

# Informatiestrategie 2018 - 2021: Realistisch werken aan het gewone leven

September 2018

## *De Bedoeling*

In het Meerjarenperspectief 2017-2020<sup>1</sup> is vastgesteld dat voor ons voorop staat wat cliënten nodig hebben om een zo gewoon mogelijk leven te kunnen leiden (“De bedoeling”). Een gewoon leven dat je jezelf en je dierbaren gunt. Een leven waarin cliënten zoveel mogelijk eigen regie hebben over hun eigen leven, waarin ze hun talenten kunnen ontwikkelen en kunnen bijdragen aan de samenleving. Dat ze leven in contact met anderen en dat ze kunnen uitdrukken wat in hen leeft. En dat ze een veilige plek hebben voor zichzelf, waar ze zich thuis voelen. Samen met de cliënt en als het kan met “belangrijke anderen” (verwanten, vertegenwoordigers, vrijwilligers) zoeken we naar een invulling op maat om dichterbij het gewone leven te komen of te blijven. Voor ons als medewerkers betekent het dat we ons willen laten sturen door onze visie en waarden in plaats van door normen, doelen en middelen. De eigen kracht van onze medewerkers is hiervoor het uitgangspunt, met als doel om samen met cliënten het gewone leven mogelijk te maken, te herstellen of dichterbij te brengen.

Onze informatiehuishouding (“systemen”, “applicaties”, “apps”) en ICT (“computers”, “netwerk”, “Wifi”) moeten er op gericht zijn om het voorgaande mogelijk te maken. Mensgerichte technologie die cliënten en medewerkers in hun eigen kracht zetten, waarin de medewerker en de cliënt samen proberen om de cliënt een zo gewoon mogelijk leven te laten leiden, waarbij het netwerk van de cliënt wordt meegenomen. Technologie die uitnodigt tot gebruik, die het leven van de cliënt of het werk van de medewerker leuker en makkelijker maakt. Natuurlijk goed beveiligd. En als het kan efficiënter (lagere kosten).

Natuurlijk moeten we onze organisatie ook inhoudelijke en financieel sturen en hebben we te voldoen aan onze externe verantwoordingsverplichtingen. Dit moeten we vanzelfsprekend mogelijk blijven maken. En natuurlijk zijn goede applicaties en goede ICT voor medewerkers die niet direct met cliënten werken ook heel belangrijk. Maar daar richt deze informatiestrategie zich niet op. Deze strategie richt zich op de cliënt en de medewerker die deze cliënt ondersteunt.

Deze informatiestrategie bevat een richting die aansluit bij het Meerjarenperspectief, geen grote inhoudelijke vergezichten. Geen meerjarige “roadmaps” met projectplannen met doelstellingen wanneer wat af is. De technologische ontwikkelingen gaan hiervoor te snel. Wie had een jaar of zes, zeven geleden voorzien dat we nu massaal zouden “swipen” op tablets en smartphones via (gratis) wifi? Wie weet nu wat cliënten en medewerkers allemaal gaan kunnen en willen en wanneer? Wie weet nu wat de inzet van robots of blockchain technologie voor ons kan of gaat betekenen? Of hoe we sensortechnologie (bijvoorbeeld in luiers) kunnen gaan inzetten? En hoe we ons voordeel kunnen doen met “big data” (bijvoorbeeld uit sensortechnologie) om de kwaliteit van de ondersteuning te verbeteren of om te gebruiken voor preventie? En wat de ethische kant van deze ontwikkelingen is? Wil een cliënt wel “gemeten en geanalyseerd” worden? En als een robot niet goed functioneert; wie zijn schuld is dit dan?

Naast de richting bevat deze informatiestrategie ook uitgangspunten en voorwaarden om vernieuwingen beheerst te implementeren en wat we al hebben goed te laten blijven functioneren. Dit is nodig om binnen onze cultuur van veel vrijheid, eigen initiatief en eigen (decentrale) verantwoordelijkheid behapbare stappen voor cliënten en medewerkers te kunnen zetten.

---

<sup>1</sup> Zie het Meerjarenperspectief 2017 – 2020.

