

# De intranetsite van de afdeling Functioneel- en Gegevensbeheer

**Ronald Boekhoudt**



UMCG, Functioneel- en Gegevensbeheer  
Hanzehogeschool Groningen, Instituut voor Communicatie,  
Informatiedienstverlening en -management

Groningen, 8 juli 2009



## De intranetsite van de afdeling Functioneel- en Gegevensbeheer

Een onderzoek naar het optimaliseren van de bekendheid en ondersteuning van de afdeling Functioneel- en Gegevensbeheer door de inzet van het UMCG intranet

Groningen, 8 juli 2009

Auteur  
Studentnummer

Ronald Boekhoudt  
281303

Afstudeerscriptie in het kader van

Informatiedienstverlening en - Management  
Instituut voor Communicatie en Media  
Hanzehogeschool Groningen

Oprachtgever

mw. A. Weewer  
Functioneel- en Gegevensbeheer, UMCG

Begeleiders

dr. Kees Westerkamp  
Instituut voor Communicatie en Media  
Hanzehogeschool Groningen

Begeleider UMCG

dr. J. Akkerman  
dr. P. van der Veen  
Functioneel- en Gegevensbeheer

ISBN 978-90-8827-058-1  
NUR 811 - Media en computercommunicatie  
Trefw Intranet, implementatie

Omslag: Wenckebach Instituut, Universitair Medisch Centrum Groningen

© 2009 Studentenbureau UMCG Publicaties Groningen, Nederland.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j° het Besluit van 20 juni 1974, St.b. 351, zoals gewijzigd in Besluit van 23 augustus 1985, St.b. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht. Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

## **Voorwoord**

Hierbij wil ik iedereen bedanken die heeft meegewerkt aan dit onderzoek.

Ik wil Piet van der Veen en Jan Akkerman bedanken voor de geboden ondersteuning en feedback tijdens het onderzoek. Daarnaast wil ik iedereen in het UMCG bedanken voor het verlenen van medewerking aan de interviews.

Ik wil Kees Westerkamp en Wilco Uitslag bedanken voor de aangeboden ondersteuning en feedback op het onderzoek.

Tot slot wil ik Anneke Weewer bedanken voor het aanbieden van het leuke en interessante afstudeeronderzoek.

Groningen, 13 juli 2009  
Ronald Boekhoudt



# INHOUDSOPGAVE

<b>SAMENVATTING .....</b>	<b>1</b>
<b>1 INLEIDING .....</b>	<b>5</b>
<b>2 ORGANISATIEANALYSE.....</b>	<b>7</b>
2.1 HET UMCG .....	7
2.1 FUNCTIONEEL- EN GEGEVENSBEHEER.....	8
<b>3 OPDRACHTFORMULERING.....</b>	<b>11</b>
3.1 AANLEIDING.....	11
3.2 PROBLEEMSTELLING .....	11
3.3 DOELSTELLING .....	12
3.4 HOOFDVRAAG .....	12
<b>4 HET ONDERZOEK .....</b>	<b>13</b>
4.1 VRAAGSTELLING .....	13
4.2 OPZET EN UITVOERING VAN HET ONDERZOEK .....	13
4.2.1 Keuze van de onderzoekseenheden.....	13
4.2.2 Beschrijving en verantwoording van de dataverzamelmethode.....	15
4.2.3 Materiaalverzameling.....	16
4.2.4 Registratie, verwerking en preparatie van de gegevens .....	16
4.2.5 Beschrijving en verantwoording van de analysebeslissing .....	16
4.2.6 Betrouwbaarheid en geldigheid.....	16
<b>5 LITERATUURVERKENNING.....</b>	<b>17</b>
5.1 HET INTRANET .....	17
5.1.1 Functies van het intranet.....	17
5.1.2 Meerwaarde van het intranet .....	17
5.1.3 Beheren van het intranet.....	18
5.1.4 Valkuilen van het intranet .....	18
5.2 SCHRIJVEN VAN TEKSTEN .....	18
5.2.1 Soorten informatie.....	18
5.2.2 Structureren van teksten.....	19
5.2.3 De stijl .....	19
5.3 USABILITY .....	19

<b>6 RESULTATEN.....</b>	<b>21</b>
6.1 INVENTARISATIE PRODUCTEN EN DIENSTEN FGB .....	21
6.1.1 Functioneel applicatiebeheer .....	21
6.1.2 Diensten .....	21
6.2 HUIDIGE INTRANETPAGINA'S FGB.....	22
6.3 INVLOEDSFACTOREN .....	22
6.3.1 Het intranet .....	22
6.3.2 OD beleid.....	23
6.3.3 Richtlijnen en regels .....	24
6.4 WENSEN INTRANET INTERN.....	24
6.5 RESULTATEN INTERVIEWS ICT ADVISEURS.....	25
6.5.1 Knelpunten.....	25
6.5.2 Wensen .....	26
<b>7 CONCLUSIES .....</b>	<b>27</b>
<b>8 AANBEVELINGEN.....</b>	<b>29</b>
8.1 ONTWIKKELFASE 1: OPZETTEN INTRANETSITE FGB.....	29
8.1.1 Systeem .....	29
8.1.2 Inhoud .....	29
8.1.3 Structuur .....	29
8.1.4 Kwaliteitscriteria .....	30
8.1.5 Rollen .....	34
8.1.6 Koppeling.....	36
8.1.7 Stappenplan .....	38
8.2 ONTWIKKELFASE 2: INTEGREREN BEDRIJFSPROCESSEN .....	40
8.2.1 Digitale contactformulieren.....	40
8.2.2 Stappenplan .....	40
<b>9 SLOT .....</b>	<b>43</b>
<b>LITERATUURLIJST .....</b>	<b>45</b>
BIJLAGE 1 INVENTARISATIELIJST FGB BEHEERDE APPLICATIES EN INFORMATIESYSTEMEN .....	48
BIJLAGE 2 CONTENTPLAN.....	57
BIJLAGE 3 ORGANOGRAM UMCG.....	71
BIJLAGE 4 CHECKLIST USABILITY.....	72



## Samenvatting

Het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG) is een van de grootste ziekenhuizen in Nederland. De organisatie speelt een belangrijke rol in de (Noord-) Nederlandse gezondheidszorg door het aanbieden van hooggespecialiseerde zorg. Deze zorg wordt continu geoptimaliseerd dankzij vooruitstrevend onderzoek naar nieuwe technieken, medicijnen en behandelmethoden.

Naast het leveren van zorg is het UMCG actief betrokken bij het verzorgen van medische opleidingen.

Het Universitair Medisch Centrum Groningen richtte in 2007 de nieuwe sector Ondersteunende Diensten (OD) op. De OD levert integrale niet-medische ondersteunende producten en diensten ter ondersteuning van de primaire processen. De afdeling Functioneel- en Gegevensbeheer (FGB) is een onderdeel van de sector OD. FGB beheert o.a. de organisatiebrede applicaties en informatiesystemen en analyseert huidige en toekomstige bedrijfsprocessen.

De afdeling FGB heeft nog geen expliciet omschreven portfolio. Daarnaast is er op het internet nog geen profiel van de afdeling te vinden. Door de onbekendheid van de producten en diensten worden de mogelijkheden van FGB niet optimaal benut door de (potentiële) afnemers. Het kan hier gaan om zowel het niet afnemen van een dienst of product als het onvoldoende gebruik maken van aanwezige ondersteuning.

De afdeling FGB heeft nog geen concreet beeld van de te leveren informatie aan de UMCG medewerkers. Ook ontbreekt er een plan voor de structuur waarin deze informatie kan worden aangeboden.

Het hoofd van FGB heeft de projectgroep “producten- en dienstengids FGB” in het leven geroepen om onderzoek te doen naar de producten en diensten van FGB. Het doel van deze projectgroep is het opstellen van een portfolio van de

afdeling FGB. Later werd door de groep besloten om een intranetsite op te stellen met daarop het aanbod van de producten en diensten en informatie over de afdeling. Deze informatie moet een duidelijk profiel schetsen van FGB en ondersteuning bieden aan de afnemers van de producten en diensten. Deze opdracht is in februari 2009 verleend aan Ronald Boekhoudt.

Het onderzoek in deze scriptie richt zich op het geven van een advies over het opzetten van een intranetsite gericht op het aanbod van producten en diensten van de afdeling FGB. Deze intranetsite heeft als doel om meer bekendheid te geven aan de (leverbare) producten en diensten van FGB. Daarnaast moet de site ondersteuning bieden aan de afnemers van producten en diensten van FGB. De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: *Op welke wijze kan de afdeling Functioneel- en Gegevensbeheer met behulp van het intranet zijn bekendheid en ondersteuning optimaliseren?*

Het onderzoek richt zich op het in kaart brengen van zowel het informatieaanbod van FGB op het intranet van het UMCG als de informatiebehoefte van de afnemers van FGB producten en diensten. Voor het inventariseren van het informatieaanbod is er onderzoek gedaan naar de producten en diensten die de afdeling FGB levert of kan leveren. Hierbij is ook onderzocht welke gepubliceerde intranetinhoud aanwezig is en kan worden (her)gebruikt. Voor een inventarisatie van de producten en diensten van FGB, gericht op (het beheer van) applicaties en informatiesystemen, zijn de functioneel beheerders van FGB geïnterviewd. Voor het in kaart brengen van de overige diensten is een stafmedewerker van FGB geïnterviewd. In een inventarisatielijst is een overzicht opgesteld met alle door FGB beheerde applicaties en informatiesystemen inclusief gegevens als: De namen van de functioneel beheerders, de omschrijving van de applicatie en de gebruikers daarvan.

Om een beeld te geven van de informatiebehoefte van de (potentiële) afnemers van de FGB diensten en producten zijn er drie interviews gehouden met ICT adviseurs. Elke sector kent een eigen ICT adviseur. Deze adviseurs hebben als taak om er voor te zorgen dat de ICT in de eigen sector optimaal aansluit op de wensen, eisen en werkzaamheden van de gebruikers. Deze adviseurs representeren daarmee de ICT gebruikers binnen de eigen sector.

Om de intranetsite van FGB optimaal te laten aansluiten op het beleid en de aanwezige ICT van het UMCG is er onderzoek gedaan naar:

- de ontwikkelpunten van OD.
- het UMCG intranet (het content management systeem).
- de intranetprojecten van ICT die een overlap hebben met FGB producten en diensten.

In het kader van het onderzoek naar deze punten zijn er interviews gehouden met de communicatieadviseur van de Ondersteunende Diensten / Servicepunt, een medewerker communicatie van het Wenckebach instituut en de coördinator Intranet / communicatie ICT.

Om een duidelijk beeld te krijgen van de mogelijkheden en valkuilen van het intranet is er een verkennend literatuuronderzoek uitgevoerd. Uit het verkennend literatuuronderzoek blijkt dat het intranet drie functies kent, namelijk informeren, het delen van kennis en samenwerken. Een van de veel voorkomende valkuilen is het te weinig aandacht besteden aan het contentbeheer waardoor pagina's in verval kunnen raken. Daarnaast blijkt dat medewerkers weerstand kunnen hebben tegen het gebruik van een intranet(site) door te weinig inspraak of betrokkenheid. In het literatuuronderzoek is ook onderzocht welke algemene richtlijnen er zijn voor het opstellen van teksten. Intranet informatie is in te delen in twee categorieën, namelijk push en pull informatie. Push informatie is gericht op wat de redacteur wil aanbieden. Pull informatie is gericht op de wensen van de lezer.

De gebruikersvriendelijkheid (usability) van een intranetsite kan worden bepaald aan de hand van checklists. Een voor-

beeld van een usability checklist is toegevoegd aan de bijlage.

Uit de interviews met ICT adviseurs blijkt dat het huidige aanbod van informatie over de UMCG-brede applicaties onvoldoende is. Intranetsites als de softwarecatalogus zijn onvoldoende qua inhoud en vindbaarheid. Door het ontbreken van een concreet overzicht van de producten en diensten van FGB is de bekendheid van de afdeling laag. ICT gebruikers wensen meer duidelijkheid over de mogelijke contactvormen met functionele en technische beheerders. Daarnaast behoren digitale contactmogelijkheden tot de wensen. Bijvoorbeeld door het inzetten van contactformulieren.

Het advies is om de ontwikkeling van de FGB intranetsite in te delen in twee fasen met het oog op latere doorgroeimogelijkheden.

In de eerste fase wordt geadviseerd om een intranetsite te implementeren gericht op het aanbieden van informatie. Daarbij moet een intranetsite worden opgesteld met daarop een duidelijk profiel van de afdeling FGB (visie, missie, producten, diensten, projecten, actuele berichten en contactmogelijkheden). Daarnaast zal er per door FGB beheerde applicatie een applicatieportaal worden ontwikkeld. Op deze portalen wordt informatie en documentatie aangeboden gericht op de desbetreffende applicatie. Koppelingen naar deze portalen kunnen worden opgenomen in de softwarecatalogus, het OD portfolio, het applicatiekeuzemenu en in de helpfunctie van de desbetreffende applicatie.

De inhoud en structuur van de sites wordt gepresenteerd in het contentplan. De inhoud is een samenstelling van opnieuw gebruikte intranet informatie en geïnventariseerde informatie.

De intranetsites worden gemaakt in het huidige UMCG content management systeem (CMS). Het CMS zorgt automatisch voor het waarborgen van de UMCG huisstijl dankzij vastgelegde stijlen en beperkingen. Om de kwaliteit van de intranetsites te waarborgen moet de gepubliceerde inhoud minimaal voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen op het gebied van actualiteit, betrouwbaar-

heid, relevantie, stijl en consistentie. Door het verdelen van duidelijke rollen kan er toezicht worden gehouden op de kwaliteit.

In de tweede ontwikkelfase van de FGB intranetsites wordt geadviseerd om huidige bedrijfsprocessen te integreren d.m.v. het beschikbaar stellen van digitale contactformulieren. Op de centrale FGB intranetsite kan een contactformulier worden aangeboden dat zich richt op het aanvragen van informatie over een dienst of product. Op elke applicatieportaal kan een formulier worden opgenomen dat overeenkomt met het huidige Poliplus contactformulier. Dit formulier is bedoeld voor het doorgeven van een vraag, fout of opmerking.



## 1 Inleiding

Het is achterhaald om te zeggen dat ICT een belangrijke rol speelt binnen organisaties. Steeds vaker wordt er gebruik gemaakt van technologische hulpmiddelen om de primaire processen van een organisatie zo optimaal mogelijk te ondersteunen. Het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG) weet als geen ander hoe belangrijk de rol kan zijn van ICT hulpmiddelen.

ICT moet uiteindelijk altijd gebruikt worden door mensen. Er kan natuurlijk nooit van worden uitgegaan dat elke medewerker binnen het UMCG een echte ICT kenner is. Het wordt van een chirurg ook helemaal niet verwacht dat hij of zij veel verstand heeft van ICT. Dit wil natuurlijk nog niet zeggen dat de chirurg niet in staat is zijn of haar eigen wensen te benoemen op het gebied van de gebruikte ICT en informatievoorzieningen. De UMCG afdeling Functioneel- en Gegevensbeheer luistert daarom goed naar wat de ICT gebruiker wil. Op deze manier slaat deze afdeling een brug tussen de ICT gebruiker en de ICT afdeling, zodat er een juiste afstemming kan worden gevonden tussen de informatievoorzieningen en de gebruiker.

De ICT gebruiker van het UMCG moet natuurlijk wel weten dat er naar hem of haar geluisterd wordt. De afdeling Functioneel- en Gegevensbeheer wil daarom de "klant" een duidelijk overzicht kunnen presenteren van de leverbare producten en diensten. De afdeling ziet het UMCG intranet hiervoor als een geschikt medium. Dit is tevens de aanleiding geweest voor het uitvoeren van het onderzoek dat in deze scriptie wordt gepresenteerd.

Deze scriptie heeft als doel om een onderbouwd advies te leveren over de structuur, inhoud en het onderhoud van de intranetsite van Functioneel- en Gegevensbeheer. Het onderzoek richt zich op de producten en diensten van FGB, de factoren die binnen het UMCG een invloed uitoefenen

op de FGB intranetsite en de wensen van de afnemers van de producten en diensten van FGB.

De opbouw van deze scriptie ziet er als volgt uit: In hoofdstuk 2 wordt als eerst een omschrijving gegeven van de organisatie en afdeling waarbinnen het onderzoek is uitgevoerd.

Hoofdstuk 3 richt zich op de opdrachtformulering van het onderzoek.

In hoofdstuk 4 wordt uitleg gegeven over de opzet, uitvoering en onderbouwing van het onderzoek.

Hoofdstuk 5 presenteert de uitkomsten van het literatuuronderzoek dat is verricht.

In hoofdstuk 6 worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd. De belangrijkste en meest relevante conclusies van het onderzoek worden in hoofdstuk 7 op een rij gezet.

In hoofdstuk 8 komen de aanbevelingen aan de orde. Deze aanbevelingen zijn gericht op de inhoud, structuur, kwaliteit en de in te voeren onderhoudswerkzaamheden van de FGB intranetsite.

In hoofdstuk 9 wordt er een terugblik gegeven op het onderzoek en de beantwoording van de deelvragen



## 2 Organisatieanalyse

In dit hoofdstuk zal er een korte omschrijving worden gegeven van het Universitair Medisch Centrum Groningen en de afdeling Functioneel- en Gegevensbeheer. Binnen deze omgeving is het onderzoek uitgevoerd.

### 2.1 Het UMCG

Het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG) is een van de grootste ziekenhuizen in Nederland. De organisatie speelt een belangrijke rol in de (Noord-) Nederlandse gezondheidszorg door het aanbieden van hooggespecialiseerde zorg. Deze zorg wordt continu geoptimaliseerd dankzij vooruitstrevend onderzoek naar nieuwe technieken, medicijnen en behandelmethoden.

Naast het leveren van zorg verzorgt het UMCG de medische opleidingen Tandheelkunde en Geneeskunde. Het UMCG is ook betrokken bij de opleidingen Bewegingswetenschappen en Life sciences en werkt samen met de Hanzehogeschool aan de opleiding Mondzorgkunde (Het UMCG)

Geschiedenis:

Het UMCG kent zijn oorsprong in 1852, toen het Het Nosocomium Academicum en het Stads Armen-Ziekenhuis samen werden gevoegd tot het Stads- en Academisch Ziekenhuis (APSAZ).

De volgende grote verandering vond plaats in 1889. In dit jaar besloot het stadsbestuur tot de nieuwbouw van het ziekenhuis. De opening van het nieuwe ziekenhuis vond plaats in 1903.

Dankzij een nieuwe wet werden op 1 juli 1971 de academische ziekenhuizen van Nederland zelfstandig verklaard. De universiteit werd losgekoppeld van het ziekenhuis dat daardoor een nieuwe naam kreeg, namelijk het Academisch Ziekenhuis Groningen (AZG).

In de jaren zeventig werd de discussie over een mogelijke nieuwbouw van het AZG op gang gebracht. In het jaar 1997 werd het nieuwe complex uiteindelijk geopend.

Na de eeuwwisseling werd de roep om een samenvoeging van het AZG en de Faculteit der Medische Wetenschappen steeds groter. De samenvoeging werd uiteindelijk noodzakelijk om met een gezamenlijk beleid te kunnen investeren in de toekomst.

Op 13 januari 2005 werd de samenvoeging officieel werkstelligd. De organisatie kreeg de nieuwe naam: "Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG)". (Geschiedenis, 2009)

Cijfers & feiten:

Het UMCG is de grootste werkgever van het Noorden. In het jaar 2007 kende de organisatie 9.758 medewerkers. In dit zelfde jaar vonden er 32.831 opnames plaats. Dit in het complex dat destijds 1.339 bedden en wiegen kende.

(Feiten en cijfers, 2007)

In 2006 werden de opleidingen Geneeskunde en Tandheelkunde door het weekblad Elsevier beloond met een zilveren waardering voor beste opleiding van Nederland. Een kleine 3.500 studenten volgden in dit jaar een opleiding aan het UMCG. (Jaarverslag 2007, 2008)

Missie en visie:

"Bouwen aan de toekomst van gezondheid" is de slagzin die het UMCG hanteert in het visie 2007-2011 document (Bouwen aan de toekomst van gezondheid, 2007). Het UMCG positioneert zich als kennisorganisatie om tot een algemeen beleid te komen waarin (medisch)onderwijs, opleidingen, onderzoek en de patiëntzorg optimaal op elkaar zijn afgestemd. Dit is ook de reden dat het AZG (Academisch Ziekenhuis Groningen) en de RUG (Rijksuniversiteit Groningen) een samenwerkingsverband zijn gestart onder de huidige naam: het UMCG.

