

A photograph of a male doctor in a white coat and glasses, and a female nurse in blue scrubs, both looking at a tablet computer. The doctor is pointing at the screen while the nurse looks on. The background is a blurred clinical setting.

# BETROUWBARE IT-OPLOSSINGEN IN DE ZORG; VAN BEHEER NAAR REGIE

TRENDRAPPORT

**BECHTLE**



“

**DE KOSTEN BINNEN IT STIJGEN GEMIDDELD 20%.  
MAAR ONZE BUDGETTEN DALEN EERDER.  
DAAR STAAT DUS FLINKE SPANNING OP.  
HOE MANOEUVREER JE DAAR TUSSEN?**

### **INHOUDSOPGAVE**

Inleiding .....	4
Verantwoording .....	5
Managementsamenvatting .....	7
Trends en ontwikkelingen .....	8
Organisatorische, technologische en praktische uitdagingen .....	13
De toekomst van IT in de zorg .....	17

## INLEIDING

**Outsourcen of in eigen beheer? De snelheid van innovaties en het zorgvuldig implementeren en onderhouden hiervan is voor veel zorgorganisaties een grote uitdaging. Ook als het gaat om andere manieren van werken en nieuwe devices in de organisatie.**

### Welke uitdagingen herken jij?

De scheidlijn tussen administratieve verlichting en aanpassingsvermogen is dun. Net als de spanning tussen wat kan en wil de organisatie zelf doen en wat kun en wil je uitbesteden? Hoe voer je de gewenste regie in het krachtenveld van ambitieuze organisatiedoelstellingen, capaciteitsuitdagingen en beschikbare budgetten?

Nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden op het gebied van IT veranderen continu. Het is bijna een dagtaak om het bij te houden. Terwijl je wel de juiste keuzes wil maken.

Je kunt niet alles doen. Zeker niet tegelijkertijd. Er zijn budgetbeperkingen, capaciteitsbeperkingen maar het belangrijkste is misschien wel het meekrijgen van de organisatie.

Te veel veranderingen te snel doorvoeren is vragen om problemen. In een zorginstelling is daar beperkt ruimte voor. In de zorg staat kwaliteit voorop. Juist daarom zijn betrouwbare IT-oplossingen enorm belangrijk.

Bechtle stelde zich de vraag wat ervaren IT-verantwoordelijken in de zorg zien als belangrijkste ontwikkelingen en uitdagingen? Hoe gaan zij om met de geschetste dilemma's? Kiezen ze voor de regierol of juist voor zoveel mogelijk in eigen beheer? En waarop zijn die keuzes gebaseerd?

Hoe zorgen zij voor een betrouwbare IT-infrastructuur die zo goed mogelijk aansluit bij hun organisatie?

## VERANTWOORDING

Er is onderzoek uitgevoerd onder diverse zorginstellingen, zowel cure als care. Er zijn 6 diepte-interviews afgenomen. Daarnaast is er een kwantitatief onderzoek gehouden onder 28 verschillende zorginstellingen.

De functietitels van respondenten zijn divers; IT manager, Hoofd Control, Projectmanager IT, Systeembeheerder, Manager I&A, Hoofd Automatisering, Facilitair Manager en Manager Service en Beheer. In deze rol zijn zij mede- of eindverantwoordelijk voor het (strategisch) inkopen van IT.

70% van de bevroegde personen werkt bij een zorginstelling met meer dan 500 werkplekken. Ruim een kwart heeft meer dan 1.000 werkplekken.

De uitkomsten van het voorliggende onderzoek geven een genuanceerd beeld over de uitdagingen en kansen van IT in de zorg. Het onderzoek is uitgevoerd door RVS Marketing in opdracht van Bechtle.





**NATUURLIJK GELDT IN DE ZORG  
OOK DAT ELKE EURO DIE JE  
UITGEEFT NIET NAAR ZORG GAAT.**

Zorggroep Charim - Richard Beckmann

## MANAGEMENTSAMENVATTING

Er zijn diverse urgente thema's die om aandacht vragen in de zorgsector. IT speelt een rol bij o.a. cybersecurity, hybride werken, uitdagende levertijden, automatisering en arbeidsmarktkrapte.

