

Zorg & ict 2025

Top 10 prioriteiten voor het netwerk van jouw zorginstelling



Inleiding

Het netwerk van je organisatie is het digitale fundament van de zorg die je verleent. Dus ga je je netwerk vernieuwen of op zoek naar een nieuwe netwerkpartner? Dan wil je zeker weten dat je de goede keuzes maakt!

Bij Wentzo realiseren we al meer dan een kwart eeuw netwerken voor zorginstellingen, met name in de langdurige zorg. Van ouderenzorgorganisaties tot VG-instellingen. Elke dag vertrouwen tienduizenden medewerkers en honderdduizenden cliënten in Nederland op onze netwerken en dienstverlening.

In gesprekken met een groot aantal IT-managers inventariseerden we de wensen, behoeften en eisen die zorgorganisaties hebben als het om connectiviteit gaat. Ook dachten we met onze specialisten en partners na hoe onze dienstverlening dagelijks het verschil maakt.

Op basis daarvan stelden we een top 10 samen met prioriteiten voor een toekomstbestendig(e) netwerk(dienst). Gebruik het als inspiratie, houd het als checklist naast je te schrijven uitvraag of gebruik het als je in gesprek bent rondom je huidige netwerkdienstverlening. Kortom: doe er je voordeel mee!

Bert Enserink & Klaas-Jan van Roekel



Over Bert Enserink

Bert Enserink heeft al meer dan 20 jaar ervaring op het snijvlak van connectiviteit en zorg. In zijn huidige rol als technisch directeur van Wentzo jaagt hij de nieuwste ontwikkelingen aan op het gebied van networking en connectiviteit. Daarbij houdt hij altijd één doel voor ogen: de relevantie en meerwaarde voor de dagelijkse praktijk.



Bert Enserink



Klaas-Jan van Roekel

Over Klaas-Jan van Roekel

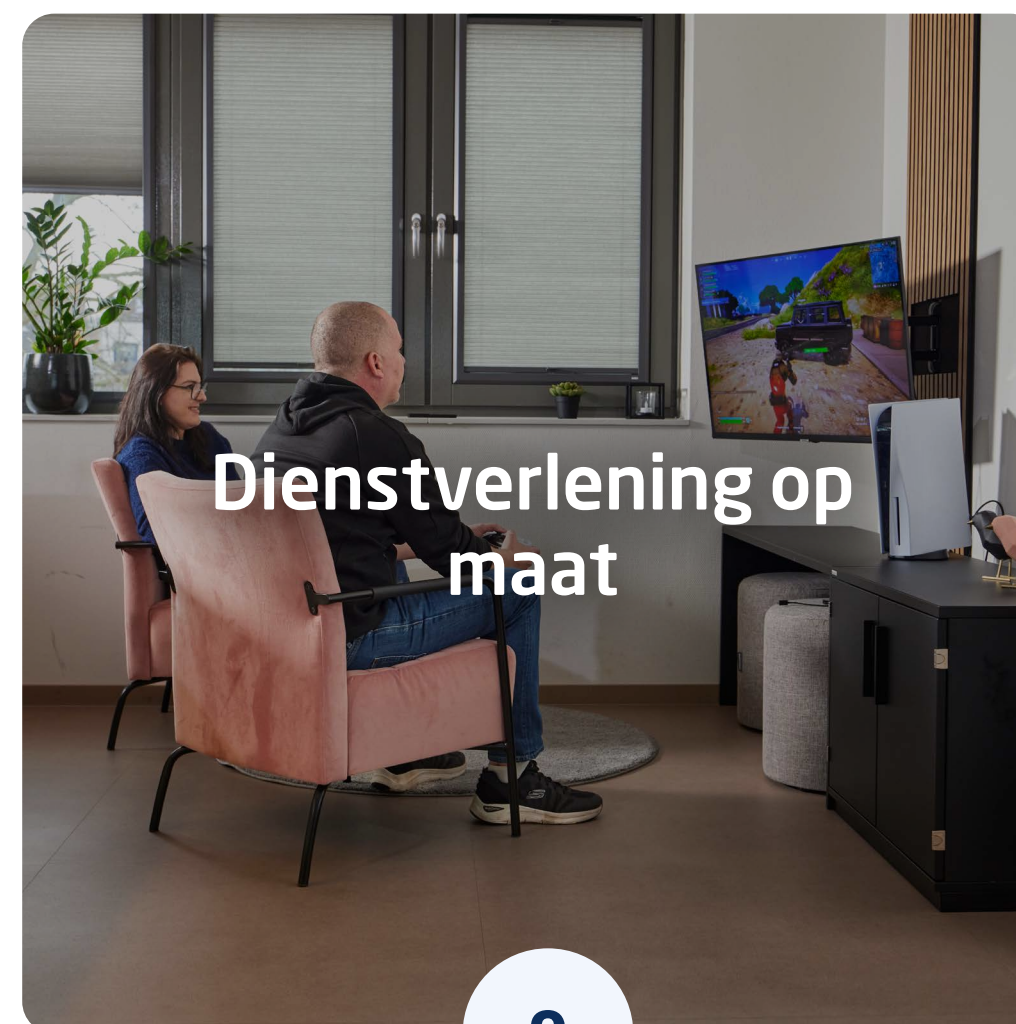
Klaas-Jan van Roekel neemt meer dan 15 jaar ervaring in secure netwerkoplossingen mee. Als commercieel directeur van Wentzo is hij betrokken bij grootschalige networking projecten in onder andere de zorgsector. Hierdoor ontwikkelde hij een duidelijke visie op een excellente netwerkdienstverlening voor zorginstellingen.

