



CASE



**‘De mensen van Pink Elephant
zijn intrinsiek gemotiveerd
om je business te begrijpen.’**



Expect more.
Expect Pink.

start



Vitree

De jeugdzorgorganisatie Vitree zocht in 2013 een partner om de verouderde IT-infrastructuur te vernieuwen en beter voorbereid te zijn op de ingrijpende veranderingen in de zorg. De organisatie besloot de IT volledig uit te besteden aan Pink Elephant. Deze langdurige samenwerking levert Vitree niet alleen een flexibele en schaalbare IT omgeving op, maar ook een strategische partner die de organisatie ondersteunt bij het realiseren van toekomstige innovaties.

Feiten in het kort

Bedrijf

Vitree

Werknemers

600

Branche

Zorg

Activiteiten

Jeugdzorg voor kinderen, jongeren en gezinnen

Geleverde oplossing

Outsourcing [↗](#)



**‘In het traject is gebleken dat
Pink Elephant voor ons
verreweg de beste partner was.’**

Ronald Brouwer,
Manager Middelen en Beheer | Vitree



De uitdaging voor Vitree



Vitree is specialist in de jeugdzorg en biedt met circa 600 medewerkers zorg aan meer dan 3.000 gezinnen per jaar. Al in 2009 bracht het bedrijf, voorafgaand aan de naderende fusie, de eigen IT-infrastructuur onder in het datacenter van Pink Elephant. Ronald Brouwer, Manager Middelen en Beheer en lid van het managementteam van Vitree: 'Onze oude IT-infrastructuur was na een afschrijfperiode van vijf jaar dringend aan vervanging toe. Ik denk dat dit vandaag de dag eigenlijk drie jaar zou moeten zijn.'

Op een gegeven moment merk je dat je omgeving achter gaat lopen, waardoor je de snelle ontwikkelingen binnen de organisatie en de zorgsector technisch niet meer kunt bijbenen.'

Decentralisatie

Een van de belangrijkste ontwikkelingen in de zorg is op dit moment de decentralisatie van zorgactiviteiten naar gemeenten. Dit was een van de redenen om de bestaande IT-strategie te heroverwegen. 'Voorheen hadden wij in feite twee financiers: de provincie en een zorgkantoor,' legt Brouwer uit. 'Als gevolg van de decentralisatie hebben wij vanaf 2015 te maken met cliënten uit 88 Nederlandse gemeenten. Die zullen allemaal specifieke beleidsinformatie van ons gaan vragen, voordat wij de zorgvergoeding uitgekeerd krijgen. Daarnaast hanteren ze allemaal verschillende productcategorieën en tarieven. Dat heeft gevolgen voor de informatie die hulpverleners moeten registreren, maar ook voor onze boekhouding.' Vitree had daarom behoefte aan een moderne IT-infrastructuur, waarmee de organisatie qua aantal gebruikers en IT-resources heel snel kan groeien of krimpen.

'Door alle veranderingen moet je de liquiditeit binnen je organisatie goed op orde hebben,' zegt Brouwer. 'Als gevolg van het nieuwe zorgstelsel gaan niet alle gemeentes voorschotten uitkeren. Ook is het mogelijk dat gemeenten vanaf 2016/2017 zaken gaan doen met andere zorgleveranciers. Wij wilden onze IT daardoor niet meer als een grote investering, maar als een operationele uitgave in de boeken hebben. Kostenbesparing is niet het primaire doel geweest. Het gaat vooral om het flexibiliseren van de kosten. Als we eenvoudig het aantal gebruikers kunnen vergroten of verkleinen en de kosten meebewegen, dan zijn we op de lange termijn goedkoper uit. De huidige infrastructuur biedt daar een stabiele basis voor.'

De oplossing voor Vitree

Ook al was Vitree reeds klant van Pink Elephant, toch was dit niet de hoofdreden voor de nieuwe samenwerking. Brouwer: 'We hebben meerdere partijen benaderd. Wat zij aanboden, verschilde inhoudelijk niet zo veel. In de eerste gesprekken ging het er vooral om dat het klikte tussen ons, en dat ik een helder beeld kreeg van de exacte dienstverlening. IT-contracten zitten vaak erg complex in elkaar voor de klant. In dat traject is gebleken dat Pink Elephant voor ons verreweg de beste partner was.'

Doorslaggevend was volgens hem het feit dat het bedrijf consequent een eerlijk verhaal vertelde. 'Het offertebedrag van Pink Elephant was na meerdere gesprekken nagenoeg gelijk, terwijl er bij de andere aanbieders het nodige was bijgekomen. Dat vind ik een eerlijke manier van zaken doen.' Daarnaast zocht Vitree vooral ook een partner die het bedrijf goed zou kunnen ondersteunen bij toekomstige innovatie. 'We zochten niet alleen een dienstverlener, maar bovenal een businesspartner,' stelt Brouwer.

'Een partij die inhoudelijk meedenkt en ons flexibel kan bijstaan, zonder steeds naar het contract te verwijzen. Contact boven contract, zeg ik altijd. Na afloop van de contactonderhandeling kregen we van Pink Elephant een bronzen beeldje van een olifant met diezelfde tekst. Ik hanteer die filosofie bij mijn zakelijke relaties, en Pink Elephant deelt dit gedachtengoed met mij. Een contract is natuurlijk noodzakelijk, maar wat mij betreft komt die pas weer op tafel als er problemen zijn in de samenwerking en het onderlinge contact.'

'Contact boven contract.'