Het UMCG werkt dagelijks op het hoogste niveau van opleidingen, onderzoek en zorg zonder de basiszorg, basis-kennis en basisvaardigheden uit het oog te verliezen. Door het vizier op de toekomst te houden heeft en neemt het UMCG een belangrijk aandeel in de ontwikkeling van de gezondheidszorg. (Bouwen aan de toekomst van gezondheid, 2007)

De reorganisatie:

In 2006 was het UMCG nog te typeren als een afdelingsorganisatie. Dit hield in dat het UMCG was opgedeeld in afdelingen (waaronder bijv. Chirurgie, Oogheelkunde en Tandheelkunde), zorgfaciliteiten (waaronder bijv. de Apotheek, het Centraal Medisch Archief en het Operatiecentrum), service faciliteiten (waaronder bijv. ICT en Inkoop), directoraten (waaronder bijv. Beleidsstaf en P&O) en de Faculteit der Medische Wetenschappen. Dit allemaal onder een Raad van Toezicht en een Raad van Bestuur.

Op 1 januari 2007 is het UMCG officieel getransformeerd tot sectororganisatie. Deze nieuwe organisatie inrichting was nodig om beter te kunnen anticiperen op ontwikkelingen, zoals de concurrentie in de zorg. Tijdens deze reorganisatie zijn de volgende zes sectoren opgesteld:

- Sector A (langdurige zorg, vaten)
- Sector B (kortdurende zorg, buik)
- Sector C (kinderen, voortplanting, revalidatie & psychiatrie)
- Sector D (oncologie)
- Sector E (ondersteunende specialismen)
- Sector F (ontwikkeling en overdracht)

Een overzicht van de organisatie van het UMCG is te vinden in bijlage 4 als organogram.

Op deze datum werden ook de Ondersteunende Diensten (OD) en de UMC-staf geïntroduceerd. Deze nieuwe sectoren kregen alle ondersteunende activiteiten toebedeeld.

Ondersteunende Diensten (OD) is een shared service center. Dit houdt in dat dit organisatieonderdeel integrale niet-medische ondersteunende producten en diensten

levert voor het optimaal laten verlopen van de primaire processen van het UMCG. (vragen)

De ondersteunende diensten (OD) bestaat uit de volgende afdelingen / organisatieonderdelen:

- Arbeid & Gezondheid
  - Centraal Medisch Archief (CMA)
  - Facilitaire Dienst (FD)
  - Functioneel Gegevens Beheer (FGB)
  - ICT
  - Werkwinkel (ICT)
  - Inkoop
  - Medische techniek
  - Organisatieadvies & interim-management
  - Personeelswinkel (Servicepunt)
  - Servicepunt
- (De onderdelen van OD)

## 2.1 Functioneel- en Gegevensbeheer

Sinds 1 januari 2007 is de afdeling Functioneel- en Gegevensbeheer (FGB) actief. FGB valt onder de sector Ondersteunende Diensten van het UMCG.

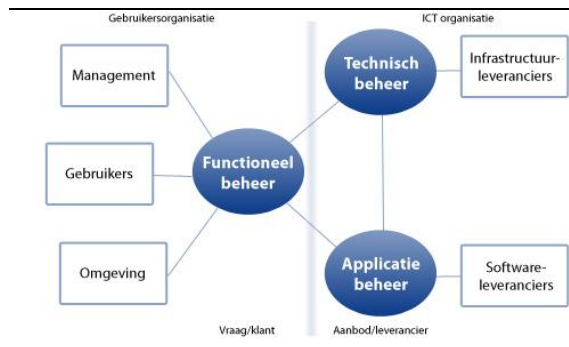
FGB is een samenvoeging van ruim veertig medewerkers van een zestal (voormalige) afdelingen, namelijk:

- Patiëntgegevensverwerking (PGV): Voormalige PGV medewerkers die organisatiebrede applicaties beheren zijn overgeplaatst naar FGB.
- Personeel & Organisatie (P&O): De beheerders van P&O applicaties zijn overgeplaatst naar FGB.
- Business Intelligence (BI): De beheerders van BI applicaties waren voor de reorganisatie in 2007 werkzaam bij de afdeling Planning & Control.
- Raad van bestuur: FGB kent een manager en een aantal stafmedewerkers dat afkomstig is van de raad van bestuur.
- Voormalig Steunpunt Informatisering: Medewerkers van het Steunpunt Informatisering zijn toegevoegd aan de afdeling FGB.



De rol van FGB wordt door de afdeling als volgt omschreven:

*“FGB is de schakel tussen de gebruikerskant (de afnemers en/of belanghebbenden van (geautomatiseerde) informatievoorziening) en de technische kant (de leveranciers en/of aanbieders van ICT-services en -producten). Het primaire doel van FGB is het ondersteunen van bedrijfsprocessen m.b.v. een goede informatievoorziening”* (Over FGB, 2008).



**Figuur 1** De schakelrol van FGB tussen de partijen (Over FGB, 2008)

FGB beheert de organisatiebrede applicaties en informatiesystemen. Dit zijn bijvoorbeeld het operatiekamer planningsysteem (EZIS) en het human resource management systeem (PeopleSoft). Een overzicht en omschrijving van de door FGB beheerde applicaties en informatiesystemen is te vinden in bijlage 1.

Andere producten / diensten die door FGB worden geleverd zijn:

- het beheren van bevoegdheden in door FGB beheerde applicaties
- het functioneel beheren van applicaties
- het verzorgen van opleidingen
- het beschrijven en analyseren van (werk) processen
- het bieden van ondersteuning bij ICT projecten



### 3 Opdrachtformulering

In dit hoofdstuk wordt er dieper ingegaan op de aanleiding en voorgeschiedenis van het onderzoek. Aan de hand van oriënterende gesprekken met een stafmedewerker van FGB is de in § 3.2 opgenomen probleemstelling geformuleerd. Vanuit de doelstelling in § 3.3 wordt de centrale hoofdvraag van het onderzoek geformuleerd in § 3.4.

#### 3.1 Aanleiding

Sinds OD een zelfstandig organisatieonderdeel is geworden, wordt er aandacht geschonken aan de verbetering van de klantvriendelijkheid. Dit wordt o.a. gerealiseerd door:

- Het opstellen van een één producten- en dienstengids (portfolio) voor alle ondersteunende diensten die door OD worden geleverd.
- Het ontwikkelen van één centraal servicepunt. Dit servicepunt gaat ondersteuning bieden aan alle afnemers van OD producten en diensten.

FGB is een van de afdelingen die onder de sector Ondersteunende Diensten valt. Daarom zullen de producten en diensten van FGB ook worden opgenomen in het OD portfolio. FGB zal dus eerst over een eigen portfolio moeten beschikken waarin de producten en diensten concreet worden benoemd. Dit overzicht is tot op heden nog niet aanwezig.

FGB wil zich beter profileren vanwege een lage mate van bekendheid onder de UMCG medewerkers. Deze zien vaak niet het onderscheid tussen de afdeling FGB en ICT. Een deel van de leverbare FGB producten en diensten blijft hierdoor onopgemerkt.

Een aantal andere OD afdelingen hebben het intranet ingezet voor het publiceren van een eigen portfolio. Zo

heeft de afdeling ICT sinds 2008 een eigen producten- en dienstengids op het intranet. De afdeling FGB is een van de weinige afdelingen binnen het UMCG die geen eigen intranetsite heeft ontwikkeld.

Het hoofd van de afdeling FGB heeft een projectgroep in het leven geroepen die onderzoek moet doen naar de producten en diensten van FGB. Deze projectgroep draagt de naam “projectgroep producten- en dienstengids FGB”. De taak van deze groep is het ontwikkelen van een producten- en dienstenportfolio van de afdeling FGB. Later is door de projectgroep besloten om een digitaal portfolio te maken die een plaats krijgt op een nog te ontwikkelen FGB intranetsite. Met het ontwikkelen van een intranetsite wil FGB twee vliegen in een klap slaan. Ten eerste kan de intranetsite uitgroeien tot een eigen producten en diensten portfolio. Ten tweede kan de afdeling op deze manier werken aan een betere profilering. Daarnaast zal er op de site informatie moeten worden aangeboden die afnemers van FGB producten en diensten zal ondersteunen in het gebruik.

Een stafmedewerker van FGB heeft in februari 2009 besloten dit onderzoek toe te kennen aan een student van de Hanzehogeschool Groningen. De projectgroep is blijven bestaan. De werkzaamheden van deze groep zijn vanaf februari 2009 verleend aan de student.

#### 3.2 Probleemstelling

De afdeling FGB toont medewerkers buiten de eigen afdeling nog geen duidelijk expliciet omschreven beeld van de rol van de afdeling en de leverbare producten en diensten. Door de onbekendheid van de producten en diensten worden de mogelijkheden van FGB niet optimaal benut door de (potentiële) afnemers. Het kan hier gaan om zowel

het niet afnemen van een dienst of product als het onvoldoende gebruik maken van aanwezige ondersteuning. De afdeling FGB heeft nog geen concreet beeld van de te leveren informatie aan de UMCG medewerkers. Ook ontbreekt er een plan voor de structuur waarin deze informatie kan worden aangeboden.

### 3.3 Doelstelling

De intranetsite van FGB moet bijdragen aan een betere profilering van de afdeling FGB. Dit houdt in dat er op de site informatie wordt aangeboden die inzicht geeft in de kerntaken van FGB en de leverbare producten en diensten. De intranetsite van FGB zal ook informatie moeten aanbieden ter ondersteuning in het gebruik van FGB producten. De intranetsite heeft inputfunctie hebben voor het OD portfolio. Dit houdt in dat de site van FGB als bron fungeert voor het omschrijven van producten en diensten voor het portfolio van OD.

12 |

### 3.4 Hoofdvraag

Aan de hand van de doelstelling kan de volgende hoofdvraag worden geformuleerd: *Op welke wijze kan de afdeling Functioneel- en Gegevensbeheer met behulp van het intranet zijn bekendheid en ondersteuning optimaliseren?*

## 4 Het onderzoek

In dit hoofdstuk zullen de onderzoeksvragen worden geformuleerd die zijn onttrokken uit de hoofdvraag. Daarnaast zullen de keuzes die zijn gemaakt in de opzet en uitvoering van het onderzoek worden uitgelicht en verantwoord. Dit hoofdstuk is opgesteld volgens de standaard rapportindeling van het basisboek *Kwalitatief Onderzoek* van Dr. D.B. Baarda, Dr. M.P.M. de Goede en Dr. J. Teunissen.

### 4.1 Vraagstelling

Hoofdvraag:

In dit onderzoek wordt de volgende hoofdvraag beantwoord: *Op welke wijze kan de afdeling Functioneel- en Gegevensbeheer met behulp van het intranet zijn bekendheid en ondersteuning optimaliseren?*

Deelvragen:

Om een goed antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag worden de volgende deelvragen beantwoord:

- Welke diensten en producten levert de afdeling FGB?
- Welke FGB medewerkers zijn betrokken bij het leveren van deze producten en diensten?
- Welke UMCG medewerkers maken gebruik van deze producten en diensten?
- Welke informatie met betrekking tot producten en diensten van FGB wordt aangeboden op het intranet?
- Waar is deze informatie te vinden?
- Welke inhoud is relevant en bruikbaar voor de nieuwe FGB intranetsite?
- Welke inhoud moet worden aangeboden op de FGB intranetsite?
- Welke informatie missen medewerkers over de afgenomen FGB producten en diensten?

- Welke informatie wil of kan FGB kwijt op de intranetsite?
- Welke UMCG interne factoren oefenen invloed uit op de te ontwikkelen FGB intranetsite?
- Hoe kan de intranetsite worden geïmplementeerd?
- Hoe wordt de aan te bieden inhoud gestructureerd?
- Aan welke richtlijnen moet de aangeleverde inhoud minimaal voldoen?
- Welke stappen moeten er worden ondernomen voor het realiseren van de intranetpagina van FGB?
- Welke onderhoudswerkzaamheden / rollen zijn er te omschrijven?

### 4.2 Opzet en uitvoering van het onderzoek

In dit hoofdstuk worden de keuzes omtrent de onderzoekseenheden en dataverzamelingstechnieken uitgelicht en verantwoord.

#### 4.2.1 Keuze van de onderzoekseenheden

In deze paragraaf worden alle onderzoekseenheden benoemd die zijn betrokken in het onderzoek. In dit onderzoek bestaan de onderzoekseenheden uit informanten waarmee een interview of gesprek is gehouden. Daarnaast zal worden beschreven aan de hand van welke criteria de personen zijn geselecteerd voor het onderzoek.

Medewerkers FGB:

De afdeling FGB kent een aantal functioneel beheerders. Deze hebben als taak een applicatie of informatiesysteem op functioneel gebied te beheren, bijvoorbeeld door het inventariseren en doorvoeren van eisen en wensen van gebruikers. Er zijn enkele applicaties die meerdere functionele beheerders kennen. In deze gevallen is er sprake van

een medewerker die fungeert als aanspreekpunt namens FGB. Van deze medewerkers is een interview afgenomen. Onder de geïnterviewden valt de:

- functioneel beheerder EZIS (Elektronisch Ziekenhuis Informatie Systeem) en Clinical Assistent.
- functioneel beheerder X/Care.
- functioneel beheerder PoliPlus.
- functioneel beheerder PeopleSoft.
- functioneel beheerder DBC module en Easy Archive.
- functioneel beheerder Planon & back-up functioneel beheerder OSCAR.
- functioneel beheerder Cognos.
- functioneel beheerder ZIS bestanden (ARTSEN, KOPPEL, LAZR, LMR, MATREG, MEDREG, PATBRIEF, PATIEN, PATREG, PLAATS, ZIEFON, Cass control).
- functioneel beheerder X/Mcare.
- functioneel beheerder van TOREN, SPECIFAC en Declaratieloket.

Deze interviews hadden als doel het aanbod van FGB producten, diensten en intranet informatie te inventariseren.

De producten en diensten van FGB die geen betrekking hebben op het beheren van applicaties en informatiesystemen zijn in kaart gebracht aan de hand van een interview met een stafmedewerker van FGB.

ICT adviseurs:

Sector A,B,C,D,E en F kennen allen een eigen ICT adviseur. Deze ICT adviseurs hebben o.a. als taak om wensen te inventariseren van ICT gebruikers van de eigen sector. Voor het onderzoek zijn drie willekeurige ICT adviseurs geïnterviewd. Samen representeren deze adviseurs ruim 4000 medewerkers (zie tabel 1). Dit is afgerond 46% van het totaal aantal dat is ondergebracht bij de sectoren.

De gesprekken met de ICT adviseurs hadden als doel om te peilen welke informatie medewerkers wensen te ontvangen over de door FGB geleverde en beheerde producten en diensten.

Sector	Aantal geregistreerde medewerkers
C	2349
D	462
E	1652
Totaal:	4463

**Tabel 1** Aantal geregistreerde medewerkers per sector. (gegevens afkomstig uit PeopleSoft).

Intranet / ICT beheerders:

Voor het in kaart brengen van de regels, richtlijnen en ontwikkelingen met betrekking tot het intranet zijn interviews noodzakelijk. Er is daarom een interview afgenomen met:

- een medewerker communicatie van het Wenckebach instituut
- de coördinator Intranet / communicatie ICT

Dankzij deze interviews ontstaat er meer duidelijkheid over de regels en richtlijnen waar de FGB intranetsite aan moet voldoen. Ook zal er meer bekend worden over bestaande sites op het UMCG intranet en de manier waarop de FGB site hierop kan aansluiten (bijvoorbeeld door het leggen van een koppeling tussen een site van ICT en FGB).

OD beleidskenner:

Voor een omschrijving van de ontwikkelpunten van OD is er een interview afgenomen met de communicatieadviseur van de Ondersteunende Diensten / Servicepunt. Dit interview maakt inzichtelijk hoe de FGB intranetsite kan aansluiten op het door OD gevoerde beleid.

Projectgroep producten- en dienstengids FGB:

In het kader van het onderzoek naar de producten en diensten van FGB is een projectgroep samengesteld bestaand uit:

- stafmedewerker FGB.
- twee functioneel beheerders PoliPlus.
- functioneel beheerder EZIS.
- coördinator FGB.

Één keer in de twee week was er een vaste vergadering. Tijdens deze vergaderingen is er gesproken over de inhoud en structuur van de FGB intranetsite. Deze vergaderingen hebben bijgedragen aan het opzetten van de wensen en eisen van FGB over de inhoud, structuur en het onderhoud van de intranetsite.

#### 4.2.2 Beschrijving en verantwoording van de dataverzamelingmethoden

In deze paragraaf worden de gebruikte dataverzamelingmethoden benoemd. Er wordt een overzicht gegeven van de geraadpleegde literatuur en de mondelinge interviews. Voor dit onderzoek zijn de volgende dataverzamelingmethoden gebruikt:

- Analyse bestaande bronnen.
- Mondelinge gestructureerde en ongestructureerde interviews.

Analyse bestaande bronnen:

Het UMCG beschikt over relevante bronnen die gebruikt zijn voor het onderzoek. Voor het inventariseren van de producten en diensten van FGB is gebruik gemaakt van een (concept) lijst met een aantal namen van applicaties met daarbij de namen van de functioneel beheerders. Deze lijst bood een handvat bij het vinden van de te interviewen functioneel beheerders.

Voor het in kaart brengen van de ontwikkelplannen van de OD is gebruik gemaakt van het rapport “ontwikkelplan 2008 en verder” (klantversie) van de Ondersteunende Diensten. Dit is een rapport dat gepubliceerd is op het UMCG intranet. In dit rapport zijn de belangrijkste OD ontwikkelpunten opgenomen.

Andere geraadpleegde UMCG bronnen zijn:

- jaarverslag 2007.
- intranetpagina's UMCG.
- website UMCG.

Naast interne bronnen is er ook gebruik gemaakt van vakliteratuur. Aan de hand van deze literatuur is er onderzoek

gedaan naar de mogelijkheden, functies eisen en valkuilen van een intranet(site).

De volgende bronnen zijn geraadpleegd voor het literatuuronderzoek:

- Het boek: Intranet als Praktisch Communicatiemiddel van Roel Brandsma en Peter Spijker.
- Het boek: Webschrijven van Liesbeth Tettero.
- Het boek: Checklist voor goede websites van Ben Vroom.

Mondelinge interviews:

Er zijn zowel gestructureerde interviews als ongestructureerde interviews gehouden.

De interviews met de ICT adviseurs hadden een ongestructureerd karakter. Dit houdt in dat er geen concrete vragenlijst werd gehanteerd. Wel is er gebruik gemaakt van een lijst met aandachtspunten.

De aandachtspunten van deze interviews waren:

- De rol van de ICT adviseur.
- De (gewenste) vorm van het proces van vraagstelling van de ICT gebruiker tot oplossing van de vraag of het verzoek.
- Het gewenst intranet informatieaanbod over de door FGB geleverde en beheerde producten en diensten.
- De binnenkomende vragen en verzoeken.
- 
- Er is bewust niet gekozen voor het houden van een enquête onder de afnemers van FGB diensten en producten vanwege:
- onvoldoende mogelijkheden voor het uitzetten van een enquête.
- onvoldoende bekendheid van afdeling FGB onder de medewerkers.

De mondelinge interviews met de contactpersonen van de door FGB beheerde applicaties en informatiesystemen waren meer van gestructureerde aard. Tijdens deze interviews zijn een aantal vaste punten geïnventariseerd. Deze punten zijn terug te vinden in de inventarisatielijst FGB beheerde applicaties (zie bijlage 1).

De volgende aandachtspunten zijn gehanteerd in het:

- mondeling ongestructureerd interview met de communicatieadviseur OD / Servicepunt:
  - De ontwikkelpunten van OD.
  - Invloed van OD ontwikkelpunten op intranet.
  - Rol en ontwikkeling van het OD portfolio (producten en diensten gids)
- mondeling gestructureerd interview met de coördinator Intranet/communicatie ICT.
  - Hoe kan een intranetpagina worden aangemaakt?
  - Welke regels gelden voor het publiceren van inhoud?
  - Welke relevante projecten / ontwikkelingen zijn er gaande op het intranet?
- mondeling gestructureerd interview met medewerker communicatie:
  - Welke regels gelden voor het publiceren van een intranetpagina?
  - Wat is de status van het nieuwe CMS pakket selectietraject.
- mondeling gestructureerd interview met stafmedewerker FGB:
  - Hoe verloopt de samenwerking met ICT?

#### 4.2.3 Materiaalverzameling

Alle interviews zijn afgenomen op de werkplek van de desbetreffende geïnterviewde. De interviews met de ICT adviseurs, de communicatieadviseur van OD en de coördinator Intranet/communicatie van ICT waren aangekondigd met een ingeplande Outlook agenda afspraak. De interviews met de functioneel beheerders van FGB waren on-aangekondigd.

#### 4.2.4 Registratie, verwerking en preparatie van de gegevens

De interviews en vergaderingen zijn geregistreerd met behulp van pen en papier. De uitgeschreven gegevens zijn verwerkt tot samenvattingen en notulen in Microsoft Office Word. De samenvattingen zijn opgesteld volgens dezelfde opmaak.

De bestaande bronnen zijn na analyse samengevat. Na selectie op basis van relevantie voor de opdracht en lezer zijn de samengevatte delen verwerkt in het rapport.

