



Van de patiënt centraal naar de *patiëntdata* centraal

IT anders inzetten voor een betere klantervaring in de zorg

Whitepaper RAM Infotechnology 2019



ram infotechnology

Voorwoord

We kijken er niet meer van op, de uitspraak “De patiënt staat centraal in onze visie”. Alle partijen die in de zorg actief zijn hanteren, in ieder geval in woord, dit uitgangspunt voor de diensten die zij leveren. Daarbij ondersteunt door een onuitputtelijk aanbod aan eHealth applicaties die, ieder voor zich, minimaal de belofte in zich bergen dat zij de patiënt ook daadwerkelijk centraal stellen.

De praktijk, dat horen we bijna net zo vaak, is helaas weerbarstig. Sterk groeiende datastromen, AVG, data security, private, en hybrid of multi cloud stellen hoge eisen aan de ICT binnen de organisatie. En de kennis en capaciteit die ervoor nodig is om mee te kunnen gaan in al deze trends en daar een stevige ICT-infrastructuur als noodzakelijk fundament voor aan te bieden.

Niet de patiënt, maar zijn data

Hoewel we in 2008 al spraken over ICT-outsourcing zijn de meeste organisaties er pas zo’n 10 jaar later mee begonnen. Zo ook Livit, marktleider voor het maken van orthopedische hulpmiddelen op maat, zoals protheses en orthopedische schoenen. Bijzonder is dat Livit niet de patiënt, maar de *patiëntdata* centraal stelt. Dat is geen kwestie van andere prioriteiten, maar van een andere visie.

Juist door de operationele IT-zaken uit te besteden en alleen nog te investeren in IT die bijdraagt aan de kerncompetenties, kan Livit veel nauwkeuriger klantdata verzamelen. En daardoor klanten levenslang service verlenen, iets wat bij orthopedische hulpmiddelen van groot belang is. Immers, protheses slijten, mensen hun lichaam verandert, hun gedrag verandert, materialen veranderen en inzichten veranderen.

Meegroeien met enorme datastromen

Om met haar klanten mee te kunnen veranderen, moet Livit zich wel richten op grootschalige klantdata. En op ICT die klaar is voor een toekomst waarin nog veel grotere datastromen ons leven zullen bepalen. Zo zullen scannen en 3D-printing binnenkort een grote rol spelen in de fabricage van lichaamgebonden producten, met nieuwe uitdagingen voor de IT en het dataverkeer tot gevolg.

In deze whitepaper leest u hoe Livit en RAM Infotechnology in 2017 zijn gaan samenwerken op het gebied van ICT en waar zij nu staan. Ons doel is om u en andere professionals in de zorg nieuwe inzichten te verschaffen in het gebruik van ICT en de manier waarop u dat kunt organiseren (partnership). We schetsen eerst de context bij Livit en daarna de keuzes die zij gemaakt hebben en waarom. In het verlengde daarvan gaan we dieper in op de benodigde IT hiervoor en de samenwerking en taakverdeling tussen Livit en RAM-IT.

Niels van Peer, Directeur Zorg
Peter Zwambach, Sales Consultant Healthcare



Belangrijkste resultaten van deze studie

Klantdata delen, lage kosten

Rondom een orthopedische klant werken veel zorgverleners, medisch specialisten en zorgorganisaties samen. Iedereen heeft een eigen rol en eigen verantwoordelijkheden. Door digitale klantdata onderling te delen, kunnen zij de klant beter van dienst zijn (hogere kwaliteit orthopedische hulpmiddelen) en tegelijk de (kost)prijs laag houden.

Klantervaring bepaald in de paskamer

De inrichting en digitalisering van klantdata bepaalt de klantervaring. Orthopeden of professionele orthopedisch adviseurs brengen met moderne scanapparatuur de ledematen van de klant digitaal exact in kaart. De klant ervaart ter plekke, in de paskamer, hoe zijn data helpt om de beste protheses en andere hulpmiddelen op maat te maken.

Opslaan en delen data nog in ontwikkeling

Op dit moment is data digitaal opslaan en delen lastig. Bij veel zorgprofessionals en organisaties ontbreekt de kennis en infrastructuur. Ook kennis over de consequenties van de AVG is niet overal aanwezig.

