



IT-Hoogvliegers sinds 1985

INTERVIEW

Hoe houd je als ziekenhuis grip op steeds complexere IT?

Interview met André Roozendaal,
teammanager ICT bij Maasstad Ziekenhuis



Hewlett Packard
Enterprise





Interview met André Roozendaal, teammanager ICT bij Maasstad Ziekenhuis

Hoe houd je als ziekenhuis grip op je IT-landschap als de zorg steeds complexer en digitaler wordt? Tussen toenemende cyberdreigingen en strengere regelgeving zoals NIS2, is er steeds meer werk voor IT-ers. André Roozendaal staat als teammanager ICT van het Maasstad Ziekenhuis middenin die realiteit. In dit gesprek deelt hij zijn kijk op digitale transformatie, de rol van communicatie bij verandering en waarom echte partners geen dozen schuiven, maar strategie delen.

IT is in de loop der jaren steeds complexer geworden. Hoe beïnvloedt dat jullie dagelijkse werkzaamheden momenteel?

"Waar we vroeger de IT compleet zelf deden en af en toe steun kregen van partners, zie je dat we nu steeds meer naar een regiefunctie gaan. Wij voeren de regie, maar onze partner is in feite degene die het uitvoert. Dat is lang niet voor alles zo, maar we zien het wel verschuiven. En dat heeft ermee te maken dat het pakket steeds complexer wordt en dat je specifieke kennis onmogelijk kunt bijhouden. We hebben meer generalisten in dienst en op sommige gebieden heb je nu eenmaal meer specifieke expertise nodig. Zeker als het gaat om beveiliging, bijvoorbeeld. Daar kunnen we simpelweg niet meer zonder partners."

Is die veiligheid op dit moment dan de grootste IT-uitdaging binnen jullie ziekenhuis?

"Ik zou zeggen dat het twee dingen zijn. Enerzijds is het de veiligheid. De frequentie en complexiteit van cyberaanvallen neemt toe. We moeten ook steeds beter laten zien dat we in staat zijn om ons te beschermen."

Anderzijds zie je ook een transformatie binnen het ziekenhuislandschap dat er steeds meer zorg buiten de muren van het ziekenhuis wordt geleverd. Denk aan digi-zorg, zorg aan huis, ... Dat zijn initiatieven die ervoor zorgen dat patiënten naar huis gaan en daar dan zorg ontvangen. Maar dan moeten ze wel gemonitord worden en er moet actie ondernomen worden als er bepaalde waarden uit analyses komen. Dat vraagt om een andere manier om je resources in te zetten én een andere inrichting van je IT-landschap. Binnen het ziekenhuis kun je alles dichttimmeren, maar hoe zorg je voor veilige datastromen bij patiënten thuis?"



Dus er is ook een digitale transformatie nodig. Als we kijken naar IT-trends zoals hybride cloudoplossingen en edge computing, hebben jullie alles nog on-premises of staan er ook zaken extern?

"Vooralsnog hebben wij nog veel on-premise, ook onze virtuele desktops. We zien dat niet snel volledig verschuiven naar de cloud, onder andere vanwege de afhankelijkheid van samenhang tussen diverse systemen. Daarnaast zijn we nu nog niet onafhankelijk genoeg van een stabiele internetverbinding om alles extern te zetten. Dus edge computing blijft deels on-premises om die afhankelijkheid te beperken.

Soms houden we heel bewust iets binnenshuis, simpelweg omdat het geëist wordt, omdat we anders niet kunnen aantonen waar bepaalde data is, omdat het anders vertraging oplevert, enz. Tegelijkertijd, als er iets vervangen wordt of er is iets van de infrastructuur toe aan de volgende versie, dan zie je dat het standaard in de overweging wordt meegenomen of het naar de cloud kan. Dat zien we vooral bij ondersteunende diensten zoals HR- en protocolsystemen."

Is dat dan public cloud of private?

"Dan is het wel een private cloud. Van de public cloud maken we niet zo veel gebruik, omdat de wetgeving voorschrijft dat de informatie van ziekenhuizen op Nederlandse bodem moet staan. Maar er is ook veel dataverkeer omdat je veel beelden heen en weer moet sturen en dan zijn de kosten hoog in de public cloud."

Als ik het goed hoor, hebben wet- en regelgeving dus veel invloed?

"Ja, dat heeft een enorme invloed. Wet- en regelgeving veranderen heel vaak. Daardoor heerst er continu het idee dat er voortdurend initiatieven en projecten lopen die doorgevoerd moeten worden. We krijgen bijvoorbeeld updates van ons EPD (elektronisch patiëntendossier) die we moeten doorvoeren omdat er nieuwe wetten zijn. Dan hebben we geen keuze: we moeten simpelweg voldoen aan de wet."

