

Stroom - Inkoop Geïmpacteerde stroom - Logistiek - Finance	Level 1 - UMCg Procure to Pay (P2P)	Level 2 - UMCg - Aanvraag indienen - Aanmaken van een Inkooporder	Categorie Organisatie Type Pijnpunt	Systeem/App - GHX - SAP - ZAGIS
---	---	--	---	--

Beschrijving

Aanvragers beschikken vaak over onvoldoende kennis van het inkoopproces, de bijbehorende procedures en systemen. Dit leidt tot onjuiste of incomplete aanvragen en een gebrek aan naleving van inkooprichtlijnen. Hierdoor ontstaat extra werkdruk bij het inkoopteam en worden processen vertraagd.

Business impact ★★★★★

- Verhoogde werkdruk bij Inkoop:** Inkoopers moeten aanvragen corrigeren, begeleiden of opnieuw verwerken, wat leidt tot inefficiëntie.
- Vertraagde doorlooptijden:** Onvolledige of foutieve aanvragen zorgen voor vertraging in het bestelproces en de levering.
- Risico op Maverick Buying:** Gebrek aan kennis leidt tot het omzeilen van het formele proces, met alle risico's van dien.
- Beperkte compliance en procesborging:** Onjuiste aanvragen ondermijnen de naleving van contracten, richtlijnen en interne controlemechanismen.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Beperkte kennis van inkoopproces bij aanvragers	TBC

Requirements

- Het systeem ondersteunt aanvragers actief bij het correct en volledig indienen van inkoopaanvragen door middel van gebruiksvriendelijke portalen, guided buying, validaties, realtime statusinzicht, geïntegreerde toegang tot beleid en procedures, en centrale communicatie met het inkoopteam. Hiermee wordt geborgd dat aanvragen voldoen aan de inkooprichtlijnen en wordt de werkdruk bij het inkoopteam verminderd.

Stroom

- Inkoop

Geïmpacteerde stroom

- Inkoop

Level 1 - UMCG

Procure to Pay (P2P)

Level 2 - UMCG

- Aanmaken van een Inkooporder

Categorie

- Systemen

Systeem/App

- SAP

Type

Pijnpunt

Beschrijving

Het huidige bestelsysteem binnen het ERP is verouderd en alleen toegankelijk via desktop-pc's. Hierdoor ontbreekt de flexibiliteit om bestellingen locatieonafhankelijk of mobiel te plaatsen. Dit is niet in lijn met de werkwijze van veel gebruikers, zoals medewerkers in de buitendienst, magazijnen of zorginstellingen, die niet altijd toegang hebben tot een vaste werkplek.

Business impact ★★

- **Beperkte flexibiliteit** belemmert het bestelproces.
- **Inefficiëntie** door omslachtige toegang leidt tot vertragingen in de operationele uitvoering.
- **Mismatch met werkpactijk**, wat leidt tot frustratie bij gebruikers en verminderde adoptie van het systeem.
- **Mobiele toegankelijkheid** (via app/tablet) zou de gebruiksvriendelijkheid, snelheid en effectiviteit van bestellen aanzienlijk verhogen.
- Sluit aan bij de bredere **digitaliserings- en moderniseringsdoelstellingen** van de organisatie.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
De gebruiksvriendelijkheid van het systeem laat te wensen over	Gebruikers hebben moeite om hun weg te vinden in het systeem: ze kunnen gewenste functionaliteiten niet makkelijk vinden, of deze ontbreken helemaal.

Requirements

- Het bestelportaal moet mobiel beschikbaar zijn, zodat gebruikers locatieonafhankelijk en via mobiele apparaten (zoals smartphones en tablets) bestellingen kunnen plaatsen, volgen en beheren. De oplossing dient te voorzien in een responsive design of een mobiele app, waarmee alle kernfunctionaliteiten van het bestelproces toegankelijk zijn voor medewerkers die niet altijd over een vaste werkplek beschikken, zoals buitendienstmedewerkers, magazijnmedewerkers en zorgprofessionals.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCg Procure to Pay (P2P)	Level 2 - UMCg Aanmaken van een Inkooporder	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom - Inkoop - Finance			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Binnen het huidige inkoopproces is er geen duidelijke of gestandaardiseerde manier om services (diensten) te bestellen. In plaats daarvan worden services ingevoerd als artikelen, vaak met een generieke eenheid zoals "stuks (ST)". Dit leidt tot verwarring over de aard van de bestelling, onduidelijkheid in de verwerking en verhoogde kans op fouten in het serviceproces.

Business impact ★★★

- **Onduidelijkheid in het bestelproces:** Het ontbreken van een onderscheid tussen goederen en diensten zorgt voor verwarring bij zowel aanvragers als leveranciers.
- **Verhoogde kans op fouten:** Services worden verkeerd geïnterpreteerd of verwerkt, wat leidt tot vertragingen of onjuiste facturatie.
- **Langere verwerkingstijd:** Extra afstemming en correcties zijn nodig om de serviceorder correct af te handelen, wat de doorlooptijd verlengt.
- **Beperkte traceerbaarheid en rapportage:** Omdat services niet als zodanig herkenbaar zijn in SAP, is het lastig om inzicht te krijgen in uitgaven aan diensten of prestaties van dienstverleners.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
SAP-set-up sluit onvoldoende aan op operationele behoeften	De huidige inrichting van SAP is niet afgestemd op de dagelijkse operationele wensen en eisen van gebruikers. Hierdoor ontstaat een mismatch tussen systeemfunctionaliteit en praktijk, wat leidt tot inefficiëntie, fouten en extra handmatige afstemming. Gebrek aan flexibiliteit en realtime informatievoorziening belemmert een betrouwbare en effectieve uitvoering van processen zoals inkoop, voorraadbeheer en rapportage.

Requirements

- Het systeem moet een duidelijke, gestandaardiseerde en procesondersteunende manier bieden om services (diensten) in te kopen, los van het reguliere artikelproces. Diensten mogen niet als artikelen met generieke eenheden (zoals "stuks") worden ingevoerd, maar moeten via een specifiek service-inkoopproces worden aangevraagd, goedgekeurd, besteld en verwerkt. Het systeem ondersteunt hierbij onderscheidende velden, workflows en rapportages voor services, zodat de aard van de bestelling altijd helder is voor aanvrager, inkoop en administratie.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Procure to Pay (P2P)	Level 2 - UMCG - Aanvraag indienen - Aanmaken van een Inkooporder	Categorie Systemen	Systeem/App - GHX - SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

De zoekfunctionaliteit binnen het bestelportaal is gefragmenteerd en gebruiksonvriendelijk. Aanvragers moeten afzonderlijke zoekacties uitvoeren in interne catalogi, externe catalogi via GHX en punch-out catalogi.

Business impact ★★★

- **Toename van vrije-tekstaanvragen:** Aanvragers kiezen voor vrije invoer als ze het juiste artikel niet kunnen vinden, wat leidt tot afwijking van standaardprocessen.
- **Onnodige artikelcreatie:** Nieuwe artikelen worden aangemaakt terwijl ze mogelijk al bestaan, wat leidt tot datavervuiling en extra werk.
- **Verhoogde werkdruk voor Inkoop:** Operationele inkopers moeten handmatig controleren, corrigeren en afstemmen, wat inefficiënt is.
- **Verlies van tijd en frustratie bij aanvragers:** Moeizame zoekacties vertragen het bestelproces en verminderen de gebruikerstevredenheid.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
De gebruiksvriendelijkheid van het systeem laat te wensen over	Gebruikers hebben moeite om hun weg te vinden in het systeem: ze kunnen gewenste functionaliteiten niet makkelijk vinden, of deze ontbreken helemaal.

Requirements

- Het bestelportaal moet beschikken over een geïntegreerde, gebruiksvriendelijke zoekfunctie waarmee aanvragers in één zoekactie gelijktijdig kunnen zoeken in interne catalogi, externe catalogi (zoals GHX) en punch-out catalogi. De zoekresultaten moeten overzichtelijk en gefilterd worden gepresenteerd, ongeacht de bron, zodat gebruikers snel en eenvoudig het gewenste artikel of dienst kunnen vinden zonder afzonderlijke zoekacties per catalogus uit te voeren.

Stroom

- Inkoop

Geïmpacteerde stroom

- Finance
- Logistiek

Level 1 - UMCg

Procure to Pay (P2P)

Level 2 - UMCg

- Aanmaken van een Inkooporder

Categorie

- Organisatie
- Systemen

Type

Pijnpunt

Systeem/App

- SAP

Beschrijving

Momenteel worden orders niet (voldoende) gebundeld, wat ervoor zorgt dat er veel kleinere orders worden verstuurd naar de leveranciers.

