



SUCCESS STORY: PIETER VAN FOREEST

“Bechtle deed ons een aanbod dat we niet konden weigeren”

Generieke IT uitbesteden, zodat de IT-afdeling meer tijd heeft voor innovatie en specifieke IT voor de zorg. Medewerkers faciliteren met IT die altijd werkt, zodat zij overal efficiënt en flexibel hun werk kunnen doen. Dat zijn de doelen die de IT-afdeling van Pieter van Foreest voor heeft. Ze gaven Bechtle het vertrouwen om hen te ondersteunen bij dit project om de werkplekken te vervangen. Bij Pieter van Foreest hebben we werkplekken (smartphones, tablets, laptops) uitgerold. Daar bovenop ontzorgen we medewerkers en de IT-afdeling met aanvullende dienstverlening, zoals dagelijks support. Als kers op de taart hebben we oude laptops een tweede leven gegeven en geschonken aan Veteranenclub Westland.

Resultaten

- Geen omkijken meer naar werkplekken
- Tevreden eindgebruikers die snel en overal kunnen werken



Uitdagingen voor de start

- Tijdrovend werkplekbeheer

Oplossing

- Werkplekken
- Aanvullende dienstverlening



Sector
Ouderenzorg



Aantal werkplekken
3000 - 4000



Soort project
Workspace



Aantal medewerkers
5800

Services

Onboarding services, managed services, mobility, professional services

BECHTLE



OVER VAN PIETER VAN FOREEST

Pieter van Foreest biedt een breed, flexibel pakket aan services en diensten voor ouderen op het gebied van wonen, zorg, behandeling en welzijn in de regio Delft, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp en Westland. De organisatie telt ongeveer 25 locaties, biedt thuiszorg, Hulp bij het Huishouden en diverse services en diensten. Er werken 3400 medewerkers bij Pieter van Foreest en ze mogen rekenen op de ondersteuning van zo'n 2400 vrijwilligers.

www.pietervanforeest.nl

Pieter van Foreest is een zorgorganisatie, gespecialiseerd in ouderenzorg. Met 25 locaties en 3400 medewerkers die op verschillende manieren werken – thuis, in de thuiszorg of op een verpleeghuislocatie van Pieter van Foreest – was het beheren en faciliteren van werkplekken een flinke klus voor de relatief kleine IT-afdeling. Nico Drost, ICT Manager, en Gerton Kotterman, servicemanager, gingen daarom begin 2021 op zoek naar een IT partner die hen hierbij kon ondersteunen.

“Onze medewerkers verlenen meer en meer zorg en van toenemende zorgzwaarte en van kwaliteit. Daarvoor hebben we goed ingeregelde processen nodig, waaronder die van de ICT. We hebben de afgelopen drie jaar hard gewerkt aan de volledige modernisering van de IT binnen Pieter van Foreest om die toenemende zorgvraag te kunnen beantwoorden”, vertelt Nico. De oplossing die hij zocht moest ervoor zorgen dat de IT-afdeling van Pieter van Foreest zich kon focussen op de zorg, dat generieke, bedrijfsonafhankelijke ICT, werd uitbesteed, en de specifieke ICT, waar kennis van het eigen bedrijfsproces cruciaal voor is, kon blijven worden gedaan. Met deze uitgangspunten is de vernieuwing van de werkplekken tot stand gekomen. Een belangrijke voorwaarde: medewerkers moesten efficiënt, flexibel en overal hun werk kunnen doen, want zorg verlenen komt op de eerste plaats bij Pieter van Foreest.

Gerton Kotterman (service manager Pieter van Foreest) toont hoe de geschonken devices werken aan de Veteranen.





V.l.n.r.: Mark van Dongen en Koen Buis (Business Consultants) en Frank Jansen (accountmanager). Zij pakten samen dit project op binnen Bechtle.