Toekomstige innovaties

Ook al wordt er veel gesproken over innovatie in zorg, toch vindt Brouwer dit vanuit Vitree gedacht niet de meest dringende en noodzakelijke verandering. 'Wij zullen net als voorheen de dossiers van zorgcliënten moeten bijhouden, die bij ons terecht komen,' legt Brouwer uit. 'Wij kunnen innovaties gaan bedenken, zoals een online omgeving om de dienstverlening aan personeel en cliënten te verbeteren, maar dat is vooral gedacht vanuit het oude zorgkader. De kans is groot dat wij in cliëntregistratiesystemen van de gemeentes moeten gaan werken. Van meerdere gemeentes is al bekend dat zij een eigen systeem hebben aangeschaft. Je moet daarom waken voor desinvesteringen in eigen software. Daarnaast zit de echte innovatie in het soort zorgaanbod, niet hoe je dat zorgaanbod ondersteunt.'

Brouwer gelooft wel dat er veel gaat gebeuren op het gebied van apps en online omgevingen voor cliënten en hulpverleningsinstanties om informatie met elkaar te delen. 'We zijn met Pink Elephant in gesprek om een drietal mobiele apps te ontwikkelen voor het meten van cliënttevredenheid,'

zegt Brouwer. 'Een cliënt kan dan onder andere via zijn smartphone met emoticons aangeven hoe hij zich op elk moment van de dag voelt. De mate van tevredenheid over onze zorg is belangrijke feedback voor gemeentes, zij zullen deze informatie in toenemende mate van ons gaan vragen.'

Door de IT uit te besteden is voor Vitree de eerste stap gezet om ook dit soort plannen beter te kunnen ontwikkelen. Brouwer: 'Ik kan mijn mensen nu anders gaan inzetten. In plaats van zich bezig te houden met behertaken krijgen zij nu meer ruimte voor werkzaamheden die businesswaarde toevoegen. Ik denk dan bijvoorbeeld aan het ontwikkelen van nieuwe rapportages en aanpassingen in applicaties om de samenwerking met onze opdrachtgevers te verbeteren.'

Ontzorging

Brouwer is tevreden met de nieuwe IT-omgeving en de gebruikers delen dit oordeel. 'Het grootste compliment bij een IT-migratie is dat je weinig klachten krijgt, en dat was bij ons het geval. We merken dat de omgeving stabiel is, het aantal meldingen afneemt, de gebruikers meer mogelijkheden hebben en over nieuwere software beschikken.'

Daarnaast is hij erg positief over de relatie met Pink Elephant. 'We hebben regelmatig contact om kennis over IT innovatie en de zorgsector uit te wisselen. Ook spreken we op elkaars evenementen, of gaan samen bij klanten op bezoek. Dat laatste is handig voor Pink, maar ook voor mij om eens bij collega's in de zorg over de vloer te komen. Hun manier van werken spreekt me erg aan.' In een wereld waar sommige IT-dienstverleners overal een slaatje uit willen slaan, ziet Brouwer Pink Elephant als een betrouwbare partner die zich vooral inzet om de klant te helpen. 'De mensen van Pink Elephant zijn intrinsiek gemotiveerd om je business te begrijpen en om samen mooie dingen neer te zetten,' besluit Brouwer.

'Zij willen ons van een probleem afhelpen. Ze doen dat met een filosofie waar ze achter te staan en ze leveren waar ze goed in zijn. Pink Elephant is een partner die ons op IT-gebied ontzorgt en helpt onze toekomstplannen te realiseren.'

'Pink Elephant is een betrouwbare partner die zich vooral inzet om de klant te helpen.'

Voordelen voor Vitree



De verouderde eigen IT-hardware is volledig vervangen en uitbesteed naar een Private Infrastructure-as-a-Service omgeving in het datacenter van Pink Elephant.



De nieuwe IT-omgeving is flexibel op- en af te schalen naarmate de organisatie daar behoefte aan heeft.



Medewerkers ervaren minder storingen en hebben snellere applicaties met meer mogelijkheden.



Het bestaande IT-personeel heeft meer ruimte voor bedrijfsinhoudelijke activiteiten.



De uitbesteding van de IT-infrastructuur biedt mogelijkheden voor toekomstige innovaties.



Pink Elephant is een betrouwbare businesspartner die Vitree op meerdere niveaus bijstaat.

Waarom Pink Elephant?

- Wij leveren een corporate portfolio met een persoonlijke benadering.
- Wij begrijpen uw bedrijfsprocessen en weten wat belangrijk is voor uw werk.
- Tevredenheid (contract, business en eindgebruiker) gaat voor de SLA.
- Experience by design en Outsourcing op maat (oplossingen naar persona's, ervaring met alle varianten).
- We helpen u met digitale transformatie en zetten IT-strategie op de kaart.
- Pinkers hebben een CAN-DO mentaliteit. We voegen verandercapaciteit toe aan uw organisatie.



Meer weten?

Oplossingen

[Bekijk onze oplossingen](#) 

Referenties

[Bekijk onze andere referenties](#) 

Mis ons nieuws niet

[Meld u nu aan voor onze nieuwsbrief](#) 

en blijf op de hoogte van onze events, nieuws en tips.

Relevante documenten

■ [Checklist IT Outsourcing](#) 

■ [Vraag gratis Outsourcing boek aan](#) 

Maak kennis met onze experts!

Afspraak maken



PINK

Expect more.
Expect Pink.

Cloud | Digital Transformation | Business Intelligence | Education | Consulting



088 235 6655

www.pinkelephant.nl

