



# COSIS

"ZOVEEL MOGELIJK **TIJD** AAN **CLIËNTEN BESTEDEN**"

# INHOUDSOPGAVE



**INLEIDING**

**3**



**DIRECT  
FINE-TUNEN**

**5**



**SOFTWAREGEBRUIK  
LEUK MAKEN**

**6**

**HOE WIL JE HET?**

**7**

**SAMEN INNOVEREN**

**8**



**DE TIP VAN BEATE**

**9**



# INLEIDING

De afgelopen twee jaar zijn de zorgorganisaties NOVO en Promens Care samengegaan in Cosis. Die organisatie biedt zorg aan mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking in Drenthe en Groningen. Als Proces Informatie Analist richtte Beate zich op de procesoptimalisatie van de nieuwe organisatie.

“In het fusietraject moesten we de processen van twee zorgorganisaties harmoniseren en optimaliseren. Het was een fikse uitdaging om alles in kaart te brengen en tegelijkertijd naar verbeteringen te kijken. Daarbij spelen de cliënten en mensen die de zorg verlenen de hoofdrol. We hebben dus iedereen bewust in het veranderproces meegenomen. En dat is goed gelukt. Begin 2017 was iedereen over. Het mooiste compliment was dat cliënten er niets van hebben gemerkt. Met een combinatie van goede begeleiding, veel overleg en training profiteren collega's in hun werk nu optimaal van de software.”





Met 3.500 medewerkers en 1.200 vrijwilligers richt Cosis zich volledig op de zorg en ondersteuning van mensen met een beperking. Zij bieden werk, dagbesteding en leermogelijkheden.

## "COSIS WIL DE **ADMINISTRATIEVE DRUK** VOOR **MEDEWERKERS MINIMALISEREN**"

Beate Visser: "Cosis wil de administratieve druk voor medewerkers minimaliseren. In het Elektronische Cliënten Dossier (ECD) moeten ze al veel informatie vastleggen. Daarom willen we daar omheen zo min mogelijk administratie. Dat lukt door processen slim in te richten en te automatiseren. Dat is een continu proces. Samen met onze zorgmedewerkers zijn we altijd op zoek naar manieren om processen verder te stroomlijnen. Het doel is om zoveel mogelijk tijd aan cliënten te besteden."



## DIRECT FINE-TUNEN

Beate is een zeer ervaren AFAS beheerder die haar eerste implementatie bij een mkb-organisatie al in 2005 deed. "Omdat ik alles zelf moest doen, van inrichten tot beheren, heb ik heel veel geleerd. Destijds was een implementatie nog vooral veel vinkjes zetten. Hoewel een implementatie bij een zorgorganisatie door de omvang en complexiteit een grotere uitdaging is, is het proces soepel verlopen. We hebben het stapsgewijs aangepakt en met de template Zorg & Welzijn gaat het proces veel sneller. De standaardinrichting en best practices zorgen dat je snel door kunt schakelen naar het optimaliseren van de processen. De basis staat klaar en je kunt direct aan de slag met het fine-tunen."

### **"MET EEN ZEER ERVAREN TEAM AFAS BEHEERDERS HEBBEN WE VEEL KENNIS IN HUIS"**

Beate en haar collega's krijgen van het management alle ruimte om te optimaliseren. "Met een zeer ervaren team AFAS beheerders hebben we veel kennis in huis. Hierdoor kunnen we ideeën snel uitvoeren. Alleen bij complexe aanpassingen schakelen we hulp in. Het resultaat is dat onze omgeving momenteel volledig geoptimaliseerd is. We gebruiken nu alle voordelen van ERP, van HRM en Payroll tot Projectmanagement en van financiële administratie tot CRM."



# SOFTWAREGEBRUIK LEUK MAKEN

Om te zorgen dat iedereen binnen Cosis profiteert van efficiënte processen, betreft het team collega's bij aanpassingen, bijvoorbeeld in werk- en gebruikersgroepen. "Ik ben zelf altijd erg enthousiast over het gebruik van AFAS en probeer dat ook over te brengen op de organisatie. Het doel is dat collega's hun administratieve taken makkelijker en sneller kunnen doen. Het is cruciaal dat locatiehoofden en begeleiders er in hun dagelijkse praktijk prettig mee kunnen werken." Daarom laat Beate collega's graag zien hoe je slimmer te werk gaat. Bijvoorbeeld door je declaratie te doen via de AFAS Pocket.

**"IK BEN ZELF ALTIJD ERG ENTHOUSIAST  
OVER HET GEBRUIK VAN AFAS EN PROBEER  
DAT OOK OVER TE BRENGEN OP DE  
ORGANISATIE"**

Een ander voorbeeld is het proces voor Werving en Selectie via OutSite. "Dit is een mooi proces waarin een locatiemanager of zorgmedewerker snel een vacature of stageplek kan plaatsen. Zij kunnen dat zelfstandig doen of samen met de personeelsadministratie. Zo bieden we wel keuzevrijheid, maar kunnen we het proces toch automatiseren en strak regelen."





