

# De nieuwe zorgwerkplek

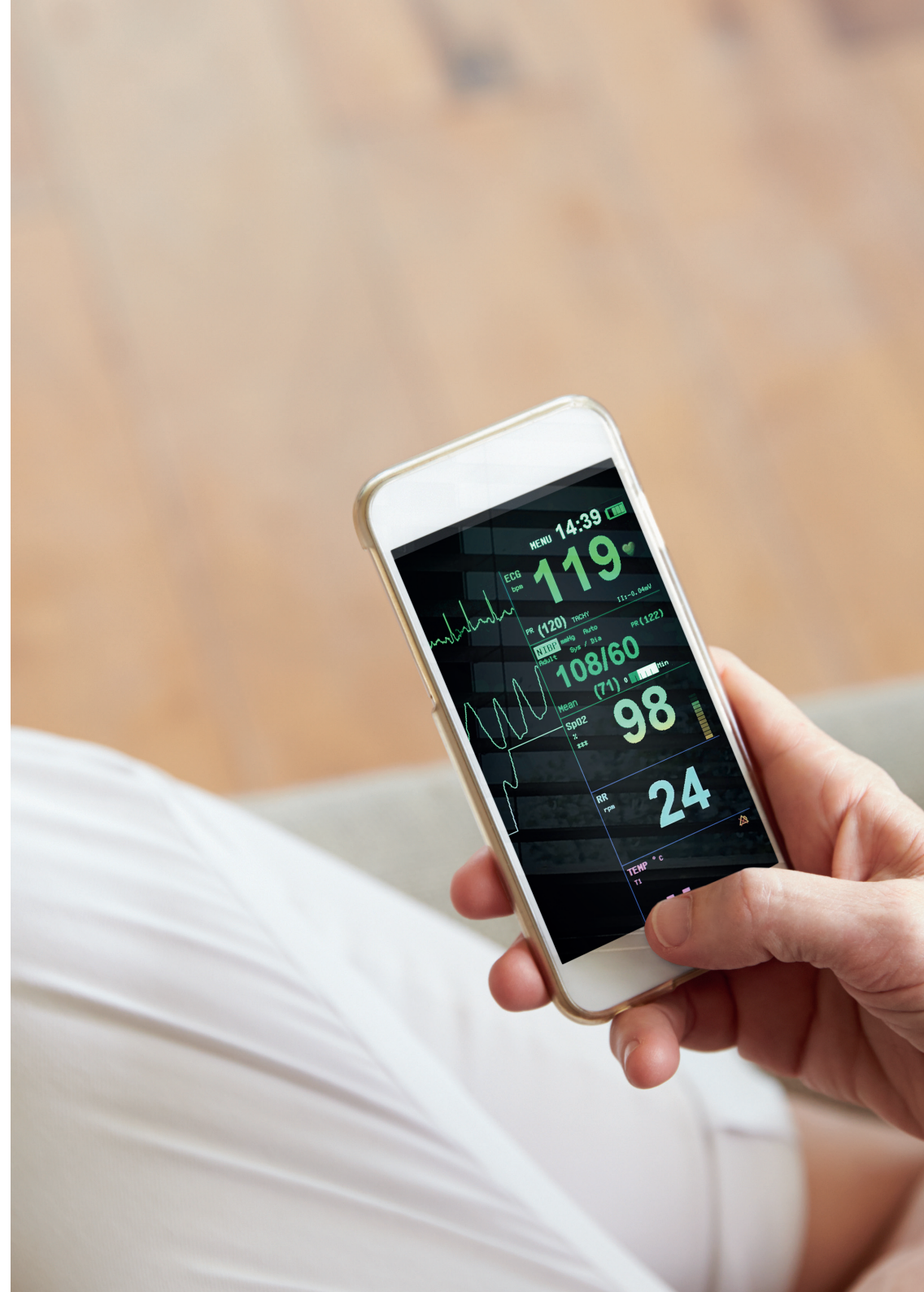
In zeven stappen naar de  
optimale werkplek voor de zorg

 **Business**



## Inhoud

- 3** Inleiding
- 5** Stap 1: Strategie
- 8** Stap 2: Identiteiten in de cloud
- 10** Stap 3: Legacy-applicaties
- 12** Stap 4: Office online
- 14** Stap 5: Modern management
- 16** Stap 6: Portaaloplossing
- 18** Stap 7: SaaS-only
- 19** Nawoord: Zorgwerkplek als dienst
- 19** Meer weten?



# Inleiding

De klassieke digitale werkplek in de zorg heeft zijn langste tijd wel gehad. De wirwar van inlognamen, wachtwoorden, schermen en instellingen maakt het werken in de zorg onnodig complex. Door werkplekken als een dienst af te nemen, zorg je niet alleen voor eenvoud, continuïteit en flexibiliteit, maar ook voor voorspelbaarheid van de kosten. Je betaalt immers per gebruiker per maand. In deze whitepaper zetten we uiteen welke zeven stappen een zorgorganisatie moet nemen om van een klassieke digitale werkplek over te gaan naar een cloudwerkomgeving. Ook weet je na het lezen van deze whitepaper hoe je het meest uit een cloudwerkomgeving haalt, zodat jouw medewerkers zich meer kunnen focussen op de belangrijkste activiteit: het verlenen van zorg aan cliënten.

## De klassieke digitale werkplek

‘Vroeger’ stond er standaard een pc te loeien onder elk bureau. Dat bureau kon in een kantoor staan, bij een receptie of in een achteraf hokje, maar het was een fysiek ‘ding’ waar je als medewerker heen moest om je ‘computerwerk’ te doen. Die computer startte je op, en als je maar lang genoeg wachtte, verscheen daar het startmenu en kon je aan de slag met de applicaties.

