

**other  
side**  
at work

**XS** XPERT SUITE



**Organisatie:**  
Overheid

**Aantal medewerkers:**  
10.000 medewerkers

**Gevestigd in:**  
Den Haag

**Xpert Suite sinds:**  
januari 2022

**Interview met:** Siham Aen Messaoudi (manager)  
en de procesondersteuner

**Klantcase Gemeente Den Haag**  
Innovatief verzuimmanagement voor een gezonde en vitale werkvloer



## Introductie & Situatie

Den Haag, de hoofdstad van Zuid-Holland, is met ruim 563.000 inwoners de derde grootste gemeente van Nederland. Bij de gemeente werken ongeveer 10.000 mensen. Om verzuim te beperken en te voorkomen, heeft de gemeente één Arbo Centrum waarin alle arbo-disciplines zijn ondergebracht.

Het Arbo Centrum is het expertisecentrum op het gebied van ziekteverzuim, re-integratie, duurzame inzetbaarheid en arbeidsomstandigheden. Het biedt management, leidinggevenden en medewerkers de nodige deskundigheid om zelf te sturen op verzuim en preventie. Het doel: 'Alle medewerkers van gemeente Den Haag gezond en veilig laten werken'.

Gezondheid en vitaliteit vormen de basis voor een prettig leven en werkplezier. Hiervoor is het team 'Fit en Gezond' opgericht, dat workshops en trainingen aanbiedt om medewerkers regie te geven over hun vitaliteit en gezondheid.



## Vraagstuk & Oplossing

**Siham Aen Messaoudi, manager van het Arbo Centrum sinds begin 2024, signaleert dat langdurig verzuim een groeiend probleem is. Oorzaken zijn onder meer toenemende werkdruk, werkstress, een drukker privéleven en een veeleisende maatschappij, wat resulteert in een verstoorde werk-privébalans.**

De procesondersteuner binnen het Arbo Centrum, merkt op dat leidinggevenden worstelen met het bieden van de juiste ondersteuning aan medewerkers. Naast communicatie speelt ook de administratieve kant een rol, die vaak als 'lastig', 'ingewikkeld', 'tijdrovend' en 'inefficiënt' wordt ervaren.

Gemeente Den Haag stond voor de uitdaging om haar verzuimmanagement te moderniseren en efficiënter te maken. Het eerdere verzuimmanagementsysteem was verouderd en aan het einde van zijn levenscyclus. Er was behoefte aan een geïntegreerde oplossing die zou aansluiten bij de interne arbodienstverlening en de gecentraliseerde werkwijze voor de gehele gemeente. Om deze uitdagingen aan te pakken, koos de gemeente voor een nieuw verzuimmanagementsysteem: Xpert Suite van Otherside at Work. De keuze werd gemaakt vanwege de mogelijkheden voor integrale samenwerking met de bedrijfsarts, flexibel workflow management en de uitgebreide koppelmogelijkheden, zoals o.a. met het UWV. Het nieuwe systeem moest voorzien in gebruiksrechten, installatie, configuratie, en integratie met bestaande systemen zoals Oracle EBS en REGAS.

Een belangrijk aspect van de nieuwe aanpak is de focus op eigen regie en persoonlijk contact. Het systeem ondersteunt leidinggevenden bij het voeren van goede gesprekken met medewerkers en het efficiënt beheren van de administratieve kant van verzuim.



## Resultaat

Hoewel de implementatie van Xpert Suite bij Gemeente Den Haag nog relatief recent is, zijn er al positieve resultaten zichtbaar. Het nieuwe systeem biedt een overzichtelijker en behapbaarder proces voor casemanagers. De vooraf ingevulde briefsjablonen en UWV-koppelingen dragen bij aan een efficiëntere werkwijze. Het Arbo Centrum kan nu beter differentiëren in de aanpak van verzuimcases. Dit maakt het mogelijk om meer aandacht te besteden aan complexe cases, terwijl eenvoudige meldingen efficiënt worden afgehandeld. De centrale, persoonlijke aanpak die het nieuwe systeem faciliteert, sluit goed aan bij de visie van het Arbo Centrum. Het stelt leidinggevenden en HR-professionals in staat om proactiever te handelen en beter in te spelen op de individuele behoeften van medewerkers. Bovendien ondersteunt het nieuwe systeem de bredere doelstellingen van de gemeente op het gebied van vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. Het 'Fit en Gezond' programma kan nu beter worden geïntegreerd met het verzuimmanagementproces, wat bijdraagt aan een persoonlijke benadering van het welzijn van de medewerkers.



### **Efficiëntere werkwijze:**

Xpert Suite faciliteert door overzicht en een behapbaarder proces



### **Pro actief handelen:**

Door Xpert Suite kan er centraal en persoonlijk worden gehandeld



### **Doelgericht:**

Xpert Suite zorgt ervoor dat de doelstellingen worden ondersteund

Voor de toekomst verwacht Gemeente Den Haag nog meer te kunnen focussen op preventie en amplitie. Met de verbeterde dataverzameling en analysemogelijkheden van Xpert Suite, kan het Arbo Centrum beter gefundeerde risico-inschattingen maken en zo uitval verder voorkomen en langdurig verzuim minimaliseren.



Den Haag

**otherside** at work  
*for happy professionals*

**XS** XPERT SUITE

Otherside at Work  
Wisent 14 5263PX 's Hertogenbosch  
073 615 9950 | Othersideatwork.nl