## Landelijke ontwikkeling

Landelijk staat alles in het teken van het “Toekomstbeeld 2020 IZO”<sup>2</sup>. Hierin staat het denken vanuit mensen (burgers) centraal in plaats van het denken vanuit zorgstelsels, wetgeving en financiering. Meer zelfregie, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid bij de burger (in ons geval dus de cliënt), ondersteund door ICT-innovaties. Onder andere een Persoonlijke Gezondheid Omgeving voor medische informatie en communicatie en een Individueel Zorg Plan voor contact met zorgverleners. Maar ook apps om bijvoorbeeld vervoer te kunnen reserveren. En voor de zorgverlener éénmalige registratie van tijd door de zorgverlener, via bijvoorbeeld een smartwatch, waarbij dit “aan de achterkant” wordt doorgezet naar de juiste wetgeving c.q. financiering. Het “Informatieberaad”<sup>3</sup> van VWS (waaraan de VGN deelneemt) heeft van het toekomstbeeld doelstellingen (“outcome doelen”) afgeleid met betrekking tot medicatieveiligheid en -overzichten, de Persoonlijke Gezondheid Omgeving, digitale overdracht tussen instellingen en éénmalige vastlegging van gegevens.

Het is moeilijk te doorgronden materie en conceptueel, qua architectuur en werking nauwelijks te bevatten. Wel gaan hier landelijk miljoenen naar toe en zijn er al duizenden pagina’s aan programma’s en projectplannen over volgeschreven. De verwachting is wel dat het gaat gebeuren; zorgkantoren en gemeenten zullen het gaan voldoen aan de outcome doelen naar verwachting een plek gaan geven in hun inkoopvoorwaarden. Ook krijgt het naar verwachting een plek in het toezicht van de IGJ en de beleidsregels van de NZA.

De grootste uitdaging voor ons als zorginstelling zal vastlegging van zorginhoudelijke informatie volgens een nog landelijk vast te stellen standaard zijn (de “basisgegevensset zorg” bestaat uit “zorginformatiebouwenstenen”). Deze standaard wordt dan gebruikt om zorginhoudelijke informatie digitaal en veilig uit te wisselen met andere zorgaanbieders (“E Overdracht”), op een éénduidige en begrijpbare manier aan te bieden aan onze cliënten (burgers), en om de administratieve lasten te verminderen. Dit betekent dat we van veel intern beleid uitgewerkt in maatwerk terug zullen moeten gaan naar een landelijke standaard, met gevolgen voor onze procedures, werkwijzen en cultuur.

Wij ondersteunen deze landelijke ontwikkeling omdat het goed aansluit bij het Meerjarenperspectief; zoveel mogelijk eigen regie van de cliënt over het eigen leven. Als de landelijke standaardisatie zich aan dient, willen wij hier bij aansluiten. De landelijke ontwikkelingen volgen wij.

## Cliënten en ICT

De afgelopen jaren hebben we het digitaal rapporteren op doelen en afspraken vanuit het ondersteuningsplan en digitaal agendabeheer via PlanCare geïmplementeerd. Als vervolg hierop hebben we Mijn Dossier! in gebruik genomen; cliënten en / of hun vertegenwoordigers hebben via een portaal toegang tot de dagelijkse rapportage en de agenda en kunnen naast het lezen hiervan ook zelf zaken opnemen in hun dossier. Ook hebben we bijvoorbeeld beeldbellen via een Skype platform mogelijk gemaakt voor cliënten die ambulante ondersteuning van ons krijgen, kunnen cliënten zelfstandiger reizen via de app GoOv hebben we Roosterbord geïmplementeerd waarmee de activiteiten van cliënten worden gepland en gevisualiseerd op locaties die dit willen. Dit zijn mooie voorbeelden van meer eigen regie bij de cliënt en zelfstandigheid van de cliënt, waarbij wij het samen doen met de cliënt en zijn of haar netwerk.

