



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. Peter Wijsman, Project Director Consulting bij Oracle, over topadviseur Raimond Nicodem.

Extern adviseur als implementatiecoach

Succes is bij automatiseringsprojecten vaak een kwestie van de lange adem. Meer dan eens wordt de planning ingehaald door de realiteit, soms blijkt het te automatiseren proces weerbarstiger als was ingeschat. Maar spraakmakend zijn ze in de meeste gevallen wel. Neem de implementatie van Oracle OpenZorg bij zorgverzekeraar VGZ. Peter Wijsman, Project Director Consulting bij Oracle, maakte van dichtbij mee hoe een uiterst complexe operatie naar een goed eind werd gedirigeerd met de hulp van extern adviseur Raimond Nicodem.

PinPas heette het project, een naam die iets van de eenvoud suggereert die bij probleemloos betaalgemak hoort. Maar die schijn is bedrieglijk. In feite ging achter de operatie 'Programma implementatie nieuw Proces en administratie systeem' een van de ingewikkeldste transformatieprocessen schuil die de Nederlandse verzekeringswereld ooit gekend heeft. De kiem van PinPas ligt in een ambitieus programma dat VGZ in 2002 startte. De toekomstvisie van de zorgverzekeraar stond in het teken van groei. Maar tegelijkertijd was er de overtuiging dat die met de bestaande systemen niet te realiseren was. Wijsman: "Daarom werd voor een vernieuwingsstrategie gekozen. Een compleet nieuw back-office moest er komen, dat ook diensten kon verlenen aan andere verzekeraars. Daarbinnen zou de Oracle OpenZorg applicatie, op termijn drie miljoen verzekeren moeten gaan bedienen."

Implementatiestrategie

Het programma ging door het leven onder de naam Implementatie Generiek Back Office (iGBO). Een kort leven, zo bleek snel. Het inrichten van een nieuw back-office naast de invoering van Oracle OpenZorg bleek te rigoureus. Als projectleider vanuit Oracle bleef Wijsman betrokken bij het nieuwe traject dat als PinPas verder ging. "Vanaf dat moment werd definitief gekozen voor een implementatiestrategie: Oracle OpenZorg in het bestaande back-office. Tegelijkertijd gebeurde er in de periferie ook van alles. De Basisverzekering kwam eraan, maar er liepen ook trajecten voor offertesystemen, de call centers en zorginkoop. Al die zaken kwamen ineens allemaal samen. Verschillende bouwprojecten liepen vertraging op en in feite zaten we in een impasse."

Andere schaal

Zoekend naar een oplossing schoof de VGZ-leiding Raimond Nicodem naar voren. Als



"Tijd om een knoop door te hakken en daarin heeft Raimond zich een meester getoond"





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

management consultant had hij zijn sporen binnen het bedrijf verdiend en leek the man for the job. Nicodem introduceerde als consultant binnen de PinPas programmaleiding meteen een afwijkende visie op het terrein waarin het traject zich feitelijk bewoog. Een 'benadering op een andere schaal' is volgens Wijsman nog de beste typering. "Al die nieuwe onderdelen en extra eisen die er in de loop van de tijd waren bijgekomen, vielen naar onze smaak niet binnen de scope van het automatiseringsproject. 'Maar dat geldt niet voor VGZ', was Raimond's reactie en alle processen die binnen VGZ wezen naar de invoering van de nieuwe Basisverzekering, besloot hij tot zijn speelveld te maken. Het bouwtraject voor de verschillende automatiseringsonderdelen kreeg ik onder mijn hoede. De andere onderdelen van de organisatie vertrouwde hij toe aan een aantal projectmanagers, zonder daarbij inbreuk te doen op mijn bouwdomain. Uiteindelijk zorgde hij er voor dat de verschillende onderdelen samen een geheel konden vormen."

Oplevering

Aanvankelijk leek alles erop te wijzen dat in mei 2005 de eerste onderdelen opgeleverd konden worden. Alleen bleek in de maand daarvoor dat het ruim twee jaar daarvoor gekozen conversiescenario niet zou gaan werken. Wijsman: "Toen werd het toch wel heel spannend, met nog zeven maanden te gaan voor de invoering van de Basisverzekering. Het conversieprobleem bleek hoofdzakelijk te zitten in de vervuiling van de brondata. Verzekerden kunnen tot twee jaar terug declareren. De schadegegevens van die jaren moet je dus ook meenemen en die leverden een probleem op. Tijd om een knoop door te hakken en daarin heeft Raimond Nicodem zich een meester getoond. Besloten werd de gegevens van relaties en polissen te converteren en voor de schadegegevens van voorgaande jaren de oude systemen nog in de lucht te houden. Zo hebben we eind mei 2005, met slechts een heel kleine vertraging, aan VGZ een systeem laten zien dat werkte. De route die Raimond daarbij uitstippelde bleek heel effectief. Te bouwen onderdelen waarvan duidelijk was dat ze na de invoering van de Basisverzekering weer helemaal aangepast moesten worden, hebben we ongemoed gelaten. De software waarin kleine aanpassingen te verwachten waren hebben we wel afgerond, de kosten acceptierend van aanpassing achteraf."

Onorthodox

Na de oplevering werden nog een aantal weken besteed aan de overdracht van het systeem aan de mensen binnen VGZ die er mee gingen werken. Een periode van technische en functionele fine-tuning brak aan, waarbij het belangrijk bleef om zicht te houden op de processen die spelen. In die situatie is Raimond Nicodem volgens Wijsman in zijn element. "Hij heeft beslist een neus voor situaties waarin problemen kunnen opduiken, maar hij heeft ook het talent om razendsnel op verschillende niveaus te denken én actie te organiseren. Problemen herkent hij snel en schat hij goed in. Zijn grote mensenkennis is daarbij van grote waarde. Ik heb hem ook leren kennen als iemand die soms onorthodox te werk gaat en globaal aangeeft wat er moet gebeuren, maar die toch altijd zeer goed geïnformeerd blijft en anderen ook goed informeert. Die eigenschappen hebben zeker bijgedragen aan het succes van dit project."



"Hij heeft een talent om razend-snel op verschillende niveaus te denken én actie te organiseren"

