

The image shows two men in a meeting. The man on the left is pointing at a wall covered in colorful sticky notes. The man on the right is holding a sticky note. The background is a blue-tinted image of a meeting room with a grid pattern.

ONVZ

"ONZE **SITUATIE** WAS EEN TYPISCH GEVAL VAN
DE **WET** VAN DE **REMMENDE VOORSPRONG**"

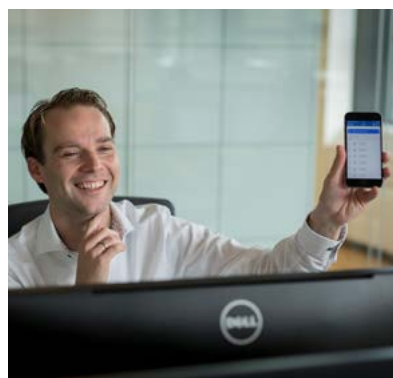
OVER ONVZ

ONVZ is een landelijk opererende, middelgrote zorgverzekeraar die uitsluitend ziektekosten verzekert. Het is een zogenoemde restitutieverzekeraar, wat inhoudt dat verzekerden vrij zijn in de keuze van hun arts of andere zorgverlener. Als organisatie zonder winstoogmerk stelt ONVZ zich ten doel om mensen zo lang mogelijk gezond te houden en hen optimaal begeleiden naar de juiste zorg.

De zorgverzekeraar biedt zorgverzekeringen voor individuele en collectieve klanten. Ook werkgevers, koepels en branches kunnen bij ONVZ een zorgverzekering afsluiten. Zij kunnen er ook terecht voor een pakket op maat, met aandacht voor zorg, preventie en re-integratie. ONVZ heeft een goede naam als innovatieve en slagvaardige zorgverzekeraar met een klantgerichte focus. Het bedrijf is bij herhaling uitgeroepen tot 'beste zorgverzekeraar van Nederland'. Bij het in Houten gevestigde ONVZ werken ruim vierhonderd mensen.



INHOUDSOPGAVE



A photograph of two men in a meeting room. The man on the left, with a beard and wearing a striped shirt, is pointing at a sticky note on a glass wall. The man on the right, wearing a white shirt, is holding a pink sticky note. The glass wall is covered with many colorful sticky notes of various colors (yellow, pink, blue, green) with handwritten text. The text on the sticky notes includes phrases like 'Bijwerken', 'Klantreis', 'Communicatie', 'Probleem', 'Oplossing', 'Verandering', 'Innovatie', 'Gedrag', 'Mentaliteit', 'Organisatie', 'Proces', 'Systeem', 'Mens', 'Cultuur', 'Strategie', 'Doel', 'Meting', 'Controle', 'Aanpak', 'Methode', 'Techniek', 'Werkwijze', 'Proceduur', 'Regelgeving', 'Normen', 'Wettelijk kader', 'Financiën', 'Risico's', 'Impact', 'Veranderingen', 'Nieuwsgenot', 'Vertrouwen', 'Samenwerking', 'Samenleving', 'Maatschappij', 'Wereld', 'Toekomst', 'Vernieuwing', 'Innovatie', 'Gedrag', 'Mentaliteit', 'Organisatie', 'Proces', 'Systeem', 'Mens', 'Cultuur', 'Strategie', 'Doel', 'Meting', 'Controle', 'Aanpak', 'Methode', 'Techniek', 'Werkwijze', 'Proceduur', 'Regelgeving', 'Normen', 'Wettelijk kader', 'Financiën', 'Risico's', 'Impact', 'Veranderingen', 'Nieuwsgenot', 'Vertrouwen', 'Samenwerking', 'Samenleving', 'Maatschappij', 'Wereld', 'Toekomst', 'Vernieuwing'.

DE UITDAGINGEN

Soms kan een samenwerkingsrelatie weleens een oppepper gebruiken. Zorgverzekeraar ONVZ dacht echter dat het beter was om voorgoed afscheid te nemen van de leverancier van HR-software. Verrassend genoeg kon een breuk worden voorkomen en werd de relatie met AFAS hersteld. “Het vertrouwen in de samenwerking is volledig terug. En dat vertrouwen is wederzijds.”

In het najaar van 2016 zette ONVZ de procedure in gang voor de selectie van een nieuwe automatiseringsoplossing voor de HR-afdeling. De HR- en payrollsoftware waarmee de zorgverzekeraar al zo'n tien jaar werkte, functioneerde op zijn best suboptimaal. De praktijk was dat gebruikers van de software ontevreden waren en de contacten met de leverancier stroef verliepen. Hoewel men destijds maar moeilijk de vinger op de zere plek kon leggen, is het HR-beleidsadviseur Jelle Post achteraf wel duidelijk waar de schoen destijds wrong. “De inrichting van het systeem was verouderd en vervuild, daar kon de installatie van telkens weer nieuwe updates niets aan verhelpen.” “Onze situatie was een typisch geval van de wet van de remmende voorsprong”, vult Senior Projectmanager Maarten van den Berg aan.

