

KeyWords

Eerste uitgave, juni 2005

HagaZiekenhuis harmoniseert administratieve processen

In deze uitgave:

- 1 HagaZiekenhuis harmoniseert administratieve processen.
- 2 Goed beheer wetlands door goed financieel beheer.
- 3 Eén voordeur voor Carinova.
- 4 Herinrichting P&O basis voor groei.
- 5 Telecomtraject leidt tot winst op vele fronten.

Na de fusie in 2004 moesten de administratieve processen van het HagaZiekenhuis worden geharmoniseerd om te komen tot één afdeling PO&O, zodat organisatiebrede managementinformatie kan worden gegeneerd. Daarnaast zijn de bestaande salaris- en personeelsadministraties gemigreerd naar een nieuw personeelsinformatiesysteem 'Beaufort'.

Het Hagaziekenhuis is ontstaan uit de fusie van de Haagse ziekenhuizen Leyenburg, Juliana Kinderziekenhuis en het Rode Kruis ziekenhuis. Onder leiding van het hoofd PO&O, Hans Krikke, is de integratie van de PO&O afdelingen grondig voorbereid en uitgevoerd.



Intern projectleider mevrouw Gisela Fijnaut en extern projectleider van Key ICT Karel Piethaan waren verantwoordelijk voor de harmonisering van de administratieve processen en de migratie naar Beaufort.

"Een goed begin is het halve werk. Dat geldt zeker voor een dergelijk omvangrijk project. De projectopdracht moet volstrekt duidelijk zijn. Het eindresultaat moet bij iedereen op het netvlies staan en er moet capaciteit worden vrijgemaakt," aldus Piethaan.



"Bij het HagaZiekenhuis valt de salarisadministratie onder de afdeling PO&O. Als afdeling PO&O dien je kwaliteit te leveren. Een omvangrijk project als dit heeft een behoorlijk afbreukrisico. Een salarisstrook moet natuurlijk wel kloppen," stelt Krikke.

De werkgroepen 'werkprocessen', 'managementinformatie' en 'inrichting Beaufort' zijn er in ruim een half jaar in geslaagd de harmonisatie en ingebruikname van het nieuwe systeem zonder grote

problemen te laten verlopen. Gisela Fijnaut is tevreden over het verloop van het project: "We beseften tijdig dat de werkprocessen en de formulierenstroom de basis vormen voor de inrichting van een personeelsinformatiesysteem. Daarom hebben we eerst een inventarisatie gemaakt van alle werkprocessen en zijn de knelpunten en de verschillen in kaart gebracht. Op basis van de knelpunten en het beleid van PO&O zijn er algemene condities en voorwaarden opgesteld, waaraan alle nieuwe werkprocessen moeten voldoen. Het resultaat vormt de basis voor de werkgroep 'inrichting Beaufort'.

"Het harmoniseren van alle tabellen en het voorbereiden van de conversie waren ingewikkelde puzzels. Ik ben echt trots op het resultaat."

Gisela Fijnaut



Goed beheer wetlands door goed financieel beheer

“Voor het beheer van wetlands, zijn we in hoge mate afhankelijk van subsidies van onder andere ministeries. Deze eisen heel duidelijke en betrouwbare verslaglegging van de projecten, waarvoor wij, op basis van afzonderlijke begrotingen, financiering ontvangen. Een goede financiële en projectadministratie is voor ons onontbeerlijk!” stelt Evert Rougoor, Chief Financial Officer (CFO) van Wetlands International.

Wetlands International is een organisatie die zich bezighoudt met het beheer van wetlands (natte gebieden) in de hele wereld. Van Nederland tot China en Zuid Afrika zijn er gebieden die van wezenlijk belang zijn voor ons ecosysteem. Wetlands International werpt zich op als beschermer van deze gebieden en heeft over de hele wereld kantoren waar medewerkers dagelijks bezig zijn met het uitvoeren van projecten. Vanuit het hoofdkantoor in Wageningen wordt de organisatie financieel beheerd onder leiding van CFO Rougoor.

Standaardiseren

Begin vorig jaar zijn plannen uitgewerkt om de financiële administratie van Wetlands International wereldwijd te standaardiseren. De administratie wordt in Wageningen gevoerd met behulp van het pakket Exact Globe. Tot voor kort leverden alle kantoren maandelijks rapportages aan op papier. Vervolgens werden deze in Wageningen ingeklopt om er één

rapportage van te maken voor de directie en het bestuur.