De volgorde van belangrijkheid was dus eigenlijk: van apparaat via de applicaties naar de medewerker. Die volgorde is met het nieuwe portaalwerken volledig overhoop gegooid. Nu staat de gebruiker

centraal. Daar komen vervolgens de juiste, meest optimale applicaties bij. Helemaal achteraan in de rij – als een soort bijzaak – is daar ook nog een apparaat. Het grote voordeel daarvan is dat het op deze manier mogelijk wordt om overal vandaan te werken, op elk tijdstip van de dag. En omdat de gebruiker via een browser naar zijn of haar digitale werkplek kijkt, is de gebruikerservaring min of meer hetzelfde ongeacht het device dat je gebruikt. Of dat nu een tablet is, een Windows-computer, een Mac of een Chromebook. Dat apparaat kan van de zorgorganisatie zijn, van de medewerker zelf, of een willekeurig ander apparaat dat op dat moment beschikbaar is.

Het applicatielandschap in de zorg kan onbedoeld snel complex worden omdat er zoveel applicaties van derden worden gebruikt. Je krijgt als zorgmedewerker te maken met verschillende registraties, en vele protocollen als je niet uitkijkt, en wandel je rond met een stapel briefjes met gebruikersnamen en wachtwoorden. Daarom is het, meer nog dan in andere branches, zaak om de gebruikersomgeving simpel, flexibel maar vooral ook veilig te houden. Zeker wanneer je kijkt naar de aard van de gegevens. Het gaat hier immers voornamelijk om gegevens over cliënten.



# De cloudwerkomgeving

Die flexibiliteit en eenvoud zijn juist voor de zorg, die nogal ambulant is, heel belangrijk. De zorgmedewerker van vandaag de dag wil steeds efficiënter werken en minder tijd doorbrengen achter de computer om allerlei administratieve handelingen te moeten uitvoeren. De zorg loopt dus, veel meer dan binnen het ziekenhuis, voorop met de ver-SaaSing van applicaties. Simpelweg omdat de applicaties voor de zorg allemaal al beschikbaar zijn in een SaaS-variant. Voor die legacy-applicaties waar dat nog niet mogelijk of nodig is, wordt een tijdelijke oplossing bedacht. Doordat je het gebruik van je applicaties loskoppelt van het apparaat, kun je ook andere licentievormen gebruiken. Zo kun je bijvoorbeeld werken met de webversie van Microsoft Office in plaats van met de dure Office-installatie zoals die vroeger op elke desktop te vinden was.

Door de cloudwerkomgeving te introduceren in de zorg, creëer je als het ware een springplank met functionaliteiten die voor de gebruiker belangrijk zijn. Maar het opent ook deuren om samen te werken met andere zorginstellingen, facilitators of leveranciers van bijvoorbeeld hulpmiddelen. Als je alle functionaliteit in een vaste computer hebt gestopt, is het veel moeilijker om zaken te delen. Door de cloudwerkomgeving in te zetten koppel je de werkplek los van het apparaat, en is het veel eenvoudiger om samenwerkingen te faciliteren.





# De 7 stappen

Met deze zeven stappen creëer je een eenvoudige en veilige werkomgeving. Met één keer inloggen krijg je toegang tot een herkenbaar en intuïtief webportaal met alle data, communicatiemiddelen, SaaS-applicaties én klassieke Windows-applicaties. Altijd, overal en op ieder apparaat.

## 1. Strategie

...om te bepalen hoe je toekomstige IT-landschap eruit moet komen te zien.

## 2. Identiteiten in de cloud

...zodat je maar één keer moet inloggen om veilig bij al je data, communicatiemiddelen en applicaties te komen.

## 3. Legacy-applicaties

...naar de cloud verhuizen, zodat je ze als een webapplicatie kan gebruiken.

## 4. Office online

...waarmee jouw data en nieuwe samenwerkingsmogelijkheden binnen de werkomgeving beschikbaar zijn.

## 5. Modern management

...waarmee je apparaten instelt voor eenvoudige en veilige toegang tot de cloudwerkomgeving.

## 6. Portaaloplossing

...zodat je via één digitaal startpunt eenvoudig toegang krijgt tot je data, communicatiemiddelen en applicaties.

## 7. SaaS-only

...zodat je beheer- en licentiekosten dalen en de flexibiliteit stijgt.

## De voordelen

- Makkelijk, snel en altijd hetzelfde: Werken via een portaal is eenvoudig, herkenbaar en intuïtief... op ieder apparaat!
- Binnen zorgorganisaties kunnen tot 95% van alle medewerkers volledig online werken.
- Bespaar maandelijks tot € 20,- per medewerker aan Office en Windows licenties.
- Bespaar tijd en verbeter de registratie: Medewerkers hebben de werkomgeving altijd op zak, registratie van zorg gaat snel en nauwkeurig.

## Stap 1: Strategie

De transitie van een 'klassieke digitale werkplek' naar een 'cloudwerkomgeving' vereist visie, besluitvaardigheid en een gedegen planning waarbij de gehele organisatie betrokken is. De veranderingen kunnen alleen succesvol worden doorgevoerd als bestaande blokkades uit het applicatielandschap worden weggenomen en er vooral geen nieuwe blokkades worden opgeworpen. Veranderingen aanbrengen in het applicatielandschap kost tijd. Begin daarom zo vroeg mogelijk. Daarnaast moet de functionele behoefte van verschillende groepen medewerkers in kaart worden gebracht. Voordat we in de volgende zes stappen met technologie aan de slag gaan, maken we ook een plan om de medewerkers bekend te maken met de nieuwe manier van werken, en om ze te helpen optimaal gebruik te maken van de nieuwe mogelijkheden. Voor de ICT-afdeling verandert er ook het nodige en dus maken we ook een plan om deze medewerkers te ondersteunen in het veranderingstraject. Tot slot stellen we een meerjarige begroting en projectplanning op om de benodigde investeringen en besparingen in tijd en geld voorspelbaar te maken.

