



Klantcase

HAP De Limes

*"Zorg voor twee projectleiders: een bij de klant,
een bij de leverancier."*



ram infotechnology

Twée projectleiders

Zorg voor twee projectleiders: een bij de klant, een bij de leverancier.

We praten met Gerben Welling, bestuurder ad interim bij HAP De Limes en stuurgroeplid binnen het ICT-project. Huisartsenpost De Limes is ontstaan uit een fusie van 2 huisartsenpostorganisaties in de regio Zuid-Holland Noord die per 1 januari 2021 zijn samen gegaan. Het besluit om de IT te vernieuwen was al veel eerder genomen, maar de daadwerkelijke IT-migratie vond plaats op 8 december 2020. We blikken met Gerben terug op de periode ervoor en erna. Wat zijn zijn ervaringen en welke tips heeft hij voor HAP's die hun IT-omgeving ook willen verSaaS'en?

"Ik startte bij De Limes in augustus 2020. De fusie tussen de 2 organisaties was al in volle gang. Het was duidelijk dat we niet met 1 van de 2 IT-omgevingen verder konden. Dus hadden we al eerder gekozen voor een nieuwe IT-omgeving. Dat zou oorspronkelijk een combinatie van eCumulus van RAM-IT en Citrix worden. Maar mede door de corona en het vele thuiswerken hebben we alsnog gekozen voor eCumulus en Microsoft 365, dus een SaaS-omgeving. Je kunt gerust stellen dat onze behoeften binnen een jaar volledig gekanteld zijn. Wie had er begin 2020 van Zoom en Teams gehoord? Haast niemand toch? Dat is heel snel rigoreus omgeslagen. Ik zie dat veel zorgorganisaties nog angst hebben voor SaaS en het liefst alles in huis houden. Ik denk echt die angst onterecht is en dat je de stap nu gerust kunt maken. Daarbij merk ik meteen op dat we ons EPD en de telefonie al als SaaS-oplossingen hadden draaien.

"Onze projectmanager vormde met de projectmanager van RAM-IT een soepel opererend team."

Je hebt echt een gedetailleerd plan nodig

De migratie was in eerste instantie gepland in november. Maar in de weken ervoor klonken diverse geluiden dat we er nog niet klaar voor waren. Ik kreeg het "ernstige" advies om uit te stellen. Er was te weinig klaar om succesvol te kunnen migreren. Oorzaak? Bij de start ontbrak er bij ons een projectmanager en was het projectmanagement wederzijds niet goed ingericht en op elkaar afgestemd. Je hebt echt een gedetailleerd plan nodig.



HAP De Limes

Gerben Welling
Bestuurder ad interim bij HAP De Limes en stuurgroeplid binnen het ICT-project

Ik heb toen direct een projectmanager aangesteld en ook RAM-IT heeft het projectmanagement aan haar kant opgeschroefd. Toen hebben we de klus alsnog in 4 weken geklaard! Ik ben ontzettend blij dat we de uitrol bewust vertraagd hebben, het proces verliep sneller en de sfeer was veel beter. Onze projectmanager had niet eens verstand van MS365, maar dat hoeft ook niet. Hij zorgde voor systematiek in de aanpak en vormde met de projectmanager van RAM-IT een soepel opererend team. Alle stappen doorliepen we heel gestructureerd. Wat moet er nu gebeuren? Wat kan er door? Wanneer moet er geëscaleerd worden? Wat zijn de deliverables? Op het oog simpele zaken, maar als je die niet heel goed organiseert, loop je grote risico's. Zeker als je, zoals bij ons, dag en nacht acute zorg moet verlenen. Het is een mindset. Het systeem mag niet uit de lucht. Denk vooraf na over de impact van het niet halen. Dat scenario moet ook klaar liggen.

Ik hecht dan ook veel waarde aan rollback scenario's. Hoe laat zeg je "nu moet ik terug"? Als je dat point of no return voorbij bent, ga je door, moet je door. Het gaat om je voorbereiding, je moet in stappen vooruit denken en alles meenemen in je besluitvorming. Ik ben zeezeiler en als ik naar Harwich oversteek, doorloop ik ook altijd dezelfde stappen en weet ik precies waar ik nog kan omkeren of uitwijken. Ook al heb ik de oversteek al 100 keer gemaakt, ik blijf dit proces herhalen.

Uiteindelijk waren we in 3 dagen klaar met de migratie

Met een bijna militaristische aanpak hebben we het voor elkaar gekregen. Op 8 december lag er een strak plan en we communiceerden ook strak. Als ik één tip mag geven aan HAP's en andere zorgorganisaties is dat je aan beide zijden een projectmanager moet hebben. Die spreken elkaars taal en begrijpen dat het product gewoon niet uit de lucht kan. Uiteindelijk waren we in 3 dagen klaar met de migratie. De mensen van RAM-IT waren aanwezig om mee te kijken, te luisteren en te voelen hoe het ging. We hebben alles in kleine stapjes gedaan om de risico's zo klein mogelijk te houden. Werkplekken hebben we bijvoorbeeld eerst voor de helft vervangen. Pas als de nieuwe werkplekken goed functioneerden, volgde de tweede helft. Door alles gefaseerd te doen, kun je terugvallen op de oude apparatuur. De wet van Murphy is ook hier van toepassing. Je weet zeker dat er iets mis gaat, alleen niet wat. In ons geval kregen we onverwacht problemen met de schermen. Uiteindelijk hebben we de kabels vervangen en was alles weer in orde. Dat bedenkt je niet van tevoren.

"Het is een mindset. Het systeem mag niet uit de lucht. Denk na over de impact van het niet halen."