Datastroom gaat sterk groeien

Tegelijkertijd is duidelijk dat de komende jaren de hoeveelheid data exponentieel zal groeien door toepassing van 3D-printing, virtual reality en sensortechnologie (IoT). Dat vraagt om nieuwe kennis en extra capaciteit om dat professioneel intern te organiseren. Eis: IT flexibel kunnen opschalen zodat de innovatie inpasbaar is op de IT-infrastructuur.

IT-afdeling focust op kerncompetenties organisatie

IT uitbesteden levert de eigen IT-afdeling de kans om zich te richten op de kerncompetenties van het bedrijf en de innovaties samen met de zorgprofessionals te omarmen. De dagelijkse IT-operatie gaat grotendeels de deur uit. Het aantal werklocaties is geen beperkende factor om klanten overal dezelfde service te bieden.

Functioneel applicatiebeheer zelf blijven doen

Het is verstandig functioneel applicatiebeheer zelf te blijven doen, omdat de kennis hiervan vakgerelateerd is. Het primaire proces krijgt zo inhoudelijk betere steun, waarbij IT helpt om efficiënter te werken.

Selectiecriteria IT-partner bij ICT-uitbesteden

Voor de selectie van een IT-partners spelen 'zachtere waarden' steeds vaker een grote rol. Dus niet alleen of de harde Service Level Agreement punten gehaald worden, maar ook de gebruikerstevredenheid (de eXperience Level Agreement, de XLA) en het meedenken van de IT-partner over innovatie.

Certificeringen en AVG moeten in orde zijn

Certificering (ISO27001, NEN7510) is cruciaal bij de keuze van een IT-leverancier. Data security, toegankelijkheid en beveiliging vragen de hoogste aandacht. De AVG laat geen ruimte voor onzorgvuldigheid. De IT-partner mag op dit terrein niets missen of aan het toeval overlaten. **Let op:** bestuurders van zorgorganisaties zijn persoonlijk verantwoordelijk voor de naleving volgens SOC2.

IaaS goed voor snelle start

Start met een stabiel IT-platform (IaaS) dat flexibel meegroeit met de vraag vanuit de organisatie en de uitdijende datastromen. ICT-uitbesteden van het werkplekbeheer past naadloos binnen deze infrastructuur.

Duurzaamheid, energiezuinige IT

Laag energieverbruik, groene stroom en luchtkoeling zijn belangrijke eerste stappen om een datacenter duurzaam te maken. Bij de verwachte groei van datastromen stijgt de vraag naar een energiezuinige IT-infrastructuur en dragen we als IT-partner bij aan de MVO-doelen van de klant.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Belangrijkste resultaten van deze studie	3
De IT-consequenties van een groeistrategie	5
ICT uitbesteden, IaaS eerste prioriteit	7
Certificeringen en data security	9
Praktische tips en bronnen	10
Meer weten? Neem contact op	10

De toekomst in de revalidatietechniek

Er zijn visionairs zoals Jan Rotmans, hoogleraar transitiekunde en duurzaamheid, die stellen dat we niet in een tijdperk van verandering zitten, maar in een verandering van tijdperk. De samenleving zal steeds meer decentraal worden aangestuurd en hulpbronnen komen steeds meer in handen van gemeenschappen en netwerken. Door het internet is alle kennis ter wereld laagdrempelig beschikbaar en kunnen we vanaf een zolderkamertje de meest innovatieve acties ondernemen.

Ook in de revalidatietechniek zullen de komende jaren grote verschuivingen optreden, waarbij digitalisering, het gebruik van 3D printing en Virtual Reality gemeengoed worden.

Bron: Livit



De IT-consequenties van een groeistrategie

Uit onderzoek (o.a. Harbers en Hoeymans, 2013) blijkt dat veel mensen met een lichamelijke beperking behoefte hebben om meer of op een andere manier actief deel te nemen aan het leven dan ze feitelijk doen. Het zijn vooral de gevolgen van een aandoening en de manier waarop je daarmee omgaat hoe mobiel en actief je kunt zijn.

