

Bouman GGZ is door QlikView verslaafd aan “klikken”

“ Het grootste voordeel van QlikView is dat leidinggevendenden nu op elk gewenst moment inzage hebben in actuele stuurinformatie. ”

Kees Schenkels, Hoofd ICT, Bouman GGZ

Bouman GGZ is met ruim 850 medewerkers de grootste instelling voor geestelijke gezondheidszorg in Nederland, gespecialiseerd in verslavingspsychiatrie. De instelling verleent haar diensten op meer dan vijftig locaties in de regio Zuid-Holland-Zuid, verspreid over de gemeenten Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen, Dordrecht, Leerdam, Gorinchem en Spijkenisse. Behalve met de behandeling van verslaafden houdt zij zich ook bezig met voorlichting over de gevaren van drugs- en overmatig alcoholgebruik.



Verzuiling

Bouman GGZ kampte eind 2005 met een sterk verzuilde informatiehuishouding. “De afdelingen Planning & Control en Financiën leverden leidinggevendenden die daarom vroegen informatie vanuit ons financiële systeem (Decade). De afdeling Personeel & Organisatie leverde data vanuit ons HRM-systeem

(Beaufort) en de afdeling Zorginformatie data vanuit ons zorgsysteem (User). Iedere afdeling deed dat op haar eigen wijze, met haar eigen gereedschap: Excel, Cognos of Oracle. Na een paar dagen kregen de leidinggevendenden dan een papieren afdruk of een Excel-sheet met de gevraagde informatie. Al met al geen toonbeeld van efficiency en klantvriendelijkheid,” zegt Kees Schenkels, Hoofd van de afdeling ICT. “Daarnaast groeide de behoefte om de gegevens uit de drie systemen met elkaar te combineren. Personele, financiële en productiegegevens hebben vaak van alles met elkaar te maken. Die wil het management dan ook gecombineerd zien. En dat was niet mogelijk: iedereen opereerde vanuit zijn eigen zuil.”

Die twee factoren, de behoefte aan geïntegreerde informatie én de behoefte aan een efficiëntere vorm van informeren, waren de redenen om begin 2006 naar een BI-oplossing voor héél Bouman op zoek te gaan. “Omdat we veel met Oracle werkten, hebben we eerst een pilot met Oracle-tools gedaan. Helaas bleek het nog behoorlijk ingewikkeld om daarmee de benodigde gegevens uit de bronsystemen bij elkaar te zoeken en op een prettige manier te tonen. Ik ben mij toen verder gaan oriënteren, onder andere via het internet, waar ik op de QlikTech-site stuitte. Wat me daar erg aansprak, was de mogelijkheid om online kennis te maken met QlikView, zelfs als je nog geen klant bent: via uitgebreide documentatie, demo’s en

In het kort

Bouman GGZ

Grootste instelling voor geestelijke gezondheidszorg gespecialiseerd in verslavingspsychiatrie in Nederland

Sector

Gezondheidszorg

Afdeling

Executive management, Operations, Financiën, Personeelszaken

Locatie

Nederland

Uitdagingen

- Informatie destilleren uit de drie belangrijkste bedrijfssystemen
- Efficiency verhogen om zorg betaalbaar te houden
- Real-time stuurinformatie genereren voor leidinggevendenden

Oplossing

Bouman GGZ heeft in 2 weken tijd QlikView geïmplementeerd voor 30 medewerkers. Met QlikView kan Bouman GGZ nu razendsnel analyses maken van patiënten, personeel en financiën ter verbetering van de zorgverlening. Doordat leidinggevendenden direct toegang hebben tot actuele informatie, kunnen ze beter gefundeerde beslissingen nemen. QlikView Server stelt de organisatie in staat om op een eenvoudige en veilige manier enorme datavolumes (tot één miljard records) te manipuleren.

Voordelen

- Biedt datawarehouse en BI in één oplossing
- Doorbreekt de verzuiling binnen de organisatie
- Ontlast de ondersteunende afdelingen en verhoogt de efficiency
- Voorziet het management van actuele informatie

Bronsystemen

Application: Beaufort, Decade, User

DW / BI: Cognos, Oracle BI

Database: Oracle, Excel

Hardware: HP Proliant

QlikTech Partner

JIS Nederland BV

e-learning-cursussen. Ook de combinatie van datawarehouse en BI in één oplossing vond ik aantrekkelijk. De trial version die ik downloadde, werkte als een speer en gaf me een prima indruk van de vele mogelijkheden van QlikView én de eenvoud voor bouwer én eindgebruiker. Aanleiding genoeg om - samen met softwareleverancier JIS - een tweede pilot, ditmaal met QlikView, te organiseren. Dat was zo'n succes (we hadden met QlikView in twee dagen al meer voor elkaar dan met Oracle in acht dagen) dat we het pakket direct besteld hebben."