Na 3 maanden kunnen we concluderen dat de primaire processen allemaal goed verlopen. Er is ontzettend veel goed gegaan, maar de medewerkers op kantoor ondervinden, wisselend, nog wel problemen. "Waar staan mijn bestanden? Hoe doe ik dit, hoe doe ik dat?" Aan de andere kant hebben we ook veel van hen gevraagd: nieuwe hardware, nieuwe applicaties, van Citrix naar MS Teams. Geen tussenoplossing met een traditionele fileserver, databases samengevoegd. Heel complex allemaal. Dat brengt mij meteen bij een tweede tip: neem de tijd, stel een programma van eisen op en zorg voor een goed adoptietraject, voor scholing en wijs super users aan. Adoptie is meer dan train-de-trainer. Daarin hebben we ons vergist. Techniek is leuk voor de digital nerds, maar voor gewone eindgebruikers is het gat te groot, ook in de communicatie.

Oorspronkelijk heeft adoptie en scholing ook in de offerte gestaan, begreep ik, maar dat is er later uit geschrapt. Nu kunnen we met een gerust hart zeggen dat je dat als opdrachtgever en leverancier nooit moet accepteren. Dit moet een inclusief onderdeel zijn van het voorstel. Heb je er geen geld voor over? Begin er dan niet aan. Zo simpel zie ik het. Uiteindelijk draait de applicatie pas als de gebruiker ermee kan werken. Daarom sluit ik af met een derde tip: laat je mensen dromen wat ze geautomatiseerd willen hebben, betrek je eindgebruikers vanaf het begin, de brainstorm, bij het migratieproces. Die investering aan de voorkant verdien je aan de achterkant dubbel terug. En je geeft je IT-leverancier extra input voor de zaken die morgen nog niet kunnen, maar overmorgen wel. Zo bouw je gezamenlijk aan een stabiele IT-omgeving die klaar is voor de toekomst. Daar droom ik van.'

"De applicatie draait pas als de gebruiker ermee kan werken"



'Excellente spoedzorg'

De missie van Huisartsenposten De Limes is het verlenen van excellente huisartsgeneeskundige spoedzorg aan patiënten en passanten van de bij haar aangesloten huisartsen.

huisartsenpostendelimes.nl

Over RAM Infotechnology

Wij werken al meer dan 25 jaar voor uiteenlopende zorgorganisaties. Netwerkverbindingen waren in 1993 onze basis. In de loop der jaren hebben we die uitgebreid naar managed ICT-services en naar ICT-diensten en cloud-diensten voor werkplekken. Juist die combinatie van ICT, cloud en netwerkverbindingen maakt ons een Premium Cloud Service Partner voor de zorg. Inmiddels werken wij voor ruim honderden zorgorganisaties in de care en de cure.

De mens centraal

Hoeveel techniek ook mogelijk maakt, we zijn er ons altijd van bewust dat voor echt succes betrokkenheid en het persoonlijke contact tussen beslissers, gebruikers en leverancier de voorwaarden zijn. Wederzijds begrip en vertrouwen. De zekerheid dat je altijd op iemand terug kan vallen. De mens centraal dus. ICT komt op de tweede plaats. Maar ook daarvoor geldt: voor mensen en door mensen. Mensen die 'probleemloos' hun zorgwerk willen doen en onze ruim 200 mensen die alle benodigde ICT-services hiervoor leveren.

Betrokken en betrouwbaar

Het is niet moeilijk voor ons om uw ICT op afstand te monitoren en te beheren. Zorgen dat het makkelijk en veilig werkt en dat (eind)gebruikers hun werk goed kunnen doen. Daar zorgen we ook voor. Maar niet op afstand. Integendeel, we zitten er bovenop, we staan naast de eindgebruiker en de ICT-organisatie die het waar moeten maken. Betrokken en betrouwbaar. Zo zijn wij.

Onze zorgadviseurs

Meer weten? Neem contact op met een van onze specialisten.



Oscar de Kogel
Senior Sales Consultant
06 - 10 78 63 85
odkogel@ram-it.nl



Johan Mulder
Sales Manager Cure
06 - 25 32 12 77
jmulder@ram-it.nl



Bastiaan Houtsma
New Business Manager
Zorg & Overheid
06 - 10 87 75 17
bhoutsma@ram-it.nl



Frank van der Klaauw
Sales Consultant Healthcare
06 - 51 29 87 20
fvdklaauw@ram-it.nl



Marcel van der Vaart
Consultant Eerstelijnszorg
06 - 51 64 02 07
mvdvaart@ram-it.nl



Niels van Peer
Commercieel Directeur
06 - 50 28 49 53
nvanpeer@ram-it.nl



ram infotechnology



Uw ICT-wensenlijstje

U mag het zeggen. Wij stellen geen voorwaarden vooraf. Uw huidige ICT-landschap is geen belemmering voor ons. We staan overal voor open. Dat kan ook, omdat ons cloud-framework eCumulus open en onafhankelijk is. Dus vertel ons wat u het liefste zou willen, waar u over 5 jaar wilt staan, of zelfs 10 jaar. Wij zijn daar ook al mee bezig.

Wij nodigen u uit om samen verder te praten over uw behoeften en de kansen die wij bieden. Schroom niet: wensenlijstje@ram-it.nl. Wij zorgen voor de rest.



Niels van Peer
Commercieel Directeur
06 - 50 28 49 53
nvanpeer@ram-it.nl

RAM Infotechnology

☎ 030 - 2 390 390
www.ram-it.nl
marketing@ram-it.nl

Ptolemaeuslaan 69
3528 BR Utrecht