

Betere organisatie van ICT geeft De Combinatie ruimte voor innovatie

Pimarox verzorgt managed services op veeleisende markt van jeugdwelzijnswerk



Van links naar rechts: Ben van Bruuxvoort, directeur van De Combinatie en Dennis van Gijn, service delivery manager van Pimarox

In de sector gezondheidszorg speelt ICT een cruciale rol. Maar de voorgeschiedenis van de bestaande automatisering heeft in veel gevallen geleid tot een weinig samenhangende ICT-infrastructuur. Dit was ook het geval bij Stichting De Combinatie Jeugdzorg in Eindhoven. Door het beheer van de ICT volledig uit te besteden aan dienstverlener Pimarox Managed Services heeft De Combinatie een stevige basis gelegd voor verbeteringen, zonder dat ze zich bezig hoeven te houden met technische complexiteit.

Stichting De Combinatie Jeugdzorg is een organisatie voor jeugdhulpverlening in de regio Zuidoost-Brabant die ouders en verzorgers ondersteunt bij het opvoeden van kinderen van nul tot achttien jaar, soms zelfs tot 23 jaar. Dat gebeurt onder meer door ambulante hulp, dag- en nachtbehandeling en woonbegeleiding. De Combinatie Jeugdzorg heeft meer dan vijfhonderd medewerkers die in vijf kantoorpanden en op meer dan twintig verschillende locaties in Zuidoost-Brabant werken.

Zoals bij veel organisaties die in de loop der jaren steeds groter zijn geworden vormde de ICT geen coherent geheel. De infrastructuur was organisch gegroeid, waarbij de pc's los bij dealers in de retail werden gekocht. De werkplekken waren allemaal apart ingericht, er was geen technische samenhang tussen de meer dan twintig locaties, en omdat er geen centrale back-up bestond was er een groot risico dat belangrijke bestanden bij een storing verloren zouden gaan. Bovendien was er geen echte IT-afdeling, de dealer was verantwoordelijk voor klein onderhoud aan de systemen.

Door voortdurende groei en fusies begon bij De Combinatie de wens te leven professioneler met ICT om te gaan. Bovendien zorgen de steeds zwaardere eisen die vanuit de overheid gesteld worden aan de jeugdzorg voor een groter belang van veiligheid van de infrastructuur. Een adviesbureau dat De Combinatie inhuurde heeft vervolgens een rapport uitgebracht waarin werd geadviseerd om centraal te gaan werken. Daarvoor was een volledig nieuwe ICT-infrastructuur nodig.

Klantvriendelijk

Eind 2007 heeft dat geleid tot een aanbestedingstraject waar diverse ICT-dienstverleners op hebben ingetekend. Uiteindelijk wist Pimarox de opdracht binnen te halen. Ben van Bruuxvoort, directeur van De Combinatie: "We hebben bij die aanbesteding gekozen voor Pimarox om een aantal redenen. Ze waren klantvriendelijk, en begrepen bovendien goed waar het om gaat. En natuurlijk speelt de prijs een rol."

Dennis van Gijn, als service delivery manager bij Pimarox verantwoordelijk voor de dienstverlening aan De Combinatie: "Die affiniteit met de sector is belangrijk, we spreken de taal van de zorg. Het is een publiek met specifieke wensen. Ze willen direct horen wat techniek praktisch voor hen betekent. Ze willen geen rompslomp, maar meer ruimte voor handen aan het bed."

Volgens Van Gijn betekent dit dat IT in deze sector pragmatisch geleverd moet worden, zoals elektriciteit uit de muur, maar dan wel op maat. "We leveren IT à la carte, maar dan wel zo gebracht dat ook bestuurders en andere verantwoordelijken het kunnen begrijpen. We spreken in de sector veel klanten die zich niet bezig willen houden met ingewikkelde veranderingsprocessen, maar gewoon willen weten waar het op staat, en hoe het werkt."

"In de zorg is vertrouwen belangrijk. Klanten willen een single point of contact, no nonsense, en duidelijk rendement op de investering. Vanuit het systeem willen ze betere informatie. Het is belangrijk, en soms zelfs van levensbelang, dat de juiste gegevens uit het systeem komen. Zo heeft iedere branche zijn eigen speerpunten, daar moet je als leverancier gevoel voor hebben. In de financiële wereld spreken we bijvoorbeeld weer met heel andere klanten."

