



‘AFAS maakt processen
makkelijker en leuker’

Foto: Eric de Jong, manager P&O en PR van Cedrah

Cedrah brengt processen op orde met AFAS

Het financieringsstelsel in de zorg verandert. Voor overhead komt steeds minder geld beschikbaar. Dat vergt een andere aanpak van de ondersteunende processen. De juiste software kan dan uitkomst bieden. VVT zorginstelling Cedrah koos ervoor te gaan werken met AFAS. ‘Hun systeem voldoet aan al onze eisen.’

Cedrah is een organisatie in de regio Rijnmond die zich bezighoudt met ouderenzorg. Op dit moment heeft Cedrah vier woonzorgcentra en twee serviceflats waar ouderen terecht kunnen voor wonen, verpleging en verzorging. Uitbreiding van de locaties staat op de verlanglijst van de organisatie. ‘We zoeken naar groeimogelijkheden’, zegt Eric de Jong, manager P&O en PR van Cedrah. ‘Dat is nodig omdat de financiering door de overhead op basis van zorgzwaartepakketten uitgaat van met name de financiering van de directe zorg zelf. Dat geeft een behoorlijke druk op de overheadkosten. Er moeten meer handen aan het bed komen en minder benen onder

het bureau. Schaalvergroting kan dan een mogelijkheid zijn om de zorg betaalbaar te houden.’

Betrouwbare informatie

Om beter te kunnen sturen op grond van betrouwbare informatie, ging Cedrah op zoek naar een goed software-systeem. ‘De ontwikkelingen in de zorg vergrootte de urgentie van stuurinformatie’, verklaart De Jong. ‘In ons veertigjarig bestaan hebben we met diverse systemen gewerkt. Onze ervaring daarmee was dat we er te weinig managementinformatie mee genereerden. De systemen waren gericht op registratie, niet op informatie. Bovendien

hadden we veel software naast elkaar lopen en dat gaf problemen met koppelen. Als tussenstap hebben we nog eens een schil om die systemen heen gelegd, maar dat was het allemaal niet. We moesten steeds veel extra handelingen doen met alle foutgevoeligheid van dien en we kregen nog steeds geen betrouwbare informatie.'

Cedrah was daarom toe aan een rigoureuze ingreep om de administratie goed op orde te krijgen. 'We wilden een pakket dat verbindingen kon leggen tussen de verschillende modules financieel en HR/payroll en dat tegelijk toekomstgerichte sturingsinformatie kon genereren in plaats van alleen maar lijsten waarmee we achteraf konden controleren.'

Het juiste systeem

Op zoek naar het juiste systeem stelde Cedrah een Programma van Eisen op waaraan dat systeem zou moeten voldoen. De Jong: 'We wilden zaken doen met een partij die zich al bewezen had in de markt en goed bekend staat. Die bovendien een redelijke omvang heeft zodat de continuïteit gewaarborgd blijft. Zo kwamen we bij de grotere leveranciers uit. AFAS was nog niet zo bekend in de zorg, maar kwam wel terecht op onze shortlist op grond van demo's en referentiebezoeken.'

Wat ook speelde, was dat we tegelijkertijd bezig waren met de selectie van een nieuw dienstroosterpakket. Dat moest goed te koppelen zijn met de andere modules.'

Na het selectietraject viel de keuze op AFAS. 'AFAS voldeed het meest aan ons Programma van Eisen. Het is een overzichtelijk en toegankelijk systeem dat heel veel mogelijkheden biedt als je het je eigen hebt gemaakt. Het gebruikersgemak is groot. Vooral op het onderdeel 'managementinformatie' en het bewerken van gegevens scoort AFAS goed. Bovendien biedt het mogelijkheden om straks met MSS een slag te kunnen maken. Daarnaast kunnen we met AFAS zonder problemen onze bedrijfsactiviteiten uitbreiden als dat aan de orde is.'

Implementatie

Het implementatietraject bij Cedrah verliep minder voorspoedig dan gedacht. 'Wij zijn midden in het jaar overgestapt, maar dat zou ik nooit meer doen', vertelt De Jong.

