

Arbo Unie ziet het werkveld uitbreiden

SERVICE BUS ONDERSTEUNT

NIEUWE DIENSTVERLENING

De aard van de dienstverlening van de Arbo Unie verandert de komende jaren, en daarmee de bedrijfsprocessen. Gevolg is dat de onderliggende automatisering evenzeer een wijziging te wachten staat; met behoud van het goede. Arbo Unie ziet in de enterprise service bus een mogelijkheid om de geleidelijke overgang naar een moderner dienstverlener te maken.

Door Teus Molenaar

De Arbo Unie is de grootste arbo-dienstverlener in Nederland. Bert Heskes, manager Information Management, zegt het zonder blikken of blozen. Uit recent onderzoek is namelijk gebleken dat de onderneming zich inderdaad de grootste mag noemen. Er werken ongeveer 2300 mensen bij de organisatie. “Wist je dat wij – op de academische ziekenhuizen na – de meeste artsen in dienst hebben”, vraagt Jelte Verhoeff, project manager bij Arbo Unie. “Nou, ik ook niet toen ik hier kwam werken.” Wat ooit begonnen is als een organisatie die zich voornamelijk richtte op verzuimbestrijding en reïntegratie in de arbeidsprocessen, groeit nu toe naar een bedrijf dat er anderssoortige dienstverlening bij krijgt. De basis wordt nog wel steeds gevormd door ‘verzuim en reïntegratie’, maar er tekenen zich in de praktijk nieuwe diensten af. “Zo worden we vaak ingeschakeld om risico-analyses te doen. Dus dan doen we keuringen van mensen, maar ook van werkplekken. We gaan ook meer lifestyle-gerelateerde activiteiten ondernemen”, legt Heskes uit. “Je merkt in de maatschappij dat werken en leven bij mensen steeds meer vermengd raken. Mensen gaan thuis werken; in de avonduren en de weekeinden. Werktijd en vrije tijd lopen door elkaar heen. Dat betekent dat wij als Arbo Unie een holistisch kijk op mens en werk hebben moeten ontwikkelen.” Eén van de gevolgen is dat het klantenbestand van de Arbo Unie wijzigt. Waren voorheen alleen werkgevers klant bij het bedrijf, tegenwoordig komt het ook voor dat individuele werknemers bij de onderneming aankloppen voor advies over de inrichting van de werkplek thuis bijvoorbeeld, of om tips te achterhalen voor een goede work/life balance. Soms betaalt de werkgever een deel van het individueel opgevraagde arbo-advies, soms ook niet. Ook verzekeraars

hebben de weg naar de Arbo Unie gevonden. Zij willen bijvoorbeeld weten wat er is te doen aan werkgerelateerde gezondheidsklachten. “Een actueel voorbeeld”, vervolgt Heskes: “We weten al langer dat badmeesters en -juffen gehoorschade kunnen oplopen, omdat in zwembaden geluiden altijd veel harder klinken. Nu blijkt dat ook te gelden voor sportleraren. Zij werken in ruimten waar de akoestiek niet goed is, waar schrille fluitsignalen klinken, evenals gejuich en geschreeuw. Dat levert op den duur gehoorschade op die aan het werk is gerelateerd. Wij krijgen dan de vraag voorgelegd of er maatregelen zijn te treffen.”

Standaardisering

Veranderende bedrijfsdoelstellingen hebben andere bedrijfsprocessen tot gevolg. En dat heeft op zich weer gevolgen voor de ondersteunende automatisering. “Vorig jaar hebben we een integraal informatieplan opgesteld, waarbij we speerpunten hebben vastgesteld die nodig zijn om de nieuwe bedrijfsstrategie goed te kunnen volgen en ondersteunen”, legt Heskes uit. Eén van die speerpunten is standaardisatie van automatiseringsplatformen. “We moeten af van het ‘brandjes blussen’ zodat we ons meer kunnen richten op de strategische ondersteuning”, verklaart de informatie manager. Dit onderwerpt knelt des te meer, omdat Arbo Unie is gevormd uit een reeks samenvoegingen van bedrijfsgezondheidsdiensten die elk zo hun eigen systemen hadden. Zo bleken er achttien verschillende implementaties te zijn van dezelfde arbo-systemen, alle met eigen datamodellen. Ook de myriade aan databases met alle zo hun eigen inrichting moest gesaneerd. Uiteindelijk is de organisatie teruggegaan naar acht databases. Dit aantal stemt overeen met de organisatiestructuur. “Onze professionals hoeven dan in minder systemen te werken.” Bovendien is er een database opgezet waarin alle oude dossiers worden gearchiveerd. Die dossiers zijn niet meer



Bert Heskes, manager Information Management Arbo Unie: "We willen de ESB gebruiken voor alle onderlinge communicatie".

actief, maar worden wel van tijd tot tijd nog geraadpleegd. Ook de werkplekken – vooral Office-applicaties en specifieke arbo-toepassingen – zijn gestandaardiseerd.