Het doel van Livit is de mobiliteit van haar klanten te vergroten en zo hun leven aangener te maken. Meer bewegingsvrijheid voor het individu. Livit heeft de afgelopen jaren bewezen dat schaalvergroting, in de vorm van innovatie en specialisatie, meerwaarde heeft. Voor een landelijk opererende organisatie op ruim 400 aanmeetlocaties is een goed en efficiënt werkend ICT-systeem een randvoorwaarde. Daarom heeft Livit fors geïnvesteerd in IT, in nauwe samenwerking met RAM Infotechnology. Daarbij is de klant centraal gesteld, met de nadruk op de *data over de klant*.

Groeiende bron van (historische) data

Uitgangspunt van Livit is dat de klant regelmatig bij de orthopedisch adviseur terugkeert. Een koker bijvoorbeeld kan te ruim komen te zitten, de aandoening kan verergeren, de klant kan vallen, allemaal situaties waarbij een aanpassing nodig is. Historische data zijn dus van groot belang om een klant lang en goed te kunnen begeleiden. In de loop der tijd groeit het digitale dossier.

De organisatie rondom een klant versterkt die datagroei. Iedere klant wordt begeleid door een, deels ambulante, zorgteam dat gedurende het hele proces bestaat uit de orthopedisch chirurg, een revalidatiearts, een fysiotherapeut, de eigen arts en de orthopedisch specialist van Livit. Hier ontstaan en circuleren grote hoeveelheden data. Daarnaast speelt de trend dat klanten inzage moeten krijgen in hun eigen data. Er zijn allerlei portals waarop zij kunnen inloggen. We zien dus niet alleen datagroei, maar ook meer partijen die toegang tot deze data moeten krijgen, om te raadplegen en om te beheren. Een netwerk van informatiestromen omringt de klant.

Eisen aan IT

Dit netwerk van specialisten en de groei aan data stelt hoge eisen aan de IT en dataopslag:

- Aantal locaties waar Livit actief is. Dit zijn bijvoorbeeld ziekenhuizen waar een orthopedisch specialist afhankelijk is van de aanwezige IT, maar daar geen invloed op kan uitoefenen. Deze specialisten zijn niet IT-deskundig en worden snel beperkt in hun werk.
- Aantal vestigingen van Livit. De groei van het bedrijf kwam met name tot stand door franchise. Iedereen bij Livit moet over dezelfde IT-faciliteiten beschikken, ook op locatie.
- Moderne scanapparatuur die grote hoeveelheden data produceert. Deze data moeten veilig opgeslagen kunnen worden en makkelijk gedeeld met zorgpartners, binnen de wet- en regelgeving van de AVG (sinds mei 2018).
- Meer klanten, meer data, meer datastromen, meer dataopslag. Daarbij opgemerkt dat men de kostprijs voor dataopslag onderschat* (zie blok pagina 5).
- Historische data, levenslang digitaal dossier veilig opslaan, maar wel toegankelijk voor zorgverleners.



Digitaal revalidatiedossier probleem

Livit was een van de eerste leveranciers die met het zorgdomein koppelde voor uitwisseling van klantgegevens. Bij revalidatie is het digitale revalidatiedossier nog altijd een probleem. Hoe deel je nou gegevens tussen al die zorgpartijen? Livit constateert zelf in de praktijk hoe zwaar onderschat wordt dat je te maken hebt met teams die daar helemaal niet in thuis zijn.

Livit doet zelfonderzoek naar patiënt-gerapporteerde uitkomstmetingen (PROM) om de effectiviteit van de hulpmiddelen te meten en te toetsen. De gegevens wil ze delen met alle artsen om meer 'evidence based' te kunnen werken. Dat is in de praktijk heel lastig.

Behoeft aan een nieuwe IT-infrastructuur

Tijdens de groeifase liep Livit meer en meer tegen de beperkingen van de eigen IT aan. Het gereedschap van de moderne orthopedisch adviseur is een laptop, zijn werkterrein vaak het ziekenhuis of de zorginstelling waar hij een relatie mee heeft. Daar heeft hij dus altijd met wisselende en ook ondermaatse IT-faciliteiten te maken. Zo is er een ziekenhuis dat na 1 uur automatisch de WIFI-verbinding verbreekt. Wanneer de

orthopeed dan midden in een klantintake zit en "eruit ligt", heeft hij geen idee waar dat aan ligt en wat te doen. Ook de eigen IT-infrastructuur van Livit was traag en viel geregeld uit. Met frustraties en klantontevredenheid als resultaat.

