

## GGZ Nederland



GGZ Nederland beweegt zich in een omgeving waar veel – vaak strategische - informatie rondgaat en veel belanghebbenden zijn. Ook is de vertrouwelijkheid van de informatie absoluut gewenst, ofschoon het niet direct om patiëntgegevens gaat. Dan is het zaak goed na te denken over de stappen die je gaat zetten om meer digitaal te werken. De voordelen ten opzichte van het papier zijn evident: beschikbaarheid, inzicht, overzicht, efficiency, effectiviteit en noem maar op. Maar ook als het digitaal niet goed is georganiseerd, heb je een probleem. Acanthis stond met DocBase aan de basis van een vernieuwde, digitale informatievoorziening bij GGZ Nederland.

GGZ Nederland is de brancheorganisatie voor instellingen in de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg. De 60 medewerkers van GGZ Nederland zijn actief met het brede takenpakket: van de cao, tot pr & communicatie en de leden adequaat voorzien van alle relevante informatie. GGZ Nederland vertegenwoordigt en ondersteunt zo'n 100 instellingen waarvan de helft heel grote en de helft kleine tot heel kleine organisaties. De gesprekspartners van GGZ Nederland lopen uiteen van ministeries, verzekeraars en gemeentes tot brancheverenigingen van verpleeg- en ziekenhuizen.

Bob Gerzon, directiesecretaris: 'We hebben een complex takenpakket met veel uiteenlopende onderwerpen en een grote diversiteit aan leden. Deze diversiteit heeft tot gevolg dat de wensen van aangesloten ggz-instellingen sterk uiteen kunnen lopen. Kennis delen en informatie uitwisselen behoren tot de belangrijkste voordelen die het lidmaatschap van de vereniging biedt. Daarom is het belangrijk dat de binnen het bureau aanwezige kennis en expertise makkelijk voor leden toegankelijk is, en altijd up-to-date. Dat stelt hoge eisen aan een informatiesysteem. Voeg daarbij de voortdurende druk om kosteneffectief en efficiënt te werken (dus te bezuinigen op overhead), terwijl de leden toch optimaal moeten worden bediend en ziehier het spanningsveld waarin we ons dagelijks bewegen.'

#### Inkomende documenten

GGZ Nederland had al eerder de keuze gemaakt om inkomende documenten te registreren en vast te leggen met DocBase van Acanthis. Gerzon: 'Dat

systeem werd eigenlijk alleen als postarchief gebruikt. We kwamen op een bepaald moment tot de conclusie dat we onze leden niet meer afdoende, adequaat en tijdig konden informeren. Het papier werd te omslachtig, kostte (te) veel tijd en geld, wat digitaal was werd steeds onoverzichtelijker en we dreigden de grip te verliezen. Er stond informatie op netwerkschijven, persoonlijke schijven, op papier en waar dan ook. Ook de website waar we via een publiek deel en een besloten deel (het kennisnet) voor onze leden, betrokkenen verder informeren, voldeed niet meer. Simpelweg omdat we niet alle informatie op de juiste tijd en plaats, in de juiste versie beschikbaar kregen.'

#### Alternatieve oplossing al in huis

Er moest dus een alternatief komen. Gerzon: 'Veel rapporten en discussies later, zouden we volgens externe deskundigen uit moeten komen op een nieuw open source systeem. Dat zou echter enerzijds een enorme interne en externe inspanning betekenen en anderzijds heel veel geld zou kosten. Dat was uiteindelijk een brug te ver. De knoop hoe nu verder doorhakken was echter lastig.' Dat was het moment waarop Gerzon met een aantal mensen het voortouw nam om de mogelijkheden van DocBase nog eens onder de loep te nemen. 'Het vreemde was dat we de oplossing eigenlijk al in huis hadden. Destijds werd DocBase vooral door één expertgebruiker gebruikt, onze archivaris. Besloten werd om via een te bouwen klantportaal een koppeling te maken tussen DocBase en de leden van GGZ Nederland en dus DocBase als centraal informatiebeheersysteem in te zetten. Dat bespaart veel geld en moeite, en we gebruiken veel beter alle mogelijkheden die DocBase in zich heeft', aldus Gerzon.