Business impact ★★★

Door veel kleinere orders te versturen naar leveranciers stijgen de kosten voor orderverwerking, omdat het minimale orderbedrag eventueel niet wordt behaald.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Beperkte kennis van inkoopproces bij aanvragers	TBC

Requirements

- Het systeem moet functionaliteit bieden voor het automatisch bundelen van bestelaanvragen en orders, zodat bestellingen zoveel mogelijk gecombineerd worden per leverancier, afleverlocatie en/of bestelmoment. De oplossing moet instelbare bundelcriteria ondersteunen (zoals minimale orderwaarde, bestelfrequentie, leverdag, productcategorie), en gebruikers actief waarschuwen of blokkeren wanneer een order niet aan de bundelcriteria voldoet. Hierdoor worden onnodig kleine orders voorkomen, worden orderverwerkingskosten verlaagd en wordt het behalen van minimale orderbedragen bij leveranciers geborgd.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Overkoepelende functionele onderwerpen	Level 2 - UMCG Data	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Hoewel de voorraad doorgaans realtime beschikbaar is, worden andere artikelgegevens – zoals prijzen, beschrijvingen of leveranciersinformatie – slechts één keer per nacht bijgewerkt. Hierdoor is de informatie over artikelen tijdens de dag mogelijk niet actueel.

Business impact ★★★

- **Onvolledige of verouderde artikelinformatie** kan leiden tot foutieve bestellingen.
- **Gebruikersvertrouwen** in het systeem neemt af door inconsistenties.
- **Meer tijd en werk** nodig voor handmatige controles of correcties.
- Beperkt de mogelijkheid om **data-gedreven beslissingen** te nemen op basis van actuele informatie.
- **Inefficiënte processen** en vertragingen bij bijvoorbeeld prijsafspraken of productwijzigingen.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
SAP-set-up sluit onvoldoende aan op operationele behoeften	De huidige inrichting van SAP is niet afgestemd op de dagelijkse operationele wensen en eisen van gebruikers. Hierdoor ontstaat een mismatch tussen systeemfunctionaliteit en praktijk, wat leidt tot inefficiëntie, fouten en extra handmatige afstemming. Gebrek aan flexibiliteit en realtime informatievoorziening belemmert een betrouwbare en effectieve uitvoering van processen zoals inkoop, voorraadbeheer en rapportage.

Requirements

- Het systeem moet voorzien in realtime of near-realtime synchronisatie en beschikbaarheid van alle relevante artikelgegevens, waaronder prijzen, beschrijvingen, leveranciersinformatie en voorraadniveaus. Wijzigingen in artikeldata dienen gedurende de dag direct zichtbaar te zijn voor gebruikers in het bestelportaal, zodat altijd met de meest actuele informatie wordt gewerkt. Nachtelijke of periodieke batch-updates zijn niet toereikend.

10 Omslachtig proces om artikelen actief/inactief te zetten



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Overkoepelende functionele onderwerpen	Level 2 - UMCG Data	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Het aanpassen van de status van artikelen (actief/inactief) vereist momenteel meerdere handmatige stappen en omwegen. Het proces wordt door gebruikers als omslachtig en weinig gebruiksvriendelijk ervaren.

Business impact ★★

- Verlies van efficiëntie:** Medewerkers besteden onnodig veel tijd aan statuswijzigingen.
- Hogere kans op fouten:** De complexiteit kan leiden tot verkeerde statussen en foutieve masterdata.
- Gebruikersfrustratie:** De gebruikservaring lijdt onder de omslachtige processtappen, wat adoptie en motivatie kan beïnvloeden.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Gebrek aan automatisering kost veel extra tijd	Er ontbreekt adequate procesautomatisering en standaardisatie, waardoor handmatige handelingen nodig blijven voor taken die herhaaldelijk voorkomen. Dit leidt tot inefficiëntie, foutgevoeligheid en inconsistente uitvoering.

Requirements

- Het systeem ondersteunt het eenvoudig en gebruiksvriendelijk wijzigen van de status van artikelen (actief/inactief), zowel individueel als in bulk. Gebruikers kunnen met minimale handelingen en zonder omslachtige omwegen artikelen activeren of deactiveren via een centrale beheerfunctie, waarbij de status direct zichtbaar en toepasbaar is in alle relevante processen.

Stroom

- Inkoop

Geïmpacteerde stroom

- Inkoop
- Logistiek

Level 1 - UMCG

Overkoepelende functionele onderwerpen

Level 2 - UMCG

- Data

Categorie

- Systemen

Systeem/App

- SAP

Type

Pijnpunt

Beschrijving

Binnen SAP is het niet mogelijk om een bestaand artikel (materiaal) om te zetten van een voorraadartikel naar een niet-voorraadartikel, of andersom. Dit komt door fundamentele verschillen in gegevensstructuur en procesafhandeling tussen beide typen artikelen. Een wijziging is alleen mogelijk door het oude artikel buiten gebruik te stellen en een nieuw artikel aan te maken.

Business impact ★★

- **Dubbele artikelregistraties** ontstaan, wat leidt tot verwarring bij gebruikers en foutieve bestellingen.
- **Verlies van historie en traceerbaarheid** doordat artikelgegevens worden verspreid over meerdere artikelnummers.
- **Extra administratieve belasting** voor artikelbeheer en rapportages.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
SAP-configuratie dwingt tot een vooraf gedefinieerde werkwijze	Door de gekozen inrichting van SAP dwingt het systeem de gebruiker om op een vooraf bepaalde manier te werken. Er is weinig ruimte om flexibel om te gaan met uitzonderingen of veranderende behoeften uit de praktijk. In gevallen waarin het proces niet volledig past binnen de standaard SAP-logica, zijn workarounds nodig. Dit leidt tot omslachtige processen, verhoogde foutkans en een grotere administratieve belasting.

Requirements

- Het systeem moet de mogelijkheid bieden om het type van een bestaand artikel (materiaal) flexibel te wijzigen van voorraadartikel naar niet-voorraadartikel en omgekeerd, zonder dat het artikel buiten gebruik hoeft te worden gesteld en opnieuw moet worden aangemaakt. Deze wijziging moet plaatsvinden met behoud van relevante stamdata, historie en koppelingen, zodat administratieve lasten en fouten worden geminimaliseerd en het beheer van artikeldata efficiënter wordt.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCg Procure to Pay (P2P)	Level 2 - UMCg - Aanvraag indienen - Aanmaken van een Inkooporder	Categorie Systemen Type Pijnpunt	Systeem/App - SAP - GHX
--	---	--	--	--

Beschrijving

Wanneer een artikel in SAP of GHX geblokkeerd is (bijvoorbeeld vanwege uitfasering, tijdelijke inactiviteit of kwaliteitsissues), is het voor aanvragers niet meer zichtbaar in zoeklijsten of bij het aanmaken van bestellingen. Hierdoor ontstaat de indruk dat het artikel niet (meer) bestaat, terwijl het in werkelijkheid wel aanwezig is in het systeem.

Business impact ★★ ★

- **Duplicaten worden onnodig aangemaakt**, omdat gebruikers denken dat het artikel ontbreekt.
- **Extra manueel werk** voor applicatiebeheer en inkoopteams bij het controleren, goedkeuren en onderhouden van dubbele artikelen.
- **Versnippering van gegevens** leidt tot onbetrouwbare artikelhistorie en onvolledige rapportages.
- **Verhoogde foutkans** bij bestellingen of voorraadbeheer door verwarring tussen oude en nieuwe artikelnummers.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
De gebruiksvriendelijkheid van het systeem laat te wensen over	Gebruikers hebben moeite om hun weg te vinden in het systeem: ze kunnen gewenste functionaliteiten niet makkelijk vinden, of deze ontbreken helemaal.

Requirements

- Het systeem moet geblokkeerde artikelen (bijvoorbeeld vanwege uitfasering, tijdelijke inactiviteit of kwaliteitsissues) zichtbaar maken voor aanvragers in het bestelportaal, met een duidelijke statusmelding en reden van blokkade. Geblokkeerde artikelen mogen niet uit zoeklijsten of besteloverzichten verdwijnen, maar moeten herkenbaar zijn als niet-bestelbaar, inclusief relevante toelichting (zoals "uitgefaseerd", "tijdelijk niet leverbaar" of "kwaliteitsissue").

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Overkoepelende functionele onderwerpen	Level 2 - UMCG Data	Categorie - Systemen - Organisatie	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom - Logistiek - Inkoop - Finance			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Voor een goed functionerend ERP-systeem zijn correcte en actuele gegevens essentieel. Dit betreft onder meer prijzen, levertijden, verpakkingseenheden, artikelnummers, kostenplaatsen en omschrijvingen. Bij de vorige systeemovergang bleek de datakwaliteit onvoldoende, wat leidde tot fouten, vertragingen en frustratie bij gebruikers. Nu is er voldoende tijd om deze data vooraf goed te organiseren, zodat dezelfde problemen voorkomen kunnen worden en processen soepel blijven verlopen na de overgang.

