



Esther Liefers

RELATIEBEHEER ALS FUNDAMENT VOOR TRANSITIE WMO

In het kielzog van de aanstaande decentralisatie staan zorgorganisaties voor een vloedgolf aan gegevens. Hoe krijg je grip op die verveelvoudiging van administratieve vastlegging inzake cliënten, declaraties en financiering? Hoe houd je overzicht op lopende aanbestedingen? Hoe kun je zelfs in dit soort onzekere tijden je kwaliteit op peil houden of misschien zelfs wel verhogen? Goed relatiebeheer biedt uitkomst.

“Wij realiseerden ons dat het zakendoen met zo veel partijen straks een hele administratie oplevert”, vertelt Esther Liefers, divisie manager Zorg in De Noorderbrug. Deze organisatie voor mensen met een lichamelijke beperking en gespecialiseerd in dienstverlening aan mensen met niet-aangeboren hersenletsel en doven met complexe problematiek, is werkzaam in zeven provincies (Groningen, Friesland, Drenthe, Overijssel, Gelderland, Utrecht en Flevoland) heeft te maken met 88 gemeenten voor de zorg aan 400 intramurale en 1.800 extramurale cliënten. “Voordat deze hele transitie op ons afkwam, hadden wij al een probleem omdat onze organisatie zo enorm verspreid is. Wij hebben veel kleine locaties, wat past bij onze vorm van dienstverlening. Maar daarmee is de diversiteit in partijen, contactpersonen, administraties en betalingsvormen straks enorm. Hoe krijg je daar nou een eenduidig informatiesysteem in? Die vraag vormde voor ons de directe aanleiding om actie

te ondernemen, anticiperend op de toekomst die in sneltreinvaart op ons af komt.”

Geïntegreerd werken

Gebruikmakend van de expertise om hen heen ging De Noorderbrug te rade bij haar partners. “Het beheren van klantrelaties is niet onze corebusiness, dus hebben we een partij geconsulteerd wiens core het wel is. Zo zijn wij bij AFAS terechtgekomen.”

Net als vele andere organisaties in de zorg was De Noorderbrug al klant van het softwarebedrijf, wat het ontsluiten van customer relationship management (CRM) laagdrempelig maakt, weet Thijs van der Schee, adviseur Zorg en Welzijn bij AFAS Software. “Veel van onze klanten gebruiken al de HR-, salaris en/of financiële component van onze software. Aangezien wij een geïntegreerd systeem bieden, is het een relatief eenvoudige stap om ook gebruik te gaan maken van onze CRM en forecasting.”



Alle gegevens komen immers binnen in één database, waardoor deze – in welke applicatie ze ook gebruikt worden: HR, CRM, financieel – overall eenduidig zijn. In het klantrelatiebeheersysteem kunnen de NAW-gegevens van (potentiële) relaties centraal worden opgeslagen, net als het contact dat met die relaties heeft plaatsgevonden en de verschillende verbanden met gemeenten. Zo kan er door meerdere mensen op meerdere niveaus mee gewerkt worden en kan er dossiervorming plaatsvinden (met daaraan actiepunten gekoppeld). Ook beschikt iedereen altijd over dezelfde actuele informatie. Aangezien alle gegevens centraal worden beheerd in één database, wordt het eveneens mogelijk om koppelingen te maken. Tussen de vraag naar zorg in een bepaalde regio en het aanbod aan vrijwilligers bijvoorbeeld.

Inzicht in de Wmo

Kortom, CRM is handig, biedt overzicht, inzicht en mogelijkheden. Om het echter goed voor je te laten werken, dient het systeem ingericht te worden conform de processen van de organisatie. “Vaak als wij in beeld komen, is CRM één grote bak met gegevens”, vertelt Maeike Walstra, projectleider bij Gjald Business Consultancy, partner van AFAS Software in het optimaliseren van bedrijfsvoeringssoftware. “Iedereen legt iets vast zonder erover na te

denken hoe je er structuur in kunt krijgen. Maar wat je natuurlijk eigenlijk wilt als organisatie, is die gegevens in processen gieten zodat er verbanden kunnen worden gelegd en je informatie echt van waarde wordt.” En dus gaat Gjald met de bestuurder en andere belanghebbenden van de zorgorganisatie om de tafel om te verkennen welke relaties zij hebben en wat ze daarvan willen vastleggen. “Dat zijn heel praktische gesprekken waarbij een bestuurder bijvoorbeeld aangeeft: ‘Ik heb dertig gemeenten waarmee ik zakendoel, en ik heb deze contacten waarvan ik dit en dat wil vastleggen. Vervolgens wil ik dat die informatie naar de afdeling Klant & Advies gaat en dat het bestuurssecretariaat daarvan op de hoogte is.’ Wij kunnen met die informatie de brug naar de software slaan en een voorstel maken hoe een en ander geborgd kan worden. Dat hoeft de klant dus niet scherp te hebben; daar zijn wij voor.”



Faciliteren

Welke keuzes er precies bij De Noorderbrug zijn gemaakt, heeft zich afgespeeld buiten het blikveld van Esther Liefers. Wel weet ze dat er een aantal eisen ten aanzien van de gebruikersvriendelijkheid aan het systeem werden gesteld. “Voor De Noorderbrug is het belangrijk dat de medewerkers in het primaire proces



zich goed ondersteund voelen vanuit de bedrijfsvoering. De informatie wordt geleverd aan mensen die vooral inhoudelijk deskundig zijn, maar geen kennis van administratieve of financiële processen hebben. Het moet dus zo gebeuren dat men zich ook daadwerkelijk gefaciliteerd voelt. Het moet makkelijk en begrijpelijk zijn.”

