



CENTRUM VOOR DIENSTVERLENING

VAN EEN **STEUNTJE IN DE RUG** TOT
EEN **INTEGRALE AANPAK**

OVER CVD

Het Rotterdamse Centrum Voor Dienstverlening (CVD) is er voor alle Rotterdammers die moeite hebben om mee te doen in de maatschappij. Maurits Uipkes, manager Serviceorganisatie: 'Heel kort gezegd ondersteunen we (voormalig) dak- en thuislozen naar een positie waar ze weer een bijdrage kunnen leveren aan de samenleving. En met alle problemen daar tussenin. We bieden diensten die variëren van een steuntje in de rug tot een integrale aanpak van multiproblematiek.'

Het CVD bestaat uit drie pijlers: maatschappelijke opvang, maatschappelijke dienstverlening en vrijwilligerswerk en mantelzorg. Met 450 medewerkers en 25 locaties bereikt het CVD 25.000 Rotterdammers per jaar. Kwaliteitsmedewerker Pia Müller: 'Op onze locaties bieden we nachtopvang, beschermd en begeleid wonen en beschikken we over een verpleegafdeling. Ook bieden we begeleiding aan voor mensen die zelfstandig wonen. Om te voorkomen dat problemen nog erger worden, bijvoorbeeld. Mensen kunnen door allerlei oorzaken even het overzicht en de grip op hun leven verliezen. Vaak is het een combinatie van problemen op het gebied van financiën, verslaving en psychische moeilijkheden. Wij zijn er dan om ze weer op weg te helpen.'

Uipkes: 'We geloven in de kracht van mensen. Die is er altijd. Daarom is het doel ook iedere keer om mensen weer volop mee te laten draaien. In de praktijk lukt dat niet altijd. Dat hoeft ook niet. Als we mensen maar zover mogelijk brengen.'

INHOUDSOPGAVE





DE UITDAGINGEN

Alle bedrijfsprocessen integreren, het kwaliteitshandboek werkbaar én doorzoekbaar maken, en tussendoor ook nog verantwoordelijkheden neerleggen waar ze horen. Ga er maar aan staan. Toch waren het precies die uitdagingen waar het CVD zich voor gesteld zag. Uipkes: 'We hadden een ratjetoe aan systemen.'

ALLE INFO UIT DE SALARISADMINISTRATIE

Uipkes: 'Het CVD bestaat al 46 jaar en is helemaal afhankelijk van subsidies en overheidsgeld. Dat gaat per jaar om zo'n 32 miljoen. Van dat geld willen we het liefst iedere cent besteden aan de zorg. Er is dus nooit voor gekozen om een duur systeem voor allerlei administratie op te tuigen.'

Maar omdat we wél steeds groter groeiden, en de eisen aan administratie steeds strenger werden, zaten we uiteindelijk met een ratjetoe aan systemen. We hadden aparte administraties voor de salarissen, voor de facilitaire afdeling en voor de financiën. Voor HRM hadden we überhaupt geen systeem. Alle informatie voor P&O haalden we uit de salarisadministratie. Dat verkleint je slagvaardigheid en kost veel tijd. En dus geld.'

DUBBEL INVOERWERK

Müller: 'Bovendien merkten we dat er steeds vaker inconsistenties tussen de verschillende administraties ontstonden. Domweg doordat je heel veel dingen dubbel in moest voeren en dat in de praktijk niet altijd foutloos gebeurde. Of zelfs helemaal niet gebeurde. Het kostte veel tijd en moeite om informatie op de juiste plek vast te leggen – en dat leidde er niet eens toe dat we informatie snel en betrouwbaar boven water konden krijgen. Dat merkten we ook met het kwaliteitshandboek. We willen graag dat alle medewerkers volgens dezelfde procedures en richtlijnen werken, maar dat lukte in de praktijk nauwelijks. Omdat die informatie moeilijk actueel te houden was, én moeilijk op te vragen.'

DURE WERKVERSCHAFFING

Juist omdat processen niet duidelijk waren, namen de ondersteunende afdelingen steeds meer administratieve taken over van de uitvoerende kant. Uipkes: 'En dat klinkt wel ideaal voor bijvoorbeeld een locatiemanager, maar in de praktijk is het dat niet. Want het is vooral een soort dure werkverschaffing, als je bijvoorbeeld een ziekmelding over drie schijven laat lopen, en aan de andere kant doe je zo'n manager tekort. Die raakt immers het overzicht kwijt en krijgt ook zijn stuurinformatie niet makkelijk boven tafel.'



HET JUISTE GEREEDSCHAP

De uitdagingen waren helder, maar waar te beginnen? Het CVD oriënteerde zich breed. Uipkes: 'We zagen grofweg twee smaken in de markt: lege dozen en standaardsystemen. Die lege dozen moesten nog helemaal van de grond af opgebouwd worden. Dat zagen we onszelf niet doen, veel te veel werk. Bovendien moet je het ook allemaal onderhouden. En de standaardsystemen waren erg duur, terwijl die standaarden niet per se bij ons pasten. AFAS zat daar op een prettige manier tussenin.'

