



## ICT-transformatie met welzijn als rode draad

INTERVIEW AD KRIJNEN - INNOFORTE

### INTRODUCTIE

Innoforte heeft de afgelopen jaren niet stil gestaan. Om de doelstellingen te behalen die zij voor ogen hebben, de bewoners van hun verzorgingshuizen verpleeghuizen laten leven en wonen in een omgeving die voelt zoals thuis (met alle ICT-gemakken van dien), is het hele ICT-landschap aangepakt. Daarnaast is er de wens om ICT simpelweg te laten werken als hulpmiddel op de plek waar de verzorgende of verpleegkundige dat nodig heeft. Lees hier hoe Innoforte de vervulling van deze wensen aanpakt en hoe BCE hieraan bijdraagt.

### DENKEN VANUIT WELZIJN

In 2016 is Innoforte van start gegaan om het cliëntendossier voor de thuiszorg digitaal te maken in Nedap ONS, het pakket waar zij al mee werkten. In 2017 is hier de wens voor de overstap naar een ECD (elektronisch cliëntendossier) voor de zorg bijgekomen.

Naar aanleiding van een eerder uitgebracht advies hoe dit aan te vliegen van Ad Krijnen, hebben zij hem gevraagd dit te begeleiden als Interim Programma-manager ICT.

Ad heeft deze rol met veel enthousiasme op zich genomen en is van start gegaan om organisatie breed te kijken wat er nodig is om het ECD goed te kunnen voeren. Ad: "om alle cliëntendossiers over te zetten naar een digitale omgeving en het vervolgens te kunnen laten werken voor de medewerkers, is het van belang dat ICT binnen de organisatie op een bepaald niveau is." Tijdens deze onderzoeksfase kwam Ad in contact met Klaas-Jan Molendijk (partner, BCE). Na een gesprek tussen beide over dit project en de wensen van Innoforte hierin bood BCE aan om een gratis ICT-scan uit te voeren.

Uit de scan rolde de benodigde technische en organisatorische randvoorwaarden om het ECD goed te

## FUSIE, ICT-BELEID EN HR

kunnen gebruiken. Daarnaast was het advies om vanuit de organisatie informatie op te halen en in kaart te brengen wat de wensen en eisen van de organisatie zijn voor de inrichting van het ECD. Vanuit BCE is Hans Velvis (adviseur) ingevlogen om bij de medewerkers van Innoforte op te halen hoe er gewerkt wordt en welke zaken belangrijk zijn voor de vormgeving, structuur, etc. van het ECD. Dit onderzoek liep synchroon met een nieuwe module van Nedap die het Levensverhaal van de cliënt als basis neemt binnen het ECD (de wensen voor inrichting van het leven o.b.v. het zorgplan). Een mooie ontwikkeling omdat Innoforte zich kenmerkt als een organisatie die werkt vanuit het welzijn van de cliënt. BCE heeft de opgehaalde informatie en de nieuwe module vertaald naar de benodigde technische specificaties voor de inrichting van het ECD en vervolgens de implementatie begeleid. Inmiddels draait het ECD en voelt dit als een grote verbetering voor de medewerkers. Zij kunnen nu altijd bij het dossier van de cliënt op hun telefoon, waardoor informatie gemakkelijk opgezocht en bijgewerkt is en administratie minder tijd in beslag neemt. Innoforte was de eerste zorginstelling in Nederland die werkte vanuit het 'Levensverhaal' in Nedap.

Op 1 februari 2020 is Innoforte gefuseerd met verzorgingshuis voor ouderen Vreedenhoff. Met deze fusie kwamen er een aantal uitdagingen bij. Zo werkten zij ook met een ECD in Nedap, alleen was deze veel meer gebaseerd op het medische model. BCE heeft toen een scan gedaan om te bekijken wat de impact is van de samenvoeging en of de overige ICT-randvoorwaarden aanwezig waren hiervoor. Op basis van de uitkomsten van deze scan is het proces van het samenvoegen van de 2 omgevingen binnen Nedap gestart. Sinds dit jaar werkt iedereen binnen Innoforte vanuit exact hetzelfde ECD.

"BCE weet precies de juiste vragen te stellen en onderwerpen aan te kaarten bij de gestelde doelen. Zij wijzen ons op punten die wij vanuit onze rol minder op het vizier hebben en waardoor we zeker weten dat we een goed ICT-fundament bouwen voor de toekomst. Daarnaast gaat het altijd om heel concrete stappen die we kunnen zetten."

Daarnaast hadden beide organisaties een verouderd ICT-beleid dat meer focus had op kostenbeheersing dan op ambities. Innoforte heeft dit beleid intern herschreven en BCE gevraagd om er nadrukkelijker vorm en inhoud aan te geven. Ad: "BCE stelt de juiste vragen om tot een gedegen beleidsplan te komen waarbij we niets over het hoofd zien."

Met de nieuwe wensen en doelstellingen op het vizier werd het ook tijd om te kijken naar 1 ICT-partner die Innoforte kan bedienen op het gebied van kantoorautomatisering. Doelstellingen hierin zijn: werken vanuit de cloud, een sociaal intranet in het leven roepen en een service organisatie (TopDesk) opbouwen met nieuw in te richten processen en service management tooling. BCE heeft de programma eisen opgesteld en de selectie voor de nieuwe ICT-partner begeleid. Er is gekozen voor een partner die dezelfde taal spreekt, snapt wat er moet gebeuren binnen Innoforte en alle gewenste diensten kan leveren. Hans zal vanuit BCE een aantal van de implementaties die hieruit komen begeleiden.

