

## Argonaut gebruikt eenvoudig wfms bij uitvoering sociale zekerheid

# Hou workflow simpel

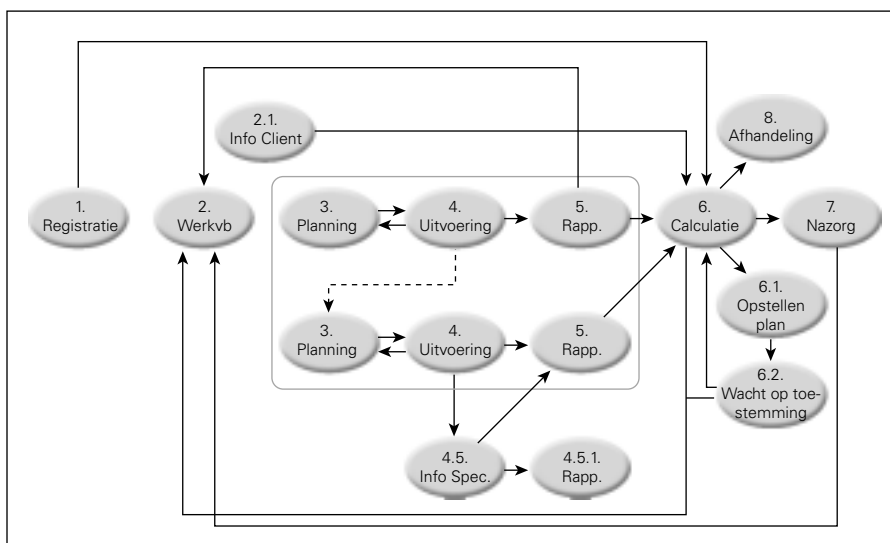
Argonaut, onderdeel van Achmea, is dienstverlener op het terrein van interventie, reïntegratie en sociaal-medische advisering. Het bedrijf verzorgt onder andere reïntegratie-opdrachten van uitvoeringsinstellingen, indicaties voor de Wet voorzieningen gehandicapten en selecties voor veel gemeenten. Casemanagement speelt in de automatisering een cruciale rol. Hiervoor heeft de organisatie een speciaal ontwikkeld softwareproduct in gebruik. In dit systeem, Kompas genaamd, registreert de administratie alle opdrachten. De workflow en bewaking van de cases wordt geheel aan het systeem overgelaten. Boodschap van de ontwikkelaars van het systeem: "Hou het vooral simpel!"

Meer dan zeveneneenhalf jaar geleden introduceerde de voorloper van Argonaut - toen nog een onderdeel van het Gak - het workflowmanagement-systeem Echo (electronic case hand-

ling office). Het systeem werd gebruikt om dossiers te registreren en te bewaken en was expliciet bedoeld voor de registratie van opdrachten in het kader van de Wet voorzieningen ge-

handicapten (WVG). Inmiddels maakt Argonaut deel uit van de business-unit Sociale Zekerheid van Achmea en doet de organisatie niet meer alleen WVG-opdrachten voor gemeenten, maar legt ze zich meer en meer toe op de reïntegratie van personen. Hierbij treedt Argonaut op als uitvoerder van publieke en private reïntegratietrajecten.

Argonaut werkt met elektronische dossiers. Daartoe scant een medewerker een binnengekomen opdracht als opdrachtdocument, dat vervolgens terecht komt in het dossier van een klant. Het koppelen van een opdracht aan een klant gebeurt in stap 1 van het workflowproces: ontvangst en registratie (zie ook afbeelding 1). Hierna kan een medewerker de opdracht in stap 2 zetten, Werkvoorbereiding. In deze stap kan men één of meerdere producten (bijvoorbeeld Onderzoek) aan de opdracht koppelen. Hierbij kunnen producten volgtijdelijk (achter elkaar) of parallel worden uitgevoerd. Dit is afhankelijk van het soort opdracht. De workflow houdt hier echter rekening mee. Wanneer ook deze stap gereed is, kan men doorgaan naar stap 3. Deze stap is bedoeld om de behandelaar(s) te koppelen aan het product (bijvoorbeeld een arts of andere deskundige). In stap 4 wordt het product uitgevoerd, waarna in stap 5 de administratie het product afhandelt. In stap 6 en later handelt men het dossier administratief af.



Afbeelding 1. Overzicht van het workflowproces in Kompas.

In het middelste kader in afbeelding 1 is te zien hoe producten volgtijdelijk

of parallel aan elkaar worden uitgevoerd: na de afhandeling van stap 4 van het eerste product wordt stap 3 van het tweede product geactiveerd. Binnen het workflowproces is in meerdere stappen de mogelijkheid gecreëerd om terug te gaan in het proces. Zo kan men, na de afhandeling van een product in stap 6, het dossier naar stap 2 terugzetten om nieuwe producten toe te voegen.

