



# Smarter Working in actie

Hoe Carintreggeland de zorg  
kon verbeteren door slimmer  
te gaan werken

**Van de totale beroepsbevolking werkt 36 procent al 'slimmer', zo blijkt uit onderzoek van VodafoneZiggo in samenwerking met EY. Als nog eens 31 procent slimmer gaat werken, levert dat de maatschappij nog eens 450 miljoen euro per maand aan besparing op; files nemen af, productiviteit neemt toe en het milieu wordt minder belast. De impact van slimmer werken is dus gigantisch. Slimmer werken is voor alle medewerkers relevant, omdat mensen werken waar ze het meest effectief zijn. Ook medewerkers die niet op een hoofdkantoor werken maar juist vooral op pad zijn, hebben veel behoefte aan slimmer werken. Want wie altijd en overal bereikbaar is en accurate en actuele informatie bij de hand heeft, is efficiënter en bespaart daardoor kosten. Maar waar en hoe help je jouw klanten te beginnen met slimmer werken?**

Slim werken heeft meerdere effecten voor zowel werknemers, hun werkgevers als de samenleving als geheel. Neem de sociale impact. Minder aanwezigheid op kantoor houdt in dat we minder de weg op gaan. Ergo: het aantal files neemt af en er is minder 'verloren' tijd. Het economisch effect is ook aanzienlijk, voornamelijk door de lagere bedrijfskosten en een hogere arbeidsproductiviteit. Tenslotte blijkt dat 'slimmer werken' de CO2-emissie met 25 procent per medewerker reduceert. Slimmer werken kan voor iedereen een wereld van verschil maken. Zeker voor bedrijven met veel werknemers die buiten kantoor actief zijn. Bijvoorbeeld door in de cloud te werken, waardoor 'kantoor' naadloos met mensen op locatie kan samenwerken. Denk aan de bouwsector, waarin veel medewerkers niet vanuit kantoor werken, maar veelal werkzaam zijn op locatie bij de klant of op de bouwplaats. Dankzij Smarter Working, zijn professionals in de bouwsector altijd bereikbaar en hebben ze toegang tot de meest actuele projectinformatie. Dit verkleint het risico op fouten en extra werk om die fouten te herstellen.



## **De juiste informatiestromen**

Of neem de zorgsector; een sector die onder gigantische druk opereert. Enerzijds is er sprake van een groeiende populatie en vergrijzing, terwijl anderzijds er sprake is van enorme personeelstekorten en daarmee toenemende werkdruk. Carintreggeland is een grote zorgorganisatie in Overijssel met ruim 6.000 cliënten. Meer dan 3.800 medewerkers bedienen de cliënten zowel vanuit zorginstellingen en tehuizen als bij de mensen thuis. Zoveel medewerkers, nog meer cliënten.

Zie maar eens het overzicht te houden. Geen cliënt is hetzelfde. Ze hebben allemaal hun eigen dossier.

Hoe zorgt Carintreggeland ervoor dat deze informatiestromen op een inzichtelijke en veilige manier gedeeld kunnen worden met medewerkers die op locatie werken? “Vroeger moesten onze medewerkers naar kantoor komen om informatie op te halen over cliënten. En nadat ze bij de cliënt waren geweest moesten ze weer terug naar kantoor om administratie te verrichten”, zegt Carien Morskieft, projectmedewerker zorgtechnologie bij Carintreggeland.

## Waar te beginnen?

Dat vond Carintreggeland omslachtig en onnodig. Welke verbeteringslagen kunnen we doorvoeren in onze organisatie? En belangrijker nog: waar beginnen we? Allereerst door te focussen waar je goed in bent en niet zelf proberen het wiel uit te vinden; ‘Wij zijn geen technisch bedrijf. We zijn een zorginstelling’. Daarom schreef Carintreggeland een aanbesteding uit waarin ze al hun wensen opnamen, zodat zij zich puur richten op datgene waar ze goed in zijn: zorg verlenen. Zoals het snel en eenvoudig uitvoeren van administratieve werkzaamheden, het faciliteren van eenvoudige communicatie tussen alle collega’s ‘in het veld’ en het veilig en up-to-date hebben van cliëntendossiers in de cloud.