Er wordt nu nog gewerkt met 2 verschillende HRM pakketten en planning/roostering-tools. Aan BCE werd de vraag gesteld om te helpen kiezen voor 1 pakket dat het beste aansluit bij de werkwijze van de medewerkers, rekening houdend met het beleid en de kosten. Afgelopen juni heeft Maxine Hillhorst (adviseur, BCE) een advies uitgebracht, gebaseerd op een uitvraag bij de medewerkers over hun manier van werken. Innoforte heeft dit advies overgenomen en gaat van start met het uitrollen hiervan.

"Het feit dat er binnen het MT unaniem -binnen 5 minuten na de presentatie- besloten is het advies van BCE over te nemen zegt voor mij iets over de kwaliteit van het advies."



### OVER INNOFORTE

Innoforte is een stichting voor ouderenzorg met 5 verzorgingshuizen en huurhuizen voor ouderen. Daarnaast biedt zij thuiszorg en dagbesteding.



### OVER AD KRIJNEN

Ad is sinds 2017 betrokken bij Innoforte als Interim Manager Extramuraal en Programmamanager ICT. In deze laatste rol is hij verantwoordelijk voor alle lopende ICT-projecten en de samenhang daarvan.

## DE ROL VAN BCE

Innoforte heeft zelf niet de juiste kennis in huis als het gaat om inrichting van ICT en alles wat hierbij komt kijken. Dit is dan ook de rol die BCE vervult: ICT-coördinatie en ICT-management. Ad: "BCE weet zowel goed te inventariseren bij verzorgenden, teamleiders en andere medewerkers waar de behoeftes en wensen liggen (zonder dat deze medewerkers precies snappen wat de techniek inhoudt) en zij weten dat vervolgens te vertalen naar adviezen die begrijpelijk zijn voor de beslissers (die vaak ook weinig verstand hebben van ICT) om een weloverwogen besluit te nemen. Ook weten zij de vervolgstap te maken: de vertaling naar de leverancier in technische specificaties en vervolgens de implementatie."

"Ik zie BCE als een tolk tussen de verschillende werelden van praktijk, leveranciers en techneuten. Zij weten zich binnen deze verschillende werelden in de juiste taal uit te drukken en alles met elkaar te verbinden om tot een goed resultaat te komen."

Ad: "wat opvalt bij BCE'ers is dat zij de taal van de zorg kennen. Met een gerust hart kan je een van de BCE-collega's 'afsturen' op een verzorgende binnen Innoforte en zeker weten dat zij een gesprek krijgen vanuit hun verschillende invalshoeken. Dan komt er uit wat eruit moet komen om de juiste keuzes te maken."

## TOEKOMST

Ad: "we zitten nu in de afrondende fase van bepalen wat wij willen, hoe en met wie. Het komende half jaar

zullen we druk in de weer zijn met alles tot uitvoering brengen. Op ICT-gebied kan je zeggen dat niets blijft zoals het was, het is een volkomen nieuwe inrichting van het ICT-landschap.

"Op ICT-gebied blijft er niets meer zoals het was. Met als resultaat dat medewerkers het komende jaar echt gaan ervaren dat ICT een hulpmiddel is in plaats van een struikelblok."

Het is een spannende en leuke tijd. Medewerkers kunnen niet wachten om alle verbeteringen te gaan merken die in gang gezet zijn. Het mooie is dat de keuzes die gedaan zijn ook echt samen gemaakt zijn en niet van hogerhand zijn opgelegd. Het feit dat alle medewerkers al een telefoon hebben waar ze het ECD op hebben is al een hele verbetering, maar nu is de wifi nog niet overal ondersteunend. Uiteraard wordt dit ook aangepakt.

Naast de pakketten waarmee gewerkt wordt, de nieuwe telefoons waar de medewerkers mee werken en betere wifi, wordt er met deze digitaliseringslag er ook goed gekeken naar informatiebeveiliging en AVG. Zo komt er een nieuwe beveiligde printer omgeving. Stijn Bruls (adviseur, BCE) is de komende tijd bezig met de uitvraag voor een nieuwe leverancier hiervoor.

Het uiteindelijke doel is dat ICT 'business as usual' wordt en ondersteunend blijft werken voor de cliënten en medewerkers. Ad: "Daar zijn we goed naar op weg!"



## CONCRETE RESULTATEN

- 1 elektronisch cliëntendossier
- Helder ICT-Beleid voor de toekomst
- Een toekomstbestendige ICT-partner voor de kantoorautomatisering
- Betere informatiebeveiliging
- Keuze gemaakt voor 1 HRM & planning/roostering-tool welke uitgerold gaat worden



**Hans Velvis**  
Adviseur

hans@bce.consulting  
06 271 099 84



**Eric van der Wolk**  
Partner

eric@bce.consulting  
06 193 565 74



**Business Case Entrepreneurs**

bce.consulting / bce.technology  
info@bce.consulting / 030 274 03 28

Tekst en vormgeving: Suzan Kooij, BCE