### Geen verplichtingen

“Het workflowproces dient puur ter ondersteuning van het werk van de administratie”, stelt Erwin Koster, één van de bedenkers van Kompas. “Het proces begeleidt, maar legt verder geen verplichtingen op aan de gebruiker om bepaalde gegevens in een bepaalde workflowstap in te voeren. Wel is bijna elke afzonderlijke workflowstap gekoppeld aan een eigen invoerscherm. Wanneer in een dossier de actieve workflowstap wordt gevraagd, verschijnt daarbij dus het bijbehorende scherm. Het staat de gebruiker van Kompas vrij om andere schermen te raadplegen of te muteren.”

Bij de registratie van een dossier geeft de administratie aan om wat voor soort dossier het gaat, bijvoorbeeld een zorgdossier (zoals WVG) of een arbeid dossier (zoals Reïntegratie). Elk soort dossier heeft zijn eigen workflow en de dossiers worden gescheiden in verschillende voorraadlijsten (ofwel werkljsten, zie ook afbeelding 2). Hierdoor kan de administratie op de vestigingen van Argonaut eenvoudig naar specialiteit worden opgesplitst, terwijl de medewerkers allemaal met hetzelfde systeem werken. “Het mooie hieraan is dat deze werkljsten weer zijn onderverdeeld naar de verschillende workflowstappen”, vertelt Koster. “Zo krijg je bij het openen van Kompas direct inzicht in de uitstaande voorraaddossiers per workflowstap en in de dossiers die zijn vertraagd (‘rappe’l-dossiers).”

Die dossiers worden door Kompas bewaakt. Per product geldt een doorlooptijd die van invloed is op de totale doorlooptijd van een dossier. Aan elke opdrachtgever kan vervolgens een rappeltermijn worden gekoppeld. Kompas berekent iedere dag de rappeldatum van het dossier door voor elk dossier de verwachte einddatum van het dossier te verminderen met de rappeltermijn. Wanneer



Werklijst Arbeid...	
Ontvangst & registratie	0
2. Werkvoorbereiding	187
3. Planning	147
4. Uitvoering	315
4.1 Rappel Uitvoering	378
4.5.1. Rappel info specialist	1
5.1. Rappel rapportage	7
6. Financiële afhandeling	39
6.2. Wacht op toestemming	1
7. Verzenden rapportages	1
9. Afhandeling	3

Afbeelding 2. Voorbeeld van een voorraadlijst.

een dossier deze datum bereikt komt hij terecht in een speciale workflowstap. Deze is zichtbaar in de werkljst en zo kan de administratie direct actie ondernemen.

### Op maat

Kompas is op maat gemaakt voor Argonaut en voorziet in de mogelijkheid om alle mogelijke Zorg- en Arbeidtrajecten te registreren. Ook zijn voor de verschillende trajecten verschillende workflows bedacht, zodat het ene dossier een ander workflowproces doorloopt dan het andere. “In de oorspronkelijke versie werd Teamware Flow als workflow-engine gebruikt, maar deze bleek in gebruik toch wat te rigide en niet stabiel te krijgen in onze omgeving”, aldus Erwin Koster. “We hebben toen in overleg met onze ontwikkelaars - Pink Rocade - besloten de workflowstappen in een tabel op te nemen en aan de bestaande database toe te voegen. Elke nieuwe opdracht en de daaraan

gekoppelde producten krijgen een link naar deze tabel. Heel simpel eigenlijk, maar uiterst doelmatig, want dit biedt vrij eenvoudig de mogelijkheid om uit te breiden. En dat niet alleen: het elimineren van de workflowsoftware heeft vooral veel verbeterd op het gebied van performance. Bovendien is het beheer een stuk eenvoudiger geworden. Vooral dit laatste was een doorn in ons oog: nieuwe versies van workflowsoftware betekende direct aanpassingen aan onze maatwerksoftware. Nu is onze workflow-engine eenvoudig geprogrammeerd in onze software en zijn we zeer te spreken over de prestaties en de werking van Kompas.”

### Simpel

De toekomst bij Argonaut is nog ongewis. “We zijn als organisatie onderdeel van Achmea Sociale Zekerheid”, vertelt Koster. “De term ‘zekerheid’ is voor ons een ongelukkige term; het staat garant voor doorlopende veranderingen aan je primaire geautomatiseerde processen. Donner, SUWI, Poortwachter, aanbestedingsproblematiek, liaisons met arbodiensten en brancheverenigingen; allemaal zaken die vanuit de politiek en het bedrijfsleven ontstaan en waarop onze organisatie direct moet inspelen. De grootste eis die wij derhalve aan ons primaire systeem stellen is een grote mate van transparantie en flexibiliteit. Vooralsnog biedt Kompas ons die flexibiliteit. De simpele opzet van de registratie van dossiers en de simpele werking van het workflowproces gekoppeld aan elektronische dossiers stelt ons in staat om tegen relatief lage ontwikkelingskosten Kompas functioneel op niveau te houden.”

**Erwin Koster**

Erwin Koster is informatieanalist bij Argonaut ICT.