

A photograph of a modern, multi-story building with a glass facade, partially obscured by a dark blue diagonal overlay. Two tall banners for 'tante Louise' are visible on the right side of the building. The banners are white with red and blue accents and feature the company logo and website. The building has a grid-like structure of windows and doors. In the foreground, there is a low hedge and some outdoor furniture.

TANTELOUISE

DE BESTE **ZORG** VOOR CLIËNTEN,
WAAR **THUIS** OOK IS

TANTELOUISE

Weinig zorgorganisaties hebben zo'n treffende naam als tanteLouise. Je voelt meteen de warmte en de huiselijkheid. TanteLouise biedt ouderenzorg in verzorgings- en verpleeghuizen en specialistische thuiszorg in West-Brabant. Dat doet ze op een vooruitstrevende en financieel gezonde manier. En altijd met als uitgangspunt: de beste zorg voor al haar cliënten, waar thuis ook is.

Maaïke de Wit, Manager administraties en applicatiebeheer: 'In onze locatie Vissershaven bijvoorbeeld, wonen mensen met dementie. Ze dragen polsbandjes waar leefcirkels aan gekoppeld zijn. De één heeft toegang tot de ruimtes op zijn eigen verdieping, de ander kan door het hele gebouw en naar de binnentuin, weer een ander kan zelfs naar buiten, de wijk in. We hebben de buurt daarbij betrokken. Als een van onze bewoners onverhoopt verdwaalt, krijgen buurtbewoners een berichtje op hun smartphone. Ze vangen de bewoner op, geven een kopje koffie en maken een praatje totdat hij of zij wordt opgehaald. Via een GPS-signaal is hij eenvoudig te traceren. Zo hebben we ook een Marokkaanse en Turkse dagopvang en ook een Indische woning. Helemaal in sfeer, omdat oudere mensen hechten aan het verleden en het prettig vinden om hun eigen taal te spreken en traditionele gerechten te eten.'

Bij tanteLouise werken ongeveer 1800 medewerkers, ondersteund door ruim 800 vrijwilligers en zo'n 450 stagiairs. Samen bieden ze zorg aan zo'n 1100 bewoners en 3000 mensen thuis. De Wit runt er de financiële administratie, de personeelsadministratie en de zorgadministratie. 'Eigenlijk komt het erop neer dat ik me bezighoud met het geld dat binnenkomt én ook weer uitgegeven wordt.' Daarnaast is ze applicatiebeheerder. 'Ik denk mee over hoe we onze systemen nog beter kunnen inzetten. En dat is inmiddels een flinke klus. Van P&O tot vastgoed komen ze bij me binnenlopen: Maaïke, kun je hier of daar een oplossing voor bedenken?'

INHOUDSOPGAVE



UITDAGINGEN



OVER AFAS



DE UITDAGINGEN

Uitdagingen waren er genoeg toen De Wit in april 2010 binnenkwam bij tanteLouise. De financiële afdeling was op zijn zachtst gezegd niet op orde, de organisatie zat midden in de jaarrekening en er was een nieuw systeem ingekocht: AFAS. Dat moest geïmplementeerd worden.

‘Ik ben als interimmer binnengekomen’, vertelt De Wit. ‘Het idee was dat ik een half jaartje zou blijven, om in ieder geval de cijfers over 2009 goed af te ronden.’ Maar al gauw bleek dat er meer werk aan de winkel was, dus De Wit bleef. Onder meer om AFAS te implementeren. ‘Daarvan was eerder al bedacht dat we op 1 januari 2011 live zouden gaan. Maar de nieuwe directeur zei vrijwel meteen na zijn aantreden: dat gaan we niet doen.

AAN TOUWTJES TREKKEN

TanteLouise zocht vooral transparantie en duidelijkheid. De Wit: 'Er stonden posten op de balans waarvan je dacht: wat móét je ermee? En er waren allemaal dingen vastgelegd in aparte sheetjes. Ik wilde juist dat alles in één systeem zit, dat je vervolgens aan touwtjes kunt trekken en dat dan de juiste informatie bovenkomt.'

