



Format Communicatieplan HiX (her)implementatie

ChipSoft

HiX? Hoe dan?

Jullie stappen over op HiX. Gefeliciteerd! Want dat is wéér een stap naar betere zorg. Maar hoe vier je dit feestje? Welke slingers hang je op? Wie informeer je over deze verandering? En... hoe dan?! Met dit communicatieplan geven wij je handige handvatten om jouw organisatie én de buitenwereld optimaal voor te bereiden op jullie nieuwe EPD.

Aan de slag!

Wij geven je alle informatie die je nodig hebt om iedereen warm te maken voor jullie nieuwe oplossing. Bovendien vind je in de [toolkit](#) - ja, die hebben we óók voor je - voorbeelden van materialen die je meteen kunt inzetten. Waar wacht je nog op? Aan de slag!

Communicatie is goud

Zorgverleners, poli-medewerkers en/of patiënte, etc., spelen een hoofdrol in de acceptatie van jullie nieuwe EPD. Welke boodschap naar welke doelgroep op welk moment is key. Daarom neem je hen vanaf het begin mee in je verhaal. Positieve, duidelijke en frequente communicatie is goud! Is het glas weleens halfvol? Schenk dan snel wat lekkers bij! Positieve communicatie helpt jou voor én na de ingebruikname van HiX om de acceptatie en omarming van het EPD te vergroten.

In dit plan geven wij je ook verschillende adviezen. Deze zijn veelal gebaseerd op eerdere ervaringen en communicatiebijdragen rondom implementaties. Heb je na het lezen nog vragen? Mail ons gerust: communicatie@chipsoft.nl.

Wie is ChipSoft?

Met meer dan 35 jaar ervaring en meer dan 400.000 gebruikers van HiX kent de gezondheidszorg weinig verrassingen voor ons. In die tijd hebben wij een schat aan ervaring opgedaan in de communicatie rondom implementatieprojecten. Deze kennis hebben we gebundeld in een toolkit die jou ondersteunt bij de communicatie over jullie HiX-project. Je vindt hierin standaarden en middelen die jij op maat kunt toepassen en inzetten tijdens de verschillende fases van het implementatietraject.

Wat is HiX?

Met HiX profiteren jullie van één geïntegreerde ICT-oplossing voor jouw hele zorginstelling. HiX staat voor Healthcare Information eXchange en is een Elektronisch Patiëntendossier (EPD) dat iedere zorgorganisatie kan inzetten om de zorg- en werkprocessen te ondersteunen. Of het nu gaat om één locatie of een netwerk van verschillende typen zorginstellingen, HiX voorziet jouw zorginstelling van specifieke ondersteuning om topzorg te kunnen leveren. Nu én in de toekomst. Daarbij staat de patiëntveiligheid altijd voorop. Wil je meer weten over HiX of onze andere oplossingen, ga dan snel naar www.chipsoft.nl.

Wie wil jij bereiken?

Bijna iedereen binnen jouw zorginstelling krijgt te maken met HiX. Iedereen op zijn of haar eigen manier. Het is dus belangrijk om met alle (groepen) gebruikers goed te communiceren. Wij geven je de tip om eerst alle betrokkenen goed in kaart te brengen. Deze (gebruikers)groepen hebben namelijk, als ambassadeur binnen jouw organisatie, een belangrijke rol om het gebruik onder zorgverleners te stimuleren. Ook is het fijn als zij zich inzetten om patiënten te motiveren om toestemming te geven voor het uitwisselen van gegevens. *Hieronder benoemen we een aantal doelgroepen. Het kan zijn dat er in jouw organisatie andere betrokkenen zijn.*

Intern

Binnen de organisatie maken we onderscheid tussen een aantal doelgroepen. Sommige van deze doelgroepen zijn onderdeel van de projectorganisatie.



Key-users

Binnen de projectorganisatie van jullie zorginstelling worden operationele medewerkers, 'key-users' genaamd, aangewezen. Zij worden opgeleid om ondersteuning te bieden op hun specifieke afdeling. Ook spelen zij een belangrijke rol bij inrichtingswerkzaamheden. De key-users fungeren als aanspreekpunt voor en tussen functioneel applicatiebeheerders en de operationele afdelingen. Tijdens een groot deel van de (her)implementatie zijn zij nauw betrokken bij de implementatie, terwijl hun normale werkzaamheden gewoon doorlopen. Daarom is het belangrijk om hen vanaf het begin te enthousiasmeren én waardering te tonen voor hun inzet.

