

# DE PRAKTIJK

## GEBRUIKERS- VERENIGING MIJNCARESS NU EEN ECHT COLLECTIEF

De gebruikersvereniging van mijnCaress heeft na een – zoals de vereniging zelf aangeeft – ‘comateuze situatie’ een nieuwe doorstart gemaakt. Gebruikersorganisaties van dit veel gebruikte elektronisch cliëntendossier (ecd) van Nederland zagen de noodzaak in van een goed georganiseerde, onafhankelijke gebruikersvereniging, maar kregen deze alleen niet voor elkaar.

TEKST: CINDY VAN DER HELM EN CHRISTEL DIELEMAN BEELD: RAPHAËL DRENT

**M**et hulp van adviesbureau BCE formuleerden de gebruikersorganisaties een nieuwe aanpak. Dit resulteerde binnen twee jaar in een levendige gebruikersvereniging waar zowel softwareleverancier PinkRocade Healthcare als zorgorganisaties die de software gebruiken de vruchten van plukken. Door als zorgorganisaties de krachten te bundelen, prioriteiten te stellen en gezamenlijk sturing te geven aan de softwareleverancier, werd focus aangebracht. Met

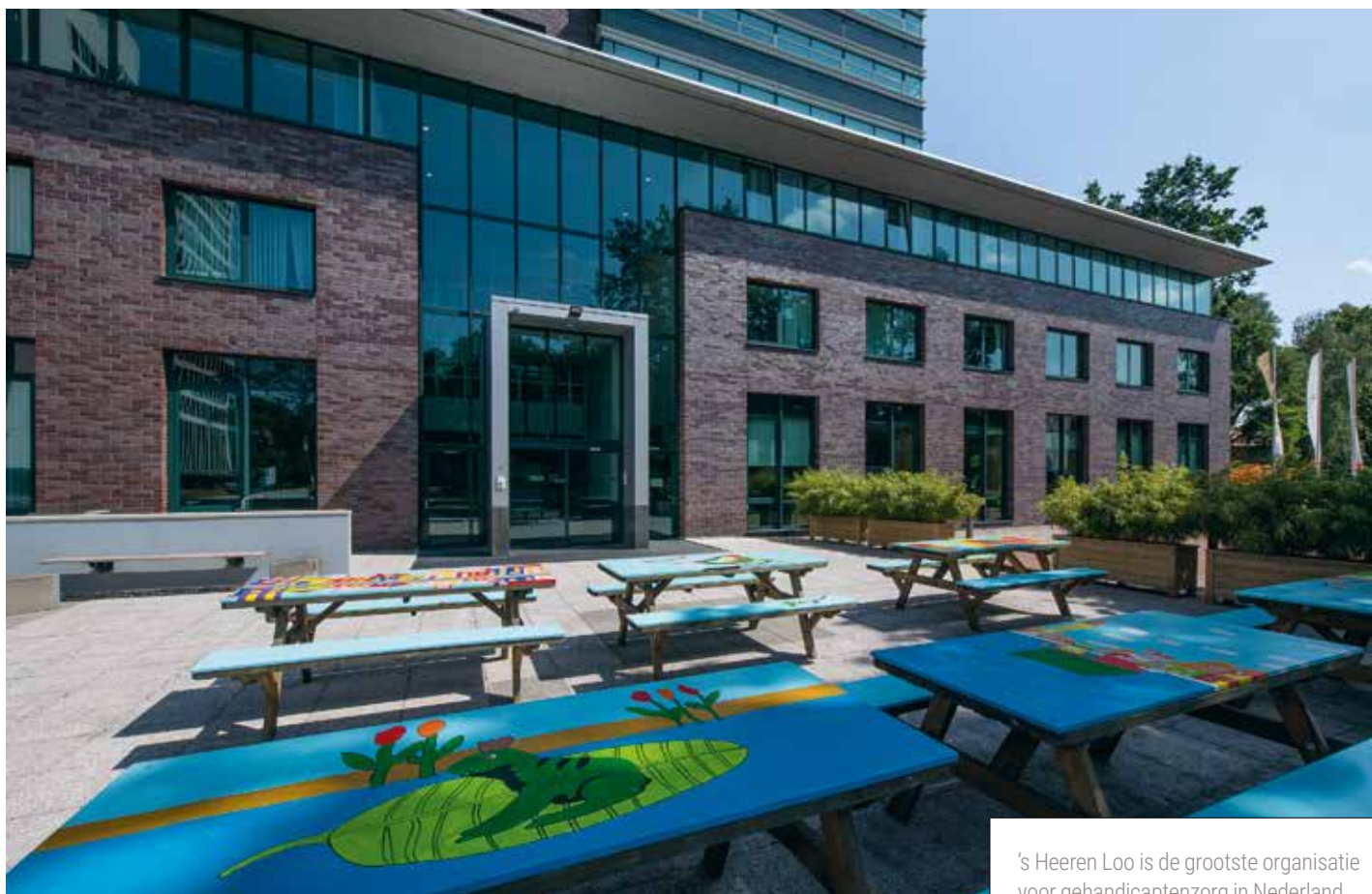
als gevolg verbeterde kwaliteit van de software, een ontwikkelroadmap die samen met de zorgorganisaties wordt geprioriteerd en een stabiel en betrokken gebruikersplatform met een duidelijke toekomstvisie.