Totaalconcept

De Combinatie heeft gekozen voor alle facetten van managed services: een totaalconcept dat bestaat uit volledige Outsourcing van de ICT, exclusief overname van het ICT-personeel. Een van de medewerkers van De Combinatie, die zich bezighield met ICT, zorgt waar nodig nog steeds voor kleine klusjes. Zo'n medewerker op locatie scheelt bij een dergelijke uitbesteding fors in de kosten, omdat de beheerder dan niet steeds voor eenvoudige zaken naar de klant hoeft te rijden.

Bij het organiseren van het hele traject heeft Pimarox het externe advies als uitgangspunt genomen. Samen met de klant zijn vervolgens een aantal aanpassingen gedaan. Op basis daarvan is het volledige en gedetailleerde technische ontwerp voor de nieuwe severomgeving gemaakt, inclusief architectuur en inrichting van de werkplekken. Ook randvoorwaarden zoals de benodigde koeling, elektriciteit, UPS en modernisering van de serverruimte zijn in dit uitgebreide programma opgenomen. Centraliseren gebeurde met een thin client-oplossing met de software van Citrix.

Tenslotte zijn implementatie en beheer in het plan opgenomen. Van Gijn: "Alles bij elkaar was het een forse klus. We hebben van tevoren alles ter plekke opgebouwd. Anderhalve maand zijn we bezig geweest met het synchroon opbouwen van de infrastructuur en het overzetten van de gegevens. Ter plekke hadden we een labinrichting, waar we de acceptatietests hebben gedaan. De punten die daaruit naar voren kwamen zijn direct verholpen. Toen dat was afgerond hebben we in één weekend alle machines vervangen, de nieuwe werkplekken in gericht en de servers in productie genomen."

De medewerkers die de maandag daarop binnenkwamen vonden heldere instructies op hun bureau, en konden gelijk aan de slag. Dat was voor de meeste medewerkers geen grote omslag; in de manier van werken veranderde er niets, ze hadden nog steeds de beschikking over een herkenbaar bureaublad, alleen draaiden de toepassingen nu centraal op de Citrix-omgeving.

Verwachtingen

Van Gijn: "Het grootste verschil is dat ze geen eigen foto's meer hebben staan op het bureaublad. Maar ook daar hadden we geen problemen mee. We hebben vooraf heel goed de randvoorwaarden van het project bepaald, zodat de verwachtingen over wat er wel en niet zou gebeuren voor alle betrokkenen hetzelfde waren."

Het managen van die verwachtingen is volgens Van Gijn overigens een cruciale factor in het laten slagen van managed services. "Het is soms heel lastig om van een verkoopproces naar een live situatie te gaan. Maar al te vaak worden zaken beloofd in het voortraject die niet waargemaakt kunnen worden. Wij willen dat voorkomen, en proberen daarom in een zo vroeg mogelijk stadium een realistisch verwachtingspatroon te krijgen. Dat geldt zowel voor de technologie als voor de financiële kant. Want iedereen is bang voor budgetoverschrijdingen bij IT-projecten. Daar maken we duidelijke afspraken over."

Ben van Bruuxvoort bevestigt dat het managen van de verwachtingen een belangrijk element is geweest in het slagen van het project. "Alles bij elkaar is het voor ons een belangrijke verbetering geweest. Het traject is goed verlopen, en zelfs als er zaken aanvankelijk tegenvielen zijn ze direct goed verholpen. Het was voor de mensen even wennen aan de strakkere werkprocessen, maar ze weten waarom dat zo is. De eerste feedback die ik van de medewerkers kreeg was dat ze heel klantvriendelijk geholpen werden als er vragen waren. We kregen gelijk te horen dat de samenwerking goed liep, en dat Pimarox ook steeds snel met een oplossing kwam."

Nu de ICT van De Combinatie centraal geregeld is en goed functioneert komt de volgende stap. In eerste instantie was het een technisch project, maar nu dat in orde is wordt Pimarox in toenemende mate betrokken bij het veranderen en verbeteren van de werkprocessen. De komst van zaken als het Elektronisch Patiëntendossier (EPD) vraagt om voortdurende verbetering. Van Gijn: "De Combinatie gaat steeds professioneler met hun ICT om. Ze hebben bijvoorbeeld een informatiemanager aangenomen die tegenwoordig ons aanspreekpunt is. Tevens is er een stuurgroep ICT opgericht die de ICT van de organisatie behartigt. Daarmee zijn ze klaar voor toekomstige ontwikkelingen."