## Actielijst fase 1

- **Bepaal het beleid voor veranderingen in het applicatielandschap**
- **Stel een meerjarige project- en budgetplanning op**
- **Inventariseer persona's**
- **Bepaal de adoptiestrategie**
- **Bepaal de aanpak voor transitie van beheer**



## Adoptie van de nieuwe werkplek

Persona's zijn het vertrekpunt voor adoptie. Zonder dat de persona's in beeld zijn blijft de adoptie van de zorgwerkplek een kwestie van 'tasten in het duister'. Maar wat zijn die persona's nu precies en hoe zet je ze in? Persona's in een IT-traject vertegenwoordigen een archetype medewerker. Het principe is gebaseerd op de persoonlijkheidstypen die Zwitserse psychiater en psycholoog Carl Jung ooit beschreef en die iets zeggen over een bepaald gedragsrepertoire. In de marketing worden persona's al jaren ingezet om het gedrag van verschillende typen websitebezoekers te begrijpen. In onze wereld gebruiken we persona's inmiddels om digitale werkplekken vorm te geven. Het helpt ons om te bepalen hoe we een moderne werkplek in moeten richten voor een bepaald type medewerker. Zo heeft een medewerker op kantoor andere behoeften qua werkplek dan een medewerker die ambulante werkt en heeft iemand in de thuiszorg andere wensen dan een medewerker in de gehandicaptenzorg.

We schrijven niet voor niets 'inmiddels', omdat tot een aantal jaar geleden een computer vooral een technisch feestje was. Op een zwart scherm met groene letters –zo'n dertig jaar terug – kon je een applicatie starten en daar moest je het mee doen. Een aantal jaar later kwamen daar computers voor in de plaats met mooie interfaces, maar het principe was nog steeds hetzelfde: een computer met applicaties. En als je naar de hippe Apple- en Windows-computers kijkt van vandaag de dag is er eigenlijk nog niet zoveel veranderd. Je start een computer op, daar verschijnen te veel icoontjes, en ga maar zoeken naar de applicatie die je nodig hebt. Met een beetje pech moet je nog een extra aanmeldprocedure

doorlopen ook. De moderne cloudwerkomgeving gaat niet uit van de computer, maar van de gebruiker. Op zo'n werkplek zijn informatie en applicaties ondergebracht in een dashboard, dat alleen maar die applicaties, informatie en contactpersonen toont die relevant zijn voor dat type gebruiker. Hoe dat kan? Juist, dankzij de persona's.

Even een kleine vergelijking. Stel, je zoekt een paar nieuwe schoenen. In de 'oude' situatie is het alsof een 'Al Bundy'-achtige schoenenverkoper zoveel mogelijk schoenen uit het magazijn haalt, en vervolgens aan jou de schone taak om ertussenuit te vissen wat je nodig hebt. Je vroeg toch om een schoen? Is het niet veel prettiger als een vriendelijke schoenenverkoper je eerst vraagt wat je maat is en wat je doel is met de schoenen? Ga je naar een dansfeestje, ga je sporten of ga je in de bergen wandelen? Misschien wil hij zelfs wel weten of je een voorkeur hebt voor kleur en materiaal. De kans dat hij of zij dan aankomt met het juiste paar schoenen wordt op die manier een stuk groter.

Op een vergelijkbare manier zorgt het werken met persona's ervoor dat de digitale zorgwerkplek is gepersonaliseerd, zonder dat iedereen daar een aparte, eigen computer voor moet hebben. De persona's beschrijven niet elke medewerker individueel, maar groeperen ze op basis van de manier waarop er gewerkt wordt. Want als je weet hoe een bepaald type medewerker werkt, weet je ook hoe je die persoon kan ondersteunen. En dat is belangrijk. Zo zijn medewerkers

in de care bijvoorbeeld veel mobieler dan medewerkers in een ziekenhuis. Bovendien is de druk enorm groot. In – laten we zeggen – tien minuten moet je weten welke cliënt je voor je krijgt en wat de zorgvraag is, moet de cliënt zijn geholpen en moet er verslag zijn gedaan. Dat stelt de nodige eisen aan de werkplek. Maar ook aan de adoptie.

Het is belangrijk dat een moderne zorgwerkplek door medewerkers wordt omarmd. De gebruiker moet niet het gevoel hebben dat hij (of zij) op een paar te grote klompen of te krappe stiletto's loopt, maar op een paar fijne sportschoenen waarop het comfortabel lopen is. Om daar te komen is het belangrijk dat er aan het begin van een implementatietraject wordt nagedacht over voor wie de werkplek wordt gemaakt. Vroeger deden we dat niet, toen stond de techniek voorop en als het niet werkte lag dat aan de gebruiker. Dat is niet hoe je een werkplek ontwikkelt waar de medewerker het beste uit zichzelf kan halen. Door te vragen aan de gebruiker wat zijn wensen en behoeften zijn, zorg je dat er een werkplek ontstaat die daarbij aansluit.

