

Afstudeerverslag

Herontwerp van de eHRM module Ziekenadministratie

Vertrouwelijk

Bedrijf: Koninklijke KPN N.V.

Klas: Open dual

Student: P.M.J. van Veen, 20011514

Examinatoren:

Mevr. E.C.G. Kodde

Dhr. K.B. de Jong

DILBERT by Scott Adams





Datum
16 februari 2005

Auteur
Petra van Veen

Versie
0.1

Copyright
P.M.J. van Veen

Titel : Herontwerp van de eHRM module Ziekenadministratie
Student : P.M.J. van Veen
Studentnummer : 20011514
Onderwijsinstelling : Haagse Hogeschool
Opleiding : Vormgeving & Ontwerp van Interactie
Differentiatie : VIA Open Duaal

Afstudeerperiode : 07-02-2005 – 10-06-2005
Afstudeerblok : 2005-1.1
Examinatoren : mevr. E.C.G. Kodde
: dhr. K.B. de Jong

Bedrijf : Koninklijke KPN N.V.
Afdeling : KPN Human Resources Shared Services Center
Adres : Maanplein 55, Den Haag
Bedrijfsbegeleider : dhr. A.J.A. van Santvoort

Versie : 1
Status : Definitief



Datum
16 februari 2005

Auteur
Petra van Veen

Versie
0.1

Copyright
P.M.J. van Veen

Referaat

Van Veen, P.M.J., Afstudeerverslag – 'Herontwerp van de eHRM module Ziekenadministratie', Den Haag, Koninklijke KPN N.V., juni 2005.

Dit verslag beschrijft het proces rondom de werkzaamheden die, in de periode van februari tot en met juni 2005, in het kader van de bovengenoemde afstudeeropdracht zijn uitgevoerd. In deze periode is een afstudeeropdracht uitgevoerd door een student aan de opleiding Informatica en Informatiekunde, richting Vormgeving en Ontwerp van Interactie van de Haagse Hogeschool.

De afstudeeropdracht betrof het herontwerpen van de eHRM module 'Ziekenadministratie'. Deze module bestond uit de functionaliteiten 'Ziekenadministratie' en 'wet Poortwachter' en is destijds speciaal ontwikkeld voor managers binnen KPN ter ondersteuning bij het elektronisch uitvoeren van hun ziekenadministratie. Het doel van deze afstudeeropdracht was om de eHRM module 'Ziekenadministratie' zo te herontwerpen dat de relatie tussen de beide functionaliteiten tot uitdrukking komt en het gebruiksgemak stijgt met als resultaat een zuivere ziekenadministratie.

Descriptoren:

Electronic Human Resources Management (eHRM)

Employee Self Services (ESS)

Human Resources processen (HR processen)

Human Resources Management (HRM)

Manager Self Services (MSS)



Datum
16 februari 2005

Auteur
Petra van Veen

Versie
0.1

Copyright
P.M.J. van Veen

Voorwoord

Na afloop van het tweede leerjaar van mijn studie heb ik besloten om de laatste 2 jaar in de duale variant af te ronden. Na mijn stage werkte ik, tot aan het afstuderen, 3 dagen in de week bij KPN en volgde ik 2 dagen colleges. Aan de grondslag van deze keuze stonden meerdere redenen waarvan mijn behoefte om mijzelf te professionaliseren in het bedrijfsleven de voornaamste is geweest. Terugkijkend op twee jaar duaal kan ik met zekerheid zeggen dat ik nog steeds achter deze keuze sta. In deze periode heb ik mijzelf beter leren kennen en ontdekt waar mijn interesses en ambities liggen.

Het afgelopen half jaar was voor mij zeer intensief. Door de steun van familie, vrienden, klasgenoten en mijn eigen doorzettingsvermogen heb ik mijzelf in staat gesteld om een half jaar lang het beste uit mijzelf te halen.

Mijn afstudeeropdracht heb ik uitgevoerd op de afdeling HR Shared Services Center, waar ik tijdens mijn duale periode ook werkzaam ben geweest. De afstudeeropdracht is uitgevoerd in het kader van het eHRM@KPN project. Het eHRM@KPN project is in januari 2002 opgestart met als resultaat eind 2004 een gepersonaliseerd HR portaal, genaamd Atrium, voor de circa 20.000 werknemers van KPN.

Dit verslag beschrijft het proces rondom de werkzaamheden die ik tijdens het afstuderen heb verricht. Het heeft als doel inzicht te verschaffen in de afwegingen en keuzes die ik tijdens het afstuderen heb gemaakt. Dit in eerste instantie aan mijn examinatoren, de gecommitteerde en mijn bedrijfsmentor.

Hierbij wil ik mijn examinatoren mevr. E.C.G. Kodde en dhr. K.B. de Jong bedanken voor de begeleiding en adviezen tijdens mijn afstuderen.

Tevens wil ik mijn bedrijfsmentor dhr. A.J.A. van Santvoort bedanken voor zijn begeleiding gedurende mijn periode bij KPN. Zijn adviezen hebben mijn professioneel handelen en persoonlijke groei positief beïnvloedt.

Ook mijn studiebegeleidster mevr. A.D. van Duuren wil ik graag bedanken voor haar begeleiding tijdens mijn studie.

In het bijzonder wil ik mijn ouders en vriend bedanken voor hun steun bij mijn keuze om toch een vervolgstudie te gaan doen. Verder wil ik mijn studiegenootje Mirjam Riedel bedanken voor de leuke tijd die wij tijdens de opleiding en bij KPN hebben gehad.

Nu rest mij alleen nog het bedanken van alle collega's van de afdeling HR Shared Services Center waarmee ik, 2 jaar lang, een prettige samenwerking heb genoten. Het betreft in het bijzonder de volgende personen: dhr. O. Schuiling, dhr. J. van Wijk, dhr. R.M. Pleizier en dhr. J. van Wijk.

P.M.J. van Veen
Den Haag, 10 juni 2005



Datum
16 februari 2005

Versie
0.1

Copyright
P.M.J. van Veen

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Koninklijke KPN N.V.	3
2.1	<i>Koninklijke KPN N.V.</i>	3
2.2	<i>De afdeling KPN HR Shared Services Center</i>	4

DEEL I

Het afstudeerbedrijf en beschrijving van de afstudeeropdracht

3	Afstudeeropdracht	6
3.1	<i>Achtergrond van de opdracht</i>	6
3.2	<i>Aanleiding tot de opdracht</i>	6
3.3	<i>Probleemstelling</i>	7
3.4	<i>Doelstelling</i>	7
3.5	<i>Opdrachtformulering</i>	8
3.6	<i>Uitgangssituatie</i>	8
3.7	<i>Op te leveren producten</i>	8
4	Aanpak	9
4.1	<i>Te hanteren methoden & technieken</i>	9
4.2	<i>Werkzaamheden (fasering en activiteiten)</i>	11
4.3	<i>Planning</i>	12

DEEL II

Uitvoering van de afstudeeropdracht

5	Fase 0 - Opstart project	14
5.1	<i>Opstellen van het plan van Aanpak</i>	14
5.2	<i>Opstellen van de detailplanning</i>	16
5.3	<i>Opstellen van het projectformulier PAC</i>	16
6	Fase 1 - Requirements Analysis	18
6.1	<i>Opstellen van het gebruikersprofiel</i>	18
6.2	<i>Uitvoeren van de taakanalyse</i>	21
6.3	<i>Bepalen van de gebruikersvriendelijkheid doelstellingen</i>	28
6.4	<i>Onderzoeken van de technische mogelijkheden</i>	30
6.5	<i>Bestuderen van algemene ontwerprichtlijnen</i>	30



Datum
16 februari 2005

Versie
0.1

Copyright
P.M.J. van Veen

7	Fase 2 - Design/ Testing/ Development	32
7.1	<i>Hermodelleren van de taakdiagrammen</i>	32
7.2	<i>Opstellen style guide</i>	36
7.3	<i>Ontwikkelen van het herontwerp</i>	39
7.4	<i>Terugkoppelen van de gestelde gebruikersvriendelijkheid doelstellingen</i>	44
8	Fase 3 - Installation	45
8.1	<i>Ontwikkelen van de test website</i>	45
8.2	<i>Opstellen van het testplan</i>	45
8.3	<i>Uitvoeren van de gebruikerstesten</i>	46
8.4	<i>Opstellen van het testrapport</i>	47
8.5	<i>Opstellen van het eindrapport</i>	48
8.6	<i>Overdragen van het project</i>	50
DEEL III		
Een terugblik op het afstuderen		
9	Evaluatie	52
9.1	<i>Evaluatie van het proces</i>	52
9.2	<i>Evaluatie van de producten</i>	56
9.3	<i>Tot slot</i>	60
	Begrippenlijst	61
	Literatuurlijst	63



Datum
16 februari 2005

Versie
0.1

Copyright
P.M.J. van Veen

1 Inleiding

De afstudeerder is tijdens haar afstuderen werkzaam geweest op de afdeling Human Resources Shared Services Center, dat onderdeel is van KPN Services. Deze afdeling houdt zich bezig met het verwerken van de personele mutaties. Denk daarbij aan indiensttredingen, wijzigingen in het woonadres en dergelijke. Op deze afdeling is in januari 2002 het eHRM@KPN project opgestart. Het doel van het eHRM@KPN project is het automatiseren van alle HR-processen waardoor de benodigde arbeidscapaciteit zal dalen en kosten bespaard zullen worden. In het kader van het eHRM@KPN project is in begin 2004 het project Kwaliteit opgericht. In de eerste fase van dit project is het kwaliteitsprojectteam bezig geweest met het herontwerpen van de 'look and feel' van bestaande functionaliteiten van Atrium voor medewerkers en managers.

Het doel van de afstudeeropdracht is om de eHRM module ziekenadministratie functioneel en conform de Atrium ontwerprichtlijnen te herontwerpen. Door het herontwerp zullen managers makkelijker met de functionaliteit kunnen werken, wat uiteindelijk zal resulteren in tijdbesparing en een ziekenadministratie zonder vervuiling.

Het voor u liggende verslag heeft als doel inzicht te geven in de werkzaamheden, keuzes en afwegingen van de student tijdens het uitvoeren van de afstudeeropdracht. Om tot het eindproduct van de afstudeeropdracht te komen is gebruikt gemaakt van de fasering van de methodiek 'The Usability Engineering Lifecycle' van Deborah J. Mayhew.

Het tweede hoofdstuk 'Koninklijke KPN N.V.', van dit verslag, beschrijft de organisatie en de afdeling waar de student tijdens de afstudeerperiode werkzaam is geweest. In dit hoofdstuk wordt er ingezoomd op de plek en de rol van de student binnen de afdeling.

Het derde hoofdstuk 'Afstudeeropdracht' gaat onder andere in op de aanleiding, de probleemstelling, de doelstelling met betrekking tot de afstudeeropdracht.

Het vierde hoofdstuk 'Aanpak' beschrijft de methoden en technieken die tijdens het afstuderen worden gebruikt en hoe de planning van de afstudeeropdracht eruit ziet.

Het vijfde hoofdstuk 'Fase 0 – Opstart project' beschrijft de activiteiten die zijn uitgevoerd tijdens de opstart van de afstudeeropdracht.

In het zesde hoofdstuk 'Fase 1 – Requirements Analysis' wordt het vooronderzoek van het herontwerp beschreven.

In het zevende hoofdstuk 'Fase 2 – Design/ Testing/ Development' beschrijft het proces rondom het herontwerpen van de ziekenadministratie module.

Het achtste hoofdstuk 'Fase 3 – Installation' beschrijft de testfase waarin het herontwerp is getest met gebruikers.

In het negende hoofdstuk 'Evaluatie' wordt een terugblik gegeven op de afstudeerperiode. In dit hoofdstuk wordt het proces en product apart geëvalueerd.



Datum

16 februari 2005

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

DEEL I

Het afstudeerbedrijf en beschrijving van de afstudeeropdracht



2 Koninklijke KPN N.V.

In dit hoofdstuk zal eerst het bedrijf van de student, Koninklijke KPN N.V., worden beschreven. In de derde paragraaf wordt er ingezoomd op de afdeling waar de student haar afstudeerwerkzaamheden zal verrichten en wordt haar rol binnen deze afdeling toegelicht.

2.1 Koninklijke KPN N.V.

KPN levert telecommunicatiediensten aan zowel particuliere als zakelijke klanten.

De kernactiviteiten van KPN zijn:

- telefonie- en data/IP diensten via het vaste netwerk in Nederland
- data/IP diensten in West-Europa via Euroringen (glasvezelnetwerk in Europa)
- mobiele diensten in Nederland, Duitsland en België.

KPN is marktleider in de voornaamste segmenten van de Nederlandse telecommunicatiemarkt. Via E-Plus in Duitsland en BASE in België is KPN de derde mobiele operator in deze landen. Eind december 2003 werkte bij KPN 32.736 mensen. Aan het einde van het derde kwartaal 2004 had KPN 7,6 miljoen vaste telefonieklanten, 1,6 miljoen Internetklanten en 16,5 miljoen mobiele klanten.

KPN Divisie Vast

De divisie Vast omvat alle activiteiten rond het vaste netwerk: het binnenlands telefoonverkeer, het verkeer van vast naar mobiel en het uitgaand internationaal telefoonverkeer. De bedrijfsonderdelen die verantwoordelijk zijn voor de levering van ADSL en de aansluitingen op de (Europese) glasvezelringen behoren tot deze divisie. Het bedrijfsonderdeel dat actief is op de groothandel (wholesale) markt voor telefoonverkeer en dat ondersteunende diensten levert aan andere telecomoperators, maakt er ook deel van uit. Hetzelfde geldt voor de internetactiviteiten en de verkooporganisaties, waaronder KPN.com. Bij divisie Vast werken meer dan 13.000 mensen en heeft 7,7 miljoen klanten op het vaste netwerk en meer dan 1 miljoen ADSL-abonnees.

De internet providers Het Net, Planet Internet en xs4all zijn volledig eigendom van KPN.

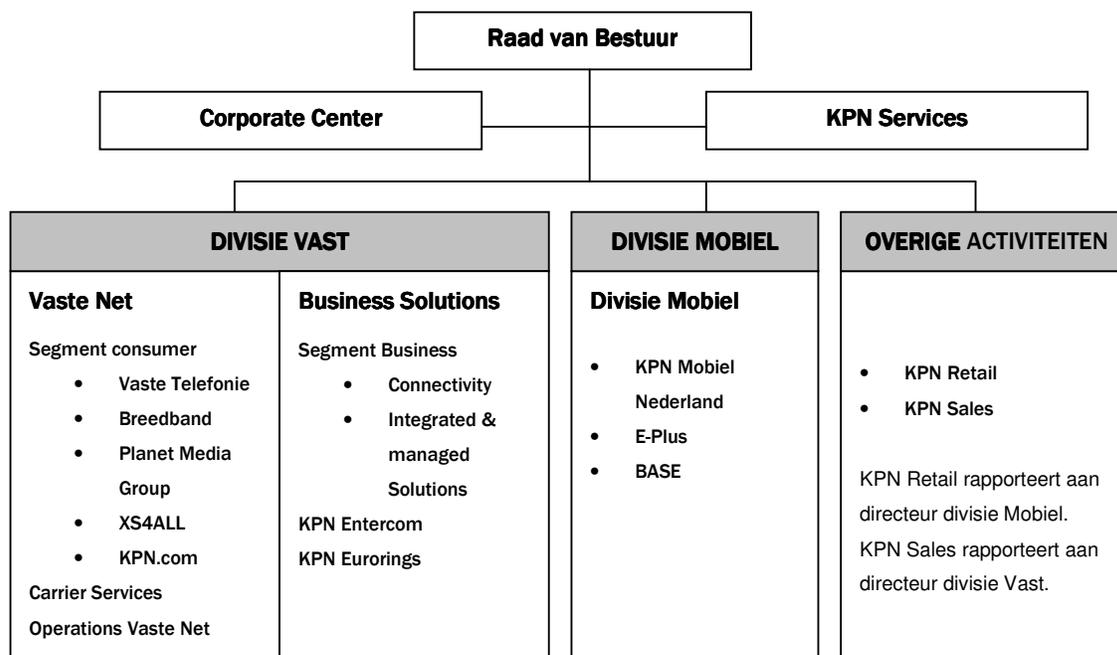
KPN Divisie Mobiel

De divisie Mobiel omvat alle mobiele activiteiten van KPN in Nederland, Duitsland en België. KPN Mobiel is marktleider in Nederland met 5.206 miljoen klanten via de merknamen KPN en Hi sinds 31 december 2003. KPN Mobiel speelt een voortrekkersrol op het gebied van breedband en mobiele data, zoals UMTS, i-mode en Wi-Fi. Bij divisie Mobiel werken circa 5.800 mensen.

Organisatie Koninklijke KPN N.V.

De afdeling waar de student haar afstudeeropdracht zal vervullen valt onder het bedrijfsonderdeel KPN Services. In figuur 1 is de schematische weergave van de hele organisatie van het afstudeerbedrijf KPN. KPN Services richt zich op de uitvoering van gemeenschappelijke diensten en biedt professionele ondersteuning aan heel KPN. Alle divisies kunnen hier terecht voor een professionele dienstverlening.

De afdeling van de student is het HR Shared Services Center, welke valt onder het bedrijfsonderdeel KPN Services.



Figuur 1 - Organogram Koninklijke KPN N.V.

2.2 De afdeling KPN HR Shared Services Center

De afdeling waar de student tijdens haar afstudeerperiode werkzaam zal zijn is de afdeling Human Resources Shared Services Center en valt onder het bedrijfsonderdeel KPN Services. Deze afdeling houdt zich bezig met het verwerken van de personele mutaties. Denk daarbij aan indiensttredingen, wijziging van woonadres en dergelijke. De opdrachten daarvoor komen in de regel van de manager en de HR adviseur. Andere werkzaamheden van deze afdeling zijn het betaalbaar stellen van salarissen, secundaire arbeidsvoorwaarden en de ziekteadministratie.

Doelstelling HR Shared Services Center

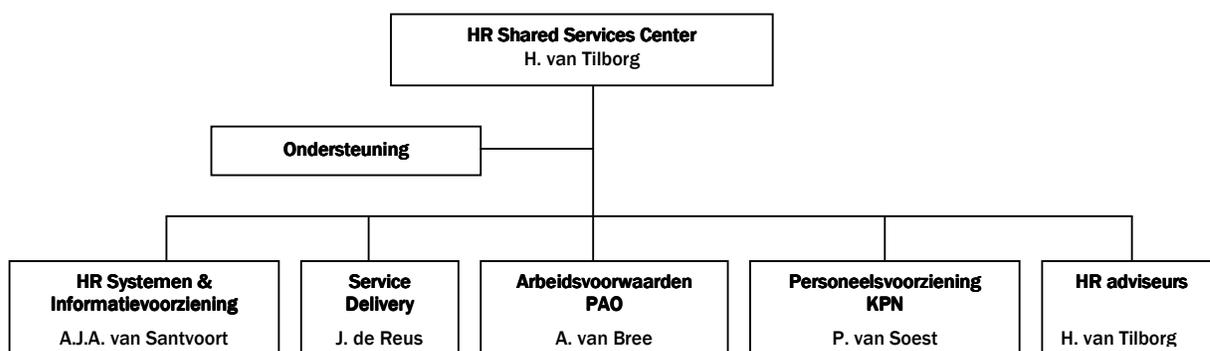
Het HR Shared Services Center (HR SSC) is voor de KPN organisatie de dienstverlener op het gebied van administratieve HR processen en informatievoorziening. Zij wil een betrouwbare en flexibele leverancier zijn voor de klantgroepen: het management, de medewerkers en de overige HR onderdelen. Zij levert haar producten en diensten op tijd, op maat en tegen de laagste mogelijke kosten. Met andere woorden: Zij beheert de burgerlijke stand van KPN en is de bron voor personeelsgegevens. Daarnaast stelt ze voor medewerkers en managers gepersonaliseerde selfservicediensten beschikbaar.

Missie HR Shared Services Center

Het HR SSC biedt professionele dienstverlening op het gebied van HR processen en HR informatievoorziening. Het HR SSC profileert zich met een kwaliteit en prijsstelling van de dienstverlening die past bij 'the best in class' HR organisaties in Nederland.

Kernactiviteiten

- Administreren van HR gerelateerde zaken;
- Zorgdragen voor het uitbetalen van onder andere salarissen, vergoedingen en declaraties;
- Aanbieden van HR selfservice diensten (via Atrium)
- Leveren en analyseren van HR management informatie



Figuur 2 - Organogram afdeling HR Shared Services Center

HR Systemen en informatievoorziening

HR Systemen en informatievoorziening beheert de IT systemen en is verantwoordelijk voor de salarisverwerking, betaalbaarstelling en aanlevering aan externe instanties (Belastingdienst, UWV). Is verantwoordelijk voor het beheer van Atrium en verzorgt alle rapportages met personeelsgegevens voor onder andere de Raad van Bestuur.

De manager dhr. A.J.A. van Santvoort van deze afdeling en is tevens de opdrachtgever van de afstudeerder voor de afstudeeropdracht.

De plek en rol van de afstudeerder

De afstudeerder zal tijdens het afstuderen werkzaam zijn op de afdeling HR Systemen en Informatievoorziening. De afstudeeropdracht maakt onderdeel uit van het Kwaliteitsproject, wat een deelproject is van het eHRM@KPN project. De afstudeerder heeft, tijdens de duale periode, in het kwaliteitsprojectteam de rol van deelprojectleider vervuld. In deze rol heeft de afstudeerder geparticipeerd in het brainstormen en opstellen van de Atrium ontwerprichtlijnen, het herontwerpen van bestaande eHRM functionaliteiten op basis van deze ontwerprichtlijnen en het houden en analyseren van gebruikersenquêtees ten behoeve van de gebruikersvriendelijkheid van het eHRM systeem. Naast dit project heeft de afstudeerder ook geparticipeerd in verschillende automatiseringsprojecten binnen het eHRM@KPN project.

3 Afstudeeropdracht

In dit hoofdstuk wordt de afstudeeropdracht van de afstudeerder worden beschreven. Alvorens de daadwerkelijke opdrachtschrijving te noemen wordt er in de eerste paragrafen eerst achtergrondinformatie gegeven. Lezers die alleen geïnteresseerd zijn in de opdrachtformulering worden verwezen naar paragraaf 3.3.

3.1 Achtergrond van de opdracht

In het kader van het eHRM@KPN project is in begin 2004 het project Stabiliteit & Kwaliteit opgericht. In de eerste fase van dit project is het kwaliteitsprojectteam bezig geweest met het herontwerpen van de 'look and feel' van bestaande functionaliteiten van Atrium voor medewerkers en managers. Daarnaast zijn er binnen dit project ook ontwerprichtlijnen voor Atrium functionaliteiten opgezet. Met Atrium functionaliteiten worden de reeds geautomatiseerde, administratieve processen die voorheen handmatig werden uitgevoerd bedoeld.

In de tweede fase van dit project zal niet alleen de 'look and feel' van de modules Declaratie & ziekenadministratie binnen Atrium maar ook de functionaliteit ervan worden herontworpen.

Het herontwerpen van de module ziekenadministratie zal dienen als afstudeeropdracht voor de afstudeerder. Het betreft niet alleen het aanpassen van de 'look and feel' aan de nieuwe ontwerprichtlijnen maar ook opnieuw vaststellen van de gewenste functionaliteit.

3.2 Aanleiding tot de opdracht

De eHRM functionaliteit ziekenadministratie is één van de eerste projecten geweest binnen het eHRM@KPN project. De ziekenadministratie werd van oudsher gedaan met de stand alone applicatie 'ILLuster'. Met deze applicatie werkten alleen de gespecialiseerde administratieve krachten.

In kader van het eHRM@KPN project is de applicatie 'ILLuster' één op één nagebouwd als eHRM functionaliteit voor de managers. Hierdoor verschoof de taak van de ziekenadministratie van de specialist naar de managers zelf. Tijdens de ontwikkeling in eHRM is er geen rekening gehouden met de gewijzigde doelgroep. De specialisten voerden veelvuldig mutaties in. De managers doen dit nu incidenteel. Waardoor het lang duurt voordat de managers gewend raken met het zelf bijhouden van de ziekenadministratie.

De managers ervaren het bijhouden van hun ziekenadministratie als moeilijk, wat kan leiden tot foutieve invoer van gegevens.

3.3 Probleemstelling

De module ziekenadministratie is, zoals de naam het al zegt, een functionaliteit voor managers en bestaat uit een tweetal functionaliteiten: 'Ziekenadministratie' en 'wet Poortwachter'. Beiden functionaliteiten staan in relatie met elkaar. De manager registreert de ziekmelding van de medewerker in de ziekenadministratie functionaliteit. Bij langdurige ziekte start (na 6 weken) het wet Poortwachter traject.

In wet Poortwachter staan de regels voor werkgevers en werknemers bij langdurig ziekteverzuim. De regels gaan over het inzichtelijk maken van de inspanningen om de zieke werknemer weer snel op het werk te laten terugkeren. Die inzichtelijkheid wordt bereikt door het aanleggen van een reïntegratiedossier, door het samen opstellen van een plan van aanpak en van een reïntegratieverslag. Dit alles binnen bepaalde tijdslijnen. De functionaliteit wet Poortwachter, in Atrium, zorgt voor de bewaking en stimulering van deze procesgang en elektronische rapportage daarover aan de manager, HR adviseur en derden.

De functionaliteit ziekenadministratie en de functionaliteit wet Poortwachter zijn gerelateerd aan elkaar. Toch zijn ze beide als aparte functionaliteit geïmplementeerd. Het komt voor dat na een herstel melding van de medewerker in de ziekenadministratie, de wet Poortwachter nog steeds signaleringen aan de manager geeft. Dit komt doordat de manager de medewerker in beide functionaliteiten hersteld moet melden.

Omdat managers het gebruik van beide functionaliteiten als lastig ervaren, zullen beiden op hun gebruikersvriendelijkheid worden onderzocht. Dit onderzoek kan eventueel leiden tot een advies in richting van een integratie van deze functionaliteiten. De bevindingen en het herontwerp zullen ook in het rapport, dat staat genoemd als eindproduct van deze afstudeeropdracht, worden opgenomen. Daarnaast zal er gekeken worden welke organisatorische verandering kan waarborgen dat de huidige en ook toekomstige managers bedreven raken met de Atrium functionaliteiten ziekenadministratie en wet Poortwachter.

Hoe kunnen we de functionaliteiten 'Ziekenadministratie' en 'wet Poortwachter' zo herontwerpen dat de relatie tussen beiden tot uitdrukking komt en het gebruiksgemak stijgt, waardoor de managers worden gestimuleerd om een zuivere ziekenadministratie te voeren?

3.4 Doelstelling

Het doel van dit project is om de functionaliteiten ziekenadministratie en wet Poortwachter functioneel en conform de Atrium ontwerprichtlijnen te herontwerpen. Door het herontwerp zal de relatie tussen beide functionaliteiten beter tot uitdrukking komen. Tevens zal het gebruiksgemak door het herontwerp moeten toenemen zodat de gebruikers makkelijker met beide functionaliteiten kunnen werken wat uiteindelijk zal resulteren in tijdsbesparing en een zuivere ziekenadministratie.

3.5 Opdrachtformulering

Het opstellen van een rapport met daarin de schermontwerpen voor het herontwerp van de Atrium module ziekenadministratie en functionele omschrijving van de wijzigingen.

3.6 Uitgangssituatie

Op het moment van aanvang van de afstudeerperiode loopt het Stabiliteit & Kwaliteit project al ruim 1 jaar. Binnen dit project zijn er een groot aantal eHRM functionaliteit voor medewerkers zoals 'Adres wijzigen' en een klein aantal functionaliteiten voor managers herontworpen. Deze functionaliteiten zijn alleen lay-out matig herontworpen.

Binnen dit project zijn er ontwerprichtlijnen opgesteld. Met deze ontwerprichtlijnen zal de afstudeerder rekening moeten houden.

Binnen de afdeling van de afstudeerder is er sprake van zogenaamde 'release-freeze' wat inhoudt dat er de komende zes maanden (tot eind juni 2005) geen releases zullen zijn. Hierdoor zal ook het herontwerp van de ziekenadministratie module, gemaakt door de afstudeerder, niet tijdens de afstudeerperiode geïmplementeerd worden. In plaats hiervan zal er getest worden aan de hand van een klikbaar schermontwerp.

3.7 Op te leveren producten

- Plan van Aanpak
- Planning
- Projectformulier PAC
- Rapport met daarin de schermontwerpen voor het herontwerp en functionele omschrijving van de wijzigingen.
- Overdrachtsformulier

4 Aanpak

Dit hoofdstuk beschrijft hoe de afstudeeropdracht uitgevoerd zal gaan worden. Het doel ervan is om overeenstemming te krijgen tussen de te volgen weg naar het gewenste eindresultaat en de kennis vergaart tijdens de studie.

4.1 Te hanteren methoden & technieken

In deze paragraaf wordt er beschreven welke methoden en technieken er gebruikt zullen worden.

Ontwikkelmethodiek

Tijdens het afstuderen zal door de afstudeerder de ontwikkelmethode 'Application Lifecycle Management' van Deborah J. Mayhew uit het boek 'The usability engineering lifecycle' worden gebruikt. Een schematische weergave van deze methodiek is opgenomen als bijlage A.

Deze afstudeeropdracht richt zich voornamelijk op de verbetering van de gebruikersvriendelijkheid (usability). De methodiek 'The usability engineering lifecycle' richt zich specifiek op gebruikersvriendelijkheid en sluit hierdoor goed aan bij de afstudeeropdracht. De methodiek is toepasbaar op complexe applicaties of minder complexe applicaties. In het geval van deze afstudeeropdracht betreft het een herontwerp van een webbased applicatie. Volgens de methodiek van Mayhew (1999, 24-25) mag er dan gekozen worden voor de verkorte versie van de methodiek. De inkorting treedt dan op in de fase Design/Testing/Development. De eerste en laatste fase dienen in hun geheel te worden doorlopen.

De methodiek GUIDE (Redmond-Pyle, Moore, 1995) is een methodiek die zich ook richt op het gebruikersvriendelijk ontwerpen en betreft gebruikers bij het ontwerpproces. Deze methodiek is daarom ook geschikt voor deze afstudeeropdracht. Een aantal fases van beide methodieken lijken hetzelfde te zijn maar hebben toch een andere aanpak. Daarom ga ik voorafgaand aan de verschillende fases een afweging, tussen de beide methodieken of een combinatie van beide methodieken, maken. Hierdoor ontstaat er een maatwerkmethode voor mijn afstudeeropdracht.

Tijdens de VIA opleiding heb ik ook de methodiek IAD (Iterative Application Development) geleerd. IAD is een model voor het op een iteratieve manier ontwikkelen van informatiesystemen. Deze methodiek richt zich op het ontwikkelproces van een nieuw systeem en de eisen (zoals performance, integriteitseisen en operationele eisen) die aan het te ontwikkelen systeem worden gesteld en richt zich niet zo zeer op gebruikersvriendelijkheid.

De methodieken GUIDE en 'The usability engineering lifecycle' van Mayhew doen in tegenstelling tot IAD in hun eerste fase uitgebreid onderzoek naar de karakteristieken van de gebruikers. Met deze karakteristieken wordt weer rekening gehouden in de ontwerpfase. Ze zijn beide toegespitst zijn op 'gebruikersvriendelijkheid', iets wat centraal staat binnen deze afstudeeropdracht en sluiten hierdoor beter aan bij de afstudeeropdracht.

Vanwege de bovenstaande beweegredenen heb ik gekozen voor de methode 'Application Lifecycle Management' van Deborah J. Mayhew.



Procesbeschrijvingen

Binnen het eHRM@KPN project worden er swimlanes gebruikt om het te automatiseren HR proces in kaart te brengen. Deze dienen ter ondersteuning van het projectteam. Een swimlane is een schematische weergave van een proces. In een swimlane wordt de relaties tussen verschillende betrokkenen duidelijk weergegeven. Aangezien deze techniek standaard binnen deze afdeling wordt gebruikt zal deze tijdens de afstudeeropdracht worden gebruikt. En zullen met name dienen ter ondersteuning van de taakdiagrammen en taakscenario's.

Rapportagetechnieken

Bij het opstellen van alle documentatie in het kader van deze afstudeeropdracht zal de KPN huisstijl worden gebruikt. De documentatie van deze afstudeeropdracht is voor KPN intern bedoeld en zal daarom in de KPN huisstijl worden gemaakt. Het procesverslag zal, qua lay-out, in de KPN huisstijl worden gemaakt maar zal aan de rapportage-eisen zoals gesteld voor het afstuderen voldoen.

Interviewtechnieken

De interviewtechnieken zoals geleerd tijdens de VIA opleiding zullen hierbij worden gebruikt. In de interviewtechnieken staat de opbouw van het interview centraal. Deze techniek zal gebruikt worden om de interviews met de gebruikers en het projectteamleden voor te bereiden.

Testtechnieken

In deze afstudeeropdracht staat de optimalisatie van uitvoering van de taak 'ziekenadministratie' centraal. Het herontwerp zal aan de hand van testscenario's, observaties en de think aloud techniek worden getest. De testscenario's worden op basis van de taken van de gebruiker opgesteld zodat er gericht per taak getest kan worden.

Met de SUMI vragenlijst kun je niet gericht op taken testen. De resultaten van deze test geven aan op welke gebruikersvriendelijkheidsaspecten het testobject te kort schiet. Deze test is meer geschikt om het testobject alvorens het herontwerp te testen om zo te achterhalen waar de verbeterpunten liggen. Alleen zal dit door middel van interviews gebeuren.

Door de think aloud techniek en observatietechniek toe te passen kun je achterhalen waar de gebruiker tijdens het testscenario's nog twijfels of moeite heeft. De gebruikers zullen tijdens het testen door de tester worden geobserveerd. Ter ondersteuning van de observatie worden er observatieformulieren opgesteld. Na de test worden de testpersonen verzocht een vragenlijst in te vullen om de mening, betreffende het herontwerp, van de gebruiker te peilen.



4.2 Werkzaamheden (fasering en activiteiten)

<u>Fase 0: Opstart project</u>	<ul style="list-style-type: none">➤ Opstellen Plan van Aanpak➤ Opstellen planning➤ Opstellen projectformulier PAC
<u>Fase 1:</u> <u>Requirements Analysis</u>	<ul style="list-style-type: none">➤ Gebruikersprofiel bepalen➤ Taakanalyse➤ Bepalen van de beperkingen van de verschillende platformen➤ Onderzoeken ontwerprichtlijnen
<u>Fase 2: Design/Testing/Development</u>	<ul style="list-style-type: none">➤ Work reengineering➤ Conceptual Model design
Level 1: Design	
Level 2: Testing	<ul style="list-style-type: none">➤ Screen design standards
Level 3: Development	<ul style="list-style-type: none">➤ Detailed User Interface Design➤ Test➤ Detailed User Interface Design Evaluation➤ Style guide
<u>Fase 3: Installation</u>	<ul style="list-style-type: none">➤ Installatie➤ User feedback

4.3 Planning

Wk	Wk HHS	Fase	Stap	Activiteiten	Producten
6/7	1/2	Fase 0: Valt niet onder methodiek	Opstart project	Maken projectdocumentatie	1. Plan van Aanpak, 2. Planning, 3. Projectformulier PAC
8 9 10 11	3 4 5 6	Fase 1: Requirements Analysis	User Profile	Analyse gebruikersprofiel	Gebruikersprofiel
			Task Analysis	Taakanalyse	Taakanalyse
			Platform Capabilities/ Constraints	Bepalen van de beperkingen en mogelijkheden van de verschillende platformen	Platformanalyse
			General Design Principles	Onderzoeken ontwerprichtlijnen	Ontwerprichtlijnen
			Usability Goals	Het opstellen van Usability Goals	Usability Goals
12 13 14 15 16 17	7 8 9 10 11 12	Fase 2: Level 1 Design/Testing/ Development	Work Reengineering		
			Conceptual Model design		
		Level 2	Screen design standards		
		Level 3	Detailed User Interface Design		
			Test		
			Detailed User Interface Design Evaluation		
			Beslispunt op basis van usability goals.		
			Styleguide	Documentatie	
			All Functionality Addressed?	Beslispunt	
18 19 20	13 14 15	Fase 3: Installation	Installatie		
			User feedback		
			All issues Resolved? Zo ja, proces klaar.	Beslispunt	
21 22 23	16 17 18	Afstudeerverslag			AFSTUDEERVERSLAG



Datum

16 februari 2005

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

DEEL II

Uitvoering van de afstudeeropdracht

5 Fase 0 – Opstart project

Dit hoofdstuk beschrijft de opstart van het project. Tijdens het afstuderen heb ik dit fase 0 genoemd, omdat het geen deel uitmaakt van de ontwikkelmethodiek van Mayhew (1999) maar wel degelijk een belangrijke rol speelt in het gehele proces. Fase 0 heeft als doel de aanpak, de scope en de planning van de afstudeeropdracht te bepalen op basis waarvan kan er afstemming met de opdrachtgever plaatsvinden.

5.1 Opstellen van het plan van Aanpak

In het plan van aanpak wordt er dieper ingezoomd op de opdrachtoomschrijving. Hierin worden de aspecten aanpak, projectinrichting en kwaliteitsborging extra belicht. Het opstellen van het plan van aanpak is iets wat nauwgezet moet gebeuren. Het dient immers, samen met de opdrachtoomschrijving, als overeenkomst met de opdrachtgever voor de afstudeeropdracht. Het opstellen en afstemmen van het plan van aanpak is het startschot voor de afstudeeropdracht.

Binnen deze afdeling was er geen stramien van een plan van aanpak aanwezig. Daarom heb ik er voor gekozen om het stramien van de VIA opleiding te hanteren. Om het document wel de uitstraling van het afstudeerbedrijf te geven heb ik ervoor gekozen de KPN huisstijl, voor documentatie, te gebruiken. In deze huisstijl heb ik ook dit afstudeerverslag geschreven. De KPN huisstijl had verder geen invloed op het stramien.

In het stramien van het plan van aanpak komen de hoofdstukken 'Inleiding', 'Opdrachtoomschrijving', 'Aanpak', 'Projectinrichting' en 'Kwaliteitsborging' aan bod. Veel informatie voor het eerste hoofdstuk heb ik herleid uit de opdrachtoomschrijving. Het is belangrijk om deze bij het opstellen van het plan van aanpak te houden. Je wilt immers dat beide documenten consistent zijn met elkaar. Het hoofdstuk 'Inleiding' en de paragrafen 'Probleemstelling', 'Doelstelling', 'Uitgangssituatie' en 'Op te leveren producten' heb ik overgenomen uit de opdrachtoomschrijving. In de inleiding staat de achtergrond en aanleiding van de opdracht genoemd, zie ook paragraaf 3.1 en 3.2 van dit verslag. Aanvullend op de opdrachtoomschrijving heb ik in het tweede hoofdstuk, van het plan van aanpak, paragrafen over de opdrachtgever en contactpersonen, opdrachtformulering, randvoorwaarden en risicofactoren opgenomen.

In de paragraaf 'Opdrachtgever' heb ik de naam, functie, afdeling en taak van de opdrachtgever gedefinieerd. Tevens heb ik in deze paragraaf de contactpersonen, met naam, functie, afdeling en relatie met het project en taak, gedefinieerd. Verder zijn ook de gebruikersgroepen, begunstigen, bepaald. Dit heb ik gedaan om inzichtelijk te maken wie welke taak heeft binnen deze opdracht en de relatie tussen de verschillende betrokkenen overzichtelijk te maken.

De opdrachtformulering, paragraaf 3.5, heb ik aan het plan van aanpak toegevoegd om de scope van de afstudeeropdracht duidelijk af te bakenen. Hierna komt de paragraaf is 'Randvoorwaarden'. Aan deze afstudeeropdracht werden door de opdrachtgever geen randvoorwaarden gesteld. Wel heb ik deze paragraaf opgenomen om zo weer te geven dat er geen randvoorwaarden voor deze afstudeeropdracht golden.

In de paragraaf 'Risicofactoren' is 'tijd' als enige risicofactor genoemd. Dit vanwege de omvang en verschillende aspecten, die aan bod komen in deze afstudeeropdracht. Door het opstellen het plan van aanpak en de detailplanning, waarin de deadlines staan, werd dit risico zoveel mogelijk beperkt.

Het volgende hoofdstuk is 'Projectinrichting'. Het doel van dit hoofdstuk is het weergeven van hoe het project is ingericht. In week 9 van dit project heb ik een projectteam opgericht. In dit hoofdstuk van het plan van aanpak staat vermeldt wie de projectteamleden zijn en wat hun relatie met de afstudeeropdracht is. In dit hoofdstuk staat ook beschreven hoe de informatievoorziening rondom het project is geregeld en welke faciliteiten ik tot mijn beschikking heb gehad.

In het hoofdstuk 'Kwaliteitsborging' wordt bepaald aan welke kwaliteitseisen het eindproduct van de afstudeeropdracht moet voldoen. In het plan van aanpak zijn, in overleg met de opdrachtgever een aantal kwaliteitseisen bepaald. Na het bepalen van deze kwaliteitseisen heb ik beschreven hoe aan deze kwaliteitseisen voldaan kan worden.

Na het opstellen van het plan van aanpak leg ik deze, in het wekelijks overleg, ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft geen aanmerkingen op het plan van aanpak.

In week 8 heeft het bedrijfsbezoek door beide examinatoren plaatsgevonden. Tijdens dit bedrijfsbezoek hebben de examinatoren de procedure rondom het afstuderen toegelicht. Het voornaamste doel van dit bedrijfsbezoek was het bepalen van de definitieve opdrachtomschrijving. Tijdens het bepalen van het gebruikersprofiel en de taakanalyse had ik geconstateerd dat er minder functionele wijzigingen zullen zijn dan verwacht voorafgaand aan het afstuderen. Naar aanleiding van deze constatering heb ik met de opdrachtgever hierover gesproken waarna we vervolgens hebben gekeken naar een oplossing.

De oplossing heb ik gevonden in het betrekken van de wet Poortwachter functionaliteit bij de huidige scope. Deze functionaliteit staat in relatie met de ziekenadministratie functionaliteit. Bij langdurige ziekte treedt, na 6 weken, automatisch de functionaliteit wet Poortwachter in werking. De functionaliteit wet Poortwachter zorgt voor de bewaking en stimulering van deze procesgang en elektronische rapportage daarover aan de manager, HR adviseur en derden. Vanwege de relatie tussen beide is het een logische stap om deze functionaliteit bij de huidige afstudeeropdracht te trekken. Naast dat deze functionaliteit op gebruikersvriendelijkheid zal worden onderzocht wordt ook de mogelijkheid van integratie van beide functionaliteiten onderzocht. In de verdere procesbeschrijving in dit verslag wordt de nieuwe scope van de opdracht gehanteerd.

Beide examinatoren waren het met dit voorstel eens. Alleen had dit wel gevolgen voor de probleemstelling en doelstelling van deze afstudeeropdracht. Deze diende door de uitbreiding van de scope aangepast te worden. De nieuwe probleemstelling en doelstelling staan beschreven in paragraaf 3.3 en 3.4 van dit verslag. Deze aanpassingen heb ik vervolgens ook in het plan van aanpak doorgevoerd zodat beide documenten consistent met elkaar zijn.

In het bedrijfsbezoek hebben we ook gesproken over het oprichten van een projectteam. We concludeerden dat dit een goede ontwikkeling voor deze afstudeeropdracht zou zijn. Zelf dacht ik door de drukte op deze afdeling dat mijn opdrachtgever dit niet zou willen maar hij stond hier juist zeer positief tegenover. Het voordeel van een projectteam is dat er draagvlak, bij de betrokkenen, wordt gecreëerd voor mijn afstudeeropdracht. Door het regelmatig contact met de functioneel en technisch beheerders

kan ik eerder bijsturen in het herontwerp als een onderdeel ervan technisch niet haalbaar is. Ook deze ontwikkeling leidde tot een aanpassing in het plan van aanpak Naar aanleiding van het bedrijfsbezoek is er ook nog een kwaliteitseis aan het plan van aanpak toegevoegd.

Deze nieuwe versie van het plan van aanpak dient ook weer afgestemd te worden. In het wekelijks overleg spreken we deze door. De opdrachtgever heeft er geen opmerkingen betreffende het plan van aanpak. Hiermee is deze activiteit afgerond. De uiteindelijke versie van het plan van aanpak is toegevoegd als bijlage B.

5.2 Opstellen van de detailplanning

In het plan van aanpak staat de globale projectplanning. Deze globale projectplanning is gebaseerd op de verschillende fases van de methodiek van Mayhew (1999). Om de globale projectplanning verder te specificeren op een weekindeling van activiteiten stel ik een detailplanning op. De globale projectplanning dient als basis voor het opstellen van de detailplanning. Deze detailplanning geeft per week weer welke activiteiten er uitgevoerd dienen te worden.

In deze detailplanning heb ik de deadlines voor de afronding van de verschillende fases bepaald. Door deze detailplanning kan ik beter sturen op het behalen van de deadline en mijzelf per week doelen stellen. Om deze manier heb ik gewaarborgd dat ik mijn afstudeeropdracht binnen de afstudeerperiode word afgerond. De detailplanning is toegevoegd als bijlage C.

5.3 Opstellen van het projectformulier PAC

Naast het plan van aanpak heb ik voor deze afstudeeropdracht een projectformulier PAC (Project Accounting) opgesteld. Dit formulier heeft een tweetal controlerende functies zowel een controle van de financiële stroom als een controle dat het project binnen de IT architectuur van KPN past. Op dit formulier worden zaken als doelstelling, financiën, resultaat, impact en risico's opgenomen.

De doelstelling van de afstudeeropdracht heb ik overgenomen uit de opdrachtoomschrijving. Het financiële gedeelte van dit formulier heb ik op basis van een inschatting ingevuld. De kosten zijn afhankelijk van het aantal uren wat de functioneel- en technisch beheerders nodig hebben om het herontwerp te ontwikkelen. Deze uren worden bepaald via een impactanalyse en zijn gebaseerd op het aantal functionele- en lay-outmatige wijzigingen. Een impactanalyse is een inschatting van het aantal benodigde uren van technisch- en functioneel beheer om een Atrium functionaliteit te ontwikkelen en te implementeren.



Datum
16 februari 2005

Versie
0.1

Copyright
P.M.J. van Veen

Aangezien er voor dit project nog niet duidelijk was hoe het herontwerp eruit komt te zien en hoeveel wijzigingen er zullen zijn kan er nog geen impactanalyse gedaan worden. Om mijn inschatting zo reëel mogelijk te laten zijn heb ik andere impactanalyses bestudeerd kijkend naar de overeenkomsten.

In het kader van het project 'Kwaliteit' zijn er al een aantal herontwerpen van Atrium functionaliteiten geïmplementeerd. Van deze herontwerpen is er bekend hoeveel uren de ontwikkeling heeft gekost. Ik besloot de projectleider van het 'Kwaliteit' hierover om advies te vragen. Na hem de situatie te hebben uitgelegd, hebben we gezamenlijk de impactanalyses van de andere herontwerpen bestudeerd. Deze variëren van 18 tot 100 uren. We hebben gekeken naar welk herontwerp, qua omvang, de meeste overeenkomsten heeft. Na bestudering besloten we dat het herontwerp van de Atrium functionaliteit 'Verlof' het meeste overeenkomt met de ziekenadministratie. De ontwikkeling van dit herontwerp heeft 70 uur gekost. Dit aantal uren neem ik over op het PAC formulier. De bepaling van deze uren is belangrijk om straks voor de bouw van het herontwerp, deze uren te reserveren bij technisch beheer.

De overige onderwerpen van het projectformulier PAC (resultaat, impact en risico's) heb ik herleid uit de opdrachtomschrijving. Hiermee is het projectformulier klaar. Het projectformulier PAC is toegevoegd als bijlage D.

Nadat het plan van aanpak inclusief de globale projectplanning en het projectformulier PAC is afgestemd en gefiatteerd door de opdrachtgever is fase 0 afgerond. De detailplanning hoeft niet afgestemd te worden met de opdrachtgever, deze is alleen voor mijzelf.

6 Fase 1 - Requirements Analysis

Dit hoofdstuk beschrijft de fase 'Requirement Analysis'. Deze fase heeft als doel om via een analyse van de gebruikers, hun werkomgeving en taken, te onderzoeken welke 'usability goals' er aan het herontwerp gesteld kunnen worden. Het resultaat van deze fase is een eerste opzet van de 'Style Guide' van het herontwerp. Deze fase bevat een vijftal activiteiten:

1. Opstellen van het gebruikersprofiel (User Profile)
2. Uitvoeren van de taakanalyse (Task Analysis)
3. Bepalen van de gebruikersvriendelijkheid doelstellingen (Usability goals)
4. Onderzoeken van de technische mogelijkheden (Platform capabilities/ constraints)
5. Bestuderen van algemene ontwerprichtlijnen (General Design Principles)

Om dit hoofdstuk overzichtelijk te houden worden de bovenstaande activiteiten per paragraaf beschreven. Daarnaast gebruik ik in de procesbeschrijving, ten behoeve van de leesbaarheid, de Nederlandse benamingen van de begrippen. De kans is bestaat dat als je een Engelse benaming vertaalt naar het Nederlands je de plank net mislaat. Daarom staat in de opsomming eerst de ruwe Nederlandse benaming en geef ik tussen de haakjes de oorspronkelijke Engelse vertaling.

Als inleiding van elke fase beschrijf ik het doel van de activiteit. Daarnaast beargumenteer ik mijn afweging om de methodiek 'The Usability Engineering Lifecycle' (Mayhew, 1999) of de methodiek GUIDE (Redmond-Pyle, Moore, 1995) te gebruiken.

6.1 Opstellen van het gebruikersprofiel

Deze activiteit heeft als doel om karakteristieken van de gebruikersgroepen in kaart te brengen zodat bij het ontwerp van de interface hiermee rekening kan worden gehouden. De interface zal dan beter aansluiten bij de gebruikers van de applicatie.

Om het gebruikersprofiel op te stellen heb ik de volgende activiteiten uitgevoerd:

1. Bepalen van de gebruikerscategorieën.
2. Bepalen van de karakteristieken voor het gebruikersprofiel.
3. Verzamelen van informatie betreffende de karakteristieken.
 - a. Informatie getrokken uit eigen werkervaring
 - b. Achterhalen van het gebruik van de functionaliteit
 - c. Bestuderen van functieomschrijvingen van de doelgroep
4. Opstellen gebruikersprofiel
5. Bepalen van de belangrijke gebruikersvriendelijkheidsaspecten (usability requirements) naar aanleiding van het gebruikersprofiel

Het resultaat van deze fase is een gebruikersprofiel met de bijbehorende gebruikersvriendelijkheidsaspecten.

Ad 1 – Bepalen van de gebruikerscategorieën

De eerste activiteit binnen deze fase is het bepalen van de gebruikerscategorieën. Zoals in de opdrachtomschrijving, zie paragraaf 3.3, staat vermeldt is er maar één gebruikerscategorie en dat zijn managers.

Ad 2 - Het bepalen van de karakteristieken

Uit de lijst van karakteristieken heb ik diegene die relevant zijn, met betrekking tot de doelstelling van de afstudeeropdracht en de gebruikerscategorie, gekozen:

- Gebruikerstype (Type of user)
- Gebruiksfrequentie (Frequency of use of the system)
- Gebruik verplicht/ willekeurig (Mandatory/discretionary use)
- Mate van ervaring van de gebruiker (Experience level of user)
- Computerervaring (Existing computer experience and skills)
- Opleidings- en verstandelijke bekwaamheden (Education/intellectual Abilities)
- Motivatie gebruik systeem en specifieke doelen (Motivation for using the system and specific goals)
- Uit te voeren taken (Tasks performed)
- Benodigde taakkennis (Task knowledge needed)
- Aantal gebruikers (Number of users)
- Training die gebruikers hebben genoten (Training on the system)

Ad 3a - Informatie getrokken uit eigen werkervaring

Vanuit mijn eigen werkervaring kon ik van een aantal karakteristieken zelf een goede beoordeling maken. De karakteristieken gebruiksfrequentie, opleidings- en verstandelijke bekwaamheden en de mate van ervaring van de gebruiker vergen meer onderzoekswerk omdat deze per gebruik nog al kunnen verschillen.

Ad 3b - Achterhalen van het gebruik van de functionaliteit

Om de karakteristiek gebruiksfrequentie te achterhalen heb ik een applicatie genaamd "Webtrends" gebruikt. Via deze applicatie wordt er een logboek van het gebruik van Atrium bijgehouden. Op basis van dit logboek worden er maandelijks rapportages over het gebruik van Atrium gemaakt. De projectleider van het Kwaliteitsprojectteam is verantwoordelijk voor deze rapportages. Omdat ik nog nooit met deze applicatie heb gewerkt, vraag ik hem om hulp. Gezamenlijk hebben we de applicatie bekeken en heeft hij verteld hoe ik de gegevens moet interpreteren. Hierna ging ik zelf aan de slag.

Ik heb een overzicht opgesteld van het aantal hits over verschillende periodes, die de pagina ziekenadministratie heeft gehad. Na dit te hebben gedaan realiseer ik mij dat dit alleen het aantal hits zijn en niet veel zeggen over het daadwerkelijke gebruik van de ziekenadministratie. Managers kunnen immers ook verkeerd hebben geklikt en per ongeluk op de ziekenadministratie pagina terecht zijn gekomen. Deze hits worden in Webtrends ook geregistreerd. Hierdoor zijn deze gegevens, naar mijn mening, minder betrouwbaar. Daarom besloot ik om uit te zoeken of de informatie uit webtrends overeen komt met het daadwerkelijke aantal ziek-, en herstelmeldingen die zijn geregistreerd in de personeelsadministratie. Hiervoor had ik onderafdeling de HR Informatievoorziening nodig. Dit is een onderdeel van mijn afdeling, zie figuur 2 in paragraaf 2.2. Zij maken, op basis van verschillende query's, rapportages betreffende HR gerelateerde zaken met gegevens uit de personeelsadministratie.

Deze afdeling stelt voor mij een query op die over dezelfde periodes het aantal mutaties in de ziekenadministratie module nagaat. Het verschil is enorm. Naar mijn mening zijn de gegevens uit de query betrouwbaarder aangezien deze het daadwerkelijke aantal mutaties in ziekenadministratie database betreft. De gegevens van de query heb ik in het gebruikersprofiel verwerkt. Ondanks de bovenstaande gegevens die ik heb verzameld blijft het gebruik sterk afhankelijk van het aantal ziektegevallen op een afdeling. Als er immers weinig ziektegevallen op een afdeling zijn dan zal de manager ook minder vaak de ziekenadministratie gebruiken.

Uit de interviews, gehouden in de fase 'Uitvoeren van de taakanalyse', is gebleken het gebruik varieert van 10 keer per maand tot 1 keer per maand. Op basis van deze informatie kon ik ook de karakteristiek 'experience level of user' invullen.

Ad 3c Bestuderen van functieomschrijvingen van de doelgroep

De karakteristiek 'opleiding-, en verstandelijke bekwaamheden' is een karakteristiek waaruit herleid kan worden hoeveel ondersteuning de gebruiker nodig heeft om de applicatie onder de knie te krijgen. Op het intranet van KPN is er per functie het competentieprofiel te vinden. Uit het competentieprofiel is te herleiden over welke bekwaamheden een manager moet beschikken. Binnen de organisatie van KPN zijn er managers op verschillende niveaus. Deze niveaus variëren van MBO tot WO waarin de vereiste aantal jaren werkervaring en competenties ook varieert. Al deze, van niveau verschillende, managers hebben met betrekking tot de ziekenadministratie dezelfde taken. Deze informatie heb ik verwerkt in het gebruikersprofiel.

Ad 4 - Het opstellen van het gebruikersprofiel

Dit is geleidelijk, tijdens het verzamelen van de benodigde informatie, gebeurt. Het gehele user profile is na te lezen in het eindrapport 'Fase 1 - Requirements Analysis' van deze fase. Dit eindrapport is toegevoegd als bijlage E.

Ad 5 - Bepalen van de belangrijke gebruikersvriendelijkheidsaspecten

Dit gebeurt op basis van het gebruikersprofiel. Hieruit is gebleken dat de nadruk op de gebruikersvriendelijkheidsaspecten 'Ease of learning' en 'Ease of use' moet liggen. Op basis hiervan en de bevindingen van de fase 'Uitvoeren van de taakanalyse' (paragraaf 6.2) worden in paragraaf 6.3 de gebruikersvriendelijkheid doelstelling (usability goals) bepaald.

Toelichting van mijn keuzes

Om te bepalen welke karakteristieken ik ging gebruiken heb ik de aanpakken van de methodieken van Mayhew (1999) en van Redmond-Pyle & Moore (1995) vergeleken. De methodiek van Mayhew heeft een indeling in een aantal categorieën. GUIDE daarentegen noemt een lijst van een aantal karakteristieken die voor elke gebruikersgroep ingevuld moeten worden. Deze aanpak vond ik concreter en de uitwerking overzichtelijker. Daarom besloot ik voor deze stap de methodiek van GUIDE (Redmond-Pyle, Moore, 1995) te gebruiken.

De methodiek van Mayhew (1999) schrijft voor om het gebruikersprofiel te analyseren door middel van een enquête.

Hiervan ben ik afgeweken vanwege de populatie, 1479 managers, van de gebruikerscategorie en de korte afstudeerperiode niet praktisch. Bij deze populatie zou de minimale vereiste steekproefomvang 450 zijn (Baarde, de Goede, 2001, 169). Volgens de methodiek van Mayhew (1999, 43-44) kunnen ook via interviews het gebruikersprofiel vervaardigd kunnen worden. De methodiek GUIDE (Redmond-Pyle, Moore, 1995) stelt in de fase 'Define Users and Usability Requirements' hetzelfde. In de fase 'Task Analysis' van Mayhew (1999) wordt ook aangeraden om de informatie door middel van interviews en observaties te verzamelen. Om te voorkomen dat ik gebruikers tweemaal moest interviewen heb ik de benodigde vragen van beide fases gecombineerd in één vragenlijst. Op deze manier kon ik ook het gebruikersprofiel valideren. De interviews zijn beschreven in de volgende paragraaf.

6.2 Uitvoeren van de taakanalyse

Deze fase heeft als doel om de taken, die de gebruikers met de ziekenadministratie module dienen uit te voeren, in kaart te brengen. Aan de hand van deze inventarisatie wordt de scope van de opdracht ook inzichtelijker gemaakt.

In deze stap heb ik de volgende activiteiten uitgevoerd:

1. Bestuderen van de aanwezige systeemdocumentatie.
2. Interviewen van de projectteamleden van destijds van de ontwikkeling & validatie taakdiagrammen en taakscenario's.
3. Interviewen van gebruikers met als doel verbeterpunten te achterhalen.
4. Bepalen van de hoofdtaken en gebruikersgroepen
5. Opstellen van taakscenario's
6. Opstellen van taakdiagrammen
7. Opstellen van de werkomgevinganalyse (work environment analysis)

De interviews met de projectteamleden en gebruikers liepen in werkelijkheid door elkaar heen. Om dit procesverslag overzichtelijk te houden, hou ik de bovenstaande volgorde aan voor de beschrijving van het proces rondom de interviews. Het resultaat van deze stap zijn taakdiagrammen, taakscenario's, verbeterpunten betreffende de ziekenadministratie module en een werkomgevinganalyse.

Ad 1 - Het bestuderen van de aanwezige systeemdokumentatie

Hiervoor heb ik gezocht naar documentatie op de eHRM schijf. De eHRM schijf is een gedeelde map op een gedeelde server waar alle documentatie tbv het eHRM@KPN project wordt opgeslagen, per project is er map.

Hier vond ik het functioneel ontwerp van de wet Poortwachter functionaliteit. In een functioneel ontwerp wordt het ontwerp en de werking (functioneel) erachter beschreven. Naast dit document staan er betreffende wet Poortwachter alleen nog swimlanes op de eHRM schijf. In een swimlane worden de gebruikersgroepen, de taken, workflow en de interactie hiertussen schematisch weergegeven. Deze zijn door mijzelf een jaar geleden, in mijn stageperiode, opgesteld en kunnen een nuttige bijdrage leveren aan mijn afstudeeropdracht.

Deze swimlanes heb ik ook toegevoegd aan het eindrapport van deze fase. Omdat ziekenadministratie het eerste deelproject van het eHRM@KPN project is geweest heb ik alleen deze swimlanes kunnen vinden. Dit komt doordat er destijds nog geen eHRM schijf was en documenten bij de projectteamleden zelf op de pc werden opgeslagen. Daarom nam ik contact op met de functioneel beheerder van ziekenadministratie.

De functioneel beheerder vertelde mij dat er van de ziekenadministratie geen functioneel ontwerp is omdat deze destijds één op één nagebouwd is op basis van de applicatie 'ILLuster'. Hiermee werd voor de komst van het eHRM@KPN project de ziekenadministratie mee gedaan. Om dit te compenseren heb ik de ziekenadministratie functionaliteit in de testomgeving van Atrium bestudeerd.

Met behulp van deze stap heb ik inzicht gekregen hoe de functionaliteiten ziekenadministratie en wet Poortwachter opgebouwd zijn. De opgedane kennis en de verzamelde documenten dienen als basis voor het opstellen van de taakdiagrammen en taakscenario's later in deze fase.

Ad 2 - Interviewen van de projectteamleden

Het projectteam bestond uit de huidige ontwerpeigenaar en de twee functioneel beheerders van de ziekenadministratie module. De laatste twee zijn destijds ook betrokken geweest bij de ontwikkeling en implementatie van ziekenadministratie en wet Poortwachter. In deze stap ga ik de projectteamleden interviewen.

Na het maken van de interviewafspraken bereid ik deze interviews voor. Voor deze interviews bepaal ik alleen de onderwerpen. De rest doe ik via doorvragen zodat ik op dat moment zelf kan bepalen Met de projectteamleden wilde ik het meer over de processen (taakdiagrammen) achter de interface praten. In deze interviews kwamen de onderwerpen 'doel afstudeeropdracht', de rol van de geïnterviewde', 'validatie taakdiagrammen' en 'de visie van de geïnterviewde' aan bod.

Tijdens het valideren de taakdiagrammen hadden de functioneel beheerders alleen nog wat klein puntjes. In de taakdiagrammen van ziekenadministratie een klein gedeelte over het invullen van 'Soort afwezigheid' gewijzigd worden. Ook had deze functioneel beheerder zelf een tweetal verbeterpunten betreffende de aanlevering van de ziekmeldingen. Deze staan beschreven in de uitwerking van dit interview in bijlage F.

De functioneel beheerder van wet Poortwachter had betreffende de taakdiagrammen en taakscenario's een aantal kleine opmerkingen. Zo moest ArboNed veranderd worden in Arbo Unie en voert de HR adviseur de taak van het scannen niet uit maar wordt dit door het HR Shared Services Center gedaan. Tijdens het interview had de geïnterviewde zelf geen verbeterpunten met betrekking tot de huidige wet Poortwachter functionaliteit.

Voorafgaand aan het interview, met de ontwerpeigenaar van ziekenadministratie en wet Poortwachter had ik de onderwerpen aangepast aangezien de ontwerpeigenaar geen taakdiagrammen of taakscenario's hoeft te valideren. Dit onderwerp vervang ik met 'wetgeving rondom de ziekenadministratie module' omdat hij op dit gebied de expert is.

De geïnterviewde vertelde dat destijds wet Poortwachter is geïmplementeerd op basis van de eigen interpretatie van het projectteam en in afstemming met Corporate HR, UWV en Arbo Unie. Daarnaast is alleen het minimale wettelijke verplicht geautomatiseerd.

De aantekeningen van de bovenstaande interviews zijn uitgewerkt in bijlage F.

Ad 3 - Interviews van gebruikers

Voor deze activiteit ben ik op zoek gegaan naar managers die wilden meewerken aan een interview. In deze interviews lag de nadruk op het ontdekken van verbeterpunten en ben ik ingegaan op het werken met de functionaliteiten ziekenadministratie en wet Poortwachter.

Via de eHRM programmamanager kreeg ik een tweetal namen van managers. Tevens vond ik via een oud-collega, nu manager, nog een manager. De laatste twee managers zijn werkzaam op mijn afdeling. In het eerste contact met de gebruikers heb ik mijzelf kort geïntroduceerd en het doel van mijn afstudeeropdracht uitgelegd.

Ter voorbereiding stel ik een vragenlijst op. Hiervoor heb ik gekeken naar een gebruikersenquête (over Atrium) die ik, tijdens mijn duale periode in het kader van het project Kwaliteit, heb opgesteld. De vragen van deze enquête gebruik ik als voorbeelden. Als resultaat heb ik een grote hoeveelheid vragen.

Vervolgens deel ik de vragen in naar een aantal onderwerpen: 'gebruik', 'vormgeving', 'navigatie' en 'functionaliteit'. De managers hadden aangegeven dat zij zich wilden voorbereiden op het interview. Daarom heb ik ze (alleen) de onderwerpen van het interview toegestuurd. Dit heb ik bewust gedaan, anders zouden ze de vragen al weten en bestaat de kans dat ze van het interview afzien en de vragenlijst als een soort van enquête gebruiken en deze ingevuld terugsturen. Vanwege hun werkdruk zou het de managers een tijdsbesparing opleveren. Voor mij is het voordeliger om een interview te houden want dan kan ik doorvragen op een antwoord om zo meer informatie uit de geïnterviewde te halen.

Elk interview ben ik gestart met een korte introductie van mijzelf en het doel van het interview. Ter verduidelijking van de vragen en antwoorden stond tijdens het interview de ziekenadministratie module op achtergrond aan. Hierdoor kon de geïnterviewde laten zien wat hij met zijn antwoord precies bedoelde zodat er zekerheid ontstond dat ik de verbeterpunten van geïnterviewde goed begreep.

Tijdens het eerste interview week de geïnterviewde veel af naar andere Atrium functionaliteiten zoals 'Declaratie' en 'Werklijst'. De punten die hij had over de andere functionaliteiten heb ik doorgespeeld aan de projectleider van het Kwaliteitsprojectteam zodat hij hier met het herontwerpen van de andere Atrium functionaliteiten rekening kan houden.

Het tweede interview is met een HR adviseur die na de implementatie van de ziekenadministratie module een demo/ presentatie heeft gegeven aan de managers uit haar werkgebied. Ze ontvangt van managers vanuit haar werkgebied veel vragen betreffende de ziekenadministratie module. Graag wilde ik van de geïnterviewde weten wat voor vragen de managers aan haar stellen. Daarnaast heb ik haar tijdens het interview ook gevraagd naar de insteek van die presentatie omdat ik zelf ook een korte training voor de gebruikers wil opstellen om ze zo te ondersteunen. Ik denk zelf namelijk, dat hoe goed het herontwerp ook is, dat door complexe regelgeving rondom ziekenadministratie en wet Poortwachter

er toch altijd vragen zullen zijn. De demo/ presentatie, van de geïnterviewde, diende als leidraad voor dit interview.

Doordat deze HR adviseur vragen krijgt van verschillende managers uit haar werkveld interview je eigenlijk niet één managers maar meerdere managers tegelijkertijd.

Één van de managers wilde op zich graag meewerken maar had geen tijd. Omdat het toch al lastig genoeg is om managers te vinden die willen meewerken vanwege de tijd die ze erin moeten investeren, heb ik voorgesteld dat hij de vragenlijst ook in een enquêtevorm mocht invullen. Na een week heb ik de enquête ingevuld terug ontvangen.

