

Korein zet SharePoint in om processen aan kwaliteitsregels te koppelen

# KINDEROPVANG MET VISIO

Korein is een organisatie voor kinderopvang in de regio Eindhoven. Kwaliteit van de dienstverlening staat hoog in het vaandel. Om de toegankelijkheid te vergroten werd besloten het Handboek Kwaliteit digitaal beschikbaar te stellen en aan de processen te koppelen.

Door Hans Lamboo

**K**orein verzorgt de opvang van kinderen van 0 tot 16 jaar. Dat gebeurt in de vorm van verschillende arrangementen, variërend van dagopvang tot allerlei vormen van buitenschoolse opvang met variërende tijden en aantal dagen. In totaal gaat het om 18.000 kinderen per week met verschillende arrangementen, die op 115 locaties worden opgevangen; bij Korein werken in totaal 1600 mensen. De organisatie is actief in Zuid-Oost Brabant, wat in de praktijk neerkomt op Eindhoven en omstreken. Korein is een regionale organisatie en wil dat ook blijven, er zijn geen aspiraties om landelijk te gaan werken.

“Dan zegt men wel eens ‘kinderopvang, wat is dat nou. Vier PC’s en een server misschien’. Maar het vergt een enorme administratie.” Aan het woord is Timo van den Berg, manager ICT van Korein. “Onze database zit in Navision van Microsoft. Daar hebben we een speciale applicatie op draaien voor het plaatsen van kinderen. Met 18.000 kinderen en 115 vestigingen is onze capaciteit beperkt, de kinderen moeten worden ingepland op de vijf werkdagen in de week in de verschillende groepen met verschillende leeftijdscategorieën en verschillende typen opvangdiensten.” Speciale Korein-klantadviseurs bekijken elke individuele aanvraag en beslissen op welke manier de gevraagde dienst het best kan worden aangeboden. Daarvoor maken ze gebruik van de speciale applicatie. Is een

kind eenmaal geplaatst, dan rolt er een contract en later de factuur aan de ouders uit Navision.

“We hebben binnen Korein alle IT gebundeld,” vertelt Van den Berg. “Op de grotere vestigingen, dat zijn er zo’n 70, hebben we kantoorruimte. Daar zijn werkplekken beschikbaar met *thin clients*, feitelijk terminals, die via een KPN-lijn naar het IT-centrum gaan. Hier op het hoofdkantoor draaien de servers en een Citrix-omgeving. We hebben dus geen onderhoud aan de machines op de vestigingen. Ze werken daar helemaal met een browser; zo’n thin client doet het dus altijd.”

Op de hoofdvestiging werken 120 mensen, waaronder de directie, ICT, de klantadviseurs, financiën, HR, marketing & communicatie, de pedagogische dienst en facilitaire zaken. Bij ICT werken momenteel 11 mensen, drie op de ICT-service-desk voor eerstelijns ondersteuning, twee systeem- en netwerkbeheerders en één databeheerder. Daarnaast werken drie mensen op functioneel beheer: heeft een medewerker een inhoudelijke vraag over een applicatie, bijvoorbeeld het HR-systeem, of het onderhoud van een internetpagina, dan kunnen ze daar terecht. Daarnaast houden ze zich bezig met het verbeteren van de processen in de organisatie.

“Natuurlijk heeft een kinderopvangorganisatie processen,” stelt Van den Berg. “Ons primaire proces is simpel: stap 1, het kind wordt gebracht; stap 2, wij zorgen voor het kind; stap 3, het kind wordt opgehaald. Als je inzoomt op ‘het opha-

len van het kind', dan zit daar een subprocess onder. De ouders komen binnen, kind gaat naar de ouders toe – zijn het de ouders wel, want het kind mag niet worden meegegeven aan onbekenden. Overdracht, een stukje vertellen, hoe ging het vandaag. En het invullen van het kindvolgsysteem.”