Het logische gevolg is dan ook dat het ontwikkelen van die persona's niet een eenmalige actie is. Het is iets dat zich ontwikkelt in de tijd. Medewerkers veranderen van functie en behoeften veranderen, maar ook maatschappelijke en technische ontwikkelingen zorgen er mogelijk voor dat mensen anders gaan werken. Zo blijken veel werkwijzen waarvan we voor de coronacrisis dachten dat het de juiste oplossing was, ineens niet meer zo ideaal. Persona's evolueren dus, en daar moet je op inspelen. Steeds weer.





## Stap 2:

# Identiteiten in de cloud

Het applicatielandschap in de zorg kan, meer nog dan in andere sectoren, enorm divers en complex zijn. De combinatie van legacy-applicaties, SaaS-applicaties en applicaties die draaien bij derde partijen, brengt de nodige uitdagingen met zich mee. Als we alleen maar naar de medewerker kijken, zien we al de nodige frustraties. Voor elk van die applicaties moet hij of zij een andere gebruikersnaam en wachtwoord gebruiken. Alsof dat nog niet erg genoeg is, verlopen die wachtwoorden ook allemaal. Niet op hetzelfde moment natuurlijk, maar na een variabel aantal weken of maanden. Tenslotte moeten al die wachtwoorden ook nog eens aan verschillende eisen voldoen: acht karakters of tien, wel of geen 'vreemde' leestekens, verschillende wachtwoordcomplexiteit. Sommige applicaties vereisen multifactorauthenticatie en bij de een gaat dat via een sms, bij een ander via een app, en bij een derde heb je een token nodig. Kortom, een spaghetti aan inloggegevens die een normaal mens nooit kan onthouden.

Dat zorgt voor productiviteitsverlies en frustratie bij de medewerker. De gemiddelde zorgmedewerker heeft hart voor zijn vak en wil zoveel mogelijk tijd besteden aan de cliënten en niet aan 'dit soort zaken'. Het logische gevolg: stapels post-its onder het toetsenbord, wachtwoorden 'verscholen' in het adresboek van mobiele telefoons, eenvoudig te raden wachtwoorden of overal hetzelfde wachtwoord gebruiken. Begrijpelijk, maar voor de zorgorganisatie leidt dat tot onveilige situaties, potentiële datalekken met de bijbehorende problemen rondom de AVG en daarmee weer voor productiviteitsverlies.

## Actielijst fase 2

- Richt een 'Identity en Access Management dienst' in
- Bepaal het beveiligingsbeleid
- Classificeer data (bepaal wat vertrouwelijk is)
- Sluit alle clouddiensten en SaaS-applicaties aan op de dienst
- Koppel lokale authenticatiebronnen
- Koppel de in- en uitdienstprocessen

Gelukkig is er een oplossing: een goede identity- en accessmanagement clouddienst (IAM). De twee bekendste in de markt zijn Azure AD van Microsoft en de Okta Identity Cloud. Het voordeel van Azure AD is dat organisaties die Microsoft 365 gebruiken, daar al voor betaald hebben. Door een goede IAM-dienst in gebruik te nemen bereik je dat mensen nog maar één keer hoeven in te loggen: single sign-on ofwel SSO. Daarna kunnen ze elke applicatie benaderen, zonder frustratie en tijdsverlies. Voor de organisatie betekent het dat er meer controle is doordat alles op een centrale plek is ondergebracht. Bovendien kun je met behulp van een IAM-oplossing ook een veiligheidsbeleid vastleggen. Zo kun je als organisatie bepalen dat iedereen een gewone internetpagina mag bezoeken zonder dat daar een wachtwoord voor nodig is, dat je voor een intranetpagina een gebruikersnaam en wachtwoord in moet voeren en dat voor bijvoorbeeld toegang tot een HR-systeem multifactorauthenticatie nodig is.

Zodra alle authenticatiesystemen van de verschillende applicaties zijn gekoppeld aan de IAM-oplossing, is het heel eenvoudig te bepalen wie waar bij mag. Een bijkomend voordeel is het in- en uit-dienstproces. Komt er een nieuwe medewerker in dienst, dan krijgt hij op basis van zijn gebruikersprofiel toegang tot alle benodigde applicaties. Niet te veel en niet te weinig. Gaat een medewerker uit dienst, dan wordt zijn profiel simpelweg geblokkeerd en kan hij nergens meer bij.

Dit probleem is natuurlijk niet uniek voor de zorg. Toch wordt het zwaarder gevoeld door de mensen die met de spreekwoordelijke handen aan het bed staan. Dit zijn geen mensen die dagen achter een computer aan een bureau zitten en veel affiniteit met ICT hebben. Dit zijn mensen die voortdurend onderweg zijn, soms met een laptop of tablet onder de arm, maar vaak dat niet eens. Deze medewerkers hebben geen tijd om zich ergens een half uur te settelen om 'even' in te loggen op een systeem. Het probleem is niet uniek, wel impactvoller.





## Stap 3:

# Legacy-applicaties

Als we naar het huidige applicatielandschap kijken, zien we eigenlijk grofweg twee soorten applicaties: de legacy-applicaties: applicaties die nog stammen uit het verleden en gebaseerd zijn op traditionele technologie, en cloudapplicaties: volwassen applicaties die worden afgenomen als een dienst bij een leverancier en die draaien in de cloud.

De cloudwerkomgeving bestaat, in tegenstelling tot de klassieke digitale werkplek, niet op apparaten en binnen de context van een bedrijfsnetwerk. De cloudwerkomgeving bestaat op het internet en is daar, vanaf ieder apparaat met een moderne browser, te benaderen. SaaS-applicaties zijn gemaakt voor die werkwijze, maar legacy-applicaties juist niet. Die werken eigenlijk alleen binnen een bepaalde context. Dus op een specifiek apparaat, binnen een specifiek netwerk, met een specifieke versie van een specifiek besturingssysteem met specifieke instellingen en hulpprogramma's. De legacy-applicaties werken dus niet binnen de cloudwerkomgeving en vormen dus het 'blok aan het been' bij de overgang van de klassieke digitale werkplek naar de cloudwerkomgeving.