#### 4.2.5 Beschrijving en verantwoording van de analysebeslissing

De volgende stappen zijn uitgevoerd voor het verwerken van de onderzoeksgegevens tot resultaten:

- Tijdens de interviews en vergaderingen zijn alleen de voor het onderzoek relevante gegevens genoteerd. De schriftelijke notities zijn bij het verwerken tot digitale samenvatting nog een maal beoordeeld op relevantie.
- De overgebleven relevante gegevens zijn geordend op basis van voorafgestelde onderwerpen. De gegevens van de interviews met functioneel beheerders van FGB zijn gestructureerd aan de hand van de applicatie inventarisatielijst (zie bijlage 1).

#### 4.2.6 Betrouwbaarheid en geldigheid

**Betrouwbaarheid:**

In het onderzoek is gekozen voor een datatriangulatie aanpak. Dit houdt in dat de geraadpleegde interne bronnen zijn vergeleken met de uitkomsten van de interviews. Daarnaast zijn interview resultaten afgewogen tegen de geraadpleegde theorie in vakliteratuur indien dit mogelijk was.

**Interne geldigheid:**

In het onderzoek is gestreefd naar een correct beeld van de onderzoekssituatie. Er is bewust gekozen voor het niet gebruiken van opnameapparatuur. Dit kan voor de geïnterviewde een barrière zijn om vrijuit te spreken. Er is daarom gekozen voor het noteren met pen en kladblok. Ook de datatriangulatie draagt bij aan de interne geldigheid van het onderzoek.

**Externe geldigheid:**

De resultaten van de interviews met de ICT adviseurs hadden sterk overeenkomende resultaten. Deze resultaten zullen dus ook van toepassing zijn op de niet onderzochte sectoren. Er kan dus worden geconcludeerd dat de conclusies van dit onderzoeksdeel een grote reikwijdte hebben.



## 5 Literatuurverkenning

In de hoofdvraag en de deelvragen komen een aantal begrippen naar voren. Het vaakst terugkerende en tevens belangrijkste begrip is intranet. In dit hoofdstuk wordt er dieper ingegaan op het begrip intranet om te begrijpen wat hiermee in deze scriptie bedoeld wordt. In § 5.1 wordt omschreven welke functies het intranet in het algemeen kan hebben, welke voordelen het intranet kent ten opzichte van traditionele interne media, welke beheersaspecten van een intranet te benoemen zijn en welke valkuilen zich voor kunnen doen bij het implementeren van een intranet(site). In § 5.2 wordt een overzicht gegeven van de soorten informatie die op een intranet kunnen worden aangeboden. Ook zal deze paragraaf benoemen hoe teksten het best gestructureerd en geschreven kunnen worden. Tot slot behandelt § 5.3 de factoren waarmee de gebruikersvriendelijkheid van een site kan worden getest.

### 5.1 Het intranet

Het intranet is uitgegroeid tot een populair en belangrijk medium voor de interne communicatie van organisaties. Volgens de intranet monitor 2009 zet 56% van de Nederlandse medewerkers het intranet op de eerste plaats in de interne communicatiemix.

Ongeveer een kwart van de Nederlandse organisaties is nog niet tevreden over het eigen intranet. De helft van alle organisaties geeft dan ook aan bezig te zijn met het optimaliseren van het intranet. In de meeste gevallen overweegt men om over te gaan op een Microsoft Office Sharepoint Server (intranet monitor, 2009)

#### 5.1.1 Functies van het intranet

Bij het opzetten van een intranet richten de meeste organisaties zich vooral op het bevorderen van de interne

communicatie. Het gaat hierbij om het zo snel mogelijk uitwisselen van informatie tussen organisatie en medewerkers.

Pas in een later stadium richten organisaties zich op de interactiemogelijkheden die het intranet kan bieden. Het medium transformeert in deze fase in een digitaal kennisplatform.

Vanaf 2008 ontstonden de eerste intranetsites waarbij er gebruik werd gemaakt van nieuwe web 2.0 technieken, zoals het personaliseren van de site en het bijhouden van wiki's. Daarnaast wordt er bij doorontwikkeling van het intranet meer aandacht besteed aan het integreren van bedrijfsprocessen. (Brandsma, R. & Spijker, P., 2003)

Het intranet kent dus grofweg drie functies:

- Informeren
- Kennisdeling
- Samenwerking

#### 5.1.2 Meerwaarde van het intranet

Het intranet kent een aantal voordelen ten opzichte van andere interne media.

- Het intranet kan de communicatie directer maken.
- Een intranet kan bedrijfsprocessen ontsluiten. Dit komt ten goede van de snelheid van het proces. Daarnaast wordt analoge administratie ontweken.
- Een intranet draagt bij aan het helder en duidelijk neerzetten van een organisatie/afdeling voor eigen medewerkers.
- Een Intranet kan de transparantie van een organisatie/afdeling ten opzichte van belanghebbenden verbeteren.
- De actualiteitswaarde van gepubliceerde inhoud kan worden verhoogd.

(Brandsma, R. & Spijker, P., 2003)

### 5.1.3 Beheren van het intranet

Een intranet kan alleen van waarde zijn wanneer informatie voldoende wordt bijgewerkt en zodoende up-to-date blijft. Daarnaast moet een intranet voldoende inspelen op de behoefte van gebruikers om aan zijn doel te voldoen (intranet monitor, 2009). Een goed contentbeheer is dus van groot belang. Dit beslist uiteindelijk ook of medewerkers de pagina wel of niet gaan en blijven bezoeken.

### 5.1.4 Valkuilen van het intranet

Bij het implementeren van een intranetsite worden een aantal essentiële zaken nog wel eens over het hoofd gezien. Het is belangrijk dat bij het implementeren en onderhouden van de FGB intranetsite de meest voorkomende valkuilen worden ontweken.

Valkuil	Gevolg
Er wordt onvoldoende aandacht besteed aan het contentbeheer.	De content op de intranetsite is verliest zijn actuele waarde.
Te weinig communicatie over de komst van een intranet(site).	Medewerkers voelen zich niet betrokken bij het intranet. Dit kan leiden tot weerstand.
Het intranet wordt in gebruik genomen wanneer de techniek nog problemen kent.	Medewerkers (waaronder de bezoekers en redacteurs) kunnen ontevreden raken over de werking van het intranet. Dit kan leiden tot het afhaken van de bezoeker of redacteur.
Redacteurs kunnen onvoldoende werken met het intranet (CMS) vanwege het ontbreken van handleidingen of cursussen.	Het intranet zal niet optimaal worden gebruikt. Redacteurs lopen tegen barrières aan bij het onderhouden van de intranetsite.

**Tabel 2** Valkuilen van het intranet (Brandsma, R. & Spijker, P., 2003)

## 5.2 Schrijven van teksten

Het onderzoek in deze scriptie richt zich ook op de aan te bieden inhoud van de FGB intranetsite. Het is belangrijk om te weten waar aan men moet denken bij het opstellen van teksten. In deze paragraaf komen de algemene richtlijnen en eisen aan de orde van webteksten.

### 5.2.1 Soorten informatie

Intranet beperkt zich tot de medewerkers van de desbetreffende organisatie. De belevingswereld van deze doelgroep kan verschillen. Een chirurg heeft een andere functie en achtergrond dan een administratieve medewerker. Of medewerkers intranetteksten ook daadwerkelijk lezen hangt af van de aangeboden informatie en de informatiebehoefte. Er bestaan twee strategieën voor het aanbieden van informatie. Dit zijn:

- **Push strategie:** Deze strategie richt zich op het aanbieden van informatie waar de beoogde lezers niet uit zichzelf naar op zoek gaan. Bijvoorbeeld een bericht over een belangrijke verandering die is doorgevoerd in een applicatie. Gebruikers van de applicatie gaan niet elke dag op het intranet zoeken of er toevallig ook veranderingen zijn doorgevoerd. De redacteur van deze informatie wil natuurlijk wel dat dit bericht gelezen wordt door de applicatiegebruikers. Deze informatie moet dus gepusht worden wanneer men de beoogde lezers wil bereiken. Dit kan op een aantal manieren:
  - De informatie kan worden gepubliceerd op een pagina die door de beoogde lezers veel wordt geraadpleegd. Bijvoorbeeld het applicatieportaal van PoliPlus op het UMCG intranet. Omdat deze pagina gebruikt moet worden voor het inloggen in PoliPlus worden gebruikers gedwongen deze pagina te openen.
  - De informatie kan worden aangeboden per E-mail. Wanneer de E-mail adressen van de ontvangers bekend en geïnventariseerd zijn kan er een bericht worden gestuurd met daarin de gepushte informatie. De lezer kan zich bijvoorbeeld opgeven voor het ontvangen van een nieuwsbrief.

- Pull strategie: Deze strategie richt zich op het beschikbaar en vindbaar maken van informatie waar de lezers behoefte aan hebben en uit zichzelf naar op zoek gaan. Het gebruik van portalen is hiervoor erg populair en geschikt. Een portaal verzamelt en presenteert alle relevante informatie rond één onderwerp. Door pull informatie af te wisselen met push informatie zien lezers ook waar ze niet uit zichzelf naar op zoek zouden gaan. (Tettero, Liesbeth, 2005)

### 5.2.2 Structureren van teksten

Het is belangrijk om te weten aan welke algemene eisen webteksten moeten voldoen. Door structuur aan te brengen in teksten is de kans groter dat men het beoogde doel haalt. Bijvoorbeeld door lezers te instrueren of informeren.

Een tekst structureren houdt in dat men rekening houdt met een voor de lezer logische opmaak. Het gebruik van kopjes, puntsgewijze opsommingen en vetgedrukte teksten verhoogd de scanbaarheid van een tekst. Dit houdt in dat de pagina snel een beeld geeft van de inhoud (Vroom, Ben, 2005). Lange stukken en blokken tekst moet men daarom altijd vermijden. Om de scanbaarheid te vergroten kan men:

- Toevoegen van witregels.
- Gebruik maken van opsommingtekens.
- Gebruik maken van koppen en tussenkoppen.
- Belangrijke tekst markeren, cursief of vet drukken.

(Tettero, Liesbeth, 2005)

### 5.2.3 De stijl

Wanneer webteksten geschreven worden is het belangrijk dat er rekening wordt gehouden met de schrijfstijl. Eenvoud in teksten is zeer belangrijk. Dit zorgt er voor dat de lezer de informatie sneller oppakt, omdat hij of zij weinig hoeft na te denken over moeilijke woorden en zinnen. Om de stijl zo toegankelijk mogelijk te maken is het belangrijk dat:

- de teksten zo beknopt mogelijk worden geschreven.

- teksten alleen feitelijke en concrete informatie bevatten.
- er weinig tot geen gebruik wordt gemaakt van bijzinnen.
- het geven van te veel voorbeelden wordt vermeden. (Vroom, Ben, 2005)

De gepubliceerde teksten moeten altijd aansluiten op de belevingswereld van de lezer. Bij een nieuwsbericht over een verandering in een softwareapplicatie moet men ICT taal vermijden. Vooral wanneer het bericht is gericht aan een niet ICT kenner, zoals een arts of administratief medewerker.

### 5.3 Usability

De intranetsite van FGB moet natuurlijk eenvoudig zijn in het gebruik. De gebruikersvriendelijkheid noemt men ook wel “usability”: “De mate waari bepaalde gebruikers een product in een bepaalde gebruikersomgeving kunnen gebruiken om bepaalde doelen effectief, efficiënt en naar tevredenheid te bereiken.” (Post, Renze, 2008)

De usability van intranetsites kan men meten via drie factoren:

- Effectiveness (effectiviteit). Hierbij gaat het over het gemak waarmee de gebruiker zijn of haar doel kan bereiken.
- Efficiency (efficiëntie): Hierbij gaat het over de inspanning die een gebruiker moet leveren voor het bereiken van zijn of haar doel.
- Satisfaction (tevredenheid): Hierbij wordt gekeken naar de snelheid waarmee de gebruiker zijn of haar doel bereikt.

(Post, Renze, 2008)

Er zijn een groot aantal manieren voor het testen van de usability van een webpagina. In bijlage 5 staat een usability checklist uit “het handboek website usability” van Peter Kassenaar en Oskar van Rijswijk.



## 6 Resultaten

In het volgende hoofdstuk worden de uitkomsten van de interviews en vergaderingen gepresenteerd. De uitkomsten zijn opgedeeld in vijf paragrafen. § 6.1 is gericht op het onderzoek dat is uitgevoerd in het kader van de inventarisatie van de producten en diensten van FGB. § 6.2 richt zich op de inventarisatie van het huidig intranet informatieaanbod van FGB. § 6.3 presenteert de uitkomsten van het onderzoek naar de factoren die een rol spelen op de implementatie van de FGB intranetsite. § 6.4 geeft een overzicht van de eisen van de FGB intranetsite die naar voren zijn gekomen in de vaste vergaderingen met de projectgroep “producten- en dienstengids FGB”. In § 6.5 zijn de resultaten opgenomen van de interviews met de ICT adviseurs over de wensen van de afnemers van FGB producten en diensten.

### 6.1 Inventarisatie producten en diensten FGB

Aan de hand van interviews met functioneel beheerders en de stafmedewerker van FGB is een inventarisatie opgesteld van de leverbare producten en diensten. In § 6.1.1 wordt de inventarisatie van de door FGB beheerde applicaties en informatiesystemen weergegeven. § 6.1.2 omschrijft de overige diensten.

#### 6.1.1 Functioneel applicatiebeheer

Op de afdeling FGB wordt het functioneel beheer verzorgd van een aantal ziekenhuisbrede applicaties t.b.v. de administratie informatievoorzieningen. Dit zijn applicaties die worden ingezet door meerdere sectoren en / of organisatieonderdelen.

Functioneel beheer is er op gericht om applicaties af te laten stemmen op de wensen en eisen van de gebruiker en het UMCG. Dit wordt gerealiseerd door het optimaliseren van de functionaliteiten van de applicatie. Het operationeel

houden van de applicaties (technisch beheer) is een taak van de afdeling ICT. Elke applicatie kent dan ook zowel een functioneel beheerder als een technisch beheerder.

In bijlage 1 is een inventarisatielijst opgesteld met de door FGB beheerde applicaties en informatiesystemen. In deze lijst komen de volgende eigenschappen aan de orde:

- Applicatiennaam / naam informatiesysteem.
- Algemene omschrijving van de applicatie / het informatiesysteem.
- Onderdelen / modules van de applicatie / het informatiesysteem.
- Naam / namen functioneel beheerder(s).
- Inventarisatie van interne/externe informatiebronnen m.b.t. desbetreffende applicatie.

#### 6.1.2 Diensten

Aan de hand van het gesprek met de stafmedewerker FGB zijn de volgende diensten te benoemd die niet gericht zijn op het beheren van applicaties en informatiesystemen.

FGB voorziet in de volgende ondersteunende diensten:

- Het in kaart brengen en analyseren van bedrijfsprocessen.
- Advies geven over het verbeteren en veranderen van bedrijfsprocessen. Bijvoorbeeld door het inzetten van ICT.
- Opstellen huidige en toekomstige bedrijfsprocessen. Daarbij wordt beschreven welke impact de verandering heeft op het bedrijfsproces, de medewerkers en de patiënt.
- Beheren van algemene productie- en referentiebestanden.
- Het verzorgen van opleidingen en opzetten van handelingen over FGB beheerde applicaties.

## 6.2 Huidige intranetpagina's FGB

Het huidige CMS is in gebruik genomen voor de reorganisatie in 2005. Dit heeft als gevolg dat een aantal opgeheven of aangepaste afdelingen nog steeds over een gepubliceerde intranetsite beschikken. Daarnaast zijn er enkele intranetpagina's en sites in het beheer van FGB medewerkers. Een voorbeeld hiervan is de intranetsite van het human resource management systeem PeopleSoft.

In de interviews met de functioneel beheerders is gevraagd naar de aanwezigheid van deze intranetonderdelen. Daarbij is onderzocht welke inhoud op deze pagina's aanwezig is en in hoeverre deze gegevens nog bruikbaar of actueel zijn. Een overzicht van deze bronnen is opgenomen de inventarisatielijst (zie bijlage 1). Hier wordt per applicatie een huidige intranetbron vermeld indien deze aanwezig is. In het contentplan is relevante informatie uit deze bronnen hergebruikt.

## 6.3 Invloedsfactoren

In deze paragraaf wordt teruggekomen op de vraag welke UMCG interne factoren een rol spelen op de implementatie van de FGB intranetsite. Hiervoor is onderzoek gedaan naar:

- het intranet en de invloed van huidige intranetsites op de FGB intranetsite.
- de invloed van het OD beleid op de FGB intranetsite.
- de richtlijnen en regels die gelden binnen het UMCG voor het publiceren van een intranetsite.

Aan de hand van de resultaten van het interview met de coördinator Intranet / communicatie ICT is in § 6.3.1 een beschrijving opgesteld van het huidige CMS en relevante intranet projecten van de afdeling ICT. In § 6.3.2 wordt er een overzicht gegeven van de ontwikkelpunten van OD. In § 6.3.3 worden de regels en richtlijnen voor het publiceren op het UMCG intranet gepresenteerd.

### 6.3.1 Het intranet

Het UMCG intranet is een op maat gemaakt content management systeem (CMS). Elke sector / afdeling / medewerker heeft in principe de mogelijkheid om een site aan te maken voor het intranet. Het beheer van de site ligt in dat geval ook volledig in de handen van de desbetreffende eigenaar of eigenaren, zowel op het gebied van de inhoud als de structuur.

De afdeling ICT houdt zich actief bezig met het ontwikkelen van nieuwe sites en functionaliteiten op het intranet. Een voorbeeld van een door ICT ontwikkelde functionaliteit / site is de softwarecatalogus.

Er wordt geschat dat er een nieuw CMS pakket na 2010 in gebruik gaat worden genomen. Mocht het nieuwe pakket in gebruik worden genomen, dan zal alle huidige informatie geconverteerd moeten worden naar het nieuwe CMS.

Er zijn door ICT een aantal projecten opgestart waarin (onderdelen van) producten en diensten van FGB naar voren komen. Op dit moment zijn de volgende ICT projecten opgestart die relevant zijn voor de FGB intranetsite:

- Applicatieportalen
- Softwarecatalogus
- OD producten- en dienstengids

#### Applicatieportalen:

De afdeling ICT heeft besloten om een overzicht van alle aanwezige applicatieportalen te bundelen in een drop down list. In elk applicatieportaal wil ICT deze drop-down list opnemen, zodat er duidelijk overzicht beschikbaar komt met alle gepubliceerde applicatieportalen. Sinds maart 2009 zijn Cognos en Poliplus (beide functioneel beheerd door FGB) al in dit rijtje opgenomen.



**Figuur 2** Drop-down list met overzicht applicatieportalen

Een applicatieportaal is een site op het intranet waar alle relevante informatie over de desbetreffende applicatie wordt gepubliceerd. Onder deze inhoud valt:

- de algemene informatie over de applicatie.
- de actuele punten.
- het gepland onderhoud (tijden waarop de applicatie niet kan worden gebruikt).
- de documentatie (handleidingen, instructies, demo's, etc.).

De inhoud van deze portals wordt onderhouden door de desbetreffende technisch en functioneel beheerder(s).

#### Softwarecatalogus:

De afdeling ICT heeft een softwarecatalogus ontwikkeld en gepubliceerd op de eigen intranetsite. De softwarecatalogus biedt de mogelijkheid om te zoeken naar applicaties, beheerders en applicatieomschrijvingen. Per applicatie worden de volgende punten omschreven:

- Applicatie (naam, fabrikant en logo)
- Versie (versie nummer, applicatieomschrijving, taal en website)
- Functioneel beheerder(s) (namen, telefoonnummers en afdelingen van functioneel beheerders)

#### OD producten- en dienstengids:

De OD producten en dienstengids is een voortvloeisel van het nieuwe OD beleid dat zich vooral richt op het clusteren van OD gerelateerde producten en diensten. Het portfolio

is opgesteld vanuit het oogpunt van de klant. Dat wil zeggen dat producten bestaand uit meerdere losse onderdelen voor de klant zichtbaar zijn als één product. Een compleet product of dienst kan namelijk voortkomen uit (kleine) losse onderdelen die geleverd worden door verschillende afdelingen.

Vanuit deze gids wordt er doorverwezen naar de desbetreffende intranetpagina met aanvullende informatie over het gekozen product of dienst. Dit zijn pagina's die onderdeel zijn van sites van OD afdelingen. Het portfolio van OD wordt beheerd door de afdeling ICT.

