

Toen was opleiden heel gewoon

Eind jaren '70 en begin jaren '80 werd het LABORA systeem voor Leven Individueel bij NN in gebruik genomen. Omdat daarmee tegelijkertijd het hele administratieve proces van het Levenbedrijf op de schop ging, werd aan het VOB (Vakopleiding Binnendienst) de opdracht gegeven om alle betrokken medewerkers een grondige bij- en omscholingscursus te geven.

Voorafgaand werd onder de bezielende leiding van Martha Bestebreurtje door een aantal inleiders een introductie aangeboden die de naam "Algemene Overkoepeling" meekreeg. Hierbij werden zo'n 600 medewerkers uitgenodigd om de algemene kenmerken van dit geavanceerde administratieve systeem te leren kennen. Dat dit robuuste systeem nogal wat veranderingen met zich meebracht werd iedereen al heel snel duidelijk. Het systeem bestaat overigens heden ten dage nog steeds.

De "Algemene Overkoepeling" groepen waren gemengd van samenstelling, zodat men ook hoorde wat er op andere afdelingen werd gedaan. Er waren nog wel eens "aha, zit dat zo" momenten tijdens de bijeenkomsten en de collega's leerden ook van elkaar; zelfs als men tientallen dienstjaren had.

Een aardige anekdote uit die tijd was dat wij - toch wel in spanning - elkaar gerust probeerden te stellen door relativering. Eén van ons zei toen tegen Martha: "Als ze moeilijke vragen stellen, dan verspreid je maar wat rook." Waarop Martha toen zei dat ze in de vergaderzaal in het gebouw van de Proveniersstraat (waar we toen ook huisden): "Maar ze hebben daar een hele goede afzuiging!" U begrijpt dat deze opmerking de nodige hilariteit opleverde.

Zo'n lastige vraag was bijvoorbeeld: "Wat doen we voortaan met de V-nota?" De betreffende inleider had geen flauw idee op dat moment wat een V-nota inhield en zei vol bluf: "Daarmee doet u hetzelfde als wat u altijd al gedaan hebt". Een zucht van verlichting was de reactie. Achteraf bleek dat dit antwoord over de verschillen nota helmaal goed was, maar ja, soms moesten we wel eens wat...



■ De dames Mussies (l) en Bestebreurtje en de heren Luksen (l) en Hooykaas bekijken en bespreken een formulier. Ze zien het niet somber in...

De docenten bereiden zich voor

De afdelingen AVI (nieuwe posten en mutaties met productie), Bestaande Portefeuille (BP), LANA (leningen en afkoop), UBO (Uitkeringen bij overlijden e.d.) en wiskundemedewerkers hadden allemaal hun eigen soort mutaties die op invoerdocumenten moesten worden ingevoerd.

Hiervoor maakten we dossiers waarin de opdracht en de oude situatie via een info – toen nog op papier – als “afkant” werden aangeboden tijdens de leersituatie. Uiteindelijk ging het er om dat men moest oefenen. De dikke handboeken waarin alle mutaties stonden beschreven werden uitvoerig bestudeerd, besproken, toegepast en waar nodig aangepast. Omdat het VOB als onderdeel van O&O (Organisatie en Opleiding) in dezelfde sector zat als AO en men elkaar kende was de samenwerking heel goed. We mochten als VOB staf meedoen in de testperiode, voerden de mutaties zelf in en kregen de producten met de controle- en foutenlijsten na verwerking op ons bord. Er waren vijf testruns waarin we mee konden doen en ook wij keken dan vol spanning en verwachting uit naar het resultaat van onze mutaties.

Samen met gebruikers, systeemontwikkelaars – en bouwers en enige creativiteit, werden door het docententeam om en nabij 90 oefensituaties gecreëerd die grotendeels waren gebaseerd op echte posten als het om mutaties ging en de fantasie en ervaring werden ingezet voor nieuwe posten. Uiteindelijk moesten medewerkers alle stappen in het proces van de administratieve verwerking leren. Tot dan toe wandelde een dossier met het aanvraagformulier via allerlei gespecialiseerde medewerkers naar de polisredactie, eindcontrole en verzending toe. De organisatie van het Individuele Levenbedrijf onderging een complete metamorfose en één van de sectorhoofden kwam melden dat hij er niet in geloofde dat het VOB deze megaklus aan kon. Overigens moet gezegd worden dat hij na de geslaagde afloop ruiterlijk kwam toegeven dat hij het mis had gehad en complimenteerde hij de hele staf met het behaalde resultaat. De meeste oefencases werden nog een tijd lang als voorbeeldmateriaal en leidraad gebruikt door de medewerkers.

Een vliegende start



■ Gewoon een zonnige lach. En die is van mej. Mussies.

De eerste echte LABORA cursus werd vooral door Nelly Mussies verzorgd die het speciaal opgerichte team AVI 6 onder haar hoede nam. Het hele proces zou anderhalf jaar duren omdat besloten werd om per regio te converteren en er enige maanden tussen al die conversies zouden moeten zitten om ervaring op te doen met het systeem, te kunnen evalueren en

eventuele omissies in het LABORA systeem te kunnen oplossen. Omdat het allemaal erg voortvarend verliep, besloot het management – onder aanvoering van Joop Groeneveld (AVI) * - de laatste twee conversiestappen in één keer te doen, waardoor de klus binnen een jaar geklaard was. Daarna bleef er nog het een en ander over dat met de hand geconverteerd moest worden, maar daar later meer over.



De heren Verwoert, Mols en Groeneveld (v.l.n.r.)

Na de opleiding van een team werd de conversie eveneens stapsgewijs gerealiseerd. Een aparte conversieslag was er voor de ex-Nederlanden (van 1845) posten. Daar zaten wat andere administratieve inzichten in dan die gebruikt werden in de ex-TLI posten van de Nationale. Bij de posten van de Nederlanden van 1845 was een deel van de

vastgelegde informatie gebaseerd op de beperkte capaciteit van de ponskaart. Elke kolom van de 80 was er één. Zo werden kapitalen door 10 gedeeld en de geboortedatum van de verzekerde was niet de geboortedatum van de verzekeringnemer als dat niet de verzekerde was. In een volgend verslag uit deze periode zal ik op deze posten nog verder in gaan.

In productie

Na de succesvolle implementatie van deze papieren fase waarin de organisatie vertrouwd werd gemaakt en ervaring opdeed met LABORA, brak al vrij snel de tijd aan dat met de minicomputer mutaties konden worden ingevoerd. Een groot aantal veel voorkomende invoerfouten werd dan al interactief afgevangen en het raadplegen van de info kon vanaf de host met een emulatie worden gedaan. Steeds meer en meer werd ook in de leslokalen op de vierde verdieping van het gebouw aan de Schiekade gebruik gemaakt van terminals die dan met paritaire schakelingen in een serie aan waren gesloten op het systeem. De periode van de PC's moest nog aanbreken, maar we vonden 30 jaar geleden dat we een enorme sprong voorwaarts hadden kunnen maken op het gebied van automatisering op eindgebruikerniveau en waren daar best trots op. Het VOB ging hierbij ook met de tijd mee.

Barend Luksen

* Joop Groeneveld is 10 augustus 2012 op 76 jarige leeftijd in zijn woonplaats Rijswijk ZH overleden.