De volgende manager die ik heb geïnterviewd is afdelingsmanager van een afdeling binnen het HR Shared Services Center. Tijdens het interview doet de geïnterviewde de opmerking dat in het kader van de simplificatie van de HR groepsstructuur, de nieuwe reorganisatie, de taken van de HR adviseur worden herzien. De HR adviseur hebben momenteel binnen wet Poortwachter alleen nog een controlerende functie.

Naar aanleiding hiervan heb ik een HR adviseur benaderd voor zijn mening hierover. Omdat momenteel het inscannen en beoordelen van het medisch dossier al door het HR Shared Services Center wordt uitgevoerd, vond hij dat de hele taak naar deze afdeling verplaatst kan worden. Maar dit is een beslissing die genomen dient te worden door Corporate HR, de afdeling die het HR beleid voor KPN bepaald.

De belangrijkste verbeterpunten uit de interviews met de managers/gebruikers zijn:

Ziekenadministratie:

- Het onduidelijk wanneer een vervolgmelding gedaan moet worden.
- De afwezigheidscodes hebben niet echt een toegevoegde waarde voor de managementanalyse omdat vaak code '00' wordt gebruikt.
- Gebruikers weten niet wanneer er sprake is van een samengetelde periode.

Wet Poortwachter:

- Relatie/wisselwerking ziekenadministratie met wet Poortwachter
- Niet aangepast op nieuwe wetgeving. (sinds 01-01-2004 is de wet veranderd)
- Statussen (voor afronding stap) zijn niet duidelijk/verwarrend
- Afsluiting wet Poortwachter. De managers weten niet wanneer ze welk aanvink vakje moeten gebruiken.
- Het stramien van het plan van aanpak en reïntegratieverslag zijn onduidelijk.

Alle interviews zijn uitgewerkt en toegevoegd als bijlage F.

Ad 4 – Bepalen van de hoofdtaken en gebruikersgroepen

Deze activiteit heb ik op basis van de huidige ziekenadministratie functionaliteit in Atrium uitgevoerd. Ter validatie heb ik gekeken of deze taken overeenkomen met de informatie vergaard uit de voorgaande 3 stappen.

In de fase 'Opstellen van het gebruikersprofiel' is de belangrijkste gebruikersgroep, de managers, al beschreven. Uit de procesbeschrijvingen, de swimlanes, van stap 1 is gebleken dat de functionaliteiten ook een aantal relaties heeft met externe partijen, dit zijn: ARBO UNIE en UVW.

De HR adviseur heeft in wet Poortwachter een controlerende functie. Hij ontvangt een kopie van de signaleringen die de manager ook ontvangt en kan de actielijst van de manager bekijken. Als een manager zijn stappen niet op tijd uitvoert kan de HR adviseur de manager hierop aanspreken. De medewerker en de bedrijfsarts hebben geen rol in ziekenadministratie en wet Poortwachter zelf maar wel in het proces eromheen.

Vanuit het functioneel ontwerp van wet Poortwachter en ziekenadministratie heb ik de belangrijkste taken achterhaald. Hieruit heb ik geconcludeerd dat er een tweetal hoofdtaken zijn:

1. Bijhouden Ziekenadministratie
2. Bijhouden wet Poortwachter (Reïntegratietraject van langdurig ziekte van medewerker)

De hoofdtak 'Bijhouden ziekenadministratie' bestaat uit 4 subtaken.

1. Medewerker ziekmelden
2. Medewerker herstelmelden
3. Ander verpleegadres invoeren
4. Vervolgmelding ziekmelding



Figuur 3 - Schematische weergave van huidige taken van de Ziekenadministratie module

Ad 5) Het opstellen van de taakscenario's

Op basis van de bovenstaande taken heb ik de taakscenario's opgesteld. Voor het opstellen van de taakscenario's en de taakdiagrammen gebruik ik de informatie die ik tot op dit punt heb vergaard. De taakscenario's kunnen in een later stadium dienen als basis voor de testscenario's.

Het opstellen van de taakscenario van de hoofdtak 'Bijhouden wet Poortwachter' was lastig. Het functioneel ontwerp bood veel ondersteuning maar door alle subtaken is het een complexe taak. Uiteindelijk, met veel doorzettingsvermogen en het meerdere malen doorlezen van het functioneel ontwerp, lukte het mij om een conceptversie van deze taak op te stellen. Tijdens de validatie van het functioneel ontwerp bleek hij ook foutloos te zijn.

Alle taakscenario's zijn verwerkt in het eindrapport van fase 1 waarin alle producten (behalve de uitwerkingen van de interviews) zijn samengevoegd.

Ad 6 – Het opstellen van de taakdiagrammen

Op basis van de taken uit ad 4 heb ik de taakdiagrammen opgesteld. De validatie van deze taakdiagrammen is tijdens de interviews met de functioneel beheerders (ad 2) gebeurd. Tijdens deze validatie waren er in beide gevallen een paar kleine wijzigingen. Na aanpassing zijn de taakdiagrammen goedgekeurd. Als extra controle heb ik na de interviews met de gebruikers ook telkens gecontroleerd of deze nog correct waren. Hierdoor ontstond een iteratief controleproces. Tijdens deze controle zijn er geen wijzigingen in de taakdiagrammen naar voren gekomen.

In figuur 6 wordt het huidige proces rondom de uitvoering van de taak 'Medewerker ziekmelden' getoond. De andere taakdiagrammen zijn terug te vinden in het eindrapport van fase 1, zie bijlage E. Ter vergelijking wordt in paragraaf 7.1, figuur 7, het taakdiagram van het geoptimaliseerde proces van uitvoering van de taak 'Medewerker ziekmelden' getoond.

Ad 7 – Het opstellen van de werkomgevinganalyse

Tijdens de interviews (zie ad 3) heb ik ook de werkomgeving bestudeerd. Deze bevindingen heb ik verwerkt in de werkomgeving analyse. Ook heb ik gekeken naar de omgevingen van de managers op mijn afdeling. Binnen deze organisatie lijken de werkomgevingen van de managers veel op elkaar. In de 2 jaar dat ik hier werkzaam ben heb ik al veel afdelingen gezien en de indelingen komen overeen met elkaar.

Aanvullend op de bevindingen tijdens de interviews heb ik ook nog afspraken gemaakt met andere studenten binnen KPN om hun afdelingen te komen bekijken. Het hoofddoel van deze afspraken was niet de observatie van de werkomgeving van de manager maar de organisatie beter te leren kennen. Door de rondleiding over de afdeling kreeg ik een goede indruk van de werksfeer en de werkomgeving van de manager van de studenten. Twee vliegen in één klap.

De belangrijkste bevindingen van de werkomgevinganalyse zijn:

- Vanwege de werkdruk van de managers willen zij de taak vaak snel en gemakkelijk uitvoeren.
- Destijds is van de implementatie hebben de managers weinig tot geen ondersteuning gekregen. Door het herontwerp zullen de huidige gebruikers opnieuw moeten leren werken met ziekenadministratie en wet Poortwachter. Hierdoor is het belangrijk dat de managers gemakkelijk ermee kunnen leren werken en de interface hen hierin begeleidt.

Toelichting van mijn keuzes

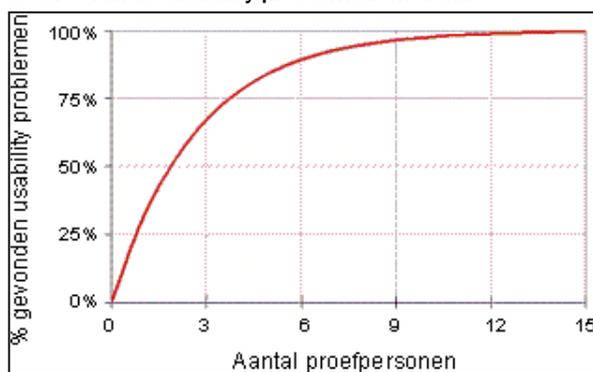
Als leidraad voor deze fase heb ik de methodiek van Mayhew (1999) gebruikt. De aanpak van deze methodiek komt grotendeels overeen met die van Redmond-Pyle en Moore (1995, GUIDE). Die methodiek noemt deze fase 'Model User Tasks'. Beide methodieken beamen dat de taakdiagrammen en taakscenario's op basis van observaties en interviews dienen te gebeuren. Alleen is de basis van de taakanalyse anders dan genoemd in beide methodieken.

In de methodieken wordt er uitgegaan van een nieuw systeem maar omdat deze afstudeeropdracht een herontwerp van een bestaand systeem betreft wordt er gekeken naar de reeds geautomatiseerde taken. Hierdoor is het niet noodzakelijk om een gebruiker in dit stadium, tijdens zijn taakuitvoering, te observeren. Deze techniek ga ik wel gebruiken in de testfase om te achterhalen of het herontwerp daadwerkelijk een verbetering is ten opzichte van het huidige. De insteek van interviews was om te achterhalen waar de gebruikers vinden dat de ziekenadministratie module in gebruikersgemak te kort schiet.

Het is belangrijk om te weten welke taken de gebruiker heeft en hoe de taakuitvoering eruit ziet. Je krijgt dan inzichtelijk waar je de uitvoering van de taak efficiënter kan maken. In het herontwerp ga ik ook kijken naar een mogelijk integratie van ziekenadministratie en wet Poortwachter.

De methodiek van Mayhew (1999) vind ik grondiger vanwege de opsplitsing van de fase in stappen. Voor de uitwerking van de producten (taakdiagrammen en taakscenario's) gaat mijn voorkeur uit naar die GUIDE (Redmond-Pyle, Moore, 1995) hanteert. Deze zijn naar mening overzichtelijker. In de techniek van Mayhew wordt er veel gebruik gemaakt van tekst en conclusies (Mayhew, 1999, 106 t/m 121) terwijl ik het persoonlijk overzichtelijker vind om een schematische te gebruiken met bondige en krachtige beschrijvingen. Ik kan deze keuze verder niet theoretisch onderbouwen maar het is meer mijn voorkeur van de manier van werken.

In totaal heb ik in deze stap 6 gebruikers geïnterviewd. Een artikel, op basis van een onderzoek van Jakob Nielsen, op de website van '2C Communication Consultancy', een bedrijf gespecialiseerd in het testen van gebruikersvriendelijkheid, stelt dat het aantal gevonden gebruikersvriendelijkheid problemen snel af neemt, naarmate er meer dan 6 proefpersonen worden getest. Met 6 proefpersonen (uit dezelfde doelgroep) wordt ongeveer 85% van de usability problemen ontdekt.



Figuur 4 - Grafiek 'Benodigde aantal testpersonen'

Volgens de methodiek (Mayhew, 1999, 81) is een groep gebruikers tussen de 3 en 6 ook voldoende. Het is bedoeling dat je deze groep gebruikers gaat interviewen en observeren. Omdat de taken niet meer achterhaalt hoeven te worden vond ik de uitgebreide observaties en interviews, in dit stadium, niet nodig. Ik heb gekozen om het interview te combineren met een observatie. Tijdens het interview was de geïnterviewde ingelogd in de ziekenadministratie module om zo de gebruiker te 'triggeren' om kritisch naar de applicatie te laten kijken.

Om mijn interviews zo goed mogelijk voor te bereiden gebruik ik de interviewtechnieken van Hulshof (2001). Aan de hand van de checklist op pagina 52 in het boek van Hulshof (2001) stel ik mijn inleiding op zodat ik weet dat mijn inleiding in orde is. Voor de interviews met de gebruikers bepaal ik de hoofdvragen en voor de interviews met de projectteamleden heb ik alleen de onderwerpen bepaald waarna ik heb doorgevraagd zodat ik op dat moment zelf kon bepalen welke wending het gesprek zou krijgen en kon inspringen op de antwoorden die de geïnterviewde gaf. Ik wist niet hoe de geïnterviewde zou reageren op mijn afstudeeropdracht, je verteld immers dat zijn werk van destijds niet goed is.

6.3 Bepalen van de gebruikersvriendelijkheid doelstellingen

In deze fase worden de 'usability goals', doelen betreffende de gebruikervriendelijkheid van het herontwerp, vastgesteld. Het product van deze fase is dan ook een overzicht van de gestelde 'usability goals'.

Om de usability goals te kunnen bepalen heb ik de volgende activiteiten uitgevoerd:

1. Herleiden van usability goals uit het gebruikersprofiel
2. Herleiden van usability goals uit de taakanalyse
3. Herleiden van usability goals uit de werkomgevinganalyse
4. Prioriteitnummering van de verschillende gebruikersvriendelijkheid doelstellingen
5. Bepalen van kwantitatieve doelstellingen
6. Validatie usability goals.

Ad 1 - Herleiden van usability goals uit het gebruikersprofiel

Hierin is gesteld dat de nadruk op de gebruikersvriendelijkheidaspecten 'Ease of learning' en 'Ease of use', zie paragraaf 6.1, moet liggen vanwege dat het gebruik van de ziekenadministratie per manager varieert afhankelijk van het aantal ziektegevallen op zijn afdeling. Ditzelfde geldt voor wet Poortwachter. De gebruikersvriendelijkheid doelstellingen die hieruit zijn herleidt:

- De interface moet herkenbare elementen bevatten en simpel van opbouw.
- De gebruiker moet door de interface geleid en ondersteund worden bij het uitvoeren van zijn taak.
- De gebruiker moet uit de interface herleiden hoe hij zijn taak moet uitvoeren.
- Het taalgebruik moet voor de gebruiker duidelijk zijn.

Ad 2 - Herleiden van gebruikersvriendelijkheid doelstellingen uit de taakanalyse

Uit de interviews kon geconcludeerd worden dat er ook gebruikers zijn die de ziekenadministratie wel regelmatig gebruiken. Voor deze gebruikers is 'ease-of-use' belangrijk.

De gebruikersvriendelijkheid doelstellingen die hierbij horen zijn:

- Ervaren en onervaren gebruikers kunnen hun taken sneller uitvoeren.
- Ervaren en onervaren gebruikers kunnen hun taken efficiënter uitvoeren.

Ad 3 - Herleiden van gebruikersvriendelijkheid doelstellingen uit de werkomgevinganalyse

De conclusies uit de werkomgevinganalyse kunnen worden ingedeeld in de doelen gesteld in de voorgaande twee activiteiten. Verder waren er geen aanvullingen te herleiden.

Ad 4 - Prioriteitnummering van de verschillende gebruikersvriendelijkheid doelstellingen

Hiervoor heb ik gekeken naar de doelstelling van deze afstudeeropdracht. Je kan namelijk wel prioriteit geven aan de performance van de functionaliteit maar als deze niet conform de doelstelling is dan ga je er onnodig tijd in steken. De probleemstelling van deze afstudeeropdracht richt zich met name op de verbetering van de gebruikersvriendelijkheid en de voorkoming van foutieve invoer, zie hoofdstuk 3, paragraaf 3.3. In de doelstelling staat als eerste vermeldt dat het herontwerp van de module ziekenadministratie aan Atrium ontwerprichtlijnen moet voldoen. De doelen eerder genoemd in deze paragraaf staan op volgorde van prioriteit.

Ad 5 - Bepalen kwantitatieve van de doelstellingen

De 'usability goals' bepaald in ad 1 zijn alleen kwalitatieve doelen en zijn alleen te meten door de gebruikers naar hun mening te vragen. Ze zijn dus niet kwantificeerbaar te maken. De doelen genoemd in ad 2 zijn wel kwantitatieve doelen en zijn wel meetbaar te maken. Dit gebeurt in de testfase.

Ad 5 - Validatie usability goals

De usability goals heb ik gevalideerd met de opdrachtgever. Dit was een goed moment om te bepalen of ik met opdrachtgever op één lijn zat betreffende het beoogde resultaat van deze afstudeeropdracht. In het wekelijks overleg bracht ik de usability goals ter sprake. Na het overleg bleken we op één lijn te zitten.

Toelichting van mijn keuzes

In de methodiek GUIDE (Redmond-Pyle, Moore, 1995) worden de usability goals bepaald in de fase 'Define users and Usability Requirements' maar dan alleen op basis van het gebruikersprofiel. De methodiek van Mayhew pakt dit grondiger aan.

Deze fase heb ik, op basis van de stap 'Usability Goals' van de eerste fase van de methodiek van Mayhew (1999), uitgevoerd. Binnen deze stap heeft Mayhew (1999) een aantal substappen gedefinieerd. Sommige van deze substappen heb ik verder niet benoemd omdat deze of al in de andere activiteiten van deze fase aan bod waren gekomen of niet relevant waren voor deze afstudeeropdracht. Zo heb ik de substap, waarin usability goals worden herleid uit de business goals (kernactiviteiten van KPN), niet genoemd hiermee is al rekening is gehouden in de werkomgevinganalyse. De gebruikersvriendelijkheid doelstellingen is te lezen in bijlage E.

6.4 Onderzoeken van de technische mogelijkheden

In deze stap van fase 1 wordt onderzocht welke mogelijkheden en restricties aan de gebruikte hardware en software vastzitten. In deze stap heb ik verder geen activiteiten uitgevoerd.

In mijn duale periode heb ik, als projectteamlid van het Kwaliteitsprojectteam, mijn bijdrage aan de ontwikkelingen van de algemene Atrium ontwerprichtlijnen geleverd. Daarnaast heb ik geparticipeerd aan brainstormsessies waarin werd nagedacht over de vormgeving. Hierbij kwam mijn kennis en ervaring vanuit mijn opleiding ten goede. Doordat ik dit ontwikkelproces van dichtbij heb meegemaakt vind ik dat ik voldoende kennis heb van de technische mogelijkheden van de software.

Het herontwerp zal iteratief tot stand komen. In de ontwerpfase zal de functioneel beheerder, betrokken worden bij de ontwikkeling van het herontwerp. Met de functioneel beheerder zullen er feedbackmomenten, op conceptversies van het herontwerp, worden ingepland. Hierdoor wordt het risico, dat het herontwerp technisch niet haalbaar zou zijn, tot een minimum beperkt.

Mayhew (1999, 147) geeft in deze fase een voorbeeldlijst van technische mogelijkheden van de hardware. Na bestudering van deze inventarisatielijst merk ik op dat deze niet relevant is voor mijn afstudeeropdracht. Om reden dat deze opdracht een herontwerp van een bestaand systeem (Atrium) betreft waarbij de gebruikte hardware hierdoor niet meer van belang is. Tevens mag volgens Mayhew (1999, 155) deze fase overgeslagen worden als de ontwikkelaar bekend is met de technische mogelijkheden.

6.5 Bestuderen van algemene ontwerprichtlijnen

In deze stap van fase 1 van de methodiek van Mayhew (1999) ga ik verschillende 'General Design Principles' (algemene ontwerprichtlijnen). Een bestudering hiervan kan je helpen in de ontwerpfase tijdens het herontwerpen.

In deze stap heb ik de volgende algemene ontwerprichtlijnen bestudeerd:

- Donald A. Norman, Norman's Principles of Good Design
- Ben Schneiderman, de 8 Golden Rules
- Jacob Nielsen, de 10 Usability Heuristics
- De Atrium ontwerprichtlijnen.

Persoonlijk vind ik dat deze algemene ontwerprichtlijnen op elkaar lijken. In alle drie komen punten als consistentie, geven van feedback aan gebruikers en zichtbare relatie tussen acties aan bod. Als projectteamlid van het Kwaliteitsprojectteam heb ik mijn bijdrage aan de ontwikkelingen van de algemene Atrium ontwerprichtlijnen geleverd. Deze bijdrage hield in participatie in brainstormsessies waarin werd nagedacht over de vormgeving, kennis en ervaring vanuit mijn opleiding en het opstellen van conceptversies van herontwerpen. Tijdens het opstellen is er, voor vraagstukken, gebruikt gemaakt van de website van Jakob Nielsen.

Via de interviews met gebruikers heb ik al een groot aantal verbeterpunten achterhaald. De heuristics van Jacob Nielsen ga ik gebruik ik om deze te categoriseren om zo te zien op welke heuristic de ziekenadministratie het slechtste scoort. Het resultaat hiervan is opgenomen in het testplan, zie bijlage J.

Tijdens bestudering van de ontwerprichtlijnen van Atrium merkte ik dat deze uit een aantal 'losse' documenten bestonden. Dit is niet overzichtelijk. In fase 2 van de methodiek van Mayhew (1999) wordt de style guide opgesteld. Binnen deze stappen ga ik deze 'losse' documenten samenvoegen zodat er een style guide ontstaat waaruit ik kan werken.

Toelichting van mijn keuzes

De methodiek GUIDE (Redmond-Pyle, Moore, 1995) bevat een soortgelijk onderzoek in de fase 'Define Style Guide', alleen wordt er in deze fase meteen de 'Style Guide' opgesteld. In de methodiek van Mayhew gebeurt dit iteratief verspreid over verschillende 'levels' van fase 2. Omdat er voor Atrium reeds ontwerprichtlijnen zijn, is het op dit moment nog niet nodig om een style guide op te stellen. Daarom koos ik ervoor om deze fase volgens de methodiek van Mayhew (1999) uit te voeren en alleen een onderzoek naar algemene ontwerprichtlijnen te doen.

De methodiek van Mayhew (1999, 163) geeft een aantal bronnen voor 'General Design Principles' die bestudeerd konden worden. In deze lijst staat ook het boek van Norman (1998, The Design Of Everyday Things) vermeldt. In GUIDE (Redmond-Pyle, Moore, 1995, 160) worden de 8 'Golden Rules' van Schneiderman genoemd. De heuristic van Jacob Nielsen kende ik nog van de VIA opleiding bij de module MI-33. De algemene Atrium ontwerprichtlijnen komen van de eHRM schijf.

Dit was de laatste stap van fase 1. Het eindproduct van deze fase is het eindrapport met daarin alle resultaten van de verschillende stappen van de methodiek van Mayhew (1999), zie bijlage E.

7 Fase 2 - Design/ Testing/ Development

Dit hoofdstuk wordt fase 2 beschreven. Deze fase bestaat uit een drietal levels. In het eerste level wordt er gekeken op welke punten het huidige proces geoptimaliseerd kan worden. In level 2 wordt de style Guide opgesteld en in level 3 wordt het herontwerp ontwikkeld.

De Atrium ontwerprichtlijnen zijn destijds via een iteratief proces ontwikkeld. Tijdens het herontwerpen liepen we steeds weer tegen punten aan waar we nog geen rekening mee hadden gehouden. In deze fase ga ik de bestaande 'Style Guide' (Atrium ontwerprichtlijnen) controleren op volledigheid en waar nodig aanvullen.

De fase 'Define Style Guide' van GUIDE (Redmond-Pyle, Moore, 1995) heeft hetzelfde doel als deze fase. Het verschil tussen beide is echter dat in de methodiek van Mayhew (1999) de 'Style Guide' iteratief tot stand komt. Als je de fases 'General Design Principles' (paragraaf 5.8), 'Conceptual Model Design' en 'Screen Design Standards' van Mayhew bij elkaar voegt dan heb je de fase 'Define Style Guide' van GUIDE (Redmond-Pyle, Moore, 1995). In de fase 'General Design Principles', paragraaf 6.5, had ik ervoor gekozen om de methodiek van Mayhew te gebruiken. Mijn voorkeur gaat in de komende stappen ook uit naar de methodiek van Mayhew. Deze biedt namelijk een uitgebreide stap voor stap aanpak.

7.1 Hermodelleren van de taakdiagrammen

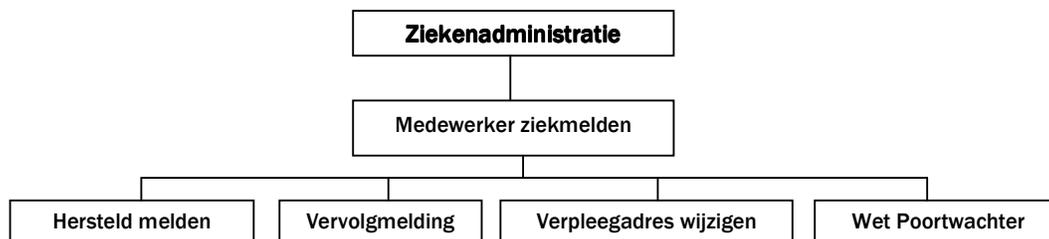
Het doel van deze stap, hermodelleren van de taakdiagrammen, in fase 2 is het onderzoeken waar het proces geoptimaliseerd kan worden. Dit gebeurt op basis van de taakdiagrammen.

In deze stap heb ik de volgende activiteiten uitgevoerd:

1. Bestuderen van de huidige taakdiagrammen
2. Hermodelleren van de taakdiagrammen
3. Validatie nieuwe taakdiagrammen

Ad 1 – Bestuderen van de huidige taakdiagrammen

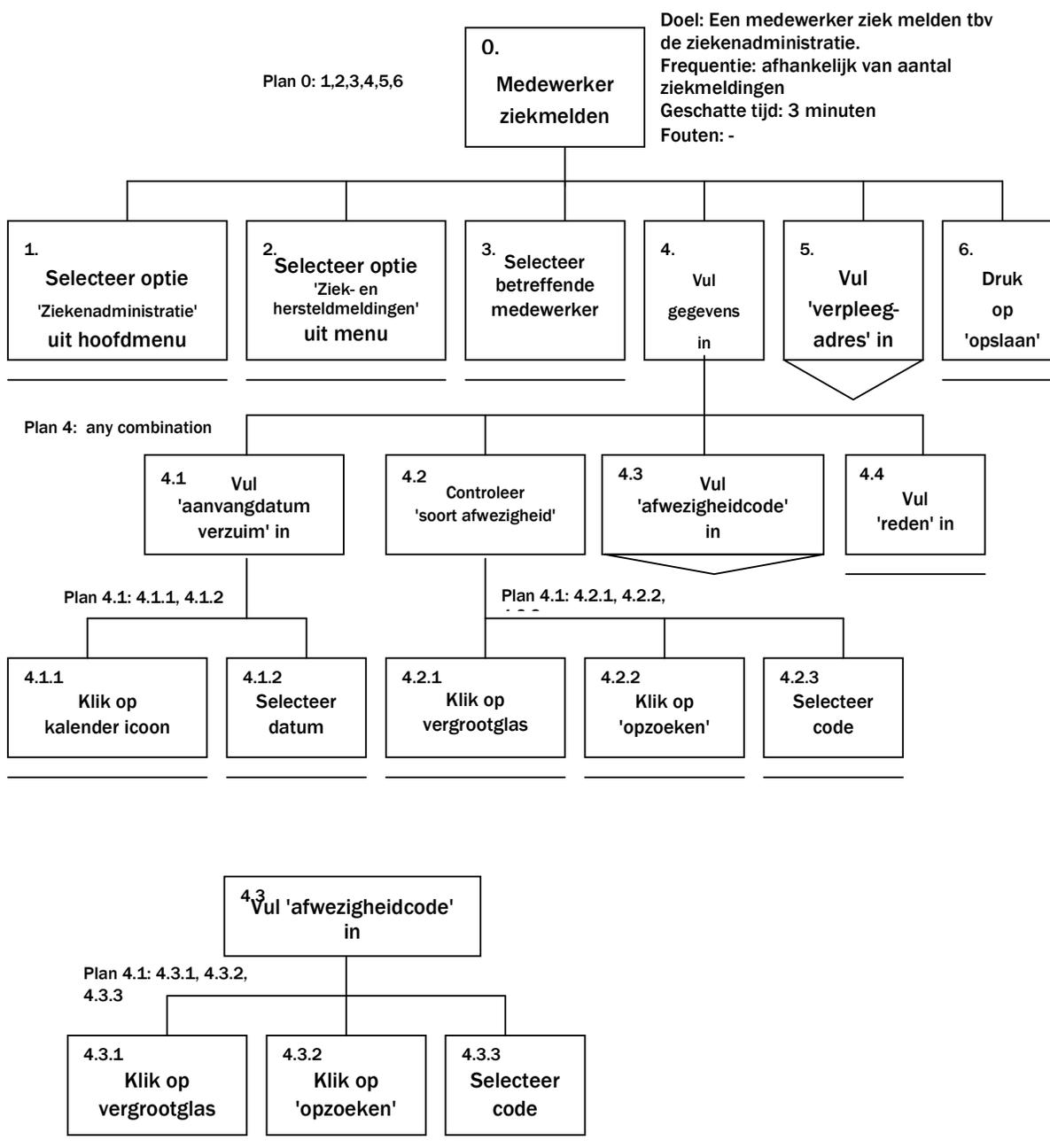
Tijdens het bestuderen van de taakdiagrammen concludeerde ik dat ziekenadministratie maar één hoofdtak, 'Medewerker ziekmelden', heeft, met 4 subtaken namelijk 'Hersteld melden', 'Vervolgmelding', 'Verpleegadres wijzigen' en 'wet Poortwachter'. Deze zijn altijd een gevolg van een ziekmelding. De functionaliteit wet Poortwachter is een subtaak van ziekmelding omdat (zie ook paragraaf 3.3) deze in werking treedt na 6 weken, geteld vanaf de eerste ziekte dag. Momenteel wordt wet Poortwachter als aparte functionaliteit in Atrium aangeboden.

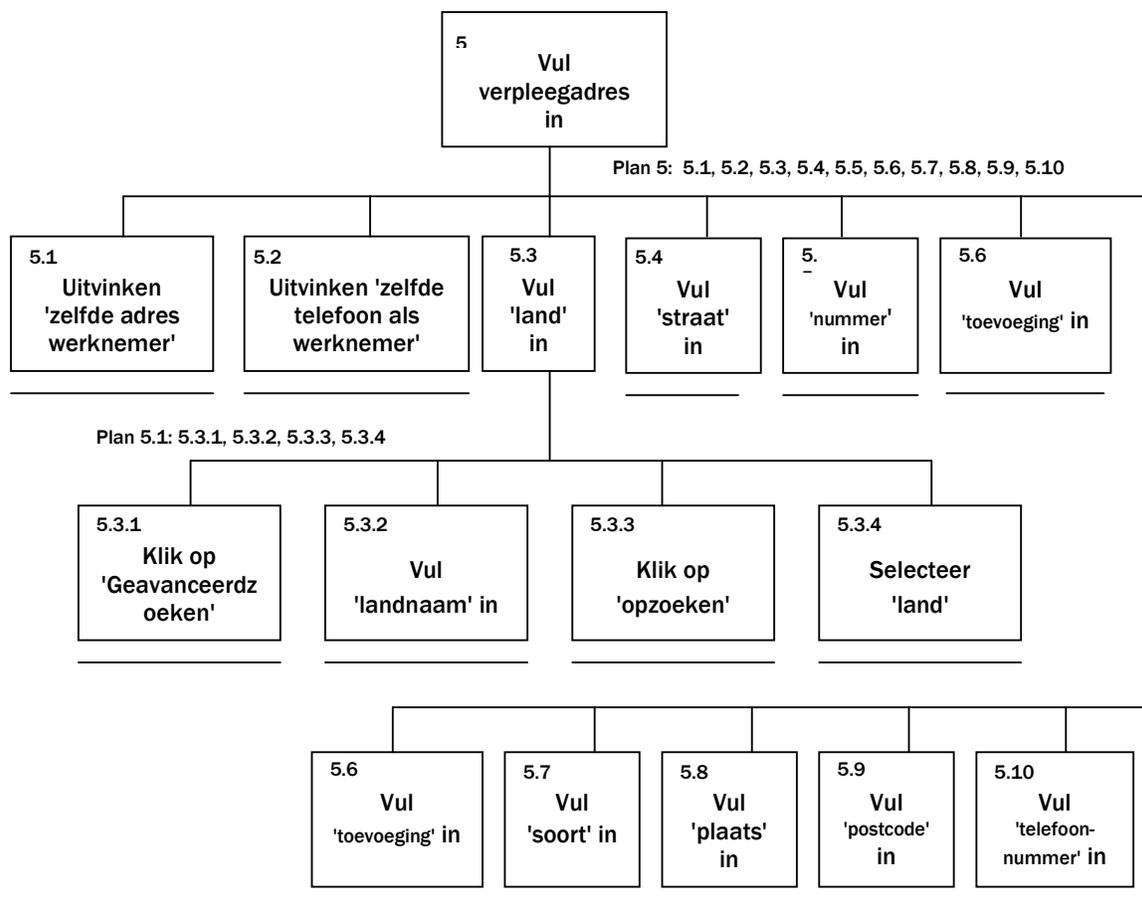


Figuur 5 - Schematische weergave van de gewenste situatie - Taken Ziekenadministratie module

Ad 2 - Hermodellieren van de taakdiagrammen

Om het geheel overzichtelijk te houden heb ik besloten, na de conclusie in ad 1, om de 4 subprocessen apart te hermodellieren. In het rapport 'Work reengineering' heb ik de volgorde aangehouden zoals in figuur 5 getoond. De eerste taak die ik ga optimaliseren is de taak 'Medewerker ziekmelden', zie figuur 6 (die start hieronder en loopt door op de volgende pagina).





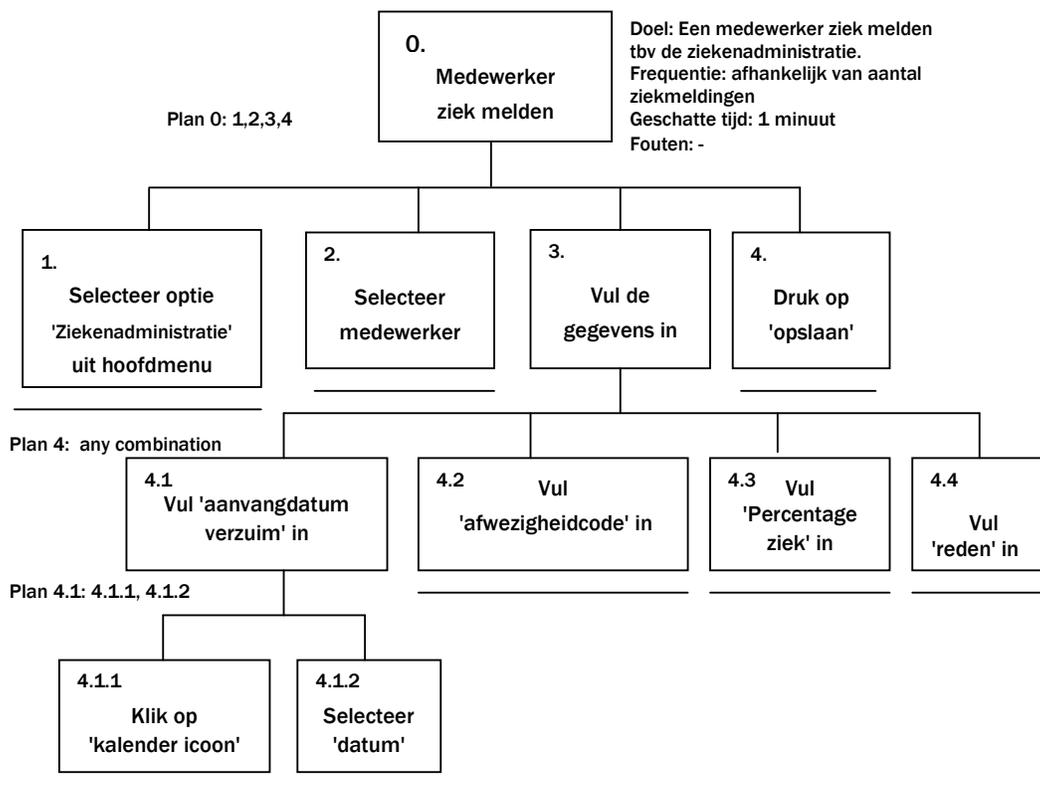
Figuur 6 - Taakdiagram - Huidige taak 'Medewerker ziekmelden'

Op basis van alleen de taakdiagrammen vond ik het lastig om goed in te schatten waar het proces efficiënter gemaakt kon worden. Er konden namelijk niet zomaar bepaalde velden worden weglaten omdat deze een bepaalde functie binnen het gehele proces hebben. Daarom bestudeer ik naast de taakdiagrammen ook weer de swimlanes, de functioneel ontwerpen en de huidige functionaliteit in Atrium. In figuur 7 staat het uiteindelijke resultaat weergegeven.

De conclusie dat alle taken (inclusief wet Poortwachter) subtaken zijn van de hoofdtaak 'Medewerker ziekmelden' had consequenties voor het hoofdmenu. Het huidige ziekenadministratie menu bestond uit 'Ziek- en hersteldmeldingen' en 'wet Poortwachter'. Wet Poortwachter valt in de nieuwe navigatiestructuur onder ziekenadministratie. Ook het menu-item 'Ziek- en hersteldmeldingen' vervalt in het herontwerp. De gebruiker kan alleen nog maar kiezen voor de optie 'Ziekenadministratie'.

In figuur 7 staat het taakdiagram van gewenste situatie rondom de taak 'Medewerker ziekmelden'. De eerste wijziging ten opzichte van figuur 6 is in plan 1. Hierin zijn stap 2 en 5 weggehaald.

In plan 4 vervalt stap 4.2 'Vul soort afwezigheid in' inclusief zijn substappen. De code die in het veld 'Soort afwezigheid' staat vermeldt is namelijk altijd hetzelfde en heeft hierdoor geen meerwaarde voor de gebruiker. Daarnaast bood de interface wel de optie om andere soorten afwezigheid op te zoeken.



Figuur 7 - Taakdiagram gewenste situatie taak 'Medewerker ziekmelden'

In plan 4 vervalt ook stap 4.3 inclusief substappen. In het herontwerp wordt er gewerkt met een dropdownlistbox waarin de omschrijvingen van de numerieke afwezigheidscodes wordt getoond. Hierdoor hoeft de gebruiker niet meer op een numerieke code te zoeken, vaak weten de gebruikers niet wat de numerieke code inhoudt en zoeken ze alsnog de omschrijving op.

Toegevoegd aan plan 4 is de stap 'vul percentage ziek in'. Deze is toegevoegd om het mogelijk te maken om bij een eerste ziekmelding een medewerker ook gedeeltelijk ziek te melden.

In plan 1 heb ik ook stap 5 'Verpleegadres wijzigen' weggehaald. Deze stap werd bijna niet gebruikt. Daarom heb ik besloten deze te splitsen van de hoofdtaak en deze ook als aparte taak te modelleren. In het huidige ontwerp van de ziekenadministratie functionaliteit zijn de subtaken: 'Hersteld melden', 'Verpleegadres wijzigen' en 'Vervolgmelding' geïntegreerd in de taak 'Medewerker ziekmelden'. Alle deze taken stonden op één interface.



Figuur 8 -Taakdiagram nieuwe situatie 'Verpleegadres wijzigen'

De taak 'verpleegadres wijzigen' heb ik ook geoptimaliseerd. Ik heb de stappen 5.1 t/m 5.8, zie figuur 6, eruit gehaald. In het herontwerp is het zo dat de gebruiker een postcode en huisnummer invult waarna het systeem zelf de overige adresgegevens invult. Het invullen van een telefoonnummer dient wel apart ingevoerd te worden.

Ad 3 – Validatie taakdiagrammen

Nadat alle taakdiagrammen opnieuw zijn gemodelleerd leg ik ze voor tijdens het eerste projectteamoverleg. In dit overleg blijkt dat er nog meer stappen uit het huidige taakdiagram weggelaten kunnen worden. Zo kon in het taakdiagram 'Medewerker ziekmelden', het veld 'soort afwezigheid' verdwijnen omdat dit altijd dezelfde code is. Deze had ik in het opnieuw gemodelleerde taakdiagram laten staan omdat het een code betreft. Aan codes zijn meest acties voor het systeem gekoppeld. In figuur 7 wordt de definitieve versie van het opnieuw gemodelleerde taakdiagram weergegeven.

Alle hermodelleerde taakdiagrammen zijn toegevoegd als bijlage G.

Toelichting van mijn keuzes

Deze fase in de methodiek van Mayhew (1999) kent GUIDE (Redmond-Pyle, Moore, 1995) niet. In GUIDE (Redmond-Pyle, Moore, 1995) is de volgende activiteit, na het opstellen van de taakdiagrammen, het opstellen van een dynamic model. Hierin wordt de werking van objecten gemodelleerd. Mayhew (1999) kent deze fase weer niet. In het geval van deze afstudeeropdracht is het opstellen en van een dynamic model niet nodig omdat het systeem al bestaat. Daarnaast is de werking van het systeem te lezen in het functioneel ontwerp en swimlanes. Daarom heb ik ervoor gekozen om in deze fase de methodiek van Mayhew (1999) te volgen.

7.2 Opstellen style guide

In deze stap, 'Conceptual model design', van fase 2 van de methodiek van Mayhew (1999) worden de basisschermen en standaard navigatiepaden bepaald voor de style guide.

In het kader van deze stap heb ik de volgende activiteiten uitgevoerd:

1. Bepalen of het herontwerp 'process-oriented' of 'product-oriented' is.

2. Samenvoegen van de 'losse' documenten betreffende Atrium ontwerprichtlijnen
3. Bepalen van standaard schermen
4. Bepalen van standaard schermonderdelen
5. Controle op volledigheid van de style guide
6. Validatie style guide

Ad 1 - Bepalen of het herontwerp 'process-oriented' of 'product-oriented'

In deze activiteit heb ik bepaald of het ontwerp 'process-oriented' of 'product-oriented' is. 'Product-oriented' houdt in dat de applicatie concrete producten heeft die door de gebruikers worden gecreëerd zoals documenten in MS Word. Bij 'proces-oriented' ondersteunt de applicatie het werkproces en zijn er geen concrete producten.

De ziekenadministratie en wet Poortwachter zijn procesondersteunende functionaliteiten. Alle functionaliteiten in Atrium zijn procesondersteunend van aard. Zij ondersteunen de gebruiker in het voeren van de ziekenadministratie.

Ad 2 - Samenvoegen van de 'losse' documenten betreffende Atrium ontwerprichtlijnen

Zoals in paragraaf 6.5 al genoemd, bestaan de huidige Atrium ontwerprichtlijnen uit 'losse' documenten. Van deze 'losse' documenten zijn er veel verschillende versies documenten. Omdat ik zelf deel heb uitgemaakt van het Kwaliteitsprojectteam weet ik wat de laatste versies zijn.

Tijdens het samenvoegen merkte ik dat de laatste versie van het sjabloon, waarin alle mogelijke velden staan, niet up-to-date is. In het sjabloon wordt niet vermeldt hoe een tabel er uit dient te zien. Door deze toevoeging moeten ook alle verwijzingen naar tekstuele omschrijvingen van de velden opnieuw gedaan worden. Deze omschrijvingen staan in een onoverzichtelijke tabel. Daarom heb ik per veld een paragraaf gemaakt zodat je vanuit de inhoudsopgave kan zoeken op veldniveau.

Vervolgens heb ik de omschrijvingen van de velden gecontroleerd. Hierin heb ik ook nog een aantal tekstuele aanpassingen gedaan. Als laatste heb ik het document, met daarin de beschrijving van hoe en in welke situatie bepaalde knoppen binnen Atrium gebruikt mogen worden, toegevoegd.

Ad 3 - Bepalen van standaard schermen of schermonderdelen

In de huidige Atrium ontwerprichtlijnen (style guide) staan nog geen standaardschermen die binnen Atrium gebruikt mogen worden. Na aanleiding hiervan heb ik besloten om in Atrium te onderzoeken welke schermen een standaard lay-out hebben. Hierbij heb ik gekeken naar de reeds herontworpen functionaliteiten omdat uiteindelijk heel Atrium dezelfde 'look and feel' moet krijgen. De nieuwe functionaliteiten worden reeds ontwikkeld volgens de Atrium ontwerprichtlijnen.

Tijdens het onderzoek constateerde ik dat er bij functionaliteiten voor managers en HR adviseurs een standaard selectiescherm wordt gebruikt. In dit scherm kan de manager één van zijn medewerkers selecteren en een taak uitvoeren zoals bijvoorbeeld het toekennen van een telefoonkostenvergoeding. Na verder onderzoek blijken er verder weinig standaardschermen te zijn. Dit komt doordat alle HR processen, die in Atrium zijn geautomatiseerd, hun eigen regelgeving (CAO e.d.) heeft waardoor elk HR proces wat geautomatiseerd wordt maatwerk is.



Ad 4 - Bepalen van standaard schermonderdelen

Naast het standaardscherm heb ik nog een aantal standaard schermonderdelen ontdekt. Zo wordt er bij medewerkerschermen altijd eerst de kop 'Persoonsgegevens' gebruikt met daaronder standaard de labels en informatievelden 'Registernummer' en 'Naam'. Dit schermonderdeel dient ter controle voor de gebruiker dat hij in zijn eigen personeelsdossier zit, zie hieronder.

Persoonsgegevens

Registernummer	xxxxxxx
Naam	xxxxxxxxxxxxxxxxxx

Nadat een manager een medewerker heeft geselecteerd kan hij een mutatie uitvoeren op de gegevens van de medewerker. In dit geval moet de kop 'Gegevens medewerker' met daaronder standaard de labels en informatievelden 'Registernummer' en 'Naam' op het scherm. Op deze manier kan de manager controleren dat hij de juiste medewerker heeft geselecteerd. Bij een aantal HR processen is het lastig om de mutatie terug te draaien nadat hij eenmaal is opgeslagen. Deze mutatie moet dan door een functioneel beheerder uit de database gehaald worden.

Gegevens medewerker

Registernummer	xxxxxxx
Naam	xxxxxxxxxxxxxxxxxx

Ad 5 - Controle op volledigheid van de style guide

Hierna heb ik aan de hand van de checklist (zie GUIDE (Redmond-Pyle, Moore, 1995, 159) gekeken of er punten zijn in de Atrium ontwerprichtlijnen ontbraken. Sommige punten van de checklist waren niet van toepassing op de Atrium ontwerprichtlijnen en de andere punten waren er al in opgenomen. Na het doorlopen van de checklist blijkt de style guide nu compleet te zijn.

Ad 6 - Validatie style guide

Nadat ik alle standaardonderdelen van Atrium schermen in de style guide heb verwerkt, bespreek ik deze met de projectleider van het kwaliteitsproject. Hij vond dit een goed initiatief van mij en heeft eigenlijk geen opmerkingen op mijn aanvullingen op de ontwerprichtlijnen. Om ervoor te zorgen dat iedereen (functioneel-, technisch beheer e.d.) de style guide (Atrium Ontwerprichtlijnen) kan bekijken zet ik deze op de eHRM schijf.

Het eindproduct van de stap is toegevoegd als bijlage H, de Atrium Ontwerprichtlijnen.

Toelichting van mijn keuzes

Volgens de methodiek van Mayhew (1999) bepaal je in de stap 'Conceptual Model Design' het eerste niveau van de style guide. Deze dient als basis voor het verder specificeren van de style guide. Vanaf dit punt ga je steeds gedetailleerder te werk tot het uiteindelijke herontwerp.

De stap, 'Screen Design Standards' van fase 2 van de methodiek van Mayhew (1999) heeft als doel het zorgdragen voor consistentie en eenvoud op detailniveau zoals het gebruik van knoppen en kleur. Hierbij komt ook de checklist van de methodiek GUIDE (Redmond-Pyle, Moore, 1995, 159) uit de fase 'Style guide definition' van pas. Met deze checklist heb ik gecontroleerd of de Atrium ontwerprichtlijnen compleet waren.

Omdat alle producten, van de stappen 'Conceptual Model Design' en 'Screen Design Standards' van Mayhew (1999), reeds bestonden in de vorm van 'losse' documenten heb ik ervoor gekozen om deze stappen samen te voegen tot één stap waarin de style guide wordt opgesteld. Daarnaast heb ik de uiteindelijke style guide (genaamd Atrium Ontwerprichtlijnen) gecontroleerd op volledigheid aan de hand van de checklist van de methodiek GUIDE (Redmond-Pyle, Moore, 1995, 159). De uiteindelijke style guide kan dienen als naslagwerk voor (nieuwe) functioneel beheerders en het Kwaliteitsprojectteam. Door het samenvoegen wordt versiebeheer ook makkelijker.

7.3 Ontwikkelen van het herontwerp

In deze paragrafen beschrijf ik het proces rondom de ontwikkeling van het definitieve herontwerp. In de procesbeschrijving neem ik de taak 'Medewerker ziekmelden' als voorbeeld.

In deze fase heb ik de volgende activiteiten iteratief uitgevoerd.

1. Ontwikkelen van het eerste concept herontwerp
2. Bespreken eerste concept herontwerp met projectteam
3. Bespreken tweede concept herontwerp met de opdrachtgever
4. Bespreken tweede concept herontwerp met de projectleider van het Kwaliteitsproject
5. Afstemmen definitief herontwerp met projectteam
6. Houden van een heuristisch evaluation
7. Afstemmen definitief herontwerp met opdrachtgever

Het resultaat van deze fase is een definitief herontwerp van de ziekenadministratie.

Ad 1 - Ontwikkelen van het eerste concept herontwerp

Deze stap begin ik met het ontwerpen van het eerste concept. Als basis hiervoor gebruik de taakdiagrammen, de hermodellerde taakdiagrammen, uit de stap 'Hermodelleren van de taakdiagrammen', de style guide en maak ik screenshots van de huidige ziekenadministratie en wet Poortwachter pagina's in Atrium.

Op basis hiervan herontwerp ik als eerste, één op één, de ziekenadministratie na, aangepast aan de Atrium ontwerprichtlijnen. Ditzelfde doe ik voor wet Poortwachter. In dit stadium ga ik uit van de huidige situatie en geen integratie van de beide functionaliteiten. In figuur 9, verdeeld over twee pagina's, het resultaat van deze activiteit.

Ziekenadministratie

Ziek en hersteld melding

Hier kun je de geselecteerde medewerker ziek of hersteld melden. Na 6 weken ziekte van de medewerker start wet Poortwachter.

Gegevens medewerker

Registernummer [registernummer]
Naam [naam medewerker]

Historie ziekteverzuim

Begindatum	Hersteldatum	Samengeteld met	Soort afwezigheid	Afwezigheidscode
[datum]	[datum]		[omschrijving code]	[Omschrijving afw.code]
[datum]	[datum]		[omschrijving code]	[Omschrijving afw.code]
[datum]	[datum]		[omschrijving code]	[Omschrijving afw.code]

Ziek en Herstel melding

Aanvang verzuim * 

Datum volledig hersteld 

Totaal aantal dagen [Aantal dagen]

Afwezigheidsgegevens

Soort afwezigheid [code] [omschrijving code]

Afwezigheidscode *  [Omschrijving afwezigheidscode]

Reden

Terug

Toevoegen

Opslaan

Status ziekmelding

Aanvang ziekmelding [datum] **Gemeld door** [Naam manager] **Tijd** [Tijdstip]

Herstel melding [datum] **Gemeld door** [Naam manager] **Tijd** [Tijdstip]

Vervolgmelding

Hieronder kun je een vervolgmelding doen op de ziekmelding van de geselecteerde medewerker. Een vervolgmelding maak je wanneer een medewerker weer gedeeltelijk hersteld is.

Datum * 

Percentage Ziek %

Therapie uren

Werkdagen ivm reiskosten *

Beperkte taak

Aantekeningen

Status ziekmelding

Aanvang ziekmelding [Datum] **Gemeld door** [Naam manager] **Tijd** [Tijdstip]

Verwijderen

Toevoegen

Verpleegadres

Instructietekst, instructietekst

- Zelfde adres als medewerker
 Zelfde telefoonnummer als medewerker

Postcode *
Huisnummer * Evt. toevoeging
Adres
Woonplaats
Telefoon contactpersoon

Figuur 9 - Ziekenadministratie - Scherm 'Medewerker ziekmelden' - één op één

Op basis van het hermodelleerde taakdiagram haalde ik alle velden uit het herontwerp die er niet instonden. Het resultaat hiervan is een lang scherm van bijna één tekstpagina. Hierna heb ik gekeken hoe deze pagina ingekort kan worden en hoe eventueel wet Poortwachter hierin geïntegreerd kan worden. Tijdens het bestuderen merkte ik op dat de pagina bestaat uit vier taken, namelijk de taken die in paragraaf 6.2 zijn bepaald. Hierdoor ontstond bij mij het idee om deze taken van elkaar te scheiden. In de Atrium ontwerprichtlijnen wordt het gebruik van tabbladen toegestaan. Dit leek mij een goede manier om de taken te scheiden. Op deze manier kon ook wet Poortwachter op één van de tabbladen worden ondergebracht. Dit concept, met de uitwerking van alle tabbladen (figuur 10), leg ik voor aan het projectteam.

Ziek- en hersteld melding	Vervolgmelding	Historie	Verpleegadres	Wet Poortwachter
---------------------------	----------------	----------	---------------	------------------

Ziekenadministratie

Ziek- en Hersteld melding

Hier kun je een medewerker ziek of hersteld melden. Na 6 weken ziekte van de medewerker start wet Poortwachter.

Gegevens medewerker

Registernummer [registernummer]
Naam [naam medewerker]

Ziek & Herstel melding

Aanvang verzuim *

Datum volledig hersteld

Totaal aantal dagen [aantal dagen]

Afwezigheidsgegevens

Afwezigheidscode * [Omschrijving afwezigheidscode]
Reden

Status ziekmelding

Aanvang ziekmelding [Aanvangdatum verzuim]	Gemeld door [Naam manager]	Tijd [Tijdstip]
--	--------------------------------------	---------------------------

* Verplicht veld

Terug Opslaan

Figuur 10 - Ziekenadministratie - Scherm 'Medewerker ziekmelden' - tabbladen

Ad 2 - Bespreken eerste concept herontwerp met projectteam

Voorafgaand aan het projectteamoverleg heb ik de projectteamleden het concept (tabbladen) van het herontwerp toegestuurd. In het begin van het overleg had de functioneel beheerder, van de ziekenadministratie functionaliteit, veel weerstand tegen het nieuwe concept. De indeling van tabbladen was volgens hem een te grote, functionele wijziging. Hierop vertelde ik hem dat ik de vrije hand van de opdrachtgever heb gekregen, wat inhoudt dat ik bepaal hoe de nieuwe ziekenadministratie eruit komt te zien. Het herontwerp dient alleen conform de gestelde kwaliteitseisen en usability goals te zijn. Dit neemt hij van mij aan waardoor de weerstand minder wordt maar ik merkte dat hij toch nog zijn twijfels had.

Het resultaat van dit overleg was een aantal wijzigingen op de verschillende tabbladen. Op het tabblad 'Ziek- en hersteld melden' (figuur 10) is het veld 'reden' te groot. De functioneel beheerder gaf aan dat dit veld in de huidige situatie maar 15 karakters mag bevatten, om die reden dat anders managers onzin in het veld gaan schrijven. Dit veld wordt namelijk meegestuurd met de ziekmelding naar de Arbo Unie en die zitten ook niet op die onzin te wachten. Na het overleg pas ik het concept op de wijzigingen aan. Een andere wijziging waar de functioneel beheerder zelf mee kwam is om bij het selecteren van een afwezigheidscode, de gebruiker niet op de code te laten zoeken maar op de omschrijving. De afwezigheidscodes zelf kunnen niet gewijzigd worden, deze zijn wettelijk vastgelegd.

Vervolgens start de discussie of het veld 'percentage ziek' op het tabblad 'Ziek- en hersteld melden' moet worden opgenomen. Het kan namelijk gebeuren dat een medewerker op de eerste ziekdag niet volledig ziek is maar gedeeltelijk. Zelf vind ik het verwarrend op het veld 'percentage ziek' op dit tabblad op te nemen want dit suggereert dat je op dit tabblad ook het percentage kan wijzigen waardoor het tweede tabblad overbodig lijkt. Daarnaast moeten er bij een gedeeltelijk ziekmelding ook andere velden worden ingevuld zoals 'werkdagen ivm gedeeltelijk ziek'. Deze heeft direct gevolg voor de reiskostenvergoeding van de betreffende medewerker.

Omdat deze situatie toch regelmatig voorkomt kiezen we voor een middenweg. Het veld 'percentage ziek' wordt op het tabblad opgenomen maar is alleen muteerbaar bij de eerste ziekmelding en daarna niet meer. Als het percentage wijzigt in lager dan 100 dan wordt het veld 'werkdagen ivm gedeeltelijk' als verplicht veld getoond. Hierdoor is het alleen mogelijk om bij een eerste ziekmelding het percentage te wijzigen.

Ad 3 - Bespreken concept herontwerp met de opdrachtgever

In het wekelijks overleg met de opdrachtgever bespreek ik het concept. Hij vindt het er goed uitzien en zeker al een verbetering. Echter sommige labels (veldbenamingen) vindt hij niet duidelijk.

Ad 4 - Bespreken concept herontwerp met de projectleider van het Kwaliteitsproject

In het overleg bespreek ik het herontwerp met de projectleider van het kwaliteitsproject. Hij is contentmanager van Atrium en dit is zijn expertise.

We hebben gekeken naar de tabbladen en dan met name naar de instructieteksten, de benamingen van de labels, de lay-out en de ordening van de velden.

Tijdens het overleg kwamen we tot de conclusie dat het tabblad 'Ziek- en hersteld melding', twee taken heeft namelijk 'Ziekmelden' en 'Hersteld melden'. Naar aanleiding hiervan gooi ik de lay-out van dit tabblad om en wijzig ik de kop 'Afwezigheidsgegevens' in 'Ziekmelding' met daaronder alleen de benodigde velden om een ziekmelding te doen. De volgende kop op deze pagina wordt 'Hersteld melding' en onder deze kop staan de benodigde velden om een hersteld melding te doen. Met deze manier van denken hebben we ook de overige tabbladen bekeken.

Vervolgens constateerden we dat de volgorde van de tabbladen (figuur 10) niet logisch was. Ook de instructieteksten zijn nog niet helemaal in orde. Deze moeten de gebruiker ondersteunen bij de uitvoering van zijn taak. Tevens bedenken we nieuwe benamingen voor een aantal labels.

Zelf zat ik nog met de benaming van het tabblad 'Vervolgmelding'. Een vervolgmelding is een melding binnen een lopende ziekteperiode, hierbij kan bijvoorbeeld het percentage ziek wijzigen omdat de medewerker gedeeltelijk weer aan het werk gaat. Samen komen we op de term 'gedeeltelijk ziekmelden' of 'tussentijdse ziekmelding'. In eerste instantie kies ik voor 'gedeeltelijk ziekmelden' omdat een vervolgmelding gedaan wordt als een medewerker weer gedeeltelijk aan het werk gaat en dus gedeeltelijk ziek is.

Alle wijzigingen verwerk ik in versie 3 van het herontwerp. Deze versie stuur ik naar de projectteamleden als input voor het volgende overleg.

Ad 5 - Bepalen definitief herontwerp met projectteam

In dit overleg bekijken we versie 3 van het concept herontwerp. De weerstand van de functioneel beheerder, zoals beschreven in ad 1, is weg. Hij heeft met de opdrachtgever gesproken en die heeft bevestigd wat ik hem had verteld.

De functioneel beheerders benadrukten dat ik in het eindrapport goed moet verwoorden welke eigenschappen velden moeten hebben, bijvoorbeeld het veld 'Aanvang verzuim' dient bij het openen van de pagina de systeemdatum (huidige datum) te bevatten. Eigenlijk wordt het eindrapport een functioneel ontwerp.

Aan het einde van het overleg hebben we afgesproken dat ik het eindrapport met de functioneel beheerders doorspreek om zo te waarborgen dat ze mijn eindrapport goed hebben geïnterpreteerd. Het definitieve herontwerp is toegevoegd in het eindrapport, bijlage L.

Ad 6 - Houden van een heuristische evaluation

In paragraaf 6.5 heb ik algemene ontwerprichtlijnen bestudeerd en op basis van de heuristics van Jacob Nielsen heb ik de verbeterpunten gecategoriseerd. Op basis van deze heuristics doe ik een heuristische evaluation van het herontwerp. De conclusie hiervan is dat het herontwerp voldoet aan alle heuristics. De uitwerking is toegevoegd als bijlage I.

Ad 7 - Afstemmen definitief herontwerp met opdrachtgever

In het wekelijks overleg met de opdrachtgever bespreek ik het definitieve herontwerp. Tijdens het overleg licht ik een aantal keuzes toe. De opdrachtgever is tevreden over het herontwerp.

Toelichting van mijn keuzes

De stappen 'Detailed User Interface Design' en 'Iterative Detailed User Interface Design Evaluation' van de methodiek van Mayhew (1999) vormen samen een iteratief proces. In de stap 'Detailed User Interface Design' wordt het concept ontwikkeld en in de stap 'Iterative Detailed User Interface Design Evaluation' wordt het uitgewerkte herontwerp getest en geëvalueerd. Aangezien de bouw van het herontwerp buiten de scope van de afstudeeropdracht valt, heb ik het herontwerp met het projectteam geëvalueerd. De methodiek van Mayhew (1999, 348) stelt dat als het niet mogelijk is om in deze stap te testen dat er ook een heuristic evaluation gedaan kan worden. Het testen met gebruikers gebeurt fase 3 op basis van een test website. Om het overzichtelijk te houden heb ik deze stappen in de procesbeschrijving samengevoegd.

7.4 Terugkoppelen van de gestelde gebruikersvriendelijkheid doelstellingen

In deze stap ga ik kijken of de gestelde gebruikersvriendelijkheid doelstellingen, in paragraaf 6.3, zijn behaald. Op basis van het definitieve herontwerp bepaalde ik of de gebruikersvriendelijkheid doelstellingen zijn behaald. In fase 3 'Installation' test ik of de gebruikers mijn mening delen.

Op basis van het gebruikersprofiel en taakanalyse zijn de volgende doelstellingen gesteld:

1. De interface moet herkenbare elementen bevatten en simpel van opbouw.

Het herontwerp is op basis van de Atrium ontwerprichtlijnen ontwikkeld. Hierdoor bevat het herontwerp, voor de gebruiker, herkenbare elementen. In Atrium heeft de gebruiker al vaker gewerkt met functionaliteiten in de lay-out volgens de Atrium ontwerprichtlijnen.

2 & 3 De gebruiker moet door de interface geleid en ondersteund worden bij het uitvoeren van zijn taak. & De gebruiker moet uit de interface herleiden hoe hij zijn taak moet uitvoeren.

Het herontwerp bevat op elk scherm en tabbladen instructieteksten. Door de nieuwe lay-out en structurering van velden op de tabbladen verwacht ik dat gebruikers hun weg kunnen vinden.

4. Het taalgebruik moet voor de gebruiker duidelijk zijn.

Er is getracht de veldbenamingen (labels) zo simpel mogelijk te maken.

5 & 6 Ervaren en onervaren gebruikers kunnen hun taken sneller en efficiënter uitvoeren.

Deze usability goals zijn eigenlijk alleen te testen met gebruikers maar door de nieuwe structurering van het scherm en de tabbladen verwacht ik dat de doelstellingen worden behaald.

Toelichting van mijn keuzes

Na de stap 'Iterative Detailed User Interface Design Evaluation' van de methodiek van Mayhew (1999) een beslispunt of alle gebruikersvriendelijkheid doelstellingen zijn behaald alvorens over te gaan op de daadwerkelijke installatie. Zelf ben ik van mening dat deze zijn behaald.

8 Fase 3 - Installation

In dit hoofdstuk beschrijf ik hoe de testen tot stand zijn gekomen en hoe deze zijn verlopen. Ook beschrijf ik het proces rondom het opstellen van het eindrapport en de overdracht van het project.

8.1 Ontwikkelen van de test website

In deze stap heb ik op basis van het definitieve herontwerp een test website ontwikkeld. Deze zal gebruikt gaan worden in fase 3 'Installation' waarin het herontwerp getest wordt op basis van de gestelde usability goals in paragraaf 6.3.

Voor de ontwikkeling van de test website moest ik mijn kennis van HTML weer uit de kast halen. Om de basis (frames e.d.) te bouwen heb ik Macromedia Dreamweaver gebruikt. Daarna heb ik met behulp van Adobe Photoshop 7.0 en Illustrator 9 de tabs van de tabbladen gemaakt.

In Macromedia Dreamweaver lukt het mij niet om alles netjes uit te lijnen. Als workaround probeerde ik dit te doen via tabellen maar dit lukte ook niet omdat deze optie op mijn computer niet werkte. Vervolgens heb ik het uitwerken van de tabbladen via het programma Kladblok gedaan. Hierin kon ik gewoon HTML code schrijven en hiermee lukte het mij met tabellen alles netjes uit te lijnen. Dit lukte zo goed dat ik besloot om de test website verder in Kladblok te ontwikkelen. Dit was op zich wel handig want eerst moest ik alles thuis maken omdat ik op mijn werk Macromedia Dreamweaver niet standaard is geïnstalleerd op mijn werkplek en ik ook geen rechten heb om programma's te installeren. Het resultaat van deze fase was een werkende test website.

In de theorie van Mayhew wordt ervan uitgegaan dat het uiteindelijk ontwerp door programmeurs wordt gebouwd. In mijn situatie is niet zo omdat er vanwege de upgrade van Atrium, geen releases zijn. Daarom valt de implementatie ook buiten de scope van deze afstudeeropdracht. Om toch het herontwerp te testen heb ik de test website gebouwd.

8.2 Opstellen van het testplan

In deze stap heb ik het testplan opgesteld. In dit testplan heb ik beschreven wat het doel, de insteek en hoe ik ga testen beschreven.

Als eerste heb ik, op basis van de gebruikersvriendelijkheidaspecten (paragraaf 6.1), de aandachtspunten van de test bepaald. Hierna heb ik, op basis van de taakanalyse (paragraaf 6.2), de taakfocus van de test bepaald. Betreffende de gebruikersfocus zullen er willekeurig gebruikers worden uitgenodigd. Doordat deze test een herontwerp van een Atrium functionaliteit treft zijn er geen ervaren gebruikers.

Op basis van de gebruikersvriendelijkheid doelstellingen (paragraaf 6.3) heb ik de onderzoeksvraag en de deelvragen van de test bepaald. Vervolgens heb ik de gestelde gebruikersvriendelijkheid aspecten geoperationaliseerd.

Hierbij heb ik usability aspecten meetbaar gemaakt. Ook werk ik de keuze voor de testaanpak, zoals eerder bepaald in paragraaf 4.1 'Te hanteren methoden & technieken', uit in het testplan.

Als basis voor de testscenario's gebruik ik de stap 'Hermodelleren van de taakdiagrammen'. Ik stel een korte casus op die in elk testscenario aan de orde komt waarin alleen de taak die uitgevoerd dient te worden veranderd. Om de observatieformulieren op te stellen heb ik de geoperationaliseerde gebruikersvriendelijkheid aspecten gebruikt.

De gebruikersvriendelijkheid doelstellingen, bepaald in paragraaf 6.3, en de geoperationaliseerde gebruikersvriendelijkheid aspecten dienen als basis voor de korte evaluatie enquête. Het doel van deze enquête is om na afloop van de test informatie in te winnen betreffende de gebruikersvriendelijkheid doelstellingen die niet meetbaar waren in de gebruikerstest.

Toelichting van mijn keuzes

In deze stap heb ik de testen van de stappen 'Iterative Detailed User Interface Design Evaluation' in fase 2 en 'User feedback' in fase 3 van de methodiek van Mayhew (1999). Dit omdat ik in fase 2, het herontwerp alleen met het projectteam heb geëvalueerd.

In deze stap heb ik gebruik gemaakt van de opgedane kennis in de module MI-33. Ik heb teruggekeken hoe we tijdens MI-33 het testplan en het testrapport opgesteld hebben en welke onderwerpen er aanbod dienen te komen. Uit de onderwerpen heb ik diegene gekozen die voor de afstudeeropdracht relevant waren. Voor toelichting over mijn keuze voor een testaanpak verwijs ik de lezer terug naar paragraaf 4.1 'Te hanteren methoden & technieken'.