“AANBOD DAT WE NIET KONDEN WEIGEREN”

De keuze voor een IT partner viel al snel op Bechtle. Nico: “Bechtle was een bekende partij voor ons waarmee we al samenwerkten aan andere IT-projecten. In de aanloop naar dit workspace traject hebben we een aanbesteding in de markt gezet. Bechtle deed ons een aanbod dat we gewoon niet konden weigeren.” Frank Jansen, accountmanager Health bij Bechtle, werd ingeschakeld. Intern pakte hij dit project op met onder andere Mark van Dongen en Koen Buis van het Business Solutions team.

Frank vertelt: “We wonnen de marktconsultatie, waarbij we zowel nieuwe werkplekken leverden – denk aan laptops, smartphones en tablets – maar ook bestaande werkplekken die nog goed waren, omarmden. Daar voegden we samen met onze partner KennisisKracht Service (KiKS) extra dienstverlening aan toe, samen met de logistieke services van Reuzado en DynaLogic.”

KiKS is een service dienstverlener en vaste partner van Bechtle bij werkplek trajecten zoals deze. Marcel Elsinga, operationeel directeur bij onze partner KiKS, legt uit: “Samen met Bechtle vervingen we de werkplek hardware (smartphones, laptops en tablets) bij Pieter van Foreest. Daar bovenop leveren wij dienstverlening gedurende de looptijd van het contract. We ondersteunen medewerkers van Pieter van Foreest bij dagelijkse vragen.”

“

“Bechtle was een bekende partij voor ons waarmee we al samenwerkten voor andere IT-projecten. In de aanloop naar dit workspace traject hebben we een aanbesteding in de markt gezet. Bechtle deed ons een aanbod dat we gewoon niet konden weigeren.”



Nico Drost
ICT Manager Pieter van Foreest

”



REGIE OVER DE DIENSTVERLENING

Zo blijven we ook nu nog de IT-afdeling ontzorgen. We zorgen er bijvoorbeeld voor dat wanneer een nieuwe medewerker begint, hij of zij onmiddellijk een nieuw device ontvangt op een locatie en een tijdstip naar keuze. De IT-afdeling houdt zelf de regie over deze dienstverlening. “Zorgmedewerkers zijn ook vaak ‘s avonds of in het weekend aan het werk. Daarom bieden we 24/7 ondersteuning”, zegt Marcel. Zo hebben medewerkers altijd een device dat werkt. Bij Pieter van Foreest hebben we zowel centraal als decentraal werkplekken uitgerold. De ondersteuning om het device te installeren gebeurde zowel in het echt als online via een Microsoft Teams vergadering.

We hebben volledige inzage in de CMDB-registratie en hebben dit gekoppeld aan verschillende persona's, type medewerkers. Treedt er een verandering op? Dan kunnen wij hier snel op anticiperen. Ook houden we realtime de voorraden in de gaten en is er altijd een vaste voorraad voor Pieter van Foreest. Frank: “We kunnen dus altijd nieuwe werkplekken leveren en de dienstverlening continueren. Op kwartaalbasis hebben we SLA-afspraken om de trends en ontwikkelingen te bespreken en bereiden we ons voor op wat komen gaat.”

“

“Samen met Bechtle vervangen we de werkplek hardware bij Pieter van Foreest. Daar bovenop leveren wij dienstverlening gedurende de looptijd van het contract. We ondersteunen medewerkers van Pieter van Foreest bij dagelijkse vragen.”



Marcel Elsinga
Operationeel directeur
KennisKracht Service

”



Frank Jansen, accountmanager Health bij Bechtle

ERVARINGEN EINDGEBRUIKERS EN IT-AFDELING

Een van de belangrijkste doelstellingen van Pieter van Foreest bij de aanvang van dit project, was dat medewerkers op hun eerste werkdag meteen met een nieuw device aan de slag konden – zonder toeters of bellen. Gebruiksvriendelijkheid moest daarbij centraal staan. Nico: “Wij horen vaak van medewerkers dat het heerlijk is dat ze nu overal kunnen werken en dat de devices makkelijk te gebruiken zijn. Collega's hebben niet meer door dat ze met IT werken, en dat was precies de bedoeling.”

