

Referentieverhaal

Ronny Kennes

Hoofd Automatisering, VECOZO

VECOZO is een ICT bedrijf, gevestigd in Tilburg, welke zich met haar dienstverlening richt op zorgverleners en zorgverzekeraars. Doel van VECOZO is het optimaliseren van alle communicatieprocessen tussen deze groepen. Zo hecht VECOZO veel waarde aan de behoefte voor vereenvoudiging van het administratieve traject van de zorgverleners. Na een eigen softwarebedrijf te hebben geleid en als consultant te hebben gewerkt komt dhr. Kennes via een zorgverzekeraar in contact met VECOZO. Sinds 2006 is hij hier werkzaam als hoofd automatisering en geeft hij dagelijks leiding aan een groep van twintig ICT professionals.

Foto: Denny de Waard, Sales Manager iSense iJobs (links) en Ronny Kennes (rechts).

Top 3 prioriteiten

"Voor mij is het werken bij VECOZO iedere dag weer een uitdaging", aldus Ronny Kennes.

"Wat ons werk bijzonder maakt is dat alles wat wij neerzetten direct zichtbaar is voor heel de Nederlandse zorgverlening. Als onze dienstverlening faalt dan merkt heel Nederland dat. Belangrijk is dan ook om alle processen goed onder controle te houden. Daarnaast zijn we steeds bezig met vernieuwingen. Zo willen we een tweetal nieuwe diensten lanceren op het gebied van declareren en factureren. Mijn belangrijkste uitdaging daarbij is de uitvoer van onze visie. Waar gaan we naar toe en wat willen we bereiken, maar belangrijker nog: hoe communiceer je dit met je mensen en hoe zorg je ervoor dat alle neuzen dezelfde kant op wijzen? Just in time communicatie is hierbij erg belangrijk. Dit zorgt ervoor dat je ook op de lange termijn succesvol blijft."

"Een van mijn andere topprioriteiten is kwaliteitsverbetering. Hoe kunnen we processen nog betrouwbaarder en toegankelijker maken voor de eindgebruikers? Ook dit is een dagelijkse uitdaging. Om de kwaliteit te verbeteren is focus en planning zeer belangrijk. Hier probeer ik binnen de verschillende teams de nadruk op te leggen door de dagen zo efficiënt mogelijk te plannen. Zo is de ochtend op de beheer afdeling gepland voor alle ad hoc werkzaamheden. De middag starten we met een stand-up meeting, waarbij alle teamleden even aangeven waar zij mee bezig zijn en waar ze tegenaan lopen. De rest van de middag is bedoeld voor de projecten."

"Een derde prioriteit is het faciliteren van gecontroleerde groei van de afdeling. Zaken

die hierbij komen kijken zijn bijvoorbeeld kennisoverdracht en flexibiliteit. Dit geldt ook voor de reeds zittende medewerkers."

ICT team en iSense

"Ons team is de afgelopen periode erg aan verandering onderhevig geweest. Zo zijn er in een relatief korte periode zeven nieuwe mensen aangenomen, waarbij drie tijdelijke medewerkers zijn vervangen door vaste krachten. Deze professionals hebben wij kunnen aannemen met behulp van iSense. Wat mij in de samenwerking met iSense erg is opgevallen is de ontwikkeling die het aannameproces heeft doorgemaakt. Zo kwam het in het begin nog voor dat sommige door iSense aangeboden cv's niet helemaal passend waren. Na verloop van tijd is dit veranderd. Door de intensieve relatie met VECOZO begrijpt iSense onze cultuur nu veel beter. Cv's die nu worden aangeboden sluiten vrijwel altijd perfect aan op wat wij zoeken. De kracht van iSense hierbij is dat zij een goed beeld kunnen schetsen van het sociale aspect bij een kandidaat. Wat ik daarnaast zeer positief vind aan de samenwerking met iSense is dat zij tastbaar in ons hebben geïnvesteerd zonder dat daar van te voren afspraken over zijn gemaakt."

Natuurlijk brengt een verandering in de personele bezetting een aantal zaken met zich mee. Zo is het erg belangrijk om nieuwe

mensen goed te laten landen. "Mede dankzij feedback van iSense, naar aanleiding van maandelijkse gesprekken die zij met de geplaatste professionals voeren, besteden wij nu meer aandacht aan de intake periode. Hierdoor zijn professionals beter op de hoogte van alle processen, cijfers en methoden die binnen VECOZO worden gebruikt. Daarnaast hebben we een 'buddy' systeem ontwikkeld. Zo worden nieuwe mensen gekoppeld aan al zittende medewerkers. Op deze manier kunnen de meer ervaren medewerkers hun kennis en ervaring overdragen aan de nieuwe professionals. Dit wordt als zeer positief ervaren. Natuurlijk kosten maatregelen als deze een investering, maar op de lange termijn wordt deze dubbel terug verdiend."

Succes en Geluk

Op de vraag of iSense heeft bijgedragen aan het succes en geluk van VECOZO en hemzelf, antwoordt Ronny met een brede glimlach. "iSense heeft bijgedragen aan het succes van onze core business. Werving van nieuwe medewerkers is een taak die relatief arbeidsintensief is. Als Hoofd ICT word je veel gebeld door verschillende recruitmentbedrijven die graag zaken met je willen doen. Hoe minder ik mij met deze telefoontjes bezig hoeft te houden hoe gelukkiger ik word. iSense heeft deze zorg voor mij uit handen genomen en dat is de investering dubbel en dwars waard geweest."