

Case Story

Flexbureau Zorg



Inhoudsopgave

CASE COMPANY.....	3
LEVERANCIERSSELECTIE.....	4
PROJECTAANPAK.....	5
RESULTAAT	5
VERVOLGTRAJECT.....	6
KLANT MEDEWERKERS AAN HET WOORD	6
OVER QUSTIFY	8

IN 6 WEKEN VOLLEDIG ONLINE EN DIRECT AL EEN JAARLIJKSE BESPARING VAN MINIMAAL 50% OP DE OVERHEADKOSTEN

CASE COMPANY

Een HKZ gecertificeerde zorginstelling die met ca. 1300 medewerkers zorg thuis levert in de provincie Noord-Holland en tevens regionale zorginstellingen ondersteunt die op zoek zijn naar tijdelijke of langdurige vervanging van vast personeel.

Om de sterke groei in de ondersteuning van regionale zorginstellingen met tijdelijk personeel blijvend in goede banen te laten leiden hebben zij in het voorjaar van 2012 haar processen opnieuw onder de loep genomen. Uitgangspunten hierbij waren een verder geautomatiseerde planning en administratie en een verbeterde communicatie met het uitvoerende personeel en opdrachtgevers.

SAMENVATTING

- In 7 maanden volledig geïmplementeerd inclusief cultuuromslag
- Besparing van 66% (€ 336.218) door toepassing nieuwe werkwijze i.c.m. Qustify ten opzichte van oude werkwijze
- Hogere urenproductie (gem. 30% per maand) met 3 FTE in backoffice minder
- Hoger oplospercentage (2012: 50%-65%, 2013: 90%-95%)
- Medewerkers geven het cijfer 9 op de vraag “De overgang naar Qustify online werkomgeving is een positieve verandering voor de organisatie”
- Betere controle op een meer gestroomlijnd proces

LEVERANCIERSSELECTIE

Na een diepgaande leveranciers selectie viel de keuze overtuigend op Qustify. Het cloud People Management Platform van Qustify Care (Netherlands) B.V. uit Arnhem. De belangrijkste redenen voor deze keuze zijn geweest:

- Compleetheid: Qustify is een volledig geïntegreerd systeem van aanvraag tot en met facturering en verloning inclusief uitgebreide moderne online mogelijkheden om snel te communiceren met opdrachtgevers en medewerkers. Waar eerder 5 softwarepakketten werden gebruikt kunnen zij er nu met 1 af.
- Levertijd en prijs: Qustify is een standaard oplossing die op basis van zogenaamde templates exact aansluit bij de door ons gewenste processen en werkwijzen en tegen een prijs wat andere leveranciers alleen al voor een jaarlijks onderhoudscontract vragen.
- Projectaanpak: de leverancier hanteert haar eigen methodiek QustiMate. Een dynamische methodiek die ons als klant, hoofdzakelijk visueel, op een uiterst persoonlijke wijze begeleid bij het behalen van onze projectresultaten wat begrijpelijk is voor al onze medewerkers.
- Zorgkennis: de leverancier heeft veel kennis in het zorgsegment, kent de uitdagingen en spreekt de taal.
- Continuïteit: Qustify kent vele standaard modules waardoor onze toekomstige wensen nu al te leveren zijn. Daarnaast investeert de leverancier voortdurend in nieuwe functionaliteiten en technieken.

(citaat verantwoordelijke manager) “Al na 6 weken wist ik dat ik de juiste keuze gemaakt had. Precies volgens de afgesproken levertijd tegen een vaste prijs werden de medewerkers- en opdrachtgeverportal opgeleverd. In onze eigen huisstijl en exact hoe wij het ons hadden voorgesteld! En op basis van een 0-meting die wij hebben uitgevoerd, blijkt nu al dat wij ca. €300.000 per jaar aan kosten gaan besparen”.

(citaat verantwoordelijke manager) “Een onafhankelijke bureau heeft onlangs een lean & mean audit uitgevoerd. Leaner en meaner dan dit kan niet was hun conclusie”.

PROJECTAANPAK

Voor de aanpak van het project is QustiMate ingezet. QustiMate is een door de leverancier ontwikkelde en gehanteerde projectmethode die naadloos aansluit bij de behoefte van de klant in relatie tot Qustify. Een pragmatische en visuele methode wat de projectvoortgang draagt tot in detail op een wijze die voor iedereen begrijpelijk is. Aan de hand van zogenaamde workshops en simulatiesessies werden de processen op een eenvoudige wijze getoetst en de knelpunten in de onderlinge samenhang van de afdelingen helder. Wat het begrip van alle medewerkers in een geautomatiseerde omgeving duidelijk maakt. Nadat Qustify in 6 weken al op de klant wensen werd geïnstalleerd, zijn de diverse processen en afdelingen in fases in productie gegaan. Binnen een half jaar zijn nagenoeg alle afdelingen inmiddels over.

