

ICT en ondernemen

C O L U M N



NICOLE VAN WETTEN
COMMUNICATIEADVISEUR

*Er zijn huisartsen die – los van hun
softwareleverancier – één
partij aanwijzen en zeggen:
regel het, alles!*

Een staalblauwe lucht. Vanachter het stuur bewonder ik de groene route naar mijn werk. Ik ken de weg en toch kijk ik vandaag anders. Tot voor kort werkte ik fulltime als ondernemer. Wat betreft ICT lag alle verantwoordelijkheid bij mij. Zorg voor een eigen laptop, mobiele telefoon, het onderhoud, de beveiliging en de privacy. Voor het werk waarnaar ik nu op weg ben, ga ik die zorg delen. Dat voelt goed.

Vanuit de bebouwde kom rijd ik door het groen richting snelweg. Ik denk terug aan de wekelijkse bijeenkomsten waarop ik mijn collega-ondernemers trof. Voor dag en dauw, nog voordat het werk begon. Wij informeerden naar elkaar, naar onze zaken, stelden vragen en gaven tips. Op zo'n ochtend had ik gevraagd mij in contact te brengen met een ICT'er die voor huisartsen werkt. Want ik dacht: veel huisartsen zijn ook ondernemers. Hoe houden zij hun praktijk-ICT actueel en professioneel?

ICT'er voor huisartsen

Zo kwam ik in contact met Michel van der Horst uit Waardenburg. Hij werkt samen met tien collega's voor zo'n zeshonderd verschillende klanten. Ruim twintig daarvan werken in de eerstelijnszorg, van wie enkelen als huisarts. Van der Horst: 'Een relatief klein aantal zorgklanten dat van ons relatief veel tijd en aandacht vraagt.'

'Waar zit hem dat in?', vroeg ik hem nieuwsgierig. Van der Horst: 'Ik zie dat ICT in zorgpraktijken niet altijd de hoogste prioriteit krijgt. Op het moment dat wij komen, treffen we nogal eens verouderde apparatuur aan, die storingen veroorzaakt.'

Ik herkende dit signaal uit de tijd dat ik in opdracht werkte voor een HIS-leverancier. Toen de nood aan de zorgverlenerskant heel hoog werd,

bezochten medewerkers van de softwareleverancier de praktijken en kwamen ze met soortgelijke verhalen terug.

Vertaalbureau

Mooi vind ik het om van Michel te horen dat er huisartsen zijn die – los van hun softwareleverancier – één partij aanwijzen en zeggen: regel het, alles! Regel alle ICT binnen mijn huisartsenpraktijk. Van antivirussoftware tot Officepakket tot HIS. Een HIS kiest de huisarts natuurlijk zelf, maar die derde partij houdt contact met de softwareleverancier. Die partij werkt als een vertaalbureau dat direct begrijpt wat de softwareleverancier bedoelt en daarnaar handelt. Van der Horst: 'De huisarts blijft daar verder buiten, zonder zorgen. Dat werkt heel efficiënt.'

Ik begreep dat huisartsen een eigen SLA (servicelevel agreement) krijgen aangeboden, zodat zij supersnel worden geholpen als zich ICT-problemen voordoen. En dat bij alle klanten jaarlijks de ICT wordt doorgelicht en onderhouden: een soort APK voor ICT. Tot slot vertelde Michel mij: 'Als accountmanager ga ik tweemaal, soms driemaal per jaar langs bij de klant. Vaak hoor ik dan dat alles naar behoren werkt. Dat is zoals het moet zijn.'

Parkeergarage

De navigatie brengt mij weer in het hier en nu. 'U heeft uw eindbestemming bereikt', klinkt het inmiddels in mijn auto. Bij de slagboom meldt ik mij via de intercom – ook een toegangspas wordt vandaag voor mij geregeld. Verwachtingsvol rijd ik de parkeergarage in. Nieuw werk, nieuwe collega's, nieuwe ICT-ondersteuning. Wat zal hier het servicelevel zijn? ■

info@niccommunicatie.nl