



Nieuwe medewerkers

Met **Richard Ludwig** is het ontwikkelteam verder versterkt. Hij heeft een brede (web) kennis van Lotus Notes. Muziek is z'n grote hobby. Hij speelt gitaar in verschillende bands.



Jack Hidding heeft door 10 jaar praktijkervaring een interessante combinatie van vaardigheden op het gebied van ontwikkeling en beheer. In zijn vrije tijd bezoekt hij regelmatig concerten of is hij te vinden in het Noordelijk uitgaansleven.



Prijs

Tijdens de jaarlijkse Business Improvement competitie van Philips DAP is het project Knowledge Management in de prijzen gevallen. De 1e prijs binnen de categorie R&D en de publieksprijs. Het geeft het groeiende belang aan in knowledge management, bij zowel organisatie als werknemers. Als vervolg op het projectonderzoek hebben de medewerkers van Metaware een webbased knowledge portal voor Philips ontwikkeld. Een voorwaarde voor de borging van dit prijswinnende project.

Open deur

Dat de IBM platformen ook goed te gebruiken zijn in middelgrote ondernemingen, benadrukt IBM in de recente campagne Express Advantage. In deze campagne wordt de case van deurenfabricant Berkvens beschreven onder de slogan 'Open de deur naar een winstgevender toekomst'. Berkvens gebruikt verschillende Metaware applicaties voor zijn kwaliteitsbeheersing.



SOCIAL SOFTWARE EN KWALITEITSMANAGEMENT: WAT IS DE SAMENHANG?

Verbeteren en kwaliteitsmanagement zijn verweven begrippen. Voor een structureel verantwoorde wijze van kwaliteitsmanagement dient continu verbeterd te worden. Deze werkwijze is zelfs vastgelegd in de bekende normen, zoals ISO 9001 en HKZ. Probleem is vaak dat als de eerste verbeteringen zijn uitgevoerd, het bewandelen van oude en bekende paden geen resultaat meer oplevert. Nieuwe wegen moeten dan gevonden worden en daarbij is innovatie het sleutelwoord.

Om deze innovatie te bewerkstelligen zijn traditionele IT-systemen zoals die voor

administratieve of logistieke processen niet meer toereikend. Een nieuw soort software blijkt de benodigde aanvulling te geven: social software!

Innovatie vraagt om netwerken, sociale netwerken, om te kunnen communiceren met anderen. Om kennis uit te wisselen en ideeën op te doen, die weer tot innovatie leiden. Mensen en informatie moeten hiervoor gealloceerd kunnen worden. Social software is hiervoor het nieuwe middel. Het concept is al langere tijd beschikbaar en heeft zijn diensten bewezen onder bijvoorbeeld studenten en scholieren. Denk hierbij aan Hyves, MySpace,

blogs en social bookmarking.

Nu is het de beurt aan professionele organisaties om hun sociale netwerken vorm te geven.

Metaware past al jaren het IBM platform Lotus Notes toe voor kwaliteitsmanagement, om 'ongestructureerde informatie te structureren'. Het verlengstuk van dit platform op het gebied van social software is Lotus Connections. Graag brengen en houden wij u op de hoogte van de bredere toepassing van dit soort producten. Een beschrijving van Lotus Connection staat op de achterzijde van deze nieuwsbrief.

MEE Oost Gelderland: Zorg met zorg door Isoware

MEE-organisaties bieden als dienstverlener in de zorg advies en ondersteuning aan gehandicapten, chronisch zieken, autisten en hun verzorgers. MEE-Oost Gelderland maakt gebruik van Isoware voor de bewaking van de kwaliteit in de organisatie en kreeg in september 2007 als eerste van de tweeëntwintig MEE-organisaties het HKZ-certificaat, het keurmerk voor kwaliteit in de zorgsector. Zorg met zorg dus, voor de in Doetinchem gevestigde instelling.



Kwaliteitsfunctionaris Jan Basten

in de organisatie kwijt te raken. Er moet ruimte blijven voor specifieke oplossingen." Behalve de interne ambities zorgt ook de buitenwacht voor een toename van de kwaliteitszorg. MEE-organisaties krijgen in de toekomst waarschijnlijk hun budget van de gemeenten in hun verzorgingsgebied in plaats van uit de AWBZ. Die gemeenten gaan in het kader van Wet Maatschappelijke Ondersteuning openbaar aanbesteden en het HKZ-keurmerk kan wel eens een bepalende factor worden om mee te dingen in de aanbesteding. "Het is geen plicht om het certificaat te halen, maar het wordt wel zwaar geadviseerd", verklaart Basten de toegenomen druk op kwaliteit.



