



Klantcase

GGZ NHN

"Partnership is niet iets alleen van ICT-leveranciers. Als afnemer heb je daar ook heel veel profijt van. Wij in ieder geval wel."



ram infotechnology

Partnership

“Partnership is niet iets alleen van ICT-leveranciers. Als afnemer heb je daar ook heel veel profijt van. Wij in ieder geval wel.”

GGZ Noord-Holland-Noord (GGZ NHN) heeft met ingang van 1 januari 2020 het contract met RAM Infotechnology (RAM-IT) tussentijds verlengd tot 1 februari 2027. We spraken met Rob de Ruiter, Hoofd I&A bij GGZ NHN, over zijn beweegredenen voor deze weloverwogen stap. En hoe hij naar de komende jaren kijkt.

“We lopen graag voorop en denken regelmatig buiten de lijntjes. Innovatie zit wel in ons bedrijfs-DNA. Toen Apple op de markt kwam met de iPhone 3Gs, die ook gekoppeld kon worden aan onze Exchange mailserver, zijn we die via een leverancier snel gaan importeren vanuit Amerika. Die innovatieve en dus ook flexibele cultuur zochten we ook toen we in 2015 naar een nieuwe ICT-leverancier op zoek gingen. Onze bestaande leverancier was goed in de afgesproken dienstverlening, toen nog niet PaaS, maar bewoog naar onze maatstaven te weinig mee. We bereikten te snel de grenzen van wat we nog meer wilden. De overstap naar een Platform as a Service model was daarom een goed moment om onze blik te verruimen.

Dan ga je op zoek naar een andere partij, waar wij vertrouwen in hebben en waarmee we goed kunnen communiceren. Wij wisten wat we wilden, omdat we altijd veel zelf hadden gedaan, en we wisten ook wat we zochten. We hebben marktonderzoek gedaan, zijn van een long list naar een short list gegaan en hebben uiteindelijk voor RAM-IT gekozen. De partijen in de top-3 shortlist verschilden op papier financieel en qua techniek feitelijk weinig van elkaar. Dan gaat het uiteindelijk om de bedrijfscultuur, wie ben je, pas je bij ons en passen wij bij jou? Het gaat altijd om vertrouwen en communicatie. Je weet nooit van tevoren 100% zeker hoe dat gaat en dus probeer je daar een beeld van te krijgen. Toen wij in 2016 uiteindelijk een contract voor 5 jaar met RAM-IT afsloten, hebben we heel erg erop gelet dat het ook goed voelde en we het vertrouwen hadden dat je in geval van problemen elkaar kan blijven vinden om er weer uit te willen komen.

“Dan gaat het om cultuur, wie ben je, pas je bij ons en passen wij bij jou?”



GGZ Noord-Holland-Noord

Rob de Ruiter
Hoofd ICT, Hoofd I&A bij GGZ NHN



Illustratie: Ricky Booms

We hebben het contract vorig jaar ogenschijnlijk vroeg verlengd, maar vergis je niet. Als je een nieuwe partij wilt selecteren, ben je al snel een jaar verder om de juiste partner te vinden en nog een jaar om over te stappen. Dus als je wilt overstappen, moet je dat besluit 2 jaar voor afloop van je contract nemen. Dus het besluit om door te gaan neem je dan ook. In feite heel pragmatisch, op basis van feiten en ervaringen.

Toen ik na 3 jaar contract begon na te denken over contractverlenging, wisten we wat we allemaal met elkaar hadden meegemaakt, maar ook waar we stonden en hoe dat is gegaan. Als we op deze manier verder gaan, dan hebben wij daar vertrouwen in, was onze gedachte. Het gaat om de lange termijn, om strategische samenwerking. Uiteindelijk is onze werkwijze dat we als organisatie een strategisch beleidsplan hebben, waarbij de automatisering een prominente, maar ondersteunende rol heeft. We moeten de bedrijfsdoelstellingen realiseren, zorg verlenen en de bedrijfsvoering zo efficiënt mogelijk realiseren.