GEEN LOOPBRIEFJES MEER

De keuze voor een nieuw softwarepakket is natuurlijk op veel dingen gebaseerd, maar één ding stak daar bij het CVD echt bovenuit. Uipkes: 'Het hele idee van Employee Self Service en Management Self Service, dat zat enorm verweven in het hele pakket. En dat sprak ons erg aan.'

Wij waren immers gewend om van alles uit handen te nemen, als het om administratie ging. En we zagen dus ook wat daar de nadelen van waren. Het leidde vaak tot taaie processen. Met veel verplichte handtekeningen, loopbriefjes en meerdere losse plekken waar een wijziging ingevoerd moest worden. En dat dan alleen al voor een adreswijziging.'

Müller: 'Het was een behoorlijke operatie, maar inmiddels hebben we payroll, HRM, het kwaliteitshandboek, de facilitaire administratie én het financiële systeem in AFAS ondergebracht. En alleen al het simpele feit dat we nu bijvoorbeeld alle medewerkersinformatie in één database hebben, maakt het werkt een stuk eenvoudiger. Het stelt ons in staat om verantwoordelijkheden weer terug te leggen waar ze horen. Met workflows maken we alle processen voor iedereen helder én gemakkelijker.'

EXTRA WERK?

Dat ging niet zonder slag of stoot. Uipkes: 'Je zet eigenlijk de structuur en de cultuur van je organisatie op de kop. Dat deden we heel bewust en we vonden het hard nodig, maar het leidt natuurlijk ook tot weerstand. Daarom pakten we dat stapsgewijs aan, met kleine stapjes, veel voorlichting en nog meer overleg. Een voorbeeld: als iemand zich ziek meldde, moest dat eigenlijk bij zijn direct leidinggevende. Die maakte daar dan een aantekening van in een Word-document. Dat mailde hij vervolgens naar de personeelsadministratie. En daar ging iemand anders dat dan weer invoeren in de andere systemen. Idem als iemand zich weer beter meldde. Maar in de praktijk had zo'n leidinggevende daar helemaal geen tijd voor, dus besteedde hij het uit. In de nieuwe workflow was hij echter de enige die het nog kon, dus voelde dat als extra werk.



Daar valt bijna niet tegenop te overleggen, dat moeten mensen ervaren. Het duurde inderdaad een paar weken, maar toen was iedereen positief. Het 'extra werk' bleek minimaal, en het hele proces was sneller en transparanter.'

KWALITEIT IN DE ZOEKBALK

Voor het kwaliteitshandboek bood AFAS geen standaardoplossing. Müller: 'We hadden een aparte database met processen, revisietermijnen, beleidsstukken et cetera. Die wilden we in InSite integreren, en met documentmanagement bood AFAS gelukkig wel de ruimte om een deel zelf in te vullen, dus daar zijn we creatief mee omgegaan. We hebben een database aangemaakt voor onze documenten en we hebben aan elk document een revisietermijn en datum gehangen. Die hebben we aan signalen en workflows gekoppeld. Het resultaat: geen stuk blijft meer te lang liggen. En dankzij de prima zoekfunctie in AFAS, haalt iedereen iedere richtlijn en ieder protocol heel simpel tevoorschijn.'

SOLLICITANT SELF SERVICE

Uipkes: 'Onze medewerkers kunnen steeds meer zaken zelf via InSite. Die processen blijven we optimaliseren, daar ben je misschien wel nooit mee klaar. En we richten ons ook op OutSite. Zodat we ook het proces van werving en selectie efficiënter kunnen maken door digitalisering.'



De arbeidsmarkt is krap, maar wij groeien door. En daarbij willen we niet de interne belasting voor P&O vergroten. Dus voert een sollicitant straks zijn gegevens direct in in onze administratie. Uiteindelijk willen we zelfs naar een ATS, een Applicant Tracking Service. Heb je één medewerker nodig? En heb je drie goede kandidaten? Dan kun je met zo'n systeem contact onderhouden. Dat giet je gewoon in workflows. En dan gaat het om echte, oprechte aandacht: uitnodigingen voor seminars of lezingen, bijvoorbeeld. Dat kon vroeger natuurlijk ook wel, maar laten we eerlijk zijn: die grote fysieke mappen met interessante kandidaten, daar keek bijna niemand meer in. Laat staan dat ze up-to-date gehouden werden.'

HR OP KOP

Müller: 'Het leuke is, dat zo'n verandering van software dus ook echt iets betekent voor de inhoud van je werk. Dat geldt voor managers en medewerkers in de zorg, maar ook voor de backoffice. Medewerkers hebben minder administratieve last, en dat geeft meer ruimte om te adviseren en managers proactief te ondersteunen. Het is minder reactief dan het was. En dat maakt het werk efficiënter, effectiever én leuker.'



OVER AFAS SOFTWARE

AFAS Software is een dynamisch en eigenzinnig softwarebedrijf met ruim vijfhonderd enthousiaste medewerkers. Als Nederlands familiebedrijf ontwikkelt AFAS softwareproducten voor de zakelijke markt op een maatschappelijk verantwoorde manier. Hierbij staan klanten, medewerkers, maatschappij en milieu centraal. Met het geïntegreerde softwarepakket zijn meer dan 11.000 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

Inspiratielaan 1
3833 AV Leusden



TELEFOONNUMMER

033-434 3883