

## Curadomi reorganiseert succesvol met Pluriform Zorg

### Frek Erens in gesprek met Barend van Leeuwen en Bart van Achterberg

Curadomi, een landelijke organisatie voor de thuiszorg is uit de rode cijfers. In de eerste helft van 2005 kampte Curadomi met een verlies van 425.000 euro. Na drastisch ingrijpen en zonder ontslagen, is het verlies omgebogen naar een bescheiden operationele winst van 32.000 euro in 2005. Pluriform Zorg heeft daarin een belangrijke rol gespeeld vertellen interim-directeur Barend van Leeuwen en directeur ondersteunende organisatie Bart van Achterberg.

#### Het belang van goede informatie

Vanaf 2005 is een nieuw bekostigingssysteem ingevoerd in de zorg. Verrichtingen worden niet meer vergoed naar de kosten van de professional, maar naar het geleverde 'product'. Hierdoor ontvangen thuiszorgorganisaties - dus ook Curadomi - veel minder geld om cliënten dezelfde zorg en kwaliteit te bieden. Van Leeuwen: *"onze mensen waren goed, maar bleken wel te duur voor bijvoorbeeld het product huishoudelijke verzorging. Door onze liquiditeitsverliezen lagen we onder in de pan. Er moest iets gebeuren, een reorganisatie, d.w.z. een betere afstemming van de expertise van onze medewerkers op de vragen van onze klanten. Eén van de zaken die hierin ontzettend geholpen heeft was goede informatie. Zonder Pluriform was het een hachelijke job geweest om Curadomi te reorganiseren. Onze verhalen waren anders moeilijk te motiveren en beargumenteren."*

Goede managementinformatie is niet alleen belangrijk om de eigen organisatie te sturen, maar ook om de zorgfinanciers te overtuigen. Van Leeuwen: *"de kwaliteit van data van Pluriform hebben we eerst intern en later extern richting het zorgkantoor gebruikt. De wijze waarop wij rapporteren geeft het zorgkantoor een betrouwbaar beeld van het kunnen van onze organisatie. Ook een onafhankelijke EDP-auditor van PWC heeft bevestigd dat Pluriform de administratieve en financiële processen goed afhandelt, zeker voor een zorginstelling. Dat is een van de redenen waarom het zorgkantoor Curadomi uitgeroepen heeft tot 'top-organisatie'. Daarom mogen we groeien. Slechts 19 van de 65 thuiszorgorganisaties mogen dat."*

#### Strategie van Curadomi

Een thuiszorgorganisatie is een dienstenleverancier. Het leveren van de juiste zorg tegen het juiste tarief is cruciaal voor een positief bedrijfsresultaat. Van Leeuwen: *"voor Curadomi ligt het zwaartepunt van een geïntegreerd systeem in een goed geoliede en flexibele planning. In de planning komen de cliënten en professionals samen en wordt winst of verlies bepaald. De planning is de trigger voor de rest van het proces. Benchmarkingonderzoek toont aan dat organisaties die veel aandacht besteden aan de planning in z'n algemeenheid goed scoren. Dat geldt ook voor Curadomi. We komen onze afspraken na en we zijn flexibel. En daarom worden we steeds meer gevraagd."*

En Curadomi ziet nog steeds mogelijkheden om verder te verbeteren. Van Achterberg: *"we zijn voortdurend actief om de planning verder aan te scherpen. Zo zijn we nu bezig om de reiskosten van onze medewerkers mee te nemen in de planning zodat nog tijdens het plannen de daadwerkelijke marge zichtbaar wordt. We krijgen ook steeds meer samenwerkingsrelaties met andere partijen, ketenlogistiek. Dat betekent dat we onze processen en de planning van cliënten en medewerkers daarop moeten aanpassen."*

Interim directeur Van Leeuwen heeft een achtergrond in de voedingsindustrie die een stuk voorloopt op de zorg. Van Leeuwen: *"in de maakindustrie zijn er heldere concepten voor één integrale logistieke stroom. Maar in de zorg is een dergelijke visie nog niet uitgekristalliseerd. Het is echt nog onontgonnen terrein. Eigenlijk werken alle grotere organisaties in de zorg nog houtje/touwtje, met gebruik van veel losse Excel-sheets."*

Pluriform Zorg is een volledig geïntegreerd systeem voor thuiszorg, wonen en begeleiden. Het systeem ondersteunt zowel het primaire proces (van zorgaanvraag tot en met facturering) als ondersteunende processen (financiële administratie, HRM, managementrapportage, kwaliteitsborging, etc) van thuiszorgorganisaties en verpleeg- en verzorgingsinstellingen. Van Achterberg: *"we gebruiken Pluriform bewust integraal. Zo zijn de processen op elkaar afgestemd en*