Medio 2004 benaderde Rougoor Key Consult met het verzoek om de implementatie van de vernieuwde Exact Globe met de tool e-Synergy te ondersteunen. In eerste instantie lijkt het hier te gaan om een

automatiseringSproject. Deze toepassing wordt echter ingezet voor ‘financial control’ en voor een goede inrichting is daarom financiële kennis nodig. Consultants Stephan Nix, Exact-specialist, en Otto Bos, financial controller, van Key Consult zijn nauw betrokken geweest bij het maken van de voorstellen en het plan van aanpak, dat in oktober 2004 verder is uitgerold.

De inrichting van het pakket, dat veel denkwerk en tijd kostte, moest zodanig zijn dat er door alle kantoren mee kon worden gewerkt en dat het grote aantal uit te voeren projecten op de juiste wijze kon worden geadmineistreerd.

Hierbij moest ook rekening worden gehouden met de regelgeving in de verschillende landen, waarvoor Exact verschillende soorten licenties afgeeft.

Tijdens het project is het ‘oude’ systeem in de lucht gehouden. Vanaf 1 januari 2005 is het systeem ‘live’ gegaan en heeft de conversie plaatsgevonden. De medewerkers van de buitenlandse vestigingen

zijn naar Wageningen gekomen om een cursus te volgen die door Stephan en Otto is verzorgd. Gewapend met voldoende kennis en kunde zijn de medewerkers na één week weer teruggevlagen naar hun thuisbasis. Via het internet zijn er nu verbindingen tussen de kantoren over de wereld en kunnen de medewerkers direct op de centrale server in Wageningen werken. Dit bespaart veel energie en tijd.

Rougoor is bijzonder tevreden over de behaalde resultaten en heeft vertrouwen in de wijze waarop de Wetlandssystemen voor hem zijn ingericht. Hij kan nu betrouwbare managementinformatie genereren, waardoor de wetlands nog beter kunnen worden beheerd.



Evert Rougoor, Chief Financial Officer (CFO) van Wetlands International.

Wetlands heeft kantoren in o.a. Senegal en Mali (Afrika), Argentinië, Oekraïne, Maleisië, India, Japan en Australië

*Evert Rougoor:
“Een goede financiële en project-administratie is voor ons onontbeerlijk”*

Eén voordeur voor Carinova

Eén voordeur voor Carinova. Dat was het devies van het project Frontoffice/bereikbaarheid waarmee één centrale telefonische en digitale toegang voor alle cliënten en relaties van Carinova is gerealiseerd.

Carinova is ontstaan na de fusie tussen Thuiszorg Zuid West Overijssel en Thuiszorg Salland. Om de nieuwe organisatie als één organisatie te profileren, wilde de Raad van Bestuur één voordeur. Onder begeleiding van KeyICT werd een projectorganisatie opgetuigd om deze voordeur te realiseren. Tijdens het project is een nieuwe afdeling Frontoffice ingericht en zijn alle processen die een relatie hebben met bereikbaarheid zoveel mogelijk geharmoniseerd. Daarbij zijn heldere protocollen geschreven voor zowel de Frontoffice, als de afdelingen in de backoffice. De Frontoffice heeft een aantal primaire taken: afhandeling telefonie, informeren van cliënten over alle producten en diensten van Carinova, aanmelding voor diverse producten en diensten en cliëntenregistratie. Gezien het grote aantal diensten en producten van Carinova is dit geen eenvoudige taak.

“Carinova biedt verpleging & verzorging, huishoudelijke verzorging, diëtetiek, jeugdgezondheidszorg, kraamzorg, maatschappelijk werk, servicepakket, een uitgebreid cursusprogramma, personenalarmering et cetera.



Vanzelfsprekend is het dan wel eens moeilijk om alle informatie paraat te hebben en het vervolgens goed uit te leggen aan onze cliënten, maar dit lukt steeds beter. Wij zien het als uitdaging om cliënten snel en adequaat te helpen,” aldus Ria Wakkers, medewerkster Frontoffice.

De afdeling met 15 vakbekwame medewerkers en manager Tom Brinkmann is inmiddels een bruisende afdeling geworden. Het harmoniseren van processen was een voorwaarde om de integratie van beide thuiszorginstellingen op het gebied van bereikbaarheid zinvol en succesvol te maken. “Het was een enorme klus om zoveel mogelijk processen op elkaar af te stemmen, opnieuw te beschrijven en vervolgens te vertalen naar werkinstructies”, aldus Pia Verhagen, manager Bedrijfsbureau a.i.