Inhoud



5

Techniek zonder beperkingen



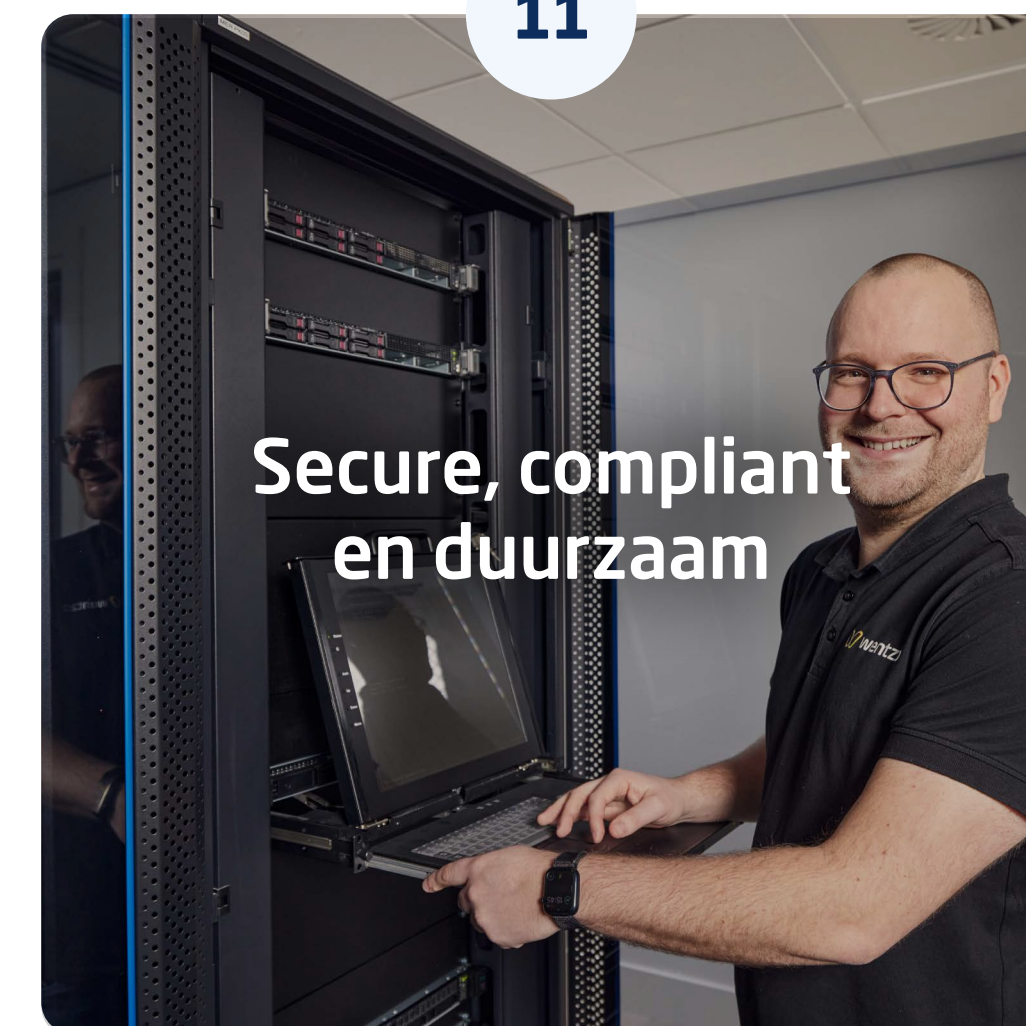
Dienstverlening op maat

9



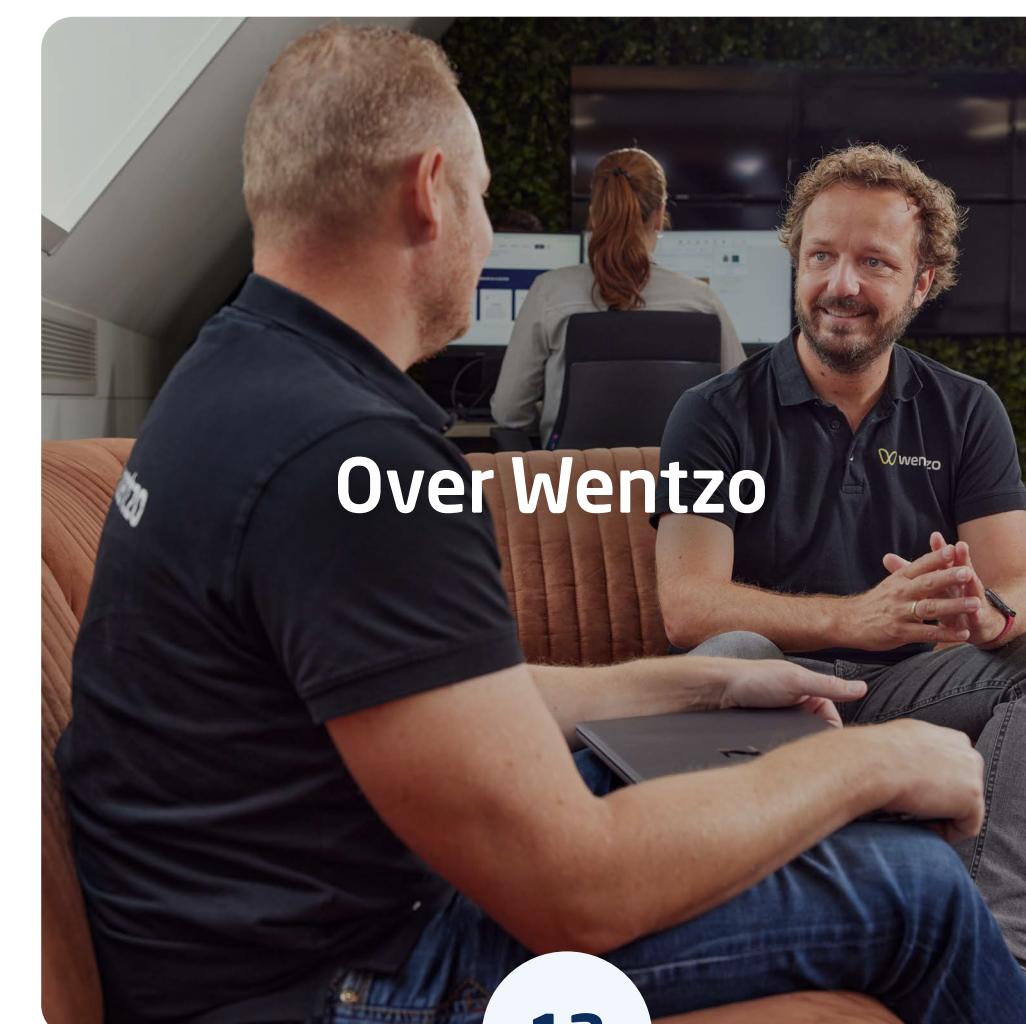
7

Een partner waarop je kunt bouwen



11

Secure, compliant en duurzaam



Over Wentzo

13



Techniek zonder beperkingen

1. Een stabiele, veilige netwerkoplossing

Medewerkers binnen een zorginstelling moeten altijd en overal een zorgdossier kunnen bijwerken. Daarnaast vragen kritische applicaties zoals een noodoproepsysteem of de uitluisterapparatuur voor nachtzorg 100% uptime. Ook cliënten gaan er tegenwoordig vanuit dat diensten zoals internet, telefonie en televisie altijd beschikbaar zijn.

‘Always on’ is daarmee de norm voor IT-managers in de zorg; een netwerk moet het simpelweg altijd doen. Dat vraagt om een sterke totaaloplossing van een fabrikant die haar portfolio en ecosysteem op orde heeft. Eén die door onderzoeksbureau Gartner als leader wordt geclassificeerd en die een sterke oplossing biedt voor ieder scenario. En niet onbelangrijk: een fabrikant die een sterke relatie heeft met jouw netwerkpartner. Bij voorkeur beschikt die over de hoogste partnerstatus en zijn

er ingangen op top-level expertise. Dat biedt jou als afnemer een stuk meer zekerheid en rust!

2. Eén (IoT) connectiviteitsplatform

Efficiëntie en kostenbesparing zijn veelgehoorde termen in de zorg. En toch gebeurt het regelmatig dat er een veelvoud aan netwerken actief is met ieder hun eigen toepassing. Denk bijvoorbeeld aan een Bluetooth infrastructuur voor zorgtechnologie zoals bedsensoren. Of dat er aparte cliëntennetwerken zijn voor internet, telefonie en televisie (ITT).

