



TSN THUISZORG

'DOEN WAAR WE **GOED** IN ZIJN.
EN DAT ZO **GOED** MOGELIJK.'

OVER TSN THUISZORG

Bij TSN Thuiszorg hebben ze meer dan helder waar de focus ligt. Op de kerntaken: verzorging, verpleging en ondersteuning. Logisch, vindt directeur Paul Lafranca. 'Wij zijn goed in zorg. Niet in iets anders. Dat moeten anderen dus maar regelen.'

De kracht van TSN Thuiszorg ligt in het bouwen en behouden van leefbare wijken. Vaste teams van medewerkers kennen de buurt, spreken de taal en weten de weg. Ze begrijpen wat er nodig is en regelen zorg en ondersteuning die past. Dat doen ze snel en goed. Met slimme technologie om het werk efficiënt te organiseren. En alle processen die niet direct met de zorgtaak te maken hebben, zijn zo ingericht dat ze ten volle in dienst van die zorgtaak staan. Zo doet TSN meer met minder.

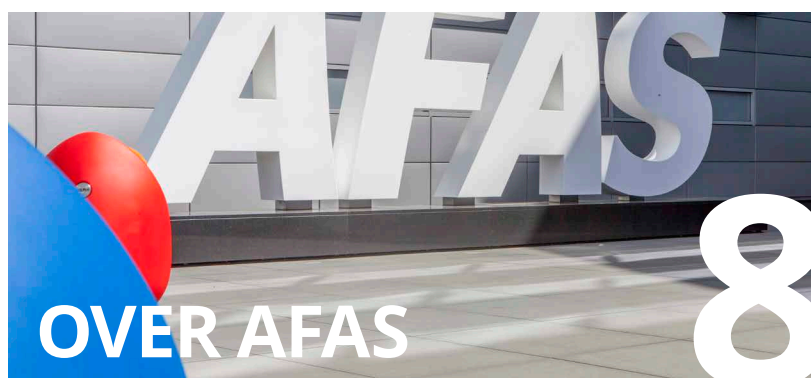
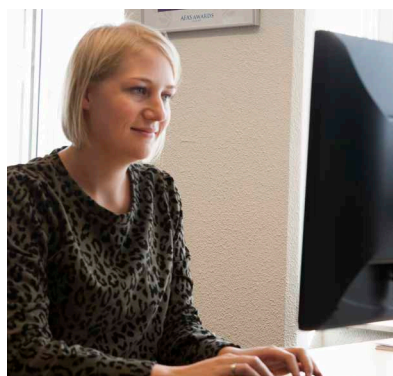
Die scherpe focus is het gevolg van een harde les uit het verleden. Een paar jaar geleden was TSN de grootste speler op de Nederlandse markt voor thuiszorg en huishoudelijke hulp. Door een reeks aan overnames was het bedrijf gegroeid tot een organisatie met 20.000 medewerkers en 60.000 cliënten. Maar de decentralisatie in de zorg veroorzaakte een forse daling van de tarieven, en die leidde begin 2016 tot het faillissement van TSN. De verpleging, de verzorging en de zorgcentrale, maakten een doorstart. Het hoofdkantoor werd verplaatst van Almelo naar Zwolle. Nu, een klein jaar later, staat er een nieuwe organisatie, met nieuw elan. En een heldere visie. 'Doen waar we goed in zijn. En dat zo goed mogelijk.'

INHOUDSOPGAVE



OP TIJD EN
BINNEN BUDGET

6





DE UITDAGINGEN

Pieter de Vlaam was als transitie manager betrokken bij de zoektocht van TSN naar geschikte systemen. Hij werkte nauw met Lafranca samen. En samen hadden ze nogal wat eisen. De Vlaam: 'So wieso wilden we volledig ontzorgd worden op ICT-gebied. Van het inrichten van de software tot het beheer van de hardware aan toe.'

Lafranca: 'We zijn geen ICT-bedrijf en dat willen we niet worden ook. Alle tijd en energie die we hebben, moeten we in onze kerntaken kunnen steken.' Daarom wilde TSN bijvoorbeeld ook maar één aanspreekpunt. 'Zodat niemand hoeft na te denken welk nummer hij nou weer moet bellen, en je nooit meer van het kastje naar de muur wordt gestuurd, juist op het moment dat er iets misgaat.'

SCHAALBAAR EN SNEL

Lafranca: 'We wilden werken met bewezen systemen, niet zelf het wiel uit hoeven vinden. En we wilden op 1 januari 2017 live gaan. Dat betekende dat we zo'n drie maanden zouden hebben om alles in te richten en om te zetten.' De Vlaam: 'Verder wilden we per se dat de systemen schaalbaar werden. En dat we daarbij ook alleen betaalden voor wat we gebruikten. De systemen moesten snel kunnen krimpen als we minder werk hadden, maar ook snel uit kunnen breiden als dat nodig was. En heel belangrijk: we wilden geen vendor lock-in. Want natuurlijk gaan we in het volste vertrouwen met een partij in zee, maar als het niet werkt, moet je ook uit elkaar kunnen gaan, zonder dat je al je systemen van de grond af opnieuw moet opbouwen.'