8.3 Uitvoeren van de gebruikerstesten

In deze stap beschrijf ik hoe de testen met de gebruikers zijn gegaan. In paragraaf 8.1 en 8.2 is de testaanpak al beschreven. Voor het testen zijn er 6 gebruikers willekeurig benaderd.

Als basis voor de testen gebruik ik de testscenario's uit het testrapport. Tijdens het uitvoeren van de testscenario's heb ik de testpersonen verzocht om hard op te zeggen wat ze denken, de think aloud techniek. Op deze manier kreeg ik ook te weten welke onderdelen van de tabbladen de testpersonen verwarrend vinden. Hieruit kwamen een aantal punten zoals de vraag wat de optie 'Datum selectie' op het 'medewerker selecteren' scherm nu precies doet en de keuze voor een bepaalde afwezigheidscode bleven nog enige verwarring opleveren.

Na afloop heb ik alle testpersonen gevraagd om een korte enquête in te vullen. Alle testpersonen hebben de testscenario's succesvol en snel afgerond. Uit de enquête bleek voornamelijk dat de instructieteksten en de gebruikte terminologie voor de testpersonen niet helemaal duidelijk waren.

Deze testresultaten bespreek ik met de projectleider van het kwaliteitsprojectteam. We kiezen ervoor om het tabblad 'Gedeeltelijk ziekmelding' te wijzigen in 'Tussentijdse melding', zie paragraaf 7.3, ad 4. Ook wijzigen we een aantal labelbenamingen op dit tabblad.

Toelichting van mijn keuzes

De keuze voor de testtechnieken is in paragraaf 4.1 'Te hanteren methoden & technieken' al toegelicht. De testen die in deze stap zijn uitgevoerd zijn een samenvoeging van de stap 'Iterative Detailed User Interface Design Evaluation' uit fase 2 en fase 3, stap 'User Feedback' beide van de theorie van Mayhew (1999).

8.4 Opstellen van het testrapport

Deze paragraaf beschrijft het proces rondom het opstellen van het testrapport. In het kader van deze stap heb ik de volgende activiteiten uitgevoerd:

1. Opstellen testrapport
2. Terugkoppelen gebruikersvriendelijkheid doelstellingen

Ad 1 – Opstellen testrapport

Op basis van de verzamelde gegevens van de gebruikerstesten, zie paragraaf 8.3, stel ik het testrapport op. Allereerst heb ik de gegevens van de observatieformulieren en enquête in het rapport gezet. Hierna heb ik de gegevens verwerkt in een MS Excell bestand zodat ik grafieken kon maken. Nadat alle ik alle gegevens heb verwerkt, heb ik hieruit mijn conclusies getrokken. Vervolgens heb ik deze gegevens geanalyseerd.

Ad 2 - Terugkoppelen gebruikersvriendelijkheid doelstellingen

Uit de enquête kan geconcludeerd worden dat de testpersonen tevreden zijn over het nieuwe uiterlijk van de ziekenadministratie. De indeling via tabbladen en op de tabbladen vinden ze overzichtelijk. De vormgeving van de tabbladen vinden ze herkenbaar, overzichtelijk en consistent. Alleen over de stelling over de instructieteksten zijn de meningen verdeeld. De gebruikte terminologie is voor 50% van de geënquêteerde duidelijk, de andere 50% is het niet eens of oneens met deze stelling. Ditzelfde geldt voor de stelling over of het één oogopslag duidelijk is hoe de taak moet worden uitgevoerd.

Bijna alle aspecten, bepaald in het testplan (bijlage J), die zijn gemeten zijn positief afgerond. Alleen bij de tijdsduur van scenario 2 is eenmaal de maximale tijd overschreden. Deze testpersoon had over het algemeen de slechtste testresultaten.

Hieruit kan er geconcludeerd worden dat het herontwerp haar doelstelling heeft behaald.

Toelichting van mijn keuzes

In deze stap heb ik gebruik gemaakt van de opgedane kennis in de module MI-33. Zie ook paragraaf 8.2.

8.5 Opstellen van het eindrapport

Nadat de testfase is afgerond, stel ik het eindrapport op. Voor deze stap heb ik de volgende activiteiten uitgevoerd:

1. Opstellen eindrapport
2. Bespreken eindrapport met het projectteam
3. Bespreken eindrapport met de opdrachtgever

Ad 1 - Opstellen eindrapport

Dit rapport heb ik opgedeeld in een gedeelte over de huidige situatie en de gewenste situatie. In het gedeeltes over de huidige en gewenste situatie heb ik, aan de hand van screenshots, per scherm beschreven wat de verbeterpunten op het functionele- en vormgevingsgebied zijn. Ook laat ik in dit gedeelte de verbeterpunten uit het vooronderzoek terugkomen.

In paragraaf 6.2 bij de activiteit 'Bepalen van de hoofdtaken en gebruikersgroepen' staat beschreven dat de HR adviseur een controlerende rol in wet Poortwachter heeft. In het kader hiervan ben ik in de testomgeving gaan kijken hoe de schermen van de HR adviseur eruit zien. Het betreft een tweetal menuopties, één is de 'actielijst manager' en de ander is 'Poortwachter signaleringen'. De eerste optie opent het overzicht 'Medewerkers waarop de wet Poortwachter van toepassing is' waarna via een klik op het registernummer van een medewerker de actielijst van de manager wordt geopend. De tweede optie opent het overzicht 'Wet Poortwachter van toepassing waarvoor datum mijlpaal niet is gehaald' waarin alle signaleringen, gesorteerd op medewerker, wordt getoond. Dit is een hele waslijst en door de vele kolommen met gegevens die van de medewerker worden getoond ontstaat er een lange horizontale scrollbar.

Tijdens het bekijken van deze schermen schoot mij te binnen hoe ik deze schermen zou kunnen samenvoegen. Aan de grondslag ligt altijd een medewerker. In mijn herontwerp geef ik de HR adviseur eerst de mogelijkheid om een medewerker te selecteren. Waarna vervolgens hij in een scherm, lijkend op de actielijst van de manager bij wet Poortwachter, komt. Deze is alleen aangepast op de benodigde gegevens van de HR adviseur. De HR adviseur kan vanuit dit scherm zelf herleiden of de manager tijdig zijn taken betreffende wet Poortwachter afrondt. Het enige nadeel hiervan is dat dit meer tijd kost dan het overzicht waarin de HR adviseur voor alle medewerkers binnen zijn werkveld de signaleringen ziet omdat in het nieuwe ontwerp is een medewerker geselecteerd moet worden alvorens hij dit kan zien.

Toelichting van mijn keuzes

Het bovenstaande nadeel heb ik vermeld in het eindrapport. De keuze kan gemaakt worden als het besluit, betreffende de rol van de HR adviseur binnen dit proces, is genomen. Vanuit het HR Shared Services Center wordt vanuit de medewerker gewerkt dus als de taak naar hen verschuift zou dit herontwerp goed werken.

Ad 2 - Bespreken eindrapport met het projectteam

Nadat ik het eindrapport heb afgerond stuur ik deze naar het projectteam. Met de functioneel beheerders maak ik een aparte afspraak. Als eerst spreek ik met de functioneel beheerder van de ziekenadministratie functionaliteit. Hiermee spreek ik het gedeelte over de ziekenadministratie door. Uit de bespreking komen een aantal wijzigingen die met name betrekking hebben op meer verduidelijking van de functionele wijzigingen. Ook vroeg de functioneel beheerder of ik nog een deel met betrekking tot de gegevenslevering aan de verschillende Arbodiensten wil opnemen met de verbeterpunten die hij in het interview heeft aangegeven. Dit om te waarborgen dat dit gedeelte tijdens de implementatie van het herontwerp wordt geoptimaliseerd.

Vervolgens bespreek ik het eindrapport met de functioneel beheerder van wet Poortwachter. Ook heeft hij opmerkingen om sommige functionele wijzigingen meer te verduidelijken. Na afloop van beide gesprekken pas ik het document aan alvorens ik deze met de opdrachtgever bespreek.

Ad 3 - Bespreken eindrapport met de opdrachtgever

Na het aanpassen van het eindrapport, op basis van de besprekingen met de functioneel beheerders, bespreek ik het eindrapport door met de opdrachtgever.

Tijdens dit gesprek licht ik punten toe en bekijken we de nieuwe schermen. Het herontwerp van de HR adviseur vond hij een goed initiatief. De opdrachtgever is tevreden met het eindresultaat.

Toelichting van mijn keuzes

Ondanks dat het door de simplificatie van de HR groepsstructuur (paragraaf 6.2) nog niet helemaal zeker is of deze rol bij de HR adviseur blijft heb ik besloten ik om de schermen van de HR adviseur toch te herontwerpen. De rol verdwijnt namelijk niet maar verschuift eventueel van de HR adviseur naar de afdeling HR Shared Services Center. Eigenlijk vallen deze schermen buiten de scope van de afstudeeropdracht omdat deze alleen de schermen van de managers betref. Zelf vind ik dat door het ook herontwerpen van de HR adviseur schermen het eindproduct voor de opdrachtgever waardevoller wordt. Hiermee is namelijk de hele ziekenadministratie module herontworpen.

Toelichting van mijn keuzes

Ik heb het eindrapport individueel met de functioneel beheerders besproken omdat deze een eigen insteek hebben. Het eindrapport heb ik niet met de onderwerpeigenaar besproken omdat er betreffende de regelgeving niet is veranderd in het herontwerp. In paragraaf 6.2, pagina 25 staat wel als verbeterpunt dat wet Poortwachter niet is aangepast aan de nieuwe regelgeving maar in werkelijkheid was dit wel al gebeurd voor mijn afstudeeropdracht begon. De signaleringen zijn verdeeld over 2 jaar in plaats van 1 jaar zoals de oude wetgeving voorschreef. Blijkbaar had de geïnterviewde dit nog niet opgemerkt.



Datum
16 februari 2005

Versie
0.1

Copyright
P.M.J. van Veen

8.6 Overdragen van het project

In deze paragraaf beschrijf ik de overdracht van het project. Deze afstudeeropdracht is uitgevoerd in het kader van het eHRM@KPN project. Binnen dit project wordt na de implementatie van een eHRM (Atrium) functionaliteit deze overgedragen van projectleider naar onderwerpeigenaar. Eigenlijk wist ik niet precies hoe deze procedure in zijn werking ging. Daarom heb ik de eHRM programmamanager benaderd. Hij vertelde mij dat er binnen het eHRM@KPN project er geen standaard overdrachtformulier is. Elke projectleider stelt zelf een overdrachtsformulier op.

Omdat ik wilde waarborgen dat mijn herontwerp straks, na de release-freeze, wel wordt geïmplementeerd stel ik zelf een overdrachtsformulier op. Op de eHRM schijf heb ik gezocht naar overdrachtsformulieren van andere deelprojecten van het eHRM@KPN project. Ik vond er een paar van de eHRM programmamanager zelf. Op basis hiervan stelde ik een eigen overdrachtsformulier op. Allereerst vermeld ik op dit formulier mijn gegevens en het doel van het project. Daarna wie er allemaal bij betrokken zijn geweest en welke documentatie er allemaal is opgesteld en waar deze staat opgeslagen. Op de eHRM schijf heb ik in de bestandenmap van het kwaliteitsproject een map voor de documenten van mijn afstudeeropdracht aangemaakt. Onder aan het formulier heb ik ruimte gemaakt voor drie handtekeningen namelijk voor die van mij (als projectleider), de onderwerpeigenaar (projectleider Kwaliteitsproject) en de opdrachtgever.

In het wekelijks overleg met de opdrachtgever hebben we bepaald aan wie mijn project wordt overgedragen. Hierin heeft de opdrachtgever ook alvast het overdrachtsformulier ondertekend. Alvorens ik het project officieel aan de onderwerpeigenaar overdraag, hebben we samen het eindrapport doorgenomen. Daarna hebben de onderwerpeigenaar en ik het overdrachtsformulier ondertekend. Alle personen die het overdrachtsformulier hebben ondertekend krijgen een kopie van dit formulier. Na ondertekening breng ik het projectteam op de hoogte.



Datum

16 februari 2005

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

DEEL III

Een terugblik op het afstuderen

9 Evaluatie

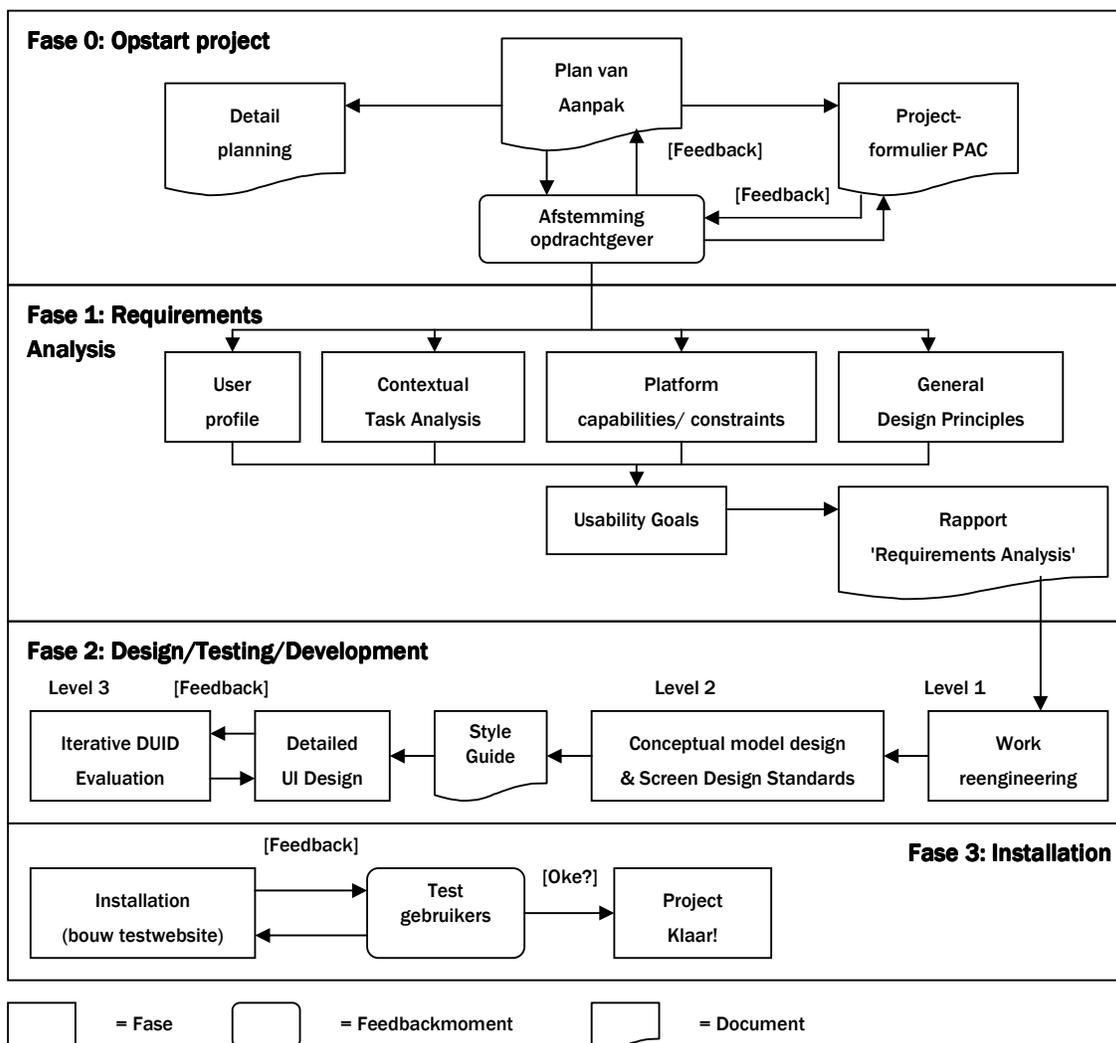
In dit hoofdstuk evalueer ik de 18 weken durende afstudeerperiode. Met name kijk ik terug op de leermomenten, leereffecten, opgedane kennis en vaardigheden. Dit hoofdstuk is opgedeeld in een evaluatie van het proces en een evaluatie van de producten.

9.1 Evaluatie van het proces

Deze paragraaf is opgedeeld in evaluatie per fase van de afstudeeropdracht startend met een schematische weergave van het proces en de opdrachtomschrijving waarna vervolgens de fases worden geëvalueerd.

Het proces

Een schematische weergave van het proces wat ik, tijdens het afstuderen, heb doorlopen.



Figuur 11 - Het uiteindelijke doorlopen proces van het afstuderen



De opdrachtomschrijving

Na anderhalf jaar het duale traject te hebben gevolgd, startte mijn afstuderen. Een periode van 18 weken waarin een afgebakende afstudeeropdracht uitgevoerd diende te worden. In het najaar van 2004 ben ik gestart met het zoeken naar een geschikte afstudeeropdracht. Binnen mijn afdeling was lastig om een opdracht te vinden die te combineren is met de planning van het afstuderen van de Haagse hogeschool en die van mijn afdeling binnen KPN. De zoektocht werd nog eens bemoeilijkt doordat de ontwikkelingen binnen het eHRM@KPN project in de maanden februari tot en met eind juli 2005 stil zouden komen te liggen vanwege de upgrade van het hele eHRM systeem (Atrium). Daarom ben ik op zoek gegaan naar een afstudeeropdracht die onafhankelijk van de (release) planning van mijn afdeling kon worden uitgevoerd. Hierbij heb ik gekeken naar een opdracht die in het verlengde lag van mijn werkzaamheden tijdens het dualleertraject bij KPN. Het resultaat hiervan was een drietal potentiële afstudeeropdrachten:

1. Onderzoek naar een koppeling tussen het eHRM Governance project (projectbesturing eHRM@KPN project) en WRS (Wensen Registratie Systeem) deze ondersteunt releasemanagement van het eHRM@KPN project.
2. Herontwerp van de eHRM Declaratie module. Een functionaliteit binnen Atrium waarin elke medewerker zijn declaraties kan invoeren.
3. Herontwerpen van de Ziekenadministratie module.

In overleg met de opdrachtgever heb ik ervoor gekozen om de derde optie als afstudeeropdracht te kiezen. De eerste optie vond ik persoonlijk niet interessant genoeg omdat ik ook graag met vormgeving en gebruikers bezig ben. De opties 2 & 3 leken mij allebei even interessant. Daarom heb ik de opdrachtgever laten kiezen. Hij vond dat optie 3 het beste zou zijn omdat hij vaak van managers uit de organisatie te horen krijgt hoe lastig het wel niet is om hiermee te werken.

In deze afstudeeropdracht kwamen veel verschillende aspecten zoals onderzoek, adviseren, leidinggeven en methodisch werken, aan bod. Om de opdracht tot een goed eindresultaat te brengen heb ik gekozen voor een methodiek die goed aansloot bij de kern van de afstudeeropdracht, namelijk het gebruikersvriendelijker maken.

Tijdens de taakanalyse kwam ik tot de conclusie dat de omvang van de afstudeeropdracht misschien te klein zou worden omdat er minder functionele wijzigingen zouden zijn dan, voorafgaand aan het afstuderen, verwacht. Van deze constatering schrok ik even want het is wel van cruciaal belang dat je afstudeeropdracht voldoende omvang heeft. In overleg met de opdrachtgever hebben we gekeken naar een oplossing. Een volgende keer zou ik meer vooronderzoek doen en met andere betrokkenen praten om zo een betere inschatting van de omvang te kunnen maken.

Mijn keuze viel op de methodiek 'The Usability Engineering Lifecycle' van Deborah J. Mayhew. Dit is een methodiek die ik niet binnen de opleiding heb geleerd maar dit vond ik juist een extra uitdaging en zeer leerzaam. Een manier om aan mijzelf te bewijzen dat ik de kwaliteiten beheers om mij in een korte periode een methodiek eigen te maken en toe te passen. Hiermee heb ik mijn eigen kennis en vaardigheden verbreedt. Terugkijkend naar het proces en het eindproduct van deze afstudeeropdracht kan ik met zekerheid zeggen dat ik in staat ben om methodisch te werken ongeacht welke methodiek hierbij gebruikt wordt. Ik heb ook zeker geen spijt van deze keuze.

Fase 0 – Opstart project

Tijdens het opstellen van de opdrachtomschrijving had ik al veel informatie voor deze fase verzameld. Hierdoor kon ik met weinig moeite het plan van aanpak en de detailplanning opstellen. Alleen het invullen van het projectformulier PAC was lastig. Hiervoor moest ik een inschatting geven van hoeveel bouw uren het uiteindelijke herontwerp zou gaan kosten. Omdat ik bij aanvang van de afstudeeropdracht nog geen idee had hoe het herontwerp eruit zou gaan zien heb ik teruggekeken naar andere impactanalyses van herontworpen Atrium functionaliteiten. Over de uiteindelijke inschatting ben ik tevreden. Ik denk dat deze ook reëel is.

Fase 1 – Requirements Analysis

In deze fase heb ik vooronderzoek gedaan als basis voor het herontwerp. Onderdeel hiervan was het gebruikersprofiel. Veel van de informatie uit het gebruikersprofiel heb ik uit eigen ervaring ingevuld. In het gebruikersprofiel staat vermeld dat managers ook wel hun ziekenadministratie taken door iemand anders, vaak hun assistente, vanwege hun werkdruk laten doen. Door de komst van het eHRM@KPN project is de taak van de ziekenadministratie verschoven van experts naar de managers en werden zij verplicht deze zelf taak uit te voeren. Destijds was de enige ondersteuning die ze kregen de online help en een handleiding. Bij de ontwikkeling was het uitgangspunt 'Goed is goed genoeg', wat inhield dat het moest werken en hoe het eruit zag was niet belangrijk. Door deze factoren is er weerstand tegen het project ontstaan. Deze weerstand had destijds makkelijk voorkomen kunnen worden door beter te communiceren, meer ondersteuning te bieden en meer aandacht te besteden aan de gebruikersvriendelijkheid.

In deze fase heb ik een aantal gebruikers geïnterviewd waarvan één via een enquête. Omdat het lastig was om managers te vinden die wilden meewerken had ik ingestemd met een manager om het interview via een enquête te doen. Alleen via de enquête kreeg ik minder informatie dan ik had verwacht. In een interview kan je makkelijk doorvragen op een onderwerp om zo meer informatie te verzamelen. Bij een enquête ben je afhankelijk van de bereidwilligheid van de geënquêteerde om er tijd in te steken om vragen uitgebreid in te vullen. Een volgende keer zal ik zeker alleen maar interviews houden, gewoonweg omdat je daarmee veel meer specifieke informatie kan verzamelen.

In één van de interviews week de geïnterviewde veel af naar andere Atrium functionaliteiten zoals 'Declaratie' en 'Werklijst'. In een gebruikersenquête, over Atrium in het algemeen, heb ik dit ook meegemaakt. Bij de opmerkingen stonden veel verbeterpunten over specifieke Atrium functionaliteiten. Hieruit kan ik concluderen dat gebruikers graag willen dat Atrium, qua gebruikersvriendelijkheid, verbeterd wordt. De geïnterviewde had in mij een uitlaatklep gevonden waar hij zijn opmerkingen betreffende Atrium kwijt kon. Ik liet hem dit dan ook gewoon doen. De punten die hij had over de andere functionaliteiten heb ik later doorgespeeld aan de projectleider van het Kwaliteitsprojectteam.

De rest van het proces van deze fase is goed en volgens de detailplanning verlopen. In sommige stappen van deze fase heb ik gekozen om te kijken van de methodiek van Mayhew (1999) omdat ik vond dat de methodiek GUIDE (Redmond-Pyle, Moore, 1995) beter aansloot. Deze wisselwerking verliep goed.

Fase 2 – Design/ Testing/ Development

In deze fase is het herontwerp tot stand gekomen. In de eerste stap kwam ik tot de conclusie dat alle taken van de ziekenadministratie op basis van de taak 'Medewerker ziekmelden' zijn. Aangezien de andere taken niet uitgevoerd hoeven te worden als de medewerker niet ziek is. Deze conclusie was ook

het sterkste argument om wet Poortwachter met ziekenadministratie te integreren. Door het samenvoegen van de Atrium ontwerprichtlijnen kwam ik ook op het idee om de navigatie via tabbladen te doen. Dit is namelijk overzichtelijk en maakt de relatie tussen de verschillende taken ook inzichtelijk.

Tijdens een eerste overleg met het projectteam had één van de functioneel beheerders veel weerstand tegen het ontwerp. Volgens Nathans (1991) is 'Benoemen' het eerste wat je in deze situatie moet doen. Ik zei tegen hem dat ik enige weerstand merkte. Hij vertelde dat hij het concept een te grote wijziging ten opzichte van het bestaande vond en dat hij het momenteel te druk heeft met andere werkzaamheden die meer prioriteit hebben.

De volgende stap is 'Erkennen'. Ik heb hem gezegd dat ik snapte dat hij het druk heeft. Naast mijn afstudeeropdracht ben ik ook projectleider van een klein upgradeproject dat deel uitmaakt van het totale upgradeproject van Atrium. Van dit project en andere upgrade projecten maakt hij ook deel uit. Omdat hij op de eerste stap 'Benoemen' al vertelde waar zijn weerstand vandaan kwam hoefde ik hem niet meer te 'Bevragen'. Daarom ben ik 'Serieus ingegaan op de weerstaand'. Ik vertelde hem dat het concept ook niet in de komende maanden, tijdens de release-freeze, geïmplementeerd hoeft te worden maar dat het wel van belang is dat hij in dit stadium erbij betrokken is om te waarborgen dat mijn herontwerp, na mijn vertrek, goed wordt geïmplementeerd. Ook vertelde ik hem dat ik van de opdrachtgever de vrije hand heb gekregen. Vervolgens is de sfeer wat gemoedelijker en gaan we verder met het bespreken van het concept.

Na afloop van het overleg komt de functioneel beheerder nog even naar mij toe om 'sorry' te zeggen voor zijn gedrag. In de projectteamoverleg erna is er geen weerstand meer te merken en is de functioneel beheerder juist erg geïnteresseerd. Op zich vond ik het vreemd dat deze reactie in deze fase van het proces kwam. Blijkbaar ging hij er tijdens het valideren van de hermodelleerde taakdiagrammen, zie paragraaf 7.1, dat er in het huidige scherm alleen een aantal velden verdwijnen.

Over het iteratieve proces rondom het tot stand komen van het definitieve herontwerp ben ik ook erg tevreden. Het concept is uiteindelijk vier keer besproken en in alle keren dat het concept werd besproken waren er verbeterpunten en een goede oplossing hiervoor. De rest van het proces van deze fase is goed en volgens de detailplanning verlopen.

Fase 3 Installation

In deze fase heb ik de test website ontwikkeld en getest met een aantal gebruikers. Helaas kon ik dit niet op mijn werk doen en heb ik de basis op mijn computer thuis ontwikkeld. Aangezien mijn ambitie niet bij programmeren liggen had ik eigenlijk weinig motivatie om een test website in HTML te ontwikkelen. Allereerst moest ik mijn kennis van HTML, die ver verdrongen zat, weer opvrijzelen.

Daarom heb ik de basis ook in Macromedia Dreamweaver gebouwd waarna ik vervolgens zelf HTML code heb geschreven. Hierdoor kon ik de test website verder op mijn werk ontwikkelen. Nadat ik een beetje op dreef was raakte ik weer helemaal enthousiast. Ik vond het ook erg leuk om mijn herontwerp werkend te zien.

De testen verliepen goed. Een aantal van de eerder geïnterviewde managers wilden meewerken aan de test. Daarnaast heb ik willekeurig nog een aantal gebruikers uitgenodigd. Tijdens de test werkten de testpersonen goed mee. Ze vonden het geen probleem om hardop te denken. Vaak vinden testpersonen dit niet zo prettig vanwege een schaamtegevoel. De testen leverde mij zeer positieve resultaten op.

De overdracht

Nadat het eindrapport was afgerond heb ik het project en de documenten overgedragen aan de nieuwe onderwerpeigenaar, de projectleider van het kwaliteitsprojectteam. Tijdens mijn duale periode en het afstuderen heb ik veel met deze projectleider samengewerkt. Ik heb er dan ook het volste vertrouwen in dat mijn werk in goede handen is en dat het ook straks daadwerkelijk geïmplementeerd gaat worden.

9.2 Evaluatie van de producten

Deze paragraaf is opgedeeld in evaluatie per product van de afstudeeropdracht.

Plan van aanpak

Op basis van de opdrachtschrijving heb ik het plan van aanpak opgesteld. Een groot deel van de opdrachtschrijving is verwerkt in het plan van aanpak. Dit plan van aanpak bevat een paragraaf over de 'Kwaliteitseisen' die aan de afstudeeropdracht zijn gesteld:

1. De opdracht zal in het gestelde tijdpad afgerond moeten worden.
2. Met de resultaten in het uiteindelijke rapport, met daarin de schermontwerpen voor het herontwerp en functionele omschrijving van de wijzigingen zal de doelstelling, vermeld in paragraaf 3.4, moeten worden behaald.
3. De documentatie zal moeten voldoen aan de KPN standaarden voor documentatie.
4. Het schermontwerpen in het uiteindelijk rapport moeten conform de Atrium ontwerprichtlijnen zijn.
5. Waarborgen van implementatie herontwerp na afronding van de scope van deze afstudeeropdracht.

In deze evaluatie wil ik deze graag terugkoppelen om te bepalen of aan deze eisen is voldaan.

Ad 1) Een week voor het einde van het afstuderen is het eindrapport afgerond en besproken met de functioneel beheerders. Daarnaast is dit eindrapport op de eHRM schijf geplaatst zodat dat deze toegankelijk is voor iedereen van het eHRM@KPN project.

Ad 2) Uit de testen is gebleken dat alle gestelde gebruikersvriendelijkheid doelstellingen, die zijn herleid uit de doelstelling en de 'Requirements Analysis' fase, zijn behaald. Hiermee kan gesteld worden dat ook deze kwaliteitseis is behaald.

Ad 3) Bij de ontwikkeling van elk document/product van deze afstudeeropdracht is gebruikt gemaakt van de KPN standaarden.

Ad 4) Op basis van de Atrium Ontwerprichtlijnen is het herontwerp opgesteld. Deze richtlijnen zijn zelfs een inspiratiebron geweest voor de integratie van ziekenadministratie en wet Poortwachter. Uit de test is gebleken dat gebruikers vinden dat het herontwerp voor hen herkenbaar is.

Ad 5) Nadat het eindrapport klaar was, heb ik deze besproken met de functioneel beheerders. Daarnaast is aan einde van de afstudeerperiode het project officieel overgedragen naar de nieuwe onderwerpeigenaar, zie bijlage O. Ook staat het herontwerp geregistreerd in WRS, Wensen Registratie Systeem, die het releasemanagement ondersteund. Op basis van de geregistreerde wensen (projecten, incidenten e.d.) worden de releases ingepland.

In het kader van de implementatie heb ik een communicatieplan en een training opgesteld. Dit om te waarborgen dat de communicatie rondom het herontwerp nauwgezet en tijdig geregeld wordt. De training is toegevoegd als bijlage N en het communicatieplan als bijlage M.

Het plan van aanpak vond ik een zeer goed middel om samen met de opdrachtgever de scope van de afstudeeropdracht te bepalen. Daarnaast diende het, samen met de opdrachtomschrijving, als overeenkomst met de opdrachtgever voor de afstudeeropdracht. Dit was zeker handig op het moment dat ik constateerde dat de omvang van de afstudeeropdracht waarschijnlijk te klein zou zijn. Daarnaast heb ik aan de hand van de planning, de detailplanning opgesteld.

Detailplanning

Deze detailplanning, bijlage C, heeft gedurende de afstudeerperiode aan mijn muur gehangen. Hierdoor kon ik goed in de gaten houden of ik nog op schema lag. Als ik een stap of fase had afgerond heb ik deze doorgestreept.

Het inlezen, in de methodiek van Mayhew (The Usability Engineering Lifecycle, 1999) en de vergelijking met GUIDE (Redmond-Pyle, Moore, 1995), kostten in de eerste weken meer tijd dan ik had verwacht. Soms was ik een middag of hele dag alleen aan het lezen. Hierdoor zag ik in week 4 en 5 door de bomen het bos niet meer en had ik die weken last van een flinke motivatiedip. Omdat ik van nature een zeer concreet en resultaatgericht persoon ben, had ik het gevoel na een dag lezen, dat ik niks had gedaan. Resultaten zijn voor mij concrete dingen als een rapport of een document. Doordat ik in de eerste weken veel aan het lezen was had ik, als ik thuiskwam, het gevoel dat ik die dag veel te weinig had gedaan terwijl het inlezen juist heel belangrijk is. Hiermee leg je de basis voor de activiteiten die je gaat uitvoeren.

In week 5 had ik hiervoor een oplossing bedacht. Per dag schreef ik op een a4'tje welke activiteiten ik die dag moest uitvoeren. Als ik een activiteit had uitgevoerd dan zette ik er een streep doorheen. Zo zag ik aan het einde van de dag welke activiteiten ik had gedaan. Hierdoor kreeg ik het gevoel dat ik die dag nuttig bezig was geweest. Een bijkomend voordeel was dat ik op deze manier ook goed op schema bleef. Hiermee ben ik ook weer ingelopen op mijn schema.

Eindrapport – Fase 1 'Requirements Analysis'

In dit document zijn alle producten van de stappen van fase 1 samengevoegd. Eerst had ik deze documenten allemaal los opgeslagen. Later in de methodiek van Mayhew (1999) las ik dat deze in één eindrapport moesten komen te staan. En dat is op zich ook wel zo overzichtelijk. Daarom heb ik al deze losse documenten samengevoegd. Dit had alleen wat meer voeten in aarde dan verwacht.

Bij het samenvoegen verloren de taakdiagrammen hun opmaak waardoor ik een dag bezig ben geweest om dit allemaal weer netjes te krijgen. Een volgende keer zal ik meteen alles in één document zetten want hier werd ik niet vrolijk van en het kostte een hoop tijd. Het rapport is toegevoegd als bijlage E.

Rapport 'Work Reengineering'

In dit rapport staan de hermodelleerde taakdiagrammen en taakscenario's voor de gewenste situatie. In het begin dacht ik dat deze fase niet zo heel nuttig zou zijn omdat je er naar mijn mening pas tijdens het ontwerpen achter komt hoe het proces en de schermindeling efficiënter zouden kunnen. Maar omdat ik de fasering van de methodiek van Mayhew (1999) volgde had ik besloten om deze stap toch uit te voeren.

Achteraf vond ik dit toch erg handig. Het gaf een goed beeld waar, in het proces, welke stappen weggelaten konden worden. Dit scheelde een hoop tijd tijdens het ontwerpen. Ik hoefde mijzelf alleen te richten op het herontwerpen omdat ik precies wist welke velden op welk scherm getoond diende te worden. Daarnaast als je de taakdiagrammen van de huidige en de gewenste situatie naast elkaar legt kan je goed zien waar het proces efficiënter is geworden. De taakscenario's heb ik gebruikt om op basis daarvan de testscenario's op te stellen. Dit rapport is terug te lezen in bijlage G.

Atrium Ontwerprichtlijnen – Style Guide

Voorafgaand aan het ontwikkelen van de het herontwerp heb ik alle documenten van de Atrium ontwerpen samengevoegd tot één document. Door het samenvoegen ververst ik mijn kennis van hoe de Atrium ontwerprichtlijnen toegepast dienen te worden. De Atrium ontwerprichtlijnen hebben mij ook op het idee gebracht over hoe ik de ziekenadministratie en wet Poortwachter functionaliteit kon integreren.

Deze stap was niet alleen van belang voor mijzelf maar ook voor mijn afdeling. Nu is er één document over de Atrium ontwerprichtlijnen en deze is voor iedereen binnen het eHRM@KPN project toegankelijk. Dit document is opgenomen in het eHRM programmaboek, waarin de projectbesturing rondom het eHRM@KPN project staat beschreven. Dit wordt binnen het eHRM Governance project geregeld, hiervan heb ik tijdens mijn duale periode ook deel van uitgemaakt. In overleg met de projectleider heb ik dit document een plaats gegeven in het programmaboek.

Het testplan & testrapport

Deze documenten diende als voorbereiding en ondersteuning van de gebruikertesten. In het testplan heb ik beschreven welke testtechnieken ik ging gebruiken en hoe de testgegevens geregistreerd werden. In het testrapport heb ik gegevens verwerkt en geanalyseerd. Het opstellen van beide documenten verliep soepel omdat ik tijdens het opstellen van de opdrachtomschrijving al had bepaald welke testtechnieken ik ging gebruiken. Dit heb ik in het testplan verder uitgewerkt. Ik ben tevreden over beide documenten, deze hebben mij ondersteund bij de gebruikerstesten. Het testplan is toegevoegd als bijlage J en het testrapport als bijlage K.

Eindrapport – Herontwerp Ziekenadministratie en wet Poortwachter

Het eindproduct van mijn afstudeeropdracht is het rapport met daarin het herontwerp en de beschrijving van alle functionele wijzigingen ten opzichte van het huidige. Na het opstellen heb ik deze besproken met de functioneel beheerders. Op deze manier kon ik mondeling mijn eindrapport toelichten zodat ik zeker wist dat de functioneel beheerders goed wisten hoe ik wil dat het herontwerp functioneel, na implementatie, werkt.

Tijdens de interviews met gebruikers zijn er ook een aantal verbeterpunten gesignaleerd. Op basis van deze punten evalueer ik het herontwerp, zie ter verduidelijking bijlage L, het eindrapport.

Ziekenadministratie:

1. Het onduidelijk wanneer een vervolgmelding gedaan moet worden.
2. De afwezigheidcodes hebben niet echt een toegevoegde waarde voor de managementanalyse omdat vaak code '00' wordt gebruikt.
3. Gebruikers weten niet wanneer er sprake is van een samengetelde periode.

Wet Poortwachter:

4. Relatie/wisselwerking ziekenadministratie met wet Poortwachter
5. Niet aangepast op nieuwe wetgeving. (sinds 01-01-2004 is de wet veranderd)
6. Statussen (voor afronding stap) zijn niet duidelijk/verwarrend
7. Afsluiting wet Poortwachter. De managers weten niet wanneer ze welk aanvink vakje moeten gebruiken.
8. Het stramien van het plan van aanpak en reïntegratieverslag zijn onduidelijk.

Ad 1) Door wijziging van de benaming 'Volvogmelding' in 'Tussentijdse melding' en de toevoeging van een instructietekst heb ik het verschil duidelijk gemaakt.

Ad 2) In het herontwerp selecteert de manager de omschrijving van de afwezigheidscode. Een omschrijving zegt een gebruiker meer dan een code. De afwezigheidscodes konden niet aangepast worden omdat deze zijn bepaald door Corporate HR en zijn afgestemd met de Arbodiensten.

Ad 3) Dit punt is op het eerste tabblad, in de instructietekst toegelicht. Aangezien hier de ziek- en herstelmeldingen worden gedaan.

Ad 4) Door de integratie van wet Poortwachter in de ziekenadministratie wordt deze relatie duidelijker weergegeven. De relatie wordt ook toegelicht in de instructietekst op het tabblad wet Poortwachter. Het tabblad wet Poortwachter is niet actief (grayed) als deze niet van toepassing is.

Ad 5) Tijdens het afstuderen bleek dat de wet Poortwachter functionaliteit wel was aangepast op de nieuwe wetgeving. De signaleringen zijn verspreid over 2 jaar in plaats van 1 jaar.

Ad 6) Per stap had de gebruiker de keuze uit 4 statussen. Op basis van het functioneel ontwerp heb ik herleid welke statussen bij welke stap worden gebruikt en de overbodige verwijderd. Dit om verwarring te voorkomen. De gebruiker heeft nu, per stap, een keuze uit 2 statussen.

Ad 7) De mogelijkheid om het wet Poortwachter traject af te sluiten is naar beneden geplaatst en toegelicht in de instructietekst. Alleen in overleg met de bedrijfsarts mag dit gedaan worden.

Ad 8) Tijdens het afstuderen bleek dat Corporate HR bezig was met een nieuwe stramien voor het plan van aanpak en evaluatieverslag.

De belangrijkste verbeterpunten die de managers hebben aangedragen zijn opgelost in het herontwerp. Ook de resultaten van de gebruikerstesten waren zeer positief. Hieruit kan ik concluderen dat het herontwerp van een goede kwaliteit is. Ook voor mijn gevoel heb ik een kwalitatief goed eindproduct opgeleverd en ik ben er dan ook zeer tevreden over.

Andere werkzaamheden

Naast mijn afstuderen ben ik ook projectleider, een coördinerende rol, van een upgradeproject binnen Atrium geweest. De werkzaamheden, wekelijkse rapportage, afstemmen planning, bijwonen van het projectteamoverleg en projectleidingsoverleg, kon ik goed combineren met mijn afstudeeropdracht. Ik vond dit een fijne afwisseling van mijn afstudeerwerkzaamheden. Dit kostte mij gemiddeld zo'n 2 tot 4 uur in de week.

9.3 Tot slot

KPN is begin 2002 gestart met het eHRM@KPN project om te besparen op arbeidscapaciteit en kosten. Drie jaar later kan KPN terugkijken op een succesvol traject. Er zijn een groot aantal HR processen in eHRM, voor alle medewerkers, managers en HR professionals, geïmplementeerd.

In 2003, als aanvulling op het eHRM@KPN project, heeft KPN een gecentraliseerd HR Shared Services Center opgezet met alleen nog de salarisadministratie op een andere locatie. Nu in 2005 wordt deze dislocatie beëindigd, zodat alle activiteiten vanuit één vestiging plaatsvinden. Daarnaast wijzigt de rol van de HR adviseur. Deze wordt ingezet vanuit een centraal expertise centrum. Waardoor beleid en uitvoering nog dichter bij elkaar komen. Dit leidt ertoe dat de rol van Atrium en de ondersteuning van haar gebruikers nog belangrijker wordt.

Daarom wil ik het management van het HR Shared Services Center aanraden om de lijn van het optimaliseren van het gebruiksgemak, vanuit het oogpunt van de gebruikers, van Atrium door te zetten. Om zo aan te sluiten bij haar missie om zich te profileren met een kwaliteit en prijsstelling die past bij de 'Best in Class' HR organisaties van Nederland.

Het eindresultaat is dan een indrukwekkend visitekaartje waarmee het HR Shared Services Center zich binnen en buiten KPN met trots kan profileren.



Begrippenlijst

AGORA

Het intranet van KPN.

Atrium

Atrium is een zogenaamde 'web-based' applicatie, die beschikbaar is voor iedereen die toegang heeft tot werkplek met Agora en waarmee elke KPN medewerker zijn eigen personeelszaken kan regelen. Atrium is het product van het eHRM@KPN project.

Atrium functionaliteiten

De administratieve processen die reeds in Atrium zijn geautomatiseerd zoals het wijzigen van je adres, wijzigen burgerlijke staat, aanvragen van verlof etc.

Business critical

Zaken/activiteiten die cruciaal zijn voor het optimaal functioneren van de afdeling of organisatie zoals het online houden van Atrium.

Competentieprofiel

In het competentieprofiel voor een functie wordt vastgelegd welk optreden er van iemand wordt verwacht in situaties die kenmerkend zijn voor de betreffende functie.

Corporate HR

Corporate HR levert een bijdrage aan het realiseren van de businessdoelstellingen vanuit de HR professie. Corporate HR bestaat uit de afdelingen Arbeidsvoorwaarden en Sociaal Beleid (A&S) en Executive Development (ED). Corporate HR rapporteert rechtstreeks aan de Raad van Bestuur en is onderdeel van KPN Services.

eHRM

electronic Human Resources Management.

eHRM@KPN

Het project binnen KPN waarin alle handmatige administratieve processen worden geautomatiseerd in één systeem (Atrium).

Employee Self Service (ESS)

eHRM functionaliteiten die voor alle KPN medewerkers beschikbaar zijn.

Functioneel beheerder

Draagt zorg voor de afstemming van één of meerdere informatiesystemen op de bedrijfsprocessen en bewaking van de performance en continuïteit door het tijdig initiëren en (laten) ontwikkelen van aanpassingen (verbeteringen en vernieuwingen).



Datum
16 februari 2005

Versie
0.1

Copyright
P.M.J. van Veen

HR Adviseur

Ondersteunt en adviseert het management op basis van de speerpunten van het HR-beleid. Directe ondersteuning van management en medewerkers wat betreft inhoudelijke en administratieve aspecten van processen betreffende in- door- en uitstroom.

Impactanalyse

Een inschatting van het aantal benodigde uren van technisch- en functioneel beheer om een Atrium functionaliteit te ontwikkelen en te implementeren.

Manager Self Service (MSS)

eHRM functionaliteiten die alleen voor de manager beschikbaar zijn.

Onderwerpeigenaar

Nadat een deelproject is afgerond wordt het overgedragen aan een onderwerpeigenaar. Vanaf dat moment is deze verantwoordelijk voor het deelproject.

Operations Vaste Net (OVN)

Operations Vaste Net is een operationeel leverancier en beheerder van Vaste Net en Internet diensten en netwerken behorend tot de beste ter wereld. OVN is opgedeeld in verschillende rayons.

Release-freeze

Er worden geen releases uitgevoerd met uitzondering van business critical incidenten die per direct opgelost moeten worden.

Swimlane

Een swimlane is een schematische weergave van een proces. Binnen KPN wordt deze gebruikt om het te automatiseren HR proces in kaart te brengen en dienen ter ondersteuning van het projectteam.

Technisch beheerder

Ook wel 'software engineer'. Heeft als taak ontwikkelen, onderhouden, testen van applicatieprogrammatuur en onderhouden van specificaties.

Werkgebied

HR Adviseurs hebben een bepaald werkgebied. Dit kunnen een bepaald aantal afdelingen zijn. HR Adviseurs bieden ondersteuning op HR gebied aan medewerkers en managers.



Datum
16 februari 2005

Versie
0.1

Copyright
P.M.J. van Veen

Literatuurlijst

Boeken

Mayhew, Deborah J., *The usability engineering lifecycle, a practitioner's handbook for user interface design*, uitgegeven door Morgan Kaufmann te San Fransisco, 1999, ISBN: 1-55860-561-4.

Redmond-Pyle, D., en A. Moore, *Graphical User Interface Design and Evaluation, (GUIDE)*, uitgegeven door Pearson Professional Education te Londen, 1995, ISBN 0-13-315193-x

Baarde D.B., en M.P.M. de Goede, *Basisboek Methoden en Technieken, Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van onderzoek*, uitgegeven door Wolters-Noordhoff B.V. te Groningen/Houten, 2001, ISBN 90-207-3030-4

Norman, Donald A., *The Design of Everyday Things*, uitgegeven door The MIT Press te Londen, vierde druk, 2001, ISBN 0 262 64037 6

Schmuller, Joseph, *UML in 24 uur*, vertaald door J.L. Rietdijk, uitgegeven door Academic Service te Schoonhoven, 2000, ISBN 90 395 1344 99

Hulshof, Marian, *Leren interviewen*, vierde druk, uitgegeven door Wolters-Noordhoff BV te Groningen/Houten, 2001, ISBN 90 01 41765 5

Nathans, Hanna, *Adviseren als Tweede beroep, Resultaat bereiken als adviseur*, herziene druk, uitgegeven door Kluwer te Deventer, eerste druk, 1991, ISBN 90 267 2244 3

Websites

www.kpn.com

www.kpn-corporate.com

AGORA, het Intranet KPN

Extern bijlagenboek

Behorend bij de afstudeeropdracht:
Herontwerp van de eHRM module Ziekenadministratie

Vertrouwelijk

Bedrijf: Koninklijke KPN N.V.
Klas: Open dual
Student: P.M.J. van Veen, 20011514

Examinatoren:
Mevr. E.C.G. Kodde
Dhr. K.B. de Jong

Dilbert by Scott Adams



DILBERT reprinted by permission of United Feature Syndicate, Inc.



Datum
8 juni 2005

Versie
0.1

Copyright
P.M.J. van Veen

Inhoudsopgave

Bijlage A	-The usability Engineering Lifecycle	1
Bijlage B	- Plan van Aanpak	2
Bijlage C	- Detailplanning	3
Bijlage D	- Projectformulier PAC	4
Bijlage E	- Rapport Fase 1 'Requirements Analysis	5
Bijlage F	- Aantekeningen interviews	6
Bijlage G	- Rapport 'Work Reengineering'	7
Bijlage H	- Atrium Ontwerprichtlijnen 'Style Guide'	8
Bijlage I	- Heuristic Evaluation	9
Bijlage J	- Testplan	10
Bijlage K	- Testrapport	11
Bijlage L	- Eindrapport 'Herontwerp Ziekenadministratie en wet Poortwachter'	12
Bijlage M	- Training 'Herontwerp Ziekenadministratie'	13
Bijlage N	- Communicatieplan 'Herontwerp Ziekenadministratie'	14
Bijlage O	- Overdrachtsformulier	15



Datum
8 juni 2005

Versie
0.1

Copyright
P.M.J. van Veen

Bijlage A -The usability Engineering Lifecycle

The Usability Engineering Lifecycle van Deborah J. Mayhew



Datum
8 juni 2005

Versie
0.1

Copyright
P.M.J. van Veen

Bijlage B – Plan van Aanpak

**Datum**

7 februari 2005

Auteur

P.M.J. van Veen

Telefoonnummer

(070) 343 50 28

Versie

concept

Copyright

KPN - HR SSC

Plan van Aanpak

Herontwerpen eHRM module Ziekenadministratie

Vertrouwelijk



Datum
7 februari 2005

Versie
concept

Copyright
KPN - HR SSC

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	<i>Achtergrond van de opdracht</i>	2
1.2	<i>Aanleiding tot de opdracht</i>	2
2	Opdrachtomschrijving	3
2.1	<i>Opdrachtgever</i>	3
2.2	<i>Probleemstelling</i>	4
2.3	<i>Doelstelling</i>	4
2.4	<i>Opdrachtformulering</i>	5
2.5	<i>Op te leveren producten</i>	5
2.6	<i>Randvoorwaarden</i>	5
2.7	<i>Risicofactoren</i>	5
3	Aanpak	6
3.1	<i>Methoden en technieken</i>	6
3.2	<i>Standaards, richtlijnen en procedures</i>	6
3.3	<i>Werkzaamheden (fasering en activiteiten)</i>	6
3.4	<i>Planning</i>	7
4	Projectinrichting	8
4.1	<i>Projectorganisatie</i>	8
4.2	<i>Informatie</i>	8
4.3	<i>Faciliteiten</i>	8
5	Kwaliteitsborging	9
5.1	<i>Kwaliteit</i>	9



Datum
7 februari 2005

Versie
concept

Copyright
KPN - HR SSC

1 Inleiding

Het voor u liggende plan van aanpak is geschreven in het kader van het afstuderen dat dient ter afsluiting van de opleiding Vormgeving en Ontwerp van Interactie aan de Haagse Hogeschool. In dit plan van aanpak heb ik beschreven hoe ik mijn afstudeeropdracht zal gaan aanpakken.

1.1 Achtergrond van de opdracht

In het kader van het eHRM@KPN project is in begin 2004 het project Stabiliteit & Kwaliteit opgericht. In de eerste fase van dit project is het kwaliteitsprojectteam bezig geweest met het herontwerpen van de 'look and feel' van bestaande functionaliteiten van Atrium voor medewerkers en managers. Daarnaast zijn er binnen dit project ook ontwerprichtlijnen voor Atrium functionaliteiten opgezet.

In de tweede fase van dit project zal niet alleen de 'look and feel' van de modules Declaratie & Ziekenadministratie binnen Atrium maar ook de functionaliteit ervan worden herontworpen.

Het herontwerpen van de module Ziekenadministratie zal dienen als afstudeeropdracht voor de afstudeerder. Het betreft niet alleen het aanpassen van de 'look and feel' aan de nieuwe ontwerprichtlijnen, maar tevens het opnieuw vaststellen van de gewenste functionaliteit.

1.2 Aanleiding tot de opdracht

De eHRM functionaliteit ziekenadministratie is een van de eerste projecten geweest binnen het eHRM@KPN project. De ziekenadministratie werd van oudsher gedaan met de stand alone applicatie 'Illustor'. Met deze applicatie werkten alleen de gespecialiseerde administratieve krachten.

In kader van het eHRM@KPN project is de applicatie 'Illustor' één op één nagebouwd als eHRM-functionaliteit voor de managers. Hierdoor verschoof de taak van de ziekenadministratie van de specialist naar de managers zelf. Tijdens de ontwikkeling in eHRM is er geen rekening gehouden met de gewijzigde doelgroep. De specialisten voerden veelvuldig mutaties in. De managers doen dit nu incidenteel. Het duurt daardoor lang voordat de managers gewend raken met het zelf bijhouden van de ziekenadministratie.

De managers ervaren het bijhouden van hun ziekenadministratie als moeilijk, wat kan leiden tot foutieve invoer van gegevens.



Datum
7 februari 2005

Versie
concept

Copyright
KPN - HR SSC

2 Opdrachtschrijving

In dit onderdeel wordt de opdracht uitgebreid beschreven.

2.1 Opdrachtgever

De opdrachtgever voor deze afstudeeropdracht is:

Naam : Dhr. A.J.A. van Santvoort
Functie : Manager HR SSC Systemen en Informatievoorziening
Afdeling : HR Shared Services Center

Taak van de opdrachtgever is:

De opdrachtgever heeft een controlerende en informerende functie. Aan de opdrachtgever zal wekelijks over de voortgang worden gerapporteerd. Hierdoor kan de opdrachtgever bijtijds eventueel bijsturen en wordt de kwaliteit en continuïteit van deze afstudeeropdracht gewaarborgd.

De contactpersonen voor deze afstudeeropdracht zijn:

Naam : Dhr. R.M. Pleizier
Functie : Senior medewerker HR SSC
Afdeling : HR SSC Expertteams
Relatie met project : onderwerpeigenaar Ziekenadministratie & wet Poortwachter

Naam : Dhr. J. van Wijk
Functie : Senior Landelijk Functioneel Beheerder
Afdeling : HR SSC Systemen en Informatievoorziening
Relatie met project : functioneel beheerder Ziekenadministratie

Naam : Dhr. A. Eikenaar
Functie : Senior Landelijk Functioneel Beheerder
Afdeling : HR SSC Systemen en Informatievoorziening
Relatie met project : functioneel beheerder wet Poortwachter

Naam : Dhr. O. Schuiling
Functie : Contentmanager Atrium
Afdeling : HR SSC Systemen en Informatievoorziening
Relatie met project : projectleider Stabiliteit & Kwaliteit

Taak van de contactpersonen:

De contactpersonen dienen als bron van informatie op hun vakgebied.

De gebruikers van de module ziekenadministratie zijn:

Managers en HR adviseurs binnen het bedrijf KPN. De functionaliteit is alleen voor hen beschikbaar.



Datum
7 februari 2005

Versie
concept

Copyright
KPN - HR SSC

2.2 Probleemstelling

De module Ziekenadministratie is, zoals de naam het al zegt, een functionaliteit voor managers en bestaat uit een tweetal functionaliteiten: 'Ziekenadministratie' en 'wet Poortwachter'. Beiden functionaliteiten staan in relatie met elkaar. De manager registreert de ziekmelding van de medewerker in de 'Ziekenadministratie' functionaliteit. Bij langdurige ziekte (na 6 weken) start het 'wet Poortwachter' traject.

In 'wet Poortwachter' staan de regels voor werkgevers en werknemers bij langdurig ziekteverzuim. De regels gaan over het inzichtelijk maken van de inspanningen om de zieke werknemer weer snel op het werk te laten terugkeren. Die inzichtelijkheid wordt bereikt door het aanleggen van een reïntegratiedossier, door het samen opstellen van een plan van aanpak en van een reïntegratieverslag. Dit alles binnen bepaalde tijdslijnen. De functionaliteit 'wet Poortwachter', in Atrium, zorgt voor de bewaking en stimulering van deze procesgang en elektronische rapportage daarover aan de manager, HR adviseur en derden.

De functionaliteit 'Ziekenadministratie' en de functionaliteit 'wet Poortwachter' zijn gerelateerd aan elkaar. Toch zijn ze beide als aparte functionaliteit geïmplementeerd. Het komt voor dat na een hersteld melding van de medewerker in de 'Ziekenadministratie', de 'wet Poortwachter' nog steeds signaleringen aan de manager geeft. Dit komt doordat de manager de medewerker in beide functionaliteiten hersteld moet melden.

Omdat managers het gebruik van beide functionaliteiten als lastig ervaren, zullen beiden op hun gebruikersvriendelijkheid worden onderzocht. Dit onderzoek kan eventueel leiden tot een advies in richting van een integratie van deze functionaliteiten. De bevindingen en het herontwerp zullen ook in het rapport, dat staat genoemd als eindproduct van deze afstudeeropdracht, worden opgenomen. Daarnaast zal er gekeken worden welke organisatorische verandering kan waarborgen dat de huidige en ook toekomstige managers bedreven raken met de Atrium functionaliteiten 'Ziekenadministratie' en 'wet Poortwachter'.

Hoe kunnen we de functionaliteiten 'Ziekenadministratie' en 'wet Poortwachter' zo herontwerpen dat de relatie tussen beiden tot uitdrukking komt en het gebruiksgemak stijgt, waardoor de managers worden gestimuleerd om een zuivere Ziekenadministratie te voeren?

2.3 Doelstelling

Het doel van dit project is om de functionaliteiten 'Ziekenadministratie' en 'wet Poortwachter' functioneel en conform de Atrium ontwerprichtlijnen te herontwerpen. Door het herontwerp zal de relatie tussen beide functionaliteiten beter tot uitdrukking komen. Tevens zal het gebruiksgemak door het herontwerp moeten toenemen zodat de gebruikers makkelijker met beide functionaliteiten kunnen werken wat uiteindelijk zal resulteren in tijdsparing en een zuivere ziekenadministratie.



Datum
7 februari 2005

Versie
concept

Copyright
KPN - HR SSC

2.4 Opdrachtformulering

Het opstellen van een rapport met daarin de schermontwerpen voor het herontwerp van de Atrium module Ziekenadministratie en functionele omschrijving van de wijzigingen.

2.5 Op te leveren producten

- Plan van Aanpak
- Planning
- Projectformulier PAC
- Rapport met daarin de schermontwerpen voor het herontwerp en functionele omschrijving van de wijzigingen.
- Overdrachtsformulier

2.6 Randvoorwaarden

Voor deze afstudeeropdracht zijn er geen randvoorwaarden gedefinieerd.

2.7 Risicofactoren

De tijd die staat voor deze afstudeeropdracht is 20 weken waarna er in week 15 van de afstudeerperiode gestart zal moeten worden met het afstudeerverslag. Hierdoor blijven er 15 weken om de daadwerkelijke opdracht te vervullen. Door middel van dit plan van aanpak en de planning zal de continuïteit en succesvolle afronding van deze afstudeeropdracht kunnen worden gewaarborgd.



Datum
7 februari 2005

Versie
concept

Copyright
KPN - HR SSC

3 Aanpak

Dit onderdeel beschrijft hoe de afstudeeropdracht uitgevoerd gaat worden. Het doel ervan is om overeenstemming te verkrijgen over de te volgen weg naar het gewenste eindresultaat.

3.1 Methoden en technieken

Tijdens het afstuderen zal door de afstudeerder de methode 'Application Lifecycle Management' van Deborah J. Mayhew. Deze methode staat beschreven in het boek 'The usability engineering lifecycle' van Deborah J. Mayhew, ISBN: 1-55860-561-4. Deze methode heeft een uitgebreide en een beknopte versie. De beknopte versie wordt vaak toegepast op het ontwerpen van websites. Omdat deze afstudeeropdracht een herontwerp is van een webbased applicatie is er voor deze beknopte versie gekozen.

Te gebruiken technieken

- Rapportagetechnieken
- Procesbeschrijvingen
- Interviewtechnieken
- Testtechnieken

Comment: Pagina: 1
tegenwoordig: usecase-
diagrammen, taakdiagrammen,
klassediagrammen

3.2 Standaards, richtlijnen en procedures

Bij het project eHRM@KPN worden de projectdocumenten volgens de vastgestelde KPN standaarden gemaakt. Onder projectdocumenten worden verstaan business cases, projectplanning, besluiten- en actiepuntenlijst, verslaglegging en 2-wekelijkse rapportage voor het management. Tijdens deze opdracht zullen de documenten ook volgens deze standaarden gemaakt moeten worden.

In het kader van het eHRM project Stabiliteit & Kwaliteit zijn er ontwerprichtlijnen voor de ontwikkeling van Atrium functionaliteiten ontwikkeld. Deze zullen ook gebruikt worden bij de totstandkoming van het herontwerp van de ziekenadministratie functionaliteit. Daarnaast zal het herontwerp moeten voldoen aan de eisen die worden gesteld vanuit de regelgeving met betrekking tot ziekteverzuim.

3.3 Werkzaamheden (fasering en activiteiten)

Stappenplan gebaseerd op de 'The usability engineering lifecycle' van Deborah J. Mayhew

- Fase 0: Valt niet onder methodiek
- Fase 1: Requirements Analysis
- Fase 2: Design/Testing/Development
 - Level 1: Design
 - Level 2: Testing
 - Level 3: Development
- Fase 3: Installation

3.4 Planning



Datum
7 februari 2005

Versie
concept

Copyright
KPN - HR SSC

Wk	Wk HHS	Fase	Stap	Activiteiten	Producten
6/7	1/2	Fase 0: Valt niet onder methodiek	Opstart project	Maken projectdocumentatie	1. Plan van Aanpak, 2. Planning, 3. Projectformulier PAC
8 9 10 11	3 4 5 6	Fase 1: Requirements Analysis	User Profile	Analyse gebruikersprofiel	Gebruikersprofiel
			Task Analysis	Taakanalyse	Taakanalyse
			Platform Capabilities/ Constraints	Bepalen van de beperkingen en mogelijkheden van de verschillende platformen	Platformanalyse
			General Design Principles	Onderzoeken ontwerprichtlijnen	Ontwerprichtlijnen
			Usability Goals	Het opstellen van Usability Goals	Usability Goals
12 13 14 15 16 17	7 8 9 10 11 12	Fase 2: Level 1 Design/Testing/ Development	Work Reengineering		
			Conceptual Model design		
		Level 2	Screen design standards		
		Level 3	Detailed User Interface Design		
			Test		
			Detailed User Interface Design Evaluation		
			Beslispunt op basis van usability goals.		
			Styleguide	Documentatie	
All Functionality Addressed?	Beslispunt				
18 19 20	13 14 15	Fase 3: Installation	Installatie		
			User feedback		
			All issues Resolved? Zo ja, proces klaar.	Beslispunt	
21 22 23	16 17 18	Afstudeerverslag			AFSTUDEERVERSLAG



Datum
7 februari 2005

Versie
concept

Copyright
KPN - HR SSC

4 Projectinrichting

In dit onderdeel wordt beschreven hoe het project ingericht wordt om de opdracht uit te voeren volgens de voorgestelde aanpak.

4.1 Projectorganisatie

De afstudeerder heeft de rol van projectleider. De contactpersonen genoemd in paragraaf 2.1 dienen als bron van informatie op hun vakgebied. In week 9 zal er een projectteam worden opgesteld. De volgende personen zullen hierin deelnemen:

Naam : Dhr. R.M. Pleizier
Functie : Senior medewerker HR SSC
Afdeling : HR SSC Expertteams
Relatie met project : onderwerpeigenaar Ziekenadministratie & wet Poortwachter

Naam : Dhr. J. van Wijk
Functie : Senior Landelijk Functioneel Beheerder
Afdeling : HR SSC Systemen en Informatievoorziening
Relatie met project : functioneel beheerder Ziekenadministratie

Naam : Dhr. A. Eikenaar
Functie : Senior Landelijk Functioneel Beheerder
Afdeling : HR SSC Systemen en Informatievoorziening
Relatie met project : functioneel beheerder wet Poortwachter

4.2 Informatie

De informatievoorziening rondom mijn afstudeeropdracht zal voornamelijk door de afstudeerder zelf geregeld worden. Bij gebrek aan kennis kunnen de verschillende contactpersonen worden benaderd. In het wekelijkse overleg met de opdrachtgever wordt de voortgang van de afstudeeropdracht besproken. Hierin wordt er ook feedback gegeven op de producten en aanpak.

In week 9 wordt er een projectteam opgericht deze zullen vervolgens tweewekelijks bijeenkomen.

4.3 Faciliteiten

Tijdens het uitvoeren van de afstudeeropdracht zal er gebruikt gemaakt worden van de volgende faciliteiten:

Hardware

- T-werkplek (computer)
- Printer
- Rapportage & documentatie standaarden van KPN

Software

- MS Office
- WRS (Wensen Registratie Systeem)



Datum
7 februari 2005

Versie
concept

Copyright
KPN - HR SSC

5 Kwaliteitsborging

In dit onderdeel wordt beschreven aan welke kwaliteitseisen het resultaat moet voldoen en hoe dit bereikt kan worden. De kwaliteitseisen zijn zo goed mogelijk gekwantificeerd beschreven, zodat ze gebruikt kunnen worden voor evaluatie achteraf.

5.1 Kwaliteit

Aan de volgende kwaliteitseisen moet het resultaat voldoen:

- De opdracht zal in het gestelde tijdpad afgerond moeten worden.
- Met de resultaten in het uiteindelijke rapport, met daarin de schermontwerpen voor het herontwerp en functionele omschrijving van de wijzigingen zal de doelstelling, vermeld in paragraaf 2.3, moeten worden behaald.
- De documentatie zal moeten voldoen aan de KPN standaarden voor documentatie.
- Het schermontwerpen in het uiteindelijk rapport moeten conform de Atrium ontwerprichtlijnen zijn.
- Waarborgen van implementatie herontwerp na afronding van de scope van deze afstudeeropdracht.

De planning eerder beschreven in dit plan van aanpak zal de continuïteit en de succesvolle afronding van deze opdracht moeten waarborgen. Door de wekelijkse feedback momenten met de opdrachtgever zal er, mocht dit nodig zijn, tijdig kunnen worden bijgestuurd om de kwaliteit van de eindproducten te waarborgen.

In de laatste fase zal er getest worden met de gebruikers die aan het onderzoek hebben meegewerkt om te kijken of zij het herontwerp een verbetering vinden van de huidige functionaliteit.

Het oprichten van een projectteam en het overdrachtsformulier zullen ervoor waarborgen dat het herontwerp na het afronden van de afstudeeropdracht geïmplementeerd zal worden.



