
ALBERT VAN DER VEER,
VOORZITTER VAN GEBRUIKERSVERENIGING SANDAY

Huisartsen, apothekers en apotheehoudende huisartsen onder één paraplu

De meeste HISsen kennen een gebruikersvereniging. Wat doet zo'n vereniging, wie draaien er aan de knoppen? Ditmaal ondervragen we Albert van der Veer, huisarts in Bilthoven, CMIO bij Unicum Huisartsenzorg en voorzitter van gebruikersvereniging Sanday. 'Ons informatieplatform profileert zich als "digitale zorgverbinder" en bedient zowel huisartsen als apothekers en apotheehoudende huisartsen. De gebruikersvereniging vertegenwoordigt die drie groepen. Samen bespreken we in softwarecommissies de functionaliteiten, de ontwikkelingswensen en de roadmap.'

ANNET MUIJEN
ANNET.MUIJEN@PLANET.NL

Sinds najaar 2025 ben jij formeel voorzitter van de gebruikersvereniging. Waarom heb je toegevoegd?

'Ik was sinds april 2019 bestuurslid, dus ik wist wat me te wachten stond. Daarbij komt dat we nu in een heel nieuwe fase zijn beland en dat is spannend. Er vindt over de hele linie in toenemende mate professionalisering plaats, processen worden opnieuw doorlicht en optimaal op elkaar afgestemd, het huishoudelijk reglement is herzien en op directie- en managementniveau zien we bij Sanday personele verschuivingen. Een intrigerende fase om als voorzitter aan te treden.'

Never a dull moment.

'Klopt. In dit stadium is het geen kwestie van alleen maar op de winkel passen. Ik beschouw het als een uitdaging om te kijken hoe je aan die vernieuwingen kunt bijdragen. Wij vormen namens de gebruikers de kritische luis in de pels en denken tegelijkertijd altijd constructief mee. Die rol past mij.'

Jullie vertegenwoordigen drie gebruikersgroepen,

die niet per definitie dezelfde belangen hebben. Vanwaar die keuze?

'Op deze manier kunnen we met elkaar bepalen welke ontwikkelingswensen prioriteit hebben. Het lijkt logisch dat alle gebruikers hierover meepraten, omdat besluiten met betrekking tot het apothee gedeelte ook invloed kunnen hebben op de huisartsenpoot en omgekeerd. Nu kun je incalculeren wat het honoreren van een wens van de andere tak vraagt, waardoor je de processen afgewogen kunt inrichten, rekening houdend met verschillende belangen.'

Welke reacties krijgen jullie van gebruikers?

'De gemiddelde gebruiker is tevreden over de functionaliteit van de producten. Regelmatig ontwikkelt Sanday mooie innovatieve functionaliteit, zoals postverwerking voor huisartsen en overlegmodules ondersteund door AI-gegenereerde samenvattingen. Daar worden gebruikers blij van en als zij blij zijn, dan zijn wij, medegebruikers, dat natuurlijk ook. Voor velen mag het allemaal sneller gaan. De lijst met wensen en verplicht te ontwikkelen functionaliteit blijft de laatste jaren structureel langer dan de



Albert van der Veer

ruimte die de roadmap biedt. Zorgprofessionals die bij ons aankloppen hebben vaak goede ideeën en willen graag meedenken. Ze willen dat hun tools goed werken en het werkproces optimaal ondersteunen. Ook benaderen ze ons met vragen rond beveiliging van de HIS-gegevens en de opslag bij Amerikaanse providers. Promedico ASP heeft de laatste jaren last van problemen als gevolg van legacy, veroudering van het systeem. Dat blijft een aandachtspunt

tot alle praktijken over zijn op Sanday Huisarts. Een nieuw systeem is een stuk minder gevoelig voor storingen die nu bij ASP spelen, maar we moeten waakzaam blijven. Ook nieuwe systemen blijven kwetsbaar, we zijn afhankelijk van internet en allerlei verbindingen. Waar staan de data, zijn ze veilig versleuteld – het zijn thema's waar we goed over moeten nadenken. Gebruikers hebben hierbij ook een eigen verantwoordelijkheid. Als ergens een storing op-

**'WIJ ZIJN DE KRITISCHE LUIS IN DE PELS
EN DENKEN TEGELIJKERTIJD ALTIJD
CONSTRUCTIEF MEE'**

'DE SOEPELE SAMENWERKING VANUIT DE SOFTWARECOMMISSIES VIND IK ECHT HEEL MOOI'

treedt, ligt je praktijk er al snel uit en dan rijst de vraag in hoeverre je daar als huisarts op voorbereid bent. Als gebruikersvereniging moet je die eigen verantwoordelijkheid voor het up-to-date houden van eigen systemen en noodprocedures ook onder de aandacht brengen.'

