillende berekeningen ook standaardmethoden aangereikt (Vrijhof, 1990) om werknemers met een deeltijd-dienstverband goed te kunnen vergelijken met fulltime-werknemers en om partieel verzuim (of partiële herstelmelding) in het verzuimcijfer door te berekenen.

Aanvullende gegevens

Naast de drie verzuimkengetallen zijn verschillende aanvullende gegevens nodig om belangrijke overzichten te kunnen produceren. Hiervoor komen in eerste instantie in aanmerking:

- persoonsgegevens, zoals naam, geslacht, leeftijd, uren dienstverband en salaris
- functiegegevens, zoals functienaam, functieniveau en soort dienst (bijvoorbeeld drieploegen)
- kostenplaatsgegevens, zoals afdeling of werkeenheid, aard werkzaamheden en taakinhoud
- gegevens over de verzuimbegeleiding, zoals datum oproep bedrijfsarts, consult specialist, ziekenhuisopname of therapie en eventueel diagnose mits door deskundige arts gesteld en rekening houdend met de Wet Persoonsregistratie (WPR)

Welke gegevens een bedrijf in een verzuimregistratie moet opnemen, is afhankelijk van waarvoor de informatie over het ziekteverzuim nodig is.

Vergeleken met handmatige registraties hebben de geautomatiseerde verzuimprogramma's het voordeel dat er eenvoudig selecties kunnen worden gemaakt en dat er meer gegevens kunnen worden gecombineerd. Het aantal mogelijkheden om relevante informatie te verkrijgen over het ziekteverzuim aan de hand van de geregistreerde gegevens, is door de automatisering enorm toegenomen. Dit verscherpt echter ook de noodzaak om na te gaan

wat men nu precies wil weten en wat men met de informatie over ziekteverzuim wil gaan doen. We zullen aangeven hoe een verzuimbeleid, gebaseerd op objectieve gegevens, kan worden ontwikkeld.

Formuleren van verzuimbeleid

Voor het opzetten van een effectief verzuimbeleid bestaat niet één eenduidige formule. Wel kunnen drie aandachtspunten worden genoemd, die in ieder geval in het beleid aan bod moeten komen. Dit zijn:

- registratie van ziek- en herstelmeldingen en analyse van de verzuimcijfers
- controle en curatieve maatregelen: sociaal-medische begeleiding van de zieke werknemers
- preventieve maatregelen: goede arbeidsomstandigheden

Voorwaarden verzuimbeleid

Voor elk bedrijf kan een andere invulling en vormgeving van deze aandachtspunten wenselijk zijn. Dit is mede afhankelijk van de mate waarin het ziekteverzuim problematische vormen aanneemt en van de aandacht die tot op dat moment aan arbeidsomstandigheden en ziekteverzuim wordt besteed. In het algemeen is een aantal essentiële beleidsonderdelen te benoemen, waarvan in ieder geval moet worden nagegaan of hieraan aandacht moet worden besteed. We geven nu een aantal voorwaarden waaraan een effectief verzuimbeleid moet voldoen.

Registratie is noodzakelijk om te bepalen of er een probleem is

Een eerste voorwaarde voor het formuleren van een verzuimbeleid is het verkrijgen van een inzicht in de actuele situatie. Hoe hoog is het ziekteverzuim van de organisatie en van de verschillende organisatie-onderdelen? Daarvoor is de beschikking over verzuimcijfers nodig. Cijfers zijn objectiever dan de indrukken van de verschillende leidinggevendenden; het beeld van leidinggevendenden over bijvoorbeeld frequent verzuimende medewerkers en medewerkers die zich amper ziekmelden, wijkt namelijk vaak af van de feitelijke situatie (Vrijhof, 1990).

Uit een adequate verzuimregistratie kan worden opgemaakt of het ziekteverzuim zorgwekkend is en welke trend het volgt. Het maakt *lokalisering* van het ziekteverzuim mogelijk (zoals welke afdelingen, welke functies hebben te kampen met een hoog verzuim, en waar is het verzuim laag). Tevens stelt een goed verzuimregistratiesysteem de organisatie in staat om het ziektever-

zuim van individuele werknemers te volgen; dit wordt de *signaleringsfunctie* genoemd.

De verzuimcijfers geven bijvoorbeeld het verzuimvolume (percentage), de frequentie of de duur van ziekmelden weer. Om een idee te krijgen van de relatieve hoogte van het verzuim, is het raadzaam met vergelijkingsgegevens te werken. Deze kunnen bestaan uit het eerdere ziekteverzuim van de organisatie. Bijvoorbeeld door het verzuim van het tweede kwartaal te vergelijken met het verzuim van het tweede kwartaal van vorig jaar. Ook kan worden gezocht naar het gemiddelde ziekteverzuim van de branche op dat moment, of naar landelijk verzamelde verzuimcijfers. De laatste zijn echter sinds 1994 niet meer voorhanden. Er lijkt namelijk sprake te zijn van onderregistratie bij de bedrijfsverenigingen, als het GAK, sinds de eigen-risicoperiode gedurende de eerste zes (twee) weken. Overigens wordt in 1995 op initiatief van de Sociale Verzekeringsraad (SVr) gezocht naar een nieuwe representatieve landelijke verzameling van verzuimcijfers. De mogelijkheid om daarbij gebruik te maken van geautomatiseerde verzuimcijfers, bijvoorbeeld via de personeelsinformatiesystemen, wordt door het NIA in opdracht van de SVr onderzocht.

Door registratie van het ziekteverzuim wordt duidelijk waar of aan wie aandacht moet worden besteed. Denk aan bepaalde afdelingen, functiegroepen of individuele werknemers. Hiervoor zijn we al ingegaan op de functie van verzuimregistratie voor het ontwikkelen van een effectief ziekteverzuimbeleid. Bij de beschrijving van de (on)mogelijkheden van verzuimregistratie door verzuimmodules van personeelsinformatiesystemen komen we hier nog op terug.

Door registratie en eenvoudige analyses alleen zijn de relevante verzuimdeterminanten echter nog niet bepaald. Daarvoor kan een theoretisch kader van verzuimbeïnvloedende factoren, een voorwaarde voor effectief verzuimbeleid, een leidraad vormen.

Benader ziekteverzuim als een complex van factoren en zoek naar een integrale benadering

In de loop der jaren is het ontstaan van ziekteverzuim vanuit verschillende invalshoeken benaderd. De hoofdlijnen van deze theorieën zijn:

a. Ziekteverzuim als resultaat van een beslissing (o.a. Philipsen, 1969; Smulders, 1984)

Een werknemer neemt bewust een besluit om zich al dan niet ziek te melden, is de gedachte achter deze benadering. Elk individu kan een andere 'verzuimdrempel' hebben. Of iemand besluit

om zich ziek te melden, is afhankelijk van de verzuimbehoefte, verzuimnoodzaak en verzuimgelegenheid. In veruit de meeste ziekmeldingen is er een moment van keuzevrijheid, waarin iemand de beslissing neemt om zich ziek te melden. In die gevallen meldt iemand zich ziek, maar dat had niet per se hoeven. Recentelijk is uitgebreid nagegaan op grond van welke overwegingen de ene werknemer zich op een gegeven moment ziekmeldt, terwijl een ander onder dezelfde omstandigheden gaat werken (Hopstaken, 1994).

b. Ziekteverzuim als resultaat van disbalans belasting en belastbaarheid (o.a. Van Dijk et al., 1990)

Dit model heeft als uitgangspunt dat er een verschil kan ontstaan tussen de eisen die aan een werknemer worden gesteld (belasting) en de mogelijkheden om aan deze eisen te voldoen (belastbaarheid). Door overbelasting, maar ook door onderbelasting, treedt een gevoel van overspannenheid op. Overspannenheid kan bij het aanhoudend uit balans zijn van draagkracht en draaglast, in ziekteverzuim resulteren.

c. Ziekteverzuim als resultaat van stress (o.a. het Michigan-model - Caplan et al., 1975)

Stress-theorieën gaan uit van spanningen die een bepaalde tijd aanhouden en die nadelige gevolgen hebben voor de gezondheid van iemand. Spanningen kunnen volgens het Michigan-model hun oorzaak hebben in de feitelijke (objectieve) werkomgeving, maar ook in de waargenomen (subjectieve) arbeidsomstandigheden. Er kunnen gedragsmatige, psychische of lichamelijke klachten optreden. Of deze gezondheidsklachten ontstaan, is mede afhankelijk van de persoonlijke gevoeligheid voor stress en de mate waarin iemand sociale ondersteuning ontvangt.

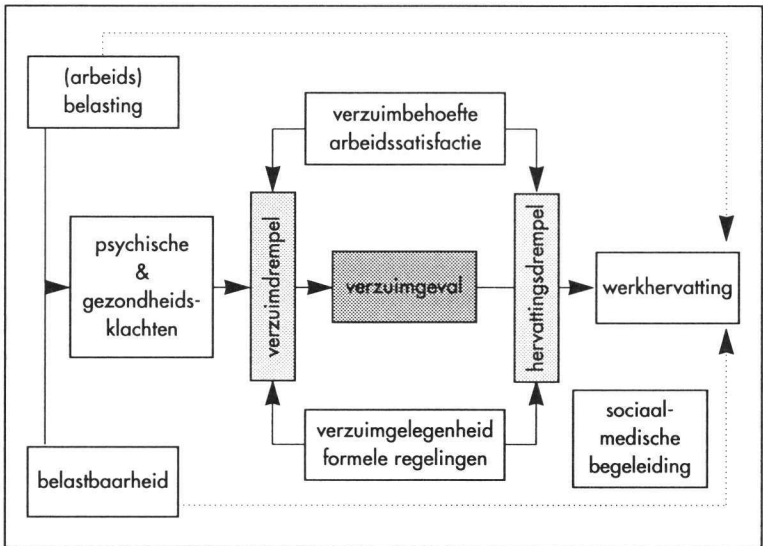
In de praktijk wordt een integraal denkkader gehanteerd, waarin de belangrijkste opvattingen over ziekteverzuim worden samengevoegd. Dit model is in figuur 2 op bladzijde 20 weergegeven.

Het figuur geeft de relaties tussen de stressoren, het verwerkingsvermogen (belastbaarheid) en de verzuim- en hervattingsdrempel weer. Een proces dat mede wordt beïnvloed door individuele, bedrijfsgebonden en maatschappelijke factoren.

Creëer duidelijkheid over verantwoordelijkheden

Het is belangrijk om altijd duidelijk te maken dat het *management* de probleemhouder is. Een groot aantal functionarissen is op een adviserende of ondersteunende manier bij de verzuimpro-

Figuur 2 Theoretisch kader verzuimbeïnvloedende factoren



blematiek betrokken, zoals bedrijfsartsen, arbo-deskundigen, medewerkers P&O, bedrijfsmaatschappelijk werk en verzekeringsgeneeskundigen. Zij hebben echter geen onderkende of initiërende functie. Het management is verantwoordelijk voor het oppakken van signalen uit de verschillende geledingen van een organisatie en voor het initiëren van een verzuimbeleid. In de uitvoerende zin kan een aantal bevoegdheden worden gedelegeerd naar de eerder genoemde betrokken functionarissen. Overigens draagt behalve het management ook de *werknemer* een eigen verantwoordelijkheid voor het verzuim. Naast het recht op ziekteverzuim bestaan plichten, zoals het tijdig benoemen van risico's in het werk die mogelijk ziekte tot gevolg hebben.

Bereidheid tot zelfkritiek en daadkracht

Zelfkritiek en daadkracht kunnen we ten slotte als *een vierde voorwaarde* noemen voor het slagen van verzuimbeleid. Soms is een bedrijf niet in staat oplossingen te verzinnen of deze in besluiten om te zetten en die uit te voeren. Dan is elke mogelijke aanpak van ziekteverzuim bij de bron, de verzuimdeterminanten, gedoemd te mislukken.

Uit figuur 1 (begin van dit hoofdstuk) 'de cyclus van verzuimmanagement' en de vier voorwaarden voor verzuimbeleid kunnen we een opzet van verzuimbeleid afleiden. De beleidsactiviteiten hebben hun uitwerking op verschillende plaatsen binnen het

geïntegreerde model van ziekteverzuim. De registratie van ziek- en herstelmeldingen is noodzakelijk om te weten bij welke individuele werknemers, de relatie tussen de werkbelasting en het verwerkingsvermogen mogelijk tot problemen leidt. Hetzelfde geldt voor afdelingen en functiegroepen (bijvoorbeeld de operators, de verpleging of het technisch personeel). Bij het vertalen van mogelijke oorzaken in maatregelen kan ook aan de verzuimgelegenheid of sociaal-medische begeleiding aandacht worden besteed. Gegevens over bijvoorbeeld verloop, periodieke gezondheidsonderzoeken en ongevallen, die in een verzuimregistratie kunnen worden opgenomen, vormen belangrijke informatie om een integrale aanpak van het verzuim te formuleren.

Essentieel aan verzuimregistratie is ook dat de juiste personen, de verantwoordelijke functionarissen, over relevante en juiste informatie kunnen beschikken. De direct leidinggevende heeft bijvoorbeeld behoefte aan de signalering van verzuim (wie van de afdeling zijn ziek?), omdat deze onder andere verantwoordelijk is voor de individuele begeleiding van de zieken. Het hogere management zal daarentegen zijn geïnteresseerd in de verzamelde verzuimcijfers als stuurinformatie, zoals kwartaalcijfers over de bedrijfsonderdelen. Door registratie van ziekteverzuim kan elk pakket van informatie worden samengesteld dat verschillende functionarissen in de organisatie nodig hebben. Ook voor de vierde voorwaarde 'bereidheid tot zelfkritiek en daadkracht' is verzuimregistratie essentieel. Wanneer objectieve gegevens het onderwerp van discussie zijn, is de mogelijkheid dat de verantwoordelijke functionarissen (ook de werknemers) met allerlei uitvluchten komen (over 'toeval' of 'het valt wel mee' en dergelijke) afgenomen. Er is minder plaats voor suggestie over (en eventueel bagatelliseren van) de hoogte van verzuim, de ontwikkeling ervan en de mogelijke verzuimoorzaken. Er liggen 'harde' cijfers en daarmee feiten op tafel.

Beleidsondersteunende instrumenten

Voor elke activiteit in het kader van verzuimbeleid zijn inmiddels instrumenten ontwikkeld voor de uitvoering. Aan de hand van de zeven beleidsactiviteiten uit de cyclus van verzuimmanagement noemen we enkele mogelijke beleidsondersteunende instrumenten.