De IT-helpdesk van Livit was daardoor dagelijks veel tijd kwijt aan brandjes blussen, terwijl de prioriteit lag bij doorontwikkeling van de IT. Toen Livit een nieuwe handheld scanner in gebruik nam, moest een IT'er de gebruikerstraining doen. Die heeft daar veel meer verstand van dan een orthopeed zelf. Maar de tijd hiervoor ontbrak.

In 2017 groeide Livit niet alleen 10% in omzet, ook de toepassingen van techniek bleven doorgaan. Een voorbeeld: 80 zorgprofessionals gaan digitaal scannen. Dat vergt een enorme opslagcapaciteit voor data en een schaalbare IT.

Conclusie: IT-beheer in huis is niet langer haalbaar.

Besluit: IT uitbesteden, geen eigen serverpark meer, gebruiksvriendelijke werkomgeving, voorbereiden op verdere groei, focus op orthopedische kerncompetenties.

* Kostprijs dataopslag onderschat

In de huidige tijd is het al zo dat de data van patiënt leidend is voor de behandeling. Wanneer binnen enkele jaren virtual reality en 3D-printing van orthopedische hulpmiddelen op grote schaal hun weg vinden, neemt de datastroom alleen maar toe. Wellicht dat ook sensortechnologie, IoT (Internet of Things), een rol gaat spelen, waardoor het mogelijk wordt een klant en zijn hulpmiddel continu te monitoren. De hoeveelheid data groeit dan exponentieel.

Interessant in dit orthopedische samenwerkingsveld is dat de meeste partijen geen idee hebben wat het kost om een datacenter met vertrouwelijke klantdata goed te beveiligen. Een inkoopmanager van een ziekenhuis of zorgverzekeraar heeft verstand van orthopedische hulpmiddelen en materialen, niet van IT en data security. Het effect hiervan op de totale prijs per patiënt wordt breed onderschat. Dat vraagt dus om goede voorlichting en feedback om de kennis en bewustwording van de kostprijs van dataopslag duidelijk te maken.



ICT uitbesteden, IaaS eerste prioriteit

Livit's eerste prioriteit was de IT-infrastructuur. Deze was verouderd, traag en instabiel. RAM-IT heeft daarom in haar datacenter in Utrecht eerst een nieuwe IT-infrastructuur gebouwd, specifiek voor Livit. Daarvoor gebruikte RAM-IT standaard IaaS-componenten die makkelijk zijn uit te breiden en aan te passen. Maatwerk is niet meer van deze tijd en een IaaS rol je snel uit.

Dit leverde een flexibele omgeving op die meebeweegt met de groei van Livit. Ook nu Livit met moderne scanapparatuur grote hoeveelheden data produceert. RAM-IT had daar al ervaring mee voor haar klant PALGA, het pathologienetwerk waar dagelijks enorme bestanden (meer dan 2GB per stuk) bijkomen die pathologen met elkaar delen. PALGA draait met PIE-technologie (zorgspecifiek) ook in het datacenter van RAM-IT.

Applicatie-rationalisatie

Een belangrijk onderdeel van de IT-outsourcing was rationalisatie van het applicatielandschap. Door de continue groei van het aantal applicaties was de diversiteit en samenhang uit het oog verloren. De wirwar aan applicaties, maatwerkkoppelingen tussen applicaties en datastromen tussen applicaties was groot. Dat maakte efficiënt beheer lastig en kostbaar. Applicaties aanpassen of nieuwe inpassen is vrijwel niet te doen als tegelijkertijd de informatiebehoefte verandert en datastroom groeit. Het risico van verouderde klantdata ligt op de loer, innovatie verloopt moeizaam.

De situatie was te complex geworden en vroeg om structuur, standaardisatie, consolidatie en harmonisatie met als doel een beheerbare, wendbare infrastructuur tegen 'normale' kosten. Kort gezegd, professionalisering, ook op het terrein van de applicaties.

Ongegronde angst voor migratie

RAM-IT kon bij de start direct een aantal quick wins uitvoeren, zonder dat grote ingrepen noodzakelijk waren.