HiX-experts

Naast de key-users zijn er HiX-experts. Zij zijn reguliere key-users en krijgen daarnaast de expertrol voor de eindgebruikersondersteuning. Zij volgen de HiX Expert Training (HET) en worden opgeleid om afdelingoverstijgend ondersteuning te bieden aan de eindgebruikers. Deze doelgroep fungeert als vraagbaak voor anderen binnen de organisatie. Van de HiX-experts wordt veel inzet verwacht en zij verdienen dus veel waardering vanuit de organisatie. Tip: geef hen organisatiebreed een platform, zodat zij veel draagvlak krijgen onder de eindgebruikers.

HiX-gebruikers

De gebruikers van HiX, zoals artsen, verpleegkundigen en poli-assistenten, hebben niet altijd affiniteit met ICT, maar moeten uiteindelijk wél met HiX werken. In sommige gevallen leidt dit tot weerstand en onzekerheid. Communicatie over de (her)implementatie en te verwachten veranderingen draagt bij aan hun betrokkenheid en een positieve houding tegenover het nieuwe EPD. Omdat acceptatie vaak even duurt, is het belangrijk om vanaf het begin en met regelmaat met de HiX-gebruikers te communiceren. Omdat zorgverleners eerder geneigd zijn naar collega-zorgverleners te luisteren dan naar anderen, raden wij je aan een aantal zorgprofessionals als ambassadeurs in te zetten.

CMIO (Chief Medical Information Officer) en CNIO (Chief Nurse Information Officer)

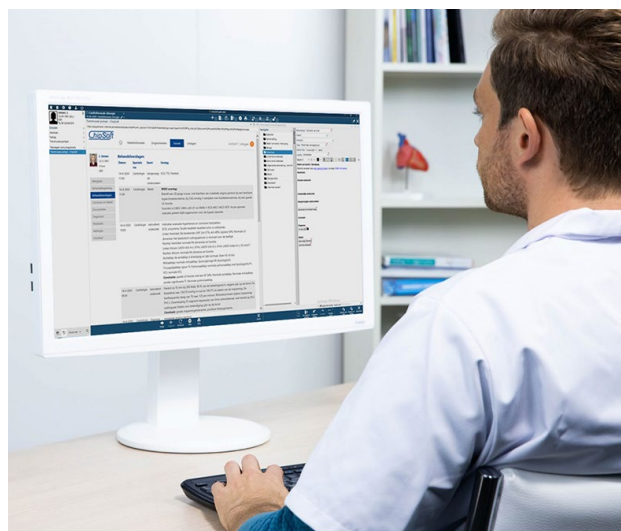
Veel zorginstellingen hebben een CMIO of CNIO. Jullie ook? Hij of zij is betrokken bij de projecten in de zorginstelling waar een relatie bestaat tussen zorg en ICT. De CMIO vervult een brugfunctie tussen bestuur, ICT-management en gebruikers als artsen, verpleegkundigen en patiënten. Bij ingebruikname van HiX is het belangrijk om de CMIO en/of CNIO te betrekken bij het project, continu te voorzien van informatie en als ambassadeur voor de troepen uit te laten lopen.

Cliëntenraad

Je wilt natuurlijk ook je patiënten/cliënten goed informeren. Geef daarom bij de Cliëntenraad aan wat de voordelen zijn van jullie nieuwe EPD. Stip daarbij ook onderwerpen als privacy en beveiliging aan, zodat iedereen weet dat alle patiënteninformatie in goede handen is. Daarnaast is het zinvol de raad te informeren over eventuele overlast rondom de overstap.

Medewerkers die niet met HiX (gaan) werken

Binnen jullie organisatie zijn er ongetwijfeld ook medewerkers die niet met HiX gaan werken. Zij krijgen misschien nauwelijks iets mee van de (her) implementatie, maar ondervinden hier mogelijk wel eventjes hinder van, met name in de periode vlak voordat HiX live gaat. Tip: vraag deze medewerkers om begrip en reik extra voorlichting aan.