En gaat dat soms ten koste van efficiëntie en innovatie?

"Ja, zelf vind ik dat innovatie daar het meest onder lijdt. Dat wordt vaak als eerste geschrapt. Er gebeurt veel op AI-gebied, maar het is vaak onduidelijk wat het concreet oplevert. En als je dat niet hard kunt maken in cijfers, dan sneuvelt het initiatief. Simpelweg omdat bij elke euro die wordt uitgegeven dezelfde vragen worden gesteld: wat levert het op, wat bespaar je ermee?"

Is er specifieke technologie die jij als gamechanger ziet in de zorg?

"Ja, toch wel AI. Ook al is het nu lastig om AI-initiatieven erdoor te krijgen, ik geloof er wel echt in. Er zijn al AI-oplossingen die bepaalde kankersoorten nauwkeuriger weten op te sporen dan artsen. Het proces wordt efficiënter en sneller. Ook predictiemodellen: je kunt AI loslaten op oude data om een bepaalde voorspelling te doen. Ondanks de huidige problematiek rondom financiering is het een absolute gamechanger. Of we dat nu willen of niet, AI zal de komende drie tot vijf jaar een enorme rol spelen in IT."

Als je veranderingen of innovaties in de IT doorvoert, ervaar je dan obstakels of weerstand?

"Ja, maar vooral bij onze interne processen. In onze samenwerking met Deltics, bijvoorbeeld, verloopt het langs hun kant soepel. Zij zijn echt een partner die snel offertes klaar hebben, die snel langskomen, daar zijn ze altijd erg goed in. Dus het verloopt langs hun kant wel goed, maar dan zit je met interne hordes die je moet overkomen."

Je merkt gewoon dat de zorg af en toe gewoon moe is van alle veranderingen. Als ik dan weer aankom met een IT-verandering zoals een nieuw pakket of een andere manier van inloggen, dan vindt het personeel dat lastig. Dan moeten ze opnieuw hun werkwijze aanpassen."

Je kunt AI loslaten op oude data om een bepaalde voorspelling te doen. Ondanks de huidige problematiek rondom financiering is het een absolute gamechanger. AI zal de komende drie tot vijf jaar een enorme rol spelen in IT."

- André Roozendaal,
teammanager ICT bij Maasstad Ziekenhuis

Hoe gaan jullie daar dan mee om?

"Ik merk dat het heel erg uitmaakt hoe je dingen brengt. Als je kunt aantonen dat wat je wil heel erg aansluit bij de strategische doelen die het ziekenhuis heeft, dan ondervind je daar meestal minder problemen mee. We hebben collega's van procesmanagement en die helpen ons altijd met de communicatie."

Communicatie is de sleutel tot succes. Hoe beter ik communiceer, hoe minder ellende ik ervaar. En op tijd communiceren. We hebben nu bepaalde netwerkupdates, bijvoorbeeld. Die kondigen we drie maanden op voorhand aan. Dat doen we zodat de zorg er op tijd voor kan zorgen dat de juiste bezetting er is op het moment dat wij die netwerkupgrade gaan doen."

Dus communicatie is cruciaal voor de interne samenwerking bij verandering. Tot slot, als je dan naar de ideale samenwerking met IT-partners kijkt, wat verwacht je daarvan

"Kwaliteit, support en prijs, in die volgorde. Ik wil echt dat het woord 'partner' diepgang heeft. Ik wil dat er wordt meegedacht, dat er flexibiliteit is over inkopen, over de manier van betalen, over de plannen die we maken, ... Ook moet ik ervan overtuigd zijn dat er een supportorganisatie achter staat. Als wij een probleem hebben, dan moeten we daadwerkelijk geholpen worden. Ik verwacht dat partners kennis hebben die beter is dan de mijne, anders hoef ik geen supportcontract bij ze af te sluiten. In het verleden hadden we al goede ervaringen met Deltics, die zich echt als partner opstelt en niet als dozenschuiver.

Het gaat hier 24/7 over mensenlevens. Wat wij doen vereist maximale ondersteuning, zonder compromissen. Een goede partner helpt ons ook met de implementatie en neemt ons mee in de strategische koers. Waar zien zij dat de markt naartoe gaat? Als ik een partner heb die me van dit soort wijzigingen op de hoogte houdt en laat zien wat de markt doet, dat is echt van onschatbare waarde."



Op zoek naar een sterke IT-partner voor jouw zorginstelling?

Neem contact op met het team van Deltics en maak kennis met Wegwijs met Wouter, je virtuele collega in de zorg. Ontdek hoe we je zorgorganisatie kunnen ondersteunen bij haar digitale transformatie.

Neem contact op

✉ info@deltics.nl

🌐 www.deltics.nl



**Hewlett Packard
Enterprise**