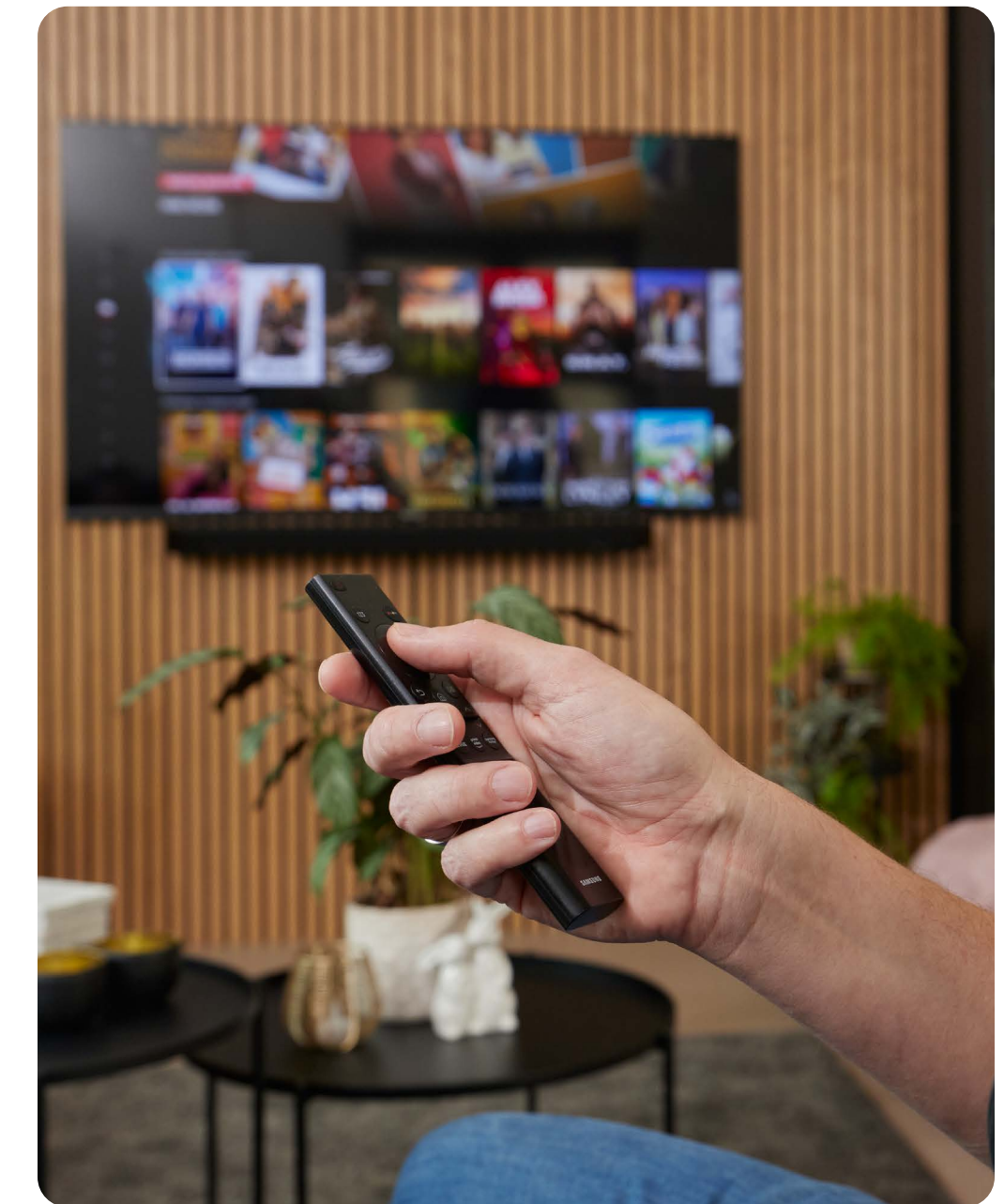
Naast onnodige kosten levert een extra infrastructuur vaak problemen op, zoals interferentie.

Bovendien is zo'n lappendeken van netwerken anno 2025 helemaal niet nodig: een robuust, gesegmenteerd netwerk beantwoordt alle voorkomende uitdagingen en maakt het makkelijker om veiligheid te



borgen en regie te voeren. En dát is essentieel als het gaat om de verdere digitale transformatie binnen jouw organisatie.

Met access points die o.a. de laatste Zigbee en Bluetooth standaard ondersteunen en functioneren als IoT-gateways, is de stap naar één connectiviteitsplatform tegenwoordig verrassend laagdrempelig. We zien dan ook dat zorginstellingen volop de kansen voor waardevolle IoT mogelijkheden benutten. Denk bijvoorbeeld aan real time location services op basis van BLE. Hiermee traceer je eenvoudig waardevolle IT assets zoals laptops, maar denk ook tilliften, douchestoelen of anti-



decubitusmatrassen. Maar ook aan de inzet van sensoren op basis van het EnOcean protocol die continu het binnenklimaat monitoren.