Datum

8 juni 2005

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

Bijlage C - Detailplanning

DETAILPLANNING AFSTUDEREN

Wk	Wk HHS	Activiteit	Resultaat
6	1	Fase 0 ➤ Opstellen plan van aanpak, ➤ inlezen methodiek	Producten: Plan van aanpak
7	2	➤ Opstellen planning, projectformulier PAC, ➤ Afstemmen projectdocumentatie met opdrachtgever, ➤ inlezen methodiek ➤ Eerste opzet afstudeerverslag ➤ Bestuderen 'User Profile' fase van methodiek Mayhew	Producten: • Planning, • projectformulier PAC
8	3	Fase 1 ➤ Bepalen gebruikersprofiel dmv onderzoek naar gebruik & analyse competenties ➤ Analyse via webtrans ➤ Start taakanalyse ➤ Bestuderen 'Task analysis' fase van methodiek Mayhew	Afgeronde stap: Gebruikersprofiel
9	4	➤ Taakanalyse uitvoeren & uitwerken <ul style="list-style-type: none"> ○ Doornemen aanwezige systeemdocumentatie ○ Kennismaken met projectteamleden van destijds. ➤ Bestuderen taakanalyse fase van methodiek Mayhew ➤ Bepalen interviewvragen ➤ Interviews met gebruikers	Eerste opzet: • Work Environment Analysis • Taakanalyse • Taakdiagrammen • Taakscenario's Interview aantekeningen
10	5	➤ Interviews met gebruikers ➤ Uitwerken interviews met gebruikers ➤ Onderzoek ontwerprijlijnen ➤ Afronden 'Task analysis' ➤ Bestuderen 'Usability Goals' fase van Methodiek Mayhew ➤ Start stap 'Usability Goals'	Producten: • Work Environment Analysis • Taakanalyse • Taakdiagrammen • Taakscenario's Afgeronde stap: • Task Analysis
11	6	➤ Interviews met gebruikers ➤ Uitwerken interviews met gebruikers ➤ Opstellen 'Usability goals' ➤ Inplannen bedrijfsbezoek beide examinatoren ➤ Bestuderen 'Platform Capabilities' fase van Methodiek Mayhew ➤ Opstellen platform analyse ➤ Bestuderen 'General Design Principles' ➤ Bestuderen Work Reengineering' fase van Methodiek Mayhew	Afgeronde stappen: • Usability Goals • Platformanalyse • General Design Principles

Wk	Wk HHS	Activiteit	Resultaat
12	7	Fase 2 (Level 1) <ul style="list-style-type: none"> Start & afronden fase 'Work reengineering' Aanpassen taakdiagrammen en taakscenario's Start & afronden fase 'Conceptual Model Design' Inplannen bedrijfsbezoek beide examinatoren 	Producten: <ul style="list-style-type: none"> Aangepaste taakdiagrammen en taakscenario's Afgeronde stappen: <ul style="list-style-type: none"> Work reengineering Conceptual Model Design
13	8	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsbezoek examinatoren Eerst opzet rapport herontwerp (iteratief) Evt. aanpassen opdrachtomschrijving Start & afronden fase 'Screen Design Standards' Start fase 'Detailed User Interface Design' 	Producten: <ul style="list-style-type: none"> Definitieve opdrachtomschrijving Opzet rapport herontwerp Afgeronde stappen: <ul style="list-style-type: none"> Screen Design Standards
14	9	<ul style="list-style-type: none"> Inleveren definitieve opdrachtomschrijving Opstellen & Inleveren voortgangsverslag Verder met rapport herontwerp (iteratief) Fase 'Detailed User Interface Design' 	Producten: <ul style="list-style-type: none"> Voortgangsverslag
15	10	<ul style="list-style-type: none"> Afronden Fase 'Detailed User Interface Design' Verder met rapport herontwerp (iteratief) 	Afgeronde stappen: <ul style="list-style-type: none"> Detailed User Interface Design
16	11	<ul style="list-style-type: none"> Test Detailed User Interface Design Evaluation Verder met rapport herontwerp (iteratief) 	Afgeronde stappen: <ul style="list-style-type: none"> Detailed User Interface Design Evaluation
17	12	<ul style="list-style-type: none"> Afronden rapport Herontwerp 	Producten: <ul style="list-style-type: none"> Rapport herontwerp
18	13	Fase 3 <ul style="list-style-type: none"> Bouw klikbaar herontwerp Opzet procesverslag 	
19	14	<ul style="list-style-type: none"> Bouw klikbaar herontwerp Gedetailleerd bouwplan User feedback (test) 	Producten: <ul style="list-style-type: none"> Gedetailleerd bouwplan
20	15	<ul style="list-style-type: none"> Eventuele aanpassing aan herontwerp 	
21	16	Procesverslag	
22	17	Procesverslag	
23	18	Procesverslag	Procesverslag



Datum

8 juni 2005

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

Bijlage D – Projectformulier PAC

Projectformulier PAC Corporate Center & Services

Projectgegevens

projectnaam	Herontwerp Ziekenadministratie
projectmanager	P.M.J. van Veen
opdrachtgever afdeling	HR Systemen en Informatievoorziening
opdrachtnemer afdeling	HR Systemen en Informatievoorziening

	Plan	Expected	Real
startdatum	07-02-05		
einddatum	10-06-05		
DJ			
DF			

Doelstelling

Het doel van dit project is om de module Ziekenadministratie te herontwerpen zowel functioneel als aan te passen aan de Atrium ontwerprichtlijnen. Door het herontwerp zullen managers makkelijker met de functionaliteit kunnen werken wat uiteindelijk zal resulteren in tijdsparing en een zuivere ziekenadministratie.

Financieel

(x 1000 euro !)	2004			2005			Totaal		
	Plan	Real to date	JEV	Plan	Real	JEV	Plan	Real	PEV
Budget opex									
hardware									
software									
consultancy (diensten)				20 PM					
managed ICT services				70 FIS					
overig				600 uur					
Budget capex									
hardware									
software									
consultancy (diensten)									
managed ITC services									
overig									
Totaal				690					
Besparingen/Opbrengsten									
Cash out									
Toelichtingen				PM= Consultancy uren van functioneel beheer; Overige uren zijn de uren die gemaakt zullen worden door P.M.J. van Veen om onderzoek te doen naar de huidige Ziekenadministratie functionaliteit het herontwerpen ervan.					

Welke (geacc.?) funding?	n.v.t.
SIB-status	n.v.t.

Resultaat/ impact op

applicatie rationalisatie	Atrium
klanttevredenheid	Ziekenadministratie wordt gebruikersvriendelijker waardoor het gebruikersgemak zal stijgen.
kostenbesparing	n.v.t.
time to market	aug-05
anders	

Risico's

	Plan	Expected	Real
voortgang mijlpalen	Resultaten onderzoek huidige Ziekenadministratie	week 8 tm 11	
	Rapport herontwerp Ziekenadministratie	week12 t/m15	
	Resultaten test nieuwe lay-out Ziekenadministratie	week 16	
afhankelijkheden	(met andere projecten, werkzaamheden bu's etc) Dit project zal onafhankelijk van andere eHRM deelprojecten worden uitgevoerd.		
borging	Waar gaat het project uiteindelijk landen, kunnen pvo en sla's eenvoudig worden opgesteld, is er al geld beschikbaar? Na de start van de bouwfase zal het project overgedragen worden aan dhr. O. Schuiling.		

Besluitvorming

gewenste interventies	Opnemen in de releaseplanning van 2005.
-----------------------	---

review opmerkingen	
--------------------	--



Datum
8 juni 2005

Versie
0.1

Copyright
P.M.J. van Veen

Bijlage E - Rapport Fase 1 'Requirements Analysis



Datum
8 april 2005

Auteur
Petra van Veen

Telefoonnummer
(070) 343 50 28

Versie
1

Copyright
P.M.J. van Veen

Fase 1 – Requirements Analysis

Rapport – Huidige situatie

Vertrouwelijk



Datum
8 april 2005

Versie
1

Copyright
P.M.J. van Veen

Inhoudsopgave

1	User Profile	4
1.1	<i>Karakteristieken</i>	4
1.2	<i>Usability Requirement Summary</i>	6
2	Work environment Analysis	8
2.1	<i>The physical work environment</i>	8
2.2	<i>The sociocultural work environment</i>	9
2.3	<i>The job context</i>	9
3	Taakscenario's	11
3.1	<i>Taakscenario 1 – Medewerker ziek melden</i>	11
3.2	<i>Taakscenario 2 – Ander verpleegadres invoeren</i>	12
3.3	<i>Taakscenario 3 – Medewerker hersteld melden</i>	13
3.4	<i>Taakscenario 4 – Vervolgmelding ziekmelding medewerker</i>	13
3.5	<i>Taakscenario 5 – wet Poortwachter</i>	14
4	Taakdiagrammen	16
4.1	<i>Medewerker ziek melden</i>	16
4.2	<i>Medewerker hersteld melden</i>	18
4.3	<i>Vervolgmelding ziekmelding medewerker</i>	18
4.4	<i>Wet Poortwachter – Manager</i>	20
4.5	<i>wet Poortwachter – HR Adviseur</i>	21
5	Usability Goals	22
5.1	<i>Qualitative Usability Goals</i>	22
5.2	<i>Quantitative Usability Goals</i>	23
6	Swimlanes – Ziekenadministratie	25
6.1	<i>Ziekmelding</i>	25
6.2	<i>Hersteld melden</i>	25
6.3	<i>Levering Ziek-, en Herstelmeldingen</i>	26
6.4	<i>Gegevenslevering Arbo Unie</i>	26
7	Swimlanes – wet Poortwachter	27
7.1	<i>Ziekmelding</i>	27
7.2	<i>Na 6 weken ziekte</i>	27
7.3	<i>Na 8 weken ziekte</i>	28
7.4	<i>Ziekmelding UWV</i>	28
7.5	<i>Voortgangsgesprek/ verslag</i>	29
7.6	<i>Evaluatieverslag</i>	29
7.7	<i>Overhandigen Reïntegratiedossier</i>	30
7.8	<i>Ontvangst verklaring UWV</i>	30



Datum
8 april 2005

Versie
1

Copyright
P.M.J. van Veen

1 User Profile

De module Ziekenadministratie is ontwikkeld voor managers. Er zijn geen andere In het geval van de eHRM module Ziekenadministratie is er maar één user class namelijk de managers.

1.1 Karakteristieken

Karakteristieken	Aantekeningen	Usability eisen
Type of user (Gebruikerstype)	De managers zijn 'directe' gebruikers van de Ziekenadministratie module. Hoewel er gebruikers bekend zijn die hun ziekenadministratie door iemand anders laten uitvoeren. Vanwege de privacygevoelige informatie over de werknemer is dit niet de bedoeling.	Ease of learning
Frequency of use of the system (Gebruiksfrequentie)	Hangt af van het aantal ziektegevallen in de maand die de manager ontvangt. Heeft hij een afdeling met weinig ziekmeldingen dan zal hij de ziekenadministratie weinig gebruiken en andersom. In de periode 31 oktober 2004 t/m 4 december 2004 waren er 5734 mutaties in de Ziekenadministratie en in de periode 2 januari 2005 t/m 12 februari 2005 waren er 7261 mutaties in de ziekenadministratie. In deze cijfers worden ziek-, hersteld-, en vervolgmeldingen geteld. Met deze cijfers kan niet met zekerheid worden vastgesteld worden hoe vaak een manager gemiddeld Ziekenadministratie gebruikt. Een gegeven is dat er 1479 managers zijn. Mocht je een aantal mutaties delen door dit aantal dan kom je op een gebruik per maand op respectievelijk 3,9 en 4,9 keer.	Ease of learning Ease of use
Mandatory/discretionary use (Gebruik verplicht/ willekeurig)	Gebruikers zijn verplicht (mandatory) om hun ziekenadministratie via de ziekenadministratie module in Atrium te voeren. Een andere manier is niet.	Ease of learning, Ease of use
Experience level of user (Mate van ervaring van de gebruiker)	Doordat het gebruik sterk afhangt van hoeveel ziektegevallen er op de afdeling er zijn zullen de meeste managers met tussenpozen werken met de module. (intermittent)	Ease of learning,
Existing computer experience and skills (Computerervaring)	<ul style="list-style-type: none">- Windows NT- MS Office- AGORA, intranet van KPN- Andere eHRM functionaliteiten binnen Atrium	Ease of learning,
Education/intellectual Abilities	Binnen KPN zijn er managers op verschillende niveaus variërend van MBO, Hbo-niveau tot WO-niveau. Bij de managers op Hbo-niveau staan de volgende	Ease of learning Simplicity

<p>(Opleidings/Verstandelijke bekwaamheden)</p>	<p>competenties centraal:</p> <p>Resultaatgerichtheid (niveau 2) Is gericht op het behalen van een resultaat op relatief korte termijn (weken / maanden) en is daarbij afhankelijk van anderen.</p> <p>Analytisch vermogen (niveau 2) Vindt binnen het eigen deskundigheidsgebied de dieperliggende oorzaak van meer complexe probleemsituaties.</p> <p>Communiceren (niveau 1) Brengt een boodschap duidelijk over.</p> <p>Interpersoonlijke sensitiviteit (niveau 1) Toont interesse in een ander en laat dit blijken.</p> <p>Financieel bewustzijn (niveau 2) Zoekt naar optimalisering van kosten en baten voor eigen afdeling / project.</p> <p>Bij de managers op HBO- en WO-niveau staan de volgende competenties centraal:</p> <p>Planmatig werken (niveau 2) Structureert werk (processen) van anderen en zoekt tijdig een oplossing voor verstoringen in de voortgang.</p> <p>Analytisch vermogen (niveau 3) Traceert verbanden en analogieën in complexe probleemgebieden, ook wanneer die het eigen deskundigheidsgebied te buiten gaan.</p> <p>Resultaatgerichtheid (niveau 2) Is gericht op het behalen van een resultaat op relatief korte termijn (weken / maanden) en is daarbij afhankelijk van anderen.</p> <p>Klantgerichtheid (niveau 2) Stelt de klant centraal en gaat daar pro-actief mee om.</p> <p>Interpersoonlijke sensitiviteit (niveau 1) Toont interesse in een ander en laat dit blijken.</p> <p>Coachen (niveau 2) Helpt anderen de eigen capaciteiten te vergroten met het oog op het toekomstig functioneren in een zwaardere functie.</p> <p>Communiceren (niveau 1) Brengt een boodschap duidelijk over.</p> <p>Verantwoordelijkheid (niveau 2) Neemt de verantwoordelijkheid voor toezeggingen m.b.t.</p>	
---	--	--



Datum
8 april 2005

Versie
1

Copyright
P.M.J. van Veen

	te leveren prestaties door de eigen groep / afdeling. Het onderscheidt met WO is voornamelijk dat er meer deskundigheid op het vakgebied is vereist.	
Motivation for using the system and specific goals (Motivatie gebruik systeem en specifieke doelen)	Vroeger lag de taak van het voeren van de ziekenadministratie bij een aantal experts. Nu ligt deze taak bij de manager zelf. Hierdoor hebben een taak extra gekregen. De ziekenadministratie module moet ze hierin ondersteunen.	Ease of learning, Ease of use
Tasks performed Uit te voeren taken	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medewerker ziek melden 2. Medewerker beter melden 3. Vervolgmeldingen 4. Bij langdurige ziekte wet Poortwachter 5. Ziekteverzuimrapportages 	Ease of use
Number of users (Aantal gebruikers)	1479 managers	
Benodigde taakkennis	Voorheen werd de ziekenadministratie door experts op dat gebied gedaan. Sinds de komst van eHRM (Atrium) is deze taak verschoven naar de manager. Voor het uitvoeren van de taak is er enige affiniteit met de eHRM en ziekenadministratie benodigd.	Ease of learning, Ease of use

1.2 Usability Requirement Summary

De volgende tabel geeft een samenvatting weer van de mate van belang voor de gebruikersgroep:

Leeg = niet belangrijk, X= Belangrijk, XX = Zeer belangrijk

	Ease of learning	Ease of use	Simplicity	Visuals/Icons	Minimize typing	Color Vision Deficit	Other vision deficit
Managers	XX	XX	X				

Ease of learning: How easily and quickly can users learn to use new computer systems, with or without training?

Ease of use/power: How quickly, easily, and efficiently can users accomplish tasks once they have been learned, and what range of tasks can be easily accomplished?

Simplicity: Is there a need for a low level of complexity in order to accomplish tasks?



Datum

8 april 2005

Versie

1

Copyright

P.M.J. van Veen

Visuals/Icons: Should information be presented as icons and in other visual, graphical formats, as opposed to text and numbers?

Minimize typing: How significant are typing skills and familiarity with keyboards?

Colour vision deficit: How common is colour blindness?

Alleen gebruiken als uit de gebruikersanalyse is gebleken dat er een groot deel van de gebruikersgroep kleurenblind is.

Other vision deficit: How common are other vision problems?

Alleen gebruiken als uit de gebruikersanalyse is gebleken dat er een groot deel van de gebruikersgroep slecht kan zien is.



Datum
8 april 2005

Versie
1

Copyright
P.M.J. van Veen

2 Work environment Analysis

Deze analyse zal worden herleidt uit het resultaat van de 'User Profile' fase en de interviews met een aantal gebruikers. In de kaders wordt aangegeven waarmee in het herontwerp rekening moet worden gehouden.

2.1 The physical work environment

Het aantal managers binnen KPN is 1479 en deze bevinden zich op verschillende niveaus binnen de organisatie. Zo heb je manager op het uitvoerende, tactische en strategische niveaus. Hierdoor verschilt de omgeving van de managers ook. De managers op het tactische en strategische niveaus beschikken in de meeste gevallen over een eigen kantoor. Binnen KPN is het standaard dat de muren rondom het kantoor bestaan uit ramen met een deur. Hierdoor kunnen medewerkers de managers wel zien zitten. Managers hebben zelf de mogelijkheid om een het licht in hun kantoor te bepalen. Daarnaast is er ook airco waardoor de manager de temperatuur ook zelf kan bepalen. De muren houden goed het geluid buiten.

Door het afgeschermd kantoor kunnen managers, in principe, in alle rust hun taken uitvoeren. Alleen zijn de meeste managers op deze niveaus vaak druk met vergaderingen en andere werkzaamheden die bij hun reguliere werkzaamheden horen waardoor hun personeelsadministratie vaak even tussendoor gedaan worden. Vaak worden ze in die vrije uurtjes ook met regelmaat aangesproken door werknemers waardoor ze tijdens de uitvoering vaak gestoord worden.

Managers op het uitvoerende niveaus hebben vaak monteurs onder zich. Deze monteurs zijn in principe de hele dag onderweg en zijn zelden op kantoor. Ditzelfde geldt ook voor hun managers. Deze zijn ook vaak onderweg en druk bezig met het coördineren van de werkzaamheden voor zijn monteurs. Zij beschikken vaak over een laptop. Omdat Atrium alleen via het netwerk van KPN te bereiken is kunnen zij niet elk moment van de dag hun personeelsadministratie bijhouden. Dit gebeurt dan op de momenten dat zij op kantoor zijn. Maar als ze op kantoor zijn hebben ze ook andere taken dan alleen het bijhouden van hun personeelsadministratie. Het bijhouden van de personeelsadministratie heeft vaak de minste prioriteit.

Sommige van deze managers beschikken over een eigen kantoorruimte. En sommige hebben een werkplek in een kantoorruimte. Waarbij je dan in een laag (borsthoogte) afgeschermd ruimte zit met 4 tot 8 collega's. Wat inhoudt dat hun werkomgeving dan rumoerig is en sneller zijn afgeleid hun eigen werknemers of collega's. Deze managers vaak dan ook weinig tijd om hun personeelsadministratie uit te voeren.

In het herontwerp van de interface zal er rekening moeten worden gehouden met de omgeving van de gebruiker. De gebruiker zal de taak vaak snel en gemakkelijk willen uitvoeren. Gebruikers moeten geleid worden bij de uitvoering van hun taak. Dit kan door middel van kleine instructietekstjes voorafgaand de uitvoering van de taak en een overzichtelijke weergave van de gegevens. Het gebruik van wat lichtere kleuren kan bijdrage dat de gebruiker zich rustiger voelt bij het uitvoeren van de taak. Ook het gebruik van de helpfunctie zal laagdrempelig moeten zijn.

- Ease of learning
- Simplicity
- Minimal typing

2.2 The sociocultural work environment

De komst van het eHRM@KPN project zorgde voor een cultuur omslag in het bedrijf. Administratieve taken die eerder door experts en administratieve medewerkers werden uitgevoerd behoorden opeens tot de verantwoording van de medewerkers en managers zelf, het 'Self Service concept'. Eerst werd de taak van het voeren van de Ziekenadministratie en wet Poortwachter uitgevoerd door experts op dit gebied. Maar door het eHRM@KPN project is deze taak verschoven naar de managers en zijn zij verplicht om de deze taak uit te voeren in Atrium via de Ziekenadministratie functionaliteit.

Na de ontwikkeling van Ziekenadministratie is deze, vanwege tijdsdruk, "over de schutting" gegooid. Hierdoor is er ook weerstand tegen het eHRM@KPN project ontstaan. Het merendeel van de gebruikers zijn nooit getraind hoe ze deze functionaliteit moesten gebruiken en waren afhankelijk van de helpfunctie en zelfstudie. De managers moesten zichzelf deze functionaliteit eigen maken. Waardoor de manager eigen work-arounds hebben bedacht of de functionaliteit niet goed gebruiken. Uit een interview is gebleken dat managers ook met elkaar contact opnemen voor hulp.

2.3 The job context

Het gebruik van Ziekenadministratie hangt af van het aantal ziektegevallen op de afdeling van de manager. Hierdoor kan het voorkomen dat de manager de ziekenadministratie zeer zelden gebruikt of periodes heel vaak. Het voeren van de ziekenadministratie is een taak die door de komst van het eHRM@KPN project bij het takenpakket van de manager is gekomen.

Op basis van de gegevens in de Ziekenadministratie maken de managers ook ziekteverzuimrapportages waarmee zij weer rapporteren aan de managementlaag boven hen.

Hierdoor is het van belang dat er bij het voeren van de ziekenadministratie geen foutieve gegevens worden ingevoerd anders worden deze foutieve gegevens ook weer meegenomen in de ziekteverzuimrapportages. Ook op basis van de Ziekenadministratie worden er door de organisaties subsidies geïncasseerd. Daarnaast is het ook voor de betreffende zieke werknemer fijn als het proces rondom zijn ziekte soepel verloopt. Zeker als de wet Poortwachter in werking treedt.



Datum
8 april 2005

Versie
1

Copyright
P.M.J. van Veen

Door het herontwerp zullen de huidige gebruikers opnieuw moeten leren werken met Ziekenadministratie en wet Poortwachter. Hierdoor is het belangrijk dat de manager gemakkelijk kan leren werken met de Ziekenadministratie en dat de interface hem hierin begeleidt.

Vanwege de ziekteverzuimrapportages en subsidies die worden geïncasseerd is het van belang dat waar er gegevens dienen te worden ingevoerd, het eenduidig en zichtbaar voor de manager is welk gegeven hij moet invoeren. Dit ter voorkoming van onjuist gebruik en een zuivere ziekenadministratie.

De gebruiker moet in één oogopslag uit de interface herleiden welke taken hij kan uitvoeren.

Het is belangrijk, om weerstand te voorkomen, dat de gebruikers van tevoren worden ingelicht over het herontwerp en dat de helpfunctie tijdig is aangepast.

- Ease of Learning
- Simplicity



3 Taakscenario's

Deze taakscenario's zijn op basis van de huidige functionaliteit in Atrium.

3.1 Taakscenario 1 – Medewerker ziek melden

De bedoeling van deze taak is dat de manager zijn medewerker ziek meldt ten behoeve van de ziekenadministratie. Als deze taak goed wordt uitgevoerd kunnen er subsidie voor ziekteverzuim worden geïnd. Door goede en juiste registratie van ziekmeldingen kan dit worden voorkomen.

Key actors: Manager, medewerker

Taakscenario:

1. Medewerker meldt zich ziek bij manager
2. Manager logt in op Atrium
3. Manager kiest voor optie Ziekenadministratie
4. Manager selecteert de betreffende medewerker

De aanvangdatum staat default ingevuld op de huidige dag. Mocht de datum van aanvang ziekteverzuim in het verleden liggen dan kan deze ook worden ingevuld. Als de aanvangdatum en hersteldatum nog ingevuld staat dan moet de manager op 'toevoegen' drukken om een nieuwe ziekmelding toe te voegen.

5. Manager vult de aanvangdatum verzuim in. Via de kalenderknop achter het invulveld kan de datum ook opgezocht worden. [Vaststelling nulpunt voor wet Poortwachter]

Het 'soort afwezigheid' kan de manager via het zoekveld omdat je de code niet weet druk je direct op 'opzoeken'. Door op 'opzoeken' te klikken krijg je de lijst codes die het systeem kent.

6. De manager klikt op het vergrootglas achter het veld 'soort afwezigheid'
7. Manager klikt op 'opzoeken'.
8. De manager klikt op benodigde code van 'soort afwezigheid' en keert automatisch terug naar het invulscherf.

De 'afwezigheidscode' kan de manager via het zoekveld opzoeken omdat je de code niet weet druk je direct op 'opzoeken'. Door op 'opzoeken' te klikken krijg je de lijst codes die het systeem kent.

9. De manager klikt op het vergrootglas achter het veld 'afwezigheidscode'.
10. Manager klikt op 'opzoeken'.
11. Manager klikt op betreffende afwezigheidscode en keert automatisch terug naar invulscherf.
12. Manager vult 'reden' in
13. Manager vult eventueel een ander verpleegadres in (zie Taakscenario 2)
14. Manager slaat de ziekmelding op via de knop 'Opslaan'



Datum
8 april 2005

Versie
1

Copyright
P.M.J. van Veen

Als de manager erachter komt, alvorens hij op 'Opslaan heeft gedrukt, dat hij de verkeerde medewerker heeft geselecteerd kan hij via de hyperlink 'Terug naar werknemer selecteren' terug naar het selectiescherm.

3.2 Taakscenario 2 – Ander verpleegadres invoeren

Als een medewerker wordt verzorgd op een ander adres dan zijn eigen woonadres dan moet er voor de bedrijfsarts en eventuele huisbezoeken van de manager bij langdurig ziekte een verpleegadres worden ingevuld.

Key actors: Manager

Taakscenario:

1. Manager selecteert optie 'Verpleegadres'

Standaard staat er een vinkje voor 'Zelfde adres werknemer' aangevinkt.

2. Manager vinkt deze uit om het verpleegadres te kunnen invullen.

Standaard staat er geen vinkje voor 'Zelfde telefoon als werknemer'.

3. Manager vinkt deze aan als het telefoonnummer ook gewijzigd moet worden.

Om het adres in te kunnen vullen dient eerst de landcode (afkorting) ingevuld te worden.

4. De manager klikt op het vergrootglas achter het veld 'Land'.

In het zoekveld kan je geen landnaam invullen alleen afkortingen. Door op 'opzoeken' te klikken krijg je de hele lijst met landnamen en afkortingen die het systeem kent. Via 'geavanceerd zoeken' kan je wel een landnaam invullen. De manager kan ook nog 'annuleren'.

5. Manager klikt op 'Geavanceerd zoeken'.

In dit scherm heeft de manager ook nog de mogelijkheid om te 'wissen', 'annuleren' of weer terug te gaan naar de 'basiszoekopdracht'.

6. Manager vult landnaam in.
7. Manager klikt op 'Opzoeken'
8. Manager selecteert het land en keert automatisch terug naar het invulscherm. Het land is nu ingevuld.
9. Manager vult de adresgegevens. Manager kan eventueel ook de postcode opzoeken. Hiervoor klikt hij op de hyperlink 'Postcode zoeken'.
10. Manager klikt op 'opslaan'.



3.3 Taakscenario 3 – Medewerker hersteld melden

De bedoeling van deze taak is dat de manager zijn medewerker hersteld meldt ten behoeve van de ziekenadministratie. Bij langdurige ziekte, 6 weken, dient de wet Poortwachter opgestart te worden.

Taakscenario:

Key actors: Manager, medewerker

1. Medewerker meldt zich hersteld bij manager
2. Manager logt in op Atrium
3. Manager kiest voor optie Ziekenadministratie
4. Manager selecteert de betreffende medewerker
5. Manager vult 'datum volledig hersteld' in
6. Manager slaat de hersteld melding op via de knop 'Opslaan'

Als de manager erachter komt, alvorens hij op 'Opslaan heeft gedrukt, dat hij de verkeerde medewerker heeft geselecteerd kan hij via de hyperlink 'Terug naar werknemer selecteren' terug naar het selectiescherm.

3.4 Taakscenario 4 – Vervolgmelding ziekmelding medewerker

Dit is een optie voor de manager om een medewerker gedeeltelijk (procentueel) hersteld te melden. Hierin geeft de manager aan dat een medewerker bijvoorbeeld voor 50% hersteld is. Dit noemt men een vervolgmelding. Vervolgens kan een manager de medewerker voor 75% hersteld melden of 25%.

Key actor: manager

Taakscenario:

1. Manager logt in op Atrium
2. Manager kiest voor optie Ziekenadministratie
3. Manager selecteert de betreffende medewerker
4. Manager vult gegevens in
 - a. Manager vult 'datum' in (verplicht)
 - b. Manager vult 'percentage ziek' in (verplicht)
 - c. Manager vult 'therapie-uren' in
 - d. Manager vult 'Beperkte taak' in
 - e. Manager vult 'werkdagen' in (verplicht)
 - f. Manager vult 'Mijn aantekeningen' in
5. Manager vult eventueel het 'Verpleegadres' in (taakscenario 2)
6. Manager drukt op 'Opslaan'

3.5 Taakscenario 5 – wet Poortwachter



Datum
8 april 2005

Versie
1

Copyright
P.M.J. van Veen

Bij langdurige ziekte wordt na 6 weken de functionaliteit wet Poortwachter opgestart. Het doel van deze functionaliteit is het begeleiden van de manager bij de uitvoering van wet Poortwachter. De functionaliteit 'wet Poortwachter' binnen Atrium zorgt voor de bewaking en stimulering van deze procesgang en elektronische rapportage daarover aan de manager, HR-adviseur en derden.

Key actors: manager, medewerker, HR Adviseur, HR SSC Agent, ArboUnie, UVW

Taakscenario:

Na 6 weken, geteld vanaf de eerste ziekmelding van de medewerker(nulpunt, zie scenario 1), ziekte van de medewerker treedt de wet Poortwachter in werking.

1. ArboUnie stelt probleemanalyse en advies reïntegratie op.
2. ArboUnie stuurt rechten & plichten naar medewerker
3. ArboUnie stuurt probleemanalyse aan manager en de manager naar HR adviseur
4. Manager registreert ontvangst probleemanalyse in wet Poortwachter in Atrium
5. Atrium genereert mail naar HR adviseur dat status is 'Ontvangen'.
6. HR SSC Agent scannend de probleemanalyse in Atrium bij tabblad Medisch dossier in de rubriek Poortwachter.
7. In de 7^{de} week checkt Atrium de status van punt 6 gelijk is aan 'Voltooid'. Bij ongelijk genereert Atrium een mail naar manager en cc naar HR adviseur dat de status ongelijk is aan voltooid.

Na 8 weken

8. Na 8 weken levert manager bijdrage aan advies en stelt plan van Aanpak (PvA) op.
9. Manager bespreekt PvA met medewerker en beiden ondertekenen.
10. Manager stuurt getekend PvA naar ArboUnie en kopie naar HR adviseur.
11. Manager registreert in Atrium – wet Poortwachter status PvA op 'Voltooid'.
12. Atrium genereert mail naar HR adviseur dat status is voltooid.
13. HR SSC Agent scannend het PvA in Atrium bij tabblad Medisch dossier de rubriek Poortwachter.

Na 13 weken

14. Genereert Atrium een ziekmelding naar UWV en CC naar HR adviseur en verandert de status in Atrium – wet Poortwachter in 'melding'.
15. HR SSC Agent voegt melding UWV in Atrium bij tabblad Medisch dossier de rubriek Poortwachter.
16. Atrium genereert mail naar manager en cc naar HR adviseur dat status controlepunt evaluatiemoment.
17. Manager registreert per vooraf vastgesteld evaluatiemoment de status in "voltooid" (7keer)
18. HR SSC Agent scannend het verslag evaluatie in Atrium bij tabblad Medisch dossier de rubriek Poortwachter. (7keer).
19. HR SSC Agent scannend het (eventueel) opgestelde formulier bijstellingen plus extra evaluatieformulieren in Atrium bij tabblad Medisch dossier de rubriek Poortwachter.
20. Atrium genereert mail naar HR adviseur dat status is voltooid.
21. HR SSC Agent scannend ieder getekend evaluatieverslag in Atrium bij tabblad Medisch dossier de rubriek Poortwachter.



Datum
8 april 2005

Versie
1

Copyright
P.M.J. van Veen

22. Atrium genereert mail naar manager en cc naar HR adviseur als de status van punt 14 ongelijk is aan ontvangen.

Na 36 weken

23. ArboUnie stelt oordeel reïntegratiedossier op en zendt deze naar HR adviseur en manager.
24. Manager registreert status 'Ontvangen' reïntegratiedossier in Atrium – wet Poortwachter
25. HR adviseur krijgt melding vanuit Atrium dat status is 'Ontvangen'.
26. HR SSC Agent scannend oordeel reïntegratieverslag in Atrium bij tabblad Medisch dossier de rubriek Poortwachter.

Na 88 weken

27. Atrium genereert mail naar manager en cc naar HR adviseur dat status controlepunt ongelijk is aan voltooid.
28. WAO-groep zendt compleet dossier uit tabblad poortwachter naar HR adviseur.
29. Manager overhandigt compleet dossier aan medewerker
30. Manager vult formulierenset reïntegratieverslag in.
31. Manager registreert in Atrium wet Poortwachter de status 'Voltooid'.
32. Atrium genereert mail naar HR adviseur dat status is voltooid.
33. HR SSC Agents scannend kopie van eindverslag en reïntegratieverslag in Atrium bij tabblad Medisch dossier de rubriek Poortwachter.

Na 91 weken

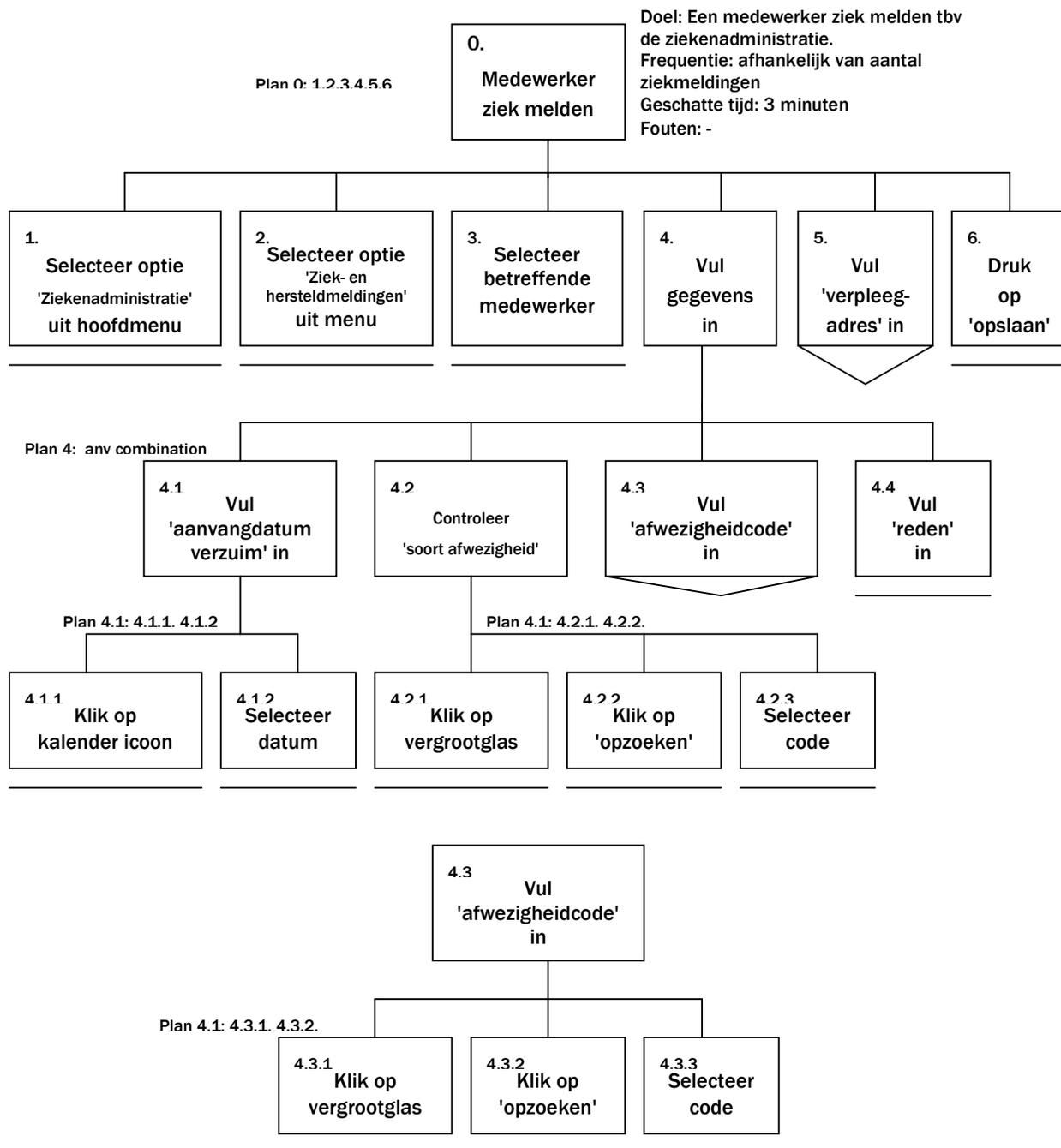
34. Medewerker verstuurt reïntegratiedossier naar UWV.
35. Atrium genereert mail naar manager en cc naar HR adviseur dat status ongelijk is aan 'Ontvangen'.
36. Manager registreert ontvangst verklaring overdracht dossier aan UWV en WAO groep
37. Atrium genereert mail naar UWV.
38. Atrium genereert mail naar HR adviseur dat status is voltooid.
39. HR SSC Agent scannend de overige formulieren (Uitstel WAO en Aanvraag subsidie) in Atrium bij tabblad Medisch dossier de rubriek Poortwachter.



4 Taakdiagrammen

De taakdiagrammen zijn gebaseerd op de huidige functionaliteit in Atrium.

4.1 Medewerker ziek melden

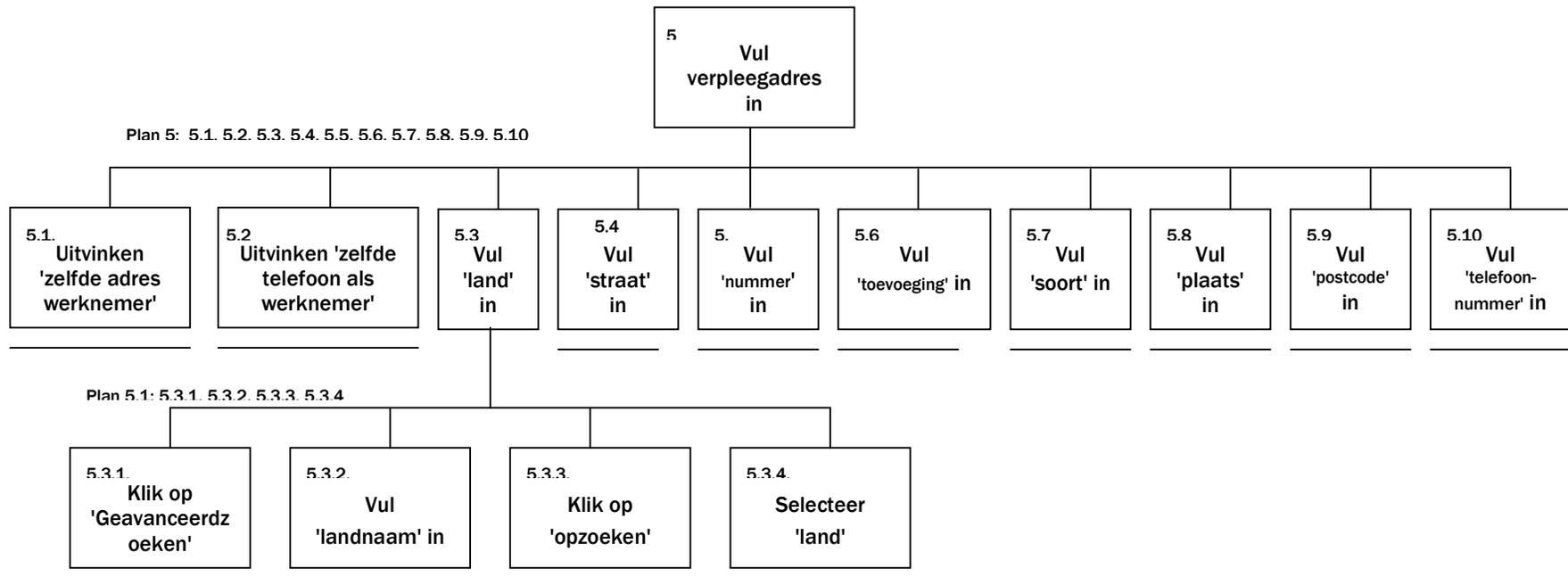




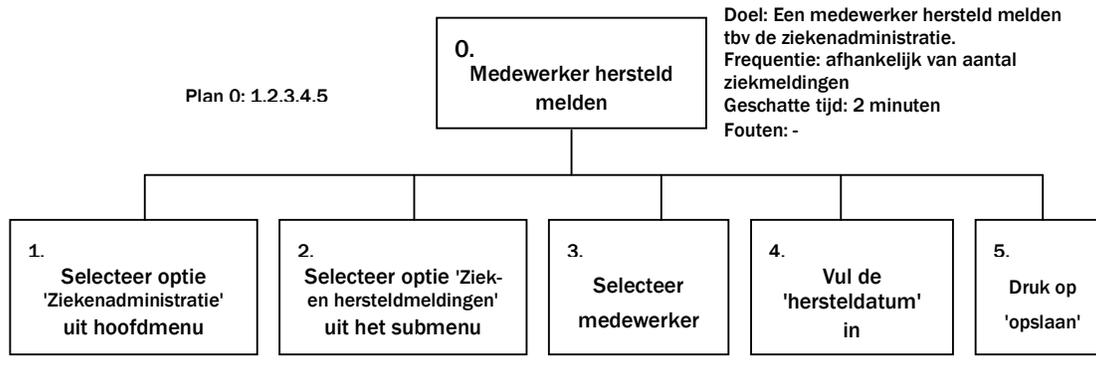
Datum
8 april 2005

Versie
1

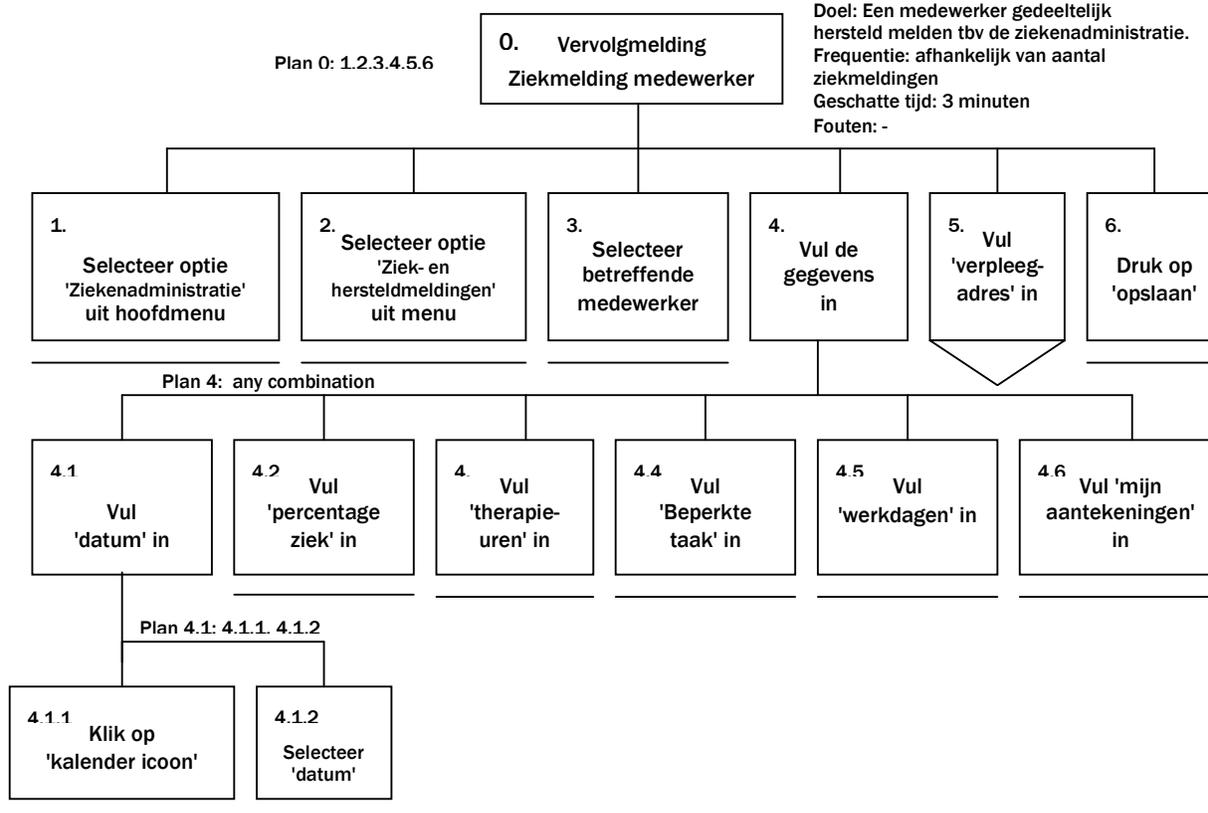
Copyright
P.M.J. van Veen



4.2 Medewerker hersteld melden



4.3 Vervolgmelding ziekmelding medewerker

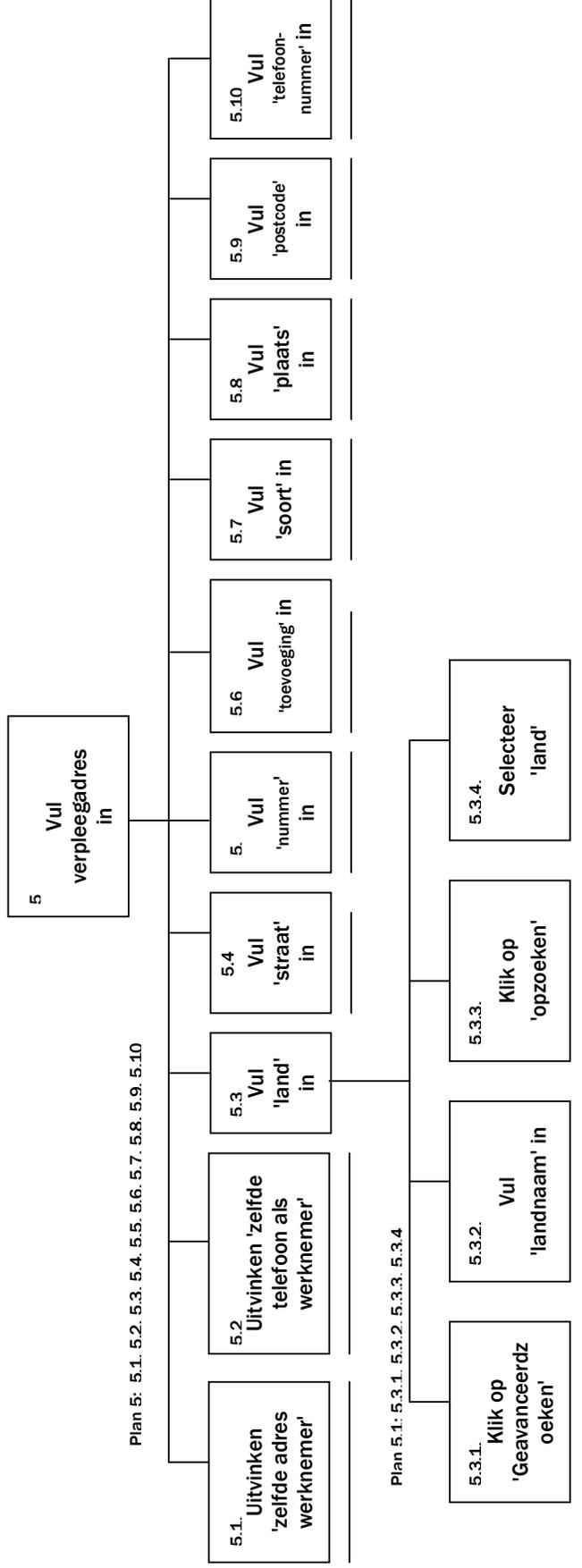




Datum
8 april 2005

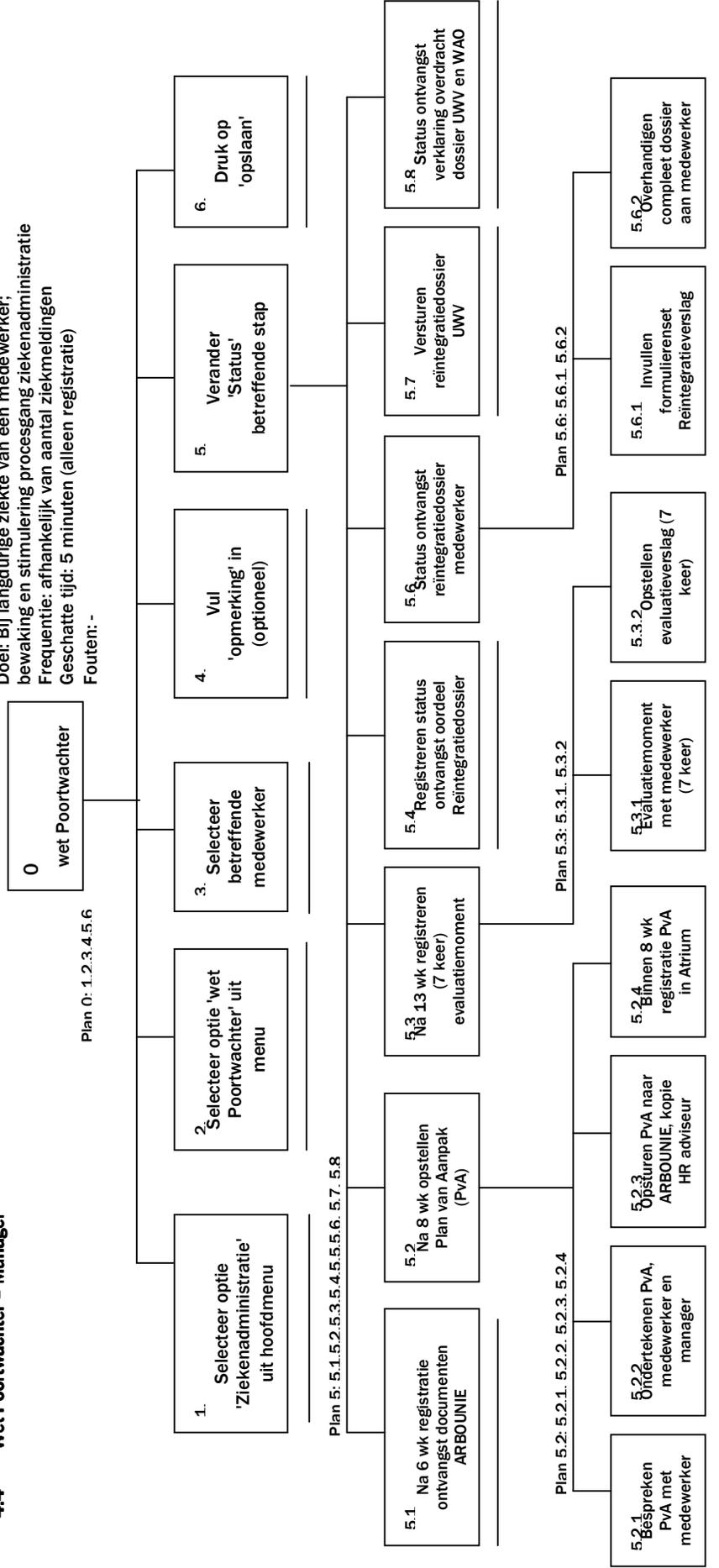
Versie
1

Copyright
P.M.J. van Veen



4.4 Wet Poortwachter - Manager

Doel: Bij langdurige ziekte van een medewerker; bewaking en stimulering procesgang ziekenadministratie
Frequentie: afhankelijk van aantal ziekmeldingen
Geschatte tijd: 5 minuten (alleen registratie)
Fouten: -





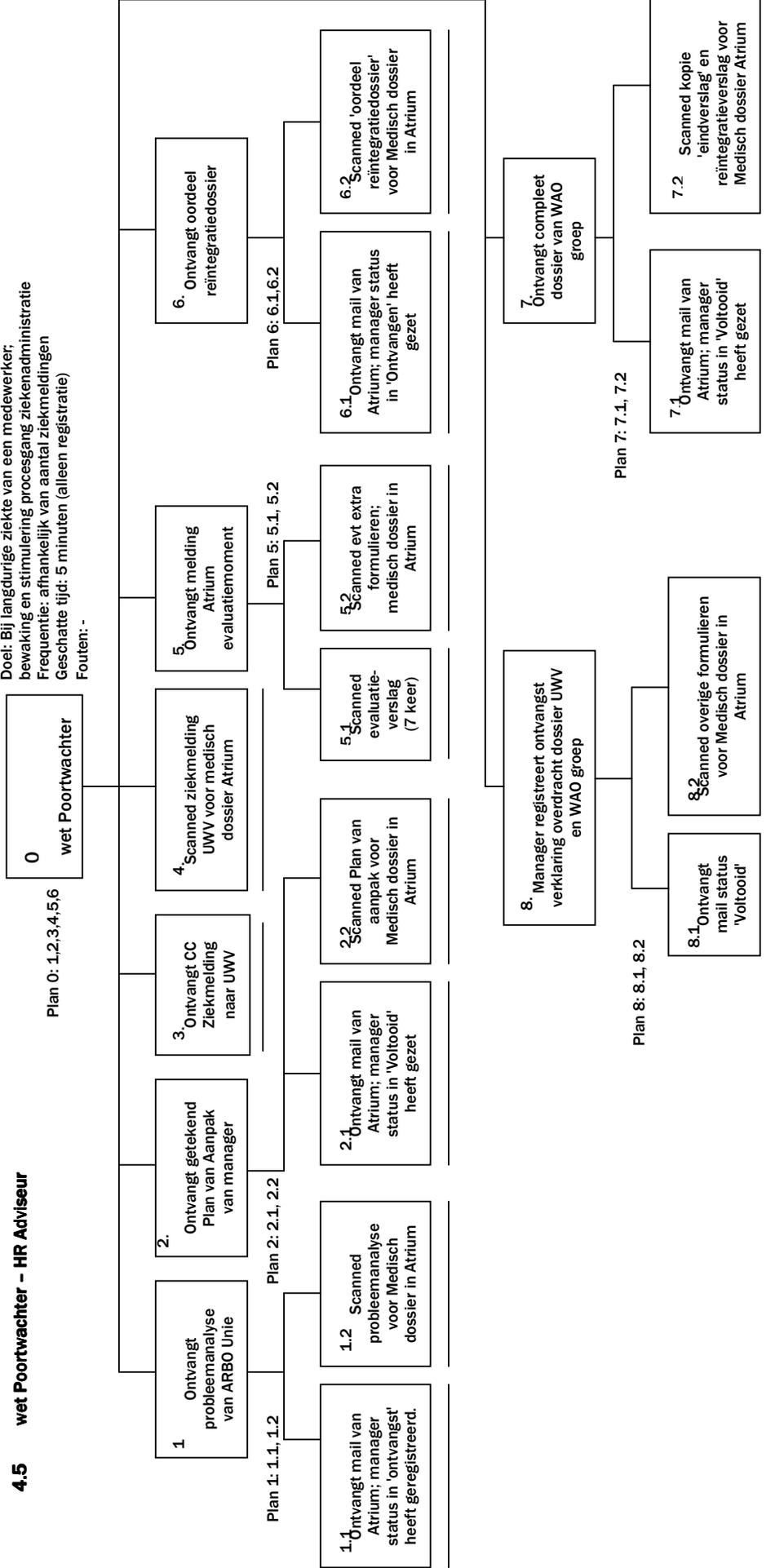
Datum
8 april 2005

Versie
1

Copyright
P.M.J. van Veen

4.5 wet Poortwachter – HR Adviseur

Doel: Bij langdurige ziekte van een medewerker; bewaking en stimulering procesgang ziekenadministratie
 Frequentie: afhankelijk van aantal ziekmeldingen
 Geschatte tijd: 5 minuten (alleen registratie)
 Fouten: -





Datum
8 april 2005

Versie
1

Copyright
P.M.J. van Veen

5 Usability Goals

5.1 Qualitative Usability Goals

De interface moet herkenbare elementen bevatten en simpel van opbouw.

Om het voor de gebruikers gemakkelijk te maken zal er in de interface gebruik moeten worden gemaakt van standaard Atrium elementen. Deze zijn terug te vinden in de ontwerprichtlijnen voor Atrium functionaliteiten.

De gebruiker moet door de interface geleid en ondersteund worden bij het uitvoeren van zijn taak.

Door het herontwerp zullen de huidige gebruikers opnieuw moeten leren werken met Ziekenadministratie en wet Poortwachter. Hierdoor is het belangrijk dat de manager gemakkelijk kan leren werken met de Ziekenadministratie en dat de interface hem hierin begeleidt.

In het herontwerp van de interface zal er rekening moeten worden gehouden met de omgeving van de gebruiker. De gebruiker zal de taak vaak snel en gemakkelijk willen uitvoeren. Gebruikers moeten geleid worden bij de uitvoering van hun taak. Dit kan door middel van kleine instructietekstjes voorafgaand de uitvoering van de taak en een overzichtelijke weergave van de gegevens. Het gebruik van wat lichtere kleuren kan bijdrage dat de gebruiker zich rustiger voelt bij het uitvoeren van de taak. Ook het gebruik van de helpfunctie zal laagdrempelig moeten zijn.

De gebruiker moet uit de interface herleiden hoe hij zijn taak moet uitvoeren.

Vanwege de ziekteverzuimrapportages en subsidies die worden geïncasseerd is het van belang dat waar er gegevens dienen te worden ingevoerd, het eenduidig en zichtbaar voor de manager is welk gegeven hij moet invoeren. Dit ter voorkoming van onjuist gebruik en een zuivere ziekenadministratie.

Het taalgebruik moet voor de gebruiker duidelijk zijn.

In de interface moet er zo min mogelijk gebruik worden gemaakt van vakjargon, codes en afkortingen. Deze kunnen verwarring opleveren voor de gebruiker waardoor de uitvoering van de taak extra tijd kan kosten. Quantitative Usability Goals



Datum
8 april 2005

Versie
1

Copyright
P.M.J. van Veen

5.2 Quantitative Usability Goals

Omdat de Ziekenadministratie als extra (administratieve) taak dient op hun huidige takenpakket willen managers er zo min mogelijk tijd aan besteden. Het kan zelfs zo zijn dat managers deze taak uitbesteden aan hun secretaresse. Vanwege de privacygevoelige gegevens is dit niet de bedoeling. De onderstaande doelen kunnen eraan bijdragen dat de manager het aantrekkelijker vindt om de taak zelf uit te voeren.

Ervaren en onervaren gebruikers kunnen hun taken sneller kunnen uitvoeren.

De gemiddelde tijd voor de uitvoering van een taak moet lager liggen dan voorheen. Gebruikers zijn gewend met de oude interface te werken. Destijds hebben zij ook moeten wennen aan de interface. Daarom kan er niet verwacht worden dat de gebruikers meteen sneller hun taken met de nieuwe interface kunnen uitvoeren. Maar na 3 keer de taak uit te hebben gevoerd moet de taak wel sneller uitgevoerd kunnen worden met de nieuwe interface.

Ervaren en onervaren gebruikers kunnen hun taken efficiënter kunnen uitvoeren.

Het benodigde aantal stappen om de taak uit te voeren moet zo minimaal mogelijk zijn.



Datum

8 april 2005

Versie

1

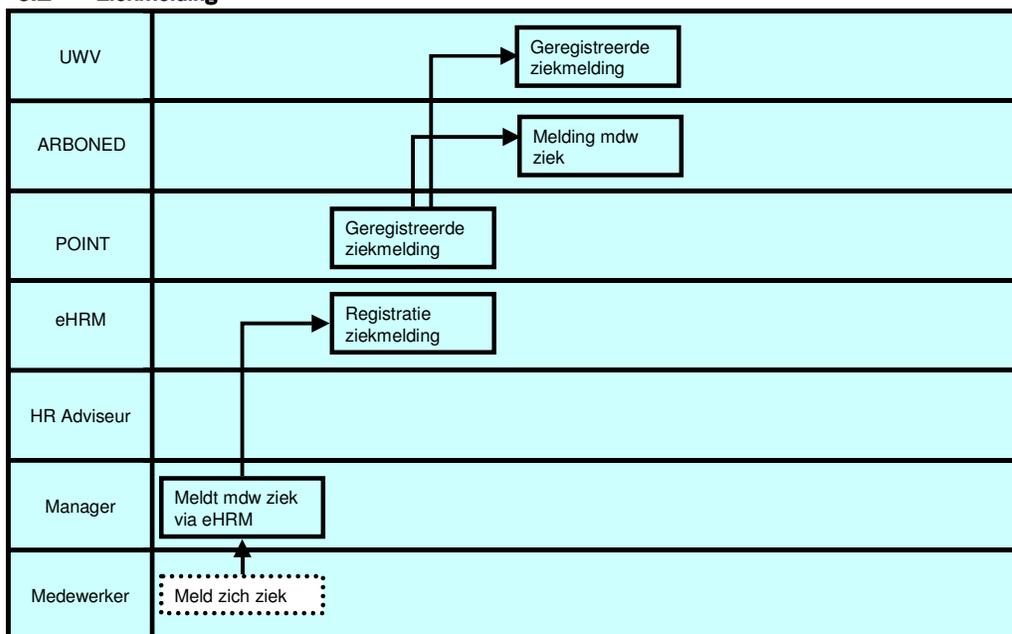
Copyright

P.M.J. van Veen

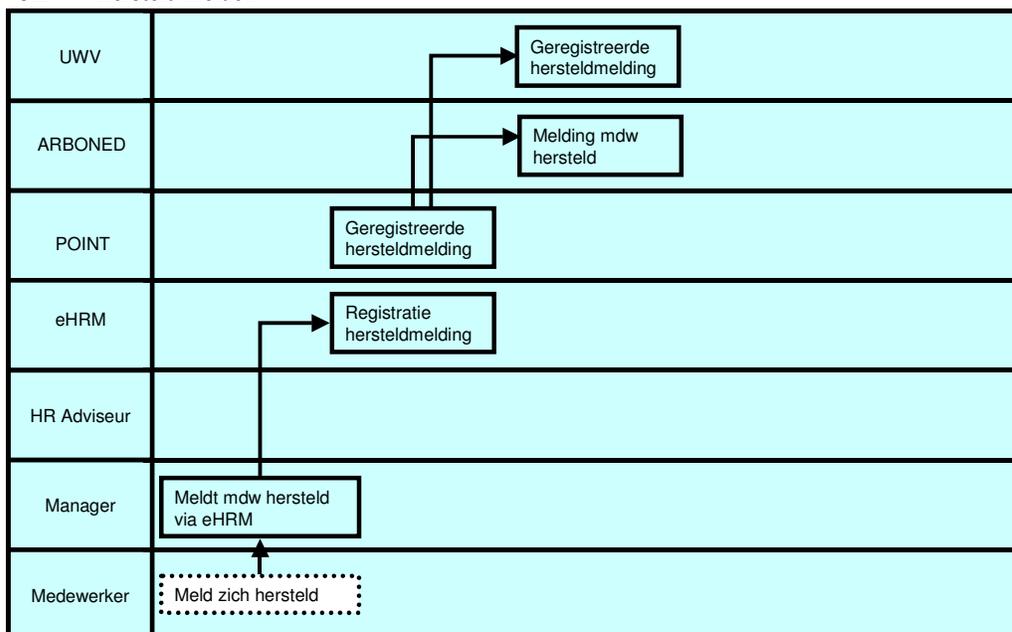
6 Swimlanes - Ziekenadministratie

In dit hoofdstuk worden de swimlanes betreffende ziekenadministratie weergegeven. Aan de linkerkant vind je de betrokken en in de banen zijn de acties weergegeven. De pijlen geven de relatie en de workflow weer. Point is de personeelsdatabse waaruit Atrium zijn gegevens haalt.

6.1 Ziekmelding



6.2 Hersteld melden



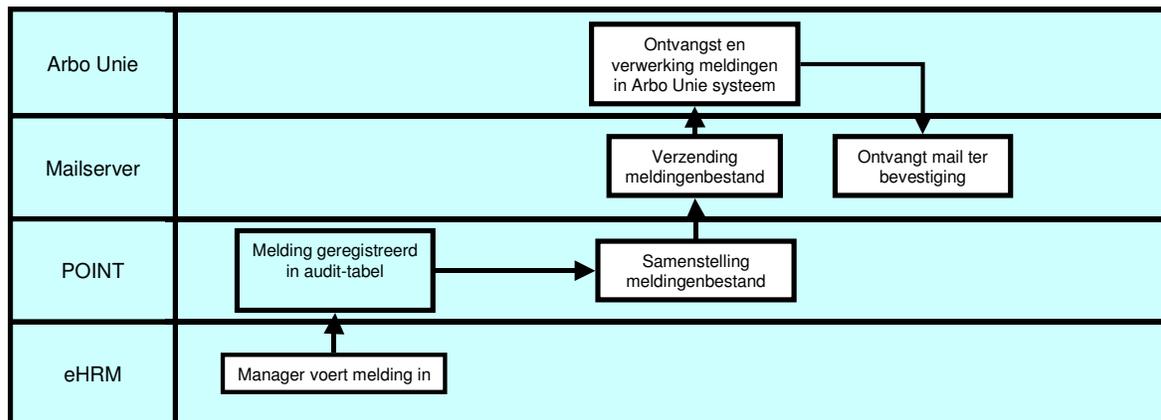


Datum
8 april 2005

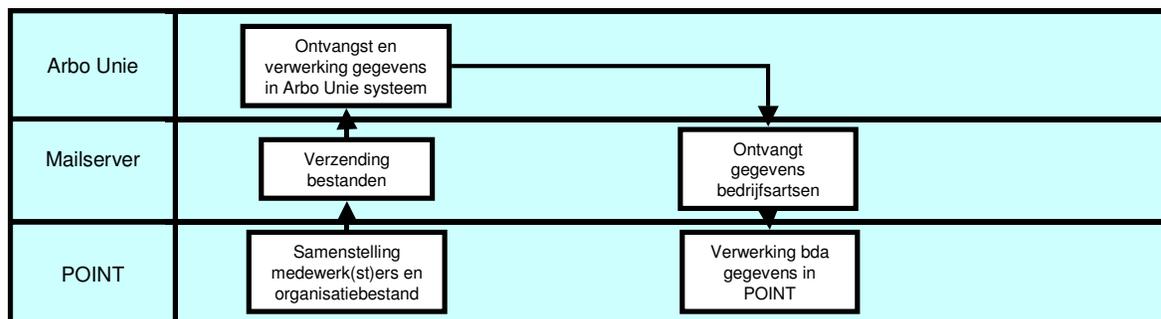
Versie
1

Copyright
P.M.J. van Veen

6.3 Levering Ziek-, en Hersteldmeldingen



6.4 Gegevenslevering Arbo Unie

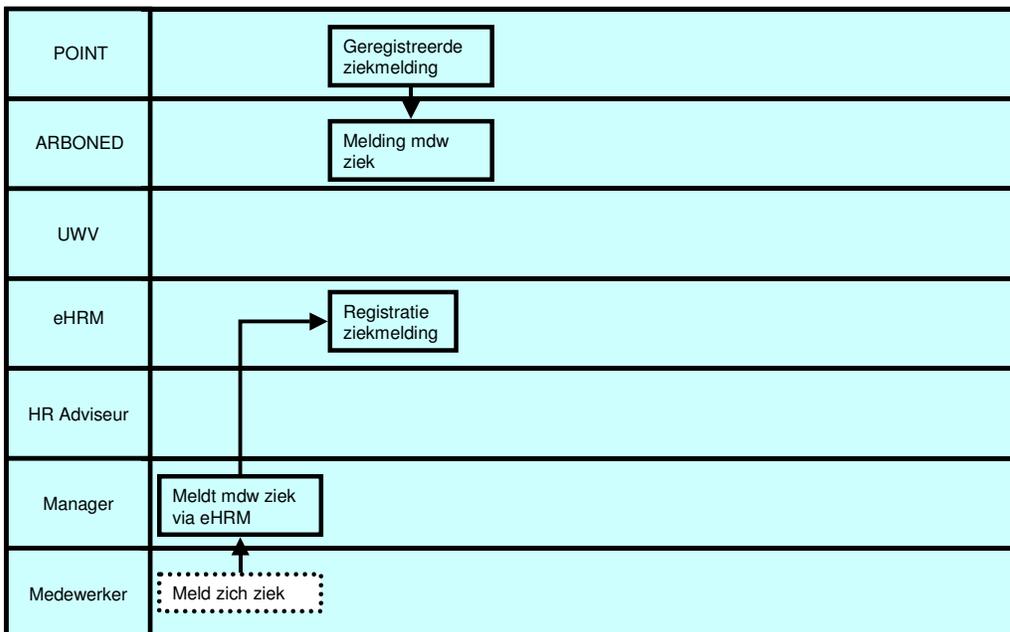




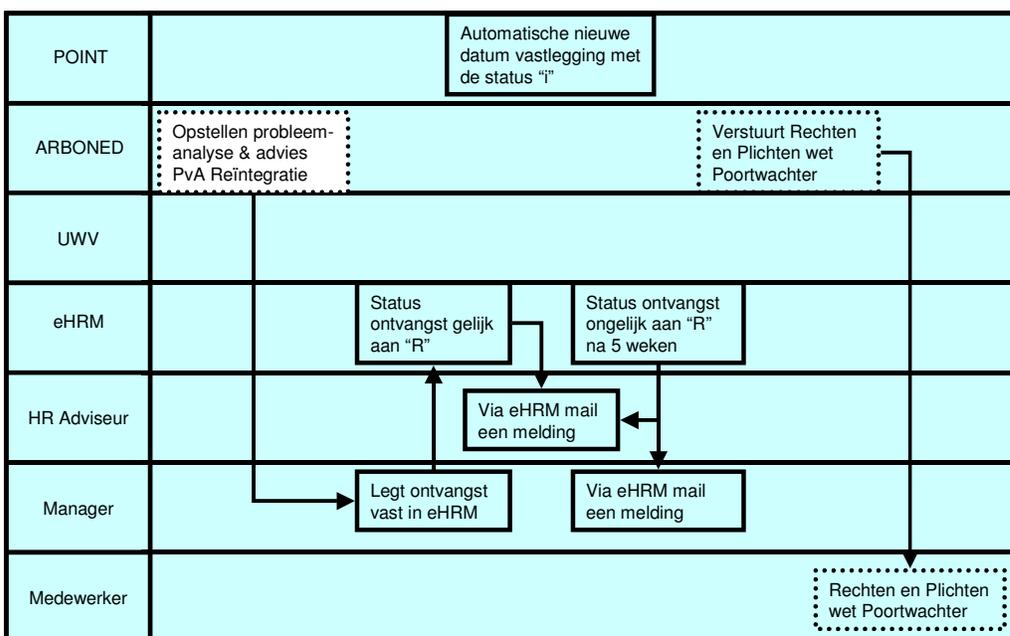
7 Swimlanes - wet Poortwachter

In dit hoofdstuk worden de swimlanes betreffende wet Poortwachter weergegeven.

