

Scoren met software

methode om software ergonomisch te beoordelen en te verbeteren

toegesneden op gegevensverwerking bij zorgverzekeraars met extra aandacht voor:
administratief seriewerk | contactcenters |
document imaging

De pilot

Verslag van de pilot bij het callcenter van Agis die in het voorjaar van 2006 plaatsvond: interviews met betrokkenen.

De methode Scoren met software bestaat uit:

- *De handleiding*
- *Items die scoren* Een overzicht van de vijftien ergonomische aandachtspunten voor software bij zorgverzekeraars. Het document bevat per aandachtspunt (item) oplossingsrichtingen en is leidraad bij analyse, planvorming en evaluatie.
- *Beoordelingsformulieren* en *Gebruikersformulieren* Deze bieden ondersteuning bij het vaststellen en 'waarderen' van knelpunten.

Alle materialen zijn in de laatste versie digitaal beschikbaar op www.controlz.nl.
Juni 2006



Software wordt efficiënter én vriendelijker

Ergonomische computerprogramma's

Computerprogramma's kunnen veel aan gebruikswaarde winnen door ze beter af te stemmen op de capaciteiten van de mensen die er dagelijks mee werken. Daarom is binnen het Arboconvenant Zorgverzekeraars een methode ontwikkeld voor het verbeteren van software. Met succes, zo blijkt uit een proef bij het callcenter van Agis. Dankzij ergonomische software werkt het personeel prettiger en productiever en is het ziekteverzuim minder. Het mes snijdt aan twee kanten, want ook de efficiency van het callcenter en de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren.

Voor arboprofessionals zijn het ongetwijfeld de drie meest gevreesde letters van het alfabet: RSI. Acroniem voor repetitive strain injury ofwel de 'muisarm'. Grootste risico lopen mensen die tijdens hun werk veelvuldig - en langdurig - dezelfde bewegingen moeten maken met de muis en achter het toetsenbord. Uiteindelijk kan dat leiden tot gezondheidsklachten, zeker als het beeldschermwerk gepaard gaat met een hoge werkdruk.

Het is dan ook niet zo verwonderlijk dat medewerkers van de callcenters en backoffices van zorgverzekeraars tot de risicogroepen voor RSI en werkdruk behoren. Zij zitten immers dag-in-dag-uit achter hun beeldscherm gegevens van cliënten op te zoeken en in te voeren. Snelheid speelt daarbij een cruciale rol, want anders loopt de wachttijd voor bellers teveel op. Dit blijkt een recept voor moeilijkheden. Oorzaak: de meeste softwarepakketten worden ontwikkeld op de tekentafel, waar vaak te weinig rekening wordt gehouden met de mogelijkheden en de beperkingen van de gebruikers. Ergonomisch gezien verdienen computerprogramma's

daardoor geen schoonheidsprijs. Ergonoom Huub Pennock van FNV Bondgenoten zag bij contactcenters van zorgverzekeraars de gevolgen: een hoog ziekteverzuim. Volgens hem werd het hoogste tijd om dit probleem aan te pakken bij de bron, de ergonomisch slechte software. Pennock stelde zijn plan voor aan de branchebegeleidingscommissie van het Arboconvenant Zorgverzekeraars, waarvan hij lid is. Vervolgens kwam het balletje aan het rollen en ontwikkelde ErgoS Engineering & Ergonomics uit Enschede een nieuw instrument om de software van zorgverzekeraars te beoordelen en te verbeteren. Dit instrument - simpel gezegd een methode die problemen signaleert en oplossingen aanbiedt - is sinds juni 2006 op de markt.

Veel ballast

Daarbij ging ErgoS niet bepaald over één nacht ijs, want de methode werd begin 2006 eerst grondig beproefd in een pilot bij zorgverzekeraar Agis. "Het kwam voor ons precies op het juiste moment", vertelt interim-manager Kees de Vreugd