Maarten: “ONVZ was een van de eerste verzekeraars die met de HR-module van AFAS ging werken. Na een periode van tien jaar was het systeem gedateerd en traag, als een oude auto. Je kunt er nieuwe banden onder leggen, maar dat betekent niet dat je dan meteen goed in het verkeer kunt meekomen. Daarom was besloten om te investeren in vervangende software.”

KLANTREIZEN

Maarten kreeg opdracht het project te managen terwijl Jelle als inhoudelijk expert een inventarisatie maakte van wensen en eisen waaraan het nieuwe systeem zou moeten voldoen. “Daarbij baseerden we ons op het inrichten van klantreizen”, legt Jelle uit. “Welke stappen moet iemand zetten om zich ziek te melden, of een declaratie in te dienen? Dat bepaalt de functionaliteit die een nieuw systeem zou moeten kunnen leveren.” Uit ervaring wist Jelle dat de software van AFAS geschikt zou kunnen zijn. Maar opmerkelijk genoeg ontbrak het bedrijf uit Leusden op de eerder opgestelde shortlist met kandidaat-leveranciers. Maarten: “Toen hebben we ons er hard voor gemaakt om AFAS alsnog aan de shortlist toe te voegen met het argument: wij geloven erin. Dat ONVZ dit wilde proberen getuigt wat mij betreft van lef. Hetzelfde geldt trouwens voor de leverancier. Die nam een houding aan van: laten we het verleden achter ons laten en ons op de toekomst richten. We zouden met de nieuwste softwareversie kunnen gaan werken terwijl de technische ondersteuning was ondergebracht bij een nieuw team van mensen”.

**"MET ONZE MANIER VAN WERKEN
GENEREREN WIJ HEEL VEEL FEEDBACK
RICHTING DE LEVERANCIER. DAAR KUNNEN
ZIJ WAT MEE IN DE SFEER VAN
PRODUCTONTWIKKELING"**

VAN REACTIEF NAAR PROACTIEF

Uiteindelijk werd AFAS geselecteerd. Maarten licht toe waarom: “Niet alleen omdat we meenden dat hun product in technisch opzicht het best bij ons paste, maar ook omdat de leverancier bereid was om mee te gaan in onze filosofie van agile werken. Vanuit deze filosofie wilden we meer de regie naar ons toetrekken. In de oude situatie waren we naar onze mening te afhankelijk van de leverancier geworden. We wilden heel bewust de omslag maken van reactief naar proactief. Daarvoor was een beheerorganisatie nodig in de vorm van een zelfsturend team met een eigen visie.” Jelle vervolgt: “Zelf maak ik deel uit van dit team waarin ik de rol van product owner vervul. Om in een dergelijke constructie samen te werken met de klant was nieuw voor onze leverancier. Die wilde van die ervaring leren.”





(HER)IMPLEMENTATIE

De leverancier kreeg met een volstrekt nieuwe situatie te maken. “De Leusdense automatiseerder was namelijk gewend elke implementatie in één keer volledig uit te voeren. Terwijl wij met onze agile manier van werken ervoor kozen om de HR-module in gebruik te nemen in een minimale basisvariant”, aldus maarten. ONVZ voerde fasegewijs steeds vernieuwingen en verbeteringen door. In korte sprints van twee weken, wat kenmerkend is voor agile werken.

Traditionele IT-ontwikkeling in de vorm van langdurige trajecten van ontwerpen, bouwen en testen leidt in de visie van ONVZ steeds vaker tot een resultaat waar gebruikers niet op zitten te wachten. Een kortcyclische aanpak voldoet veel beter. Maarten: “Dat was in eerste instantie wel even wennen voor de consultants van de leverancier. Ze moesten iets neerzetten wat eigenlijk maar heel klein is.” Jelle vervolgt: “We konden ons in zo’n sprint van twee weken bijvoorbeeld volledig concentreren op één klantreis of één specifieke workflow. Dan krijg je daar gelijk feedback over waar je dan weer direct mee verder kunt.” Maarten: “En mocht het resultaat niet aan de eisen voldoen, dan blijft je vertraging beperkt tot niet meer dan twee weken.” Jelle: “Bovendien is de HR-manager, feitelijk mijn opdrachtgever, in deze aanpak veel nauwer betrokken. De lijntjes zijn kort.”