UITGAAN VAN SYSTEMEN

Uiteindelijk ging TSN met drie partijen in zee: eentje voor het leveren en beheren van de hardware, een ander voor de software in het primaire proces, en AFAS voor de secundaire bedrijfsprocessen als HRM, facturering en projectmanagement. De Vlaam: 'AFAS had een aantal grote voordelen ten opzichte van de concurrentie. Sowieso waren ze niet bang voor de uitdaging van de tijdsdruk. Dat was al heel prettig. Verder hadden ze óók een medewerkersportal dat precies paste bij onze verwachtingen. En het systeem kon dubbele dienstverbanden aan, terwijl de look en feel goed past bij wie wij als organisatie willen zijn.'

Lafranca: 'En nog belangrijker: al meer dan 600 organisaties in zorg en welzijn werkten met hun systemen en workflowmanagement. Dat gaf ons de zekerheid dat wij dat ook zouden kunnen. Dat wilden we heel graag: kunnen vertrouwen op de systemen. Die zijn immers standaard. In de oude situatie liepen onze processen ook wel, maar wist eigenlijk niemand precies hoe. Een deel daarvan zat hem in de kennis van onze medewerkers, een ander deel in processen die al dan niet beschreven stonden, en een derde deel kwam voort uit de systemen die we gebruikten. En die laatste wilden we vervangen – terwijl we dus geen helder beeld hadden van samenhang en omvang van dat deel. De zekerheid dat we meer grip zouden krijgen op hoe onze processen lopen, was een grote plus.'



OP TIJD EN BINNEN BUDGET

Het lukte TSN om voor 1 januari over te gaan op de nieuwe systemen. Maar dat ging niet vanzelf. De Vlaam: 'De leveranciers hebben erg veel werk gehad om te zorgen dat de verschillende systemen goed op elkaar aansloten. Als een medewerkster haar uren inklopt op een tablet van de ene leverancier, doet ze dat met de software van een andere leverancier. Die moet het vervolgens weer doorgeven aan de software van AFAS, zodat die medewerker die uren ook daadwerkelijk betaald krijgt. En dat is dan nog veruit het simpelste voorbeeld. Maar het is allemaal gelukt.'

ÉEN UPDATE VOOR DE CAO

Lafranca: 'Uiteindelijk heeft de hele transitie ons minder gekost dan we hadden begroot. En de winst voor de organisatie is enorm. We hebben geen 18 fte aan ICT'ers meer in dienst, maar 2,5. En er hoeft veel minder managementaandacht naar toe. Voorheen stonden oktober, november en december in het teken van de nieuwe cao. Die moest dan worden doorgevoerd in alle processen en systemen. Meestal waren we daar een groot deel van januari ook nog mee bezig. Nu weten we dat AFAS dat regelt. In één update.' 'Verder is de privacy van cliënten en medewerkers veel beter gegarandeerd dan je dat als bedrijf van onze omvang zelf zou kunnen doen.'

"OVER DE VOLLE BREEDTE ZIJN WE ER FLINK OP VOORUIT GEGAAN."

Tegelijk hebben onze medewerkers alles onder handbereik: hun uren, hun loonstrook, hun verlof én een enorme hoeveelheid protocollen. De zorg wordt gewoon beter doordat we de achterkant strakker georganiseerd hebben. Medewerkers kunnen zich, vóór ze bij een cliënt naar binnen stappen, inlezen op de meest actuele stand van zaken. En mantelzorgers, kinderen en cliënten kunnen altijd de planning en het zorgdossier inzien. ‘

NOOIT MEER ANDERS

Na zo'n grote transitie is het altijd maar de vraag hoe mensen reageren. Lafranca: 'Onze medewerkers zijn door de band genomen erg blij met de versimpeling. Alles wat ten goede komt aan de zorg, is natuurlijk een verbetering – en zo voelen ze dat ook. Je ziet wel verschillen tussen bepaalde afdelingen. Zo willen de mensen van onze HRM-afdeling en de loonadministratie nooit meer ergens anders mee werken. Zij zijn in de gloria met de systemen van AFAS: werk waar ze anders uren zoet mee waren, is nu letterlijk één druk op de knop geworden. Voor de financiële afdeling ligt dat wat anders. Daar hebben ze voor het verwerken van bepaalde facturen nu juist meer tijd nodig. Zij werkten met een high end gespecialiseerd systeem. En voor sommige specifieke taken was die software beter toegerust dan die van AFAS. Over de volle breedte zijn we er flink op vooruit gegaan, op sommige punten hebben we iets ingeleverd. Maar dat weten ze bij AFAS ook. En daarom ontwikkelen ze continu door.'



AFAS Software is een dynamisch en eigenzinnig softwarebedrijf met ruim driehonderd enthousiaste medewerkers. Als Nederlands familiebedrijf ontwikkelt AFAS softwareproducten voor zowel de zakelijke als de consumentenmarkt op een maatschappelijk verantwoorde manier. Hierbij staan klanten, medewerkers, maatschappij en milieu centraal. Met het geïntegreerde softwarepakket zijn meer dan 10.000 organisaties in Nederland, België, Luxemburg en de Nederlandse Antillen volledig geautomatiseerd. Kwaliteit en visie zijn de pijlers van ons succes en deze principes stellen ons in staat om hoogwaardige softwareproducten te ontwikkelen, te verkopen en te ondersteunen.



ZO KOM JE MET ONS IN CONTACT



BEZOEKADRES

Philipsstraat 9
3833 LC Leusden



TELEFOONNUMMER

033-434 3883

AFAS software
inspireert beter ondernemen