

RheiGroup

Antwerpsestraat 37  
4611 AB Bergen op Zoom  
the Netherlands

Postbus 198  
NL - 4600 AD Bergen op Zoom

t (+31) 164 298 200  
f (+31) 164 298 219

www.rheigroup.com



## VMplus @ ISS: Samen bouwen aan integrale verzuimaanpak

**De wens van ISS Arbo Plus: één verzuimoplossing waarin arbodienst en werkgever samenwerken, met daarin alle flexibiliteit om de opvolging op basis van het type verzuim en verrichtingsresultaten aan te sturen.**

**ISS Arbo Plus kan er van op aan dat VMplus het verzuimprotocol en wet- en regelgeving (WvP) op een betrouwbare wijze aanstuurt. Omdat ISS een groter risico kent op langdurig verzuim is deze opvolging vanaf dag 1 essentieel.**

**Preventief verzuim, verrichtingenflows, agendering, dossier en medisch dossier – dit zijn een aantal aspecten die naast de reguliere registratie en Poortwachter opvolging aan het verzuimproces zijn toegevoegd.**

**Klinkt goed, maar hoe werkt dat nu concreet? Deze case vertelt over de samenwerking en hoe ISS vanuit hun praktijkbehoefte VMplus heeft verrijkt.**

## VMplus Case Study

### Over de klant

ISS Facility Services is de grootste facilitaire dienstverlener in Nederland en onderdeel van de wereldwijde ISS Group, die actief is in 53 landen. Er werken ruim 19.000 professionals bij ISS en het staat daarmee in de top 10 van grootste werkgevers in Nederland. Organisaties kunnen een gedeelte of het geheel van het facilitaire bedrijf aan ISS outsourcen.

### Over de leverancier

Sinds 1998 is de RheiGroup de professional als het aankomt op het digitaal optimaliseren van HRM processen met behulp van workflow expertise. VMplus is dus ook ontwikkeld vanuit de praktische behoefte van onze opdrachtgevers om hun verzuimbeleid geïntegreerd aan te pakken, waarbij het toepassen van de juiste instrumenten het beleid ondersteunt.

De dagelijkse HR werkprocessen efficiënt en effectief maken – dat is waar het ons om gaat. Dat doen we niet alleen met, maar ook zonder IT.

### Situatie

ISS Arbo Plus is de interne Arbodienst die voor ISS samen met HR en leidinggevenden uitvoering geeft aan het verzuimbeleid. ISS Arbo Plus had daartoe een arbosysteem voor de vastlegging van de arbodienst activiteiten en daarnaast een apart case management systeem voor de werkgeveracties. Het bleek niet mogelijk om de systemen te integreren. Kenmerkend aan het verzuim bij ISS is het risico op langdurig verzuim.

### Oplossing

VMplus is samen met ISS uitgebreid tot 1 oplossing waarin alle activiteiten – werkgever- en arbogereleerd, generiek en case specifiek – via workflow worden aangestuurd. De oplossing is schaalbaar, nieuwe activiteiten kunnen worden toegevoegd. Een betrouwbare procesuitvoering is het gevolg.

### Software

VMplus – interactieve workflow software – gehost door de RheiGroup.

### Voordelen VMplus

- **Flexibiliteit:** Mogelijkheid tot inrichten van eigen dienstverlening, afhankelijk per klant of (deel)organisatie. Hiervoor is geen programmeerkennis of maatwerk nodig.
- **Grenzeloze dienstverlening:** alle betrokkenen binnen en buiten de organisatie kunnen aan een case samenwerken.
- **Productiviteit:** hergebruik van informatie, aanmaken van documenten en e-mails, herinneren/escaleren en 1 dossier.
- **Vernieuwing:** zoals preventieve acties
- **Gebruikersvriendelijk:** overzichtelijke case en actieoverzichten, passend bij de rol. Resultaat: minimale trainingsinspanning.

## De aanleiding

ISS Arbo Plus ondersteunde hun dienstverlening met 2 systemen:

- een arbodienstsysteem: voor het medisch dossier en het inplannen, vastleggen en factureren van verrichtingen.
- een werkgeverssysteem: voor Poortwachter case management en interactie met leidinggevenden.

Er waren geen mogelijkheden voor een geïntegreerde oplossing door 1 van de systemen uit te breiden, of door de 2 systemen te integreren.

Dagelijks ervaarde men de nadelen van het werken met 2 systemen:

- de werkgever tool werd met de hand gevuld met arbo activiteiten zoals de probleemanalyse. Naast dit productiviteitsverlies, vergrootte ook de foutkans en verwarring door niet synchrone informatie. Overigens werden de ziekmeldingen wel door een interface automatisch doorgevoerd.
- de informatie was onoverzichtelijk.
- er was dubbel onderhoud noodzakelijk.

Daarnaast was het werkgever systeem niet laagdrempelig.

Ook wilde ISS Arbo Plus niet langer statisch en registratief werken met hun systemen, maar hun procesuitvoering waarborgen door een dynamisch en workflow gestuurd systeem.