Business impact ★★★★★

- **Verkeerde of ontbrekende data** leidt tot foutieve bestellingen, verkeerde leveringen en budgetafwijkingen.
- **Hoge werkdruk** door handmatige correcties, navraag en herboekingen.
- **Verlies van vertrouwen** in het systeem bij eindgebruikers, wat de adoptie belemmert.
- **Verstoringen in zorg- en logistieke processen**, met risico's voor tijdige levering van cruciale materialen.
- **Verspilling van middelen en tijd** doordat onnodige correctierondes en dubbel werk ontstaan.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Onjuiste masterdata	Incomplete, verouderde of foutieve masterdata (bv. artikelnummers, prijzen, levertijden, artikelnummers etc.) ondermijnen de werking van het systeem, wat leidt tot inefficiënte processen, frustratie bij gebruikers en extra correctiewerk. Dit heeft grotendeels te maken met het ontbreken van (centraal) datakwaliteitsmanagement.

Requirements

- Het ERP-systeem beschikt over robuuste functionaliteit voor het beheren, valideren en onderhouden van master data, waaronder prijzen, levertijden, verpakkingseenheden, artikelnummers, kostenplaatsen en omschrijvingen. Het systeem moet voorzien in controles op datakwaliteit, mogelijkheden voor bulkmutaties, validatieregels en workflows voor goedkeuring van wijzigingen. Daarnaast moet het mogelijk zijn om bestaande master data gestructureerd te analyseren, te corrigeren en te verrijken, zodat de datakwaliteit aantoonbaar op orde is en blijft gedurende het verdere gebruik van het systeem. Het systeem ondersteunt het inrichten van processen en tooling voor periodieke datakwaliteitscontroles en -verbeteringen, zodat fouten, vertragingen en frustratie bij gebruikers worden voorkomen en processen soepel blijven verlopen.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCg Procure to Pay (P2P)	Level 2 - UMCg Behoeftebepaling	Categorie Organisatie	Systeem/App Buiten systeem
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Bij aanbestedingen en inkooptrajecten geven aanvragers (zoals afdelingen of eindgebruikers) regelmatig onvolledige of onduidelijke productspecificaties door. Dit maakt het voor inkoop lastig om gerichte offertes op te vragen, vergelijkingen te maken of contracten goed op te stellen. De technische of functionele eisen zijn vaak onvoldoende uitgewerkt of niet eenduidig gecommuniceerd.

Business impact ★★★★★

- **Vertraagde aanbestedingsprocessen** door onduidelijkheden en herhaaldelijke afstemming.
- **Risico op verkeerde of suboptimale inkoop**, met materiaal dat niet voldoet aan de behoefte van de gebruiker.
- **Extra werkdruk** voor inkoopteams door correctierondes en navraag.
- **Moeilijkheden bij contractbeheer en leveranciersafspraken**, wat kan leiden tot prijsverschillen of leveringsproblemen.
- **Negatieve impact op zorgcontinuïteit of projectplanning** als benodigde middelen niet op tijd of niet passend geleverd worden.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Beperkte kennis van inkoopproces bij aanvragers	TBC

Requirements

- Het systeem moet functionaliteit bieden om aanvragers (zoals afdelingen of eindgebruikers) te ondersteunen bij het opstellen en indienen van volledige en eenduidige productspecificaties voor aanbestedingen en inkooptrajecten. Dit omvat onder meer gestandaardiseerde invulformulieren, verplichte velden, validatieregels, en de mogelijkheid om technische of functionele eisen centraal vast te leggen en te delen. Daarnaast moet het systeem voorzien in een workflow voor beoordeling en aanvulling van specificaties door inkoop of andere experts, zodat de kwaliteit en volledigheid van de aangeleverde specificaties geborgd is voordat deze worden gebruikt voor offerteaanvragen, vergelijkingen of contractvorming.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCg Overkoepelende functionele onderwerpen, ICT	Level 2 - UMCg - Data - Rapportage en datatoegang	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom - Logistiek - Inkoop - Finance			Type Pluspunt	

Beschrijving

UMCG beschikt over een monitoringmechanisme dat afwijkingen in zowel stamdata (bv. leveranciers-, materiaal- of klantgegevens) als transactionele data (bv. bestellingen, facturen) detecteert. Deze uitzonderingen worden automatisch verzameld en weergegeven in rapporten, waardoor teams gericht actie kunnen ondernemen.

Business impact ★★

- Proactief probleembeheer:** Afwijkingen worden vroegtijdig gesignaleerd, waardoor escalaties en procesvertragingen worden voorkomen.
- Hogere datakwaliteit:** Structurele fouten in stam- of transactionele data worden zichtbaar en sneller gecorrigeerd, wat leidt tot betrouwbaardere rapportages en beslissingen.
- Efficiëntie:** Medewerkers besteden minder tijd aan handmatig zoeken naar fouten, omdat het systeem de uitzonderingen bundelt.
- Risicobeheersing:** Vroegtijdige detectie van afwijkingen voorkomt compliance- en auditproblemen.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Gebrek aan proactieve datakwaliteitsbewaking leidt tot operationele verstoringen	Binnen veel organisaties ontbreekt een geïntegreerd mechanisme om afwijkingen in stamdata (zoals leveranciers-, materiaal- of klantgegevens) en transactionele data (zoals bestellingen en facturen) tijdig te detecteren. Hierdoor blijven fouten vaak onopgemerkt tot ze leiden tot operationele verstoringen, zoals incorrecte betalingen, vertragingen in leveringen of compliance-risico's. Het ontbreken van automatische signalering leidt tot reactief in plaats van proactief handelen.

Requirements

- Het systeem beschikt over een monitoringmechanisme dat afwijkingen in zowel stamdata (bv. leveranciers-, materiaal- of klantgegevens) als transactionele data (bv. bestellingen, facturen) detecteert. Deze uitzonderingen worden automatisch verzameld en weergegeven in rapporten, waardoor teams gericht actie kunnen ondernemen.

16 Massa-blokkade van inforecords is onlogisch en niet intuïtief



Stroom - Inkoop Geïmpacteerde stroom - Inkoop	Level 1 - UMCG Overkoepelende functionele onderwerpen	Level 2 - UMCG Data	Categorie Systemen Type Pijnpunt	Systeem/App SAP
--	---	--	--	--

Beschrijving

De standaardfunctionaliteit voor het in massa blokkeren van inforecords in SAP (bijvoorbeeld via transactie MEMASSIN) vereist dat gebruikers eerst over de exacte inforecord-ID's beschikken. Het is niet mogelijk om rechtstreeks te blokkeren op basis van artikelnummers of leverancierscombinaties, wat onlogisch is vanuit gebruikersperspectief. Hierdoor is het proces omslachtig en foutgevoelig, vooral wanneer er veel artikelen tegelijk aangepast moeten worden.

Business impact ★★

- Tijdrovend en inefficiënt proces:** gebruikers moeten handmatig of via omwegen de juiste inforecord-ID's achterhalen.
- Hoge foutgevoeligheid,** bijvoorbeeld door het blokkeren van verkeerde inforecords of het missen van relevante combinaties.
- Beperkte schaalbaarheid:** bij grote dataschoonmaakacties of wijzigingen in het assortiment is het proces niet werkbaar zonder technische ondersteuning (bijv. LSMW of maatwerk).
- Afhankelijkheid van technische rollen** (zoals functioneel beheerders of consultants), terwijl het in de praktijk een operationele behoefte is.
- Vertraagde uitvoering van beleid,** zoals het uitfasen van artikelen of het blokkeren van leveranciers, wat kan leiden tot ongewenste bestellingen.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
SAP-configuratie dwingt tot een vooraf gedefinieerde werkwijze	Door de gekozen inrichting van SAP dwingt het systeem de gebruiker om op een vooraf bepaalde manier te werken. Er is weinig ruimte om flexibel om te gaan met uitzonderingen of veranderende behoeften uit de praktijk. In gevallen waarin het proces niet volledig past binnen de standaard SAP-logica, zijn workarounds nodig. Dit leidt tot omslachtige processen, verhoogde foutkans en een grotere administratieve belasting.

Requirements

- Het systeem moet gebruikers in staat stellen om inforecords (informatie-/prijsovereenkomsten) eenvoudig en efficiënt in bulk te blokkeren of deblokkeren, zonder dat hiervoor vooraf exacte inforecord-ID's nodig zijn. Het moet mogelijk zijn om massa-acties uit te voeren op basis van praktische selectiecriteria zoals artikelnummers, leveranciers, artikel-leverancierscombinaties of andere relevante kenmerken. De oplossing dient intuïtief te zijn, fouten te minimaliseren en het proces van massa-blokkade te ondersteunen met duidelijke selectieschermen, validaties en terugkoppeling over de uitgevoerde acties.