Patiënten



Bezoekers



Samenwerkende
zorginstellingen

Extern

Buiten je organisatie zijn er ook meerdere doelgroepen. Voor hen is het vanzelfsprekend dat hun zorginstelling werkt met ICT-systemen, zoals een ZIS/EPD. Daarom raden we aan om pas naar hen te communiceren op het moment dat het traject daadwerkelijk een verandering voor hen teweegbrengt.

Patiënten

Jullie patiënten kunnen op de dagen voor en tijdens de livegang indirect ook met de (her)implementatie te maken krijgen. Er lopen veel consultants in een HiX-polo rond en patiënten vragen zich af wie die mensen zijn en wat zij bij jullie doen. Met goede communicatie stel je hen gerust. Zie dit ook als een kans om patiënten te vertellen hoe HiX bijdraagt aan betere zorg. De ervaring leert dat de meeste zorginstellingen minder patiënten ontvangen tijdens de livegang, maar dan is het alsnog mogelijk dat de wachttijden op poliklinieken iets langer zijn dan normaal. Het is netjes hierover vooraf te communiceren en de patiënten te bedanken voor hun begrip. Zij willen ook graag geïnformeerd worden over wat er voor hen verandert, is onze ervaring. Houd daarom altijd de vraag 'Wat verandert er voor onze patiënten?' in gedachten en pas hier jouw communicatie op aan.

Bezoekers

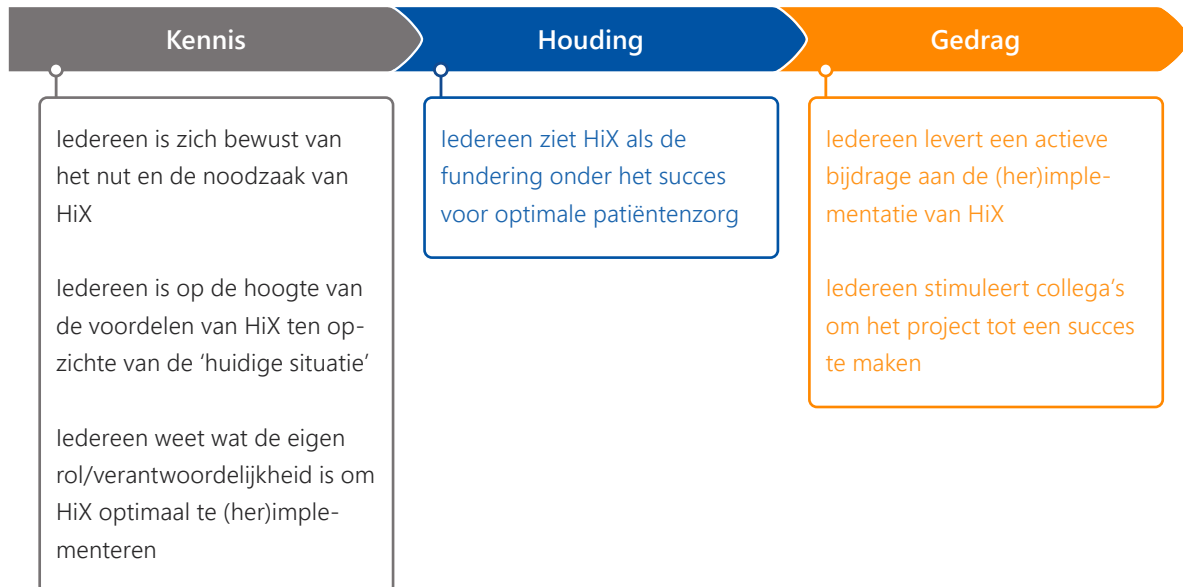
Net als patiënten kunnen bezoekers tijdens de livegangperiode ook vragen stellen over de aanwezigheid van ChipSoft-consultants. Informeer ze goed en bedank ze voor hun begrip.

Samenwerkende zorginstellingen

Waarschijnlijk werken jullie (in de toekomst) intensief samen met andere zorginstellingen, zoals verwijzers en apotheken. Informeer hen goed over de (her) implementatie en de mogelijke overlast. Het kan namelijk voorkomen dat een nabijgelegen zorginstelling tijdelijk een aantal van jullie patiënten overneemt. Stem dit vooraf goed af en communiceer dit tijdig aan medewerkers, bezoekers en patiënten.