Gelukkig bestaat er ook een oplossing voor de integratie van deze legacy-applicaties binnen de cloudwerkomgeving. Door deze te installeren binnen een virtuele werkplekdienst kunnen we voldoen aan de afhankelijkheden van de applicatie, terwijl we het resultaat publiceren op het internet. Met deze voorziening kunnen we legacy-applicaties dus weergeven binnen een browser (net als een webapplicatie). Het blijven natuurlijk wel gewoon klassieke Windows-applicaties, dus qua bediening en weergave blijft het handig om ze wel te gebruiken op

## Actielijst fase 3

- **Breng legacy-applicaties in kaart en beschrijf deze**
- **Richt een virtuele werkplekdienst in**
- **Installeer legacy-applicaties binnen de virtuele werkplekdienst**
- **Publiceer de legacy-applicaties op het web**

een apparaat met een groot scherm en een muis. Bijvoorbeeld op een MacBook, Chromebook of Windows 10 PC en dus niet op tablet of smartphone.

Daarnaast is het goed om aandacht te hebben voor de interactie met andere applicaties en randapparatuur. Applicaties die vanaf een virtuele werkplekomgeving worden gepubliceerd worden wel weergegeven als een webapplicatie, maar draaien in werkelijkheid nog steeds op een Windows-systeem waarop ook andere applicaties aanwezig zijn. Wanneer je vanuit zo'n gepubliceerde applicatie bijvoorbeeld een export doet naar Excel, is het meestal niet mogelijk die export weer te geven in de webversie van Excel. Ook zijn deze applicaties niet gebouwd om informatie te delen via platformen zoals OneDrive en SharePoint, maar leunen ze nog zwaar op fileshares en bijvoorbeeld Windows-printdiensten. Voor al die vraagstukken bestaat er wel een oplossing, maar die kunnen de complexiteit (voor zowel beheer als de medewerker) wel laten toenemen.

De stelregel is eigenlijk dat los gepubliceerde applicaties prima werken, zolang ze bij uitzondering worden gebruikt. Voor medewerkers die een groot deel van de dag nog steeds verschillende Windowsapplicaties tegelijk gebruiken voldoet deze oplossing dus niet. Dat is ook de reden dat de cloudwerkomgeving juist in de zorg zo'n opmars maakt. Het is eigenlijk de eerste sector die er helemaal klaar voor is en waar nu al het overgrote deel van de medewerkers volledig online kan werken. Toch zijn er ook binnen zorgorganisaties nog medewerkers die hun werk grotendeels op Windows-systemen uitvoeren. Zij kunnen beter nog even vooruit met de klassieke digitale werkplek, hoewel het voor hen ook een kwestie van tijd zal zijn voor daar verandering in komt.





## Stap 4:

# Office online

In de zorg zien we dat naast de kernapplicaties (ECD, dienstrooster, kwaliteitshandboek, zorgondersteuning, medicatie, etc.) de Office-applicaties intensief worden gebruikt: e-mail, documenten, rekenbladen, bestandsdelen, vergaderen en allerlei collaboratietoepassingen. Binnen de klassieke digitale werkplek kocht men licenties van een Office-variant. Vervolgens werd die variant geïnstalleerd op de werkplek en werd deze gebruikt totdat er een nieuwe variant beschikbaar was. De aantallen stonden altijd vast: bijkopen kon altijd, maar het terugschroeven van aantallen kon alleen wanneer je een nieuwe variant ging gebruiken.

Office-diensten maken nu gebruik van abonnementen. Je kunt een abonnement afsluiten waarbij je die functionaliteit afneemt die je nodig hebt en waarbij je tevens de keuze hebt of je de functionaliteit online wilt gebruiken, of dat de Office-applicaties op een apparaat worden geïnstalleerd zodat de applicatie 'lokaal' kan worden gebruikt. Een abonnement is gebonden aan een gebruiker, niet (meer) aan een apparaat. Er zit een looptijd op een abonnement, zodat na de looptijd eventueel afgeschaald kan worden wanneer er minder licenties nodig zijn.

Om Office-functionaliteit beschikbaar te maken binnen de cloudwerkomgeving moeten we dus overstappen naar de abonnementsvorm en vervolgens de online dienst inrichten en koppelen aan de bestaande Office-systemen binnen het eigen netwerk. Daarna kunnen we de data, mailboxen en communicatiemiddelen verhuizen van de eigen systemen, naar de online dienst en de koppelingen weer verbreken.