"Informatiebeheer niet langer zorgenkindje voor branchevereniging GGZ Nederland"

#### Voordelen

Alle relevante, strategische en vertrouwelijke informatie kon onder één dak worden opgeslagen en beheerd. En bovendien toegankelijk gemaakt voor de leden van GGZ Nederland die allemaal hun 'eigen informatie' kunnen inzien. Rechten voor toegang tot informatie of het uitvoeren van taken worden in DocBase toebedeeld naar gelang de bevoegdheden, rollen en functies van de gebruiker.

Het was wel wenselijk dat DocBase wat werd aangepast voor het doel waarvoor het zou worden ingezet. Gerzon: 'Het invoeren van documenten in het oorspronkelijke DocBase vroeg om het invullen van een groot aantal kenmerkvelen. Dat kon wat ons betreft wel wat minder, want daarmee maak je het de gebruiker wat makkelijker. En zo waren er nog wat zaken die verbeterd en vooral gemakkelijker konden worden. Bij te veel opties wordt sneller gekozen voor opties buiten de procedure om. Daarmee raak je steeds verder van je doel: goed geordende informatie, die ook door een ander is te vinden.'

#### Draagvlak voor uniforme werkwijze

GGZ Nederland zorgde voor draagvlak binnen de eigen organisatie door veel mensen te betrekken bij de nieuwe inrichting van DocBase. 'Daarmee voorkom je dat je weer zo'n situatie krijgt met één super user die alles van het systeem weet en de rest niet', aldus Gerzon. 'DocBase bleek, op deze manier ingericht, voor ons de best passende oplossing; haalbaar, bruikbaar, betaalbaar en begrijpelijk.'

De medewerkers van het bureau zijn getraind door de vijf ervaren collega's die er nu zijn. 'Die specialisten hebben de anderen aan de hand meegenomen om ze wegwijs te maken in het werken met DocBase. Met vijf superusers hebben we altijd een aanspreekpunt om mensen verder te helpen. Deskundigen houden zelf de status van hun documenten bij en alle andere betrokkenen weten waar ze aan toe zijn met een bepaald document.'

Vervolgens is GGZ Nederland met invoeren aan de slag gegaan en het gebruik van de gemeenschappe-

lijke en de eigen serverschijf te ontmoedigen. De gemeenschappelijke serverschijf zal binnenkort buiten gebruik zijn en de ruimte op de eigen serverschijf wordt zeer beperkt.

Daarnaast is een koppeling gerealiseerd tussen wat is opgeslagen in DocBase en wat via het portaal ontsloten moet kunnen worden. Niet alleen voor de leden van GGZ Nederland in het besloten deel, maar ook via Google voor alle geïnteresseerden. Gerzon: 'We werken toe naar het werken met één document in DocBase, zodat je altijd de juiste versie hebt om in te werken of in te zien. Nog niet alles is ingeregeld, maar we zijn op de goede weg en over een aantal maanden zou alles afgerond moeten kunnen zijn.'

#### Toekomst

Ook GGZ Nederland gaat steeds meer naar plaats- en tijdonafhankelijk werken. Gerzon: 'Er wordt veel buiten kantoor gewerkt en dan willen medewerkers meer dan alleen informatie kunnen inzien. We zijn druk bezig om die mogelijkheid te ontwikkelen. De acceptatie van het systeem is veel groter dan we hadden verwacht. Mensen zien dat het gewoon werkt en dat is gunstig, want deze implementatie van DocBase scheelt de organisatie erg veel tijd en geld. En als we iets niet hebben in de zorg, is het tijd en geld...'



Bob Gerzon:  
"DocBase werkt efficiënt en bespaart ons veel tijd en geld."