

SharePoint Klantreferentie



Informatieplatform van GGD Brabant-Zuidoost zet de toon voor nationale samenwerking en communicatie in de zorg

Overzicht

Organisatie: GGD Brabant-Zuidoost

Website: www.ggdbzo.nl

Grootte: 450 medewerkers

Land: Nederland

Branche: Zorg

Profiel

Gemeenten hebben de wettelijke taak om de gezondheid van burgers te bevorderen en te beschermen tegen ziekten en calamiteiten. Deze taak is neergelegd bij de GGD. De GGD Brabant-Zuidoost is verantwoordelijk voor 21 gemeenten, waaronder Helmond en Eindhoven.

Situatie

De GGD Brabant-Zuidoost streeft naar meer samenwerking, betere bereikbaarheid en communicatie in een sterk ambulante werkomgeving.

Oplossing

Een integraal platform van SharePoint, Project Server en Lync beantwoordt aan alle eisen van GGD Brabant-Zuidoost.

Voordelen

- bedrijfsprocessen lopen soepeler
- collega's werken beter samen
- beter bereikbaar voor cliënten
- gecentraliseerde informatie
- mailarchief

"Microsoft is voor onze organisatie een soort grote broer, die met raad en daad helpt en als een regisseur alles in de gaten houdt."

Judith Murk ten Cate, adviseur informatie- en procesmanagement bij GGD Brabant-Zuidoost

Zorg en overheid staan algemeen bekend als behoudend, zeker als het om informatietechnologie gaat. Dat geldt echter niet voor de GGD Brabant-Zuidoost. Vijf jaar geleden werd een koers uitgestippeld om de samenwerking en communicatie binnen deze overheidsorganisatie te verbeteren. Hoewel nog niet alle doelen zijn bereikt (het project loopt tot volgend jaar), beginnen de eerste resultaten zich nu af te tekenen. In Zuidoost Brabant beschikt de GGD sinds dit jaar over een IT-platform, dat de 450 medewerkers daadwerkelijk ondersteunt bij hun dagelijkse werkzaamheden. Niet alleen op kantoor, maar ook bij hen thuis en bij hun klanten in de regio.

Inmiddels komen collega's uit het hele land kijken naar de innovatieve oplossing die GGD Brabant-Zuidoost op basis van het Microsoft-platform heeft gerealiseerd. Een oplossing, die tot stand kwam door vallen en opstaan, samenwerking met partners, afstemming met gebruikers en vooral: visie en volharding van een directeur, die zichzelf nota bene een 'digibeeft' noemt.





"Er vindt nu veel spontaner en directer overleg plaats, iets wat vroeger moeilijk of zelfs onmogelijk was."

Annelie Stevens
Directeur Publieke Gezondheid GGD
Brabant-Zuidoost

Gadgets

Dat Het Nieuwe Werken meer inhoudt dan het binnendragen van apparatuur weet Annelie Stevens uit ervaring. In een andere functie maakte zij mee, dat de bestuursvoorzitter enthousiast raakte over de iPad. "Het gevolg was dat alle medewerkers zo'n apparaat kregen, maar dan blijkt al snel dat je daar niet op kunt werken. Zo'n investering loont dan niet. In onze organisatie spreek ik regelmatig medewerkers die lyrisch zijn over de nieuwste dingen en gadgets, maar telkens vraag ik me af wat de GGD Brabant-Zuidoost eraan heeft."

Situatie

Annelie Stevens, Directeur Publieke Gezondheid bij de GGD Brabant-Zuidoost: "Ik heb een smartphone om mee te bellen en een tablet om mijn mail te lezen. Daar stopt zo ongeveer mijn affectie met de techniek. Om toch een goed beeld te krijgen van wat technisch mogelijk is en hoe dat kan aansluiten bij onze strategie voor de komende jaren, moet je mensen om je heen hebben die je dat kunnen vertellen. Alleen dan kan ik als eindverantwoordelijke de vertaalslag maken van de business naar technologie. En andersom: Helpt dit ons om mee te kunnen met nieuwe ontwikkelingen?"

