



Raimond Nicodem

Oracle implementeerde bij zorgverzekeraar VGZ de applicatie Oracle OpenZorg en OpenBeleid. Een ingrijpend project, waarbij een groot aantal processen op de schop gingen. De nieuwe Basisverzekering was op komst en de verrichtingen van verzekeraars werden in heel Nederland kritisch gevolgd. Voor velen buiten beeld, maar daarom niet van minder belang, is de rol van de extern adviseur. Marcel Bos, Vice President Consulting – Benelux, Noord Europa en Duitsland bij Oracle, over topadviseur Raimond Nicodem.

Consultant slaat brug tussen techniek en gebruiker

Met Oracle OpenZorg ontwikkelde Oracle een back-office applicatie die zorgverzekeraars ondersteunt bij hun processen in de administratie rondom verzekerden en hun schadedeclaraties. VGZ koos voor deze applicatie, vertrouwend op een goed implementatietraject en een probleemloze integratie van de nieuwe Basisverzekering. Oracle op haar beurt stond te trappelen om die kwaliteiten te bewijzen. Ondertussen werden zorgverzekeraars kritisch gevolgd door minister Hoogervorst en waren er nog heel wat partijen in de markt die ook om een goede oplossing verlegen zaten. Succes was dus een gezamenlijk belang van VGZ en Oracle. En daar kan een extern adviseur bij helpen, is de ervaring van Marcel Bos, Vice President Consulting bij Oracle.

In zekere zin zijn VGZ en Oracle dus afhankelijk van elkaar. De implementatie van Oracle OpenZorg is bij VGZ ondergebracht in het programma 'Programma implementatie nieuw Proces en administratie systeem' (PinPas). Beide partijen hebben groot belang bij het slagen van dat project. Maar dat is volgens Bos niet de enige bindende factor. "Toen we Open Zorg ontwikkelden, was onze filosofie om die toepassing zo te maken dat je hem in feite uit handen geeft aan de eindgebruikers. Het grote bezwaar bij veel IT-toepassingen, zeker in de zorg, was tot dan toe dat bestuurders allerlei ontwikkelingen voor ogen hadden, maar in de IT juist een belemmering vonden. Met Oracle OpenZorg hebben we dat ondervangen. Producten zijn met verschillende parameters onbeperkt te definiëren. Een flexibele en snelle oplossing, maar die vraagt wel om de samenwerking met een actieve gebruikersorganisatie. Het is echt een gezamenlijke activiteit geworden."

Hoge druk

De invoering van de nieuwe Zorgverzekeringswet maakte de timing allesbehalve vrijblijvend. Op 1 januari 2006 moest alles draaien. De wetenschap een grote investering te hebben gedaan en een compleet back-office systeem uit handen te geven aan hun leverancier, maakte de druk bij VGZ extra hoog. "Maar dat gold met een enorm commercieel afbreukrisico ook voor Oracle", benadrukt Bos. "Dat heeft bij beide partijen voor flinke spanning gezorgd, waardoor het hele project niet goed vooruitkwam. Binnen Oracle hebben we heel wat sessies besteed aan het vinden van een oplossing. Daar zitten technisch-inhoudelijke kanten aan, ons aandeel dus. Je hebt echter ook te maken met de acceptatie bij de gebruikers. Met name op dat laatste punt heeft Raimond Nicodem, die als extern adviseur van VGZ de programmaleiding voor zijn rekening nam,



"Hij wist een brug te slaan tussen techniek, gebruikers en bestuurders"





Nicodem
Management consulting bv
Meidoornstraat 9
5482 BA Schijndel
Tel: 073 - 54 95 010
Fax: 073 - 54 94 456
info@nicodem.nl
www.nicodem.nl

een grote rol gespeeld. Hij wist op een goede manier de balans te vinden in dat spanningsveld. Voor ons betekende het dat we moesten leren begrijpen dat hij wel eens op andere elementen stuurde dan puur de harde specificaties waarmee wij werken. Een belangrijke bijdrage van Raimond lag in het leggen van connecties tussen de gebruikersorganisatie en de mensen die de technisch-inhoudelijke kant voor hun rekening nemen. In het PinPas programma was dat veel harder nodig dan in andere projecten, juist vanwege de druk die van alle kanten werd gevoeld."

Bewezen aanpak

Met het slaan van een brug tussen techniek, gebruikers en de bestuurders heeft Nicodem volgens Bos iets bereikt dat tot dan toe in het project ontbrak. "Maar daarnaast heeft hij ook een goed gevoel ontwikkeld voor de waarde die wij als organisatie konden leveren. Daarvoor moet een bepaald vertrouwen ontstaan. Maar toen dat er eenmaal was zag ik ook dat hij ons benaderde om eens naar lastige issues te kijken. Binnen het programma hield hij altijd de haalbaarheid scherp in de gaten. Dat hielp hem bij het nemen van moeilijke beslissingen." Het probleem met de conversie van oude polis- en declaratiegegevens naar het nieuwe systeem is daar een voorbeeld van. Nicodem's voorkeur ging uit naar het stoppen van de zogenaamde historische conversie. Het oude systeem zou naast het nieuwe blijven bestaan, totdat die historische gegevens verwerkt zijn, waarna het oude systeem alsnog wordt stilgelegd. Bos: "Hij heeft ervoor gezorgd dat die keuze, die toch een afscheid betekende van de aanpak die er lag, binnen VGZ gemaakt werd. Bij dat soort beslissingen blijkt hij een goed gevoel te hebben voor welke mensen resultaat kunnen boeken en die hij bij het vinden van een oplossing kan betrekken. In dat hele proces weet hij ook iedereen bij de les te houden en ontsnapingsgedrag bij lastige zaken te onderdrukken." Bos verwacht dat de samenwerking met Raimond Nicodem een model is dat meerdere opdrachtgevers aan zal spreken. "Veel organisaties zijn huiverig bij grote IT trajecten en overzien niet goed wat er op hen afkomt. Deze vorm biedt behalve een werkende applicatie die zich heeft bewezen, ook een succesvolle aanpak van de implementatie. De combinatie van een gedreven organisatie als de onze en een extern adviseur als Raimond Nicodem is heel succesvol gebleken. Daarmee zijn in een korte tijd veel resultaten te boeken en dat zal voor veel partijen een verlaging van de risico's betekenen."



"Bij moeilijke beslissingen heeft hij een goed gevoel voor welke mensen aan een oplossing kunnen bijdragen"