Dít is je doel..

Voor een effectieve (her)implementatie van HiX breng je continu de voordelen van jullie nieuwe EPD onder de aandacht. Doelstellingen kunnen zijn:



...en dit is je boodschap

We raden je aan om jullie HiX-project een aansprekende naam te geven in alle communicatie-uitingen. Maak de naam kort en krachtig en zorg dat het iets zegt over het resultaat.

Voorbeelden van namen die eerder zijn gebruikt:

- Van *[naam huidige ZIS/EPD]* naar HiX
- Let's f(H)iX it!
- HiX; ons gloednieuwe EPD
- HiX; een EPD
- EPD HiX *[jaartal]*
- Beter met HiX
- HiX – Het nieuwe *[naam huidige ZIS/EPD]*
- Met HiX klaar voor de toekomst
- Nieuw EPD

Daarnaast adviseren wij je om in communicatie-uitingen een aantal van de onderstaande voordelen van HiX op te nemen en te blijven herhalen.

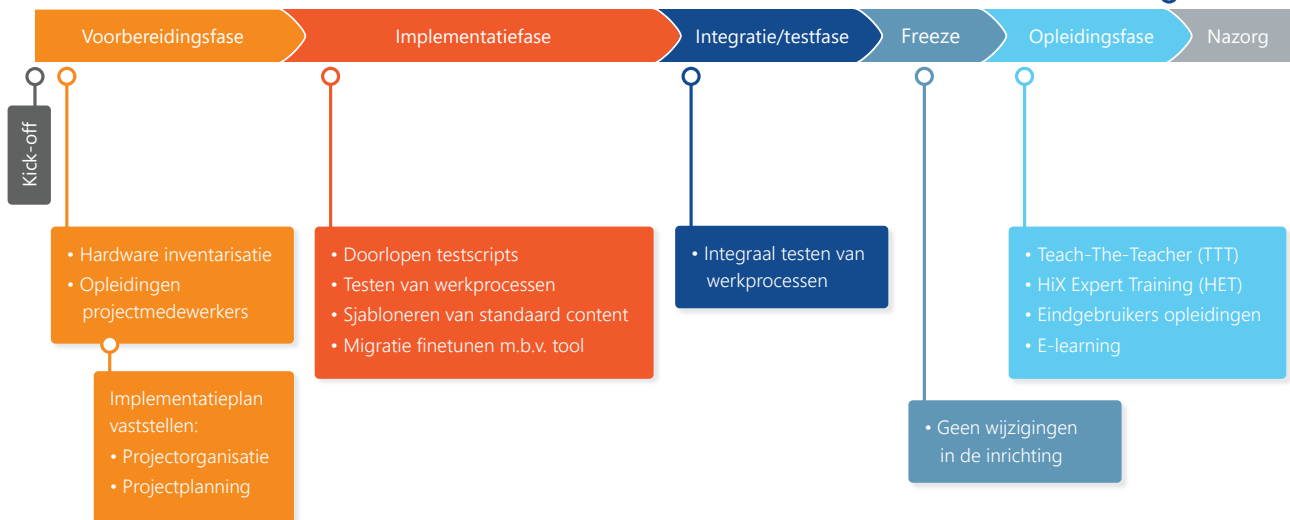
HiX is een verbetering. Met HiX...

- ...kunnen we werken op ieder device.
- ...kan iedere gebruiker persoonlijke voorkeuren instellen.
- ...ligt de nadruk op onze werkprocessen, niet op ICT.
- ...betrekken we onze patiënten 'online' meer bij hun zorg.
- ...hebben we een overzichtelijker en intuïtiever systeem.
- ...zijn we klaar voor intensieve samenwerking met andere zorgaanbieders.
- ...kunnen we ons EPD sneller en gericht doorontwikkelen.
- ...zijn onze werkprocessen voorgedefinieerd.
- ...groeien we automatisch mee met de laatste ontwikkelingen in de zorg-ICT.
- ...werken we met een bewezen oplossing.
- ...is gestructureerde gegevensuitwisseling mogelijk tussen zorgverleners binnen onze zorginstelling en tussen zorginstellingen onderling.

Wanneer communiceer je wat?