Annelie Stevens maakt in een paar woorden duidelijk wat ze voor haar organisatie wil en waarom: "Wij zijn een overheidsorganisatie en dragen verantwoordelijkheid voor de volksgezondheid. Dat kinderen de verplichte vaccinaties krijgen, maar ook dat we bij een calamiteit binnen 15 minuten ter plekke zijn. De burger moet erop kunnen vertrouwen dat wij ons werk goed doen. Daarvoor is het nodig dat al onze 450 medewerkers weten wat er in de organisatie gebeurt, waar hun collega's zijn en wat die doen. Maar dat was moeilijk, o.a. omdat zij vanuit uiteenlopende disciplines opereren en op verschillende plaatsen aan het werk zijn. Daardoor wisten ze niet van elkaar wat ze deden en wat ze elkaar konden bieden."

Een fusie in 2008 en een aanstaande verhuizing waren voor GGD Brabant-Zuidoost de aanleiding om een oplossing te vinden voor deze situatie. Annelie Stevens: "We hebben nadrukkelijk gezocht naar technologische ondersteuning van onze medewerkers. Dat wil zeggen een gemakkelijke en gebruiksvriendelijke omgeving, die onze medewerkers de kans geeft om goed samen te werken en op de hoogte te blijven van wat er speelt in de organisatie en onder hun collega's. Een omgeving waar ze - los van een vaste werkplek - altijd goed bereikbaar zijn. Ook

hoopten we met deze technologie een stukje kosten te besparen."

Plan van eisen

Judith Murk ten Cate, Adviseur informatie- en procesmanagement bij GGD Brabant-Zuidoost: "Als eerste stap zijn we in 2009 gestart met het programma HNW, Het Nieuwe Werken. Dit programma loopt nog tot eind volgend jaar en begeleidt de organisatie naar een andere manier van werken. Centraal hierin staan werkstijlambities voor onze medewerkers, die aansluiten bij de strategische doelstelling.

We zijn we eerst zelf aan de slag gegaan met het opstellen van een Plan van Eisen. Daartoe hebben we een inventarisatie gedaan bij alle afdelingen, we hebben gebruikersgroepen samengesteld en alle eisen en wensen verzameld:

- Hoe word je als organisatie beter bereikbaar voor de klant, die vroeger eindeloos werd doorverbonden?
- Hoe kun je de klant beter informeren over onze diensten en de organisatie?
- Hoe kunnen we tijd- en plaatsonafhankelijk werken?
- Hoe kun je als organisatie papierarm werken?
- Hoe stel je medewerkers in staat om steeds beter resultaatgericht te werken?

Om een oplossing te vinden voor deze problematiek hebben we de afgelopen jaren diverse IT-bedrijven aangetrokken. Wat echter opviel was dat ieder van hen vooral verstand heeft van zijn eigen product of deeloplossing. De helicopterview ontbrak, waardoor de organisatiebrede vraagbehoefte niet door één partner vertaald kon worden naar één integraal platform. Dat heeft veel tijd en geld gekost."

Intussen werd de GGD Brabant-Zuidoost benaderd door Marcel Burghoorn van Microsoft Premier Support. Judith Murk ten Cate: "Ik heb toen gewoon gezegd wat ik vind. Dat we niet tevreden waren over de IT-bedrijven. En dat IT-deeloplossingen

"De betrokkenheid die medewerkers van GGD Brabant-Zuidoost met hun collega's voelen is door Lync veel groter geworden."

Judith Murk ten Cate, Adviseur informatie- en procesmanagement bij GGD Brabant-Zuidoost



teveel werden bedacht vanuit de techniek en te weinig vanuit onze behoefte als klant, die een totaalconcept voor ogen heeft. Microsoft Nederland was in mijn ogen geen klantgericht bedrijf. Daarop heeft hij meteen actie ondernomen. Hij bracht een aantal professionals bijeen, onder wie een business analyst, product-specialisten en Microsoft Certified Partners. Door zich te verplaatsen in ons als klant wisten zij de vertaalslag te maken van technologie naar onze business".

Oplossing

Behalve het Microsoft platform heeft de GGD Brabant-Zuidoost ook andere oplossingen geëvalueerd. Judith Murk ten Cate: "De aanbiedingen zijn door een commissie op een aantal factoren beoordeeld. Vooral op het punt van functionaliteit en integratie scoorde Microsoft heel goed: omdat de gebruiker het gevoel heeft dat hij constant in dezelfde omgeving werkt, hoeft hij of zij niet steeds iets nieuws te leren. Dat is in ons werk een heel belangrijk pluspunt."

