



Groei met behoud van kwaliteit

Koninklijke Auris Groep helpt (jonge) mensen die problemen hebben met horen, spreken of taal op weg. Als gevolg van fusies maakt de organisatie een periode van snelle groei door. Die expansie mag niet ten koste gaan van kwaliteit van de dienstverlening. De lat ligt dus hoog, ook op het gebied van datamanagement.

Tekst: Frank van den Nieuwenhuijzen

VIP had een gesprek met Gijs van der Laan (die Directeur Bedrijfsvoering was en nu als adviseur aan Auris is verbonden) en Denise van Poppel (Secretaris van de Raad van Bestuur). Zij constateren: "De doelgroep is jong en de wereld waarin wij onze ondersteuning verlenen is heel dynamisch." Met negentien vestigingen in vier regio's richt de Koninklijke Auris Groep zich op de

combinatie zorg en onderwijs. Voor haar doelgroep – met name jeugdigen in de leeftijd vier tot en met achttien jaar – wil Auris maatwerk leveren: 'Ieder kind krijgt de aandacht die het verdient.'

De indeling in vier regio's (West, Noordwest, Midden en Zuid) is de basis voor het primaire proces. Ondanks de grote spreiding over het land, wil de organisatie efficiënt werken. Het team van

Auris werkt hard aan de standaardisering van systemen en processen om in die efficiëntie een slag te kunnen maken. De fusies in de afgelopen drie jaar hebben de standaardiseringsdoelen flink onder druk

Met OurMeeting hebben de bestuurders altijd alle vergaderstukken digitaal bij de hand.

gezet. Voor de komende jaren is standaardisering, met name van de inrichting van de ondersteunende processen, de planning en controlcyclus, de overlegstructuur en het besluitvormingsproces, een belangrijk speerpunt.

Basisinfrastructuur

Het Enterprise Data Management (EDM) staat en qua DMS is de basisinfrastructuur (werkplekautomatisering en glasvezelinfrastructuur) enkele jaren terug al op orde gebracht. Zo is er nu één uniforme omgeving. De werkplekautomatisering is uitbesteed. Daarmee hebben sommige medewerkers nog wel moeite. "De warme deken van directe ondersteuning, door altijd begripvolle 'oliemannetjes', werd gemist." Bovenop de inrichting van de basisinfrastructuur wordt gebouwd aan een sluitend Identity Management. Binnen Auris zijn er vier grote informatiestromen: finance, human capital, leerling, en cliënt-informatie. Het financiële systeem is vrij standaard: het is ingericht met Exact (het systeem voor human resources wordt daar in de loop van 2017 aan gekoppeld). Met QlikView krijgt het management operationele informatie stapsgewijs in gerichte dashboard aangeboden. Het Elektronisch

Cliënten Dossier (ECD) wordt gebruikt voor de cliënt-behandel-paden. Het leerlingvolgsysteem voor de onderwijstak is in 2015 aanbesteed en inmiddels grotendeels ingevoerd. De realisatie van de vier basisinformatiesystemen is inmiddels voor ongeveer een derde klaar. Tegelijk met de aanpak van de basisinformatiesystemen is begonnen met de logistiek van documentstromen en de besluitvorming op basis daarvan. Dit was iets nieuws. Binnen Auris werden deze processen namelijk lang niet beschouwd als 'kritisch voor een doelmatige organisatie'. Dit veranderde echter door de fusies.

Informatiestromen

Eén van de stroom van documenten die ook binnen de 'scope' van het huidige traject is aangepakt is de vergaderdocumentatie. Met 'OurMeeting' van leverancier DocWolves kan nu 'papierloos' worden vergaderd. Het Centrale Bureau én bijna alle regio's gebruiken deze 'tool'. Met OurMeeting hebben de bestuurders altijd alle vergaderstukken digitaal bij de hand. Met een koppeling is gerealiseerd dat JOIN (van Decos) de bron is van de documenten binnen OurMeeting voor een optimale efficiëntie.

Sinds 2014 wordt Decos JOIN gebruikt voor de registratie van de post in de hele organisatie en is daarmee een basis voor het documentmanagement. Auris wil JOIN stapsgewijs verbinden met onder andere SharePoint, MAVIM en specialistische systemen als ProActive. MAVIM is bedoeld voor de kwaliteitsborging en geïntegreerd met SharePoint. 'Boegbeeld' SharePoint dient concreet voor interne communicatie en per se niet als 'passieve boekenkast'. Met i-writer, een programma voor sjablonenbeheer, wordt

de huisstijl beheerd. Ook wordt Skype voor Business toegevoegd voor directe communicatie en vergaderen op afstand. Doclogic heeft als 'integration partner' de implementatie van het DMS begeleid.

Logistiek in de praktijk

Waarom JOIN? Die keuze past perfect binnen het beoogde landschap van gestandaardiseerde applicaties die puur gebruikt worden op hun kernfunctie. Het optuigen van zo'n afgestemd systeem

De doelgroep is jong en de wereld waarin wij onze ondersteuning verlenen is heel dynamisch

duurt langer, maar leidt tot een duurzame oplossing. JOIN geeft bovendien heldere, doelmatige informatie, ook voor alle stakeholders. Voor een onderwijs/zorgverlener is de geboden transparantie cruciaal voor good governance: Clienten, (ouders van) leerlingen, medewerkers, bestuur, toezichthouder, management en externe belanghebbenden verwachten

dit in toenemende mate.

Het toenemend gebruik van ICT in de school zorgt voor een steeds grotere vraag naar technische ondersteuning. Verder leidt de snelle ontwikkeling van procesgeoriënteerde systemen tot meer eindgebruikers per systeem. Gevaar is dat dit de kwaliteit van de dienstverlening schaadt, iets wat een organisatie als Auris zich zeker niet kan permitteren.

Net als de snelle groei stelt JOIN Auris voor een uitdaging. Al twintig jaar zijn medewerkers gewend aan hun e-mail als totaaloplossing voor zowel informatie als de communicatie. Met de stapsgewijze invoering van JOIN wordt email gereduceerd en de 'mappenstructuur' naar het museum verwezen. Dat is voor veel medewerkers wennen. Het zal tijd kosten voordat iedereen het principe zal omarmen van documenten – verrijkt met metadata – op één plaats vastleggen. De komende twee jaar wordt JOIN verder uitgerold, waarbij de omslag in 'documentdenken' met behulp van een stevige introductie en een scrum/agile aanpak gelijktijdig plaats zal moeten gaan vinden. Invoering van JOIN is geen technisch proces, maar echt mensenwerk. ■

KONINKLIJKE AURIS GROEP

In 2015 (Jaarverslag) telt de organisatie 1.399 medewerkers (1.027 fte).

De omzet bedraagt € 93 miljoen, waarvan het overgrote deel wordt gegenereerd binnen de onderwijstak. Naast scholen zijn er behandelgroepen en audiologische centra aan de groep verbonden.