#### 6.3.2 OD beleid

In het ontwikkelplan 2008 formuleert OD de nieuwe visie op de dienstverlening. Aan de hand van dit ontwikkelplan en het interview met de communicatieadviseur OD / Servicepunt kunnen de volgende ontwikkelpunten worden geformuleerd:

- OD zal één actuele producten- en dienstengids ontwikkelen waarin de nadruk wordt gelegd op de geclusterde producten (producten die uit meerdere losse onderdelen bestaan, maar voor de klant zichtbaar zijn als één product).
- OD zal meerdere loketten gaan bundelen, zodat er wordt toegewerkt naar één servicepunt voor producten en diensten van OD en BI.
- De rol van de klant op het tactisch en operationeel niveau wordt geformaliseerd. Dit houdt in dat er meer werk wordt gemaakt van o.a. gebruikersoverleggen en klantenpanels.

(Ontwikkelplan 2008 en verder (klantenversie) Ondersteunende Diensten, 2008)

Er zijn momenteel al 87 verschillende servicenummers samengevoegd tot één servicenummer (het intern telefoonnummer 12345). De ICT kent een eigen servicelijn (telefoonnummer 11111). Deze lijn is bedoeld voor alle ICT vragen, zowel technisch (storingen) als functioneel (aanvragen bevoegdheden en doorgeven functionele wensen).

### 6.3.3 Richtlijnen en regels

Aan de hand van de interviews met de medewerker communicatie van het Wenckebach instituut en de coördinator Intranet / communicatie ICT zijn de regels en eisen opgesteld waaraan een intranetsite moet voldoen voordat deze op het UMCG intranet gepubliceerd mag worden.

Het UMCG kent nog geen expliciete eisen voor publiceren op het intranet. Dit houdt in dat pagina's naar eigen smaak kunnen worden ingericht door de desbetreffende intranet (eind)redacteur. Ook is er op het gebied van vormgeving momenteel nog alles mogelijk door het ontbreken van regels. Er zijn grofweg drie manieren om een intranetpagina op te stellen:

- Het maken van een intranetsite binnen het CMS.
- Het maken van een Microsoft Office Frontpage site.
- Het maken van een site met behulp van ASP pagina's.

Intranetsite in CMS:

Intranetpagina's aangemaakt in het CMS voldoen automatisch aan vastgelegde eisen. In het CMS is een vast template opgenomen. Deze zorgt er voor dat de consistentie van de intranetpagina's gewaarborgd blijft. De intranetredacteur heeft door het gebruik van de vaste template weinig tot geen mogelijkheden om de vormgeving aan te passen.

Intranetsite in Frontpage:

Intranetpagina's aangemaakt met Frontpage kunnen zelf worden vormgegeven door de maker. In de praktijk levert dit vaak een afwijkende opmaak op. Het aanmaken en onderhouden van een Frontpage pagina benodigd kennis van Microsoft Office Frontpage en HTML. Het maken van een van een intranetsite op deze manier kost relatief gezien veel tijd. Mede hierdoor is het aantal sites dat in Frontpage wordt gemaakt gedaald.

Intranetsites met active server pages:

ICT heeft met behulp van active server pages (ASP) een eigen intranetsite opgebouwd. Dankzij deze ontwikkelmethode zit men niet vast aan de door het CMS opgelegde beperkingen. Hierdoor kan er geëxperimenteerd worden

met nieuwe functionaliteiten (zoals de softwarecatalogus en applicatiekeuze menu). ICT heeft een template ontwikkeld die sterk overeenkomt met de UMCG intranet huisstijl. Deze template wordt ook gebruikt door andere afdelingen (waaronder bijvoorbeeld de Facilitaire Dienst).

In het UMCG wil men op termijn af van de mogelijkheid om sites te maken in Frontpage en met ASP. Het huidige zoekstelsel kan deze pagina's niet indexeren en doorzoeken. Hierdoor is de zoekfunctie onstabiel geworden. Het maken van pagina's in het CMS is de meest gewenste oplossing. Mede ook doordat CMS sites automatisch voldoen aan de vormgeving van het UMCG.

In sommige gevallen wordt er voorafgaand aan het publiceren van de intranetpagina advies aangevraagd bij een communicatieadviseur, de afdeling ICT of een medewerker die zich heeft gespecialiseerd in het intranet van het UMCG. Het gaat hier om zowel het advies op inhoudelijk gebied (leesbaarheid van de teksten, schrijfstijl, etc.) als het advies over de vormgeving. Deze handeling is niet verplicht.

## 6.4 Wensen intranet intern

Voordat er een advies kan worden gegeven over het de inhoud van de FGB intranetsite is het noodzakelijk om te weten welke eisen FGB stelt aan de site op het gebied van inhoud, structuur en onderhoud?

Aan de hand van vergaderingen met de projectgroep "producten- en dienstengids FGB" kunnen de belangrijkste aandachtspunten van de te ontwikkelen intranetsite worden aangegeven.

FGB wenst een intranet site te hebben die voldoet aan de volgende eisen:

- De site moet beheersbaar zijn: Dit houdt in dat FGB volledige controle moet hebben over de gepubliceerde inhoud. Daarnaast moeten redacteurs zo eenvoudig en snel mogelijk inhoud kunnen toevoegen.



- De site moet actueel zijn: Er moet op worden toegezien dat de gepubliceerde inhoud relevant is. Verouderde inhoud moet bijvoorbeeld naar een archief worden overgezet.
- De site moet duidelijk zijn: De informatie op de site moet gericht zijn op de lezers. De schrijfstijl moet zodanig zijn dat teksten door een leek gelezen en begrepen kunnen worden. Daarnaast moet de structuur van de site logisch en duidelijk zijn.
- De site moet informerend zijn: Geplaatste berichten moeten een meerwaarde hebben voor de klant. Bij berichtgeving over applicatie upgrades moet bijvoorbeeld concreet worden uitgelegd wat er voor de klant gaat veranderen. Daarnaast moeten er op de site uitsluitend producten en diensten opgenomen die buiten de FGB afdeling worden gebruikt.

## 6.5 Resultaten interviews ICT adviseurs

In deze paragraaf worden de uitkomsten gepresenteerd van de interviews met de ICT adviseurs. Elke sector in het UMCG kent een eigen ICT adviseur. Deze adviseur heeft als taak de ICT gebruikers uit de sector te vertegenwoordigen. Dit houdt in dat de ICT adviseur op de hoogte moet zijn van de in de sector aanwezige ICT. Daarnaast moet hij of zij de wensen van de gebruikers frequent monitoren en tot uitvoering zien te brengen. Dit allemaal om er voor te zorgen dat de ICT optimale ondersteuning biedt aan de primaire processen van de sector. De ICT adviseur kan worden gezien als de brug tussen de ICT gebruikers binnen de sector en de afdelingen ICT en FGB. De resultaten geven antwoord op de deelvraag: “Welke informatie missen medewerkers over de afgenomen FGB producten en diensten?”. Daarbij is onderzocht welke knelpunten er zijn in de communicatie tussen FGB en zijn afnemers (§ 6.5.1). Vervolgens is gevraagd hoe deze knelpunten kunnen worden weggenomen met behulp van het intranet (§ 6.5.2). Dit levert een overzicht op van de infor-

matie die volgens de afnemers van FGB producten en diensten ontbreekt of onvoldoende is.

### 6.5.1 Knelpunten

De afdeling ICT heeft enkele intranetsites en pagina's ontwikkeld die plaats bieden aan informatie over applicaties, waaronder de door FGB functioneel beheerde applicaties. Uit de interviews blijkt dat de huidige softwarecatalogus van ICT wordt gezien als een handig naslagmiddel van de UMCG applicaties. De vindbaarheid van de catalogus wordt als onvoldoende beschouwd. De functionaliteit is vindbaar op de ICT portal onder het menu producten en diensten. De intranet gebruiker moet te vaak klikken en aandachtig zoeken om de juiste hyperlink te vinden die doorverwijst naar de catalogus. De softwarecatalogus wordt op inhoudelijk gebied ook nog onvoldoende bevonden door het ontbreken van veelgebruikte ziekenhuisbrede applicaties en incorrecte / ontbrekende informatie.

De ICT adviseurs gaven aan dat de ICT servicelijn (intern telefoonnummer 11111) wordt weinig tot niet ingezet voor het stellen van vragen / eisen op functioneel gebied van de applicaties. Dit terwijl deze servicelijn wel voor deze doeleinden gebruikt kan worden. De ICT servicelijn staat onder de UMCG medewerkers meer bekend als een meldpunt voor ICT problemen (storingen, installatie van printers etc.) volgens de geïnterviewde ICT adviseurs.

Zoals bekend worden bij de afdeling FGB alle ziekenhuisbrede applicaties beheerd. Voor de gebruikers van UMCG applicaties is het onderscheid niet altijd duidelijk tussen specifieke sector/afdeling applicaties en ziekenhuisbrede applicaties.

Er zijn een groot aantal mogelijkheden om als ICT gebruiker een vraag (op technisch of functioneel gebied) neer te leggen bij de juiste persoon. Dit is een proces dat zowel voor de ICT adviseur als de ICT gebruiker erg vaag is. De onduidelijkheid ontstaat volgens de geïnterviewde ICT adviseurs door het ontbreken van informatie over de contactmogelijkheden.

### 6.5.2 Wensen

Deze subparagraaf presenteert de wensen en ideeën die zijn aangedragen door de geïnterviewde ICT adviseurs. De wensen en ideeën hebben betrekking op de informatie die FGB kan leveren over zijn producten en diensten.

Het is gewenst wanneer de intranetpagina van FGB aandacht besteed aan een duidelijke presentatie van de contactmogelijkheden. Per dienst of product van FGB moet het duidelijk zijn:

- Voor welk soort vraag er met wie er contact op kan worden genomen.
- Op welke wijze kan er contact op worden genomen (telefoon, E-mail of anders).

De huidige softwarecatalogus van ICT kent een lage mate van bekendheid onder de applicatiegebruikers van het UMCG. Dit komt vooral door de slechte vindbaarheid van de catalogus. Het zou volgens de ICT adviseurs een verbetering zijn wanneer de softwarecatalogus een prominente plaats zou innemen op het intranet. Dit zou kunnen door een duidelijkere vermelding op de ICT intranetsite of op de hoofdpagina.

Bij het aanbieden van applicatie informatie is het zeer gewenst dat de informatie snel toegankelijk is. Als idee werd gegeven dat er vanuit applicaties kan worden doorgelinkt naar de bijhorende informatiepagina's op het intranet.

Op de intranetpagina van Poliplus wordt gebruik gemaakt van digitale wensenformulieren. Met deze formulieren kunnen medewerkers digitaal een wens doorgeven. Volgens de ICT adviseur van de sector oncologie is het wenselijk wanneer deze formulieren ook voor andere ziekenhuisbrede applicaties beschikbaar worden gemaakt. Een mogelijkheid tot het mailen van een functioneel of technisch beheerder behoort ook tot een van de wensen.

Het wordt volgens de ICT adviseurs op prijs gesteld wanneer er informatie wordt verstrekt over de behandeling van ingediende wensen en verzoeken aan FGB. Dit zal leiden tot een hogere mate van transparantie.

Wanneer er veranderingen officieel worden doorgevoerd in een applicatie (bijvoorbeeld door het in gebruik nemen van een nieuwe release), is het wenselijk dat er een duidelijke uitleg kan worden geraadpleegd over de inhoud en impact van de verandering. Ook de mogelijkheden tot bijscholing kunnen worden vermeld.

Gebruikers van FGB applicaties hebben behoefte aan een overzichtelijke presentatie van alle relevante thema's die spelen rondom applicaties (zoals bevoegdhedenbeheer). Deze informatie moet eenvoudig vindbaar zijn.

## 7 Conclusies

In dit hoofdstuk worden de relevante conclusies op een rij gezet. Deze conclusies zijn tot stand gekomen aan de hand van de resultaten van de deskresearch, interviews en vergaderingen.

Een meerderheid van de UMCG medewerkers kent de afdeling FGB niet. De leverbare producten, zoals de systemen EZIS en X/Care zijn wel bekend onder de UMCG medewerkers. Het is vervolgens niet bekend dat de afdeling FGB een rol speelt in het beheren van deze applicaties.

Er kan worden geconcludeerd dat de afdeling zich onvoldoende profileert gezien het ontbreken van een intranetsite of een duidelijk portfolio. Een overzicht op het intranet van alle producten en diensten van FGB draagt bij aan het bekendmaken en promoten van de afdeling.

Een intranetsite opzetten met behulp van het CMS is de meest geschikte oplossing. Door te werken in het CMS voldoet de site automatisch aan de huisstijl van het UMCG. Daarnaast worden er automatisch beperkingen opgelegd aan de (eind)redacteuren wat de consistentie van de site bevordert. Wanneer het UMCG een nieuw CMS pakket in werking mocht zetten kan inhoud uit het huidig CMS worden geconverteerd naar de nieuwe omgeving.

Wanneer er vragen zijn over de applicaties moet er gebeld te worden met de ICT servicelijn (11111). UMCG medewerkers weten vaak niet dat deze servicelijn ook geschikt is voor het stellen van vragen over applicaties op functioneel gebied. Dit komt doordat de ICT servicelijn bekend staat als een hulpdienst voor het verhelpen van technische ICT problemen.

ICT gebruikers in het UMCG ontwikkelen vaak een eigen netwerk van contacten. In de praktijk zoekt de UMCG medewerker via informele lijnen een contactpersoon die in

staat is de vraag of het verzoek te behandelen. Op deze manier ontwikkelt elke medewerker een eigen impliciete contactenlijst. Hierdoor wordt de ICT servicelijn overgeslagen.

De huidige softwarecatalogus van ICT is te moeilijk vindbaar. Daarom is de bekendheid van deze catalogus onder de medewerkers klein. Het kost voor UMCG medewerkers te veel tijd en moeite om deze catalogus te vinden. Daarnaast is de catalogus in de eerste maanden van ingebruikname niet up-to-date en compleet. Het huidige overzicht van ziekenhuisbrede applicaties is dus onvoldoende.

De Poliplus gebruikers vinden de digitale formulieren voor het plaatsen van een wens van toegevoegde waarde. Er is aangegeven dat deze manier van het integreren van processen op het intranet gewild is.

Enkele door ICT en FGB gehanteerde termen zijn onduidelijk voor applicatiegebruikers. Zo is de term “ziekenhuisbrede applicatie” vrij onbekend. Bij het aanbieden van informatie over applicaties moet hier rekening mee worden gehouden. Kortom: ICT en FGB taal moet worden vermeden.

De informatie over FGB applicaties die momenteel wordt aangeboden is onvoldoende. Dit komt door de aanwezigheid van sterk verouderde inhoud. Daarnaast zijn informatiepagina's opgemaakt in verschillende stijlen. Zo ziet de pagina van PeopleSoft er heel anders uit in de opmaak dan het portaal van PoliPlus.



## 8 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk zal een overzicht worden gegeven van de aanbevelingen die zijn opgesteld aan de hand van de resultaten van het onderzoek. De aanbevelingen richten zich op de inhoud, structuur en functionaliteiten van de FGB intranetsite. Daarnaast zal dit hoofdstuk handvatten bieden bij het implementeren en onderhouden van de site.

Geadviseerd wordt om de ontwikkeling van de intranetsite van FGB op te delen in twee fasen met het oog op de latere doorgroeimogelijkheden. De volgende fasen worden uitgevoerd bij het ontwikkelen van de FGB intranetsite:

- Fase 1: Informatieverstrekking (deze fase zal gericht zijn op het opzetten van een intranetsite van FGB met het oog op het verstrekken van informatie aan in- en externe medewerkers).
- Fase 2: Integratie bedrijfsprocessen (Deze fase is gericht op het integreren van huidige processen op de FGB intranetsite).

### 8.1 Ontwikke fase 1: Opzetten intranetsite FGB

Het eerste advies is om een intranetsite van FGB te maken die zich richt op het verstrekken van informatie over de afdeling FGB en zijn producten en diensten. In deze paragraaf zal aandacht worden besteed aan de inhoud, structuur en kwaliteitscriteria van de FGB intranetsite. Daarnaast worden de rollen die nodig zijn voor het onderhoud van de site nader omschreven. In §8.1.6 wordt een stappenplan aangeboden dat een handvat zal bieden bij het implementeren van de FGB intranetsite.

#### 8.1.1 Systeem

Het ontwikkelen van de FGB intranetsite in het huidig CMS van het UMCG is de meest geschikte oplossing. Het CMS zorgt ervoor dat aangemaakte pagina's automatisch

voldoen aan de UMCG huisstijl. Enkele andere voordelen van het CMS zijn:

- Geen technische kennis vereist voor het toevoegen van inhoud.
- Gepubliceerde inhoud kan gevonden worden met de algemene UMCG intranet zoekfunctie.
- Bouwen van de intranetsite kost relatief weinig tijd.
- Rollen (eind)redacteur worden gekoppeld aan gebruikersaccount (zie § 8.1.5).

#### 8.1.2 Inhoud

De te publiceren inhoud van FGB kan grofweg worden opgedeeld in drie categorieën:

- De statische informatie: Dit betreft informatie over de afdeling. Hieronder vallen bijvoorbeeld de visie, missie en diensten.
- Applicatie informatie: Dit betreft de informatie omtrent de door FGB beheerde applicaties.
- Actuele informatie: Dit betreft alle nieuwsberichten gepubliceerd door FGB.

Aan de hand van de inventarisatie van de producten en diensten van FGB is een contentplan opgesteld. In dit plan is de structuur en de te plaatsen inhoud van de FGB intranetsite uitgewerkt. Het contentplan is toegevoegd aan de bijlage (zie bijlage 2). In dit contentplan is gebruik gemaakt van informatie uit de intranetbronnen die kon worden hergebruikt. Deze bronnen staan vermeld in de inventarisatielijst FGB beheerde applicaties (bijlage 1).

#### 8.1.3 Structuur

De intranetsite van FGB zal op een voor de UMCG medewerker logische en duidelijke wijze worden ingericht. In het hoofdmenu kunnen de volgende links opgenomen:

- Actueel: Hier vallen alle actuele algemene FGB berichten onder. Dit zijn berichten die betrekking hebben op de gehele afdeling of op afdelingsbrede projecten.
- Wat is FGB?: Hieronder valt de informatie over de afdeling FGB zelf, zoals kerntaken, diensten, ontstaansgeschiedenis, missie en visie.
- Applicaties: Hieronder valt de informatie over de door FGB beheerde applicaties.
- Projecten: Hieronder valt de informatie over de afdelingsbrede projecten die in handen zijn van FGB. Het betreft hier alleen projecten welke een duidelijk waarneembaar effect hebben op de UMCG medewerker.
- Contact: Onder deze link zullen alle contactmogelijkheden en relevante contactpersonen worden vermeld.

Wanneer de inhoud van applicatiepagina's wordt opgenomen op de FGB pagina ontstaan er enkele problemen. Ten eerste is er geen ruimte voor het aanmaken van een specifiek menu voor de pagina van de applicatie. Het menu aan de linkerkant van de pagina wordt immers al ingenomen door het menu van de FGB site. Ten tweede zal het ontbreken van de mogelijkheid tot het aanmaken van een menu er toe leiden dat alle inhoud gepubliceerd zal moeten worden op één enkele pagina. Dit draagt niet bij aan de overzichtelijkheid van de pagina. Deze problemen kunnen worden weggenomen wanneer er per applicatie een site wordt ontwikkeld. Het portaal van Poliplus is een goed voorbeeld van een intranetsite gericht op het aanbieden van informatie over één applicatie. Op deze wijze zullen ook portalen worden ontwikkeld voor:

- Clinical Assistant
- EZIS
- Oscar
- Peoplesoft
- Planon
- X/Mcare
- X/Care
- Ziekenhuis Informatie Systeem (ZIS)

Deze portalen zijn allen gericht op het samenbrengen van alle relevante informatie over de desbetreffende applicatie. In het contentplan komt aan de orde welke inhoud wordt aangeboden (of kan worden aangeboden) per applicatieportaal. Daarnaast wordt in dit plan een voorstel gepresenteerd voor de indeling (structuur) van elk portaal.

#### 8.1.4 Kwaliteitscriteria

De kwaliteit van de inhoud van de FGB intranetsite wordt beoordeeld aan de hand van de volgende criteria.