Marion Visser, communicatiedeskundige KeyICT: “Het daadwerkelijk implementeren van de nieuwe bereikbaarheid vergde tijd en moeite. In januari 2005 startte

de Frontoffice met nieuwe apparatuur, nieuwe telefoonnummers, nieuwe protocollen en nieuwe collega's en ondertussen moest alles gewoon doordraaien. Ook medewerkers in de backoffice moesten een instructie krijgen, formulieren moesten op elkaar worden afgestemd en nieuwe telefoonnummers gecommuniceerd. De chaos was in de eerste week van januari bijna compleet. Met een werkelijk enorme inzet van de medewerkers en ondersteuning naar zowel front- als backoffice kwam er snel structuur en helderheid in de nieuwe manier van werken.”



Henk Vermeulen, voorzitter Raad van Bestuur.

“Inmiddels is de Frontoffice een begrip in de organisatie. Carinova is nu per post, fax, e-mail en telefoon eenvoudig bereikbaar. Op deze manier worden onze cliënten sneller en beter geïnformeerd en kan de backoffice zich meer richten op haar eigen, gespecialiseerde werkzaamheden,” vat Henk Vermeulen, voorzitter Raad van Bestuur, tevreden samen.

Key Groep

■ KeyConsult bv ■ KeyICT bv ■ KeyServices bv

Dit is een uitgave van de Key Groep. Experts in Finance, ICT en HRM.

Key Groep richt zich op project management en dienstverlening binnen de gezondheidszorg en overheid.

Takkebijsters 61a, 4817 BL Breda

Telefoon: 076 599 12 59 - Fax: 076 587 47 65 - info@keygroep.nl - www.keygroep.info

Teksten: Entre-Vous Communicatie Advies, Diepenveen - Vormgeving & DTP: Studio Quartz, Arnhem

Herinrichting P&O basis voor groei

Voor het Diaconessenhuis Leiden zijn groei, innovatie en organisatieontwikkeling belangrijke strategische doelstellingen. Om deze doelstellingen te realiseren is een passende organisatiestructuur en adequate informatievoorziening essentieel. Bovendien moet het lerend vermogen van de organisatie optimaal worden benut.

Het Diaconessenhuis Leiden is een algemeen ziekenhuis dat met 1200 medewerkers vrijwel alle specialismen biedt aan de 130.000 inwoners in haar verzorgingsgebied. De professionele zorg en hoogwaardige dienstverlening gecombineerd met de persoonlijkheid en de charme van een overzichtelijk ziekenhuis vormen de basis voor de wens een magneetziekenhuis te zijn. Dat wil zeggen als een magneet aantrekkingskracht uit te oefenen op (potentiële) personeelsleden. Hierdoor kan het ziekenhuis groeien en de bevolking in de regio kwalitatief goede zorg blijven bieden.

De leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor de optimalisering van de inzet en ontwikkeling van het personeel. De medewerker wordt steeds meer aangesproken op de eigen verantwoordelijkheid voor zijn functioneren en zijn ontwikkeling.

De afdeling P&O en de salarisadministratie ondersteunen de manager en de medewerkers in



hun nieuwe rol. Dit doen zij onder meer door het geven van adviezen, het verstrekken van betrouwbare informatie, het zorgvuldig verwerken van mutaties en het uitbetalen van correcte salarissen.

“Het personeelsinformatiesysteem voldeed niet aan de nieuwe eisen die worden gesteld aan een personeelsinformatiesysteem. Daarom zijn we op zoek gegaan naar een alternatief. We hebben Key gevraagd ons te helpen bij de verdere voorbereidingen en de invoering van een nieuw personeelsinformatie-/salarisverwerkingssysteem. Gezamenlijk hebben we de administratieve processen onder de loep genomen. Nu gaan we deze verbeteren en op elkaar afstemmen. De inefficiency wordt uit het werk gehaald en daarmee

levert de inzet van een externe adviseur zijn geld op. We gaan ervan uit dat de inzet van Key leidt tot een slagvaardige en effectieve implementatie van het nieuwe systeem. Op dit moment is een werkgroep onder leiding van Wendy Borst, Key Services hard aan het werk om de werkprocessen en formulierenstroom te verbeteren. Ook worden er voorstellen gedaan voor de inrichting van de personeels- en salarisadministratie. Binnenkort start een andere werkgroep onder leiding van Karel Piethaan, KeyICT, met de voorbereiding van de implementatie van het nieuwe systeem, Beaufort/Gemal per 1 januari 2006. In korte tijd moet er veel werk worden verzet, maar we merken dat de stimulans en het kritisch oog van de externe adviseurs positief werken op de voortgang en de resultaten. Het voelt echt als een gezamenlijk project met een duidelijke deadline en een helder traject,” vertelt een enthousiaste Inge Bochart, hoofd Personeel en Organisatie.

