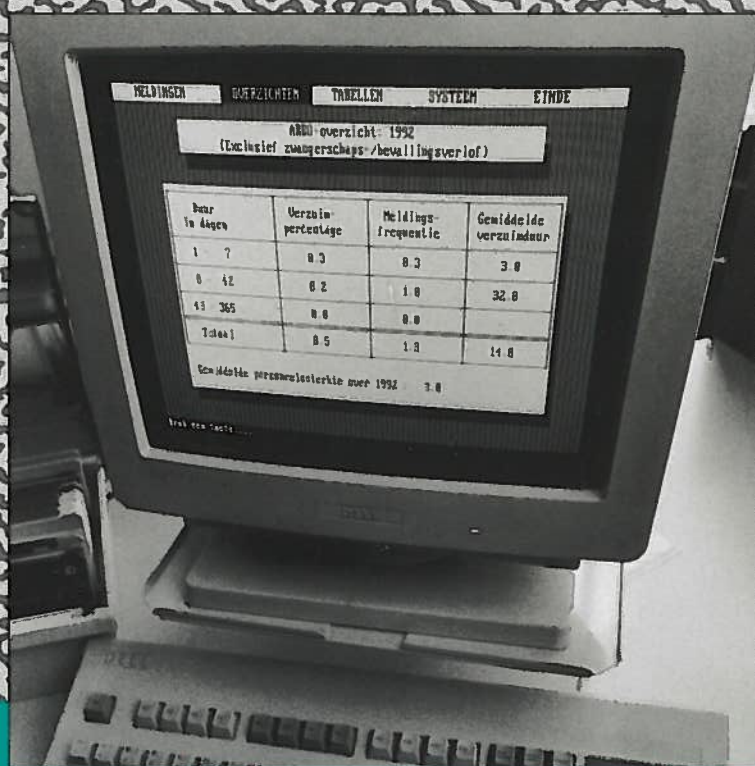


VERZUIMREEKS



VERZUIMREGISTRATIE OP DE PC

Geautomatiseerde
verzuimregistratie:
programma's
bekeken en vergeleken

Marcel Knotter
Theo Veerman

NIA

VERZUIMREGISTRATIE OP DE PC

Geautomatiseerde verzuimregistratie:
programma's bekeken en vergeleken

Marcel Knotter
Theo Veerman

Amsterdam, maart 1994

NEDERLANDS INSTITUUT VOOR ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN NIA

Uitgave van het Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden NIA

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG

Knotter, Marcel

Verzuimregistratie op de PC : geautomatiseerde verzuimregistratie: programma's bekeken en vergeleken / Marcel Knotter, Theo Veerman. - Amsterdam : Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden NIA

Onderzoek in samenw. met Bureau AS/*tri*. - Met lit. opg.

ISBN 90-6365-075-2

Trefw.: ziekteverzuim ; registratie ; computerprogramma's.

Omslagfoto: Chris Pennarts

Te bestellen bij:

NIA, afdeling Verkoop

Postbus 75665

1070 AR Amsterdam

Tel. (020) 54 98 404/465

Fax. (020) 64 43 102

Copyright © 1994 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
DEEL 1: VERZUIMREGISTRATIE: WAAROM EN HOE?	9
Registratie van verzuim: waarom?	10
Registratie van verzuim: hoe?	12
Onderzochte verzuimfloppe	14
Globaal overzicht van (on)mogelijkheden van verzuimfloppe	14
Verzuimregistratie via de bedrijfsvereniging	21
Registratie door bedrijfsverenigingen in de nabije toekomst	24
Conclusies	27
DEEL 2: VERZUIMFLOPPEN NADER BEKEKEN	31
Beoordelingscriteria	32
Werkwijze	33
Onderzochte verzuimfloppe	33
Algemene kenmerken van de verzuimfloppe	37
Beschikbaarheid en juistheid van de gebruikte verzuimgrootheden	37
Mogelijkheden om individu-gerichte overzichten te maken	44
Mogelijkheden om bedrijfsgerichte statistische overzichten te maken	46
Gebruikersgemak en ondersteuning bij de verzuimfloppe	50
Aanwezigheid van extra mogelijkheden	52
Technische specificaties van de verzuimfloppe	54
Nog eenmaal alles op een rij	56
Bijlage: Aandachtspunten voor de beschrijving van verzuimprogrammatuur	60
Literatuur	64

VOORWOORD

Het registreren van het ziekteverzuim is een onmisbaar onderdeel van een adequaat verzuimbeleid. Steeds meer bedrijven stellen zich dan ook de vraag op welke wijze ze het ziekteverzuim zouden kunnen registreren. Deze vraag was voor het Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden NIA aanleiding om in samenwerking met Bureau AS/*tri* te starten met een inventarisatie van in Nederland bekende verzuimregistratie-systemen voor de PC. Het is de bedoeling dat dit overzicht een hulpmiddel is voor bedrijven die overwegen om een verzuimregistratie-programma aan te schaffen.

Een overzicht van verzuimregistratie-programma's, zoals deze uitgave, is nooit af. De ontwikkelingen in de dynamische wereld van de 'verzuimfloppe' gaan zo snel, dat nieuwe produkten en nieuwe versies van bestaande produkten elkaar in snel tempo opvolgen. De auteurs willen gebruikers van verzuimregistratie-programmatuur verzoeken ervaringen met programma's aan hen door te geven. Hiermee kan op termijn een nieuw en wellicht vollediger overzicht verschijnen. Zij willen ook bestaande en nieuwe producenten van verzuimregistratie-systemen oproepen hun produkten ter inzage aan het NIA toe te sturen, zodat nieuwe overzichten een actueel beeld geven van verzuimregistratie-systemen in Nederland.

Dit rapport had niet kunnen verschijnen zonder de financiële medewerking van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Wij willen het ministerie, en in het bijzonder de heer drs. J.M. Nas, hiervoor bedanken. Tevens is een dankwoord op zijn plaats voor de leveranciers van de hier besproken verzuimprogramma's. Wij willen hen bedanken voor het gevraagd en ongevraagd toezenden van de verzuimprogramma's.

Het onderzoek is uitgevoerd door een team van medewerkers van het NIA en Bureau AS/*tri*. Het team bestond uit drs. M. Knotter (projectleider, NIA), drs. T. Veerman (AS/*tri*), dr. F. Marcelissen, drs. F. Verboon en mevrouw drs. L. Hopstaken (de laatste drie zijn onderzoekers bij het NIA).

Amsterdam, maart 1994

Prof. Dr. J.T. Allegro

Algemeen directeur Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden NIA

DEEL 1:

VERZUIMREGISTRATIE: WAAROM EN HOE?

De invoering van de nieuwe Arbowet en de Wet terugdringing ziekteverzuim per 1 januari 1994 zal veel bedrijven stimuleren om op één of andere manier het ziekteverzuim te gaan registreren. Bij diverse bedrijven bestaan reeds diverse vormen van verzuimregistraties. Uit een onderzoek van de Loontech-nische Dienst van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid blijkt dat ongeveer een kwart van alle bedrijven op dit moment gebruik maakt van een systematische ziekteverzuimregistratie.

Uiteraard kunnen bedrijven op verschillende manieren het verzuim registre-ren. Een eenvoudig onderscheid is bijvoorbeeld het handmatig registreren te-genover het vastleggen van het verzuim via daartoe ontwikkelde verzuim-registratie-programma's. De verwachting is dat de afzetmarkt voor dergelijke software, gezien de wettelijke maatregelen, verder zal groeien.

Van diverse kanten worden al verzuimregistratie-programma's aangeboden; soms als afzonderlijk werkende pakketten, soms als onderdeel van perso-neelsregistratie-systemen. Zowel softwarehuizen en bedrijfsverenigingen als werkgeversorganisaties zijn op het vlak van de 'stand-alone'-pakketten actief. Tot nu toe is er slechts weinig bekend over de kwaliteit en de verspreiding van de aangeboden verzuimregistratie-systemen. De informatiebehoefte bij bedrijven over met name de kwaliteit van deze systemen is groeiende. Dit blijkt uit de grote hoeveelheid vragen die aan het NIA over dit onderwerp gesteld worden. Het NIA heeft in samenwerking met Bureau AS/*tri* een in-ventarisatie uitgevoerd naar verzuimregistratie-systemen. Doel van deze in-ventarisatie was een overzicht te maken van de in Nederland aanwezige verzuimregistratie-systemen per eind 1993.

Deze uitgave presenteert de resultaten van de inventarisatie. Het bestaat uit twee delen. *Deel 1* gaat in op de wenselijkheid van ziekteverzuimregistratie en de manieren waarop dit kan gebeuren. Kort worden de globale mogelijk-heden vermeld die zogenaamde 'verzuimfloppen' bieden voor verzuimregi-stratie. Deze mogelijkheden worden vergeleken met de verzuimregistratie zo-als die door de bedrijfsverenigingen wordt aangeboden, die (via de ziekwet-administratie) hiermee inzicht krijgen in het verzuim op bedrijfs-niveau.

Deel 2 biedt een uitgebreid overzicht van acht verzuimregistratie-systemen

voor de personal computer (PC). Een team van deskundigen heeft deze verzuimfloppen beoordeeld op diverse onderdelen. Ter vergelijking wordt in deel II een uitgebreid overzicht geboden van de (on)mogelijkheden van de verzuimfloppen.

Wie denkt dat dit overzicht het antwoord biedt op de vraag *Wat is de beste verzuimflop?* komt bedrogen uit. Keurmerken zoals 'beste koop' of 'voordelige keus' worden hier niet gegeven. Het overzicht probeert de potentiële gebruiker te helpen bij het kiezen van een programma door aan te geven wat programma's wel en niet kunnen. Wat een potentiële gebruiker zelf wel en niet *wil* is echter minstens zo belangrijk als datgene wat de verzuimfloppen kunnen. We hebben geprobeerd in de beschrijvingen aan te geven wat wij relevant vinden. Belangrijk is dat de bedrijven zelf ook nadenken over hun wensen ten aanzien van ziekteverzuimregistratie.

Registratie van verzuim: waarom?

Ziekteverzuim is tegenwoordig meer nog dan voorheen een merkbare kostenpost voor bedrijven. Ook vroeger bracht verzuim aanzienlijke indirecte kosten met zich mee. Toen vergoedde de Ziektewet gewoonlijk 70% (of soms meer) van het salaris van verzuimers vanaf de derde ziektedag (en soms vanaf de eerste). Dit werd door veel bedrijven niet zo duidelijk gevoeld, behalve dan door de eigen-risicodragers (bedrijven die het ziekengeld 'in eigen beheer' hebben, geen premies afdragen aan de bedrijfsvereniging en op eigen kracht het ziekengeld uitbetalen). Tegenwoordig is hoog verzuim veel duidelijker merkbaar in de bedrijfsportemonnee (Kruidenier, 1993). Dit vloeit voort uit een aantal wetswijzigingen dat sinds 1992 is doorgevoerd. Het gaat met name om:

- *Premiedifferentiatie in de Ziektewet*: bedrijven die een hoog verzuimpercentage hebben, betalen tegenwoordig een hogere premie dan gemiddeld in de bedrijfstak. Bedrijven met een laag verzuim worden juist beloond met een lagere premie dan gemiddeld.
- *Het bonus/malus-systeem*: wanneer langdurig verzuim van een werknemer uitloopt in de WAO, kan het bedrijf daarvoor een boete (de malus) opgelegd krijgen, tenzij de WAO-er (gedeeltelijk) aangepast werk aangeboden krijgt. Omgekeerd krijgt het bedrijf een beloning (bonus, dan wel een loonkostensubsidie) als het iemand vanuit de WAO in dienst neemt.
- *Het eigen risico van de eerste twee of zes weken in de Ziektewet*: over deze periode wordt vanaf 1994 geen ziekengeld meer door de bedrijfsvereniging uitgekeerd, maar moet het bedrijf uit eigen zak minstens 70% van het loon doorbetalen.

Alleen al vanuit het oogpunt van kostenbeheersing is er dus een sterke prikkel voor bedrijven en instellingen om het verzuim te voorkomen en te beheersen. Bovendien is dat tegenwoordig ook een wettelijke plicht. In de nieuwe Arbowet is voor alle bedrijven vastgelegd dat er, in overleg met de werknemers, een verzuimbeleid moet worden gevoerd. Hierbij moet ook een (externe of interne) deskundige dienst worden ingeschakeld, de zogeheten arbodienst (opvolger van wat vroeger bekend stond als bedrijfsgezondheidsdienst). Verzuimbeleid is dus in alle opzichten noodzakelijk.

Vrijwel elke handleiding voor verzuimbeleid stelt nadrukkelijk dat effectief verzuimbeleid begint met een deugdelijke registratie van het verzuim. 'Meten is weten'; alleen op basis van objectieve verzuimgegevens kan een adequaat beleid worden opgezet (Vrooland en Veerman, 1990). Binnen bedrijven heerst namelijk niet zelden een vertekend beeld van hoe hoog het verzuim eigenlijk is (ook in vergelijking met de eigen bedrijfstak). Dit kan bijvoorbeeld liggen aan:

- een hoge meldingsfrequentie;
- een lange duur van het verzuim (of beide tegelijk);
- bepaalde afdelingen en functiegroepen waar het verzuimpercentage extra hoog ligt;
- onduidelijkheid over welke werknemers nu eigenlijk de 'probleemgevallen' zijn.

Zonder objectieve en correcte cijfers krijgt iemand al snel een vertekend beeld van het ziekteverzuim. Zonder zulke cijfers is ook niet na te gaan of eenmaal ingezet beleid eigenlijk wel effectief is, en is het zeer moeilijk om binnen het bedrijf de verschillende verantwoordelijken (afdelingshoofden, lijnchefs) aan te spreken op het verzuim van hun bedrijfsonderdeel.

Persoons- en bedrijfsgerichte registratie

Een goede verzuimregistratie vervult twee functies, die welbeschouwd heel verschillend zijn en elk hun eigen eisen stellen aan de manier waarop de registratie moet worden opgezet. Ze zijn te typeren als de *persoonsgerichte* en de *bedrijfsgerichte* functies van registratie.

De *persoonsgerichte registratie* heeft tot doel individuele werknemers te *signaleren* die kennelijk met problematisch verzuim kampen. Deze signalering vraagt van een registratiesysteem dat bijvoorbeeld goede individuele verzuimoverzichten kunnen worden uitgedraaid, dat selecties kunnen worden gemaakt van werknemers met een opmerkelijk verzuim (meer dan drie ziekmeldingen in een half jaar of een verzuim van inmiddels zes weken). Aan de hand van deze signalering kunnen acties worden ondernomen (op tijd een kaartje of een bloemetje sturen, persoonlijk contact opnemen met de zieke,

bespreking van het geval in het eventuele sociaal-medisch team, aanspreken van de chef op mogelijke achtergronden of oplossingen van het eventueel problematisch verzuim van betrokkene).

De *bedrijfsgerichte registratie* gaat juist niet over personen, maar over bedrijfsonderdelen of personeelsgroepen. Aan de hand van statistische overzichten is te *lokaliseren* waar binnen het bedrijf een extra hoog verzuim optreedt. Misschien bestaan er bepaalde 'verzuimhaarden' die met voorrang gelust moeten worden, of zit het probleem in de meldingsfrequentie of in de verzuimduur. In grote bedrijven kan bovendien een statistische analyse nog verdere aanwijzingen geven over mogelijke oorzaken van het probleem. Een andere manier is het maken van trend-analyses door bijvoorbeeld per kwartaal of per jaar na te gaan hoe het verzuim zich ontwikkelt binnen het bedrijf als totaal en binnen afzonderlijke afdelingen. Ten slotte kan met statistische overzichten worden bekeken hoe het bedrijf er voorstaat in vergelijking tot andere bedrijven uit dezelfde bedrijfstak.

Registratie van verzuim: hoe?

Er zijn verschillende mogelijkheden om een verzuimregistratie te voeren. Daarbij hoeven de twee afzonderlijke functies, persoonsgericht versus bedrijfsgericht, niet in één en hetzelfde systeem ondergebracht te worden. Op zich is het best denkbaar dat het afdelingshoofd bijvoorbeeld via een eenvoudige kaartenbak met verzuimkaarten de individuele signalering bijhoudt, terwijl de bedrijfsgerichte lokalisatie en analyse via een computerprogramma loopt of wordt gebaseerd op de overzichten die de bedrijfsvereniging veelal kan leveren. Wel geeft zo'n splitsing in zekere zin 'dubbel werk': het is mooier en efficiënter wanneer beide functies door één en hetzelfde systeem kunnen worden vervuld.

In principe zijn er de volgende mogelijkheden:

- *Handmatige registratie*, bijvoorbeeld via een kaartenbak met 'verzuimkaarten'. Zulke verzuimkaarten worden soms door de bedrijfsvereniging uitgegeven (bijvoorbeeld het GAK heeft een model voor zo'n kaart; zie ook de handleiding van de Teleac-cursus Ziekteverzuim (Teleac, 1992)). Het verzuimpatroon van een werknemer is zo in één oogopslag zichtbaar; bovendien biedt de kaart ruimte voor aantekeningen (bijvoorbeeld over contacten die met de zieke zijn onderhouden, afspraken die gemaakt zijn). Zulke kaarten kunnen ook gebruikt worden voor verzuimstatistiek, maar dan gewoon met een zakrekenmachine. Iemand moet zich dan wel goed verdiepen in de rekenregels die gelden voor het berekenen van de verschil-

lende verzuimgrootheden. Kaartenbaksystemen zijn vooral geschikt voor kleinere bedrijven (of voor kleinere eenheden binnen grotere bedrijven).