De technologische ontwikkelingen gaan snel, we zien om ons heen toepassingen (ontstaan) die aansluiten bij onze visie en waarden; het in de eigen kracht zetten van de cliënt, waarbij we samen met de cliënt en zijn omgeving het gewone leven van de cliënt proberen mogelijk te maken. Bijvoorbeeld:

- Apps die de zelfstandigheid van de cliënt vergroten (bijvoorbeeld ondersteuning van laaggeletterden, oogbesturing, spraakherkenning).
- Samen met de cliënt in zijn vertrouwde omgeving het ondersteuningsplan opstellen of de vragenlijst van “Dit vind ik er van” invullen.
- Inzet van sensortechnologie (bijvoorbeeld in luiers).
- Inzet van robots.

---

<sup>2</sup> Zie het Toekomstbeeld 2020 Informatievoorziening Zorg en ondersteuning .

<sup>3</sup> Zie de interne notitie binnen de VGN over het Informatieberaad en de outcome doelen.

- Online contact met een cliënt in een veilige omgeving (“chatten”).
- E learning voor cliënten.
- Block chain technologie.
- Benutten van big data.

Wij willen meer investeren in de toepasbaarheid van dit soort technologische ontwikkelingen de komende jaren, het onderwerp is wat achtergebleven de laatste jaren. Wensen en behoeften van onze cliënten gaan we in kaart brengen, we gaan onderzoeken wat er al op de markt is, wat andere organisaties gebruiken, wat er al binnen onze organisatie in gebruik is en welke ideeën er binnen onze organisatie leven op dit gebied. We willen meer deelnemen in (landelijke) netwerken over dit onderwerp. We willen de rol van “Zorgtechnoloog” invullen, ondersteunt door enthousiaste, innovatief denkende collega’s. Iemand die de verbinding kan leggen tussen zorg en techniek vanuit het perspectief van de cliënt en kan bijdragen aan implementatie en acceptatie van technologische toepassingen. Hij of zij moet een plan opstellen waarin al het voorgaande terugkomt. De Zorgtechnoloog moet verbinding hebben met de Informatie Strategie Groep.

Hiernaast blijven nieuwe initiatieven op locaties belangrijk, hier moet ruimte voor blijven. En bestaande initiatieven moeten gecontinueerd kunnen worden. Inmiddels zijn onder andere hiervoor twee opvolgers van Koos Dam aangesteld. De locaties hebben hiernaast hun eigen verantwoordelijkheid; zij moeten de rol van ICT-er op de locatie structureel invullen voor de continuïteit.

Wij willen dat onze cliënten zoveel mogelijk eigen regie hebben over hun leven. Dit betekent niet dat onze cliënten eigenaar worden van hun dossier. Wij hebben als zorgorganisatie namelijk onze zorg- en dossierplicht en onze externe verantwoordingsverplichtingen vanuit bijvoorbeeld de zorgkantoren, de gemeenten en de inspectie. En we moeten zaken beheersbaar kunnen houden in applicaties. Wel moeten cliënten en hun vertegenwoordigers kunnen worden betrokken in toepassingen, bijvoorbeeld door zelf toegang te hebben tot gedeeltes van applicaties, “vrije velden” etc. Deze intentie is belangrijk.

### *Medewerkers en ICT*

De afgelopen jaren hebben we het digitaal rapporteren op doelen en afspraken vanuit het ondersteuningsplan en digitaal agendabeheer via PlanCare geïmplementeerd. Dit is een grote verandering geweest voor veel medewerkers; zij zijn allemaal verplicht om “de computer” te gebruiken in hun dagelijks werk. Hiernaast kunnen de ambulante medewerkers nu ook volledig digitaal werken “achter de voordeur” bij de cliënt, al roept dit nog wel bij een groot aantal van hen weerstand op. Ook kunnen zij beeldbellen via een Skype platform. Mooie voorbeelden van dingen samen kunnen doen met de cliënt. Medewerkers hebben via SDB de mogelijkheid gekregen om inzicht te krijgen in onderdelen van hun personeelsdossier en salaris en kunnen nu reiskosten en onkosten digitaal declareren. Medewerkers kunnen zichzelf scholen via e learning modules. En wij hebben de nieuwe website in gebruik genomen.

