

**NKI-AVL**

Het Nederlands Kanker Instituut  
Antoni van Leeuwenhoek Ziekenhuis



Integrated  
Service  
Management®



## Case NKI-AVL: ISM heeft aan onze verwachtingen voldaan

De afdeling Informatisering en Automatisering van het Nederlands Kanker Instituut - Antoni van Leeuwenhoek Ziekenhuis (NKI-AVL) wilde verder professionaliseren en koos voor de ISM-methode. In vier maanden is ISM live gegaan. Het NKI-AVL heeft nu ingerichte processen en steeds beter werkende procedures.

### Wat was de situatie?

Vanaf 2006 is Leon Vlasblom, kwaliteitsfunctionaris van de afdeling Informatisering en Automatisering, betrokken bij de professionalisering van de afdeling I&A. "We zijn begonnen met het CMM-model als uitgangspunt. Na het implementeren van de verbetervoorstellen begon al snel de terugval, mede door verandering van prioriteiten. Ook het eenzijdig vaststellen van een SLA hielp niet. Het enthousiasme voor verdere professionalisering was naar een dieptepunt gezakt."

### Waarom ISM?

Leon Vlasblom: "Bij het aantreden van het huidige afdelingshoofd, René Brouwers, hebben we vastgesteld dat verdere professionalisering een absolute noodzaak was. Verder was duidelijk dat het enthousiasme niet groot was. Er waren enkele valse starts geweest; dat heeft veel tijd gekost. Dit leidde tot het volgende uitgangspunt: we moeten onze tijd niet gaan besteden aan het uitdenken van zaken die al honderd keer eerder bedacht zijn. Via een van onze leveranciers – Happy Customers – werden wij vervolgens geattendeerd op ISM. Na het uitvoeren van een Quick Scan hebben we gekozen voor de ISM-methode."

### NKI-AVL

Het NKI-AVL bestaat uit een centrum voor wetenschappelijk kankeronderzoek, het Nederlands Kanker Instituut (NKI), en een oncologisch ziekenhuis, het Antoni van Leeuwenhoek Ziekenhuis (AVL). De kliniek diagnosticeert en behandelt patiënten met kanker uit heel Nederland. In het NKI wordt basaal wetenschappelijk onderzoek verricht op het gebied van biochemie, moleculaire biologie, celbiologie en immunologie. Ook wordt er in het NKI-AVL veel klinisch onderzoek gedaan.

Aantal medewerkers: 2000  
Aantal IT-beheerders: 31



# ISM geeft grip op IT-beheer

## Hoe verliep de invoering?

Gezien de voorgeschiedenis was het draagvlak onder de medewerkers voor een nieuw project een belangrijk punt. Leon Vlasblom: "Er was sprake van een behoorlijke weerstand tegen het opnieuw aanpassen van procedures en werkwijzen. Om het draagvlak te vergroten hebben we een klankbordgroep ingesteld, waarin medewerkers zaten die zich inhoudelijk met de invoering van ISM mochten bemoeien. In het begin verliep dit niet helemaal lekker. Dit kwam vooral door het ontbreken van een goede taakomschrijving voor de klankbordgroep. Het heeft even geduurd voordat dit goed werkte, maar het heeft de betrokkenheid van de medewerkers verhoogd. Dit heeft er wel toe geleid dat inrichtingsbesluiten ook langs de klankbordgroep moesten, waardoor er enige vertraging in de besluitvorming kwam. Mede om deze reden liep de invoering iets uit. We zijn begonnen in januari 2010 met als doelstelling om op 1 april met ISM live te gaan. Dit is uitgelopen naar mei 2010. De live-gang betrof voornamelijk de module Incident Management. Met de invoering van Operations Management zijn we in december 2010 begonnen, en Service Level Management en Quality Management liggen nu op mijn bord om verder uit te werken en in te voeren."

## Wat zijn de resultaten?

Het NKI-AVL wilde de afdeling I&A in korte tijd verder professionaliseren. Met ISM heeft het NKI-AVL goede resultaten geboekt. Leon Vlasblom: "We hebben nu geïmplementeerde processen en steeds beter werkende procedures. De belangrijkste processen: Incident Management, Change Management, Configuration Management en Operations Management hebben een procesmanager en een coördinator binnen de front- en backoffice. Deze coördinatoren beginnen langzamerhand zelf zaken te signaleren en op te pakken. Resultaten van deze verbeteracties worden sinds januari 2011 in een nieuwsbrief onder de medewerkers verspreid. Daarmee is er een verandering ingezet waarbij de focus, die in eerste instantie gericht was op het zo goed mogelijk uitvoeren van de verschillende ISM-stappen, meer en meer gericht wordt op procesverbetering. En hier zit de echte winst. Ook het afdelingsmanagement gelooft inmiddels voor 100% in ISM. ISM heeft aan onze verwachtingen voldaan. We hebben het afgelopen jaar een aantal grote veranderingen teweeggebracht en er is een groeiende groep medewerkers die procesverbetering als een kans gaat zien, ondanks de negatieve ervaringen van eerdere pogingen. We houden ons dus bezig met de juiste dingen en niet met het uitvinden van het wiel."

Integrated  
Service  
Management®



NKI-AVL

Het Nederlands Kanker Instituut  
Antoni van Leeuwenhoek Ziekenhuis



## Interesse?

Surf naar [www.ismportal.com](http://www.ismportal.com)  
of vraag om een demonstratie  
([info@ismportal.nl](mailto:info@ismportal.nl)).  
Bellen kan natuurlijk ook:  
050 - 579 13 87

ISM geeft grip op IT-beheer