1. Met name op het gebied van snelheid en performance was veel winst te boeken.

2. Belangrijk is dat de oplossing niet een one-size-fits-all oplossing is. De angst van Livit dat de hele operatie in één keer moest plaatsvinden, bleek ongegrond. De migratie ging stapsgewijs.
3. Een andere angst was dat zij voor al hun applicaties specialisten moesten inhuren om de applicaties geschikt te maken voor de nieuwe omgeving, maar dat was ook niet zo.
4. Ook de digitale historie van 15-20 jaar kon mee migreren.

Resultaat

De tijd die Livit bespaart met IT-beheer steekt zij nu vrijwel volledig in nieuwe ontwikkelingen. Veel bij Livit werkende orthopedische specialisten mailen allerlei suggesties voor verbeteringen. IT kan daaraan nu aandacht besteden. Gesprekken over IT gaan ook steeds meer over de toekomst en steeds minder over de prijs. Livit blijft het functioneel applicatiebeheer wel zelf doen. Dat is ook conform het standpunt van RAM-IT. De kennis van die applicaties is onmisbaar voor de primaire bedrijfsvoering en moet daarom in huis van de klant zijn en blijven.

Het belangrijkste resultaat is dat de IT nu niet langer in beton is gegoten. De IT beweegt mee met de bedrijfsgroei en toekomstplannen. Livit durft innovatie nu volop te omarmen. En de kosten van uitbreidingen en investeringen in innovaties zijn direct inzichtelijk. De



volgende stap, digitaal werkplekbeheer, past naadloos in de nieuwe IT-infrastructuur.

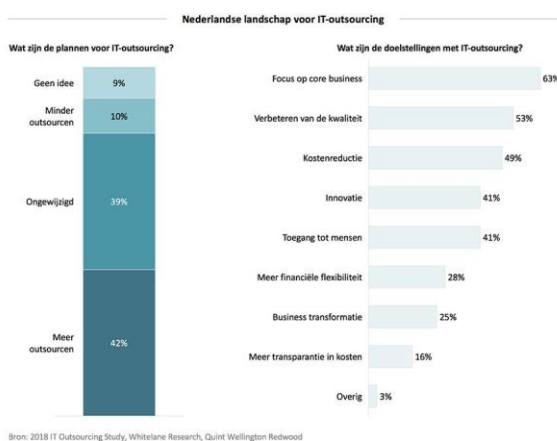
Adviseur voor selectie IT-partner

Voor de selectie van de IT-partner heeft Livit een externe adviseur ingeschakeld en een pitch uitgeschreven. Doorslaggevende beslissingsfactoren waren kennis van de zorgbranche (de branche 'snappen'), meedenken, proactief optreden en 'kort op de bal' zitten. Bij selectieprocessen geven de 'zachtere' waarden steeds vaker de doorslag. Uiteraard moet de leverancier wel voldoen aan de technische eisen, een goede prijs bieden en over de gewenste certificaten beschikken.

Trend

De trend van IT-uitbesteden neemt nu echt grote omvang. Al sinds 2008 is het een item, maar pas het laatste jaar nemen steeds meer zorgorganisaties het besluit. Alleen grote zorginstellingen zoals academische ziekenhuizen houden de IT nu nog in eigen huis.

Uit onderstaande tabel blijkt dat de belangrijkste reden voor ICT uitbesteden is focus op de core business. 42% van de ondervraagde bedrijven zegt meer te willen outsourcen. In algemene zin volgt uit het onderzoek dat 'het IT-vak tegenwoordig zo gespecialiseerd en geavanceerd is dat veel bedrijven erkennen dat het niet iets is wat je er 'zomaar' even bij doet'.



2018 IT Outsourcing Study.

Bron: Consultancy.nl, 2018 IT Outsourcing Study.

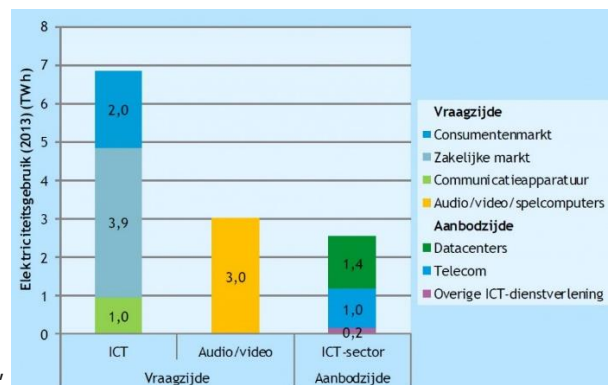
Duurzaam, energiezuinig

Een extra argument voor de keuze voor RAM-IT was dat het datacenter energiezuinig is uitgevoerd. Groene stroom en buitenkoeling leveren flinke besparingen op en dragen bij aan het imago dat Livit zelf nastreeft.