## Actielijst fase 4

- **Richt een online Office-dienst in**
- **Koppel met bestaande Office-systemen binnen het eigen netwerk**
- **Migreer data, mailboxen en communicatiemiddelen naar de online dienst**
- **Verbreek de koppelingen met de eigen systemen en faseer deze uit**
- **Migreer data van fileshares naar de online Office-dienst**
- **Implementeer een online printdienst**

Als dat gebeurd is zal alle Office-functionaliteit beschikbaar zijn op het internet en is Office onderdeel geworden van onze cloudwerkomgeving. Toch zullen de meeste data op dat moment nog altijd niet benaderbaar zijn via de Office-webapps. Bij veruit de meeste organisaties staan die data immers op fileshares die alleen bereikbaar zijn binnen het eigen netwerk. Die data moeten dus ook verhuizen. De ervaring leert dat dit voor veel organisaties een uitdagende klus is. De rechtenstructuren van fileshares zijn immers vaak niet eenvoudig te vertalen naar groepslidmaatschappen binnen een online Office-omgeving. Dit betekent in de regel dat er map voor map bepaald moet worden waar data naartoe verplaatst gaan worden en hoe deze verplaatsing het lidmaatschap van groepen binnen de Office-dienst beïnvloedt. Ook op de adoptie heeft dit grote invloed, want iedereen moet na de migratie wel zijn data terug kunnen vinden. Het definiëren van logische uitgangspunten, een heldere aanpak, het betrekken van medewerkers en een goed adoptiestrategie vormen de sleutel tot succes bij deze complexe migratiestap.

Tot slot moet ook de printvoorziening online beschikbaar worden gemaakt. Bijna alle grote printerleveranciers bieden tegenwoordig een oplossing voor printen vanuit een cloudwerkomgeving aan en het is in de regel dus niet nodig ook de printers zelf te vervangen. Wanneer een organisatie verschillende typen printers gebruikt bestaan er ook oplossingen van derde partijen waarmee een dienst kan worden ingericht waarop printen altijd op dezelfde manier gaat en op alle typen printers even goed werkt.



## Stap 5:

# Modern management

In de vorige stappen hebben we ervoor gezorgd dat we steeds minder een afhankelijkheid met apparaten en verbonden systemen hebben. We kunnen nu ook overgaan naar een nieuwe manier van beheer, die we 'modern management' noemen. Het apparaat wordt beheerd vanaf het internet en aangezien toegang tot systemen en de verwerking van informatie niet meer op het apparaat zelf gebeurt, kunnen we de beheerlast flink verlagen. Die besparing zit niet alleen in de beheerlast van het apparaat, maar ook in de systemen waarmee we apparaten beheren. Deze nemen we voortaan ook als dienst met abonnementen af. Naast de besparing en vereenvoudiging van het beheer ontstaat ook meer vrijheid om te kiezen voor een apparaat wat het best aansluit bij de wensen van de medewerker of groep medewerkers.

Als je naar het gebruikersperspectief kijkt, is het belangrijk dat applicaties en data eenvoudig te benaderen zijn, dat je fijn kunt samenwerken en dat je kunt communiceren op een efficiënte, moderne manier. Dat is dus niet alleen per e-mail, maar ook met tools als bijvoorbeeld Microsoft Teams. Vanuit organisatieperspectief is het belangrijk dat de prestatiegegevens (performance metrics) eenvoudig te benaderen zijn vanuit de cloud. Hoe worden de verschillende applicaties gebruikt en hoe tevreden zijn de medewerkers daarmee? Bovendien is het van belang dat het adoptieproces goed geregeld is, zodat je als organisatie je mensen kunt helpen optimaal gebruik te maken van al die prachtige oplossingen die er zijn.

## Actielijst fase 5

- **Bepaal het beleid voor beveiliging, eigendom en gebruik van apparaten**
- **Richt een 'modern management' beheerdienst in**
- **Breng apparaten onder beheer van de 'modern management' dienst**
- **Zorg voor geautomatiseerde asset management registratie**



Hoe werkt dat beheer van zo'n werkplek nu in de praktijk? Dat begint met een modern-managementoplossing. Dankzij zo'n oplossing is het mogelijk alle apparaten of dat nu laptops, tablets, smartphones of desktops zijn, vanuit één omgeving te beheren, op een uniforme manier. Dat zorgt ervoor dat alle benodigde informatie eenvoudig bereikbaar is. Vanuit veiligheidsoogpunt nog best een uitdaging. Gelukkig hoort bij de moderne manier van werken ook een moderne manier van beheren. De dienst neemt een deel van de security voor zijn rekening, als beheerder ben je meer bezig met configureren en parametriseren. De infrastructuur draait in de cloud en wordt aangeboden als dienst.

Binnen de geldende NEN-normering zijn zorgorganisaties nog altijd verplicht te registreren welke medewerker welk apparaat in gebruik heeft (ook al is de relatie tussen medewerker en apparaat binnen een cloudwerkomgeving eigenlijk niet meer relevant). Hierom is het nuttig ook een koppeling te leggen met het Asset Management-systeem en apparaten hier automatisch in te registreren, inclusief de medewerker die als laatste op dit apparaat inlogde. De combinatie van de modern management- en de identity- en accessmanagement-oplossing maken dit mogelijk.

Een kenmerk van moderne managementdiensten is dat ze de af-fabriek inrichting van een apparaat zoveel mogelijk in stand houden. Hierdoor is het niet meer noodzakelijk om het apparaat eerst van een nieuwe inrichting te voorzien. Nog sterker, het is niet eens meer nodig dat het apparaat eerst bij de IT-afdeling binnen komt. Het serienummer van het apparaat wordt door de verkoper geregistreerd en de rest gaat automatisch. Zodra de medewerker voor het eerst zijn apparaat aanzet zorgt de moderne managementdienst er voor dat het apparaat klaar wordt gemaakt voor gebruik, zonder dat er ooit een IT'er bij in de buurt kwam.