Om zijn adviserende werk te kunnen doen moet MEE continue investeren in kennis en opleiding van zijn medewerkers. Jan Basten: "Het aanbod is zo breed. Het varieert van een dag op de manege voor autistische kinderen tot specifiek advies over de aanschaf van hulpmiddelen voor ouderen. Aan de ene kant

is er sprake van schaalvergroting in de zorg, aan de andere kant moet je elke cliënt individueel het beste advies geven. Daarbinnen moeten wij manoeuvreren. Er is geen vaste handleiding voor het beste dienstverleningstraject."

Het kwaliteitssysteem Isoware is daarom ook niet opgezet om alles vast te leggen in de organisatie, maar het ondersteunt MEE Oost Gelderland in het managen van de kennisstromen en het juist afhandelen van administratieve procedures en protocollen. "Als je alles in procedures wilt vastleggen, ontstaat het gevaar voor schijnbeheersing. Bovendien zou het effect hiervan zijn dat medewerkers niet meer zoeken naar de beste oplossing, maar domweg de procedure volgen."

Het kwaliteitsdenken binnen de dienstverlener bestond al voor de komst van Isoware. Voor de introductie van Isoware gebruikte MEE Oost Gelderland papieren en later digitale handboeken. De implementatie van Isoware begin dit jaar is vlot verlopen bij MEE in Doetinchem. Volgens Basten niet alleen omdat er al een kwaliteitssysteem was, maar ook door de goede samenwerking met Metaware: "De support is goed en snel. Vrijwel alle kwesties zijn perfect afgehandeld. En ook na de implementatie blijft de service goed." Momenteel wordt Isoware door tachtig medewerkers gebruikt bij meer dan 75 procedures. "Isoware is duidelijk gebruikersvriendelijker dan het oude pakket, dat merken we ook aan de reacties van de mensen hier." Basten is ook erg te spreken over de visuele presentatie van het pakket. Maar belangrijker dan look-and-feel is natuurlijk het vermogen van de applicatie om de organisatie te blijven ondersteunen. "Onze organisatie is altijd in ontwikkeling en Isoware beweegt daarin gemakkelijk mee. Het beheer van het handboek is eenvoudig, maar ook flexibel. Door de digitale links tussen documenten is het gemakkelijk navigeren naar de juiste informatie." Voor meer informatie over MEE Oost Gelderland, zie www.mee-og.nl of bel 0314-344 224.

Een ziekenhuis is doorgaans snel gevonden, maar vele andere, minder zichtbare zorgaanbieders zijn van groot belang voor het welzijn van vele ouderen en mensen met een beperking. MEE-organisaties zijn gespecialiseerd om hierin snel de juiste weg te vinden voor hun cliënten. "Het is kennisintensieve dienstverlening die voor veel mensen onmisbaar is om goede zorg te krijgen", verklaart kwaliteitsfunctionaris Jan Basten van MEE-Oost Gelderland het belang van zijn organisatie. "In ons verzorgingsgebied krijgt meer dan de helft van de mensen met een beperking met ons te maken."

Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector, kortweg HKZ, gaat dieper dan de standaard ISO-certificering. Niet alleen de kwaliteit van de processen wordt getoetst, maar ook zorgsector-specifieke eisen worden tegen het licht gehouden. Elk jaar wordt de organisatie gecontroleerd en eens in de drie jaar volgt een grondige herkeuring. Basten is verguld met de certificering: "Wij streven ernaar om intern de zaken zo goed mogelijk te organiseren om extern beter te kunnen presteren. Zonder natuurlijk alle speelruimte

Isoware R 6.1

Wat is nieuw?

Met de 'Simplicity Award' als aanmoediging is de layout en navigatie in versie 6.1 grondig aangepakt en verbeterd. Isoware 6.1 past nu ook binnen de nieuwe huisstijl van de Metaware applicaties.

Isoware 6.1 kent diverse handige toevoegingen die gebruikersgemak verbeteren en het onderhoud en beheer vergemakkelijken. Zo is het nu mogelijk om vanuit een geopend document een concept aan te maken, kunnen titels van gepubliceerde documenten gewijzigd

worden, is het aanmaken van links eenvoudiger gemaakt en is er een aantal nieuwe overzichten voor beheer beschikbaar. Een uitgebreid overzicht staat in onze eerder verzonden digitale nieuwsbrief. Deze is alsnog op te vragen via info@metaware.nl



Eén van de overzichten van Isoware 6.1

Social software: Lotus Connections

IBM Lotus Connections is sociale software voor het bedrijfsleven. Software die u in staat stelt innovatiever te zijn en sneller te handelen door gebruik te maken van dynamische netwerken tussen medewerkers, partners en klanten. Zoals al eerder is gesteld is het concept van social software al langere tijd beschikbaar en heeft zijn diensten bewezen onder bijvoorbeeld studenten en scholieren. Met voorbeelden als MySpace, blogs, social bookmarking, etcetera. Nu is het de beurt aan professionele organisaties om hun digitale netwerken voor kennisuitwisseling vorm te geven. Lotus Connections

stimuleert productiviteit en innovatie door een platform te bieden waar dynamische netwerken en verbanden tussen informatie, medewerkers, partners en klanten aangelegd kunnen worden om zo samenwerking efficiënter en gemakkelijker te maken. Daarbij heeft Lotus Connections het grote voordeel dat u gebruik kunt blijven maken van uw bestaande e-mail, messaging en portal software.