- *Een eigen computerprogramma*, bijvoorbeeld met een spreadsheetprogramma. Dat is in feite een 'elektronische' versie van de kaartenbak. Het bespaart een boel handmatig rekenwerk, maar vraagt van degene die het programma maakt een gedegen kennis van de rekenregels voor verzuim. Eigen aantekeningen rond verzuimgevallen zijn op deze manier vaak moeilijker bij te houden.
- *Een speciaal verzuimregistratie-programma*: er komen steeds meer van deze 'verzuimfloppen' op de markt, met zeer uiteenlopende kenmerken en prijzen (van enkele tientjes tot boven de duizend gulden). We komen daar in deze uitgave uitgebreid op terug.
- In grotere *personeels-informatiesystemen* zit vaak ook een module die voor verzuimregistratie bestemd is. In principe is dat hetzelfde als een 'verzuimflop', maar deze is dan ingebed in een groter informatie- of managementsysteem. Vaak zullen het vooral de grotere bedrijven zijn die zo'n systeem in huis hebben (alleen al vanwege de hogere aanschafprijs, die al snel enige duizenden gulden bedraagt).
- *Uitbesteden van de registratie*, bijvoorbeeld aan een administratiekantoor (dat misschien ook reeds de boekhouding en de salaris-administratie verzorgt) of aan de bedrijfsgezondheidsdienst respectievelijk arbodienst. Zulke kantoren of diensten zullen overigens vaak gebruik maken van dezelfde personeels-informatiesystemen die binnen grotere bedrijven gebruikt worden. Voor arbodiensten zijn steeds meer speciale registratiesystemen verkrijgbaar die onder andere verzuimregistratie als onderdeel hebben. Het bedrijf moet dan natuurlijk wel alle ziek- en herstelmeldingen doorgeven aan zo'n externe dienst.
- Gebruik maken van de *Ziektewet-administratie* van de bedrijfsvereniging. Bedrijven sturen immers gewoonlijk toch al de ziek- en herstelmeldingen door aan de bedrijfsvereniging of het GAK. Aan de hand daarvan, en van personeelsgegevens die bijvoorbeeld aan de jaaropgave voor de premieheffing moeten worden ingestuurd, produceren de meeste bedrijfsverenigingen zonder veel moeite een aantal kerncijfers van het bedrijf. Bovendien sturen zij vaak standaard zulke overzichten aan hun grotere bedrijven (bijvoorbeeld aan 35+ bedrijven) en op verzoek aan kleinere. Ook op deze mogelijkheid komen we later terug.

In deze uitgave gaan we met name in op de kenmerken van de op zichzelf

staande *verzuimregistratie-programma's voor de PC ('verzuimfloppe')*. Deze gaan we vergelijken met de mogelijkheid om de nodige cijfers via de *bedrijfsvereniging (BV)* te verkrijgen. We hebben hiervoor een aantal verzuimfloppe grondig bekeken en we hebben gesproken met de bedrijfsverenigingen over de mogelijkheden die zij (nu en in de toekomst) aan hun leden-bedrijven aanbieden.

De verzuim-modules uit personeels-informatiesystemen komen hier dus niet aan de orde. Wel zal in aansluiting op dit onderzoek een soort 'vergelijkend warenonderzoek' van die personeels-informatiesystemen worden uitgevoerd. Naar verwachting zullen de uitkomsten daarvan nog in 1994 beschikbaar zijn.

Onderzochte verzuimfloppe

In totaal hebben wij tot en met december 1993 acht operationele verzuimfloppe gevonden. Degene die wij hebben onderzocht zijn:

- a. In de handel verkrijgbare floppe:
 1. *Exact Verzuim* van de firma Exact.
 2. *De Verzuimschijf* van bureau NOVA/Verzuimkoers.
 3. *Pever (Personeels- Verzuim- en Verlofregistratie)*, uitgebracht door het adviesbureau De Raaf & Van der Meulen.
 4. Het *Verzuim-Preventiesysteem (VPS)* van bureau SBI.
 5. *De Verzuimmeter* van het softwarebureau VPI Gezondheidszorg bv.
- b. Bedrijfsverenigingsfloppe:
 6. *Absidoc (Absentie Informatie- en Documentatiesysteem)* van de Detam.
 7. *Het Verzuim-Registratie-Systeem (VRS)* van het Sociaal Fonds Bouwnijverheid.
 8. *De verzuimflop BVB* van de Bedrijfsvereniging voor het Bakkersbedrijf.

Ook de bedrijfsvereniging BVG verspreidt zelf een flop, namelijk de Verzuimschijf (zie nr. 2 van de in de handel verkrijgbare floppe), maar dan in een specifieke BVG-versie.

Globaal overzicht van (on)mogelijkheden van verzuimfloppe

In deze paragraaf geven we een algemeen overzicht van de (on)mogelijkheden waarmee een bedrijf rekening moet houden wanneer verzuimregistratie via een flop wordt overwogen. We gaan hier niet in op alle details van de af-

zonderlijke floppen; het “vergelijkend warenonderzoek” is in Deel 2 van deze uitgave opgenomen. De drie aspecten die we hieronder bespreken, zijn relevante overwegingen bij de aanschaf van een verzuimflop.

We beginnen met de aspecten van het gebruikersgemak. Daarna bekijken we de twee onderdelen van verzuimregistratie: de (persoonsgerichte) signalering en de (bedrijfsgerichte) lokalisering en analyse.

Hoe is de gebruikersvriendelijkheid?

Hoe perfect een flop inhoudelijk ook kan zijn, voor de geregelde gebruiker is het plezier in de dagelijkse omgang ook van belang. Bij onze testwerkzaamheden merkten we hoe het ene programma met gemak kan worden bediend en het andere enige weerstand opwekt omdat het omslachtig is of omdat de in- en uitvoer er lelijk uitziet. Punten om op te letten zijn:

Overzichtelijkheid

Zijn de menu's en invoerschermen aantrekkelijk en overzichtelijk? Wordt op het scherm steeds weergegeven welke functies onder de verschillende F-toetsen zijn ondergebracht? De beste test is om het programma gewoon te starten zonder een blik op de handleiding te werpen. Een goed programma wijst zichzelf.

Help-functie

Heeft het programma een ingebouwde hulptoets, zodat iemand niet bij het minste of geringste gebruik moet maken van de (eventueel zoekgeraakte) handleiding? En zo ja, geeft die hulptoets dan ook goede specifieke informatie over het deelprogramma waarmee men op dat ogenblik bezig is, of alleen maar een algemeen overzicht van wat het programma kan?

Handleiding

Natuurlijk moet de handleiding er bijgeleverd zijn. Is deze beperkt of uitgebreid? Is het alleen een technische handleiding voor gebruik van het programma, of wordt er ook aandacht besteed aan bijvoorbeeld de interpretatie van verzuimcijfers, mogelijke maatregelen en dergelijke? Sommige programma's worden geleverd samen met een heel cursusboek verzuimbeleid. Overigens, ook als de handleiding alleen technisch is, kan daarnaast altijd nog een afzonderlijk boek over verzuimbeleid worden gekocht; hiervan zijn er verschillende verkrijgbaar (zie literatuurlijst).

Invoergemak

Dit is vooral van belang voor ziek- en herstelmeldingen, want die worden het meest frequent ingevoerd (invoer van personeelsgegevens of mutaties is vaak éénmalig of tenminste weinig frequent). Moet u door wel vier of vijf

menu-niveaus bladeren om bij het ziekmeldings-scherm te komen, of gaat dat met één druk op de knop? Is het makkelijk om meteen een volgende ziekmelding in te voeren, of moet u eerst weer drie niveaus 'op en neer' in het systeem? Is tegelijk met de ziekmelding ook al de herstelmelding in te voeren? Dat laatste is handig als u verzuimgegevens uit het verleden in één keer wilt invoeren (prettig omdat u dan meteen referentiecijfers uit voorgaande perioden heeft).

Omvang van de invoer

Sommige programma's bieden de mogelijkheid (soms zelfs de verplichting) om veel persoonsgegevens extra in te voeren. Dit voegt vaak in relatie tot ziekteverzuim niet veel informatie toe. Kenmerken als burgerlijke staat, nationaliteit of naam van de eventuele partner kunnen relevant zijn, maar als ze noch in de lijst-uitvoer noch in verzuimtabellen terugkomen, zit u misschien zinloos veel gegevens in te voeren.

Kwaliteit van de uitvoer

Is de uitvoer (of dit nu individuele verzuimoverzichten zijn of tabellen met verzuimcijfers) overzichtelijk en leesbaar? Staat het niet vol met cijfers of andere gegevens waaraan u nauwelijks behoefte heeft? Krijgt u de uitvoer eerst op het scherm te zien voordat hij geprint wordt?

Snelheid van rekenen

Dit kan zeer uiteenlopen en het plezier in gebruik beïnvloeden. De meeste programma's doen binnen enkele seconden wat u wilt (afhankelijk natuurlijk van het aantal personeelsleden of ziekmeldingen dat moet worden doorgerekend), maar het kan ook voorkomen dat een programma ruim anderhalve minuut nodig heeft om de halfjaar-cijfers van ziekteverzuim over 37 werknemers te berekenen. Ook de snelheid waarmee u door menu's kunt 'wandelen' verschilt; soms heeft een programma enige 'bedenktijd' nodig om een subprogramma aan te roepen, hetgeen aardig wat tijd kan kosten.

'Vastlopers'

Verschillende van de ons geteste floppen waren niet vrij van de akelige fout die 'vastloper' heet. Op de meest verschillende en onverwachte momenten kan een programma ofwel muurvast zitten (je kunt niets anders meer doen dan de PC uitzetten of herstarten), ofwel opeens 'eruit springen': na een fatale foutmelding houdt het programma plotseling op en bent u terug op bijvoorbeeld DOS-niveau.

Checks en foutmeldingen

Geeft het programma duidelijke foutmeldingen op het moment dat u iets doet wat niet kan of mag? Welke checks zijn ingebouwd (bijvoorbeeld weigeren

van geboortedata van personeel die een leeftijd < 16 jaar of > 65 jaar opleveren, of het zwanger melden van mannen, of het melden van een verzuimgeval in een periode waarin al een ander verzuimgeval loopt)? Geeft het programma bij zulke checks duidelijke boodschappen? Op deze punten variëren de floppen sterk. Sommige hebben veel ingebouwde checks, andere weinig. Sommige foutmeldingen zijn duidelijk (bijvoorbeeld: “Deze ziekmelding kan niet, er is op die dag al een lopend ziektegeval”), andere veel minder (bijvoorbeeld de algemene mededeling “Deze combinatie van gegevens is niet mogelijk” nadat u een invoerscherm met wel tien verschillende gegevens hebt ingevuld, zonder dat het programma aangeeft *welke* gegevens onderling niet kloppen).

De beste raad die wij over gebruikersgemak kunnen geven, is dat wanneer u de aanschaf van een programma overweegt, een demo-versie aan te vragen (eventueel van meer dan één flop, zodat u de voor- en nadelen kan afwegen) en daarmee zo veel mogelijk te oefenen. Het is dan leerzaam om verschillende ‘foute’ of onmogelijke gegevens in te voeren (indien de demo-versie tenminste invoer van gegevens toelaat; sommige programma’s hebben demo’s van het type ‘alleen maar naar kijken, niet aankomen’) en te zien wat er gebeurt. Meestal merkt u dan snel of het programma plezierig werkt, niet wordt geteisterd door “vastlopers” en dergelijke. In ieder geval geeft zo’n demo-versie een indruk van de soorten verzuimoverzichten die ermee gemaakt kunnen worden en of deze prettig hanteerbaar zijn.

Het signaleren van individueel verzuim

Niet alle programma’s zijn ingericht op individuele signaleringen. Sommige zijn vooral gericht op de statistische verwerking van verzuimgegevens (bijvoorbeeld tabellen). In enkele gevallen zijn er daarnaast geen of slechts beperkte mogelijkheden om individuele signaleringen te bekijken of lijsten met individuele gegevens uit te draaien. Andere programma’s daarentegen zijn hier wel op toegesneden. Enkele punten om op te letten zijn:

Aanwezigheid van signaleringsmogelijkheden

Biedt het programma wel de mogelijkheid om individuele verzuimpatronen te signaleren of om lijsten met individuele verzuimgegevens uit te draaien?

Welke signaleringsmogelijkheden?

Kan het programma werknemers op het spoor komen:

- met een bepaalde verzuimfrequentie (bijvoorbeeld drie of meer meldingen in een zekere periode);
- met een bepaald totaal verzuimpercentage of aantal verzuimdagen (bijvoorbeeld meer dan 30 dagen verzuim over een bepaalde periode);

- met een bepaalde verzuimduur (bijvoorbeeld alle per 31/3 lopende ziektegevallen die langer dan zes weken hebben geduurd)

Kan het programma meerdere van deze criteria combineren? Sommige programma's kunnen niet een dergelijke selectie maken, maar wel totale lijsten printen met individuele verzuimgegevens van alle werknemers. Natuurlijk kan iemand dan met de hand de verzuimsignalering doen, maar het is veel handiger wanneer de computer dat pluiswerk overneemt.

Welke signaleringsperiode?

De meeste mogelijkheden heeft u, wanneer de signaleringsperiode geheel vrij te kiezen is, zodat desgewenst alle frequente verzuimers in de periode van bijvoorbeeld 25 maart tot 18 juli kunnen worden gesignaleerd. Sommige programma's bieden die vrijheid. Andere geven alleen standaard-periodes waartussen men kan kiezen, bijvoorbeeld een maand, kwartaal, halfjaar of jaar. Sommige floppen bieden ook beide mogelijkheden (standaardperiodes of desgewenst een zelf aan te geven signaleringsperiode).

Informatiegehalte van verzuimlijsten

Ook al kunnen programma's lijsten met individueel verzuim uitdraaien, het informatiegehalte daarvan (en dus de praktische bruikbaarheid) varieert nogal. De meest summiere vorm is alleen de werknemersnamen en verzuimgegevens. Andere floppen bieden veel meer: op de individuele uitdraaien worden soms ook gegevens vermeld als afdeling, functie, leeftijd, datum van indiensttreding en dergelijke. Zeker bij een groter bedrijf waar men niet alle personeelsleden direct kent, is dat handig. Sommige programma's bieden op de uitdraai van individuele verzuimoverzichten ook meteen ruimte voor aantekeningen (bijvoorbeeld over contacten die geweest zijn, afspraken, eigen notities) en geven dus volledige verzuimkaarten die bijvoorbeeld in een ordner bij te houden zijn of direct voor bespreking in een sociaal-medisch team verspreid kunnen worden.

Procedure-informatie op verzuimlijsten

Aardig is een programma dat in de kop van zulke verzuimkaarten direct de afgesproken procedures in het bedrijf mee print, bijvoorbeeld: 'Na één week: chef neemt contact op; na drie weken: bloemetje; na zes weken: melden aan sociaal-medisch team' (de gebruiker kan dit zelf invullen).

Vrije aantekeningen

Sommige programma's bieden de mogelijkheid om per verzuimgeval (of soms per werknemer) eigen vrije aantekeningen op te slaan. Net zoals een verzuimkaart ruimte biedt voor aantekeningen, biedt het PC-programma dan ruimte voor die notities die voor de begeleiding van belang zijn (contacten, afspraken en dergelijke). Zo wordt het programma een 'elektronisch dossier'.

Privacy-bescherming

Naarmate een programma meer mogelijkheden biedt om individuele gegevens op te slaan (die vaak een medisch of anderszins vertrouwelijk karakter kunnen hebben) en individuele signaleringen te doen, is privacy-bescherming een grotere noodzaak. Voor alle programma's geldt overigens dat er individuele gegevens in worden gestopt en weer uitgelezen kunnen worden zodat ze per definitie privacy-gevoelig zijn. Een goede beveiliging hoort dan ook onderdeel van het programma te zijn. Er moet minimaal een password-beveiliging zijn. Het fraaist is als er verschillende autorisatie-niveaus zijn ingebouwd, zodat er voor de diverse gebruikers verschillende mogelijkheden openstaan. De één mag bijvoorbeeld alleen verzuimgegevens raadplegen maar niet zelf invoeren of muteren. Een ander mag wel invoeren of muteren maar geen standaard-instellingen van het programma wijzigen. Een systeembeheerder mag dat weer wel en kan dus bijvoorbeeld afdelingen of functiegroepen toevoegen, wijzigen of afvoeren.

Het lokaliseren van verzuim

Alle floppen kunnen bepaalde verzuimcijfers berekenen: verzuimpercentage, meldingsfrequentie, gemiddelde verzuimduren en soms ook onderverdelingen van het verzuim in duur-klassen (bijvoorbeeld kort/middellang/lang). Laten we er meteen op wijzen dat u *niet* blindelings kunt vertrouwen dat die cijfers altijd kloppen, noch dat ze vergelijkbaar zijn met verzuimcijfers uit andere bronnen. Sommige floppen hanteren verschillende berekeningsmethoden voor de verzuimcijfers. In enkele gevallen ontdekten wij dat het programma feitelijk een wat andere rekenwijze gebruikte dan in de handleiding stond vermeld. Bovendien blijken ook *binnen* de gekozen rekenwijze de getallen niet altijd correct te zijn. Vooral met verzuimgevallen die over de grens van een rapportage-periode lopen (bijvoorbeeld over een jaargrens heen) kunnen niet alle programma's correct overweg. Ten slotte bieden sommige floppen wel de mogelijkheid om te kiezen uit verschillende rekenwijzen (bijvoorbeeld op kalenderdagen dan wel op werkuren; of inclusief dan wel exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof), maar bij andere zit men vast aan de rekenwijze die de producent heeft gekozen.