## Kwaliteit

Korein heeft een Kwaliteitsmanager in dienst en bezit een uitgebreid Handboek Kwaliteit. Korein hecht daar veel waarde aan. “We moeten sowieso voldoen aan de voorschriften van de wettelijke HKZ, maar we hebben ook nog vrijwillige certificeringen,” zegt Van den Berg. “Kwaliteit staat bij ons hoog in het vaandel. We praten over zaken als hygiëne, maar vooral over hoe je omgaat met de kinderen. Vanuit de overheid komt nu een richtlijn voor voorschoolse educatie, je moet kinderen als ze nog geen 4 jaar zijn al wel dingen aanbieden waardoor ze bijvoorbeeld een voldoende vocabulaire hebben voor ze op de lagere school komen. Je kunt denken aan conflicthantering, zowel met de kinderen als met de ouders, en het omgaan met emotionele uitbarstingen van kinderen. Daar hebben we duidelijke afspraken over die vastliggen in het handboek.” Het Handboek Kwaliteit is een papieren versie, acht ordners dik, die op elke vestiging aanwezig is. Timo van den Berg zorgde ook voor een digitale versie op de server, ondergebracht in de gebruikelijke file-structuur. “Dat is niet echt toegankelijk, zeker omdat het overgrote deel van onze medewerkers niet dagelijks achter de computer zit,” erkent hij. “Voor het opvangen van een kind hoef je immers niet achter de PC te zitten. Natuurlijk, de lijst met kinderen die er die dag komen en de gegevens daarvan, die zitten in het systeem. Maar verder doen de medewerkers weinig met de PC.” Het digitaal beschikbaar stellen van de handboeken was dus geen succes, al was het maar omdat de zoekfunctie ontbrak door de gebruiksvriendelijke file-structuur. De meeste medewerkers grepen dus nog steeds naar de papieren versie. “Dat gaat natuurlijk minder snel; zaken die in verschillende mappen staan maar wel aan elkaar gerelateerd zijn, vind je helemaal niet makkelijk. Of je moet dan die documenten in twee mappen stoppen, of verwijzingen opnemen. Als je het digitaal ter beschikking hebt en je zoekt op *keyword* zijn *links* naar alle relevante documenten in één keer bij de hand.”

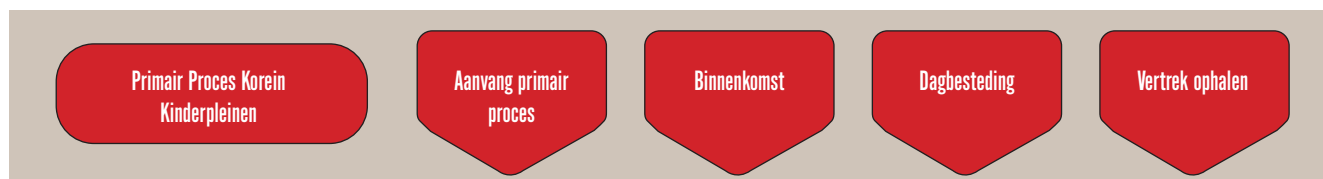
De toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van het kwaliteitshandboek moest omhoog en aantrekkelijk gemaakt worden voor medewerkers die slechts nu en dan gebruik maken van de PC. “Intuïtief, dat is het sleutelwoord,” aldus Van den