7.1 Ziekmelding



7.2 Na 6 weken ziekte



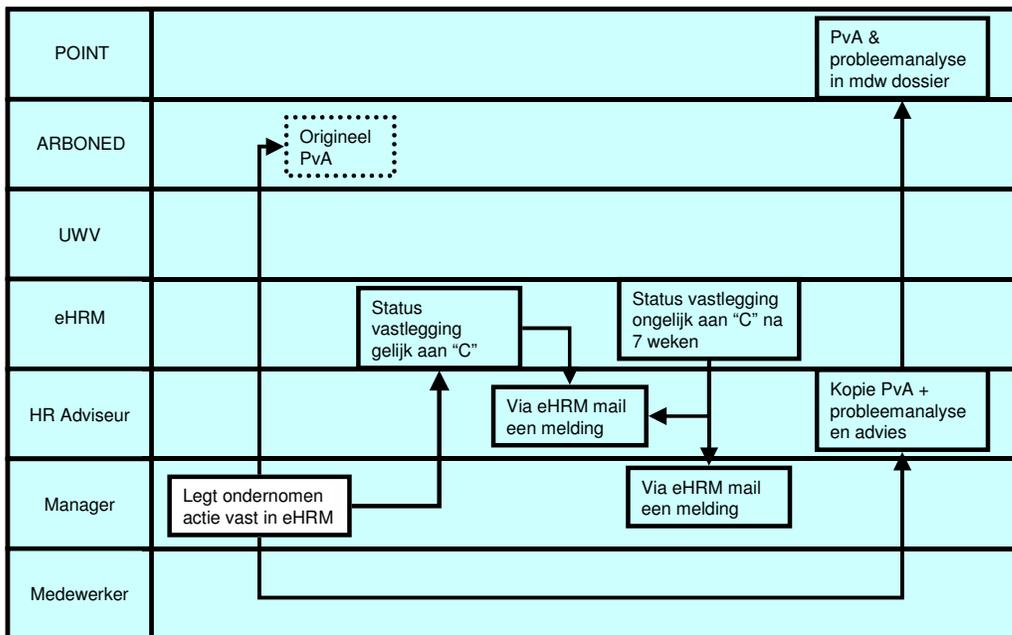


Datum
8 april 2005

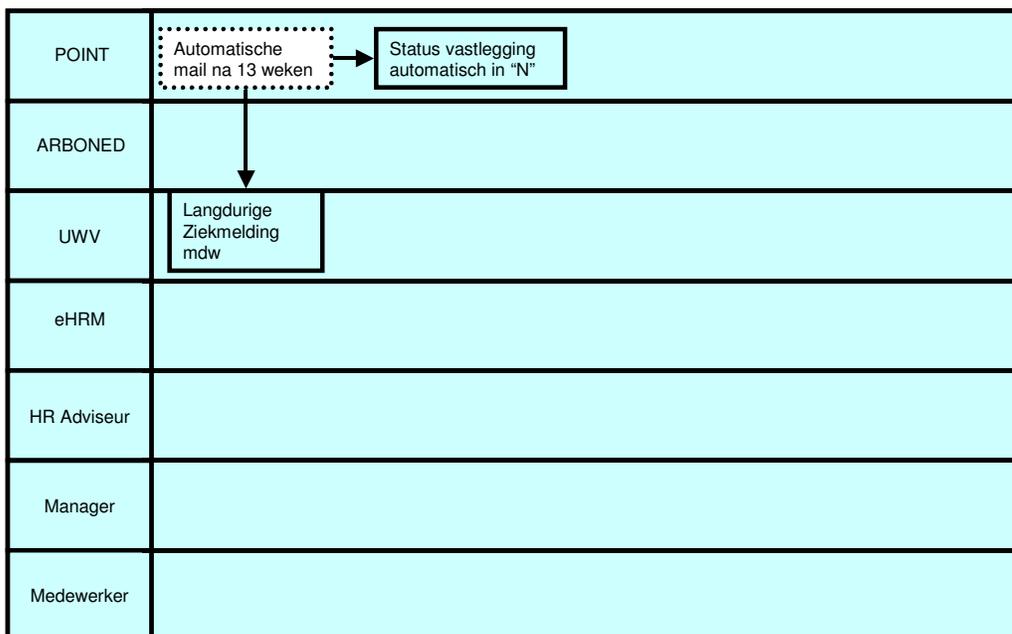
Versie
1

Copyright
P.M.J. van Veen

7.3 Na 8 weken ziekte



7.4 Ziekmelding UWV



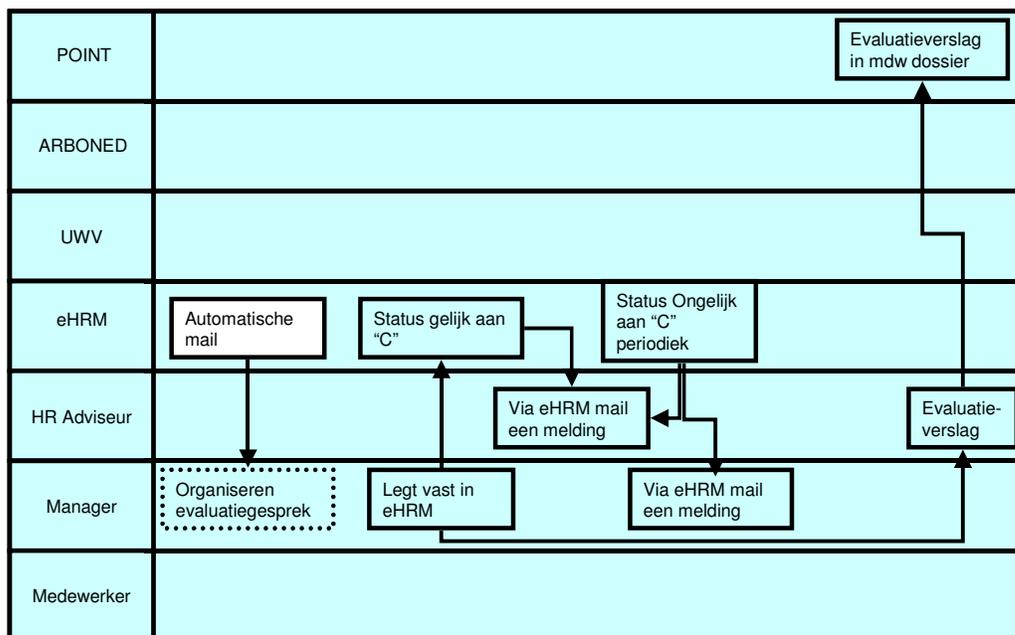


Datum
8 april 2005

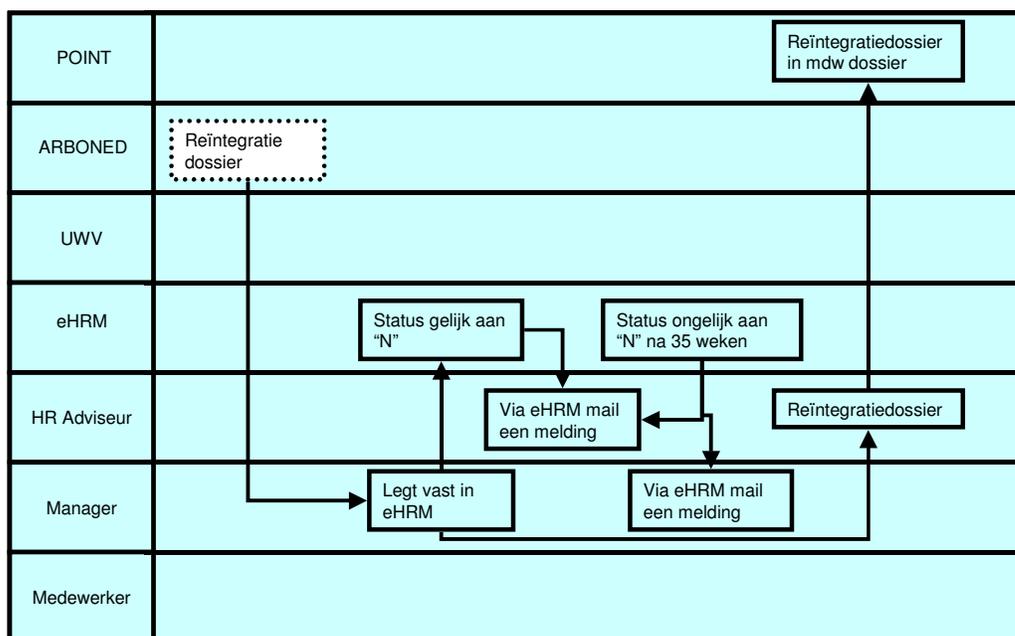
Versie
1

Copyright
P.M.J. van Veen

7.5 Voortgangsgesprek/ verslag



7.6 Evaluatieverslag



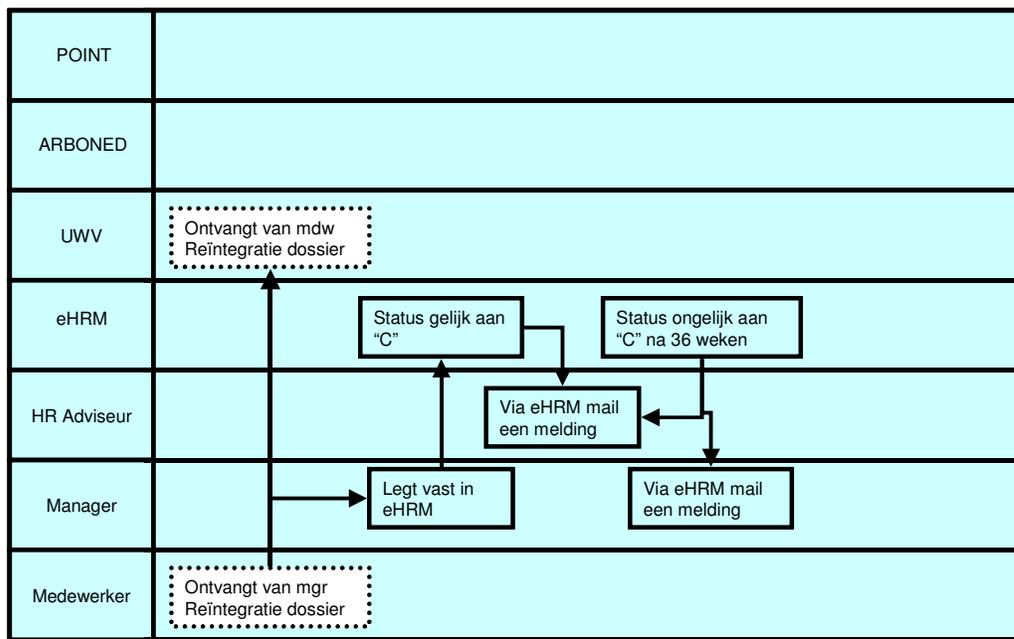


Datum
8 april 2005

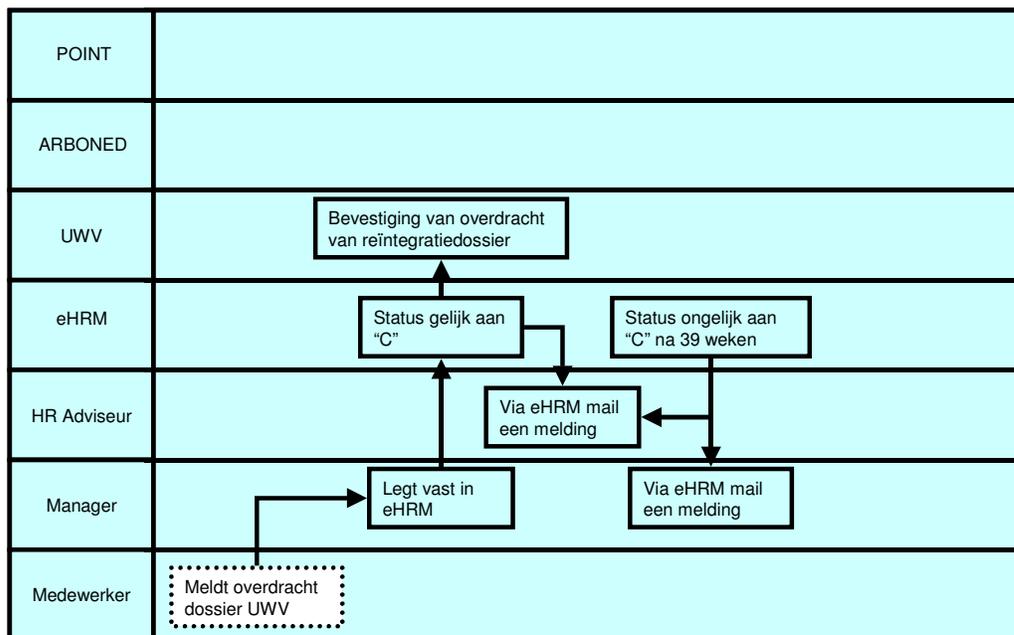
Versie
1

Copyright
P.M.J. van Veen

7.7 Overhandigen Reïntegratiedossier



7.8 Ontvangst verklaring UWV





Datum

8 juni 2005

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

Bijlage F - Aantekeningen interviews



Interviewer	: Petra van Veen	Geïnterviewde	: dhr. Louis Vermeulen
Datum	: 10 maart 2005	Functie	: Manager
Tijd	: 09.00 – 10.00 uur	Afdeling	: OVN SU IT Application Support
Locatie	: Den Haag		VM&PC-application

Inleiding:

Even voorstellen

Ik ben Petra van Veen en volg de studie Vormgeving en Ontwerp van Interactie, een informatica opleiding, aan de Haagse Hogeschool in Den Haag. Sinds september 2003 ben ik werkzaam, als dualleerder, bij het HR Shared Services Center in Den Haag.

In deze tijd ben ik actief geweest binnen verschillende eHRM ontwikkeltrajecten waaronder ook het Kwaliteitsproject die verantwoordelijk is voor de 'look and feel' van Atrium. Begin februari 2005 ben ik gestart met afstuderen. Mijn opdracht is een 'Usability' (gebruikersvriendelijkheid) onderzoek van de Ziekenadministratie module in Atrium.

Doel onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om de module Ziekenadministratie (incl. wet Poortwachter) te herontwerpen zowel functioneel als aan te passen aan de nieuwe Atrium ontwerprichtlijnen. Door het herontwerp zal het gebruiksgemak voor managers moeten toenemen.

Om deze doelstelling te behalen zal er eerst een onderzoek gedaan worden op welke punten de Ziekenadministratie in haar gebruikersondersteuning te kort schiet.

Opbouw interview

Het interview zal ongeveer 30 minuten duren. Aan de hand van dit interview probeer ik te inventariseren waar volgens de gebruikers de Ziekenadministratie module in zijn gebruiksgemak te kort schiet. De resultaten van dit interview worden alleen gebruikt in dit onderzoek.

Ik heb juist u benaderd omdat ik van Getty Lieverse heb vernomen dat u hier een aantal ideeën over heeft.

Tijdens het interview zullen globaal de volgende onderwerpen aanbod komen. Elk onderwerp heeft zijn eigen vragen.

Onderwerpen

- **Gebruik**
Binnen dit onderwerp vallen voornamelijk zaken betreffende het gebruik. Met vragen zoals: "Hoe vaak gebruik je de Ziekenadministratie?"
- **Vormgeving**
Binnen dit onderwerp vallen voornamelijk zaken betreffende de vormgeving. Met vragen zoals: "Wat vind je van de vormgeving van Ziekenadministratie?"
- **Navigatie**
Binnen dit onderwerp vallen voornamelijk zaken betreffende de navigatie. Met vragen zoals: "Wat vind je de navigatie binnen Ziekenadministratie?"
- **Functionaliteit/ Ervaring**
Binnen deze categorie vallen voornamelijk zaken als de werking van Ziekenadministratie en wet Poortwachter. Met vragen zoals: "Hoe ervaar je het werken met Ziekenadministratie?"

Uiteraard is er ook ruimte voor opmerkingen en suggesties.



Vragen

Gebruik

1. Hoe vaak gebruik je Ziekenadministratie gemiddeld?

+/- 10 keer per maand

2. Hoe vaak gebruik je wet Poortwachter gemiddeld?

Een enkele keer.

3. Hoeveel tijd heb je gemiddeld nodig om deze taak uit voeren?

Een paar minuutjes.

4. Gebruik je de helpfunctie wel eens?

Af en toe, voornamelijk om uitleg te krijgen voor de stappen van wet Poortwachter.

Vormgeving

5. Wat vind je in het algemeen van de vormgeving van de Ziekenadministratie?

Het ziet er netjes uit en is een prettige applicatie.

6. Wat vind je van de indeling van het scherm?

(Hoofdkoppen: Historie afwezigheid, afwezigheidsgegevens, vervolgmelding en verpleegadres)

Je kan op 2 verschillende niveaus werken. Het is mogelijk om een dubbele ziekmelding doen. Ik vraag mijzelf af of dit ook daadwerkelijk de bedoeling is of dat je hiervoor de optie 'Vervolgmelding' voor moet gebruiken. Ik heb hiervoor al wel eens met de Servicedesk gebeld maar die konden er ook geen antwoord op geven.

Ik heb bijvoorbeeld een medewerker die heeft een hartoperatie gehad en die heb ik voor 40% hersteld gemeld. Maar laatst had hij griep en moest ik hem weer voor 100% ziek melden. Deze griep had niks te maken met de hartoperatie. Ik heb er toen maar een vervolgmelding van gemaakt. Maar op zich had het ook een nieuwe ziekmelding kunnen zijn.

7. Vind je dat de indeling van het scherm je ondersteund bij het gebruik van de applicatie?

Op zich kan ik goed met de applicatie werken maar dit kan ook gewenning zijn.

DV: Denk u dat een nieuwe manager problemen zal hebben om Ziekenadministratie te gebruiken?

Ik kan mijzelf best voorstellen dat een nieuwe manager het lastig zal vinden maar met een beetje hulp van een collega zal dat wel te overzien zijn. Wet Poortwachter zal denk meer moeite kosten maar dat komt ook door de regelgeving die daaraan verbonden is.

8. Wat vind je van de presentatie van de gegevens?

Overzichtelijk

Heeft u verder nog opmerkingen of suggesties betreffende dit onderwerp?

Geen.



Navigatie

9. Ben je over het algemeen tevreden over de manier waarop je kan navigeren binnen Ziekenadministratie?

Op zich heb ik geen opmerkingen op de navigatie. Hoewel als ik er nu over nadenk. Naast een kort overzicht van de 'historie afwezigheid', heb je de optie 'Alles weergeven' bij afwezigheidsgegevens en vervolgmeldingen waardoor je meer gegevens krijgt van de oude ziekmeldingen. Vervolgens wordt de hele historie "uitgeklapt" en moet kan je hierdoor heen scrollen. Op zich niet zo heel handig.

10. Wat vind je van de naamgeving van/op de knoppen?
(vind ik duidelijk, het is altijd duidelijk wat er bedoeld wordt)

Begrijpelijk.

11. Als je iets moet opzoeken zoals een afwezigheidscode, weet je dit dan makkelijk te vinden?

Ik vind dat de afwezigheidscodes niet echt een toegevoegde waarde hebben. Het is toch vaak code 00 (Overige ziekteoorzaak) die je gebruikt wordt als het niet onder de andere afwezigheidscodes past. Zie 15.

12. Wat vind je van de wisselende navigatie van hyperlinks (onderstreepte tekst) en knoppen?

Heb ik op zich niet zoveel problemen mee.

13. Het aantal stappen dat je moet doorlopen om bij de benodigde taak uit te voeren, vind je dat veel?

Geen probleem.

Heeft u verder nog opmerkingen of suggesties betreffende dit onderwerp?

Geen.

Functionaliteit/ Ervaring

14. Weet je nog de eerste keer dat je een medewerker moest ziekmelden met Ziekenadministratie?
Hoe ging dit?

Dat is alweer een tijdje terug. Op zich lukte het mij wel maar het was wel een beetje zoeken. Inmiddels kan ik goed met de applicatie werken.

15. Begrijp jij waar de afwezigheidscodes voor staan?

Zie vraag 11. De afwezigheidscode zijn ontoereikend. Doordat je 9 van de 10 keer code 00 gebruikt zijn ze niet handig voor de managementanalyse. Een idee zou zijn om deze dieper toe te splitsen naar de meest voorkomende ziekte oorzaken als griep, verkouden etc.

16. Ziekenadministratie biedt ook de mogelijkheid om het verpleegadres te wijzigen, wist je dit?

Dit heb ik 1 keer gebruikt en dat is al zo lang geleden. Dus kan er niet zo heel veel over zeggen.

Heeft u verder nog opmerkingen of suggesties betreffende deze taak?

Als een medewerker een paar keer achter elkaar zich ziek heeft gemeld met een griepje en dat in dezelfde maand. Het is mij onduidelijk wanneer Ziekenadministratie door wordt gezet in wet Poortwachter.



Vervolgmelding

17. Als je ziekenadministratie hebt geopend en je hebt een ziekmelding gedaan, vervolgens is de medewerker voor 50% hersteld. Weet je dan welke stap je moet ondernemen?

Zie antwoord vraag 6.

18. Bij welke stap raak jij de weg kwijt?

Ik vergeet vaak het 'aantal werkdagen ivm reiskosten' in te vullen. Heel af en toe geeft hij wel eens deze melding maar dat is geloof ik bij mutatie na 100% ziekte. Op zich zou de applicatie dit moeten aangegeven, het is op zich een logische koppeling. (Interviewer: Als een verplicht veld?) Ja, inderdaad want het kan KPN een hele hoop kosten besparen.

19. Heb je wel eens gemerkt dat een ziekmelding en wet Poortwachter door elkaar heen liepen? Dus niet goed op elkaar aansloot?

Ja, (zie ook vraag 6). Het is wel ook wel eens voorkomen als je bijvoorbeeld in een zelfde maand een tweede, nieuwe ziekmelding doet. De ene keer ziet hij dit als een verlenging van de vorige ziekmelding terwijl deze gewoon afgesloten is met een hersteldatum. Het is mij onduidelijk waar en wanneer hij een koppeling maakt met wet Poortwachter maakt. Dit zou ik eigenlijk wel willen weten want dan kan ik hiermee rekening houden.

Wet Poortwachter

20. Vind je het vervelend als wet Poortwachter moet gaan gebruiken? Waarom?

Ik moet altijd wel even nazoeken wat de verschillende stappen nu precies inhouden.

Heeft u verder nog opmerkingen of suggesties betreffende wet Poortwachter?

Geen.

Algemeen

Mag ik u benaderen als ik het herontwerp af heb om te kijken wat u mening is over dit herontwerp?

Ja, dat is goed.



Interviewer	: Petra van Veen	Geïnterviewde	: mevr. A.J.M. Vreuls
Datum	: 14 maart 2005	Functie	: projectmanager
Tijd	: 14.00 – 15.00 uur	Afdeling	: KPN mobiel HRM manager
Locatie	: Den Haag		

INLEIDING

Korte introductie van mijzelf. Doel van mijn onderzoek. Beschrijving van het beoogde resultaat. Zie inleiding in de uitwerking van het interview met de dhr. Louis Vermeulen.

Relatie geïnterviewde met Ziekenadministratie

Mevr. A. Vreuls is sinds een half jaar HR manager bij KPN mobiel. Ik heb haar gevraagd omdat zij een gebruiker is die nog niet zo heel veel ervaring heeft met de Ziekenadministratie module. Dit ter vergelijking met de andere gebruikers die ik heb geïnterviewd. Daarnaast zit zij ook weer in een ander werkveld dan de anderen gebruikers die ik heb geïnterviewd.

Vragenlijst

Gebruik

1. Hoe vaak gebruik je Ziekenadministratie gemiddeld?
Ongeveer 1 keer per maand.
2. Hoeveel tijd kost het je gemiddeld om een ziekmelding te doen?
Ik schat zo een vijf minuten. Het is altijd nog een beetje zoeken.
3. Hoe vaak gebruik je wet Poortwachter gemiddeld?
Deze heb ik tot nu toe nog niet hoeven te gebruiken.
4. Hoeveel tijd kost het je gemiddeld om een stap in wet Poortwachter te registreren?
Geen.
5. Gebruik je de helpfunctie wel eens?
Ja, omdat ik nog niet zo vaak met de ziekenadministratie heb gewerkt, raadpleeg ik deze wel eens.

Vormgeving

6. Wat vind je van de vormgeving van de Ziekenadministratie?
Het scherm staat behoorlijk vol. Vooral de tekst 'toevoegen' en 'verwijderen' rechts bovenin zien er niet uit. Deze zouden net zoals 'opslaan' een echte button moeten zijn.
7. Als je naar de werking en vormgeving van Ziekenadministratie en wet Poortwachter kijkt. Vind je dan dat er rekening mee is gehouden met de gebruikers?
Ik denk dat het scherm helderder en eenduidiger kan. Op zich merk ik wel als je het een paar keer gebruikt je er wel je weg in vindt.
8. Wat vind je van de indeling van het scherm?
Druk en vol, al heb je de informatie die op het scherm staat wel nodig.
9. Wat vind je van de presentatie van de gegevens?
Het zou al schelen als de gepresenteerde informatie op dezelfde lijn staat, nu staan de variabele delen niet op dezelfde hoogte als de vaste delen (bijv. 'Regulerende regio' en daarachter staat 'hoger Nederland').

Heb je verder nog opmerkingen of suggesties betreffende dit onderwerp?
Nee



Navigatie

10. Ben je over het algemeen tevreden over de manier waarop je kan navigeren binnen Ziekenadministratie?

Als het met minder klikken zou kunnen dan zou dat fijn zijn (bijv. bij afwezigheidscode).

11. Wat vind je van de naamgeving van/op de knoppen?

Vrij helder, op een enkeling na (bijv. 'beperkte taak')

12. Als je iets moet opzoeken zoals een afwezigheidscode, weet je dit dan makkelijk te vinden?

Ja, uiteindelijk wel, maar iets teveel klikken

13. Wat vind je van de wisselende navigatie van hyperlinks (onderstreepte tekst) en knoppen?

Staat niet even duidelijk in het scherm. Ziet er verschillend uit qua lettertype grootte e.d.

14. Het aantal stappen dat je moet doorlopen om bij de benodigde taak uit te voeren, vind je dat veel?

Ja, als het makkelijker zou kunnen zou dat fijn zijn.

Heeft u verder nog opmerkingen of suggesties betreffende dit onderwerp? *Nee.*

Functionaliteit/ Ervaring

15. Hoe ging de eerste keer dat je een medewerker moet ziekmelden?

Ik moest wel even zoeken maar het is wel te doen.

16. Begrijp je waar de afwezigheidscodes voor staan?

Niet voor allemaal. Als je vervolgens op 'help' drukt verwacht je een lijstje met uitleg, maar helaas kom je dan in een scherm terecht dat je niet echt verder helpt.

17. Ziekenadministratie biedt ook de mogelijkheid om het verpleegadres te wijzigen, wist je dit? *Ja.*

Heb je verder nog opmerkingen of suggesties betreffende deze taak? *Nee.*

Vervolgmelding

18. Als je ziekenadministratie hebt geopend en je hebt een ziekmelding gedaan, vervolgens is de medewerker voor 50% hersteld. Weet je dan welke stap je moet ondernemen?

Nee, nog niet hoeven doen.

19. Hoe ervaar je het werken met deze vervolgmeldingen?

Geen ervaring mee.

20. Heb je wel eens gemerkt dat een ziekmelding en wet Poortwachter door elkaar heen liepen? (bijvoorbeeld: meldingen) *Nee.*

Wet Poortwachter

21. Hoe ervaar je over het algemeen het werken met wet Poortwachter?

Nee, nog niet mee gewerkt.

22. Vind je dat wet Poortwachter logisch is opgebouwd? Zo ja, waarom?

Geen ervaring mee.

Heeft u verder nog opmerkingen of suggesties betreffende de Ziekenadministratie of wet Poortwachter? *Nee.*

Mag ik u benaderen als ik het herontwerp af heb om te kijken wat u mening is over dit herontwerp? *Ja.*



Interview	: Petra van Veen	Geïnterviewde	: dhr. René Hoornstra
Datum	: 14 maart 2005	Functie	: afdelingsmanager
Tijd	: 09.00 – 10.00 uur	Afdeling	: DK Sales RV RNW
Locatie	: Den Haag		

Inleiding:

Korte introductie van mijzelf. Doel van mijn onderzoek. Beschrijving van het beoogde resultaat. Zie inleiding in de uitwerking van het interview met de dhr. Louis Vermeulen.

Relatie geïnterviewde met Ziekenadministratie

Deze manager is afdelingsmanager van een Sales afdeling in Amsterdam. Dit is een drukke afdeling omdat er vaak klanten bellen en die moeten zo snel mogelijk worden geholpen. Ook zijn Sales medewerkers vaak ook op pad om bij klanten langs te gaan. Hierdoor komt het voeren van de personeelsadministratie regelmatig in het gedrang.

Vragen

Gebruik

1. Hoe vaak gebruik je Ziekenadministratie gemiddeld?
1 keer per week
2. Hoeveel tijd kost het je gemiddeld om een ziekmelding te doen?
2 minuten
3. Hoe vaak gebruik je wet Poortwachter gemiddeld?
1 keer per maand
4. Hoeveel tijd kost het je gemiddeld om een stap in wet Poortwachter te registreren?
5 minuten
5. Gebruik je de helpfunctie wel eens?
Nee.

Vormgeving

6. Wat vind je van de vormgeving van de Ziekenadministratie?
Eigenlijk vind ik het scherm zelf niet zo overzichtelijk maar inmiddels kan er ik aardig mee werken.
7. Als je naar de werking en vormgeving van Ziekenadministratie en wet Poortwachter kijkt. Vind je dan dat er rekening mee is gehouden met de gebruikers?
Ik denk dat daar wel wat meer aandacht aan besteed had kunnen worden.
8. Wat vind je van de indeling van het scherm?
Op zich zit dat wel redelijk logisch in elkaar. Eerst historie en dan de ziekmelding.
9. Wat vind je van de presentatie van de gegevens?
Niet zo overzichtelijk.

Heb je verder nog opmerkingen of suggesties betreffende dit onderwerp? *nee*

Navigatie

10. Ben je over het algemeen tevreden over de manier waarop je kan navigeren binnen Ziekenadministratie?
Ja.



11. Wat vind je van de naamgeving van/op de knoppen?
Duidelijk
12. Als je iets moet opzoeken zoals een afwezigheidscode, weet je dit dan makkelijk te vinden?
Ja, dit werkt net zoals bij andere functies in Atrium.
13. Wat vind je van de wisselende navigatie van hyperlinks (onderstreepte tekst) en knoppen?
Dat vind ik wel vervelend. Het maakt het scherm zo rommelig maar toen ik eenmaal wist hoe het werkte stoorde ik mij er niet zo meer aan.
14. Het aantal stappen dat je moet doorlopen om bij de benodigde taak uit te voeren, vind je dat veel?
Nee

Heb je verder nog opmerkingen of suggesties betreffende dit onderwerp? *Nee*

Functionaliteit/ Ervaring

15. Hoe ging de eerste keer dat je een medewerker moet ziekmelden?
Het was wel even zoeken en proberen maar uiteindelijk is het wel gelukt.
16. Begrijp je waar de afwezigheidscodes voor staan?
Ja, maar gebruik vaak code 00.
17. Ziekenadministratie biedt ook de mogelijkheid om het verpleegadres te wijzigen, wist je dit? *Ja*

Heb je verder nog opmerkingen of suggesties betreffende deze taak? *Nee.*

Vervolgmelding

18. Als je ziekenadministratie hebt geopend en je hebt een ziekmelding gedaan, vervolgens is de medewerker voor 50% hersteld. Weet je dan welke stap je moet ondernemen?
Ja, inmiddels wel. In het begin was het mij niet helemaal helder.
19. Hoe ervaar je het werken met deze vervolgmeldingen?
Nu gaat het wel goed.
20. Heb je wel eens gemerkt dat een ziekmelding en wet Poortwachter door elkaar heen liepen? (bijvoorbeeld: meldingen)
Nee.

Wet Poortwachter

21. Hoe ervaar je over het algemeen het werken met wet Poortwachter?
De eerste keren was het puzzelen maar nu gaat het wel. Maar het blijft veel werk. Je moet allerlei verslagen maken e.d. daarnaast heb je te maken met allerlei regeltjes, dat maakt het wel lastig.
22. Vind je dat wet Poortwachter logisch is opgebouwd? Zo ja, waarom?
De indeling (met tabel) vind ik op zich wel logisch. Alleen sommige statussen passen niet helemaal bij de benaming van de stap. Dat leverde in het begin wel even verwarring op. Ook het onderscheid met de afsluiting van wet Poortwachter is mij niet helemaal duidelijk. Wanneer je nu welke moet gebruiken.

Heb je verder nog opmerkingen of suggesties betreffende de Ziekenadministratie of wet Poortwachter?
Nee

Mag ik je benaderen als ik het herontwerp af heb om te kijken wat je mening is over dit herontwerp? *Ja, ben wel benieuwd.*



Interviewer	: Petra van Veen	Geïnterviewde	: Mevr. Jeanne Snijders – Pijpers
Datum	: 16 maart 2005	Functie	: HR Adviseur
Tijd	: 14.30 – 16.00 uur	Afdeling	: OVN HR Rayon Zuid-Oost
Locatie	: Den Haag		

Inleiding

Korte introductie van mijzelf. Doel van mijn onderzoek. Beschrijving van het beoogde resultaat.

Relatie geïnterviewde met Ziekenadministratie

De geïnterviewde heeft destijds aan de managers van haar werkgebied¹ een presentatie gegeven over de werking van Ziekenadministratie en wet Poortwachter. In haar dagelijkse werk ontvangt ze regelmatig van managers vragen over Ziekenadministratie/ wet Poortwachter of loopt ze tegen foutieve invoer, door managers, aan.

Als basis van dit interview/gesprek gebruiken we de presentatie die zij destijds heeft gegeven. We lopen de presentatie per sheet door. Bij elke sheet zijn er opmerkingen. Deze zijn hieronder geclusterd op onderwerp.

Aantekeningen

Startpagina

"Lopende ziektegevallen": managers vinden het wenselijk om ook een overzicht over meerdere niveaus te hebben. Momenteel worden alleen directe medewerkers van de manager getoond. Maar je hebt ook situaties waarin manager 1 ook managers 1a, 1b, etc. onder zich heeft en dat hij de medewerkers wil zien die onder manager 1a vallen.

In eGanigram is dit wel mogelijk. Alleen is dit niet overzichtelijk omdat alle medewerkers worden getoond en de manager dan moet gaan zoeken naar medewerkers waarbij de hersteldatum niet staat vermeld. In eGanigram wordt wel gewerkt met contextgevoelige kleuren maar die gaat over hoe lang de ziekte loopt. Bij 5 dagen is de box bijvoorbeeld blauw.

Ziekmelding

- Onduidelijkheden over samengestelde ziekteperiode. Een nieuwe ziekmelding binnen 28 dagen na de vorige ziekmelding van de medewerker wordt geteld als samengestelde ziekteperiode. En kan dus meetellen dus ook voor wet Poortwachter.
- De interface is niet overzichtelijk. Maar door gewenning kunnen ze ermee werken.
- Managers hebben het druk.

Workaround

Managers houden eigen aantekeningen, in een MS Word document, bij van het ziekteverloop van medewerker. Dit heeft als doel dat de manager, ter voorbereiding op een gesprek met medewerker of bedrijfsarts, snel de historie en ziekteverloop kan doorlezen. Deze optie bestaat niet in de Ziekenadministratie van Atrium.

- Kort overzicht (medisch dossier) wenselijk, eventueel op een periode (datum, Rabobank)
- Ter voorbereiding
- Voor (preventief) inschatting voor vervanging van medewerker tbv. preventief signaleren/handelen.

Codes

¹ HR Adviseur hebben een bepaald werkgebied. Dit kunnen een bepaald aantal afdelingen zijn. HR Adviseurs bieden ondersteuning op HR gebied aan de medewerkers en managers.



In de praktijk wordt vaak de code '00' gebruikt. Dit zegt een manager niet zo heel veel over de oorzaak van de ziektes. Daarnaast heeft de manager geen zicht over welke acties er door de manager ondernomen dienen te worden bij het gebruik van een bepaalde code.

- Weinig analysemogelijkheden op code '00'
 - Met welke reden zijn mijn medewerkers afwezig/ziek?
 - Waarom? (werkdruk, stress, niet naar hun zin)
 - Analyseren en preventief handelen wordt hierdoor bemoeilijkt.

In presentatie ook codes uitgelegd vanwege eventuele subsidies. Als een medewerker ten gevolge van zwangerschap ziek is dan zijn hiervoor subsidies.

Vervolgmelding

- Veel invullen voor manager/ Geen default waardes, relatie velden met elkaar.
- 'Percentage ziek'; uitrekenen
- 'Therapie uren'; doel???
 - Op medische indicatie op aangeven door bedrijfsarts
 - Met therapie uren blijft medewerker wel 100% ziek. (onduidelijkheid)
- 'Beperkte taak' wordt niet ingevuld.
- 'Werkdagen ivm reiskosten' (geldt ook bij therapie uren) – wordt vaak vergeten. Relatie met therapie uren niet duidelijk. Als een medewerker therapie uren nodig heeft en moet daarvoor naar een therapeut dan worden deze reiskosten ook door KPN vergoed.

Verpleegadres

SMT = Social Medisch Team

Verpleegadres van belang voor bezoek door manager of bedrijfsarts aan medewerker.

Wet Poortwachter

- Veel werk
- Niet aangepast op nieuwe wetgeving. Vanaf 01-01-2004 is de wet veranderd en wordt een medewerker 2 jaar gevolgd (voorheen 1 jaar) voordat er een WAO aanvraag wordt gedaan. Alleen wet Poortwachter in Atrium is momenteel gebaseerd op 1 jaar. De manager krijgt na 1 jaar geen meldingen meer.
- De status ('Gestart', 'Melding', 'Ontvangen' en 'Voltooid') die moeten worden aangegeven nadat een stap is uitgevoerd zijn niet logisch. Zoals bij stap 1 daar moet een manager aangeven of hij het reïntegratieadvies heeft ontvangen. Daar moet hij kiezen uit deze 4 statussen.

Aanvinkvakjes

Beide aanvinkvakjes zijn altijd te kiezen.

- "Poortwachter n.v.t."; wanneer gebruiken???
- Dit wordt bepaald door de bedrijfsarts. Bij medewerkers die in een korte periode veelvuldig ziek zijn (telkens binnen 28 dagen), wordt na 6 weken de wet Poortwachter opgestart. Als de bedrijfsarts bepaald dat dit niet nodig is dan dit aanvinkvakje gebruiken. Traject Poortwachter wordt hierdoor afgesloten.- "Terugkeer obv reïntegratie"

Bedrijfsarts geeft aan dat medewerker 100% beter gemeld kan worden op inzet eigen functie in Ziekenadministratie. Manager vult dit in bij Ziekenadministratie. Het is handig om nog 28 dagen te wachten voordat dit ook in wet Poortwachter afgemeld wordt. Mocht de medewerker binnen deze periode weer ziek worden, dan blijft de wet Poortwachter gewoon doorlopen.



Oorzaak dat meldingen Ziekenadministratie en wet Poortwachter wel eens door elkaar heen lopen.

Andere onduidelijkheden:

- Wat is nu precies dat reïntegratieverslag? Welke onderwerpen komen hierin aan bod? Opzetten van een format voor manager dat ze alleen hoeven in te vullen zodat het zeker is dat alle benodigde onderwerpen aan bod komen.
- Welke consequenties hangen aan de keuzevinkjes?
- Managers vergeten ook wel eens op te slaan.

Wens manager tbv Ziekenadministratie

- Rapportage/overzicht

Per medewerker het verzuimpercentage en meldfrequentie. Op jaarbasis: 'Hoe vaak is iemand ziek geweest?'. Bij 3 keer ziek in de afgelopen 12 maanden kan het zinvol zijn om de ABC procedure op te starten waarin de medewerker in een verzuimgesprek hierover geïnformeerd zal worden. Waarom etc... patronen.

Bijvoorbeeld: vaak op maandag ziek. Waarom op maandag??



Enquêteur : Petra van Veen Geënquêteerde : dhr. Peter de Vriend
Datum : Functie : afdelingsmanager
Tijd : Afdeling : KPN mobiel ICT f noc voice/radio
Locatie : Den Haag

Inleiding:

Korte introductie van mijzelf. Doel van mijn onderzoek. Beschrijving van het beoogde resultaat. Zie inleiding in de uitwerking van het interview met de dhr. Louis Vermeulen.

Relatie geïnterviewde met Ziekenadministratie

Naar aanleiding van het interview met mevr. A. Vreuls heb ik de naam van deze manager ontvangen. Mevr. A. Vreuls is HR manager bij KPN mobiel. Zij wist van deze manager zeker dat hij zelf zijn Ziekenadministratie doet. Er zijn namelijk managers die dit uitbesteden aan hun assistente/ secretaresse. Omdat deze manager zelf zijn ziekenadministratie doet is hij een geschikte manager om te interviewen. Vanwege zijn werkdruk had hij geen tijd voor een interview een enquête wilde hij echter wel invullen.

Vragen Vragenlijst

Gebruik

1. Hoe vaak gebruik je Ziekenadministratie gemiddeld?
2 keer per week
2. Hoeveel tijd kost het je gemiddeld om een ziekmelding te doen?
2 minuten
3. Hoe vaak gebruik je wet Poortwachter gemiddeld?
1 keer per maand
4. Hoeveel tijd kost het je gemiddeld om een stap in wet Poortwachter te registreren?
5 minuten
5. Gebruik je de helpfunctie wel eens?
Nee.

Vormgeving

6. Wat vind je van de vormgeving van de Ziekenadministratie?
Goed
7. Als je naar de werking en vormgeving van Ziekenadministratie en wet Poortwachter kijkt. Vind je dan dat er rekening mee is gehouden met de gebruikers?
De template voor de informatie tbv wet Poortwachter vind ik niet werkbaar. Deze gebruik ik ook niet. Dit is afgestemd met de HR afdeling van Mobiel.
8. Wat vind je van de indeling van het scherm?
Nvt
9. Wat vind je van de presentatie van de gegevens?
Nvt

Heb je verder nog opmerkingen of suggesties betreffende dit onderwerp? *nee*

Navigatie

10. Ben je over het algemeen tevreden over de manier waarop je kan navigeren binnen Ziekenadministratie?
ja



11. Wat vind je van de naamgeving van/op de knoppen?
Goed
12. Als je iets moet opzoeken zoals een afwezigheidscode, weet je dit dan makkelijk te vinden?
Ja
13. Wat vind je van de wisselende navigatie van hyperlinks (onderstreepte tekst) en knoppen?
Oké
14. Het aantal stappen dat je moet doorlopen om bij de benodigde taak uit te voeren, vind je dat veel?
Nee

Heb je verder nog opmerkingen of suggesties betreffende dit onderwerp? *Nee*

Functionaliteit/ Ervaring

15. Hoe ging de eerste keer dat je een medewerker moet ziekmelden?
Goed
16. Begrijp je waar de afwezigheidscodes voor staan?
Ja
17. Ziekenadministratie biedt ook de mogelijkheid om het verpleegadres te wijzigen, wist je dit?
Ja

Heb je verder nog opmerkingen of suggesties betreffende deze taak? *Nee*

Vervolgmelding

18. Als je ziekenadministratie hebt geopend en je hebt een ziekmelding gedaan, vervolgens is de medewerker voor 50% hersteld. Weet je dan welke stap je moet ondernemen?
Ja
19. Hoe ervaar je het werken met deze vervolgmeldingen?
Prettig
20. Heb je wel eens gemerkt dat een ziekmelding en wet Poortwachter door elkaar heen liepen? (bijvoorbeeld: meldingen)
Nee???

Wet Poortwachter

21. Hoe ervaar je over het algemeen het werken met wet Poortwachter?
Lastig zeker in het begin
22. Vind je dat wet Poortwachter logisch is opgebouwd? Zo ja, waarom?
Geen antwoord

Heb je verder nog opmerkingen of suggesties betreffende de Ziekenadministratie of wet Poortwachter?
Zie antwoord vraag 7.

Mag ik je benaderen als ik het herontwerp af heb om te kijken wat je mening is over dit herontwerp?
Ja

Bedankt voor je medewerking!



Interviewer : Petra van Veen Geïnterviewde : mevr. E.G. Leliveld
Datum : 16 maart 2005 Functie : afdelingsmanager
Tijd : 10.00 – 11.00 uur Afdeling : KPN HR SSC Expertteam
Locatie : Den Haag

INLEIDING

Korte introductie van mijzelf. Doel van mijn onderzoek. Beschrijving van het beoogde resultaat. Zie inleiding in de uitwerking van het interview met de dhr. Louis Vermeulen.

Relatie geïnterviewde met Ziekenadministratie & wet Poortwachter

Dhr. Leliveld is zelf gebruiker van beide functionaliteiten. Door de afdeling waarop hij werkt heeft hij een HR achtergrond.

Vragenlijst

Gebruik

1. Hoe vaak gebruik je Ziekenadministratie gemiddeld?
Afhankelijk van het aantal ziekmeldingen.

2. Hoeveel tijd kost het je gemiddeld om een ziekmelding te doen?
1 ½ minuut

3. Hoe vaak gebruik je wet Poortwachter gemiddeld?
Vorig jaar heb ik hem 3 keer gebruikt.

4. Hoeveel tijd kost het je gemiddeld om een stap in wet Poortwachter te registreren?

Geen idee.

5. Gebruik je de helpfunctie wel eens?

Ja, nog steeds. Wat zoek je dan zoal op? Wanneer en hoe je wet Poortwachter kan af melden. Wanneer je welke optie moet aanvinken.

Medewerker selecteren

6. Wat vind je van de vormgeving van de Ziekenadministratie?
Ik heb er zelf geen problemen mee maar dit kan misschien ook wel komen doordat ik gewend ben om ermee te werken. Ik weet hoe het werkt en kan alles vinden.

7. Heb je verder nog opmerkingen of suggesties betreffende dit onderwerp?

Ik vind het wel handig dat je via 'Alles weergeven' een overzicht krijgt met alle informatie over de ziekmeldingen in het verleden.

Wat ik wel apart vind is bij 'medewerker selecteren' dat sommige hyperlinks rood zijn en sommige blauw zijn. Wat is hier de toegevoegde waarde van? Bijvoorbeeld deze hebben een ziekmelding of zijn ziek? Even checken. Nee, dat niet. We klikken op een blauwe hyperlink, deze wordt rood. Als we nu weer uitloggen en inloggen blijft deze hyperlink rood. Mij lijkt het dat deze weer blauw moeten zijn.

De 'datum selectie' waar dient die voor? Welke meerwaarde heeft deze? Ik vertel dat je daarmee medewerkers die uit dienst zijn kan terugzoeken. Even kijken of het werkt. Ja, het werkt.



8. Je hebt ook nog een organogramknopje, weet je waar die voor dient?

Ik heb wel een idee. We testen het uit. Je kan hiermee zien wie er weer aan jouw medewerkers rapporteren. Deze mensen kan je ook ziekmelden bij afwezigheid.

Ziekmelding

9. Hoe ging de eerste keer dat je een medewerker moet ziekmelden?

Even wennen maar ging op zich gewoon volgens mij gewoon goed maar dat is inmiddels alweer 3 jaar terug.

Ik vraag mijzelf nu wel even af hoe de samengetelde periode wordt gesorteerd. Ik zie het al. Ik weet dat het met 28 dagen te maken heeft.

10. Begrijp je waar de afwezigheidcodes voor staan?

Ja, alleen is er laatst een afwezigheidscode toegevoegd, code 14 complexe reden, waar die voor is weet ik nog niet.

Ik gebruik zelf vaak code '00'. Dit type ik gewoon in tenzij het RSI of andere reden is dan zoek ik dat even op.

Heb je verder nog opmerkingen of suggesties betreffende deze taak?

Nee. Ik kan er goed meewerken.

Vervolgmelding

11. Als je ziekenadministratie hebt geopend en je hebt een ziekmelding gedaan, vervolgens is de medewerker voor 50% hersteld. Weet je dan welke stap je moet ondernemen?

Ik maak alleen vervolgmeldingen op aangegeven van de bedrijfsarts.

12. Hoe ervaar je het werken met deze vervolgmeldingen?

Prima.

Wet Poortwachter – selectiescherm

In dit scherm wordt er weer onderscheidt gemaakt in hyperlinks. De medewerkers die in het of ooit in het wet Poortwachter traject hebben gezeten zijn aanklikbaar. Ook deze links blijven weer rood.

Wederom wat is de meerwaarde hiervan?

Wet Poortwachter – Informatielinks

De informatielinks die ernaast staan vind ik wel goed. Even de informatie bekijken. (Link 'Informatie wet Poortwachter') Volgens mij is deze informatie niet up-to-date. Laatst heb ik vernomen dat alle (overige) ziekmeldingen dat de zieke werknemer na een week wordt opgeroepen door de bedrijfsarts.

Volgende link ('Formulier Plan van Aanpak'). Ik snap echt weinig van dit stramien geen idee wat ik waar moet invullen. Het eerste vakje gaat nog want dat kan ik overnemen van de probleemanalyse maar dan moet ik al iets gaan invullen over en evaluatie. Dit is toch pas veel later? Hierdoor heb ik meteen al geen zin meer om het in te vullen. Daarnaast erger ik mij aan de spelfouten. He! Bovenin staan weeknummers, dat verduidelijkt nog een beetje. Die laatste 2 bladen hoef ik pas in week 39 in te vullen. Op blad 3 'Probleemveld', wat is dat nu weer?

De volgende link is 'Evaluatieformulier'. Deze link opent wederom het plan van aanpak maar dan op blad 5. Ook niet echt handig. Zeker omdat het een nieuw document opent ipv het document waar een manager eerder al punten heeft ingevuld.

Wet Poortwachter stappenscherm



Het eerste wat mij hierin opvalt is het 'opmerkingen' veld. Wat moet ik daar nu weer mee en waar dient het voor? Zijn dit mijn aantekeningen of die van mijn HR adviseur?

Stap 1

Reïntegratieadvies ontvangen, is dat niet gewoon de probleemanalyse. Even in de toelichting kijken. Nouja, daar wordt je ook niet veel wijzer van maar staat wel dat dit de probleemanalyse is. Waarom noemen ze dit dan niet gewoon zo?

Dan krijg je die statussen. Mij is nooit duidelijk welke status ik nu moet gebruiken. Sommige zijn ook totaal niet logisch. Volgens mij stond er in de toelichting status 'Ontvangen' dus dan gebruiken we die.

Stap 3

In de toelichting staat dat deze door het systeem zelf wordt ingevuld. Lijkt mij dan een beetje overbodig.

Overige opmerkingen

Reïntegratiedossier??? Toelichting word ik ook niet wijzer van.

De stapnamen zijn mij ook onduidelijk. Ze kloppen ook niet met je feitelijk moet doen. Daarnaast moet ik nu van alles uitzoeken en daar heb ik helemaal geen zin in.

Het zou ook handig zijn als het onderscheidt tussen een afgeronde stap en nog af te ronden stap duidelijker wordt weergegeven. Dit is nu alleen te zien aan de status van de stap maarja dit zijn ook niet al te duidelijk.

Het is mij ook onduidelijk wanneer de betrokkenen terug is welke optie je gebruikt om wet Poortwachter af te sluiten. Ik licht kort de beide optie toe. Owh, dan heb ik onlangs de verkeerde gebruikt. Maakt dat nog uit voor de administratie? Welke consequenties hangen aan het verkeerd afsluiten van wet Poortwachter want ik heb er niks over gehoord van mijn HR adviseur. Je moet hem ook tweemaal hersteld melden in Ziekenadministratie en wet Poortwachter.



Interviewer	: Petra van Veen	Geïnterviewde	: dhr. J. van Wijk
Datum	: 15 maart 2005	Functie	: Landelijk Functioneel Beheerder
Tijd	: 09.00 – 10.00 uur	Afdeling	: HR Systemen & Informatievoorziening
Locatie	: Den Haag		

Inleiding

Korte introductie van mijzelf is overbodig. We werken op dezelfde afdeling. De rol die de geïnterviewde krijgt is een adviserende rol op het gebied van technische haalbaarheid van het herontwerp.

Gespreksonderwerpen

- Doel van mijn onderzoek.
- Beschrijving van het beoogde resultaat.
- Mijn verwachtingen van zijn rol.
- Validatie taakdiagrammen/ taakscenario's
- Zijn verbeterpunten/ visie

Eerste 2 gespreksonderwerpen zijn niet van belang voor deze aantekeningen.

Aantekeningen

Per gespreksonderwerp een korte samenvatting.

Mijn verwachtingen van zijn rol.

De geïnterviewde is functioneel beheerder van Ziekenadministratie in Atrium. Deze functie houdt in het zorgdragen van de afstemming van één of meerdere informatiesystemen op de bedrijfsprocessen en bewaking van de performance en continuïteit door het tijdig initiëren en (laten) ontwikkelen van aanpassingen (verbeteringen en vernieuwingen).

Functionele wijzigingen in Ziekenadministratie zullen via de geïnterviewde kenbaar moeten worden gemaakt aan het Technisch Beheer, die de wijziging zullen programmeren. Voor deze afstudeeropdracht is dit van toepassing omdat de daadwerkelijk bouw pas na de afstudeerperiode zal gaan plaatsvinden. De geïnterviewde zal een adviserende rol op het functionele vlak hebben.

Validatie taakdiagrammen/ taakscenario's

In de fase 'Task Analysis' heb ik, op basis van interviews met gebruikers en de huidige Ziekenadministratie en wet Poortwachter functionaliteit in Atrium, taakdiagrammen en taakscenario's gemaakt. Samen met de geïnterviewde lopen we deze door. Deze dienen verder als het leidraad door het gesprek.

Op één klein puntje zijn de taakdiagrammen goed. In het taakdiagram 'Medewerker ziek melden' staat als taak 4.2 "Vul 'soort afwezigheid' in". Deze wordt standaard ingevuld, er is er namelijk maar 1, dus is dit eigenlijk niet correct. Maar omdat het systeem wel de mogelijkheid biedt om deze code op te zoeken hoort deze taak er wel in staan. Ik verander vul in controleer. De andere taakdiagrammen zijn goed.

Op de taakscenario's is niks op te merken.



Zijn verbeterpunten/ visie

Ik vraag of de geïnterviewde zelf nog verbeterpunten ziet in de huidige functionaliteit. Deze heeft hij. Er zijn namelijk 2 functionele verbeteringen die hij graag zou zien in het herontwerp.

1. Elke dag vindt er een aanlevering van de ziekmeldingen aan ARBO-UNIE om 13.15 plaats. Hierin worden de gegevens: 'aanvangdatum verzuim', 'soort afwezigheid', 'afwezigheidscode' en 'reden' meegestuurd. Daarnaast wordt er gelijktijdig ook nog een aantal persoonlijke gegevens meegestuurd zoals het adres etc. Momenteel is het zo dat er eerst een verzamelbestand wordt gemaakt met de ziekmelding gegevens en dat om 13.15 een query, om het bestand aan te vullen met de persoonlijke gegevens, wordt gedraaid. Ziekmeldingen na 13.15 worden pas de dag erna om 13.15 aangeleverd. De geïnterviewde stelt ter verbetering voor dat nadat de manager op 'opslaan' drukt de persoonlijke gegevens van de medewerker meteen worden opgezocht. Dit zou opleveren dat er gelijktijdig de gegevens worden opgezocht en niet vlak voor verzending van meerdere medewerkers tegelijkertijd.
2. Elke wijziging (heeft een code) die een manager maakt in een ziekmelding wordt ook elke dag meegezonden naar ARBO-UNIE. Bij een vervolgmelding heeft een manager de optie om aantekeningen te maken. Alleen worden deze gegevens niet meegezonden naar ARBO-UNIE. Het systeem ziet een wijziging of toevoeging in een aantekening als een wijziging maar omdat het aantekeningen veld niet wordt verzonden naar de ARBO-UNIE krijgen zij een record in het bestand waar ze niks mee kunnen.

Betrokken Ziekenadministratie:

ARBO-UNIE : administratie & bedrijfsartsen
UWV : Keuringen & subsidies
R&A : Risicobeheer & Assuranties; vorderen van loon bij derden bij een ongeval door derden
Security : Bedrijfsongeval, arbeidsinspectie
WAO : Bij langdurig ziekte
Managers : Zie taakdiagram

Afwezigheidcodes: Hierin ligt contractueel vast na hoeveel dagen een medewerker opgeroepen dient te worden.



Interviewer	: Petra van Veen	Geïnterviewde	: dhr. A. Eikenaar
Datum	: 22 maart 2005	Functie	: Landelijk Functioneel Beheerder
Tijd	: 11.00 – 12.00 uur	Afdeling	: HR Systemen & Informatievoorziening
Locatie	: Den Haag		

Inleiding

Korte introductie van mijzelf is overbodig. We werken op dezelfde afdeling. De rol die de geïnterviewde krijgt is een adviserende rol op het gebied van technische haalbaarheid van het herontwerp.

Gespreksonderwerpen

- Doel van mijn onderzoek.
- Mijn verwachtingen van zijn rol.
- Validatie taakdiagrammen/ taakscenario's
- Zijn verbeterpunten/ visie

Aantekeningen

Het eerste gespreksonderwerp is niet van belang voor deze aantekeningen. Per gespreksonderwerp een korte samenvatting.

Mijn verwachtingen van zijn rol.

De geïnterviewde is functioneel beheerder van wet Poortwachter in Atrium. Deze functie houdt in het zorgdragen van de afstemming van één of meerdere informatiesystemen op de bedrijfsprocessen en bewaking van de performance en continuïteit door het tijdig initiëren en (laten) ontwikkelen van aanpassingen (verbeteringen en vernieuwingen).
(Zelfde functie als geïnterviewde Jeroen van Wijk)

Functionele wijzigingen in wet Poortwachter zullen via de geïnterviewde kenbaar moeten worden gemaakt aan het Technisch Beheer, die de wijziging zullen programmeren. Voor deze afstudeeropdracht is dit van toepassing omdat de daadwerkelijk bouw pas na de afstudeerperiode zal gaan plaatsvinden. De geïnterviewde zal een adviserende rol op het functionele vlak hebben.

Validatie taakdiagrammen/ taakscenario's

In de fase 'Task Analysis' heb ik, op basis van interviews met gebruikers en de huidige Ziekenadministratie en wet Poortwachter functionaliteit in Atrium, taakdiagrammen en taakscenario's gemaakt. Samen met de geïnterviewde liepen deze door ter validatie tegelijkertijd diende deze als leidraad voor het gesprek.

Op de taakdiagrammen en taakscenario's heeft de geïnterviewde weinig aan te merken. De taakdiagrammen zijn gebaseerd op de wet Poortwachter in Atrium en het functioneel ontwerp (opgesteld door geïnterviewde). Aan de taakdiagrammen merkt de geïnterviewde op dat er in staat dat de HR adviseur de verslagen scanned tbv het medisch dossier van de medewerker in Atrium. Deze taak besteedt de HR adviseur uit aan het HR Shared Services Center.

In de taakdiagrammen staat ook dat er 7 keer een evaluatiemoment plaatsvindt. Dit is het minimum aantal evaluatiemomenten volgens de wetgeving. Er mogen ook meerdere evaluatiemomenten plaatsvinden. Deze kunnen dan alleen niet in Atrium worden geregistreerd. De wet Poortwachter dient als leidraad om de manager door dit proces te leiden.

Verder zijn er geen punten en de taakscenario's zijn in orde.



Zijn verbeterpunten/ visie

Ik vraag of de geïnterviewde zelf nog verbeterpunten ziet in de huidige functionaliteit. Deze ziet hij eigenlijk niet zo zeer maar misschien is het handig om het mailverkeer even te bekijken.

Ik vertel dat ik inmiddels al een tweetal interviews heb gehouden met gebruikers. De geïnterviewde is benieuwd naar wat zij er van vonden. We nemen de aandachtspunten uit deze interviews als verdere leidraad voor dit gesprek.

1. Wet Poortwachter & Ziekenadministratie signaleringen lopen nog wel eens door elkaar heen. Dit ligt aan de afsluiting (aanvinkvakjes) die managers vergeten te registreren in 1 van de applicaties. En aan de samengestelde ziekteperiode.
Er is ook een batchproces die 's nachts kijkt voor welke herstelmelding een actielijst (wet Poortwachter) openstaat, die niet binnen 28 dagen weer ziek is. Dan wordt automatisch wet Poortwachter afgesloten ('poortwachter n.v.t.').
2. Nieuwe wetgeving – wet Poortwachter van 1 jaar naar 2 jaar
Signaleringen zijn aangepast. Maar Roeland Plezier kan hier misschien meer over vertellen.



Interviewer	: Petra van Veen	Geïnterviewde	: dhr. R.M. Pleizier
Datum	: 31-03-2005	Functie	: Senior medewerker HR SSC
Tijd	: 10.00 – 11.00 uur	Afdeling	: HR Shared Services Center
Locatie	: Den Haag		

Inleiding

Ik geef een korte introductie van mijzelf.

Gespreksonderwerpen

- Doel van mijn onderzoek.
- Mijn verwachtingen van zijn rol.
- Validatie taakscenario's
- Zijn verbeterpunten/ visie

Eerste 2 gespreksonderwerpen zijn niet van belang voor deze aantekeningen.

Aantekeningen (per punt een korte samenvatting)

Mijn verwachtingen van zijn rol.

De geïnterviewde is onderwerpeigenaar van wet Poortwachter in Atrium. Nadat een project is afgerond en er is een werkende functionaliteit in Atrium verschuift de verantwoording van de projectleider, via overdrachtsformulieren, naar een onderwerpeigenaar. Als onderwerpeigenaar ben je vanaf dat moment verantwoordelijk voor de functionaliteit.

In zijn dagelijkse werk is hij specialist op het gebied van Ziekenadministratie en wet Poortwachter. Hij verwerkt alle bijzondere gevallen zoals iemand die boventallig is maar nog in wet Poortwachter zit voor het WAO traject. Hij heeft ongeveer 280 van deze speciale "gevallen".

Validatie taakdiagrammen/ taakscenario's

In de fase 'Task Analysis' heb ik, op basis van interviews met gebruikers en de huidige Ziekenadministratie en wet Poortwachter functionaliteit in Atrium, taakdiagrammen en taakscenario's gemaakt. Samen met de geïnterviewde lopen we deze door ter validatie. Deze diende als leidraad door het gesprek.

In het functioneel ontwerp van wet Poortwachter wordt gesproken over een formulierenset die een manager invult na 88 weken ziekte. Deze formulierenset, behorend bij reïntegratieverslag, is niet in Atrium terug te vinden. Hiervoor moet de gebruiker weer naar AGORA en dan de HR website en dan zoeken. Ook begrijpen de managers vaak de sjablonen niet.

Roeland vertelt dat hij in zijn werkgebied merkt dat managers ook stappen gewoon vergeten in te vullen. Dan heeft de manager de stap al uitgevoerd en opgestuurd maar vergeet hij de stap te registreren in Atrium. Signaleringen lopen gewoon door.

Ook Roeland merkt op dat in de taakdiagrammen staat vermeldt dat de HR adviseur de verslagen scanned tbv het medisch dossier van de medewerker in Atrium. Deze taak besteedt de HR adviseur uit aan het HR Shared Services Center. Ik vraag aan Roeland wat dat scannen precies inhoudt. Dit betekent dat het verslag wordt voorzien van een streepjescode en in het medische dossier van de medewerker komt. Het HR SSC beoordeelt dit dossier.

Ik vraag aan Roeland of hij in hoeverre de wet Poortwachter is aangepast op de nieuwe wetgeving. Hij vertelt mij dat de signaleringen in wet Poortwachter wel zijn aangepast maar op eigen interpretatie en die is afgestemd met Corporate HR.