Hieronder geven we aan waarin verzuimfloppen onderling kunnen verschillen in de berekeningswijze. Tevens wordt vermeld waarop bij aanschaf van een flop gelet kan worden:

- berekening van verzuimpercentages op basis van kalenderdagen, werkdagen of werkuren. In samenhang daarmee: part-timers al dan niet voor vol laten meetellen;
- berekening van de meldingsfrequentie op beginnende dan wel op lopende gevallen, en (bij verslagperiode korter dan een jaar) al dan niet herrekening naar jaarbasis;
- berekening gemiddelde verzuimduur: op basis van alle dagen van beëin-

- digde gevallen, of van de dagen (binnen verslagperiode) van alle lopende gevallen;
- de behandeling van zwangerschapsverlof: berekeningen inclusief of exclusief dit verlof, dan wel naar keuze van gebruiker;
 - de behandeling van partieel ziekteverzuim (% ziekte < 100, bijvoorbeeld bij gedeeltelijke werkhervatting na langdurige ziekte): als volledig meetellen, slechts naar rato van % ziekte meetellen, of buiten beschouwing laten;
 - gevallen van partieel verzuim al dan niet in de meldingsfrequentie betrekken;
 - berekening van de meldingsfrequentie als gemiddelde per persoon of per full-time equivalent;
 - wel, niet of naar rato meenemen van partieel verzuim ook in de gemiddelde duur;
 - al dan niet automatisch 'afkappen' van verzuimgevallen na 52 weken/365 dagen, en al dan niet betrokken werknemer hierna automatisch buiten de personeelssterkte rekenen;
 - eventuele duurklasse-indelingen zijn niet uniform.

Ten slotte wijzen we op een punt waarin alle programma's overeenkomen maar waarop toch moet worden gelet:

Minimale celvulling

Alle programma's kunnen bepaalde uitsplitsingen van het verzuim maken. Dat betekent echter (zeker bij een wat kleiner bedrijf) dat er al snel hele 'kleine cellen' in de tabellen voorkomen die maar op enkele werknemers, misschien zelfs op één persoon, betrekking hebben. Een tabel naar afdeling, leeftijd en geslacht levert misschien op dat er bij de afdeling Verkoop maar één vrouw in de leeftijd 54-65 jaar werkt. Uit statistisch oogpunt is dit niet relevant: individueel verzuim, of verzuim van een zeer kleine groep, kan enorm fluctueren. Bovendien zijn er privacy-aspecten in het geding: hoe anoniem een tabel ook oogt, iedereen kan vrij makkelijk nagaan wie die ene oudere vrouw bij de afdeling Verkoop is. Alleen al op grond van de Wet Persoonsregistratie mogen zulke tabellen dus niet binnen een bedrijf verspreid worden: de verzuimgegevens zijn dan immers tot individuele personen herleidbaar.

Het zou dus gewenst zijn dat programma's zulke 'kleine cellen' (in ieder geval cellen die maar over één werknemer gaan) niet afdrukken, maar deze uiteraard wel meenemen in de totaalcijfers. Helaas blijkt geen enkele verzuimflop een dergelijke beveiliging te bevatten.

Verzuimregistratie via de bedrijfsvereniging

Bedrijven die als 'omslaglid' voor de Ziektewet zijn aangesloten bij een bedrijfsvereniging (BV), sturen aan die BV alle ziekmeldingen ('aangiften van ziekte') en herstelmeldingen. Waarom moet het bedrijf dan toch zelf een eigen registratie opzetten en bijhouden?

Inderdaad berekenen de bedrijfsverenigingen periodiek ook verzuimcijfers per bedrijf (althans per 'aansluitnummer', dat niet altijd precies samenvalt met 'bedrijf' of 'vestiging'). De meeste BV-en rapporteren die cijfers ook terug aan de bedrijven, althans aan de grotere (bijvoorbeeld standaard aan bedrijven van 35 of meer werknemers).

Toch is het niet zo dat een BV uit de ziek- en herstelmeldingen precies dezelfde cijfers kan berekenen als een registratie door het bedrijf. Een paar zaken zijn van belang.

Het verschil tussen eigen registratie met die van de bedrijfsvereniging:

Het eerste verschil is, dat om verzuimcijfers te berekenen niet alleen de ziek- en herstelmeldingen nodig zijn, maar ook moet het totale werknemersbestand nauwkeurig bekend zijn (inclusief werknemers die niet hebben verzuimd). Het is niet voldoende om te weten dat een bedrijf bijvoorbeeld over een bepaald kwartaal 100 ziekmeldingen had en dat er binnen dat kwartaal totaal 600 verzuimde dagen waren; pas als precies bekend is hoeveel werknemers er gemiddeld in dat kwartaal waren (met naar rato meegerekend degenen die tijdens het kwartaal zijn vertrokken of nieuw aangesteld) kunnen er verzuimcijfers worden berekend zoals een verzuimpercentage of een meldingsfrequentie. (De gemiddelde duur per geval kan wél correct worden berekend zonder precies inzicht te hebben in de personeelsomvang. Deze maat is echter lastig te interpreteren en biedt vaak minder aanknopingspunten voor actie dan beide andere maten.)

Het tweede verschil is dat het probleem bij verzuimcijfers van de bedrijfsvereniging niet in de ziek- en herstelmeldingen zit, (die kent de BV heel nauwkeurig) maar in de gegevens over de personeelsomvang en -samenstelling. Die kan de BV op twee manieren schatten. Vaak ontleent men de nodige personeelsgegevens aan de jaaropgaven die bedrijven na afloop van elk kalenderjaar in moeten sturen. Dat betekent onder meer dat de gegevens over de personeelsomvang altijd enigszins achterlopen op de werkelijkheid. Verzuimcijfers over een bepaald jaar kunnen pas (goed) worden berekend in de loop van het volgende jaar, wanneer de personeelsopgave is verwerkt. Tot die tijd kan de BV wel uitgaan van de vorige jaaropgave, maar die is nooit helemaal correct ten opzichte van het lopende jaar. Ook gebruiken sommige BV-en de Verzekerdenadministratie (VZA) als bron van de perso-

neelsgegevens. Via een 'Melding Bedrijfsvereniging' horen werkgevers gegevens over indiensttreding, bepaalde mutaties en uitdiensttreding van elk personeelslid te leveren aan de BV. Als dat correct gebeurt is de VZA een betere en meer actuele bron van personeelsgegevens. Het is echter bekend dat niet alle werkgevers even zorgvuldig zijn met het inzenden van Meldingen Bedrijfsvereniging, zodat ook de VZA vaak geen foutloos overzicht van het personeelsbestand geeft.

Het derde verschil is dat de bedrijfsvereniging geen uitsplitsingen van verzuim kan maken naar gegevens waarover zij niet beschikt. Zaken als leeftijd en geslacht zijn wel bekend bij de BV, en dus kunnen er ook wel verzuimcijfers naar worden berekend. Maar andere gegevens, bijvoorbeeld naar afdeling of functie-groep, zijn nu eenmaal niet bij de BV bekend (noch bij de ziekmeldingen, noch voor het werknemersbestand als totaal). Van de BV-cijfers kunnen dan ook niet dit soort uitsplitsingen worden gemaakt. En juist die kunnen voor het verzuim-beleid binnen het bedrijf veel relevanter zijn dan leeftijd of geslacht.

Het is dan ook niet vreemd, dat juist verschillende bedrijfsverenigingen zelf al in een vroeg stadium 'verzuimfloppen' hebben ontwikkeld, bestemd voor hun leden-bedrijven. Zulke floppen bieden het bedrijf immers mogelijkheden tot interne verfijningen en uitsplitsingen van verzuim, die de BV-administratie hen nooit zal kunnen bieden. De floppen zijn dan ook geen concurrenten van de BV-administraties, maar kunnen er een aanvulling op zijn.

Voordelen registratie door de bedrijfsvereniging

Welke mogelijkheden biedt die administratie van de BV dan wél, en welke voordelen zijn er ten opzichte van de eigen bedrijfsregistratie (al dan niet per verzuimflop)?

- Het belangrijkste voordeel van de BV-cijfers is dat er een uniforme, standaard berekeningswijze voor de verschillende cijfers wordt gebruikt. In de vorige paragraaf zagen we dat er tussen de floppen grote verschillen kunnen bestaan in de rekenwijze, en dat er (dus) ook verschillen met de BV-cijfers kunnen ontstaan. Moet er gerekend worden met kalenderdagen of werkdagen? Moet zwangerschaps- en bevallingsverlof worden meegeteld of niet? Moet partieel ziekteverzuim (bijvoorbeeld eerst weer een tijdje half-time beginnen na een periode van volledig verzuim) wel worden meegeteld, of niet, of naar rato van de mate van verzuim? Hoe de BV-cijfers hier ook mee omgaan, de gebruiker kan er tenminste op vertrouwen dat één consequente manier van rekenen wordt gevolgd.
- Hierdoor zijn ook de trendcijfers die de BV levert beter (bijvoorbeeld jaarcijfers van een aantal jaren achtereenvolgend, soms ook kwartaalcijfers), zeker op de

wat langere termijn. Een bedrijf dat met een eigen registratie begint, bijvoorbeeld per verzuimflop, heeft zulke trendcijfers meestal nog niet. Men kan dan de moeite nemen om de vele verzuimgegevens van afgelopen jaren alsnog in de eigen registratie in te voeren (aangenomen dat men alle relevante gegevens nog heeft, ook van reeds vertrokken personeelsleden, en dat het gekozen programma het toelaat om verzuim van enkele jaren te her-registreren).

- Tevens laten de BV-cijfers betere vergelijkingen toe met bijvoorbeeld het branche- of het regio-gemiddelde waar de BV immers ook over beschikt. Zo is gegarandeerd dat de vergelijking niet wordt vertekend door verschillen in rekenmethodes. Deze cijfers leveren dan ook een goed, zij het globaal referentie-gegeven op waaraan het verzuim in het eigen bedrijf gespiegeld kan worden, zowel wat betreft hoogte als opbouw naar frequentie en duur. Natuurlijk moet men bij die globale vergelijking wel andere doorkruisende factoren in het oog houden, bijvoorbeeld de leeftijdsopbouw van het personeelsbestand. Omdat het verzuimpercentage van ouderen meestal hoger is dan van jongeren, zal een bedrijf met een relatief jong personeelsbestand al gauw met een lager verzuimpercentage uit de bus komen dan het branchegemiddelde. Voor de verzuimfrequentie geldt het omgekeerde; jongeren verzuimen namelijk gemiddeld frequenter dan ouderen.

De BV-cijfers worden echter meestal ook gesplitst naar leeftijd, zodat in de vergelijking hiermee rekening gehouden kan worden.

Andere mogelijkheden registratie bedrijfsvereniging

Welke mogelijkheden bieden de BV-en nu aan bedrijven om de eigen verzuimcijfers en de referentiecijfers van bijvoorbeeld de branche of de regio, 'terug' te rapporteren?

De meeste bedrijfsverenigingen bieden aangesloten bedrijven de mogelijkheid om regelmatig cijfers over het verzuim te ontvangen. Deze cijfers gaan in het algemeen alleen over het verzuim bij een bedrijf als geheel. Er worden meestal geen cijfers gepresenteerd over bijvoorbeeld afdelingen, leeftijdsgroepen of functies *binnen* een bedrijf.

De verzuimcijfers van de bedrijfsverenigingen zijn vooral bruikbaar om een vergelijking te kunnen maken met het verzuim van andere vergelijkbare bedrijven. Vergelijkbare bedrijven zijn bedrijven die werkzaam zijn in de dezelfde branche en/of in dezelfde regio. Men mag er globaal vanuit gaan dat gelijksoortige bedrijven in principe een vergelijkbaar niveau van ziekteverzuim zouden moeten hebben. Inzicht in het verzuim van 'branchegenoten' kan bedrijven helpen bij het beoordelen of het eigen verzuim nu hoog, laag of gemiddeld is. Branchecijfers zijn dus een goed hulpmiddel om vast te stellen hoe goed of slecht het bedrijf zich verhoudt tot andere bedrijven.

Welke informatie kunnen bedrijven nu eigenlijk krijgen van de BV-en? Veel bedrijven kunnen (automatisch of op aanvraag) elk kwartaal een overzicht

van het ziekteverzuim via hun BV ontvangen. Het verzuim wordt uitgedrukt in de bekende verzuimgrootheden: het verzuimpercentage, de meldingsfrequentie en (meestal) de verzuimduur. De bedrijfsverenigingen hanteren overwegend de gangbare definities. Zo wordt het verzuim in het algemeen vermeld in kalenderdagen en niet in werkdagen. Het meerekenen van zwangerschaps- en bevallingsverlof in het verzuimcijfer wordt door de BV-en verschillend uitgevoerd. Voor het vergelijken van het eigen verzuim met dat van andere bedrijven heeft dit geen consequenties. Wel kunnen hierdoor verschillen ontstaan als de cijfers uit de eigen verzuimregistratie worden vergeleken met de cijfers uit de overzichten van de BV.

Elk kwartaal kunnen bedrijven cijfers over het verzuim in het afgelopen kwartaal ontvangen. Naast verzuimcijfers over één kwartaal, wordt vaak ook een overzicht geboden van het verzuim in voorafgaande kwartalen, zodat men kan zien hoe het verzuim zich heeft ontwikkeld. Deze informatie kan goed worden gebruikt bij vergelijking van het huidige verzuim met het verzuim in het verleden. Gaat het de goede kant op of is er juist sprake van een toenemend verzuim?

Samenvattend kan worden gesteld dat de verzuimcijfers van de BV-en de mogelijkheid bieden aan bedrijven om twee soorten vergelijkingen te maken:

- Er kan worden vastgesteld hoe het verzuim zich verhoudt tot bedrijven die in dezelfde branche werken.
- Het bedrijf kan aan de hand van historische overzichten voor zichzelf vaststellen hoe het ziekteverzuim zich ontwikkelt.

Dergelijke informatie is belangrijk om te beoordelen of het nodig is extra aandacht aan het ziekteverzuim te besteden. De informatie die door de bedrijfsverenigingen wordt verstrekt, is echter niet voldoende om vast te kunnen stellen *waar* zich in het bedrijf specifieke problemen rond het ziekteverzuim voordoen. Dit komt omdat de bedrijfsverenigingen geen informatie geven over bijvoorbeeld het ziekteverzuim in bepaalde afdelingen of bij bepaalde functies. Om hierin inzicht te krijgen, is het noodzakelijk zelf een goede registratie van het verzuim bij te houden. De bedrijfsvereniging geeft informatie *over* het bedrijf, terwijl de verzuimfloppen inzicht geven in het verzuim *binnen* het bedrijf.

Registratie door bedrijfsverenigingen in de nabije toekomst

Volgens informatie van de BV-en zelf, blijkt dat men niet overweegt om binnenkort meer uitgebreide verzuimoverzichten aan bedrijven te leveren. Soms geldt juist het tegenovergestelde.

GAK

Het GAK is bijvoorbeeld per 1 januari 1994 zelfs gestopt met het geven van extra informatie over het verzuim *binnen* bedrijven zoals dat voorheen werd gedaan via het zogeheten ZRS-systeem. Het GAK overweegt ook om branche-vergelijkingscijfers niet meer te presenteren voor verzuim dat korter duurt dan zes weken. Dit betekent in de praktijk dat individuele bedrijven geen vergelijkingscijfers meer ontvangen over het ziekteverzuim dat korter duurt dan zes weken. Voor bedrijven die tot 1993 op basis van het GAK-ZRS inzicht kregen in het verzuim binnen het bedrijf, is het dus zaak om binnenkort zelf een goed registratie-systeem aan te schaffen waarmee specifieke verzuim-overzichten kunnen worden opgesteld. Met de overzichten van het GAK blijft het dus wel mogelijk om vergelijkingen te maken met vergelijkbare bedrijven, maar dan alleen nog voor verzuim dat langer duurt dan zes weken.

Bedrijfsvereniging voor het Bakkersbedrijf

Deze bedrijfsvereniging gaat in 1994 op dezelfde wijze door met het verstrekken van verzuimcijfers zoals zij dit voorheen deden. Elk kwartaal krijgen bakkersbedrijven met meer dan 50 werknemers automatisch verzuimoverzichten toegestuurd. Bedrijven met minder dan 50 medewerkers kunnen op verzoek ook overzichten krijgen. Op de overzichten worden het verzuimpercentage, de meldingsfrequentie en de gemiddelde verzuimduur vermeld voor acht kwartalen. Naast bedrijfsgebonden cijfers worden ook vergelijkende gegevens gepresenteerd over het eigen bedrijf, de bedrijfstak als geheel, het verzuim in de regio en het verzuim bij gelijksoortige bedrijven. Met het laatste wordt bedoeld op bedrijven die tot eenzelfde productiegroep behoren (bijvoorbeeld broodbakkerijen).

Sociaal Fonds Bouwnijverheid

De bedrijfsvereniging voor bouwbedrijven heeft geen centraal ziekteverzuim-registratie-systeem. Bedrijven kunnen niet zoals bij het GAK of de BV Bakkers regelmatig schriftelijke informatie ontvangen over de ontwikkeling van het verzuim in hun bedrijf en vergelijkbare bedrijven. Wel is het mogelijk om jaarlijks een tabel bij het SFB op te vragen waarin het gemiddelde verzuim in de bedrijfstak is weergegeven. Deze cijfers stellen bedrijven in staat een vergelijking te maken van het eigen verzuim met dat van anderen. Om het eigen verzuim te kunnen vergelijken met die uit de normtabel is het echter wel noodzakelijk het eigen verzuim nauwkeurig te registreren. Hiervoor heeft het SFB een verzuimflop ontwikkeld. Op de verzuimflop kan overigens de informatie uit de normtabel worden overgenomen, zodat een directe vergelijking van het eigen verzuim met het gemiddelde brancheverzuim mogelijk wordt.

Detam

De Detam verstrekt op dit moment aan grotere werkgevers (35+) jaaroverzichten van het ziekteverzuim. Deze zijn gebaseerd op de ziektewet-administratie en de jaaropgaven van personeel (die ten behoeve van de premieafrekening door werkgevers worden verstrekt). De Detam is van plan om daarmee door te gaan en wellicht ook kwartaaloverzichten te gaan verstrekken (zij het niet kosteloos). Deze overzichten bieden echter geen inzicht in het verzuim binnen bedrijven. Als 'complement' op de ZW-gegevens is wel een verzuimflop (Absidoc) uitgebracht waarmee werkgevers wel de interne uitsplitsingen van het verzuim kunnen maken.