## HOE WIL JE HET?

Voor een goed draagvlak is het volgens Beate ook belangrijk om open te staan voor suggesties of gebruikersvragen uit de organisatie. "Onze standaardvraag is: 'Hoe wil je het?'. Collega's kunnen verzoeken op verschillende manieren indienen en altijd vragen stellen. Bovendien gaan we ook actief het contact aan. Bijvoorbeeld met de Informatisering & Automatisering roadshow. Ons team gaat vanaf januari 2018 elk kwartaal bij alle locaties langs. We merken dat mensen het prettig vinden om ons 1-op-1 vragen te stellen. We willen de drempel verlagen en zorgen dat medewerkers ons makkelijk kunnen vinden. Op die manier kunnen we de omgeving blijven verbeteren met input uit de praktijk. Als ze bijvoorbeeld een InSite weergave anders willen geven ze dat door en passen we het aan. Aan de andere kant zijn we ook duidelijk als iets niet kan en leggen we natuurlijk ook uit waarom niet."

**"ONS TEAM GAAT ELK KWARTAAL  
ALLE LOCATIES LANGS MET DE  
INFORMATISERING & AUTOMATISERING  
ROADSHOW"**



Het beheerdersteam van Cosis heeft veel geleerd van de succesvolle inrichting en aanpassing van processen. "Communicatie met de gebruikers is echt de succesfactor voor een effectieve implementatie. Door helder uit te leggen wat we doen en waarom, krijgen collega's de kans om aan het idee van verandering te wennen. Het is ook gebeurd dat we te weinig aandacht aan communicatie hebben gegeven. In die gevallen ontstaat er snel een negatief beeld en dat is lastig om te buigen. Door collega's vanaf het begin te betrekken en begrip te creëren voorkom je dergelijke situatie. Sterker nog, ik ben ervan overtuigd dat je dan uiteindelijk zelfs meer kunt vragen."





# SAMEN INNOVEREN

AFAS kent voor Beate weinig geheimen meer. Toch blijft ze op zoek naar nieuwe kennis en ervaringen. "Ik volg AFAS op de voet en ga veel naar AFAS trainingen en inspiratiesessies. Juist het contact met andere beheerders leert me veel over hoe zij functionaliteit inzetten of processen inrichten. Door in contact te blijven met andere organisaties blijven we van elkaar leren en zijn we samen sterker."

## **"IK BEN TROTS OP ONZE ORGANISATIE EN HOE WE DE SOFTWARE MOMENTEEL GEBRUIKEN"**

Die kennis heeft ze ingezet voor de harmonisatie en optimalisatie binnen Cosis. "Ik ben trots op onze organisatie en hoe we de software momenteel gebruiken. We kwamen van heel ver en hebben vandaag de dag een mooie, geoptimaliseerde omgeving. Daar zijn we als team heel enthousiast over en dat delen we graag. Zo zijn we in 2017 ook toegetreden tot het inspiratienetwerk van AFAS. Door onze collega's hier direct bij te betrekken kunnen we nieuwe dingen ontwikkelen en blijven innoveren. Zo zorgen we dat zorgmedewerkers meer tijd aan de ondersteuning van cliënten kunnen besteden. Daar ligt immers hun passie."

A portrait of a woman with brown, wavy hair, smiling. She is wearing a dark blazer over a red top and a necklace. A blue rectangular box is overlaid on the lower left of the image.

## DE TIP VAN BEATE

### "IK RAAD IEDEREEN AAN **DICHT BIJ DE STANDAARD TE BLIJVEN**"

"Ik raad iedereen aan dicht bij de standaard te blijven. Die is namelijk gebaseerd op best practices en werkt dus in ieder geval goed. Maatwerk is altijd een risico en als je toch door ontwikkelt, zorg dan dat de documentatie steeds goed op orde is. Dan voorkom je verrassingen."

# OVER COSIS

**Cosis de kracht van samen, dat is de naam die de samenwerking tussen NOVO en Promens Care vertegenwoordigd. Een samenwerking vanuit hun gezamenlijke visie waarbij iedereen telt en naar de eigen mogelijkheden een bijdrage levert aan de samenleving.**

De organisatie zorgt dat medewerkers van NOVO en Promens Care om mensen met een beperking heen kunnen blijven staan. De medewerkers en vrijwilligers leveren in de nabijheid van de cliënt zorg en ondersteuning. In gezamenlijkheid met familie en naastebetrokkenen. Zowel in gemeentelijk verband als in de langdurige zorg.