De nieuwe omgeving bestaat nu uit een SharePoint intranet met nieuwe website, Lync voor de communicatie, Microsoft Project voor tijdschrijven en een DMS (Document Management System) voor document en archiefbeheer, eveneens gerealiseerd in SharePoint. Judith Murk ten Cate licht toe hoe dit nieuwe Microsoft-platform tegemoet komt aan de verschillende eisen van de GGD:

- **Betere bereikbaarheid?**
"Door middel van Lync kunnen onze medewerkers elkaar gemakkelijk vinden en met elkaar communiceren via chat. Dit heeft bovendien tot gevolg gehad dat alle Outlook agenda's van managers en medewerkers nu open staan voor inzage."
- **Klant beter informeren over onze diensten en de organisatie?**
"Een nieuwe, goed geordende SharePoint website past beter bij de communicatiebehoefte van onze klanten."

- **Tijd- en plaatsafhankelijk werken?**
"In de eerste fase is een nieuw SharePoint intranet uitgerold, één centrale plek waar alle organisatiebrede informatie wordt ontsloten voor medewerkers, zoals nieuws, P&O zaken, kwaliteitssysteem, veelgestelde vragen, sector- en teaminformatie."
- **Papierarm werken?**
"Met het invoeren van een 'scanstraat' en documentmanagementsysteem willen we bereiken dat alle documentcreatie en correspondentie per zaak worden beheerd en gearhiveerd, zodat papieren dossiers op den duur niet meer in onze organisatie zullen bestaan."
- **Resultaatgericht werken?**
"Met de invoering van een nieuw tijdschrijfsysteem op basis van Project Server hoeven medewerkers alleen hun hoofdtaken te verantwoorden. Daarmee is de gegenereerde managementinformatie niet alleen beter, maar ook 'real time', zodat managers actueel inzicht hebben in de gang van zaken en indien nodig direct kunnen sturen."

Uitdagingen

Annelie Stevens noemt het een geluk dat in 2008 al bekend was dat GGD Brabant-Zuidoost in 2011 zou verhuizen. "Daardoor konden we onze medewerkers goed voorbereiden op de veranderingen. Zo'n verhuizing is een fysiek moment waarop je tegen je medewerkers kunt zeggen: vanaf nu gaan we het anders doen. Eigen kamers en eigen werkplekken gaan verdwijnen, we gaan over op flexibele werkplekken. We hadden ruim drie jaar om ons daarop voor te bereiden. Zo zijn we in het oude gebouw al begonnen met papierarm te werken, om onze mensen aan de nieuwe situatie te laten wennen. Mensen die de meeste moeite hadden met de veranderingen, hebben we zo lang mogelijk beschut, totdat uiteindelijk ook zij overgingen. We hebben opleidingen verzorgd en de mensen begeleid, tussentijdse evaluaties gedaan en mensen met achterstand extra



"De laatste anderhalf jaar merk ik dat Microsoft haar producten steeds beter laat passen bij de kernbeleving van haar klanten."

Judith Murk ten Cate, Adviseur informatie- en procesmanagement bij GGD Brabant-Zuidoost



geholpen, zodat iedereen zelfverzekerd in de nieuwe omgeving aan de slag kon."

Voordelen

Terugkijkend zegt Annelie Stevens: "Ik ben trots op wat we met zijn allen bereikt hebben. Iedereen kan nu via een centrale toegangspoort, MIJN GGD, vrijwel alle informatie vinden, die voor het werk nodig is. Ook de organisatiebrede communicatie verloopt via dit platform. Er vindt nu veel spontaner en directer overleg plaats, iets wat vroeger moeilijk of zelfs onmogelijk was. Enerzijds vanwege het ambulante werk, anderzijds omdat we op twee vaste locaties zaten. Dankzij Het Nieuwe Werken zijn de vaste werkplekken vervallen, en zit iedereen nu als het ware fysiek of virtueel naast al zijn andere collega's. Zoek je een collega met een bepaalde discipline, dan heb je die vlot gevonden; je ziet bovendien of hij of zij aanwezig is en je kunt direct contact leggen."

Sinds de ingebruikname van het nieuwe systeem is ook het klantcontact verbeterd. Annelie Stevens legt uit: "Vroeger werd een cliënt met een vraag heel vaak doorverbonden om in veel gevallen weer bij de receptie uit te komen. Dit soort situaties vangen we nu af met een goede zoekmachine en FAQ-rubriek op onze website. Cliënten kunnen hier zelf heel snel het antwoord op hun vraag vinden." Judith Murk ten Cate: "Neemt de klant tóch telefonisch contact op dan kan deze dankzij 'Presence' direct worden doorverbonden met iemand die daadwerkelijk aanwezig is. Dat werkt zowel voor de klant als voor ons veel efficiënter."