GUO

Deze verstrekte tot en met 1993 verzuimoverzichten aan grotere bedrijven (35+ of 50+), en op aanvraag ook aan kleinere. Het GUO heeft nog niet besloten of ze daarmee vanaf 1994 wil doorgaan.

BVG

De BVG heeft nooit als beleid gehad om vanuit de ZW-administraties (met behulp van gegevens uit de verzekerdenadministratie) overzichten aan de werkgevers te verstrekken. Zulke overzichten werden wel (bij werkgevers met meer dan 50 werknemers) aan de rayonkantoren verstrekt en soms via die kantoren weer aan de werkgevers ter beschikking gesteld, maar dit is geen algemeen BVG-beleid. Ook in de toekomst is de BVG niet van plan zulke overzichten te gaan verstrekken, mede omdat verwacht wordt dat na invoering van de Wetten terugdringing ziekteverzuim en arbeidsomstandigheden per 1 januari 1994 de informatie over de eerste twee (zes) weken ziekteverzuim bij de bedrijfsvereniging niet meer volledig zal worden gemeld. Juist dit is de reden geweest voor de BVG om werkgevers in plaats daarvan ten dienste te zijn door het aanbieden van een verzuimflop, waarmee men zelf in de registratie-behoefte kan voorzien.

De conclusie is dat de BV-en, zeker vanaf 1994, geen informatie aan bedrijven (kunnen) leveren die zou kunnen fungeren als 'vervangende' verzuimregistratie. Voor een nauwkeurig inzicht in het eigen verzuim, is het nodig zelf op een adequate wijze het verzuim te registreren. De verzuimfloppen kunnen hierbij behulpzaam zijn. De informatie van de BV-en is wel bruikbaar om vergelijkingen te kunnen maken met andere bedrijven uit dezelfde branche of regio. Voor inzicht in verzuimontwikkelingen van bedrijven als geheel en voor vergelijking tussen bedrijven is de informatie van BV-en onontbeerlijk. Hierbij moet opgemerkt worden dat GAK-bedrijven geen vergelijkende informatie meer kunnen krijgen voor verzuim dat korter dan zes weken duurt en dat ook voor andere BV-en de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van verzuimcijfers over de eerst twee (zes) weken onzeker is.

Voor gedetailleerd inzicht in het verzuim *binnen* het eigen bedrijf is een eigen verzuimregistratie-systeem nodig. Informatie uit eigen verzuimregistratiesystemen én vanuit de BV-en zijn beiden voorwaarden voor een goede registratie, interpretatie en aanpak van het ziekteverzuim.

Conclusies

Verzuimbeleid kan niet zonder een goede registratie. Een verzuimregistratie kan op verschillende manieren worden opgezet:

- handmatig (kaartenbakje of dergelijke);
- een speciaal verzuimprogramma voor de PC ('verzuimflop');
- als onderdeel van een groter personeels-informatiesysteem;
- uitbesteding, bijvoorbeeld aan een administratiekantoor of een bedrijfsgezondheidsdienst/arbodienst;
- via de bedrijfsvereniging waaraan immers de ziek- en herstelmeldingen toch al worden doorgegeven.

Verzuimregistratie heeft twee verschillende functies, die goed uit elkaar gehouden moeten worden (al kunnen beide functies door één en hetzelfde registratiesysteem worden vervuld), namelijk *persoonsgericht* (signalering van werknemers met opvallend, problematisch verzuim) voor de individuele begeleiding, en *bedrijfsgericht* (statistieken en tabellen over de hoogte en opbouw van het verzuim, ook uitgesplitst naar bijvoorbeeld afdeling, functie, leeftijd) voor het algemeen verzuim-management (lokalisering binnen het bedrijf, analyse).

De persoonsgerichte signalering is voor elk bedrijf van belang, ongeacht de omvang. Gedetailleerde bedrijfsgerichte statistieken zijn eigenlijk alleen voor wat grotere bedrijven van belang. In een kleiner bedrijf echter, van bijvoorbeeld 10 of 15 werknemers, leidt elke uitsplitsing al gauw tot tabellen die alleen nog maar individueel verzuim weergeven, welke statistisch gesproken weinig interessant zijn.

Wij hebben twee mogelijkheden tot verzuimregistratie naast elkaar gezet, namelijk de 'verzuimfloppen' en de registratie via bedrijfsverenigingen. Deze twee blijken heel verschillende voor- en nadelen te hebben.

- Een verzuimflop biedt, als het goed is, mogelijkheden om binnen het bedrijf zowel individuele verzuimsignalering te doen als uitsplitsingen te maken naar bijvoorbeeld afdelingen of functiegroepen. Deze gegevens kunnen aanknopingspunten bieden voor het te voeren beleid. Zo'n flop biedt dus allerlei *bedrijfsinterne* mogelijkheden die nuttig kunnen zijn voor begeleiding en beleid. Verzuimcijfers die bedrijfsverenigingen leveren, kun-

nen dat niet of nauwelijks. Uitsplitsingen naar leeftijd en geslacht worden wel geleverd, maar allerlei andere nuttige zaken (bijvoorbeeld verzuim naar afdeling) niet, omdat de bedrijfsvereniging nu eenmaal niet weet welke werknemers op welke afdelingen werken. Voor het interne beleid ontkomt een bedrijf dus niet aan het voeren van een eigen registratie, bijvoorbeeld met een verzuimflop.

De verzuimfloppe hebben echter ook nadelen. Sommige zijn duidelijk handiger of bieden veel meer mogelijkheden. Het is verwarrend dat vele floppen verschillende manieren gebruiken om verzuimcijfers te berekenen. Op die manier zullen de uitkomsten niet vaak onderling vergelijkbaar zijn en de bedrijfscijfers uit de flop zullen niet altijd overeenkomen met de bedrijfsverenigingcijfers. Het kan nogal wat uitmaken of een flop het verzuim berekent op kalenderdagen of op werkuren, of zwangerschaps- en bevalingsverlof wel of niet wordt meegerekend, of gedeeltelijk verzuim wordt meegeteld of niet. We laten dan nog buiten beschouwing dat sommige floppen rekenwijzen hanteren die op zijn minst ongebruikelijk zijn, en waarbij we zelfs enkele malen op aperte foute rekenwijzen zijn gestuit. We hopen overigens dat de producenten van deze floppen, die van de uitkomsten op de hoogte zijn gesteld, zulke fouten spoedig zullen 'repareren'.

Kortom: verzuimfloppe dienen voor bedrijfsintern gebruik en kunnen in dat opzicht veel meer dan de cijfers van de bedrijfsverenigingen, die globaler zijn. Bij de keuze van een flop is oplettendheid vereist: de kwaliteit varieert sterk.

- De cijfers van bedrijfsverenigingen hebben enkele grote voordelen. Ten eerste zijn ze gemakkelijk te produceren omdat ze als het ware een 'bijproduct' vormen van gegevens die toch al vanwege de Ziektewet door het bedrijf worden ingestuurd. Ten tweede is het bedrijf er zeker van dat de cijfers op een gestandaardiseerde manier worden berekend, zodat een vergelijking van het eigen bedrijfscijfer met bijvoorbeeld het branche-gemiddelde niet door afwijkende rekenwijzen wordt doorkruist. Het nut van de cijfers is daardoor vooral de *bedrijfsexterne* referentie: die kan belangrijke aanwijzingen leveren voor beleid. Is ons verzuim nu hoger of lager dan elders? En hoe zit het met de meldingsfrequentie en de verzuimduur afzonderlijk? Antwoorden op zulke vragen kunnen belangrijk zijn bij de keuze van een verzuimbeleid en bij de doelen die een bedrijf nastreeft (bijvoorbeeld de mate waarin het verzuim omlaag zou moeten). Verzuimfloppe bieden die mogelijkheid van referentiecijfers niet, althans, ze kunnen ze niet zelf berekenen. Enkele floppen geven wel de mogelijkheid om bijvoorbeeld een branche-gemiddelde mee te laten printen bij verzuimtabellen, maar dat branche-gemiddelde zal eerst ingevoerd moeten worden, en dat zal gewoonlijk worden ontleend aan ... inderdaad, de cijfers van de bedrijfsvereniging!

Daartegenover zijn de cijfers die bedrijfsverenigingen kunnen leveren, altijd globaler en ruwer dan die van een verzuimflop. We noemden al dat diverse bedrijfsinterne uitsplitsingen niet via de bedrijfsvereniging beschikbaar zijn.

Kortom, de BV-tabellen geven momenteel een goede, uniform berekende, maar globale externe referentie voor het eigen bedrijfscijfer. Het is wel de vraag of dat in de toekomst zo blijft, tenminste voor wat betreft de twee (zes) weken-periode; niet alle BV-en zullen de ziekmeldingen over deze periode meer statistisch verwerken, zodat alleen nog referentiegegevens over verzuim langer dan twee (zes) weken beschikbaar zullen zijn. In dat geval zijn bedrijven voor de eerste twee (zes) weken verzuim (die vaak de helft of meer van alle verzuimdagen omvat) geheel aangewezen op eigen registratie.

De mogelijkheden van beide registratie-sporen zijn dus wederzijds aanvullend, al zullen ze niet precies op elkaar aansluiten. Het is mogelijk, zelfs waarschijnlijk, dat bijvoorbeeld het totale verzuimpercentage van een bedrijf zoals dat door een verzuimflop wordt berekend, (iets) afwijkt van het cijfer volgens de bedrijfsvereniging. Is die afwijking gering (alleen maar 'achter de komma'), dan hoeft dat geen reden voor ongerustheid te zijn. Is er een wezenlijk verschil tussen de cijfers, dan moet natuurlijk wel worden nagegaan waar de oorzaak ligt.

Dit alles betekent wel dat ook de meldingen aan de bedrijfsvereniging (zowel de ziek- als de herstelmeldingen) correct moeten worden gedaan, ook binnen de eerste zes of twee weken verzuim waarin het bedrijf nu zelf de kosten van verzuim draagt. Wettelijk is het nog steeds verplicht om ook binnen die eerste twee (zes) weken melding te doen aan de BV. Wel zullen de procedures misschien veranderen; er kan in eerste instantie waarschijnlijk een veel kortere 'aangifte van ziekte' worden gedaan dan voorheen. Wellicht zal het bedrijf ook niet meer zelf direct melden aan de BV, maar dit overlaten aan de arbodienst als u alle verzuim- en herstelmeldingen toch al aan zo'n dienst doorgeeft. Hoe de procedure ook is, het is van belang dat de meldingen uiteindelijk even correct bij de BV terechtkomen als vroeger. Zo niet, dan worden de verzuimcijfers die de BV kan leveren 'vervuild' en zijn ze niet meer goed bruikbaar als referenciecijfer. Ze zijn dan immers niet meer goed vergelijkbaar met bijvoorbeeld het branche-gemiddelde en met de verzuimcijfers van het eigen bedrijf uit voorgaande jaren.

Het fraaist is dan natuurlijk om, indien een verzuimflop gebruikt wordt, deze tevens de ziek- en herstelmeldingen voor de BV te laten printen. Dan staat het vast dat de flop en de BV-cijfers op precies dezelfde ziek- en herstelmel-

dingen betrekking hebben. Vele verzuimfloppen bieden die mogelijkheid, al is het goed om even met de BV te overleggen of die prints ook door de BV als 'officiële' aangifte van ziekte worden geaccepteerd. Overigens zal de papieren aangifte zoals die tot nu toe in zwang was, meer en meer naar de achtergrond verschuiven. Nu al kan bij sommige BV-en aanlevering van ziekmeldingen per diskette gebeuren. In de toekomst zullen er steeds meer mogelijkheden komen om via EDI of videotex direct 'on-line' meldingen vanuit de bedrijfscomputer te doen bij de computer van de BV.

DEEL 2:

VERZUIMFLOPPEN NADER BEKEKEN

De ontwikkeling van programmatuur om het ziekteverzuim te registreren is van recente datum. Nog niet zo lang geleden waren er nauwelijks zelfstandige programma's die speciaal waren bedoeld om het ziekteverzuim in een bedrijf te registreren, te analyseren en - eventueel - daarover te rapporteren. Sinds bekend is dat bedrijven verplicht worden om een gericht ziekteverzuimbeleid te voeren, zijn er steeds meer zogenaamde verzuimflop-pen op de Nederlandse markt verschenen. Over de mogelijkheden en onmogelijkheden van de programma's is tot op heden nog nauwelijks iets bekend. Bovendien weten potentiële gebruikers niet altijd waarop zij bij aanschaf van een verzuimregistratie-programma moeten letten.

Deze uitgave beschrijft acht operationele verzuimregistratie-programma's, zoals die in november 1993 in Nederland verkrijgbaar waren. Bij het beoordelen van verzuimregistratie-programma's hebben wij ons beperkt tot pakketten die zelfstandig op een PC kunnen werken en waarvan bekend is dat zij:

- zich voornamelijk op het registreren en analyseren van ziekteverzuim richten;
- gebruiksklaar zijn;
- voor de Nederlandse situatie ontwikkeld zijn;
- eenvoudig verkrijgbaar zijn;
- overdraagbaar zijn op meer dan één arbeidsorganisatie.

Bovenstaande omschrijving sluit de zogenaamde personeelsregistratie en -informatiesystemen (pri-systemen) uit, evenals programma's die speciaal voor één bedrijf zijn ontwikkeld. Ook programma's die nog in een experimenteel stadium zijn, hebben wij niet bekeken.

Sommige van de besproken verzuimflop-pen zijn zeer recent ontwikkeld of zelfs nog in ontwikkeling. Dit betekent dat zeer regelmatig nieuwe versies van flop-pen verschijnen met verbeteringen of uitbreidingen. Het is verstandig - indien mogelijk - altijd eerst een demo-versie aan te vragen voordat men overgaat tot aanschaf. Dat biedt meer inzicht in de mogelijkheden van de meest recente versie van de verzuimflop-pen.

Beoordelingscriteria

Voor de beschrijving en vergelijking van de verzuimfloppen zijn aandachtspunten nodig waarop ze kunnen worden beoordeeld. Tot op heden zijn er geen eenduidige objectieve criteria waaraan verzuimregistratie-programma's moeten voldoen. Daarom hebben wij een lijst met aandachtspunten opgesteld (zie bijlage), die wij als leidraad hebben gebruikt.

Bij het opstellen van de aandachtspuntenlijst is vooral uitgegaan van mogelijke vragen die potentiële gebruikers van de verzuimfloppen zich zullen stellen. Bijvoorbeeld: vragen naar de mogelijkheden van de programma's, de technische specificaties, het gebruikersgemak en - niet in de laatste plaats - de prijzen van de programma's. Naast gebruikersgeoriënteerde aandachtspunten zijn ook enkele zaken opgenomen die meer technisch van aard zijn. Hieronder valt bijvoorbeeld een beoordeling van hoe verzuimkengetallen zijn gedefinieerd. Hoewel dit voor een potentiële gebruiker niet direct een belangrijk punt zal zijn bij de aanschaf, is het toch wenselijk om te weten of een programma algemeen geaccepteerde definities van verzuimgrootheden, of eigen - dus onvergeliijkbare - definities hanteert.

De beschrijving van de acht verzuimfloppen in dit boek, is niet op alle aandachtspunten gericht. De naar onze mening belangrijkste kenmerken worden beschreven. Dit zijn:

- de algemene kenmerken van de floppen (onder andere: naam, uitgever, prijs en doelgroep);
- de beschikbaarheid en juistheid van de gebruikte verzuimgrootheden;
- de mogelijkheden om individugerichte overzichten te maken van het ziekteverzuim;
- de mogelijkheden om bedrijfsgerichte statistische overzichten te maken van het ziekteverzuim;
- het gebruikersgemak en de ondersteuning bij het gebruik van de floppen (onder andere: invoergemak, overzichtelijkheid, mogelijkheid voor voordrukken aangifte ziekte, handleiding en helpfunctie);
- de aanwezigheid van zinvolle extra mogelijkheden (bijvoorbeeld: normcijfers, berekening verzuimkosten, password);
- technische specificaties van de verzuimfloppen.

In de volgende paragrafen staan we stil bij bovengenoemde aandachtspunten. Vervolgens geven we een algemene beschrijving van de acht verzuimfloppen. In deze beschrijving worden de belangrijkste kenmerken nog eens op een rij gezet.

Werkwijze

Om goed te kunnen beoordelen of de programma's op een juiste wijze de verzuimgrootheden berekenen, hebben wij overal een gelijk *testbestand* met verzuimgevallen ingevoerd. Het testbestand bestond uit een combinatie van 'lastige' verzuimgevallen op basis waarvan de juistheid van het verzuimpercentage, de meldingsfrequentie en de gemiddelde verzuimduur kon worden vastgesteld. Van dit bestand was bekend wat de correcte uitkomsten waren voor de verzuimgrootheden.

Zoals eerder vermeld, zijn bij het beoordelen van verzuimregistratie-systemen geen eenduidige objectieve criteria gebruikt. Vaak is het ook een kwestie van subjectieve voorkeur. Wat de een prettig of gemakkelijk vindt, vindt de ander juist lastig of overbodig. Bij dagelijkse toepassing van verzuimregistratie-programma's zijn het vaak dergelijke argumenten die een grote rol spelen bij daadwerkelijk gebruik van het programma. Zoals uit de aandachtspuntenlijst in de bijlage blijkt, hebben wij bij de beoordeling ook enkele relevante subjectieve aandachtspunten in ogenschouw genomen. In tegenstelling tot informatie over technische specificaties en de juiste toepassing van definities, geldt bij subjectieve aandachtspunten dat het oordeel vaak voor discussie vatbaar is. Daarom is ervoor gekozen *meerdere experts* een uitspraak te laten doen bij de beoordeling. Op deze manier is geprobeerd tot een oordeel te komen dat door meerdere deskundigen wordt gedeeld.

Voor de beschrijving van de prijzen en de technische specificaties, zijn de handleidingen of de online-helpfuncties geraadpleegd en is contact opgenomen met de uitgevers van de verzuimprogrammatuur.