18 Geen standaard/protocol voor het definiëren van korte artikelomschrijvingen



Stroom - Inkoop Geïmpacteerde stroom - Inkoop - Logistiek	Level 1 - UMCG Procure to Pay (P2P)	Level 2 - UMCG - Aanvraag indienen - Ontvangst van Goederen of Diensten	Categorie - Systemen - Organisatie Type Pijnpunt	Systeem/App SAP
--	---	--	--	--

Beschrijving

Binnen de organisatie ontbreekt een universeel protocol of standaard voor het opstellen van de korte artikelomschrijving (max. 40 karakters). Deze omschrijving wordt breed ingezet in zowel interne processen (zoals fysieke herkenning en magazijnbeheer) als externe communicatie (bijv. richting leveranciers zonder artikelnummer). Door het ontbreken van duidelijke richtlijnen ontstaat een inconsistente en ongecoördineerde invulling van dit veld. Huidige omschrijvingen bevatten een willekeurige combinatie van leveranciersinformatie, afkortingen, maten, gewichten, merknamen, productseries, eenheden, en producentcodes.

Business impact ★★★

- Verhoogde foutkans in het bestelproces:** Onjuiste of onduidelijke omschrijvingen leiden tot interne en externe bestelfouten doordat artikelen verkeerd worden geïnterpreteerd.
- Pickfouten in logistieke processen:** Medewerkers in magazijnen herkennen producten niet correct op basis van inconsistente of onvolledige omschrijvingen, wat leidt tot foutieve orderpicking.
- Verlies van efficiency en tijd:** Medewerkers besteden extra tijd aan het interpreteren of navragen van omschrijvingen, wat leidt tot vertragingen in operationele processen.
- Risico op klantontevredenheid:** Externe fouten zoals het versturen van verkeerde artikelen beïnvloeden de klanttevredenheid en kunnen leiden tot retouren of reputatieschade.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Ontbreken van centrale richtlijnen en een duidelijk voorgeschreven werkwijze	Er ontbreken centrale richtlijnen en een duidelijk voorgeschreven werkwijze, waardoor medewerkers processen naar eigen inzicht invullen. Dit leidt tot variatie in uitvoering, verminderde uniformiteit en verhoogde kans op fouten binnen de organisatie.

Requirements

- Het systeem ondersteunt het afdwingen van een centraal beheerd protocol voor het vastleggen van korte artikelomschrijvingen (max. 40 karakters). Dit protocol bepaalt de opbouw, toegestane elementen en volgorde van de omschrijving, en valideert invoer hierop. Afwijkingen worden automatisch gesignaleerd en gecorrigeerd. De korte omschrijving wordt uniform toegepast in alle relevante interne en externe processen. Bulkmutaties en periodieke controles op consistentie zijn standaard beschikbaar. Gebruikers worden ondersteund met duidelijke instructies en validatiefeedback tijdens invoer.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCg Overkoepelende functionele onderwerpen	Level 2 - UMCg Data	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

De omschrijvingen voor AOC, UNSPSC en GMDN worden momenteel niet beheerd binnen het ERP-systeem, maar in een extern Excelbestand. Door het ontbreken van een geïntegreerde beheertabel in ERP zijn gebruikers genoodzaakt deze classificatiegegevens buiten het systeem om bij te houden.

Business impact ★★★

- **Verlies van dataconsistentie:** Informatie die buiten het ERP wordt beheerd is vatbaar voor veroudering, kopieerfouten of mismatch met de ERP-data, wat leidt tot inconsistenties.
- **Verhoogde foutgevoeligheid:** Handmatige overname van gegevens uit Excel vergroot de kans op invoerfouten of gebruik van verouderde classificaties.
- **Inefficiënte werkwijze:** Medewerkers moeten extra handelingen uitvoeren buiten het ERP-systeem, wat leidt tot tijdverlies en administratieve belasting.
- **Onvolledige centrale administratie:** Essentiële informatie over artikelen is niet formeel vastgelegd in het ERP, wat leidt tot gebrekkige rapportages, compliance-risico's en belemmeringen in procesautomatisering.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
SAP-set-up sluit onvoldoende aan op operationele behoeften	De huidige inrichting van SAP is niet afgestemd op de dagelijkse operationele wensen en eisen van gebruikers. Hierdoor ontstaat een mismatch tussen systeemfunctionaliteit en praktijk, wat leidt tot inefficiëntie, fouten en extra handmatige afstemming. Gebrek aan flexibiliteit en realtime informatievoorziening belemmert een betrouwbare en effectieve uitvoering van processen zoals inkoop, voorraadbeheer en rapportage.

Requirements

- Het systeem ondersteunt het centraal beheren van classificatiecodes (zoals AOC, UNSPSC, GMDN) én hun omschrijvingen binnen het ERP. Deze gegevens zijn als aparte velden beschikbaar in de artikelstamdata en worden beheerd via een geïntegreerde beheertabel. Bij het aanmaken of wijzigen van een artikel kan de juiste code worden geselecteerd, waarbij de omschrijving automatisch wordt ingevuld. Bulkimport, validatie en rapportage op deze velden zijn standaard beschikbaar. Het beheer van classificatiegegevens buiten het ERP (zoals in Excel) is hierdoor niet meer nodig. Gebruikers worden ondersteund met duidelijke instructies en validatie tijdens het proces.

20 Arbeidsintensief proces voor aanmaak individuele stamdata/artikelen



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Overkoepelende functionele onderwerpen	Level 2 - UMCG Data	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom - Inkoop - Techniek & Support			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Het aanmaken van nieuwe artikelstamdata in SAP is een complex, handmatig en foutgevoelig proces. Ondanks geautomatiseerde achtergrondtaken (zoals invullen van standaardwaarden en magazijngegevens), blijft het proces intensief. Per artikel zijn meerdere stappen nodig, waaronder het handmatig invullen van velden, het aanmaken van classificaties, het invoeren van inforecords en prijscondities en het uitvoeren van exports naar een bestelportaal en een EPD-systeem.

Business impact ★★★★★

- Hoge arbeidslast en inefficiëntie:** Grote hoeveelheid handmatig werk leidt tot verspilling van capaciteit die ook voor analyse, kwaliteitscontrole of optimalisatie ingezet kan worden.
- Foutgevoeligheid door handmatige invoer:** Ondanks standaardisatie zijn fouten in artikeldata, inforecords of exports lastig te voorkomen. Dit kan leiden tot downstream problemen in inkoop, logistiek of patiëntenzorg.
- Beperkte schaalbaarheid:** Bij groei in aantal artikelen of stijging in workload wordt het proces snel een bottleneck, omdat het sterk afhankelijk is van specifieke medewerkers.
- Afhankelijkheid van ervaren personeel:** Specialistische kennis zit bij enkele medewerkers. Uitval of vertrek van personeel leidt tot risico's voor continuïteit.
- Vertraagde ingebruikname nieuwe artikelen:** Lange doorlooptijd belemmert snelle opname van nieuwe artikelen

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Gebrek aan automatisering kost veel extra tijd	Er ontbreekt adequate procesautomatisering en standaardisatie, waardoor handmatige handelingen nodig blijven voor taken die herhaaldelijk voorkomen. Dit leidt tot inefficiëntie, foutgevoeligheid en inconsistente uitvoering.

Requirements

- Het systeem ondersteunt het geautomatiseerd en gebruiksvriendelijk aanmaken van nieuwe artikelstamdata, waarbij het volledige proces – inclusief het invullen van velden, aanmaken van classificaties, inforecords, prijscondities en exports naar bestelportaal en EPD – zoveel mogelijk wordt gestroomlijnd en geautomatiseerd. Het systeem biedt hiervoor een geïntegreerde workflow met minimale handmatige stappen, validaties op volledigheid en correctheid, en de mogelijkheid tot bulkmutaties en template-gebaseerde invoer. Foutgevoelige handmatige acties worden geminimaliseerd door standaardwaarden, automatische veldvulling en integratie met relevante externe systemen en portalen.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Overkoepelende functionele onderwerpen	Level 2 - UMCG Data	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom - Logistiek - Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

De huidige artikelnummerstructuur vereist het aanmaken van een nieuw artikelnummer bij elke kleine wijziging in verpakkinginhoud of -vorm. Dit leidt tot onnodige complexiteit in het beheer van productdata en belemmert flexibiliteit in de verpakkinglijn.

Business impact ★★

- **Efficiëntieverlies:** Extra administratieve handelingen en databeheer verhogen de operationele kosten.
- **Risico op fouten:** Meer artikelvarianten vergroten de kans op fouten in voorraadbeheer, logistiek en facturatie.
- **Compliance-uitdagingen:** Zonder standaardisatie volgens UNECE-richtlijnen wordt het lastig om aan internationale regelgeving en supply chain-eisen te voldoen.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
SAP-set-up sluit onvoldoende aan op operationele behoeften	De huidige inrichting van SAP is niet afgestemd op de dagelijkse operationele wensen en eisen van gebruikers. Hierdoor ontstaat een mismatch tussen systeemfunctionaliteit en praktijk, wat leidt tot inefficiëntie, fouten en extra handmatige afstemming. Gebrek aan flexibiliteit en realtime informatievoorziening belemmert een betrouwbare en effectieve uitvoering van processen zoals inkoop, voorraadbeheer en rapportage.