Een punt van aandacht is dan wel je personele bezetting, want wil je innoveren en beheren met dezelfde club mensen die er zit, dan verlies je al snel implementatietempo, omdat je steeds meer moet beheren. Je komt uiteindelijk daardoor niet meer aan vernieuwing toe. Door standaard taken uit te besteden creëren we ruimte voor onszelf voor projecten waar je meer inhoudelijke kennis van moet hebben. En komt er meer tijd vrij voor het echte netwerkbeheer (35-40 locaties) dat we nog steeds wel zelf doen. We hebben daarom die 'vrijgekomen' capaciteit niet de deur uitgezet, want die hadden we juist hard nodig om in een hoger tempo andere belangrijke dingen te doen en verder te komen. Iedere grote zorgorganisatie die ICT uitbesteden overweegt, zou er op deze manier naar kunnen kijken.

“We willen de bedrijfsdoelstellingen strategisch realiseren, zorg verlenen en de bedrijfsvoering zo efficiënt mogelijk doen.”

Groot compliment voor de hele organisatie

Samen hebben RAM-IT en wij een mooi groeipad afgelegd. Grote migratieprojecten gingen prima, maar kleinere projecten leidden wel eens tot discussie over procedures, die meer technisch inhoudelijk gedreven waren. Dat is nu veel beter, maar altijd met ruimte voor verdere verbetering, door een andere aanpak primair gebaseerd op klantinteractie. We hebben nu een structurele, goed geborgde samenwerking bereikt. We hebben elkaars nieren geproefd en zijn daar goed uitgekomen. Ook RAM-IT is in deze periode gegroeid. Daar waar bij de start van de samenwerking hun dienstverlening meer technisch en met standaard oplossingen georiënteerd was, zien we dat RAM-IT de afgelopen jaren is gegroeid naar een echte serviceorganisatie die luistert en communiceert. We doen continu een beroep op elkaar, we hebben elke 3 maanden een strategisch samenwerkingsoverleg. Het is de rode draad in hoe we naar elkaar zijn toegegroeid. Ik vertel in referentiegesprekken ook altijd op deze eerlijke manier over onze samenwerking. Kennisdelen heeft ons veel gebracht, er heerst een open cultuur. Dat is de waarde, ook voor ons, dat we met RAM-IT makkelijk kunnen praten, dat we adviezen en ervaringen op hetzelfde niveau delen. Het klikt, we zijn samen bezig het product goed te krijgen. Dat ze die omslag hebben gemaakt, is een groot compliment voor de hele organisatie van RAM-IT. We realiseren projecten en doelstellingen, er zijn minder storingen en minder klachten. Voor een organisatie als de onze is dat heel belangrijk, automatisering speelt immers een grote rol in onze dienstverlening.



“Dat ze die omslag hebben gemaakt, is een groot compliment voor de hele organisatie van RAM-IT.”

“Information at your fingertips”

Wij zijn een veelzijdige GGZ-organisatie, we leveren meerdere typen zorg en ook veel ambulante zorg, hulpverleners werken daardoor ook veel mobiel. Ons motto is niet voor niets ‘Beter worden doe je thuis’. Onze digitale ambities zijn er op gericht om zorg geven makkelijker te maken en ICT voor klanten gebruiksvriendelijker. Ik hang nog steeds de oude leus van Microsoft aan: “Information at your fingertips”. We staan vaak vooraan met nieuwe ontwikkelingen binnen de grote gespecialiseerde GGZ instellingen in Nederland. Bijvoorbeeld met eHealth-modules en virtual reality. De grootste GGZ's vinden dat interessant, omdat wij wendbaarder dan zij op nieuwe ontwikkelingen kunnen inspelen. En kleinere GGZ's, omdat zij niet het budget en de mankracht hebben om het onderzoek zelf uit voeren.

ICT uitbesteden maakt kosten transparanter

Je hebt flexibiliteit nodig om vooraan te zitten. Dus ook flexibele leveranciers en platforms. Daarom hebben we standaard componenten zoveel mogelijk uitbesteed. Het ijzer staat zogezegd bij RAM-IT. Dat scheelt in de ICT-afschrijving en beheerkosten. En niet te vergeten in de tijd die het ons voorheen kostte om telkens van offerte tot fysieke vervanging te komen. We zijn bewust met kosten en kostenvergelijkingen bezig, want dat helpt ons ook bij investeringsaanvragen en verdere besparingen zoeken. We rekenen per maand naar gebruik af en dat maakt de kosten heel transparant en onze flexibiliteit gaat omhoog.