Onderzochte verzuimfloppen

In het beginstadium van de inventarisatie was bij ons reeds een aantal verzuimfloppen bekend. Onder een aantal verzuim-adviseurs en experts op dit terrein, werd in september 1993 een inventarisatie gemaakt van de bij hun bekende verzuimfloppen. Het betreft niet altijd floppen die vrij in de handel verkrijgbaar zijn; enkele ervan zijn door bedrijfsverenigingen ontwikkeld, specifiek voor hun leden-bedrijven en zijn niet beschikbaar (en soms ook minder geschikt, gezien de branche-specifieke opzet ervan) voor anderen. Niettemin hebben we ook deze in het overzicht opgenomen, omdat immers bedrijven *binnen* een branche daarmee een afweging kunnen maken tussen het gebruik van zo'n bedrijfsverenigingsflop en een andere, commerciële flop. In totaal bestaat onze collectie uit de volgende programma's, in willekeurige volgorde:

In de handel verkrijgbare floppen:

1. *Exact Verzuim*: Dit programma is een relatief uitgebreid programma, dat op de grens ligt van wat we onder een 'stand-alone flop' verstaan. Het is ook te gebruiken als onderdeel van het bredere pakket aan Exact-programmatuur, maar kan zelfstandig worden gebruikt.
2. *De Verzuimschijf van bureau NOVA/Verzuimkoers*: Deze is oorspronkelijk ontwikkeld in opdracht van een bedrijfsvereniging, namelijk de BVG, en wordt onder meer via de BVG verspreid. Ook zijn er branche-specifieke varianten leverbaar (er bestaat een speciale versie voor de sector bejaarden). De Verzuimschijf is echter ook voor andere sectoren dan de BVG leverbaar, in versies voor GAK-leden en voor gemeenten.
3. *Pever (Personeels- Verzuim- en Verlofregistratie), uitgebracht door het adviesbureau De Raaf & Van der Meulen*: Pever registreert naast ziekteverzuim ook verlof (vakantie, ADV, ander verlof). Er wordt gewerkt aan uitbouw van het programma tot een meer omvattend personeels-informatiesysteem, bijvoorbeeld door de aanbouw van een module voor salarisadministratie.
4. *Het Verzuim-PreventieSysteem (VPS) van bureau SBI*: VPS registreert naast verzuim ook het verlof van de medewerkers. Er wordt tevens gewerkt aan uitbouw met andere modules tot een meer omvattend personeels-informatiesysteem.
5. *De Verzuimmeter van het softwarebureau VPI Gezondheidszorg bv*: De Verzuimmeter is oorspronkelijk ontwikkeld in opdracht van de Stichting Kwaliteitsbevordering Bedrijfsgezondheidszorg (SKB), maar is tegenwoordig ook direct door de producent VPI leverbaar. Er zijn branche-specifieke varianten beschikbaar, bijvoorbeeld de versie voor het beroepsgoederenvervoer. De Verzuimmeter kan worden uitgebreid met de Verlofmeter.

Bedrijfsverenigingsfloppen:

6. *Absidoc (Absentie Informatie- en Documentatiesysteem) van de Detam*: Dit is toegesneden op de tamelijk heterogene branche die onder de Detam valt (onder andere detailhandelsbedrijven van klein tot groot), maar ook bruikbaar voor niet-Detam bedrijven.
7. *Het Verzuim-Registratie-Systeem (VRS) van het Sociaal Fonds Bouwnijverheid*: Dit pakket is onder alle grotere bedrijven in de bouw verspreid en zeer specifiek toegesneden op deze sector.
8. *De verzuimflop BVB van de Bedrijfsvereniging voor het Bakkersbedrijf*: Deze flop is mede bestemd om via de PC de aangiften van ziekte voor de bedrijfsvereniging te kunnen aanmaken, maar omvat tevens statistische functies zodat het een werkelijke verzuimflop is.

Deze acht floppen zijn niet alle 'stand-alone' verzuimfloppen voor een PC die momenteel in ons land verkrijgbaar zijn. In de inventarisatie werden ook de programma's ZVVR van Team Beter Plus in Den Haag en Payziek van Dataforce in Almere aangetroffen. Deze programma's hebben wij niet uitgebreid kunnen bekijken omdat ze tijdens onze test nog niet volledig operationeel waren. In een actualisering van deze uitgave zullen ook zij worden besproken. We kunnen niet garanderen dat met bovenstaande lijst hiermee ons overzicht compleet is. De markt van deze floppen is momenteel nog vrij sterk in beweging. Het is mogelijk dat er nog nieuwe floppen op de markt zijn gekomen of binnenkort komen, die nog niet in onze collectie zitten. Ook in bovengenoemde serie zitten enkele floppen die nog maar zeer kort op de markt zijn en nog maar nauwelijks zijn 'uit-ontwikkeld'.

Dit brengt ons op een ander punt. Niet alleen de floppen-markt is in beweging, ook bij de afzonderlijke floppen staat de tijd niet stil. Van de meeste verschijnen zo nu en dan nieuwe versies met aanpassingen, uitbreidingen en verbeteringen. Dit maakte voor ons het beoordelen van de floppen ook lastig: niet zelden werden wij nog tijdens onze test-werkzaamheden door de producenten benaderd met nieuwe versies die er (in detail of op hoofdlijnen) anders uitzagen dan de vorige release. Die ontwikkeling zal ook nu niet ophouden. Naar aanleiding van gebruikerservaringen, maar ook naar aanleiding van ons vergelijkend onderzoek, zijn of worden er weer updates van de programma's gemaakt.

De beschrijving van de floppen in dit rapport is dan ook een *moment-opname* van de stand van zaken begin december 1993. Men moet er echter op rekenen dat versies die na die tijd geleverd worden, kunnen afwijken van de hier besproken versies. Overigens zal dat vaak de hoofdlijn van onze bevindingen niet aantasten; vele floppen hebben een duidelijk eigen karakter, dat in nieuwe versies op hoofdlijnen niet verandert. Op onderdelen kunnen zij wel zijn aangepast. Dat is ook een goede zaak omdat het vaak om duidelijke verbeteringen gaat, gebaseerd op praktijkervaringen van gebruikers. Bij een aantal floppen die wij testten, zouden zulke verbeteringen geen overbodige luxe zijn.

Alle floppen die wij hebben bekeken, draaien onder het besturingssysteem MS-Dos; wij hebben deze ook alleen onder MS-Dos getest.

Ten slotte: een aantal verzuimfloppen kan meer dan alleen verzuim registreren en verwerken (bijvoorbeeld ook verlofregistratie). In ons onderzoek hebben wij ons beperkt tot de ziekteverzuim-functies van elke flop; eventuele andere modules in het pakket zijn door ons niet getest. Voor de dagelijkse gebruiker kan het natuurlijk van groot belang zijn dat een flop voor meer doeleinden bruikbaar is. In onze beoordeling is echter niet naar die andere doeleinden gekeken.

Tabel 1: Algemene kenmerken van verzuimfloppen

	Naam	Uitgever	Telefoon	Release	Prijs	Doelgroep	
ALGEMENE KENMERKEN							
1	Exact Verzuim	Exact Automatisering bv	(015) 62 43 23	5.0	1992	f 950,-	Bedrijven algemeen
2	Verzuimschijf	NOVA/Verzuimkoers	(020) 65 31 939	1.1	9-93	f 590,-	Midden- en kleinbedrijf
3	Pever	De Raaf & Van der Meulen	(02205) 3803	3.0	10-93	vanaf f 468,-	Bedrijven algemeen; 15 en meer medewerkers
4	VPS	SBI	(074) 77 78 66	1.0 ^B	11-93	f 399,-	Bedrijven algemeen
5	Verzuimmeter	VPI Gezondheidszorg bv	(03457) 2345	1.2	11-93	f 650,- (algemeen) f 550,- (lid BGD)	Midden- en kleinbedrijf
6	Absidoc	Bedrijfsvereniging Detam	(030) 45 38 02	1.2	12-93	nog niet bekend	Bedrijven algemeen
7	VRS	Bedrijfsvereniging Sociaal Fonds Bouwnijverheid (SFB)	(020) 58 39 111	2.2	12-92	gratis	Bouwbedrijven; 50+ medewerkers
8	BVB	Bedrijfsvereniging Bakkersbedrijf	(050) 18 85 45	1.03	10-93	f 200,- (zonder vulling) f 300,- (met vulling)	Bakkerij- bedrijven

Algemene kenmerken van de verzuimflop

In tabel 1 op bladzijde 36 zijn de algemene kenmerken van de acht onderzochte verzuimflop

Wat direct opvalt zijn de prijsverschillen tussen de pakketten. Indien we het gratis pakket van het SFB even buiten beschouwing laten, variëren de resterende pakketten tussen de f 200,- en f 1.000,-, exclusief 17,5% BTW. Het merendeel van de pakketten kost rond de f 500,-. Sommige pakketten kennen een gedifferentieerde prijsstelling. Zo krijgen bedrijven die zijn aangesloten bij een bedrijfsgezondheidsdienst f 100,- korting op de aanschaf van de Verzuimmeter. De bedrijfsvereniging voor Bakkers biedt bedrijven aan om een met bedrijfsgegevens 'gevulde' verzuimflop te leveren. Hiervoor betalen bedrijven f 100,- extra. De prijs van Pever is mede afhankelijk van de bedrijfsomvang. Kleine bedrijven betalen minder voor het pakket dan grotere bedrijven.

Exact Verzuim, Pever, VPS, de Verzuimmeter, Absidoc, VRS, BVB en een nieuwe BVG-versie van de Verzuimschijf worden binnenkort beperkt gewijzigd (of zijn dit inmiddels al). Eind 1994 zal een nieuwe GAK-versie van de Verzuimschijf verschijnen.

Beschikbaarheid en juistheid van de gebruikte verzuimgrootheden

Een eis die we aan verzuimprogramma's mogen stellen, is dat daarin de belangrijkste statistische verzuimgrootheden opgenomen zijn en dat - bij voorkeur - deze verzuimgrootheden gedefinieerd zijn volgens landelijke standaarden.

De belangrijkste verzuimmaten zijn het verzuimpercentage, de meldingsfrequentie en de gemiddelde duur van ziektegevallen. Vooral de eerste twee van deze kengetallen zijn noodzakelijk voor een goed inzicht in de omvang van het ziekteverzuim bij een bedrijf. Het is extra waardevol, wanneer die grootheden ook kunnen worden uitgesplitst naar duurklassen (bijvoorbeeld kort, middellang en lang verzuim), dat geeft namelijk een goed beeld van waar het verzuimprobleem vooral zit.

Een goed verzuimprogramma geeft alle bovengenoemde verzuimgrootheden weer, inclusief de diverse duurklassen. Hoe de verzuimgrootheden worden berekend, is vooralsnog niet gestandaardiseerd. Wel zijn er enkele richtlijnen die door de meesten worden gevolgd. Zo maken de bedrijfsverenigingen, de

Sociale Verzekeringsraad (SVr), het Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden (NIA) en TNO/Nederlands Instituut voor Praeventieve Gezondheidszorg (TNO/NIPG) allemaal gebruik van dezelfde definities voor de drie belangrijke verzuimgrootheden.

In het algemeen worden de volgende afspraken gevolgd (Reuling, 1993):

Verzuimpercentage

Het verzuimpercentage wordt meestal als volgt uitgedrukt: het percentage van de totaal beschikbare tijd dat aan verzuim 'verloren is gegaan'. Die tijd kan dan zijn uitgedrukt in kalenderdagen, werkdagen of werkuren.

In landelijke statistieken (BV-en, SVr, NIA, NIPG) wordt gewerkt met *kalenderdagen* als standaard. Met deze standaard geldt voor een verzuimpercentage over een bepaalde periode de volgende algemene formule:

$$\frac{\text{aantal kalenderdagen van alle verzuimgevallen in periode X}}{\text{gemiddelde personeelssterkte} \times \text{aantal kalenderdagen in periode X}} \times 100\%$$

Voorbeeld

18 personen gedurende 1 maand van 30 dagen

1 persoon 10 dagen ziek; 1 persoon 18 dagen ziek

Verzuimpercentage = $(10+18)/(18 \times 30) \times 100\% = 5,2\%$

In bedrijven en instellingen vinden echter nogal eens berekeningen op basis van werkdagen of -uren plaats, die bedrijfseconomisch interessanter zijn. In tegenstelling tot wat vaak wordt gedacht, maakt het meestal niet veel uit of een verzuimpercentage berekend is op basis van kalenderdagen of werktijd. Want niet alleen in de teller maar ook in de noemer van de breuk verandert dan iets. Alleen wanneer part-timers een veel hoger of lager verzuim hebben dan full-timers, kunnen de cijfers merkbaar uit elkaar gaan lopen.

Meldingsfrequentie

De meldingsfrequentie wordt meestal uitgedrukt als het *gemiddeld aantal ziekmeldingen per persoon*. Het wordt soms ook aangeduid als het gemiddeld aantal per 100 personen (*meldingspercentage*). Het enige verschil tussen beide is dat in het ene cijfer een decimaalkomma voorkomt (bijvoorbeeld 1,95) en in het andere niet (bijvoorbeeld 195).

De algemene formule voor de meldingsfrequentie op jaarbasis is:

$$\frac{\text{aantal ziekmeldingen in jaar X}}{\text{gemiddelde personeelssterkte in jaar X}}$$

Voor het berekenen van de meldingsfrequentie is het, evenals bij het verzuimpercentage, noodzakelijk de gemiddelde personeelssterkte te kennen. Bij de bepaling van dit begrip treedt nogal eens verwarring op. Onder personeelssterkte wordt bij berekening van verzuimgrootheden verstaan: het aantal personeelsleden dat op één kalenderdag voorkomt op de loonlijst en in actieve dienst is. De gemiddelde personeelssterkte over een periode van kalenderdagen is de som van de personeelssterkte van die kalenderdagen gedeeld door het aantal dagen.

Bij de berekening van de gemiddelde personeelssterkte is het niet van belang hoeveel iemand per dag werkt. De gemiddelde personeelssterkte wordt berekend op basis van het aantal werknemers en niet op basis van full-time equivalenten (fte's). Iemand die halverwege het jaar in dienst treedt, telt maar voor de helft mee in de berekening van de gemiddelde personeelssterkte.

Voorbeeld

18 personen gedurende 1 jaar volledig in dienst

24 ziekmeldingen

De meldingsfrequentie is $24/((18 \times 365)/365) = 1,33$

Frequentie-getallen over andere perioden dan een heel jaar (bijvoorbeeld een kwartaal) worden meestal herberekend naar jaarbasis, teneinde kwartaal- en jaarcijfers vergelijkbaar te houden.

De algemene formule voor *herberekening naar jaar* is:

$$\frac{\text{aantal ziekmeldingen in periode X}}{\text{gemiddelde personeelssterkte in periode X}} \times \frac{365}{\text{aantal dagen periode}}$$

Voorbeeld

18 personen gedurende een maand van 30 dagen

2 ziekmeldingen

De meldingsfrequentie is dan: $2/18 \times 365/30 = 1,35$

Verzuimduur

Als maat voor de verzuimduur wordt de *gemiddelde duur per verzuimgeval* berekend. Dat kan in kalenderdagen (de landelijke standaard) of in werktijd zijn. Aangezien de duur van verzuimgevallen pas bekend is wanneer zij zijn beëindigd, is het gebruikelijk om de gemiddelde duur ook te berekenen op basis van de gevallen die *in een zekere periode zijn beëindigd*.

De formule voor de gemiddelde verzuimduur in kalenderdagen in een bepaalde periode is dan ook:

som der kalenderdagen van gevallen geëindigd in periode X
totaal aantal gevallen geëindigd in periode X

De gemiddelde verzuimduur kan soms misleidend zijn. Een hoge gemiddelde duur suggereert dat er veel langdurig verzuim is. Echter, ook wanneer er slechts weinig kortdurend verzuim is, is er sprake van een hoge gemiddelde duur, zelfs zonder dat het aantal langdurige gevallen hoog is.

Een nauwkeuriger beeld van de duur van verzuim is alleen te verkrijgen door de totale verdeling van verzuimgevallen naar duur te bekijken. Met andere woorden: door het verzuim uit te splitsen naar *duurklassen*. Een gebruikelijke indeling is die in de volgende drie duurklassen:

- kort: 1 tot en met 7 kalenderdagen;
- middellang: 8 tot en met 42 kalenderdagen;
- lang: 43 dagen en meer.

Het is overigens de vraag of deze indeling vanaf 1994 wel zo gebruikelijk blijft. Met invoering van de twee (zes) weken maatregel is een duurklasse tot en met 14 dagen waarschijnlijk van meer belang dan voorheen.

In tabel 2 is weergegeven welke kengetallen zijn opgenomen in de acht verzuimfloppen.

De meeste verzuimprogramma's kunnen overzichten creëren van alle verzuimgrootheden. Alleen de Verzuimmeter en Absidoc zijn niet in staat om de duur van verzuimgevallen uit te splitsen naar duurklassen. Voor een goed inzicht in de ernst van het verzuim in het bedrijf, is het aan te bevelen om wel uitsplitsingen te maken naar diverse duurklassen.

Tabel 2: Welke verzuimkengetallen zijn aanwezig?

	Exact	Verzuim- schijf	Pever	VPS	Verzuim- meter	Absidoc	VRS	BVB
Verzuim- percentage	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Meldings- frequentie	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Gemiddelde Verzuimduur	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Duurklassen	ja	ja	ja	ja	nee	nee	ja	ja

De meeste programma's zijn dus in staat om relevante verzuimkengetallen te produceren. Daarentegen geldt niet voor alle programma's dat zij de kengetallen overeenkomstig gebruikelijke afspraken berekenen. In tabel 3 is weergegeven of de definities van de kengetallen hetzelfde zijn als die door de BV-en, de SVr, het NIA en het NIPG worden gehanteerd.

Tabel 3: De verzuimkengetallen overeenkomstig algemeen geaccepteerde definities?

