

CASE: BI voor een professionele organisatie met zelfsturende teams

BuurtzorgT is een organisatie die zorg verleent aan cliënten met (zware) psychiatrische problemen die thuis behandeld en ondersteund willen of moeten worden. Er zijn 400 professionals werkzaam, die georganiseerd zijn in zo'n 70 kleine autonome teams zonder tussenkomst van planners en managers.

De teams werken heel zelfstandig. Zowel inhoudelijk als "zakelijk". Om zelfstandig te kunnen functioneren is uiteraard wel informatie nodig. BuurtzorgT en haar medewerkers beschikken over een elektronisch patiënten dossier Careweb (EPD), een financieel systeem (Exact) en een HR/salarissen (Loket).

BI 1.0: spreadsheet

Tot voor kort werd maandelijks een spreadsheet rondgestuurd met tal van kengetallen per team en per persoon zoals behandeltijd, reistijd, omzet, financieel resultaat, FTE's etc. Iedereen kreeg hetzelfde spreadsheet, zodat vergelijking met collega's en andere teams mogelijk was. Aan de basis van het spreadsheet lagen handmatige exports uit de drie systemen en een handmatige import in een DB-server. Arbeidsintensief en foutgevoelig.

Het spreadsheet bevatte 3 tabbladen met in totaal zo'n 2.000 (check) getallen. Een ware 'cijfer-diaree' noemen wij dat. Aan de andere kant is het ook erg mooi dat een organisatie zo'n open cultuur heeft dat alle cijfers door iedereen gezien

mogen worden en toegankelijk zijn. Belangrijke KPI's zijn het percentage winstgevendheid (Omzet-Kosten)/Omzet en het gemiddeld behandelingspercentage van een team. Voor beide KPI's zijn streefgetallen beschikbaar.

BI 2.0: Wonki systeem

BuurtzorgT en Wonki zijn samen gaan werken om een aantal zaken in de BI-huishouding te verbeteren:

- Minder handmatig werk om de cijfers boven water te krijgen
- Beperken van de foutgevoeligheid
- Snellere rapportage na einde van de maand
- Een BI-systeem dat beter aansluit bij de behoeften van de medewerkers
- Uiteindelijk informatie ook op dagbasis

Wonki heeft in eerste instantie een rondje gemaakt langs een 5-tal teams, om te achterhalen of en hoe men het maandelijkse spreadsheet gebruikte, en wat additionele wensen waren qua gebruiksvriendelijkheid van het systeem en de aangeboden informatie.

Belangrijke conclusies waren:

- Dat het spreadsheet door vrijwel elk team maandelijks wel bekeken werd
- Vaak was er per team 1 medewerker die als taak had het spreadsheet te bekijken en de belangrijkste resultaten met het team te delen in een team-bijeenkomst.
- Niet iedereen was erg enthousiast over het spreadsheet. "Ik ben hier in dienst om goede zorg aan klanten te leveren. Ik ben geen data-analist en wil dat ook niet worden"

- Sommige gebruikers klaagden over de hoeveelheid informatie (te veel) en de traagheid van het spreadsheet.
- Toch zag iedereen het belang van de cijfers wel in. Bijvoorbeeld de financiële resultaten. “We moeten toch voldoende verdienen om de kosten goed te maken. Het is voor ons van belang om daar inzicht in te hebben”.
- Er waren veel ideeën voor aanvullende informatie die men in het systeem zou willen zien, bv:
 - Instroom/uitstroom van cliënten
 - Reviews van cliënten
 - Aantal verwezen cliënten door huisartsen in het werkgebied van het team
 - Profiel van het team qua typen behandelingen
 - Profiel van het team qua diagnoses van de cliënten

Aan de slag met de Wonki-filosofie

De filosofie van Wonki kan als volgt samengevat worden:

- Gebruik van systemen moet zo laagdrempelig mogelijk zijn (geen wachtwoord onthouden bv), maar wel veilig
- Het systeem herkent de gebruiker en kan zo direct relevante informatie voor hem/haar aanbieden
- De gebruikers zijn geen analisten, en willen dat ook niet worden. Gebruikers kunnen in natuurlijke taal hun vragen stellen, en krijgen in natuurlijke taal antwoord.
- Voor regelmatig terugkerende vragen worden dashboards opgebouwd op basis van vragen in natuurlijke taal (geen code, geen SQL, geen door GUI gegenereerde rapportage).
- Zorg ervoor dat het aantal cijfers dat getoond wordt niet te veel is en daardoor afschrikt. Gebruikers die meer

willen weten zijn meestal wel bereid een click verder te kijken.