We hebben meer dan 30 zorginstellingen bevroegd en de top drie belangrijkste ontwikkelingen laat het grote belang van veiligheid zien. 9 op de 10 respondenten geeft aan dat informatiebeveiliging een enorme invloed heeft op de IT van de organisatie. Ook bij de krapte op de arbeidsmarkt zie je een rol voor IT. Het automatiseren van zorgtaken kan werk uit handen nemen. En het werk dat overblijft, is leuker voor de zorgmedewerker. Zo heb je minder mensen nodig én maak je het werk aantrekkelijker.

De diverse relevante thema's op het gebied van IT in de zorg zorgen voor een breed scala aan uitdagingen. 4 op de 10 organisaties geven aan dat het meekrijgen en enthousiasmeren van de organisatie en het voldoen aan de wensen van de interne klant de grootste uitdaging is. Voor eveneens 4 op de 10 organisaties is technologie de grootste uitdaging. Voor 2 op de 10 zijn er vooral praktische uitdagingen, zoals capaciteit en budget.

De toekomst ziet er goed uit. 80% geeft aan dat ze ook in de toekomst kunnen blijven voldoen aan de

wensen en eisen vanuit de organisatie. Toch is deze toekomst niet zonder uitdagingen.

Ruim 8 op de 10 geeft aan dat er nog optimalisaties doorgevoerd moeten worden op het gebied van cybersecurity. Adoptie van technologie en het ontlasten van de zorg zijn eveneens belangrijk in de toekomst.

78% van de IT-verantwoordelijken van het onderzoek geeft aan dat hun organisatie streeft naar meer regie dan eigen beheer. Outsourcen dus. Proactieve advisering door leveranciers en de hulp bij adoptie van nieuwe technologieën, tools of systemen in de organisatie, zijn daarbij belangrijk.

IT en software zijn belangrijk in de zorg. En dat belang gaat de komende jaren groeien. Naast innovatieve producten en software zijn ook verschillende innovatieve diensten in opkomst. CMDB en DAAS zijn daar voorbeelden van. CMDB staat voor Configuration Management Database. Een externe partij houdt dan een overzicht bij van al je assets; van hardware tot softwarelicenties. Deze dienst is bij de helft van de organisaties bekend. Bij Device as a Service betaal je alleen voor gebruik en niet voor het bezit. Deze term is bij 80% al bekend.

## TRENDS EN ONTWIKKELINGEN

In de zorgsector vragen verschillende urgente thema's tegelijkertijd om aandacht. Van cybersecurity tot arbeidsmarktkrapte. Maar natuurlijk ook actuele thema's als hybride werken en uitdagende levertijden. Welke ontwikkelingen hebben volgens de respondenten de meeste invloed?

### Veiligheid is prioriteit nummer één

De top drie belangrijkste ontwikkelingen laat het grote belang van veiligheid zien. 9 op de 10 respondenten geeft aan dat het een enorme invloed heeft op de IT van de organisatie. COVID was vanzelfsprekend een belangrijke aanjager van de verhoogde aandacht voor digitale veiligheid. Want de werkplek veranderde en dat heeft impact op hoe werknemers gebruikmaken van de verschillende hard- en software. Ook praktisch had dit consequenties. Niet zelden stonden zorginstellingen voor de taak om in korte tijd CITRIX-omgevingen te verlaten en Microsoft te implementeren.

