
Drie vragen aan...

Hanneke Tan

BEHEERDER PROMEDICO VDF COMMUNITY OP HAWEB

Hoe is de Promedico VDF HAweb-groep ontstaan?

‘De HAweb-groep is ontstaan vanuit de softwarecommissie van Promedico VDF en bestaat sinds begin 2013. We wilden een manier om pakketzaken snel met elkaar te kunnen delen zonder afhankelijk te zijn van de softwareleverancier. Inmiddels is het een levendige community met 220 leden: dit zijn huisartsen en assistentes. Ik zit zelf met een dubbele pet in de groep. Ik ben huisarts, lid van de softwarecommissie en sinds kort ook productmanager bij Promedico. Dat heeft zo zijn voordelen. Ik begrijp goed waar praktijkmedewerkers tegenaan lopen en zit tegelijkertijd heel dicht op het systeem en de leverancier. Ik weet bij wie ik moet zijn binnen Promedico en omdat ik hier een paar dagen in de week rondloop, krijg ik sneller antwoorden. Ik ben dan wel productmanager, maar als gewone gebruiker mopper ik soms net zo goed op het systeem, en ik blijf kritisch. Dat is volgens mij juist waarvoor ik word ingehuurd.’

**‘DE TOON IS
OVER HET
ALGEMEEN
POSITIEF
KRITISCH’**

**‘GEBRUIKERS
KUNNEN KLEINE
ERGERNISSEN
MELDEN’**

Waar wordt de groep voor gebruikt?

‘Het is echt een gebruikersplatform. Denk aan vragen over de meest eenvoudige manier om iets te registreren of “Hoe kun je bij een herdeclaratie de declaratiereden wijzigen?” Soms doen we een zogenoemde *quality of life*-inventarisatie. Gebruikers kunnen dan kleine ergernissen melden. Een punt die raar staat, een link die niet werkt. Dit zijn dingen die de ontwikkelaars meestal makkelijk kunnen oplossen. We stellen de community ook vragen vanuit de softwarecommissie. Bijvoorbeeld over de prioritering van verbeteringen en uitbreidingen in het pakket. Daarnaast delen we documenten. Vorig jaar deelde een huisarts een overzicht van welke hulpmiddelen vergoed werden. Begin januari werd direct gevraagd of iemand al een nieuwe versie had gemaakt.’

Moet je als beheerder wel eens ingrijpen in een discussie?

‘De toon is over het algemeen positief kritisch en er wordt niemand afgekat. Natuurlijk zit er wel eens een negatieve klank in. Ik probeer het dan oplossingsgericht te houden. Ja, het is vervelend dat we weer iets moeten gaan registreren, want het kost tijd en we hebben er zelf niets aan. Maar het moet toch, dus laten we kijken hoe we het zo eenvoudig mogelijk kunnen doen. Verder houd ik in de gaten dat mensen voor elke nieuwe vraag een nieuw topic aanmaken. Anders kun straks niets meer terugvinden. Verder vind ik dat de community zichzelf draaiend moet houden. Maar ja, ik kan het zelf ook niet laten om vragen die openstaan snel te beantwoorden. Mensen rekenen er inmiddels ook een beetje op.’ ■

**‘WE STELLEN
DE COMMUNITY
OOK VRAGEN
VANUIT DE
SOFTWARE-
COMMISSIE’**



Drie vragen aan... **Kees Kanters**

BEHEERDER VAN DE OREGO-GROEPEN OP HAWEB

Hoe zijn de Orego-groepen op HAweb ontstaan?

‘MicroHIS had al meer dan twintig jaar een eigen forum. Dit lag een beetje stil en een jaar of vijf geleden besloten we het op HAweb onder te brengen. Voordeel hiervan is dat huisartsen vaak participeren in meerdere groepen: die van de zorggroep en de hagro of de kring bijvoorbeeld. Het is fijn dat je op één platform nieuws over verschillende thema’s uit de huisartsenzorg kunt bekijken.’

Er zijn twee HAweb-groepen voor MicroHIS-gebruikers. Beide zijn genoemd naar de gebruikersvereniging Orego. De algemene Orego-groep telt 73 leden.

In de Orego-pakketzakengroep participeren naast huisartsen en assistentes ook twee MicroHIS-medewerkers (48 leden).

Waarom zijn er twee Orego-groepen?

‘In de algemene groep kunnen alleen leden van de gebruikersvereniging participeren. De onderwerpen zijn vooral bestuurlijk en beleidsmatig van aard. We delen hier ook de agenda’s en stukken van de algemene ledenvergaderingen. In de pakketzakengroep komen vaak meer praktische vragen over het pakket aan de orde. Er worden vragen en problemen besproken, maar ook klachten en verzoeken kenbaar gemaakt. MicroHIS-huisartsen kunnen aan deze groep deelnemen en vervolgens ook hun praktijkmedewerkers uitnodigen. Daarnaast zijn twee MicroHIS-medewerkers lid van de groep. Voor hen is dit een mooie manier om feeling te houden met wat er speelt.’

Hoe actief zijn de groepen?