Hoe verloopt de communicatie met de achterban? Hoe achterhalen jullie welke wensen er leven?

'We kennen een aantal routes, zoals het HAweb, forum van Sanday ASP en Sanday Huisarts. Voor de apothekerskant zijn we nog bezig met het inrichten van een goed kanaal. Veel functionele wensen bereiken ons via de bestaande routes, of via contacten met onze leden in de softwarecommissies. De leverancier onderhoudt ook contact met de gebruikers. In de softwarecommissie komen beide invalshoeken samen. Die commissie vergadert met het productmanagement en daar komen zowel de problemen als de ontwikkelingswensen ter tafel en worden er keuzen gemaakt.'

Die keuzen moet je zien uit te leggen aan de gebruikers.

'Dat vereist transparantie in de communicatie en daarbij kunnen gebruikersvereniging en leverancier elkaar helpen. Als de leverancier er in zijn eentje voor staat, wordt er snel gedacht: die praat voor eigen parochie. Op het moment dat wij aangeven dat wij hierover hebben meegedacht en dat deze toekomst in ons aller belang is, wordt het een ander verhaal. Wij gaan die gesprekken aan, dat hoort bij onze rol. Goed uitleggen is essentieel.'

Gebruikers weten vaak niet van jullie bestaan, zo luidt de klacht. Herkenbaar?

'Inderdaad, niet alle praktijken weten welke rol een gebruikersvereniging speelt en welke verantwoordelijkheid we statutair hebben. Daar zit wel een *gap*. Gebruikers bij Sanday worden tegenwoordig automatisch vertegenwoordigd via de gebruikersvereniging en krijgen uitnodigingen voor ledenvergaderingen en aansluiting op onze fora. Zorggroepen weten ons helaas ook niet altijd goed te vinden. Recentelijk

hebben we dat probleem expliciet benoemd en ons afgevraagd hoe we ervoor kunnen zorgen dat zorggroepen met hun vragen en ontwikkelingswensen de weg weten te vinden naar de gebruikersvereniging.'

Waar ben je terugblikkend het meest trots op?

'Twee dingen springen eruit. Allereerst de vernieuwing van de gebruikersvereniging: van Atlas naar de Sanday-gebruikersvereniging die alle vier bloedgroepen vertegenwoordigt, te weten Promedico-ASP, Promedico-VDF, OmniHIS Scipio en Sanday. Dat is nu ook notarieel afgehandeld. Zo vormen we één aanspreekpunt voor Sanday, namens alle gebruikers. Het tweede punt, dat vind ik echt heel mooi, betreft de soepele samenwerking vanuit de softwarecommissies. We verkeren in de positie om mee te denken en mee te beslissen over te ontwikkelen functionaliteit en de prioritering. Zo kunnen we onze gebruikers optimaal vertegenwoordigen.'

Wat brengt de toekomst?

'Een belangrijke focus ligt op een soepele migratie van ASP naar Sanday. Daar wordt door alle partijen hard aan getrokken. Verder gaan we ervoor zorgen dat er bij de productontwikkeling voldoende ruimte blijft om gebruikerswensen te honoreren.'

Dat laatste blijft een spanningsveld.

'Klopt. We hebben te maken met wettelijke eisen en daar valt niet aan te tornen. Vaak zit daar een deadline op, dat is ook een last voor de leverancier. Daarnaast hebben we te maken met schaarste; je kunt niet zomaar een blik ontwikkelaars opentrekken. Dit alles zorgt ervoor dat de lijst met gebruikerswensen langer is dan de lijst met dingen die er in dat jaar zijn gerealiseerd. Toch willen we ervoor zorgen dat gebruikerswensen een plaats krijgen op de *roadmap*. Daarin de juiste keuzen maken vormt de sjeu van een gebruikersvereniging.'