*Inge Bochart:
“Het voelt als
een gezamenlijk
project met
een duidelijke
deadline en een
helder traject.”*



Server Based Computing in De Wolden

Gemeente De Wolden heeft de bouw van een nieuw gemeentehuis aangegrepen om de gehele infrastructuur opnieuw in te richten. Door over te gaan naar Server Based Computing (SBC) kunnen alle ambtenaren gebruik maken van hetzelfde netwerk en kan efficiënt en doeltreffend worden gewerkt.

Begin vorig jaar werd onder leiding van Theo Mulder, hoofd ICT, gestart met een omvangrijke operatie om alle applicaties geschikt te maken voor SBC. Vervolgens zijn deze geïmplementeerd op de fonkelnieuwe Citrix-Windows2000

serveromgeving. Een strakke voorbereiding, vakbekwame en betrouwbare leveranciers en vooral veel inzet en werkplezier zijn de ingrediënten van dit succesvolle project. Ook de beheersorganisatie is aangepast aan de nieuwe

omgeving. ‘Orde en netheid’ in de nieuwe computerruimte is volgens Jan Bakker en Ton Hazelaar, beide systeem - netwerkbeheerders, een voorwaarde om zicht te houden op een complexe systeemomgeving.



Jan Bakker en Ton Hazelaar.

Telecomtraject leidt tot winst op vele fronten

Standaardisatie, efficiënter beheer, maar bovenal kwaliteitsverbetering in de ondersteuning van de zorg vormden de aanleiding van de start van het telecomunicatietraject bij de Verenigde Amstelhuizen.

*Marcel Charlier:
"De nieuwe werkwijze biedt voor zowel de cliënt als de zorgverlener veel voordelen."*

"Het nieuwe systeem maakt een andere inzet van verzorgend en verplegend personeel mogelijk, waardoor wij meer en beter zorg kunnen verlenen aan de cliënten van de 26 verpleeg- en verzorgingshuizen die deel uitmaken van de Verenigde Amstelhuizen," vertelt Ron van Zal, manager Informatie en Automatisering.

Marcel Charlier, ICT Project medewerker, en

Karel Plethaan, projectleider Key ICT, schreven samen een raamnotitie waarin de kaders zijn geschetst voor de toepassing van telefonie en domotica binnen de Verenigde Amstelhuizen.

"Het grote voordeel van de raamnotitie is dat dit een groeimodel is. Op het moment dat een van de huizen toe is aan een nieuwe centrale, kan deze worden vervangen volgens de in de notitie beschreven uitgangspunten. Daarbij wordt de notitie steeds bijgesteld naar

aanleiding van de laatste kennis en ervaring," stelt Van Zal.

"De nieuwe werkwijze biedt voor zowel de cliënt als de zorgverlener veel voordelen. Bij alarmering ontvangt de zorgverlener een bericht op de telefoon. Via een spreekluisterverbinding kan de zorgverlener vervolgens direct contact zoeken met de cliënt. Dat verhoogt het gevoel van veiligheid voor de cliënt en de

zorgverlener weet meteen wat er aan de hand is en welke actie hij/zij moet ondernemen. De cliënten kunnen op allerlei wijzen alarm maken; via een halsalarmering, trekkoorden, bewegingssensoren, geluidsdetectoren en dergelijke," legt Charlier uit.

"Wij bieden cliënten van onze verpleeg- en verzorgingshuizen tevens een telefoonvoorziening aan. Daardoor hoeven zij geen apart telefoonabonnement meer

te handhaven. Wij kunnen het telefoonabonnement voordeliger en het telefoonverkeer binnen het verzorgingshuis gratis aanbieden, omdat dit via onze eigen centrale verloopt. Wij zijn hier dus eigenlijk gekomen tot een win-win-win situatie; de cliënten zijn gegarandeerd van snelle alarmopvolging en kunnen gebruik maken van een voordelige telefoonvoorziening en de zorgverleners weten precies wat er aan de hand is en kunnen snel en adequaat reageren. En als straks alle huizen met dezelfde nieuwe apparatuur werken, wordt ook nog eens het beheer aanmerkelijk overzichtelijker," vat Van Zal samen.

"De keuze voor een modulair systeem maakt het bovendien mogelijk in de toekomst nog meer faciliteiten aan te bieden, zoals automatische bediening van zonneschermen, het openen van deuren, automatische afstemming van verwarming en open ramen en dergelijke," vult Charlier aan.

"Tot nu toe is het implementatietraject succesvol verlopen en hebben we onze doelstellingen bereikt," besluit Van Zal tevreden.



Ron van Zal en Marcel Charlier.

Key Groep

- *KeyConsult bv*
- *KeyICT bv*
- *KeyServices bv*

Experts in Finance, ICT en HRM

www.keygroep.info

☎ 076-599 12 59