### TOP 3

# 89%

1. INFORMATIEBEVEILIGING

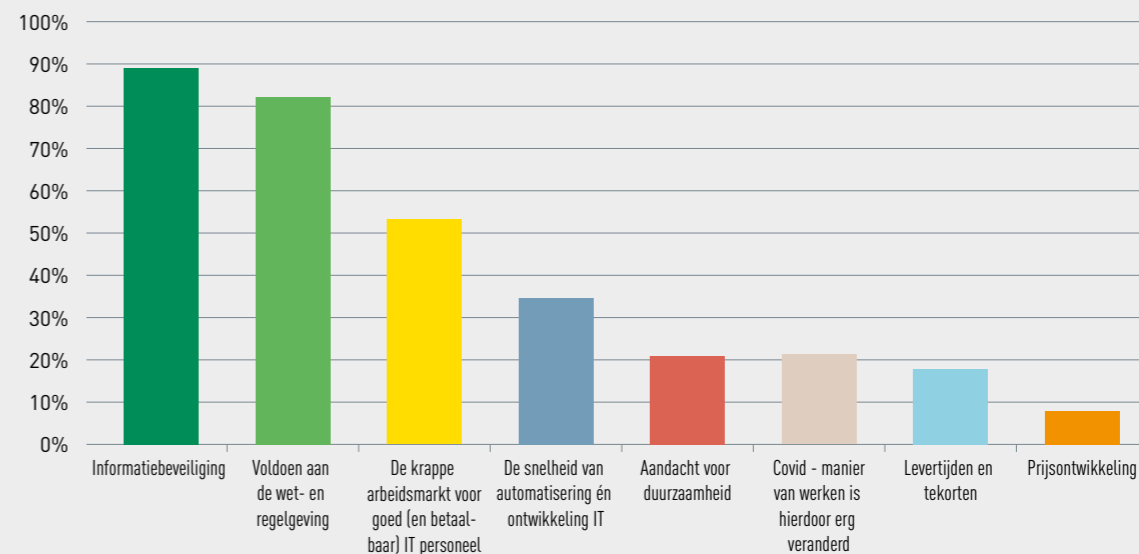
# 82%

2. VOLDOEN AAN WET- EN REGELGEVING

# 53%

3. KRAPPE ARBEIDSMARKT

Wat zijn de belangrijkste maatschappelijke of externe ontwikkelingen die volgens jou invloed hebben op de IT van jouw organisatie?





**HOE KUNNEN WE DINGEN BETER DOEN, ZODAT DE ZORG MINDER TIJD KWIJT IS MET ADMINISTRATIEVE LASTEN? DAT IS ONS DOEL.**

Zorggroep Charim - Richard Beckmann



### **De zorg én de zorgmedewerker centraal**

De krapte op de arbeidsmarkt heeft ook een directe relatie met IT. IT-specialisten zijn schaars, maar het gaat hier met name om het tekort aan 'handen aan het bed'. IT kan ook daar een rol spelen. Denk bijvoorbeeld aan het automatiseren van zorgtaken. Waardoor er meer tijd is voor taken die wel door zorgmedewerkers uitgevoerd moeten worden. Ook het verminderen van administratieve last komt de zorg ten goede. Voor iedere uitdaging is wel een tool en een oplossing. Het overzicht behouden en het gefaseerd implementeren werd daarbij door de respondenten meerdere keren als uitdaging benoemd. Het adaptievermogen van organisaties is beperkt. Overvraagde medewerkers in hoog tempo nieuwe systemen, tools en devices laten gebruiken is eenvoudigweg niet realistisch.

Een goede IT-organisatie en uitstekende technische dienstverlening heeft wel nog een ander belangrijk voordeel. Want wie erin slaagt om haar medewerkers met meer digitalisering beter te

ontlasten, is ook in staat om medewerkers beter aan zich te binden. Administratieve taken zijn zelden het meest favoriete onderdeel van het werk. Door dit te minimaliseren en het gebruiksgemak aanzienlijk te vergroten, maak je het werk leuker. En als het werk leuk is, blijft de medewerker langer in dienst. Zo levert IT in de zorg dus ook een wezenlijke bijdrage aan het aantal handen aan het bed.

### **De prijs lijkt van ondergeschikt belang**

Slechts 7% van de respondenten benoemt prijs als een belangrijke ontwikkeling. Dat is een verrassende uitkomst. Uit de diepte-interviews kwam naar voren dat kosten wel degelijk een belangrijk issue zijn. Elke euro die niet naar de zorg gaat, ligt per definitie onder het vergrootglas. Wat kan dit verschil verklaren? Is prijs in vergelijking met de andere thema's echt minder belangrijk? Of is het budget een vaststaand gegeven en is het doel als IT manager om daarbinnen zoveel mogelijk waarde toe te voegen? Het laatste lijkt het geval.



