



office BOX

Centrum Vaartserijn zet eerste stap in Het Nieuwe Werken met online ICT

De ICT-omgeving van zorgorganisatie Centrum Vaartserijn was toe aan vernieuwing. De organisatie wilde geen omkijken meer hebben naar onderhoud, back-ups en licenties en besloot het volledige beheer van de ICT uit te besteden. Een online ICT-omgeving, waarbij een vast bedrag per maand wordt betaald en grote investeringen in hardware niet meer nodig zijn, bleek een passende oplossing. Met OfficeBox Server Online hebben medewerkers sinds kort overal en altijd via internet toegang tot bijvoorbeeld hun e-mail en cliëntendossiers. De hulpverleners, die veel onderweg zijn, kunnen dus nu zowel op de verschillende vestigingen als bij hun cliënten de benodigde dossiers ophalen en hun administratie bijwerken. Met de overgang naar deze online ICT-omgeving heeft Centrum Vaartserijn een eerste stap gezet in het doorvoeren van Het Nieuwe Werken binnen haar organisatie.

Centrum Vaartserijn in Utrecht biedt zorg op maat voor mensen die (tijdelijk) dak- of thuisloos zijn. Op de zes vestigingen werken zo'n 100 medewerkers en hulpverleners. De belangrijkste dienstverlening is de ambulante woonbegeleiding en daarnaast heeft de organisatie 24-uursopvang, speciale opvang voor oudere dak- en thuislozen en een passantenverblijf. Ook biedt ze mogelijkheden voor zelfstandig begeleid wonen en groepswonen. Binnen deze complexe organisatie is Frank de Bont als hoofd facilitaire dienst verantwoordelijk voor alle facilitaire zaken: van schoonmaak van de panden tot en met de catering en nachtportier van de 24-uursopvang en ICT-voorzieningen in alle vestigingen.

Volledige uitbesteding van ICT

Centrum Vaartserijn had alle benodigde hardware in huis en was daarmee mede verantwoordelijk voor het oplossen van problemen en het maken van back-ups. De Bont zegt: "Als facility manager had ik te maken met alle meldingen, klachten en vragen van medewerkers over de ICT. Ik was als het ware de ICT-helpdesk en dat kostte veel tijd." De ICT-omgeving werd steeds minder stabiel en De Bont kreeg dan ook regelmatig te maken met systeemuitval. Dit had directe invloed op de core business van Centrum Vaartserijn. "Alle hulpverleners moeten hun gewerkte uren registreren in een cliëntvolgsysteem in verband met de declaraties vanuit de AWBZ. Bij uitval van de ICT-systemen komt ons werk direct in de verdrukking", licht De Bont toe.

Het was duidelijk dat er behoefte was aan het volledig uitbesteden van het beheer van de gehele ICT-omgeving. De voor- en nadelen van traditionele- en online-pakketten werden nauwkeurig vergeleken. Online ICT, waarbij men via internet overal kan inloggen op de dataserver, bleek de meest flexibele en veilige oplossing.

Transparante kosten

Een van de partijen die Centrum Vaartserijn uitnodigde was OfficeBox. De Bont: "Een van onze medewerkers was bekend met de oplossingen van OfficeBox. Een afspraak was dus snel gemaakt. We zijn uiteindelijk ook met hen in zee gegaan omdat ze betrouwbaarheid uitstraalden en een all-in dienstenpakket tegen een vaste prijs per medewerker per maand bieden. Een belangrijk voordeel hiervan is dat er geen grote investeringen meer nodig zijn in hardware, software, licenties, virusscans en updates. Vroeger was de ICT-kostenpost ondoorzichtig omdat er steeds onverwachte investeringen nodig waren. Dat maakte het erg lastig vooraf een duidelijke begroting te maken. Met OfficeBox Server Online zijn de kosten voor ICT-beheer vooraf direct duidelijk."

Laagdrempelig

"Wat gelijk opviel in de gesprekken met OfficeBox," vervolgt De Bont, "was dat het een laagdrempelige organisatie is. De medewerkers zijn in staat om in 'gewoon Nederlands' te communiceren. Dit is niet alleen prettig gebleken in de implementatiefase, maar zorgt ook voor een goed functionerende ICT-helpdesk. De medewerkers kunnen zelf met hun vragen bij OfficeBox terecht. Ik word er alleen bij gehaald als het gaat om zaken als rechtenstructuur en nieuwe programma's."

De implementatie verliep voorspoedig. In één weekend werd de hele ICT-infrastructuur overgezet naar de OfficeBox-omgeving, waardoor maandagochtend iedereen vanuit een stabiel systeem kon werken. Kleine opstartproblemen, zoals de koppeling met een applicatie die niet naar behoren liep, werden snel opgelost. "OfficeBox is een specialist op ICT-gebied en maakt waar wat ze belooft. Geen gedoe en moeilijke vragen, maar een echte no nonsense-aanpak", aldus De Bont.

Meer flexibiliteit

Een van de belangrijkste koppelingen binnen OfficeBox was die met het cliëntvolgsysteem. De hulpverleners van Centrum Vaartserijn, schrijven over het algemeen zo'n 80% directe uren en zijn dus veel onderweg en bij cliënten thuis. Een groot aantal medewerkers heeft een netbook gekregen waarmee ze bij de cliënt thuis kunnen inloggen op het OfficeBox-bureaublad en direct toegang hebben tot alle relevante dossiers. Daarnaast werkt Centrum Vaartserijn ook met inkomensbeheerssoftware, met name in de ambulante woonbegeleiding. De begeleiders kunnen het programma overal openen en bijwerken en zijn zo minder afhankelijk van de momenten dat ze op kantoor aanwezig zijn. Op de verschillende vestigingen zijn thin clients beschikbaar op flexwerkplekken. De Bont vertelt waarom Centrum Vaartserijn hiervoor heeft gekozen: "Het gebruik van thin clients scheelt aanzienlijk in de kosten, zowel in aanschaf als in energiekosten. Bovendien is de kans op hardwaredefecten kleiner dan bij een volwaardige PC. Het beheer van de applicaties wordt in de virtuele server-omgeving uitgevoerd en dit betekent dat er geen applicatiedata op de thin client staat. Kortom, een hele veilige en makkelijke optie in combinatie met OfficeBox", aldus De Bont.

Het Nieuwe Werken is de toekomst

Centrum Vaartserijn is een voorloper op het gebied van ICT-beheer in de zorgbranche. De Bont ziet de overgang naar online ICT dan ook als het begin van het invoeren van Het Nieuwe Werken. Op dit moment wordt er gekeken naar een alles-in-één-apparaat dat werkt als computer én mobiele telefoon. Bovendien is de organisatie samen met een partner bezig een eigen cliëntvolgsysteem te ontwikkelen dat naadloos aansluit op de regelgeving omtrent het digitaal aanleveren van zorgplannen en tijdregistraties bij het CAK. In de toekomst wil Centrum Vaartserijn nog een stap verder gaan. De Bont: "We willen uiteindelijk steeds meer online dienstverlening bieden, waarbij hulpverleners bijvoorbeeld via een webcam met hun cliënten spreken. Het Nieuwe Werken is voor ons absoluut de toekomst en OfficeBox speelt daar een grote rol in."