Wildgroei beperken

De oudste processen – die voor Verzuim & Reïntegratie – zijn nu door de hele organisatie hetzelfde, inclusief de ondersteunende informatiesystemen. Voor keuringen wordt een beperkte vrijheid toegestaan om eventueel met eigen systemen of specifieke meetapparatuur aan de slag te kunnen gaan. Nog meer vrijheid is er voor de specialisten die op het onderwerp 'vitaliteit' werken.

"Dat is een nieuwe bedrijfsactiviteit. Dan weet je nog niet wat er precies allemaal mogelijk is en wat het beste werkt in de praktijk. Ook onze specialisten weten dat nog niet. Dan vind ik dat zij de vrijheid moeten krijgen om zelf te ervaren wat het beste werkt. Die kennis moeten ze dan wel delen met hun collega's", stelt Heskes.

Om er toch in één adem bij te zeggen dat de afdeling informatie management er wel alles aan zal doen om wildgroei in ondersteunende systemen te beperken.

Traumatisch

Het was Heskes en Verhoeff inmiddels wel duidelijk geworden dat er op technisch vlak het nodige moest gebeuren aan de ondersteunende systemen om in staat te zijn de nieuwe bedrijfsstrategie te kunnen volgen.

"Wij geloven sterk in het concept van de enterprise service

bus", verklaart Heskes de gekozen oplossing. "Vooral omdat we nu niet weten welke systemen we volgend jaar moeten gaan ondersteunen. Dat is afhankelijk van hoe de product/marktcombinaties zich gaan ontwikkelen. Wij willen in elk geval een ondersteunend informatiesysteem dat toekomstige ontwikkelingen niet blokkeert", legt Heskes uit.

Verhoeff verklaart zijn voorliefde voor de ESB: "Daar zit twintig jaar traumatische ervaring achter met het maken en onderhouden van koppelingen tussen al die systemen die we hier hebben en hadden draaien!"

Niet radicaal

Heskes legt uit dat het concept van de enterprise service bus een enorme bijdrage levert in de vereenvoudiging van hoe applicaties met elkaar in verbinding staan en informatie uitwisselen. "We willen de ESB gebruiken voor alle onderlinge communicatie binnen ons automatiseringssysteem. Je kunt ervoor kiezen om dat radicaal te doen, maar dan denk ik dat mijn carrière een stuk wordt verkort. Want dat levert zoveel disruptie op in het bedrijf dat zo iets ondenkbaar is. We gaan het rustig opbouwen. We beginnen met een specifieke, nieuwe applicatie die toegevoegde waarde biedt aan wat wij nu al in huis hebben. Iets dat we nu nog niet hebben, gaan we straks via de service bus aanbieden, en de rest laten we nog draaien zoals het nu is. Daarna zullen we van lieverlee alle andere applicaties – één voor één – omzetten met het doel de complexiteit in ons systeem te reduceren", legt Heskes het plan uit.

Uiteindelijk bleven er twee leveranciers over en is de keus gevallen op Ensemble

Om na te gaan met welke technologie de Arbo Unie het beste aan de slag kan gaan om bij het gewenste eindplaatje te komen, is eerst een *long list* opgesteld. Uiteindelijk bleven er twee leveranciers over en is de keus gevallen op Ensemble van InterSystems. "We hebben ook gekeken naar wat er in onze wereld zoal wordt gebruikt. Ensemble wordt bijvoorbeeld gebruikt bij het Landelijk Schakelpunt."

Dashboarding

Vanuit de 'proof of concept' is het eerste project opgepakt: *dashboarding* voor de professionals bij de Arbo Unie. Hierbij gaat het om de declarabele uren die de professionals maken. "Wij hebben tal van verschillende contracten met onze klanten, maar in de basis moeten onze professionals natuurlijk gewoon uren draaien om omzet te genereren", vertelt Heskes. Waarbij Verhoeff erop wijst dat er ruim 600 artsen en 600 andere medisch specialisten – zoals psychologen, fysiothera- ▶

Arbo Unie honderd jaar

De moderne bedrijfsgeneeskunde vindt een aanvang bij de industriële revolutie. Vanaf begin 1900 ontstaan speciale medische diensten. Zij vormen de fundamenten van de latere bedrijfsgezondheidsdiensten die uiteindelijk nagenoeg allemaal zijn opgegaan in de Arbo Unie.