1. Het verzamelen van verzuimcijfers: registratie van ziek- en herstelmeldingen

Voorheen werden ziek- en herstelmeldingen meestal handmatig op verzuimkaarten geschreven. Momenteel bestaan er elektronische versies van de verzuimkaarten, in de vorm van bedrijfseigen

spreadsheet-programma's. Daarnaast zijn andere geautomatiseerde programma's op de markt gekomen, zoals verzuimprogramma's voor de personal computer (de 'verzuimfloppen'), en is verzuimregistratie geautomatiseerd via de personeelsinformatiesystemen. Ook werd registratie van ziekmeldingen uitgevoerd door bedrijfsverenigingen, een functie die recentelijk meer tot het takenpakket van arbodiensten is gaan horen. Overigens wordt daarbij ook gebruik gemaakt van koppelingen van geautomatiseerde dataverzameling van het bedrijf zelf met programma's van de arbodiensten. Zoals we eerder hebben gemeld, is het belangrijk dat de juiste (verantwoordelijke) functionarissen, zoals direct leidinggevenden, hoger management, bedrijfsartsen en overige arbo-functionarissen, over de voor hen relevante informatie beschikken. Geautomatiseerde verzuimregistratie kan door verstrekking van bevoegdheden elke functionaris van exact die informatie voorzien die nodig is, zoals persoons- dan wel afdelingsgerichte overzichten.

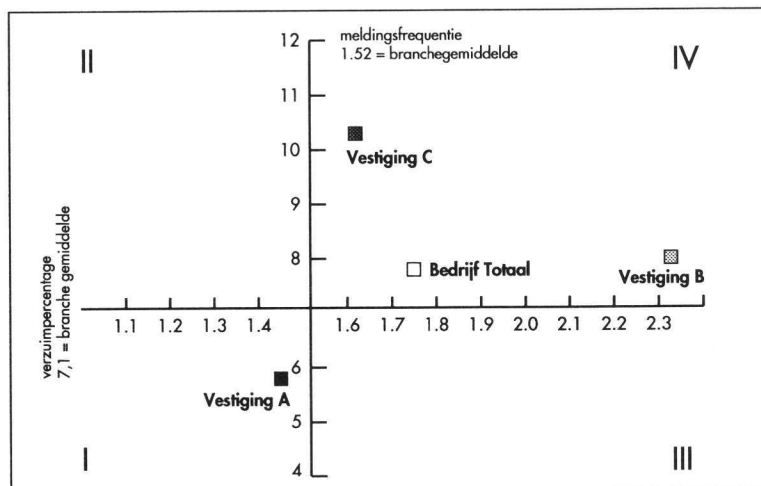
2. Het verwerken en interpreteren van de verzuimken- en stuurgetallen: is er een verzuimtypologie te onderscheiden en zo ja, waar of bij wie?

Een eerste interpretatie van het verzuim bestaat uit een grove analyse van het *type verzuim* dat overheerst en dat kan worden afgeleid uit de verzuimkengetallen. Het verzuimpercentage zegt namelijk iets over de totale verzuimomvang. De meldingsfrequentie zegt iets over de regelmaat waarmee iemand zich ziekmeldt (verzuimdrempel) en de verzuimduur iets over de relatieve ernst van de ziekmelding. De combinatie 'frequent kortdurend verzuim' geeft een signaal over een andere achtergrondproblematiek dan wanneer er weinig ziekmeldingen zijn, die echter wel relatief langdurig zijn. In deze gevallen kan er bijvoorbeeld wel sprake zijn van eenzelfde verzuimpercentage.

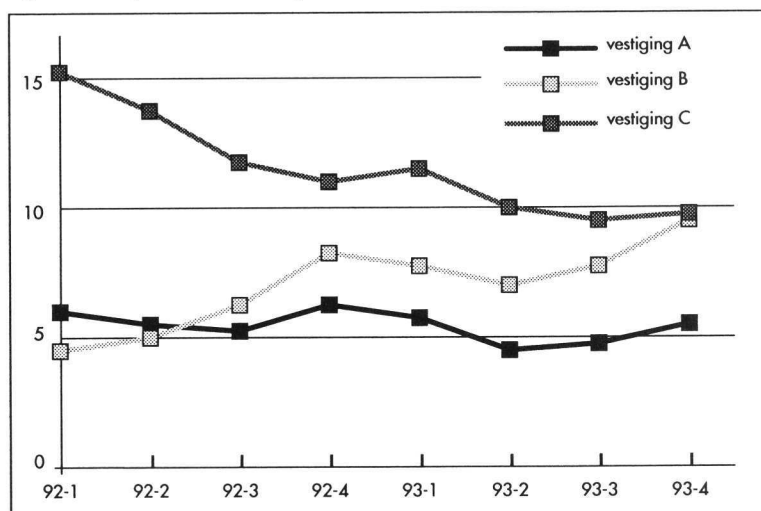
Een tweede handvat is het ontrafelen van de verzuimkengetallen, zoals verzuimpercentage, meldingsfrequentie en gemiddelde verzuimduur, aan de hand van het *lokalisieren* van deze kengetallen naar afdelingen of functiegroepen binnen de organisatie. Zo wordt bepaald welke groepen functionarissen of welke afdelingen in de organisatie een relatief hoog ziekteverzuim hebben en hoe dit zich ontwikkelt. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van een vorm van een kruistabel: een as die bijvoorbeeld een laag versus hoog verzuimpercentage weergeeft en een as die bijvoorbeeld de meldingsfrequentie weergeeft. Als kruispunt van de twee lijnen kan het gemiddelde van de organisatie of het gemiddelde van de branche worden genomen. Vervolgens plaatst men voor de afdelingen of organisatie-onderdelen in het kwadrant aan

de hand van de verzuimcijfers van deze afdelingen. Op die manier kunnen ook groepen functionarissen, naar soort plaats, worden ingedeeld. Zo'n 'verzuimvenster' kan een momentopname weergeven (statische weergave, zie figuur 3a) of de ontwikkeling van het verzuim (dynamische weergave, zie figuur 3b).

Figuur 3a: Statische weergave van ziekteverzuim met een verzuimvenster



Figuur 3b: Dynamische weergave van ziekteverzuim met een verzuimvenster



Dergelijke modellen kunnen een hulpmiddel zijn bij de ondersteuning en verwerking van cijfermateriaal door relatieve ordening van het ziekteverzuim. Door een eenvoudige visuele presentatie kunnen grote hoeveelheden cijfermateriaal toegankelijk worden gemaakt voor groepen werknemers en bruikbaar zijn in interne discussies. Voor verdere toelichting: zie Knotter en Veerman (1994c) of Alaerds (1994).

Een derde middel om het cijfermateriaal over ziekteverzuim te analyseren, zijn de persoonsgerichte overzichten. Deze overzichten laten zien wie een opvallend hoog verzuim heeft, wie zich opvallend vaak kort ziekmelden en ook wie zich niet ziekmeldt. Aan de hand van deze gegevens kunnen leidinggevende en individuele werknemer gezamenlijk het ziekteverzuim bespreken. Bijvoorbeeld als terugkerend gespreksonderwerp bij functioneringsgesprekken. De relatie met het werk kan nadrukkelijk aan de orde worden gesteld. Denk aan het koppelen van signalering aan lokalisering.

3. Vaststellen van oorzaken van hoog ziekteverzuim: verzuimaudits en instrumenten voor risico-inventarisatie en -evaluatie

Wanneer duidelijk is dat sommige afdelingen of andere onderdelen van een organisatie een afwijkend verzuimpatroon vertonen, kan worden nagegaan of hiervoor oorzaken zijn aan te wijzen. Dit kan door met een checklist de organisatie door te lichten en zo de arbeidsomstandigheden nader te onderzoeken. Daarbij zijn de werkgevers, sinds januari 1994, verplicht om een arbo-beleid te voeren dat is gebaseerd op de uitkomsten van een risico-inventarisatie en -evaluatie. De benoemde risico's op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn moeten vervolgens in een plan van aanpak worden opgenomen. Om zo de risico's te voorkómen dan wel zoveel mogelijk te beperken. Over de risico-inventarisatie en -evaluatie, (met bijvoorbeeld de wettelijke eisen, eventuele valkuilen, de verdeling van verantwoordelijkheden) is een handleiding verschenen, waarin uitgebreid wordt ingegaan op organisatorische en uitvoeringsaspecten (o.a. Stevens, 1994).

4. Het vertalen van oorzaken naar concrete maatregelen en het opstellen van doelen: diverse instrumenten met betrekking tot verzuimbeheersing

Afhankelijk van de uitkomst van de analyses over verzuimoorzaken, kan bij de vertaalslag van oorzaken naar maatregelen gebruik worden gemaakt van een praktische aanpak van ziekteverzuim (zoals is uitgewerkt in Heemskerck, 1994). Hierin worden zeven stappen beschreven, die jaarlijks moeten worden nagelo-

pen om het beïnvloedbare ziekteverzuim te reduceren. Een aantal komt overeen met de hier genoemde stappen van de verzuimcyclus, zoals inventarisatie, aard en omvang verzuimprobleem en evaluatie aan de hand van normen. Stap 5 bestaat uit het formuleren van hoofdlijnen voor verzuimbeleid. Hierin staat het reeds eerder genoemde geïntegreerde verzuimbeheersingsmodel centraal. Er wordt een keuze gemaakt over de aanpak, waarna hoofdlijnen voor verzuimbeleid worden geformuleerd. Ook wordt gekeken naar kwaliteit en continuïteit: wat moet worden gedaan om het systeem blijvend te laten functioneren en om te voorkomen dat eenmaal behaalde resultaten niet afbrokkelen. Tot slot worden verzuimmaatregelen geformuleerd en tot uitvoering gebracht, waaronder richting en doel van het beleid, sturing van het beleid, informatie-verwerking en de inhoud van het verzuimbeleid. In concreto valt hierbij te denken aan functie van het werkoverleg voor benoemen en aanpakken van arbo-knelpunten en invoering verzuimgesprekken.

Een tweede ondersteunend instrument bestaat uit een model dat de kosten van verzuimbeleid relateert aan de kosten van het ziekteverzuim en de te verwachten opbrengsten, bijvoorbeeld het gevolg van afgenomen produktiviteitsverlies. Het is zinvol om na te gaan welke investeringen op de korte termijn effect kunnen hebben en welke op de langere termijn tot een aanzienlijke reductie van het ziekteverzuim en de arbeidsongeschiktheid leiden (voor een rekenmodel voor kosten en baten van verzuimbeleid, zie Knotter, de Feijter en Kruidenier, 1995).

Een derde ondersteuning bij het vertalen van mogelijke oorzaken in verzuimreducerende maatregelen is een gewijzigde invulling van de verzuimbegeleiding, de *sociaal-medische begeleiding*. Deze heeft voornamelijk als functie het snel bewerkstelligen van reïntegratie. Hiervoor is recentelijk een praktijkbenadering ontwikkeld in opdracht van een werkgevers- en werknemersorganisatie (AWV/FNV, 1994).

5. Het consequent uitvoeren van de maatregelen: terugkerend beleidsplan en jaarverslag

Het zal duidelijk zijn dat continuïteit belangrijk is om de kwaliteit van de ingeslagen weg te bewaken. Door regelmatig een arbo-plan en -verslag te laten verschijnen; toe te zien op naleving van de eenmaal gemaakte afspraken, bijvoorbeeld over verantwoordelijkheden en bevoegdheden, wordt de betrokkenheid bij de maatregelen en het accepteren daarvan vergroot.

6. *Het systematisch evalueren van resultaten en het proces van verzuimbeleid: verzuimcijfers*

De managementcyclus sluit met een evaluatie van het verzuimbeleid dat in proces is gebracht. Net als bij de eerste stap, het verzamelen van informatie over het ziekteverzuim, ligt ook verzuimregistratie aan de basis van deze evaluatiefase. Door middel van de ontwikkeling in het verzuimcijfer kan worden nagegaan of de beleidsuitvoering tot de gewenste resultaten heeft geleid. (Deze resultaten zijn geformuleerd in diverse doelstellingen met betrekking tot verzuimreductie.) Op zich beginnen daarmee de stappen 1 en 2 weer actueel te worden; het verzamelen van gegevens over ziekteverzuim en het verwerken en interpreteren daarvan.

Tot slot: op grond van de ingezette ontwikkeling van het ziekteverzuim kan het zinvol zijn een wijziging in het beleid aan te brengen. De aandacht kan bijvoorbeeld zijn gericht op ziekteverzuim als cultuurkwestie: er is een 'gemakkelijke' verzuimcultuur, er is sprake van een lage verzuimdrempel, waardoor het beleid was gericht op repressieve maatregelen. Dit beleid kan z'n vruchten afwerpen. Zo verschuift de aandacht naar feitelijke gezondheidsrisico's in de arbeidsomstandigheden. Die hebben immers de hoogste prioriteit. Op die manier wordt de laatste fase, *het aanbrengen van verbeteringen in de inhoud en opzet van verzuimmanagement*, vormgegeven.

Duidelijk is dat het opzetten van een *effectief* verzuimbeleid continue aandacht vergt, voor het verzuim, voor reductie én preventie ervan, en de daaraan gekoppelde strategie.

Functie personeelsinformatiesystemen voor verzuimbeleid

De registratie van ziekteverzuim kan meerdere doelen dienen (o.a. Vrijhof, 1990).

Ten eerste is verzuimregistratie nodig voor de *bedrijfsvoering*. Hierbij gaat het om de koppeling van ziekteverzuim aan organisatorische of financiële aspecten. Voor het inzetten van voldoende personeelscapaciteit voor de uitvoering van de werkzaamheden, is informatie over ziekmeldingen wenselijk. Ook de financiële consequenties van ziekmelden worden duidelijk zodra de ziekmeldingen consequent worden verzameld. Voorheen werd direct een beroep gedaan op de bedrijfsverenigingen (voor omslagleden), momenteel komen gedurende de eerste zes (twee) weken van een ziekmelding de kosten voor minimaal 70 procent voor rekening van de werkgever. Deze eerste benadering heeft als

doel beschrijvende informatie te verkrijgen over 'wat' het ziekteverzuim inhoudt.

Ten tweede is de verzuimregistratie van belang voor de *sociaal-medische begeleiding* van de individuele werknemer. Sinds januari 1994 is de werkgever verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding van zieke werknemers (voorheen viel dit onder de verantwoordelijkheid van de bedrijfsvereniging). Om deze begeleiding vorm te geven, is ook informatie over het moment van ziekmelden en het verloop van de ziekteperiode nodig. Deze benadering benoemt het 'wie' van ziekteverzuim. Oftewel, het gaat hier om de werknemers die zich hebben ziek gemeld.

Ten derde is de registratie van ziekteverzuim nodig voor de *beleidsmatige benadering* van verzuimbeheersing. Met deze benadering wordt aandacht besteed aan het opsporen van de oorzaken van ziekteverzuim. Informatie over het ziekteverzuim is nodig om te achterhalen wat de achtergrond is van het ziekteverzuim. Deze benadering is analytisch of verklarend en benoemt het 'waarom' van ziekteverzuim.