Volgens het rapport van CE Delft uit begin 2016 'Trends ICT en Energie 2013-2030' nemen datacenters 3% van het totale energieverbruik in Nederland voor hun rekening. Een duurzaam datacenter is meer dan een datacenter dat met een lage PUE ontworpen is. Een energie-efficiënt datacenter meet nauwkeurig geregeld of liefst permanent wat het daadwerkelijke energieverbruik is en zoekt continu naar een optimalisering daarvan. Belangrijke factoren bij duurzaamheid zijn:

- Koeling en klimaatbeheersing: beheer luchtstromen, scheiden van koude en opgewarmde lucht (koude- en warmtegangen), buitenkoeling
- Energievoorziening, (nood)stroomvoorziening
- Bouwkundige voorzieningen, isolatie, brandveiligheid, ruimtebeslag
- IT-infrastructuur, kabelmanagement, bandbreedte, piekbelastingen
- Monitoring, energieverbruik
- Management, investeringen, energiekosten

De ramingen voor 2020 en 2030 in het rapport zijn gedaan aan de hand van vijf megatrends die de ontwikkeling van het energiegebruik grotendeels zullen bepalen. Wat betreft de cloud, stelt het rapport: 'serverruimtes bij bedrijven zelf worden minder belangrijk, er wordt steeds meer extern gehost en steeds meer van diensten gebruik gemaakt.'



Elektriciteitsgebruik in Nederland in 2013

Bron: CE Delft



Certificeringen en data security

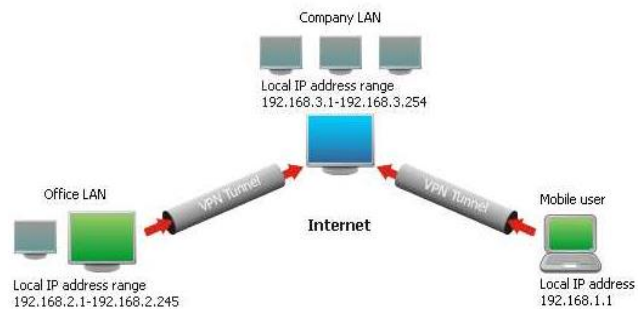
Elke zorginstelling eist van zijn IT-leveranciers bewijs van een hoog beveiligingsniveau van diensten. Vooral wanneer zij samen een 'trusted partnership' willen aangaan. Maar wat betekent dat precies? Certificering en governance zijn geen specialismen van een zorgpartij als Livit. En de schaalgrootte ontbreekt om aan de eisen te kunnen voldoen. Aan de andere kant verwacht een verzekeraar wel dat Livit zijn zaken voor elkaar heeft. Certificering is een selectiecriteria voor doorverwijzing.

Belangrijk voor Livit waren bij de keuze voor RAM-IT dus de juiste certificaten en een veilige inrichting van het dataverkeer en de dataopslag.

In de eerste plaats gaat het om de zorgcertificaten ISO 27001, NEN7510 en SOC2. NEN7510 is officieel nog niet verplicht voor de zorg, maar de meeste IT-service providers behalen dit certificaat wel. SOC2 stelt dat je goed moet documenteren wat er fout is gegaan en goed moet kunnen aantonen welke maatregelen je hebt getroffen om die fout in het vervolg te voorkomen. Bestuurders van (zorg)organisaties zijn persoonlijk verantwoordelijk gesteld om hierop toe te zien.

In de tweede plaats is het essentieel dat RAM-IT het systeem beheert, maar de applicaties niet zelf heeft en dus ook geen toegang tot de (privacy gevoelige) data. Livit opereert vanaf elke werkplek in de gecontroleerde (autorisatie, authenticatie) omgeving van een VPN. Data-inbreuken zijn dan zeer lastig. RAM-IT kan EPD's niet zelf ontsluiten, ook niet als onderdeel van het back-up proces. Voor extra security scheidt RAM-IT data en beeld van elkaar en slaat het data versleuteld op.