### BEDRIJFSBUREAU EN WERKGROEPEN

‘Om de nieuwe gebruikersvereniging tot een succes te maken is deze als het ware van de grond af aan opnieuw opgebouwd’, licht Inge de Laat, adviseur

bij BCE en tevens kartrekker van de gebruikersvereniging van mijnCaress, toe. ‘Er is gestart met het opzetten van een nieuwe organisatiestructuur waarbinnen een dagelijks bestuur is gevormd en een bedrijfsbureau is ingericht. Daarnaast zijn er diverse werkgroepen geformeerd waarin een vertegenwoordiging van leden van de gebruikersvereniging en PinkRocade Healthcare zitting hebben. De werkgroepen houden zich bezig met onderwerpen als de software- en testkwaliteit, de RFC-wensenprocedure, learning, interoperabiliteit en de toekomstvisie op mijnCaress.’ Om de vereniging naar een hoger niveau te tillen is er ten slotte een bestuurdersplatform opgezet dat het adviserend orgaan is voor het

**‘NOEM HET EEN LIEFDEVOLLE OMHELZING OF EEN  
DODELIJKE WURGGREEP, FEIT IS DAT WE ELKAAR NODIG HEBBEN  
OM EEN GOED WERKEND ECD TE KRIJGEN’**



dagelijks bestuur van de vereniging. De Laat: 'Dit platform voert tevens het strategisch overleg met PinkRoccade Healthcare. Zo buigen de leverancier en de leden van de nieuwe gebruikersvereniging zich samen over strategische beslissingen die genomen moeten worden ten aanzien van de ontwikkelingen van mijnCaress, zodat zorgorganisaties en hun medewerkers beter worden ondersteund. Ook denken ze gezamenlijk na over de manier waarop zorgorganisaties nieuwe uitdagingen in de zorg het hoofd kunnen bieden en welke innovatieve ontwikkelingen geïnitieerd kunnen worden door kennis te delen.'

## VERBETEREN SOFTWAREKWALITEIT

Vanuit PinkRoccade Healthcare voert Jurriaan Piek, managing director Care, regelmatig overleg met het dagelijks bestuur en het bestuurdersplatform. Piek werd in 2016 bij het

bedrijf aangesteld om veranderingen door te voeren. Na een enorme groeispurt was de omzet van PinkRoccade Healthcare namelijk verdriedubbeld, waardoor de kwaliteit van de software onder druk was komen te staan. 'Doordat de organisatie was ingehaald door haar eigen succes waren we niet meer in staat om snel en adequaat te handelen. Met als gevolg dat we klanten dreigden kwijt te raken. Mijn belangrijkste doel was dan ook het verbeteren van de softwarekwaliteit van mijnCaress.'

In diezelfde periode werd adviesbureau BCE door de zorginstellingen ingeschakeld om de vereniging nieuw leven in te blazen. Piek: 'Het bureau bracht zijn eigen kennis en expertise in en had duidelijk voor ogen hoe een goed opererende gebruikersvereniging eruit zou moeten zien. Als leverancier hebben wij intensief samengewerkt om de gebruikersvereniging weer op poten te krijgen. Ik

's Heeren Loo is de grootste organisatie voor gehandicaptenzorg in Nederland. De ruim zestienduizend medewerkers werken door het gehele land. Het meubilair op het terras van het hoofdkantoor in Amersfoort is vervaardigd door cliënten van 's Heeren Loo.

kijk met tevredenheid terug op deze periode, vooral omdat ik inzie dat een goed gestructureerde en betrokken gebruikersvereniging super krachtig is. Ja, zelfs noodzakelijk is om goede software te kunnen maken.'