## Stap 6:

# Portaaloplossing

Medewerkers in de zorg willen, als het over ICT gaat, vooral eenvoudig. Dat betekent niet dat innovatie niet belangrijk is, maar wel dat die innovatie niet gedreven wordt door de medewerkers. Waar ICT'ers in organisaties met kenniswerkers vooral inzetten op het faciliteren van innovatie, richten we ons binnen de zorg vooral op het aanbieden van functionaliteit. Hetzelfde verschil als tussen Lego en Playmobil dus. Het eerste geeft oneindige mogelijkheden, maar vraagt een behoorlijke investering in tijd, creativiteit en inzicht. Het tweede geeft snel resultaat, maar is beperkt in de mogelijkheden. Een ICT'er die binnen een zorgorganisatie een enorme berg 'digitale bouwsteentjes' neerzet, moet niet gek opkijken als hij een jaar later al die steentjes nog onaangeroerd ziet liggen, zonder dat er enige verandering in de werkzaamheden heeft plaatsgevonden.

Toch is dat precies wat veel ICT-afdelingen en leveranciers constant doen. Ze bieden een online Office-omgeving aan met duizenden functionaliteiten en het enige wat mensen gebruiken is e-mail en af en toe een tekstverwerker. Er wordt een social-intranet geïmplementeerd waar medewerkers zelf allerlei discussies, polls, bulletins, blogs en media kunnen delen, maar een jaar later staan er eigenlijk alleen maar berichtjes van de communicatieafdeling op. En dan hebben we het nog niet eens over alle ingebouwde functionaliteit die ieder apparaat, iedere clouddienst en iedere applicatie met zich meebrengt. Tegenwoordig ook nog uit te breiden met talloze toevoegingen vanuit allerlei app-stores. Maar zorgmedewerkers hebben wel iets anders aan hun hoofd dan uit al die mogelijkheden hun 'personal

## Actielijst fase 6

- **Richt een workspace portaal oplossing in of verrijk en socialintranetoplossing met workspacefunctionaliteit**
- **Koppel het portaal met de identity- en accessmanagement-oplossing**
- **Neem alle SaaS-applicaties, gepubliceerde legacy-applicaties en online Office-diensten op in het portaal**
- **Creëer een herkenbare en intuïtieve weergave**
- **Voeg MicroApps toe om in een oogopslag zo veel mogelijk relevante data uit verschillende applicaties en bronnen te tonen**
- **Pas met behulp van modern management apparaten aan zodat ze het portaal als standaard menu gebruiken**

productivity tool' samenstellen. Een zorginstelling is geen bank.

Informatiemanagers van zorginstellingen kunnen nog steeds succesvol innoveren. Bepaal, samen met enkele medewerkers met affiniteit voor technologie, welke innovaties de meeste toegevoegde waarde hebben en biedt die helder en met zo min mogelijk drempels aan de zorgmedewerkers aan. Portaaloplossingen zijn daarbij een cruciaal hulpmiddel. Een werkomgeving-portaal brengt alle applicaties, communicatiemiddelen en informatiebronnen uit de organisatie samen in één herkenbare en intuïtieve weergave: een webportaal, waar vanuit je een videocall kan opzetten, een bericht met je afdeling kan delen, bestanden kan delen, etc. Veel mogelijkheden dus, maar de kracht van het portaal is juist: 'less is more'. Als informatiemanager kan je nu heel precies bepalen welke toepassingen cruciaal zijn voor het primaire werkproces (die komen prominent in beeld), welke innovaties je wilt stimuleren (die komen ook op de voorgrond), welke toepassingen minder belangrijk zijn (die komen onderaan of in een submenu) en welke toepassingen op de nominatie staan om te verdwijnen (die verdwijnen in het portaal dus ook naar de achtergrond). Maar de grootste kracht zit in alle mogelijkheden die je helemaal laat verdwijnen. Al die oneindige opties in het 'menu start' van Windows, al die apps op een tablet, al die toepassingen in het Office 365-portaal... allemaal uit beeld. Dat geeft rust en maakt de weergave voor de medewerker veel eenvoudiger.

Portalen worden een nog krachtiger middel wanneer we ook gebruik gaan maken van Micro-Apps (ook wel widgets of integraties genoemd). Dit zijn kleine applicatieschermjes die in het portaal worden weergegeven. Zo ziet een medewerker direct

na aanloggen dus al de belangrijkste stukjes uit verschillende applicaties in één oogopslag voor zich. Bijvoorbeeld: het dienstrooster van de week (uit de roosterapplicatie), de agenda voor vandaag (uit Outlook), de ongelezen e-mail (uit Outlook), een bericht vanuit de directie (van het Intranet), de persoonlijke bestanden (uit OneDrive), de afdelings-chat (uit Teams), een zoekvenster waar de medicatie van een client kan worden opgezocht (uit de medicatie-applicatie) en een overzicht van de bezetting van de afdeling (uit het elektronisch cliëntendossier). Binnen een minuut is de medewerker op de hoogte van de meeste relevante informatie en binnen een enkele muisklik roept hij de informatie op die relevant is voor zijn werkzaamheden van die dag. En dat dus op ieder apparaat, overal en altijd op dezelfde manier. Dat is de kracht van een werkomgeving-portaal.

Informatiemanagers worden met deze oplossing in staat gesteld om innovaties (die echt relevant zijn voor de zorg) dicht bij de medewerker te brengen. Als medewerkers de berichten op het intranet niet lezen, dan breng je die prominenter in beeld. Als je wilt dat thuiszorgmedewerkers meer gebruik maken van een oplossing waarbij ze met cliënten kunnen beeldbellen, dan toon je in het portaal een overzicht van de cliënten, met een beeldbelicoontje achter de naam. Als je medewerkers wilt instrueren over een nieuwe mogelijkheid, zet je een instructiefilmpje in beeld, de medewerker hoeft alleen nog maar op de 'play' knop te drukken. Zo wordt de kans dat medewerkers daadwerkelijk gebruik gaan maken van nieuwe mogelijkheden veel groter en kan een zorgorganisatie inzetten op innovaties die wel het verschil gaat maken.