Requirements

- Het systeem ondersteunt gestandaardiseerde én flexibele productcodering, waarbij het mogelijk is om varianten in verpakkinginhoud of -vorm vast te leggen binnen één artikelnummerstructuur. Het systeem maakt onderscheid tussen hoofdartikel en varianten (zoals verpakkingseenheid, inhoud, vorm), zodat niet bij elke kleine wijziging een nieuw artikelnummer hoeft te worden aangemaakt. De artikelnummerstructuur en codering zijn configureerbaar, ondersteunen variantbeheer en bieden flexibiliteit voor toekomstige wijzigingen zonder onnodige complexiteit in het beheer van productdata.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCg Overkoepelende functionele onderwerpen	Level 2 - UMCg Data	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom - Inkoop - Techniek & Support			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Bij het kopiëren van bestaande artikelen in SAP wordt momenteel slechts een beperkt deel (~20%) van de artikelgegevens overgenomen. Belangrijke instellingen – zoals classificaties, inforecords, verpakkingsinformatie, verkoop- of logistieke data – worden niet automatisch meegenomen. Dit resulteert in een kopie die slechts gedeeltelijk bruikbaar is, waardoor medewerkers alsnog veel handmatig werk moeten verrichten om het nieuwe artikel volledig in te richten.

Het doel van artikelkopie zou juist moeten zijn om efficiënter en consistentere data aan te maken door een bestaand, correct artikel als uitgangspunt te gebruiken. De huidige aanpak ondermijnt dat principe.

Business impact ★★★

- **Inefficiëntie:** Medewerkers zijn alsnog veel tijd kwijt aan het controleren en aanvullen van ontbrekende data, waardoor het kopieproces zijn tijdsbesparende functie verliest.
- **Foutgevoeligheid:** Omdat veel gegevens handmatig moeten worden toegevoegd, is de kans op fouten groter (bijv. verkeerde classificatie of ontbrekende verpakkingsinfo).
- **Inconsistentie in stamdata:** Doordat niet alle instellingen consequent worden overgenomen, ontstaan variaties tussen artikelen die in de basis identiek zouden moeten zijn.
- **Vertraging in beschikbaarheid nieuwe artikelen:** Het incomplete kopieproces verlengt de doorlooptijd voor het aanmaken van nieuwe artikelen.
- **Afhankelijkheid van kennis van individuele medewerkers:** Zonder een volledige kopie zijn medewerkers afhankelijk van eigen kennis of naslagwerk om ontbrekende instellingen te achterhalen.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Gebrek aan automatisering kost veel extra tijd	Er ontbreekt adequate procesautomatisering en standaardisatie, waardoor handmatige handelingen nodig blijven voor taken die herhaaldelijk voorkomen. Dit leidt tot inefficiëntie, foutgevoeligheid en inconsistente uitvoering.

Requirements

- Het systeem ondersteunt het volledig en efficiënt kopiëren van bestaande artikelen, waarbij alle relevante artikelgegevens – inclusief classificaties, inforecords, verpakkingsinformatie, verkoop- en logistieke data – automatisch worden meegenomen in de kopie. Gebruikers kunnen selecteren welke gegevens worden overgenomen, zodat het nieuwe artikel direct volledig bruikbaar is zonder aanvullende handmatige invoer. Het doel is om met één handeling een complete, consistente en foutloze artikelkopie te realiseren, waarmee het aanmaken van nieuwe artikelen aanzienlijk wordt versneld en de kans op fouten wordt geminimaliseerd.

23 Zeer beperkte informatie in dummy (vrije tekst) aanvragen voor operationeel inkoopteam



Stroom - Inkoop Geïmpacteerde stroom - Inkoop	Level 1 - UMCG Procure to Pay (P2P)	Level 2 - UMCG - Behoeftebepaling - Aanvraag indienen - Aanmaken van een Inkooporder	Categorie Processen Type Pijnpunt	Systeem/App - SAP - GHX
--	---	---	---	--

Beschrijving

Bij het aanvragen van “dummy-artikelen” (vrije tekst aanvragen) is de set verplichte invoervelden voor aanvragers beperkt. Hierdoor kunnen aanvragen met minimale of onvolledige informatie worden ingediend. Dit leidt ertoe dat het operationeel inkoopteam niet beschikt over essentiële gegevens. Het gevolg is dat de inkopers extra tijd kwijt zijn aan het achterhalen van ontbrekende informatie (vaak via losse communicatiekanalen zoals e-mail of telefoon) voordat een bestelling kan worden geplaatst.

Business impact ★★★

- Tijdverlies in het inkoopproces:** Inkopers moeten handmatig navraag doen, wat de verwerking van de aanvraag vertraagt.
- Verhoogde foutkans en misinterpretatie:** Onvolledige aanvragen leiden sneller tot misverstanden over wat precies besteld moet worden.
- Inconsistentie in werkwijze:** Zonder gestandaardiseerde verplichtingen varieert de kwaliteit van aanvragen per medewerker of afdeling.
- Inefficiënte communicatie:** Extra contactmomenten zijn nodig tussen aanvrager en inkoper om ontbrekende informatie aan te vullen.
- Vertraging in levering:** Doordat het uitzetten van de vraag bij de leverancier wordt vertraagd, kan de uiteindelijke levering ook later plaatsvinden.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Gebrek aan automatisering kost veel extra tijd	Er ontbreekt adequate procesautomatisering en standaardisatie, waardoor handmatige handelingen nodig blijven voor taken die herhaaldelijk voorkomen. Dit leidt tot inefficiëntie, foutgevoeligheid en inconsistente uitvoering.

Requirements

- Het systeem ondersteunt het instellen en afdwingen van een uitgebreide set verplichte invoervelden bij vrije tekst (dummy) aanvragen, zodat aanvragers altijd essentiële informatie moeten aanleveren (zoals producttype, specificaties, hoeveelheid, gewenste leverdatum, locatie, en relevante classificaties). Het systeem valideert de volledigheid en correctheid van deze gegevens vóór indiening, zodat het operationeel inkoopteam direct over alle benodigde informatie beschikt en aanvullende communicatie tot een minimum wordt beperkt.

24 Dubbele registratie van MDR-informatie bij medische producten



Stroom - Inkoop Geïmpacteerde stroom - Inkoop	Level 1 - UMCG Overkoepelende functionele onderwerpen, ICT	Level 2 - UMCG - Data - Integratie en koppelingen	Categorie - Processen - Systemen Type Pijnpunt	Systeem/App SAP
--	--	--	--	--

Beschrijving

Binnen de huidige werkwijze wordt MDR-gemandateerde informatie over medische producten dubbel geregistreerd. In de eerste fase, voorafgaand aan de toelating van een medisch product, wordt buiten SAP om een proces doorlopen waarbij een DPD wordt aangemaakt. Na goedkeuring van dit dossier wordt een apart verzoek ingediend om het product als artikel/stamdata in SAP op te nemen. Hierbij moeten dezelfde gegevens handmatig opnieuw worden ingevoerd en bijgehouden, wat leidt tot inefficiëntie en foutgevoeligheid.

Business impact ★★

- Tijdverlies en inefficiëntie:** Medewerkers besteden onnodig veel tijd aan het dubbel invoeren van gegevens, wat de doorlooptijd van productintroducties verlengt.
- Foutgevoeligheid:** Handmatige dubbele invoer verhoogt het risico op inconsistenties en fouten in stamdata, wat kan leiden tot compliance-issues of operationele verstoringen.
- Compliance-risico's:** Inconsistenties tussen het DPD en SAP kunnen leiden tot niet-naleving van MDR-vereisten, met mogelijke juridische en financiële gevolgen.
- Beperkte schaalbaarheid:** De huidige werkwijze is niet toekomstbestendig bij een groeiend productportfolio of toenemende MDR-complexiteit.
- Gebrekkige traceerbaarheid:** Door het ontbreken van een geïntegreerd systeem is het lastig om wijzigingen en goedkeuringen eenduidig te traceren.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Gebrek aan procesintegratie en systeeminteroperabiliteit	Er is sprake van gefragmenteerde processen en systemen die niet goed met elkaar communiceren. Dit leidt ertoe dat informatie meerdere keren handmatig moet worden ingevoerd in verschillende systemen of tools. De oorzaak ligt vaak in het ontbreken van een geïntegreerde datastrategie, onvoldoende afstemming tussen afdelingen, en het gebruik van legacy-systemen die niet ontworpen zijn voor moderne interoperabiliteit.