Datum

8 juni 2005

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

Bijlage G - Rapport 'Work Reengineering'



Datum
8 april 2005

Auteur
P.M.J. van Veen

Telefoon
(070) 343 50 28

Versie
1

Copyright
P.M.J. van Veen

Fase 2 – Work Reengineering

Rapport – Gewenste situatie

Vertrouwelijk



Datum rapport

8 april 2005

Versie

1

Copyright

P.M.J. van Veen

Inhoudsopgave

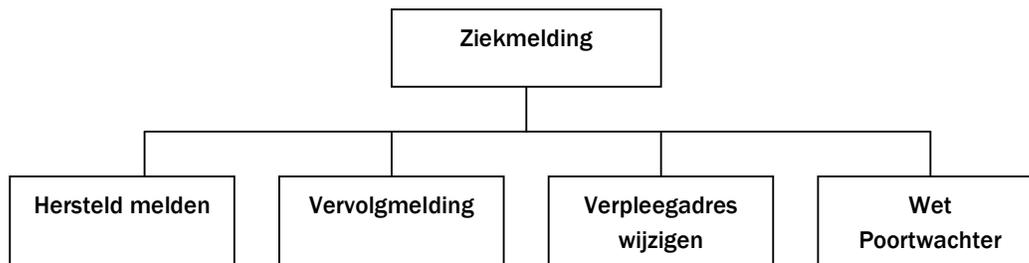
1	Taakdiagrammen	3
1.1	<i>Taakanalyse – Ziekenadministratie</i>	3
1.2	<i>Taakanalyse – Medewerker ziek melden</i>	3
1.3	<i>Taakanalyse – Verpleegadres wijzigen</i>	4
1.4	<i>Medewerker hersteld melden</i>	4
1.5	<i>Medewerker gedeeltelijk ziek melden</i>	5
1.6	<i>Wet Poortwachter – Manager</i>	6
1.7	<i>wet Poortwachter – HR Adviseur</i>	7
2	Taakscenario's	8
2.1	<i>Taakscenario 1 – Medewerker ziek melden</i>	8
2.2	<i>Taakscenario 2 – Ander verpleegadres invoeren</i>	9
2.3	<i>Taakscenario 3 – Medewerker hersteld melden</i>	9
2.4	<i>Taakscenario 4 – Gedeeltelijk ziekmelding medewerker</i>	10
2.5	<i>Taakscenario 5 – wet Poortwachter</i>	10



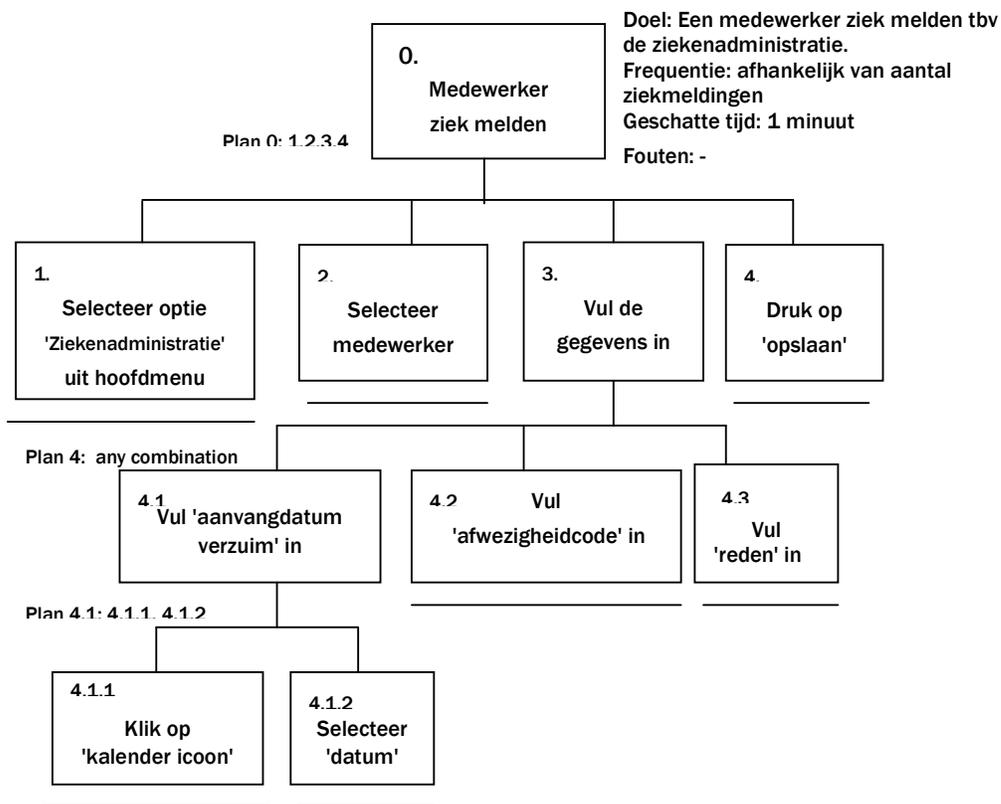
1 Taakdiagrammen

Deze taakdiagrammen geven weer hoe de Atrium module Ziekenadministratie er in de gewenste situatie eruit ziet.

1.1 Taakanalyse - Ziekenadministratie



1.2 Taakanalyse - Medewerker ziek melden





Datum rapport

8 april 2005

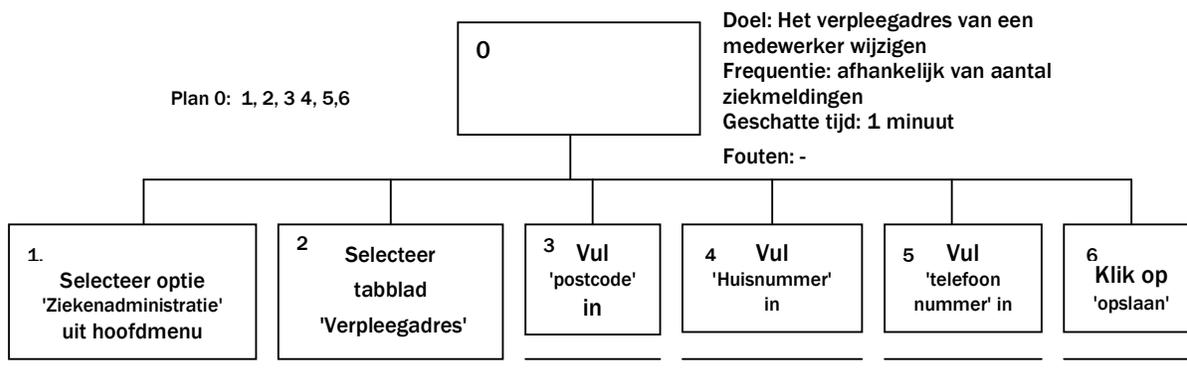
Versie

1

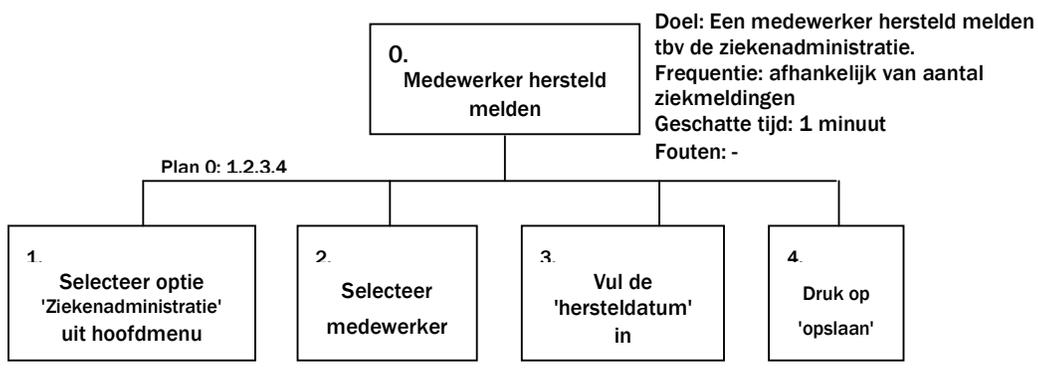
Copyright

P.M.J. van Veen

1.3 Taakanalyse - Verpleegadres wijzigen



1.4 Medewerker hersteld melden





Datum rapport

8 april 2005

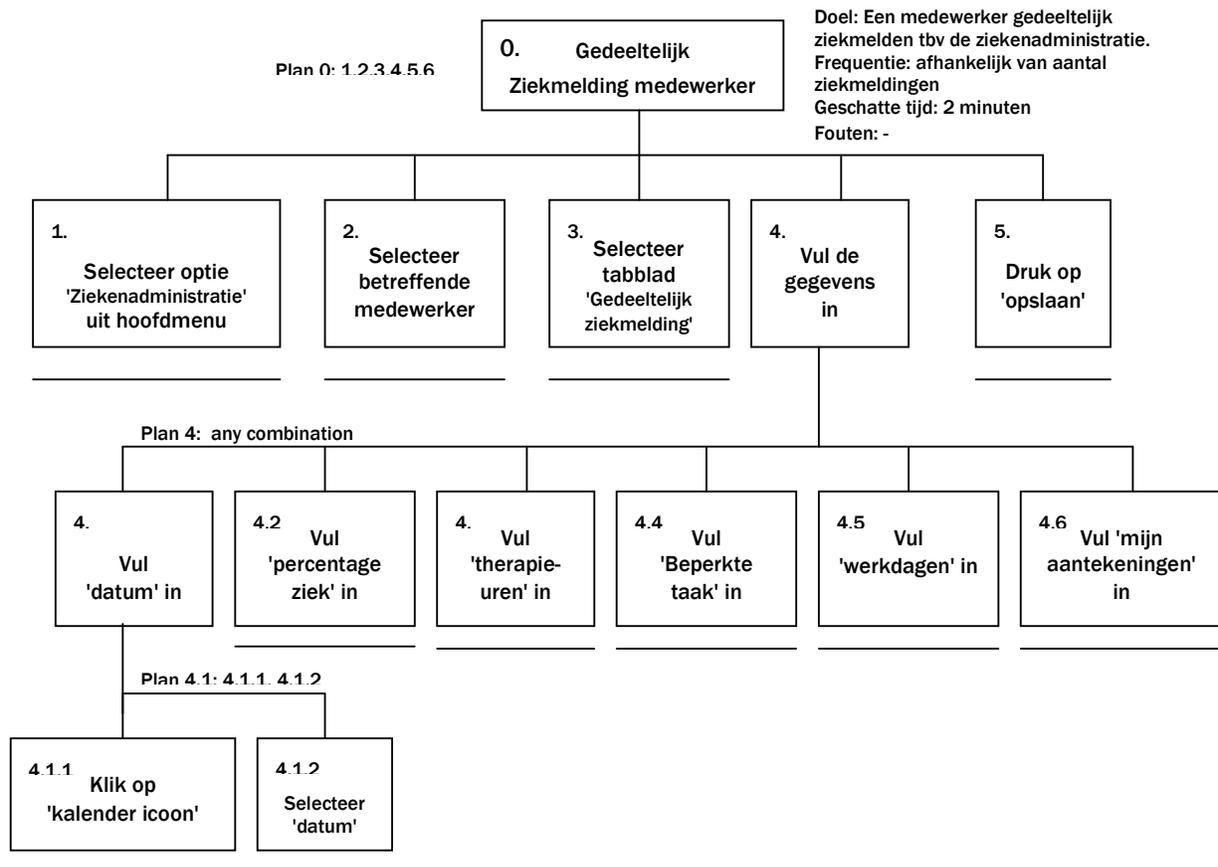
Versie

1

Copyright

P.M.J. van Veen

1.5 Medewerker gedeeltelijk ziek melden





Datum rapport

8 april 2005

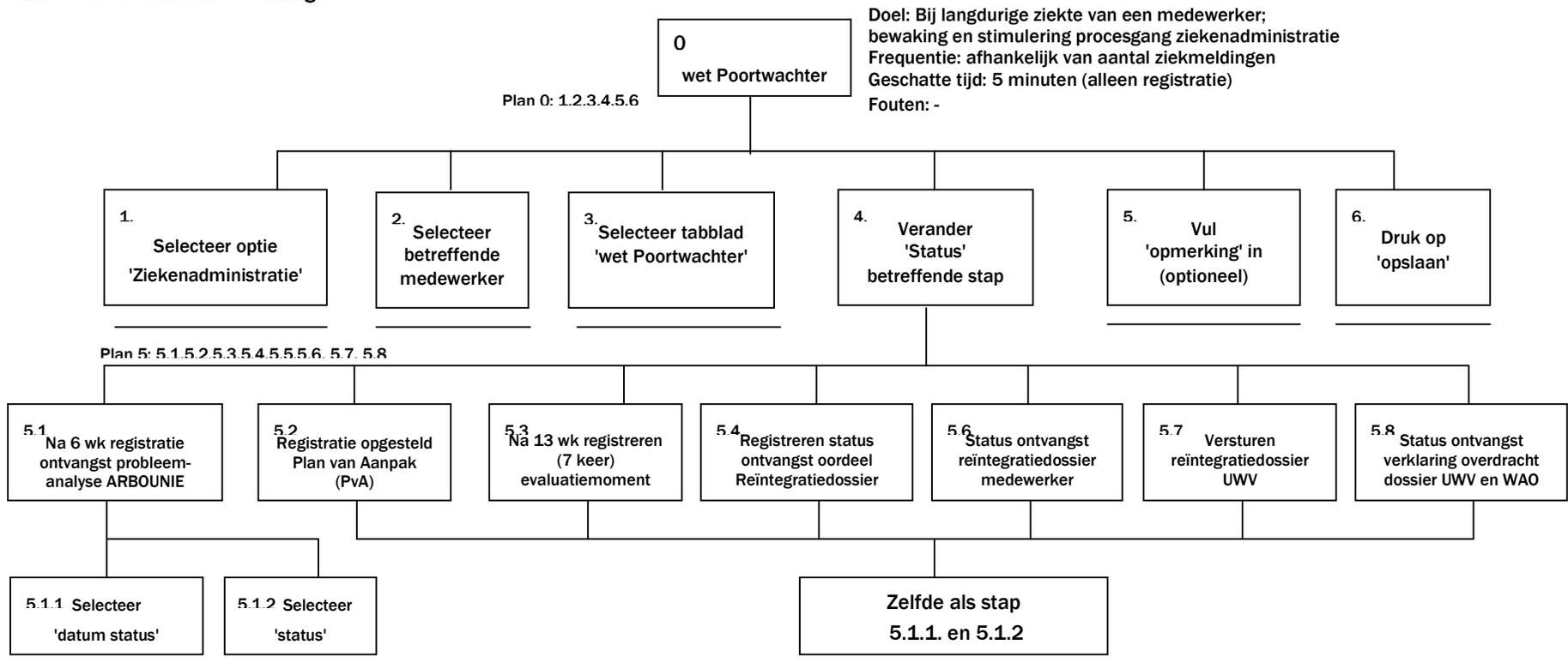
Versie

1

Copyright

P.M.J. van Veen

1.6 Wet Poortwachter - Manager





Datum rapport

8 april 2005

Versie

1

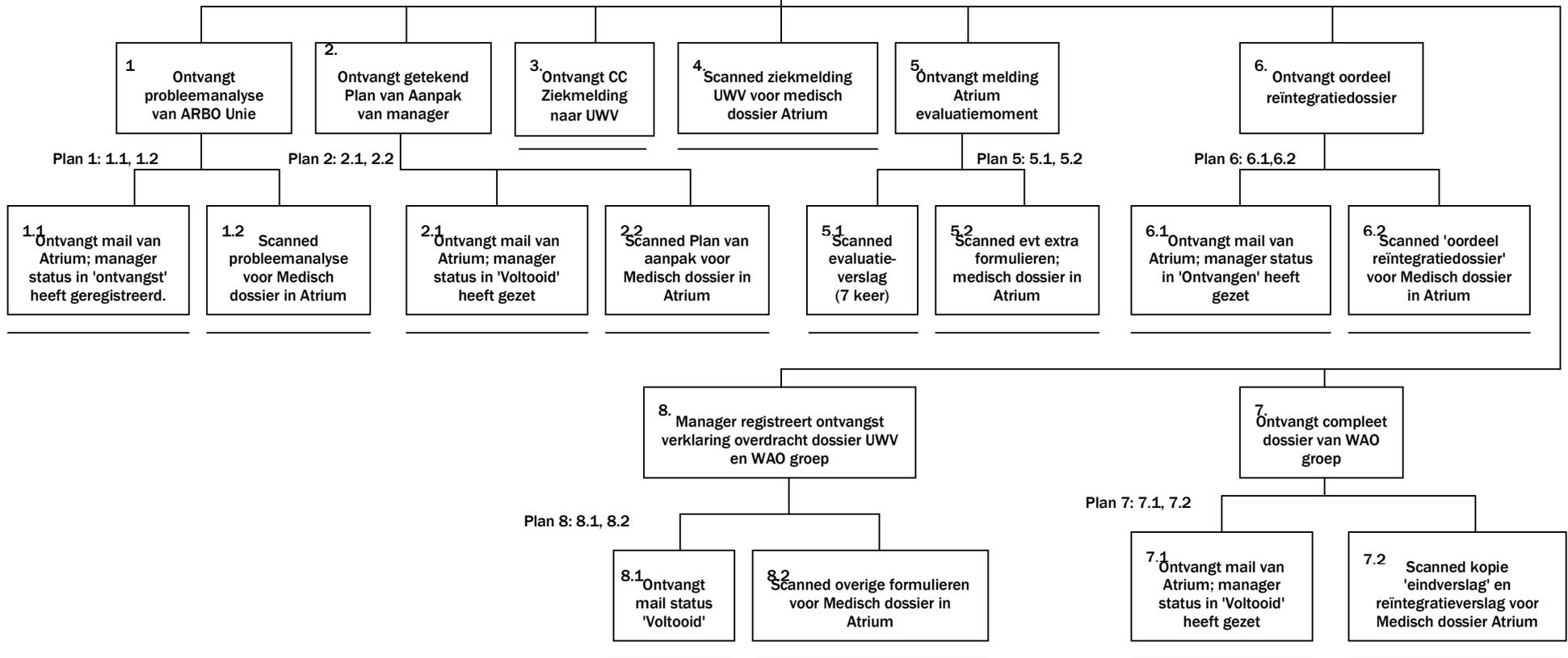
Copyright

P.M.J. van Veen

1.7 wet Poortwachter - HR Adviseur

Plan 0: 1,2,3,4,5,6
0
wet Poortwachter

Doel: Bij langdurige ziekte van een medewerker;
bewaking en stimulering procesgang ziekenadministratie
Frequentie: afhankelijk van aantal ziekmeldingen
Geschatte tijd: 5 minuten (alleen registratie)
Fouten: -



2 Taakscenario's

Deze taakscenario's zijn op basis van de huidige functionaliteit in Atrium.

2.1 Taakscenario 1 – Medewerker ziek melden

De bedoeling van deze taak is dat de manager zijn medewerker ziek meldt ten behoeve van de ziekenadministratie. Als deze taak goed wordt uitgevoerd kunnen er subsidie voor ziekteverzuim worden geïnd. Door goede en juiste registratie van ziekmeldingen kan dit worden voorkomen.

Key actors: Manager, medewerker

Taakscenario

1. Medewerker meldt zich ziek bij manager
2. Manager logt in op Atrium
3. Manager kiest voor optie Ziekenadministratie
4. Manager selecteert de betreffende medewerker
5. Manager vult gegevens in
 - a. Manager vult de aanvangdatum verzuim in. Via de kalenderknop achter het invulveld kan de datum ook opgezocht worden. [Vaststelling nulpunt voor wet Poortwachter] De aanvangdatum verzuim staat default op de systeemdatum mocht de ingangsdatum in het verleden liggen dan kan deze ook ingevuld worden. (verplicht)
 - i. Klik op 'kalender icoon'
 - ii. Selecteer 'datum'Veld 'soort afwezigheid' staat default ingevuld.
 - b. Manager vult 'afwezigheidscode' in via dropdownlistbox (verplicht)
 - c. Manager vult 'reden' in
6. Manager slaat de ziekmelding op via de knop 'Opslaan'

Als de manager erachter komt, alvorens hij op 'Opslaan heeft gedrukt, dat hij de verkeerde medewerker heeft geselecteerd kan hij via de hyperlink 'Terug naar werknemer selecteren' terug naar het selectiescherm. De ziekmelding wordt dan niet opgeslagen.

2.2 Taakscenario 2 – Ander verpleegadres invoeren

Als een medewerker wordt verzorgd op een ander adres dan zijn eigen woonadres dan moet er voor de bedrijfsarts en eventuele huisbezoeken van de manager bij langdurig ziekte een verpleegadres worden ingevuld.

Key actors: Manager

Bij eerst opnieuw aanloggen:

1. Manager logt in op Atrium
2. Manager kiest voor optie Ziekenadministratie
3. Manager selecteert de betreffende medewerker

Als de manager al in Ziekenadministratie is ingelogd:

1. Manager selecteer tabblad 'Verpleegadres'
(Default wordt het adres van de medewerker getoond.)
2. Manager vult de postcode.
3. Manager vult huisnummer in. (Straatnaam en woonplaats worden automatisch ingevuld.)
4. Manager vult telefoonnummer in.
5. Manager klikt op 'opslaan'.

2.3 Taakscenario 3 – Medewerker hersteld melden

De bedoeling van deze taak is dat de manager zijn medewerker hersteld meldt ten behoeve van de ziekenadministratie. Bij langdurige ziekte, 6 weken, dient de wet Poortwachter opgestart te worden.

Key actors: Manager, medewerker

Bij eerst opnieuw aanloggen:

1. Medewerker meldt zich hersteld bij manager
2. Manager logt in op Atrium
2. Manager kiest voor optie Ziekenadministratie
4. Manager selecteert de betreffende medewerker

Als de manager al in Ziekenadministratie is ingelogd:

1. Manager vult 'datum volledig hersteld' in
2. Manager slaat de hersteld melding op via de knop 'Opslaan'

Als de manager erachter komt, alvorens hij op 'Opslaan' heeft gedrukt, dat hij de verkeerde medewerker heeft geselecteerd kan hij via de hyperlink 'Terug naar werknemer selecteren' terug naar het selectiescherm.

2.4 Taakscenario 4 – Gedeeltelijk ziekmelding medewerker

Dit is een optie voor de manager om een medewerker gedeeltelijk (procentueel) hersteld te melden. Hierin geeft de manager aan dat een medewerker bijvoorbeeld voor 50% hersteld is. Dit noemt men een vervolgmelding. Vervolgens kan een manager de medewerker voor 75% hersteld melden of 25%.

Key actor: manager

Bij eerst opnieuw aanloggen:

1. Medewerker meldt zich gedeeltelijk ziek bij manager
2. Manager logt in op Atrium
3. Manager kiest voor optie Ziekenadministratie
4. Manager selecteert de betreffende medewerker

Als de manager al in Ziekenadministratie is ingelogd:

1. Manager vult gegevens in
 - a. Manager vult 'datum' in (verplicht)
 - b. Manager vult 'percentage ziek' in (verplicht)
 - c. Manager vult 'therapie-uren' in
 - d. Manager vult 'Beperkte taak' in
 - e. Manager vult 'werkdagen' in (verplicht)
 - f. Manager vult 'Mijn aantekeningen' in
2. Manager drukt op 'Opslaan'

2.5 Taakscenario 5 – wet Poortwachter

Bij langdurige ziekte wordt na 6 weken de functionaliteit wet Poortwachter opgestart. Het doel van deze functionaliteit is het begeleiden van de manager bij de uitvoering van wet Poortwachter. De functionaliteit 'wet Poortwachter' binnen Atrium zorgt voor de bewaking en stimulering van deze procesgang en elektronische rapportage daarover aan de manager, HR-adviseur en derden.

Key actors: manager, medewerker, HR Adviseur, HR SSC Agent, ArboUnie, UVW

Na 6 weken, geteld vanaf de eerste ziekmelding van de medewerker (nulpunt, zie scenario 1), ziekte van de medewerker treedt de wet Poortwachter in werking.

1. ArboUnie stelt probleemanalyse en advies reïntegratie op.
2. ArboUnie stuurt rechten & plichten naar medewerker
3. ArboUnie stuurt probleemanalyse aan manager en de manager naar HR adviseur
4. Manager registreert ontvangst probleemanalyse in wet Poortwachter in Atrium
5. Atrium genereert mail naar HR adviseur dat status is 'Ontvangen'.
6. HR SSC Agent scant de probleemanalyse in Atrium bij tabblad Medisch dossier in de rubriek Poortwachter.

7. In de 7^{de} week checkt Atrium de status van punt 6 gelijk is aan 'Voltooid'. Bij ongelijk genereert Atrium een mail naar manager en cc naar HR adviseur dat de status ongelijk is aan voltooid.

Na 8 weken

8. Na 8 weken levert manager bijdrage aan advies en stelt plan van Aanpak (PvA) op.
9. Manager bespreekt PvA met medewerker en beiden ondertekenen.
10. Manager stuurt getekend PvA naar ArboUnie en kopie naar HR adviseur.
11. Manager registreert in Atrium – wet Poortwachter status PvA op 'Voltooid'.
12. Atrium genereert mail naar HR adviseur dat status is voltooid.
13. HR SSC Agent scannend het PvA in Atrium bij tabblad Medisch dossier de rubriek Poortwachter.

Na 13 weken

14. Genereert Atrium een ziekmelding naar UWV en CC naar HR adviseur en verandert de status in Atrium – wet Poortwachter in 'melding'.
15. HR SSC Agent voegt melding UWV in Atrium bij tabblad Medisch dossier de rubriek Poortwachter.
16. Atrium genereert mail naar manager en cc naar HR adviseur dat status controlepunt evaluatiemoment.
17. Manager registreert per vooraf vastgesteld evaluatiemoment de status in "voltooid" (7keer)
18. HR SSC Agent scannend het verslag evaluatie in Atrium bij tabblad Medisch dossier de rubriek Poortwachter. (7keer).
19. HR SSC Agent scannend het (eventueel) opgestelde formulier bijstellingen plus extra evaluatieformulieren in Atrium bij tabblad Medisch dossier de rubriek Poortwachter.
20. Atrium genereert mail naar HR adviseur dat status is voltooid.
21. HR SSC Agent scannend ieder getekend evaluatieverslag in Atrium bij tabblad Medisch dossier de rubriek Poortwachter.
22. Atrium genereert mail naar manager en cc naar HR adviseur als de status van punt 14 ongelijk is aan ontvangen.

Na 36 weken

23. ArboUnie stelt oordeel reïntegratiedossier op en zendt deze naar HR adviseur en manager.
24. Manager registreert status 'Ontvangen' reïntegratiedossier in Atrium – wet Poortwachter
25. HR adviseur krijgt melding vanuit Atrium dat status is 'Ontvangen'.
26. HR SSC Agent scannend oordeel reïntegratieverslag in Atrium bij tabblad Medisch dossier de rubriek Poortwachter.



Datum rapport

8 april 2005

Versie

1

Copyright

P.M.J. van Veen

Na 88 weken

27. Atrium genereert mail naar manager en cc naar HR adviseur dat status controlepunt ongelijk is aan voltooid.
28. WAO-groep zendt compleet dossier uit tabblad poortwachter naar HR adviseur.
29. Manager overhandigt compleet dossier aan medewerker
30. Manager vult formulierenset reïntegratieverslag in.
31. Manager registreert in Atrium wet Poortwachter de status 'Voltooid'.
32. Atrium genereert mail naar HR adviseur dat status is voltooid.
33. HR SSC Agents scannend kopie van eindverslag en reïntegratieverslag in Atrium bij tabblad Medisch dossier de rubriek Poortwachter.

Na 91 weken

34. Medewerker verstuurt reïntegratiedossier naar UWV.
35. Atrium genereert mail naar manager en cc naar HR adviseur dat status ongelijk is aan 'Ontvangen'.
36. Manager registreert ontvangst verklaring overdracht dossier aan UWV en WAO groep
37. Atrium genereert mail naar UWV.
38. Atrium genereert mail naar HR adviseur dat status is voltooid.
39. HR SSC Agent scannend de overige formulieren (Uitstel WAO en Aanvraag subsidie) in Atrium bij tabblad Medisch dossier de rubriek Poortwachter.



Datum

8 juni 2005

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

Bijlage H - Atrium Ontwerprichtlijnen 'Style Guide'



Datum

25 maart 2005

Auteur

Petra van Veen

Telefoonnummer

(070) 343 50 28

Versie

1

Copyright

HR SSC

Atrium Ontwerprichtlijnen

Style Guide

Vertrouwelijk



Datum
25 maart 2005

Versie
1

Copyright
HR SSC

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	Doel	2
1.2	Projectteam	2
1.3	Ten Usability Heuristics	3
2	Voorbeeldpagina	5
2.1	Sjabloon	5
2.2	Toelichting op de elementen op de voorbeeldpagina	6
2.2.1	<i>Pagina</i>	6
2.2.2	<i>Titel</i>	7
2.2.3	<i>Subtitel</i>	7
2.2.4	<i>Instructietekst</i>	7
2.2.5	<i>Kopje</i>	8
2.2.6	<i>Alleen weergeven gegevens</i>	8
2.2.7	<i>Verplicht veld markering</i>	9
2.2.8	<i>Controls</i>	9
2.2.9	<i>Datumveld</i>	11
2.2.10	<i>Tabel</i>	11
2.2.11	<i>Subkop</i>	11
2.2.12	<i>Label en controls onder subkop</i>	11
2.2.13	<i>Knoppen</i>	12
3	Standaard schermen	13
3.1	Verplichte pagina onderdelen	13
3.1.1	<i>Managerspagina's</i>	13
3.1.2	<i>Medewerkerpagina's</i>	13
3.2	Overzicht- en selectieschermen	14
4	Uitgangspunten navigatie in Atrium	15
4.1	Standaard koppen, groepen gegevens, knoppen	15
4.1.1	<i>Knoppen voor medewerkerpagina's</i>	15
4.1.2	<i>Knoppen voor managers-, en HR Adviseurpagina's</i>	15
4.1.3	<i>Knoppen voor HR SSC Agentspagina's</i>	16
4.2	Voorbeelden	16
4.3	Stappenplan	17
4.4	Tabs	17



Datum
25 maart 2005

Versie
1

Copyright
HR SSC

1 Inleiding

Het eHRM@KPN programma heeft vanaf de start in januari 2002 met ongekeerde snelheid en voortvarendheid een groot aantal modules uitgerold t.b.v. medewerkers, managers en HR medewerkers binnen KPN.

Voor 2004 is het onderwerp Kwaliteitsverbetering een speerpunt; onderdeel hiervan is de gebruikersvriendelijkheid en stabiliteit van Atrium te waarborgen.

Er is een projectgroep die samen met gebruikers uit de diverse geledingen een analyse maakt van Atrium en verbeterpunten verzameld. Vervolgens zijn deze verbeterpunten per doelgroep in een rangorde gezet. Vanuit functioneel beheer en technisch beheer wordt een analyse gemaakt van de inspanning die nodig is om de verbeteringen te realiseren.

Op basis van de rangorde en de complexiteit van realisatie worden in elke release voor elke doelgroep één of meer punten opgepakt.

1.1 Doel

Het project 'gebruikersvriendelijkheid' heeft tot doel de kwaliteit en gebruikersvriendelijkheid van Atrium per doelgroep te optimaliseren.

Om dit doel te kunnen realiseren zal er door het projectteam gewerkt aan;

- Gebruikersvriendelijkheid van Atrium verbeteren
- Richtlijnen te formuleren tbv 'Look and Feel';
- Consistentie in Atrium door te voeren;
- Toegankelijker, efficiënter en sneller in het gebruik
- Informatie op dié plaatsen zetten waar de gebruiker ze dát moment nodig heeft

De doelgroepen zijn:

- Medewerkers
- Managers
- HR Adviseurs

Tijdens opstellen van de Atrium ontwerprichtlijnen is er rekening gehouden met de huisstijl van KPN. Waar dit, vanwege technische redenen, niet kon is er geprobeerd zoveel mogelijk bij de huisstijl te blijven.

1.2 Projectteam

Het kwaliteitsprojectteam bestaat uit de volgende personen:

- Oscar Schuiling, Projectleider
- Annemarie Buitelaar
- Petra van Veen
- Tim Dol



1.3 Ten Usability Heuristics

by [Jakob Nielsen](#)

These are ten general principles for user interface design. They are called "heuristics" because they are more in the nature of rules of thumb than specific usability guidelines.

Visibility of system status

The system should always keep users informed about what is going on, through appropriate feedback within reasonable time.

Match between system and the real world

The system should speak the users' language, with words, phrases and concepts familiar to the user, rather than system-oriented terms. Follow real-world conventions, making information appear in a natural and logical order.

User control and freedom

Users often choose system functions by mistake and will need a clearly marked "emergency exit" to leave the unwanted state without having to go through an extended dialogue. Support undo and redo.

Consistency and standards

Users should not have to wonder whether different words, situations, or actions mean the same thing. Follow platform conventions.

Error prevention

Even better than good error messages is a careful design which prevents a problem from occurring in the first place. Either eliminate error-prone conditions or check for them and present users with a confirmation option before they commit to the action.

Recognition rather than recall

Minimize the user's memory load by making objects, actions, and options visible. The user should not have to remember information from one part of the dialogue to another. Instructions for use of the system should be visible or easily retrievable whenever appropriate.

Flexibility and efficiency of use

Accelerators – unseen by the novice user – may often speed up the interaction for the expert user such that the system can cater to both inexperienced and experienced users. Allow users to tailor frequent actions.

Aesthetic and minimalist design

Dialogues should not contain information which is irrelevant or rarely needed. Every extra unit of information in a dialogue competes with the relevant units of information and diminishes their relative visibility.

Help users recognize, diagnose, and recover from errors

Error messages should be expressed in plain language (no codes), precisely indicate the problem, and constructively suggest a solution.



Datum

25 maart 2005

Versie

1

Copyright

HR SSC

Help and documentation

Even though it is better if the system can be used without documentation, it may be necessary to provide help and documentation. Any such information should be easy to search, focused on the user's task, list concrete steps to be carried out, and not be too large.



2 Voorbeeldpagina

2.1 Sjabloon

A Titel

B Subtitel

C Instructietekst op paginaniveau. Instructietekst Instructietekst Instructietekst Instructietekst
Instructietekst Instructietekst Instructietekst Instructietekst Instructietekst Instructietekst
Instructietekst Instructietekst Instructietekst Instructietekst.

D Kopje

C Instructietekst op niveau van kopje. Instructietekst Instructietekst Instructietekst Instructietekst
Instructietekst Instructietekst Instructietekst Instructietekst.

E Label Waarde (alleen tonen)
Label Waarde (alleen tonen)
Label Waarde (alleen tonen)

F Verplicht veld *
G Optioneel veld
Breed veld
Heel breed veld
Label bij optierondjes Optie 1
 Optie 2

Beschrijving aankruisvakje

H Datumveld

I Kopje (tabel)

J	Naam	Registernummer	[relevante informatie]	[relevante informatie]
K	XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
	XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX

L Subkopje

E Label Waarde (alleen tonen)
Label Waarde (alleen tonen)

L Subkopje

C Instructietekst Instructietekst

M Label Invulinstructie
Label *

N

F * Verplicht veld

2.2 Toelichting op de elementen op de voorbeeldpagina

In deze paragraaf wordt er toelichting gegeven op de elementen van de voorbeeldpagina.

2.2.1 Pagina

Code	Omschrijving	Toelichting	Grootte en plaatsing
	Pagina	Deze instructies hebben betrekking op de HTML-pagina, waarin de functionaliteit zich bevindt. Navigatieframes aan boven, en linkerzijde worden hier buiten beschouwing gelaten.	<p>De pagina is gebaseerd op het stramien, zoals dat in de KPN Styleguide is vastgelegd. Het stramien bestaat uit een grid met vakjes van 8 pixels horizontaal en verticaal. Per 12 van deze vakjes (dus 96 pixels) ligt een voorkeurslijn voor uitlijning van elementen op de pagina.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aan de bovenzijde van de pagina is een witruimte van 8 pixels. ➤ De linkermarge bedraagt 16 pixels. ➤ Alle 'alleen-weergeven' waarden en invulvelden starten op 192 pixels horizontaal, óók bij ingesprongen labels onder subkopjes. Wanneer leesbaarheid van leesbaarheid in het geding komt, kan in voorkomende gevallen afgeweken worden van 192 pixels. In dat geval kan 296 pixels gebruikt worden ➤ De asterisk die verplichte velden markeert staat op 176 pixels horizontaal (2 gridvakjes vóór het veld). ➤ Knoppen en toelichtingen achter velden worden door 2 gridvakjes gescheiden van het veld. Dit geldt niet voor de kalender bij datumvelden en vergrootglas bij zoeken; hiervoor wordt de PeopleSoft standaard gebruikt (direct achter veld) <p>Verticaal staat alle tekst uitgelijnd op het grid. Dat betekent dat speciale aandacht vereist is voor tekstvakken, zodat de tekst erin lijnt met de tekst van het label.</p> <p>Tussen tekstvakken die onder elkaar staan, zit (ongeveer) een gridvakje witruimte, waardoor tussen de labels 2 gridvakjes ruimte zit.</p>

2.2.2 Titel

Code	Omschrijving	Toelichting	Grootte en plaatsing
A	Titel	Verplicht. Duidelijke omschrijving van de functie van de pagina in het formaat <zelfstand naamwoord> <werkwoordsvorm>, bijvoorbeeld 'Burgerlijke staat wijzigen'.	KPN Sans bold 16 punten, kleur #009900 (KPN groen).

2.2.3 Subtitel

Code	Omschrijving	Toelichting	Grootte en plaatsing
B	Subtitel	Optioneel. Alleen als extra informatie nodig is, bijvoorbeeld als er meerdere functies onder dezelfde Titel vallen.	KPN Sans bold 12 punten, kleur #009900 (KPN groen).

2.2.4 Instructietekst

Code	Omschrijving	Toelichting	Grootte en plaatsing
C	Instructietekst	Instructietekst kan op allerlei niveaus voorkomen. Onder de (sub)titel als uitleg van het proces, onder een (sub)kopje als uitleg voor dat specifieke blok, of als toelichting bij een veld. In de instructietekst kunnen hyperlinks opgenomen worden naar bijvoorbeeld Agora of een specifieke helppagina. De normale richtlijnen voor het gebruik van links (keuze van de tekst voor de link e.d.) zijn van toepassing. Zie KPN Agora Styleguide > Redactie > Schrijfwijzer intranet.	Verdana regular 8 punten, #000000 (zwart). Hyperlinks: Verdana regular 8 punten onderstreept, blauw. De tekst moet duidelijk zijn, maar zo beknopt mogelijk; bij voorkeur niet meer dan 2 schermregels per instructie.

2.2.5 Kopje

Code	Omschrijving	Toelichting	Grootte en plaatsing
D	Kopje	Informatie op de pagina wordt altijd geclusterd onder kopjes, en indien nodig onder subkopjes. Een kop met alle onderliggende informatie kan verborgen worden, zolang het binnen het proces niet relevant is. Zo is bij het <i>aanvragen</i> van een lease-auto nog niet van belang, wat het oordeel van de manager en HR manager is. Pas als de aanvraag is ingediend en de pagina opnieuw wordt bezocht, worden deze kopjes met bijbehorende gegevens getoond.	Verdana bold 8 punten, #000000 (zwart)

2.2.6 Alleen weergeven gegevens

Code	Omschrijving	Toelichting	Grootte en plaatsing
E	Alleen-weergeven gegevens	Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Boven aan de pagina een kopje 'Persoonsgegevens' met daaronder relevante gegevens ➤ Huidige gegevens tonen, met daaronder de mogelijkheid de gegevens aan te passen. <p>Waarden die alleen getoond worden, zien er qua opmaak hetzelfde uit als labels, dus niet als inactieve invulvelden.</p>	Verdana regular 8 punten, #000000 (zwart)

2.2.7 Verplicht veld markering

Code	Omschrijving	Toelichting	Grootte en plaatsing
F	Verplicht veld markering	De instructie 'Verplicht veld' wordt – indien relevant – helemaal onderaan de pagina opgenomen. Het gebruik van een asterisk als markering voor verplichte velden is zo ingeburgerd, dat we kiezen voor het eventueel buiten beeld onder in het scherm tonen, zodat in het standaard zichtbare deel van de pagina zoveel mogelijk ruimte beschikbaar is voor de overige informatie.	Asterisk: Verdana regular 8 punten, #009900 (KPN groen) 'Verplicht veld': Verdana regular 8 punten, #000000 (zwart), start op 16px uit marge (dus op 32px van linker rand).

2.2.8 Controls

Code	Omschrijving	Toelichting	Grootte en plaatsing
G	'Controls'	<ul style="list-style-type: none"> ➤ In principe ieder paar label/waarde op een eigen regel, links uitgelijnd. Zie onder 'Aandachtspunten' voor de uitzonderingen. ➤ In principe heeft ieder control (of groep controls in het geval van optierondjes) een eigen label. Uitzondering is de situatie, dat onder een kopje slechts één (groep) control(s) staat, en er geforceerd een combinatie van kop en label gemaakt moet worden. ➤ Verplichte velden worden gemarkeerd met een groene (HTML #009900) asterisk op 16 px vóór het invulveld/de keuzelijst. Verplichte keuze bij optierondjes wordt niet met een asterisk gemarkeerd. ➤ Bij een beperkt aantal opties (2 tot 4) gebruiken we optierondjes in plaats van een keuzelijst. Optierondjes hebben altijd een label; de optierondjes zelf staan dus op 192px. ➤ Aankruisvakjes staan links uitgelijnd, met het aankruisvakje vóór de beschrijving van de functie ervan. ➤ Tekstvakken en keuzelijsten gebruiken we in een aantal vaste breedtes in veelvouden van 96px, eventueel in veelvouden van 48px. ➤ Labels worden niet afgesloten met een dubbele punt. ➤ Controls kunnen inactief gemaakt worden, zolang deze niet relevant zijn. 	

2.2.9 Datumveld

Code	Omschrijving	Toelichting	Grootte en plaatsing
H	Datumveld	Een datumveld kan handmatig worden ingevuld of via het datumpictogram.	Een verplicht datumveld wordt gemarkeerd met een groene (HTML #009900) asterisk op 16 px vóór het datumveld.

2.2.10 Tabel

Code	Omschrijving	Toelichting	Grootte en plaatsing
I	Tabeltitel	De tabeltitel staat boven de tabel.	De opmaak is hetzelfde als van een kopje.
J	Titelbalk tabel	In de kolommen dient er alleen relevante informatie te worden getoond.	De opvulling van de titelbalk is kleur #009900 (KPN groen). De titel van de kolommen zijn verdana 8px en wit.
K	Tabelrijen	De tabelrijen worden onderscheiden van elkaar met wit/groen regels. In de tabelrijen mogen er hyperlinks gebruikt worden.	Lettertype Verdana 8px, zwart.

2.2.11 Subkop

Code	Omschrijving	Toelichting	Grootte en plaatsing
L	Subkop	Als onder een kopje meerdere clusters gegevens onderkend kunnen worden, gebruiken we subkopjes.	De opmaak is hetzelfde als van een kopje.

Dit blijkt in de praktijk nog wel eens lastig te zijn: wanneer is sprake van kop/subkop, en wanneer van meerdere koppen op hetzelfde niveau. Aan de hand van praktijkervaring nader uitwerken. Eerste poging: er zijn in ieder geval meerdere items onder een subkop nodig.

2.2.12 Label en controls onder subkop

Code	Omschrijving	Toelichting	Grootte en plaatsing
M	Label en controls	Als F en G	De invulvelden van subkoppen staan op dezelfde positie als de invulvelden van koppen.

2.2.13 Knoppen



Datum
25 maart 2005

Versie
1

Copyright
HR SSC

Code	Omschrijving	Toelichting	Grootte en plaatsing
N	Knoppen	Knoppen zijn altijd zichtbaar, maar worden inactief gemaakt als ze niet gebruikt mogen/kunnen worden.	Knoppen zijn 24px hoog, bij voorkeur 96px breed. Op de knop staat een korte tekst (bij voorkeur één (werk)woord) die de werking duidelijk maakt. In uitzonderlijke gevallen meer uitleg in een mouse-over. Kleur actieve knop #c1eda2 (5% groen) Kleur inactieve knop is standaard PeopleSoft-grijs Lettertype in knop is Verdana regular 8 punten, #000000 (zwart). Horizontale ruimte tussen knoppen 16 px; clusters van knoppen zijn mogelijk door een witruimte van 24px tussen knoppen te gebruiken. Knoppen worden rechts uitgelijnd, maar moeten altijd zichtbaar zijn, ongeacht de breedte van het venster. Wanneer er een logische pagina is om naar terug te keren, dan kan dat met de knop Terug. De knop 'Terug' (wanneer relevant) staat links, de opdrachtknop die de actie bevestigt staat rechts.



3 Standaard schermen

In dit hoofdstuk komen de verplichte pagina onderdelen en standaard schermen aan bod.

3.1 Verplichte pagina onderdelen

In deze paragraaf worden de verplichte onderdelen van een pagina besproken per gebruikersgroep van Atrium

3.1.1 Managerspagina's

Bij zelfbedieningpagina's (managers) staat boven aan de pagina, ter controle, een blok persoonsgegevens van de manager. Andere gegevens (bijvoorbeeld functie/functioniveau) alleen tonen als die relevant zijn.

Persoonsgegevens

Registernummer xxxxxxx
Naam xxxxxxxxxxxxxxxx

Bij pagina's waarop de manager iets doet voor/met een medewerker boven aan een kop 'Gegevens medewerker' met daaronder relevante, maar zo min mogelijk, gegevens van de medewerker. Aan de hand van deze gegevens kan de manager controleren of hij de juiste werknemer heeft geselecteerd. Andere gegevens alleen tonen als die relevant zijn.

Gegevens medewerker

Registernummer xxxxxxx
Naam xxxxxxxxxxxxxxxx

3.1.2 Medewerkerpagina's

Bij pagina's waar een medewerker zijn eigen personeelsadministratie gaat bijhouden of wijzigingen hierin gaat doorvoeren, dienen eerst, ter controle, de persoonlijke gegevens van de medewerker te worden getoond. Hiervoor wordt standaard de kop 'Persoonsgegevens' gebruikt. De persoonlijke gegevens die worden getoond zijn 'registernummer' en 'naam'. Deze combinatie is uniek. Andere (aanvullende) gegevens alleen tonen als die relevant zijn.

Persoonsgegevens

Registernummer xxxxxxx
Naam xxxxxxxxxxxxxxxx

Bij pagina's waarbij de medewerkers een wijziging gaan invoeren dient als eerste de ingangsdatum ingevuld te worden. Het gebruik van de kop 'Ingangsdatum' is optioneel. Het veld 'ingangsdatum' mag ook onder een andere kop worden geplaatst.

Ingangsdatum wijziging

Ingangsdatum

3.2 Overzicht- en selectieschermen

Bij zelfbedieningspagina's in Atrium krijgt de gebruiker allereerst de optie om een medewerker, die onder zijn autorisatie valt, te selecteren. Deze is vaak in tabelvorm.

Titel

Werknemer selecteren

Hieronder vind je een lijst van medewerkers waarvoor je geautoriseerd bent t.b.v.
Je selecteert de medewerker door op de naam te klikken.

A Persoonsgegevens

Registernummer xxxxxxx
Naam xxxxxxxxxxxxxxxx

B Medewerkerlijst

C Datum selectie 

D	Naam	Registernummer	[relevante informatie]	[relevante informatie]
E	xxxxxxxxxx	xxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxx
	xxxxxxxxxx	xxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxx
	xxxxxxxxxx	xxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxx
	xxxxxxxxxx	xxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxx
	xxxxxxxxxx	xxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxx

Figuur 1 - Overzicht- en selectiescherm

A) Allereerst op de pagina worden ter controle de persoonsgegevens van de gebruiker getoond.

B) De tabeltitel staat boven de tabel, in dit geval is de titel 'Medewerkerlijst'.

C) De 'datum selectie' is optioneel. Deze staat standaard op de systeemdatum. Het is mogelijk voor de gebruiker om een andere datum in te voeren om een wijziging te kunnen doen voor een medewerker die in het verleden voor de gebruiker werkzaam is geweest. Voor sommige functionaliteiten mogen er geen wijzigingen in het verleden worden uitgevoerd. Dan vervalt deze optie.

D) In de titelbalk van de tabel dienen de eerste twee kolommen altijd de naam en de registernummer van de medewerker zijn. In de andere kolommen kan er relevante informatie worden getoond.

E) De naam van de medewerker wordt weergegeven als hyperlink. Het selecteren van de medewerker gebeurt dus ook door het klikken op de hyperlink. De tabelrijen worden onderscheiden van elkaar met wit/groen regels.

4 Uitgangspunten navigatie in Atrium

In dit hoofdstuk wordt de knoppen 'bibliotheek' en de regels aan het gebruik van knoppen beschreven.

4.1 Standaard knoppen, groepen gegevens, knoppen

4.1.1 Knoppen voor medewerkerpagina's

'Indienen'

Deze knop wordt gebruikt wanneer er een vervolgstap (workflow) is zoals een fiattering van een manager.

'Wijzigen'

Deze knop wordt gebruikt wanneer er een directe aanpassing in database plaatsvindt – van situatie 1 naar 2 zoals bij adreswijziging van een medewerker. Deze gegevens worden meteen gewijzigd in de database. De manager krijgt alleen een melding van de adreswijziging.

'Opslaan'

Deze knop wordt gebruikt wanneer er vanuit een nulsituatie iets wordt vastgelegd.

'Aanvragen'

Deze wordt gebruikt wanneer er vanuit Atrium een instante reactie wordt gegenereerd zoals bij het aanvragen van een wachtwoord.

'Intrekken'

Deze knop wordt gebruikt om de mogelijkheid te bieden om een aanvraag/aanmelding in te trekken voordat de einddatum is bereikt.

'Toevoegen'

Deze knop wordt gebruikt wanneer er meerdere gegevens (toevoegen van een rij) in een tabel komen te staan zoals bij 'Tegemoetkoming kinderopvang'.

4.1.2 Knoppen voor managers-, en HR Adviseurpagina's

'Indienen'

Deze knop wordt gebruikt wanneer er een vervolgstap (workflow) is zoals het indienen van een vacature.

'Toekennen'

Deze knop wordt gebruikt wanneer er iets wordt toegekend aan een medewerker zoals een vergoeding.



'Opslaan'

Deze knop wordt gebruikt wanneer er vanuit een nulsituatie iets wordt vastgelegd

'Beëindigen'

Deze knop wordt gebruikt wanneer een proces (zoals een inhouding of vergoeding e.d.) moet worden beëindigd.

'Weigeren en goedkeuren'

Deze knoppen worden gebruikt in de werklijst van de manager om aanvragen te fatteren.

'Negatief advies en Positief advies'

Voornamelijk voor de HR adviseur om een beoordeling te geven.

'Volgende en vorige'

Deze knoppen worden gebruikt in combinatie met het stappenplan, paragraaf 4.3.

4.1.3 *Knoppen voor HR SSC Agentspagina's*

'Selecteren en gereed'

Deze knoppen worden gebruikt in de werklijst van de HR SSC Agents.

4.2 Voorbeelden

Een aantal voorbeelden ter gebruik van knoppen.

Nieuw Wachtwoord aanvragen

TERUG (naar inlogpagina)
AANVRAGEN (actie uitvoeren)

E-mailadres wijzigen

TERUG (naar Persoonlijk profiel)
WIJZIGEN (actie uitvoeren)

Adres wijzigen

WIJZIGEN (actie uitvoeren)

Vanuit werklijstitem (naasthogere manager)

AFKEUREN
GOEDKEUREN

Vrijwillig ontslag

INDIENEN (actie uitvoeren)

Gebouwcode wijzigen

TERUG (naar verzamelpagina functionaliteiten)
OPSLAAN (actie uitvoeren)

Persoonlijk Profiel

OPSLAAN (actie uitvoeren)



Datum
25 maart 2005

Versie
1

Copyright
HR SSC

4.3 Stappenplan

Het stappenplan wordt gebruikt om de gebruiker door de functionaliteit te leiden. Deze navigatiemogelijkheid wordt gebruikt wanneer de gegevens van elkaar afhankelijk zijn en het van belang dat er geen stappen worden overgeslagen.

Stap 1 van 3: <naam van pagina>

Vorige (uitgegrijpsd)

Volgende (naar stap 2)

Stap 2 van 3: <naam van pagina>

Vorige (naar stap 1)

Volgende (naar stap 2)

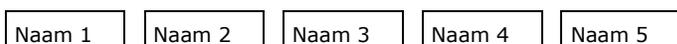
Stap 3 van 3: <naam van pagina>

Vorige (naar stap 2)

Bij laatste stap: <actieknop> (opslaan, indienen of wijzigen)

4.4 Tabs

De tabs worden boven aan een pagina gebruikt om gegevens en acties beter te kunnen clusteren. De functies op tabs staan wel in relatie van elkaar maar moeten onafhankelijk van elkaar uit te voeren zijn.





Datum

8 juni 2005

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

Bijlage I - Heuristic Evaluation

Heuristic evaluation - Herontwerp Ziekenadministratie & wet Poortwachter

1	Visibility of system status
Op de tabbladen wordt na opslaan de status onder aan het scherm getoond. Ook knippert er na de klik op 'Opslaan' in de rechterbovenhoek van het scherm in rode letters 'Verwerken'. Als deze verdwijnt wordt onder aan het scherm de status getoond.	
2	Match between system and the real world
Op de tabbladen wordt er gebruik gemaakt van instructieteksten. Ook is de terminologie aangepast op de gebruikers.	
3	User control and freedom
De gebruiker kan via een klik op een ander tabblad of in het hoofdmenu of via de knop 'Back' in de Internet Explorer balk het scherm zonder op te slaan verlaten.	
4	Consistency and standards
Het herontwerp is op basis van de Atrium ontwerprichtlijnen deze zijn opgezet met als doel te zorgen voor consistentie in de verschillende functionaliteiten van Atrium.	
5	Error prevention
Door de instructieteksten en schermopbouw wordt de gebruiker ondersteund bij het uitvoeren van zijn taak. Mocht hij toch nog een verkeerde waarde in een veld invoeren zal dit veld roodkleuren en een duidelijke foutmelding komen.	
6	Recognition rather than recall
De informatie op de verschillende tabbladen is altijd hetzelfde. Op elk tabblad worden, ter controle, ook de naam en zijn registrummer getoond. Het tabblad 'wet Poortwachter' is <i>gegrayed</i> als bij een medewerker wet Poortwachter niet van toepassing is.	
7	Flexibility and efficiency of use
De gebruiker heeft niet de mogelijkheid om van shortcuts e.d. gebruik te maken.	
8	Aesthetic and minimalist design
De instructieteksten zijn bondig en krachtig en ondersteunen de gebruikers bij de uitvoering van hun taak.	
9	Help users recognize, diagnose, and recover from errors
In de foutmelding staat in het Nederlands wat de gebruikers fout heeft gedaan. Daarnaast ligt het veld, waarin de fout is gemaakt, rood op.	
10	Help and documentation
Naast de instructieteksten is er ook een online helpfunctie beschikbaar.	



Datum

8 juni 2005

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

Bijlage J – Testplan

Datum

03 mei 2005

Auteur

Petra van Veen

Telefoonnummer

(070) 343 50 28

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

Testplan

Herontwerp Ziekenadministratie & wet Poortwachter

Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
1.1	<i>Beschrijving van de Ziekenadministratie en wet Poortwachter functionaliteit</i>	1
1.2	<i>Doelstelling</i>	1
2	De onderzoeksvraag bepalen	2
2.1	<i>Aandachtspunten bepalen</i>	2
2.2	<i>Taak- en gebruikersfocus bepalen</i>	2
2.2.1	<i>Taak focus bepalen</i>	2
2.2.2	<i>Gebruikersfocus bepalen</i>	2
2.3	<i>Onderzoeksvraag bepalen</i>	2
3	Usability Goals opstellen	4
3.1	<i>Conclusie user class/ Gebruikersprofiel</i>	4
3.2	<i>Verbeterpunten interviews gebruikers</i>	4
3.3	<i>Focus usability bepalen</i>	5
3.4	<i>Usability Goals bepalen</i>	6
3.4.1	<i>Qualitative Usability Goals</i>	6
3.4.2	<i>Quantitative Usability Goals</i>	6
4	Test aanpak bepalen	8
4.1	<i>Operationalisering van de usability focus</i>	8
4.2	<i>Testaanpak bepalen</i>	9
4.3	<i>Testscenario's</i>	9
4.4	<i>Observatieformulieren</i>	10

1 Inleiding

Dit testplan is geschreven in het kader van de afstudeeropdracht '*Herontwerp van de Ziekenadministratie en wet Poortwachter functionaliteit*' in Atrium. Het doel van dit testplan is om te bepalen hoe het herontwerp getest gaat worden om te achterhalen of het herontwerp aan de gestelde 'usability goals' voldoet.

1.1 Beschrijving van de Ziekenadministratie en wet Poortwachter functionaliteit

De module Ziekenadministratie is, zoals de naam het al zegt, een functionaliteit voor managers en bestaat uit een tweetal functionaliteiten: 'Ziekenadministratie' en 'wet Poortwachter'. Beiden functionaliteiten staan in relatie met elkaar. De manager registreert de ziekmelding van de medewerker in de 'Ziekenadministratie' functionaliteit. Bij langdurige ziekte (na 6 weken) start het 'wet Poortwachter' traject.

In 'wet Poortwachter' staan de regels voor werkgevers en werknemers bij langdurig ziekteverzuim. De regels gaan over het inzichtelijk maken van de inspanningen om de zieke werknemer weer snel op het werk te laten terugkeren. Die inzichtelijkheid wordt bereikt door het aanleggen van een reïntegratiedossier, door het samen opstellen van een plan van aanpak en van een reïntegratieverslag. Dit alles binnen bepaalde tijdslijnen. De functionaliteit 'wet Poortwachter', in Atrium, zorgt voor de bewaking en stimulering van deze procesgang en elektronische rapportage daarover aan de manager, HR-adviseur en derden.

De functionaliteit 'Ziekenadministratie' en de functionaliteit 'wet Poortwachter' zijn gerelateerd aan elkaar. Toch zijn ze beide als aparte functionaliteit geïmplementeerd. Het komt voor dat na een hersteld melding van de medewerker in de 'Ziekenadministratie', de 'wet Poortwachter' nog steeds signaleringen aan de manager geeft. Dit komt doordat de manager de medewerker in beide functionaliteiten hersteld moet melden.

Omdat managers het gebruik van beide functionaliteiten als lastig ervaren, zullen beiden op hun gebruikersvriendelijkheid worden onderzocht. Dit onderzoek kan eventueel leiden tot een advies in richting van een integratie van deze functionaliteiten. De bevindingen en het herontwerp zullen ook in het rapport, dat staat genoemd als eindproduct van deze afstudeeropdracht, worden opgenomen. Daarnaast zal er gekeken worden welke organisatorische verandering kan waarborgen dat de huidige en ook toekomstige managers bedreven raken met de Atrium functionaliteiten 'Ziekenadministratie' en 'wet Poortwachter'.

Probleemstelling afstudeeropdracht

Hoe kunnen we de functionaliteiten 'Ziekenadministratie' en 'wet Poortwachter' zo herontwerpen dat de relatie tussen beiden tot uitdrukking komt en het gebruiksgemak stijgt, waardoor de managers worden gestimuleerd om een zuivere Ziekenadministratie te voeren?

1.2 Doelstelling

Het doel van deze test is om te bepalen of de probleemstelling vermeldt in de vorige paragraaf is behaald.

2 De onderzoeksvraag bepalen

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksvraag van de gebruikerstest bepaald.

2.1 Aandachtspunten bepalen

- leerbaarheid, snelheid waarmee een nieuwe gebruiker gebruik kan maken van het systeem
- gebruiksgemak
- vormgeving
- intuïtiviteit, mapping – (als je naar het scherm kijkt weet je wat je moet doen)
- informatie aanbod
- ondersteuning

2.2 Taak- en gebruikersfocus bepalen

In dit hoofdstuk wordt de taak- en gebruikersfocus van de test bepaald.

2.2.1 Taak focus bepalen

De test richt zich op de taken die geïnventariseerd zijn in de stap 'Contextual Task Analysis' in fase 1 van dit project. Deze taken zijn:

1. Medewerker ziek melden
2. Medewerker hersteld melden
3. Verpleegadres wijzigen
4. Vervolgmeldingen bij gedeeltelijk hersteld
5. Bijhouden wet Poortwachter

Door het testen van deze taken wordt het gehele herontwerp getest.

2.2.2 Gebruikersfocus bepalen

Doordat deze test een herontwerp van een Atrium functionaliteit treft zijn er geen ervaren gebruikers. Elke gebruiker werkt tijdens de test voor het eerst met de herontworpen Ziekenadministratie module. Hierdoor worden er automatisch getest met onervaren gebruikers. Er is wel onderscheid in de mate van ervaring die de gebruikers hebben met de oude Ziekenadministratie module van Atrium.

Voor de test worden willekeurig gebruikers uit de gebruikersgroep uitgenodigd.

2.3 Onderzoeksvraag bepalen

Test moet summatief (ter beoordeling) zijn.

Onderzoeksvraag: “**Kan een gebruiker, die onbekend is met de Ziekenadministratie module, met beperkte gebruikersondersteuning door het herontwerp eenvoudig zijn taken uitvoeren?**”

Datum
03 mei 2005

Versie
0.1

Copyright
P.M.J. van Veen

Deelvragen

- Kan een gebruiker eenvoudig de ziekmelding in het systeem vastleggen?
- Kan een gebruiker eenvoudig het verloop van de ziekmelding in het systeem registreren?
- Kan een gebruiker eenvoudig het ziekteverzuim raadplegen?
- Vindt de gebruiker dat hij voldoende wordt gefaciliteerd bij het voeren van zijn ziekenadministratie?

3 Usability Goals opstellen

In dit hoofdstuk worden de usability goals bepaald.

3.1 Conclusie user class/ Gebruikersprofiel

Voor het ziek en hersteld melden van hun medewerkers zijn managers verplicht om de ziekenadministratie module te gebruiken. Door de komst van deze module heeft de manager er een extra taak bij gekregen. Hoe vaak managers deze taak uitvoeren hangt af van het aantal ziektegevallen binnen de afdeling van de manager. Hierdoor is het gebruik incidenteel.

In deze organisatie zitten er managers op verschillende niveaus: uitvoerend, operationeel en strategisch. Door het verschil in opleiding-, en verstandelijk niveau binnen de gebruikersgroep varieert de benodigde gebruikersondersteuning ook heel sterk. Momenteel heeft de gebruikersgroep ter ondersteuning van deze taak alleen een online helpfunctie tot hun beschikking.

Destijds is de ziekenadministratie module 'over de schutting gegooid' zonder de gebruikersgroep een training of iets dergelijks te geven. Hierdoor is de motivatie om de ziekenadministratie module te gebruiken ook niet gestimuleerd.

3.2 Verbeterpunten interviews gebruikers

De verbeterpunten uit de interviews met de gebruikers zijn gecategoriseerd aan de hand van de usability heuristics van Jacob Nielsen.

1	Visibility of system status
Wet Poortwachter: Geen onderscheidt tussen afgeronde stappen en nog af te ronden stappen.	
2	Match between system and the real world
Ziekenadministratie	
<ul style="list-style-type: none">➤ De afwezigheidcodes niet echt een toegevoegde waarde altijd dezelfde wordt gebruikt.➤ Geen zicht over welke acties er door de manager ondernomen dienen te worden bij het gebruik van een bepaalde code.➤ Weet niet wanneer er sprake is van een samengetelde periode.➤ Verschil tussen wanneer ziekmelding en vervolgmelding is niet helemaal duidelijk➤ Het overzicht, via 'Alles weergeven' in titelbalk van Ziekmelding niet handig	
Wet Poortwachter	
<ul style="list-style-type: none">➤ Statussen (voor afronding stap) niet duidelijk/verwarrend➤ Statussen hebben geen logisch verband met de stapnamen.➤ Afsluiting wet Poortwachter; aanvinkvakjes wanneer welke gebruiken?➤ Wat is nu precies het reïntegratieverslag?➤ Relatie/wisselwerking Ziekenadministratie met wet Poortwachter.➤ De template voor de informatie tbv wet Poortwachter niet werkbaar.➤ 'Opmerkingen' veld waar dient die nu weer voor?➤ De stapnamen zijn onduidelijk.	

	➤ Toelichting van de stappen is ook niet duidelijk en bevat technische taal.
3	User control and freedom
	Geen verbeterpunten. Gebruikers kunnen zonder op te slaan via Explorer navigatiebalk de functionaliteit verlaten.
4	Consistency and standards
	Verschillende vormen van navigatie (hyperlinks en pushbuttons)
5	Error prevention
	Geen verbeterpunten
6	Recognition rather than recall
	Ziekenadministratie <ul style="list-style-type: none"> ➤ Manager moet veel invullen ➤ 'Werkdagen ivm reiskosten' (geldt ook bij therapie uren) – wordt vaak vergeten. ➤ Scherm is druk en vol, al heb je de informatie die op het scherm staat wel nodig. ➤ Ik denk dat het scherm helderder en eenduidiger kan. Wet Poortwachter <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hyperlinks blijven rood als er eenmaal op geklikt is ook na opnieuw inloggen verdwijnt dit niet.
7	Flexibility and efficiency of use
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nieuwe managers hulp nodig hebben bij het leren werken met de 'Ziekenadministratie' module. ➤ Managers houden eigen aantekeningen, in een MS Word document, bij van het ziekteverloop van een medewerker. ➤ Lastig om met wet Poortwachter te werken.
8	Aesthetic and minimalist design
	Wet Poortwachter <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informatie achter hyperlink 'Informatie wet Poortwachter' niet up-to-date. ➤ Niet aangepast op nieuwe wetgeving. (sinds 01-01-2004 is de wet veranderd)
9	Help users recognize, diagnose, and recover from errors
	Geen verbeterpunten
10	Help and documentation
	Helpfunctie en toelichting beschikbaar. Dus geen verbeterpunten.

3.3 Focus usability bepalen

Met alle de bovenstaande factoren zal er in het ontwerp rekening gehouden moeten worden. Daarom zullen de gebruikersvriendelijkeisen 'Ease of learning', 'Ease of use' en 'Simplicity' het belangrijkste zijn.

Ease of learning: How easily and quickly can users learn to use new computer systems, with or without training?

Ease of use/power: How quickly, easily, and efficiently can users accomplish tasks once they have been learned, and what range of tasks can be easily accomplished?

Simplicity: Is there a need for a low level of complexity in order to accomplish tasks?

3.4 Usability Goals bepalen

Uit de probleemstelling zijn een aantal 'usability goals' herleidt.

3.4.1 *Qualitative Usability Goals*

De interface moet herkenbare elementen bevatten en simpel van opbouw.

Om het voor de gebruikers gemakkelijk te maken zal er in de interface gebruik moeten worden gemaakt van standaard Atrium elementen. Deze zijn terug te vinden in de ontwerprichtlijnen voor Atrium functionaliteiten.

De gebruiker moet door de interface geleid en ondersteund worden bij het uitvoeren van zijn taak.

Door het herontwerp zullen de huidige gebruikers opnieuw moeten leren werken met Ziekenadministratie en wet Poortwachter. Hierdoor is het belangrijk dat de manager gemakkelijk kan leren werken met de Ziekenadministratie en dat de interface hem hierin begeleidt.