Erna ten Hoeve, manager informatisering en automatisering van Carintreggeland weet waar de sleutel tot succes zit om als organisatie slimmer te gaan werken. “Als je digitalisering benadert vanuit een overkoepelende behoefte, is er veel meer mogelijk dan met losse innovaties. Mijn advies is daarom om IT en telefonie als één opdracht in de markt te zetten. Van die beslissing hebben wij veel profijt gehad”.

Uiteindelijk bleek Vodafone Business de partij te zijn voor Carintreggeland. De oplossing: zorgverleners zijn nu voorzien van twee nieuwe mobiele devices – een iPhone en een iPad – waarmee zij via het 4G-netwerk van Vodafone bereikbaar zijn voor bijvoorbeeld de telefooncentrale en waarmee ze altijd accurate informatie bij zich dragen door cloudapplicaties te gebruiken. Daarmee worden ook administratieve taken afgehandeld, direct bij de cliënt. Denk aan plannings, het bijwerken van dossiers en het ondertekenen van een behandelovereenkomst. “Stel dat onze zorgprofessionals naar een cliënt moeten waar ze al een tijdje niet zijn geweest. Via onze app krijgen ze alle actuele informatie van de cliënt. Bijvoorbeeld dat iemand koorts heeft gehad en een antibioticakuur heeft. Daarop is dan direct de zorg af te stemmen”, zegt Morskieft.

## Een scala aan producten en diensten

Carintreggeland neemt diverse producten af. Door gebruik te maken van Vodafone One Net hebben medewerkers beschikking over een geïntegreerde communicatie-oplossing die (vaste en mobiele) telefonie en data volledig combineert in één communicatiesysteem in de cloud. Vodafone Business regelt daarbij ook beheer en software updates. Morskieft: “Wij maken gebruik van Mobile Iron, een soort App Store waarmee we op afstand apps naar de devices kunnen sturen van onze medewerkers. Dat is gekoppeld aan ons medewerkersstelsel, zodat we precies weten dat de juiste apps naar de juiste medewerkers gaan. De techniek erachter is van Vodafone, maar wij beheren dat nog zelf”.



Medewerkers hebben vanuit één enkele omgeving toegang tot alle tools die ze nodig hebben. Vanuit die ene omgeving werken ook andere diensten van Carintreggeland. Alerta is de alarmcentrale van de zorginstelling. Noodmeldingen van cliënten worden doorgestuurd naar zorgprofessionals in het veld, waarna ze worden uitgestuurd. Dat gaat via Vodafone One Net. En niet onbelangrijk voor de zorg: het moet veilig zijn, want patiënteninformatie mag niet op straat komen te liggen. Door gebruik te maken van IpVPN is er sprake van een virtueel bedrijfsnetwerk, beheerd door vakkundige netwerkbeheerders van Vodafone. De netwerkverbinding van Vodafone is gecertificeerd voor de zorg, wat betekent dat gevoelige zaken als patiëntendossiers ‘veilig’ gedistribueerd worden over deze verbindingen.

Morskieft: “Veiligheid is belangrijk voor ons. We gebruiken de telefoons ook privé. De apps die we voor ons werk gebruiken, opereren in een veilige omgeving. Maar apps die wij privé downloaden, zitten niet in die omgeving. Dat is strikt gescheiden.

Stel dat ik een foto vanuit mijn Hotmailapp, die ik dus privé gebruik, naar een Carintreggeland-applicatie stuur, dan wordt dat geblokkeerd”. Voor werknemers van Carintreggeland zijn de apparaten privé dus ook te gebruiken. Met het omzetten van één schuifje wisselt het device van zakelijk naar privé, waartussen ook een veilige ‘muur’ zit. Voor medewerkers die vrij zijn en hun telefoon op privé hebben staan, staat ook de doorschakeling naar een 088-teamnummer uitgeschakeld.

