



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. Michiel Walsteijn, Directeur Divisie Zorg bij Oracle, over topadviseur Raimond Nicodem.*

## Gemeenschappelijk belang dient project het best

*Oracle OpenZorg is de software-applicatie die het complete administratieve traject voor zorgverzekeraars voor zijn rekening neemt. Het is het enige standaardpakket in zijn soort. Als open systeem met een module waarin een onbeperkt aantal producten zijn te definiëren, is het berekend op toekomstige ontwikkelingen. Dus ook de komst van de nieuwe Basisverzekering en het daarbij horende leven 'in de spotlights'. De komst van een extern adviseur kan die druk in goede banen leiden, merkte Michiel Walsteijn, Directeur Divisie Zorg bij Oracle.*

Met Oracle OpenZorg biedt Oracle de zorgverzekeraars een standaardpakket dat alle administratieve taken afdekt rond verzekeren. Van in- en uitschrijvingen en allerlei mutaties tot en met premieberekeningen en de uitgifte van polisbladen en zorgpasjes. Daarnaast verwerkt het systeem alle declaraties en de bijbehorende schadebetalingen en levert het de gegevens voor de onderhandeling met zorgaanbieders in het zorginkooptraject. De Divisie Zorg van Walsteijn ontwikkelt en verkoopt applicaties op dit gebied en verzorgt de implementatie en support. "Alle processen op het gebied van zorgverzekering zitten in dergelijke systemen verwerkt en dat maakt verzekeraars erg afhankelijk van hun IT. De impact van een implementatie zoals die bij VGZ plaatsvond, is dan ook erg groot. Niet alleen voor VGZ zelf, maar voor ons als aanbieder natuurlijk ook."

### **Bouwriscico**

Iedere verzekeraar maakt bij de aanschaf van een applicatie de keuze tussen zelf bouwen of het inrichten van een standaardpakket. De eerste optie is natuurlijk maatwerk, maar brengt volgens Walsteijn een bouwriscico met zich mee. "De factor time-to-market speelt een rol. Daarnaast zie je dat in eigen applicaties nogal hard gecodeerd wordt op de eigen situatie. Verandert er iets, de wet bijvoorbeeld, dan is vaak een ingrijpende verbouwing nodig. VGZ zag eigenlijk twee wijzigingen op zich afkomen; een nieuw systeem én de invoering van een nieuwe zorgverzekeringwet. Daarbij was aanvankelijk het doel om de VGZ back-office organisatorisch opnieuw op te zetten. Te complex bleek later, waardoor het hele project stagneerde."

### **Snelheid**

Raimond Nicodem werd in juni 2004 door de VGZ-leiding naar voren geschoven om de als PinPas (Programma implementatie nieuw Proces en administratie systeem) gedoopte operatie vlot te trekken. Walsteijn: "Oracle OpenZorg had in potentie alles aan



**"Voor de mogelijkheden van dit soort oplossingen heeft hij een getraind oog"**





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

boord om met succes een nieuw systeem bij VGZ neer te zetten. Een onbeperkt aantal producten is in een module te definiëren. In een andere module zijn alle zorginkoop afspraken met de zorgaanbieders in te richten. Ook op de nieuwe zorgverzekeringswet was te anticiperen door die nieuwe wet te definiëren als een soort verzekeringsproduct. Zo kijkt de programmatuur van de verzekerdenadministratie bijvoorbeeld eerst in die module en bepaalt daarna de premieberekening voor een verzekerde. Raimond heeft laten zien een getraind oog te hebben voor de mogelijkheden van dit soort oplossingen. De belangen die aan beide kanten speelden wist hij ook goed in te schatten. Als programma-manager van het PinPas project heeft hij ervoor gezorgd dat er bij VGZ zowel intern als in de relatie met Oracle een besluitvaardigheid ontstond die zorgde voor een groot oplossend vermogen. Door de juiste randvoorwaarden te scheppen wist hij weer vaart te brengen in het programma.”

#### **Gemeenschappelijk belang**

Bij zijn aantreden als programma-manager stelde Nicodem zich in de richting van Oracle op als klant. Maar die strikt zakelijke klant-leverancier relatie heeft hij volgens Walsteijn vrij snel om weten te buigen. “Al gauw was er een sfeer ontstaan waarin samen nadenken over hoe we zo succesvol mogelijk konden zijn centraal stond. Die toenadering zoek ik vaker in projecten, maar ik merk ook dat klanten je dat niet vaak toestaan. Raimond was hier wel gevoelig voor en hij ging in op ons verzoek om opgenomen te worden in de implementatie stuurgroep, niet voordat hij ons duidelijk had gemaakt dat deze inbreng wel door ons ‘verdiend’ moest worden. Daarmee bereikte hij dat er gekeken werd naar het gemeenschappelijke belang. VGZ diende naar haar klanten toe succesvol te zijn en dat succes kan alleen bereikt worden als ons systeem goed draait. De conversie van gegevens vanuit het oude naar het nieuwe systeem liep stroef. Dat onderdeel binnen het programma leverde tot dan toe de grootste problemen op. Alleen konden we nu wel, in samenspraak met Raimond, een beslissing nemen. De keuze viel op stoppen met de conversie en een deel van het oude systeem in de lucht houden, totdat alle gegevens daaruit zijn verwerkt. Aan de nieuwe opzet van de conversie, zonder historische declaratie- en polisgegevens, bouwden we toen op volle snelheid verder. Een heel pragmatische aanpak, waarbij hij in staat bleek om belanghebbenden rond de tafel te krijgen en die samen snel tot een beslissing te laten komen. Hij weet inhoudelijk goede adviezen van de een te herkennen en ook nog eens diplomatiek te presenteren bij de ander. De acceptatie van ideeën die hij zo wist te bereiken, zorgde voor vertrouwen tussen de partijen en daarmee werden beslissingen steeds sneller genomen. Die aanpak typeert Raimond’s manier van werken misschien nog het meest. In het geval van het conversieprobleem heeft die er wel voor gezorgd dat de hele zaak toen in drie maanden kon worden afgerond, iets wat daarvoor voor VGZ ondenkbaar was geweest.”



**“De acceptatie van ideeën die hij wist te bereiken, zorgde voor vertrouwen”**