## Keuze voor VMplus en de RheiGroup

ISS Arbo Plus ging op zoek naar een standaardoplossing. De blijvende kosten bij het up-to-date houden van een maatwerkapplicatie maakte dat die optie snel verviel.

Vanuit de marktverkenning bleek dat er geen pakket was die de geïntegreerde arbo- en werkgeveractiviteiten op een procesgerichte manier kon ondersteunen. VMplus – destijds nog Verzuim Manager genoemd – had duidelijk wel de processturing, maar begeleidde alleen de werkgever en Poortwachter acties.

De RheiGroup wilde graag samen met ISS partneren om tot een totaaloplossing te komen en zette daarvoor ook functionele consultants in met veel verzuim en HR ervaring. die samen met ISS de wensen naar een praktische oplossing kon vertalen. Midden 2006 werd het traject gestart.

## Gewenste oplossingen voor ISS én RheiGroup

Het definiëren van de oplossingen was een goede eerste test voor partnership. Dit werkte alleen als beide partijen voordeel behalen. ISS wilde graag oplossingen specifiek voor hun situatie en de RheiGroup wilde een bredere markt bedienen van werkgevers en arbodiensten.

Een concrete oplossing hiervoor was het **flexibele verrichtingenmodel**. In dit model kunnen de gewenste en meest uiteenlopende werkgever- en arbodienstacties (verrichtingen genoemd) worden ingeregeld. Die inregeling dekt alle praktische aspecten af:

- **Procesverloop**: per verrichting kan gedefinieerd worden of deze eerst goedgekeurd moet worden, of inplanning, en - na uitvoering - ook opvolging en afmelding nodig is
- **Roldefinities**: per actie kan bepaald worden welke rol of vaste persoon iedere stap in dit procesverloop moet uitvoeren.
- **Activering**: preventief – om arbeidsongeschiktheid te voorkomen, of vanuit een verzuimcase.

De verrichtingen kunnen vanuit de verzuimcase handmatig of automatisch gestart worden. Bij het automatisch starten kan aangegeven worden wanneer (b.v. na 30 dagen ziek) of in welk geval (b.v. bij een verzuimreden, of een conclusie uit een andere verrichting).

- **Rapportage:** wat moet er vastgelegd worden bij het uitvoeren van de actie? Moet de verwachte hersteldatum bijgesteld worden of is er tijdsinfo nodig i.v.m. facturatie?
- **Correspondentie:** het automatisch aanmaken en versturen van brieven en/of e-mails, op basis van bedrijfsspecifieke sjablonen
- **Vervolgacties:** als de verrichting is afgerond, moet er dan een vervolgverrichting worden opgestart? Wat doen we bij annulering van een verrichting of bij hersteld- of uitdienstmelding van een zieke?

Naast dit verrichtingenmodel zijn er nog andere toevoegingen gerealiseerd, waarvan we er hieronder nog 4 kort toelichten.

- **Medisch dossier:** samen met de bedrijfsartsen is het medische dossier vormgegeven. Kenmerkend zijn de gelaagdheid van het dossier met medische kaarten en cases, de mogelijkheid van medische aantekeningen, en het bijwerken van CvO en CAS codes door bij het uitvoeren van verrichtingen hierop te sturen. Daarbij is het medisch dossier natuurlijk een aparte module in verband met wet bescherming persoonsgegevens.

- **Inplanning:** ook is er een inplanningsmodule gerealiseerd zodat we automatisch het best beschikbare tijdstip kunnen bepalen voor een actie, rekening houdend met beschikbare uitvoerder (voor een afdeling of op basis van postcodes), beschikbaarheid van een geschikte ruimte en andere ingeplande afspraken van de arbeidsongeschikte medewerker.

- **FML:** Op basis van FML sjablonen voor de functies van ISS kan de bedrijfsarts en/of de arbeidsdeskundige eenvoudig en snel de beperkingen verwerken. Met aandachtssymbolen kun je in 1 oogopslag zien op welke onderdelen er afwijkingen zijn. Dit wordt als voeding gebruikt om te matchen op arbeidsmogelijkheden voor de zieke.

- **Rapportages:** we herkennen 4 soorten rapportages:

- o Werkoverzichten: welke acties staan er bij wie te wachten. Moet er werk worden overgenomen?
- o Vaste rapporten: de meest voorkomende verzuimrapporten zijn standaard beschikbaar.
- o Eigen rapporten: er kunnen eigen rapporten gemaakt en beschikbaar gesteld worden voor anderen. Ook kan er vanuit deze rapporten een export plaatsvinden.
- o Cockpit: toont de belangrijkste verzuimstatistieken met uiteenlopende verfijnings- en filter mogelijkheden

## De kunst van het converteren en implementeren

Tijdens de uitgebreide testperiode, was er veel aandacht nodig voor het robuust maken van de applicatie en het managen van de scope. Er kan veel, maar wat is kritisch en ga je ook gebruiken?

Daar waar de ontwerpfase zich kenmerkt door veel enthousiasme en creativiteit was dit een periode waarin de 1001 procesmogelijkheden resulteerden in veel testscenario's en foutkansen en dus een aanslag op tijd en energie van beide teams.