Een win-win situatie

"Het nieuwe instrument om ergonomische software te ontwikkelen is een perfect voorbeeld van een win-win situatie. Ga maar eens na: zowel voor werkgevers als werknemers heeft goede programmatuur een toegevoegde waarde", aldus ergonoom Huub Pennock van FNV Bondgenoten. Als lid van de branchebegeleidingscommissie van het arboconvenant opperde hij ooit het idee voor de nieuwe tool. "Op de eerste plaats draait het natuurlijk om de mensen die dagelijks met dit soort computerprogramma's moeten omgaan. Zij lopen een kleinere kans op RSI-klachten en daarnaast vermindert hun mentale belasting. En, zeker niet onbelangrijk: hun werk wordt er leuker op, want ze hoeven zich niet langer te ergeren aan 'onhandigheden' in de software. Het voordeel voor de werkgevers zit 'm in de hogere productiviteit van hun personeel én in een betere dienstverlening. Goed gestroomlijnde software voorkomt immers onnodige en tijdrovende handelingen achter het beeldscherm, waardoor mensen er sneller mee kunnen werken. Doordat medewerkers zich minder hoeven te bekommeren over de bediening van zo'n programma kunnen ze zich beter focussen op het gesprek met een cliënt die belt. Je kunt op je vingers natellen dat daardoor uiteindelijk minder fouten gemaakt zullen worden op een callcenter."

praktijk niet zoveel mee. Voor onze methode hebben we dan ook goed gekeken naar de meest voorkomende punten waarop software te verbeteren valt. Daardoor biedt de methode nu een aantal concrete handvatten waarmee je inefficiënties en onhandigheden in software kunt herkennen en verbeteren. Deze herkenningpunten en bijbehorende verbeteringen zijn concreet geformuleerd, zodat arboprofessionals er goed mee overweg kunnen."

Quick wins

Dat klinkt misschien wat abstract, maar enkele voorbeelden van De Vreugd laten zien dat de methode zeker geen papieren tijger is. Integendeel. "Onze pilot toonde aan dat we met kleine ingrepen in het systeem al een boel winst konden boeken", aldus de Agis-manager. "Die winst zit vooral in het gebruiksgemak: de software is veel humaner geworden. Deels door relatief eenvoudige ingrepen, de quick wins. Daarbij kun je denken aan de naam van de cliënt die niet

Simpel maar effectief

"De crux van goede software blijft altijd de functionaliteit. En daarmee bedoel ik niet alleen wat zo'n computerprogramma allemaal presteert, maar vooral ook of de gebruiker er makkelijk mee overweg kan", vertelt Kirsten Schreibers, die als ergonoom bij ErgoS meewerkte aan het nieuwe instrument voor ergonomische software. "Vandaar dat wij bij onze projecten de eindgebruikers en het werk centraal stellen. Wij willen hun praktijkervaringen met programma's weten. Wat werkt er goed en wat juist lastig? Hoe voeren ze hun taak uit en waar ergeren ze zich misschien aan? Door hierover vragen te stellen komen de knelpunten naar voren en zien we tevens welke delen van de software cruciaal zijn. De volgende stap is het verbeteren en aanpassen van de programma's in kwestie. De grootste winst blijkt vaak te boeken bij de taakverwerking. Belangrijk aspect daarbij is de logica binnen een programma: zit er bij het invoeren en opvragen van gegevens een logische volgorde van invoervelden en vensters? Als dat in orde is hebben gebruikers minder muisklikken nodig en hoeven ze minder lang te zoeken. Een ander aspect is de vormgeving: klopt het kleurgebruik en is er voldoende contrast tussen verschillende velden? En staan alle velden en vensters wel op de handigste plaats van het scherm? Vaak zijn er ook eenvoudige verbeteringen waarvoor de software niet aangepast hoeft te worden. Denk bijvoorbeeld aan het gebruik van sneltoetsen, die soms meerdere muisbewegingen en -klikken kunnen vervangen. De methode draagt diverse simpele oplossingen aan die effectief zijn voor het gebruiksgemak van software."

van Agis. "Vanwege de komst van het nieuwe zorgstelsel waren wij toch al druk bezig met het aanpassen van alle software. We wisten dat medewerkers van ons callcenter behoorlijk veel klachten hadden over het oude systeem: het was vrij slecht toegankelijk, had veel ballast door vensters en popups, en men moest allerlei codes kennen om gegevens snel in te voeren of terug te vinden. Gesprekken met cliënten duurden daardoor geregeld langer dan wijzelf - en de bellers - zouden willen. Dat moest in ons nieuwe systeem anders, zo vonden wij."