Op de volgende manieren gaan we de komende jaren investeren in de eigen kracht van medewerkers, om de cliënt een zo gewoon mogelijk leven te leiden, waarbij de omgeving van de cliënt wordt meegenomen:

- We gaan het mobiel werken meer mogelijk maken. Bijvoorbeeld door “op de groep” met een tablet of de goedkopere chromebook de rapportage te kunnen doen. Of als individuele medewerker samen met de cliënt de vragenlijst van Dit vind ik er van in te vullen. Maar hiernaast ook een vaste werkplek om je terug te kunnen trekken om een ondersteuningsplan te kunnen schrijven of “de administratie” te kunnen doen, al zullen de vaste werkplekken door het meer mobiel kunnen werken wel minder worden. Op de langere termijn maken we naar verwachting de overstap naar mobiel werken via telefoons met apps, eventueel met de telefoon van de medewerker zelf (“Bring your own device”). Kort gezegd: “Tijd-, Plaats- en Device-onafhankelijk werken”.

- Begin 2019 zullen we volledig overgestapt zijn naar PlanCare 2. Alle informatie met betrekking tot de cliënt staat dan bij elkaar op één plaats. Eind 2019 zullen onze medewerkers met direct contact met de cliënt hun werkzaamheden in PlanCare 2 volledig via internet (mobiel) kunnen doen.
- In SDB gaan we toe naar meer zelfregie bij de medewerker<sup>4</sup>. Bijvoorbeeld zelf in kunnen schrijven op diensten. Of een berichtje ontvangen als een collega uitvalt met de vraag om hem te vervangen. Of zelf een adreswijziging doorvoeren. Dit alles via bijvoorbeeld een tablet, een smartphone of een horloge.
- We gaan het werken voor de medewerker makkelijker maken door middel van “Single Sign On”: éénmalig aanmelden op het netwerk via tweeweg authenticatie en vervolgens hier achteraan direct toegang tot de applicaties.

Naast de hiervoor genoemde centraal gestuurde ontwikkelingen verwachten we vanuit medewerkers zelf ook initiatief voor vernieuwingen, denkend vanuit de eigen kracht van de medewerkers. Via het gebruik van het praktische, gezonde boerenverstand, via het voeren van het goede gesprek, via het maken van tijd voor reflectie en via het samen serieus en oplossingsgericht nadenken.<sup>5</sup> Voor goede initiatieven die centraal ondersteund moeten worden faciliteren we dit. Het uitgangspunt is hierbij wel dat nieuwe technologie zo eenvoudig en laagdrempelig is dat veel centrale ondersteuning niet nodig moet zijn.

De gevolgen de technologische ontwikkelingen voor de rol en de taken van de medewerkers (apps, slimme hulpmiddelen, robotica) zullen we vanzelfsprekend de komende jaren volgen.

### *Innovatieplatform*

In 2015 heeft het Innovatie Platform 2020 een notitie<sup>6</sup> vastgesteld hoe de (ICT-) wereld er in 2020 uit zou kunnen zien, maar ook hierna. Een mooi vergezicht. Dit platform actualiseert dit vergezicht en stelt prioriteiten voor de komende jaren. Ondertussen gaan we “gewoon door” met de vernieuwingen waar we mee bezig zijn.

### *Applicaties en ICT*

In de herfst van 2016 heeft het overleg Kernapplicaties een aantal zaken opgeleverd die vervolgens door de ISG zijn goedgekeurd:

- Uitgangspunten centraal ondersteunde applicaties.<sup>7</sup>
- Aanschafprocedure nieuwe applicaties.<sup>8</sup>
- Wijzigingsprocedure nieuwe versies applicaties.<sup>9</sup>
- Risico analyse applicaties en koppelingen.<sup>10</sup>

In deze documenten zijn een aantal belangrijke uitgangspunten opgenomen met betrekking tot informatiestrategie:

- Aanschaf en vernieuwing van een applicatie moet direct of indirect onze organisatievisie en de vertaling hiervan naar ICT behoeften ondersteunen.
- Wij kiezen voor de beste applicatie voor (deel-)processen (met goed werkende koppelingen tussen applicaties): “Best of breed”.
- Een applicatie moet veel gebruikt zijn in de sector en aantoonbaar werkend: “Courant”.

<sup>4</sup> Zie de plaat met de productfilosofie voor de komende jaren van SDB Ayton.