In de vorige paragraaf zagen we dat systematische registratie van het ziekteverzuim essentieel is voor de eerste twee stappen van de verzuimcyclus: de *verzameling* en *verwerking* van de verzuimgegevens. Daarnaast is systematische registratie onmisbaar voor stap 6: de *evaluatie* van de resultaten van verzuimbeleid. Afhankelijk van de kwaliteit, verzamelen en interpreteren de verzuimmodules de juiste gegevens die nodig zijn voor een goed verzuimmanagement. De registratie van het ziekteverzuim en de berekeningswijze van de verzuimkengetallen vormen het fundament voor een verzuimbeleid. De kans van slagen van het gekozen beleid is voor een groot deel afhankelijk van de betrouwbaarheid van de registratie. Zowel bij het formuleren van de uitgangspunten van het beleid, als bij het evalueren van de effecten van het gekozen beleid en het mede op grond daarvan bijstellen van het beleid, staan verzuimcijfers centraal. Deze vormen ten slotte de enige objectieve indicatoren.

Wanneer informatie over het ziekteverzuim komt uit een integraal geautomatiseerd personeelsinformatiesysteem, met alle personele en afdelingsgegevens, kan systematisch een beeld worden verkregen van het optreden van ziekteverzuim. Denk aan de hoogte van het verzuim op verschillende plaatsen in de organisatie en aan het ziekteverzuim van individuele werknemers. Door de multifunctionaliteit van een geïntegreerd systeem, kan een bedrijf deze informatie koppelen aan bijvoorbeeld een signaleringssysteem voor extra personeel, voor aanpassing van het dienstrooster of bijstellen van de 'targets' definitie voor een ploeg, voor de sa-

larisadministratie in verband met eventuele wachtdagen, en voor signalering van sociaal-medische begeleiding.

Voor- en nadelen van personeelsinformatiesystemen

Registratie van het verzuim met een personeelsinformatiesysteem heeft een aantal voor- en nadelen.

Mogelijke voordelen zijn:

1. Meer gebruiksmogelijkheden door integratie van diverse functies in één systeem

Met een personeelsinformatiesysteem kunnen andere functies van dit systeem worden gerelateerd aan de verzuimregistratiemodule. Op die manier kunnen de verzuimkengetallen op een integrale wijze worden gebruikt. Informatie over ziekteverzuim hoeft zo niet langer beperkt te blijven tot 'sec' cijfers over het verzuim. Op relatief eenvoudige wijze kan het verzuim in verband worden gebracht met andere stuurgegevens, zoals salarisgegevens, opleidings- en bijscholingsgegevens, kosten van personeelsbezetting (zoals bruto-loonkosten, vergoedingen/toelagen, opleidingskosten, secundaire arbeidsvoorwaarden, ouderdomsvoorziening en afvloeiingskosten) of overige arbeidskosten in relatie tot (non)-productiviteit.

Door een integrale benadering kan ook *intensiever* gebruik worden gemaakt van de aanwezige informatie. Op die manier kan bijvoorbeeld het ontwikkelen van een ziekteverzuimbeleid een evenwichtige plaats krijgen tussen de overige activiteiten van human resources management. Recentelijk werd nog geconstateerd dat de ziekteverzuimproblematiek sterk geïsoleerd benaderd wordt; er werd namelijk geklaagd dat alle aandacht uitgaat naar de bestrijding van ziekteverzuim, ten koste van de aandacht voor goede arbeidsomstandigheden.

2. Databeheer en -onderhoud via slechts één systeem

Een tweede belangrijk voordeel is dat één administratief systeem voldoende is voor het totale gegevensbeheer. In plaats van een aantal verschillende geautomatiseerde databestanden, bijvoorbeeld een zelfstandig systeem voor salarisadministratie, personeelsinformatie, ziekteverzuim en roosterplanning, volstaat één handeling in het personeelsinformatiesysteem. Informatie voor de bedrijfsvoering wordt op efficiëntere wijze verzameld en is minder gevoelig voor fouten. Het voeren van dubbele administraties is daarmee verleden tijd. De kwaliteit van de informatie neemt ook toe; mutaties kunnen gemakkelijk worden doorgevoerd en

oude informatie blijft beschikbaar omdat gegevens uit het verleden in 'historie'-bestanden kunnen worden opgeslagen.

Daarnaast kunnen we de volgende nadelen van de ondersteuning van verzuimregistratie met personeelsinformatiesystemen noemen:

1. De verzuimmodule heeft niet de primaire aandacht bij de ontwikkeling van een personeelsinformatiesysteem

Grotere personeelsinformatiesystemen zijn primair ontwikkeld voor bijvoorbeeld salarisadministratie of logistiek van ondernemingen. Ook zijn er personeelsinformatiesystemen die zich in eerste instantie voornamelijk toelegden op werktijdregistratie; in deze systemen worden alle vormen van afwezigheid gecodeerd, waarbij bijvoorbeeld 'ziekte' een van de mogelijke redenen van afwezigheid is. In die systemen, die primair ontwikkeld zijn vanuit een andere toepassing, is de verzuimregistratie vaak een later ontwikkelde en toegevoegde module. Het is logisch dat de kwaliteit van deze secundaire en tertiaire programmamodules niet is gegarandeerd, aangezien kennis en know-how van de systeemontwikkelaars in eerste instantie op een andere expertise berust. De leveranciers van personeelsinformatiesystemen richten zich vaak ook expliciet op bepaalde doelgroepen in de markt, zoals de overheid, bepaalde grote industriële bedrijven en het onderwijs. De belangstelling voor ziekteverzuimproblematiek is voor deze doelgroepen niet per definitie hetzelfde.

2. De verzuimmodule is niet de eerste aanschafoverweging

De interesse van een onderneming voor een personeelsinformatiesysteem, is in eerste instantie vaak gericht op een van de kernfuncties van het systeem. De keuze voor een bepaald systeem zal met name afhangen van het terrein dat het bedrijf wil automatiseren. Zo kan er behoefte zijn aan logistieke stuurgegevens, roosterplanning of oproepbare personeelsleden. Als de personele functie dan al voorop staat, is het nog maar de vraag of een ziekteverzuimmodule een hoge prioriteit heeft in de koopafwegingen. Overigens blijkt uit onderzoek van Teulings (1994a), dat meer dan tweederde van de gebruikers een programma aanschaf zonder enige vergelijking tussen systemen te maken. De bedrijven die klakkeloos tot aanschaf overgaan, blijken later ook meer klachten te rapporteren dan de gebruikers die een bewuste keuze hebben gemaakt. Dit heeft voor een deel te maken met een geringe natuurlijke interesse van de eerste groep gebruikers in informatiesystemen; de mogelijkheden die het systeem biedt worden minder benut, met ontevredenheid als gevolg.

3. Kosten aanschaf en implementatie in onderneming

Personeelsinformatiesystemen zijn over het algemeen kostbare programma's om aan te schaffen of te huren. Ook aan het verkrijgen van updates, nazorg en ondersteuning in de vorm van een helpfunctie zijn mogelijk aanzienlijke kosten verbonden. Een tweede kostenpost kan worden gevormd door de minimale eisen die het functioneren van het personeelsinformatiesysteem aan de organisatie stelt op het gebied van automatisering, zoals de beschikking over bepaalde besturingsprogramma's en hardware. Ook de implementatie van het systeem kan een aanzienlijke belasting vormen voor een organisatie, zowel qua tijdsbesteding als qua financiën.

Het is echter zinvol om de geraamde kosten van de aanschaf van een personeelsinformatiesysteem af te zetten tegen de te verwachten winsten als gevolg van het systeem. Een recent ontwikkeld rekenmodel over de relatie tussen kosten en baten van verzuimbeleid toont namelijk aan dat de kosten om een besparing te leveren slechts een fractie vormen van de kosten van produktiviteitsverlies als gevolg van ziekteverzuim. Kosten in de vorm van sociaal-medische begeleiding, bijvoorbeeld door een arbodienst, salariskosten, ziektewetpremies en dergelijke bleken minieme uitgaven te vormen, vergeleken met de kosten als gevolg van produktiviteitsverlies. Wanneer een goed verzuimbeleid kan worden ontwikkeld, waaraan een deugdelijke registratie van ziekteverzuim en analyse-mogelijkheden ten grondslag liggen, is de kans groot dat de investering in een goed personeelsinformatiesysteem is te verwaarlozen, vergeleken met de te behalen winst.

3 VERZUIMMODULES VAN PERSONEELSINFORMATIESYSTEMEN

Het NIA heeft een expert-onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van personeelsinformatiesystemen. Doel van dit onderzoek was om de kwaliteit van verzuimkengetallen aan te geven, zoals meldingsfrequentie, verzuimpercentage en gemiddelde verzuimduur. Daarnaast was het doel inzicht te krijgen in de sterkte en zwakte van de programmatuur die momenteel beschikbaar is voor verzuimregistratie voor het operationeel verzuimmanagement.

Er is een lijst van *minimale eisen* geformuleerd, waaraan personeelsinformatiesystemen volgens het NIA zouden moeten voldoen om een zinvolle bijdrage te leveren aan verzuimmanagement binnen het bedrijf.

Deze eisen zijn:

- 1 Personeelsinformatiesystemen moeten bij voorkeur bestaande definities gebruiken om het ziekteverzuim te berekenen.
- 2 Personeelsinformatiesystemen moeten informatie opleveren waarmee de vraag 'heb ik een verzuimprobleem?' kan worden beantwoord (*de verzuimlokalisering*).
- 3 Personeelsinformatiesystemen moeten informatie opleveren waarmee de vraag 'wie zijn in mijn organisatie de problematische verzuimers?' kan worden beantwoord (*de individuele verzuimsignalering*).

Dit hoofdstuk geeft weer hoe de verzuimmodules zijn onderzocht, de resultaten over de registratiemogelijkheden en de kwaliteit daarvan voor verzuimmanagement.

Van 16 verzuimprogramma's wordt onder andere aangegeven in hoeverre de verzuimkengetallen meten wat ze beogen te meten en wat de verdere toepassingsmogelijkheden zijn voor de signalering en lokalisering van ziekteverzuim.

Werkwijze en beoordelingscriteria

De Gids voor Personeelsmanagement geeft jaarlijks een overzicht van in Nederland verkrijgbare personeelsinformatiesystemen. Op basis van het overzicht uit Jaargids 1993 zijn leveranciers, die aangaven dat hun programma over een verzuimmodule beschikt,

schriftelijk benaderd met de vraag of zij op vrijwillige basis aan het onderzoek wilden deelnemen. Van de 43 aanschrijvingen hebben 20 leveranciers positief op deze oproep gereageerd. Hieronder bevonden zich de leveranciers met het grootste marktaandeel wat betreft personeelsinformatiesystemen, namelijk Raet, Allshare, Consist, CGI en ADP (Teulings, 1994a).

Op lokatie zijn vervolgens door NIA-medewerkers tests uitgevoerd. Deze tests bestonden uit het berekenen van de verzuimkengetallen op basis van een NIA-testbestand met 'lastige gevallen'. Tevens werden de mogelijkheden tot verzuimlokalisering en -signalering beoordeeld. Een kort overzicht van enkele vragen die bij de test centraal stonden, zijn in bijlage 2 opgenomen. Tijdens de test werden de medewerkers van het NIA uitgebreid ondersteund door medewerkers van de leveranciers.

De leveranciers hebben een conceptrapportage ontvangen met daarin de belangrijkste bevindingen. Zij kregen via deze conceptrapportages de mogelijkheid om feitelijke onjuistheden op te sporen en aan het NIA door te geven. Het NIA heeft, meestal na overleg, de opmerkingen van de leveranciers verwerkt als er sprake was van aantoonbare onjuistheden in de conceptrapportages.

Omdat de personeelsinformatiesystemen permanent in ontwikkeling zijn, is het geven van een 'state of the art' een lastige zaak. Duidelijk is dat inmiddels - mede onder invloed van dit onderzoek - wijzigingen in sommige programma's zijn aangebracht. Wie overweegt om op basis van deze publikatie contact op te nemen met leveranciers van personeelsinformatiesystemen, doet er verstandig aan om na te vragen in hoeverre veranderingen zijn opgetreden.

Resultaten van onderzochte verzuimmodules

Allereerst geven we aan welke verzuimprogramma's bij het onderzoek zijn betrokken. Aan de leveranciers is onder andere gevraagd in welk jaar de meest recente release heeft plaatsgevonden, wat het nummer van de nieuwste versie is, of een gebruikersgroep is opgericht en in welke sectoren de verzuimmodule voornamelijk wordt gebruikt. De namen, adressen en telefoonnummers van de leveranciers staan in bijlage 1.

Uit tabel 1 kunnen we opmaken dat er voor het merendeel van de systemen gebruikersgroepen zijn opgericht. Sommige systemen zijn internationaal en hebben gebruikersgroepen in verschil-

lende landen. De organisaties waarop men zich richt, bevinden zich voornamelijk in het bedrijfsleven (waaronder industrie en handel), de dienstverlening en de (semi-)overheid.

Tabel 1 Achtergrondgegevens van de verzuimmodules

PI*-verzuimmodule		Leverancier	laatste release + nummer	gebruikersgroep	branche
1	COMI-P	Computer Beheer	1994, 2	ja	universiteiten, overheid
2	EMIS	Consist	1993	ja	divers
3	EMPLOS	Raet Salaris	1994, 5.1	ja	divers
4	EXPRES ⁺	Cebes	1994	informeel	banken, lagere overheid
5	K2-PM	K2	1994, 3.0	ja	divers (O)(B)(D)
6	PERMAN	ADP	1993, 4.1A	nee	divers (B)(D)
7	PERSGAK zie a	CNT	1993, 6.22	nee	100+ bedrijven
8	PERSONNEL VIEW	Allshare	1993, 2.3	diverse	diverse, o.a. (O)(B)(D)
9	PEVER	De Raaf	1994, 3.0	nee	diverse
10	PLATO	De Vries	1994, 3.03	nee	diverse
11	PMI	Ross	1993, 2.0	ja	diverse (D)(B)(O)
12	PMS	CMG	1994, 3.0	ja	diverse (D)(B)
13	PRIGEM	Raet Dec.overheid	1993, 8.4	ja	overheid (O)
14	PRIMUS 2000	IBM	1994, 2.3	nee	alle
15	PRINSYS	Kennys	1993, 2	nee	diverse
16	RESSOURCE	GSI, zie b	1994	aantal	diverse (B)(D)
17	SAP HR-time	SAP	1994, 2.1	ja	diverse
18	SIGAGIP	CGI	1990, 9.3	ja, zie c	alle, 1000+
19	TEMPUS	GET	1994, 2.2	aantal	alle

(* PI = personeelsinformatiesysteem)

Legenda:

(O) = overheid

(B) = bedrijfsleven

(D) = dienstverlening

Opmerkingen:

a = *Persgak is eveneens als 'stand-alone'-versie beschikbaar*

b = *de verzuimmodule is in Nederland nog niet geïnstalleerd*

c = *een internationale gebruikersgroep van ca. 200 organisaties en een Vlaams/Nederlandse gebruikersgroep*

Bij het uitvoeren van de test bleek dat twee verzuimmodules geheel door de gebruiker zelf moesten worden gebouwd aan de hand van applicaties. Gebruikers bepalen dus ook, afhankelijk van de eigen voorkeur, de definities van de kengetallen, de wijze waarop overzichten worden gegenereerd, enzovoort. Aangezien we slechts een willekeurige toepassing van het systeem konden

testen, komen de bevindingen van deze twee systemen te vervallen. Het betreft de *Human Resource/PMI-module* van de firma Ross en het pakket *SIGAGIP* van de firma CGI. Van de overige systemen zijn vier pakketten ontwikkeld vanuit een tijd-registratieprogramma. Deze zijn wat betreft de toepassing op het gebied van verzuimregistratie op dit moment relatief onderontwikkeld. Aangezien er inspanningen worden verricht om de verzuimmodule binnen deze systemen verder uit te bouwen, worden ze in de bespreking van de testresultaten, waar mogelijk, volledigheidshalve wel opgenomen. Het programma *Expres+* van de leverancier Cebes kon helaas vanwege technische problemen onvoldoende worden getest en beoordeeld. Dit programma wordt daarom niet besproken. De overige systemen met een tijd- of werkurenregistratie als achtergrond zijn: *PLATO* geleverd door De Vries, *Resource* van de firma GSI en *TEMPUS* van leverancier GET.