De Arbo Unie bestond in 2008 honderd jaar. Voor velen lijkt het of het bedrijf pas een paar jaar terug is gestart, maar aan de basis van de onderneming liggen vele vennootschappen, stichtingen en verenigingen in het verleden ten grondslag. De allereerste voorloper is de Bedrijfsgeneeskundige Dienst De Schelde, opgericht op 1 december 1908. Wat in 1908 voor de scheepswerf Koninklijke Maatschappij De Schelde in Vlissingen gold, geldt nog steeds voor de klanten van de Arbo Unie. De Schelde koos voor bedrijfsgezondheidszorg – niet alleen vanuit sociale bewogenheid, maar vooral vanuit het inzicht dat je dan als bedrijf succesvoller bent in het vasthouden van goed personeel. Anno 2008 zit de groeimarkt voor Arbo Unie in de gespecialiseerde bedrijfsgezondheidszorg, in veiligheids- en risico management en in het werken aan vitaliteit van medewerkers.

peuten en ergonomen – bij de Arbo Unie werken. “Dat geeft een bepaalde sfeer binnen een organisatie. Met die cultuur moet je ook rekening houden”, aldus de projectleider. Heskes voegt eraan toe dat de genoemde aantallen ook meteen het volume van de uitdaging weergeven.

“Wij registreren braaf de activiteiten van de professionals in ons kernsysteem, een soort ERP-systeem voor arbo-diensten”, legt Heskes uit. “Op een gegeven ogenblik moet je die mensen iets teruggeven waaraan ze kunnen zien hoe ze zelf presteren. Daar hebben we iets prachtigs voor uitgevonden: individuele urenprofielen. Daarin is uitgewerkt hoeveel declarabele uren een specifieke specialist te maken heeft. Dat heeft te maken met zijn arbeidscontract, met wat hij naast zijn werk doet. Dat verschilt per professional flink. Hij declareert die uren in de verschillende systemen en vervolgens halen wij die gegevens uit al die aparte systemen en die brengen we met elkaar in verband en die leggen we voor aan de professional. Daar zit dus bijvoorbeeld ook bij hoeveel vakantiedagen hij heeft opgenomen. Dat halen we dan uit het personeelssysteem. De professional kan naar het dashboard gaan en dan zien dat hij bijvoorbeeld achterloopt op zijn eigen profiel. Dan kan hij nagaan waaraan dat ligt. Heeft hij bijvoorbeeld vergeten een paar uren op te schrijven, of heeft hij minder gedaan dan gebruikelijk? Vroeger had hij dat overzicht niet, want hij ging dat natuurlijk niet uit al die systeempjes plukken – hij heeft wel wat anders te doen –

maar nu kunnen wij het hem wel mooi voorschotelen. Typisch een onderwerp dat zich leent voor een ESB.” Dat is de eerste stap die de Arbo Unie zet om aan de slag te gaan met Ensemble. Technisch is het klaar, de eerste testen staan op stapel.

Database-normalisatie

De volgende stap, zo legt Heskes uit, is het geven van inzicht in de prestaties van een team. Dat is interessante kost voor de teamleiders. Van de individuele dashboard naar een gemeenschappelijk overzicht. “En zo kun je je voorstellen dat je dat steeds verder uitwerkt. Niet alleen op het gebied van uren, maar bijvoorbeeld ook op het gebied van geld. Je kunt allerlei performance indicatoren met elkaar afspreken en die dan gaan meten.”

De dashboards zijn gekoppeld aan Active Directory om de rechtenstructuur op één plek vast te leggen. “Wat dat betreft doen we hier ook aan database-normalisatie; rechten en plichten op één plek.”

De prioriteitstelling voor dit soort projecten komt één op één uit de business, zeggen Heskes en Verhoeff. Heskes stelt wat dat betreft tevreden vast dat de informatie-afdeling de business wensen zo goed weet te vertalen naar het onderliggende systeem “dat we niet meer een vertragende factor zijn, maar juist een groep die dingen mogelijk maakt”.

Buitengewoon voorzichtig

Verhoeff vertelt dat het uiteindelijke doel is dat alle medewerkers via een portal – tegenwoordig heet het mash-up – de applicaties kunnen gebruiken die ze voor hun werk nodig hebben. “We hebben aan de leverancier van de webtechnologie de eis gesteld dat zij naadloos moet aansluiten op Ensemble en de ingesloten database Caché. Zo stoer konden we zijn, omdat het een kleine leverancier is die graag met ons zaken doet”, lacht Verhoeff.

“Wij willen de functionaliteiten in onze systemen eenduidig maken, geen doublures meer en al die functionaliteiten als afzonderlijke webservices aanbieden. Een eerste applicatie is een vragenlijst die cliënten moeten invullen. Die bieden we als webservice aan en op die manier bouwen we ook de eerste ervaring op met het koppelen van de nieuwe front-end en de back-office systemen”, vertelt Verhoeff.

De Arbo Unie haalt zich nogal wat op de hals. “We zijn dan ook buitengewoon voorzichtig. De oude koppelingen blijven voorlopig gewoon via de oude structuur. We hebben twee jaar ervoor uitgetrokken om langzaam over te gaan. Wij hebben natuurlijk zelf ook een arbo-dienst waar wij klant zijn. De eerste koppeling van de systemen doen we dan bij hen. Als dat goed gaat, dan kunnen we het platform gebruiken om naar onze eigen klanten toe te gaan. We komen onvermijdelijk voor een paar echt spannende momenten te staan de komende jaren”, stelt Heskes vast.

Teus Molenaar is freelance journalist.