Daarnaast moet RAM-IT tot in detail de veiligheidsmaatregelen die zij getroffen heeft, kunnen aantonen. De controle op logbestanden voor beheerders en uitvoerders behoren daar ook toe, evenals het bijhouden en periodiek reviewen van de autorisatietabel. Verder is uiteraard de controle op malware en virussen cruciaal.



Via een VPN-tunnel bouwt een mobiele gebruiker een beveiligde verbinding op voor opslag en delen van data.

Tot slot is het belangrijk dat de opdrachtgever zelf ook beleid ontwikkelt hoe het personeel met IT omgaat. Zeker wanneer medewerkers geen verstand hebben van IT en data security en makkelijk 'fouten' maken waarmee de data security in het gedrang kan komen.

Data security voor Livit

Livit heeft heel veel data op verschillende locaties en dat werkt beperkend voor de samenwerking met bijvoorbeeld het zorgdomein of anderen. De uitdaging was: hoe kun je een datasysteem ontwikkelen dat open is voor verschillende partners en toch AVG-proof? Het uitgangspunt was: op één plek registreren, voor iedereen ontsluiten vanuit zijn rol. Hoe open kunnen die structuren zijn in een AVG-landschap? Je wilt een betrouwbare partij zijn, vertrouwen uitstralen naar klanten. Ook als je nieuwe laptops in gebruik neemt met speciale scansoftware voor orthopedische toepassingen.

Europese aanbestedingswet

Steeds meer zorginstellingen hanteren de Europese aanbestedingswet. In de tenderprocedure is compliance standaard aanwezig. Wil je dus meedingen naar een opdracht dan moet je daaraan voldoen. Data security, toegankelijkheid en beveiliging van het eigen serverpark moeten van het hoogste niveau zijn. De ISO-certificeringen, SOC 2 en NEN7510 die RAM-IT heeft geven Livit vertrouwen en dragen bij aan de uitstraling naar marktpartijen, zoals artsen, zorgverzekeraars en hun klanten



Praktische tips en bronnen

Tips voor ICT-uitbesteden:

- Zoek een externe IT-adviseur met ervaring in de zorgbranche
- Kijk welke certificaten van belang zijn voor de bedrijfsvoering
- Onderzoek over welke privacygevoelige klantdata u beschikt en met wie u die deelt
- Laat een impactanalyse doen gebaseerd op de AVG wet- en regelgeving
- Bepaal hoe IT kan bijdragen aan de kerncompetenties van de organisatie
- Bepaal welke IT-diensten u absoluut in huis wilt houden en welke dus niet
- Praat met branchegenoten die de stap al gezet hebben. Wat zijn hun lessons learned?

Bronnen:

- Harbers en Hoeymans, 2013
- Trends in ICT uitbesteden. IT Outsourcing Study, Consultancy.nl, 2018
- Duurzame datacentra. CE Delft, 2016
- PROM, patiënt gerapporteerde uitkomstmetingen. Livit, 2018
- Jan Rotmans, 2018

Meer weten? Neem contact op



Niels van Peer

Commercieel Directeur

nvanpeer@ram-it.nl

+31 (6) 50 28 49 53



Peter Zwambach

Sales Consultant Healthcare

pzwambach@ram-it.nl

+31 (6) 51 64 36 46



Vlnr: Jan-Willem van der Windt, CEO Livit, Peter Zwambach, accountmanager Healthcare RAM Infotechnology en Frank Bruisschaart, Project Manager ICT Livit.



ram infotechnology

Over RAM Infotechnology

RAM Infotechnology is een betrokken en betrouwbare ICT-partner voor organisaties die behoefte hebben aan een hoogwaardige digitale werkomgeving. Klanttevredenheid staat centraal in de relatie met onze klanten. Wij leveren cloud services aan vele zorg- en overheidsinstellingen, waaronder Livit, VZVZ, PALGA, GGZ NHN, Geriant, Driezorg VVT, SAG/GAZO, Promedico en het Doktershuis.



RAM Infotechnology

T 030 – 2 390 390

<http://www.ram-it.nl>

zorg@ram-it.nl