## Meer tijd en aandacht

Vodafone Business heeft een breed portfolio aan producten met verschillende technologieën en helpt om dit zo te laten functioneren dat in dit geval Carintreggeland haar doelstellingen haalt. Vodafone Business heeft de omruilactie van alle devices en simkaarten geleid. “Iedere medewerker heeft een sessie bij kunnen wonen waarin door Vodafone is uitgelegd hoe het apparaat werkt, hoe de apps werken en hoe de techniek werkt”, zegt Morskieft. “Daardoor is het heel duidelijk voor iedereen: heb je vragen of opmerkingen over de apparaten? Dan moet je bij Vodafone Business zijn. Vaak doen bedrijven het beheer van apparaten en software voor een gedeelte toch nog zelf. Dan zie je dat zaken tussen wal en schip vallen”.

Ook het beheer van de devices en de benodigde apps die standaard op de devices worden gezet is in handen van Vodafone Business. Mogelijke struikelblokken zijn direct aangepakt. Zo kon de dekking in het Twentse werkgebied beter. Een verpleger dient altijd bereikbaar te zijn in het geval van alarmmeldingen, maar in bepaalde delen van Twente viel de verbinding vaak weg. Daarom zijn er op die lastige plekken extra masten neergezet.

Wat overblijft voor Carintreggeland: meer tijd en aandacht voor de cliënt. Door slimmer te werken voeren medewerkers hun administratie direct uit bij de cliënten. Dat scheelt veel tijd aan administratieve lasten op kantoor. Het zal ongetwijfeld ook een kostenreductie tot gevolg hebben gehad, maar dat is door Carintreggeland (nog) niet gemeten. “Wel weten we dat onze medewerkers meer tijd in cliënten kunnen steken, en ze daardoor met meer plezier en gemak hun werk uitvoeren”, aldus Morskieft.



## Een scala aan producten en diensten

- ✓ Met integratie van alle communicatie, altijd en overal optimaal bereikbaar; onderweg en op kantoor.
- ✓ Vodafone One Net: combineert vaste breedbandverbinding en vaste en mobiele telefonie met een hosted telefooncentrale
- ✓ Virtuele telefooncentrale in the cloud: altijd up-to-date!
- ✓ Productiever en efficiënter samenwerken met Unified Communications applicaties; vanuit één plek alle tools in handen
- ✓ Veilig netwerk door gebruik van IpVPN
- ✓ Gemak en overzicht: één contract, één aanspreekpunt, één factuur

## Zelf aan de slag?

Om bedrijven te laten groeien is het nodig om in te spelen op een wereld die verandert. Technologie kan hierbij helpen. Daarom heeft Vodafone Business alles samengebracht op één plek. TD SYNEX en VodafoneZiggo kiezen samen met jou vanuit ons internationale netwerk de beste digitale oplossingen voor jouw klanten. Want uiteraard kun je bij VodafoneZiggo terecht voor mobiele telefonie, maar daar stopt het niet.

Vodafone Business heeft alles in huis om jouw klanten digitaal op weg te helpen. Denk bijvoorbeeld aan vast internet & wifi, cloudtelefonie, software om samen te werken en nog veel meer. Medewerkers kiezen tegenwoordig voor vrijheid om te werken waar en hoe ze willen. Of dat nu thuis, op kantoor, onderweg of op locatie is. Door Vodafone Business aan te bieden bij je klant, bied je diens medewerkers die vrijheid ook. Klaar om de volgende stap te zetten?

Heb je nog vragen? Neem contact op met het Connectivity Team

[teamconnectivity@tdsynnex.com](mailto:teamconnectivity@tdsynnex.com)

+31 (0) 88 133 4430

[www.connect.tdsynnex.nl](http://www.connect.tdsynnex.nl)



TD SYNEX