

Oog voor optimalisatie HR-processen

Het economisch tij in Nederland lijkt ten goede te keren. De zorg moet echter nog door een zure appel heen. Ingrijpende hervormingen, die de stijgende zorgkosten als gevolg van de vergrijzing het hoofd moeten bieden, staan op stapel. Er moet bezuinigd worden, efficiënter worden gewerkt. Dat dit niet ten koste van de kwaliteit hoeft te gaan maar daaraan juist kan bijdragen, laat de HR-automatisering van de Antonius Zorggroep in Friesland zien.

“W

IJ WERKEN VANUIT de grondgedachte ‘terug naar de basis’. Daarmee bedoelen we dat we zoveel mogelijk willen werken

vanuit één systeem. Dat zorgt niet alleen voor veel gebruikersgemak maar ook voor bezuinigingen omdat pakketten overbodig worden.” Aan het woord is Amber Boxma van de P&O-afdeling van de Antonius Zorggroep, bestaande uit een ziekenhuis en een thuiszorgorganisatie. Samen met haar collega Chantal Prosje is zij verantwoordelijk voor het applicatiebeheer. Of eigenlijk voor de applicatieontwikkeling. Want de applicatieverantwoordelijken zijn niet alleen druk met het vullen van tabellen, het toewijzen van wachtwoorden, en andere werkzaamheden die onder het ‘basic beheer’ vallen. Hun werkelijke meerwaarde schuilt in het feit dat zij vragen en problemen van collega’s weten om te zetten in ideeën om de applicatie verder te optimaliseren. Om dat vervolgens ook te ontwikkelen. Chantal Prosje: “Wat wij met ontwikkeling bedoelen is het volledig benutten van de applicatie. Dus het werken met vrije velden, zelf oplossingen bedenken binnen de applicatie. Het HR-systeem waarmee wij werken, van AFAS Software, biedt alle ruimte om dat aan de voorhand te realiseren. Daarvoor hoeft je niet ict-technisch onderlegd te zijn. Je kunt met dit systeem heel veel zelf maken en inrichten

zoals je het zelf voor ogen hebt. Daar komt nagenoeg geen consultant aan te pas.”

Digitaliseren, verdampen en uitsfaseren

Alhoewel het eigenhandig kunnen ontwikkelen van modules een duidelijke motivatie voor de keuze voor het HR-systeem was, lag de focus in eerste instantie op de salarisadministratie. “Dat is in feite de basis van het pakket. We hebben de tijd genomen om de salarissen goed neer te zetten. Toen dat eenmaal klaar was, kregen we ruimte om andere zaken aan te pakken.” Om daarmee papieren processen te digitaliseren, werk te laten verdampen en andere pakketten uit te faseren. Een voorbeeld daarvan is het verzuimpakket waarmee de Antonius Zorggroep tot voor kort werkte. Amber Boxma: “Wij hebben in ons HR-systeem een volledige module ontwikkeld waarin de bedrijfsarts zijn gegevens kan bijhouden en van waaruit alle signalen worden verstrekt. Zo staan alle vertrouwe-

lijke dossiers in het systeem – overigens zonder dat iemand anders die kan zien – en ook de Wet verbetering poortwachter staat erin.” Het gevolg ervan was dat het verzuimpakket waarmee de organisatie werkte overbodig werd. “De verzuimmodule die wij hebben gebouwd is natuurlijk niet zo uitgebreid en flitsend als een specifiek verzuimpakket op zich. Het grote voordeel is echter dat mensen in één systeem kunnen werken. Ze loggen één keer in en van daaruit kunnen ze alles doen en vinden wat ze nodig hebben.” Naast het verzuim hebben de applicatieontwikkelaars ook de jaargesprekken ondergebracht in het HR-pakket, net als de in- en uitdiensttreding, de extra contracten en de opleidingen. Het digitaliseren van het wervings- en selectieproces is het eerstvolgende project dat aangepakt gaat worden.

Alles in een

De software van AFAS biedt de mogelijkheden om al die verschillende processen ook

‘Wij zijn constant bezig met de vraag wat we nog meer in het systeem kunnen zetten, wat we leuker, sneller, beter kunnen maken’



▲ Amber Boxma en Chantal Prosje.

dan rollen wij het systeem naar buiten toe uit en hebben wij het snel staan.”

Ruimte voor ontwikkeling

De onderzoekende, kritische houding van de applicatieontwikkelaars in combinatie met een zeer gebruikersvriendelijk en flexibel HR-systeem heeft ervoor gezorgd dat de afgelopen vijf jaar veel processen succesvol ‘tot de basis’ zijn teruggebracht. De ruimte die de applicatieontwikkelaars daarbij van hun leidinggevende krijgen, is ongelofelijk belangrijk. “Als wij heel strak in het werk zitten, dan komt er van ontwikkeling vrij weinig terecht. Dan gebruik je het pakket sec waarvoor het bedoeld is, het uitdraaien van salarissen, en that’s it. Gelukkig krijgen wij de ruimte om te optimaliseren en het steeds weer beter te doen.” Dat roept de vraag op of het werk ooit klaar is. Eensgezind en stellig antwoorden Prosje en Boxma: “Nee, nooit!” “Er komt altijd wel weer iets nieuws aan. Bovendien kan het altijd optimaler”, weet Amber Boxma. “De cockpit die we ontwikkelen, de managementinformatie die we laten zien; mensen hebben altijd vragen of we misschien niet dit of dat soort cijfers kunnen produceren omdat ze daar behoefte aan hebben.”