Requirements

- Het systeem ondersteunt een geïntegreerde workflow waarbij MDR-gemandateerde informatie over medische producten slechts éénmalig hoeft te worden vastgelegd en beheerd. Na goedkeuring van het DPD (Device Product Dossier) worden de relevante gegevens automatisch overgenomen in de artikelstamdata van SAP, zonder dat handmatige herinvoer nodig is. Dit voorkomt dubbele registratie, minimaliseert fouten en verhoogt de efficiëntie in het toelatings- en stamdataproces.

25 GLN-nummer wordt buiten systeem om in Excel bijgehouden



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Overkoepelende functionele onderwerpen, ICT	Level 2 - UMCG - Data - Integratie en koppelingen	Categorie - Systemen - Organisatie Type Pijnpunt	Systeem/App - SAP - Buiten systeem
--	--	--	---	---

Beschrijving

De GLN wordt momenteel extern beheerd in een Excelbestand. Dit is foutgevoelig en inefficiënt. Hoewel er binnen het systeem een standaard veld beschikbaar is voor de GLN, lijkt dit veld momenteel te zijn uitgeschakeld. Dit vormt een risico, zeker gezien de toenemende relevantie van de GLN voor processen zoals e-ordering en ASN (Advanced Shipping Notice) via EDI. Een correcte en geïntegreerde registratie van de GLN is noodzakelijk om toekomstige digitale communicatie en automatisering te ondersteunen.

Business impact ★★★

- Foutgevoeligheid:** Handmatige invoer en beheer in Excel verhoogt het risico op typefouten, duplicaten of verouderde gegevens.
- Beperkte toegankelijkheid:** GLN-informatie is niet centraal beschikbaar binnen kernsystemen zoals ERP of e-orderingplatforms, wat leidt tot vertragingen en miscommunicatie.
- Inefficiëntie:** Medewerkers moeten handmatig zoeken naar GLN's of deze overnemen uit Excel, wat tijdrovend is en afleidt van waardetoevoegende taken.
- Slechte schaalbaarheid:** Naarmate het aantal locaties of partners groeit, wordt het beheer in Excel onhoudbaar.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Gebrek aan procesintegratie en systeeminteroperabiliteit	Er is sprake van gefragmenteerde processen en systemen die niet goed met elkaar communiceren. Dit leidt ertoe dat informatie meerdere keren handmatig moet worden ingevoerd in verschillende systemen of tools. De oorzaak ligt vaak in het ontbreken van een geïntegreerde datastrategie, onvoldoende afstemming tussen afdelingen, en het gebruik van legacy-systemen die niet ontworpen zijn voor moderne interoperabiliteit.

Requirements

- Het systeem biedt een geïntegreerd, centraal beheerd veld voor het vastleggen en onderhouden van het GLN-nummer binnen de artikel- en leveranciersstamdata. Dit veld is standaard geactiveerd en verplicht voor relevante processen. Het systeem ondersteunt validatie, rapportage en gebruik van het GLN-nummer in digitale communicatie (zoals e-ordering en ASN via EDI), zodat externe registratie in Excel overbodig is en de datakwaliteit en procesautomatisering worden geborgd.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCg "Contractenbeheer Source tot Contral (S2C) + Contract to renewal (C2R)", Project tot Close (P2C), Order to cash (O2C)	Level 2 - UMCg - Contractinitiatie - Contractcreatie - Contractuitvoering en monitoring - Contractevaluatie - Contractregistratie - Planning en budgettering - Ordercreatie en planning	Categorie Systemen Type Pijnpunt	Systeem/App - SAP - Ultimo - Buiten systeem
--	--	--	--	--

Beschrijving

Momenteel wordt de contractmodule niet gebruikt in ERP. Veel contractinformatie zit in Ultimo of Excel.

Business impact ★★★★★

- Geen zicht op actueel verbruik op het contract
- Geen zicht voor aanvragers en het operationele inkoopteam of een artikel wel of niet onder contract valt
- Risico op off-contract spend
- Risico op maverick buying en niet-naleving van contractafspraken
- Risico op compliance problemen

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Versnipperde contractinformatie en niet-geïntegreerde processen	De contractmodule in het ERP-systeem wordt niet gebruikt, waardoor contractinformatie versnipperd is opgeslagen in Ultimo en Excel. Dit leidt tot een gebrek aan inzicht en automatisering in het inkoopproces, waardoor medewerkers artikelen buiten contract bestellen. De oorzaak ligt in gebrekkige systeeminrichting, onvoldoende procesafspraken en het ontbreken van één centrale bron voor contractbeheer.

Requirements

- Het systeem ondersteunt het centraal vastleggen, beheren en gebruiken van contractinformatie binnen de contractmodule van het ERP-systeem. Contractgegevens (zoals looptijd, condities, gekoppelde artikelen, leveranciers en prijzen) zijn direct beschikbaar en koppelbaar aan artikelen en inkoopprocessen. Het is verplicht om bij relevante bestellingen een contract te selecteren, waarbij het systeem automatisch controleert of een artikel onder een bestaand contract valt en het juiste contractvoorstel doet. Externe registratie van contractinformatie (zoals in Ultimo of Excel) is hierdoor niet meer nodig.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Overkoepelende functionele onderwerpen, ICT	Level 2 - UMCG - Data - Rapportage en datatoegang	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom - Inkoop - Logistiek			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Veel bedrijven hanteren EAN als standaard barcodesysteem, maar enkele leveranciers gebruiken HIBCC-barcodes. Beide systemen voldoen aan de wettelijke vereisten van LIR (Landelijke Implantatenregistratie), MDR (Medical Device Regulation) en IVDR (In Vitro Diagnostic Regulation). Binnen het huidige ERP-systeem ontbreekt echter een veld om HIBCC-barcodes per verpakkingslijn vast te leggen. Dit beperkt de mogelijkheid om producten van leveranciers die HIBCC gebruiken correct en volledig te registreren. Met het oog op een nieuwe aanbesteding is het verstandig om als eis op te nemen dat naast de EAN-code ook de HIBCC-code per verpakkingslijn in het ERP geregistreerd kan worden.

Business impact ★★★

- **Compliance-risico's:** Zonder mogelijkheid tot registratie van HIBCC-barcodes voldoet de organisatie mogelijk niet aan de eisen van LIR, MDR en IVDR.
- **Beperkte leveranciersintegratie:** Leveranciers die HIBCC gebruiken kunnen niet volledig worden geïntegreerd in het ERP-proces, wat leidt tot handmatige workarounds en inefficiëntie.
- **Verlies van traceerbaarheid:** Het ontbreken van HIBCC-gegevens belemmert volledige productidentificatie en traceerbaarheid, wat cruciaal is voor patiëntveiligheid.
- **Beperkte flexibiliteit bij aanbestedingen:** Door het ontbreken van ondersteuning voor beide barcodeformaten wordt de keuzevrijheid bij leveranciers beperkt.
- **Toekomstige beperkingen bij digitalisering:** Voor e-ordering en geautomatiseerde logistieke processen is volledige barcode-ondersteuning essentieel.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
SAP-set-up sluit onvoldoende aan op operationele behoeften	De huidige inrichting van SAP is niet afgestemd op de dagelijkse operationele wensen en eisen van gebruikers. Hierdoor ontstaat een mismatch tussen systeemfunctionaliteit en praktijk, wat leidt tot inefficiëntie, fouten en extra handmatige afstemming. Gebrek aan flexibiliteit en realtime informatievoorziening belemmert een betrouwbare en effectieve uitvoering van processen zoals inkoop, voorraadbeheer en rapportage.

Requirements

- Het systeem biedt per verpakkingslijn in de artikelstam de mogelijkheid om zowel een EAN-code als een HIBCC-barcode vast te leggen, te beheren en te gebruiken. Beide barcodes zijn als aparte velden beschikbaar, voldoen aan de wettelijke vereisten (LIR, MDR, IVDR) en zijn bruikbaar in alle relevante logistieke, medische en rapportageprocessen. Het systeem ondersteunt validatie, rapportage en gebruik van beide barcodes, zodat producten van leveranciers met HIBCC-barcodes volledig en correct kunnen worden geregistreerd.

29 Manueel proces buiten ERP voor dataverzameling en uitsturen prijsbestanden



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Overkoepelende functionele onderwerpen, ICT	Level 2 - UMCG - Data - Integratie en koppelingen	Categorie - Processen - Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Het versturen van actuele prijsbestanden naar leveranciers is momenteel een bewerkelijk proces dat grotendeels buiten het ERP-systeem (SAP) plaatsvindt. Vanuit SAP moeten inforecordgegevens en artikelstamdata kunnen worden geëxporteerd naar Excel, zowel voor individuele leveranciers als in bulk (voor een selectie van leveranciers). Daarbij is het belangrijk dat gebruikers zelf kunnen bepalen welke velden worden opgenomen, hoe het Excelbestand wordt opgemaakt, en welke bestandsnaam wordt gebruikt. De huidige werkwijze vereist handmatige extractie, bewerking en distributie, wat leidt tot inefficiëntie en foutgevoeligheid.