<sup>5</sup> Zie wederom het Meerjarenperspectief 2017 -2020.

<sup>6</sup> Zie de notitie Innovatie Platform 2020.

<sup>7</sup> Zie de Uitgangspunten centraal ondersteunde applicaties.

<sup>8</sup> Zie de Aanschafprocedure nieuwe applicaties.

<sup>9</sup> Zie de Wijzigingsprocedure nieuwe versies applicaties.

<sup>10</sup> Zie de Risico analyse applicaties en koppelingen.

- Bij nieuwe applicaties heeft het de voorkeur om bij aantoonbaar voordeel (beschikbaarheid, veiligheid, kosten, beheersbaarheid, gebruiksvriendelijkheid) deze applicatie in de Cloud te hebben staan.
- De afdeling ICT toetst in een vroeg stadium op de voorwaarden voor het netwerk, een lid van de Stuurgroep Informatiebeveiliging toetst in een vroeg stadium voor de beschikbaarheid en beveiliging van gegevens.
- De applicatie eigenaar<sup>11</sup> heeft een spilfunctie met betrekking tot applicaties; contractbeheer, de menselijke organisatie, de beschikbaarheid en werking van de applicatie en de beveiliging. Deze verantwoordelijkheden zijn zo veel mogelijk decentraal belegd bij functionarissen en afdelingen. Dit past bij onze familiecultuur. Geen centraal informatiemanagement.
- Koppelingen worden alleen ontwikkeld als dit strikt noodzakelijk is tegen redelijke kosten.
- Jaarlijks worden de uitgangspunten geactualiseerd en de Risico analyse Applicaties en Koppelingen uitgevoerd<sup>12</sup> door het Hoofd Informatievoorziening.
- Wij hechten niet te veel waarde aan de inhoud van contracten, leveringsvoorwaarden en “SLA’s” met softwareleveranciers. Dit blijft toch iets van samenwerking tussen mensen.
- Pas toe of leg uit.

Aan deze uitgangspunten voegen we de volgende uitgangspunten toe:

- Applicaties die hier nog niet aan voldoen moeten gaan voldoen aan het SAAS concept, op te starten via internet (web based). Applicaties moeten mobiel benaderbaar zijn via verschillende devices.
- Wij blijven zo veel mogelijk bij met de versies van software leveranciers. Wij brengen de ontwikkelingen van de kernapplicaties voor de komende jaren in kaart. Onze ICT infrastructuur moet dit faciliteren.
- Single Sign On moet mogelijk zijn.

Onze applicaties moeten de komende jaren de functionele voorwaarden scheppen om de goedgekeurde plannen die voortkomen uit Cliënten en ICT en Medewerkers en ICT mogelijk te maken. Hiernaast moeten applicaties die nu op onze ICT omgeving draaien (Office 365, PlanCare, IAM, Unit4 Business World, Cognos, Bizon) én de koppelingen hiertussen en de koppelingen met huidige SAAS applicaties gaan voldoen aan het SAAS concept. Hierdoor wordt mobiel werken met verschillende devices mogelijk.

### *Infrastructuur (“ICT”)*

In oktober 2017 hebben we een vernieuwde ICT omgeving in gebruik genomen. Met deze omgeving kunnen we onze werkprocessen met de huidige gebruikte applicaties de komende vijf jaar ondersteunen met de verwachte intensiteit aan gebruik. Ook kan deze nieuwe omgeving nieuwe technologische ontwikkelingen zoals genoemd onder Cliënten en ICT en Medewerkers en ICT in principe aan, zoals tijd-, plaats- en device- onafhankelijk werken.

Onze ICT omgeving moet de komende jaren de technische voorwaarden scheppen om de goedgekeurde plannen die voortkomen uit Cliënten en ICT en Medewerkers en ICT mogelijk te maken. Een belangrijk speerpunt is het meer mogelijk maken van mobiel werken via tablets en chromebooks en op de langere termijn via (eigen) telefoons met apps van medewerkers, waarbij de vaste werkplekken naar verwachting zullen worden afgebouwd. Een ander speerpunt is dat de applicaties die nu nog op onze eigen ICT omgeving draaien gaan voldoen aan het SAAS concept, op te starten via internet. Hierdoor krijgen we de mogelijkheid om een keuze te maken tussen onze huidige “eigen” Gemiva Cloud blijven gebruiken of over te stappen naar de Public Cloud en afscheid te nemen van het huidige Citrix concept. Deze keuze moeten we op tijd maken om een goed besluit te kunnen nemen over de te bouwen nieuwe omgeving ter vervanging van de huidige.