In het herontwerp van de interface zal er rekening moeten worden gehouden met de omgeving van de gebruiker. De gebruiker zal de taak vaak snel en gemakkelijk willen uitvoeren. Gebruikers moeten geleid worden bij de uitvoering van hun taak. Dit kan door middel van kleine instructietekstjes voorafgaand de uitvoering van de taak en een overzichtelijke weergave van de gegevens. Het gebruik van wat lichtere kleuren kan bijdrage dat de gebruiker zich rustiger voelt bij het uitvoeren van de taak. Ook het gebruik van de helpfunctie zal laagdrempelig moeten zijn.

De gebruiker moet uit de interface herleiden hoe hij zijn taak moet uitvoeren.

Vanwege de ziekteverzuimrapportages en subsidies die worden geïncasseerd is het van belang dat waar er gegevens dienen te worden ingevoerd, het eenduidig en zichtbaar voor de manager is welk gegeven hij moet invoeren. Dit ter voorkoming van onjuist gebruik en een zuivere ziekenadministratie.

Het taalgebruik moet voor de gebruiker duidelijk zijn.

In de interface moet er zo min mogelijk gebruik worden gemaakt van vakjargon, codes en afkortingen. Deze kunnen verwarring opleveren voor de gebruiker waardoor de uitvoering van de taak extra tijd kan kosten.

3.4.2 *Quantitative Usability Goals*

Omdat de Ziekenadministratie als extra (administratieve) taak dient op hun huidige takenpakket willen managers er zo min mogelijk tijd aan besteden. Het kan zelfs zo zijn dat managers deze taak uitbesteden aan hun secretaresse. Vanwege de privacygevoelige gegevens is dit niet de bedoeling. De onderstaande doelen kunnen eraan bijdragen dat de manager het aantrekkelijker vindt om de taak zelf uit te voeren.

Gebruikers kunnen hun taken sneller kunnen uitvoeren.

De gemiddelde tijd voor de uitvoering van een taak moet lager liggen dan voorheen. Gebruikers zijn gewend met de oude interface te werken. Destijds hebben zij ook moeten wennen aan de interface.

Datum
03 mei 2005

Versie
0.1

Copyright
P.M.J. van Veen

Daarom kan er niet verwacht worden dat de gebruikers meteen sneller hun taken met de nieuwe interface kunnen uitvoeren. Maar na 3 keer de taak uit te hebben gevoerd moet de taak wel sneller uitgevoerd kunnen worden met de nieuwe interface.

Gebbruikers kunnen hun taken efficiënter kunnen uitvoeren.

Het benodigde aantal stappen om de taak uit te voeren moet zo minimaal mogelijk zijn.

4 Test aanpak bepalen

In dit hoofdstuk wordt de testaanpak bepaald.

4.1 Operationalisering van de usability focus

In deze paragraaf worden usability aspecten meetbaar gemaakt.

Aspect	Scenario:	Meetwaarde	Criteria
Ease of learning	Scenario 1 t/m 5	Gemiddelde tijd om een scenario uit te voeren	De uitloop van een scenario mag niet langer dan 1 minuut zijn. > 1 min. is slecht. Behalve bij wet Poortwachter daar mag de uitloop 2 minuten zijn. Langer is slecht.
	Scenario 1 t/m 5	Gemiddeld aantal fouten	0 tot 1 is goed; > 1 is slecht
	Scenario 1 t/m 5	Percentage van gebruikers dat een scenario succesvol afrondt.	Een percentage tussen de 60 tot 100 % wordt beschouwd als goed. Totaal 6 gebruikers
Ease of use/power	Scenario 1 t/m 5	Tijd om een scenario uit te voeren	Per scenario verschillend; gemiddeld +/- 1 minuten dan is het goed. Langer is slecht.
	Scenario 1 t/m 5	Tijd die aan herstel van fouten wordt besteed	Per taak verschillend; gemiddeld +/- 1 minuten dan is het goed. Langer is slecht.
	Scenario 1 t/m 5	Aantal pogingen ter herstel van een fout.	0 tot 1 is goed; > 1 is slecht
Simplicity	Scenario 1 t/m 5	Aantal pogingen dat gebruiker nodig heeft om de taak foutloos uit te kunnen voeren.	0 tot 1 is goed; > 1 is slecht
	Scenario 1 t/m 5	Aantal gebruikers dat een omweg gebruikt bij een bepaald scenario	0 tot 1 is goed; > 1 is slecht
	Scenario 1 t/m 5	Aantal keren dat een gebruiker zich afvraagt wat hij/zij moet doen	0 tot 2 is goed; > 2 is slecht
	Scenario 1 t/m 5	Aantal keren dat een gebruiker frustraties uit	0 tot 1 is goed; > 1 is slecht

4.2 Testaanpak bepalen

De onderzoeksvraag zal getest worden door middel van een gebruikerstest met de think aloud techniek. De testpersonen worden achter een pc gezet en gevraagd worden om een aantal scenario's uit te voeren. Tijdens de uitvoering dienen de testpersonen hard op te vertellen wat ze aan het doen zijn en welke vragen ze hebben. Na het doorlopen van de scenario's moeten de testpersonen nog een kleine enquête invullen.

De tester heeft een observatieformulier waarop hij aantekeningen bijhoudt. In dit observatieformulier zijn de usability aspecten uit paragraaf 4.1 opgenomen.

Er zullen in totaal 6 testpersonen zijn. Deze groep testpersonen bestaat uit een willekeurige groep gebruikers. De locatie zal per testpersoon verschillend zijn.

4.3 Testscenario's

Je werkt als manager bij KPN. Binnen jouw afdeling heb je 10 rapporterende medewerkers.

Testscenario 1 – Medewerker meldt zich 100% ziek

Op [huidige datum] meldt één van je medewerkers genaamd P.M.J. van Veen zich ziek. Ze heeft last van buikpijn. Je logt ingelogd op Atrium en hebt de optie 'Ziekenadministratie' geselecteerd. Vanaf dit punt start taak 1 'het ziekmelden van deze medewerker'.

Taak 1: Meld de bovenstaande medewerker ziek.

Testscenario 2 – Gedeeltelijk ziekmelding medewerker

Op donderdagochtend één van je medewerkers zich 50% ziek en volgt 2 uur per week therapie. Daarnaast blijft ze haar eigen taken uitvoeren. Je logt ingelogd op Atrium en hebt de optie 'Ziekenadministratie' geselecteerd. Vanaf dit punt start taak 2.

Taak 2: Meld de bovenstaande medewerker voor 50% ziek.

Testscenario 3 – Verpleegadres wijzigen

De medewerker (P.M.J. van Veen) belt om te zeggen dat ze bij haar ouders wordt verzorgd. Het adres is Noordeinde 136, 2371 CW en telefoonnummer 071-3315507. Je logt ingelogd op Atrium en hebt de optie 'Ziekenadministratie' geselecteerd. Vanaf dit punt start taak 3.

Taak 3: Wijzig de verpleegadres gegevens voor de bovenstaande medewerkster.

Testscenario 4 – wet Poortwachter

Na een ziekteperiode van 6 weken start het wet Poortwachter traject. Dit traject begeleidt de reïntegratie van de medewerker. Je hebt de probleemanalyse van Arbo Unie ontvangen en gaat dit registreren in wet Poortwachter. Je logt ingelogd op Atrium en hebt de optie 'Ziekenadministratie' geselecteerd. Vanaf dit punt start taak 4.

Taak 4: Registreer de ontvangst van de probleemanalyse in wet Poortwachter.

Testscenario 5 – Medewerker meldt zich 100% hersteld

De medewerker (P.M.J. van Veen) zich weer 100% hersteld. Je logt in op Atrium en selecteert de optie 'Ziekenadministratie'. Vanaf dit punt start taak 5 'het hersteld melden van deze medewerkster. Je logt ingelogd op Atrium en hebt de optie 'Ziekenadministratie' geselecteerd. Vanaf dit punt start taak 5.

Taak 5: Meld de medewerker hersteld.

4.4 Observatieformulieren

Dit observatieformulier wordt voor bij de uitvoering van de testscenario's gebruikt.

		Observatieformulier			
Factor	Stap →	1	2	3	4
Tijdsduur scenario					
Aantal fouten					
Tijd herstel fouten					
Aantal pogingen herstel fout					
Aantal omwegen					
Aantal maal dat een gebruiker zich afvraagt wat hij moet doen					
Aantal uitingen van frustratie					
Scenario afgerond					

4.5 Vragenlijst

Uitspraken	Oneens	Niet eens/ niet oneens	Eens	Geen mening
Ik vind de indeling, via tabbladen, overzichtelijk				
De indeling van het scherm ondersteunt mij bij de uitvoering van mijn taak.				
De indeling van de tabbladen is voor mij herkenbaar				
De instructieteksten helpen mij bij de uitvoering van mijn taak.				
Bij elk tabblad is het in één oogopslag duidelijk hoe ik de taak moet uitvoeren.				
De gebruikte terminologie is mij duidelijk				
De presentatie van de gegevens, op de verschillende tabbladen, vind ik overzichtelijk				
De vormgeving van de tabbladen is voor mij herkenbaar				
De vormgeving is consistent				



Datum

8 juni 2005

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

Bijlage K – Testrapport

Datum
17-05-2005

Auteur
Petra van Veen

Telefoon
(070) 343 50 28

Versie
0.1

Copyright
P.M.J. van Veen

Testrapport

Herontwerp
Ziekenadministratie & wet Poortwachter

Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
1.1	<i>Probleemstelling</i>	1
1.2	<i>Onderzoeksvraag</i>	1
1.3	<i>Deelvragen</i>	1
2	Testresultaten per onderdeel	2
2.1	<i>Tijdsduur per scenario</i>	2
2.2	<i>Aantal fouten per scenario</i>	3
2.3	<i>Tijd herstel fouten</i>	3
2.4	<i>Aantal pogingen herstel fouten</i>	3
2.5	<i>Aantal omwegen</i>	4
2.6	<i>Aantal maal afvragen</i>	4
2.7	<i>Aantal uitingen van frustratie</i>	5
2.8	<i>Scenario afgerond</i>	5
2.9	<i>Conclusie</i>	6
3	Testresultaten	7
3.1	<i>Testpersoon: dhr. L. Zoutendijk</i>	7
3.2	<i>Testpersoon: dhr. E.G. Leliveld</i>	8
3.3	<i>Testpersoon: dhr. G. Dijkstra</i>	9
3.4	<i>Testpersoon: mevr. A. Vreuls</i>	11
3.5	<i>Testpersoon: dhr. H. van der Meer</i>	12
3.6	<i>Testpersoon: dhr. J.M. van der Hoorn</i>	13

1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de probleemstelling, onderzoeksvraag en deelvragen beschreven.

1.1 Probleemstelling

Hoe kunnen we de functionaliteiten 'Ziekenadministratie' en 'wet Poortwachter' zo herontwerpen dat de relatie tussen beiden tot uitdrukking komt en het gebruiksgemak stijgt, waardoor de managers worden gestimuleerd om een zuivere Ziekenadministratie te voeren?

1.2 Onderzoeksvraag

Onderzoeksvraag: **“Kan een gebruiker, die onbekend is met de Ziekenadministratie module, met beperkte gebruikersondersteuning door het herontwerp eenvoudig zijn taken uitvoeren?”**

1.3 Deelvragen

- Kan een gebruiker eenvoudig de ziekmelding in het systeem vastleggen?
- Kan een gebruiker eenvoudig het verloop van de ziekmelding in het systeem registreren?
- Kan een gebruiker eenvoudig het ziekteverzuim raadplegen?
- Vindt de gebruiker dat hij voldoende wordt gefaciliteerd bij het voeren van zijn ziekenadministratie?

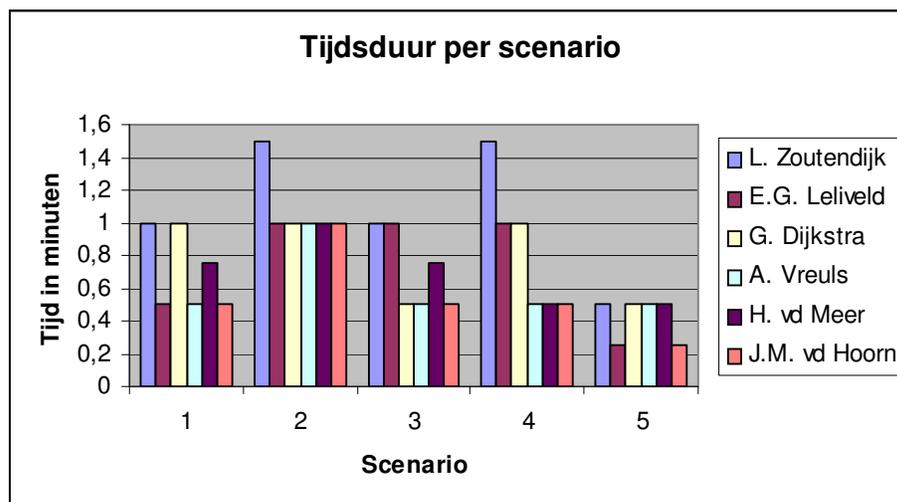
2 Testresultaten per onderdeel

Dit hoofdstuk beschrijft de testresultaten per onderdeel.

2.1 Tijdsduur per scenario

Tabel 1- Tijdsduur per scenario

Tijdsduur per scenario	L. Zoutendijk	E.G. Leliveld	G. Dijkstra	A. Vreuls	H. vd Meer	J.M. vd Hoorn
Scenario 1	1	0,5	1	0,5	0,75	0,5
Scenario 2	1,5	1	1	1	1	1
Scenario 3	1	1	0,5	0,5	0,75	0,5
Scenario 4	1,5	1	1	0,5	0,5	0,5
Scenario 5	0,5	0,25	0,5	0,5	0,5	0,25



Figuur 1 - Grafiek 'Tijdsduur per scenario'

De gemiddelde benodigde tijd van scenario 1 is +/- 40 seconden.

De gemiddelde benodigde tijd van scenario 2 is +/- 1 minuut en 5 seconden.

De gemiddelde benodigde tijd van scenario 3 is +/- 40 seconden.

De gemiddelde benodigde tijd van scenario 4 is +/- 52 seconden.

De gemiddelde benodigde tijd van scenario 5 is +/- 25 seconden.

Alleen bij scenario 2 is de gemiddelde tijd langer dan een minuut. Dit houdt in dat voor dit scenario 'Medewerker gedeeltelijk ziekmelden niet gehaald zou zijn. Alleen is het gemiddelde hoger door de testpersoon L. Zoutendijk. Deze is bij alle scenario's het langzaamst, als je deze niet zou meerekenen is doelstelling behaald.

2.2 Aantal fouten per scenario

Tabel 2 - Aantal fouten per scenario

Aantal fouten	L. Zoutendijk	E.G. Leliveld	G. Dijkstra	A. Vreuls	H. vd Meer	J.M. vd Hoorn
Scenario 1	1	0	0	0	0	0
Scenario 2	0	0	0	0	0	0
Scenario 3	0	0	0	0	0	0
Scenario 4	0	0	0	0	0	0
Scenario 5	0	0	1	0	0	0

Uit de tabel is te herleiden dat er maar een tweetal foutjes zijn gemaakt. Eentje door dhr. L. Zoutendijk en de ander door G. Dijkstra. Dit is een goed resultaat.

2.3 Tijd herstel fouten

Tabel 3 - Tijd herstel fouten

Tijd herstel fouten	L. Zoutendijk	E.G. Leliveld	G. Dijkstra	A. Vreuls	H. vd Meer	J.M. vd Hoorn
Scenario 1	0	0	0	0	0	0
Scenario 2	0	0	0	0	0	0
Scenario 3	0	0	0	0	0	0
Scenario 4	0	0	0	0	0	0
Scenario 5	0	0	0	0	0	0

In de tabel 'Aantal fouten per scenario' zijn er maar 2 fouten gemaakt. Uit deze tabel is te herleiden dat beide testpersonen hun fouten niet hebben hersteld.

2.4 Aantal pogingen herstel fouten

Tabel 4 - Aantal pogingen tot herstel fouten

Aantal pogingen herstel fouten	L. Zoutendijk	E.G. Leliveld	G. Dijkstra	A. Vreuls	H. vd Meer	J.M. vd Hoorn
Scenario 1	0	0	0	0	0	0
Scenario 2	0	0	0	0	0	0
Scenario 3	0	0	0	0	0	0

Scenario 4	0	0	0	0	0	0
Scenario 5	0	0	0	0	0	0

Deze tabel is, vanwege de tabellen in paragraaf 2.2 en 2.3 logischerwijs leeg.

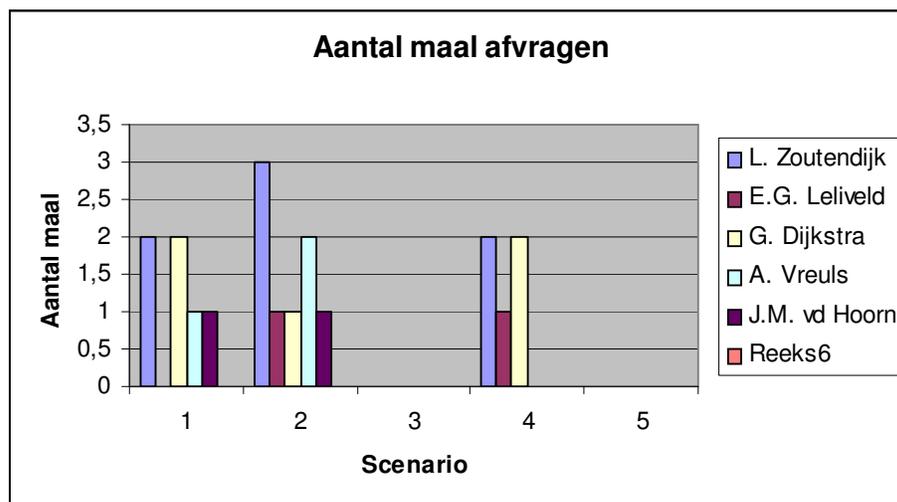
2.5 Aantal omwegen

Tabel 5 - Aantal omwegen

Aantal omwegen	L. Zoutendijk	E.G. Leliveld	G. Dijkstra	A. Vreuls	H. vd Meer	J.M. vd Hoorn
Scenario 1	0	0	0	0	0	0
Scenario 2	0	0	0	0	0	0
Scenario 3	0	0	0	0	0	0
Scenario 4	0	0	0	0	0	0
Scenario 5	0	0	0	0	0	0

Uit de tabel is te herleiden dat de testpersonen allemaal geen omwegen hebben gebruikt in geen enkel scenario.

2.6 Aantal maal afvragen



Figuur 2 - Grafiek 'Aantal maal afvragen'

Tabel 6 - Aantal maal afvragen

Aantal maal afvragen	L. Zoutendijk	E.G. Leliveld	G. Dijkstra	A. Vreuls	H. vd Meer	J.M. vd Hoorn
Scenario 1	2	0	2	1	1	0
Scenario 2	3	1	1	2	1	0
Scenario 3	0	0	0	0	0	0
Scenario 4	2	1	2	0	0	0
Scenario 5	0	0	0	0	0	0

Uit de grafiek en tabel is te herleiden dat gebruikers vooral bij scenario 2 zich afvragen wat ze moeten doen. Alleen de testresultaten van dhr. L. Zoutendijk heeft de grens van 2 overschreden. Bij scenario 3 & 5 wisten de testpersonen precies wat ze moesten doen. Bij scenario 1 & 4 hebben de testpersonen ook nog wat twijfels.

2.7 Aantal uitingen van frustratie

Tabel 7 - Aantal uitingen van frustraties

Aantal uitingen van frustratie	L. Zoutendijk	E.G. Leliveld	G. Dijkstra	A. Vreuls	H. vd Meer	J.M. vd Hoorn
Scenario 1	0	0	0	0	0	0
Scenario 2	0	0	0	0	0	0
Scenario 3	0	0	0	0	0	0
Scenario 4	0	0	0	0	0	0
Scenario 5	0	0	0	0	0	0

Uit de tabel is te herleiden dat geen van testpersonen uitingen van frustraties heeft gehad.

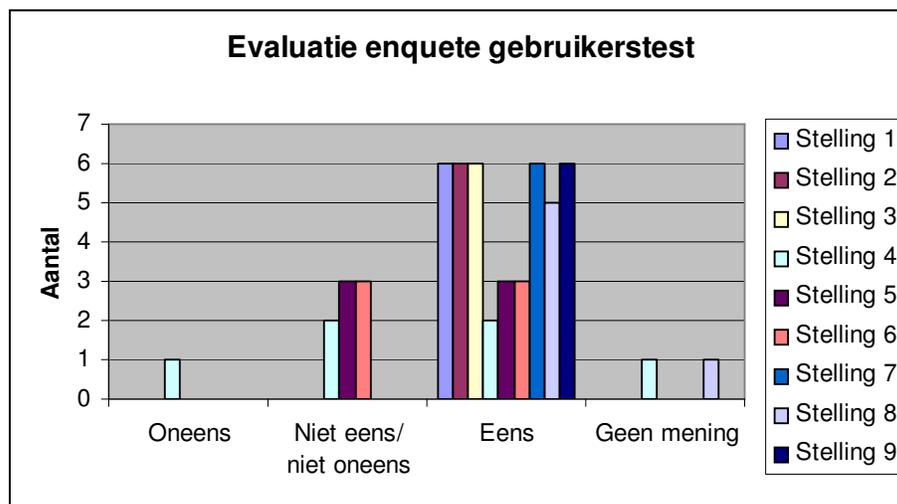
2.8 Scenario afgerond

Alle testpersonen hebben alle scenario's goed afgerond.

2.9 Evaluatie enquête

Tabel 8 - Evaluatie enquête gebruikerstest

Enquête		Oneens	Niet eens/ niet oneens	Eens	Geen mening
Stelling 1	Ik vind de indeling, via tabbladen, overzichtelijk	0	0	6	0
Stelling 2	De indeling van het scherm ondersteunt mij bij de uitvoering van mijn taak.	0	0	6	0
Stelling 3	De indeling van de tabbladen is voor mij herkenbaar	0	0	6	0
Stelling 4	De instructieteksten helpen mij bij de uitvoering van mijn taak.	1	2	2	1
Stelling 5	Bij elk tabblad is het in één oogopslag duidelijk hoe ik de taak moet uitvoeren.	0	3	3	0
Stelling 6	De gebruikte terminologie is mij duidelijk	0	3	3	0
Stelling 7	De presentatie van de gegevens, op de verschillende tabbladen, vind ik overzichtelijk	0	0	6	0
Stelling 8	De vormgeving van de tabbladen is voor mij herkenbaar	0	0	5	1
Stelling 9	De vormgeving is consistent	0	0	6	0



Figuur 3 - Grafiek 'Evaluatie enquête gebruikerstesten'

Uit de tabel en de grafiek is te herleiden dat de meeste testpersonen het eens zijn met de stellingen. Alleen bij stelling 4 zijn de meningen erg verdeeld. Ook bij stelling 5 & 6 is de helft van de geënquêteerden het niet eens of oneens.

2.10 Conclusie

Bijna alle aspecten die zijn gemeten zijn positief afgerond. Alleen bij de tijdsduur van scenario 2 is eenmaal de maximale tijd overschreden. Deze testpersoon heeft over het algemeen de slechtste testresultaten.

In het testgedeelte over het 'Aantal maal afvragen' hebben de scenario's 1, 2 en 4 de hoogste scores. Dit zijn de scenario's 'Medewerker ziekmelden', Medewerker gedeeltelijk ziekmelden en 'wet Poortwachter'. In scenario 1 is het voornamelijk de afwezigheidscode waar de testpersonen hun twijfels bij hebben. In scenario 2 is het veld 'therapie uren' die voor verwarring zorgen.

In scenario 4 zijn het de statussen van de stappen die voor verwarring zorgen.

Uit de enquête kan geconcludeerd worden dat de testpersonen tevreden zijn over het nieuwe uiterlijk van de ziekadministratie. De indeling via tabbladen en op de tabbladen vinden ze overzichtelijk. De vormgeving van de tabbladen vinden ze overzichtelijk, herkenbaar en consistent. Alleen over de stelling over de instructieteksten zijn de meningen verdeeld. De gebruikte terminologie is voor 50% van de geënquêteerde duidelijk, de andere 50% is het niet eens of oneens met deze stelling. Ditzelfde geldt voor de stelling over of het één oogopslag duidelijk is hoe de taak moet worden uitgevoerd.

Gemiddeld genomen kan er geconcludeerd worden dat het herontwerp haar doelstelling heeft behaald.

Enquête		Oneens	Niet eens/ niet oneens	Eens	Geen mening
Stelling 1	Ik vind de indeling, via tabbladen, overzichtelijk	0	0	6	0
Stelling 2	De indeling van het scherm ondersteunt mij bij de uitvoering van mijn taak.	0	0	6	0
Stelling 3	De indeling van de tabbladen is voor mij herkenbaar	0	0	6	0
Stelling 4	De instructieteksten helpen mij bij de uitvoering van mijn taak.	1	2	2	1
Stelling 5	Bij elk tabblad is het in één oogopslag duidelijk hoe ik de taak moet uitvoeren.	0	3	3	0
Stelling 6	De gebruikte terminologie is mij duidelijk	0	3	3	0
Stelling 7	De presentatie van de gegevens, op de verschillende tabbladen, vind ik overzichtelijk	0	0	6	0
Stelling 8	De vormgeving van de tabbladen is voor mij herkenbaar	0	0	5	1
Stelling 9	De vormgeving is consistent	0	0	6	0

3 Testresultaten

In dit hoofdstuk komen de testresultaten aan bod.

3.1 Testpersoon: dhr. L. Zoutendijk

Observatieformulier						
Factor	Scenario →	1	2	3	4	5
Tijdsduur scenario		1 min.	1,5 min.	1 min.	1,5 min.	30 sec.
Aantal fouten		1*	0	0	0	0
Tijd herstel fouten		-	0	0	0	0
Aantal pogingen herstel fout		0	0	0	0	0
Aantal omwegen		0	0	0	0	0
Aantal maal dat een gebruiker zich afvraagt wat hij moet doen		2**	3*	0	2*	0
Aantal uitingen van frustratie		0	0	0	0	0
Scenario afgerond		ja	ja	ja	ja	ja

Scenario 1:

* Verkeerde afwezigheidscode

** Datum selectie; wat doet dat precies?

Wist niet welke afwezigheidscode hij moest gebruiken.

Scenario 2 *

- De testpersoon dacht dat hij dit op het eerste tabblad kon doen.
- Onduidelijkheid wat het veld 'Beperkte taak' inhield.
- Therapie uren zijn die per week of per maand?

Scenario 4 *

- Wist niet welke status hij moest gebruiken.
- Heeft toelichting gelezen.

Vragenlijst

Uitspraken	Oneens	Niet eens/ niet oneens	Eens	Geen mening
Ik vind de indeling, via tabbladen, overzichtelijk			X	
De indeling van het scherm ondersteunt mij bij de uitvoering van mijn taak.			X	
De indeling van de tabbladen is voor mij herkenbaar			X	
De instructieteksten helpen mij bij de uitvoering van mijn taak.			X	

Bij elk tabblad is het in één oogopslag duidelijk hoe ik de taak moet uitvoeren.			X	
De gebruikte terminologie is mij duidelijk		X		
De presentatie van de gegevens, op de verschillende tabbladen, vind ik overzichtelijk			X	
De vormgeving van de tabbladen is voor mij herkenbaar			X	
De vormgeving is consistent			x	

3.2 Testpersoon: dhr. E.G. Lelveld

Observatieformulier						
Factor	Scenario →	1	2	3 *	4	5
Tijdsduur scenario		30 sec.	1 min.	1 min.	1 min.	15 sec.
Aantal fouten		0	0	0	0	0
Tijd herstel fouten		-	-	-	-	-
Aantal pogingen herstel fout		0	0	0	0	0
Aantal omwegen		0	0	0	0	0
Aantal maal dat een gebruiker zich afvraagt wat hij moet doen		0	1*	0	1*	0
Aantal uitingen van frustratie		0	0	0	0	0
Scenario afgerond		ja	ja	ja	ja	ja

Scenario 2

* Terminologie is gewijzigd.

Scenario 3

* Testpersoon las de instructietekst

Scenario 4

* Status in aanvinkvakjes, niet duidelijk dat hij die moest aanvinken.

Vragenlijst

Uitspraken	Oneens	Niet eens/ niet oneens	Eens	Geen mening
Ik vind de indeling, via tabbladen, overzichtelijk			X	
De indeling van het scherm ondersteunt mij bij de uitvoering van mijn taak.			X	
De indeling van de tabbladen is voor mij herkenbaar			X	
De instructieteksten helpen mij bij de uitvoering van mijn taak.			X	

Bij elk tabblad is het in één oogopslag duidelijk hoe ik de taak moet uitvoeren.		X*		
De gebruikte terminologie is mij duidelijk			X	
De presentatie van de gegevens, op de verschillende tabbladen, vind ik overzichtelijk			X	
De vormgeving van de tabbladen is voor mij herkenbaar			X	
De vormgeving is consistent			X	

* Denkt dat je na één of twee keer doen precies weet hoe het werkt.

3.3 Testpersoon: dhr. G. Dijkstra

Observatieformulier						
Factor	Scenario →	1	2	3	4	5
Tijdsduur scenario		1 min.	1 min.	30 sec.	1 min.	30 sec.
Aantal fouten		0	0	0	0	1
Tijd herstel fouten		-	-	-	-	-
Aantal pogingen herstel fout		0	0	0	0	0
Aantal omwegen		0	0	0	0	0
Aantal maal dat een gebruiker zich afvraagt wat hij moet doen		2*	2*	0	1*	0
Aantal uitingen van frustratie		0	0	0	0	0
Scenario afgerond		ja	ja	ja	ja	ja

Scenario 1: * Datum selectie? & Zoekt naar de juiste afwezigheidscode.

Scenario 2: * Wijzigt datum selectie & Gedeeltelijk hersteld melden, is dat niet beter?

Scenario 4: * Vind het een onrustig scherm met al die stappen en statussen.

Vragenlijst

Uitspraken	Oneens	Niet eens/ niet oneens	Eens	Geen mening
Ik vind de indeling, via tabbladen, overzichtelijk			X	
De indeling van het scherm ondersteunt mij bij de uitvoering van mijn taak.			X	
De indeling van de tabbladen is voor mij herkenbaar			x	
De instructieteksten helpen mij bij de uitvoering van mijn taak.	X			
Bij elk tabblad is het in één oogopslag duidelijk hoe ik de taak moet uitvoeren.		X		
De gebruikte terminologie is mij duidelijk		X		

Datum Error! Style not
17-05-2005

Versie
0.1

Copyright
P.M.J. van Veen

De presentatie van de gegevens, op de verschillende tabbladen, vind ik overzichtelijk			X	
De vormgeving van de tabbladen is voor mij herkenbaar				X
De vormgeving is consistent			x	

3.4 Testpersoon: mevr. A. Vreuls

Observatieformulier						
Factor	Scenario →	1	2	3	4	5
Tijdsduur scenario		30 sec.	1 min.	30 sec.	30 sec.	30 sec.
Aantal fouten		0	0	0	0	0
Tijd herstel fouten		-	-	-	-	-
Aantal pogingen herstel fout		0	0	0	0	0
Aantal omwegen		0	0	0	0	0
Aantal maal dat een gebruiker zich afvraagt wat hij moet doen		1*	2*	0	0	0
Aantal uitingen van frustratie		0	0	0	0	0
Scenario afgerond		ja	ja	ja	ja	ja

Scenario 1 - * Doorzoeken lijst afwezigheidcodes

Scenario 2 - * Twijfelt tussen tab 1 & 2. & Wat ga ik bij aantekeningen neerzetten?

Vragenlijst

Uitspraken	Oneens	Niet eens/ niet oneens	Eens	Geen mening
Ik vind de indeling, via tabbladen, overzichtelijk			X	
De indeling van het scherm ondersteunt mij bij de uitvoering van mijn taak.			X	
De indeling van de tabbladen is voor mij herkenbaar			x	
De instructieteksten helpen mij bij de uitvoering van mijn taak.		x		
Bij elk tabblad is het in één oogopslag duidelijk hoe ik de taak moet uitvoeren.			x	
De gebruikte terminologie is mij duidelijk		X		
De presentatie van de gegevens, op de verschillende tabbladen, vind ik overzichtelijk			X	
De vormgeving van de tabbladen is voor mij herkenbaar			x	
De vormgeving is consistent			x	

3.5 Testpersoon: dhr. H. van der Meer

Observatieformulier						
Factor	Scenario →	1	2	3	4	5
Tijdsduur scenario		45 sec.	1 min.	45 sec.	30 sec.	30 sec.
Aantal fouten		0	0	0	0	0
Tijd herstel fouten		-	-	-	-	-
Aantal pogingen herstel fout		0	0	0	0	0
Aantal omwegen		0	0	0	0	0
Aantal maal dat een gebruiker zich afvraagt wat hij moet doen		1*	1*	0	0	0
Aantal uitingen van frustratie		0	0	0	0	0
Scenario afgerond		ja	ja	ja	ja	ja

Scenario 1 - * Bekijkt de lijst met afwezigheidcodes; twijfelt.

Scenario 2 - * Therapie uren; is dit ook inclusief fysiotherapie?

Vragenlijst

Uitspraken	Oneens	Niet eens/ niet oneens	Eens	Geen mening
Ik vind de indeling, via tabbladen, overzichtelijk			X	
De indeling van het scherm ondersteunt mij bij de uitvoering van mijn taak.			X	
De indeling van de tabbladen is voor mij herkenbaar			x	
De instructieteksten helpen mij bij de uitvoering van mijn taak.		x		
Bij elk tabblad is het in één oogopslag duidelijk hoe ik de taak moet uitvoeren.		x		
De gebruikte terminologie is mij duidelijk			X	
De presentatie van de gegevens, op de verschillende tabbladen, vind ik overzichtelijk			X	
De vormgeving van de tabbladen is voor mij herkenbaar			x	
De vormgeving is consistent			x	

3.6 Testpersoon: dhr. J.M. van der Hoorn

Observatieformulier						
Factor	Scenario →	1	2	3	4	5
Tijdsduur scenario		30 sec.	1 min.	30 sec.	30 sec.	15 sec.
Aantal fouten		0	0	0	0	0
Tijd herstel fouten		-	-	-	-	-
Aantal pogingen herstel fout		0	0	0	0	0
Aantal omwegen		0	0	0	0	0
Aantal maal dat een gebruiker zich afvraagt wat hij moet doen		0	0	0	0	0
Aantal uitingen van frustratie		0	0	0	0	0
Scenario afgerond		ja	ja	ja	ja	ja

Vragenlijst

Uitspraken	Oneens	Niet eens/ niet oneens	Eens	Geen mening
Ik vind de indeling, via tabbladen, overzichtelijk			X	
De indeling van het scherm ondersteunt mij bij de uitvoering van mijn taak.			X	
De indeling van de tabbladen is voor mij herkenbaar			x	
De instructieteksten helpen mij bij de uitvoering van mijn taak.				x
Bij elk tabblad is het in één oogopslag duidelijk hoe ik de taak moet uitvoeren.			x	
De gebruikte terminologie is mij duidelijk			X	
De presentatie van de gegevens, op de verschillende tabbladen, vind ik overzichtelijk			X	
De vormgeving van de tabbladen is voor mij herkenbaar			x	
De vormgeving is consistent			x	



Datum
8 juni 2005

Versie
0.1

Copyright
P.M.J. van Veen

Bijlage L – Eindrapport 'Herontwerp Ziekenadministratie en wet Poortwachter'

**Datum**

02 mei 2005

Auteur

Petra van Veen

Telefoon

(070) 343 35 28

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

Atrium

Herontwerp Ziekenadministratie & wet Poortwachter

Vertrouwelijk



Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	<i>Achtergrond van de opdracht</i>	2
1.2	<i>Aanleiding tot de opdracht</i>	2
1.3	<i>Probleemstelling</i>	3
1.4	<i>Doelstelling</i>	3
2	Menustructuur	5
2.1	<i>Huidige situatie</i>	5
2.2	<i>Nieuwe situatie</i>	5
Huidige situatie Ziekenadministratie & wet Poortwachter		
3	Scherf 1 – Ziekenadministratie 'Medewerker selecteren'	6
3.1	<i>Doel van het scherm</i>	6
3.2	<i>Verbeterpunten</i>	6
3.2.1	<i>Functionele verbeterpunten</i>	7
3.2.2	<i>Vormgeving verbeterpunten</i>	7
3.2.3	<i>Verbeterpunten uit het onderzoek</i>	7
4	Scherf 2 – Ziekenadministratie 'Ziek- en herstelmelding scherm'	8
4.1	<i>Doel van het scherm</i>	8
4.2	<i>Verbeterpunten</i>	8
4.2.1	<i>Functionele verbeterpunten</i>	8
4.2.2	<i>Vormgeving verbeterpunten</i>	10
4.2.3	<i>Verbeterpunten uit het onderzoek</i>	10
4.3	<i>Verpleegadres</i>	11
5	Scherf 3 - wet Poortwachter	12
5.1	<i>Doel van het scherm</i>	12
5.2	<i>Verbeterpunten</i>	12
5.2.1	<i>Functionele verbeterpunten</i>	12
5.2.2	<i>Vormgeving verbeterpunten</i>	12
5.2.3	<i>Verbeterpunten uit het onderzoek</i>	14
5.3	<i>Scherf Toelichting</i>	14
5.3.1	<i>Doel van het scherm</i>	15
5.3.2	<i>Verbeterpunten</i>	15



Gewenste situatie
Ziekenadministratie & wet Poortwachter

6	Scherms 1 - Ziekenadministratie 'Medewerker selecteren'	17
6.1	Scherms - Medewerker selecteren	17
6.2	Functionele wijzigingen	17
6.3	Wijzigingen tbv de vormgeving	18
7	Ziekenadministratie - Tab 1 'Ziek- en hersteld melden'	19
7.1	Tab 1 - 'Ziek- en hersteld melden'	19
7.2	Functionele wijzigingen	19
7.3	Wijzigingen tbv de vormgeving	20
8	Ziekenadministratie - Tab 2 'Tussentijds melding'	21
8.1	Tab 2 - 'Gedeeltelijk ziekmelden'	21
8.2	Functionele wijzigingen	21
8.3	Wijzigingen tbv vormgeving	22
9	Ziekenadministratie - Tab 3 'Wet Poortwachter'	23
9.1	Tab 3 - 'wet Poortwachter'	23
9.2	Functionele wijzigingen	24
9.3	Wijzigingen tbv vormgeving	24
9.4	Nieuw scherm 'Toelichting'	25
9.4.1	Toelichting teksten	25
10	Ziekenadministratie - Tab 4 'Verpleegadres'	28
10.1	Tab 4 - 'Verpleegadres'	28
10.2	Functionele wijzigingen	28
10.3	Wijzigingen tbv de vormgeving	29
11	Ziekenadministratie - Tab 5 'Historie'	30
11.1	Tab 5 - 'Historie'	30
11.2	Functionele wijzigingen	31
11.3	Wijzigingen tbv de vormgeving	31
12	Gegevenslevering	32
12.1	Huidige situatie	32
12.2	Gewenste situatie	32
Bijlage A	- Wet Poortwachter 'HR adviseur schermen'	1



1 Inleiding

In de periode van 7 februari 2005 tot en met 10 juni 2005 is er onderzoek gedaan naar de 'look and feel' van de eHRM managermodule Ziekenadministratie. Dit rapport gaat over de resultaten die uit dit onderzoek zijn gekomen.

1.1 Achtergrond van de opdracht

In het kader van het eHRM@KPN project is in begin 2004 het project Stabiliteit & Kwaliteit opgericht. In de eerste fase van dit project is het kwaliteitsprojectteam bezig geweest met het herontwerpen van de 'look and feel' van bestaande functionaliteiten van Atrium voor medewerkers en managers. Daarnaast zijn er binnen dit project ook ontwerprichtlijnen voor Atrium functionaliteiten opgezet.

In de tweede fase van dit project zal niet alleen de 'look and feel' van de modules Declaratie & Ziekenadministratie binnen Atrium maar ook de functionaliteit ervan worden herontworpen.

Het herontwerpen van de module Ziekenadministratie zal dienen als afstudeeropdracht voor de afstudeerder. Het betreft niet alleen het aanpassen van de 'look and feel' aan de nieuwe ontwerprichtlijnen maar ook opnieuw vaststellen van de gewenste functionaliteit.

1.2 Aanleiding tot de opdracht

De eHRM functionaliteit ziekenadministratie is een van de eerste projecten geweest binnen het eHRM@KPN project. De ziekenadministratie werd van oudsher gedaan met de stand alone applicatie 'Illustor'. Met deze applicatie werkten alleen de gespecialiseerde administratieve krachten.

In kader van het eHRM@KPN project is de applicatie 'Illustor' één op één nagebouwd als eHRM functionaliteit voor de managers. Hierdoor verschoof de taak van de ziekenadministratie van de specialist naar de managers zelf. Tijdens de ontwikkeling in eHRM is er geen rekening gehouden met de gewijzigde doelgroep. De specialisten voerden veelvuldig mutaties in. De managers doen dit nu incidenteel. Waardoor het lang duurt voordat de managers gewend raken met het zelf bijhouden van de ziekenadministratie.

De managers ervaren het bijhouden van hun ziekenadministratie als moeilijk, wat kan leiden tot foutieve invoer van gegevens.

1.3 Probleemstelling

De menuoptie Ziekenadministratie is, zoals de naam het al zegt, een functionaliteit voor managers en bestaat uit een tweetal functionaliteiten: 'Ziekenadministratie' en 'wet Poortwachter'. Beiden functionaliteiten staan in relatie met elkaar. De manager registreert de ziekmelding van de medewerker in de 'Ziekenadministratie' functionaliteit. Bij langdurige ziekte (na 6 weken) start het 'wet Poortwachter' traject.

In 'wet Poortwachter' staan de regels voor werkgevers en werknemers bij langdurig ziekteverzuim. De regels gaan over het inzichtelijk maken van de inspanningen om de zieke werknemer weer snel op het werk te laten terugkeren. Die inzichtelijkheid wordt bereikt door het aanleggen van een reïntegratiedossier, door het samen opstellen van een plan van aanpak en van een reïntegratieverslag. Dit alles binnen bepaalde tijdslijnen. De functionaliteit 'wet Poortwachter', in Atrium, zorgt voor de bewaking en stimulering van deze procesgang en elektronische rapportage daarover aan de manager, HR-adviseur en derden.

De functionaliteit 'Ziekenadministratie' en de functionaliteit 'wet Poortwachter' zijn gerelateerd aan elkaar. Toch zijn ze beide als aparte functionaliteit geïmplementeerd. Het komt voor dat na een hersteld melding van de medewerker in de 'Ziekenadministratie', de 'wet Poortwachter' nog steeds signaleringen aan de manager geeft. Dit komt doordat de manager de medewerker in beide functionaliteiten hersteld moet melden.

Omdat managers het gebruik van beide functionaliteiten als lastig ervaren, zullen beiden op hun gebruikersvriendelijkheid worden onderzocht. Dit onderzoek kan eventueel leiden tot een advies in richting van een integratie van deze functionaliteiten. De bevindingen en het herontwerp zullen ook in het rapport, dat staat genoemd als eindproduct van deze afstudeeropdracht, worden opgenomen. Daarnaast zal er gekeken worden welke organisatorische verandering kan waarborgen dat de huidige en ook toekomstige managers bedreven raken met de Atrium functionaliteiten 'Ziekenadministratie' en 'wet Poortwachter'.

Hoe kunnen we de functionaliteiten 'Ziekenadministratie' en 'wet Poortwachter' zo herontwerpen dat de relatie tussen beiden tot uitdrukking komt en het gebruiksgemak stijgt, waardoor de managers worden gestimuleerd om een zuivere Ziekenadministratie te voeren?

1.4 Doelstelling

Het doel van dit project is om de functionaliteiten 'Ziekenadministratie' en 'wet Poortwachter' functioneel en conform de Atrium ontwerprichtlijnen te herontwerpen. Door het herontwerp zal de relatie tussen beide functionaliteiten beter tot uitdrukking komen. Tevens zal het gebruiksgemak door het herontwerp moeten toenemen zodat de gebruikers makkelijker met beide functionaliteiten kunnen werken wat uiteindelijk zal resulteren in tijdsbesparing en een zuivere ziekenadministratie.



Datum rapport

02 mei 2005

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

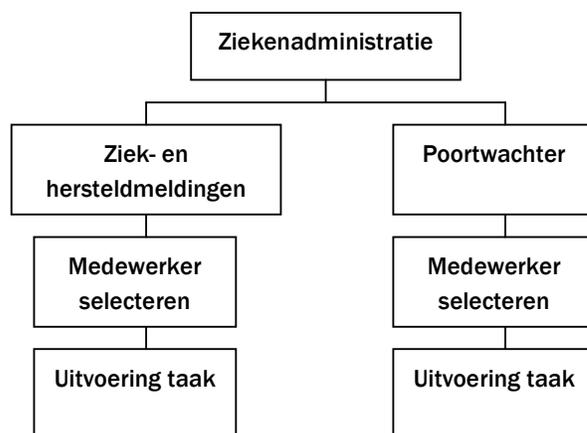
Huidige situatie Ziekenadministratie & wet Poortwachter

2 Menustructuur

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de huidige menustructuur van de Ziekenadministratie functionaliteit en wet Poortwachter er in Atrium eruit ziet en hoe deze in de nieuwe situatie eruit dient te zien.

2.1 Huidige situatie

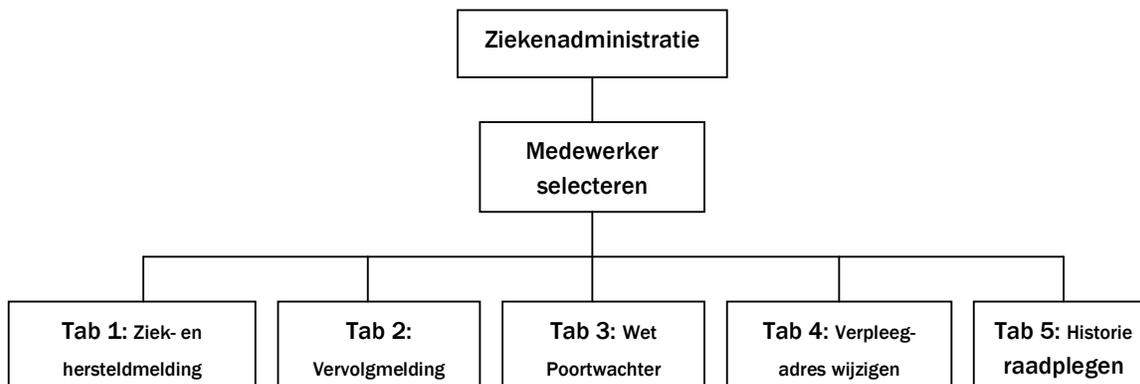
In de huidige situatie bestaat het menu 'Ziekenadministratie' uit een tweetal opties 'Ziek- en herstelmeldingen' en 'Poortwachter'. Na keuze van één van deze opties verschijnt er een scherm waarin de gebruiker één van zijn medewerkers kan selecteren. Hierna kan hij zijn taak uitvoeren.



Figuur 1 - Menustructuur Ziekenadministratie

2.2 Nieuwe situatie

In het herontwerp zijn de beide functionaliteiten van ziekenadministratie met elkaar geïntegreerd. Dit heeft ook consequenties voor de menustructuur. Na de keuze voor 'Ziekenadministratie' krijgt de gebruiker eerst een scherm waarin hij een medewerker kan selecteren. Daarna kan hij vervolgens zijn taak uitvoeren. De verschillende functionaliteiten hebben een eigen tabblad.



Figuur 2 - Nieuwe menustructuur Ziekenadministratie

3 Scherm 1 – Ziekenadministratie 'Medewerker selecteren'

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de huidige selectiescherm van de Ziekenadministratie functionaliteit in Atrium eruit ziet. Op basis van screenshots van de verschillende schermen wordt getoond op welke punten het scherm in zijn gebruikgemak te kort schiet. De screenshots zijn genomen uit de testomgeving van Atrium.

3.1 Doel van het scherm

In dit scherm moet de gebruiker de betreffende medewerker selecteren waarna hij vervolgens de ziekmelding kan registreren. Standaard worden hier alleen de medewerkers getoond die direct onder de gebruiker vallen. Via 'Transaction Effective Date' kan de gebruiker een datum in het verleden kiezen voor een nieuwe selectie van medewerkers. Door een klik op de betreffende medewerker komt de gebruiker in het scherm waar hij de ziekmelding kan registreren.

Bericht selfservice manager ziekenregistratie

Werknemer selecteren

Hieronder vindt u een lijst van medewerk(st)ers waarvoor u geautoriseerd bent t.b.v. de ziekenregistratie.

U selecteert de medewerk(st)er door op de naam te klikken.

Transaction Effective Date

Directe rapporten voor A.J.A. van Santvoort				Alles weergeven	Eerste	1-32 of 32	Laatste
Naam	Werkn.ID	Naam functie	Afdeling				
M.H.A.C.E. Aulman	019277	Onbekend	Kpns Hr Ss				
G. Bakker	025738	Senior lan	Kpns Hr Ss				
P.M. Bal	029467	Designer	Kpns Hr Ss				
M. van den Berg	053252	Mdw Cont.	KPNS HR SS				
C.H.M. van Denderen	181863	Coörd. PAO	KPNS HR SS				
K.D. Doesburg	191525	Landelijk	Kpns Hr Ss				
F.B. Dummy	FB0001	Onbekend	Kpns Hr Ss				
A. Eikenaar	225174	Landelijk	Kpns Hr Ss				
M.A.P. Geene	259834	Projectadm	Kpns Hr Ss				
J. van Groen	289141	Senior lan	Kpns Hr Ss				

Figuur 3 - Scherm 1 Medewerker selecteren

3.2 Verbeterpunten

De verbeterpunten zijn opgedeeld in functioneel en vormgeving.

3.2.1 Functionele verbeterpunten

Functioneel zit dit scherm goed in elkaar. De gebruiker kan met één muisklik een medewerker selecteren. In de tabel wordt de naam, het registernummer en de afdeling van de medewerker getoond. Hiermee kan de gebruiker controleren of hij de juiste medewerker selecteert.

In de titelbalk staat er 'Alles weergeven'. Deze optie is in figuur 1 niet beschikbaar de lijst van medewerkers op één pagina past. Ook wordt er in de titelbalk de mogelijkheid geboden om door de pagina's bladeren.

In elke rij van de tabel staat een organogram pictogram. Als de gebruiker hierop klikt kan hij zien welke medewerkers rapporteren aan de geselecteerde medewerker. Daarnaast staat deze achter elke medewerker dus ook achter medewerkers die helemaal geen rapporterende hebben. Wenselijk is om alleen een organogram te tonen bij de medewerkers die rapporterende onder zich hebben. Conform verlofregistratie.

3.2.2 Vormgeving verbeterpunten

Het eerste punt wat meteen opvalt is dat dit scherm niet voldoet aan de Atrium ontwerprichtlijnen opgesteld door het Kwaliteitsprojectteam.

De titel van de pagina is kleiner dan de subtitel en de titel van de pagina klopt niet met de inhoud van de pagina. Ook de kleur en de scheidinglijn ertussen zijn niet consistent met de Atrium ontwerprichtlijnen.

Het label van het datumveld 'Transaction Effective Date' is de technische benaming. De knop 'uitvoeren' dient groen gekleurd te zijn.

In de titelbalk van de tabellijst van medewerker staat de titel: 'Directe rapporten voor [naam gebruiker]'. Deze titel zal een gebruiker weinig zeggen. Onder de titelbalk staat een rij met de titelnamen van de kolommen. Een aantal van deze titels zijn klopt niet met de praktijk. Zo heet 'werkn.ID' in de praktijk 'registernummer' en 'Naam functie' heet 'Functieomschrijving'. Ook dient de titelbalk groen gekleurd te zijn.

Om de tabelrijen van elkaar te onderscheiden is er gekozen voor een "zebraprint", om en om wordt er wit en lichtbruin gebruikt, de ontwerprichtlijnen schrijven de combinatie wit en groen voor.

3.2.3 Verbeterpunten uit het onderzoek

De hyperlinks blijven rood nadat er eenmaal op geklikt is ook na opnieuw inloggen verdwijnt dit niet. Gebruikers vragen zich af of dit nog een achterliggende gedachte heeft.

4 Scherm 2 – Ziekenadministratie 'Ziek- en herstelmelding scherm'

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de huidige 'Ziek- herstelmelding scherm' van de Ziekenadministratie functionaliteit in Atrium eruit ziet.

4.1 Doel van het scherm

Het doel van dit scherm is het registreren van de ziekmelding en herstelmelding van de medewerker. Na het selecteren van een medewerker in het selectiescherm (figuur 3) komt de medewerker in het scherm getoond in figuur 4. De andere functies van dit scherm zijn het bekijken van de historie van ziekmeldingen van de medewerker, het maken van een vervolgmelding en het wijzigen van het verpleegadres.

4.2 Verbeterpunten

De verbeterpunten zijn opgedeeld in functioneel en vormgeving.

4.2.1 Functionele verbeterpunten

Het veld 'reg.nr. van uw mngr.:' heeft geen meerwaarde voor dit scherm.

Bij het openen wordt de laatste ziekmelding van de medewerker getoond. De gebruiker dient eerst op 'toevoegen' te klikken alvorens er een ziekmelding gedaan kan worden.

Zolang de ziekmelding nog niet is afgesloten kan de gebruiker de vervolgmeldingen zelf verwijderen.

De velden 'soort afwezigheid' en 'regulerende regio' hebben geen meerwaarde op dit scherm. Het veld 'soort afwezigheid' heeft maar één waarde. Het veld 'regulerende regio' is overbodig.

Het opzoeken van een afwezigheidscode is erg omslachtig behalve als je de code weet. Na klikken op het vergrootglas moet je in dat scherm eerst weer op 'opzoeken' klikken om vervolgens een afwezigheidscode te kunnen selecteren.

In de titelbalk van de tabellen 'Historie afwezigheid', 'Afwezigheidsgegevens' en 'Vervolgmeldingen' staat de mogelijkheid 'Alles weergeven'. Nadat hierop geklikt is worden alle gegevens, in dezelfde pagina layout, onder aan de pagina getoond. Dit zorgt voor een lange pagina met een scrollbar. Daarnaast kan er in dit overzicht ook weer ziekmeldingen gedaan worden, de navigatie blijft ook gewoon werken.



K.D. van Bokkem - de Kluis Werknemer **Werkn.ID:** 452921

Reg. nr. van uw mngr.: 695058

Historie afwezigheid Alles weergeven Eerste ◀ 1-6 van 9 ▶ Laatste

Begindatum	Terugkeerdatum	Samengeteld met periode	Soort afwezigheid	Afwezigheidscode
1 30-11-2004	20-12-2004		Ziekte	andere oorzaak / onbekend
2 26-10-2004	28-10-2004	11-10-2004	Ziekte	andere oorzaak / onbekend
3 11-10-2004	19-10-2004		Ziekte	andere oorzaak / onbekend
4 23-02-2004	14-06-2004	03-02-2004	Ziekte	andere oorzaak / onbekend
5 03-02-2004	16-02-2004		Ziekte	andere oorzaak / onbekend
6 25-08-2003	17-11-2003		Ziekte	andere oorzaak / onbekend

Afwezigheidsgegevens Alles weergeven Eerste ◀ 1 van 9 ▶ Laatste

*Aanvang verzuim: [Terug naar werknemer selecteren](#) [Toevoegen](#) [Verwijderen](#)
Datum volledig hersteld: **Aantal dagen:** 20

*Soort afwezigheid: Ziekte
Afwezigheidscode: andere oorzaak / onbekend **Regulerende regio:** Nederland

Reden:

Aanvang ziekmelding: 02-12-2004 Tijd: 4:30PM Gemeld door: e.g.liveld@kpn.com
Hersteld melding: 20-12-2004 Tijd: 9:46AM Gemeld door: e.g.liveld@kpn.com

Vervolgmeldingen Alles weergeven Eerste ◀ 1 van 1 ▶ Laatste [Verwijderen](#)

*Datum:
Percentage ziek: Beperkte taak:
Therapie-uren: Werkdagen ivm reiskosten:
Mijn aantekeningen:
Tijd: Gemeld door:

Verpleegadres

Alles weergeven Eerste ◀ 1 van 9 ▶ Laatste

Figuur 4 - Scherm 2 Ziek- en herstelmelding

4.2.2 Vormgeving verbeterpunten

De clustering van de gegevens in het huidige scherm is op zich goed. Alleen wordt er momenteel veel informatie op het scherm getoond. Het is beter om alleen de benodigde informatie, bij openen van het scherm, te tonen. Dit kan door onderscheidt te maken in de verschillende functies van dit scherm en deze te splitsen.

Op de pagina ontbreekt de paginatitel en de instructietekst.

De naam van de medewerker staat boven aan de pagina daarachter staat zijn rol vermeldt, deze heeft geen meerwaarde voor dit scherm. De gebruiker heeft in het selectiescherm ook kunnen zien welke functie de medewerker heeft. Het 'werkn.ID.' is de veldnaam uit de tabel, dit veld dient registrummer te heten. De clustering van deze gegevens dient zoals in de Atrium ontwerprichtlijnen staat vermeldt te worden weergegeven.

Op het scherm verschillende soorten van navigatie, buttons en hyperlinks ter navigeren of om een actie uit te voeren, door elkaar heen gebruikt.

Er zijn twee rijen met velden. Velden horen links onder elkaar weergegeven te worden.

De gehele pagina dient aangepast te worden aan de nieuwe ontwerprichtlijnen van Atrium.

4.2.3 Verbeterpunten uit het onderzoek

- **Ziekenadministratie**
 - Scherm is druk en vol / de interface is niet overzichtelijk.
 - Managers houden eigen aantekeningen, in een MS Word document, bij van het ziekteverloop van een medewerker.
 - Managers weten niet wanneer er sprake is van een samengestelde periode.
 - Het overzicht, verkrijgbaar via 'Alles weergeven' in titelbalk van Ziekmelding vinden managers niet handig.

- **Afwezigheidscode;**
 - Geen zicht over welke acties er door de manager ondernomen dienen te worden bij het gebruik van een bepaalde code.
 - Vaak code '00'; weinig analysemogelijkheden.
 - Niet alle afwezigheidscodes zijn begrijpelijk.

- **Vervolgmelding**
 - Manager moet veel invullen
 - 'Werkdagen ivm reiskosten' (geldt ook bij therapie uren) – wordt vaak vergeten.
 - Wanneer ziekmelding en vervolgmelding is niet duidelijk.

4.3 Verpleegadres

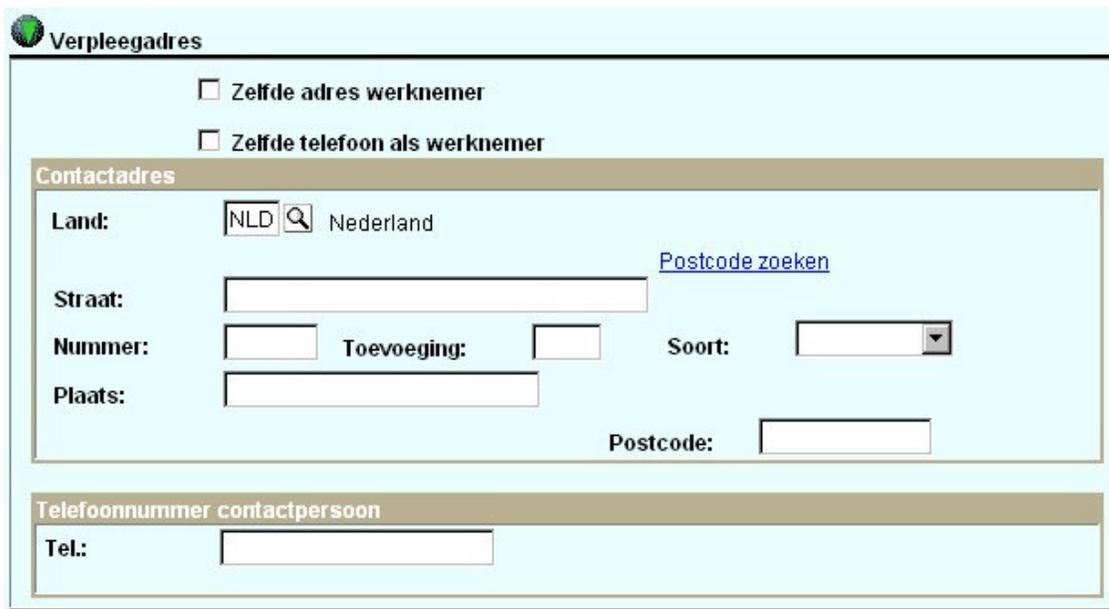
Om het verpleegadres van een medewerker te kunnen wijzigen dient de gebruiker eerst het aankruisvakje voor 'Zelfde adres werknemer' uit te vinken. Waarna vervolgens een landcode moet worden opgegeven. Welke velden je daarna krijgt is afhankelijk van het geselecteerde land. In de meeste gevallen is de landcode 'NLD' (Nederland).

In het veld 'soort' kan er gekozen worden tussen de opties 'woonboot' of 'woonwagen'. Deze functie heeft geen meerwaarde.

Ook het invullen van 'straat' en 'woonplaats' is overbodig deze kunnen uit de postcode worden herleidt. Net zoals bij de Atrium functionaliteit 'Adres wijzigen'.

Om het telefoonnummer van de medewerker te kunnen wijzigen dient eerst het aankruisvakje voor 'Zelfde telefoon als werknemer' uitgevinkt te worden.

Dit onderdeel van het 'Ziek- en herstelmelding scherm' dient aangepast te worden aan de nieuwe ontwerprichtlijnen van Atrium.



Figuur 5 – Scherm 2 'Verpleegadres wijzigen'

5 Scherm 3 - wet Poortwachter

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het huidige 'wet Poortwachter' van de Ziekenadministratie functionaliteit in Atrium eruit ziet.

5.1 Doel van het scherm

Als een medewerker 6 weken ziek is dient de manager de 'Wet Poortwachter' in werking te stellen. In de 'wet Poortwachter' staan de regels voor werkgevers en werknemers bij langdurig ziekteverzuim. De functionaliteit 'wet Poortwachter' binnen Atrium zorgt voor de bewaking en stimulering van de procesgang en elektronische rapportage daarover aan de manager, HR-adviseur en derden.

5.2 Verbeterpunten

De verbeterpunten zijn opgedeeld in functioneel en vormgeving.

5.2.1 Functionele verbeterpunten

In de titelbalk van het eerste gedeelte van de pagina staat de titel 'Actielijst medewerker'. Het is een managersscherm. Ook de navigatie, 'Alles weergeven' e.d., in deze titelbalk is overbodig.

De informatie achter de hyperlinks, naast het veld 'opmerkingen', is niet meer up-to-date. Het stramien van het plan van aanpak is niet duidelijk voor gebruikers. Het evaluatieformulier is een onderdeel van het plan van aanpak.

Er is wel een stramien van het plan van aanpak maar geen van het 'reïntegratieverslag'.

Stap 3 'Ziekmelding UWV ontvangen' wordt automatisch uitgevoerd en ingevuld door Atrium. Deze hoeft daardoor niet muteerbaar te zijn voor de gebruiker.

De informatie achter de pushbuttons 'Toelichting' is niet meer up-to-date en deze knop behoort aan het einde van de tabel rij te staan en hoort groen te zijn.

Na invulling van de status is er geen zichtbaar onderscheidt tussen afgeronde stappen en stappen die nog afgerond dienen te worden.

5.2.2 Vormgeving verbeterpunten

Op de pagina ontbreekt de paginatitel en de instructietekst.

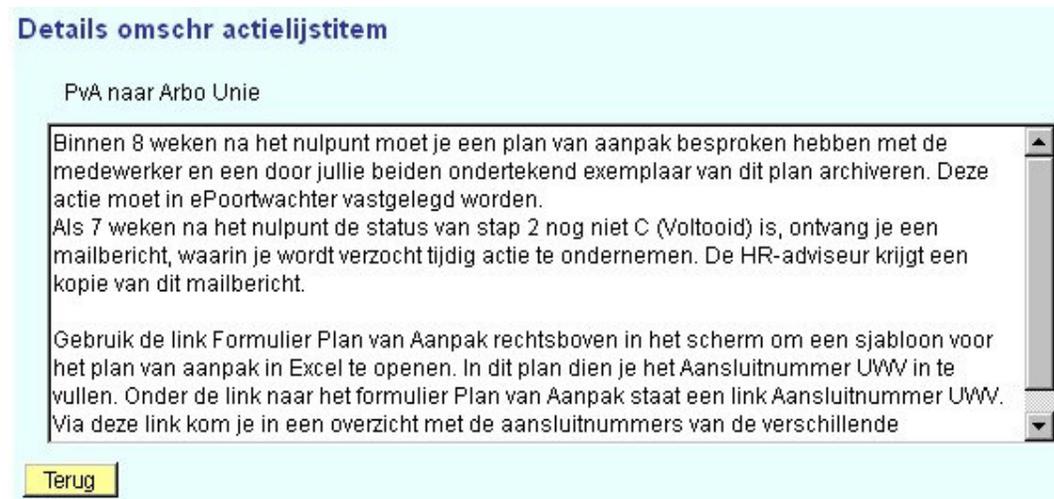
De naam van de medewerker staat boven aan de pagina daarachter staat zijn rol vermeldt, deze heeft geen meerwaarde voor dit scherm. De gebruiker heeft in het selectiescherm ook kunnen zien welke functie de medewerker heeft.

5.2.3 Verbeterpunten uit het onderzoek

- Selectiescherm
 - Hyperlinks blijven rood als er eenmaal op geklikt is ook na opnieuw inloggen verdwijnt dit niet. Is dit met een achterliggende gedachte?
- Wet Poortwachter
 - Veel werk (Managers hebben het druk)
 - 'Opmerkingen' veld waar dient die nu weer voor?
 - Niet aangepast op nieuwe wetgeving. (sinds 01-01-2004 is de wet veranderd)
 - Statussen (voor afronding stap) niet duidelijk/verwarrend
 - De stapnamen zijn onduidelijk.
 - Geen onderscheidt tussen afgeronde stappen en nog af te ronden stappen.
 - Managers vergeten stappen te registreren.
 - Relatie/wisselwerking Ziekenadministratie met wet Poortwachter
 - Afsluiting wet Poortwachter; aankruisvakjes wanneer welke gebruiken?
- Informatie
 - Niet aangepast op nieuwe wetgeving. (sinds 01-01-2004 is de wet veranderd)
 - Wat is nu precies het reïntegratieverslag? Geen stramien.
 - De template voor de informatie tbv wet Poortwachter niet werkbaar.
 - Stramien van het Plan van Aanpak onduidelijk.
 - Informatie niet up-to-date.

5.3 Scherm Toelichting

In deze paragraaf wordt het huidige scherm voor de toelichtingsteksten beschreven.



Figuur 7 – Huidige scherm Toelichtingsteksten

5.3.1 *Doel van het scherm*

Het scherm heeft een informerende functie. Als een gebruiker de stap niet gebruikt kan hij de via de 'Toelichting' knop dit scherm openen.

5.3.2 *Verbeterpunten*

Functionele verbeterpunten

Als de er op de knop 'Toelichting' wordt geklikt dan open het toelichtingscherm over het huidige scherm.

De tekst van de toelichting is de te lang. Hierdoor is er een scrollbar in het tekstvlak.

Vormgeving verbeterpunten

De titel en subtitel van de pagina zijn niet volgende Atrium ontwerprichtlijnen en bevatten technische taal.