Aanwezigheid en kwaliteit van verzuimgrootheden

Het is gebruikelijk om het ziekteverzuim te kwantificeren aan de hand van drie kengetallen. Dit zijn:

- Het verzuimpercentage, dat een indicatie van de omvang van het verzuim geeft.
- De meldingsfrequentie, die een aanduiding vormt voor de regelmaat waarmee ziekteverzuim optreedt.
- De gemiddelde verzuimduur, die een indicatie geeft van de ernst van het verzuim.

De gemiddelde verzuimduur wordt vervolgens in een aantal klassen ondergebracht, zodat alle opgetreden ziekteperiodes kunnen worden verdeeld naar de lengte van een ziekteperiode. Een goede verzuimregistratie omvat deze drie kengetallen. Het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie zijn namelijk belangrijk om de omvang van het ziekteverzuim in de organisatie vast te stellen. Inzicht in de samenstelling en opbouw van het totale ziekteverzuim wordt verkregen door de ziektegevallen te groeperen naar duur per melding. Hierdoor is het mogelijk om het soort verzuim vast te stellen, zoals relatief veel kortdurend of langdurig verzuim. Deze informatie is essentieel om de aanleiding van verzuim en de juiste maatregelen te ontwerpen.

In tabel 2 wordt weergegeven welke verzuimkengetallen in de verschillende verzuimmodules van personeelsinformatiesystemen voorkomen. We zien dat nagenoeg alle programma's over het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie als kengetal voor ziek-

teverzuim beschikken. De aanwezigheid van de gemiddelde verzuimduur als verzuimmaat en het onderscheid naar duurklassen zijn minder vanzelfsprekend: bij de modules EMPLOS en SAP ontbreken deze. Bij Perman en Ressource kan de gebruiker de indeling naar verzuimduurklassen zelf definiëren.

Tabel 2 Welke verzuimkengetallen zijn aanwezig?

PI-verzuimmodule		Verzuimpercentage	Meldingsfrequentie	Gemiddelde verzuimduur	Duurklassen
1	COMI-P	+	+	+	+
2	EMIS	+	+	+	+
3	EMPLOS	+	+	-	+a
4	K2-PM	+	+	+	+
5	PERMAN	+	+	+	vrij
6	PERSGAK	+	+	+	+
7	PERSONNEL VIEW	+	+	+	+
8	PEVER	+	+	+	+
9	PLATO	+	-b	-b	-b
10	PMS	+	+	+	+
11	PRIGEM	+	+	+	+
12	PRIMUS 2000	+	+	+	+
13	PRINSYS	+	+	+	+
14	RESSOURCE	+	+	+	+c
15	SAP HR-time	+	+	-	-
16	TEMPUS	+	+	+	+

Legenda:

- + = aanwezig
- = afwezig
- vrij = zelf te definiëren

Opmerkingen:

- a = duurklassen alleen voor verzuimpercentage en meldingsfrequentie
- b = zou zeer snel worden toegevoegd
- c = met behulp van een spreadsheet kunnen benodigde formules worden gemaakt en berekend

De meeste programma's kunnen het ziekteverzuim weergeven aan de hand van verzuimkengetallen. Van belang is vervolgens hoe deze verzuimkengetallen zijn gedefinieerd om na te gaan welke informatie ze feitelijk weergeven. Er bestaat geen officiële standaardisatie van de definities van verzuimkengetallen. Wel werkt een groot aantal toonaangevende instanties volgens bepaalde richtlijnen, die voor de definities van de verschillende verzuimgrootheden zijn ontwikkeld door verschillende bedrijfsverenigingen, de SVr, het NIA en het TNO/PG.

Door de bepaling in de wet TZ over verplichte loondoorbetaling door werkgevers over de eerste zes (twee) weken van ziekte, is er onderregistratie. Met als gevolg dat er geen betrouwbaar landelijk ziekteverzuimcijfer beschikbaar is. De noodzaak van standaardisatie van verzuimkengetallen is nu extra groot. Bedrijven kunnen dan immers registraties onderling vergelijken. In dit onderzoek is uitgegaan van de definities van de verzuimkengetallen, die door de eerder genoemde landelijke instanties zijn geformuleerd.

Het *verzuimpercentage* wordt daarbij gedefinieerd als het aantal kalenderdagen van alle verzuimgevallen in een bepaalde periode, gedeeld door de gemiddelde personeelssterkte maal het aantal kalenderdagen van diezelfde periode; de breuk die dan ontstaat levert met 100 vermenigvuldigd het verzuimpercentage op.

De *meldingsfrequentie* bestaat uit het aantal ziekmeldingen in een bepaalde periode, gedeeld door de gemiddelde personeelssterkte in diezelfde periode.

De *gemiddelde verzuimduur* bestaat uit de verzuimde kalenderdagen van alle beëindigde gevallen in een bepaalde periode, gedeeld door het totaal aantal ziektegevallen dat in die periode is beëindigd. De gemiddelde verzuimduur geeft geen genuanceerd beeld. Dit komt doordat een hoge verzuimduur kan worden veroorzaakt zowel door langdurig verzuim als door het weinig voorkomen van kortdurend verzuim. In dit laatste geval hoeft er echter geen sprake te zijn van langdurige verzuimgevallen. Ook een korte gemiddelde verzuimduur kan een vertekend beeld geven. Dit kan namelijk worden veroorzaakt door verhoudingsgewijs veel korte verzuimgevallen die het gemiddelde omlaag duwen, ondanks het optreden van langdurig verzuim. Vandaar dat een onderscheid naar *verzuimduurklassen* wenselijk is. Elk verzuimgeval wordt daarbij gecategoriseerd naar de duur van dat verzuimgeval. Voor een uitgebreidere beschrijving verwijzen we naar Reuling (1993) of Knotter en Veerman (1994).

Er is getoetst of de aanwezige verzuimkengetallen goed gedefinieerd zijn. Aan de hand van een testprotocol is nagegaan wat er in de verzuimkengetallen verandert wanneer een aantal voorbeelden van ziek- en herstelmeldingen werd ingevoerd. Op die manier werd de definitie en berekeningswijze van het programma in kaart gebracht. Tabel 3 geeft de resultaten per verzuimmodule.

Tabel 3 Zijn de verzuimkengetallen overeenkomstig algemeen geaccepteerde definities?

PI-verzuimmodule		Verzuimpercentage	Meldingsfrequentie	Gemiddelde verzuimduur	Duurklassen
1	COMI-P	+	+	+	+a
2	EMIS	+	+	+	vrij
3	EMPLOS	+	+	-	+
4	K2-PM	+b	+	+	vrij
5	PERMAN	-c	-d	-e, f	-
6	PERSGAK	+	-d, g	-g	+
7	PERSONNEL VIEW	+	+	+	vrij
8	PEVER	+h	+h	+h	+h
9	PLATO	-	-	-	-
10	PMS	+	+	+	vrij
11	PRIGEM	+	+	+/-i	vrij j
12	PRIMUS 2000	+	+	+	-k, l
13	PRINSYS	+	+	+	vrij
14	RESSOURCE	+	-d, g	-g	vrij
15	SAP HR-time	+	-d	-	-
16	TEMPUS	+	-d, g	-g	vrij

Legenda:

- + = kengetal overeenkomstig algemeen geaccepteerde definitie
- = kengetal niet overeenkomstig algemeen geaccepteerde definitie
- vrij = zelf te definiëren
- nvt = kengetallen niet aanwezig

Opmerkingen:

- a = men heeft een extra duurklasse toegevoegd: 'ultra kort verzuim' (tot en met 3 dagen)
- b = andere berekening bij verzuimpercentage op basis van werkuren
- c = werkt in principe alleen op werkdag-basis, maar is eventueel te veranderen door alle kalenderdagen als werkdagen aan te merken. Echter: achteraf heeft men geen keuze meer om te selecteren op werk- of kalenderdagen
- d = alle verzuimgevallen worden meegerekend in plaats van alle aangevangen verzuimgevallen; houdt geen rekening met jaargrensovergang
- e = verzuimdagen van alle verzuimgevallen worden meegerekend in plaats van alle dagen van de beëindigde gevallen
- f = telt voor gemiddelde verzuimduur vermoedelijk alleen dagen binnen een periode, gedeeld door aantal in die periode lopende gevallen
- g = werkt met jaarkalenders, waardoor alle lopende gevallen automatisch per 31 december worden afgesloten en per 1 januari worden geopend; hierdoor ontstaat afwijkende berekening voor meldingsfrequentie en verzuimduur
- h = keuzemogelijkheid bij definities verzuimkengetallen: a) op basis van personen = NLA/bedrijfsverenigingsdefinitie of b) op basis van fulltime-equivalenten (fte)
- i = er bestaan twee rekenprocedures; een voor gemeenten waarvoor de juiste berekeningswijze wordt gehanteerd, de andere Raet-procedure rekent foutief

- j* = *duurklassen zijn zelf definieerbaar, maar in overzichten worden alleen het aantal gevallen in die periode weergegeven*
- k* = *geen middellang verzuim als duurklasse*
- l* = *bij presentatie van statistieken gaat men uit van sortering in plaats van kruistabellen*

Het *verzuimpercentage* wordt door nagenoeg alle programma's volgens de algemeen geaccepteerde definitie samengesteld. PLATO werkt met afwijkende definities, die zijn gebaseerd op werkdagen per jaar. Bij Perman wordt in eerste instantie uitgegaan van de formule op basis van werkdagen, maar het is mogelijk dat op verzoek van de gebruiker een aanpassing wordt uitgevoerd. Zo is het alsnog mogelijk aan de hand van kalenderdagen (volgens de landelijke richtlijnen) het verzuim te registreren. De keuze bij Perman moet duidelijk vooraf worden gemaakt, terwijl het programma Pever ook een keuzemogelijkheid heeft waarvan voortdurend gebruik kan worden gemaakt (betrekking op berekening van het verzuimpercentage op basis van de gemiddelde personeelssterkte op basis van werknemers versus op basis van fulltime-equivalenten).

Zes verzuimmodules hanteren een afwijkende formule voor de *meldingsfrequentie*. De variaties bestaan bijvoorbeeld uit het al dan niet rekening houden met de periode, waarin een ziekmelding is ontstaan. Wanneer de berekening van de meldingsfrequentie wordt uitgevoerd over bijvoorbeeld een tweede kwartaal inclusief de reeds in het eerste kwartaal gemelde ziektegevallen (het 'lopende' verzuim), wordt een te hoge meldingsfrequentie berekend (eerste kwartaal plus tweede kwartaal). Dit zien we bij Perman, Persgak, SAP en Tempus. Daarnaast kan berekening plaatsvinden op basis van fulltime-equivalenten (fte), in plaats van op basis van de hoofdelijke bezetting. Bij Pever is deze keuze optioneel; gangbaar is de berekening op basis van de hoofdelijke bezetting. Een afwijkende berekening van de meldingsfrequentie heeft tevens gevolgen voor de betrouwbaarheid van de berekening van de *gemiddelde verzuimduur*.

Wat de *verzuimduurklassen* betreft zien we dat de helft van de systemen de gebruiker in staat stelt zelf de grenzen van verzuimduurklassen te bepalen. Daardoor kunnen alle wenselijke indelingen van de duur van een verzuimgeval worden toegepast. De algemeen gangbare en vrij grove indeling was in drie klassen (1 tot en met 7 dagen, 8 tot en met 42 dagen en meer dan 43 dagen). Nu is het wenselijk deze klassen te specificeren, omdat de werkgevers een eigen-risicoperiode van twee (zes) weken kennen.

Conclusie verzuimkengetallen

Uitgaande van de landelijk geaccepteerde definities van verzuimkengetallen hanteren de meeste verzuimmodules de juiste berekeningswijze voor het verzuimpercentage. Maar de meldingsfrequentie en als gevolg daarvan de berekening van de gemiddelde verzuimduur zijn bij ongeveer de helft van de modules afwijkend. Er treedt een verhoudingsgewijs hogere meldingsfrequentie op en als gevolg daarvan een gemiddeld kortere verzuimduur. Er ontstaan vertekeningen bij interpretatie van het verzuim wanneer een bedrijf aan de hand van deze kengetallen willekeurige onderlinge vergelijkingen gaat maken.

Bedrijfsgerichte verzuimstatistiek

Het ziekteverzuim weergegeven als totaalcijfer van het bedrijf geeft te weinig informatie om tot een doelgerichte beïnvloeding van het ziekteverzuim te komen. Wil een bedrijf actie ondernemen, dan zal zij een vinger op de zere plek moeten leggen. Het is nodig te weten wáár het verzuim in de organisatie optreedt.

Om die vraag te beantwoorden, moet een informatiesysteem de mogelijkheid bieden om het verzuim in een organisatie te *lokalisieren*. Een weergave van het verzuim naar functie- of bedrijfskenmerken en werknemerskenmerken is daarbij wenselijk. De meest belangrijke verzuimdeterminanten zijn leeftijd en functie. Naast functie zijn verder van de organisatiegebonden kenmerken relevant: afdeling of sector, soort dienstverband zoals fulltime of parttime, soort dienst zoals ploegendiensten, en het aantal jaar dat iemand in dienst van de organisatie is. Tabel 4 geeft aan welke mogelijkheden er per verzuimmodule bestaan om deze functien en organisatiegebonden kenmerken als selectie criterium te gebruiken bij verzuimoverzichten.