## CUSTOMER INTIMACY

Piek vervolgt: 'We hebben aanvankelijk veel geïnvesteerd in het verbeteren van de kwaliteit, onder andere door het invoeren van testautomatisering. Nu staan we op het punt dat we weer gas kunnen geven en op een stabiele basis nieuwe functionaliteit kunnen toevoegen. Door het overleg aan te gaan met het bestuurdersplatform zijn we in staat om punten te agenderen die nu misschien nog niet

# DE PRAKTIJK

actueel zijn, maar op termijn wel heel belangrijk worden. We nemen samen strategische beslissingen die ons helpen om onze klanten beter te leren kennen en dus te bedienen. Wij zijn er als organisatie namelijk van overtuigd dat we alleen goede software kunnen leveren als wij onze klanten door en door kennen. Dit noemen we *customer intimacy*. Dat is in onze ogen voor *vertical market software* zoals mijnCaress de beste strategie. Zo kunnen wij ons ultieme doel bereiken: software leveren die onze klanten het best helpt om hun werk gemakkelijker, beter en sneller te doen.'

Ernst Klunder, bestuurder van 's Heeren Loo, maakt deel uit van het bestuurdersplatform. In zijn vorige functie was hij voorzitter van een gebruikersvereniging en hij spreekt dan ook uit ervaring als hij aangeeft dat het extreem belangrijk is om leden bij de vereniging te betrekken. Om krachten te bundelen, aldus Klunder. 'Dat is in mijn ogen wel de essentie van een gebruikersvereniging: hoe organiseer je de kracht van zo'n collectief? Hoe zorg je ervoor dat het geheel meer is dan de som der delen? Van een afstand wil iedereen hetzelfde, maar als je dichterbij komt, dan lopen de belangen toch wat uiteen. Daarom is het belangrijk om met elkaar het gesprek aan te gaan. Met z'n dertigen kan je dingen veel efficiënter en dus goedkoper organiseren dan wanneer je het alleen doet.'

## OMHELZING OF WURGGREEP?

Volgens Klunder hebben zorgorganisaties een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid. 'Een elektronisch cliëntendossier is een van de kernapplicaties van iedere zorgorganisatie en je kunt nu eenmaal niet ieder jaar een ander ecd aanschaffen. Binnen 's Heeren Loo werken zo'n vijftienduizend mensen met mijnCaress. Die krijg je niet zo één twee drie 'omgeschoold'. We zijn dus duurzaam met PinkRoccade Healthcare verbonden. En met elkaar, als gebruikers. Noem het een liefdevolle omhelzing of een dodelijke wurggreep, feit is dat we elkaar nodig hebben om een goed

werkend ecd te krijgen.'

Als grote organisatie kan 's Heeren Loo mensen vrijmaken voor de gebruikersvereniging. Voor kleinere zorgorganisaties is dat veel lastiger. Klunder: 'Toch zou iedere organisatie mensen moeten inroosteren. Dat is de enige manier om een betrokken gebruikersvereniging te krijgen. Natuurlijk ziet iedere gebruiker graag dingen voor zichzelf geregeld. Maar er zijn ook gezamenlijke thema's waar iedereen baat bij heeft, zoals een applicatie gebruikersvriendelijk maken. Daarin moet je gemeenschappelijk optrekken.'

## OVERKLOPPEN

Hoe je daadwerkelijk betrokkenheid stimuleert, is volgens Klunder best zoeken. 'Dat doen wij bij mijnCaress onder andere door in te zetten op verbindende thema's. Als gebruikersvereniging moet je op zoek gaan naar dat

**'JE MOET OP ZOEK NAAR  
DAT ONDERWERP WAARMEE  
IEDEREEN ZICH VERBONDEN  
VOELT'**

onderwerp waarmee iedereen zich verbonden voelt. Natuurlijk spelen er voor grote partijen andere thema's dan voor kleinere partijen. Toch zijn er ook thema's waar iedere instelling mee worstelt. Denk aan scholing of interoperabiliteit. Doordat al die systemen in de zorg niet goed met elkaar praten, zijn er nog steeds mensen die gegevens uit het ene systeem printen en in het andere systeem inkloppen. Dit vergroot niet alleen de kans op fouten, maar kost ook tijd en geld. Tijd en geld die daardoor niet naar de zorg gaan. Nu komen er vanuit het Rijk subsidies beschikbaar die zorgorganisaties kunnen investeren in het beter uitwisselen van gegevens. Als wij als zorgorganisaties goed gebruik willen maken van die middelen, dan zullen we moeten samenwerken. Met elkaar

en met PinkRoccade Healthcare.'