'Beter worden doe je thuis'

GGZ NHN is al jaren dé specialist in de regio als het gaat om geestelijke gezondheidszorg bij ernstige psychiatrische klachten. De behandeling is afgestemd op de vraag van onze klanten, mensen van alle leeftijden. Uw mogelijkheden en wensen zijn een belangrijk uitgangspunt in onze hulpverlening. Wij richten ons daarbij op herstel en, waar dat niet of nog niet mogelijk is, op het draaglijk maken van de gevolgen van de stoornis. De visie van GGZ NHN is: 'Beter worden doe je thuis'.

Beter worden doe je thuis



Met dank aan Dick Boverhuis voor de fotografie



“Enkele
tienduizenden
euro’s bespaard
op licenties!”



Toelichting op keuze voor RAM-IT (uit persbericht)

Rob de Rooter, Hoofd ICT, Zorgapplicaties en Services GGZ NHN: ‘Met eCumulus van RAM-IT kiezen we strategisch voor een platform wat qua kwaliteit, schaalbaarheid, flexibiliteit, informatieveiligheid en toekomstige mogelijkheden aansluit op de ambities van GGZ NHN. Door de transparante en flexibele kostenstructuur van eCumulus biedt deze keuze voor GGZ NHN bovendien goed zicht op de exploitatiekosten en een besparingspotentieel voor de toekomst. Wij houden zelf als zorgorganisatie de regierol, terwijl RAM-IT een groot deel van de operationele beheertaken verzorgt en wij ons daardoor meer kunnen focussen op innovatie in de zorg en de bedrijfsvoering zelf door juiste en snelle inzet van nieuwe ICT mogelijkheden.’

De moderne werkplek. Sociaal intranet met Embrace

Een belangrijke ontwikkeling is voor ons de "moderne" werkplek met goede beeldbelvoorzieningen. Van oorsprong zijn wij, net als veel grote instellingen en bedrijven, Citrix georiënteerd en was de standaard werkplek een thin client. Bij uitzondering hadden we her en der pc's staan voor sommige applicaties. Maar beeldbellen bleek al lange tijd lastig onder Citrix. Voor corona hadden we al veel praktijk ervaring opgedaan en aanvullend onderzoek uitgevoerd naar platforms en schaalbaarheid, maar het gaat gewoon niet, wat anderen ook zeggen. Daardoor hebben we al in het verleden veel dubbele apparatuur aangeschaft, iPads, met als nadeel dat zorgverleners dan met twee systemen moeten werken en slepen, wat je ook niet wilt. Sinds corona zijn we nog veel meer gaan beeldbellen en hebben we de behandelwerkplekken met pc's uitgerust. Deze hebben we nu nog niet volledig web-based gemaakt met ons sociaal intranet van Embrace. Dat is een lopend project. Straks worden de pc's, net als nu de thin clients, ook remote beheerd door RAM-IT, en wordt ons intranet de startpagina voor alles. Nog niet-webbased applicaties, zoals ons EPD, bieden we dan voorlopig aan als published application. Het concept van een volledige Citrix-desktop kunnen we daarmee verlaten. Hierdoor worden we flexibeler en zullen de kosten dalen. Embrace hebben we trouwens destijds, als eerste project direct na overgang naar RAM-IT, versneld en met succes ingevoerd voor kennisdeling en contacten tussen mensen van verschillende wijkteams. We zijn er nog steeds erg blij mee, het heeft veel gebracht om een open kennisdelen cultuur te realiseren. Dat sluit volledig aan bij GGZ NHN haar ideeën over werkgeverschap en de moderne werkplek. Anytime, anyplace, anyhow toegang tot kennis en je collega's.