## ORGANISATORISCHE, TECHNISCHE EN PRAKTISCHE UITDAGINGEN

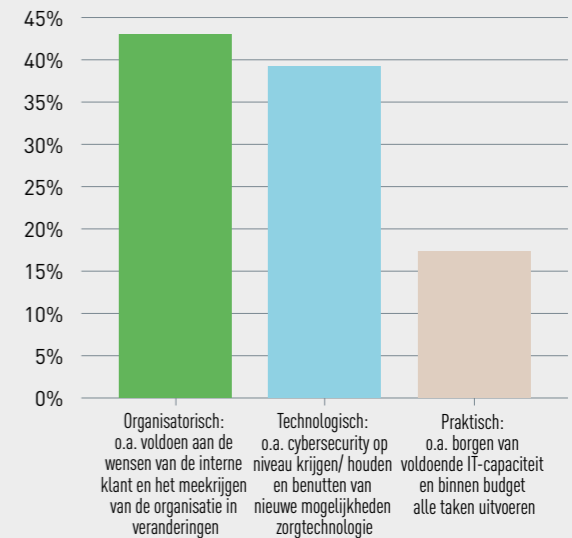
De diverse relevante thema's op het gebied van IT in de zorg leveren een breed scala aan uitdagingen op. Organisatorisch, technologisch en praktisch. Het verschilt enorm per organisatie wat op dit moment de grootste uitdaging is.

Het meekrijgen en enthousiasmeren van de organisatie en het voldoen aan de wensen van de interne klant, is voor 4 op de 10 de grootste uitdaging. Nagenoeg evenveel organisaties zien de grootste uitdaging op het gebied van technologie. Cybersecurity en het optimaal benutten van alle tools spelen hierbij een rol.

2 op de 10 ICT managers geven aan vooral praktische uitdagingen te zien. Capaciteit en budget lijken hier beperkende factoren.



**Op welk vlak heb je de grootste uitdagingen?**



“

VOOR MEDEWERKERS IS HET ESSENTIEEL DAT ALLES HEEL GOED FUNCTIONEERT IN EEN OMGEVING WAAR ALLES ONDER HOOGSPANNING STAAT.

iHUB - Ronald Leloux

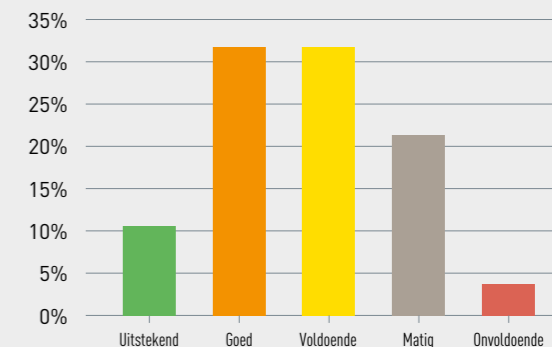
“

ER IS ZOVEEL WAT JE KUNT OF WAT JE ZOU WILLEN DOEN, MAAR DAT GAAT GEWOON NIET. JE KUNT NIET ALLES IN ÉÉN KEER VERANDEREN. MIJN ROL IS OM DAT GOED GEFASEERD TE LATEN VERLOPEN.

SWZ Zorg - Halbe Huitema

Als IT-verantwoordelijke ben je continu bezig met veranderingen. Wat kan er nog beter? 6 op de 10 respondenten vindt de snelheid van de noodzakelijke veranderingen voldoende tot slecht. Er is uiteraard wel begrip voor het feit dat collega's in de zorgorganisatie minder ervaring hebben met technologie en dat hun adaptievermogen beperkt is. Dat neemt echter niet weg dat er volop ruimte is voor verbetering.