Een partner waarop je kunt bouwen

3. Een persoonlijke partner die de zorgsector begrijpt

De grootste frustraties van IT-managers in de zorg? Die gaan vaak niet over technische prestaties, maar over samenwerking of eigenlijk het gebrek daaraan. Bij onverwachte problemen geeft een partij niet thuis en klinkt het mantra “dit valt buiten de scope van onze dienstverlening”. Het gevolg daarvan? De interne IT-organisatie wordt van het kastje naar de muur gestuurd en er gaat onnodig veel tijd en energie verloren. Of er vinden onderhoudswerkzaamheden plaats die impact hebben op de prestaties of zelfs de beschikbaarheid van het netwerk. En daarmee tot ernstige verstoring leiden van het primaire zorgproces.

Zo’n nachtmerriescenario voorkom je slechts op één manier: door in de selectiefase nadrukkelijk aandacht te besteden aan de manier waarop de samenwerking plaats gaat vinden. Heeft een dienstverlener bewezen ervaring met vergelijkbare instellingen? Hoe gaat deze partij om met onverwachte situaties die op het snijvlak van dienstverleners plaatsvinden? Maar ook: durft een leverancier positief kritisch te zijn naar jou als afnemer?

Neem de tijd om leveranciers en hun DNA écht te leren kennen. En geef daarbij de voorkeur aan een partij waar contact boven contract uitgaat en die proactief meedenkt in de beste oplossingen voor jouw uitdagingen!



4. Een naadloze netwerktransitie in een kritische omgeving

In de zorg is er zelden sprake van een greenfield situatie; veel vaker is er nog een lappendeken aan oplossingen, contracten en leveranciers. De redenen hierachter zijn divers. Apparatuur is nog niet afgeschreven, kan nog niet worden uitgefaseerd vanwege compatibiliteitsissues of vanuit een fusie zijn er nog lopende overeenkomsten. Regievoeren wordt zo niet gemakkelijk gemaakt!

Als IT-manager wil je sturen op heldere, eenduidige informatie en niet te maken hebben met legio leveranciers met minstens zoveel

afwijkende afspraken. Idealiter maak je zo snel mogelijk één partij verantwoordelijk voor je volledige netwerkomgeving. Deze partner bewaakt de hele keten en voert daar volgens één standaard servicemanagement op uit. Dat vraagt om een partner die bereid is om je netwerk 'as is' over te nemen en af te wijken van eigen standaarden en voorkeuren. Door de inzet van Remote Monitoring & Management (RMM) software is er één omgeving die live inzicht biedt, maar ook alarmering en essentiële back-ups verzorgt. Vervolgens kan een gefaseerde, geruisloze migratie plaatsvinden naar een nieuw, uniform netwerk met alle voordelen van dien!

5. Samen innoveren

Als zorgorganisatie kun en wil je niet stilstaan. Je dient mee te bewegen met veranderingen in de zorg en in kunnen springen op nieuwe (technologische) ontwikkelingen, bijvoorbeeld initiatieven vanuit Anders Werken in de Zorg. Dat vraagt om een partner die voortdurend in gesprek met je gaat over nieuwe kansen en functionaliteiten. En in samenwerking zorgdraagt voor een probleemloze adoptie binnen jullie organisatie.

Wat is de visie van je leverancier op dit onderwerp? Evalueert deze regelmatig de dienstverlening met je en biedt deze interessante

workshops of kennissessies aan? En wordt je eerstelijns helpdesk regelmatig bijgespijkerd zodat zij blijvend de beste gebruikerservaring kan borgen? Ook hier geldt: alleen ga je sneller, maar samen kom je verder. Zorginstellingen die op regelmatige basis door hun leverancier worden geïnformeerd en geïnspireerd, lopen voorop ten opzichte van hun concullega's. Dat vraagt dus om een nieuwsgierige en onderzoekende houding van beide partijen!



Dienstverlening op maat

6. Duidelijke afspraken rondom servicemanagement

Je netwerk vervult een kritische functie, dus als zorgorganisatie wil je terug kunnen vallen op heldere afspraken en dat 24x7. Daarbij zien we dat het traditionele Service Level Agreement (SLA) steeds vaker plaats maakt voor een Experience Level Agreement (XLA). Waar een SLA vooral gericht is op de meer 'harde' KPI's, zoals uptime en hersteltijden bij incidenten, geeft een XLA met name aandacht aan de gebruikerservaring van zorgmedewerkers en cliënten.