De inhoud van de toelichting bevat ook technische taal.

De knop 'Toelichting' dient lichtgroen te zijn.

Verbeterpunten uit het onderzoek

- Toelichting van de stappen is niet duidelijk en bevat technische taal.



Datum rapport

02 mei 2005

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

Gewenste situatie Ziekenadministratie & wet Poortwachter

6 Scherm 1 - Ziekenadministratie 'Medewerker selecteren'

In dit hoofdstuk wordt het nieuwe 'Medewerker selecteren' scherm beschreven.

6.1 Scherm - Medewerker selecteren

De letters in het onderstaande schermontwerp corresponderen met de in paragraaf 6.2 en paragraaf 6.3 genoemde wijzigingen.

A **Ziekenadministratie**

B **Werknemer selecteren**

C Hieronder vind je een lijst van medewerkers waarvoor je geautoriseerd bent t.b.v. de ziekenregistratie. Je selecteert de medewerker door op de naam te klikken.

D **Persoonsgegevens**

E Registrummer [Registrummer manager]
 Naam [Naam manager]

Datum selectie 

D **Medewerkerlijst**

F	Naam	Registrummer	Functieomschrijving	Afdeling
G	XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
	XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
	XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
	P.M.J. van Veen	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX 
	XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
	P. Test	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX 
	XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
	XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
	XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
	XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Figuur 8 - Nieuw scherm 'Medewerker selecteren'

6.2 Functionele wijzigingen

F) Uit de titelbalk van de tabel is de titel 'Directe rapporten voor [naam manager] en de navigatiemogelijkheden weggehaald. Hiervoor in de plaats komen in de titelbalk de namen van de kolommen. Waardoor de lijst van medewerkers in de tabel standaard staat op 'alles weergeven'.

G) Door een muisklik op de naam (hyperlink) van de medewerker komt de gebruiker in het 'Ziek- en hersteld melden' scherm.

De organogram knop, te zien in de laatste kolom is alleen zichtbaar als de betreffende medewerker de rol van manager, in Atrium, heeft.



Datum rapport

02 mei 2005

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

6.3 Wijzigingen tbv de vormgeving

A) De titel van de pagina, 'Ziekenadministratie', is KPN Sans bold 16 punten, kleur #009900 (KPN groen).

B) De subtitel, 'Werknemer selecteren', is KPN Sans bold 12 punten, kleur #009900 (KPN groen).

C) De instructietekst (zie figuur) is aangepast. Deze tekst is Verdana regular 8 punten, #000000 (zwart).

D) De koppen, 'Persoonsgegevens' en 'Medewerkerlijst' zijn Verdana bold 8 punten, #000000 (zwart).

E) De labels zijn Verdana regular 8 punten, #000000 (zwart)

F) De opvulling van de titelbalk is kleur #009900 (KPN groen).

De titels van de kolommen zijn Verdana bold 8punten en wit.

G) De namen van de medewerkers worden getoond als hyperlinks. Hyperlinks: Verdana regular 8 punten onderstreept, blauw.

7 Ziekenadministratie - Tab 1 'Ziek- en hersteld melden'

In dit hoofdstuk wordt het nieuwe 'Ziek- en hersteld melden' scherm beschreven.]

7.1 Tab 1 - 'Ziek- en hersteld melden'

A **Ziek- en hersteld melding** | Tussentijdse melding | Wet Poortwachter | Verpleegadres | Historie

B **Ziekenadministratie**

C **Ziek- en hersteld melding**

D Hier kun je deze medewerker volledig ziek of hersteld melden. Als een medewerker binnen 28 dagen na een hersteld melding weer ziek wordt gemeld dan worden deze ziekteperiodes samengeteld.

E **Gegevens medewerker**

F Registernummer [registernummer]

G Naam [naam medewerker]

E **Ziekmelding**

H Aanvang verzuim * 

I Afwezigheidscode *

J Reden afwezigheid

K Percentage ziek % Werkdagen ivm gedeeltelijk ziek

E **Hersteld melding**

L Datum volledig hersteld 

M Totaal aantal dagen [Totaal aantal dagen]

N

O * Verplicht veld

E **Status**

E Datum ziekmelding	Gemeld door	Tijd
P [Datum ziekmelding]	[Naam manager]	[Tijdstip]
E Datum hersteld melding		
P [Datum hersteld melding]	[Naam manager]	[Tijdstip]

Figuur 9 - Tab 1 'Ziek- en hersteld melden'

7.2 Functionele wijzigingen

A) De functionaliteiten van Ziekenadministratie zijn onverdeeld in tabbladen. De geselecteerde tab is KPN lichtgroen. Na selectie van een andere tab kleurt deze weer wit.

H) Het veld 'Aanvang verzuim' toont standaard de systeemdatum. Dit is een verplicht veld, de asterisk is verdana regular 8 punten, #009900 (KPN groen).

I) Het veld 'Afwezigheidscode' is een dropdownlist met de tekstuele omschrijvingen van de afwezigheidscode alfabetisch gesorteerd. Dit is een verplicht veld de asterisk is verdana regular 8 punten, #009900 (KPN groen).

J) Het veld 'reden afwezigheid' mag door de gebruiker vrij ingevuld worden met een max. van 15 karakters.

K) Het veld 'Percentage ziek' staat standaard op 100%. Bij een eerste ziekmelding (start ziekteperiode) mag het percentage gewijzigd worden. Percentages 0 % en hoger dan 100% zijn niet toegestaan. Bij een percentage lager dan 100% het veld 'werkdagen ivm gedeeltelijk ziek' tonen. Dit is een verplicht veld. Het veld 'werkdagen ivm gedeeltelijk ziek' alleen tonen bij een percentagewijziging < 100 %.

L) Het veld 'Datum volledig hersteld' is leeg. Bij het opslaan, na het invullen van een hersteldatum dan de ziekmelding opnemen in de tabel op tab 'Historie'.

M) Het veld 'Totaal aantal dagen' telt het aantal ziektedagen, indien er geen einddatum doortellen tot en met systeemdatum en is niet muteerbaar.

N) De knop "Terug" gaat naar het medewerker selecteren scherm.

De knop "Opslaan" slaat die ziekmelding op. De gegevens in de velden: 'Aanvang verzuim', 'Afwezigheidscode', 'reden afwezigheid' en 'Percentage ziek' worden opgenomen als eerste tabelrij in de tabel op tabblad 'Tussentijdse melding'.

Na klik op de knop 'Opslaan' ook de betreffende status invullen.

P) De statussen wordt gevuld na klik op 'Opslaan'. Lettertype verdana regular, 8 punten, zwart.

7.3 Wijzigingen tbv de vormgeving

A) De benamingen in de tabs zijn verdana regular, 8 punten, zwart.

B) De titel van de pagina is KPN Sans, bold, 16 punten, kleur #009900 (KPN groen).

C) De subtitel is KPN Sans, bold, 12 punten, kleur #009900 (KPN groen).

D) De instructietekst (zie figuur) is aangepast. Deze tekst is Verdana regular, 8 punten, #000000 (zwart).

E) Deze kopjes zijn verdana regular, bold, 8 punten, #000000 (zwart).

F/G/H/I/J/K/L/M) De labels zijn Verdana regular, 8 punten, #000000 (zwart)

O) De asterisk is verdana, 8 punten, #009900 (KPN groen). De tekst 'Verplicht veld' is verdana regular, 8 punten, zwart.

8 Ziekenadministratie – Tab 2 'Tussentijds melding'

In dit hoofdstuk wordt het nieuwe 'Tussentijdse melding' (voorheen vervolgmelding) scherm beschreven.

8.1 Tab 2 - 'Gedeeltelijk ziekmelden'

A	Ziek- en hersteld melding	Tussentijdse melding	Wet Poortwachter	Verpleegadres	Historie
---	---------------------------	----------------------	------------------	---------------	----------

B Ziekenadministratie

C Tussentijdse melding

D Hier kun je een tussentijdse melding binnen een lopende ziekteperiode doen. Bijvoorbeeld wanneer een medewerker gedeeltelijk ziek is. Wanneer een medewerker weer voor 100% hersteld is, dan dien je dit op het tabblad 'Ziek- en hersteld melden' te registreren.

E Gegevens medewerker

F Registernummer [registernummer]
 F Naam [naam medewerker]

E Overzicht tussentijdse meldingen

G	Datum melding	Percentage	Therapie	Beperkte taak	Werkdagen	
H	24-04-2005	25 %	0 uur	Eigen werk	2	Verwijderen/ Wijzigen
	20-04-2005	50 %	2 uur	Eigen werk + aanp.	3	Verwijderen/ Wijzigen
	16-04-2005	100 %	1 uur	Eigen werk	2	Verwijderen/ Wijzigen

E Tussentijdse melding

I Datum melding * 

J Percentage ziek * %

K Werkdagen ivm gedeeltelijk ziek * dagen per week

L Werk ivm gedeeltelijk ziek

M Therapie uren uur per week

N Aantekeningen

O

P * Verplicht veld

Terug

Opslaan

E Status

E **Datum melding** **Gemeld door** **Tijd**
 Q [Datum melding] [Naam manager] [Tijdstip]

Figuur 10 - Tab 2 'Gedeeltelijk ziekmelden'

8.2 Functionele wijzigingen

A) Zie hoofdstuk 7, paragraaf 7.1.

H) De recentste ziekmelding, binnen de ziekteperiode, wordt als eerste rij getoond. Deze tabel toont alleen de tussentijdse meldingen van de lopende ziekteperiode.

I) Het veld 'Datum melding' toont standaard de systeemdatum. Dit is een verplicht veld.

J) Kan uitsluitend een waarde '0' bevatten ten gevolge van een volledig hersteld melding.

K) Het veld 'werkdagen ivm gedeeltelijk ziek' is een dropdownlist met de opties 0 t/m 5. Dit is een verplicht veld. De optie '0' staat standaard geselecteerd.

L) Het veld 'Beperkte taak' is een dropdownlist met de opties 'Eigen werk', 'Eigen werk + aanpassing.', 'Ander werk' en 'Ander werk + aanpassing'. De optie 'Eigen werk' staat standaard geselecteerd.

M) Het veld 'Therapie uren' kunnen alleen maar cijfers worden ingevoerd en mag leeg zijn.

N) Het veld 'Aantekeningen' is een vrij in te vullen veld door de gebruiker. Het veld heeft geen maximum aantal karakters. Dit veld dient niet meegenomen te worden in de ziekmelding naar Arbo Unie. De ingevoerde tekst door de gebruiker dient de gehele ziekmelding te blijven staan totdat de ziekmelding is afgesloten. Bij een nieuwe ziekmelding weer leeg en via tab 'Historie' weer te raadplegen.

O) De knop "Terug" gaat naar het 'medewerker selecteren' scherm.

De knop "Opslaan" voegt een nieuwe rij toe aan de tabel op dit tabblad en vult deze met de gegevens die door de gebruiker zijn ingevuld.ziek' Na klik op de knop 'Opslaan' ook de betreffende status invullen.

Q) De status wordt gevuld na klik op 'Opslaan'. Lettertype verdana regular, 8 punten, zwart.

8.3 Wijzigingen tbv vormgeving

A) De benamingen in de tabs zijn verdana, 8 punten, zwart.

B) De titel van de pagina is KPN Sans bold, 16 punten, kleur #009900 (KPN groen).

C) De subtitel is KPN Sans bold, 12 punten, kleur #009900 (KPN groen).

D) De instructietekst (zie figuur) is aangepast en is Verdana regular, 8 punten, #000000 (zwart).

E) Deze kopjes zijn verdana regular, bold 8 punten, #000000 (zwart).

F/I/J/K/L/M/N) De labels zijn verdana regular, 8 punten, #000000 (zwart)

G) De opvulling van de titelbalk is kleur #009900 (KPN groen). De titel van de kolommen zijn verdana regular, 8 punten en wit.

H) De opvulling van de eerste rij is KPN lichtgroen, de volgende rij is om en om wit.

P) De asterisk is verdana regular, 8 punten, #009900 (KPN groen). De tekst 'Verplicht veld' is verdana, 8 punten, zwart.

9 Ziekenadministratie – Tab 3 'Wet Poortwachter'

In dit hoofdstuk wordt het nieuwe 'wet Poortwachter' scherm beschreven.

9.1 Tab 3 – 'wet Poortwachter'

A

Ziek- en hersteld melding	Tussentijdse melding	Wet Poortwachter	Verpleegadres	Historie
---------------------------	----------------------	------------------	---------------	----------

B Ziekenadministratie

C wet Poortwachter

D Bij langdurig ziekteverzuim start, na 6 weken, het wet Poortwachter traject. In de Wet Verbetering Poortwachter staan de regels voor werkgevers en werknemers bij langdurig ziekteverzuim. Lees meer informatie over de [Wet Verbetering Poortwachter](#) en [aansluitnummer UWV](#).

E Gegevens medewerker

F Registernummer [registernummer]
 F Naam [naam medewerker]
 F Aanvang verzuim [Aanvangdatum verzuim]
 F HR Adviseur [Naam HR Adviseur]

E Stappenplan wet Poortwachter

D De stappen van het wet Poortwachter traject worden automatisch, door Atrium, gepland.

H	Omschrijving stap	Deadline	Status	Datum	Toelichting
I 1	Probleemanalyse van Arbo Unie ontvangen	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
2	Plan van Aanpak naar Arbo Unie verzonden	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
3	UWV heeft ziekmelding ontvangen	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
4	Evaluatieverslag 1 afgerond	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
5	Evaluatieverslag 2 afgerond	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
6	Evaluatieverslag 3 afgerond	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
7	Evaluatieverslag 4 afgerond	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
8	Evaluatieverslag 5 afgerond	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
9	Evaluatieverslag 6 afgerond	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
10	Evaluatieverslag 7 afgerond	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
11	Oordeel reïntegratiedossier ARBO Unie ontvangen	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
12	Reïntegratiedossier aan medewerker verstrekt	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
13	Mdw. reïntegratiedossier aan UWV overgedragen	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting

J Aantekeningen

K

Terug	Opslaan
-------	---------

E Beëindigen wet Poortwachter

D Uitsluitend in overleg met de bedrijfsarts kan bepaald worden dat wet Poortwachter tussentijds mag worden afgesloten. Als de medewerker binnen 28 dagen na afsluiting weer ziek wordt dan start automatisch het wet Poortwachter traject weer op.

- L Wet Poortwachter niet meer van toepassing.
 Terugkeer op basis van reïntegratie

Figuur 11 - Tab 3 'Wet Poortwachter'

9.2 Functionele wijzigingen

A) Als de medewerker niet in wet Poortwachter zit dan tab 'grayen'.

D) De hyperlinks in deze instructietekst verwijzen naar de informatie op AGORA.

H) Deze tabel toont de stappen van wet Poortwachter.

I) Als de betreffende stap actief is dan toont deze standaard de systeemdatum.

De hyperlink 'Plan van Aanpak' opent het nieuwe stramien voor het plan van aanpak.

De hyperlink 'Evaluatieverslag' opent het nieuwe stramien voor het evaluatieverslag.

Het veld 'Toelichting (zie paragraaf 9.4)

Veld 'Status', dit is een dropdownlist met de verschillende statussen. Per stap zijn deze verschillend. Zie onderstaande overzicht.

Stap	Status 1	Status 2
Stap 1	Gepland	Ontvangen
Stap 2	Gepland	Voltooid
Stap 3	Gepland	Melding (wordt automatisch ingevuld; niet muteerbaar door gebruiker)
Stap 4 t/m 10	Gepland	Voltooid
Stap 11	Gepland	Ontvangen
Stap 12	Gepland	Voltooid
Stap 13	Gepland	Voltooid

J) Het veld 'Aantekeningen' is een vrij in te vullen veld door de gebruiker. Het veld heeft geen maximum aantal karakters. De ingevoerde tekst door de gebruiker dient gedurende dat wet Poortwachter actief is, te blijven staan totdat deze is afgesloten.

K) De knop "Terug" gaat naar het 'medewerker selecteren' scherm.

De knop "Opslaan" slaat de wijzigingen op.

L) Radiobutton met de omschrijving 'Wet Poortwachter niet meer van toepassing.' Bij aanvinken van deze radiobutton het wet Poortwachter traject "pauzeren" rekening houdend met de samengetelde periode van 28 dagen.

9.3 Wijzigingen tbv vormgeving

A) De benamingen in de tabs zijn verdana, 8 punten, zwart.

B) De titel van de pagina is KPN Sans bold, 16 punten, kleur #009900 (KPN groen).

C) De subtitel is KPN Sans bold, 12 punten, kleur #009900 (KPN groen).

D) De instructietekst (zie figuur) is aangepast en is Verdana regular, 8 punten, #000000 (zwart).

E) Deze kopjes zijn verdana regular, bold 8 punten, #000000 (zwart).

F) De labels zijn verdana regular, 8 punten, #000000 (zwart)

H) De opvulling van de titelbalk is kleur #009900 (KPN groen). De titel van de kolommen zijn verdana regular, 8 punten en wit.

I) De opvulling van de eerste rij is KPN lichtgroen, de volgende rij is om en om wit.

9.4 Nieuw scherm 'Toelichting'

Stap 1: Probleemanalyse van Arbo Unie ontvangen

Binnen 8 weken na de eerste ziekte dag moet je een plan van aanpak besproken hebben met de medewerker en een door jullie beiden ondertekend exemplaar van dit plan archiveren. Deze actie moet in wet Poortwachter vastgelegd worden.

Als 7 weken na de eerste ziekte dag de status van stap 2 nog niet 'Voltooid' is, ontvang je een mailbericht, waarin je wordt verzocht actie te ondernemen. De HR adviseur krijgt een kopie van dit mailbericht.

Gebruik de link 'Plan van Aanpak' in deze stap om een sjabloon voor het plan van aanpak te openen. In dit plan dien je het 'Aansluitnummer UWV' in te vullen. Onder de kop 'Stappenplan wet Poortwachter' staat link 'Aansluitnummer UWV'. Via deze link kom je in een overzicht met de aansluitnummers van de verschillende bedrijfseenheden.

Figuur 12 - Nieuw toelichtingscherm

De kop van de pagina is verdana, bold, 8 pts. Het pop-up venster dient groot genoeg te zijn dat er geen scrollbar nodig is binnen dit tekstvlak. De knop 'Sluiten' sluit het venster.

9.4.1 Toelichting teksten

In deze paragraaf wordt per stap de nieuwe toelichtingstekst beschreven.

Stap 1: Probleemanalyse van Arbo Unie ontvangen

Binnen 6 weken, geteld vanaf de eerste ziekte dag, dien je van Arbo Unie een probleemanalyse en advies plan van aanpak te ontvangen. Vanaf het moment dat de medewerker vijf weken ziek is, kun je de ontvangst van deze documenten in wet Poortwachter registreren. Dat dit moment is bereikt merk je, doordat je een mailbericht ontvangt, dat de medewerker langdurig ziek is en waarin je wordt verzocht tijdig actie te ondernemen. De HR adviseur krijgt een kopie van dit mailbericht.

Na ontvangst van de probleemanalyse en advies plan van aanpak registreer je de ontvangst door de status van stap 1 te wijzigen 'Ontvangen'. De HR adviseur krijgt een melding dat de status van deze stap is gewijzigd.

Stap 2: Plan van Aanpak naar Arbo Unie verzonden

Binnen 8 weken, geteld vanaf de eerste ziektedag, moet je een plan van aanpak besproken hebben met de medewerker en een door jullie beiden ondertekend exemplaar van dit plan archiveren. Deze actie moet in wet Poortwachter vastgelegd worden.

Als 7 weken, geteld vanaf de eerste ziektedag, de status van stap 2 nog niet 'Voltooid' is, ontvang je een mailbericht, waarin je wordt verzocht actie te ondernemen. De HR adviseur krijgt een kopie van dit mailbericht.

Gebruik de link 'Plan van Aanpak' in deze stap om een sjabloon voor het plan van aanpak te openen. In dit plan dien je het 'Aansluitnummer UWV' in te vullen. Onder de kop 'Stappenplan wet Poortwachter' staat link 'Aansluitnummer UWV'. Via deze link kom je in een overzicht met de aansluitnummers van de verschillende bedrijfseenheden.

Stap 3: UWV heeft ziekmelding ontvangen

Uiterlijk dertien weken, geteld vanaf de eerste ziektedag, moet een ziekmelding naar UWV gestuurd worden. UWV wordt hierdoor in staat gesteld de manager te wijzen op de rechten en plichten in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter. Vanuit Atrium wordt deze actie automatisch uitgevoerd. Na uitvoering wordt de status automatisch gewijzigd in 'Melding'.

Stap 4 t/m 10: Evaluatieverslag afgerond

Je moet periodiek het ziekteverloop met de medewerker evalueren. Hiervan dien je een evaluatieverslag op te stellen. Dit gebeurt gedurende het wet Poortwachter traject iedere 6 weken.

Eén week voor het verstrijken van een periode van 6 weken ontvang je een mailbericht met het verzoek een evaluatieverslag op te stellen. Vervolgens dien je dit te registreren in wet Poortwachter door de status van de betreffende stap te wijzigen in 'Voltooid'.

De HR adviseur dient een kopie van het evaluatieverslag te ontvangen.

Stap 11: Oordeel reïntegratiedossier ARBO Unie ontvangen

Uiterlijk 36 weken, geteld vanaf de eerste ziektedag, moet je een oordeel van het reïntegratiedossier van Arbo Unie ontvangen. De ontvangst van dit document moet je in wet Poortwachter vastleggen.

Als 35 weken na het nulpunt de status van de stap 'Oordeel reïntegratiedossier ARBO Unie ontvangen' nog niet veranderd is in 'Ontvangen', krijg je een mailbericht met een beschrijving van de situatie en de acties die je dient uit te voeren. De HR adviseur krijgt een kopie van dit mailbericht.



Datum rapport

02 mei 2005

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

Stap 12: Reïntegratiedossier aan medewerker verstrekt

Uiterlijk 37 weken, geteld vanaf de eerste ziektedag, dien je het reïntegratiedossier aan de medewerker te overhandigen. De medewerker dient dit dossier vervolgens over te dragen aan de UWV.

Het overdragen van het dossier aan de medewerker dien je vast te leggen in wet Poortwachter.

Als na 36 weken, geteld vanaf de eerste ziektedag, de status van de stap 'Reïntegratiedossier aan medewerker verstrekt' in wet Poortwachter nog niet op 'Voltooid' staat, ontvang je een mailbericht met een uitleg van de situatie en het verzoek actie te ondernemen. De HR adviseur krijgt een kopie van dit mailbericht.

Stap 13: Mdw. reïntegratiedossier aan UWV overgedragen

Uiterlijk 40 weken, geteld vanaf de eerste ziektedag, moet je een getekende verklaring van de medewerker ontvangen dat het reïntegratiedossier is overgedragen aan UWV.

Als na 39 weken, geteld vanaf de eerste ziektedag, de status van de stap 'Mdw. reïntegratiedossier aan UWV overgedragen' nog niet op 'Voltooid' staat, ontvang je een mailbericht met een uitleg van de situatie en het verzoek actie te ondernemen. De HR adviseur krijgt een kopie van dit mailbericht.

In het mailbericht staat een opsomming van de onderdelen in het dossier. Stem met de HR adviseur af, of je over alle benodigde versies van alle documenten beschikt.

10 Ziekenadministratie - Tab 4 'Verpleegadres'

In dit hoofdstuk wordt het nieuwe 'Verpleegadres' scherm beschreven.

10.1 Tab 4 - 'Verpleegadres'

A **Ziek- en hersteld melding** | **Tussentijdse melding** | **Wet Poortwachter** | **Verpleegadres** | **Historie**

B **Ziekenadministratie**

C **Verpleegadres wijzigen**

D Hier kun je het verpleegadres van de medewerker wijzigen.

E **Gegevens medewerker**

F Registernummer [registernummer]
 F Naam [naam medewerker]
 F Aanvang verzuim [Datum aanvang ziekteverzuim]

E **Huidig verpleegadres**

D Het huidige verpleegadres staat standaard op het adres van de medewerker.

F Adres [Adres]
 F Postcode [Postcode]
 F Woonplaats [Woonplaats]
 F Telefoonnummer privé [Telefoonnummer]

E **Nieuw verpleegadres**

D In het geval van ziekenhuisopname kun je hier het adres van het ziekenhuis invullen.

G Adres buitenland H 

I Ingangsdatum * 

J Postcode *

K Huisnummer *

L Adres [Adres]
 Woonplaats [Woonplaats]

M Telefoonnummer contactpersoon

N

O * Verplicht veld

Figuur 13 - Tab 4 'Verpleegadres'

10.2 Functionele wijzigingen

G/H) Na het aanvinken van het aanvink vakje 'Adres buitenland' (standaard grayen maar wel muteerbaar) verschijnt veld 'H' waar door middel van het vergrootglas de landcode kan worden veranderd. Op basis van de landcode verschijnen de bijbehorende invoervelden voor het adres.

I) De ingangsdatum staat standaard op de systeemdatum. Dit is een verplicht veld.



J/K) Na het invullen van de velden 'postcode' en 'huisnummer', automatisch het adres en woonplaats opzoeken. Dit zijn verplichte velden.

M) In dit veld kan de gebruiker het telefoonnummer van de contactpersoon invullen.

N) De knop "Terug" gaat naar het medewerker selecteren scherm.

De knop "Opslaan" slaat de wijziging op en verandert de adresgegevens onder de kop 'Huidig verpleegadres'.

10.3 Wijzigingen tbv de vormgeving

B) De titel van de pagina, is KPN Sans, bold 16 punten, kleur #009900 (KPN groen).

C) De subtitel is KPN Sans, bold 12 punten, kleur #009900 (KPN groen).

D) De instructietekst (zie figuur) is aangepast. Deze tekst is verdana regular, 8 punten, #000000 (zwart).

E) De koppen zijn Verdana regular, bold, 8 punten, #000000 (zwart).

F) De labels zijn Verdana regular, 8 punten, #000000 (zwart)

O) De asterisk is verdana regular, 8 punten, #009900 (KPN groen). De tekst 'Verplicht veld' is verdana, 8 punten, zwart.

11 Ziekenadministratie - Tab 5 'Historie'

In dit hoofdstuk wordt het nieuwe 'Historie' scherm beschreven.

11.1 Tab 5 - 'Historie'

A Ziek- en hersteld melding Tussentijdse melding Wet Poortwachter Verpleegadres Historie

B Ziekenadministratie

C Historie ziekteverzuim

D Dit scherm toont een overzicht van de historie van het ziekteverzuim van deze medewerker.

E Gegevens medewerker

F Registernummer [registernummer]
F Naam [naam medewerker]

G Datum selectie  Uitvoeren

E Historie ziekteverzuim

H	Begindatum	Hersteldatum	Samengeteld	Afwezigheidscode	Reden	Details
I	16-12-2004	01-01-2005		andere oorzaak/ onbekend	max15 karakters	Details tonen

E Historie wet Poortwachter

H	Begindatum	Hersteldatum	Details
J	16-12-2004	01-01-2005	Details tonen

K Terug

..... Optionele gedeelte 1

Details ziekmelding

Begindatum	Datum melding	Percentage	Therapie	Beperkte taak
xx-xx-xxxx	xx-xx-xxxx	xx %	xx uur	

Aantekeningen

..... Optionele gedeelte 2

Details wet Poortwachter

	Omschrijving stap	Deadline	Status	Datum	Toelichting
1	Probleemanalyse van Arbo Unie ontvangen	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	 Toelichting
2	Plan van Aanpak naar Arbo Unie verzonden	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	 Toelichting
3	UWV heeft ziekmelding ontvangen	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	 Toelichting
4	Evaluatieverslag 1 afgerond	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	 Toelichting
5	Evaluatieverslag 2 afgerond	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	 Toelichting
6	Evaluatieverslag 3 afgerond	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	 Toelichting
7	Evaluatieverslag 4 afgerond	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	 Toelichting
8	Evaluatieverslag 5 afgerond	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	 Toelichting
9	Evaluatieverslag 6 afgerond	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>	 Toelichting

10	Evaluatieverslag 7 afgerond	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>		Toelichting
11	Oordeel reïntegratiedossier ARBO Unie ontvangen	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>		Toelichting
12	Reïntegratiedossier aan medewerker verstrekt	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>		Toelichting
13	Mdw. reïntegratiedossier aan UWV overgedragen	xx-xx-xxxx	<input type="text"/>	<input type="text"/>		Toelichting

Aantekeningen

Figuur 14 - Tab 5 'Historie'

11.2 Functionele wijzigingen

G) De knop 'Uitvoeren' toont de historie verzuim vanaf de datum die is geselecteerd.

H) De tabel toont een overzicht van de historie ziekteverzuim. De laatste ziektemelding is de eerste rij in de tabel.

I) De hyperlink 'Details tonen' in de tabel 'Historie ziekteverzuim' toont (na selectie) het eerst optionele gedeelte, 'Details ziekmelding', inclusief het 'Aantekeningen' veld. Deze toont alleen de details van de geselecteerde ziekmelding. Mochten deze er niet zijn dan hoeft deze hyperlink ook niet zichtbaar te zijn.

J) De hyperlink 'Details tonen' in de tabel 'Historie wet Poortwachter' toont (na selectie) het tweede optionele gedeelte, 'Details wet Poortwachter', inclusief het 'Aantekeningen' veld. Deze toont alleen de details van de geselecteerde wet Poortwachter. Mocht deze er niet zijn dan hoeft deze hyperlink ook niet zichtbaar te zijn.

K) De knop 'Terug' gaat terug naar het medewerker selecteren scherm.

11.3 Wijzigingen tbv de vormgeving

B) De titel van de pagina, is KPN Sans, bold 16 punten, kleur #009900 (KPN groen).

C) De subtitel is KPN Sans, bold 12 punten, kleur #009900 (KPN groen).

D) De instructietekst (zie figuur) is aangepast. Deze tekst is verdana regular, 8 punten, #000000 (zwart).

E) De koppen zijn Verdana regular, bold, 8 punten, #000000 (zwart).

F) De labels zijn Verdana regular, 8 punten, #000000 (zwart)

H) De opvulling van de titelbalk is kleur #009900 (KPN groen). De titel van de kolommen zijn verdana regular, 8 punten en wit.

I) De opvulling van de eerste rij is KPN lichtgroen, de volgende rij is om en om wit.

12 Gegevenslevering

De huidige processen achter de gegevensleveringen zijn kwetsbaar en ingewikkeld.

12.1 Huidige situatie

Elke dag, om 13.15 uur, vindt er een aanlevering van de ziekmeldingen aan ARBO-UNIE plaats. Hierin worden de gegevens: 'aanvangdatum verzuim', 'soort afwezigheid', 'afwezigheidscode' en 'reden' meegestuurd. Daarnaast wordt er gelijktijdig ook nog een aantal persoonlijke gegevens meegestuurd zoals het adres etc.

Momenteel is het zo dat er eerst een verzamelbestand wordt gemaakt met de ziekmelding gegevens en dat om 13.15 een query, om het bestand aan te vullen met de persoonlijke gegevens, wordt gedraaid. Ziekmeldingen na 13.15 uur worden pas de dag erna om 13.15 uur aangeleverd..

12.2 Gewenste situatie

De optimalisatie van de gegevenslevering aan de Arbodienst houdt in bij opslaan van de ziekmelding meteen de benodigde gegevens opzoeken in opslaan in een nieuwe tabel.

Dit voorkomt dat er achteraf via complexe query's gegevens verzameld moeten worden. Dit scheelt ook performance en minder kans op fouten en foutmeldingen en is daarnaast ook nog eens minder kwetsbaar.



Datum Error! Style not

02 mei 2005

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

Bijlage A – Wet Poortwachter 'HR adviseur schermen'

In deze bijlage wordt beschreven hoe de huidige HR adviseur schermen binnen de 'wet Poortwachter' functionaliteit in Atrium. Deze schermen (3) behoren niet tot de scope van de afstudeeropdracht maar omdat ze er wel een onderdeel van vormen heb ik besloten deze schermen ook te herontwerpen. Naar deze schermen is ook geen 'usability' onderzoek gedaan. Momenteel speelt de vraag of de HR adviseur nog een rol in dit proces zal spelen. Mocht het antwoord hierop 'ja' zijn dan kunnen de onderstaande schermen ook geïmplementeerd worden.

Scherm 1 – Overzicht wet Poortwachter mijlpalen niet gehaald.

Wet Poortwachter van toepassing waarvoor datum mijlpaal niet is gehaald

Afdeling	Werkn.ID	Naam	Eerste ziektedag	Code actielijst	Omschrijving	Mijlpaal	Status stap	Dt. status
1 KPNCC HR MS MNGT	296264	V.E.A.M. Gremmen - de Groot	15-11-2004	100100	Reïntegratieadvies ontvangen	27-12-2004	I	24-02-2005
2 KPNCC HR MS MNGT	296264	V.E.A.M. Gremmen - de Groot	15-11-2004	100200	PvA naar Arbo Unie	10-01-2005	I	24-02-2005
3 KPNCC HR MS MNGT	296264	V.E.A.M. Gremmen - de Groot	15-11-2004	100300	Ziekmelding UWV ontvangen	14-02-2005	I	24-02-2005
4 KPNCC HR MS MNGT	296264	V.E.A.M. Gremmen - de Groot	15-11-2004	100401	Reïntegratieverslag 1 afgerond	21-02-2005	I	24-02-2005
5 KPNCC HR MS MNGT	296264	V.E.A.M. Gremmen - de Groot	15-11-2004	100402	Reïntegratieverslag 2 afgerond	04-04-2005	I	24-02-2005
6 KPNCC HR MS OP	197419	C.J. Leentvaar - van Doorn	06-04-2004	100401	Reïntegratieverslag 1 afgerond	13-07-2004	I	24-06-2004
7 KPNCC HR MS OP	197419	C.J. Leentvaar - van Doorn	06-04-2004	100402	Reïntegratieverslag 2 afgerond	24-08-2004	I	11-05-2004
8 KPNCC HR MS OP	197419	C.J. Leentvaar - van Doorn	06-04-2004	100403	Reïntegratieverslag 3 afgerond	05-10-2004	I	11-05-2004
9 KPNCC HR MS OP	197419	C.J. Leentvaar - van Doorn	06-04-2004	100404	Reïntegratieverslag 4 afgerond	16-11-2004	I	11-05-2004
10 KPNCC HR MS OP	197419	C.J. Leentvaar - van Doorn	06-04-2004	100405	Reïntegratieverslag 5 afgerond	28-12-2004	I	11-05-2004
11 KPNCC HR MS OP	197419	C.J. Leentvaar - van Doorn	06-04-2004	100406	Reïntegratieverslag 6 afgerond	08-02-2005	I	11-05-2004

Figuur 15 - Wet Poortwachter 'HR Adviseur' scherm 1



Verbeterpunten

De lijst met signaleringen is in het echt nog veel langer. Het bovenstaande screenshot is maar van de eerste 11 records. Daarnaast is dit scherm ook erg breed waardoor er een scrollbar ontstaat. Doordat er in het overzicht veel gegevens worden getoond, wordt het een onoverzichtelijk scherm.

Als je dit bovenstaande scherm (figuur 15) volgende Atrium ontwerprichtlijnen zou herontwerpen zou het er zo uitzien.

Wet Poortwachter Overzicht signaleringen

Hieronder vind je een overzicht van signaleringen van stappen van wet Poortwachter waarvoor de deadline niet is.

Persoonsgegevens

Registernummer [registernummer HR adviseur]
Naam [naam HR Adviseur]

Medewerkerlijst

Naam	Reg.nr.	Afdeling	Aanvang verzuim	Omschrijving	Deadline	Datum status
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX-XX-XXXX		XX-XX-XXXX	XX-XX-XXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX-XX-XXXX		XX-XX-XXXX	XX-XX-XXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX-XX-XXXX		XX-XX-XXXX	XX-XX-XXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX-XX-XXXX		XX-XX-XXXX	XX-XX-XXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX-XX-XXXX		XX-XX-XXXX	XX-XX-XXXX

Figuur 16 - wet Poortwachter 'Overzicht signaleringen

Scherm 2 – Medewerker selecteren voor wet Poortwachter actielijst manager

Naast het bovenstaande scherm heeft de HR Adviseur ook nog de mogelijkheid om de actielijst van de manager te bekijken. Dit kan via de onderstaande 2 schermen waar de HR adviseur eerst een medewerker moet selecteren waarna de actielijst, van de manager, wordt getoond.

Medewerkers waarop de wet Poortwachter van toepassing is

BU	Omschrijving	werkn.ID.	Naam	Eerste ziektedatum
1 TELE	KPNCC HR RC	383720	A. van 't Hul	10-06-2003
2 TELE	KPNCC HR SECR	292071	K.A. Schiff - Groes	07-06-2004
3 TELE	KPNCC HR SECR	581339	S. Middeldorp	29-06-2004
4 TELE	KPNCC HR MS MNGT	296264	V.E.A.M. Gremmen - de Groot	15-11-2004
5 TELE	KPNCC HR MS MNGT	362680	E.J.F. Hollestelle	15-12-2003

Figuur 17 - wet Poortwachter 'Medewerker selecteren' voor actielijst manager



Als je dit bovenstaande scherm (figuur 17) volgende Atrium ontwerprichtlijnen zou herontwerpen zou het er zo uitzien.

Wet Poortwachter Werknemer selecteren

Hieronder vind je een lijst van medewerkers waarvoor wet Poortwachter van toepassing is. Je selecteert de medewerker door op de naam te klikken.

Persoonsgegevens

Registernummer [registernummer HR adviseur]
Naam [naam HR Adviseur]

Medewerkerlijst

Naam	Registernummer	Afdeling	Aanvang verzuim
XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX-XX-XXXX
XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX-XX-XXXX
XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX-XX-XXXX
P.M.J. van Veen	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX-XX-XXXX
XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX-XX-XXXX
P. Test	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX-XX-XXXX
XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX-XX-XXXX

Figuur 18 - wet Poortwachter nieuw scherm 'Medewerker selecteren' voor actielijst manager

Scherf 3 – wet Poortwachter HR adviseur - Actielijst manager

L.D.F.H. Hoevens Werknemer Werkn.ID: 356591

Actielijst werknemer Alles weergeven Eerste ◀ 1 van 1 ▶ Laatste

Eerste ziekte dag: 16-12-2004

HR Adviseur: H.G.J. Bentvelzen

Opmerking:

Poortwachter n.v.t.

Terugkeer obv reïntegratie

Omschrijving	Toelichting	Mijlpaal	Status stap	Datum status
1 Reïntegratieadvies ontvangen	Toelichting	27-01-2005	Gestart	24-02-2005
2 PvA naar Arbo Unie	Toelichting	10-02-2005	Gestart	24-02-2005
3 Ziekmelding UWV ontvangen	Toelichting	17-03-2005	Gestart	24-02-2005
4 Reïntegratieverslag 1 afgerond	Toelichting	24-03-2005	Gestart	24-02-2005
5 Reïntegratieverslag 2 afgerond	Toelichting	05-05-2005	Gestart	24-02-2005
6 Reïntegratieverslag 3 afgerond	Toelichting	16-06-2005	Gestart	24-02-2005
7 Reïntegratieverslag 4 afgerond	Toelichting	28-07-2005	Gestart	24-02-2005
8 Reïntegratieverslag 5 afgerond	Toelichting	08-09-2005	Gestart	24-02-2005
9 Reïntegratieverslag 6 afgerond	Toelichting	20-10-2005	Gestart	24-02-2005
10 Reïntegratieverslag 7 afgerond	Toelichting	01-12-2005	Gestart	24-02-2005
11 Reïntegratiedossier ontvangen	Toelichting	25-08-2006	Gestart	24-02-2005
12 Dossier aan mdw. verstrekt	Toelichting	01-09-2006	Gestart	24-02-2005
13 Mdw.dossier naar UWV verzonden	Toelichting	22-09-2006	Gestart	24-02-2005

[Terug naar werknemer selecteren](#)

Figuur 18 - wet Poortwachter 'Actielijst manager'

Als je dit bovenstaande scherm (figuur 18) volgende Atrium ontwerprichtlijnen zou herontwerpen zou het er zo uitzien, zie figuur 19.

Het is mogelijk dat het scherm (figuur 15) 'Overzicht wet Poortwachter mijlpalen niet gehaald' dan overbodig wordt omdat de HR adviseur uit het scherm in figuur 19 zijn benodigde informatie kan herleiden. Maar aan de andere kant kost dit wel meer tijd dan het overzicht waarin de HR adviseur voor alle medewerkers binnen zijn werkveld de signaleringen ziet. Dit is een keuze die gemaakt moet worden als het besluit, betreffende de rol van de HR adviseur binnen dit proces, is genomen.



Wet Poortwachter

Actielijst manager

In dit scherm vind je de actielijst van de manager betreffende wet Poortwachter.

Gegevens medewerker

Registernummer [registernummer]
Naam [naam medewerker]
Afdeling [Afdelingsnaam]
Aanvang verzuim [Aanvangdatum verzuim]

Gegevens manager

Registernummer [registernummer]
Naam [naam manager]

Actielijst manager

	Omschrijving stap	Deadline	Datum afgerond
1	Probleemanalyse van Arbo Unie ontvangen	27-01-2005	28-01-2005
2	Plan van Aanpak naar Arbo Unie verzonden	10-02-2005	11-02-2005
3	Reïntegratieverslag 1 afgerond	24-03-2005	25-03-2005
4	Reïntegratieverslag 2 afgerond	05-05-2005	-
5	Reïntegratieverslag 3 afgerond	16-06-2005	-
6	Reïntegratieverslag 4 afgerond	28-07-2005	-
7	Reïntegratieverslag 5 afgerond	08-09-2005	-
8	Reïntegratieverslag 6 afgerond	20-10-2005	-
9	Reïntegratieverslag 7 afgerond	01-12-2005	-
10	Oordeel reïntegratiedossier ARBO Unie ontvangen	25-08-2006	-
11	Reïntegratiedossier aan medewerker verstrekt	01-09-2006	-
12	Mdw. reïntegratiedossier aan UWV overgedragen	22-09-2006	-

Figuur 19 - wet Poortwachter nieuw scherm 'Actielijst manager'



Datum

8 juni 2005

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

Bijlage M - Training 'Herontwerp Ziekenadministratie'





Atrium - Ziekenadministratie

Een korte instructie.

Naam spreker

26 mei 2005



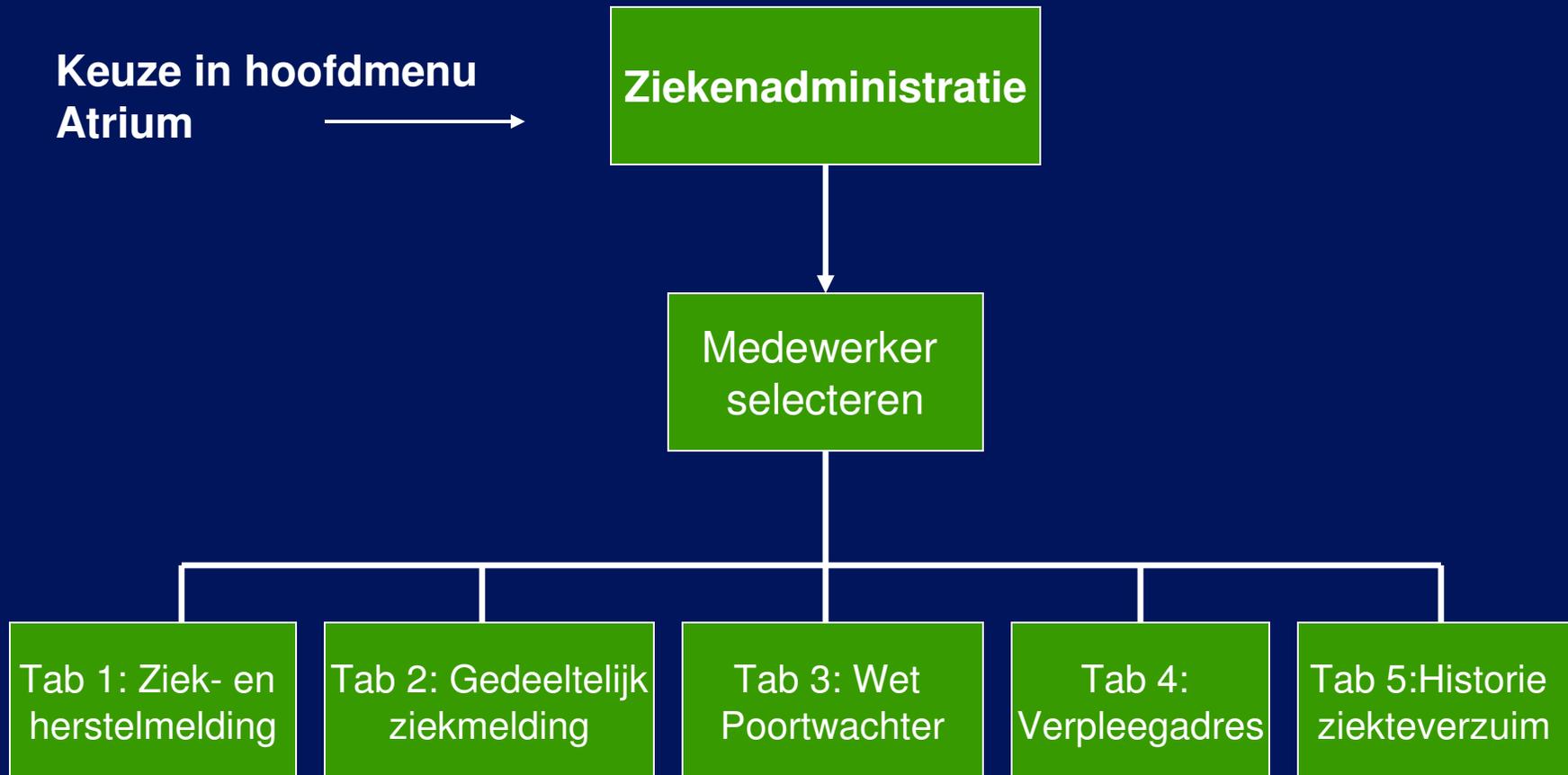
Inhoud instructie

- Wat is er nieuw aan de Ziekenadministratie in Atrium?
- De nieuwe navigatiestructuur.
- Ziekenadministratie
 - Ziek en herstelmelding
 - Gedeeltelijk ziekmelden (oude vervolgmelding)
 - Wet Poortwachter
 - Verpleegadres wijzigen
 - Historie ziekteverzuim
- Vragen?

Wat is nieuw in Ziekenadministratie?

- Nieuwe vormgeving
- Binnen de nieuwe Ziekenadministratie navigeer je dmv tabbladen.
- Wet Poortwachter is ook één van deze tabbladen.
- Wet Poortwachter aangepast op nieuwe wetgeving
- Wet Poortwachter bevat nieuwe stramien voor Plan van Aanpak en Evaluatieverslag

De nieuwe navigatiestructuur



Ziekenadministratie – Werknemer selecteren

Selecteer een medewerker door te klikken op de naam van de betreffende medewerker.



Ziekenadministratie
Werknemer selecteren
 Hieronder vind je een lijst van medewerkers waarvoor je geautoriseerd bent t.b.v. de ziekenregistratie. Je selecteert de medewerker door op de naam te klikken.

Persoonsgegevens

Registernummer: [Registernummer manager]
 Naam: [Naam manager]

Datum selectie:

Medewerkerlijst

Naam	Registernummer	Functieomschrijving	Afdeling
XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX
P. M. J. van Veen	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX
P. Test	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX

Ziekenadministratie – Ziek- en herstelmelding

1. Selecteer datum →
2. Selecteer afwezigheidscode →
3. Vul 'reden afwezigheid' in →
4. Klik op 'Opslaan' →

Ziek- en hersteld melding	Gedeeltelijk ziekmelding	Wet Poortwachter	Verpleegadres	Historie
---------------------------	--------------------------	------------------	---------------	----------

Ziekenadministratie

Ziek- en hersteld melden

Hier kun je deze medewerker ziek of hersteld melden.

Gegevens medewerker

Registernummer [registernummer]
 Naam [naam medewerker]

Ziekmelding

Aanvang verzuim * 

Afwezigheidscode *

Reden afwezigheid

Percentage ziek %

Hersteld melding

Datum volledig hersteld 

Totaal aantal dagen [aantal dagen]

* Verplicht veld

Met de knop 'Terug' keer je terug naar het scherm waar je een medewerker kan selecteren.

Ziekenadministratie – Gedeeltelijk ziekmelding (voorheen vervolgmelding)

Stap 1: Selecteer datum

Stap 2: Vul 'Percentage ziek' in

Stap 3: Vul 'werkdagen ivm gedeeltelijk ziek' in

(Optioneel)

Stap 4: Vul 'werk ivm gedeeltelijk ziek' in

Stap 5: Vul het aantal 'Therapie uren' per week in.

Stap 6: Vul 'Aantekeningen' betreffende de ziekteperiode van de medewerker in.

Stap 7: Klik op 'Opslaan'

De melding wordt nu opgenomen in de tabel op dit tabblad.

Ziek- en hersteld melden	Gedeeltelijk ziekmelding	Wet Poortwachter	Verpleeg adres	Historie
--------------------------	---------------------------------	------------------	----------------	----------

Ziekenadministratie

Gedeeltelijk ziekmelding

Hier kun je deze medewerker gedeeltelijk ziekmelden, bijvoorbeeld een vervolgmelding binnen een lopende ziekteperiode. Wanneer een medewerker weer voor 100% hersteld is, dan dien je dit op het tabblad 'Ziek- en hersteld melden' te registreren.

Gegevens medewerker

Registernummer [registernummer]
 Naam [naam medewerker]

Overzicht gedeeltelijk ziekmelding

Datum melding	Percentage	Therapie	Beperkte taak	Werkdagen	
16-04-2005	25 %	0 uur	Eigen werk	2	Verwijderen/ Wijzigen
20-04-2005	50 %	2 uur	Eigen werk + aanp.	3	Verwijderen/ Wijzigen
25-04-2005	25 %	1 uur	Eigen werk	2	Verwijderen/ Wijzigen

Gedeeltelijk ziekmelding

Datum gedeeltelijk ziekmelding *

Percentage ziek * %

Werkdagen ivm gedeeltelijk ziek * dagen per week

Werk ivm gedeeltelijk ziek

Therapie uren uur per week

Aantekeningen

* Verplicht veld

Ziekenadministratie Wet Poortwachter

De status van de stap staat standaard op 'Gepland'. Dit houdt in dat Atrium voor jou de deadline, voor afronding van deze stap, heeft berekend.

Stap 1: Vul 'status' in

Stap 2: Selecteer 'Datum'

(Optioneel)

Stap 3: Vul 'Aantekeningen' betreffende de ziekteperiode van de medewerker in.

Stap 4: Klik op 'Opslaan'

De registratie is nu voltooid.

Ziek- en hersteld melding

Gedeeltelijk ziekmelding

Wet Poortwachter

Verpleegadres

Historie

Ziekenadministratie

wet Poortwachter

Bij langdurig ziekteverzuim start, na 5 weken, het wet Poortwachter traject. In de Wet Verbetering Poortwachter staan de regels voor werkgevers en werknemers bij langdurig ziekteverzuim. Lees meer informatie over de [Wet Verbetering Poortwachter](#) en [aansluitnummer UWV](#).

Gegevens medewerker

Registernummer [registernummer]
Naam [naam medewerker]
Aanvang verzuim [Aanvangdatum verzuim]
HR Adviseur [Naam HR Adviseur]

Stappenplan wet Poortwachter

De stappen van het wet Poortwachter traject worden automatisch, door Atrium, gepland.

Omschrijving stap	Deadline	Status	Datum	Toelichting
1 Probleemanalyse van Arbo Unie ontvangen	27-01-2005	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
2 Plan van Aanpak naar Arbo Unie verzonden	10-02-2005	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
3 UWV heeft ziekmelding ontvangen	23-03-2005	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
4 Evaluatieverslag 1 afgerond	24-03-2005	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
5 Evaluatieverslag 2 afgerond	05-05-2005	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
6 Evaluatieverslag 3 afgerond	16-06-2005	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
7 Evaluatieverslag 4 afgerond	28-07-2005	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
8 Evaluatieverslag 5 afgerond	08-09-2005	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
9 Evaluatieverslag 6 afgerond	20-10-2005	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
10 Evaluatieverslag 7 afgerond	01-12-2005	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
11 Oordeel reïntegratiedossier ARBO Unie ontvangen	25-08-2006	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
12 Reïntegratiedossier aan medewerker verstrekt	01-09-2006	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting
13 Mdw. reïntegratiedossier aan UWV overgedragen	22-09-2006	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Toelichting

Aantekeningen

Terug

Opslaan

Beëindigen wet Poortwachter

Uitsluitend in overleg met de bedrijfsarts kan bepaald worden dat wet Poortwachter tussentijds mag worden afgesloten. Als de medewerker binnen 28 dagen na afsluiting weer ziek wordt dan start automatisch het wet Poortwachter traject weer op.

Wet Poortwachter niet meer van toepassing.

Ziekenadministratie – Verpleegadres

Op dit tabblad kan je het verpleegadres van de medewerker wijzigen. Het adres staat standaard op het woonadres van de medewerker.

Het is ook mogelijk om hier een ziekenhuisadres in te vullen. Een buitenlands adres is niet mogelijk.

Stap 1: Selecteer 'Ingangsdatum'

Stap 2: Vul 'Postcode' in

Stap 3: Vul 'Huisnummer' in

(Optioneel)

Stap 4: Vul het 'Telefoonnummer' van de contactpersoon in.

Stap 7: Klik op 'Opslaan'

Het verpleegadres is nu gewijzigd.

Ziek- en hersteld melding	Vervolg melding	Wet Poortwachter	Verpleegadres	Historie
---------------------------	-----------------	------------------	----------------------	----------

Ziekenadministratie

Verpleegadres wijzigen

Hier kun je het verpleegadres van de medewerker wijzigen.

Gegevens medewerker

Registernummer	[registernummer]
Naam	[naam medewerker]
Aanvang verzuim	[Datum aanvang ziekteverzuim]

Huidig verpleegadres

Het huidige verpleegadres staat standaard op het adres van de medewerker.

Adres	[Adres]
Postcode	[Postcode]
Woonplaats	[Woonplaats]
Telefoonnummer privé	[Telefoonnummer]

Nieuw verpleegadres

In het geval van ziekenhuisopname kun je hier het adres van het ziekenhuis invullen. Heb je een buitenlands adres, neem dan contact op met het HR Shared Services Center.

Ingangsdatum	* <input type="text"/>	
Postcode	* <input type="text"/>	
Huisnummer	* <input type="text"/>	
Adres	[Adres]	
Woonplaats	[Woonplaats]	
Telefoonnummer contactpersoon	<input type="text"/>	

* Verplicht veld

Ziekenadministratie – Historie ziekteverzuim

Op dit tabblad kan je de historie van het ziekteverzuim van de medewerker bekijken.

Gebruik de hyperlinks 'Details tonen' om meer informatie van die ziekteperiode te zien.

Ziek- en hersteld melding
Vervolg ziekmelding
Wet Poortwachter
Verpleegadres
Historie

Ziekenadministratie

Historie ziekteverzuim

Dit scherm toont een overzicht van de historie van het ziekteverzuim van deze medewerker.

Gegevens medewerker

Registernummer: [registernummer]
 Naam: [naam medewerker]

Datum selectie:

Historie ziekteverzuim

Begindatum	Hersteldatum	Samengeteld	Afwezigheidscode	Reden	Details
16-12-2004	01-01-2005		andere oorzaak/ onbekend	max15 karakters	Details tonen
11-10-2004	08-11-2004		ongeval	max15 karakters	Details tonen
16-04-2004	18-04-2004		andere oorzaak/ onbekend	max15 karakters	Details tonen

Historie wet Poortwachter

Begindatum	Hersteldatum	Details
16-12-2004	01-01-2005	Details tonen

Met de knop 'Terug' keer je terug naar het scherm waar je een medewerker kan selecteren.



Vragen??

Online help in Atrium
of

HR Helpdesk in Atrium
of

HR SSC Servicedesk

(070) 34 300 30

Naam spreker
26 mei 2005





Datum

8 juni 2005

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

Bijlage N - Communicatieplan 'Herontwerp Ziekenadministratie'

**Datum**

29 april 2005

Auteur

Petra van Veen

Telefoonnummer

(070) 343 50 28

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

Communicatieplan

Herontwerp Ziekenadministratie & wet Poortwachter



Datum
29 april 2005

Versie
0.1

Copyright
P.M.J. van Veen

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
1.1	<i>Doel</i>	1
1.2	<i>Doelgroepen</i>	1
1.3	<i>Communicatiemiddelen</i>	1
2	Aanpak2	
2.1	<i>Planning communicatietraject</i>	2
2.2	<i>Stappenplan</i>	2
3	Communicatie	3
3.1	<i>HR Helpdesk</i>	3
3.1.1	<i>Vragen tbv Ziekenadministratie</i>	3
3.1.2	<i>Vragen tbv Ziekenadministratie</i>	4
3.2	<i>Online help Atrium</i>	4
3.3	<i>Optreden werkoverleg HR SSC Service Desk</i>	4
3.4	<i>Publicatie HR Actueel</i>	4
3.5	<i>Training managers</i>	4



1 Inleiding

Dit hoofdstuk is een korte inleiding om het doel van dit document te bepalen.

1.1 Doel

Dit document heeft als doel het benodigde communicatietraject rondom het herontwerp van de Ziekenadministratie en wet Poortwachter functionaliteiten in Atrium in kaart te brengen.

Door het herontwerp zijn er een groot aantal wijzigingen (functioneel en lay-out matig) ten opzichte van de oude Ziekenadministratie en wet Poortwachter functionaliteit aangebracht. Dit heeft ook impact op de gebruikers van beide functionaliteiten daarom is het van belang dat er goed over het herontwerp wordt gecommuniceerd.

1.2 Doelgroepen

Doelgroepen:

1. de gebruikers (managers en HR adviseurs)
2. de HR SSC Service Delivery organisatie (de agents die de telefonische-/mail-/ HR Helpdesk-vragen binnenkrijgen)

1.3 Communicatiemiddelen

De volgende communicatiemiddelen moeten worden ingelicht:

- Optreden in een werkoverleg agents HR SSC Service Desk
- HR Helpdesk vullen met vragen en antwoorden
- Aanpassen helpteksten van online help Atrium betreffende Ziekenadministratie en wet Poortwachter
- HR Actueel in Atrium



2 Aanpak

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het communicatietraject rondom het herontwerp van de Ziekenadministratie en wet Poortwachter functionaliteiten

2.1 Planning communicatietraject

Door het herontwerp zijn er een groot aantal wijzigingen. Daarom is het belangrijk om dit goed te communiceren naar de betrokkenen. Om dit in goede banen te leiden is er een stappenplan bepaald.

2.2 Stappenplan

- Stap 1** : HR Helpdesk
Wanneer : Afhankelijk van geplande release
Punten : Vullen met vragen en antwoorden rondom de nieuwe versie
Door wie : De ontwerpeigenaar met verantwoordelijke personen voor HR Helpdesk
- Stap 2** : Aanpassen helpteksten van online help Atrium
Wanneer : Afhankelijk van geplande release
Punten : Aanpassen van de helpteksten op basis van het herontwerp.
Door wie : Petra van Veen / Tim Dol
- Stap 3** : Optreden werkoverleg agents HR SSC Service Desk
Wanneer : Afhankelijk van geplande release
Punten :
 - Doel van herontwerp
 - Korte omschrijving van de belangrijkste wijzigingen.
 - Verbeteringen ten opzichte van de oude Ziekenadministratie & wet Poortwachter**Door wie** : Onderwerpeigenaar / Afstemmen met André Westerduin
- Stap 4** : Publicatie HR Actueel
Wanneer : Afhankelijk van geplande release (in eerste week na implementatie herontwerp)
Punten :
 - Doel van herontwerp
 - Korte omschrijving van de belangrijkste wijzigingen.
 - Verbeteringen ten opzichte van de oude Ziekenadministratie & wet Poortwachter**Door wie** : Onderwerpeigenaar / Oscar Schuiling
- Stap 5** : Training managers
Wanneer : Afhankelijk van geplande release (in voorafgaand release)
Punten :
 - Powerpoint presentatie met korte instructie
 - Presentatie staat op eHRM schijf!**Door wie** : Onderwerpeigenaar / Oscar Schuiling

3 Communicatie

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke manier er gecommuniceerd gaat worden via de verschillende communicatiekanalen.

3.1 HR Helpdesk

In samenwerking met de procesmanagers van de HR SSC Service Delivery organisatie zullen er een aantal vragen en antwoorden worden ontwikkeld voor de HR Helpdesk. Het doel hiervan is om een groot deel van de vragen vooraf al op te vangen via de HR Helpdesk. Hierdoor wordt de Servicedesk ontlast. De vragen richten zich op het herontwerp van de ziekenadministratie en wet Poortwachter functionaliteit.

3.1.1 Vragen tbv Ziekenadministratie

De onderstaande vragen zijn bedacht tijdens het herontwerpen en zijn nog niet gecontroleerd op relevantie en juistheid.

1. Welke medewerkers kan ik ziekmelden?
2. Voor hoe laat moet ik de ziekmelding invoeren zodat hij diezelfde dag nog naar de Arbo Unie wordt verstuurd?
3. Hoe kan ik iemand autoriseren om in mijn afwezigheid mijn ziekenadministratie te voeren?
4. Hoe kan ik van een medewerker, die niet meer aan mij rapporteert, nog een ziekmelding doen?
5. Waar staan de afwezigheidscodes voor?
6. Welke acties horen bij welke afwezigheidscode?
7. Hoe kan ik een medewerker voor minder dan 100% ziekmelden?
8. Wat is een gedeeltelijk ziekmelding?
9. Wanneer gebruik ik de optie 'gedeeltelijk ziekmelding'?
10. Wat moet ik doen als de afwezigheidscode binnen een lopende ziekteperiode wijzigt?
11. Wat moet ik doen als de reden van afwezigheid wijzigt binnen een lopende ziekteperiode?
12. Wat gebeurt er met de reiskostenvergoeding als een medewerker door ziekte minder dagen gaat werken?
13. Mijn medewerker heeft een verpleegadres in het buitenland. Hoe moet ik dit doorgeven aan de bedrijfsarts?

De onderstaande vraag betreffende de wet Poortwachter stond al in de HR Helpdesk maar is niet relevant en kan verwijderd worden.

Nummer: 301381

Vraag: Ga naar poortwachter en controleer de ingangsdatum

Antwoord: Ga naar poortwachter en controleer de ingangsdatum(het kan nl over een oude ziekenregistratie gaan) en ga naar Help voor het proces poortwachter.

3.1.2 Vragen tbv Ziekenadministratie

1. Wanneer start het wet Poortwachter traject?
2. Wat is het doel van wet Poortwachter?
3. Wat zijn verantwoordelijkheden, als manager, binnen het wet Poortwachter traject?
4. Wet Poortwachter is eigenlijk niet van toepassing, hoe kan ik deze afsluiten?
5. Wet Poortwachter is afgesloten maar ontvang nog steeds signaleringen, hoe komt dit?
6. Wat houdt het Plan van Aanpak van wet Poortwachter in?
7. Wat houdt het evaluatieverslag van wet Poortwachter in?
8. Waaruit bestaat het reïntegratiedossier tbv wet Poortwachter uit?

3.2 Online help Atrium

In samenwerking met Tim Dol, die verantwoordelijk is voor de teksten in de online help van Atrium, zullen de online help teksten worden aangepast. Aan Tim Dol zal een beschrijving van het herontwerp worden aangeleverd.

3.3 Optreden werkoverleg HR SSC Service Desk

In het werkoverleg, voorafgaand de upgrade, zal er aan de HR SSC Service Desk agents worden ingelicht over het herontwerp van de ziekenadministratie en wet Poortwachter functionaliteit. De punten die hierin aan bod zullen komen zijn:

- Doel van herontwerp
- Korte omschrijving van de belangrijkste wijzigingen.
- Verbeteringen ten opzichte van de oude Ziekenadministratie & wet Poortwachter

Hiermee wordt er voor gezorgd dat de Service Desk agents op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen rondom de ontwikkelingen in Atrium zodat zij eventuele vragen die zo goed mogelijk kunnen beantwoorden.

3.4 Publicatie HR Actueel

In de week na de implementatie van het herontwerp van de ziekenadministratie en wet Poortwachter functionaliteit dient er op HR Actueel een nieuwsartikel hierover geplaatst te worden. De inhoud van dit artikel wordt bepaald door de onderwerpeigenaar en contentmanager van Atrium. De punten die hierin aan bod zullen komen zijn:

- Doel van herontwerp
- Korte omschrijving van de belangrijkste wijzigingen.
- Verbeteringen ten opzichte van de oude Ziekenadministratie & wet Poortwachter

3.5 Training managers

Het tijdig beschikbaar stellen of geven van een training om managers en nieuwe managers ondersteuning te bieden. De presentatie/training is al ontwikkeld en staat op de eHRM schijf.



Datum

8 juni 2005

Versie

0.1

Copyright

P.M.J. van Veen

Bijlage 0 - Overdrachtsformulier

Overdrachtsformulier Herontwerp Ziekenadministratie & wet Poortwachter

Auteur : P.M.J. van Veen
Datum : 22 juni 2005
Doc-naam : eHRM\Deelprojecten\27_Stabiliteit & Kwaliteit\Herontwerp
Ziekenadministratie\Overdrachtsformulier.doc
Status : Definitief

Aanspreekpunten

Opdrachtgever : Dhr. A.J.A. van Santvoort
Projectleider : Mevr. P.M.J. van Veen
Onderwerpeigenaar : Dhr. R.M. Pleizier
Projectteam : Mevr. P.M.J. van Veen (projectleider)
Dhr. J. van Wijk (Ziekenadministratie)
Dhr. A. Eikenaar (wet Poortwachter)
Dhr. R.M. Pleizier
Functioneel beheer : Dhr. J. van Wijk (Ziekenadministratie)
Dhr. A. Eikenaar (wet Poortwachter)
Technisch beheer : NVT

Project

Beschrijving : Herontwerpen van de Atrium functionaliteiten 'Ziekenadministratie' en 'wet Poortwachter' functioneel conform de Atrium ontwerprichtlijnen.

Doel : Het herontwerp dient de relatie tussen beide functionaliteiten beter tot uitdrukking te laten komen. Tevens zal het gebruiksgemak door het herontwerp moeten toenemen zodat de gebruikers makkelijker met beide functionaliteiten kunnen werken wat uiteindelijk zal resulteren in tijdsparing en een zuivere ziekenadministratie.

Stand van zaken bij overdracht : De fase initiatie, onderzoek en ontwerp zijn afgerond. Voor het herontwerp dient er nog een functioneel ontwerp te worden geschreven.

Aanwezige documentatie

- Projectformulier PAC
- Plan van Aanpak
- Taakdiagrammen
- Swimlanes
- Testplan & Testrapport (op basis van ontwerp)
- Rapport herontwerp (Geen functioneel ontwerp)

Locatie: eHRM\Deelprojecten\27_Stabiliteit & Kwaliteit\Herontwerp
Ziekenadministratie\

Overdracht van:

Mevr. P.M.J. van Veen
Projectleider Herontwerp

Overdracht aan:

Dhr. O. Schuiling
Contentmanager -
Projectleider Kwaliteit

Opdrachtgever:

Dhr. A.J.A. van Santvoort
Manager HR Systemen &
Informatievoorziening

Handtekening

Handtekening

Handtekening