

Carante Groep

Overzicht

■ De uitdaging

Carante Groep wilde niet alleen zorg van hoge kwaliteit garanderen, maar ook op een efficiënte manier verantwoording afleggen over het geleverde werk. De zorginstelling produceerde al snel en eenvoudig diverse rapportages over de financiële, personele en productieprestaties. Daarnaast was er behoefte aan meer beknopte, geïntegreerde managementinformatie om de prestaties op specifieke aandachtsgebieden verder te kunnen verbeteren.

■ De oplossing

- IBM® Cognos® 8 BI

■ De resultaten

- *Verbeterde informatievoorziening*
- *Makkelijker resultaatgericht sturen*
- *Inzicht in achterliggende factoren prestaties*
- *Eenvoudige informatieanalyse*



Carante Groep is een samenwerkingsverband van zelfstandige, regionaal actieve zorgorganisaties met in totaal ongeveer 14.000 medewerkers. Zij leveren dagelijks zorg aan mensen met een (verstandelijke) handicap, ouderen en psychiatrische patiënten. Carante Groep ondersteunt de aangesloten organisaties met verschillende facilitaire diensten, zoals op ICT-gebied. Zij doet het beheer van alle automatiseringssystemen, bijvoorbeeld voor personeel, financiën en cliënten, en is verantwoordelijk voor de processen.

“Met scorecarding stellen we het management in staat heel proces- en resultaatgericht te sturen en zetten we de volgende stap richting Performance Management.”

*Cees Van Der Linde,
Controller Business Intelligence,
Carante Groep*

De uitdaging

Een actuele ontwikkeling in de zorgsector is dat deze steeds meer werkt vanuit de vraag. Organisaties ontvangen niet langer een budget van de overheid dat ze naar eigen inzicht kunnen besteden. In plaats daarvan worden ze rechtstreeks benaderd door zorgkantoren of klanten met behoefte aan bepaalde zorg. “De kwaliteit van de dienstverlening is belangrijker dan ooit”, zegt Cees van der Linde, Controller Business Intelligence van Financiën en Informatisering van Carante Groep. “Daarnaast moet je maatschappelijke verantwoording kunnen afleggen over je prestaties. Ook in dat opzicht tellen de resultaten.” Vooruitlopend op de ontwikkelingen, zette Carante Groep in 2001 een speciale afdeling voor Business Intelligence op. Met behulp van IBM Cognos-software levert deze afdeling sindsdien essentiële informatie over de financiële, personele en productieprestaties aan het management van de aangesloten organisaties, in totaal zo'n 450 personen. “Het aantal rapporten is echter in de afgelopen jaren enorm toegenomen en daarmee de behoefte aan geconsolideerde

managementinformatie: één overzichtelijk A4-tje met daarop alle belangrijke sturingsgegevens”, aldus Van der Linde.

De aanpak

Om tot meer beknopte en effectieve sturingsinformatie te komen, ging Carante Groep onlangs over tot de invoering van scorecarding. “In lijn met de Performance Management-gedachte bieden we onze organisaties de mogelijkheid om hun prestaties te meten ten opzichte van vooraf bepaalde doelstellingen”, zegt Van der Linde. “Met scorecards kun je informatie bundelen en de prestaties kernachtig weergeven in de vorm van indicatoren. Niet alleen financiële gegevens, maar ook informatie over de tevredenheid van klanten en medewerkers of de managementstijl. Met 15 à 20 indicatoren die een samenhangend geheel vormen breng je een compleet proces in beeld en stel je het management dus in staat heel procesgericht te kijken en sturen.” Op basis van een benchmark over scorecarding in de zorgsector ontwikkelde Carante Groep algemene scorecards over productie, klant, organisatie, financiën en zorgkantoren.

Deze worden momenteel in gebruik genomen door het hogere management van de organisaties, circa 150 personen. Later volgt de onderliggende managementlaag. Daarnaast is de groep bezig per aangesloten zorginstelling scorecards op maat te ontwikkelen. Als basis werd gekozen voor software voor scorecarding van IBM Cognos, in combinatie met het ‘Organisatie Cockpit’-model van Leo Kerklaan. Van der Linde: “Hiermee zijn we flexibel in de keuze van de aandachtsgebieden en kunnen we die afstemmen op de behoeften van onze sector en organisaties. Bovendien is het mogelijk de scorecards later aan te passen, als dat vanuit strategisch oogpunt nodig is.”

De resultaten

Carante Groep verwacht met de scorecards de informatievoorziening aan de aangesloten organisaties te verbeteren en het deze makkelijker te maken om resultaatgericht te sturen. “Het is nu van belang dat de gebruikers op een goede manier leren omgaan met de scorecards. Als het ziekteverzuim bijvoorbeeld omhoog gaat, wil dat niet zeggen dat je je budget niet haalt en

alles moet stopzetten of omgooien. Het is een signaal dat er iets aan de hand is in het proces en dat je eventueel moet ingrijpen”, aldus Van der Linde. Om te achterhalen wat er misloopt, is het mogelijk eenvoudig door te klikken naar informatie in de onderliggende kubussen van de BI-software. In de toekomst is het de bedoeling dat de gebruikers van de scorecards informatie zelf eenvoudig verder kunnen analyseren. Van der Linde: “Voor onze financiële managementinformatie maken we sinds begin dit jaar ook gebruik van IBM Cognos 8 BI voor rapportage en analyse. Straks willen we het via deze oplossing mogelijk maken direct vanuit de scorecards actuele informatie uit diverse bronsystemen te ontsluiten voor analyse. De uitdaging is om met een minimaal aantal muisklikken exact te achterhalen waarom een indicator op rood staat. Zeker in combinatie met de nieuwste generatie Business Intelligence van IBM Cognos is er heel veel mogelijk.”

Over IBM Cognos BI en Performance Management

De oplossingen voor IBM Cognos Business Intelligence (BI) en Performance Management van IBM bieden wereldwijd toonaangevende software, ondersteuning en diensten op het gebied van Enterprise Planning, consolidatie en BI. Organisaties kunnen hiermee hun financiële en operationele prestaties beter plannen, begrijpen en beheren. De oplossingen van IBM Cognos brengen technologie, analyseapplicaties, best practices en een omvangrijk netwerk van partners bij elkaar. Zo wordt klanten een open, flexibele en complete Performance-oplossing geboden. Meer dan 23.000 klanten in ruim 135 landen over de hele wereld kiezen voor IBM Cognos-oplossingen. Voor meer informatie of contact: www.ibm.com/cognos.



IBM Nederland BV
Johan Huizingalaan 765
1066 VH Amsterdam

Produced in Canada
May 2009
All Rights Reserved.

IBM, het IBM-logo, ibm.com, Power Systems, System i, Systems Storage zijn trademarks van International Business Machines Corporation in de Verenigde Staten, andere landen, of beide.

Deze casestudy illustreert hoe een IBM-klant gebruikmaakt van IBM-producten. Er is geen garantie voor vergelijkbare resultaten.

Verwijzingen in deze publicatie naar IBM-producten of -diensten impliceren niet dat IBM de intentie heeft om ze beschikbaar te stellen in alle landen waar IBM actief is.

Bezoek ook onze website www.ibm.com/nl

© Copyright IBM Nederland BV 2009

XXXXXXXXXXXXXXXX