Vijf programma's bevatten standaard de mogelijkheid om het ziekteverzuim, gekoppeld aan de belangrijkste bedrijfskenmerken, weer te geven. Dit zijn COMI-P, EMIS, Pever, PMS en SAP. Bij Perman en Ressource is het geheel afhankelijk van de wensen van een gebruiker of dergelijke verzuimoverzichten tot standaard-rapportages behoren. Perman heeft daarbij de beperking dat de gegevens per lijst worden opgemaakt (één kolom) en niet in een kruistabel. Ook in Persgak kunnen alleen lijsten worden geproduceerd en geen tabellen. PLATO en Prinsys bieden de mogelijkheid om alle bedrijfskenmerken in ad hoc-rapportages over het ziekteverzuim op te nemen. Voor een aantal kenmerken is dit ook het

Tabel 4 Welke functie- of organisatiekenmerken kunnen in statistieken worden opgenomen?

PI-verzuimmodule		Functie	Afdeling	Soort dienstverband	Soort dienst	Dienstjaren	vrij
1	COMI-P	+	+	+	+	+	J
2	EMIS	+	+	+	+	+	J5
3	EMPLOS	-a	+	-	-	-	N
4	K2-PM	+	+	+/-	+/-	+	J2
5	PERMAN	b	b	b	b	b	b
6	PERSGAK	c	+	c	c	c	c
7	PERSONNEL VIEW	+/-	+	+	+/-	+/-	J
8	PEVER	+	+	+	+	+	N
9	PLATO	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-	J
10	PMS	+	+	+	+	+	J
11	PRIGEM	+	+	+	-	-	N
12	PRIMUS 2000	-	+	-	-	-	J3
13	PRINSYS	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-	J
14	RESSOURCE	d	d	d	d	d	d
15	SAP HR-time	+	+	+	+	+	J
16	TEMPUS	e	e	e	e	e	e

Legenda:

- + = aanwezig
- = niet aanwezig
- +/- = niet in standaardrapportages, wel in ad hoc-rapportage
- J = vrije categorieën aanwezig: indien aantal daarbij niet is aangegeven zijn er legio categorieën
- N = geen vrije categorieën

Opmerkingen:

- a = algemeen geldt dat kenmerken met 'oorzaak verzuim' in uitvoer gekoppeld kunnen worden; overige alleen standaardtabellen met vaste combinaties van kenmerken
- b = op verzoek van klant alles mogelijk, maar alleen in lijstuitvoer, niet a.b.v. tabellen
- c = alleen in lijstuitvoer; geen tabellen (bijv. kruistabellen) mogelijk
- d = op verzoek van klant alles mogelijk, ondersteund met allerlei uitvoermogelijkheden
- e = via koppeling met 'Perspective'-module op maat gesneden rapportages mogelijk

geval bij K2 en Personnel View, maar deze bieden daarnaast de mogelijkheid tot een aantal standaardrapportages. Bij Emplos bestaat slechts de mogelijkheid om per afdeling het verzuim via standaardrapportages of ad hoc uit te splitsen. Voor Primus 2000 geldt hetzelfde. Voor Prigem kunnen drie kenmerken (functie, af-

deling en soort dienstverband) worden aangewend. Het programma TEMPUS is in staat verzuimoverzichten aan de hand van de bedrijfskenmerken te genereren wanneer een koppeling met een andere module tot stand wordt gebracht. Met deze zogenaamde 'Perspective'-module is het vervolgens mogelijk allerlei rapportages maken.

Naast bedrijfs- en afdelingskenmerken als invalshoek om het optreden van het ziekteverzuim te lokaliseren, biedt koppeling van ziekteverzuim aan kenmerken van het werknemersbestand ook de mogelijkheid om verzuim te lokaliseren. Op die manier is het mogelijk het vóórkomen van verzuim aan een aantal personele groepen te koppelen. Leeftijd werd al genoemd als één van de meest belangrijke verklarende factoren van verzuim. Daarnaast zijn de volgende kenmerken relevant: het geslacht, de opleidings- of het opleidingsniveau en de burgerlijke staat. Het is niet per se noodzakelijk om verzuim te kunnen koppelen aan deze criteria. Temeer omdat de mogelijkheden voor beïnvloeding vaak niet in deze kenmerken zijn weggelegd. Het geeft echter wel aan wat eventueel mede de oorzaak is van hoog verzuim binnen bepaalde personele groepen. In tabel 5 wordt aangegeven of de verschillende verzuimmodules een overzicht produceren waarin persoonskenmerken gerelateerd worden aan het optreden van ziekteverzuim.

Uit tabel 5 blijkt dat de meeste programma's het ziekteverzuim kunnen weergeven naar leeftijd of leeftijdsklassen en geslacht. Bij PLATO en Prinsys is dit geen standaardprocedure, maar moeten deze overzichten ad hoc worden samengesteld. Perman geeft alleen een lijstuitvoer van wat de klant als standaardrapportage wenst op te nemen. Ressource laat alles eveneens aan de wensen van de gebruiker over. Persgak geeft ook alleen overzichten in de vorm van lijsten. Zoals bij de bedrijfskenmerken werd aangegeven, kan TEMPUS allerlei overzichten geven wanneer een koppeling met een andere module tot stand wordt gebracht. Bij de overige negen programma's kan de gebruiker zondermeer als standaardrapportage een tabel krijgen, waarin het ziekteverzuim wordt weergegeven naar leeftijd en geslacht. De koppeling van het ziekteverzuim aan opleiding of opleidingsniveau en burgerlijke staat is minder goed mogelijk. Slechts twee van de 16 systemen, te weten COMI-P en SAP, geven deze twee overzichten in een standaardprocedure.

Tabel 5 Welke persoonskenmerken kunnen in statistieken worden opgenomen?

PI-verzuimmodule		Leeftijd / Geboortedatum	Geslacht	Opleiding / Opleidingsniveau	Burgerlijke staat
1	COMI-P	+	+	+a	+
2	EMIS	+	+	-	+
3	EMPLOS	+	+	-	-
4	K2-PM	+, b	+	-	-
5	PERMAN	c	c	c	c
6	PERSGAK	d	d	d	d
7	PERSONNEL VIEW	+	+	+/-	+/-
8	PEVER	+	+	+	-
9	PLATO	+/-	+/-	+/-	+/-
10	PMS	+	+	-	+
11	PRIGEM	+	+	-	-
12	PRIMUS 2000	+	+	-	-
13	PRINSYS	+/-	+/-	+/-	+/-
14	RESSOURCE	e	e	e	e
15	SAP HR-time	+	+	+	+
16	TEMPUS	f	f	f	f

Legenda:

- + = aanwezig
- = niet aanwezig
- +/- = niet in standaardrapportage, wel in ad hoc-rapportage mogelijk

Opmerkingen:

- a = bijvoorbeeld ook verschillende werkervaringen
- b = in maximaal 6 leeftijdsklassen
- c = op verzoek van klant alles mogelijk, maar alleen in lijstuitvoer en niet a.b.v. tabellen
- d = alleen in lijstuitvoer; geen tabellen (bijv. kruistabellen) mogelijk
- e = op verzoek van klant alles mogelijk, ondersteund met allerlei uitvoermogelijkheden
- f = via koppeling met 'Perspective'-module op maat gesneden rapportages mogelijk

Conclusie bedrijfsgerichte verzuimstatistiek

De meeste personeelsinformatiesystemen zijn niet sterk in het produceren van overzichten, die het ziekteverzuim relateren aan organisatiekenmerken (zoals afdeling) of kenmerken van het personeelsbestand (zoals leeftijdsgroepen). Vele overzichten moeten ad hoc worden aangestuurd, terwijl een standaardinstelling voor het produceren van tabeluitvoer het meest betrouwbaar is. Een aantal programma's werkt met overzichten die niet praktisch en niet

overzichtelijk zijn. Soms is bijvoorbeeld alleen lijstuitvoer per geselecteerd criterium mogelijk, waardoor verschillende lijsten, op pagina's weergegeven, naast elkaar moeten worden gelegd om verschillen of overeenkomsten te constateren. Tabelvorm als uitvoerformaat heeft de voorkeur.

Van de personele gegevens zijn met name leeftijd en geslacht goed te verwerken in verzuimrapportages. Er is wel verbetering mogelijk in het standaardiseren van de overzichten en in de uitvoerformaten. Relatief weinig verzuimmodules bieden de mogelijkheid om overzichten te produceren, waarin het ziekteverzuim wordt gecombineerd met opleidingsniveau en burgerlijke staat.

Persoonsgerichte verzuimstatistiek

Naast de groepsgewijze verzuimlokalisering voor de periodieke beleidsvorming, is het belangrijk dat ook overzichten van individuele verzuimers worden opgesteld. Deze informatie is vooral functioneel voor de dagelijkse sociaal-medische begeleiding van medewerkers. Het gaat hierbij om het beantwoorden van vragen zoals: *wie heeft er het afgelopen half jaar meer dan drie keer verzuimd, wie overschrijdt binnenkort de 2/6-wekengrens of wie is er het afgelopen jaar langer dan 25 dagen ziek geweest?* Dergelijke signaleringen op basis van objectieve gegevens zijn van belang om te bepalen met wie verzuimgesprekken wenselijk zijn, wie in het sociaal-medisch team moet worden besproken of wie bijvoorbeeld niet ziek is geweest, wat ook wel eens onder de aandacht mag worden gebracht.

De volgende selecties binnen een personeelsbestand zijn zinvol om het individuele verzuim te bepalen en vormen een ondersteuning voor verzuimbegeleiding:

- *Verzuimlijsten* geven per individuele werknemer weer hoe vaak en hoeveel dagen deze ziek is geweest. De lijst bevat persoons- en ziektegegevens, vaak aangevuld met vermelding van afdeling en functie. De verzuimlijst kan worden gezien als de ouderwetse 'verzuimkaart'. De informatie staat vaak centraal in individuele verzuimdossiers en biedt ondersteuning bij het voeren van verzuimgesprekken.
- De *selectie van het aantal verzuimde dagen* geeft een overzicht van alle werknemers, die een bepaald aantal dagen of meer (aantal en periode zelf in te stellen) zijn ziekgemeld. Deze signalering kan aanleiding vormen voor het voeren van een verzuimgesprek, bijvoorbeeld omdat iemand inmiddels tien dagen ziek is, én voor sociaal-medische begeleiding.

- De *selectie van de meldingsfrequentie* geeft een lijst van werknemers, die zich een bepaald aantal keer of vaker hebben ziekgemeld. Zo kunnen bijvoorbeeld frequent verzuimers worden gesignaleerd, wat kan worden vervolgd door een verzuimgesprek over de achtergronden van de ziekmeldingen.
- De *selectie van de verzuimduur per ziektegeval* geeft een opgave van alle ziektegevallen, gecombineerd met de duur van de ziekte per melding. Dit kan wederom aanleiding geven tot het voeren van een verzuimgesprek, bijvoorbeeld omdat de werknemer inmiddels 14 dagen ziek is. Daarnaast kan op grond van deze lijst worden nagegaan of het verzuim nog binnen de eigen-risicoperiode voor loondoorbetaling bij ziekte valt (twee dan wel zes weken).
- De *selectie voor lopend verzuim* geeft een overzicht van alle op dat moment ziekgemelde medewerkers. De peildatum kan overigens worden ingesteld op een andere datum dan de actuele. Dit overzicht biedt informatie die bijvoorbeeld praktisch is voor de bezetting en roosters.

Tabel 6 geeft per verzuimmodule aan of die op het niveau van een individuele werknemer een overzicht kan maken dat het ziekteverzuim van deze werknemer in kaart brengt.

Het maken van verzuimlijsten waarin per werknemer de verzuimgegevens worden weergegeven, is bij veruit de meeste verzuimmodules mogelijk. Comi-P en PLATO bieden hiervoor onvoldoende mogelijkheid, waardoor een leidinggevende niet over essentiële informatie zoals de verzuimhistorie en ontwikkelingen daarvan per werknemer kan beschikken. Dat het heel zinvol is om over objectieve verzuiminformatie per medewerker te beschikken, blijkt bijvoorbeeld uit een onderzoek waarin werd geconstateerd dat leidinggevendenden vaak een volkomen onjuist beeld hebben van wie nu veel en wie weinig verzuimt en van de duur van de ziekmeldingen van de medewerkers van de eigen afdeling (Veerman en Vrooland, 1990).

Wat de selectiemogelijkheden betreft naar aantal verzuimde dagen, meldingsfrequentie en verzuimduur per ziektegeval, zijn zes programma's zondermeer in staat om aan de hand van standaardprocedures overzichten van werknemers te produceren. Een aantal andere systemen biedt weliswaar deze mogelijkheid, maar van de gebruiker wordt actie gevraagd om het overzicht samen te stellen. Momenteel zijn drie systemen (PLATO, Primus 2000 en SAP) niet in staat om één van deze drie overzichten standaard te produceren.

Tabel 6 Het verzuimprogramma als signaleringsinstrument

PI-verzuimmodule		Verzuimlijsten	Selectie aantal dagen	Selectie meldingsfrequentie	Selectie verzuimduur per geval	Selectie lopend verzuim
1	COMI-P	-	-	+	+	+
2	EMIS	+	+/-a	+/-a	+/-a	+/-a
3	EMPLOS	+	+/-b	+/-b	-	-b
4	K2-PM	+	+	+	+	+
5	PERMAN	+c	-	+	-	+
6	PERSGAK	+	+	+	+	+
7	PERSONNEL VIEW	+	+/-	+/-	+/-	+
8	PEVER	+	+	+	+	+
9	PLATO	-	-	-	-	+
10	PMS	+d	+d	+d	+d	+d
11	PRIGEM	+	+/-	+	+/-	+
12	PRIMUS 2000	+	-	-	-	+
13	PRINSYS	+	+	+	+	+
14	RESSOURCE	+	+	-	+	+
15	SAP HR-time	+	-e	-e	-	+
16	TEMPUS	+	+	+	+	+

Legenda:

- + = aanwezig
- = niet aanwezig
- +/- = niet in standaardrapportages, wel door gebruiker via andere procedure te maken

Opmerkingen:

- a = mogelijk aan de hand van de query-procedure; dit verwacht evenwel dat de gebruiker weet wat deze inhoudelijk wil en dat deze de technische expertise bezit om de gewenste procedure te kunnen maken
- b = personeelsadministratie (PA) bevat voor het genereren van lijsten één standaardmogelijkheid, nl. verzuimbistorie van medewerkers. Voor lijsten t.b.v. signalering moet gebruik worden gemaakt van de Personeelsinformatie-module (PI). Hierin zijn 2 standaardlijsten opgenomen; verder door gebruiker gewenste overzichten op te geven via query. Dus in PA geen mogelijkheid, in PI een zeer geringe
- c = verzuimlijsten alleen met som aantal dagen ziek in periode, geen verdere info (bijv. aantal meldingen). Wel is de 'dagenkaart' uit te printen, zodat in één oogopslag gegevens bekend zijn.
- d = standaard aanwezig; daarnaast ook mogelijk ad hoc selecties te maken voor alle data in velden aanwezig
- e = wel mogelijkheid om eenvoudig aan te passen

Een lijst van de werknemers die op dit moment zijn ziekgemeld, kunnen nagenoeg alle personeelsinformatiesystemen genereren. Alleen Emplos biedt deze mogelijkheid niet en bij Emis vereist dit

dat gebruik wordt gemaakt van een query-oplossing. Bij de meeste modules bleek overigens dat het produceren van lijsten met de namen van de zieke werknemers van dit moment alleen mogelijk was wanneer men een truc toepaste: bij het veld verzuimhistorie moet men als periode waarover men het overzicht wenste de datum van die dag opgeven.