De software bestaat uit vijf kern-onderdelen: Profielen, Communities, Weblogs (blogs), Dogear (social bookmarks) en Activiteiten

	Profielen	De profielen van Lotus Connections vormen een geïntegreerd adresboek en locatieprogramma, en helpen u die mensen te vinden die de specifieke kennis of strategische bedrijfsrelaties hebben waar u naar op zoek bent.
	Communities	Communities stellen groepen mensen met een gemeenschappelijke interesse in staat om met elkaar samen te werken middels het uitwisselen van informatie of het interactief op elkaar reageren via IBM Lotus Sametime en e-mail.
	Weblogs	Bloggen is even gemakkelijk als het schrijven van een e-mail naar een groep mensen. Daarom zijn weblogs ideaal voor het geven van een mening en het vragen om feedback, maar dan zonder het risico dat de mailbox van alle lezers vol raakt.
	Dogear	Dogear biedt mensen een betere manier om hun eigen bladwijzers te beheren en om de bladwijzers van de community uit te wisselen, te doorzoeken en automatisch te ontvangen. Dogear maakt het eenvoudiger dan ooit om informatie uit te wisselen en de innovatie te versnellen.
	Activiteiten	Activiteiten zijn bedoeld om u te helpen bij het ordenen van de informatie en de mensen die u nodig hebt, zodat u op een effectieve manier werkzaamheden kunt toewijzen. Met Activiteiten in Lotus Connections werkt u sneller. U krijgt kwalitatief betere resultaten. En u onthoudt best practice, zodat u ze later opnieuw kunt gebruiken.

Als architect zocht Dudok altijd in verschillende stromen naar wat hem aansprak, en combineerde dit in zijn ontwerpen. In eerste instantie hanteerde hij de stijl van Berlage, maar ging hier na verloop van tijd mee combineren en experimenteren. Zijn werk was zijn leven, waar hij al zijn tijd en energie in stak. 'Kijk maar naar mijn werk, dan weet je wie ik ben' was zijn instelling. Na de oorlog kreeg hij de leiding over de wederopbouw en uitbreiding van Den Haag.

Het tankstation van Dudok

Naast de verschillende scholen, overheidsgebouwen en monumenten, ontwierp Dudok in 1953 voor Esso 112 tankstations, verspreid over Nederland. In de loop van de jaren is het overgrote deel daarvan verloren gegaan, slechts drie stations zijn bewaard gebleven. Eén daarvan staat in Groningen aan de Turfsingel, en is vanwege de symboliek van de na-oorlogse wederopbouw recent als rijks-

monument aangemerkt. Het tankstation heeft inmiddels de naam BIM op de gevel staan, maar de locatie en het ontwerp zijn grotendeels bewaard gebleven.

Tegenwoordig leeft de naam van Dudok voort in onder andere de Dudokstichting, een woningcorporatie, en een permanente tentoonstelling in het raadhuis van Hilversum.



Tankstation anno 1955



Tankstation anno 2007

Upgrade workshops

Als vervolg op onze nieuwe releases, is een speciale upgrade workshop ontwikkeld die specifiek gericht is op de nieuwe features van de applicaties. Aan de hand van een casus, met het kwaliteitshandboek van een fictief bedrijf als uitgangspunt, wordt het principe gehanteerd: demonstratie – oefening – evaluatie. Applicatiebeheerders en andere intensieve gebruikers gaan aan de slag met nieuwste features van de applicatie, waardoor de applicatie later optimaler ingezet kan worden binnen de eigen organisatie.

Belangstelling?

Op dit moment zijn al workshops voor verschillende klanten gehouden. Daarnaast overwegen we workshops te organiseren met een open inschrijving. Mocht u hierin geïnteresseerd zijn, dan horen wij dat graag van u via info@metaware.nl

Kijk voor onze prijswinnende(!) portal-oplossing op portal.metaware.nl



Metaware
Maartensstee
Rijksstraatweg 239
9752 CB Haren

Tel. (050) 537 00 80
Fax (050) 537 00 81
www.metaware.nl
info@metaware.nl