

ICT-ontzorging door Korton Group

Zoals bij zoveel zorginstellingen wordt ICT ook bij Ons Tweede Thuis intensiever gebruikt dan ooit. ICT-manager Niels Spiering: “Binnen de ict-afdeling van niet-ict-bedrijven verdwijnen gaandeweg de specialisten. Dat de inzet van ict-middelen in ons zorgproces toch kan groeien, is mede te danken aan ict-dienstverlener Korton.”

Korton ondersteunt al ongeveer tien jaar de ICT van Ons Tweede Thuis (OTT), een zorginstelling voor mensen met een verstandelijke beperking, autisme en niet-aangeboren hersenletsel. Voorheen had OTT – ongeveer 2000 medewerkers die op 80 locaties zorg verlenen – haar eigen infrastructuur met fysieke en virtuele servers en opslagsystemen. “Toen al verzorgde Korton hiervoor het tweede- en derdelijns beheer”, vertelt Spiering, “plus de internetverbindingen, het WAN en de beveiligde lijnen naar alle locaties. Vanwege verouderde apparatuur, groei van de organisatie, behoefte aan meer flexibiliteit en scherpere security-eisen besloten we ongeveer twee jaar geleden om de volledige kantoorautomatisering te migreren naar het datacenternetwerk van Korton.”

Eenvoudig en snel

Senior Accountmanager bij Korton, Gijs Huisman, licht toe waarom de migratie naar Korton praktisch probleemloos verliep. “Wij gebruiken in grote lijnen dezelfde servertechnologie in ons datacenternetwerk als OTT. Omdat de nodige netwerkkoppelingen al bestonden, konden we alles, ondanks de grote omvang, relatief eenvoudig en snel overzetten. Belangrijk daarbij is dat de privacygevoelige data over cliënten op een absoluut veilige manier op ons netwerk landt,

helemaal met de recent ingevoerde Meldplicht Datalekken. Korton besteedt veel tijd en geld aan security. We hebben onze eigen datacentra met enterprise klasse firewalls die 24x7 worden bijgewerkt. OTT heeft de zekerheid dat alle data in Nederland is en blijft.”

Omdat de medewerkers van OTT ook zelf met ict-middelen aan de slag gaan, is er op alle locaties Wi-Fi beschikbaar. “Dit bevordert

“Het hele dienstenarsenaal van Korton staat tot onze beschikking”

het mobiele werken”, weet Spiering. “Zo kunnen ze met de cliënt aan tafel zitten, of in hun appartement, om het ECD bij te werken. Ook is er een prioritering aangebracht in onze netwerkinfrastructuur, zodat



verschillende diensten – zoals het ECD (PlanCare van De Heer Software), alarmeringen vanuit domotica en de telefoondiensten – altijd bereikbaar zijn.”

Managed Service

De samenwerking tussen beide partners verloopt uitstekend, maar daar gingen de nodige leermomenten aan vooraf. “Wij en Korton waren het gewend dat er aan beide kanten specialisten zaten”, vertelt Spiering. “Bij OTT zijn de specialisten langzaam maar zeker verdwenen.

Wij werden meer een regieorganisatie en Korton kreeg een andere rol in dat hele proces. Daarin hebben we elkaar eind 2015 echt weer moeten vinden. De oude contracten en SLA's hebben we volledig herzien. Korton is daar heel goed op ingesprongen door, in uitstekende samenspraak met OTT, een managed service overeenkomst samen te stellen. Via een incidentensysteem hebben wij nu betere toegang tot de engineers dan in het verleden. Bij

innovatie, probleemmeldingen of wat dan ook staat het hele dienstenarsenaal van Korton tot onze beschikking. Meer dan ooit zijn wij partners.”

Voor OTT staat de kwaliteit van de zorg voorop. “Door de zorgprocessen te optimaliseren met behulp van ICT hebben de zorgverleners meer tijd om aan het bed te staan”, aldus Spiering. “Met probleemoplossing, wijzigingen in configuraties en monitoring ontzorgt Korton ons op het gebied van de infrastructuur.”