Door een goede voorbereiding van onze medewerkers, een snelle oplevering door de leverancier, een zichtbare projectleider die goed thuis is in de QustiMate methode en de taal van onze mensen sprak en een snelle en directe communicatie met de support afdeling van de leverancier was het acceptatieniveau hoog en verliep deze belangrijke cultuuromslag soepel.

Medewerkers werden kort klassikaal geïnstrueerd en verder getraind on-the-job. Voor de uitvoerende medewerkers werden inloopuren georganiseerd waardoor zij naast de heldere instructies in de portal zelf, nog aanvullende vragen konden stellen. Daar de portals heel eenvoudig werken was 10 minuten uitleg vaak al voldoende. De opdrachtgevers die hun aanvragen via portals online kunnen invoeren werden ook persoonlijk kort geïnstrueerd.

RESULTAAT

- Binnen een half jaar is bijna de gehele organisatie over op de nieuwe processen en werkwijze.
- Werkbonnen zijn volledig uitgefaseerd.
- Aanvragen worden volledig online afgehandeld.
- Medewerkers worden direct bij de afspraak al geïnformeerd over alle klantgegevens en bijbehorende documenten.
- Nieuwsbrieven, protocollen en dergelijke worden online naar de medewerkers gedistribueerd.
- Van de 1.300 medewerkers beschikten slechts 7 niet over internet. De stelling dat je een organisatie niet digitaal krijgt, wat de klant aanvankelijk hoorde, bleek een broodje aap verhaal.
- Opdrachtgevers besparen veel tijd met de aanvraag en bewaking van de inzet.
- Facturering en verloning vindt sneller en gestroomlijnder plaats.
- Verminderde irritatie door gestroomlijnde communicatie. Geen dubbele afspraken, online planningen door medewerkers en to-the-point stuur- en managementinformatie.
- Op basis van 0-meting vastgestelde jaarlijkse kostenbesparing van ruim €400.000 in deze basisopzet. *(deze berekening is tot stand gekomen op basis van multi-moment opnamen op de onderdelen aanvragen diensten, vastleggen beschikbaarheid medewerkers, matching, afspraken, urenverantwoording en verloningen op basis van een kostprijs uurloon van gemiddeld € 25,-, zie bijlage)*

VERVOLGTRAJECT

Vanaf het 2^e kwartaal 2013 zijn ook de volgende standaard modules ingezet.

- Document Management System: alle dossiers van medewerkers en opdrachtgevers worden digitaal in Qustify vastgelegd en kunnen ook worden geraadpleegd via de medewerker- of opdrachtgeverportal.
- Applicant Tracing System: In april is gestart met deze module waardoor online kan worden gesolliciteerd naar een baan bij de klant. Het sollicitatietraject door Qustify wordt bewaakt en communicatie kan plaatsvinden met de sollicitant door middel van portals.
- APS Structural & Holiday: In maart was deze module operationeel waardoor langlopende aanvragen met 1 druk op de knop kunnen worden vastgelegd en de klant de stressvolle vakantieperiode al direct online kan plannen.
- Business Intelligence: Verder doorgevoerde stuur- en managementrapportages
- Business-Activity-Monitor: Om een nog betere grip op het proces te krijgen wordt deze Activity Monitor ingezet. Hierdoor worden bepaalde toestanden in het proces die afwijken direct gemeld aan de betreffende verantwoordelijken.
- Social Network: Aan het einde van 2013 kunnen alle medewerkers collegiaal met elkaar communiceren via het geïntegreerde Social Network van Qustify.

KLANT MEDEWERKERS AAN HET WOORD

Planner: *'Heej ik heb 5 potentieel beschikbare medewerkers een smsje gestuurd direct uit Qustify en binnen 10 minuten reactie en de zorgvraag was ingevuld'.*

Medewerker bij inloopspreekuur uitleg medewerkerportal: *'Ow is dat alles?'* Na 5 minuten was de medewerker alweer weg.

Leden van de projectgroep: *'Iedereen digitaal krijg je niet voor elkaar'.* Resultaat 7 van de 1.300 medewerkers hadden geen internet.

Planner: *'Door verschillende communicatiemogelijkheden (sms, opties en aanbiedingen via portalen) naar de medewerkers en automatische afwikkeling van administratieve handelingen kan een zorgvraag in 30 seconden afgehandeld worden. Voorheen duurde dit een half uur!'.*

Planner: *'We bereiken een veel breder publiek voor het invullen van diensten'.*

Planner: *'We hebben nu al diensten gepland voor september'.* Datum uitspraak 14 maart 2013.