	Exact	Verzuim-schijf	Pever	VPS	Verzuim-meter	Absidoc	VRS	BVB
Verzuim-percentage	ja	ja	ja ^a	ja	ja	ja/nee ^a	nee ^g	ja
Meldings-frequentie	ja	ja	nee ^b	ja	ja	ja	nee ^c	ja
Gemiddelde Verzuimduur	ja	ja	ja	ja	ja	nee ^d	nee ^e	ja
Duurklassen	ja	ja	ja	ja ^f	-	-	-	ja

- a = andere berekening bij verzuimpercentage op basis van werkuren
- b = op basis van fte's en niet op basis van personen
- c = alle verzuimgevallen worden meegerekend in plaats van alle aangevangen verzuimgevallen
- d = verzuimdagen van alle verzuimgevallen worden meeberekend in plaats van verzuimdagen van beëindigde gevallen
- e = alle verzuimdagen van alle aangevangen verzuimgevallen worden meeberekend in plaats van alle dagen van de beëindigde gevallen
- f = men heeft een extra duurklasse toegevoegd: 'ultra kort verzuim' (tot en met drie dagen)
- g = alleen verzuimpercentage op werkdagen basis; geen mogelijkheid tot berekening op kalenderdagbasis

Bij de berekening van het *verzuimpercentage* geven bijna alle programma's de juiste uitkomsten. Afwijkende berekeningswijzen van het verzuimpercentage vinden we bij Absidoc en VRS. Absidoc blijkt bij de berekening van het verzuimpercentage op werkurenbasis een afwijkende definitie te hantieren. VRS berekent het verzuimpercentage uitsluitend op werkdagbasis. Hiermee is vergelijking met andere cijfers vrijwel uitgesloten.

Pever en de VRS-flop berekenen de *meldingsfrequentie* afwijkend. Pever berekent de meldingsfrequentie op basis van full-time-equivalenten. Iemand die half-time werkt, wordt bij het bepalen van de meldingsfrequentie voor de helft meegerekend. Dit is afwijkend van de gangbare standaard. VRS hanteert

ook een afwijkende berekeningsmethode. In plaats van het meerekenen van alleen de aangevangen gevallen in een periode, neemt men alle gevallen in een periode (ook die voor de periode al waren aangevangen) als basis voor de meldingsfrequentie. Het op deze manier berekenen van de meldingsfrequentie is sterk afwijkend van wat gebruikelijk is.

Problemen doen zich ook voor bij de berekening van de *gemiddelde verzuimduur*. Absidoc en VRS hanteren een afwijkende rekenmethode. De meest voorkomende afwijking is dat niet de duur van de beëindigde gevallen wordt berekend, maar de duur van alle gevallen in een periode. In de praktijk geeft dit soms aanzienlijke afwijkingen ten opzichte van de standaardberekeningsmethode. Een a-typische berekeningswijze van de verzuimduur wordt gevonden bij de VRS-flop van het Sociaal Fonds Bouwnijverheid; hier berekent men de gemiddelde duur van alle aangevangen gevallen.

De verwachting is dat in de nieuwste versies van Pever, Absidoc en VRS de geconstateerde afwijkingen zijn verbeterd. Bij de Verzuimmeter wordt het in de nieuwste versie mogelijk om bij de verzuimhistorie het verzuim ook in werkdagen uit te drukken. Omdat wij geen garantie kunnen geven dat alle voornemens ook daadwerkelijk worden doorgevoerd, bevelen wij gebruikers aan ook zelf controles uit te voeren (of te laten uitvoeren).

Is het fout om afwijkende berekeningswijzen te gebruiken? Tenzij volstrekt afwijkende of ontraceerbare berekeningsmethoden worden gehanteerd (zoals bij de meldingsfrequentie van Pever en VRS) is het niet erg. Het is echter wel aan te bevelen om een verzuimregistratie-systeem te hebben dat volgens algemeen geaccepteerde afspraken rekent. Vooral bij het vergelijken van de eigen bedrijfscijfers met die van andere bedrijven, is het van belang dat dezelfde definities worden toegepast. Overigens hebben de meeste producenten van de verzuimfloppen naar aanleiding van onze opmerkingen besloten om aanpassingen in hun berekeningswijzen aan te brengen. Het is raadzaam zelf na te gaan (of na te laten gaan) of dit inderdaad is gebeurd! Dat brengt ons gelijk op enkele andere mogelijkheden die variatie in het verzuimcijfer kunnen veroorzaken; het zwangerschapsverlof en de registratie van gedeeltelijk verzuim.

Zwangerschaps- en bevallingsverlof

Sommige programma's beschikken over de mogelijkheid om het verzuim in- of exclusief het zwangerschaps- en bevallingsverlof uit te drukken. Het maakt voor de interpretatie van een hoog verzuimpercentage nogal wat uit of dit wordt veroorzaakt door veel langdurig zieken of door veel zwangere werkneemsters. Om inzicht te kunnen krijgen in het 'zuivere' of 'beïnvloedbare' verzuim willen veel bedrijven het 'zwangerschapsverzuim' liever uit de

cijfers weglaten. Alleen de Verzuimschijf, Pever en Absidoc kunnen het verzuim in- of exclusief het zwangerschaps- en bevallingsverlof berekenen. Exact, VPS, de Verzuimmeter en VRS berekenen standaard alle kengetallen inclusief (hierbij staat het een gebruiker uiteraard wel vrij om het zwangerschaps- en bevallingsverlof gewoon niet als verzuimgevallen in te voeren, als men de cijfers alleen exclusief dit verlof wil hebben). De BVB-flop rekent standaard exclusief het zwangerschaps- en bevallingsverlof.

Tabel 4: Zwangerschaps- en bevallingsverlof en partieel verzuim

	Exact	Verzuim- schijf	Pever	VPS	Verzuim- meter	Absidoc	VRS	BVB
Zwangerschaps- en bevallingsverlof	incl.	incl./ excl.	incl./ excl.	incl.	incl./ excl.	incl./ excl.	incl.	excl.
Partieel verzuim	nee	ja/nee	ja	ja/nee	ja/nee	ja/nee	ja	ja/nee

incl. = berekent verzuim alleen inclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof

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

nee = geen mogelijkheid om partieel verzuim te registreren

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

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

Gedeeltelijk verzuim

Het komt steeds vaker voor dat mensen niet voor 100% een beroep doen op de Ziektewet, maar slechts gedeeltelijk ziek zijn. Bij de berekening dient dan wel correct te worden omgegaan met gedeeltelijke ziektegevallen. Een partieel zieke medewerker die voor 100% ziek wordt meegeteld, levert onterecht een hoger verzuimvolume op. Sommige programma's stellen de gebruiker in staat om daadwerkelijk een gedeeltelijke ziekmelding te doen.

Alleen VRS en Pever zijn in staat om partieel verzuim op te nemen en ook naar rato mee te berekenen in het verzuimvolume. De Verzuimschijf, VPS, de Verzuimmeter, Absidoc en de BVB-flop kunnen wel partieel verzuim registreren maar rekenen het voor vol mee in de verzuimkengetallen. Exact en Pever kunnen geen partieel verzuim registreren en dus ook niet naar rato meerekenen. De gebruiker moet hier zelf beslissen of hij gedeeltelijk verzuim als verzuimgeval afsluit (en dus niet mee laat tellen) of voor vol mee laat tellen.

Bij de nieuwste versie van Exact wordt de registratie van gedeeltelijk verzuim mogelijk. Naar verwachting zal de nieuwste versie van VPS een optie hebben om gedeeltelijk verzuim naar keuze mee te nemen in berekeningen.

Mogelijkheden om individu-gerichte overzichten te maken

Individu-gerichte overzichten hebben tot doel vast te stellen of er bij personen sprake is van problematisch verzuim én of dat aanleiding geeft tot persoonsgerichte activiteiten (bezoek, verzuimgesprek, bespreking in het sociaal-medisch team). Terwijl de bedrijfsgerichte statistische overzichten hoogstens inzicht geven in verzuimverschillen tussen groepen medewerkers, zijn de persoonsgerichte overzichten erop gericht om inzicht te krijgen in individuele verzuimers, zodat hierop actie kan worden ondernomen.

Voor de signalering van problematisch verzuim is het noodzakelijk dat verzuimfloppe, verzuimlijsten of verzuimpatronen van individuele medewerkers kunnen maken. Verzuimlijsten geven in het algemeen weer hoe vaak en hoe lang iemand ziek is geweest in een (soms zelf te bepalen) periode. Verzuimlijsten bevatten naast persoons- en ziektegegevens vaak ook enkele gegevens over de functie of afdeling van de medewerker. Verzuimlijsten vormen in feite het verzuimdossier van individuele medewerkers. Dit dossier is bijvoorbeeld handig als achtergrondinformatie bij het voeren van verzuimgesprekken.

Naast verzuimdossiers is het wenselijk dat verzuimprogramma's enkele mogelijkheden bevatten om op elk moment vast te stellen wie er in het bedrijf een bovengemiddeld verzuim heeft of vaker en/of langer ziek is dan anderen. Om dit vast te stellen, is het nodig om selecties te kunnen maken binnen het personeelsbestand op basis van het aantal verzuimde dagen in een periode, de meldingsfrequentie, de verzuimduur per ziektegeval en het zogenaamde 'lopende' verzuim. Deze mogelijkheden stellen P&O-medewerkers van bedrijven in staat om vragen te beantwoorden als *Wie is er in het afgelopen half jaar in totaal meer dan 20 dagen ziek geweest?*, *Wie is er het afgelopen jaar vaker dan drie keer ziek geweest?*, *Welke verzuimgevallen in de afgelopen periode hebben langer dan één week geduurd?*, *Welke personen dienen aandacht te krijgen in het sociaal-medisch team?* of *Bij wie moeten we deze week een bezoeking afleggen?*. Selectie is een onmisbaar hulpmiddel bij adequate sociale en medische begeleiding van zieke medewerkers. Zeker nu er per 1 januari 1994 de eerste twee of zes weken ziekteverzuim voor het eigen risico van de werkgever komen, worden signaleringsfuncties steeds belangrijker.

Voordat in tabel 5 op bladzijde 47 wordt weergegeven wat de selectiemogelijkheden zijn van de onderzochte programma's, geven we een korte toelichting op de door ons onderscheiden selectiemogelijkheden.

Selectie aantal verzuimde dagen

Hierbij gaat het om een lijst van personen die in een bepaalde periode in totaal meer dan x dagen ziek zijn geweest. In feite is dit een indirecte manier om een selectie te maken op het verzuimpercentage van medewerkers. Immers, het totaal aantal verzuimde kalenderdagen in een periode gedeeld door het aantal beschikbare kalenderdagen in dezelfde periode levert het verzuimpercentage op. Met de optie om te selecteren op het totaal aantal verzuimde dagen, kan bijvoorbeeld worden vastgesteld wie meer dan gemiddeld ziek is geweest. Dit kan aanleiding zijn voor een verzuimgesprek en/of bespreking in het sociaal-medisch team. Voor een selectie op het totaal aantal verzuimde dagen is het wenselijk om zelf de periode én het aantal dagen te kunnen opgeven. De laatste mogelijkheid stelt gebruikers in staat om hier bijvoorbeeld het bedrijfsgemiddelde op te geven.

Selectie meldingsfrequentie

Hierbij gaat het om het maken van een lijst van personen die in een bepaalde periode meer dan x keer ziek zijn geweest. Ook deze gegevens kunnen van belang zijn om problematische verzuimers te signaleren. Evenals bij de selectie op het totaal aantal verzuimde dagen, is het wenselijk om ook hier zelf de periode én de frequentie te kunnen invoeren.

Selectie verzuimduur per geval

Dit lijkt enigszins op de selectie van het totaal aantal verzuimde dagen in een periode. Bij de selectie van de verzuimduur per geval wordt echter niet een lijst met het totaal aantal verzuimdagen in een periode gegenereerd, maar een lijst met verzuimgevallen met een bepaalde duur gemaakt. De gewenste verzuimduur kan door de gebruiker - bij voorkeur - zelf worden ingesteld. De selectie van de verzuimduur per geval geeft antwoord op de vraag *Welke verzuimgevallen in de afgelopen periode hebben langer dan x dagen geduurd?* Deze selectiemogelijkheid is van belang om bijvoorbeeld vast te kunnen stellen wie de twee (zes) weken grens nadert of bij wie binnenkort (volgens het verzuimprotocol) een huisbezoek gewenst is. Bij de selectie van de verzuimduur per geval geldt ook dat de vrije definitie van periode en verzuimduur gewenst is.

Selectie lopend verzuim

De selectie van lopend verzuim geeft een overzicht van iedereen die op een bepaald moment ziek is. Het kan handig zijn als ook enkele aanvullende gegevens worden verstrekt, zoals het aantal dagen dat iemand al ziek is en de hoeveelste keer dit is.

In sommige programma's is het niet mogelijk om een periode te definiëren waarin selecties worden gemaakt, maar kan alleen een peildatum worden ingevoerd. Dit betekent dat dan alleen selecties kunnen worden gemaakt van verzuimgevallen die lopen op het moment van de peildatum. Selectie van bijvoorbeeld alle gevallen in het afgelopen kwartaal die langer dan vijf dagen duurden, behoort dan niet tot de mogelijkheid. Een programma waarbij een periode definieerbaar is, kan zowel periode-selecties als peildatum-selecties uitvoeren. In het laatste geval valt de startdatum van de periode samen met de einddatum.

Ten slotte, het maken van selecties op grond van de bovenstaande kenmerken kan bijna altijd handmatig gebeuren met verzuimlijsten. Voor middelgrote en grote bedrijven of bedrijven met veel ziekteverzuim, is dit onpraktisch en tijdrovend. Wij hebben daarom expliciet gekeken naar de mogelijkheid om op geautomatiseerde wijze selecties te maken. Dit bespaart veel tijd en de kans op vergissingen is vrijwel uitgesloten.

Uit tabel 5 op bladzijde 47 blijkt, dat niet alle verzuimfloppen signaleringsmogelijkheden hebben. Alle floppen zijn in staat om een individueel verzuimdossier aan te leggen, waarin te zien is wat het verzuimverleden van een medewerker is. Bij mogelijke selecties op het totaal aantal verzuimde dagen, frequentie, verzuimduur per geval en lopend verzuim, scoort Pever het hoogst. Bovendien kan de gebruiker bij Pever zelf de periode vrij definiëren. Exact, de Verzuimschijf van Nova, de Verzuimmeter van VPI, Absidoc van de Detam en VRS van het SFB hebben elk twee mogelijkheden om selecties uit te kunnen voeren.

Een extra mogelijkheid bij Pever is de procedure-afspraken op lijsten te printen, zodat direct duidelijk wordt welke actie moet worden ondernomen bij langdurig of frequente zieken. Dit is vooral handig voor leidinggevend en leden van het sociaal-medisch team.

Mogelijkheden om bedrijfsgerichte statistische overzichten te maken

Een zeer belangrijke functie van verzuimregistratie-programmatuur is het maken van bedrijfsgerichte overzichten van het verzuim. In de praktijk gaat het dan om tabellen waarin het verzuim is weergegeven voor een bepaalde periode (bijvoorbeeld een kalenderjaar), eventueel uitgesplitst naar diverse kenmerken (leeftijdscategorieën, functies, afdelingen, etcetera).

Voor het lokaliseren van ziekteverzuim binnen het bedrijf, zijn tabellen nodig, waarin het verzuim wordt afgezet tegen diverse persoons-, functie- of beroepskenmerken. Hiermee bedoelen we dat het zinvol kan zijn om te zien

Tabel 5: De verzuimflop als signaleringsinstrument

	Exact*	Verzuim-schijf	Pever	VPS	Verzuim-meter	Absidoc	VRS	BVB
Verzuimlijsten	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Selectie aantal verzuimde dagen	nee	nee	ja	nee	nee	ja ^a	nee	nee
Selectie meldingsfrequentie	nee	nee	ja	nee	nee	ja ^a	ja	nee
Selectie verzuimduur per geval	ja ^a	ja	nee	nee	ja ^a	nee	nee	nee
Selectie lopend verzuim	ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja

* = Exact kan in de nieuwste versie ook selecties op meldingsfrequentie uitvoeren

a = alleen op peildatum, er is geen periode vrij definieerbaar

of er sprake is van verschillen in het verzuim tussen bijvoorbeeld afdelingen, functies, leeftijdsgroepen of mannen/vrouwen. Wie gericht wil inspelen op verzuim binnen het bedrijf kan niet zonder dergelijke overzichten.

Welke persoons- en functie- en beroepskenmerken worden in het algemeen onderscheiden?

Persoonskenmerken:

- leeftijd;
- geslacht;
- burgerlijke staat;
- nationaliteit;
- opleidingsniveau.

Functie- en beroepskenmerken:

- functie;
- afdeling;
- soort dienstverband (full-time, part-time);
- duur dienstverband (diensttijd);
- soort dienst (ploegendienst, dagdienst).

Hoewel inzicht in het verzuim voor alle bovengenoemde factoren interessant is, is het niet beslist nodig dat verzuimprogramma's dergelijke faciliteiten allemaal bieden. Uit de literatuur is bekend, dat verschillen in ziekteverzuim binnen bedrijven vooral verklaard worden door de factoren leeftijd en functieniveau. In het algemeen geldt, dat ook het kenmerk geslacht vaak een belangrijke determinant van verzuim blijkt te zijn. Indien echter rekening wordt gehouden met het zwangerschaps- en bevallingsverlof, blijken er geen grote verschillen meer te bestaan tussen mannen en vrouwen. De verschillen in ziekteverzuim die dan nog waarneembaar zijn, hangen vooral samen met het aanwezige verschil in functieniveaus tussen mannen en vrouwen (Klein Hesselink, 1993).

Voor een goed inzicht in de lokalisering van verzuim, is het nodig het verzuim ten minste uit te kunnen splitsen naar de kenmerken leeftijd en functie. Voor bedrijven is het bovendien handig als ook het verzuim voor afdelingen kan worden berekend.