De methode van ErgoS hielp daarbij. "Ons instrument is bijzonder in zijn soort", vertellen ErgoS-ergonomen Erik Mulder en Kirsten Schreibers. "Dat komt doordat software in Arbo-land min of meer nog onbekend terrein is. Er bestaat wel wat regelgeving, maar die is nogal vaag: 'software moet afgestemd zijn op de taken en de gebruiker'. Daar kun je in de

langer uit beeld scrollt, het gebruik van minder afleidende kleuren, een kleiner bedrijfslogo, beter leesbare lettertypen en slimmer gepositioneerde vensters. Voor de leek lijken dat misschien nuanceverschillen, maar het effect van dergelijke kleine veranderingen blijkt in de praktijk groot. Onze medewerkers kunnen nu makkelijker en sneller overweg met de software. Dat levert niet alleen tijdswinst op, maar leidt ook tot meer plezier in het werk. Of, andersom geredeneerd, tot minder ergernissen. Daardoor is er in hun hoofd meer ruimte om zich te concentreren op de dienstverlening aan onze cliënten."

Op termijn kan dit volgens De Vreugd alleen nog maar verder verbeteren, want het ErgoS-instrument maakte duidelijk dat er ook een aantal ingrijpendere zaken kon veranderen aan de programmatuur. "Dat hebben we echter nog niet allemaal geïmplementeerd, omdat daarvoor de structuur van

de onderliggende databases aangepast moet worden. Inclusief alle veranderingen vanwege het nieuwe zorgstelsel was dat in zo'n korte tijd niet haalbaar. We moesten immers wel in de lucht kunnen blijven: tijdens deze 'verbouwing' ging onze core-business gewoon door."

Neuzen

De Vreugd verwacht dat de efficiency-verbetering uiteindelijk ook voordeel zal opleveren voor Agis zelf. Dat lijkt eenvoudigweg een kwestie van rekenen: wanneer elke medewerker van het callcenter per werkdag méér telefoontjes kan afhandelen, kan eenzelfde hoeveelheid bellers door minder mensen worden geholpen. De kosten van de aanpassingen aan de software betalen zich dan vanzelf terug. Bovendien kan

de 'winst' die vrijkomt gebruikt worden om de kwaliteit van het contact met klanten verder te verbeteren.

Het gebruik van de nieuwe methode leverde bij Agis overigens geen noemenswaardige struikelblokken op. "We hebben er wel een belangrijke les uit getrokken: je moet alle betrokkenen uit de organisatie zoveel en zo snel mogelijk erbij halen", vertelt De Vreugd. "Dus zowel de managers van het callcenter als de arbodeskundigen en de ICT-afdeling. En je moet ervoor zorgen dat hun neuzen allemaal dezelfde kant opstaan. Dan heeft zo'n project als dit de grootste kans van slagen. Uiteindelijk hebben alle partijen daar baat bij: de zorgverzekeraar, de werknemers natuurlijk, en niet te vergeten de cliënten."

Breed draagvlak nodig

"Het succes van dit soort projecten valt of staat bij een brede steun uit de organisatie", zo meent interim-manager Kees de Vreugd van Hanson Interim Management. Bij Agis leidde hij de pilot voor het beoordelen en verbeteren van software. "Wij hebben daarom geprobeerd om alle relevante afdelingen er al in een vroeg stadium bij te betrekken. Dus zowel de arbodeskundigen en de IT-afdeling als de mensen van het callcenter en de backoffice, om op die manier zoveel mogelijk draagvlak te kweken. Zelf denk ik dat het belangrijk is dat het lijnmanagement het initiatief neemt voor dergelijke verbetertrajecten. Want stel dat zo'n voorstel wordt ingebracht door arbodeskundigen: zij zouden dan eerst nog het management en de IT'ers moeten overtuigen van de noodzaak en de zin ervan. Nou was dat bij Agis denk ik wel gelukt, maar het zou in de praktijk elders een struikelblok kunnen zijn voor de implementatie van ergonomische software. De vraag is dan of het management zich bewust is van de voordelen – voor de organisatie zelf én voor het eigen personeel. Uit onze pilot blijkt dat die voordelen er inderdaad zijn. En dat terwijl we nog niet eens alle aanbevelingen hebben doorgevoerd! Andere organisaties zullen met de methode dus eveneens vooruitgang kunnen boeken, daar ben ik stellig van overtuigd."

Acompañía Communicatie / Meester Ontwerpers

Controlz/Zorgverzekeraars Nederland

Postbus 520 | 3700 AM Zeist | t 030 6988230 | e info@controlz.nl © Controlz 2006