Na de testen diende er zich een nieuw hoofdstuk aan: conversie.

Niet alleen afgesloten ziektecases moesten beschikbaar zijn, maar de open cases gingen het nieuwe procesmodel volgen met daarin alle nieuwe functionaliteiten.

Er is uiteindelijk 3 jaar verzuimhistorie omgezet naar VMplus: 56.000 medewerkers, 71.000 cases, 207.000 verrichtingen en 80.000 documenten.

Daar waar de originele systemen niet konden samenwerken zijn gegevens uit deze bronnen wel samengebracht in VMplus, en is de medewerkers informatie uit het HR systeem toegevoegd.

ISS Arbo Plus heeft ervoor gekozen om in 1 keer met de gehele organisatie live te gaan, zonder schaduw te draaien. Na de train-de-trainer sessies zijn er inloopsessies voor leidinggevendenden gehouden. Omdat VMplus intuïtief werkt en je alleen ziet wat je in jouw rol nodig hebt, is een uitgebreide training niet nodig. In een dynamische organisatie met veel wisselingen is dat ook ondoenlijk. Uitleg wordt naast een referentiekaart in VMplus ook gegeven tijdens het uitvoeren van de acties.

The screenshot displays the VMplus interface for a case titled 'Status van Moniek Ziek'. The interface includes a navigation menu on the left with categories like 'Acties', 'Verzuim', 'Verrichtingen', 'Reintegratie', 'Verlof', 'Overige', 'Overzichten', 'Informatie', and 'Documenten'. The main content area shows a process flow diagram with steps: Registratie ziekte, Opvolging afdeling, Probleem analyse, Plan van aanpak, Opvolging plan/ analyse (highlighted with 'Eerstejaars evaluatie'), Actueel oordeel (highlighted with 'Eind evaluatie'), and Afmelden ziekte. Below the flow, there is a section for 'Uw actie' with a message: 'Kies hier uw antwoord. Indien deze actie is afgesloten kunt u alleen nog een opmerking sturen. Uw actie: Geen acties beschikbaar. Antwoorden voor: 8/1/2009 door A. van der Quast'. The 'Medewerker gegevens' section lists: Medewerker: Moniek Ziek, Geslacht: Vrouw, Geboortedatum: 31/12/1962, Burgerservicenummer: 23001945, Woonplaats: AMSTERDAM. The 'Gegevens melding' section shows a table of absence records.

Start verzuim	Einde verzuim	Reden	Oorzaak	Verzuimduur (dagen)	Inclusief samenvoeging	Start verzuim UWV
15/02/2008		Regulier ziek	Onbekend	866		15/02/2008

Werkbox en case overzicht in VMplus.

## Conclusies 2 jaar na implementatie

Inmiddels zijn het ook voor ISS woelige tijden. Voor ISS Arbo Plus betekent dit dat er kritisch gekeken wordt of verrichtingen strikt noodzakelijk zijn. VMplus zorgt ervoor dat die nieuwe afspraken ook zo worden uitgevoerd.

De belangrijkste behaalde resultaten:

- Productiviteit:
  - o Informatie wordt hergebruikt: een Plan van Aanpak is b.v. voorgevuld op basis van de info uit de Probleemanalyse
  - o Leidinggevenden worden automatisch via e-mail geïnformeerd over geplande verrichtingen en/of resultaten
  - o Er is minder monitoring nodig: VM plus escaleert kritische acties
  - o Er is 1 overzichtelijk en helder dossier
- Betrouwbaarheid: gevoel van comfort doordat zowel Poortwachter als andere afspraken door het proces worden geborgd.

## Tips voor collega's

- **Tijd:** onderschat de tijdsinvestering van je organisatie niet: het samen ontwikkelen en testen vergt dagelijks tijd en aandacht. Inmiddels zijn kinderziektes verleden tijd, dus andere organisaties kunnen daarvan profiteren.
- **Infrastructuur:** niet alleen de applicatie moet laagdrempelig zijn, ook de infrastructuur. Met elke klik extra raak je leidinggevenden kwijt. Denk dus aan de juiste plaats op het intranet en – voorkom indien mogelijk – extra wachtwoorden.
- **Doseren van e-mail:** ben matig met e-mails. Maak daarom onderscheid tussen dagelijkse gebruikers en incidentele gebruikers. Mail alleen als het werkelijk belang is om die persoon te informeren of hem naar de applicatie te lokken voor een dringende actie.

## Met dank aan!

Natuurlijk danken we Marieke van Kruining, Directeur ISS Arbo Plus en Sylvia Böggemann, Manager Backoffice, dat zij hun ervaringen met het project en VMplus op deze wijze wilden delen.

Maar we zijn ze vooral erkentelijk voor de jarenlange samenwerking waarin we elkaar kunnen uitdagen en aanspreken met een goedwerkende en innoverende oplossing als trots gevolg.

## Leuk op papier, maar kan ik het ook werkend zien?

De ervaring leert dat een korte demo het beste inzicht geeft en voor velen een openbaring is. Deze demo is vrijblijvend beschikbaar. Onze contactgegevens vindt u op de eerste pagina van deze case.