

De zorgsector staat op zijn kop, transformatie is dus noodzakelijk. Mobiele communicatie is onderdeel van onze strategie, en dankzij Vodafone kunnen we onze klanten beter bedienen.

Kevin Feenstra,  
ICT Manager Humanitas DMH



**Betere hulpverlening  
en lagere kosten  
dankzij één  
geïntegreerd netwerk**

The future is exciting.

**Ready?**



# ICT volledig in control

Voor een hulporganisatie met veertienhonderd medewerkers op zestig locaties, van wie een deel ambulante werkt, is goede communicatie essentieel. Tegelijkertijd is het zaak de kosten in de hand te houden, zeker gezien de steeds zwaardere eisen die er aan bedrijfsvoering in de gezondheidszorg worden gesteld. Dankzij Vodafone communiceren de medewerkers van Humanitas DMH efficiënter, én is de ICT-afdeling volledig in control.

## De uitdaging

### Communicatie was ongestructureerd

Vanwege de spreiding van de hulpverleners is een goede communicatie tussen de medewerkers essentieel. "Communicatie op zich was nooit echt een probleem", zegt Kevin Feenstra, ICT Manager Humanitas DMH. "Iedereen had wel een telefoon, en iedere locatie was bereikbaar. Wél een probleem was dat de bestaande communicatie volledig ongestructureerd was, er was geen communicatieplan, laat staan dat men stil stond bij de kosten. Daar was geen enkele controle op. Op een gegeven moment werden ook smartphones ingezet, wat tot een explosieve stijging van de kosten leidde. Dat heeft de organisatie wakker geschud."

### Modernisering van de ICT

Er was weliswaar een centrale regeling, maar er bestond ook vrijheid om lokaal zaken te regelen. Datzelfde gold voor de vaste telefonie. "Iedere speler op de markt had ons wel ergens als klant, met allemaal verschillende contracten. Er was ook geen continuïteitsplan voor de apparatuur als het moest worden vervangen."

Deze modernisering van de communicatie speelt tegelijk met het reorganiseren van de volledige ICT bij Humanitas DMH. Kevin Feenstra kreeg als ICT manager de taak er een gestandaardiseerde, gestructureerde omgeving van te maken. Dat is in 2012 van start gegaan. "We hebben eerst een gezamenlijke visie bepaald. Onderdeel van die visie was dat mobiel en vast moeten worden samengevoegd. Het maakt niet uit of het spraak is of data, je

bent gewoon bereikbaar. Vanuit die visie zijn we met ICT en telefonie aan de slag gegaan. We hebben vervolgens een tender uitgeschreven waar alle grote telecomaانبieders in Nederland aan mee konden doen. We hadden specifieke eisen, maar er was ook ruimte om er een eigen invulling aan te geven en ons te prikkelen."

## De oplossing

### Kosten voorspelbaar

Een van de speerpunten was dat de kosten voor telefonie voorspelbaar moesten zijn, en op een lager niveau zouden liggen dan in de oude situatie. "Dat is en vrij lang traject geweest, waar Vodafone als beste, en eigenlijk enige echte match is uitgekomen. Dat komt door de visie van Vodafone: 'mobiel, tenzij', die goed aansluit bij onze visie. Vaste en mobiele data zijn daar ook in meegenomen, dat is ook gewoon een vorm van communicatie, de drager is voor ons niet interessant meer."

"Vodafone kwam met één oplossing waar alles inzat, de anderen waren nog niet zover. Ze kwamen op het juiste moment met het juiste verhaal, en ze hadden een klik met de organisatie. Vodafone was bovendien als organisatie flexibel genoeg. De account manager dacht met ons mee, en maakte zich hard voor ons door bruggen te bouwen tussen Humanitas en Vodafone, waardoor er uiteindelijk geen echte breekpunten zijn geweest. Vodafone was bovendien de enige die voortdurend vragen bleef stellen over onze situatie, in tegenstelling tot de andere partijen. Die One-gedachte was belangrijk, we wilden in control zijn, nu weten we welk bedrag we moeten betalen. Dat is gelukt."

Die kosten zijn onder meer belangrijk omdat nu met de WMO wordt ingevoerd, die zorginstellingen dwingt om de overhead zo laag mogelijk te maken. "De sector zorg staat op zijn kop. Die transformatie helpt ook mee om het in de organisatie door te voeren, het zijn grote stappen die we nu maken. Er is duidelijk noodzaak, het gaat om het voortbestaan van de zorg, het is onderdeel van onze strategie."

“ Met deze oplossing zijn we volledig in control, we weten altijd precies wat de kosten zijn.” ”

Kevin Feenstra, ICT Manager Humanitas DMH

## Het resultaat

### ICT wordt service-organisatie

Tegelijkertijd verandert de rol van ICT: “We zijn een serviceorganisatie geworden. Wij leveren een gestandaardiseerde oplossing die door de organisatie zelf is gekozen. We weten nu heel goed wat we aanbieden, we weten precies wat er wel en niet kan met de platforms. Er zijn beperkingen, maar ook nieuwe mogelijkheden.”

Hij adviseert organisaties die een dergelijk traject in willen gaan goed uit te zoeken wat de huidige kosten zijn. “Vergis je niet in de hoeveelheid tijd die dat vergt. Je komt van alles tegen, zoals mobiele telefoons die weg zijn, maar waarvan wel het abonnement doorloopt. Vodafone heeft die awareness bij ons gecreëerd door steeds die vragen te stellen. Dan blijkt dat er van alles niet klopt aan de oude communicatie. We zijn tegelijkertijd gestart met asset management. Dat zou je eigenlijk helemaal moeten doorlopen voor je met nieuwe dingen begint. Het kost veel tijd, maar is enorm belangrijk.”

“Vanaf twee schermen kunnen we alles doen, van beheren tot chatten met Vodafone-ondersteuning. We hebben veel meer voor veel minder geld. En het gaat niet alleen om geld, maar ook om mogelijkheden. We zien dat onze medewerkers nu ook zelf gaan denken in mogelijkheden. We hebben al onze ambulante medewerkers uitgerust met een laptop met 3G-verbinding, wat heeft geleid tot een enorme productiviteitsverbetering. Ook kunnen onze medewerkers beter contact met elkaar houden.”

### De organisatie

Humanitas DMH ondersteunt mensen met een hulpvraag. Het hulpspectrum loopt van mensen met meervoudige beperkingen die 24 uur zorg nodig hebben tot de lichtere gevallen van mensen die worstelen in de maatschappij en daarbij hulp nodig hebben om zich staande te houden. Daarnaast doet Humanitas forensische zaken. Het gaat hierbij altijd om projecten waarbij ze zoveel mogelijk naar een zelfstandig bestaan worden geholpen.

Uiteindelijk gaat het erom een traject te bieden met een duidelijk begin en een eind, met als doel de mensen volledig weer op te laten gaan in de maatschappij. Humanitas bedient 2.500 mensen met ongeveer veertienhonderd medewerkers op meer dan zestig locaties in Nederland. De ambulante medewerkers komen vrijwel overal in Nederland. Het hoofdkantoor is gevestigd in Nieuwegein.