**Wat vind je van de snelheid waarmee de noodzakelijke IT-veranderingen in jouw organisatie worden doorgevoerd?**





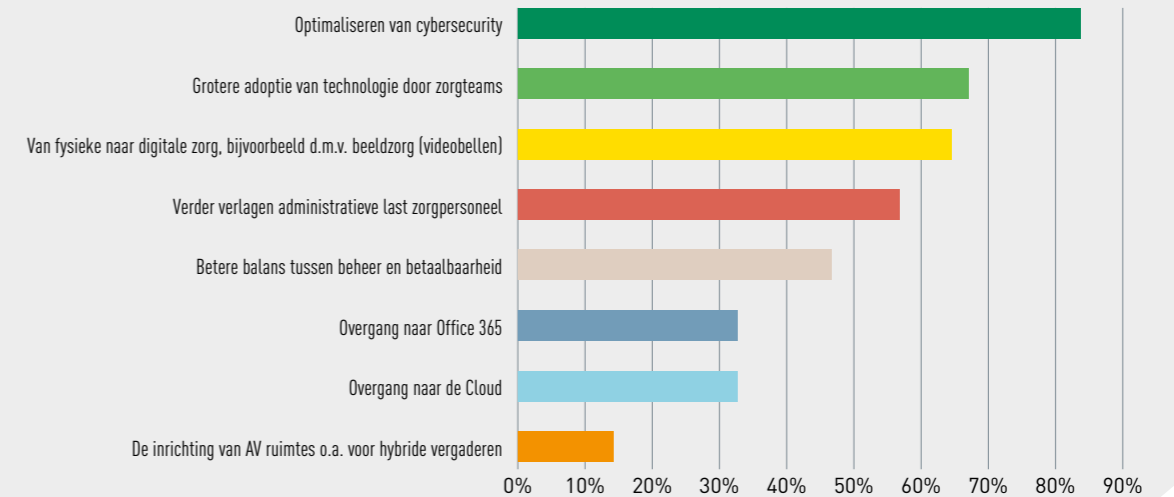


## DE TOEKOMST VAN IT IN DE ZORG

IT-verantwoordelijken zien de toekomst zonnig in. Ruim 8 op de 10 geeft aan dat ze ook in de toekomst kunnen blijven voldoen aan de wensen en eisen vanuit de organisatie. Goed nieuws! Maar die wensen en eisen lopen wel sterk uiteen. Ruim 60% heeft aangegeven dat digitale zorg een strategische verandering is. IT speelt een cruciale rol in die verandering van fysieke naar digitale zorg.

De tendens in de zorg is digitaal waar dat kan en fysiek als het moet. Zo is bijvoorbeeld het consult via beeldbellen met de (huis)arts nog altijd populair. En ook voor de arts is het efficiënt. Daarnaast biedt het op afstand monitoren van waarden, zoals bloeddruk, de zorg een enorme verbeterlag. Zowel voor de patiënt, die veel minder naar het ziekenhuis toe moet, als voor de artsen en verpleegkundigen.

**Wat zijn volgens jou de belangrijkste strategische veranderingen die jouw organisatie gaat of moet doorvoeren in de komende drie jaar op het gebied van IT?**

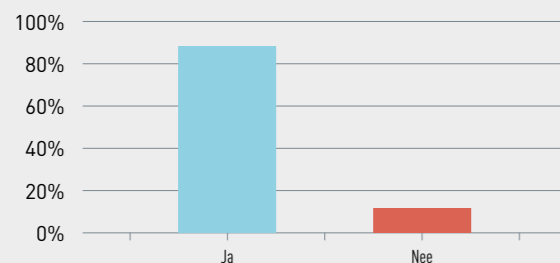


Ruim 80% geeft aan dat er nog optimalisaties doorgevoerd moeten worden op het gebied van cybersecurity. Dat is gezien de eerdere uitkomsten van dit onderzoek geen verrassing. Het stond tenslotte ook op de eerste plek van belangrijkste ontwikkelingen. Bovendien is het voor zo'n 40% ook hun grootste uitdaging.

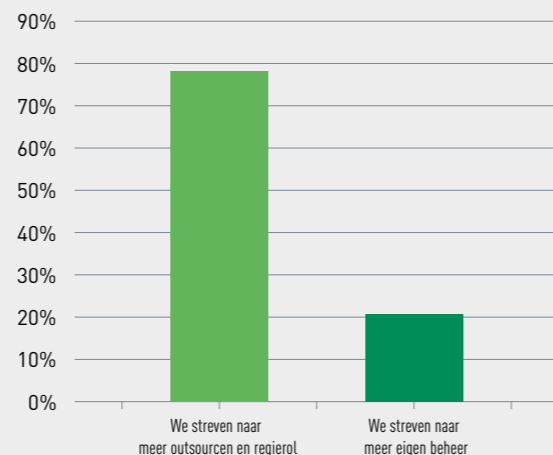
Adoptie van zorgteams en het ontzorgen van deze zorgteams zijn eveneens belangrijke strategische thema's voor de komende jaren. Als IT-verantwoordelijke verander je meer dan alleen een tool, systeem of device. Het is eerder omgekeerd.

