

# ▶ Customer Success Story



**“Door de eenvoudige aanpasbaarheid van Commence kunnen wij snel inspringen op veranderende wet- en regelgeving”**

Bartiméus, de landelijke organisatie voor slechtzienden en blinden, ondersteunt jongeren en ouderen op het gebied van wonen, leren, werken en dagelijks leven. Met persoonlijk advies, hulpmiddelen, begeleiding en kennisoverdracht. Bartiméus wil de kwaliteit van leven voor mensen die slechtziend of blind zijn verbeteren en heeft 17 vestigingen over het land verspreid en 2.200 medewerkers. De vestiging in Ermelo werkt al ruim 10 jaar naar volle tevredenheid met Commence CRM. Het wordt ingezet als cliëntvolgsysteem.

## **Commence als cliëntvolgsysteem**

Bij Bartiméus in Ermelo werken 25 medewerkers met Commence. De branche-gerichte Commence-toepassing “Cliëntvolgsysteem”, ontwikkeld voor de re-integratiebranche, is deels aangepast aan de eisen en wensen van Bartiméus.



*Bartiméus vestiging in Ermelo*

10 jaar geleden ontstond er behoefte aan een nieuw cliëntvolgsysteem. De oude voldeed niet meer. Een aantal pakketten werd vergeleken en de keuze viel op Commence. Een belangrijke pré destijds voor Bartiméus (Opleiding & Arbeid) was het offline kunnen werken. Consulents waren vaak op pad met de laptop en wilden de gegevens bij de hand hebben of thuis even bij kunnen werken. Na synchronisatie was iedere medewerker weer up-to-date. Nu zijn de mogelijkheden van mobiel werken nog veel uitgebreider, bijvoorbeeld met de online CRM-versie van Memocom.

Met Commence is het ook mogelijk om zelf eenvoudige aanpassingen te verrichten. *“Wij zijn als organisatie gebonden aan het UWV. Regels en wetten veranderen regelmatig. Doordat het mogelijk is om snel en eenvoudig aanpassingen te doen in ons Commence-systeem, zonder dat daar technische kennis voor nodig is, kunnen wij hier altijd snel en accuraat op inspelen”, aldus Gerrit Brunekreeft, applicatiebeheerder en medewerker bedrijfsbureau Sector Werken in Ermelo.*



*Gerrit Brunekreeft - applicatiebeheerder en medewerker Sector Werken*

Intussen ondersteunt Commence de bediening van ruim 2.700 cliënten, die gebruik maken van de diensten van Bartiméus' Sector Werken in Ermelo.

### Inzet van Commence

Het loopbaanadviescentrum en de afdelingen Opleidingen en Re-integratie werken met Commence. Alle relevante gegevens van cliënten worden in het cliëntvolgsysteem ingevoerd en up-to-date gehouden. Daarnaast worden afspraken en adviesgesprekken gepland, rapportages vastgelegd en offertes opgesteld en bewaakt. Alle correspondentie en andere contactmomenten met cliënten worden beheerd in het systeem. Via Commence wordt de status van een cliënt inzichtelijk gemaakt voor alle medewerkers van de sector werken van Bartiméus in Ermelo, die hiervan gebruik maken tijdens hun dagelijkse werkzaamheden. *“Het systeem voldoet uitstekend”.*

Managementrapportages worden via Commence gegenereerd. Er wordt o.a. gekeken naar de hoeveelheid offertes, op welke manier de instroom van cliënten plaatsvindt en aan welke dienstverlening behoefte is. Deze output wordt maandelijks bekeken en daar wordt dan ook het beleid op aangepast en verbeterd.

*“Onlangs moest er een nieuwe opzet voor het rapporteren aan het UWV gemaakt worden. Met een standaard template in Commence kon dit eenvoudig gerealiseerd worden. Rapportages worden na invoer van gegevens automatisch gegenereerd en opgeslagen in het systeem en dat werkt zeer tijdsbesparend”, aldus Gerrit Brunekreeft. “Bovendien kan het werk eenvoudig worden overgenomen door een andere collega bij het uitvallen van een collega door vakantie of ziekte. Dat vind ik een groot voordeel. De status van een cliënt is altijd up-to-date.”*

Voor Bartiméus is het belangrijk om vast te leggen wat de leesvorm is van haar cliënten. Er wordt gebruikt gemaakt van drie soorten leesvormen: normaal zwart-druk, grootletter en braille. Leest iemand braille, dan zorgt Bartiméus er natuurlijk ook voor dat hij of zij braille-correspondentie krijgt.

### Ervaringen van Commence-gebruiker Marcel de Schipper

Marcel de Schipper, trajectbegeleider bij Bartiméus heeft een visuele beperking en werkt met Commence. Voor zijn dagelijkse werkzaamheden maakt hij gebruik van de gegevens van cliënten die in Commence verwerkt zijn. Dit varieert van telefoonnummers, geboortedata en andere algemene gegevens tot alle digitale documenten, afspraken en de historie die bij een cliënt horen.



Marcel de Schipper – trajectbegeleider

In hoeverre is Commence aangepast aan de behoefte van iemand die visueel beperkt is? Om met Commence te kunnen werken gebruikt Marcel de brailleleesregel, sneltoetsen en spraakweergave, aangestuurd door speciale software. Deze software werkt goed met standaard Office-software, zoals Word en Outlook. Bij de meeste bedrijfsspecifieke software werkt het minder goed, maar in Commence zijn door Memocom aanpassingen gedaan waardoor het wel goed functioneert. Op deze manier kan hij alle informatie vinden die hij nodig heeft om zijn werk goed te kunnen doen.

Meer weten over Bartiméus? Kijk op [www.bartimeus.nl](http://www.bartimeus.nl) of [www.werkpad.nl](http://www.werkpad.nl).