Bij het maken van uitsplitsingen van het verzuim naar bijvoorbeeld leeftijd, functie of afdeling, moet rekening worden gehouden met factoren die de betrouwbaarheid of exactheid van de verzuimcijfers beïnvloeden. Een belangrijke factor is bijvoorbeeld de omvang van de groep waarover het verzuimcijfer is berekend. Naarmate de groep kleiner is, is het gemiddelde verzuim gevoeliger voor fluctuaties. Indien verzuimcijfers worden berekend over leeftijds- of functiegroepen die kleiner zijn dan tien personen, mogen daaraan geen al te harde conclusies worden verbonden; het verzuim kan volgend jaar net zo goed andersom zijn. De kans op een 'vals' signaal is derhalve geringer bij grote dan bij kleine groepen. Dit geldt des te sterker naarmate de cijfers over kortere perioden gaan. Een maandcijfer is meer aan fluctuaties onderhevig dan een jaarcijfer.

Kortom, een lijst van uitsplitsingen van het verzuim naar diverse kenmerken is een wenselijke optie, maar er moet terdege rekening worden gehouden met factoren die de betrouwbaarheid van het verzuimcijfer bepalen.

Tabel 6 op bladzijde 49 geeft aan naar welke relevante kenmerken de verzuimfloppen het verzuim kunnen uitdraaien. Van de acht verzuimfloppen is het alleen voor de Verzuimschijf en VPS niet mogelijk om het verzuim naar leeftijd, functie én afdeling te berekenen. Opvallend is dat bij deze floppen de genoemde kenmerken wel kunnen worden ingevoerd, maar dat één of meer van deze gegevens niet meer in tabellen zijn te zien.

Exact is absolute koploper met de statistische overzichten. Bij dit pakket is het mogelijk het verzuim naar alle eerder genoemde factoren te printen. De andere pakketten zijn in staat sommige kenmerken wel en andere weer niet te printen. Bij Exact en VRS is het overigens mogelijk zogenaamde vrije velden te creëren. Hierin kunnen kenmerken worden opgenomen die niet

standaard zijn opgenomen in het programma, maar die voor het bedrijf wel belangrijk zijn. Het geeft bedrijven de vrijheid om zelf nieuwe kenmerken in te voeren (en eventueel uit te draaien).

Tabel 6: Welke kenmerken kunnen worden opgenomen in verzuimstatistieken?

	Exact	Verzuim- schijf	Pever	VPS	Verzuim- meter	Absidoc	VRS	BVB
PERSOONSKENMERKEN								
geb. datum/ leeftijd	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
geslacht	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja
burgerlijke staat	ja	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
nationaliteit	ja	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
opleidings- niveau	ja	nee	ja	nee	nee	nee	nee	nee
FUNCTIE- EN BEROEPSKENMERKEN								
functie/ beroep	ja	nee	ja	nee	ja	ja	ja	ja
afdeling of locatie	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
soort dienstverband	ja	ja	ja	ja	ja*	ja	nee	nee
diensttijd	ja	nee	nee	ja	nee	nee	nee	nee
soort dienst	nee	ja	ja	ja	nee	nee	nee	nee
vrije catagorieën	ja	nee	nee	nee	nee	nee	ja	nee

* = alleen binnen andere statistische overzichten

Sommige pakketten zijn ook in staat om zogenaamde meerdimensionale tabellen te vervaardigen. Hierbij kan het ziekteverzuim voor gewenste combinaties van meerdere kenmerken worden weergegeven. Dit kan soms handig

zijn wanneer het bedrijf bijvoorbeeld wilt weten of er verschillen in verzuim bestaan tussen diverse leeftijdsgroepen bij verschillende afdelingen. Exact en Nova kunnen dergelijke meerdimensionale tabellen maken.

Al bieden alle pakketten de mogelijkheid om de statistische overzichten te maken, de overzichtelijkheid van de statistische uitvoer varieert sterk. Vaak zal blijken dat voor het gebruik van de cijfers in bijvoorbeeld een sociaal jaarverslag, het toch nodig is om de cijfers over te nemen in een andere - meestal meer overzichtelijke - vorm. Een positieve uitzondering hierop is de Verzuimschijf van Nova die duidelijke overzichten creëert (zowel op papier als naar bestand).

Gebruikersgemak en ondersteuning bij de verzuimflop

Ook al kan een verzuimflop de meest uitgebreide berekeningen en signaleringsfuncties aan, wanneer het programma niet prettig werkt, is de kans groot dat het niet of niet goed wordt gebruikt. Gebruikersgemak - hoe subjectief ook - is dan ook een belangrijk kenmerk van verzuimflop. Onder gebruikersgemak hebben wij kenmerken verstaan die het de gebruiker makkelijk maken om correct te werken met het programma.

Wij hebben gebruikersgemak als volgt uitgewerkt:

- Is de installatie-procedure eenvoudig?
- Is de dagelijkse invoer van verzuimgevallen eenvoudig?
- Zijn de mutatie-mogelijkheden van persoonskenmerken en verzuimgevallen goed?
- Is er een mogelijkheid aanwezig om grafische overzichten te maken?
- Is het mogelijk automatisch ziekmeldingen voor de bedrijfsvereniging te printen?
- Hoe staat het met de snelheid van het programma?
- Is er een handleiding aanwezig voor het gebruik van het programma én voor de interpretatie van de output?
- Is er een helpfunctie aanwezig in het programma?
- Is er een helpdesk aanwezig bij de leverancier van het programma?

Zoals al aangegeven, zijn oordelen over gebruikersgemak voor discussie vatbaar. We hebben bij de beoordeling zoveel mogelijk getracht de positie van de gebruiker in te nemen. Hoewel we het gebruikersgemak door meerdere deskundigen hebben laten beoordelen, is het ultieme antwoord natuurlijk aan de echte gebruikers. Wij stellen het op prijs als zij hun reacties aan het NIA willen doorgeven.

Tabel 7 geeft enig inzicht in het gebruikersgemak van de verzuimflop.

Tabel 7: Het gebruikersgemak en ondersteuning van verzuimfloppen

	Exact	Verzuim- schijf	Pever*	VPS	Verzuim- meter	Absidoc	VRS	BVB
Installatieprocedure	eenvoudig	eenvoudig	eenvoudig	eenvoudig	eenvoudig	eenvoudig	eenvoudig	eenvoudig
Dagelijkse invoer	eenvoudig	eenvoudig	eenvoudig	eenvoudig	eenvoudig	zeer eenvoudig	eenvoudig	eenvoudig
Mutatie- mogelijkheden	goed	matig; moeilijk en soms onmogelijk	goed	matig	goed	goed	matig	matig
Grafische uitvoer	mogelijk	mogelijk	niet mogelijk	mogelijk	mogelijk	mogelijk	mogelijk	geen
Melding bedrijfsvereniging	mogelijk	mogelijk	niet mogelijk	mogelijk	mogelijk	niet mogelijk	niet mogelijk	mogelijk
Overzichtelijkheid	goed	zeer goed	goed	goed	matig	goed	redelijk	matig
Snelheid	redelijk	redelijk	redelijk	traag	traag	redelijk	redelijk	redelijk
Handleiding	aanwezig; zowel gebruik & interpretatie	aanwezig; zowel gebruik & interpretatie	aanwezig; alleen gebruik	zeer beperkte handleiding, wel cursusboek	aanwezig; zowel ge- bruik als interpretatie management- handleiding zeer goed	aanwezig; alleen gebruik; soms fouten in handleiding (definities)	aanwezig; alleen gebruik; soms fouten in handleiding (definities)	aanwezig; alleen gebruik
Helpfunctie	goed	zeer beperkt	beperkt	beperkt	zeer beperkt	zeer beperkt	geen helpfunctie	geen helpfunctie
Helpdesk	aanwezig	aanwezig	aanwezig	**	aanwezig	aanwezig	aanwezig	aanwezig

* In de nieuwste versie van Pever is het mogelijk om automatisch ziekte- en herstelmeldingen voor de bedrijfsvereniging te maken

** Zowel inhoudelijk als ondersteuning voor f 99,- per jaar

Uit tabel 7 op bladzijde 51 blijkt dat er niet zo gek veel variatie bestaat tussen de acht floppen. Dit geldt vooral voor de eenvoud van de installatie-procedures en de dagelijkse invoer. Op beide kenmerken scoren de floppen redelijk tot goed. Belangrijke verschillen zien we in de overzichtelijkheid, de snelheid en de aanwezigheid en kwaliteit van de handleiding en helpfunctie. De meeste programma's zien er overzichtelijk uit. De Verzuimmeter en de BVB-flop vormen hierop echter negatieve uitzonderingen. De schermopbouw van beide floppen is vaak onduidelijk en bevat - zeker in verhouding tot de andere floppen - veel informatie. Een zeer overzichtelijk programma is de Nova Verzuimschijf. Het programma leidt de gebruiker vrijwel automatisch door keuzemenu's, die overzichtelijk zijn vormgegeven.

Twee floppen werden door de beoordelaars als traag beoordeeld. De Verzuimmeter is vooral traag bij de schermopbouw. Bij vrijwel elke actie 'leest' de Verzuimmeter van de harde schijf. VPS is traag bij het verwerken van verzuimgegevens. Omdat het aantal verzuimgevallen in de loop van een jaar aanzienlijk kan toenemen (bij een bedrijf van 50 medewerkers toch al snel zo'n 100 gevallen) kan dit bij de gebruiker al snel tot irritatie leiden.

De handleiding is een belangrijk hulpmiddel bij het gebruik van de verzuim-floppen. Wij hebben niet alleen gekeken naar de aanwezigheid van een toelichting op het gebruik van het programma, maar ook naar een ondersteuning bij de interpretatie van de output. Hier scoort de Verzuimmeter van VPI het hoogst. Vooral de bijgevoegde managementhandleiding biedt gebruikers goede ondersteuning bij het zinvol gebruiken van verzuiminformatie bij de aanpak van het verzuim. De VPS-flop kent een enigszins afwijkende handleiding. Een toelichting op de werking van het programma wordt voornamelijk gegeven via de helpfunctie van het programma. Wel is een cursusboek bijgevoegd.

Ten slotte de helpfunctie en de helpdesk: eigenlijk heeft alleen Exact een goed geïntegreerde helpfunctie. De overige programma's hebben of een beperkte of geen on-line helpfunctie. Behalve bij VRS van het SFB kan de gebruiker overal terecht voor telefonische hulp bij het gebruik van de floppen.

Aanwezigheid van extra mogelijkheden

Naast bedrijfsgerichte statistieken en individugerichte overzichten, heeft een aantal floppen ook nog enkele extra mogelijkheden. We hebben drie extra mogelijkheden onderscheiden. Allereerst de mogelijkheid om normcijfers of branchecijfers in het programma op te nemen. Daarnaast kunnen sommige programma's de kosten van verzuim en WAO berekenen en ten slotte is het bij sommige floppen mogelijk het programma te beveiligen door middel van passwords en autorisaties.

Tabel 8: Aanvullende kenmerken van verzuimfloppe

	Exact*	Verzuim- schijf	Pever	VPS	Verzuim- meter	Absidoc	VRS	BVB
VERGELIJKEN MET ANDERE BEDRIJVEN								
Norm- of streefcijfers	nee	nee	ja ^a	nee	nee	nee	ja	nee
Branche- verzuimcijfers	nee	nee	ja	nee	nee	nee	ja	nee
BEREKENEN KOSTEN VAN VERZUIM								
Kosten - Baten	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
Bonus-Malus WAO	nee	nee	ja	nee	nee	nee	nee	nee
BEVEILIGING EN AUTHORIZATIE								
Password	neeb	nee	ja	neec	need	ja	nee	nee
Authorisatie- niveaus	neeb	nee	5	nee	nee	3	nee	nee

* In de nieuwste versie van Exact zal het naar verwachting mogelijk zijn een beperkt overzicht van de kosten van verzuim op te nemen. Ook producenten van enkele andere programma's (Pever, VRS) meldde ons dat zij plannen daartoe hebben.

a = alleen voor functies

b = kan via extra module worden opgenomen (f 400,-)

c = alleen password voor beheer van systeeminstellingen, niet voor regulier gebruik

d = alleen voor het verwijderen van verzuim- en personeelsgegevens, niet voor dagelijks gebruik

Norm- en branchecijfers

Normcijfers kunnen fungeren om voor het gehele bedrijf, een functiegroep, leeftijdsgroepen of andere personeelsgroepen een 'target' te stellen. Tot op heden worden alleen in de Pever- en de VRS-schijf normcijfers weergegeven. Op basis van jaarlijkse gegevens van het SFB over gerealiseerd verzuim in leeftijds- en functiegroepen, kunnen bedrijven beoordelen of zij hier boven of onder zitten. Van een ander niveau zijn de branche-verzuimcijfers. Dit zijn gegevens over het verzuim binnen gelijksoortige bedrijven. De branchecijfers worden soms door bedrijfsverenigingen opgesteld om bedrijven een referentie-cijfer te bieden over het eigen verzuim. Pever en de VRS-flop zijn in staat het brancheverzuim op te nemen in overzichten. Bij Pever moet het door de

gebruiker zelf worden verzameld en in het programma worden ingevoerd. De overige verzuimfloppen kennen tot op heden geen mogelijkheid om branche-cijfers in lijsten of tabellen op te nemen.

Kosten van verzuim

Naarmate het ziekteverzuim steeds meer voor eigen risico van de werkgever komt, neemt de roep om inzicht in de kosten van verzuim toe. Geen van de verzuimfloppen heeft de mogelijkheid om de gebruiker voor te rekenen wat het huidige verzuim voor kosten met zich meebrengt. Alleen Pever biedt de mogelijkheid om zelf het eventuele WAO-bonus- of -malusbedrag in het programma in te brengen.

Beveiliging

In principe vormen bestanden van verzuimgevallen een registratie volgens de Wet op de persoonsregistraties. Bescherming van de gegevens lijkt daarom van groot belang. Een van de mogelijkheden om dit te bereiken, is het gebruiken van een toegangscode. Van de acht verzuimfloppen hebben alleen Pever en Absidoc deze mogelijkheid. De overige programma's zijn in principe voor iedereen vrij toegankelijk. Overigens moet bij de kwaliteit van de beveiliging een kanttekening worden gemaakt. Programma's die hun data in Dbase-format opslaan, zijn - ook al is er sprake van een password of autorisatiefunctie - per definitie niet optimaal beveiligd. In principe is het mogelijk de Dbase-files buiten het verzuimprogramma om te lezen en zelfs te wijzigen.

Technische specificaties van de verzuimfloppen

Ten slotte geven we nog enige technische specificaties van de verzuimfloppen. Zoals al eerder vermeld, werken de programma's allemaal als 'single user-systeem' onder MS-Dos. In de tabel op bladzijde 55 is aangegeven aan welke technische vereisten de hardware moet voldoen om de verzuimfloppen probleemloos te kunnen draaien.

Tabel 9: Technische specificaties van verzuimfloppen

	Exact	Verzuim- schijf	Pever	VPS	Verzuim- meter	Absidoc	VRS	BVB
Vereiste hardware	Geen specifieke eisen	80286	80286	80286	Geen specifieke eisen	80286	80286	onbekend
Besturingsysteem	MS-Dos 3.1 of hoger	MS-Dos 3.3 of hoger	MS-Dos 3.2 of hoger	MS-Dos 3.1 of hoger	MS-Dos 3.3 of hoger	MS-Dos 3.3 of hoger	MS-Dos 3.3 of hoger	MS-Dos 3.3 of hoger
Vereist intern geheugen	min. 450Kb	min. 512Kb	min. 500Kb	min. 512Kb	512Kb	640Kb	min. 550Kb	min. 640Kb
Vereiste schijfruimte	20 Mb vrij	2 Mb vrij	5 Mb vrij	5 Mb vrij	minimaal 3 Mb vrij	20 Mb aanbevolen	minimaal 1 Mb vrij	minimaal 2 Mb vrij
Opslagwijze	eigen format	Dbase- format	Dbase- format	Dbase- format	eigen format	Dbase- format	Dbase- format	
Printerdefinities	alle gangbare	Epson & HP- laserjet	alle gangbare	beperkt aantal gangbare	beperkt aantal gangbare	alle gangbare	alle gangbare	alle gangbare
Im- en export mogelijkheden	export naar CSV-format	export naar ASCII & CSF- format		import dBase- format; export naar ASCII	import van en export naar ASCII	op aanvraag bestands- opmaak verkrijgbaar voor import		

Nog eenmaal alles op een rij...

De acht verzuimfloppe zijn beschreven aan de hand van enkele voor gebruikers belangrijke kenmerken. De cruciale vraag is nu uiteraard: Welke verzuimflop past het best bij mijn bedrijf? Het antwoord hierop is niet alleen afhankelijk van de mogelijkheden van de hier gepresenteerde floppe, maar ook van de kenmerken en wensen van de aanstaande gebruikers. De potentiële gebruiker zal eerst een paar vragen zelf moeten beantwoorden zoals: *Vind ik het belangrijk dat een verzuimprogramma zeer uitgebreid statistische overzichten moet kunnen maken?* of *Vind ik het belangrijk dat een verzuimprogramma individuerichte overzichten moet kunnen maken?* Voor alle behandelde kenmerken van verzuimfloppe, moet de potentiële gebruiker voor zichzelf uitmaken hoeveel waarde zij of hij hieraan toekent.