Business impact ★★★

- Tijdrovend en inefficiënt:** Het handmatig verzamelen, formatteren en versturen van prijsbestanden kost veel tijd en leidt tot vertragingen in communicatie met leveranciers.
- Foutgevoeligheid:** Handmatige bewerkingen vergroten de kans op fouten in prijzen, artikelgegevens of bestandsstructuur, wat kan leiden tot misverstanden of verkeerde bestellingen.
- Gebrek aan schaalbaarheid:** Bij grotere aantallen leveranciers of frequente prijsupdates wordt het proces onhoudbaar zonder automatisering.
- Beperkte flexibiliteit:** Gebruikers kunnen nu niet eenvoudig zelf bepalen welke velden of opmaak nodig zijn voor specifieke leveranciers of situaties.
- Verlies van controle en traceerbaarheid:** Omdat het proces buiten SAP plaatsvindt, is er geen centrale logging of versiebeheer van verzonden prijsbestanden.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Gebrek aan automatisering kost veel extra tijd	Er ontbreekt adequate procesautomatisering en standaardisatie, waardoor handmatige handelingen nodig blijven voor taken die herhaaldelijk voorkomen. Dit leidt tot inefficiëntie, foutgevoeligheid en inconsistente uitvoering.

Requirements

- Het systeem ondersteunt het direct en flexibel exporteren van inforecordgegevens en artikelstamdata naar Excel, zowel voor individuele leveranciers als in bulk. Gebruikers kunnen zelf bepalen welke velden worden opgenomen, de opmaak van het Excelbestand aanpassen en de bestandsnaam instellen. De exportfunctionaliteit is geïntegreerd in het ERP-systeem, zodat handmatige extractie, bewerking en distributie buiten het systeem niet meer nodig is. Dit verhoogt de efficiëntie en minimaliseert fouten bij het versturen van prijsbestanden naar leveranciers.

30 Workaround voor het corrigeren van afleverlocatie van ATBs (standaard op LCE)



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG ICT, Overkoepelende functionele onderwerpen	Level 2 - UMCG - Integratie en koppelingen - Data	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom - Inkoop - Logistiek			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Binnen het huidige bestelproces in SAP is het niet mogelijk om automatisch de juiste afleverlocatie aan een ATB toe te wijzen op basis van logische criteria zoals leverancier, afdeling of artikel. Hierdoor moeten gebruikers handmatig de afleverlocatie selecteren of gebruikmaken van een beperkte workaround via MASS-transacties voorafgaand aan de bestelrun. Deze workaround is niet standaard in SAP, beperkt in functionaliteit en foutgevoelig.

Business impact ★★

- Foutgevoeligheid:** Verkeerd toegewezen afleverlocaties kunnen leiden tot leveringen op de verkeerde plek, met extra logistieke handelingen en kosten als gevolg.
- Afhankelijkheid van workarounds:** De huidige oplossing via MASS is niet robuust, moeilijk te beheren en niet toekomstbestendig.
- Beperkte standaardisatie:** Afwezigheid van een gestandaardiseerde aanpak belemmert procesoptimalisatie en automatisering binnen inkoop en logistiek.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
SAP-set-up sluit onvoldoende aan op operationele behoeften	De huidige inrichting van SAP is niet afgestemd op de dagelijkse operationele wensen en eisen van gebruikers. Hierdoor ontstaat een mismatch tussen systeemfunctionaliteit en praktijk, wat leidt tot inefficiëntie, fouten en extra handmatige afstemming. Gebrek aan flexibiliteit en realtime informatievoorziening belemmert een betrouwbare en effectieve uitvoering van processen zoals inkoop, voorraadbeheer en rapportage.

Requirements

- Het systeem ondersteunt het automatisch toewijzen van de juiste afleverlocatie aan ATB's op basis van configureerbare logische criteria zoals leverancier, afdeling, artikel of andere relevante parameters. Gebruikers hoeven afleverlocaties niet meer handmatig te selecteren of te corrigeren via workarounds; het systeem biedt standaard functionaliteit voor dynamische en foutloze locatiebepaling binnen het bestelproces.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCg Overkoepelende functionele onderwerpen	Level 2 - UMCg Data	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Wanneer gebruikers in SAP een overzicht willen genereren van alle artikelen en bijbehorende inforecords van grotere leveranciers, stuiten ze op een systeemlimiet van 500 regels. Dit betekent dat bij leveranciers met een groot assortiment slechts een deel van de gegevens zichtbaar is in één oogopslag. Hierdoor is het lastig om snel en volledig inzicht te krijgen in prijsafspraken, condities en artikelrelaties, wat het werk van inkoopmedewerkers en data-analisten belemmert.

Business impact ★★

- **Beperkt inzicht:** Gebruikers kunnen geen volledig overzicht krijgen van alle inforecords van een leverancier, wat leidt tot onvolledige analyses of verkeerde aannames.
- **Foutgevoeligheid:** Door het werken met deelloverzichten is het risico op het missen van belangrijke records of het maken van fouten groter.
- **Beperkte datakwaliteitscontrole:** Het is moeilijk om inforecords op volledigheid, actualiteit of consistentie te controleren als niet alle data zichtbaar is.
- **Belemmering voor inkoop:** Voor leveranciers met honderden of duizenden artikelen is het lastig om prijsontwikkelingen of contractafspraken goed te monitoren.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
SAP-set-up sluit onvoldoende aan op operationele behoeften	De huidige inrichting van SAP is niet afgestemd op de dagelijkse operationele wensen en eisen van gebruikers. Hierdoor ontstaat een mismatch tussen systeemfunctionaliteit en praktijk, wat leidt tot inefficiëntie, fouten en extra handmatige afstemming. Gebrek aan flexibiliteit en realtime informatievoorziening belemmert een betrouwbare en effectieve uitvoering van processen zoals inkoop, voorraadbeheer en rapportage.

Requirements

- Het systeem biedt de mogelijkheid om overzichten van artikelen en bijbehorende inforecords zonder limiet op het aantal regels te genereren en te exporteren. Gebruikers kunnen volledige datasets van grote leveranciers in één keer raadplegen, filteren en analyseren, zodat altijd volledig inzicht bestaat in prijsafspraken, condities en artikelrelaties, ongeacht de omvang van het assortiment.

Stroom - Inkoop Geïmpacteerde stroom - Inkoop	Level 1 - UMCG Overkoepelende functionele onderwerpen	Level 2 - UMCG Data	Categorie Systemen Type Pijnpunt	Systeem/App SAP
--	---	--	--	--

Beschrijving

Binnen SAP is het momenteel omslachtig om alle velden van de artikelstam — inclusief belangrijke velden zoals de inkoopbesteltekst — eenvoudig te exporteren naar Excel voor één of meerdere artikelen. Evenzo is het importeren van gewijzigde of nieuwe artikelgegevens terug in SAP niet gebruiksvriendelijk of standaard ondersteund. Dit belemmert efficiënt databeheer en maakt het lastig om snel en accuraat wijzigingen door te voeren in grotere datasets.

Business impact ★★

- Inefficiëntie:** Gebruikers moeten meerdere transacties of rapporten gebruiken om alle relevante artikelgegevens te verzamelen, wat tijdrovend is.
- Foutgevoeligheid:** Handmatige verwerking van gegevens verhoogt het risico op fouten bij zowel export als import.
- Beperkte flexibiliteit:** Het ontbreken van een gebruiksvriendelijke export/importfunctie maakt het lastig om snel bulkmutaties door te voeren, bijvoorbeeld bij prijswijzigingen, tekstupdates of nieuwe artikelen.
- Belemmering voor datakwaliteit:** Moeilijkheden bij het analyseren en bewerken van artikeldata leiden tot verouderde of inconsistente stamgegevens.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
SAP-set-up sluit onvoldoende aan op operationele behoeften	De huidige inrichting van SAP is niet afgestemd op de dagelijkse operationele wensen en eisen van gebruikers. Hierdoor ontstaat een mismatch tussen systeemfunctionaliteit en praktijk, wat leidt tot inefficiëntie, fouten en extra handmatige afstemming. Gebrek aan flexibiliteit en realtime informatievoorziening belemmert een betrouwbare en effectieve uitvoering van processen zoals inkoop, voorraadbeheer en rapportage.

Requirements

- Het systeem ondersteunt het eenvoudig exporteren van alle velden van de artikelstam, inclusief velden zoals de inkoopbesteltekst, naar Excel voor één of meerdere artikelen. Daarnaast is het mogelijk gewijzigde of nieuwe artikelgegevens gebruiksvriendelijk en volledig te importeren, zodat efficiënt databeheer en snelle, accurate bulkmutaties mogelijk zijn zonder handmatige tussenstappen.