*is de kwaliteit van data erg hoog. Nu zijn we zelfs aan het kijken hoe we Pluriform kunnen gebruiken als Content Management Systeem voor onze website en mailings. Dit is ook belangrijk in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) die er aan komt.”*

Maar een integraal systeem in een dynamische omgeving waar de processen steeds veranderen is alleen mogelijk met flexibele software. Van Achterberg: *“de kwaliteit van Pluriform zit hem niet in de basisfunctionaliteit, die is goed, maar juist in de mogelijkheid om met veranderingen te kunnen omgaan. Aanpasbaarheid was ook de belangrijkste reden om te stoppen met ons vorige systeem en met Pluriform Software in zee te gaan.”*

### **Het selectie- en implementatieproces**

Curadomi besloot in 2003 om haar toenmalig informatiesysteem eventueel te vervangen. Van Achterberg: *“ik heb destijds ons vorige systeem ter discussie gesteld in het licht van de strategie van onze organisatie. De prijs-prestatieverhouding moest beter en we hadden echt meer flexibiliteit van het systeem nodig. De wereld verandert en een strak confectiepak is niet gewenst. Verder wilden we echt dat een nieuw systeem een verschil zou uitmaken voor onze klanten; die zouden de voordelen moeten ervaren. Pluriform Software schilderde een heel ander verhaal dan de leveranciers van standaardpakketten, veel meer gericht op kunnen doorgroeien en aanpassen. Dat verhaal paste binnen de strategie van die tijd, en ook nog binnen onze huidige strategie. Aanpasbaarheid is nog steeds een eis van deze tijd.”*

In het begin was er wel scepsis over de beloften van Pluriform Software. Een systeem op maat, voortdurend aanpasbaar en een goede prijs-prestatieverhouding door een gemeenschappelijk branchemodel met daarin alle functionaliteit die de verschillende zorginstellingen delen. De scepsis werd snel overwonnen zegt Van Achterberg: *“in de beginfase hebben we een aantal pilots uitgevoerd waarin Pluriform Software aantoonde echt iets te kunnen neerzetten. Binnen een paar dagen waren de hoofdstappen van ons proces zichtbaar. Als je dat vergelijkt met andere systemen geeft dat veel vertrouwen. Na de bouw van cliëntregistratie, de eerste module, had ik veel vertrouwen dat de rest zou volgen. In 6 weken tijd is het hele primaire proces van Curadomi neergezet. Die snelheid heeft respect afgedwongen.”*

De flexibiliteit van Pluriform stelt wel eisen aan de organisatie. Pluriform Zorg is geen standaard pakket dat top down geïmplementeerd kan worden. Van Achterberg noemt de kritische succesfactoren: *“het inlevingsvermogen van de Pluriform-modelleur en zijn persoonlijke kwaliteiten waren zeker belangrijk, maar echt essentieel voor het welslagen van het project was dat we echt tijd vrijgemaakt hebben van onze sleutelfunctionarissen, de experts van de werkvloer. Deze gaven mij een dagelijkse terugkoppeling zodat ik goed geïnformeerd knopen kon doorhakken. Als je wilt beslissen moet je wel precies weten waar je het over hebt.”*

Van Achterberg: *“de hoge verwachtingen zijn grotendeels uitgekomen. Alleen managementinformatie hadden we in het begin wat meer aandacht moeten geven, maar is in 2005 onder druk van de omstandigheden wel verbeterd. We hebben veel praktische dingen bereikt. Er is nu 1 database zodat onze medewerkers, vaak in een duobaan, makkelijk informatie kunnen overdragen. Een teammanager kan nu zelfs 3 teams aansturen in plaats van 1, en dat spaart kosten. Zonder Pluriform was dat niet gelukt.”* Van Leeuwen vult aan: *“er waren en zijn twee doelen: voldoen aan de registratieve eisen en kunnen sturen van de organisatie. En dat alles in een voortdurend veranderende omgeving. We hebben deze doelen gehaald.”*

### **Tot slot**

Is er nog iets dat Curadomi wil meegeven aan Pluriform Software? Van Leeuwen antwoordt: *“ja, Pluriform Software is te bescheiden. Pluriform Software moet haar inhoudelijke kwaliteiten vasthouden en tegelijkertijd meer aandacht geven aan communicatie. Pluriform Software moet echt voorkomen dat Pluriform Zorg, dat zo goed gepositioneerd is voor zorginstellingen, een kleine ‘installed base’ heeft. Dat zou echt zonde zijn. De mensen van Curadomi spreken telkens positief over Pluriform. Die positieve houding is niet gemaakt; we hebben met Pluriform gewoon heel goede dingen gedaan.”*