## Stap 7: SaaS-only

Na stap 6 lijkt het of we klaar zijn. Vanaf dat moment werkt iedereen overal en altijd op dezelfde eenvoudige manier. Toch zit er nog steeds een stukje 'legacy' in onze omgeving. Namelijk, de oplossing die we bij stap 3 hebben geïntroduceerd. Deze oplossing maakt het mogelijk om applicaties die nog niet als dienst kunnen worden afgenomen (niet 'verSaaS't zijn) ook weer te geven binnen een browser. Aan de voorkant is het hiermee flink vereenvoudigd, maar aan de achterkant moeten nog heel wat componenten in de lucht worden gehouden om dit mogelijk te maken. Dat is niet alleen de virtuele desktopomgeving, die we als oplossing gebruiken, maar ook alle aanpalende systemen: de lokale (Active) Directory, de fileservers, printservers, applicatieservers, databases, switches, firewalls, etc. En al die enorme kostenposten (beheer, hosting en licenties) verdwijnen pas als de laatste klassieke applicatie het pand verlaat. Dat punt noemen we het 'SaaS-only' punt. De besparing in tijd en geld die hiermee gerealiseerd wordt is werkelijk enorm.

Om bij dat punt te komen zullen organisaties allereerst in gesprek moeten gaan met de applicatieleveranciers. Bieden zij al een SaaS-optie aan? En zo nee, voor wanneer staat deze dan op de planning? Als de leverancier op korte termijn geen perspectief biedt kan er onderzoek worden gedaan naar het toepassen van slimme oplossingen waarmee organisaties applicaties voor eigen gebruik kunnen verSaaS'en. Als die ook geen oplossing bieden zal de applicatie moeten worden vervangen door een applicatie die wel in een SaaS-variant beschikbaar is.

## Actielijst fase 7

- **Bespreek de afzonderlijke applicatieroadmaps met applicatieleveranciers**
- **Pas innovatieve diensten toe om klassieke applicatie-backend-systemen uit te rusten met een SaaS-frontend**
- **Faseer legacy-applicaties, waarvoor de roadmap en de innovatieve diensten geen perspectief op verSaaS'ing geven uit, of vervang ze voor SaaS-applicaties met vergelijkbare functionaliteit**

Zoals in stap 3 al gezegd is: een applicatie is een middel, geen doel! Het moeten wisselen van een applicatie, inclusief het overzetten van alle gegevens en instructie voor de medewerkers, is een grote klus, maar daarna hoeft je niets meer lokaal in stand te houden om je applicatie te laten draaien maar ben je compleet ontzorgd.

## Nawoord: Zorgwerkplek als dienst

Steeds meer zorgorganisaties groeien naar een regieorganisatie: ze besteden operationele, ‘facilitaire’ werkzaamheden uit, houden de regie over de leveranciers en de diensten die ze afnemen, zodat ze kunnen focussen op hun belangrijkste activiteit: het verlenen van zorg aan cliënten.

Door werkplekken als een dienst af te nemen, zorg je niet alleen voor continuïteit en flexibiliteit, maar ook voor grip op en voorspelbaarheid van de kosten. Je betaalt immers per gebruiker per maand. Doordat je geen hardware meer in je bezit hebt, zien we een verschuiving van kapitaalinvesteringen (CAPEX) naar operationele kosten (OPEX). Daarmee heb je een duidelijk inzicht in wat je per maand kwijt bent aan IT-kosten en zijn grote eenmalige investeringen van de baan. Bovendien is het voor een zorgorganisatie onmogelijk een club IT-mensen in dienst te hebben die continu hun kennisniveau op peil houden en alle technische ontwikkelingen op de voet volgen. De ontwikkelingen gaan nu eenmaal sneller dan het kennisbereik binnen zorgorganisaties.

Hoe kies je een partner? Als je besluit in zee te gaan met een IT-partner, is het belangrijk om eerst te kijken welke dienstverlener het beste past bij de organisatie. Een goede werkplekdienstverlener is proactief en een echte sparringpartner. Denk daarbij bijvoorbeeld aan halfjaarlijkse innovatiesessies: Van welke diensten maak je gebruik en hoe kun je die nog beter inzetten? Het is natuurlijk ook belangrijk dat een partner flexibel is en moeiteloos meebeweegt met jouw organisatie en de dynamiek die daarbinnen heerst. Een IT-partner moet een verlengstuk zijn van je eigen IT-afdeling, en ondersteunen bij de onboarding van nieuwe werkplekfunctionaliteiten, zoals bijvoorbeeld nieuwe Microsoft 365-apps. Met eenmalig aanbieden ben je er niet, je wil continu ondersteund worden waar het nodig is. Dat moet immers de winst zijn van het afnemen van een zorgwerkplek als dienst.

## Meer weten?

Behoeft een flexibele werkplek die helemaal past bij de zorg? Wij kunnen zorgen voor een werkplek die precies aan alle moderne wensen en eisen voldoet en die volledig door ons beheerd wordt. Dat is niet alleen efficiënter dan wanneer je alles in eigen hand houdt, maar maakt ook dat meer tijd en geld overhebt voor de zorg aan cliënten. En dat is tenslotte waar het om draait. Meer weten? Neem gerust vrijblijvend contact met ons op. We helpen je graag verder. Ook op afstand.

**Orange Business Services B.V.**

Radarweg 60  
1043 NT Amsterdam  
+31 88 594 9000

[cloud.orange-business.com/nl](https://cloud.orange-business.com/nl)