In organisaties waar nog niet met CRM wordt gewerkt, bevinden de klant- en relatiegegevens zich veelal in losse systemen, in Excel-lijstjes op pc's van individuele medewerkers bijvoorbeeld. Dat weet ook Esther Liefers. “De Noorderbrug heeft een enorme groei doorgemaakt in de 45 jaar die ze nu bestaat. En die groei heeft ertoe geleid dat er vanuit eilanden gewerkt kon en mócht worden – in dit geval vanuit de verschillende regio's; en zelfs binnen de regio's was er ook nog wel diversiteit. Zo kwamen we dus aan al die lijstjes die werden bijgehouden op de verschillende systemen die naast elkaar werden gebruikt, wat vaak dubbelingen in de hand werkte.”

Vervolgstappen

En de mogelijkheden van het CRM van AFAS zijn nog veel breder dan dat. Zo kan De Noorderbrug het systeem in de toekomst verder uitbreiden met de gegevens van potentiële cliënten, mensen die in beeld zijn gekomen omdat ze bijvoorbeeld informatie hebben aangevraagd; nuttige gegevens voor wie actiever klanten wil werven. En ook wil De Noorderbrug toe naar het vastleggen van de gegevens

van 'betalende' klanten, denk aan gemeenten, zorgverzekeraars, Zorgkantoren. In het verlengde daarvan ligt forecasting (sales automation). Daarmee wordt inzichtelijk hoeveel aanbestedingen er lopen en kunnen kansen en risico's aangaande de financiering worden berekend en in het verlengde daarvan de formatie worden bepaald. Maeike Walstra: “Een andere zorgorganisatie die klant is bij ons, heeft vijfhonderd mensen in dienst. Zij hebben met ongeveer dertig betalende klanten te maken. Op dit moment hebben ze zoveel aanbestedingen lopen, dat wanneer die allemaal aan hen gegund worden, ze veel meer mensen nodig hebben om het werk te kunnen uitvoeren. Als je dat niet inzichtelijk hebt, als je dus geen idee hebt welke aanbestedingen en dus kansen je uit hebt staan, dan kun je dat soort zaken niet managen. Managementinformatie over de ontwikkeling van potentiële en 'betalende' klanten om je organisatie te besturen is dus niet meer *nice to have* maar *must have*. Kon je tot voor kort nog je controller vragen hoe je budgetten voor de komend jaar eruit zien, nu zal je je informatie moeten halen bij accountmanagers en klantenserviceachtige afdelingen.”

Tijd voor actie

Dat de transitie nog omgeven is door veel onduidelijkheid, is volgens Thijs van der Schee geen reden voor zorgorganisaties om niet in actie te komen. “Ik kom bij te veel instellingen die mij vertellen dat hun formatie op basis van het aantal gegunde aanbestedingen



zomaar met 15 procent zou kunnen dalen. Maar als het zo'n belangrijk onderdeel van je bedrijfsvoering is, iets waar zo veel banen mee gemoeid zijn, dan moet je in ieder geval proberen zoveel mogelijk grip op de situatie zien te krijgen." En de onzekerheden dan waarmee de aanstaande hervormingen omgeven zijn? Volgens Van der Schee ontslaat dat zorgorganisaties evenmin om met CRM aan de slag te gaan. "Natuurlijk bieden CRM en forecasting je geen garantie dat je niet failliet gaat. Maar er zijn binnen de bedrijfsvoering van organisaties wel een aantal basisprincipes: je moet meer inzicht hebben, meer grip krijgen op je inkomstenstroom, meer grip op de contacten die je hebt en de aanbestedingen die je hebt lopen. Daar bieden we met relatiebeheersoftware van AFAS een oplossing voor. En hoe de zaken rondom de Wmo zich gaan ontwikkelen: onze software is dusdanig flexibel dat die met de ontwikkelingen mee kan gaan."

Maeike Walstra sluit zich daar geheel bij aan. Ook zij drukt zorgorganisaties op het hart niet af te wachten maar aan de slag te gaan met CRM. "Richt je CRM in voor cliëntcontacten, breng je processen rondom cliënten en gemeenten in kaart en borg dat met de software

van AFAS. De grote kracht daarvan is namelijk dat je nagedacht hebt over de processen binnen je organisatie en dat je ze standaardiseert. Verandert er iets na 1 januari 2015? Dan is het veel gemakkelijker om die processen aan te passen, dan wanneer je nog helemaal niet weet hoe ze lopen."

Met nog enkele weken tot 1 januari 2015 voor de boeg, is er volgens de projectleider nog tijd om CRM van AFAS Software in te richten. "Met een doorlooptijd van drie, vier weken kan het nog, ja. Maar het is vijf voor twaalf. Organisaties moeten nu in actie komen."

Over Noorderbrug

De Noorderbrug is specialist voor mensen met Niet-Aangeboren Hersenletsel, doofheid met complexe problematiek, lichamelijke beperkingen of een chronische ziekte. De Noorderbrug biedt behandeling, verzorging, verpleging, begeleiding en ondersteuning: in een wooncentrum van de Noorderbrug, thuis en in het eigen netwerk, bij werken, vrije tijd en activiteiten overdag.

Meer lezen?

Kijk op www.afas.nl of www.noorderbrug.nl of www.gjald.nl

Copyright © AFAS Software, november 2014 Alle rechten voorbehouden

Het auteursrecht berust bij AFAS Software. Vermenigvuldiging in wat voor vorm dan ook is alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijk toestemming door AFAS Software. De informatie in deze Business Case is met zorg samengesteld. Toch kan AFAS Software geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor de gevolgen van onvolledigheid of onjuistheid van het materiaal in deze Business Case.