Informatiefabriek

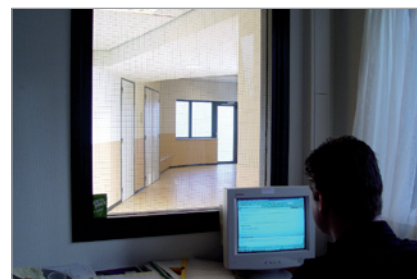
Voorjaar 2006 zijn we gestart met de implementatie van QlikView, de motor van onze 'informatiefabriek'. Dat verliep redelijk gesmeerd. Een bottleneck vormde het personeel. "In het begin was het lastig om de mensen uit de verschillende zuilen op één lijn te krijgen," herinnert Schenkels zich. "Zij waren bang de grip kwijt te raken op wat altijd hún werk geweest was. Maar al gauw zagen ze in dat QlikView hun afdeling aanzienlijk ontlastte door 's nachts informatie uit de bronsystemen te verzamelen (en te verversen) en ter inzage in de QlikView-file op de server te zetten. Op dit ogenblik kunnen zo'n 25 mensen die informatie opvragen: directeuren, clustermanagers en stafmedewerkers. Dat aantal breidt zich gestaag uit omdat we steeds meer operationele informatie via QlikView aanbieden. Zo wordt de databank in de loop van 2007 ook toegankelijk voor teammanagers en administratieve krachten, onder meer vanwege de invoering van een nieuwe

financieringssysteem, gebaseerd op Diagnose Behandeling Combinaties (DBC's)."

De introductie van marktwerking in de GGZ, bedoeld om de efficiency te verhogen en de zorg betaalbaar te houden, betekent dat Bouman GGZ bedrijfsmatiger moet gaan werken. Schenkels: "Met ingang van 2008 worden we aan de hand van DBC's afgerekend op de complete behandeling, in plaats van op afzonderlijke activiteiten en verrichtingen, zoals voorheen. Financiële stuurinformatie is dan onmisbaar. QlikView is daarbij een handig hulpmiddel. Het brengt niet alleen in beeld waar je kosten maakt of hoe lang iemand in een kliniek ligt, maar geeft ook signalen af. Als een patiënt, bijvoorbeeld, dertig dagen niet meer langs is geweest voor een consult of activiteit, kan QlikView zijn behandelaar erop attenderen dat het tijd is de DBC af te sluiten en af te rekenen. Immers, als hij open blijft staan, lopen we geld mis. Zo'n DBC mag bovendien maar één jaar duren. QlikView geeft tijdig een seintje als die termijn verstreken is, de DBC moet worden afgesloten en er een vervolg-DBC geopend moet worden."

Eenduidigheid

Maar het grootste voordeel van QlikView is dat leidinggevend nu op elk gewenst moment inzage hebben in actuele stuurinformatie: over de DBC's, hun budgetten, persoonsgegevens, te veel om op te noemen. Al die informatie kunnen ze via een paar klikken met de muis opvragen. "De gegevens die ze krijgen zijn eenduidig, wat discussies voorkomt



en misverstanden uitsluit. Dat was vroeger wel anders. Toen rouleerden er legio Excel-sheets die niet altijd dezelfde informatie bevatten," aldus Schenkels. "Doordat je gegevens uit verschillende systemen samenvoegt, moet je bovendien organisatiebreed afspraken maken over de betekenis van gegevens en de onderlinge samenhang van gegevens. In het verleden gaf elke zuil daar zijn eigen invulling aan. Dus ook op dat (meta) niveau ontstaat nu meer eenduidigheid. Geen overbodige luxe, want als je geen afspraken maakt over de vastlegging van gegevens, kun je ze ook niet goed samenvoegen. Dat is iets wat we zonder QlikView niet zo snel gerealiseerd hadden."

“ De trial version die ik downloadde, werkte als een speer. ”

Kees Schenkels, Hoofd ICT, Bouman GGZ