IEDEREEN KAN 'ALLES'

Een ander punt had te maken met de mensen. TanteLouise is ontstaan uit een fusie van twee zorgaanbieders. En die twee bloedgroepen waren zeven jaar geleden nog erg herkenbaar. Ze deden allebei de administratie op de manier van hun 'oude' organisatie. De Wit: 'Dat betekende ook dat collega's het werk niet van elkaar konden overnemen. Als de een het hartstikke druk had en de andere rustig, dan was dat maar zo. Dat zelfde zag je bij de personeels- en salarisadministratie, dat waren gescheiden werelden, waarin mensen met een soort hocus-pocus-het-is-echt-heel-moeilijk-wat-ik-doe-dat-kun-jij-niet het werk voor zichzelf hielden. Terwijl ik vind: iedereen moet alles kunnen wat binnen zijn vakgebied valt. En daar moet een systeem aan bijdragen.'

A photograph of two women in an office setting. The woman on the left, with short brown hair and wearing a dark blue sweater over a patterned scarf, is seated at a desk and looking down at a document. The woman on the right, with long brown hair and wearing a light-colored patterned blouse, is standing and pointing at the same document. A computer monitor and a printer are visible on the desk. A semi-transparent dark grey box is overlaid on the image, containing the title text.

HET JUISTE GEREEDSCHAP

TanteLouise nam ruim de tijd voor livegang van AFAS: dik een jaar. En het resultaat mag er zijn. Ontslaggrondes, nabetalingen van de onregelmatigheidstoeslag en het afstoten van een thuiszorgpoot: het was administratief zo gepiept. Bovendien blijft tanteLousie – je bent een innovatieve organisatie of niet – maar doorontwikkelen.

‘Financieel overstappen van het ene systeem op het andere is niet zo moeilijk’, zegt De Wit. ‘Debet is debet en credit is credit. Dat heb je in twee of drie maanden gedaan. Wij ook. Maar de vraag is: wat doet een systeem verder in de praktijk? En hoe vinden medewerkers het om ermee aan de slag te zijn? Daarom hebben we de tijd genomen. We zijn in 2010 begonnen met AFAS en hebben een heel jaar schaduwgedraaid.’

KIJKEN EN WENNEN

‘De eerste periode hebben we steeds gekeken: wat doet AFAS en wat doet ons oude systeem? Ook hebben we die tijd gebruikt om de organisatie mee te krijgen. Steeds een rondgang gemaakt, veel geduld gehad en mensen echt ondersteund. Dat deden we niet volgens het principe: joh, geef maar aan mij dan doe ik het wel even. Maar we zeiden: laat me meekijken, dan zie ik wat je doet en wat er anders kan. Dat vind ik ook belangrijk. Ik zie dat bijna als onze maatschappelijke functie, dat je mensen helpt om vertrouwd te raken met ICT. Daar hebben ze ook in hun dagelijks leven wat aan.’

PRAKTISCH FOUTLOOS OVER

Toen tanteLouise helemaal overging op AFAS, ging dat eigenlijk probleemloos. ‘Het enige dat er misging was dat we bij vijf van de tweeduidend mensen het salaris op een oud rekeningnummer hadden gestort.’ Ook in de zes jaar die volgden, liep tanteLouise nooit tegen noemenswaardige beperkingen aan. De Wit: ‘We hebben drie grote dingen meege maakt, waarbij ik heel dankbaar was dat we AFAS hadden. Allereerst een ontslagronde in 2013. Dat was een kwestie van een extra vakje ‘boven-tallig’ aanmaken en ik had weer een touwtje waar ik aan kon trekken. Daarna kwam er een wijziging in de cao waardoor we al onze medewerkers een nabetaling van de onregelmatigheidstoeslag moesten doen. Toen had ik in no time een complete analyse gedraaid en kon ik zó alle berekeningen geven. Ten slotte hebben we onlangs de samenwerking met andere partijen over reguliere thuiszorg beëindigd en ook dat was administratief gemakkelijk. Je vult vrije velden, geeft metadata mee en je kunt alle relevante info boven krijgen.’