Wij raden je aan de communicatiemomenten gelijk te trekken met onderstaande projectfasering. Dit is ook de planning die projectmanagement aanhoudt tijdens de HiX-implementatie. Lekker helder voor iedereen!

Projectfasering HiX-implementatie



Communicatie (doorlopend) na de start

Nieuwe werknemers, patiënten en samenwerkende zorginstellingen

Na de start met HiX treden er natuurlijk nieuwe werknemers in dienst, komen er nieuwe patiënten in de zorginstelling en ontstaan nieuwe samenwerkingsverbanden met andere zorgverleners / zorginstellingen. Ook zij willen graag goed geïnformeerd worden. Voor deze groepen kun je dezelfde communicatiemiddelen gebruiken, maar zorg er wel voor dat je doorlopend aandacht aan HiX blijft besteden.

Door ambassadeurs in te zetten (zorgverleners of patiënten) kun je (nieuwe) gebruikers blijven motiveren om HiX optimaal te gebruiken. Denk hierbij aan een video of artikel, waarin iemand het succes, belang en de meerwaarde van de oplossing toelicht.

Communicatie(middelen)matrix

De matrix hieronder geeft per fase, zoals de afbeelding op pagina 7, enerzijds een advies over de inzet van eigen communicatiemiddelen van de zorginstelling en geeft anderzijds aan welke ondersteuning de afdeling Marketing & Communicatie van ChipSoft kan bieden.

Fase 1 | Kick-off

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
Contractondertekening	Samenwerkende zorginstellingen, patiënten	Informereren over komst nieuw/vernieuwd EPD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persbericht + foto voor op eigen website ▪ Ondertekenbord, aankleding en champagne 	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (zie toolkit)
Contractondertekening	Medewerkers zorginstelling	Informereren over komst nieuw/vernieuwd EPD	Nieuwsbericht + foto voor interne kanalen (intranet)	Zorginstelling
Dag van kick-off en periode hierna	Medewerkers zorginstelling	Antwoorden geven op veelgestelde vragen.	FAQ op intranet plaatsen en continu aanvullen gedurende het gehele traject. ChipSoft kan algemene FAQ's aanleveren.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft
Na kick-off	Medewerkers zorginstelling	Mogelijkheid bieden tot stellen van vragen, maar ook indienen van ideeën en klachten.	Aanmaken e-mailadres, bijvoorbeeld 'hix@zorginstelling.nl' dat wordt uitgelezen door de projectorganisatie.	Zorginstelling

Fase 2 | Inventarisatiefase

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
	Eindgebruikers	Informeren over reden eventuele hardware- vervanging	E-mail	Zorginstelling
	Medewerkers zorginstelling	Antwoorden geven op veelgestelde vragen	FAQ op intranet plaatsen	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (zie toolkit)
	Medewerkers zorginstelling	Informeren over verloop traject	Informatiebijeenkomst <i>ChipSoft kan helpen de ruimte aan te kleden met bijv. een banner</i>	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (zie toolkit)
	Eindgebruikers	Key-users en HiX-experts werven	Oproep via posters, intranet, personeelsblad en lijnmanagement	Zorginstelling

Fase 3 | Implementatie-, integratie- en opleidingsfase (projectdag, testdag of opleiding)

Implementatie

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
	Leden project- organisatie	Informeren over status project	E-mail nieuwsbrief aan leden van de projectorga- nisatie (delen komende actiepunten, stroom- diagram waar staan we)	Zorginstelling
	Projectmedewerkers	Feedback vanuit de organisatie ontvangen	Inloopspreekuur voor eindgebruikers organiseren waar men vragen kan stellen aan de projectleiding	Zorginstelling

Integratie/testen

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
	Eindgebruikers	Betrokkenheid project creëren, verwachtingen delen en status updates vanuit de organisatie geven	Korte interviews of “5 vragen aan...” op intranet (key-users, HiX-experts, ChipSoft-consultants, programmamanager, CMIO en CNIO), diepte-interview in personeelsblad.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (copywriting)
	Medewerkers die testen	Belonen voor het intensieve testwerk	Traktatie van chocoladerepen met succeskaartje	ChipSoft (zie toolkit)