Conclusie signaleringsmogelijkheden van verzuimmodules

Meer dan de helft van de onderzochte modules is min of meer in staat om het verzuim van individuele werknemers in kaart te brengen. Zes van de 16 programma's voldoen aan alle wensen op dit gebied. Verwacht wordt dat bij een aantal van de modules de aanpassingen redelijk snel te realiseren zijn. De functie van deze overzichten is onder andere van wezenlijk belang voor een indicatie van bijvoorbeeld de gewenste dagelijkse sociaal-medische begeleiding. Bij een groot aantal programma's kan deze functie momenteel echter niet worden aangewend.

Overigens is op gegevens van een verzuimregistratie de Wet op de Persoonsregistratie (WPR) van toepassing. Dit betekent dat de registratiegegevens zijn beschermd. Voor toegang tot de gegevens moet een procedure worden gehanteerd die de privacy van de werknemers waarborgt. Ook de persoonsgerichte overzichten zijn alleen toegankelijk voor degenen die daartoe bevoegd zijn.

Verrekening van zwangerschap en partieel verzuim

Van twee factoren is bekend dat deze een juiste indicatie van het feitelijke ziekteverzuim kunnen bemoeilijken. Dit betreft ziekmelding en afwezigheid in het kader van zwangerschaps- en bevallingsverlof. Daarnaast gaat het om het partiële verzuim waarbij een werknemer gedeeltelijk is ziekgemeld en voor het overige deel werkt, eventueel na gedeeltelijk werkhervatting. Beide vormen van verzuim kunnen een relatief hoog ziekteverzuim tot gevolg hebben, wanneer niet het onderscheid kan worden gemaakt in ziekteverzuim inclusief versus exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof en in het procentuele ziekteverzuim.

Tabel 7 geeft aan in hoeverre er binnen elke verzuimmodule de optie bestaat om het zwangerschap tot het verzuim te rekenen dan wel buiten het verzuim te laten. Ook laat de tabel zien in hoeverre een gedeeltelijke ziekmelding in het ziekteverzuim kan worden verdisconteerd.

Tabel 7 Zwangerschaps- en bevallingsverlof en partieel verzuim

PI-verzuimmodule		Zwangerschaps- en bevallingsverlof	Partieel verzuim		
systeem naam		incl. en excl.	ja	ja/nee	nee
1	COMI-P	+	+		
2	EMIS	+	+		
3	EMPLOS	nee, excl.a		+	
4	K2-PM	+	+,b		
5	PERMAN	+,c	+,d		
6	PERSGAK	+		+	
7	PERSONNEL VIEW	+	+		
8	PEVER	+	+		
9	PLATO	+	+,e		
10	PMS	+	+		
11	PRIGEM	+,f		+,f	
12	PRIMUS 2000	nee, incl.		+,g	
13	PRINSYS	+		+,h	+,i
14	RESSOURCE	+			+
15	SAP HR-time	nee, incl.j	+		
16	TEMPUS	+			

Legenda:

Zwangerschapsverlof:

incl. en excl. = berekent verzuim naar keuze inclusief of exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof

Partieel verzuim:

ja = mogelijkheid om partieel verzuim te registreren en naar rato mee te rekenen

ja/nee = mogelijkheid om partieel verzuim te registreren, maar houdt bij berekening van verzuim geen rekening met partieel verzuim

nee = geen mogelijkheid om partieel verzuim te registreren

Opmerkingen:

a = berekent standaard exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof en is niet in te stellen inclusief dan wel exclusief

b = alleen in combinatie met het naar rato meetellen van parttimers; bij kalenderdagberekening wordt partieel verzuim niet naar rato, maar volledig meegeteld

c = gebruiker kan zelf 'verzuimsoorten' definiëren en daarvan maximaal vier laten meetellen in statistieken. Zo kan men bevallingsverlof (indien met aparte letter gedefinieerd), maar eventueel ook andere verzuimvormen naar keuze inclusief of exclusief laten meetellen.

d = alleen op basis van 50 procent

e = met deze beperking dat een dag na datum ziekmelding partieel verzuim kan worden opgegeven (met terugwerkende kracht)

f = bij produceren van verzuimstatistieken kan gekozen worden voor berekening exclusief diverse kenmerken

g = twee voorgestructureerde opties; geen percentage op te geven

- b* = bij berekening aan de hand van werkdagen
- i* = bij berekening aan de hand van kalenderdagen
- j* = meestal inclusief, afhankelijk van definitie van verlof als 'ziekte'; geen expliciete keuze voor in- of exclusief

Voor de interpretatie van een hoog ziekteverzuimcijfer is het van belang om te weten welke vormen van afwezigheid daartoe berekend zijn. Organisaties waarin bijvoorbeeld veel vrouwen werken, zoals in de gezondheidszorg, zullen als gevolg van zwangerschappen een relatief hoog verzuimpercentage hebben. Vandaar dat het raadzaam is om over de keuzemogelijkheid te beschikken waarmee het verzuimcijfer kan worden gecorrigeerd voor zwangerschap. Geheel los van afwezigheid als gevolg van zwangerschap kunnen namelijk maatregelen ter vermindering van het verzuim gewenst zijn. Hiervoor moet kunnen worden uitgegaan van het geregistreerde verzuim exclusief zwangerschapsverlof. Ook wanneer een werknemer voor een gedeelte van de te werken uren ziekgemeld is, bijvoorbeeld omdat de werknemer na een ziekteperiode begint met werken in halve dagen, bestaat de kans dat het verzuimpercentage hoger lijkt dan het werkelijk is. Om die reden is het zinvol om gedeeltelijk verzuim ook verhoudingsgewijs door te laten rekenen in het verzuimcijfer.

Tabel 7 laat zien dat drie verzuimmodules niet over de mogelijkheid beschikken om het ziekteverzuim naar keuze inclusief of exclusief het zwangerschaps- en bevallingsverlof te berekenen. SAP en Primus rekenen deze verlofdagen standaard tot het ziekteverzuim. Bij SAP geldt het voorbehoud dat dit verlof ook als ziekte wordt gedefinieerd; wanneer dit niet als zodanig is ingesteld, wordt het ziekteverzuim automatisch exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof berekend. EMPLOS berekent alle ziekteverzuim per definitie exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof.

In zes programma's wordt een gedeeltelijke ziekmelding niet voor het feitelijke ziekmeldingspercentage meegerekend, maar telt deze procentuele ziekmelding als volledig verzuim mee. Ondanks dat vijf programma's wel de suggestie wekken rekening te houden met een partiële ziekmelding (omdat in ieder geval een gedeeltelijke ziekmelding kan worden geregistreerd), wordt dit bij de berekening van het ziekteverzuim toch als een volledige ziekmelding gezien. Primus 2000 heeft bijvoorbeeld wel de keuzemogelijkheid om het optreden van partieel verzuim te registreren, maar het percentage kan niet worden opgegeven. Hierdoor kan dit ook niet in de berekening van het ziekteverzuim worden verwerkt.

Overige functies: kosten-baten, verzuimnormering en autorisatie

Het expert-onderzoek omvatte een uitgebreide lijst van aandachtspunten, waarop elke verzuimmodule is onderzocht. Deze lijst is in bijlage 2 opgenomen. Tot slot geven we hier nog de bevindingen met betrekking tot drie overige functies.

De *eerste functie* betreft de mogelijkheid om de verzuimcijfers van het eigen bedrijf te relateren aan wat het *norm- of streefcijfer* voor het bedrijf zou zijn. Maar denk ook aan het vergelijken van de verzuimcijfers met het verzuim van andere organisaties in dezelfde branche. De normcijfers kunnen als 'verzuimdoelstelling' voor een bedrijf fungeren. Bijvoorbeeld door aan de hand van de opbouw van het personeelsbestand, het verzuimpercentage van de voorgaande jaren en de genomen maatregelen, te streven naar een bepaald verzuimniveau. De branchecijfers bieden een referentiekader waaraan een bedrijf het eigen ziekteverzuim kan spiegelen aan dat van bedrijven in dezelfde sector. Op die manier is het mogelijk af te leiden of het eigen verzuim relatief hoog dan wel laag is. De *tweede functie* geeft inzage in een aantal financiële aspecten van het ziekteverzuim. Een aandachtspunt daarvan bestaat uit de *kosten van het ziekteverzuim*, de andere heeft betrekking op de kosten en opbrengsten van *malussen en bonussen* als gevolg van arbeidsongeschiktheid en de (her)intreding van een ex-arbeidsongeschikte. Zicht op de kosten van ziekteverzuim is voor veel werkgevers belangrijker geworden sinds deze meer voor eigen risico van de werkgever zijn gekomen (als gevolg van de 2/6-wekenmaatregel). Een *derde functie* beschrijft of het mogelijk is de verzuimmodule te beveiligen doordat alleen toegang wordt verschaft aan de hand van *wachtwoorden*. Bovendien beschrijft het in hoeverre er verschillende *gebruikersfuncties* kunnen worden onderscheiden, zoals muteer- dan wel kijk- of leesbevoegdheid. Zoals eerder aangegeven bij de individuele verzuimlijsten, vallen bestanden van ziekmeldingen onder de Wet op de Persoonsregistratie (WPR). Werkgevers zijn gebonden aan bescherming van privacy-gevoelige gegevens. Dit kan worden bewaakt door een toegangscode in de vorm van een password en door het toekennen van selecte bevoegdheden aan de verschillende gebruikers.

Tabel 8 geeft aan welke verzuimmodules over deze drie mogelijkheden beschikken. Het programma PERSGAK is als enige toegerust met een kosten- en batenberekening. De berekening van de bonus- en malusgelden is alleen mogelijk in het programma Prinsys. Norm- en streefcijfers kunnen worden berekend met SAP en TEMPUS. TEMPUS biedt daarbij ook de mogelijkheid om de eigen verzuim gegevens te vergelijken met die van de branche.

Tabel 8 Aanvullende kenmerken van verzuimmodules binnen personeels-informatiesystemen

PI-verzuimmodule		Vergelijkbaarheid organisaties		Kostenberekening		Beveiliging en autorisatie	
		norm- of streefcijfers	branche-cijfers	kosten en baten	bonus-malus (WAO)	password	authorisatie
1	COMI-P	+/-a	+/-a	+/-b	+/-c	J	J
2	EMIS	+/-d	+/-d	-	-	J	J
3	EMPLOS	-	-	-	-	J	J
4	K2-PM	-	-	-	-	J	J
5	PERMAN	-e	-	-e	-	J	J
6	PERGAK	-	-	+	-	J	J
7	PERSONNEL VIEW	-	-	-	-	J	J
8	PEVER	+f	+f	-	-	J	J, 5
9	PLATO	-	-	+/-g	+/-	J, optie	J
10	PMS	+/-h	-	-	-	J	J
11	PRIGEM	-	-	-	-	J	J
12	PRIMUS 2000	-	-	+/-i	-	J	J
13	PRINSYS	-	-	+/-j	+	J	J
14	RESSOURCE	-	-	-	-	J	J
15	SAP HR-time	+	-	+/-k	-	J	J,8
16	TEMPUS	+	+	-	-	J, optie	J

Legenda:

- + = mogelijk
- = niet mogelijk
- +/- = gedeeltelijk of via andere wegen (koppelingen, niet standaard)
- J = aanwezig, eventueel met aantal niveaus

Opmerkingen:

- a = mogelijk na koppeling d.m.v. flexibele uitvoer en spreadsheet-programma's
- b = kosten wel, baten niet (evt. wel te realiseren door koppeling aan financieel systeem)
- c = via module budgettering
- d = in kopregel zelf op te nemen
- e = wel gemakkelijke uitvoer naar spreadsheets
- f = handmatig in te voeren
- g = wel de kosten, de baten niet
- h = indien gegevens uit het verleden bekend zijn berekening op basis daarvan
- i = eventueel via ziekengeldmodule
- j = nog niet gestandaardiseerd
- k = kosten gedeeltelijk na overleg met klant in te stellen

Slechts vier programma's kunnen dus zonder voorbehoud in minstens één van de extra mogelijkheden voorzien. Een aantal pro-

gramma's stelt de gebruiker in staat om de verzuimgegevens te gebruiken voor het bepalen van norm- of streefcijfers bijvoorbeeld via koppelingen met andere modules of via data-uitvoer naar spreadsheet-programma's. De meeste programma's voorzien echter niet in de standaardmogelijkheid om organisaties onderling te vergelijken en om kostenberekeningen uit te voeren. Wel zijn veruit de meeste programma's voorzien van een wachtwoordbeveiliging. PLATO en TEMPUS bieden de mogelijkheid om een wachtwoordbeveiliging aan te leggen. Alle verzuimmodules kennen diverse autorisatieniveau's.

Conclusie: kosten en baten, verzuimnormering en autorisatie

Slechts bij uitzondering of door het handmatig koppelen van verschillende bestanden zijn verzuimmodules in staat om in het kader van het ziekteverzuim van een organisatie bepaalde cijfers te ontwikkelen, zoals norm- en streefcijfers. Er worden nauwelijks extra mogelijkheden geboden, die inzicht geven in de kosten van verzuimbeleid en die de kostenbeheersing mede kunnen ondersteunen. Aangezien de geautomatiseerde registratie van verzuimgevallen onder de Wet Persoonsregistratie (WPR) valt, geniet de privacy-gevoelige informatie een zekere bescherming. Alle programma's voorzien hierin door de mogelijkheid tot beveiliging te bieden, gekoppeld aan selectieve toekenning van bevoegdheden voor de verschillende gebruikers door het onderscheiden van diverse autorisatieniveau's.

Resultaten samengevat

Van 19 verzuimmodules binnen personeelsinformatiesystemen is nagegaan op welke wijze deze het ziekteverzuim registreren en welke wenselijke informatie kan worden verkregen op basis van de geregistreerde gegevens. Van de 19 verzuimprogramma's zijn er 16 nader beschreven. De overige drie bleken sterk gebaseerd op tijd- en aanwezigheidsregistratieprogramma's, waarin ziekteverzuim als een reden van afwezigheid wordt beschouwd.