BETROKKENHEID VAN COLLEGA'S

De collega's in de organisatie werden betrokken in de implementatie door veel aandacht te besteden aan communicatie en afstemming. Zo zijn er bijvoorbeeld demonstraties gegeven om te laten zien welke verbeteringen en vernieuwingen waren doorgevoerd. Maarten: "Bij die sessie waren alle collega's van hoog tot laag welkom, want iedereen is immers klant van het systeem. Toen we in april live gingen met de basisvariant hebben we een presentatie verzorgd voor bijna honderd belangstellende collega's. Enkele dagen later hadden we een waslijst met suggesties voor verbeteringen." Jelle: "Die houd ik bij in een *backlog*. Alle items zijn geprioriteerd en we checken regelmatig met stakeholders of die prioritering nog klopt. Momenteel staat het gebruik van de Pocket App bijvoorbeeld hoog op de lijst."



BEHEERORGANISATIE

ONVZ heeft bewust gekozen voor standaardsoftware, maar dat betekent niet dat de organisatie, net als vroeger, volledig afhankelijk is van de innovatie die de leverancier realiseert. "Met onze manier van werken genereren wij heel veel feedback richting de leverancier. Daar kunnen zij wat mee in de sfeer van productontwikkeling. Niet voor niets zijn we ook gevraagd om zitting te nemen in het inspiratienetwerk van AFAS voor klanten die inspirerend zijn voor elkaar. Dat zegt wel wat. Het vertrouwen in de samenwerking is volledig terug. En dat vertrouwen is wederzijds", legt Maarten uit.

"Dat we werken met een autonome beheerorganisatie is een belangrijk winstpunt, zowel richting leverancier als onze eigen organisatie. Al zullen er altijd wel teamleiders bij Jelle aankloppen die menen dat hun automatiseringswens maatwerk vereist..." aldus Maarten. Jelle vult aan: "Als product owner kan ik daar heel duidelijk over zijn: we gaan geen exoten inrichten als de standaardfunctionaliteit grotendeels voldoet. Kijk naar hoe we InSite als centrale communicatieportal gebruiken, een wereld van verschil vergeleken met de oude situatie. Als organisatie zijn we een stuk digitaler geworden, ook door taken via workflows te delegeren en meer selfservice voor de gebruikers. Daardoor maken we een deel van de administratie overbodig." Bij de organisatie is een duidelijke verschuiving van uitvoerend naar adviserend zichtbaar.

KANSEN NAMENS ONVZ

De Leusdense automatiseerder maakt tijdens de implementatie nu gebruik van de SIMPLR methode. Via een online tool heb je inzicht in planning, voortgang en uitzonderingen op de marktstandaarden, waardoor je het project van begin tot eind kan sturen. Echter ziet ONVZ kansen voor AFAS. Maarten: "Ik zou onze softwareleverancier willen adviseren om in situaties waar dat mogelijk is implementaties op dezelfde manier als bij ons in te richten. Op die manier kunnen ze een volledige agile implementatie faciliteren. Het lijkt mij een geweldige kans." Jelle vervolgt: "De projectgroep leden zijn actief betrokken bij het scrumbord waardoor de interactie makkelijker wordt als iemand bijvoorbeeld niet aan zijn of haar taken toekomt. Bij onze implementatie wisten wij op ieder moment dat we volledig op schema lagen." Uiteindelijk hebben beide methodieken dezelfde voordelen: het kort op de bal zitten tijdens een project en iemand verantwoordelijk maken voor een taak. Voor de softwareleverancier was het een interessante en leuke ervaring om eens op een andere manier te werken.

**"VOOR ONS WAS DE WERKWIJZE
OOK NIEUW, MOOI DAT KLANT EN
LEVERANCIER OP DEZE MANIER ELKAAR
SCHERP KUNNEN HOUDEN"**

ALBRECHT VAN DER WIER - SENIOR CONSULTANT





OVER AFAS SOFTWARE

AFAS Software is een dynamisch en eigenzinnig softwarebedrijf met ruim vierhonderd enthousiaste medewerkers. Als Nederlands familiebedrijf ontwikkelt AFAS softwareproducten voor zowel de zakelijke als de consumentenmarkt op een maatschappelijk verantwoorde manier. Hierbij staan klanten, medewerkers, maatschappij en milieu centraal. Met het geïntegreerde softwarepakket zijn meer dan 10.000 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

Philipsstraat 9
3833 LC Leusden



TELEFOONNUMMER

033-434 3883

AFAS software
inspireert beter ondernemen