Daarnaast moet het servicemanagement optimaal aansluiten op de inrichting van jouw IT-organisatie. Krijgt je eerstelijns helpdesk regelmatig een training om vragen en klachten zo goed als mogelijk op te volgen? Willen jullie zelf kleine wijzigingen uit kunnen voeren of volstaat inzage (read-only) in de omgeving? En hoe vaak en op basis van welke methode evalueren jullie de geboden dienstverlening? Dit zijn belangrijke vraagstukken die bepalend zijn voor een succesvolle samenwerking! En daarmee essentieel om te bespreken bij de keuze voor een netwerkpartner.

7. Optimaal inzicht in de KPI's van de dienstverlening

De meeste zorgorganisaties willen op netwerkgebied vooral regievoeren. Maar om dit kundig invulling te geven, is inzicht onmisbaar. Als regievoerder wil je op ieder moment een duidelijk beeld kunnen vormen van de netwerkprestaties, maar ook de KPI's van

de geleverde dienstverlening. Leesrechten op monitoring/management dashboards, maar ook een duidelijke terugkoppeling op de KPI's van je SLA, zijn daarmee een must. Niet om alles op detailniveau uit te pluizen, maar wel om goed begrip te hebben van de kwaliteit van de gehele netwerkdienstverlening. En, als het dan tóch noodzakelijk is, wél in te kunnen zoomen.

Belangrijk daarbij: zorg dat je inzicht krijgt in de door de gebruiker ervaren netwerkprestaties, de user experience. Het is hiervoor mogelijk om onafhankelijke user experience sensoren in te zetten. Deze voeren

continue testen uit alsof het end user devices zijn die bijvoorbeeld verbinding maken met Microsoft Teams of jullie ECD-pakket. Dankzij een heldere rapportage en mogelijkheden van alarmering als het gewenste niveau niet wordt behaald, heb je in één oogopslag een beeld van de gebruikerservaring.

8. Een transparante, schaalbare afnamevorm

De zorg staat nooit stil. Fusies, renovaties en verhuizingen, maar ook continu veranderende eisen aan het netwerk zijn een gegeven. Als IT-organisatie moet je hierop in kunnen spelen en de financiële impact beheersbaar houden. Dat

kan alleen als je inzicht hebt in de samenstelling van je dienstverlening en je daarin kunt bewegen op basis van de actuele behoeftes. Zijn software licenties flexibel in te zetten, te pauzeren en schaalt je servicecontract mee wanneer je netwerk door de jaren krimpt? Allemaal vragen waar je vooraf maar beter over na kunt denken én over in gesprek kunt gaan met je netwerkpartner. Want geen enkele instelling wil beperkt worden door het verdienmodel van zijn leverancier! Steeds meer zorgorganisaties kiezen daarom voor een flexibel Network as a Service (NaaS) model dat rekening houdt met deze werkelijkheid. Een model waar een



IT-manager transparant inzicht heeft in de mogelijke scenario's, maar ook kostenopbouw van de dienstverlening over een langere periode. Dat geeft zekerheid en rust en daar floreert de gehele organisatie bij!

Secure, compliant en duurzaam

9. Informatiebeveiliging op orde; voldoen aan NIS2

Zorgorganisaties zijn sterk afhankelijk van hun netwerk en dat weten cybercriminelen ook: nog nooit is het aantal digitale aanvallen op zorginstellingen zo sterk toegenomen. Adequate netwerk- en informatiebeveiliging is daarmee relevanter dan ooit! Want je moet er niet aan denken dat gevoelige persoonsgegevens op straat liggen of bestanden van je organisatie versleuteld zijn.

Daarnaast moet jouw zorginstelling, maar ook je netwerkleverancier als onderdeel van de keten, aantoonbaar voldoen aan de NIS2, de nieuwe Europese cybersecuritywetgeving. En dat vraagt van beide partijen om serieuze maatregelen. Als instelling wil je er zeker van zijn dat jouw leverancier zijn zaken op orde heeft, voor zowel



de inrichting, de bescherming en het beheer van jouw netwerk. Een ISO27001 certificering is wel het minste wat je mag verwachten van je leverancier. Maar biedt deze ook aanvullende securitydiensten om de zogeheten zorgplicht optimaal in te vullen? Een voorbeeld daarvan is een dagelijkse vulnerability scan en compliancy tool die inzicht biedt of jouw netwerk (op technisch vlak) compliant is aan normeringen zoals ISO27001, NEN7510 en NIS2. En wat te denken van een solide incidentresponsplan dat je leverancier in samenspraak met jouw IT-afdeling opstelt? Belangrijke thema's om je (beoogde) netwerkpartner op te bevragen!