Door middel van een testbestand met potentiële problematische verzuimgevallen (jaargrensoverschreiding, partieel verzuim en dergelijke) is van 16 programma's nagegaan hoe deze verzuimgevallen in de registratie opnemen en wat de kwaliteit is van de informatie die hiermee wordt verworven. Wat de berekeningswijze van het testprotocol betreft, is een berekeningsmethode gehanteerd die uitgaat van de momenteel geldende landelijke richtlijnen voor verzuimregistratie. Deze richtlijnen worden door drie toonaangevende instituten in Nederland op het gebied van ziekte-

verzuim en verzuimregistratie gehanteerd (TNO/PG, SVr, NIA). (De SVr heeft eind 1994 opdracht gegeven aan een werkgroep om na te gaan op welke wijze landelijke verzuimcijfers kunnen worden verzameld. Het NIA maakt deel uit van deze werkgroep.)

We willen opmerken dat mogelijk andere definities van verzuimgrootheden en het genereren van andere overzichten dan hier genoemd, zinvol kan zijn. Dit hangt af van de doelstelling van het registreren van verzuim. Met andere woorden: wordt verzuim geregistreerd vanwege de behoefte aan informatie vanuit bijvoorbeeld een bedrijfseconomisch, een roostertechnisch of verzuimtechnisch perspectief? In deze studie is uitgegaan van dit laatste perspectief: de geregistreeerde gegevens moeten leiden tot informatie met het oog op een adequate verzuimbeheersing en verzuimbegeleiding.

Omwille van de leesbaarheid rapporteren we in deze conclusie alleen in algemene termen over de bevindingen van de verzuimmodules. Voor een weergave van de exacte mogelijkheden per verzuimmodule wordt de lezer verwezen naar de verschillende tabellen in de voorgaande paragrafen.

Verzuimkengetallen

Ten eerste is nagegaan of de verzuimmodules gebruik maken van *verzuimkengetallen* en zo ja, op welke wijze deze zijn *gedefinieerd*. Alle verzuimprogramma's maakten gebruik van de kengetallen meldingsfrequentie, verzuimpercentage en verzuimduur, al dan niet ingedeeld in verzuimduurklassen.

De meeste verzuimmodules volgen de berekeningswijze voor het verzuimpercentage conform de landelijke richtlijnen. De samenstelling van het kengetal meldingsfrequentie week echter bij ongeveer de helft van de modules af van de gewenste berekening. Op grond van de berekening van deze modules ontstaat een relatief hoge meldingsfrequentie. Een gevolg van de gehanteerde berekeningswijzen van de meldingsfrequentie is dat de gemiddelde verzuimduur gemiddeld korter leek te zijn dan deze feitelijk was. Dit bevat het risico dat de ernst van de achterliggende oorzaken van verzuim wordt onderschat (een ernstige oorzaak van ziekteverzuim leidt immers tot relatief langdurig verzuim).

Lokaliseringsfunctie

Een tweede aandachtspunt betreft informatie over het optreden van verzuim op bepaalde plaatsen in het bedrijf: de *lokaliseringsfunctie*. In hoeverre leveren de verschillende systemen bedrijfsgerichte overzichten, waarin het ziekteverzuim wordt gerelateerd aan organisatiekenmerken en kenmerken van personele groepen? De meeste personeelsinformatiesystemen beschikken niet over

een standaardprocedure die het ziekteverzuim koppelt aan organisatiekenmerken of kenmerken van het personeelsbestand. Vele overzichten moeten ad hoc worden aangestuurd. Een standaardinstelling voor het produceren van tabeluitvoer is betrouwbaarder, omdat de verzuimcijfers die zijn weergegeven naar eenmaal ingestelde selecties en eventuele categorieën wekelijks, maandelijks, per kwartaal of bijvoorbeeld per jaar met elkaar vergeleken kunnen worden. Een aantal programma's genereert overzichten die niet praktisch en niet overzichtelijk zijn. Bijvoorbeeld wanneer per geselecteerd criterium alleen lijstuitvoer mogelijk is, waardoor verschillende lijsten, één per pagina, naast elkaar moeten worden gelegd om verschillen of overeenkomsten te constateren. Kruistabellen als uitvoerformaat genieten de voorkeur als praktisch bedrijfsgericht verzuimoverzicht.

Een weergave van het verzuim naar personele groepen, bijvoorbeeld leeftijds groepen, is mogelijk voor twee kenmerken: namelijk leeftijd (of geboortedatum) en geslacht. Ook hier is wel verbetering mogelijk in het standaardiseren van de overzichten en in de uitvoerformaten. Slechts weinig verzuimmodules geven overzichten weer, waarin het ziekteverzuim wordt weergegeven naar opleiding of opleidingsniveau en burgerlijke staat. De laatste is overigens alleen van statistische waarde en vormt qua verzuimbeleid of sociaal beleid geen aangrijpingspunt.

Signaleringsfunctie

Een derde belangrijke eigenschap van een verzuimmodule zou moeten bestaan uit de mogelijkheid om verzuimgevallen of problematische verzuimers te *signaleren*. Meer dan de helft van de onderzochte modules is min of meer in staat om het verzuim van individuele werknemers in kaart te brengen. Toch voldoen slechts zes van de 16 programma's aan alle wensen op dit gebied. Verwacht wordt dat bij een aantal van de modules de aanpassingen redelijk snel te realiseren zijn. De functie van deze overzichten is onder andere van wezenlijk belang voor een indicatie van bijvoorbeeld de gewenste dagelijkse sociaal-medische begeleiding. Geconstateerd is dat bij een groot aantal programma's deze functie momenteel niet kan worden aangewend. Dit heeft gevolgen voor het signaleren van (problematische) verzuimers en voor de behoefte aan verzuimbegeleiding.

Zwangerschaps- en bevallingsverlof

Een vertekening van het ziekteverzuim treedt op wanneer bepaalde vormen van verlof, zoals het *zwangerschaps- en bevallingsverlof* (van 16 weken), automatisch tot het ziekteverzuim worden gerekend. Sinds enige tijd is het bij vele systemen mogelijk om naar

wens het zwangerschap- en bevallingsverlof wel of niet tot het verzuim te rekenen. Drie van de 16 onderzochte programma's bieden geen keuzemogelijkheid om het ziekteverzuim inclusief of exclusief dit verlof te berekenen. Bij één programma is de berekening automatisch exclusief het verlof, bij de twee andere juist inclusief. Duidelijk is dat in alle gevallen moet worden vermeld of de officiële verlofperiode van 16 weken in het verzuimcijfer is opgenomen of niet, aangezien dit het langdurig verzuim voor een aanzienlijk deel beïnvloedt. Overigens worden ziek- en herstelmeldingen in de periode buiten de verlofdagen om (voorafgaand aan of na beëindiging van het verlof) momenteel gewoon tot het ziekteverzuim gerekend. Doordat het eigen risico van werkgevers gedurende de eerste zes (twee) weken niet van toepassing is als het ziekteverzuim is gerelateerd aan zwangerschap, is het niet uitgesloten dat in de toekomst apart aandacht wordt besteed aan registratie van ziekte gerelateerd aan zwangerschap.

Partieel verzuim

Een tweede mogelijk oorzaak van over- dan wel onderregistratie van ziekteverzuim is het *partiële verzuim*. Bij twee verzuimmodules is het niet mogelijk een gedeeltelijke ziekmelding ook als een gedeeltelijke afwezigheid mee te laten tellen. Het ziekteverzuim lijkt daardoor hoger dan het feitelijk is. Bij negen programma's wordt een procentuele ziekmelding wel automatisch naar rato meegerekend. Bij vijf systemen bestaat weliswaar de mogelijkheid om een gedeeltelijke ziekmelding te registreren. Echter, bij berekening van het ziekteverzuim wordt deze informatie niet meegenomen. Ook hier ontstaat een hogere opgave van ziekteverzuim dan feitelijk het geval is. Voor een realistische weergave van het verzuim moet het partiële verzuim, het is tenslotte een gedeeltelijke non-productiviteit, ook als zodanig in de berekeningen worden meegenomen. Tijdelijke werkzaamheid op basis van bijvoorbeeld een therapeutische arbeidsplaats (waarvoor een uitkering wordt ontvangen) valt buiten deze beschouwing.

Ontwikkelingen

Tot slot stippen we een aantal recente ontwikkelingen aan, dat consequenties kan hebben voor de informatiebehoefte van bedrijven met betrekking tot ziekteverzuim. Ziekteverzuim wordt sinds begin 1994 steeds meer tot de verantwoordelijkheid van werkgevers en werknemers gerekend. De taken van de overheid op dit aspect van de sociale zekerheid nemen af, zoals in de nieuwe wetgeving (wet TZ en de Arboret) is vastgelegd. Om die redenen kan het wenselijk zijn om andere eisen te stellen aan verzuimregistratieprogramma's. Bijvoorbeeld: door deze wettelijke veranderingen neemt de be-

hoefte toe aan vergelijking van verzuimcijfers met bedrijven binnen dezelfde branche, maar ook aan informatie over de ontwikkeling van het bedrijfseigen ziekteverzuim en de na te streven normen (bijvoorbeeld qua personele samenstelling of qua historisch verzuim). In een beperkt aantal verzuimmodules is een voorzichtig begin gemaakt met het genereren of berekenen van normcijfers of met het 'invoeren' van branchecijfers.

Een andere ontwikkeling die uit klantencontacten van het NIA is gebleken, is dat het management op zoek is naar structurele informatie over de kosten van verzuim, gerelateerd aan de kosten van verzuimbesteding. Kosten van het ziekteverzuim komen nu ook voor een deel rechtstreeks ten laste van de werkgevers, als gevolg van de verplichte loondoorbetaling van minimaal 70 procent. Hoe de verdiensten van het voorkómen en terugdringen van ziekteverzuim zich verhouden ten opzichte van de kosten van de investeringen, is een interessant gegeven voor bedrijven. Het is mogelijk dat een bedrijf enorm veel moet investeren om het ziekteverzuim op een bepaald streefniveau te krijgen, terwijl de baten van dat lage verzuim niet meer opwegen tegen de noodzakelijke investeringen. De verzuimmodules zijn momenteel niet tot nauwelijks in staat een kosten- en batenanalyse uit te voeren.

Een andere financiële kwestie betreft de kosten en verdiensten als gevolg van de bonus/malusregelgeving. Hoewel juridisch gezien deze regelgeving (onderdeel van de wet Terugdringing ArbeidsongeschiktheidsVolume - TAV) niet direct consequenties heeft wanneer beroep wordt aangetekend tegen de malustoekening, is het belangrijk om als bedrijf inzage te hebben in de verdiensten wanneer een ex-arbeidsongeschikte in dienst komt of blijft versus de kosten van een werknemer die in aanmerking komt voor een WAO-uitkering. Slechts één verzuimmodule biedt de mogelijkheid om de kosten van bonus-malusmaatregel te berekenen.

Een laatste aandachtspunt is de registratie van privacy-gevoelige informatie, zoals is vastgelegd in de Wet op de Persoonsregistratie (WPR). Aangezien de geautomatiseerde registratie van verzuimgevallen onder de WPR valt, behoren privacy-gevoelige gegevens een zekere bescherming te genieten. Alle programma's maken de toegang tot het systeem persoonsgebonden, door het toekennen van wachtwoorden. Daarnaast bieden alle onderzochte systemen de mogelijkheid om bevoegdheden selectief toe te kennen, bijvoorbeeld raadpleeg- en/of mutatiebevoegdheid, doordat diverse autorisatieniveaus kunnen worden onderscheiden.

Verzuimmodules van personeelsinformatiesystemen zijn grotendeels in staat de meest basale gegevens over ziekteverzuim te registreren. Het is in redelijke mate mogelijk om het ziekteverzuim te lokaliseren (waar in de organisatie zit het verzuimprobleem?), maar in mindere mate is het ziekteverzuim te signaleren (wie heeft aandacht of begeleiding nodig?). Er zijn nieuwe ontwikkelingen, die om sturingsinformatie van een andere orde vragen. De verzuimprogramma's komen slechts ten dele tegemoet aan de veranderde informatiebehoefte. Aangezien werkgevers en werknemers in toenemende mate verantwoordelijk zijn voor het ziekteverzuim van een organisatie, is het wenselijk om via registratie over informatie te beschikken, op grond waarvan een zinvol verzuimmanagement kan worden ontwikkeld. Naast optimaliseren van de bestaande programma-onderdelen is het raadzaam om organisaties een programma aan te bieden, dat uitgaat van de verantwoordelijkheid van de organisatie en dat anticipeert op de ontwikkelingen. Te denken valt bijvoorbeeld aan de vanaf 1996 voor bedrijven verplichte aansluiting bij arbodiensten en de functie van verzuiminformatie in dat kader. Producenten van personeelsinformatiesystemen kunnen een uitgesproken zinvolle rol spelen ter ondersteuning van verzuimmanagement.

LITERATUUR

Alaerds, P. (1994). De zes V's van verzuimmanagement. *Personeelbeleid*, 30, 61-63.

AW-V/FNV (1994). *Sociaal-medische begeleiding. Een model voor ziekteverzuimbeleid in de praktijk*. Red. P. Buijs. Haarlem/Amsterdam: Algemene Werkgevers-Vereniging AW-V, Industriebond FNV, NIA.

Dijk, F.J.H. van, M. van Dormolen, M.A.J. Kompier, & T.F. Meijman, (1990). Herwaardering model belasting - belastbaarheid. *Tijdschrift voor Sociale Gezondheidszorg*, 68, 3-10.

Geurts, S.A.E. (1994). *Absenteeism from a social psychological perspective*. Proefschrift: Katholieke Universiteit Nijmegen.

Heemskerk, F.P.M., D.J. Klein-Hesselink, H.J. Kruidenier & A.M.H. Reuling (1993). *Aanpak ziekteverzuim*. Amsterdam: NIA.

Heemskerk, F. (1994). Verzuimbeheersing: meer dan ad hoc beleid; systematische aanpak van ziekteverzuim. *Arbeidsomstandigheden*, 70, pag. 83-85.

Hopstaken, L.E.M. (1994). *Willens en wetens: ziekmelden als bereideneerd gedrag*. Proefschrift: Rijksuniversiteit Groningen.

Hopstaken, L. & M. Knotter (1994). Personeelsinformatiesystemen en verzuimregistratie; mogelijkheden bekeken en vergeleken. *Personeelbeleid*, 9, 50-55.

Klein Hesselink, D.J. *Arbeidsongevallen 1993: jaarcijfers op basis van NIA-Arbeidsongevallenregistratie*. Amsterdam: NIA.

Knotter, M. & T.J. Veerman (1994). *Verzuimregistratie op de PC. Geautomatiseerde verzuimregistratie: programma's bekeken en vergeleken*. Amsterdam: NIA.

Knotter, M. & T.J. Veerman (1994b). Voorkom dat verzuimbeleid wegzakt in drijfzand; Meten is weten en Inzicht is Overzicht. *Arbeidsomstandigheden*, 70 (4), 211-213.