- We willen graag zoveel mogelijk gebruikers van het systeem. De kostenstructuur kent dan ook geen licentiekosten per gebruiker.

Bouwen en implementeren

We hebben tijdens de bouw een tweetal teams gehad die ons feedback gaven over wat er gemaakt werd. Een eerste versie van het nieuwe systeem werd na een aantal maanden opgeleverd. We hebben een aantal dashboards “klaargezet” met data zoals die ook in het spreadsheet te vinden waren, maar nu op een gestructureerde manier. Een aantal tabbladen:

- Stel je vraag (open vraag)
- Dashboard medewerker
- Dashboard hoofdteam medewerker
- Dashboard waarin men twee teams naast elkaar kan zetten

Alle dashboards bestaan in feite ook weer uit vragen die in menselijke taal gesteld zijn.

Voorbeeld Stel je vraag (screenshot)

Stel je vraag

Reset

Wat is mijn behandelijdpercentage in september 2023?

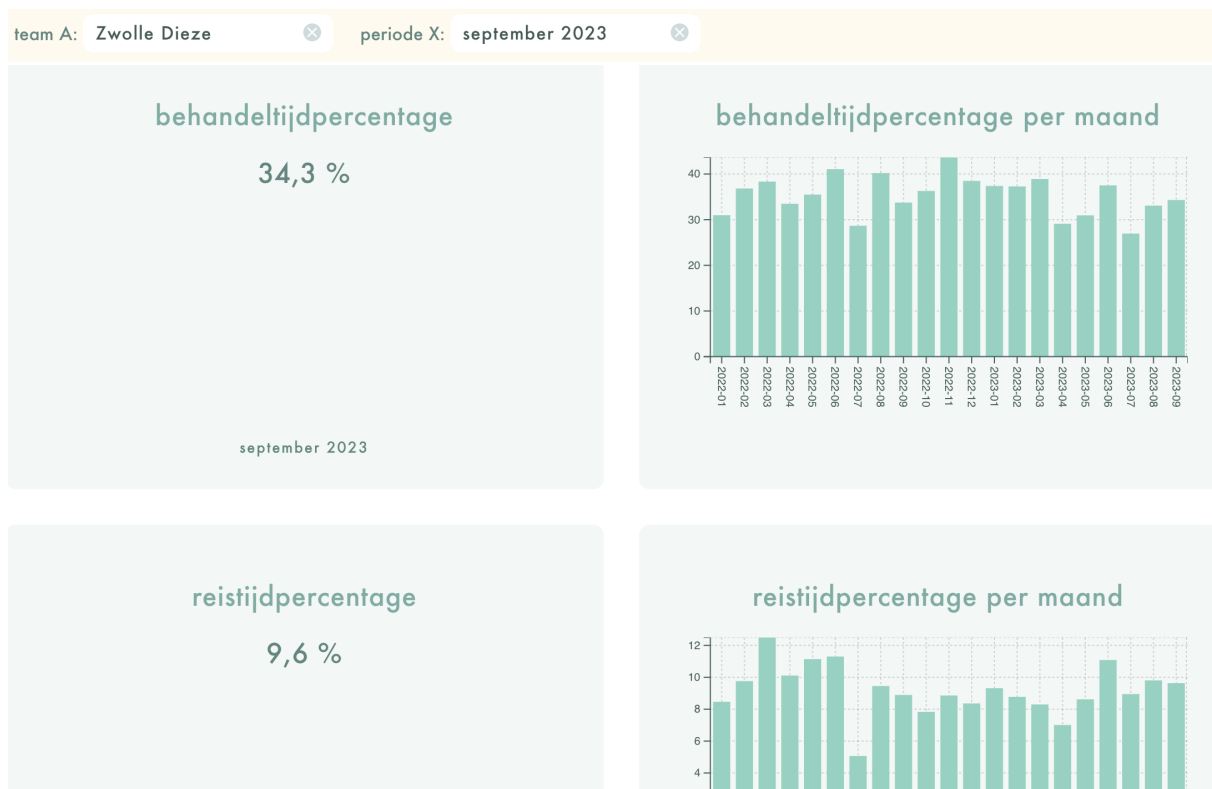
Wat was mijn behandelijdpercentage in september 2023?

In september 2023 had je een behandelijdpercentage van 42,78380 %.