Planner: *'Medewerkers kunnen hun eigen rooster maken door online opties op diensten te nemen, dit scheelt tientallen, misschien wel meer telefoontjes per dag'.*

Opdrachtgever: *'De planner weet precies voor welke medewerkers in een voorkeur heb en welke ik absoluut niet wil'.* Inrichting van expertiseteams en zwarte lijst per opdrachtgever/klant mogelijk in Qustify!

Planner: *'Ik hoef geen contact meer op te nemen om de medewerker extra informatie door te geven, dit staat namelijk al automatisch op haar rooster in de portal als de afspraak door mij gemaakt is, geweldig!'* De medewerker ziet direct de aanvullende informatie die benodigd is om de zorg te leveren in hun rooster op hun medewerkerportal! Klantgegevens staan direct op de medewerkerportal als de afspraak is gemaakt.

Medewerker en opdrachtgever: *'Ik ontvang een email als er voor mij een afspraak is gemaakt of gewijzigd'.* Dit wordt automatisch door Qustify gegenereerd a.d.h.v. de handeling die de planner uitvoert in de backoffice.

Planner: *'Een dubbele planning is niet meer mogelijk!'*

Manager cluster HZ: *'Het is ook een cultuuromslag, de medewerker geven wij meer eigen verantwoordelijkheid. Natuurlijk moet je hier aandacht aan besteden, maar het lukt! Bij ons al binnen een half jaar'.*

Manager cluster zorg: *'Moet je nu zien waar we al staan, van -5 tot 8+!'*

Superuser Qustify: *'Ik was digibeet, nu superuser!'* De werkzaamheden in Qustify zijn logisch en makkelijk te volgen'.

Manager cluster zorg: *Een oplossingspercentage van boven de 65% hebben wij nooit gehaald in de zomerperiode. Nu hebben we een oplossingspercentage van boven de 90%!'* Dit komt doordat de openstaande diensten direct zichtbaar zijn voor de medewerkers als die door de opdrachtgever worden ingevoerd via de opdrachtgeverportal. Er wordt direct een match gemaakt o.b.v. profiel dienst/medewerker. Hierdoor worden veel meer diensten ruim van te voren (soms 2 tot 3 maanden) gepland.

Planner: *'Eindelijk kunnen we bij een meningsverschil tussen opdrachtgever/medewerker terugvallen op feiten'.* Er is geen discussie meer omdat alles voor zowel opdrachtgever, medewerker als planner direct online is terug te zien.

Manager: *'De support van Qustify is ongelooflijk snel en kwalitatief erg goed'.* Bijna altijd is binnen een mum van tijd de oplossing al helder en vaak al doorgevoerd. Een van de voordelen van Qustify in de cloud te hebben. Geen interventie nodig van ICT afdelingen. *'Support is echt ondersteunend aan de klant en lost de zaken vliegensvlug voor de gebruiker op!'*

Email van een planner: *'De zomer is druk...heel druk. Af en toe bijna niet te doen. Het systeem heeft ons enorm geholpen! Het is ongelooflijk wat er allemaal uit zichzelf geregeld wordt.'*

OVER QUSTIFY

Qustify is hét volledig geïntegreerde People Management Platform dat mensen organiseert binnen en buiten organisaties. Door traditionele concepten aan te vullen met innovatie en Web 3.0 technologie is Qustify geschikt voor iedere organisatie. Van klein tot zéér groot, voor nu en in de verre toekomst.

Met ruim 70.000 ontwikkeluren door mensen vanuit de praktijk wordt Qustify inmiddels ingezet in verschillende Europese landen waaronder Rusland. Hoofdzakelijk vanuit eigen vestigingen.

De Nederlandse zorgmarkt wordt bedient vanuit de eigen vestiging Qustify Care (Netherlands) B.V. gevestigd in Arnhem. Consultants met brede kennis en ervaring en volledig op de hoogte van alle veranderingen waarmee de Zorg de komende jaren geconfronteerd gaat worden.