Freeze

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
	Leden project-organisatie	Informeren dat er geen wijzigingen in productie meer kunnen plaatsvinden	E-mail	Zorginstelling
	Alle medewerkers	Op een ludieke manier betrokkenheid bij het project creëren	In kader van ‘freeze’ bijvoorbeeld ijsjes trakteren of intranetpagina aanpassen met hierbij nogmaals de boodschap wat het nut en de noodzaak is van HiX. ChipSoft (zie toolkit)	Zorginstelling

Opleidingen

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
Week voor eerste cursussen	Eindgebruikers	Informeren over opleidingsmogelijkheden (e-learning, zandbak, cursus)	Placemat kantine/poster/bericht intranet	Zorginstelling
Voor en tijdens cursus	Eindgebruikers, key-users, HiX-experts	Informeren over start opleidingen en verantwoordelijkheden	Korte interviews op intranet, diepte-interview in personeelsblad over belang van het volgen van de trainingen	Zorginstelling

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
Voor en tijdens cursus	Eindgebruikers	Betrokkenheid project creëren en overtuigen van belang training	Interview met opleidingscoördinator op intranet of in personeelsblad	Zorginstelling
Tijdens cursus	Teachers en eindgebruikers	Succes wensen	Opleidingsbanner(s) om in de opleidingsruimtes te plaatsen	ChipSoft (zie toolkit)
Tijdens cursus	Teachers en eindgebruikers	Succes wensen	Opleidingsbanner(s) om in de opleidingsruimtes te plaatsen	ChipSoft (zie toolkit)
Tijdens cursus	Eindgebruikers	Enthousiasmeren voor e-learning, zandbak, cursus	“5 vragen aan...” (iemand die al heeft geoefend met e-learning, zandbak, cursus)	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (copywriting)
Na afloop van cursus	Teachers	Trots creëren	Opleidingscertificaat uitreiken	Zorginstelling
Na afloop van cursus	Teachers en eindgebruikers	Bekendmaken met QRC kaarten en toelichten waarvoor deze dienen	QRC kaarten – digitaal verkrijgbaar via project-site	ChipSoft i.s.m. zorginstelling

Fase 4 | Livegangfase

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
x dagen voor livegang	Medewerkers zorginstelling	Gezamenlijk aftellen naar livegangmoment, verwijzen naar intranet voor meer informatie	HiX banner bijna live	ChipSoft (zie toolkit)
Week voor livegang	Patiënten en bezoekers	Informeren over langere wachttijden, aanwezigheid consultants en voordelen nieuw systeem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kaartje bij opnamebrief ▪ Een paar dagen voor <i>Go Live</i> kan er een bericht met eventueel Q&A op de website worden geplaatst. Er kan een e-mailadres gegeven worden voor aanvullende vragen 	Zorginstelling

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
Week voor livegang	Eindgebruikers	Informeren over het belang van e-learning, zandbakomgeving, eindgebruikerscursussen en voordelen nieuw systeem: waarvoor doen we het?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schermen kantine, papieren placemats kantine, posters op het toilet/ in de koffiekamers ▪ Bericht/FAQ's/interview enthousiaste teacher en eindgebruiker (die al cursus heeft gehad) op intranet/in de nieuwsbrief. ▪ Interview met andere zorginstelling met vergelijkbare situatie 	Zorginstelling
Week voor livegang	Cliëntenraad	Informeren over de impact van de livegang voor patiënten en in hoeverre zij worden voorgelicht.	Een presentatie tijdens de reguliere bijeenkomst van de Cliëntenraad	Zorginstelling
Week voor livegang	Samenwerkende zorginstellingen	Informeren over het (ver)nieuw(d)e systeem en ontkoppeling huidige deelsystemen	Brief en e-mail	Zorginstelling
Week voor livegang	Programma-team, key-users, techniek en lijnmanagemen	Informeren werkzaamheden Go Live, trainen weerstand, zodat zij hiermee tijdens Go Live beter om kunnen gaan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bijeenkomst met uitgebreide briefing. ▪ Samenvatting aanbieden, zodat ook op moment van livegang iedereen terug kan vinden wat hij/zij moet doen op welk moment. Ook waar zij terecht kunnen met vragen. Indien gewenst een rollenspel waarin getraind wordt hoe om te gaan met weerstand en onzekerheid tijdens livegang 	Zorginstelling
Week voor livegang	Medewerkers die niet met HiX gaan werken	Nut en noodzaak van HiX overbrengen aan medewerkers die niet hiermee werken, maar wel merken dat hun collega's hiermee druk zijn	E-mail naar diegenen die niet met HiX gaan werken	Zorginstelling