Bron: Wonki



Voorbeeld Dashboard (screenshot)



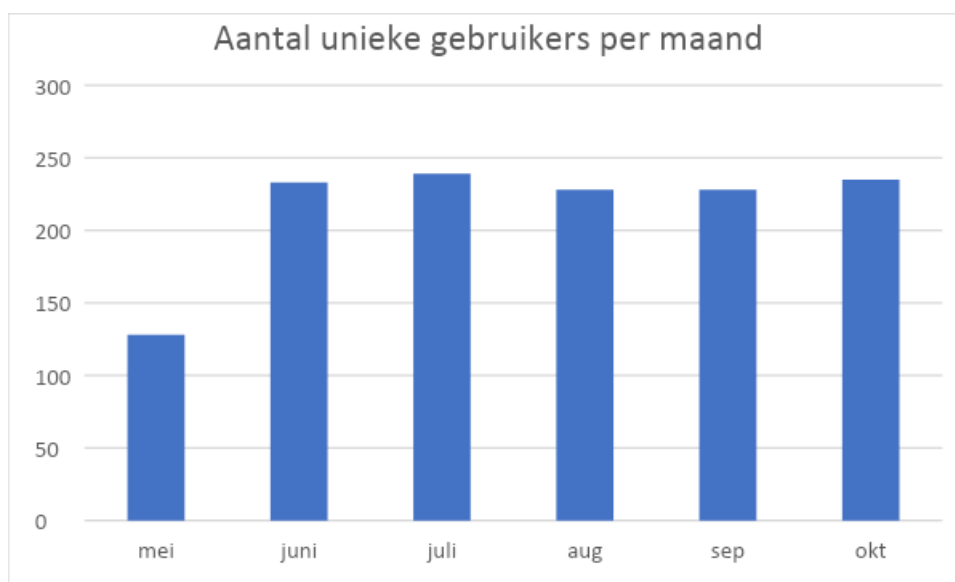
We hebben nog een tweetal maanden het spreadsheet naast de nieuwe applicatie laten bestaan. We hebben een handleiding geschreven en een eenvoudig videofilmje gemaakt om de gebruikers kennis te laten maken met het

“nieuwe systeem”. Beiden zijn beperkt gebruikt (check). Blijkbaar is het systeem voldoende intuïtief dat men er zonder training mee aan de slag kan. Inmiddels hebben nl. alle individuele medewerkers al een kijkje genomen in het systeem. In het systeem zit ook een chatfunctie waarbij gebruikers meteen met de makers van Wonki kunnen corresponderen. Deze functie wordt regelmatig gebruikt met vragen als:

“Wij zien dat onze psychiater niet genoemd staat in de maand september. Wat is daar de reden van?”

Resultaat

De gebruikers leken tevreden. In elk geval is het aantal gebruikers fors toegenomen. Het spreadsheet werd maandelijks door ca. 150 gebruikers geopend. Dat aantal is inmiddels fors gegroeid.



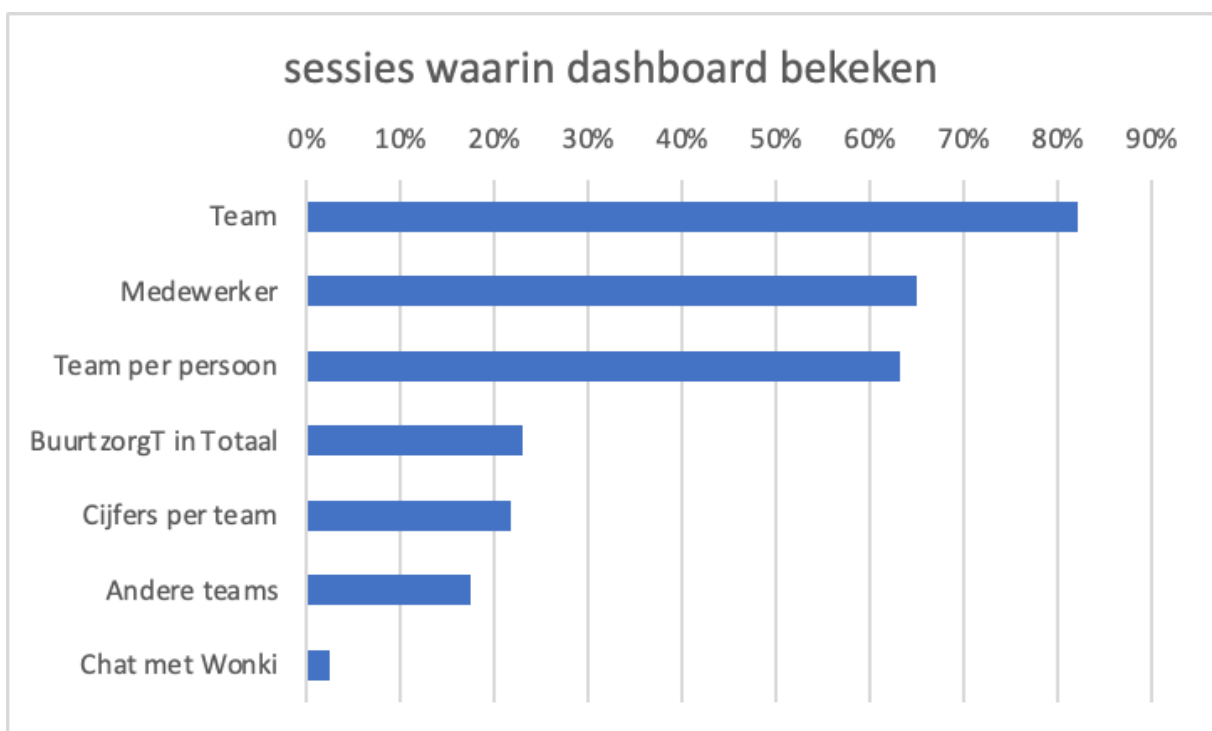
Aantal unieke gebruikers BuurtzorgT per maand