Knotter, M. & T.J. Veerman (1994c). Zelf ziekteverzuim analyse-
ren; Tips en Trucs. *Arbeidsomstandigheden*, 70 (7/8), 413-416.

Knotter, M., M. de Feijter & H. Kruidenier (1995). *Wat kost ver-
zuimbeleid?; Een model voor het berekenen van kosten en baten*.
Den Haag: min. SZW.

Kompier, M.A.J., F.M.G. Marcelissen (1995) *Handboek werkstress:
Systematische aanpak voor de bedrijfspraktijk*. Amsterdam: NIA.

Kwantes, J.H., L. Hoogendijk (1994). *De Arbowet compleet: toe-
lichting/wettekst/literatuurlijst/register*. Amsterdam: NIA.

Philipsen, H. (1969). *Afwezigheid wegens ziekte: onderzoek naar
oorzaken van verschillen in ziekteverzuim tussen 83 middelgrote
bedrijven*. Groningen: Wolters-Noordhoff.

Reuling, A.M.H. (1993). Ziekteverzuimregistratie. In: Heemskerk
et al. (1993). *Aanpak ziekteverzuim*. Amsterdam: NIA.

Smulders, P.G.W. (1984). *Balans van 30 jaar verzuimonderzoek*.
Leiden: NIPG/TNO.

Stevens, T. (1994). *Handleiding Risico-Inventarisatie: van vragen-
lijst tot verbetering*. Amsterdam: NIA.

Teulings, A.W.M. (1994a). *Het gebruikersoordeel over de kwaliteit
van PI-systemen*. Leiden: AAO.

Teulings, A.W.M. (1994b). De kwaliteit van personeelsinformatie-
systemen. *Gids voor Personeelsmanagement*, 10, 38-45.

Veerman, T.J. & M. Knotter (1994). Verzuimregistratie op de PC;
Verzuimfloppe in soorten en maten. *Gids voor Personeelsma-
nagement*, 5, 59-62.

Veerman, T.J. & V.Chr. Vrooland (1990). Verzuimbeleid in het be-
drijf: van weten naar doen. In: P.G.W. Smulders & T.J. Veerman
(Red.) *Handboek Ziekteverzuim. Gids voor de bedrijfspraktijk*.
's Gravenhage: DELWEL.

Vrijhof, B.J. (1990). Ziekteverzuimregistratie in het bedrijf. In:
P.G.W. Smulders & T.J. Veerman (Red.) *Handboek ziekteverzuim*.
Gids voor de bedrijfspraktijk. 's Gravenhage: DELWEL.

BIJLAGE 1

LEVERANCIERS VAN DE ONDERZOCHE SYSTEMEN

Allshare BV

Jupiterstraat 63
2132 HC Hoofddorp
Tel. 02503 - 20 030

ADP Nederland BV

Postbus 2000
2900 BA Capelle a/d IJssel
Tel. 010 - 459 8249

CGI-Systems

Postbus 8476
3503 RL Utrecht
Tel. 030 - 41 45 11

CNT-Systems BV

Postbus 1100
2400 BC Alphen a/d Rijn
Tel. 01720 - 24 367

Consist Business Applications BV

Burg. Verderlaan 13
3454 PE De Meern
Tel. 03406 - 93 255

Computer Beheer BV

Postbus 1446
7500 BK Enschede
Tel. 053 - 30 20 50

Computer Management Group BV

Postbus 91
1180 AB Amstelveen
Tel. 020 - 64 37 121

NV Get

Antwerpsesteenweg 107
B-2390 Oostmalle / België
Tel. 00 - 32 3 312 92 30
of:

Get Nederland

Bisonspoor 1222
3605 KZ Maarssenbroek
Tel. 03465 - 61264

GSI Ressource

Raketstraat 64
B-1130 Brussel/België
00 - 02 245 30 90

IBM Nederland NV

Postbus 60
2700 AB Zoetermeer
Tel. 079 - 22 36 95

K2* Informatie Systemen BV

Postbus 549
3440 AM Woerden
(inmiddels failliet)

Kennys Automatisering

Coenecoop 4e
2741 PG Waddinxveen
Tel. 01828 - 31 818

De Raaf & van der Meulen

Postbus 82
1850 AB Heiloo
Tel. 02205 - 3803

RAET Decentrale Overheid

Postbus 1495
3800 BL Amersfoort
Tel. 030 - 50 65 06

SAP Nederland BV

Bruistensingel 460
5232 AG Den Bosch
Tel. 073 - 48 55 60

**RAET Salarissen en Personeels-
informatie**

Plotterweg 38
3821 BB Amersfoort
Tel. 033 - 50 46 44

De Vries Automatisering

Van Speijkstraat 39
5151 MD Drunen
Tel. 04163 - 74 978 /
05190 - 97 259

Ross Systems Nederland BV

Europalaan 406
3526 KS Utrecht
Tel. 030 - 88 84 54

AANDACHTSPUNTEN VOOR BESCHRIJVING VAN VERZUIMPROGRAMMATUUR

1 Technische specificaties

- 1.1 Algemene bijzonderheden als: auteur/uitgever, (voor zover relevant) programmeertaal, pakket waar het programma deel van uitmaakt. Verkrijgbaarheid, beperkingen (bijvoorbeeld: alleen voor een bepaalde sector). Prijs van het pakket en van de helpdesk. Wat kosten updates van het pakket?
- 1.2 Beoogde doelgroep en doelstellingen van het pakket.
- 1.3 Hoe verloopt de installatieprocedure? Hoeveel moeite en tijd kost dit?
- 1.4 Minimaal vereiste hardware en software configuratie.
- 1.5 Hoeveelheid diskruimte dat het programma zal innemen, en het aantal floppy's dat het programma kost. Diskruimte uitgesplitst naar:
 - Programma en noodzakelijke hulpfiles.
 - Data, indexfiles, e.d.; afhankelijk van bestandsgrootte.
- 1.6 Welke printerdefinities zijn aanwezig? Worden de belangrijkste printers (Epson, HP Laserjet, Postscript/Apple Laserwriter, ascii) ondersteund?
- 1.7 Rekensnelheid: voor een klein (0-50), middelgroot (50-200) en groot (200+) bedrijf. Zo mogelijk: hierbij wat cijfers (hoelang duurt het om overzichten te maken, hoelang duurt het om een nieuw verzuimgeval in te voeren, enz). Wanneer dit niet mogelijk is: een globale indicatie (seconden/minuten).
- 1.8 Wijze van opslag (bijvoorbeeld: dbase bestand, ascii bestand, eigen systeem). Is deze opslag beschermd, bijvoorbeeld door encryptie, of eenvoudig te lezen?
- 1.9 Welke import/exportmogelijkheden zijn er: bijvoorbeeld ascii/dbase/lotus, enz.
- 1.10 Overige sterke en zwakke punten.

2 Inhoudelijke mogelijkheden en correctheid

- 2.1 Algemene bijzonderheden (bijvoorbeeld: opvallend veel mogelijkheden. enz.).
- 2.2 Welke kenmerken kunnen worden ingevoerd, en welke *moeten* worden ingevoerd? (persoons-, functie-, afdelings-,

- bedrijfskenmerken)? Is het mogelijk om zelf kenmerken te definiëren? Gebeurt analyse en rapportage in termen van kalender of van werkdagen, en is dit in te stellen?
- 2.3 Welke kenmerken zijn ook te gebruiken voor uitsplitsingen en kruistabellen? Welke alleen voor lijstuitvoer? Welke nergens voor?
 - 2.4 Op welke kenmerken worden categorisering toegepast? Waar zijn deze op gebaseerd (bijvoorbeeld: SBI)? Is er een codelijst ingebouwd in het programma?
 - 2.5 Welke kenmerken van het verzuim worden ingevoerd (bijvoorbeeld soort verzuim, (leken)diagnose)? Is het mogelijk om overgangen binnen een verzuimgeval (bijvoorbeeld: van zwangerschapsverlof naar gewoon verzuim) overgangen te definiëren?
 - 2.6 Welke uitvoer formaten worden ondersteund? (op scherm, op printer, naar disk als ascii- bestand, als WP-bestand, enz.)
 - 2.7 Verzuimlijsten: met welke kenmerken? Is dit flexibel te definiëren?
 - 2.8 Kengetallen en statistiek: (met betrekking tot het volgende ook de correctheid nagaan)
 - Welke kengetallen? (Verzuimpercentage, meldingsfrequentie, gemiddelde verzuimduur, duurklassen)
 - Welke definities worden gehanteerd? Zijn hier keuzemogelijkheden in? Onderlinge harmonisatie tussen definities?
 - Is het mogelijk om een onderscheid tussen soorten verzuim te maken? Met name met/zonder zwangerschap en partieel verzuim.
 - Zelf instelbare grenzen?
 - Kalenderdagen of werkdagen, is dit instelbaar? Is omrekening mogelijk?
 - Wat gebeurt er met verzuim langer dan 52 weken?
 - Wordt partieel verzuim meegerekend? Is dit in te stellen?
 - 2.9 Is het mogelijk om norm of streefcijfers te berekenen? Hoe worden deze becijferd?
 - 2.10 Is het mogelijk om (direct of indirect) te standaardiseren? Op welke kenmerken en naar welke standaardverdeling?
 - 2.11 Is het mogelijk om norm of streefcijfers te berekenen? Hoe worden deze becijferd?
 - 2.12 Worden personeelsmutaties goed verwerkt (dynamische toewijzing van mutatie, datum) of wordt de toestand voor mutaties weggegooid?
 - 2.13 Historische overzichten correct in verband met mutaties?
 - 2.14 Is het mogelijk om meldingen voor de bedrijfsverenigingen te printen? Worden deze ook door de bedrijfsverenigingen geaccepteerd?

- 2.15 Welke mogelijkheden heeft het programma voor gebruik als dossier, en als hulpmiddel bij sociaal-medische begeleiding? (afsprakenlijsten, attendeerfunctie bij overgang na zes weken, enz).
- 2.16 Is het combineren van afdelingen en/of vestigingen mogelijk?
- 2.17 Overige sterke en zwakke punten.

3 Gebruikersgemak

- 3.1 Algemene opmerkingen. Bijvoorbeeld: "ziet er mooi uit", "veel schermen met volle informatie", "weinig flexibel: de computer bepaalt wat er moet gebeuren".
- 3.2 Handmatige invoer handig:
 - Voor nieuwe gebruikers van het programma? (goede instructies, duidelijke schermen, e.d.).
 - Voor ervaren gebruikers? (de mogelijkheid veel tegelijkertijd te kunnen doen, shortcuts, niet te veel afzonderlijke schermen).
- 3.3 Is retrospectieve invoer handig (bijvoorbeeld: geen problemen met bijvoorbeeld "werknemer al uit dienst", invoer niet mogelijk)?
- 3.4 Is de dagelijkse invoer makkelijk/logisch?
- 3.5 Consistentiecontroles:
 - Verzuimgeval na uitdiensttreding
 - Zwangerschaps-/bevallingsverlof bij mannen
 - Verzuimgeval tijdens lopend geval
 - Controle op bestaanbaarheid sofinummer
 - Andere rangecontroles/waarschuwingen (bijvoorbeeld: geboortjaar eerder dan 1920)
- 3.6 Is automatische afsluiting het geval bij uitdienst en/of WAO?
- 3.7 Is de lijstuitvoer handig, goed instelbaar, overzichtelijk?
 - Voor nieuwe gebruikers van het programma? (goede instructies, duidelijke schermen, e.d.).
 - Voor ervaren gebruikers? (de mogelijkheid veel tegelijkertijd te kunnen doen, shortcuts, niet te veel afzonderlijke schermen)
- 3.8 En de statistische uitvoer?
 - Voor nieuwe gebruikers van het programma? (goede instructies, duidelijke schermen, e.d.).
 - Voor ervaren gebruikers? (de mogelijkheid veel tegelijkertijd te kunnen doen, shortcuts, niet te veel afzonderlijke schermen)
- 3.9 En de grafische mogelijkheden?
 - Voor nieuwe gebruikers van het programma? (goede instructies, duidelijke schermen, e.d.).

- Voor ervaren gebruikers? (de mogelijkheid veel tegelijkertijd te kunnen doen, shortcuts, niet te veel afzonderlijke schermen)
- 3.10 Is de handleiding duidelijk, volledig, en correct?
- Technisch
 - Inhoudelijk (t.a.v. verzuiminterpretatie en -beleid)
 - Zowel voor technisch onderlegde gebruikers als voor minder onderlegden?
- 3.11 Is er een helpdesk aanwezig?
- Technisch
 - Inhoudelijk (t.a.v. verzuiminterpretatie en -beleid)
- 3.12 Is er een goede ingebouwde helpfunctie?
- Technisch
 - Inhoudelijk (t.a.v. verzuiminterpretatie en -beleid)
 - Zowel voor technisch onderlegde gebruikers als voor minder onderlegden?
- 3.13 Password-beveiliging tegen privacy-schending; autorisatie niveaus?
- 3.14 Overige sterke en zwakke punten.

4 Relevantie en conclusies

- 4.1 Uitvoer beleidsrelevant? Kunnen bedrijven er ook wat mee?
- 4.2 Voor wat voor soort bedrijven is het programma geschikt?
- 4.3 Geven handleiding en programma voldoende informatie om een verzuimbeleid op te zetten of is daar andere programmatuur en/of literatuur bij nodig?
- 4.4 Sluit het programma aan bij andere registraties (harmonisatie met bij voorbeeld BV-definities uit het oogpunt van vergelijkbaarheid, referentiecijfers, e.d.)
- 4.5 Is het programma geschikt om gegevens eruit af te tappen voor een referentiebestand?
- 4.6 Overige sterke en zwakke punten.

Wie een zinvol en effectief verzuimbeleid wil voeren, ontkomt er niet aan allereerst voor een deugdelijke verzuimregistratie te zorgen. Grotere bedrijven hebben voor ondersteuning van hun personeelsbeleid vaak een personeelsinformatiesysteem. De kwaliteit van de verzuim-modules van deze systemen is echter nooit kritisch bekeken. Wat bieden de bekendste systemen nu eigenlijk op het terrein van ziekteverzuim? In hoeverre is de informatie bruikbaar voor verzuimmanagement? Het NIA deed een vergelijkend onderzoek. Deze uitgave doet verslag. Van 16 personeelsinformatiesystemen wordt op een rij gezet of ze betrouwbare informatie geven voor verzuimmanagement.

ANDERE NIA-UITGAVEN OVER VERZUIM

- Verzuimregistratie op de PC; geautomatiseerde verzuimregistratie: programma's bekeken en vergeleken.
- Aanpak ziekteverzuim: beter inzicht in wetgeving, registratie, kosten en achtergronden van verzuim.
- Arbeidsongevallen 1993: jaarcijfers op basis van NIA-Arbeidsongevallenregistratie.
- Willens en wetens: ziekmelden als beredeneerd gedrag.