INTRANET IN DRIE MAANDEN

Inmiddels heeft tanteLouise het gebruik van AFAS stevig doorontwikkeld. Al ging dat niet zonder slag of stoot. De Wit: 'Mensen hebben toch het beeld dat Profit een soort boekhoudprogramma is. Dus ik moest bij alles zeggen: ja maar jongens, dat kan Profit óók. Zo was de organisatie al een aantal jaren bezig met het opzetten van een intranetomgeving. Werkgroep zus, overleg zo. Ik zei: laten we nou gewoon klein beginnen, met wat in Profit zit. Dan zien we wat er kan, en wat er anders moet en dan hebben we tenminste een begin. Het stond in een paar maanden, en we gebruiken het nu nog steeds. En denken we helemaal niet meer aan een nieuw systeem. Zo goed werkt het. Het enige wat we nog moeten doen, is de look and feel aanpassen aan onze huisstijl. Dat staat voor komend jaar op het programma.'

ALLEMAAL MEEDOEN

En zo blijft De Wit pleiten voor een alles in één systeem. Met succes. 'Nu komt ICT met de vraag: kunnen we onze bedrijfseigendommen niet ook via Profit beheren? Ja hoor, dat kan. Of P&O: kunnen we alle personeelsgegevens digitaliseren? Kan ook.' En soms springt ze zelf in de bres voor het systeem. 'Hadden we net het hele verzuimdeel in Profit ingericht, kwam de Wet verbetering poortwachter eraan. Toen hoorde ik via via dat HR bezig was met de inkoop van een nieuw systeem.'

Ik erheen: prima dat je weer wat nieuws wilt, maar moet je niet óók kijken of het niet gewoon in het huidige systeem kan? Dat hebben we naar jouw wensen ingericht, nu zomaar iets anders doen, klinkt dan niet handig. Goed. Nu gebeurt ook verzuim gewoon weer in Profit. Zo'n zelfde iets gebeurde bij werving en selectie.'

VIJF SECONDEN WERK

De Wit is enorm trots op wat de organisatie bereikt heeft en op het gemak dat de organisatie nu heeft van het systeem. 'Dat kunnen ook heel kleine dingen zijn hoor. Dat een locatiemanager belt omdat hij graag informatie over zijn personeel snel wil zien, bijvoorbeeld wie er een contract voor bepaalde tijd heeft en wie voor onbepaalde tijd. Nou dan maak ik even een 'touwtje'. Dat is vijf seconden werk voor mij en zij denken: Wauw, dat dat allemaal kan.'

Ook de grote dingen gaan met gemak. 'De jaarrekening is eigenlijk gewoon een analyse binnen Profit. Daar staan mensen niet bij stil. We hebben in 2012 nog een klassieke uitdraai in Excel gemaakt, maar vanaf 2013 doen we het gewoon in AFAS. Het bijwerken is dan zó gemakkelijk. Je doet een boeking, en dat neemt het systeem meteen mee in de dump.'

ANDERS DENKEN

Klein nadeel aan het grote succes is dat De Wit inmiddels dik een dag in de week druk is met het doorontwikkelen van AFAS. En dat naast haar werk als manager. 'Gelukkig krijg ik hulp vanuit AFAS. Eens in de zo veel tijd komt er een consultant om met me te sparren of gewoon concreet handjes te bieden. Wat echt fijn is, is dat de consultants me ook op een andere manier leren denken. Dat je als applicatiebeheerder bijvoorbeeld nooit moet zeggen: dat wil je hebben, dan krijg je dat. Maar dat je moet vragen: waaróm wil je dat? Wat wil je kunnen? Met die antwoorden kun je vaak nog veel betere oplossingen verzinnen.'



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