Je managet de verandering ... en de tool, het systeem of device is daar een logisch gevolg van. Ook in diepte-interviews is het meekrijgen van de organisatie en het verandermanagement vaak genoemd. 78% van de IT-verantwoordelijken van het onderzoek geven aan dat hun organisatie streeft naar meer regie dan eigen beheer. Outsourcen staat daarbij centraal. Dat is overigens volgens de respondenten niet hetzelfde als 'alles uit handen geven'. Ontzorgen is met afstand het allerbelangrijkste selectiecriteria. Maar ontzorgen is een breed begrip.

#### Verwacht je ten aanzien van het leveren van IT-devices en support volledig te kunnen blijven voldoen aan de wensen en eisen vanuit de organisatie in de komende jaren?



#### Streef jij of jouw organisatie meer naar een regierol of juist meer naar eigen beheer?



In deze context gaat het volgens de respondenten vooral over proactieve advisering door leveranciers en de hulp bij adoptie van nieuwe technologieën, tools of systemen in de organisatie. Die twee aspecten staan niet voor niets in de top drie.

Opvallend is dat 35% aangeeft dat een scherpe prijsstelling belangrijk is. Terwijl eerder bleek dat slechts 7% aangaf dat prijs een belangrijke ontwikkeling was. Prijs is waarschijnlijk geen 'ontwikkeling' maar een gegeven. En bij de keuze voor een leverancier is er ruimte om invloed te hebben op dat 'gegeven'.

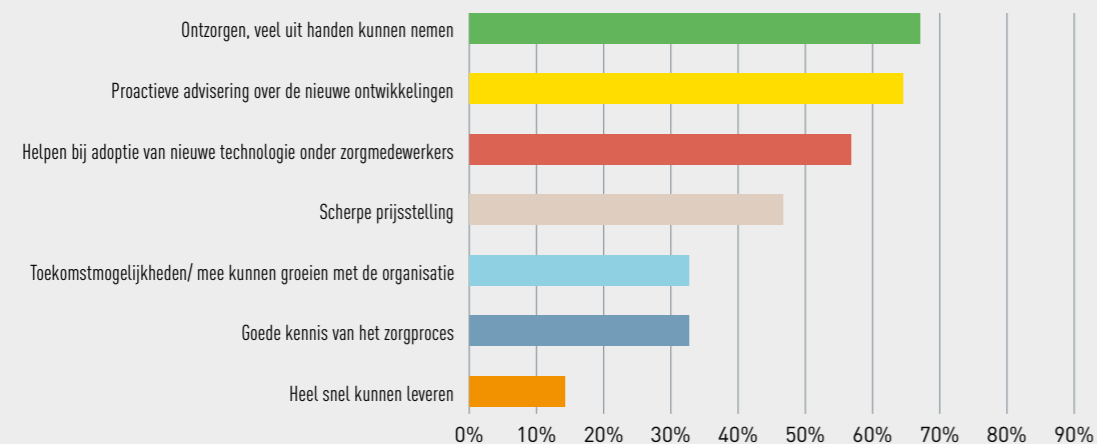


Outsourcen blijkt een puzzel. Maar geen eenvoudige. Tweederde van de respondenten is tevreden. **Maar eenderde is dus niet tevreden over het outsourcen van IT-activiteiten door hun organisatie.** Want uit het onderzoek blijkt dat 35% aangeeft dat ze het outsourcen als voldoende, matig of slecht ervaren. Er is dus nog veel ruimte om te verbeteren.

Daar waar er ontevredenheid is, missen respondenten vaak de pro-activiteit of het partnership van de leverancier. Zij geven aan het belangrijk te vinden om ook contacten te hebben die verder gaan dan het directe commerciële belang. Enerzijds is dat de verwachting dat de toeleverancier meedenkt over interne organisatorische vraagstukken en uitdagingen die gerelateerd zijn aan IT. Anderzijds is het de wens om geïnformeerd te worden over nieuwe technologieën, oplossingen en marktontwikkelingen.