- Actualiteit
- Betrouwbaarheid
- Relevantie
- Stijl
- Consistentie

##### Actualiteit:

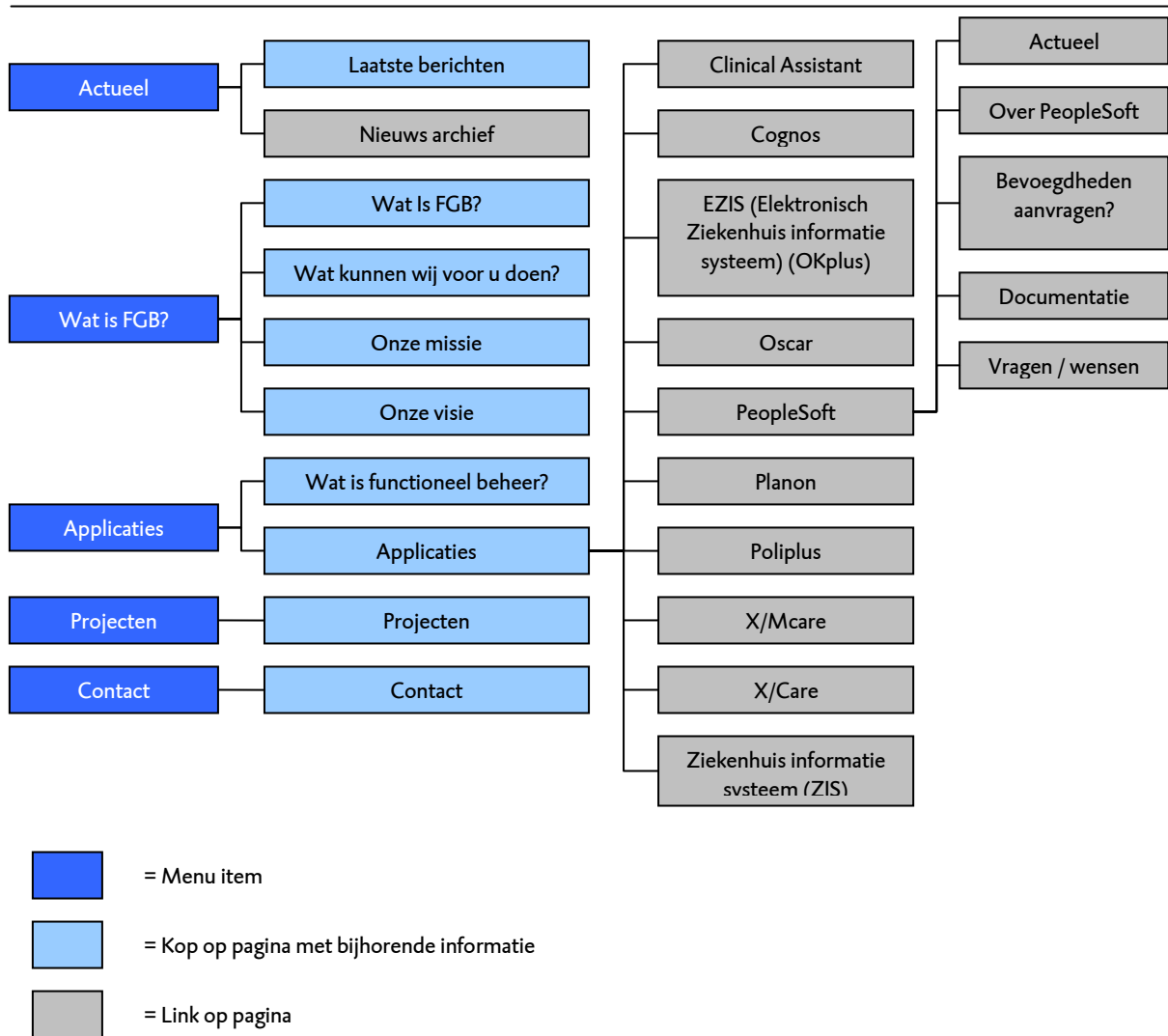
Om de actualiteitswaarde van de intranetsite FGB te garanderen moet er rekening worden gehouden met het volgende:

- Actuele Items die in de laatste tien dagen niet zijn gewijzigd, moeten worden overgezet naar het nieuwsarchief.
- Door de redacteur aangemaakte inhoud moet binnen 2 werkdagen te worden gekeurd / geplaatst door de eindredacteur.
- Aangeboden documentatie (handleidingen, instructies, etc.) moeten van toepassing te zijn op de huidige situatie. Oudere documentatie dient in het documentatiearchief te worden geplaatst.

##### Betrouwbaarheid:

Door eisen te stellen op het gebied van betrouwbaarheid wordt er gegarandeerd dat de gepubliceerde inhoud een juiste afspiegeling is van de werkelijkheid.

- Door eindredacteuren gewijzigde teksten moeten altijd weer gecontroleerd te worden door de oorspronkelijke auteur.



**Figuur 3** Sitemap van de FGB intranetsite. Inclusief een voorbeeld van de structuur van de PeopleSoft pagina.

### Relevantie

- Gepubliceerde inhoud moet altijd relevant zijn voor de lezer.
- De hoofdpagina van de intranetsite van FGB wordt niet gebruikt voor het publiceren van afdelingsinterne informatie (informatie die alleen is gericht aan medewerkers van FGB).
- De inhoud van de applicatieportalen moet zich alleen richten op de desbetreffende applicatie.

### Stijl:

De gepubliceerde teksten moeten voldoen aan de volgende eisen:

- ICT en FGB terminologie moet vermeden of uitgelegd worden.
- Teksten moeten zo compact mogelijk worden geschreven. Lange stukken tekst moeten zoveel mogelijk vermeden worden. Spreek mogelijk een maximaal aantal woorden af.
- Titels van actuele berichten moeten voor de lezer pakkend en begrijpelijk zijn.
- Maak gebruik van opsommingen wanneer dit mogelijk is (in de vorm van bullets).
- Maak gebruik van een vast lettertype (zelfde grootte, kleur en stijl) voor berichten.
- Gepubliceerde media (afbeeldingen, video's of geluidsbestanden) moeten een toegevoegde waarde hebben.
- (Brandsma, R. & Spijker, P., 2003)

### Consistentie:

Eisen op het gebied van consistentie zorgen er voor dat de look and feel van de FGB intranetpagina's met elkaar in overeenstemming zijn. Dit houdt in dat er een vast stramien wordt aangehouden voor de structuur en stijl.

- De structuur van de applicatieportalen moeten met elkaar in overeenstemming zijn. Hiervoor dient er gebruik te worden gemaakt van de in het contentplan ontwikkelde site structuur.

### 8.1.5 Rollen

Het intranet CMS van het UMCG kent een front-end en een back-end. De front-end is de uiteindelijke opmaak van de intranetpagina's zoals deze worden weergegeven in de internet browser. Dit is het gedeelte dat de bezoeker van de intranetsite krijgt gepresenteerd bij het bezoeken van de intranetsite. De back-end van het intranet biedt de mogelijkheid tot het toevoegen van inhoud. Voor het verschaffen van toegang tot de back-end is het invoeren van een gebruikersnaam en wachtwoord vereist. Dit wordt een account genoemd.

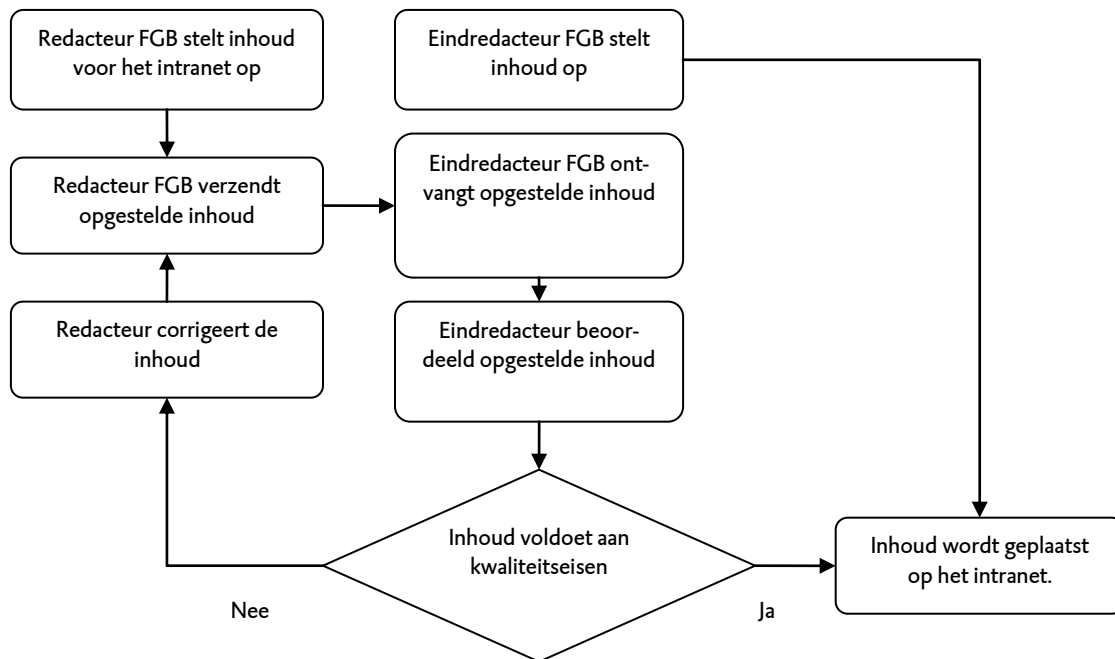
Elk account kent zijn eigen beperkingen en rechten. Deze worden vastgelegd door het toekennen van rollen. Aan een account kunnen de volgende twee rollen worden toegekend:

- Redacteur: Een redacteur heeft de mogelijkheid om inhoud toe te voegen aan intranetpagina's.
- Eindredacteur: De eindredacteur krijgt op het intranet back-end een overzicht gepresenteerd van de door redacteurs opgestelde inhoud. Elk content-item kan vervolgens worden:
  - gewijzigd
  - voorzien van feedback
  - goedgekeurd

Na het wijzigen of goedkeuren van de inhoud kan de eindredacteur kiezen om het item definitief op de intranetsite te plaatsen. Indien bijvoorbeeld een tekst nog niet voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen, kan het item worden gerecentreerd naar de redacteur. De redacteur heeft vervolgens de taak om het item zodanig aan te passen dat het voldoet aan de kwaliteitseisen. De eindredacteur heeft ook de bevoegdheden om zelf inhoud te plaatsen.

Om de FGB intranetsite voortdurend te laten voldoen aan de kwaliteitscriteria, is het noodzakelijk om duidelijke rollen te verdelen. De volgende rollen kunnen worden opgesteld om het onderhoud van de pagina te garanderen:





**Figuur 4** Processchema voor het toevoegen van inhoud aan de FGB intranetsite.

#### Eindredacteur FGB:

De Eindredacteur FGB heeft de volgende taken:

- Uitvoeren van een wekelijkse controle over de actuele en nieuw toegevoegde statische inhoud van de FGB pagina's.
- Aanspreken van (eind)redacteurs in geval van achterstallig onderhoud of incorrecte inhoud.
- Toezicht houden op de site structuur.
- Beoordelen / plaatsen van eigen en door redacteurs opgestelde actuele berichten voor de algemene FGB intranetsite.
- Onderhouden van de projecten pagina in samenwerking met eindredacteur FGB projectenpagina.
- Actualiteit van de actueel en projecten pagina waarborgen.
- Schrijven van nieuwsberichten voor actueel pagina algemene FGB intranetsite.
- Controleren, onderhouden en realiseren van koppelingen (zie § 8.1.6 voor informatie over koppelingen).
- Fungeren als aanspreekpunt voor de FGB intranetsite.
- Monitoren van de bezoekersaantallen.
- Actualiseren van dienstenportfolio.
- Het maken van back-ups van inhoud FGB intranetsite.

Eindredacteur FGB projectenpagina:

De Eindredacteur FGB projectenpagina heeft de volgende taken:

- Inventariseren van relevante projecten waar FGB bij betrokken is.
- Inventariseren van actuele informatie en achtergrondinformatie over lopende projecten.
- Verzorgen en onderhouden van informatieaanbod over lopende projecten.

Eindredacteur applicatieportaal:

De volgende applicatieportalen moeten beschikken over een eindredacteur:

- Clinical Assistant
- EZIS
- Oscar
- Peoplesoft
- Planon
- X/Mcare
- X/Care
- Ziekenhuis Informatie Systeem (ZIS)

De eindredacteur applicatieportaal heeft de volgende taken:

- Uitvoeren van wekelijkse controle over de actuele inhoud van het applicatieportaal.
- Onderhouden van de site structuur.
- Aanwijzen van technisch beheerder(s) als redacteur voor technische applicatie informatie.
- Beoordelen / plaatsen van eigen en door redacteurs opgestelde inhoud.
- Onderhouden van de actuele pagina en het nieuwsarchief.
- Onderhouden van de FAQ.
- Controleren, onderhouden en realiseren van koppelingen (zie § 8.1.6 voor informatie over koppelingen).
- Plaatsen en onderhouden van de documentatie (handleidingen, instructies, etc.)
- Het maken van back-ups van inhoud van de eigen applicatieportaal.

Redacteur applicatieportaal:

De redacteur applicatieportaal heeft de volgende taken:

- Opstellen van inhoud voor het applicatieportaal.
- Aandragen van informatie voor de FAQ pagina.
- Aandragen van relevante documentatie.

### 8.1.6 Koppeling

Wanneer de intranetsite van FGB gevuld is met de inhoud uit het contentplan en voldoet aan de kwaliteitscriteria, kan de site officieel in gebruik worden genomen. Om meer bekendheid te geven aan de FGB site, kunnen er koppelingen worden opgenomen op bestaande intranetpagina's die zullen verwijzen naar FGB pagina's. Deze verwijzingen worden in deze subparagraaf worden omschreven.

Vermelding nieuwe intranetsite:

Op de hoofdpagina van het intranet wordt in het onderdeel "nieuwe intranetsites" een overzicht gegeven van de laatst gepubliceerde intranetsites.

Nieuwe intranetsites		
▶	<a href="#">Website Functioneel &amp; gegevensbeheer</a>	15-04-2009
▶	<a href="#">Website verkiezingen OR en OC's</a>	01-03-2009

**Figuur 5** Lijst met nieuwste intranetsites op de hoofdpagina van UMCG intranet.

Een vermelding in deze lijst kan worden gerealiseerd d.m.v. het versturen van een verzoek tot plaatsing van de site. Dit verzoek dient naar intranet@umcg.nl te worden gestuurd. Vermelding in applicatiekeuze lijst:

Er zijn sinds maart 2009 vier sites die gewijd zijn aan een specifieke applicatie. Dit zijn:

- Poliplus
- Cognos
- Ultimo
- Crediteuren

De verwijzingen naar deze sites zijn opgenomen in een drop-down list (meerkeuze lijst).

Deze lijst kan worden aangevuld met koppelingen naar de applicatiepagina's van FGB. Dit zijn:

- Clinical Assistant
- EZIS
- Oscar
- Peoplesoft
- Planon
- X/Mcare
- X/Care
- Ziekenhuis Informatie Systeem (ZIS)

De coördinator Intranet / communicatie ICT is het aanspreekpunt voor het applicatiekeuzemenu.



**Figuur 6** Het applicatiekeuzemenu

Vermelding in softwarecatalogus:

In de softwarecatalogus van ICT zijn een aantal applicaties en modules opgenomen welke in het beheer zijn van FGB. Vanuit de volgende pagina's in de softwarecatalogus kan worden verwezen naar het desbetreffende applicatie portaal:

- EZIS
- Clinical Assistant
- Oscar
- Planon
- Xmcare
- Xcare (waaronder Xcare acceptatie, Oefen en Cursus / XCare Shaduw Productie, OMAF Project en Productie).

Deze verwijzing kan worden opgenomen als een hyperlink of button in de titelbalk van de pagina in de softwarecatalogus (zie voorbeeld figuur 7).



**Figuur 7** Voorbeeld van een verwijzing naar EZIS portaal in de softwarecatalogus.

Vermelding in OD portfolio:

In het portfolio van de OD wordt er verwezen naar het aanbod niet-medische ondersteunende producten en

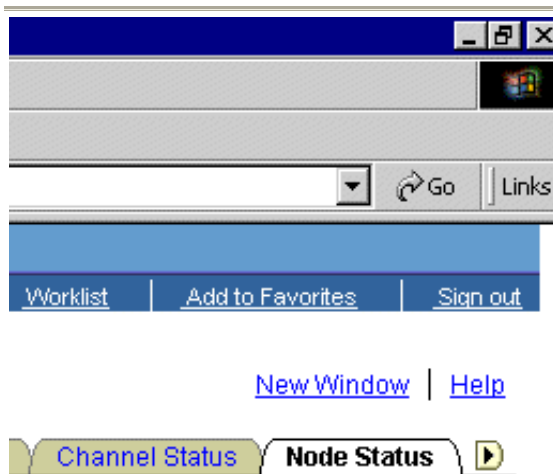
diensten. In deze lijst zijn o.a. de volgende thema's opgenomen: applicatiebeheer, ICT-adviezen en ICT-bevoegdheden.

In deze lijst moeten ook koppelingen worden opgenomen (in de vorm van duidelijke titels) die doorverwijzen naar:

- de pagina met het overzicht van alle door FGB beheerde applicaties (de hyperlinks naar de applicatieportalen).
- de projecten pagina en de pagina met de kerntaken en diensten van FGB.

Vermelding in applicatie:

In de door FGB beheerde applicaties wordt een helpfunctie opgenomen indien deze nog niet aanwezig is. Door het aanklikken van deze helpknop of hyperlink zal er automatisch worden doorverwezen naar de documentatiepagina van de desbetreffende applicatie. De helpfunctie van PeopleSoft zal dus verwijzen naar het PeopleSoft portaal.



**Figuur 8:** De helpfunctie in PeopleSoft.

### 8.1.7 Stappenplan

De implementatie van de FGB intranetsite moet worden uitgevoerd aan de hand van een aantal concreet omschre-

ven stappen. Dankzij dit stappenplan kunnen de grootste valkuilen worden voorkomen.

De volgende stappen worden toegelicht:

- Opzetten werkgroep
- Aanvragen intranetsites
- Rollen toekennen / bijscholing
- Uitwerken structuur
- Verzamelen en plaatsen inhoud
- Testen
- Publiceren intranetsite
- Promotie en koppelen intranetsite
- Evalueren

Opzetten werkgroep:

Er zal een werkgroep moeten worden opgesteld voor het opstellen van een duidelijke planning voor het implementatietraject. Hierin moet worden opgenomen:

- Welke deadline er wordt gesteld aan het voltooien van de stap.
- Wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de stap.
- Wanneer worden de aangemaakte intranetsites geëvalueerd?

Rollen toekennen / bijscholen:

Door het toekennen van rollen wordt het duidelijk wie welke werkzaamheden moet uitvoeren (zie §8.1.5). Elk applicatieportaal zal een aangewezen eindredacteur hebben. Deze eindredacteurs worden verantwoordelijk gesteld voor het selecteren van de redacteurs (zowel onder de functioneel beheerders als technisch beheerders). Om voldoende draagvlak te creëren onder de toekomstige (eind)redacteurs, moeten er duidelijke afspraken worden gemaakt tussen de functioneel en technisch beheerders van applicaties over het plaatsen van inhoud.

Eindredacteurs en redacteurs moeten over voldoende kennis beschikken over het CMS. De bevoegdheden worden daarom pas worden toegekend wanneer de desbetreffende medewerker voldoende kennis heeft over het CMS. Het volgen van de cursus CMS is dan ook een vereiste.

#### Aanvragen intranetsites:

Voor er kan worden begonnen met het opbouwen en vullen van de intranetpagina's, zullen eerst de intranetpagina's moeten worden aangevraagd. Deze aanvraagprocedure geldt voor de algemene FGB intranetsite en de applicatieportalen. Er zal een intakegesprek moeten worden gehouden met een medewerker van het functioneel beheer van het intranet. De aandachtspunten voor dit gesprek zijn:

- De inrichting van de site (structuur).
- Het beheer van de site (doornemen van de rollen).
- De doelgroep(en) van de sites.
- Inhoud van de sites (contentplan).
- Deadline voor de officiële ingebruikname van de sites.

De aangevraagde sites moeten voor de intranetgebruiker nog verborgen blijven. De sites zullen pas zichtbaar zijn na de officiële ingebruikname.

Er moeten per site minimaal twee gebruikersaccounts worden aangemaakt. Een voor de eindredacteur en een voor de redacteur. Gebruikersnamen en wachtwoorden kunnen in één digitaal document worden opgeslagen.

#### Uitwerken structuur:

Voordat de intranetsites worden gevuld zal de structuur eerst volledig moeten worden uitgewerkt.

Dit houdt in:

- Het aanmaken van de menuknoppen (hyperlinks in de navigatiebalk).
- Het aanmaken van koppelingen en titels.

De structuur in het contentplan moet gebruikt worden als naslagmiddel voor het opzetten van de site structuur.

Het uitwerken van de structuur wordt toegekend aan de eindredacteur FGB.

#### Verzamelen en plaatsen inhoud:

De inhoud zoals deze is opgenomen in het contentplan (zie bijlage 2) wordt gehanteerd voor het vullen van de intranetpagina's. In het plan wordt ook aangegeven welke inhoud er nog door de desbetreffende (eind)redacteur moet worden opgezet of geïnventariseerd (bijvoorbeeld de actuele punten en veelgestelde vragen).

#### Testen:

Wanneer de structuur van de intranetsites volledig is uitgewerkt en de inhoud is gepubliceerd moet er een test worden uitgevoerd. Deze test heeft als doel:

- Het controleren van de werking van de hyperlinks.
- Het opsporen en verbeteren van fouten.
- Het controleren van de leesbaarheid van de teksten.
- Controleren van de opmaak (eenduidig gebruik van fonts).