---

<sup>11</sup> Zie het overzicht Bemensing applicaties.

<sup>12</sup> Zie de Risico analyse Applicaties en Koppelingen

Een medewerker moet dus straks met verschillende (eventueel eigen) devices kunnen werken, waar hij dit wil en wanneer hij dit wil. Hiervoor is goed, snel werkend internet heel belangrijk. Wij streven er naar om een zo goed en snel mogelijk internet beschikbaar te stellen aan medewerkers in de ruimtes waar wij verantwoordelijk voor zijn, waarbij we bij blijven met de technologische ontwikkelingen (5G komt er al aan?!). Dus; goede Wifi en internetverbindingen.

### *Beveiliging (AVG)*

Over het algemeen hebben wij onze beveiliging goed op orde. Dit is bevestigd door externe deskundigen. Al hebben we niet de illusie dat we een “cyberaanval” aankunnen. Het eerste half jaar van dit jaar heeft in het teken gestaan van het voldoen aan de AVG, daar gaan we mee door, door bijvoorbeeld een nieuwe applicatie voor veilig mailen te selecteren, ons informatiebeleid te actualiseren en bij grote vernieuwingen een “Privacy Impact Analyse” te doen. Dit doen wij op onze eigen wijze; we handelen naar de geest van de wet en niet naar de letter van de wet.

### *Organisatie informatiemanagement*

Het informatiemanagement geven we sinds 2012 vorm via de ISG en het overleg Kernapplicaties. Dit bevalt goed en functioneert naar tevredenheid. Wij doen het informatiemanagement met elkaar, passend bij onze familiecultuur.

De doelstellingen van de ISG zijn altijd de volgende geweest:

- Informatiebeleid (fundamentele keuzes maken).
- Programmamanagement met behulp van de projectenkalender.

De doelstellingen van het overleg Kernapplicaties zijn altijd de volgende geweest:

- Procesvernieuwing over applicaties heen. Samenhang tussen applicaties bewaken.
- Toetsing projectplannen, onder andere aan de uitgangspunten vanuit de informatiestrategie.
- Elkaar informeren over ontwikkelingen, elkaar vinden, dingen presenteren etc.

Wij gaan door met deze structuur en de doelstellingen blijven dezelfde voor deze overlegvormen. Wel gaan we terug naar de ISG voor de hoofdlijnen en het overleg Kernapplicaties voor de details, de uitvoerende zaken en de voorbereiding van de ISG. Het om legitieme redenen verwaterde overleg Kernapplicaties wordt regelmatig ingepland. De overlegvormen gebruiken we ook om elkaar scherp te houden en dingen bespreekbaar te maken.

Het informatiebeleid en het programmanagement van de projecten doen we in de ISG via de projectenkalender.<sup>13</sup> Voor het verzoek van een nieuw project, de toetsing hiervan door het overleg Kernapplicaties en de goedkeuring door de ISG maken we gebruik van het standaard format van het projectplan.<sup>14</sup> Dit projectplan moet kort en bondig zijn (bijvoorbeeld 2 A4-tjes) met duidelijk geformuleerd resultaten (“Wat is er klaar als het klaar is en wanneer.”).

Inspiratie doen we in ISG op. Wij gaan zelf op zoek naar inspiratie via bijvoorbeeld filmpjes en zijn terughoudend met externe bedrijven en goeroes vanwege mogelijke achterliggende commerciële belangen.

Via deze organisatie van het informatiemanagement zijn wij er van overtuigd om onze ambities vanuit het Meerjarenperspectief mogelijk te maken.

---

<sup>13</sup> Zie de bijlage voor de projectenkalender.

<sup>14</sup> Zie voor een voorbeeld een mooi projectplan.