En de IT-afdeling? “We krijgen nu op een snelle, betrouwbare manier onze werkplekken geleverd, centraal of decentraal. Wij hebben er als afdeling geen omkijken meer naar – en dat is precies waarnaar ik op zoek was”, zegt Nico.

SUCCESVOLLE SAMENWERKING

Nico kijkt dan ook met grote voldoening terug op het traject en is heel tevreden met de ongoing dienstverlening. "Het was een intensief traject waarbij veel partijen betrokken waren, zowel intern als extern. De samenwerking verliep – en verloopt nog steeds – uitstekend. Ik kijk met veel plezier en trots terug op het traject." Ook Marcel van KiKS is tevreden: "Het gaat heel goed. We blijven onze services samen doorontwikkelen, waarbij we samen met de IT-afdeling en andere afdelingen in processen duiken en ze verbeteren. Het fijne aan deze samenwerking is dat alle partijen enthousiast zijn om er een blijvend succes van te maken. Niet alleen tijdens de grote uitrol van vorig jaar, maar ook in deze fase."

Frank van Bechtle is blij om te zien dat wij zijn uitgegroeid van reseller tot volwaardige IT partner van Pieter van Foreest. "We leveren niet alleen hardware en dienstverlening, maar zetten ons daarnaast ook in voor maatschappelijke projecten in de organisatie, zoals de Veteranenclub Westland. Dat maakt mij enorm trots."

“

"We krijgen nu op een snelle, betrouwbare manier onze endpoints geleverd, centraal of decentraal. Wij hebben er als IT-afdeling geen omkijken meer naar, en dat is precies waarnaar ik op zoek was."



Nico Drost
ICT Manager Pieter van Foreest

”



Marcel Elsinga, operationeel directeur en consultant bij KiKS

VETERANENCLUB WESTLAND

Maatschappelijk betrokken zijn vinden we bij Bechtle belangrijk. Wij willen graag iets terugdoen voor de maatschappij – 'verbonden' is dan ook één van onze kernwaarden. Zo verbinden we ons onder andere aan scholen en goede doelen, maar ook bij Pieter van Foreest konden we een steentje bijdragen. Gerton vertelt: "In dit traject kwam een heleboel hardware vrij, die oud was en zou worden afgeschreven. Normaal voert Bechtle deze af, maar we hebben samen bekeken of we deze laptops en tablets een tweede leven konden geven. We kregen een idee: waarom zouden we deze niet schenken aan Veteranenclub Westland? De club is ontstaan bij Pieter van Foreest, omdat er een aantal veteranen in loondienst of als vrijwilliger bij ons werken."

Al snel maakten we samen de keuze om de oude hardware aan de Veteranenclub te schenken. De laptops zijn door Bechtle en onze partner Reuzado klaargemaakt zodat de veteranen er thuis mee aan de slag konden. Kees Verkade, zelf medewerker bij de technische dienst van Pieter van Foreest en voorzitter van Stichting Veteranenclub Westland, is blij met de gift. Hij richtte de club mee op om een luisterend oor te bieden aan veteranen die kampen met PTSS en wel wat hulp kunnen gebruiken. Kees: "Het is super dat we op deze manier met elkaar kunnen samenwerken en de devices een tweede leven kunnen geven. Dit is een win-win-win situatie."



“

“Ik ben blij om te zien dat wij zijn uitgegroeid van reseller tot volwaardige IT partner van Pieter van Foreest. We leveren niet alleen hardware en dienstverlening, maar zetten ons daarnaast ook in voor maatschappelijke projecten in de organisatie, zoals de Veteranenclub Westland. Dat maakt mij enorm trots.”



Frank Janssen
Accountmanager Health Bechtle

”

**Meer weten over onze workspace oplossingen?
Neem een kijkje op de website. Wens je meer
informatie over deze referentie? Neem contact op.**



Frank Jansen
Accountmanager Health
T +31 40 250 9037
frank.jansen@bechtle.com



Koen Buis
Business consultant
T +31 40 760 2873
koen.buis@bechtle.com