Wat wordt in jouw ogen de komende jaren het lastigste dossier?

'Voor zowel huisartspraktijken als voor HIS-leveranciers wordt dat de Europese data-uitwisseling. Als

'JE HOEFT JE NOOIT TE VERVELEN ALS JE MET DIGITALISERING EN ZORG BEZIG BENT'

voor dit soort megaprojecten twee jaar staat, weet je eigenlijk al dat je ten minste drie jaar moet uittrekken voordat alles ontwikkeld en uitgerold is. Je hoeft je nooit te vervelen als je met digitalisering en zorg bezig bent.'

Waar droom je van?

'Ik droom van een situatie waarin wij als huisartsen ons werk doen terwijl dat alles op de achtergrond vertaald wordt en omgezet wordt in een verslag dat

met één klik op je scherm getoverd wordt, ongeacht op welke plek je je bevindt. Nu vraagt ons systeem nog om heel veel sturing. Dat kan beter.'

AI gaat hierbij helpen?

'Artificiële intelligentie helpt ons nu al en dat zal in de toekomst alleen maar toenemen. AI gaat ons werk niet overnemen, maar gaat het wel veel makkelijker maken. Beren op de weg? Ach, elke innovatie brengt risico's met zich mee, maar op dit moment zie ik veel meer voordelen dan mogelijke gevaren.' ■

Pieter Recter is mede-eigenaar van drie Service Apotheken in Veenendaal en bestuurslid van de gebruikersvereniging van Sanday.

'Wij zijn al vijf jaar met veel plezier kritische gebruiker van Sanday voor de apotheek. In onze gebruikersvereniging trekken we samen op met gebruikers van Sanday voor de huisarts. Het is leuk en nuttig om samen naar elkaars systeem te kijken, dat kweekt over en weer begrip. Gebruikersverenigingen die beide poten gescheiden houden, missen de kruisbestuiving. Alleen ga je wellicht sneller, maar samen kom je verder.'

'Mijn eerste kennismaking met de gebruikersvereniging verliep via een Zoom-vergadering. Ik zat met oren op stokjes naar al die poppetjes te kijken, zo van: hoe lopen de hazen, van welke vereniging ben jij nu weer? Op een gegeven moment ga je snappen hoe dat ICT-landschap in elkaar steekt, zonder dat je precies weet wat er onder de motorkap schuilt. Dat hoeft ook niet, dat terrein is voorbehouden aan de ICT-experts.'



Pieter Recter

'In onze vereniging hebben we veel baat bij de aanwezigheid van apotheekhoudende huisartsen. Zij gebruiken beide systemen en zien helder waar de samenwerking kan worden verbeterd. Het gebeurt maar hoogstzelden dat de belangen van huisartsen en apothekers botsen. Voorheen dachten we veel meer in domeinen. Een apotheker was

een ondernemer in pillen, nu worden we steeds meer zorgmensen. Door tekorten en druk op de zorg wordt er hechter samengewerkt. Inmiddels genereren apothekers ook veel recepten, die ter goedkeuring aan de huisarts worden voorgelegd. Dat scheelt hen tijd. Voor ons is het fijn dat ons beroep inhoudelijker wordt en we steeds meer contacten met artsen en patiënten onderhouden.'

'Ik vind besturen leuk, omdat je overstijgend kunt meedenken en zo een gesprekspartner wordt voor je medebestuurders, de directie en collegae. Sanday maakt sinds kort gebruik van het systeem van spraakherkenning van Juvoly. Dat scheelt de huisarts veel tijd in de verslaglegging.'

'Het zou een grote stap vooruit zijn als apothekers weten waarom een bepaald geneesmiddel is voorgeschreven. Hierdoor kunnen we beter en ook efficiënter werken. Er komt veel werk op ons af, want de vergrijzing is voorlopig nog in volle gang en meer geld komt er niet, dat is zonneklaar.'

PIETER RECTER: 'IN ONZE VERENIGING HEBBEN WE VEEL BAAT BIJ DE AANWEZIGHEID VAN APOTHEEKHOUDENDE HUISARTSEN'