

‘Het was pionieren’

Het was een reorganisatie waar je u tegen zegt. Want hoe maak je van 74 zelfstandige Regionale Indicatie Organen (RIO) in korte tijd één landelijk concern: het CIZ? Met één hoofdkantoor en één infrastructuur? “We migreerden van 74 organisaties waar nog computers stonden met een tosti-ijzer erop, naar één professionele ICT-organisatie”, zegt Dick Loef, principal consultant bij Strict. En dat was nog niet alles.

Tussendoor moest ook een nieuwe telefonie-infrastructuur op basis van VoIP ingevoerd worden, diende er een serveromgeving te komen waarop de gekozen applicatie werd gehost én een landelijke IP VPN die het hoofdkantoor met de zes districten verbindt. Om de kosten te drukken was het bovendien nodig om flink te saneren in het infrastructuurbeheer en operationele activiteiten die bij externe partijen lagen, terug te halen. “In hectische tijden als dit leer je elkaar snel kennen”, zegt Jan Hijzelendoorn, directeur concernstaf bij CIZ. “Het was pionieren”, voegt Dick Loef toe.

Managementrapportage

CIZ vroeg Strict in 2007 om de aanpassingen in de infrastructuur te begeleiden. “Ik heb met de Raad van Bestuur overlegd en daar mijn visie op de problemen neergelegd”, verklaart Loef. “We waren het al snel eens over de te volgen strategie en ik ben in 2007 als interim-manager bij CIZ aan de slag gegaan.” Toen Hijzelendoorn in januari 2008 als interim-manager aantrad om de concernstaf goed te organiseren, kreeg hij van Loef meteen een managementrapportage in handen gedrukt. “Die had Dick met een vooruitziende blik al bijgehouden. Ik kon meteen lezen waar hij mee bezig was, hoeveel geld daarmee gemoeid was en wat de doelen voor de korte en lange termijn waren. Daar herken je een goede interim-manager aan. Dick was een rustpunt in de organisatie.”

‘Rustpunt in de organisatie’

Voorstelling

De samenwerking tussen beide heren verloopt inmiddels zo goed dat ze van elk tweewekelijksbedrijfsvoeringoverleg een ontspannen bijeenkomst maken. “In hectische tijden moet je ook kunnen lachen”, verklaart Hijzelendoorn. “Dick en ik zorgen ervoor dat alle agendapunten aan bod komen, maar houden tussendoor ook wat mensen voor de gek. Het ambitieniveau van de CIZ-medewerkers is hoog. We veranderen zo snel, dat je af en toe rustmomenten moet inbouwen. Anders jaag je je personeel over de kling.”

Heilige huisjes

“We hebben de lat hoog gelegd”, zegt ook Loef. “Dat kon niet anders, we moesten snelheid maken en grote stappen nemen. CIZ is afhankelijk van ICT om indicatiebesluiten af te geven. De computer moet het gewoon altijd doen. Ik vergelijk het altijd met stroom uit het stopcontact. Het interesseert mensen niets hoe het technisch werkt, als het maar werkt.” Hijzelendoorn knikt. “We zijn eigenlijk een start-up. En dat vind ik er ook echt afspetteren. CIZ is een jonge organisatie, met een oude organisatie eronder. De afgelopen maanden waren turbulent. We hebben flink wat heilige huisjes omver geworpen.”

Resultaten

Nu het stof wat is neergedwarreld, beginnen de eerste resultaten zich af te tekenen. Het aantal ICT-leveranciers is in een jaar tijd teruggedrongen van twintig naar vijf. Dit levert voordelen op



Het CIZ-hoofdkantoor in Driebergen



Jan Hijzelendoorn van CIZ (l) en principal consultant Dick Loef

Wat doet het CIZ?

De afkorting CIZ staat voor Centrum Indicatiestelling Zorg. Het CIZ beoordeelt als onafhankelijke organisatie of een cliënt recht heeft op zorg via de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten. Ook stelt het CIZ indicatieadviezen op voor een groot aantal gemeenten in het kader van de Wet Maatschappelijke Ontwikkeling (Wmo). Dit doet het CIZ in concurrentie met andere marktpartijen. Als derde belangrijke activiteit is het CIZ het kenniscentrum op het gebied van zorgvragen. Door jarenlange kennis, ervaring en een grote hoeveelheid informatie kan CIZ bijvoorbeeld een inschatting maken welke effecten bepaalde beleidsvoornemens van het ministerie van VWS hebben op de totale kosten die gemoeid zijn met de AWBZ. Het CIZ is ontstaan door het samenvoegen van 74 Regionale Indicatie Organen (RIO). Bij CIZ werken op dit moment 2.800 medewerkers.

voor de inkoopafdeling en het contractmanagement. Parallel aan het terugdringen van de leveranciers is de beheersbaarheid en de kwaliteit van de ICT-dienstverlening vergroot. “Dat is gerealiseerd door met de overgebleven leveranciers zakelijke en transparante SLA’s af te sluiten”, licht Loef toe. “Op basis van die SLA’s voert de opgebouwde ICT-organisatie nu strakker de regie over de leveranciers.” De kosten van de totale ICT-dienstverlening zijn in een jaar in totaal met twintig procent teruggebracht. Ook is er een grote kostenbesparing bereikt door een landelijke telefonie-infrastructuur op basis van VoIP te installeren. “Het aantal telefonieaansluitingen en de gesprekskosten voor telefonie zijn daardoor sterk afgenomen”, zegt Loef.

Overdragen

De infrastructuur staat inmiddels dus redelijk overeind. Het voornaamste doel van CIZ is nu, behalve het adequaat helpen van cliënten, verdere kostenbesparing, benchmarken, het uitvoeren van een paar Europese aanbestedingen en het verbeteren van de servicedesks. In juni draagt Loef het project over aan een interne opvolger. “En ook daarin onderscheidt Strict zich”, vindt Hijzelendoorn. “Dick is nu al bezig met het borgen van de veranderingen en het zorgvuldig overdragen en inwerken van de nieuwe manager. Dat heb ik wel eens anders gezien. Interim-managers die alleen hun eigen klus klaarden en daarna was het: toedeledokie. Zo is Dick niet. Hij is een solide, betrouwbare kracht, met wie ik graag nog eens samenwerk.”