

CREDON

DATA DRIVEN DECISIONS

Zorgbedrijf Antwerpen levert de beste klantervaring met een 360° klantbeeld



Zorgbedrijf Antwerpen (ZBA) is één van de grootste zorgaanbieders in België. Met ruim 4.000 medewerkers bieden ze dagelijks meer dan 20.000 cliënten – voornamelijk senioren en kinderen – hoogwaardige zorg op maat. Het bedrijf biedt thuisdiensten en 24/7 hulp, maar exploiteert ook woonzorgcentra, assistentiewoningen en dienstencentra voor ouderen en heeft een pijler rond jeugdzorg. ZBA is een for-profit organisatie die winsten opnieuw in het bedrijf investeert. Financiële resultaten zijn belangrijk, maar belangrijkste doel is om klanten een vreugdevol leven te bieden.



“Samen met Credon hebben we in slechts 12 weken een data-platform ontwikkeld”

Dimitri De Rooze

losse systemen en gefragmenteerde data erg lastig. Daarom kregen onze klanten vaak nog meerdere facturen per maand voor de verschillende diensten die ze bij ons afnamen. Ook hadden we de wens om een zorgportaal te ontwikkelen, waarin klanten al hun dienstverlening en gegevens zelf kunnen beheren. Dat was door de oude situatie simpelweg niet haalbaar, aldus De Rooze.

Eén versie van de waarheid

ZBA realiseerde zich dat verandering noodzakelijk was om de customer experience van haar klanten te verbeteren. De Rooze: “We zijn een project gestart om onze klantdata op orde te brengen en op alle mogelijke manieren maximale waarde uit de beschikbare data te halen. Na een intensieve selectieprocedure kwam Informatica naar voren als de meest geschikte softwareleverancier. Via hen kwamen we in contact met Credon – de enige Informatica Platinum Delivery Partner in de Benelux – en daar was direct een klik. Credon heeft ons in een aantal workshops geholpen om te definiëren waar de problematiek zat vanuit onze business. Na de workshops presenteerden ze een aanpak om onze data op een gestructureerde manier bij elkaar te brengen en daar de juiste, waardevolle informatie uit te halen.”

Geen 360° overzicht van de klant

Data is belangrijk voor ZBA om haar strategische doelen te bereiken, vertelt Dimitri De Rooze, Directeur Data & Digitale Transformatie bij Zorgbedrijf Antwerpen. “We investeren veel in digitale transformatie en in technologie, om het leven van onze klanten gezonder, veiliger en leuker te maken. Onze klanten zijn tenslotte onze belangrijkste assets. Het ontbrak ons echter aan een 360° overzicht van de gegevens van onze klanten. Dat kwam grotendeels door de complexiteit van ons brede zorgaanbod. Al onze afdelingen hebben te maken met specifieke wettelijke vereisten voor hun eigen zorgaanbod en zijn daarvoor afhankelijk van hun eigen aangepaste IT-systemen. Die systemen vormen aparte silo’s, die tot voor kort onderling niet met elkaar communiceerden. Dat betekende dat eigenlijk niemand in de organisatie een eenduidig en actueel overzicht had van onze klanten.”

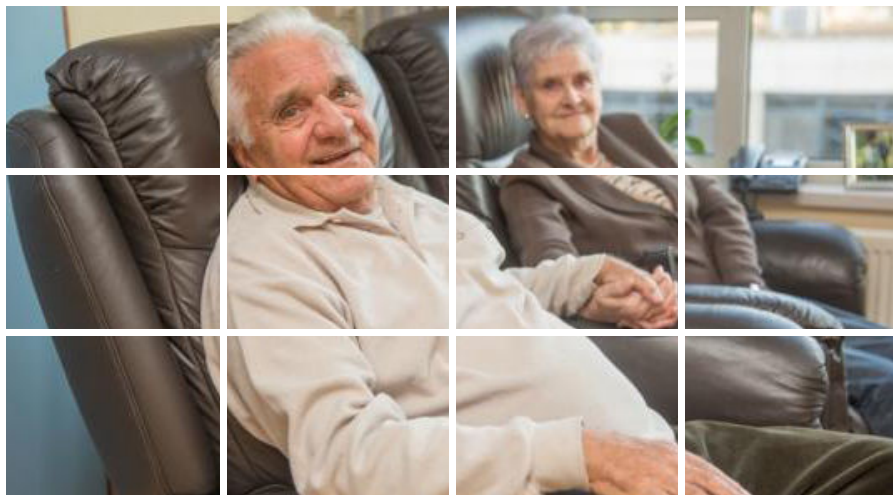
“Eenvoudige processen, zoals het versturen van facturen naar klanten, waren daardoor erg complex. Om je een idee te geven: ruim 13 procent van onze facturen kwam terug door incorrecte gegevens. We moesten data uit verschillende systemen halen, om te begrijpen

“Sinds 2021 zijn we wettelijk verplicht om de facturen van onze klanten op één zorgnota te zetten. Dat was met alle losse systemen en gefragmenteerde data erg lastig.”

Dimitri De Rooze
Directeur Data & Digitale Transformatie bij Zorgbedrijf Antwerpen

wie onze klant precies was. En vaak was niet duidelijk welke informatie uit welk systeem het meest correct of actueel was. Als wij bijvoorbeeld een mailing verstuurd naar onze klanten, kregen we soms duizend mailings terug omdat de contactgegevens niet correct waren. En het kwam wel eens voor dat wij de familie van bewoners per brief condoleerden, terwijl hun dierbaren helemaal niet overleden waren. Ontzettend pijnlijk natuurlijk en absoluut niet de klantbeleving die we willen bieden.”

