Erp-markt in de care

Hoe ziet de IT-ondersteuning op het gebied van **bedrijfsvoering** eruit in de caresector? Is dit even divers als de ondersteuning van het primaire zorgproces? Of is er net als in de cure-sector een trend naar **integrale** erp-oplossingen?

AUTEUR PETER ERNEST EN NIENKE TIDDENS

M&I/Partners heeft een onderzoek uitgevoerd bij de vijftig grootste ouderen- en gehandicaptenzorgorganisaties in Nederland. Daarin hebben we gekeken naar de IT-ondersteuning op het gebied van de ondersteunende processen waarvoor een geïntegreerde erp-oplossing ingezet kan worden: financiële administratie, factuurscanning en verwerking, inkoop, voorraadbeheer en logistiek, service en onderhoud (facilitair/ict), personeelsadministratie en salarisverwerking.

Uit de inventarisatie blijkt dat er niet één organisatie is die op alle onderzochte domeinen dezelfde, integrale erp-oplossing inzet. Nagenoeg alle onderzochte organisaties in de ouderenzorg (vvt) en gehandicaptenzorg (ghz) hebben een overwegend *best-of-breed*-IT-landschap; er worden maar liefst 52 verschillende softwarepakketten gebruikt, in veel verschillende combinaties. Toch is er een aantal uitzonderingen. Bijvoorbeeld de gebruikers van AXI. Zij gebruiken dit pakket bijna uitsluitend in combinatie voor financiële administratie, inkoop en logistiek. AFAS-gebruikers combineren de financiële administratie bijna altijd met de personeelsadministratie en salarisverwerking in hetzelfde pakket.

Verschillende domeinen

Het domein van de personeelsadministratie en salarisverwerking laat een verrassend eenduidig beeld zien. In zowel de vvt als de ghz is Raet de onbetwiste marktleider met een marktaandeel van meer dan 50 procent. AFAS is in beide sectoren de duidelijke runner-up met 28 procent marktaandeel in de ghz en 19 procent in de vvt. Wat verder opvalt in het hrm-domein is dat in bijna 100 procent van de gevallen dezelfde oplossing wordt gebruikt voor personeelsadministratie én salarisverwerking.

Ook op het domein van service en onderhoud zijn vvt en ghz eensgezind; Topdesk is hier met 49 procent de duidelijke marktleider, gevolgd door Planon met 15 procent.

De al dan niet bewuste toepassing van de *best-of-breed*-strategie is het beste zichtbaar binnen de domeinen financiële administratie, inkoop en logistiek. De cure kiest met name op deze domeinen steeds vaker voor

Tabel 1: Personeelsadministratie en salarisverwerking care-breed

	Personeelsadministratie	
#	Pakket	Marktaandeel care
1	Raet	55%
2	AFAS	23%
3	Visma	10%
4	Unit4	8%
5	ADP	1%
6	Mercash	1%
7	SDB	1%

	Salarisverwerking	
#	Pakket	Marktaandeel care
1	Raet	57%
2	AFAS	23%
3	Visma	9%
4	Unit4	7%
5	ADP	1%
6	Mercash	1%
7	SDB	1%

Tabel 2: Financiële administratie in vvt en ghz

	Financiele administratie	
#	Pakket	Marktaandeel VVT
1	Exact	33%
2	Bomas	19%
3	AFAS	14%
4	Unit4	11%
5	AXIS	6%
6	Navision	6%
7	Bizon Finall	3%
8	Smart FMS	3%
9	Tblox	3%
10	Twinfield	3%

	Financiele administratie	
#	Pakket	Marktaandeel GZ
1	AFAS	24%
2	Exact	24%
3	Unit4	24%
4	Bomas	15%
5	Navision	6%
6	Visma	6%
7	AXIS	3%

een integrale erp-oplossing, in de care is van een trend absoluut nog geen sprake. Nagenoeg alle onderzochte organisaties gebruiken per domein een andere oplossing. Hierbij zijn wel verschillen tussen vvt en ghz, met name op het gebied van de financiële administratie. In de vvt is Exact met 33 procent de grootste, in de ghz is de markt gelijk verdeeld tussen Exact, AFAS en Unit4, alle 24 procent.

Op het gebied van factuurscanning is Proactive in beide sectoren de grootste.

In veel gevallen hebben we geen input gekregen op het domein inkoop en in nog sterkere mate op het domein voorraadbeheer/logistiek. In een ziekenhuis spelen de inkoop en logistiek van (medische) goederen een zeer belangrijke rol ter ondersteuning van het zorgproces, in de care is dat veel minder het geval. Dit verklaart waarschijnlijk ook de lagere aandacht die de IT-ondersteuning op deze domeinen lijkt te krijgen.

Ontwikkelingen in care

In de care is de IT-aandacht nog sterk gericht op de introductie van het elektronisch cliëntendossier (ecd) en alle bijkomende zaken. Informatietechnolie voor bedrijfsvoering en erp staan nog niet boven aan de IT-agenda. Een onderbouwde verklaring hiervoor hebben wij op dit moment nog niet. Wellicht spelen de angst de vertrouwde en stabiele domeinspecifieke oplossingen los te moeten laten en de onzekerheden die een erp-implementatie met zich meebrengen, een rol. Wel signaleren wij een toenemende vraag naar advies op dit thema. Vooral de ontwikkeling naar meer zelfsturing lijkt een belangrijke drijfveer om ook de bedrijfsvoering-IT te moderniseren. De verschuiving van taken en verantwoordelijkheden naar zelfsturende teams vraagt om IT-oplossingen met een groot gebruiksgemak. Zo vereist het decentraal bestellen van goederen en diensten bol.com-achtige webshopvoorzieningen. Ook mobiele gebruiksmogelijkheden zijn in de care een belangrijke eis. Een echt best-practicemodel voor zelfsturing in de care is er nog niet, iedere organisatie zoekt naar haar eigen optimale invulling. Dit vereist hoge flexibiliteit van de ondersteunende software waarbij eenvoudig geschakeld moet kunnen worden tussen centrale en decentrale uitvoering van bedrijfsvoeringprocessen. Op het gebied van hrm is een vergaande decentralisering van taken gaande; dat vraagt ook om flexibele, gemakkelijk te gebruiken IT-oplossingen.

IN DE CARE IS DE IT-AANDACHT NOG STERK GERICHT OP DE INTRODUCTIE VAN HET ECD

De *best-of-breed*-keuze in de care lijkt een zeer bewuste: optimale functionaliteit en gebruikersgemak zijn de bepalende factoren bij de keuze. Toch zijn er ook voor de care verscheidene voordelen van een geïntegreerde erp-oplossing. Hier ligt een mooie uitdaging voor de erp-aanbieders. Als zij erin slagen om hun geïntegreerde erp-oplossing te voorzien van een gebruikersvriendelijker en flexibeler in te richten interface, zou erp ook in de care een trend kunnen worden. ■

Het overzicht in de tabellen is voorjaar 2016 samengesteld door adviseurs van M&I/Partners na een inventarisatie bij de vijftig grootste organisaties in de gehandicaptenzorg en ouderenzorg, en gebaseerd op informatie van de brancheorganisaties VGN en ActiZ.

Peter Ernest is principal adviseur bij M&I/Partners. Nienke Tiddens, adviseur bij M&I/Partners, werkte mee aan de inventarisatie..