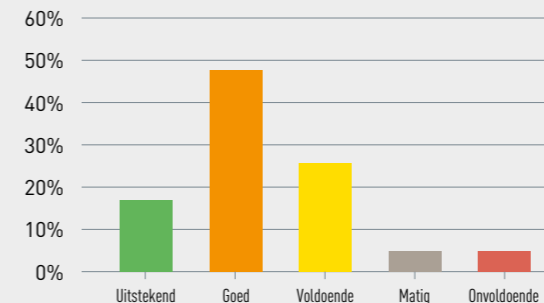
### Wat zijn de drie belangrijkste selectiecriteria voordat je met een externe IT partij in zee gaat?



**OUTSOURCEN IS EEN PUZZEL.  
HET IS MEER DAN KIJKEN WIE DE BESTE  
PRODUCTEN EN PRIJZEN HEBBEN.**

iHUB - Ronald Leloux

### Hoe ervaar je het outsourcen van de IT-activiteiten van jouw organisatie?



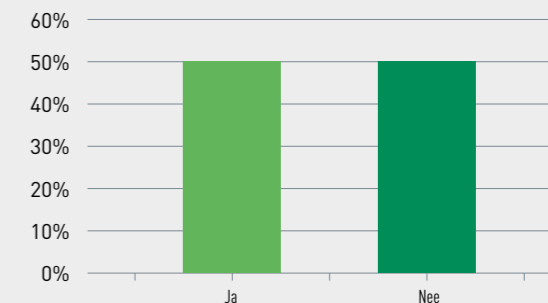
#### CMDB en DAAS

Naast innovatieve producten en software zijn ook verschillende innovatieve diensten in opkomst. CMDB en DAAS zijn daar voorbeelden van.

CMDB staat voor Configuration Management Database. Bij deze dienst heb je als zorginstelling of ziekenhuis een overzicht van al je 'assets'; van hardware devices tot softwarelicenties. En dat alles in één bestand. Dit overzicht bevat onder andere informatie over serienummer, aankoopdatum, garantietermijn, afdeling en kostenplaats.

Het ontzorgt een zorginstelling op het gebied van beheer. Deze dienstverlening is bij de helft van de organisaties nog niet bekend.

### Ken je of werk je met partners die de CMDB voor jou uit handen neemt?



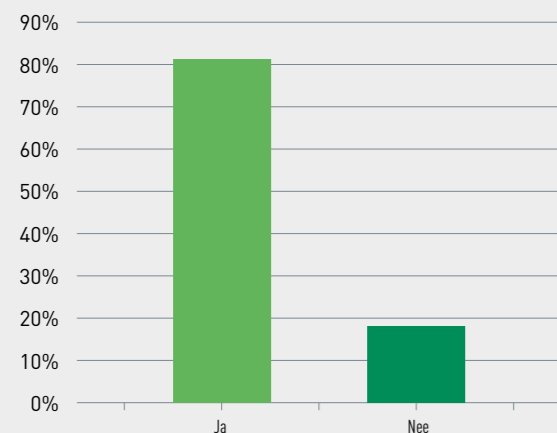
DAAS (Device as a Service) is wel al veel bekender in de markt (8 op de 10). Het is vergelijkbaar met het afnemen van een abonnement. Je hoeft niet meer vooraf te investeren in devices. Je betaalt een vast bedrag per werknemer per maand. Je betaalt daardoor alleen voor het gebruik. DAAS is mogelijk bij desktops, laptops, smartphones, tablets, of een combinatie hiervan.



Naast de hardware worden er bij een DAAS-abonnement regelmatig extra diensten geleverd. Denk hierbij aan; het device imagen (AutoPilot whiteglove), device gereedmaken voor uitlevering of leveren op locatie van de eindgebruiker. Maar ook support op het device voor o.a. reparatiewerkzaamheden of het proces van vervanging kunnen onderdeel zijn van de dienstverlening.