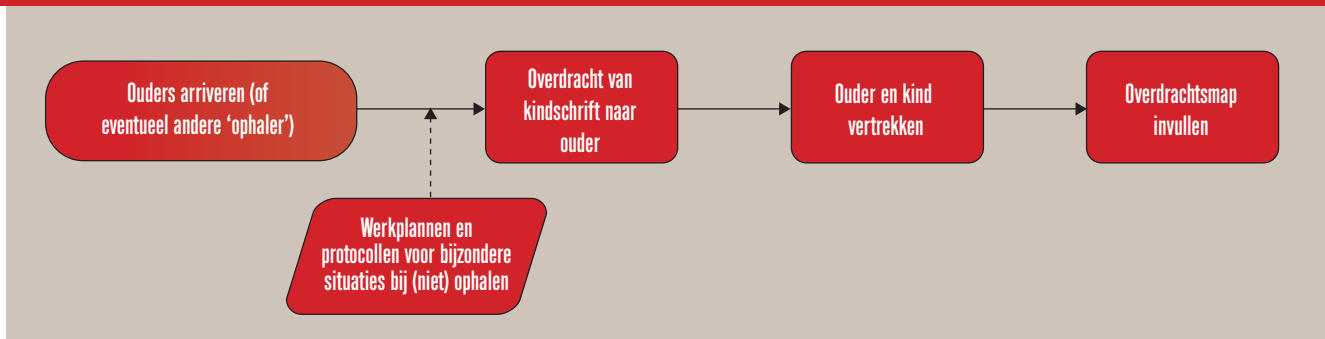
Timo van den Berg: “Processen liggen niet alleen bij één afdeling, die gaan door de organisatie heen”.

Berg. “Mensen lezen niet eerst een handleiding om een bepaald document te vinden. Nee, ze moeten een zoekknop zien en een venstertje waar ze een woord in kunnen typen. We voorzagen alle documenten van tags; als dat geen zoekresultaat oplevert doen we een full text search in de documenten. Dat zijn de verschillende ontsluitingsmethoden.”

Het was de Kwaliteitsmanager die met de suggestie kwam om het kwaliteitshandboek ook toegankelijk te maken vanuit de processen. Zo ontstond een visualisatie van het primair proces, met Brengen, Opvangen, Halen als hoogste niveau. “Zoom je in op ‘Halen’ dan krijg je het proces ‘Ophalen Kind’ te zien, met wie dat kan en mag doen, een stukje overdracht, het invullen van het kindvolgsysteem. Klik je bijvoorbeeld op het laatste, dan krijg je de handleiding over dat systeem,” zegt Van den Berg. “In de nieuwe situatie kan een medewerker die een vraag heeft over het kindvolgsysteem dus een zoekterm invullen, maar kan ook het proces zien. Zo’n proces voorge-



Afbeelding 1: Primair proces.



Afbeelding 2: Processtap Vertrek/ophalen.

steld in plaatjes is heel overzichtelijk en herkenbaar. Dit is het proces, waar ben ik in het proces en klik. Eventueel via een subproces komt de gebruiker op de pagina waar hij of zij moet zijn. Het proces kennen ze en als je dat visueel voor je ziet ben je snel op de juiste plek, in tegenstelling tot een handboek in acht ordners.”

De processen waren al vastgelegd, uitgeschreven in documenten. Van den Berg maakte, samen met de Kwaliteitsmanager, van de geschreven processen een plaatje in Microsoft Visio en legde dat intern voor aan alle betrokkenen. “Hier intern is met de betrokkenen over hun processen gesproken, apart en collectief om ook de kruisverbanden tussen de verschillende subprocessen helder te krijgen. Processen liggen niet alleen bij één afdeling, die gaan door de organisatie heen. Je springt nu vanuit een proces zo naar een ander, of naar een subproces. Alles hoeft maar één keer te worden vastgelegd.”