#### Publiceren intranetsite:

Wanneer de testen zijn uitgevoerd wordt de site officieel gepubliceerd. De afdeling FGB moet voor de officiële ingebruikname eerst een publicatielicentie moeten aangaan met de intranetcoördinator. Hierin worden de afspraken vastgelegd over de aard en omvang van de inhoud.

#### Promotie en koppelen intranetsite:

In de eerste dagen na het publiceren van het intranet kunnen de verwijzingen / koppelingen naar de FGB intranetsite en de applicatieportalen worden opgezet (zie § 8.1.6). Deze taak wordt gecoördineerd door de eindredacteur FGB.

#### Evalueren:

Één tot twee maanden na het in gebruik nemen van de intranetsite wordt er een eerste evaluatie gehouden. Punten voor de evaluatie zijn:

- Hoe worden de rollen uitgevoerd?
- Zijn er veranderingen nodig in de vastgelegde rollen?
- Voldoen de sites aan de kwaliteitseisen?
- Zijn de pagina's actief? Wordt er frequent informatie geplaatst?
- Zijn de koppelingen en verwijzingen operationeel?
- Worden de pagina's bezocht? (monitoren bezoekersaantallen)
- Wanneer wordt de volgende evaluatie uitgevoerd?

## 8.2 Ontwikkefase 2: Integreeren bedrijfsprocessen

De tweede ontwikkelingsfase is gericht op het integreren van bedrijfsprocessen in de FGB intranetsite.

De volgende processen worden beoogd in deze ontwikkelingsfase:

- Het doorgeven van een vraag, wens, klacht of opmerking aan een functioneel beheerder van FGB.
- Het aanvragen van (informatie over) een door FGB leverbare dienst.

### 8.2.1 Digitale contactformulieren

Door het publiceren van digitale contactformulieren ontstaat er een nieuwe vorm van contact tussen de (potentiële) afnemer van een FGB product of dienst en de afdeling FGB. Voordelen van het gebruik van een contactformulier zijn:

- Er wordt automatisch een overzicht gegenereerd met de te behandelen punten.
- Meerdere medewerkers kunnen tegelijk op de hoogte worden gesteld van de melding. Bijvoorbeeld door het automatisch door laten sturen van de melding naar meerdere E-mail adressen.
- Het formulier is altijd bereikbaar. Op deze manier kan er ook een melding worden gedaan bij afwezigheid van een contactpersoon.

Er kunnen twee soorten formulieren worden ontwikkeld. Het eerste formulier zal gericht zijn op het digitaal verzenden van meldingen over een specifieke FGB applicaties. Het tweede formulier richt zich op het aanvragen van (informatie over) diensten en / of producten van FGB.

Applicatieformulier:

Het huidige portaal van Poliplus beschikt over een digitaal contactformulier. In een keuzemenu kan worden geselecteerd wat de aard van de melding is. De beschikbare keuzes zijn:

- Fout
- Opmerking
- Vraag

De functioneel en technisch beheerders van Poliplus krijgen een E-mail met daarin de gegevens van het verzonden formulier (figuur 9). Dit formulier kan ook worden ingezet op de door FGB ontwikkelde applicatieportalen. Het formulier zal geplaatst kunnen worden onder de menuknop “vragen / wensen”.

*FGB formulier:*

Een digitaal contactformulier op de FGB intranetsite zal een UMCG medewerker de mogelijkheid bieden tot het stellen van een vraag of verzoek over het totale aanbod van producten en diensten van FGB. Dit formulier kan worden opgenomen onder de menuknop “contact”.

Het formulier voor de FGB intranetsite moet minimaal beschikken over de volgende invoervelden:

- Invoerveld voor naam indiener. (dit veld moet verplicht worden ingevuld).
- Invoerveld voor UMCG E-mailadres van indiener (dit veld moet verplicht worden ingevuld).
- Invoerveld voor de melding.

Zorg ervoor dat het doel van het formulier duidelijk wordt omschreven voor de gebruiker. Dit kan bijvoorbeeld door het schrijven van een duidelijke introducerende tekst.

### 8.2.2 Stappenplan

Coördineren:

De hoofd eindredacteur FGB zal tot een besluit moeten vormen over het definitief in gebruik nemen van digitale contactformulieren.

Voordat er kan worden begonnen aan het opstellen van de formulieren moet er een overzicht worden opgesteld met daarin de volgende punten:

- Wie ontvangt welke ingestuurde melding?
- Op welke wijze kunnen de ingestuurde meldingen worden geordend in de E-mailbox?
- Hoe en door wie worden de meldingen afgehandeld?
- Welke ICT medewerker kan en wil de formulieren realiseren?

Zorg ervoor dat de uiteindelijke ontvangers en verwerkers van de contactformulieren voor de implementatie op de hoogte worden gebracht. Samen met deze groep kan er worden beoordeeld of het toevoegen van een digitaal contactformulier zal leiden tot een efficiëntere behandeling van meldingen. Ook zal tijdens dit contact een besluit kunnen worden gevormd over de verdeling en invulling van de rollen.

Opstellen contactformulieren:

De functionele eisen van het contactformulier kunnen worden opgesteld door de eindredacteur FGB. De afdeling ICT zal vervolgens kunnen worden ingeschakeld voor het realiseren van de formulieren en voor het invoeren van de E-mail adressen van de ontvangers.

Rollen bijstellen:

Men moet duidelijke afspraken maken met de ontvangers en verwerkers van de digitale contactformulieren over:

- De minimale verwerkingstijd van een melding.
- Het verwerkingsproces van een melding (wie behandelt wat, en wanneer?).
- De contactvorm met de klant (hoe contact opnemen met de afzender van de melding? en wanneer?)

Plaatsen contactformulieren:

Wanneer de contactformulieren beschikbaar en operationeel zijn kunnen er actuele berichten worden opgesteld voor de applicatieportalen en FGB intranetsite. Deze berichten zijn geven een melding van de in gebruik genomen contactformulieren.

The image shows a web form titled 'Persoonlijke gegevens' (Personal data). It contains three input fields: 'Naam indiener:' (Name of reporter), 'E-mail adres UMCG:' (UMCG email address), and 'Useummer:' (User number). Below these is a section titled 'Fout, opmerking, vraag' (Error, comment, question) with a dropdown menu for 'Aard van de melding:' (Nature of report) and a large text area for 'Fout/opmerking/vraag:'. A legend indicates that asterisks (\*) denote mandatory fields. At the bottom are two buttons: 'Verzenden' (Send) and 'Invoer wissen' (Clear input).

Figuur 9 Bestaand contactformulier voor het melden van een vraag, opmerking of fout over Poliplus.





## 9 Slot

In dit slothoofdstuk wordt een terugblik gegeven op de beantwoording van de hoofdvraag, namelijk: “Op welke wijze kan de afdeling Functioneel- en Gegevensbeheer met behulp van het intranet zijn bekendheid en ondersteuning optimaliseren?”.

Door het beantwoorden van de deelvraag “Welke diensten en producten levert de afdeling FGB?” is er een overzicht opgesteld met de producten en diensten van FGB. De afdeling heeft als voornaamste rol om de aanwezige organisatiebrede UMCG applicaties en informatiesystemen functioneel te beheren. Naast het beheren van deze systemen en applicaties gaat de aandacht uit naar het analyseren van huidige en toekomstige werkprocessen binnen het UMCG. Dit met als doel het adviseren over een optimalisering van dit proces (mogelijk door de inzet van bestaande of nieuwe ICT middelen). Bij implementatie wordt door FGB de nodige ondersteuning geboden.

Dankzij interviews met functioneel beheerders en het uitvoeren van deskresearch kan antwoord worden gegeven op de deelvraag “welke informatie met betrekking tot producten en diensten van FGB wordt aangeboden op het intranet?”. Dit heeft geresulteerd in een overzicht met beschikbare informatiebronnen in de inventarisatielijst applicaties. In het contentplan is het resultaat te zien van de beantwoording van de deelvraag: “Welke inhoud moet worden aangeboden op de FGB intranetsite?”. Hierbij is zowel het gewenste informatieaanbod (van afnemers FGB producten en diensten) als het gewenste informatieaanbod van FGB in het oog gehouden. De volgende adviezen zijn gegeven op het gebied van de site structuur en inhoud:

- Hergebruik statische informatie van het intranet. (Deze informatie is opgenomen in het contentplan).
- Maak per applicatie / informatiesysteem een aparte site. Dit draagt bij aan een duidelijke presentatie van alle beschikbare informatie over een applicatie. Op de

ze manier kan de gebruiker met weinig klikken bij de informatie komen.

- Biedt per applicatieportaal duidelijke informatie aan ter ondersteuning. Maak het duidelijk hoe en bij wie een gebruiker een vraag kan stellen. Biedt ter ondersteuning ook duidelijke en actuele handleidingen / instructies aan. In een latere fase kunnen digitale contactformulieren worden ingezet voor het stellen en verwerken van een vraag, verzoek of fout.
- Schets op de FGB hoofdpagina een duidelijk profiel van de afdeling. Laat daarbij zien welke visie en missie FGB heeft op de dienstverlening. Geef ook een overzicht van de projecten waarbij FGB betrokken is. Tot slot moet er duidelijk worden verwezen naar de door FGB beheerde applicaties en informatiesystemen.

Dankzij het beantwoorden van de deelvraag: “welke UMCG interne factoren oefenen invloed uit op de te ontwikkelen FGB intranetsite?” zijn enkele aanbevelingen opgezet die zorgen er voor zorgen dat de intranetsite van FGB aansluit op het beleid, regels, richtlijnen en bestaande intranetsites van het UMCG.

- Het is belangrijk om in het aanbieden van de contactmogelijkheden te kiezen voor één servicelijn. Dit is in dit geval de ICT servicelijn.
- De intranetsite moet worden ontwikkeld in het CMS. Hierdoor wordt er automatisch voldaan aan de door het UMCG gestelde wensen op het gebied van vormgeving.

Koppel de FGB intranetsite en de applicatieportalen aan huidige intranetsites. Zo zullen er hyperlinks worden opgenomen in het OD portfolio, de softwarecatalogus en het applicatiekeuzemenu. Dit vergroot de vindbaarheid van de sites.

Door het beantwoorden van de deelvraag: “Hoe kan de intranetsite worden geïmplementeerd?” zijn er aanbevelingen opgesteld voor de implementatie van de intranetsites. In deze aanbevelingen komt naar voren:

- de rollen die moeten worden ingevuld. Deze rollen zijn vereist voor het actueel houden van de intranetsites.
- de stappen die moeten worden doorlopen voor, tijdens en na de implementatie.
- de kwaliteitseisen waar de inhoud van de pagina's aan moet voldoen.

Wanneer de adviezen worden uitgevoerd zijn er intranet-pagina's die een duidelijk profiel schetsen van de afdeling FGB. Daarnaast worden de leverbare producten en diensten benoemd. Per product wordt er aandacht geschonken aan de ondersteuning die door FGB wordt geboden. Kortom: de adviezen dragen bij aan het optimaliseren van de bekendheid en ondersteuning van FGB dankzij de inzet van het UMCG intranet.

## Literatuurlijst

Brandsma, R. & Spijker, P. (2003). Intranet als een praktisch communicatiemiddel. Kluwer.

Bouwen aan de toekomst van gezondheid (2007). Geraadpleegd op 23 april 2009, <http://www.umcg.nl/Nieuws/persberichten/Documents/Visionemissie.pdf>

Kassenaar, Peter en Rijswijk, Oskar van. (2003). Checklist site ontwerp. Geraadpleegd op 26 mei 2009, [http://www.handboekusability.nl/pdf/usability\\_checklists\\_site.pdf](http://www.handboekusability.nl/pdf/usability_checklists_site.pdf)

D.B. Baarda & Martijn P.M. de Goede (2001). Basisboek Methoden en Technieken. Noordhoff Uitgevers B.V.

De onderdelen van OD. Geraadpleegd op 14 april 2009, <http://intranet.od.umcg.nl/no/index.asp>

Dr. D.B. Baarda, Dr. M.P.M. de Goede en Dr. J. Teunissen (1995) Basisboek Kwalitatief Onderzoek. Stenfert Kroese.

Entopic BV (2009). Intranet Monitor 2009. Entopic BV.

Feiten en cijfers (2007). Geraadpleegd op 23 maart 2009, <http://umcg.nl/azg/nl/azg/8678/104910/>  
Geschiedenis (2009). Geraadpleegd op 27 maart 2009, <http://umcg.nl/azg/nl/azg/8678/134974/>

Het UMCG. Geraadpleegd op 14 mei 2009, <http://umcg.nl/azg/nl/azg/>

Jaarverslag 2007 (2008). Geraadpleegd op 27 maart 2009, <http://umcg.nl/azg/store/pdf/Jaarverslag2007.pdf>

Ontwikkelplan 2008 en verder (2008).

Over FGB (2008). Geraadpleegd op 27 maart 2009, link

Post, Renze (2008). Usabilityonderzoek website Wenckebach Ontwikkelplatform. Groningen: Wenckebach Ontwikkelplatform, UMCG.

Tettero, Liesbeth (2005). Webschrijven. Wolters-Noordhoff.

Vragen. Geraadpleegd op 6 mei 2009, <http://intranet.od.umcg.nl/no/vragen.asp>

Vroom, Ben (2002). Checklist voor goede websites. Kluwer.



## **Bijlagen**

Bijlage 1 Inventarisatielijst FGB beheerde applicaties en informatiesystemen

Bijlage 2 Contentplan

Bijlage 3 Organogram UMCG

Bijlage 4 Checklist usability

## Bijlage 1 Inventarisatielijst FGB beheerde applicaties en informatiesystemen

### 1. Applicaties

Naam	<b>EZIS (Elektronisch Ziekenhuis informatie systeem) (voorheen OKplus)</b>
Onderdelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DCR (Digitale complicatie registratie)</li> <li>- Digitale templist</li> <li>- CS-Steriel: Het nettenvolgsysteem van de Centrale Sterilisatie Afdeling</li> <li>- CS-OK voor registratie van operatiegegevens</li> </ul>
Aanspreekpunten FGB	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van applicatie	<p>EZIS is het systeem voor het plannen van operaties en registratie van wachtlijsten. Daarnaast vindt de registratie van operatiegegevens, zoals verslaglegging rondom operaties, oproepbrieven en overige correspondentie in EZIS plaats.</p> <p>EZIS biedt een efficiënte ondersteuning van de planning van operatieve patiënten, overzichtelijke en eenvoudige coördinatie van de dagelijkse gang van zaken op de operatiecomplexen en duidelijke en eenvoudig te genereren managementinformatie. Middels zogenaamde Schipholborden is de voortgang van het EZIS-programma snel en eenvoudig te volgen.</p>
Eindgebruikers	<p>De eindgebruikers zijn in te delen in drie categorieën:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Doktoren (OK assistenten, Artsen)</li> <li>- Verpleegkundigen (Verpleegkundigen en nurse practitoners)</li> <li>- Administratieve medewerkers (typisten, planners plan bureau, administratief medewerkers OZO / CSA)</li> </ul> <p>Daarnaast kunnen medewerkers van het laboratorium en de apotheek EZIS gebruiken als naslagmiddel.</p>
Rol FGB	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ondersteunende werkzaamheden bij nieuwe releases</li> <li>- Opstellen en doorvoeren nieuwe functionaliteiten</li> </ul>
Bronnen op intranet	<p>EZIS Portaal:  <a href="http://intranet.azg.nl/navigatie/patientenzorg/zorgfaciliteiten/frames/okplusframe.htm">http://intranet.azg.nl/navigatie/patientenzorg/zorgfaciliteiten/frames/okplusframe.htm</a></p>

48

Naam	<b>PeopleSoft</b>
Onderdelen	n.v.t.
Aanspreekpunt FGB	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van applicatie	<p>PeopleSoft vormt de basis voor het vastleggen van personeelsgegevens. De vastgelegde gegevens dienen voor het uitgeven van salarisstroken.</p>

Eindgebruikers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personeel- en Salarisadministratie medewerkers</li> <li>- P&amp;O adviseurs en medewerkers personeelszaken en Personeelswinkel</li> <li>- Hiërarchisch leidinggevenden</li> <li>- Secretariële ondersteuning</li> <li>- Regieverpleegkundigen</li> </ul>
Rol FGB	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het inrichten van PeopleSoft: In PeopleSoft wordt dezelfde structuur aangehouden als de organisatie. Wanneer er verandering plaatsvinden in de organisatiestructuur moeten deze ook worden doorgevoerd in PeopleSoft.</li> <li>- Opstellen functionele specificaties: Er worden regelmatig nieuwe specificaties opgesteld waar PeopleSoft aan moet voldoen. Deze specificaties worden doorgeschoven naar ICT die het technisch beheer op zich neemt. Dit houdt in dat zij de veranderingen doorvoeren.</li> <li>- Opstellen rollen specificaties: De afdeling ICT is verantwoordelijk voor het instellen van de gebruikersrollen. FGB bepaalt hoe deze rollen worden ingesteld. (dus wat de desbetreffende gebruiker wel en niet mag zien).</li> </ul>
Bronnen op intranet	<p>PeopleSoft portal:  <a href="http://intranet.umcg.nl/navigatie/organisatie/frames/peoplesoft_frame.html">http://intranet.umcg.nl/navigatie/organisatie/frames/peoplesoft_frame.html</a></p>

Naam	X/Care
Onderdelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- X/Care afspraken</li> <li>- X/Care ordermanagement</li> </ul>
Aanspreekpunt(en) FGB	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van applicatie	<p>Met X/Care afspraken kunnen afspraken worden gemaakt met patiënten in een digitale agenda. Deze agenda's kunnen zowel in Poliplus als X/Care worden geraadpleegd.</p> <p>Met X/Care ordermanagement kunnen laboratorium- en endoscopische onderzoeken digitaal worden aangevraagd. Deze aanvraag kan zowel in Poliplus als X/Care worden aangevraagd.</p>
Eindgebruikers	<p>De gebruikers van X/Care afspraken zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Administratieve medewerkers poliklinieken</li> <li>- Verpleegkundigen op de poliklinieken, functieafdelingen en verpleegafdelingen</li> </ul> <p>De gebruikers van X/care ordermanagement zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Administratieve medewerkers poliklinieken</li> <li>- Verpleegkundigen Poliklinieken</li> <li>- Artsen op de poliklinieken</li> <li>- Medewerkers verpleeg- en functieafdelingen</li> </ul>
Rol FGB	- Beantwoorden van vragen: Elke week is er een vaste dag waarop telefonische vragen worden beantwoord. Het behandelen van deze vragen gebeurt (indien mogelijk)

	<p>direct. Verzoeken die niet meteen kunnen worden opgelost worden in de volgende dagen uitgewerkt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verzorgen van opleidingen: Indien er behoefte is aan een cursus voor X/Care, kan er een opleiding worden verzorgd door FGB.</li> <li>- Optimalisatie gebruik X/Care: FGB onderzoekt binnen welke sectoren/afdeling X/Care kan worden ingezet. Daarnaast wordt er ondersteuning geboden bij implementatie.</li> </ul>
Intranet onderdelen	<p>Intranetsite X/care afspraken en ordermanagement:  <a href="http://intranet.umcg.nl/navigatie/organisatie/frames/OMAF_frame.html">http://intranet.umcg.nl/navigatie/organisatie/frames/OMAF_frame.html</a></p>

<b>Naam</b>	<b>Poliplus</b>
Onderdelen	<p>De volgende applicaties / modules zijn alleen m.b.v. Poliplus toegankelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DBC module (Diagnose behandelcombinatie)</li> <li>- Study Viewer Radiologie</li> </ul>
<a href="#">Aanspreekpunt FGB</a>	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Eindgebruikers	<p>Voor het gebruiken van Poliplus is een DWS (Dokters Werk Station) nodig. Verder kan iedere UMCG medewerker gebruik maken van Poliplus indien hij of zij beschikt over een ZIS usernummer met bevoegdheden tot het inzien van patiëntgegevens.</p>
Omschrijving van applicatie	<p>Poliplus is de aanzet voor het EPD (elektronisch patiëntendossier) van het UMCG. Het is een webapplicatie die oorspronkelijk ontwikkeld is in het AMC en patiëntgegevens snel en eenvoudig bereikbaar maakt. Een webapplicatie wordt opgestart in een zogenaamde web-browser (bijv. Internet Explorer). Het gedraagt zich min of meer zoals een internetpagina. Iemand die bevoegd is om Poliplus te gebruiken, kan het op ieder moment en op iedere geschikte PC opstarten. Tevens kunnen er meerdere gebruikers op hetzelfde moment naar dezelfde gegevens kijken.</p> <p>Poliplus kan worden gezien als de schil om de patiëntgerichte applicaties en bronbestanden van het UMCG.</p>
Rol FGB	<p>Poliplus wordt door FGB beheerd op functioneel gebied. Dit houdt in dat de applicatie wordt afgestemd op de binnengekomen wensen op functioneel gebied.</p>
Meer informatie	<p>Applicatieportaal PoliPlus:  <a href="http://informatieportal.umcg.nl/portal/actueel.asp?applicatie=1">http://informatieportal.umcg.nl/portal/actueel.asp?applicatie=1</a></p>