“We zetten ook hard in op beleving en in onze visie wensten we reeds sinds het ontstaan van het zorgbedrijf om in te zetten op een 1 zorgnota, zijnde 1 factuur die overzichtelijk alle afgenomen diensten zou weergeven. Dat was met alle



“Waar voorheen 13 procent van onze facturen terugkwam door incorrecte gegevens, hebben we dat nu teruggebracht naar slechts 0,05 procent”

Dimitri De Rooze



Door de wettelijke verplichting om de zorgnota op orde te brengen, hebben we samen met Credon in slechts 12 weken een dataplatform ontwikkeld met de technologie van Informatica. Een unieke prestatie, want zo'n project duurt normaal gesproken minstens een half jaar. Met het dataplatform brengen we de informatie uit al onze systemen bij elkaar in één centrale omgeving. Zo zorgen we ervoor dat iedereen binnen ZBA de beschikking heeft over de meest actuele en correcte informatie over onze klanten – één versie van de waarheid dus. Daarnaast heeft Credon de documentatie van onze systemen op orde gebracht en vereenvoudigd. Het is nu duidelijk waar welke data staat, waar die data over gaat en uit welke bron de data komt. En met onze business glossary kunnen we data nu uitleggen en omvormen naar begrijpelijk taal voor onze gebruikers.”

“We hebben een Master Data-team opgezet met daarin een vijftal data stewards (medewerkers van ZBA). Credon heeft het Master Data-team inzicht gegeven om de uniformiteit, nauwkeurigheid en consistentie van alle kritieke klantgegevens te verbeteren. Een ander belangrijk aandachtspunt voor ons was het opbouwen van een 'datacultuur' in de organisatie, zodat onze medewerkers zorgvuldig gegevens invoeren

en behandelen. Bovendien vonden we het belangrijk om een schaalbare oplossing te implementeren, zodat we in de toekomst eenvoudig nieuwe databronnen kunnen toevoegen aan het platform.”

Alles over de klant is bekend. Bij iedereen!

ZBA beschikt nu over een 360° klantbeeld, waarmee ze de beste ervaring kunnen bieden voor elke individuele klant. De Rooze vertelt: “Zodra een klant contact met ons opneemt, is alles over die klant bekend. Klantgegevens, afgenomen diensten, hobby's, voorkeuren, klachten, de verantwoordelijke zorgprofessional(s), contactpersonen en andere zaken. Medewerkers hoeven onze klanten niet opnieuw te vragen naar hun wensen, maar kunnen ze efficiënt en optimaal bedienen. En we kunnen zelfs aanvullende diensten aanbieden op basis van deze gegevens. Door klantgegevens te analyseren kunnen we gepersonaliseerde promoties verzenden, zonder dat we ons zorgen hoeven te maken over fouten. Het dataplatform maakt het bovendien voor klanten mogelijk om via een webportaal toegang te krijgen tot hun eigen persoonsgegevens, facturen en planning. Dat is niet alleen handig voor klanten, maar ook zeer kostenbesparend voor ons.”



"Ook onze medewerkers zien de impact van het dataplatform. Credon heeft onze mensen opgeleid om te leren omgaan met data, maar ook om te leren hoe ze dashboards moeten lezen en interpreteren.

Financieel zien we ook verbetering. Facturen komen nu op tijd aan bij de juiste personen, wat ertoe heeft geleid dat facturen eerder betaald worden. Het aantal facturen dat retour komt, hebben we dat nu teruggebracht naar slechts 0,05 procent", vertelt De Rooze.

Hand op het hart

Alles bij elkaar levert het dataplatform ZBA uitgebreide en nauwkeurige gegevens om gepersonaliseerde klantervaringen aan te bieden, die in grote mate bijdragen aan de kwaliteit van hun leven. De Rooze: "Met mijn hand op het hart kan ik nu zeggen dat we de juiste informatie tot onze beschikking hebben, om onze klanten de beste zorg en beleving te bieden. En het dataplatform helpt ons om efficiënt te werken en daarmee de bedrijfskosten te verlagen."

"Credon ging effectief met ons in gesprek en het was net alsof ze in ons team zaten."

Dimitri De Rooze

"Het succes van dit project werd voor een groot deel bepaald door onze samenwerking met Credon. We waren vooral gecharmeerd van hun kennis, competentie, ervaring en transparantie. Daarnaast waren ze erg 'hands on' en ze spraken onze taal. Ze gingen met ons in gesprek, maakten onderdeel uit van ons team en op basis van onze input lieten ze zien hoe we ons project snel konden pakken. Ze zorgden bovendien voor een goede overdracht van alle oplossingen en processen – ze lieten zien hoe het werkt, gingen samen met ons aan de slag en droegen het daarna aan ons over. En als we dan toch nog hulp nodig hadden, stonden ze altijd stand-by. Dat was precies wat we zochten in een partnership!



Veel mensen associëren de term 'dataplatform' vooral met technologie, maar het gaat om veel meer. Een dataplatform moet gezien worden als de combinatie van mensen, processen en technologie die nodig is om een datagedreven manier van werken te ondersteunen. Dit e-book helpt je om die visie op een gestructureerde en systematische manier uit te werken.

[DOWNLOAD](#)