	Situatie zonder Qustify			Situatie na implementatie Qustify		
	tijds besteding	kosten per jaar	toelichting	consequentie oplossing Qustify	kosten na optimalisatie	toelichting
Aanvraag diensten						
HZ	3 min	43.750	aanvraag*tijd*25 euro loonkosten per uur	klant vraagt zelf aan via opdrachtgever portal	7.292	0,5 min per aanvraag
Facilitair	4 min	2.600	30 bestanden p/wk * tijd*25	klant vraagt zelf aan via opdrachtgever portal	1.771	0,5 min per aanvraag
Zorg	0,5 min	6.083	via rechtermuisknop in Harmony	via opdrachtgeverportal	6.083	0,5 min per aanvraag
Beschikbaarheden						
HZ						
uitvragen	6 uur	1.800	via bellen, formulier en mailen	gericht uitvragen op open dienst via aanbiedingen op portals of sms	0	
vastleggen	6 min	15.000	vastleggen in Helios	mdw onderhoudt dit zelf op de mdw portal	0	
Facilitair						
uitvragen	2 min	2.010	min*aantal mdw*25 euro loonkosten per uur	gericht uitvragen op open dienst via aanbiedingen op portals of sms	0	
vastleggen				mdw onderhoudt dit zelf op de mdw portal	0	
Zorg						
uitvragen	3 min	7.500	via bellen, formulier en mailen	mdw onderhoudt dit zelf op de mdw portal	0	
vastleggen	2 min	5.000	vastleggen in Harmony	mdw onderhoudt dit zelf op de mdw portal	0	
Match						
HZ	8 min	116.667	aanvragen*min*25 euro loonkosten per uur	mogelijkheid van filters in Qustify, SMS, aanbiedingen op portals	29.167	2 min per dienst
Facilitair	30 min	105.975	aanvragen*min*25 euro loonkosten per uur	mogelijkheid van filters in Qustify, SMS, aanbiedingen op portals	7.083	2 min per dienst
Zorg	8 min	97.333	aanvragen*min*25 euro loonkosten per uur	mogelijkheid van filters in Qustify, SMS, aanbiedingen op portals	24.333	2 min per dienst
Afspraak						
HZ	2 min	29.167	afspraak*min*25 euro loonkosten per uur	Afspraken staan direct op de opdrachtgever en medewerkerportal en er wordt automatisch een email gestuurd	0	
	3 min	2.500	annulering*min*25 euro loonkosten per uur	Wordt deels door opdrachtgever zelf, deels door planner Klant uitgevoerd	833	1 min 75% wordt door Klant uitgevoerd
Facilitair	al in match opgenomen			Afspraken staan direct op de opdrachtgever en medewerkerportal en er wordt automatisch een email gestuurd	0	

Zorg	al in match opgenomen			Afspraken staan direct op de opdrachtgever en medewerkerportal en er wordt automatisch een email gestuurd	0	
Declaratie						
aanschaf werkbonnen	4000 euro	4.000		werkbonnen niet meer nodig gaat allemaal via de portals	0	
invoer werkbonnen	72 uur	59.904	uren per week*16 euro loonkosten per uur	automatisch door Qustify en mdw via de mdw portal	0	
invoer overige uren	16 uur	3.072	uren per week*16 euro loonkosten per uur		0	
Verloning						
loonstroken	91 euro	1.092		worden via een automatisch proces gedistribueerd op de mdw portal	0	
loonstroken inpakken	9 uur	1.728		geen papieren loonstroken meer	0	
Porti		15.840		worden via een automatisch proces gedistribueerd op de mdw portal	0	
Facturatie						
			NIET BEREKEND			
Stuur- & managementinfo						
			NIET BEREKEND			
TOTALEN			521.021		76.563	

jaarlijks voordeel nieuwe werkwijze **444.459** **85%**

Uit een onafhankelijk medewerkers tevredenheid onderzoek onder de zorgverleners zijn de volgende resultaten ontvangen over het gebruik van Qustify portalen (onderzoek aug/sept 2013)

VRAAG	EENS	VRAAG	EENS
Het was mij duidelijk hoe ik moest solliciteren via de website	97,1%	Ik weet goed hoe de Qustify online werkomgeving werkt	89,0%
Het is mij duidelijk hoe ik mijn niet-beschikbaarheid moet doorgeven	85,8%	Hoe ik mijn uren moet declareren in de portal is mij duidelijk	89,0%
Het was mij duidelijk bij welke client ik moest werken en waar deze woonachtig was	91,7%	De structuur in de Qustify werkomgeving is helder en overzichtelijk	88,9%
De overgang naar Qustify online werkomgeving is een positieve verandering voor de organisatie	89,1%	De mededelingen die worden geplaatst op de portals lees ik regelmatig	75,9%
		Door de Qustify werkomgeving heb ik minder contact met de planners	74,3%

Binnenkort uw succes Case Story hier? Maak vandaag nog een afspraak met een ervaren consultant om te berekenen wat Qustify in uw organisatie kan besparen:

Qustify Care (Netherlands) B.V.

Nieuwe Stationsstraat 20, 6811 KS ARNHEM

www.Qustify.com/nl/

info@qustify.com

026-352 7560