<b>Naam</b>	<b>Oscar (Open System for Card and Application Registration)</b>
Onderdelen	n.v.t.
<a href="#">Aanspreekpunt(en) FGB</a>	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van applicatie	<p>Het kaart managementsysteem OSCAR (Open System for Card and Application Registration) is de spil met betrekking tot het beheer en de productie van de UMCG-passen. Deze database is uitgegroeid tot de meest complete database van personen die een relatie on-</p>



	<p>derhouden met het UMCG en is leidend voor bijvoorbeeld Planon personenbeheer.</p> <p>Van de kaarthouder staan de N.A.W. gegevens, het soort relatie met het UMCG, de duur van de relatie, welke functie men heeft op welke afdeling en het aanstellingspercentage in OSCAR.</p>
Eindgebruikers	<p>Personeelsconsulenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medewerkers beveiliging</li> <li>- Medewerkers voedingszorg</li> <li>- Medewerkers logistiek</li> </ul>
Rol FGB	- Bevoegdhedenstructuur organiseren: FGB koppelt de bevoegdheden van de kaarthouder aan de personeelspas.
Intranet onderdelen	<p>Oscar informatiepagina:  <a href="http://intranet.fd.azg.nl/portal/infotheek/oscar/index.asp">http://intranet.fd.azg.nl/portal/infotheek/oscar/index.asp</a></p> <p>Oscar informatiepagina (extern toegankelijk):  <a href="http://oscar.od.umcg.nl/">http://oscar.od.umcg.nl/</a></p>

<b>Naam</b>	<b>Cognos</b>
Onderdelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cognos Connection</li> <li>- Cognos Studio's</li> </ul>
<b>Aanspreekpunt FGB</b>	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van applicatie	Cognos 8 Business Intelligence biedt door middel van een geïntegreerd en webbased platform een complete BI-functionaliteit zoals: rapportage, analyse, scorecarding, dashboards, business event management én data-integratie aan.
Eindgebruikers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Managers (UMC Staf)</li> <li>- Leidinggevenden / medewerkers die behoefte hebben aan verwerking en analyse van bedrijfsgegevens.</li> </ul>
Rol FGB	<p>FGB richt zowel op het technisch beheer als het functioneel beheer van Cognos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bevoegdheden instellen</li> <li>- Hoe de applicatie moet worden ingericht (zowel grafisch als de structuur)</li> </ul>
Meer informatie	<p>Portaal Cognos:  <a href="http://informatieportal.umcg.nl/portal/actueel.asp?applicatie=2">http://informatieportal.umcg.nl/portal/actueel.asp?applicatie=2</a></p>

<b>Naam</b>	<b>Clinical Assistent</b>
Onderdelen	N.v.t.
Aanspreekpunt FGB	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van applicatie	<p>Clinical Assistent is de applicatie die binnen het UMCG wordt gebruikt om zichtbare licht-beelden (foto's en video's) centraal te registreren.</p> <p>Het vastgelegde beeldmateriaal is direct beschikbaar in Poliplus (via Beeldvorming/Medisch beeldmateriaal).</p> <p>Deze beelden worden voor een aantal doeleinden gebruikt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het vaststellen van de diagnose (hiervoor worden de beelden tijdens een wekelijkse bespreking beoordeeld).</li> <li>- Het monitoren van een patiënt (hiervoor wordt in de loop van de tijd een aantal opnames gemaakt)</li> <li>- Als referentiemateriaal voor presentaties, onderwijs of het stellen van diagnoses.</li> </ul> <p>Clinical Assistent wordt daarnaast ook voor (scopie)verslaglegging en scoopvolgging gebruikt.</p>
Eindgebruikers	<p>Onder de gebruikers vallen de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maag-darm-lever artsen.</li> <li>- Uitvoerders van een scopie.</li> </ul>
Rol FGB	Functioneel beheren Clinical Assistent. Dit houdt in dat de applicatie wordt afgesteld op de binnenkomende wensen en eisen van de gebruikers.
Meer informatie	<p>Externe website:</p> <p><a href="http://www.rvc.nl/NL/Clinical-Assistant/">http://www.rvc.nl/NL/Clinical-Assistant/</a></p>

<b>Naam</b>	<b>X/Mcare</b>
Onderdelen	n.v.t.
Aanspreekpunt(en) FGB	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van applicatie	<p>De applicatie X/Mcare wordt bij de PSB (psychosociale begeleiding) gebruikt als registratiesysteem voor het patiëntenproces. Diensten van de PSB zijn het Medisch maatschappelijk werk, de Geestelijke verzorging en Medische Psychologie.</p> <p>Daarnaast wordt X/Mcare bij het UCP (Universitair Centrum Psychiatrie) gebruikt als DBC registratiesysteem. Registratie vindt plaats op basis van bestaande patiëntgegevens (personalia, verzekering, huisarts en ligafdeling), aangevuld met extra, door de afdeling ingevulde informatie.</p>
Eindgebruikers	
Rol FGB	Functioneel beheren van X/Mcare. Dit houdt in dat de binnenkomende wensen op functioneel gebied worden verwerkt.

Intranet onderdelen	Informatie op intranet: <a href="http://intranet.od.umcg.nl/fgb/fgb/detail.asp?id=12">http://intranet.od.umcg.nl/fgb/fgb/detail.asp?id=12</a>
---------------------	--

Naam	Planon
Onderdelen	n.v.t.
<a href="#">Aanspreekpunt(en) FGB</a>	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van applicatie	Het facilitair management informatie systeem Planon wordt gebruikt door de facilitaire dienst en het servicepunt. In dit systeem kan bijvoorbeeld een melding worden geregistreerd van een kapotte lamp. Planon maakt hier dan vervolgens een melding van die wordt doorgestuurd naar de juiste persoon. In dit geval het persoon die de lamp kan vervangen.
Eindgebruikers	Planon wordt gebruikt door de medewerkers van de facilitaire dienst. Daarnaast maken medewerkers van het servicepunt (de servicelijn) gebruik van Planon.
Rol FGB	FGB heeft als taak om Planon Functioneel te beheren. Dit houdt in dat Planon door FGB wordt afgestemd op de wensen en eisen van de gebruikers.
Intranet onderdelen	-

## 2. ZIS onderdelen / thesauri

De afdeling FGB onderhoudt en beheert ZIS onderdelen en thesauri. Dit houdt in dat er onderhoud wordt verricht in:

- Referentiebestanden (waaronder een thesaurus met gegevens over adressen, huisartsen, artsen en zorgverzekeraars).
- Diagnoses (bestanden met daarin gegevens over diagnoses).
- Verrichtingencodes (waaronder de registratiecodes en operatiecodes).

Naam	ARTSEN
<a href="#">Aanspreekpunt FGB</a>	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van onderdeel	Het onderdeel ARTSEN verzorgt de naslag en registratie van de persoon- en praktijkgegevens van zorgverleners, zoals praktijkadressen en de namen van de huisartsen.

Naam	KOPPEL
<a href="#">Aanspreekpunt FGB</a>	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van onderdeel	Met het onderdeel KOPPEL kunnen verschillende patiëntnummers worden gekoppeld aan één patiënt. Het kan namelijk voorkomen dat een patiënt bij binnenkomst een nieuw patiëntnummer krijgt toegewezen, omdat het persoon bijvoorbeeld niet kan worden geïdentificeerd.

<b>Naam</b>	<b>BAZIS/LMR</b>
Aanspreekpunt FGB	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van onderdeel	BAZIS/LMR richt zich op het samenvatten van de behandeling van een patiënt.

<b>Naam</b>	<b>LOCATIE</b>
Aanspreekpunt FGB	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van onderdeel	LOCATIE is gericht op het registreren van de actuele en voormalige locatie van de patiënt in het ziekenhuis.

<b>Naam</b>	<b>MACHT</b>
Aanspreekpunt FGB	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van onderdeel	MACHT verzorgt de administratie van de verzekeringsgegevens tijdens de klinische periode en de daarbij behorende communicatie met de zorgverzekeraars.

<b>Naam</b>	<b>MATREG</b>
Aanspreekpunt FGB	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van onderdeel	Met MATREG kunnen materialen en verrichtingen worden geregistreerd die toe te kennen zijn aan patiënten zonder patiënt nummer.

<b>Naam</b>	<b>MEDREG</b>
Aanspreekpunt FGB	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van onderdeel	MEDREG ondersteunt invoer, onderhoud, naslag en presentatie van klachten en (po- li)klinische diagnoses en complicaties.

<b>Naam</b>	<b>PATBRIEF</b>
Aanspreekpunt FGB	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van onderdeel	PATBRIEF ondersteunt het maken, verzenden en beheren van (medische) patiëntgebonden correspondentie.

<b>Naam</b>	<b>PATIENT</b>
<a href="#">Aanspreekpunt FGB</a>	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van onderdeel	PATIENT biedt een digitaal medisch dossier per patiënt met daarin o.a. alle: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laboratoriumuitslagen</li> <li>- Verslagen van röntgen- en functieonderzoek</li> <li>- Klinische -, poliklinische -, en dagbehandelingcontacten</li> <li>- Operatiegegevens</li> <li>- Diagnoses</li> </ul>

<b>Naam</b>	<b>PATREG</b>
<a href="#">Aanspreekpunt FGB</a>	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van onderdeel	PATREG richt zich op de registratie en identificatie van patiënten.

<b>Naam</b>	<b>SOFA</b>
<a href="#">Aanspreekpunt FGB</a>	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van onderdeel	SOFA draagt zorg voor de verwerking van afspraakgegevens en registratie van consulten op de polikliniek.

<b>Naam</b>	<b>Thesaurus 2</b>
<a href="#">Aanspreekpunt FGB</a>	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van onderdeel	Deze thesaurus is een referentiebestand van alle woonplaatsen van Nederland.

<b>Naam</b>	<b>Thesaurus 26 / Verrichtingenbestand</b>
<a href="#">Aanspreekpunt FGB</a>	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van onderdeel	In deze thesaurus worden alle verrichtingen geregistreerd.

<b>Naam</b>	<b>Thesaurus 5</b>
<a href="#">Aanspreekpunt FGB</a>	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van onderdeel	Deze thesaurus is gericht op afdelingen, kostenplaatsen en specialismen. In deze thesaurus worden de volgende zaken geregistreerd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een overzicht van poliklinieken.</li> <li>- Een overzicht van verpleegafdelingen en dagopname afdelingen.</li> <li>- Een overzicht van medische hulpafdelingen / functie-afdelingen.</li> </ul>

<b>Naam</b>	<b>Thesaurus 150</b>
<a href="#">Aanspreekpunt FGB</a>	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van onderdeel	Deze thesaurus is een vastlegging van alle (mogelijke) bekende diagnoses.

<b>Naam</b>	<b>TOREN</b>
<a href="#">Aanspreekpunt FGB</a>	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van onderdeel	TOREN verzamelt en verwerkt de verrichtingen die voor de facturering en het inzicht in de bedrijfsvoering essentieel zijn.

<b>Naam</b>	<b>ZIEFON (thesaurus 4)</b>
<a href="#">Aanspreekpunt FGB</a>	- <a href="#">Namen medewerkers</a>
Omschrijving van onderdeel	Zorgverzekeraars

## Bijlage 2 Contentplan

In dit contentplan wordt de structuur van de FGB site en de applicatieportalen gepresenteerd. Daarnaast is gepubliceerde relevante en actuele inhoud van huidige intranetpagina's hergebruikt voor het inhoudelijk vullen van de intranetsites. Inhoud die nog moet worden opgesteld of worden geïnventariseerd door FGB is aangegeven met een cursief lettertype. Ook de uitleg over de te verstrekken informatie is aangegeven met een cursief lettertype.

### Inhoud en structuur van intranetsites FGB

The image shows a screenshot of the UMCG PoliPlus intranet portal. The page is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains navigation links: 'Actueel', 'Over Poliplus', 'Servicepagina', 'Formulieren', and 'Tips & trucs'. The main content area has a breadcrumb trail 'Startpagina > Formulieren' and a title 'Formulieren'. Below the title is a section 'Wensen indienen voor Poliplus' with a paragraph of text. A 'Kop' (header) section follows, containing another paragraph. At the bottom, there is a 'Link' section with a paragraph. Annotations with arrows point to these sections: 'Titel' points to the breadcrumb trail, 'Pagina' points to the 'Actueel' link in the sidebar, 'Kop' points to the header section, and 'Link' points to the bottom section.

**Figuur 1:** Overzicht van de aanwezige componenten (pagina's, titels, koppen en links) op een CMS site) (Voorbeeld van het portaal van PoliPlus).

### Site: Functioneel & Gegevensbeheer

1. Pagina: Actueel

Titel: Actueel

*(op deze positie worden algemene actuele FGB berichten geplaatst).*

Kop: Nieuwsarchief

Link: [Klik hier voor het overzicht van alle nieuwsberichten](#) -> *(Deze link zal verwijzen naar het nieuwsarchief van FGB)*

Pagina: Wat is FGB?

Titel: Wat is FGB?

*(Hier komt een korte inleidende tekst. Hierin wordt aandacht geschonken aan de ontstaansgeschiedenis en een beknopte omschrijving van de kerntaken).*

Kop: Wat kunnen wij voor u doen?

*(Op deze positie moet een duidelijk verhaal worden geplaatst over de werkzaamheden van FGB. Hier moet duidelijk aandacht worden besteed aan de ondersteuning die FGB biedt en kan bieden aan sectoren en afdelingen. De nadruk moet komen te liggen op de kennis en expertise die aanwezig is bij FGB).*

Kop: Onze missie

*(Op deze positie moet een duidelijke missie worden geformuleerd. Daarbij moet aandacht geschonken worden aan de meerwaarde die FGB kan leveren in het ondersteunen / organiseren van projecten)*

Kop: Onze Visie

*(Op deze positie moet een duidelijke visie worden geformuleerd)*

58 |

2. Pagina: Applicaties

Hier volgt een overzicht van de door ons beheerde applicaties en informatiesystemen.

Titel: Applicaties

Kop: Wat is functioneel beheer?

*(Hier komt een uitleg over de term functioneel beheer.)*

Kop: De applicaties

Hieronder vind u een overzicht van de door FGB beheerde applicaties.

Link: Clinical Assistant

### **3.1 Site: Clinical Assistant**

3.1.1 Pagina: Actueel

Titel: Actueel

*(Op deze pagina worden alle actuele punten van Clinical Assistant worden vermeld).*

Kop: Nieuwsarchief Klik hier voor het overzicht van alle nieuwsberichten -> *(Deze link zal verwijzen naar het nieuwsarchief)*

3.1.2 Pagina: Over Clinical Assistant



Titel: Wat is Clinical Assistant?

Clinical Assistant is de applicatie die binnen het UMCG wordt gebruikt om zichtbare lichtbeelden (foto's en video's) centraal te registreren.

Het vastgelegde beeldmateriaal is direct beschikbaar in Poliplus (via Beeldvorming/Medisch beeldmateriaal).

Deze beelden worden voor een aantal doeleinden gebruikt:

- Het vaststellen van de diagnose (hiervoor worden de beelden tijdens een wekelijkse bespreking beoordeeld).
- Het monitoren van een patiënt (hiervoor wordt in de loop van de tijd een aantal opnames gemaakt)
- Als referentiemateriaal voor presentaties, onderwijs of het stellen van een diagnoses.
- Clinical Assistant wordt daarnaast ook voor (scopie)verslaglegging en scoopvolgning gebruikt.

3.1.3 Pagina: Documentatie

Op deze pagina kunt u handleidingen en instructies raadplegen. *(Op deze plaats worden de beschikbare handleidingen en instructies aangeboden m.b.v. duidelijk omschreven hyperlinks).*

Link: Klik hier voor oudere documentatie -> *(link verwijst naar documentatiearchief van Clinical Assistant).*

3.1.4 Pagina: Vragen / contact

Titel: Vragen?

Voor vragen over Clinical Assistant kunt u contact opnemen met de ICT servicelijn (11111).

Kop: Digitaal contactformulier

*(Deze informatie kan worden geplaatst indien het digitale contactformulier van Clinical Assistant operationeel is).* Voor een fout, opmerking of vraag kunt u het digitale contactformulier gebruiken.

Link: Klik hier voor het digitale contactformulier. *(Hyperlink verwijst naar digitale contactformulier van Clinical Assistant).*

Kop: Contactpersonen

Naam:

Functie: Functioneel beheerder Clinical Assistant

Telefoon:

Link: *Cognos (De link zal verwijzen naar het huidig Cognos portaal:*

<http://informatieportal.umcg.nl/portal/informatie.asp?applicatie=2&menu=3>).

## 3.2 Site: Cognos

*Veranderingen in Cognos portaal:*

*Ontmantel de servicepagina in de volgende onderdelen:*

- *Pagina: Documentatie (handleidingen en instructies)*

- *Pagina: Workshops (informatiepagina over de workshops)*
- *Pagina: Vragen / Wensen:*

*Kop: Digitaal contactformulier*

*(Deze informatie kan worden geplaatst indien het digitale contactformulier van Cognos operationeel is. De volgende tekst wordt vermeld op de Vragen / Wensen pagina). Voor een fout, opmerking, wens of vraag kunt u het digitale contactformulier gebruiken. Link: Klik hier voor het digitale contactformulier. (Hyperlink verwijst naar digitale contactformulier van Cognos).*

Link: EZIS

### **3.3 Site: EZIS (Elektronisch Ziekenhuis Informatie Systeem) (portaal)**

3.3.1 Pagina: Actueel

Titel: Actueel

*(Op deze pagina kunnen alle actuele punten over EZIS worden vermeld).*

Link: Klik hier voor een overzicht van alle berichten -> *(Link verwijst naar het nieuwsarchief van EZIS)*

3.3.2 Pagina: Over EZIS (Elektronisch Ziekenhuis Informatie Systeem)

Titel: Wat is EZIS?

EZIS (Het Elektronisch Ziekenhuis Informatie Systeem) (Voorheen OKplus) is het systeem voor het plannen van operaties en registratie van wachtlijsten. Daarnaast vindt de registratie van operatiegegevens, zoals verslaglegging rondom operaties, oproepbrieven en overige correspondentie in EZIS plaats.

EZIS biedt een efficiënte ondersteuning van de planning van operatieve patiënten, overzichtelijke en eenvoudige coördinatie van de dagelijkse gang van zaken op de operatiecomplexen en duidelijke en eenvoudig te genereren managementinformatie. Middels zogenaamde Schiphoborden is de voortgang van het EZIS-programma snel en eenvoudig te volgen.

Kop: Onderdelen

EZIS kent de volgende onderdelen / modules:

- DCR (Digitale complicatie registratie)
- Digitale templist
- CS-Steriel (Het nettenvolgsysteem van de Centrale Sterilisatie Afdeling)
- CS-OK (voor registratie van operatiegegevens)

3.3.3 Pagina: Bevoegdheden aanvragen

Titel: Bevoegdheden aanvragen?

Voor het aanvragen van bevoegdheden voor EZIS kunt u contact opnemen met de functioneel netwerkbeheerder of tekenbevoegde van uw afdeling.

Link: Hier vindt u de volledige lijst met tekenbevoegde medewerkers. *(Hyperlink verwijst naar de tekenbevoegdenlijst: <http://ict.umcg.nl/pend/tekenbevoegdenlijst.asp>)*

Kop: Uw gegevens

Voor het aanvragen van bevoegdheden dient u de volgende gegevens paraat te hebben:

- ZIS-usernummer
- afdeling
- OK complex waarvoor bevoegd moet worden (ODBC en/of OC)
- specialisme(n) waarvoor bevoegd moet worden

De volgende EZIS gebruikersprofielen zijn aanvraagbaar:

- NASLAG
- TYPIST
- OK
- OPERATEUR
- PLANNER
- SUPERGEBRUIKER

3.3.4 Pagina: Documentatie

Titel: Documentatie

Op deze pagina kunt u handleidingen en instructies raadplegen. *(Op deze plaats worden de beschikbare handleidingen en instructies aangeboden m.b.v. duidelijk omschreven hyperlinks).*

Link: Klik hier voor oudere documentatie -> *(Hyperlink verwijst naar documentatiearchief van EZIS).*

3.3.5 Pagina: Vragen / Wensen

Titel: Vragen?

Voor vragen over EZIS kunt u contact opnemen met de ICT servicelijn (11111).

Kop: Wensen?

Voldoet EZIS niet volledig aan uw wensen? Dan kunt u uw wens of nieuwe gewenste functionaliteit indienen bij:

Naam:

Functie: Contactpersoon EZIS

Telefoon:

Kop: Digitaal contactformulier

*(Deze informatie kan worden geplaatst indien het digitale contactformulier van EZIS operationeel is).* Voor een fout, opmerking, wens of vraag kunt u het digitale contactformulier gebruiken.