“Wij denken inmiddels ook aan een soort totaalplein”, vertelt Chantal Prosje. “Wat we nu willen koppelen zijn de kentekens – wat dus helemaal geen P&O- ding is. Binnen onze zorggroep bestaat er kentekenherkenning waardoor de slagboom automatisch opent als je met je auto aankomt. Wij krijgen regelmatig vragen van mensen waar ze hun nieuwe kenteken moeten doorgeven en dat heeft ons op het idee gebracht om ook dat kenteken in ons HR-systeem te plaatsen.”

Ook andere afdelingen binnen het ziekenhuis weten hun weg naar de applicatieontwikkelaars van de P&O-afdeling te vinden. “Die komen bij ons omdat ze denken: goh, dit of dat moet toch handiger kunnen.” Zo is het met het passensysteem gegaan, en ook met de ICT-afdeling waarmee een koppeling is gemaakt zodat elke nacht automatisch de gegevens uit het HR-systeem worden getransporteerd. “De software van AFAS werkt in die zin echt inspirerend omdat het de mogelijkheden biedt. Wij zijn constant bezig met de vraag wat we nog meer in het systeem kunnen zetten, wat we leuker, sneller, beter kunnen maken. En het mooie is: daar hebben we helemaal niemand bij nodig, want dat kunnen we helemaal zelf.” ■

daadwerkelijk onder te brengen in één geïntegreerd systeem. Het idee van alles in één staat echter haaks op de gedachte die voorheen leidend was binnen de organisatie, namelijk voor alle verschillende processen een eigen pakket. Zo had de Antonius Zorggroep een verzuimpakket, een sollicitatiepakket, een roosterpakket, een leersysteem... “In gesprek met leidinggevers kwamen we erachter dat het wel leuk en prachtig is al die verschillende systemen en ook dat je er heel veel mee kunt, maar we merkten ook dat het niet erg praktisch is. ‘Goh, weer een pakket erbij, en dus een nieuwe inlogcode, en een nieuw systeem leren kennen’, kregen we regelmatig te horen. Door de mogelijkheden die ons HR-systeem biedt, kunnen we nadenken over hoe we het makkelijker en efficiënter kunnen maken. Daarbij is de gedachte ‘terug naar de basis, werken vanuit één systeem’ leidend. Het HR-systeem is de basis. Alle medewerkers staan daarin; net als externen. Sta je niet in dat systeem, dan krijg je geen kluisje, geen pasje, en kom je er bij onze organisatie dus niet in. Want passend bij onze visie hebben we namelijk het passensysteem aan ons HR-systeem gekoppeld. Daarmee krijgen we ook inzicht in wie er allemaal binnen de organisatie rondlopen. Voorheen hadden wij bij P&O niet altijd weet van uitzendkrachten. Als een afdeling mensen nodig had, dan leende men hen in. Dat hoefden ze niet via

P&O te doen. Maar voordat een medewerker – of dat nu een uitzendkracht is of een vaste medewerker – vandaag de dag iets kan binnen Antonius, moeten zijn gegevens zijn ingevoerd in het HR-systeem.”

Belang voor organisatie

Dat het bij dit soort ontwikkelingen geenszins draait om de afdeling P&O maar om de organisatie als geheel, is voor beide applicatieontwikkelaars zonneklaar. Chantal Prosje: “Wij zijn een zorgorganisatie en daar staat de zorg voorop. Zorgmedewerkers willen niet vermoeid worden met zaken als autorisatie, of gegevens in vier verschillende pakketten moeten invoeren waarvan je denkt: dat heb ik net toch al gedaan? Het gaat om de zorg en daar moeten wij in ondersteunen door mensen zo efficiënt mogelijk te laten werken.” Een volgende stap is het HR-systeem ook van buiten de organisatie toegankelijk maken. Een interessante ontwikkeling met name voor de thuiszorgmedewerkers van de Antonius Zorggroep. “Die medewerkers zijn heel ambulant en hebben op onze locaties geen kantoor of een vaste ruimte met een computer waar ze frequent komen. Voor hen zou het ideaal zijn als zij vanuit huis een adreswijziging door kunnen geven of hun gewerkte uren.” De module om dat te realiseren staat inmiddels klaar om in gebruik te worden genomen, vertelt Amber Boxma. “Het hangt alleen nog op veiligheid. Zodra ICT het veilig genoeg vindt,



Voor meer informatie www.afas.nl/zorg