De website levert nóg een bijdrage aan de efficiencywinst. Judith Murk ten Cate: "Voor allerlei deelgebieden hadden we verschillende websites in de lucht. Omdat die websites allemaal anders zijn opgezet, zowel aan de voorkant als aan de achterkant, vergt dat veel kennis en onderhoud. Die sites faseren we nu allemaal uit en trekken we naar de portal toe. Binnen de SharePoint portal kunnen we

namelijk heel gemakkelijk sites aanmaken, die aan de voorkant allemaal een eigen uitstraling hebben, maar die qua techniek allemaal gelijk zijn. Je hebt er zelfs geen aparte licenties voor nodig, die zijn allemaal inbegrepen in de 'Enterprise Agreement'. Een voorbeeld is de site voor jongeren over SOA's en Sense, die door ons Team Communicatie wordt onderhouden. De flexibiliteit van SharePoint maakt het beheer van dit soort sites veel eenvoudiger en efficiënter. Bovendien zien die sites er ook nog eens heel mooi uit!"

Aanvankelijk had Annelie Stevens de hoop dat het nieuwe systeem ook geld zou opleveren: "Het levert niet direct geld op, maar het levert wel heel veel andere voordelen. Zo hebben we nu de infrastructuur om heel gemakkelijk te communiceren en gegevens uit te wisselen met andere instanties, collega's in de gezondheidszorg, jeugdgezondheidszorg en ziekenhuizen. En dat is iets wat steeds belangrijker wordt."

Tot slot

In het nog lopende traject ziet Judith Murk ten Cate de rol van Microsoft als die van 'strategisch adviseur': "In een organisatie als de GGD Brabant-Zuidoost, die alles behalve 'IT minded' is, heb je een grote broer nodig. Eentje die met raad en daad helpt met wat GGD Brabant-Zuidoost voor ogen heeft, die de deelprojecten van de implementatiepartners monitort, die als een regisseur boven alle spelers staat. In die rol is Microsoft voor ons onmisbaar."

Ook voor haar directeur heeft Judith Murk ten Cate veel respect: "Als niet-IT'er heeft zij een visie weten te formuleren met een hele reeks doelstellingen. Die zijn we een voor een aan het halen. Daardoor kunnen we ook fungeren als model voor de andere 26 GGD-en in Nederland. Met zes van hen werken we al nauw samen in ZEEBRALIM verband (Zeeland, Brabant en Limburg) en hebben we een soort koploperpositie. Maar het zou goed zijn als

Meer informatie

Microsoft

www.microsoft.com

GGD Brabant-Zuidoost

Tel.: +31 (0)88 0031201

www.ggdbzo.nl

alle 26 GGD-en zich op informatiegebied zouden verenigen. Dan kun je landelijk verder bouwen aan één ecosysteem en gezamenlijk nieuwe trajecten ingaan om de dienstverlening nog verder te optimaliseren. Dat het Microsoft-platform daarvoor een goede en flexibele basis is, ervaren onze mensen elke dag opnieuw tijdens hun werkzaamheden."

Microsoft SharePoint

Microsoft SharePoint 2013 vergemakkelijkt de samenwerking tussen mensen. Met SharePoint 2013 kunnen medewerkers websites opzetten waar ze informatie delen met anderen, documenten van begin tot eind beheren en rapporten publiceren waardoor iedereen betere beslissingen kan nemen.

De functies van SharePoint 2013 zijn op elkaar afgestemd zodat uw organisatie snel kan inspelen op veranderende bedrijfsbehoeften. Met SharePoint kunnen uw werknemers ideeën en expertise delen, oplossingen op maat bieden voor specifieke behoeften en de juiste bedrijfsinformatie vinden om betere beslissingen te kunnen nemen. IT-afdelingen kunnen met SharePoint 2013 de kosten voor training en onderhoud verlagen, tijd en energie besparen en zich richten op hogere bedrijfsprioriteiten.



Site voor jongeren over SOA's en Sense

www.ggdbzo.nl/jongeren/Paginas/Default.aspx

Software and Services

- Microsoft SharePoint

Partner

- Microsoft Premier Support Services