'We hebben de verloning helemaal opnieuw moeten doen vanaf januari, handmatig, strook voor strook, omdat we vanuit het oude systeem de mutaties niet meer op konden halen. Dat was een verschrikkelijk klus. AFAS heeft ons daar wel goed bij geholpen, we hadden veel consultants over de vloer met wie we een goede relatie hadden en die we ook buiten werktijd konden bellen voor hulp of advies. Doordat het oude systeem onvoldoende inzicht gaf om de conversie te kunnen maken, zijn we nodeloos lang met het traject bezig geweest en heeft het ons ook veel meer gekost dan gepland. Ik zou andere organisaties dus zeker adviseren om aan het einde van het boekjaar over te stappen. Verder kan ik anderen alleen maar aanbevelen om veel tijd en energie in de implementatie te steken. Doe veel kennis van het pakket op in het voortraject en volg alle trainingen zodat je het product door en door kent. Zodoende houd je regie en kun je de inrichting voor een belangrijk deel zelf doen. Consultants heb je dan alleen nodig voor specifieke vragen.'

Systeem én visie

Inmiddels heeft Cedrah de implementatieperikelen achter zich gelaten. De modules HR en financieel draaien naar wens, in het voorjaar komt MSS erbij. Ook payroll draait, maar de salarisverwerking heeft de VVT-instelling wegens gebrek aan capaciteit uitbesteed aan een externe

gecertificeerde partij. De Jong toont zich tevreden. 'Als je eenmaal het systeem snapt, dan geeft het je heel veel', zegt hij. 'Wat je erin stopt, kun je er ook uithalen. De tijd en energie die je erin investeert, betaalt zich terug in meer inzicht en minder werklust.'

Toch is AFAS geen Haarlemmerolie. 'Overheadkosten terugdringen lukt je niet met een systeem, daarvoor is visie nodig', zegt de manager P&O en PR. 'Een systeem kan wel een goed hulpmiddel zijn, maar het is niet zo dat het meteen fte's oplevert als je AFAS naar binnen hijst. Je moet zélf je processen herinrichten en AFAS als actor meenemen in de beschrijving van die processen. Pas dan zie je dat het systeem kwaliteitverhogend en werklustverlagend werkt.'

Winst

Doordat P&O dankzij AFAS de interne klanten beter kan bedienen met feitelijke informatie over bijvoorbeeld

'De tijd en energie die je in het systeem investeert, betaalt zich terug in meer inzicht en minder werklust'



formatieve consequenties en verzuimbeheer, is de afdeling als geheel beter als businesspartners op de kaart gekomen, vindt De Jong. 'Dat is winst', zegt hij. 'Wij kunnen nu veel beter onze adviesrol innemen omdat we de registratie en informatie beter op orde hebben. Voor de zorg levert dat meerwaarde op, want een zorginstelling wordt steeds vaker bedrijfsmatig gestuurd. Kostenbeheersing wordt belangrijker. Daar kunnen wij, dankzij AFAS, nu in meepraten.'

De mensen van AFAS hebben een frisse blik op de zorg, dat vindt De Jong een pluspunt. 'Maar de keerzijde is dat zij er wel alert op moeten zijn dat ze ontwikkelingen in de zorg proactief volgen, want dat kan wel beter. Mijn ervaring is dat zij niet weglopen voor dit soort aandachtspunten. Dat maakt hen een betrouwbare partner.'

Over Cedrah

Cedrah is een reformatorische stichting die actief is op het gebied van wonen, zorg en welzijn voor ouderen in de regio Zuid-Holland. Cedrah heeft vier woonzorgcentra in Capelle aan den IJssel, Moerkapelle, Vlaardingen en Zwijndrecht en twee serviceflats in Rotterdam. Cedrah verleent zorg aan circa vijfhonderd mensen. Dat doet de organisatie met zo'n zeshonderd medewerkers en vierhonderd vrijwilligers.