Link: Klik hier voor het digitale contactformulier. *(Hyperlink verwijst naar digitale contactformulier van EZIS).*

Kop: Veelgestelde vragen (FAQ)

*(Op deze pagina worden de veelgestelde vragen geplaatst. Zie voor het overzicht van de huidige veelgestelde vragen <http://intranet.umcg.nl/navigatie/patientenzorg/zorgfaciliteiten/frames/okplusframe.html>)*

Kop: Contactpersonen

Naam:

Functie:

Telefoon:

Link: Oscar

**3.4 Site: Oscar**

3.4.1 Pagina: Actueel

*(Op deze pagina kunnen alle actuele punten over OSCAR worden vermeld).*

Link: Klik hier voor een overzicht van alle berichten -> *(Link verwijst naar het nieuwsarchief van OSCAR)*

3.4.2 Pagina: Over OSCAR

Titel: Wat is OSCAR?

OSCAR staat voor Open System for Card and Application Registration. OSCAR is het kaart managementsysteem dat is uitgegroeid tot de spil met betrekking tot het beheer en de productie van de UMCG-passen.

De OSCAR database is uitgegroeid tot de meest complete van personen die een relatie onderhouden met het UMCG en is leidend voor bijvoorbeeld Planon personenbeheer.

Oscar ontsluit van de kaarthouder:

- De N.A.W. gegevens
- Het soort relatie met het UMCG
- De duur van de relatie
- Welke functie men heeft en op welke afdeling
- Het Aanstellingspercentage.

In OSCAR wordt de bevoegdhedenstructuur geregeld die aan de kaart gekoppeld is. Dankzij koppeling tussen de kaart en de onderliggende applicaties is het mogelijk om bijvoorbeeld te betalen in het restaurant, kleding te halen en toegang te krijgen tot gebouwen.

Kop: De UMCG passen

Op dit moment worden er vanuit OSCAR verschillende kaartsoorten uitgegeven. Onderstaand schema geeft een algemene omschrijving van deze kaartsoorten.

*(Op deze plaats kan er een overzicht worden geplaatst met alle mogelijke kaartsoorten. Dit overzicht is te vinden op:*

*<http://intranet.fd.azg.nl/portal/infotheek/oscar/index.asp?url=passen.html>)*

3.4.3 Pagina: Documentatie

Titel: Documentatie

Op deze pagina vindt u handleidingen en instructies voor het gebruik van OSCAR.

Kop: Handleiding

Link: Handleiding OSCAR (*hyperlink verwijst naar de handleiding van OSCAR op <http://intranet.fd.azg.nl/portal/infotheek/oscar/index.asp?url=pdf|handleidingen|HandleidingOSCAR.pdf>*)

Kop: Nieuwsbrieven

De OSCAR nieuwsbrief zal in de toekomst worden gebruikt voor informatievoorziening richting de OSCAR functionarissen. De bedoeling is om, in ieder geval elk kwartaal, een nieuwsbrief uit te brengen.

Hieronder vind u een overzicht van gepubliceerde nieuwsbrieven.

*(Hier is ruimte voor het plaatsen van de OSCAR nieuwsbrieven. Per brief moet de publicatiedatum worden vermeld.)*

Kop: Processchema's en koppelingen

Hier vind u een overzicht van de in kaart gebrachte gegevensstromen en koppelingen.

*(Hier is ruimte voor het plaatsen van de processchema's)*

3.4.4 OSCAR aanvragen?

*(Op deze pagina is de ruimte voor het plaatsen van het digitale aanvraagformulier voor OSCAR menu's en items)*

3.4.5 Pagina: Vragen / Contact

Titel: Vragen?

Voor vragen over OSCAR kunt u contact opnemen met de ICT servicelijn (11111).

Titel: Contactpersonen

Neem voor meer informatie contact op met:

Naam:

Functie: [Functioneel Beheerder OSCAR](#)

Telefoon:

Link: PeopleSoft

**3.5 Site: PeopleSoft**

*Login knop: (Bovenin het menu zal een login knop worden opgenomen. De knop verwijst naar de inlogpagina:*

*<http://peoplesoft.umcg.nl:8080/psp/PS/?cmd=login>*)

3.5.1 Pagina: Actueel

Titel: Actueel

*(Op deze pagina kunnen alle actuele punten over PeopleSoft worden vermeld).*

Kop: Nieuwsarchief Klik hier voor het overzicht van alle nieuwsberichten -> *(Deze link zal verwijzen naar het nieuwsarchief van PeopleSoft).*

### 3.5.2 Pagina: Over PeopleSoft

*(Hier volgt een korte omschrijving van PeopleSoft. Hierin wordt vermeld:*

- *Waar wordt PeopleSoft voor gebruikt?*
- *Welke gegevens zijn aanwezig in PeopleSoft?)*

### 3.5.3 Pagina: Bevoegdheden

Titel: Bevoegdheden aanvragen?

Heeft een medewerker met een andere functie dan hierboven genoemd bevoegdheid nodig? Of heeft een medewerker een afwijkende bevoegdheid nodig? Dan kan de Manager (Zorg en) Bedrijfsvoering of het Diensthoofd dit schriftelijk (met redenen omkleed) aanvragen bij de Sector directie als er geen medewerker gegevens van een andere sector geraadpleegd behoeven te worden. Is dat wel het geval dan dient de aanvraag gericht te zijn aan de directeur Personeel & Organisatie.

In de aanvraag vermelden:

- naam + voorletters, PeopleSoft inlognaam (indien reeds in bezit)
- functie
- afdeling, dienst, verpleegeenheid, afdelingscode
- personeelsnummer
- ingangsdatum
- reden bevoegdheid
- naam, functie, afdeling (of dienst) aanvrager

Kop: Wie heeft bevoegdheden?

*(Hier volgt een overzicht van alle groepen UMCG medewerkers die bevoegdheden hebben voor het gebruiken van PeopleSoft).*

Kop: Welke bevoegdheden zijn er?

*(Hier volgt een overzicht van alle mogelijke bevoegdheidsvormen van PeopleSoft).*

### 3.5.4 Pagina: Documentatie

Titel: Handleidingen

Hieronder vind u een overzicht met beschikbare handleidingen.

*(Hier worden de beschikbare actuele handleidingen van PeopleSoft gepubliceerd)*

### 3.5.5 Pagina: Vragen / wensen

Kop: Vragen?

Voor UMCG medewerkers

Heeft u een vraag of klacht over PeopleSoft? U kunt dan bellen met de ICT servicelijn (11111).

Heeft u inhoudelijke vragen over PeopleSoft (vragen over medewerkergegevens, de rapportages en opvraagschermen.).Neem dan contact op met Uw consulent P&O.

Voor Beatrixoord medewerkers

Heeft u problemen met opstarten of inloggen? Neem contact op met de helpdesk A&I (Automatisering en informatie) (8214).

Heeft u inhoudelijke vragen over PeopleSoft (vragen over medewerkergegevens, de rapportages en opvraagschermen.).Neem dan contact op met Uw consulent P&O.

Kop: Contactpersonen

*(Hier volgt een overzicht van alle relevante contactpersonen)*

*De contactpersonen moeten worden omschreven met:*

- *Naam*
- *Functie*
- *Telefoonnummer*

Kop: Digitaal contactformulier

*(Deze informatie kan worden geplaatst indien het digitale contactformulier van X/Care operationeel is). Voor een fout, opmerking, wens of vraag kunt u het digitale contactformulier gebruiken.*

Link: *Klik hier voor het digitale contactformulier. (Hyperlink verwijst naar digitale contactformulier van X/Care).*

Kop: Veelgestelde vragen (FAQ)

*(Op deze pagina worden de veelgestelde vragen geplaatst + de antwoorden op de vragen).*

Link: Planon

### **3.6 Site: Planon**

3.6.1 Pagina: Actueel

Titel: Actueel

*(Op deze pagina kunnen alle actuele punten van Planon worden vermeld).*

Kop: Nieuwsarchief *Klik hier voor het overzicht van alle nieuwsberichten -> (Deze link zal verwijzen naar het nieuwsarchief)*

3.6.2 Pagina: Wat is Planon?

*(Hier volgt een korte omschrijving van Planon. Hierin wordt vermeld:*

- *Waar wordt Planon voor gebruikt?*
- *Door wie wordt Planon gebruikt?*

3.6.3 Pagina: Documentatie

Titel: Documentatie

*Op deze pagina kunt u handleidingen en instructies raadplegen. (Op deze plaats worden de beschikbare handleidingen en instructies aangeboden m.b.v. duidelijk omschreven hyperlinks).*

Link: *Klik hier voor oudere documentatie -> (Hyperlink verwijst naar documentatiearchief van EZIS).*

3.6.4 Pagina Vragen / wensen

Titel: Vragen?

*Voor vragen over Planon kunt u contact opnemen met de ICT servicelijn (11111).*

Kop: Contactpersonen

*De volgende contactpersonen moeten worden omschreven met:*

- *Naam*
- *Functie*
- *Telefoonnummer*

Kop: Digitaal contactformulier

*(Deze informatie kan worden geplaatst indien het digitale contactformulier van Planon operationeel is). Voor een fout, opmerking, wens of vraag kunt u het digitale contactformulier gebruiken.*

Link: Klik hier voor het digitale contactformulier. *(Hyperlink verwijst naar digitale contactformulier van Planon).*

Kop: Veelgestelde vragen (FAQ)

*(Op deze pagina worden de veelgestelde vragen geplaatst + de antwoorden op de vragen)*

Link: Poliplus

**3.7 Site: Poliplus** *(De link zal verwijzen naar het huidig Cognos portaal:*

<http://informatieportal.umcg.nl/portal/informatie.asp?applicatie=2&menu=3>*).*

Link: X/Mcare

**3.8 Site: X/Mcare**

3.8.1 Pagina: Actueel

Titel: Actueel

*(Op deze pagina kunnen alle actuele punten van X/Mcare worden vermeld).*

Kop: Nieuwsarchief Klik hier voor het overzicht van alle nieuwsberichten -> *(Deze link zal verwijzen naar het nieuwsarchief)*

3.8.2 Pagina: Wat is X/Mcare?

*(Hier volgt een korte omschrijving van X/Mcare. Hierin wordt vermeld:*

- *Waar wordt X/Mcare voor gebruikt?*
- *Door wie wordt X/Mcare gebruikt?*

3.8.3 Documentatie

Titel: Documentatie

Op deze pagina kunt u handleidingen en instructies raadplegen. *(Op deze plaats worden de beschikbare handleidingen en instructies aangeboden m.b.v. duidelijk omschreven hyperlinks).*

Link: Klik hier voor oudere documentatie -> *(Hyperlink verwijst naar documentatiearchief van X/Mcare).*

3.8.4 Vragen / Wensen

Titel: Vragen?

Voor vragen over X/Mcare kunt u contact opnemen met de ICT servicelijn (11111).



Kop: Contactpersonen

*De volgende contactpersonen moeten worden omschreven met:*

- *Naam*
- *Functie*
- *Telefoonnummer*

*Contactpersonen:*

Kop: Digitaal contactformulier

*(Deze informatie kan worden geplaatst indien het digitale contactformulier van X/Mcare operationeel is). Voor een fout, opmerking, wens of vraag kunt u het digitale contactformulier gebruiken.*

Link: *Klik hier voor het digitale contactformulier. (Hyperlink verwijst naar digitale contactformulier van X/Mcare).*

Kop: Veelgestelde vragen (FAQ)

*(Op deze pagina worden de veelgestelde vragen geplaatst + de antwoorden op de vragen)*

Link: X/Care

**Site: X/Care**

3.8.5 Pagina: Actueel

Titel: Actueel

*(Op deze pagina kunnen alle actuele punten van X/Care worden vermeld).*

Kop: Nieuwsarchief *Klik hier voor het overzicht van alle nieuwsberichten -> (Deze link zal verwijzen naar het nieuwsarchief).*

3.8.6 Pagina: Wat is X/Care?

Titel: Wat is X/Care?

Met X/Care afspraken kunnen afspraken worden gemaakt met patiënten in een digitale agenda. Deze agenda's kunnen zowel in Poliplus als X/Care worden geraadpleegd.

Met X/Care ordermanagement kunnen laboratorium- en endoscopische onderzoeken digitaal worden aangevraagd. Deze aanvraag kan zowel in Poliplus als X/Care worden aangevraagd.

3.8.7 Pagina: Documentatie

Titel: Documentatie

*Op deze pagina kunt u handleidingen en instructies raadplegen. (Op deze plaats worden de beschikbare handleidingen en instructies aangeboden m.b.v. duidelijk omschreven hyperlinks).*

Link: *Klik hier voor oudere documentatie -> (Hyperlink verwijst naar documentatiearchief van EZIS).*

3.8.8 Pagina: Vragen / Wensen

Titel: Vragen?

Voor vragen over EZIS kunt u contact opnemen met de ICT servicelijn (11111).

Kop: Contactpersonen

*De volgende contactpersonen moeten worden omschreven met:*

- *Naam*
- *Functie*
- *Telefoonnummer*

Kop: Digitaal contactformulier

*(Deze informatie kan worden geplaatst indien het digitale contactformulier van X/Care operationeel is).* Voor een fout, opmerking, wens of vraag kunt u het digitale contactformulier gebruiken.

Link: Klik hier voor het digitale contactformulier. *(Hyperlink verwijst naar digitale contactformulier van X/Care).*

Kop: Veelgestelde vragen (FAQ)

*(Op deze pagina worden de veelgestelde vragen geplaatst + de antwoorden op de vragen)*

Link: Ziekenhuis Informatie Systeem (ZIS)

### **3.9 Site: Ziekenhuis Informatie Systeem (ZIS)**

3.9.1 Pagina: Actueel

*(Op deze pagina kunnen alle actuele punten over ZIS onderdelen worden vermeld. Per vermelding moet duidelijk de naam van het ZIS onderdeel worden benoemd. Dit moet daarom worden opgenomen in de titel van het actuele bericht).*

3.9.2 Pagina: De ZIS onderdelen

Titel: Ziekenhuis Informatie Systeem (ZIS)

Het ZIS (Ziekenhuis Informatiesysteem) is *dé* bron van een groot deel van de patiëntgegevens. Het ZIS bestaat uit verschillende onderdelen:

Kop: ARTSEN

Het onderdeel ARTSEN verzorgt de naslag en registratie van de persoon- en praktijkgegevens van zorgverleners, zoals praktijkadressen en de namen van de huisartsen.

Kop: BAZIS/LMR

BAZIS/LMR richt zich op het samenvatten van de behandeling van een patiënt.

Kop: KOPPEL

Met het onderdeel KOPPEL kunnen verschillende patiëntnummers worden gekoppeld aan één patiënt. Het kan namelijk voorkomen dat een patiënt bij binnenkomst een nieuw patiëntnummer krijgt toegewezen, omdat het persoon bijvoorbeeld niet kan worden geïdentificeerd.

Kop: LOCATIE

LOCATIE is gericht op het registreren van de actuele en voormalige locatie van de patiënt in het ziekenhuis.

Kop: MACHT

MACHT verzorgt de administratie van de verzekeringsgegevens tijdens de klinische periode en de daarbij behorende communicatie met de zorgverzekeraars.

Kop: MATREG

Met MATREG kunnen materialen en verrichtingen worden geregistreerd die toe te kennen zijn aan patiënten zonder patiëntnummer.

Kop: MEDREG

MEDREG ondersteunt invoer, onderhoud, naslag en presentatie van klachten en (poli)klinische diagnoses en complicaties.

Kop: PATBRIEF

PATBRIEF ondersteunt het maken, verzenden en beheren van (medische) patiëntgebonden correspondentie.

Kop: PATIENT

PATIENT biedt een digitaal medisch dossier per patiënt met daarin o.a. alle:

- Laboratoriumuitslagen
- Verslagen van röntgen- en functieonderzoek
- Klinische -, poliklinische -, en dagbehandelingcontacten
- Operatiegegevens
- Diagnoses

Kop: PATREG

PATREG richt zich op de registratie en identificatie van patiënten.

Kop: SOFA

SOFA draagt zorg voor de verwerking van afspraakgegevens en registratie van consulten op de polikliniek.

Kop: TOREN

TOREN verzamelt en verwerkt de verrichtingen die voor de facturering en het inzicht in de bedrijfsvoering essentieel zijn.

### 3.9.3 Documentatie

*(Documentatie over ZIS onderdelen moet op de volgende wijze worden vermeld:*

*Voorbeeld:*

*Kop: TOREN*

*Link: Handleiding TOREN*

*Deze documentatie moet algemeen zijn. Dit houdt in dat de documentatie niet gericht is op een specifieke afdeling)*

#### 3.9.4 Vragen?

Hebt u een vraag over een van de ZIS onderdelen? U kunt dan bellen met de ICT servicelijn (11111).

#### 3. Pagina: Projecten

Kop: Projecten

*(Op deze pagina worden relevante projecten benoemd waar FGB bij betrokken is. Een voorbeeld hiervan is het BSN (Burger Service Nummer) project. Er zal een korte uitleg worden gegeven over het doel en de achtergrond van het project. Vervolgens wordt er een verwijzing opgenomen naar de specifieke intranetpagina van het project).*

#### 4. Pagina: Contact

Kop: Contact

*Hier volgen enkel contactgegevens van:*

- *Hoofd FGB*
- *Stafmedewerkers FGB*

*Beschrijf per contactpersoon:*

- *Naam*
- *Functie*
- *Telefoonnummer*
- *(Indien gewenst een E-mail adres)*

Kop: Digitaal contactformulier

*(Deze informatie kan worden geplaatst indien het digitale contactformulier van de afdeling FGB operationeel is). Hebt u vragen?*

Laat het ons weten. U kunt digitaal contact met ons opnemen met het onderstaand contactformulier.

Link: *Klik hier voor het digitale contactformulier. (Hyperlink verwijst naar digitale contactformulier van FGB).*

Kop: Wat vindt u van onze intranetsite?

Heeft u vragen of opmerkingen over onze intranetsite? Laat het ons weten. U kunt contact opnemen met:

*(Hier worden de contactgegevens van de hoofdredacteur van de FGB intranetsite vermeld.)*

## Bijlage 3 Organogram UMCG



## Bijlage 4 Checklist Usability

(Kassenaar, Peter en Rijswijk, Oskar van. , 2003)

### Checklist Site-ontwerp

#### Architectuur

	Ja	Nee, omdat...
Homepage afwijkend design ten opzichte van overige pagina's	<input type="checkbox"/>	
Bedrijfsinformatie gegroepeerd op aparte servicepagina's	<input type="checkbox"/>	
FAQ aanwezig	<input type="checkbox"/>	
Site map aanwezig	<input type="checkbox"/>	
404-pagina aanwezig met uitleg en link naar homepage	<input type="checkbox"/>	
Korte, vanzelfsprekende paden	<input type="checkbox"/>	
Alle belangrijke secties bereikbaar vanaf de homepage	<input type="checkbox"/>	
Maximaal negen secties en servicepagina's	<input type="checkbox"/>	
Mappenstructuur voor korte en duidelijke URL's	<input type="checkbox"/>	

## Navigatie

	Ja	Nee, omdat...
Uithangbord: logo plus slagzin plus paginatitel aanwezig	<input type="checkbox"/>	
Logo linkt naar homepage, niet op homepage zelf	<input type="checkbox"/>	
Link <b>Home</b> aanwezig op alle pagina's, niet op homepage zelf	<input type="checkbox"/>	
Primaire navigatie 7 plus of min 2 onderdelen	<input type="checkbox"/>	
Primaire navigatie op alle pagina's	<input type="checkbox"/>	
<title> relevant geschreven	<input type="checkbox"/>	
	Ja	Nee, omdat...
Duidelijke 'U bent hier' indicaties	<input type="checkbox"/>	
Hyperlinks verwijzen naar de juiste pagina	<input type="checkbox"/>	
Bij grote menu's: alfabetisch gesorteerd	<input type="checkbox"/>	
In secties van de site: secundaire navigatie aangepast	<input type="checkbox"/>	
Broodkruimels ('hyperlink path') gebruikt bij dieper gelegen pagina's	<input type="checkbox"/>	
Vormgeving navigatiestructuur consistent	<input type="checkbox"/>	
Homepage toont delen van de inhoud van de website	<input type="checkbox"/>	

Relevant nieuws en hyperlinks naar archief op homepage aanwezig

---

## Zoeken

---

	Ja	Nee, omdat...
Zoekfunctie op elke pagina aanwezig	<input type="checkbox"/>	
Tekstvak voldoende breed (20-25 tekens)	<input type="checkbox"/>	
Opschrift button duidelijk (Zoek of Zoeken)	<input type="checkbox"/>	
Geavanceerd zoeken beschikbaar in resultatenlijst	<input type="checkbox"/>	
FAQ beschikbaar	<input type="checkbox"/>	
Site map beschikbaar	<input type="checkbox"/>	
Hyperlink Over ons (of Over 'bedrijf') beschikbaar	<input type="checkbox"/>	
404-pagina aanwezig met uitleg en de primaire navigatiestructuur	<input type="checkbox"/>	