## MySite

Samen met IT-partner Advantive werd gekeken naar de manier waarop de wensen van Korein konden worden ondersteund. “Wij adviseren niet op het gebied van de processen, maar wel in het inzichtelijk maken ervan. Wij zijn al een aantal jaren partner van Korein op het gebied van SharePoint-functionaliteit, met de nadruk op inter- en intranet,” zegt Joep Fijen van Advantive. “Korein gebruikt al enige jaren SharePoint 2007. Wij hebben Korein geadviseerd om te gaan kijken naar de functionaliteiten die de nieuwe versie, SharePoint 2010, bood en dan met name de integratie met Visio. In SharePoint 2007 was deze functionaliteit weliswaar voorhanden, maar niet zo uitgebreid als in de nieuwe versie. Om de gewenste functionaliteiten aan de gebruikers aan te bieden, was de overstap van SharePoint 2007 naar SharePoint 2010 met name voor dit soort vraagstukken heel erg wenselijk. Omdat je tegen lagere kosten meer functionaliteit krijgt.” Van den Berg verduidelijkt: “Het goed kunnen taggen van documenten en de zoekfunctie, die in SharePoint 2007 zelf gebouwd moest worden, zitten in versie 2010 kant en klaar. De kosten van de upgrade naar de nieuwe versie zijn al weer terugverdiend omdat er veel lagere ontwikkelkosten waren.” Ook de gebruiksvriendelijkheid is bij SharePoint 2010 vele malen beter dan in versie 2007.

Van den Berg heeft zeker nog wensen, bijvoorbeeld waar het de intranet-omgeving betreft. Hij zou die graag uitgebreid zien met team- en projectsites ter verbetering van de onderlinge samenwerking. Ook heeft hij een MySite-functionaliteit op zijn

verlanglijst, zodat iedereen kan werken in een gepersonaliseerde omgeving. “We denken er ook aan om de salarisstroken digitaal beschikbaar te gaan stellen, dat soort zaken. Heel belangrijk is het stuk Social Networking. De medewerkers van Korein hebben weinig affiniteit met traditionele ICT. Aan de andere kant zitten ze misschien thuis wel dagelijks op Hyves en YouTube. Die kennen ze dus wel goed, maar ze zien dat niet als ICT. De MySite-functionaliteit heeft nog het meeste weg van een Hyves-pagina, waar je heel gemakkelijk online samen kunt gaan werken, omdat de omgeving voor de gebruiker intuïtief is. In dat kader zie ik heel veel toegevoegde waarde.”

## Social Media

Een intuïtief en gebruiksvriendelijk systeem vindt sneller acceptatie van de gebruikers. De nieuwe aanpak is een mix van Social Media, van een Wiki, van processen en het kwaliteitshandboek. “Alles vult elkaar aan,” zegt Van den Berg. “Als je in het handboek een procedure beschreven ziet staan, kun je daar als medewerker op reageren, misschien omdat je een betere aanpak hebt ontdekt dan beschreven staat. Daar kan ook weer iemand anders zijn mening over geven. In de oude situatie zou een medewerker van de ene vestiging toch echt niet zijn collega in een andere vestiging bellen om daar eens over te praten. Nu ze zien dat het kan via de PC, maakt het dat allemaal veel eenvoudiger.”

Fijen beaamt dat. “Ik denk dat transparantie heel belangrijk is. Als je kijkt naar het handboek, heb je een transitie gemaakt van statisch naar dynamisch. Het is een proces waar iedereen aan werkt in plaats van alleen de afdeling kwaliteit. Ook een medewerker in een bepaalde vestiging kan het verschil maken, waardoor Korein bepaalde voordelen kan halen in de markt. Als ik een communicatieplatform heb waar ik me gemakkelijk kan uiten zonder dat ik op mijn vingers getikt word en zelfs gestimuleerd word, bevordert je de samenwerking en communicatie. Bovendien kun je het gaan meten en wellicht zelfs goede ideeën belonen.”

Op dit moment staat het hele project operationeel in een acceptatie-omgeving en zijn Van den Berg en zijn mensen bezig met de migratie van SharePoint 2007 naar 2010 en nemen dan de uitrol ter hand die eind 2010 moet zijn afgerond. “Dan moet de nieuwe functionaliteit van het Handboek Kwaliteit draaien. In 2011 gaan we de overige functionaliteiten operationeel maken.”

Hans Lambou is hoofdredacteur van Business Process Magazine.