‘Bijna elke dag wordt er wel een bericht geplaatst. Pieter Vrijdag en ik beheren de groepen en beantwoorden soms ook vragen. Maar in principe zijn vragen gericht aan de community en deze worden dan ook vaak door collega-huisartsen beantwoord. In de maandelijkse bestuursvergadering bij MicroHIS bespreken we welke vragen er van de leden zijn binnengekomen en of en hoe verzoeken kunnen worden opgepakt. Vervolgens koppel ik dit weer via HAweb terug. Er zijn circa 850 huisartsen en assistentes die met MicroHIS werken. Het zou mooi zijn als meer gebruikers gaan meepraten en meedenken in de HAweb-groepen. Daar kan het pakket alleen maar beter van worden. En nee, ik ben niet bang dat het mij als beheerder dan te veel tijd gaat kosten. Ik vind het leuk om te doen. Het kost me nu een paar minuten per dag en dat mogen er best meer worden.’ ■

**‘HET ZOU MOOI
ZIJN ALS MEER
GEBRUIKERS
GAAN MEE-
PRATEN EN
MEEDENKEN
IN DE HAWEB-
GROEPEN’**

**‘BIJNA ELKE DAG
WORDT ER WEL
EEN BERICHT
GEPLAATST’**

OmniHis en mijn.OmniHis, een community platform

Van, voor en door huisartsen

De gebruikersvereniging van OmniHis heeft de taak om de informatisering, communicatie en automatisering van huisartsenpraktijken te simuleren en zo bij te dragen aan de kwaliteit van de huisartsgeneeskunde. In dit kader brengen leden actief verbeterende en vernieuwende ideeën in over de functionaliteit van de programmatuur. De werkmaatschappij OmniHis ondersteunt dit doel en faciliteert door een platform te bieden waarop leden elkaar op de hoogte kunnen houden van gebruikerservaringen met OmniHis Scipio. Vragen kunnen worden gesteld en beantwoord. Dit platform is open voor alle leden/OmniHis Scipio-gebruikers.

Maak dus contact met anderen, start

de dialoog, deel informatie – zonder communicatie is er immers geen community.

Deel ervaringen of stel een vraag

Gebruikers kunnen in mijn.OmniHis praktische content vinden, zoals productinformatie, (video)tutorials en OmniHis Scipio downloads. Ook kunnen ze ervaringen van andere OmniHis Scipio-gebruikers teruglezen. Zo vinden ze onder Posts vragen en/of ervaringen van medegebruikers, en kunnen ze zelf op de content in de bibliotheek reageren. En belangrijker nog: zelf een vraag stellen aan de community en kennis delen via posts.

Elke zondagochtend om 10.00 uur ontvangt de gebruiker een 'weekover-

zicht' van de community. Hierin staan de posts en content van de voorgaande week.

Onder 'Events' vindt de gebruiker interessante evenementen en trainingsmomenten. Gebruikers kunnen zich met hun eigen account direct voor deze events aanmelden.

Wensen?

Het is belangrijk dat mijn.OmniHis werkt voor de gebruikers. We nodigen daarom iedereen van harte uit om mijn.OmniHis samen met ons verder vorm te geven. Stel vragen, geef wensen door, vertel ons wat er ontbreekt en wat er juist heel fijn is via service-desk@omnihis.nl of reageer direct op de post in de community! ■

Promedico-ASP en CGM HUISARTS op HAweb

Drie groepen

De gebruikersvereniging Atlas heeft drie HAweb-groepen: de Atlas-gebruikersvereniging (Promedico-ASP), CGM HUISARTS en Promedico VDF. Alle Atlas-bestuursleden zijn op HAweb aanwezig en leveren een bijdrage, evenals de leden uit de softwarecommissies.

Grotere zichtbaarheid

Met de groep willen we een aantal doelstellingen bereiken. Binnen het Atlas-bestuur hebben we afgelopen jaar besloten om meer zichtbaar te maken wat er op de achtergrond binnen de softwarecommissie en het bestuur allemaal wordt gedaan. Daarnaast willen we breder suggesties en problemen inventariseren, die we dan als input mee

kunnen nemen naar de softwarecommissievergaderingen. We denken dat het belangrijk en nuttig is om als gebruikers handige tips en trucs te delen. We kunnen ons voorstellen dat er ook steeds meer zorggroepen zijn die (ontwikkelvragen hebben richting hun HIS-leverancier. We zijn nog aan het kijken hoe Atlas hierin kan ondersteunen en meedenken, en of een (aparte) groep behulpzaam kan zijn bij overleg en afstemming.

Gebruikers ondersteunen gebruikers

Voor meer technische ondersteuning en (meldingen van) fouten zullen we binnen het forum verwijzen naar de servicedesk van Promedico of CGM HUIS-

ARTS. Het zal echter zeker voorkomen dat wanneer een gebruiker tegen een probleem aanloopt, een andere gebruiker dit al eens is tegengekomen. Alleen al het feit dat dit gedeeld wordt, kan helpen om een indruk te krijgen van relevante problemen waar men tegenaan loopt. Ook dit kan weer als input dienen voor de softwarecommissie en de gebruikersvereniging om de vinger goed aan de pols te houden. ■

Dus meld u aan op HAweb, bij een van de volgende groepen:
Atlas gebruikersvereniging
(Promedico-ASP) - MIRA -
Promedico VDF