We kunnen nu ook zien waar de gebruikers naar kijken en in geïnteresseerd zijn. De open vraag waar iedereen mee begint

(startscherm). Welke vragen worden gesteld? Dat geeft goede inzichten waar mensen naar op zoek zijn. We zagen bv dat veel mensen het studiebudget wilde weten. Dat was nog niet beschikbaar in het systeem en is inmiddels toegevoegd.

Voorts is een overzicht van medewerkers binnen het team toegevoegd, en voor de liefhebbers een categorie “expert-borden” waarin in feite het oorspronkelijke spreadsheet wordt weergegeven. Wij van Wonki waren daar uiteraard niet enthousiast over.

Hieronder een overzicht van de dashboards die het meest bezocht worden. En gelukkig kun je zien dat mensen niet allemaal meteen naar dat “spreadsheet” gaan.



Aantal sessies per dashboard augustus-oktober

Er wordt nu verder gewerkt aan het toevoegen van data waaraan behoefte is, en het verbeteren van het systeem bij het interpreteren en beantwoorden van gebruikersvragen.

Tot slot: Hoe BuurtzorgT specifiek is de software?

Is de applicatie die voor BuurtzorgT gemaakt is nu erg specifiek voor BuurtzorgT of kunnen andere organisaties het ook gebruiken? De software is generiek opgezet en alle databronnen kunnen worden ontsloten. Dus het is geenszins specifiek voor BuurtzorgT. Ook de interface waar de gebruiker mee werkt is flexibel. BuurtzorgT werkt met een webbased interface. Maar het zou ook een Whatsapp interface kunnen zijn.

INFO HIERONDER EVT. IN KADER

OVER BUURTZORGT

BuurtzorgT

BuurtzorgT verleent zorg aan cliënten met (zware) psychiatrische problemen die thuis behandeld en ondersteund willen of moeten worden. Zij versterken de zelfredzaamheid van cliënten met vaak complexe psychiatrische problemen om zo deelname aan het maatschappelijk leven mogelijk te maken, opnames te voorkomen en vooral hoop te hervinden.

Buurtgericht en in de omgeving van de cliënt

De zorg is buurtgericht georganiseerd, in en rond het dagelijks leven van cliënten. Bij BuurtzorgT sluiten we aan op de vraag van de cliënt, elke behandeling is maatwerk. We helpen de cliënt, zijn of haar dierbaren, de huisarts en andere belangrijke betrokkenen om blijvende oplossingen te vinden voor vaak lastige problemen.

Kleine autonome teams

BuurtzorgT is nabij en direct bereikbaar, laagdrempelig en biedt continuïteit van behandeling en behandelaar. Om dit te bereiken zijn we georganiseerd in kleine professionele autonome teams zonder tussenkomst van planners en managers. We maken gebruik van ervaringsdeskundigheid, steungroepen, het netwerk in de buurt en sociale media om cliënten na de behandeling hun eigen oplossingen en kracht te laten gebruiken. We waken voor overbehandeling en medicalisering.

OVER WONKI

Wonki is in 2021 opgericht door 5 collega's die lang met elkaar samengewerkt hebben bij Independer. Het team bestaat uit experts op het gebied van wiskunde, logica, informatica, e-commerce en data. Wonki ontwikkelt business intelligence (BI) software voor gebruikers (niet-analisten) om hen te helpen bij het nemen van datagedreven beslissingen. Zie ook www.wonki.ai