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
Dag van livegang	Patiënten en bezoekers Tekst	Verontschuldigen drukte op het parkeerterrein. Begrip vragen voor eventuele hinder door langere wachttijden en consultants van ChipSoft die ter ondersteuning rondlopen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poster bij ingang parkeerterrein, balies en informatie op de beeldschermen. ▪ Presentje geven, bijvoorbeeld flesje water, bloem met kaartje, traktatie etc. 	Zorginstelling
Dag van livegang	Key-users, programmteam, techniek	Herkenbaarheid voor de eindgebruikers wie wat doet	T-shirts in gewenste kleuren met op de voorkant het logo van de zorginstelling en ChipSoft en op de rug de functienaam met bijvoorbeeld de tekst: Hulp met HiX nodig? Ik sta voor je klaar! ChipSoft (zie toolkit)	
Dag van livegang	Eindgebruikers zorginstellingen / betrokkenen ChipSoft	Officiële ingebruikname van HiX vieren en bedanken voor de inspanningen tot zover	Feestelijke go Live-afttrap, bijvoorbeeld tussen 12:00-12:45 uur met een digitale aftelklok en om 12:30 uur middels een drukknop de daadwerkelijke ingebruikname van HiX binnen de zorginstelling	ChipSoft verzorgt de drukknop, de feestelijke aankleding en een traktatie voor alle afdelingen (zie toolkit)
Dag van livegang	Medewerkers zorginstelling	Go Live aankondigen en succes wensen met het gebruik van HiX	Een verslag van het Go-live moment op intranet	Zorginstelling
Dag(en) na livegang	Andere zorginstellingen en zorgverleners, patiënten, leveranciers, etc.	Externe bekendheid geven aan de succesvolle samenwerking en wat dit betekent voor de zorgverlener en patiënt	De zorginstelling stelt samen met ChipSoft een persbericht op dat via eigen kanalen wordt gedeeld en overgenomen door de media	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (copywriting)
Dag(en) na livegang	Samenwerkende zorginstellingen	Het bedanken van de zorginstellingen die geholpen hebben tijdens de Go Live-periode, door bijvoorbeeld het overnemen van patiënten	Brief met een presentje	Zorginstellingen

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
Dag(en) na livegang	Medewerkers zorginstelling en overige externe belangstellenden	Terugblikken op een geslaagd project en trots creëren	ChipSoft biedt een digitaal magazine aan de zorginstelling waarin betrokkenen terugblikken op het project en het livegangtraject. Tijdens de livegangdag worden diverse medewerkers geïnterviewd en gefotografeerd. Daarna wordt dit gebundeld in een magazine dat via een link is te verspreiden en online is te raadplegen. Bekijk hier het briefingsdocument	ChipSoft maakt het blad voor de zorginstelling in de gewenste huisstijl. Foto's, teksten en vormgeving worden door ChipSoft verzorgd. <i>Note: wordt alleen aangeboden bij een eerste HiX implementatie.</i>

Fase 5 | Nazorgfase (na start met HiX)

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
Nazorgdagen	Eindgebruikers	Informeren over nazorgdagen	Bericht intranet ter aankondiging van nazorgdagen. Men is op de hoogte van de aanwezigheid van ChipSoft-consultants tijdens de nazorgdagen Zorginstelling	
Nazorgdagen	Eindgebruikers	Mogelijkheid bieden voor het delen van ervaringen	Projectorganisatie organiseert inloopsessies (bv. een lunchsessie) waar een specifieke groep eindgebruikers (bv. artsen) vragen kunnen stellen, ervaringen uitwisselen en onderling kennis delen Zorginstelling	
Jaar na livegang	Medewerkers zorginstelling	Terugblikken op livegang een jaar geleden en huidige stand van zaken communiceren	Bericht intranet, interviews met verschillende eindgebruikers in personeelsblad en/of interne nieuwsbrief	Zorginstelling
Jaar na livegang	Afdeling ICT/I&	Vieren van 1 jaar HiX in gebruik	Taart	ChipSoft biedt de taart aan