10. Oog voor de milieu footprint van het netwerk

In 2050 moeten zorgorganisaties klimaatneutraal zijn, is afgesproken in de Green Deal Duurzame Zorg. Vroeg of laat komt daarmee ook de vraag op tafel hoe duurzaam het netwerk van jouw zorgorganisatie is. Kan jouw leverancier je inzicht



bieden in het energieverbruik van jouw netwerk? En welke mogelijkheden ziet hij om dit naar beneden te brengen? Bijvoorbeeld bij de keuze van energiezuinige hardware, maar waar mogelijk ook door access points in een deep sleep modus te laten opereren wanneer er geen clients verbonden zijn. Dat levert niet alleen een energie- maar ook kostenbesparing op!

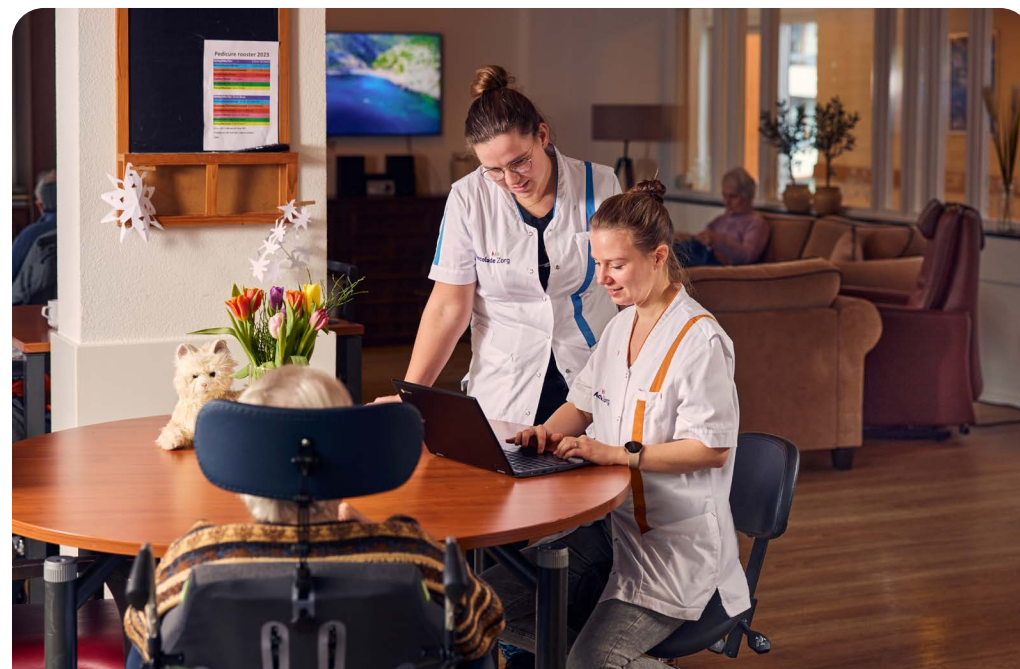
Een ander instrument om je footprint te verminderen, is een langere inzet van de bestaande netwerk assets. Door kundig life cycle management en capacity management uit te voeren, kan het bestaande netwerk zo lang



als verantwoord mogelijk worden ingezet. Maar dat vraagt wel om een partner die – in het belang van jouw zorginstelling – hierin proactief meedenkt. En die ook aan het einde van de hardware levensduur een duurzame strategie toepast. Zoals bijvoorbeeld herinzet of een verantwoorde recycling waarbij de waarde wordt verzilverd voor een goed doel naar keuze!

Over Wentzo

Aangenaam! Wij zijn Wentzo en we helpen je aan een netwerk dat betrouwbaar, veilig en toekomstbestendig is. Dat doen we op een betrokken, duurzame en sociale manier.

