

Klantcase

Het Zand

"Wij zijn een zorgorganisatie, geen ICT-bedrijf. Daarom besteden we zoveel mogelijk ICT uit, maar we houden de servicedesk wel intern."

ram infotechnology

Het Zand

Eric Vos, teamleider Finance en ICT
Sander Smit, adviseur Automatisering en Informatiemanagement
Zorgspectrum Het Zand

“Wij zijn een zorgorganisatie, geen ICT-bedrijf. Daarom besteden we zoveel mogelijk ICT uit, maar we houden de servicedesk wel intern.”

Vandaag spreken we met Eric Vos, teamleider Finance en ICT, en Sander Smit, adviseur Automatisering en Informatiemanagement van Zorgspectrum Het Zand. Het Zand is een VVT-organisatie uit de regio Zwolle met 6 locaties en 1300-1400 eindgebruikers. In juni 2020 kozen zij RAM Infotechnology als nieuwe ICT-leverancier. Wat zijn hun ervaringen tijdens de transitie en hoe kijken zij naar de toekomst? Natuurlijk hebben zij tot slot enkele goede tips voor zorgorganisaties die hun ICT ook willen moderniseren.

“12, 13 jaar geleden hadden we al besloten om zoveel mogelijk ICT uit te besteden. We zijn een zorginstelling en geen ICT-bedrijf. We hebben wel de kennis in huis, maar willen zo weinig mogelijk ICT zelf beheren en ook geen uitgebreide ICT-organisatie. We zijn nog steeds heel tevreden over deze keuze, maar vorig jaar kwamen we wel tot de conclusie dat we iets te veel hadden uitbesteed: de servicedesk. We willen dat onze medewerkers een collega kunnen bellen als er problemen zijn en met de servicedesk buiten de deur lukt dat niet.

De servicedesk intern halen was de aanleiding om meteen goed na te denken over onze hele ICT. We gaan het anders inrichten, de (eerste lijns-)servicedesk zelf doen en het netwerk en de kantoorautomatisering apart uitzetten. Hiervoor hebben we met 4, 5 aanbieders gesproken, waaronder ook onze toenmalige leverancier. Op basis van hun presentaties hebben we 3 partijen geselecteerd voor de shortlist en offerte opgevraagd. We hadden een groot comité gevormd, een scorelijst opgesteld en wegingsfactoren geformuleerd om de aanbieders en hun offertes te toetsen.

“Met hart en ziel voor de zorg”

RAM-IT is daar als beste uitgekomen. Zij toonden de meeste affiniteit met de zorg en hun toekomstvisie op automatisering sprak ons het meeste aan in combinatie met het serviceniveau dat zij aanboden. Prijs speelde uiteraard een rol, maar was niet doorslaggevend. Dat gold ook voor de techniek. ‘Techniek is maar techniek’, zeiden we. Op techniek kun je je niet onderscheiden. Wij zochten ook geen cutting edge technologie, maar wel moderne techniek en die bood RAM-IT in ruime mate.

Uit persbericht op 25 juni 2020
“ZHZ heeft o.a. gekozen voor RAM-IT als haar ICT-partner vanwege de bedrijfsfilosofie “Met hart en ziel voor de zorg”, de vele relevante referenties en de proactieve en meedenkende opstelling, getuige ook de verschillende aangeboden scenario’s.”

In het voorjaar van 2020 hebben we onze keuze bepaald en per 1 juli zijn we overgestapt. We hebben bewust gekozen voor een As-Is-overgang. Toen gebruikers op 1 juli hun computer opstartten zagen ze hetzelfde als voorheen. Alleen de authenticatie met Hello-ID werkte iets anders. En sommige iconen op het bureauscherm en snelkoppelingen gaven wat problemen. Dat was het spannendste voor de medewerkers voor wie ICT toch een bijzaak is. Hun passie ligt primair bij de zorg. Dus moet je ze actief ondersteunen, problemen serieus nemen en snel oplossen. De veiligheid mag niet in het geding komen.

“RAM-IT is er als beste uitgekomen. Zij toonden de meeste affiniteit met de zorg.”

Het migratietraject is naar volle tevredenheid verlopen. Vanwege onze keuze om As-Is over te gaan, hadden we geen uitgebreid adoptietraject ingericht. Uiteraard waren er wat “dingetjes”, maar dat hoort erbij. De externe projectleider die bij de transitie hielp, beviel ons goed. En we hadden voor 1,5 maand een extra servicedesk van RAM-IT operationeel. Dat heeft ook goed gewerkt. De inzet van floorwalkers had in de praktijk minder toegevoegde waarde dan verwacht. Dat we de servicedesk intern hadden gehaald, hielp al wel direct. Eindgebruikers krijgen nu een collega aan de lijn die de eigen organisatie kent en dat voelt vertrouwd. RAM-IT doet de 2e/3e-lijns zaken wanneer onze servicedesk er niet uitkomt.