Tips voor zorgorganisaties die een (nieuwe) ICT-leverancier zoeken

Waar je ook staat, je belangrijkste vraag is: wat wil je bereiken?. Want het maakt nogal uit of je doel is om de helpdesk te ontlasten of zorgverleners volledig mobiel te laten werken. Dus weet waarom je het doet. Dit benadruk ik in elk gesprek met zorgorganisaties die naar onze ervaringen met ICT uitbesteden vragen. Welk probleem wil je oplossen? Waarbij ik soms problemen hoor, waarvan ik zeg, daarvoor schakel je geen derde partij in, die kun je veel beter zelf oplossen. Je moet goed weten wat je eigen sterke punten zijn, je moet sterk in je schoenen staan en niet alles zomaar uitbesteden. Leveranciers hebben overal wel een oplossing voor, maar dat is niet nodig. Zorg ook dat je een heel duidelijke opdracht meekrijgt van wat de organisatie ermee wil bereiken. Je staat voor een strategische keuze, bevraag de juiste mensen en zorg voor een mandaat van boven af. Een andere tip is deze. Uitbesteden is niet per definitie goedkoper, kijk daarom juist ook naar de opbrengsten. Het gaat uiteindelijk om het profijt dat je ervan hebt. Als je ergens 2x meer voor moet betalen, maar je hebt er 4x meer profijt van, is het een goede keuze. Wat dat betreft heeft RAM-IT mij het nodige geld bespaard op het gebied van Microsoft-licenties. Door een tip van de Technisch Directeur van RAM-IT op een gezamenlijk afdelingsfeestje ben ik verder op onderzoek gegaan. Kijk, dat vind ik nou een mooi voorbeeld van samenwerking, van een goede onderlinge relatie. Dan spreek je elkaar in een andere setting en het volgende moment bespaar je enkele tienduizenden euro's op licenties. Dat zijn zaken die je niet bedenkt als je een leveranciersrelatie aangaat, maar het zijn wel zaken die je meeneemt als je de relatie verlengt."



Premium Cloud Service Partner voor de zorg

Wij werken al meer dan 25 jaar voor uiteenlopende zorgorganisaties. Netwerkverbindingen waren in 1993 onze basis. Dat hebben we uitgebreid naar managed ICT-services, ICT-diensten en cloud-diensten voor werkplekken. Juist die combinatie maakt ons een Premium Cloud Service Partner voor de zorg. Inmiddels werken wij voor ruim honderden zorgorganisaties in de care en de cure.

De mens centraal

Hoeveel techniek ook mogelijk maakt, voor echt succes is persoonlijke contact tussen beslissers, gebruikers en wij als leverancier de voorwaarde. Wederzijds begrip en vertrouwen. De mens centraal dus. ICT komt op de tweede plaats. Maar ook daarvoor geldt: voor mensen en door mensen.

Betrokken en betrouwbaar

Het is niet moeilijk voor ons om uw ICT op afstand te monitoren en te beheren. Zorgen dat het makkelijk en veilig werkt en dat (eind)gebruikers hun werk goed kunnen doen. Daar zorgen we ook voor. Maar niet op afstand. Integendeel, we zitten er bovenop, we staan naast de eindgebruiker en de ICT-organisatie die het waar moeten maken. Betrokken en betrouwbaar. Zo zijn wij.

Onze zorgadviseurs



Oscar de Kogel
Senior Sales Consultant
06 - 10 78 63 85
odkogel@ram-it.nl



Johan Mulder
Sales Manager Cure
06 - 25 32 12 77
jmulder@ram-it.nl



Frank van der Klaauw
Sales Consultant Healthcare
06 - 51 29 87 20
fvdklaauw@ram-it.nl



Marcel van der Vaart
Relatie Manager
06 - 51 64 02 07
mvdvaart@ram-it.nl



Pieter Verdult
Account Manager Care
06 - 83 30 77 04
pverdult@ram-it.nl



Thierry Winkelman
Account Manager Care
06 - 83 84 64 80
twinkelman@ram-it.nl



ram infotechnology



Uw ICT-wensenlijstje

U mag het zeggen. Wij stellen geen voorwaarden vooraf. Uw huidige ICT-landschap is geen belemmering voor ons. We staan overal voor open. Dat kan ook, omdat ons cloud-framework eCumulus open en onafhankelijk is. Dus vertel ons wat u het liefste zou willen, waar u over 5 jaar wilt staan, of zelfs 10 jaar. Wij zijn daar ook al mee bezig.

Wij nodigen u uit om samen verder te praten over uw behoeften en de kansen die wij bieden. Schroom niet: wensenlijstje@ram-it.nl. Wij zorgen voor de rest.



Johan Mulder
Manager Sales New Business
06 - 25 32 12 77
jmulder@ram-it.nl

RAM Infotechnology

☎ 030 - 2 390 390
www.ram-it.nl
marketing@ram-it.nl

Ptolemaeuslaan 69
3528 BR Utrecht