



Raimond Nicodem

Zorgverzekeraar VGZ onderging een veranderingstraject dat tot een van de ingrijpendste in de Nederlandse verzekeringswereld gerekend mag worden. Met de implementatie van Oracle Open Zorg gingen een groot aantal bedrijfsprocessen op de schop. 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. Emile Curfs, Directievoorzitter VGZ binnen de VGZ-IZA Groep, over topadviseur Raimond Nicodem.

Succes vraagt om een hoge dosis overtuigingskracht

Een administratief systeem waarin jaarlijks honderdduizenden mutaties, miljoenen declaraties en hun financiële afwikkeling worden verwerkt, vervang je niet van vandaag op morgen. Als er in de tussentijd ook nog een wetswijziging plaatsvindt die directe consequenties heeft voor je bedrijfsvoering, dan wordt het nog spannender. Die ervaring heeft zorgverzekeraar VGZ. Met het project 'Programma implementatie nieuw Proces en administratie systeem' (PinPas), zette het bedrijf in op vernieuwing en hield daarbij ook al rekening met de eisen die de nieuwe Basisverzekering stelde. Het werd een zwaar traject, waarbij Directievoorzitter Emile Curfs de waarde van deze extern adviseur ontdekte.

In enkele jaren tijd is VGZ uitgegroeid van een middelgrote naar een grote speler op de markt voor zorgverzekeringen. Het verzekerdenbestand klom van 600.000 naar 2,2 miljoen verzekerden. Om die groei het hoofd te kunnen bieden, maar ook om voorbereid te zijn op toekomstige ontwikkelingen, moest er iets gebeuren in het back-office. Aanvankelijk stond VGZ op dat punt een complete vervanging voor ogen. Er zou een generiek back-office moeten komen, dat zo was ingericht dat het ook diensten aan andere verzekeraars kon leveren. Als nieuwe applicatie diende Oracle Open Zorg (OOZ), een toonaangevend standaardpakket op dat gebied. De complexiteit van die operatie dwong VGZ echter om die plannen aan te passen. Er kwam een nieuwe opzet, waarin Ooz geïmplementeerd zou worden in de bestaande back-office structuur. Daarmee was in 2003 het PinPas programma geboren.

Overtuiging

Bij zijn aantreden als directievoorzitter van VGZ in 2004 trof Curfs een moeizaam verloopend project aan. "De programmaleiding kon versterking gebruiken. Binnen VGZ had Raimond Nicodem als extern adviseur zijn sporen al verdiend. Op mijn verzoek heeft hij een ondersteunende rol op zich genomen. En ja..., eerlijk gezegd verwacht je dat de introductie van iemand van buiten een soort van natuurlijke weerstand in je eigen organisatie oproept. De grote bureaus krijgen de haren vaak wel overeind wat dat betreft. De drempel bij Raimond is veel lager. Zijn komst was daardoor veel minder bedreigend en werd snel geaccepteerd. De belangrijkste reden voor die acceptatie ligt in de overtuiging waarmee hij te werk ging. Hij groeide in zijn rol en heeft geleidelijk aan de hele programmaleiding voor zijn rekening genomen. Daarmee heeft hij snel en nadrukkelijk aangegeven toegevoegde waarde te hebben."



"Hij heeft snel en nadrukkelijk aangegeven toegevoegde waarde te hebben"





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

Afbreukrisico

In de tijd dat het PinPas project startte, stond er een belangrijke wetswijziging op stapel die grote consequenties zou hebben voor de manier waarop zorgverzekeraars hun bedrijfsproces inrichten. De komst van de Basisverzekering betekende voor VGZ in feite niet één, maar twee belangrijke hervormingen. De tijdsdruk was groot en tegelijkertijd was er een hoog afbreukrisico voor zowel VGZ als Oracle. Het Programmabestuur VGZ besloot daarom de introductie van de Basisverzekering in het programma mee te nemen, samen met de van PinPas losstaande projecten voor vervanging van de offer-systemen en front-office applicaties. Op 1 januari 2006 moest VGZ immers helemaal klaar zijn. Door die beslissing werd voldoende druk opgebouwd en groeide het besef dat het alles of niets was. Curfs: "Dit project moest gewoon slagen. De tijdsdruk waaronder gewerkt werd, was natuurlijk groot. En dan was er ook nog het obstakel van de conversie van oude verzekeringsgegevens naar het nieuwe Oracle systeem. Verschillende conversieslagen gaven een te hoog uitvalpercentage. Verdere pogingen waren heilloos. Als alternatief zou het oude systeem blijven draaien, net zo lang als nodig was om de oude gegevens te verwerken. In tussen werd het nieuwe systeem met een 'schone' conversie van de verzekerdengegevens gewoon opgestart."

Samenwerken

In dit soort oplossingen heeft Nicodem volgens Curfs laten zien dat hij over veel kennis beschikt op het gebied van ICT en strategie. "We hebben heel intensief samengewerkt. Ik merkte dat hij alom aanwezig was. Daardoor was hij van alle problemen op de hoogte en hield hij scherp in de gaten of ze ook opgelost werden. In veel gevallen droeg hij zelf bij aan die oplossing. Bijzonder vind ik dat hij, met al zijn kennis, ook interesse heeft in wat jij er van vindt. Hij kan daar naar luisteren en er ook weer op voortbouwen. Het is voor een belangrijk deel van zijn projectleiding en ondersteuning te danken dat PinPas een succes werd. En met alle kritische geluiden die zorgverzekeraars de afgelopen tijd kregen te horen, zou je haast vergeten dat er nog echt wel successen zijn geboekt. VGZ had toch mooi als eerste grote verzekeraar het hele systeem opnieuw ingericht om de klanten goed van dienst te kunnen zijn."



**"In veel gevallen droeg hij zelf
bij aan de oplossing"**