De ICT-oplossing die RAM-IT heeft geboden:
- Hybrid cloud: Citrix + MS365
- Identity en Access management
- Applicatiebeheer
- WAN-verbindingen
- Servicedesk diensten (2e/3e-lijns)
- Transitieplan en uitvoering, inclusief on-boarding

We hebben inmiddels een aantal volgende stappen gedefinieerd die we in de loop van 2021 zullen oppakken. De leidende vraag daarbij is altijd “Ondersteunt de werkplek zoals die nu is optimaal onze medewerkers of kunnen we die verbeteren?” We gaan in ieder geval meer richting een MS365-omgeving, een online werkplek. Nu doen we alles nog vanuit Citrix. Maar voor gebruikers is het makkelijker om hun werk vanuit een browser, met SaaS-applicaties te doen. Dat scheelt voor hun gevoel zeeën van tijd als ze bijvoorbeeld even willen inloggen op een ECD.

We willen onze plannen zorgvuldig uitvoeren, want de overstap naar online werkplekken heeft veel impact op medewerkers. Dat is een echte change die we gefaseerd laten verlopen om de risico's te beperken. Het adoptietraject gaan we goed inrichten. Dat is heel erg belangrijk. Wanneer een menu in een programma verandert, zegt een ICT'er 'dat is een kleine wijziging, het menu verandert een beetje, dat hoeven we niet te communiceren'. Maar voor een zorgmedewerker is dat ingrijpend! Daar moet je ze goed in begeleiden. Een collega merkte onlangs op "Wat mij betreft gaan we terug naar de papieren dossiers." Iets wat we al 10 jaar niet meer hebben, maar er zat wel een gemeende ondergrond in die opmerking.

Bestandsdeling via SharePoint of OneDrive wordt ook heel belangrijk. We moeten goed nadenken over hoe we dat gaan doen, hoe we dat gaan omzetten, en waarborgen dat gebruikers de bestanden die ze nodig hebben, ook tot hun beschikking hebben. Dat is een ingrijpende verandering, omdat je op een hele andere manier met je bestandstructuur omgaat. We gaan samen met RAM-IT scenario's bedenken om die overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen.

"Zorgmedewerkers kiezen voor de zorg, om met mensen te werken, niet met ICT."



Terugkijkend zijn we positief over onze aanpak en de keuze voor RAM-IT. De ICT-organisaties hebben even aan elkaar moeten wennen, maar dat calculeer je in. We evalueren regelmatig en er is zelden sprake van een escalatie. Ook op hoger level weten we elkaar goed te vinden. We voelen ons heel serieus genomen door RAM-IT.

Over Zorgspectrum Het Zand

Zorgspectrum Het Zand (ZHZ) biedt ondersteuning aan mensen in een kwetsbare fase van hun leven. ZHZ biedt intramurale en extramurale zorg op zes locaties in Zwolle, Wijhe, Heino, Nieuwleusen en Staphorst. Dit kan gaan om intramurale en extramurale langdurige zorg vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ), wijkverpleging, geriatrische revalidatiezorg (GRZ), Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH), eerstelijnsverblijf (ELV) vanuit de ZVW en dagbesteding, respijtzorg vanuit de WMO en individuele begeleiding.

hetzand.nl

Welke tips hebben wij voor zorgorganisaties? De belangrijkste is toch wel de interne servicedesk. Voor zorgmedewerkers is het prettig om een collega te spreken. Daarnaast hebben wij vanaf het begin 4 mensen structureel bij het traject betrokken in project- en werkgroepen. Verder hebben we 20 mensen laten meedenken die hun ideeën kunnen vertalen van de werkvloer naar ICT. Vraag er ook kritische medewerkers bij, zodat zij zich gehoord voelen! En kies voor diversiteit: een vigger, een wijkverpleegkundige, een kantoormedewerker, een teamcoördinator, een regiomanager. Dat leidt tot een breed draagvlak. Dan creëer je een gezamenlijk belang, een gevoel van betrokkenheid. Volgens ons is dat de crux van de succesvolle transitie van vorig jaar en het recept om de nieuwe plannen ook tot een succes te maken. Het vertrouwen is er en dat maakt de volgende stap eenvoudiger, ook al is die ingrijpender."

"Onze gebruikers hebben vanaf het begin een grote rol gehad in het hele proces. We hebben heel bewust ook sceptische medewerkers erbij betrokken."

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

Microsoft



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