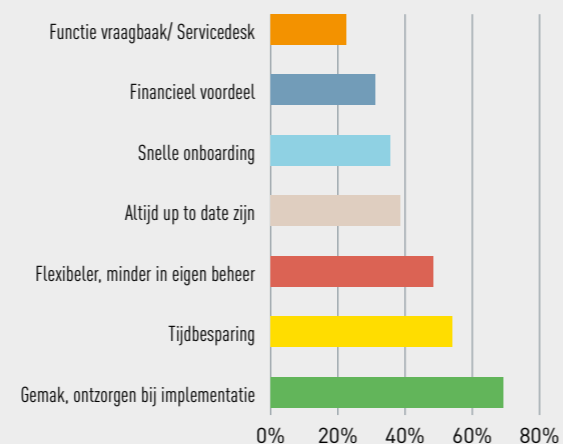
Slechts twee respondenten maken momenteel gebruik van Device as a Service. De belangrijkste drie voordelen van DAAS worden gezien in gemak, tijdsbesparing en flexibiliteit.

#### Ben je bekend met het concept 'DAAS'-Device as a Service?

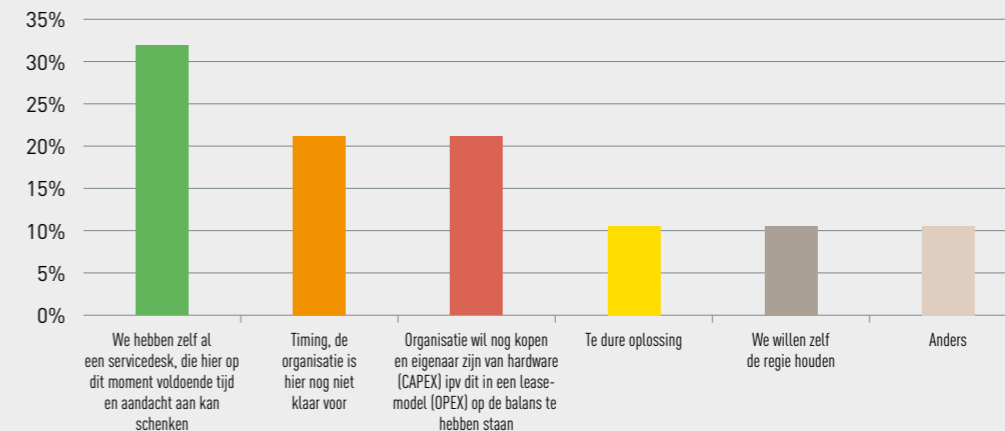


Waarom maken 8 op de 10 respondenten nog geen gebruik van deze service? Ruim 30% geeft aan een servicedesk te hebben die dit vooralsnog zelf prima kan organiseren. Er is simpelweg (nog) geen behoefte aan Device as a Service. 40% geeft aan dat de organisatie niet klaar is voor DAAS, waarbij in de helft van de gevallen de organisatie liever de devices zelf aanschaft dan huurt via een 'lease contract'. Hier speelt het kostenaspect een rol.

#### Wat waren/ zijn/ zouden voor jou de 3 belangrijkste redenen (kunnen zijn) om over te stappen op DAAS?



#### Wat (of wie) houdt je eventueel tegen om over te stappen op DAAS?



**EEN VAN MIJN GROOTSTE UITDAGINGEN IS DE GEBRUIKERSORGANISATIE, OM MENSEN ALLEMAAL MEE TE KRIJGEN IN DE VERANDERING. DAT IS NIET PER SE WEERSTAND. ZE ZIJN SIMPELWEG HET LIEFST BEZIG MET CLIËNTEN EN NIET MET IT.**

Trajectum - Gertjan Fiers

**BETROUWBARE IT-  
OPLOSSINGEN IN DE  
ZORG ZIJN ENORM  
BELANGRIJK. HERKEN  
JIJ DE ONTWIKKELINGEN  
EN UITDAGINGEN ZOALS  
BESPROKEN IN HET  
RAPPORT EN BEN JIJ  
BENIEUWD WAT WE VOOR  
JOU KUNNEN BETEKENEN?**

Wij gaan graag met je in gesprek.  
Neem contact op met Thijs Loverbos, teamleider  
Health bij Bechtle, via **+31 40 760 2857** of  
[thijs.loverbos@bechtle.com](mailto:thijs.loverbos@bechtle.com).