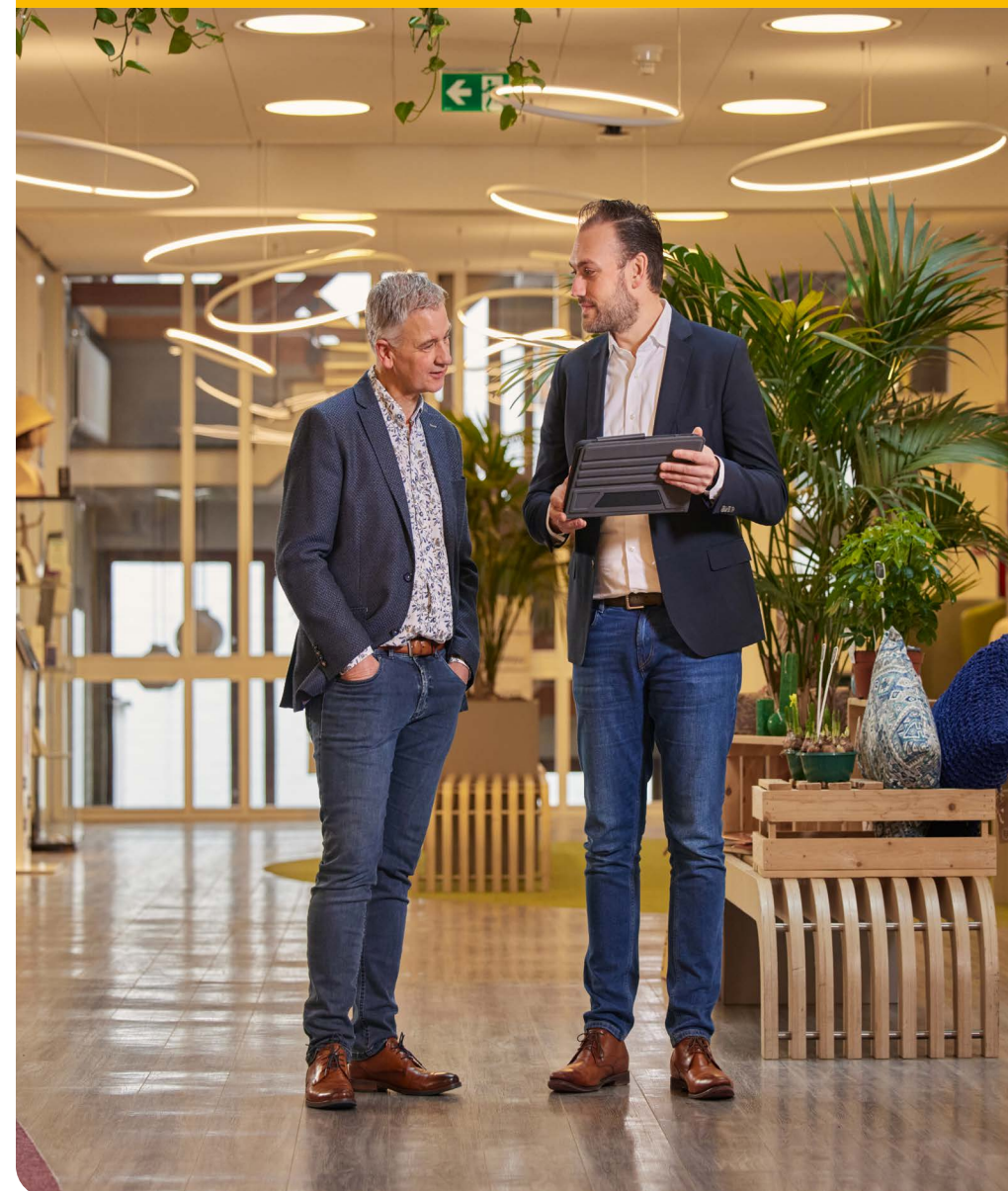


Netwerkspecialist in de zorg

Wentzo is al sinds 2000 gespecialiseerd in het bedenken, bouwen en beheren van robuuste netwerken. Dat doen we voornamelijk voor zorg- en onderwijsinstellingen en veelal As a Service.

Relatie voor de winst

Als een van de weinige zelfstandige netwerkspelers van Nederland zijn we niet gericht op kwartaalcijfers of de groei in marktaandeel. Daardoor kunnen we jouw behoefte écht centraal stellen. Ook als we daar zelf minder aan verdienen. Want relatie gaat bij ons altijd voor winst.



Specialisten in de lead

Bij Wentzo werk je samen met een vast projectteam van specialisten. Doordat je schakelt met bekende gezichten zijn de lijnen kort en het vertrouwen groot. Op die manier zijn we sneller, flexibeler en benutten we alle kennis die we hebben optimaal voor jouw netwerk.

Sustainable networking

Een toekomstbestendig netwerk? Dat is wat ons betreft een duurzaam netwerk! Daarom helpen we je om de ecologische voetafdruk van jouw netwerk te verlagen. En de opbrengst uit recycling van verouderde hardwarecomponenten? Die zetten we met de Wentzo Foundation in voor onze kwetsbare medemens.

Groot genoeg en toch persoonlijk

Met ruim 75 specialisten zijn we groot genoeg om de continuïteit te bieden die jij zoekt, terwijl we je tegelijkertijd verzekeren van een persoonlijke aanpak. We realiseren jouw netwerk samen met fabrikanten die behoren tot de top van de markt. Als zelfstandige managed serviceprovider adviseren we je daarbij onafhankelijk over de netwerkoplossing die het beste past bij jouw zorgorganisatie.



Neem contact op

Meer weten over onze dienstverlening? We komen graag langs om met je te sparren! Leg contact via **wentzo.com**, mail naar **info@wentzo.com** of bel met **0577-460 008**. We maken graag kennis met je!