Wie overweegt om een pakket aan te schaffen, willen wij in elk geval het volgende adviseren. Tenzij u gegronde redenen hebt om een andere keuze te maken, kies dan bij voorkeur een pakket:

- dat werkt volgens de algemeen aanvaarde definitie van verzuimgrootheden;
- waarin zowel de individuele signaleringsfunctie als de mogelijkheid voor statistische overzichten (tabellen) goed zijn uitgewerkt;
- dat de gebruiker vrij laat in het maken van een aantal keuzes, zoals het aanmaken van eigen kenmerken, het kiezen voor verzuim in- of exclusief zwangerschapsverlof, voor verzuim op basis van kalender- of werkdagen, voor partieel verzuim, voor vrije aantekeningen, het definiëren van een signaleringsperiode, eigen duurklassen, etcetera;
- met een eenvoudige dagelijkse invoer-mogelijkheid;
- met een duidelijke handleiding en helpdesk;
- dat met een password is beveiligd tegen misbruik of inzage van vertrouwelijke gegevens;
- dat 'past' bij de organisatie. Het heeft geen zin om voor een bedrijf met 15 medewerkers een zeer uitgebreid pakket aan te schaffen. Evenmin zal een heel groot bedrijf uit de voeten kunnen met een goedkoop maar zeer beperkt pakket.

De meeste producenten kunnen op verzoek een demonstratie-versie van hun programma toezenden, zodat u zelf een paar 'kandidaten' kunt vergelijken. Tot slot geven we een korte samenvatting van de acht besproken verzuimfloppe, waarin de meest in het oog springende kenmerken nog eenmaal worden beschreven.

Exact Verzuim (Exact Automatisering)

Een zeer uitgebreid, maar ook wat duurder pakket met vooral veel mogelijkheden voor het maken van statistische overzichten, volgens landelijk gebrui-

kelijke berekeningen. De handleiding geeft tevens aanwijzingen voor interpretatie van statistische cijfers en voor het verzuimbeleid. Daarnaast biedt Exact redelijke mogelijkheden voor de signalering van individueel verzuim, en kan het meldingen aan de BV printen. Tevens biedt Exact gebruikers mogelijkheden om zelf kenmerken van werknemers in te voeren (naast de toch al vele kenmerken die standaard zijn opgenomen) die van belang zijn bij de registratie van verzuim. Een nadeel is dat er geen keuze is om zwangerschapsverlof al dan niet in de verzuimcijfers te laten meetellen. Een standaardbeveiliging met een password ontbreekt.

Voor kleine arbeidsorganisaties is Exact Verzuim een 'zwaar' en daardoor wellicht minder overzichtelijk pakket. De vele mogelijkheden die het pakket biedt, lijken bij uitstek geschikt voor middelgrote en grote bedrijven. De mogelijke integratie met andere Exact-software (bijvoorbeeld de salarisadministratie) is een sterk punt.

De Verzuimschijf (NOVA/Verzuimkoers)

De Verzuimschijf is een overzichtelijk en eenvoudig pakket. Er zijn goede mogelijkheden om verzuimstatistieken te berekenen; de verzuimgrootheden worden correct gebruikt en het zwangerschaps- en bevallingsverlof kan naar keuze buiten beschouwing worden gelaten. De uitvoer (tabellen) is fraai. Een nadeel is het ontbreken van het kenmerk 'functie' bij het generen van statistische overzichten. Ook kunnen geen eigen extra personeelskenmerken worden toegevoegd.

De signalering van individueel verzuim is tamelijk beperkt: alleen voor de verzuimduur per geval en niet voor de meldingsfrequentie. Bovendien is het niet mogelijk de signaleringsperiode zelf te definieren. Het programma kan wel een ziekmelding voor de BV uitprinten.

De Verzuimschijf van Nova is eenvoudig en overzichtelijk maar geeft de gebruiker weinig mogelijkheden om zelf actief keuzes te maken bij het generen van tabellen of overzichten. Het ontbreken van een password-beveiliging is een minpunt.

Pever (bureau De Raaf en van der Meulen)

Pever is een pakket dat vooral een uitstekende signalering van individueel verzuim biedt. De gebruiker kan zelf de selectiecriteria en -periode definiëren. Bovendien is het mogelijk normverzuim en procedures op het gebied van verzuimbegeleiding mee te printen op verzuim-overzichten. Er is een goede password-beveiliging aanwezig. Printen van een ziekmelding voor de BV is echter niet standaard mogelijk.

De statistische functies waren in de geteste versie wel uitgebreid, maar niet altijd correct: voor de meldingsfrequentie werd niet de algemeen gangbare definitie gebruikt. Wel is het mogelijk om bij PEVER het zwangerschaps- en

bevallingsverlof naar keuze buiten beschouwing te laten. Er zijn geen mogelijkheden om zelf personeelskenmerken toe te voegen aan de statistieken. Naast verzuimregistratie biedt PEVER tevens de mogelijkheid tot verlofregistratie (vakantie, ADV) en het printen van verlof- en verzuimkaarten. Al met al een overzichtelijk pakket dat vooral een goede ondersteuning kan bieden bij de sociaal-medische begeleiding van zieke medewerkers.

Het Verzuim Preventiesysteem (VPS) (bureau SBI)

VPS is een zeer recent verzuimprogramma waarvan de definitieve versie begin januari 1994 is verschenen. Het pakket is vooral gericht op het maken van statistische overzichten en totaallijsten. VPS werkt prettig (alleen de berekening van verzuimgrootheden loopt erg traag) en oogt overzichtelijk. Bovendien kan ook het verlof (vakantie, ADV) in het pakket worden bijgehouden. Bij het maken van statistische overzichten valt op dat het kenmerk 'functie' ontbreekt. Daarnaast is er geen mogelijkheid om zwangerschapsverlof wel of niet mee te laten tellen in de verzuimcijfers.

De signalering van individuele verzuimpatronen is bij SBI duidelijk minder ontwikkeld. Hoewel het mogelijk is om lijsten uit te draaien van het verzuim naar frequentie, kan de gebruiker geen flexibele selecties maken naar duur en/of meldingsfrequentie. Wel kan een ziekmelding voor de BV worden geprint. Een nadeel is het ontbreken van een password-beveiliging. Ook een technische handleiding voor het programma zelf ontbreekt nog, maar er wordt wel een management-instructie voor verzuimbeleid meegeleverd.

De Verzuimmeter (VPI Gezondheidszorg BV)

De Verzuimmeter biedt redelijke mogelijkheden zowel om het verzuim statistisch te lokaliseren als om problematisch individueel verzuim te signaleren. Alle verzuimgrootheden worden correct berekend en de belangrijkste kenmerken kunnen worden opgenomen in de verzuimstatistieken. Het pakket biedt de gebruiker echter niet de mogelijkheid om eigen kenmerken in te voeren. De geautomatiseerde signaleringsfunctie van de Verzuimmeter is niet erg uitgebreid; signalering is mogelijk op verzuimduur per geval waarbij de gebruiker zelf kan aangeven welke selectiecriteria voor de duur moeten worden gevolgd. Een nadeel is de onoverzichtelijkheid van de Verzuimmeter en de traagheid van scherm-wisselingen. Dit doet enigszins afbreuk aan de inhoudelijke mogelijkheden van het pakket.

Het programma kan ziekmeldingen voor de BV laten printen. De bijgevoegde Management Instructie is een duidelijke pré. Deze helpt leidinggevendenden om op basis van verzuimcijfers adequate maatregelen te treffen.

Absidoc (bedrijfsvereniging Detam)

De verzuimflop van de bedrijfsvereniging Detam is in principe breder bruikbaar dan alleen door Detam-bedrijven. De verzuimgrootheden worden, op

de gemiddelde verzuimduur na, goed berekend. Ook hier geldt dat bij het maken van verzuimstatistieken de belangrijkste kenmerken kunnen worden opgenomen, en dat er de keuze is zwangerschapsverlof al dan niet te laten meetellen. Sterk aan Absidoc is de zeer eenvoudige wijze van data-entry. Verzuim- en herstelmeldingen kunnen snel worden ingevoerd. Dit is vooral voor de dagelijkse gebruiker een groot voordeel.

De signalering van individueel verzuim is redelijk ontwikkeld. Selecties voor de verzuimfrequentie en het totaal aantal verzuimdagen zijn mogelijk. Het is jammer dat geen overzicht van het lopende verzuim op peildatum kan worden gemaakt. Een automatische ziekte-aangifte ontbreekt. Wel is er een password-beveiliging aanwezig.

Verzuimregistratie-systeem VRS (Sociaal Fonds Bouwnijverheid)

Het VRS is uitsluitend gericht op de leden van het SFB, en is voor hen kosteloos. Op onderdelen behoeft het pakket nog wel aanpassingen. De definities van de verzuimgrootheden zijn niet alle correct. Dit geldt voor zowel de meldingsfrequentie als de voor verzuimduur. Het verzuimpercentage wordt alleen op werkdagenbasis berekend en niet op kalenderdagbasis. Een nadeel is ook het ontbreken van het kenmerk 'geslacht' bij de verzuimstatistieken. Daarentegen biedt VRS de mogelijkheid om vrije velden op te nemen, zodat de gebruiker zelf variabelen kan definiëren. Ook het naar rato meerekenen van partieel verzuim, alsmede het berekenen van een norm-verzuimcijfer voor het bedrijf, zijn goede punten waarop de VRS-flop zich van anderen onderscheidt. De signalering van individueel verzuim is alleen mogelijk op meldingsfrequentie en voor lopend verzuim. Tot op heden kent het VRS geen ondersteuning voor gebruikers met een helpdesk. Ook een password-beveiliging is niet aanwezig.

De verzuimflop van de Bedrijfsvereniging voor het Bakkersbedrijf

De BVB-flop is evenals het VRS een produkt voor een specifieke doelgroep: hij wordt voor een vrij lage prijs geleverd aan de leden van de BV Bakkers. De verzuimflop is goed bruikbaar voor de lokalisering van verzuim binnen het bedrijf. De verzuimgrootheden zijn correct gedefinieerd en verzuimstatistieken kunnen worden uitgedraaid naar verschillende relevante kenmerken. Er zijn echter geen mogelijkheden om daaraan 'eigen' kenmerken toe te voegen. De signaleringsfunctie is zeer beperkt uitgewerkt. Alleen het lopende verzuim kan worden gegenereerd. De BVB-flop lijkt daarom voor het herkennen van problematisch verzuim van individuele werknemers minder geschikt.

De flop kan ziekmeldingen aan de BV verzorgen. Het ontbreken van een password-beveiliging is een minpunt. Een voordeel van de BVB-flop is dat het mogelijk is om een 'ge vulde' flop aan te vragen. Door de Bedrijfsvereniging zijn dan relevante medewerkersgegevens in de diskette ingebracht.

BIJLAGE: AANDACHTSPUNTEN VOOR DE BESCHRIJVING VAN VERZUIM PROGRAMMATUUR

1. Technische specificaties

- 1.1 Algemene bijzonderheden als:
 - auteur;
 - uitgever;
 - programmeertaal (voor zover relevant);
 - pakket waar het programma deel van uitmaakt;
 - verkrijgbaarheid;
 - beperkingen (bijvoorbeeld: alleen voor een bepaalde sector);
 - prijs van het pakket en van de helpdesk;
 - kosten van updates van het pakket.
- 1.2 Beoogde doelgroep.
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 De 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, en dergelijke; 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 enkele cijfers hierbij: hoe lang duurt het om overzichten te maken, hoe lang duurt het om een nieuw verzuimgeval in te voeren. Wanneer dit niet mogelijk is: een globale indicatie (seconden of 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- of exportmogelijkheden zijn er: bijvoorbeeld ascii, dbase, lotus.
- 1.10 Overige sterke en zwakke punten.

2. Inhoudelijke mogelijkheden en correctheid

- 2.1 Algemene bijzonderheden (bijvoorbeeld: opvallend veel mogelijkheden).
- 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 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 en toegepast? Waar zijn deze op gebaseerd (bijvoorbeeld SBI)?
Is er een codelijst ingebouwd in het programma?
- 2.5 Welke kenmerken van het verzuim kunnen erin (bijvoorbeeld soort verzuim, (leken)diagnose)?
Is het mogelijk om overgangen binnen een verzuimgeval (bijvoorbeeld van zwangerschapsverlof naar gewoon verzuim) te definiëren?
- 2.6 Welke uitvoer-formaten worden ondersteund (op scherm, op printer, naar disk als ascii-bestand, als WP-bestand, enzovoort)?
- 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 (V%, MF, GVZ, 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 of zonder zwangerschap, partieel verzuim.
 - Zelf instelbare grenzen?
 - Kalenderdagen of werkdagen, is dit instelbaar? Is omrekening mogelijk?
 - Wat gebeurt er met verzuim van meer 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 de *kosten* van het verzuim binnen het programma te berekenen?
- 2.12 Worden personeelsmutaties goed verwerkt (dynamische toewijzing van mutatie-datum), of wordt de toestand voor mutaties weggegooid?
- 2.13 Zijn de historische overzichten correct in verband met mutaties?
- 2.14 Is het mogelijk om meldingen voor de BV te printen? Worden deze ook door de BV-en geaccepteerd?

- 2.15 Welke mogelijkheden heeft het programma voor gebruik als dossier?
En als hulpmiddel bij sociaal-medische begeleiding? (afsprakenlijsten, attendeer-functie bij overgang na zes weken, enzovoort).
- 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', enz.
- 3.2 Is handmatige invoer handig:
 - Voor nieuwe gebruikers van het programma? (goede instructies, duidelijke schermen).
 - 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 'werknemer al uit dienst', invoer niet mogelijk)
- 3.4 Is de dagelijkse invoer makkelijk en logisch?
- 3.5 Consistentiecontroles:
 - verzuimgeval na uitdiensttreding;
 - zwangerschaps-, bevallingsverlof bij mannen;
 - verzuimgeval tijdens lopend geval;
 - controle op bestaanbaarheid sofinummer;
 - andere rangecontroles of waarschuwingen (bijvoorbeeld: geboortjaar lager dan 1920, en dergelijke).
- 3.6 Automatische afsluiting geval bij uit-dienst en/of WAO?
- 3.7 Is de lijstuitvoer handig, goed instelbaar, overzichtelijk:
 - voor nieuwe gebruikers van het programma (goede instructies, duidelijke schermen);
 - 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);
 - 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);
 - 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 (ten aanzien van verzuiminterpretatie en -beleid);
 - zowel voor technisch onderlegde gebruikers als voor minder onderlegden?
- 3.11 Is er een helpdesk aanwezig?
- technisch;
 - inhoudelijk (ten aanzien van verzuiminterpretatie en -beleid).
- 3.12 Is er een goede ingebouwde helpfunctie?
- technisch;
 - inhoudelijk (ten aanzien van 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 Is de uitvoer beleidsrelevant?
Hebben bedrijven er ook wat aan?
- 4.2 Voor welke 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, en dergelijke)?
- 4.5 Is het programma geschikt om gegevens uit af te tappen voor een referentiebestand?
- 4.6 Overige sterke en zwakke punten.

LITERATUUR

Geraadpleegde literatuur

Klein Hesselink, D.J., Kruidenier, H.J., Veerman, T.J., Butijs, P.C. (1993)

Afwezigheid verklaard; literatuurstudie naar determinanten van ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden NIA, Amsterdam

Kruidenier, H.J. (1993)

De kosten van Ziekteverzuim voor werkgevers; een rekenmodel. Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden NIA, Amsterdam

Reuling, A.M.H. (1993)

Ziekteverzuimregistratie, in: Aanpak Ziekteverzuim. Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden NIA, Amsterdam

Teleac (1992)

Ziekteverzuim; een effectieve aanpak. Teleac, Utrecht

Vrooland, V. en Veerman, T.J. (1990)

Verzuimbeleid in het bedrijf: van weten naar doen, in: Handboek Ziekteverzuim, Gids voor de bedrijfspraktijk. DELWEL Uitgeverij bv, Den Haag

Relevante NIA-uitgaven

De volgende publikaties zijn te bestellen bij de afdeling Verkoop, tel. (020) 54 98 465/404 (prijzen excl. BTW en verzendkosten).

Aanpak ziekteverzuim

Beter inzicht in wetgeving, registratie, kosten en achtergronden van verzuim
drs. F. Heemskerk, ir. H.J. Kruidenier, drs. D.J. Klein Hesselink e.a., september 1993, 96 blz., f 35,-

Handboek werkstress

Systematische aanpak voor de bedrijfspraktijk
M.A.J. Kompier, F.H.G. Marcelissen, vierde gewijzigde druk, maart 1993, 197 blz., f 45,-

Arbeidsongevallen 1992

Jaarcijfers op basis van NIA-Arbeidsongevallenregistratie
D.J. Klein Hesselink, april 1993, 40 blz., f 17,50

De Arboret compleet

Toelichting/wettekst/literatuurlijst/register
J.H. Kwantes, L. Hoogendijk, vierde gewijzigde druk, januari 1994, 108 blz., f 22,50

Een goede verzuimregistratie is onmisbaar voor het voeren van een ziekteverzuimbeleid, zoals dat sinds 1 januari 1994 verplicht is. Inmiddels is veel software als hulpmiddel voor die registratie verkrijgbaar. Steeds meer personeelsfunctionarissen en andere belangstellenden kampen echter met de vraag: 'Welk pakket is voor mijn organisatie het meest geschikt?'

Verzuimregistratie op de PC zet de in Nederland bekende verzuimregistratie-systemen overzichtelijk op een rij. Acht 'verzuimfloppen' die zelfstandig op de PC kunnen draaien, worden vergeleken. Aan de orde komen: doelgroepen van de programma's, prijs, correctheid van de gehanteerde verzuimgrootheden, mogelijkheden om verzuimoverzichten te maken, gebruikersgemak, aanwezigheid van helpdesks en technische specificaties. Ook wordt aandacht besteed aan de verzuimregistratie zoals bedrijfsverenigingen die aanbieden. Naast een vergelijking en beoordeling van verzuimsoftware, gaat dit boek in op het hoe en waarom van verzuimregistratie en geeft hierover veel praktische adviezen.

ANDERE NIA-UITGAVEN OVER VERZUIM:

- Aanpak ziekteverzuim: beter inzicht in wetgeving, registratie, kosten en achtergronden van verzuim
- Afwezigheid verklaard: literatuurstudie naar determinanten van ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid
- Handboek werkstress: aanpak voor de bedrijfspraktijk
- Bedrijfsleven en de vergrijzing: aanzetten voor een leeftijdbewust personeelsbeleid