Inge de Laat is het daarmee eens. 'Wij vinden het belangrijk om alle gebruikers bij elkaar te krijgen. Als organisaties hun processen goed willen ondersteunen doen ze er verstandig aan om niet alles zelf uit te vinden, maar samen te werken met collega's in de markt. De één heeft meer technische of juist specifieke vakkennis over het zorgvak in huis dan de ander. Door met meer organisaties samen naar hetzelfde vraagstuk te kijken, wordt de kans groter dat je de best mogelijke oplossing krijgt. Voor gebruikers kan het daarnaast ook gewoon leerzaam zijn om te ontdekken hoe andere organisaties het doen. Door krachten te bundelen kunnen ze bovendien meer invloed uitoefenen op de softwareleverancier.'

Jurriaan Piek van PinkRoccade Healthcare, stelt dat het belang voor kleine organisaties niet onderschat mag worden. 'Kleine organisaties zijn veel wendbaarder en kunnen gemakkelijker nieuwe innovaties in de praktijk doorvoeren dan grote zorginstellingen. Kleine organisaties kunnen daarom gemakkelijker de afweging maken of een bepaalde investering de moeite waard is. Ze realiseren het zich vast niet, maar ze hebben hierdoor direct invloed op de ontwikkeling van software. Daarom is het absoluut belangrijk dat ook zij actief deelnemen aan de gebruikersvereniging.'

## KRACHT VAN COLLECTIEF

'We hebben als gebruikersvereniging veel bereikt, maar hebben nog zoveel meer potentie', besluit 's Heeren Loo-bestuurder Klunder. 'Wij werken bij 's Heeren Loo bijvoorbeeld met ontvangstrobs en robots die repeterende werkzaamheden van begeleiders overnemen. Andere zorgorganisaties werken ook met robots en ontwikkelen net als wij apps. We zouden er meer kennis over kunnen uitwisselen. Met elkaar samenwerken op dit vlak doen we nog veel te weinig. Misschien is dat wel het volgende niveau waar we als gebruikersvereniging naartoe kunnen. Als je elkaar kent en het gevoel hebt dat je elkaar



In twee jaar tijd ontstond, na intensieve samenwerking tussen gebruikers, leverancier en adviseur, een levendige gebruikersvereniging. Van links naar rechts Ernst Klunder (lid van de Raad van Bestuur van 's Heeren Loo), Jurriaan Piek (directie van PinkRoccade) en Inge de Laat (adviesbureau BCE).

wat te bieden hebt, dan ontstaat er ook ruimte waar je kennis en ervaring kan uitwisselen.'

Klunder benoemt ook de maatschappelijke verantwoordelijkheid van 's Heeren Loo. 'Als grootste partij in onze markt zien wij het als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om iets terug te doen. Bijvoorbeeld programma's delen die wij hebben laten ontwikkelen. En misschien moet dat onze rol ook wel zijn: iets meer brengen dan halen. *Noblesse oblige*. Daarom proberen wij actief te zijn op ieder niveau in de gebruikersvereniging, of het nu in een van de vele werkgroepen is of in het bestuur. Dat is onze manier om ons steentje bij te dragen aan het collectief. Door elkaar actief op te zoeken, te bevragen en kennis te delen kan je zaken op een hoger niveau krijgen en slimmer organiseren. Zo organiseer je de kracht van het collectief.' ◀



**Ernst Klunder** (1963) is bedrijfseconoom en al meer dan dertig jaar actief in managementfuncties in de zorg, waarvan de laatste vijftien jaar als bestuurder. Momenteel is hij lid van de raad van bestuur van 's Heeren Loo, een landelijk werkende organisatie voor gehandicaptenzorg met ruim zestienduizend medewerkers.



**Jurriaan Piek** (1975) startte zijn carrière als consultant en manager in publieke organisaties. Hij is sinds 2011 werkzaam bij Total Specific Solutions (TSS), Europees leverancier van verticale marktsoftware. Hij maakt sinds 2013 deel uit van de directie van PinkRoccade en is als general manager verantwoordelijk voor de aansturing van de directies van verschillende Europese softwarebedrijven in de TSS-constellatie.



**Inge de Laat** (1982) is al bijna vijftien jaar in verschillende projectmanagement- en consultancyrollen verantwoordelijk voor projecten op het snijvlak van ict en organisatie. Sinds 2017 is zij als adviseur werkzaam bij adviesbureau BCE uit Bilthoven met als specialisatie digitale transformatieprojecten binnen de zorg.