35 Geen massapupload mogelijk voor artikelen & inforecords



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Overkoepelende functionele onderwerpen	Level 2 - UMCG Data	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Binnen het huidige SAP-proces is het niet mogelijk om in één handeling zowel artikelstamgegevens als bijbehorende inforecords te uploaden via één geïntegreerd uploadbestand. Dit betekent dat gebruikers meerdere stappen, tools of bestanden moeten gebruiken om nieuwe artikelen en hun prijs- en leveranciersinformatie in te voeren. Dit leidt tot inefficiëntie, verhoogde foutkans en een gefragmenteerd databeheerproces.

Business impact ★★★

- Inefficiëntie:** Gebruikers moeten aparte uploads uitvoeren voor artikeldata en inforecords, wat dubbel werk en langere verwerkingstijd met zich meebrengt.
- Foutgevoeligheid:** Door het gescheiden invoeren van gegevens kunnen inconsistenties ontstaan tussen artikelstam en inforecords (bijv. ontbrekende koppelingen of verkeerde leveranciers).
- Beperkte schaalbaarheid:** Bij grote hoeveelheden nieuwe artikelen of prijsupdates is het huidige proces niet werkbaar zonder automatisering.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
SAP-set-up sluit onvoldoende aan op operationele behoeften	De huidige inrichting van SAP is niet afgestemd op de dagelijkse operationele wensen en eisen van gebruikers. Hierdoor ontstaat een mismatch tussen systeemfunctionaliteit en praktijk, wat leidt tot inefficiëntie, fouten en extra handmatige afstemming. Gebrek aan flexibiliteit en realtime informatievoorziening belemmert een betrouwbare en effectieve uitvoering van processen zoals inkoop, voorraadbeheer en rapportage.

Requirements

- Het systeem ondersteunt het in één geïntegreerde handeling uploaden van zowel artikelstamgegevens als bijbehorende inforecords via één uploadbestand. Gebruikers kunnen nieuwe artikelen en hun prijs- en leveranciersinformatie gelijktijdig en efficiënt invoeren, waarbij validatie en foutafhandeling standaard zijn geïntegreerd. Dit voorkomt gefragmenteerd databeheer en minimaliseert het aantal benodigde stappen en tools.

36 Onduidelijkheid omtrent verantwoordelijkheden artikelbeheer



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG ICT	Level 2 - UMCG Integratie en koppelingen	Categorie Processen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Binnen SAP ontbreekt een gestructureerde manier om berichten of toelichtingen achter te laten bij artikelstamdata, vooral bij massa-aanpassingen. Momenteel wordt de inkoopbesteltekst (in een ongebruikte taalvariant) misbruikt om interne communicatie vast te leggen. Dit is foutgevoelig, niet schaalbaar en niet bedoeld voor dit doel. Bij belangrijke wijzigingen, zoals het blokkeren van een assortiment, ontbreekt zo een duidelijke en duurzame toelichting.

Business impact ★★★

- Verlies van context:** Redenen voor wijzigingen zijn later niet meer te achterhalen, wat leidt tot onduidelijkheid en herhaald werk.
- Foutgevoeligheid:** Onbedoeld gebruik van velden vergroot de kans op fouten in communicatie en data.
- Inefficiëntie:** Medewerkers moeten navraag doen of aannames maken over eerdere wijzigingen.
- Beperkte traceerbaarheid:** Zonder centrale en toegankelijke notities is het lastig om wijzigingen te reconstrueren of te verantwoorden.
- Geen schaalbare oplossing:** Bij massa-aanpassingen ontbreekt de mogelijkheid om in bulk toelichtingen of notities toe te voegen.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Ontbreken van centrale richtlijnen en een duidelijk voorgeschreven werkwijze	Er ontbreken centrale richtlijnen en een duidelijk voorgeschreven werkwijze, waardoor medewerkers processen naar eigen inzicht invullen. Dit leidt tot variatie in uitvoering, verminderde uniformiteit en verhoogde kans op fouten binnen de organisatie.

Requirements

- Het systeem biedt de mogelijkheid om bij artikelstamdata — inclusief bij massa-aanpassingen — gestructureerde toelichtingen, berichten of notities vast te leggen. Deze toelichtingen zijn als apart veld beschikbaar, worden gelogd met datum, tijd en verantwoordelijke, en zijn inzichtelijk voor alle relevante gebruikers. Het misbruiken van andere velden (zoals de inkoopbesteltekst) voor interne communicatie is hierdoor niet meer nodig.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG ICT	Level 2 - UMCG Integratie en koppelingen	Categorie - Systemen - Organisatie	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Binnen het huidige bestelproces in SAP is er geen mogelijkheid om automatisch de aanvrager of betrokken afdeling te informeren over de status van een bestelling. Denk hierbij aan momenten zoals het versturen van de bestelling naar de leverancier, bevestiging van ontvangst of wijziging van de leverdatum. Deze informatie moet nu handmatig worden gedeeld via e-mail of telefoon. Hierdoor ontbreekt structurele terugkoppeling naar de aanvragende partij.

Business impact ★★★

- **Gebrek aan transparantie:** Afdelingen blijven onwetend over de voortgang van hun aanvragen, wat leidt tot onzekerheid en frustratie.
- **Inefficiëntie:** Handmatige communicatie kost tijd en is niet schaalbaar bij grotere aantallen bestellingen.
- **Foutgevoeligheid:** Informatie kan vergeten worden of verkeerd worden doorgegeven, wat leidt tot misverstanden of vertragingen.
- **Verlies van vertrouwen in het proces:** Gebrek aan zichtbaarheid kan leiden tot onnodige navraag, dubbele bestellingen of onjuiste aannames.
- **Belemmering van procesoptimalisatie:** Het ontbreken van automatische notificaties beperkt de professionalisering en digitalisering van het inkoopproces.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Gebrek aan automatisering kost veel extra tijd	Er ontbreekt adequate procesautomatisering en standaardisatie, waardoor handmatige handelingen nodig blijven voor taken die herhaaldelijk voorkomen. Dit leidt tot inefficiëntie, foutgevoeligheid en inconsistente uitvoering.

Requirements

- Het systeem ondersteunt automatische notificaties aan de aanvrager en/of betrokken afdeling over de status van bestellingen, zoals het versturen van de bestelling naar de leverancier, ontvangstbevestiging en wijzigingen in leverdatum. Deze meldingen zijn configureerbaar per statusmoment en worden automatisch verstuurd via e-mail, portaal of andere geïntegreerde communicatiekanalen.

38 Handmatige keuze voor 2-way of 3-way matching bij elke order



Stroom - Inkoop Geïmpacteerde stroom - Logistiek - Finance	Level 1 - UMCG Procure to Pay (P2P)	Level 2 - UMCG Factuurcontrole (3-way match)	Categorie - Processen - Systemen Type Pijnpunt	Systeem/App SAP
---	---	---	--	--

Beschrijving

Bij het aanmaken van een inkooporder moet het operationele inkoopteam telkens handmatig aangeven of de order 2-way of 3-way matching volgt. Deze keuze wordt niet automatisch afgeleid uit categorieën of materiaalgroepen, waardoor medewerkers voor elke order extra stappen moeten ondernemen.

Business impact ★★

- Verhoogde werkdruk:** Medewerkers besteden extra tijd aan elke order, wat de doorlooptijd van het inkoopproces verlengt.
- Foutgevoeligheid:** Handmatige invoer vergroot het risico op verkeerde match-selecties, wat leidt tot onnodige blokkeringen.
- Betalingsvertragingen:** Facturen blijven vastzitten in het systeem wanneer een verkeerde match-methode gekozen wordt, wat cashflow en leveranciersrelaties negatief kan beïnvloeden.
- Inefficiëntie:** Het ontbreken van automatisering belemmert schaalbaarheid en procesoptimalisatie.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Geen business logic voor 2- of 3-way matching	Er is geen configuratie of business logic aanwezig die automatisch de juiste matching-methode selecteert op basis van categorieën (zoals materiaalgroepen) of andere orderkenmerken. Daardoor is het proces volledig afhankelijk van handmatige input.

Requirements

- Het systeem ondersteunt het automatisch bepalen en instellen van de juiste matching-methode (2-way of 3-way matching) bij het aanmaken van een inkooporder, op basis van vooraf ingestelde criteria zoals materiaalgroep, artikelcategorie of ordertype. Medewerkers hoeven deze keuze niet meer handmatig te maken per order; het systeem past de juiste matching-variant automatisch toe volgens het ingestelde beleid en de procesinrichting.

39 Onvolledige gegevensoverdracht bij GHX-bestellingen naar ERP



Stroom - Inkoop Geïmpacteerde stroom - Inkoop	Level 1 - UMCG Overkoepelende functionele onderwerpen	Level 2 - UMCG Data	Categorie Systemen Type Pijnpunt	Systeem/App - SAP - GHX
--	---	--	--	--

Beschrijving

Bij het verwerken van GHX-bestellingen wordt momenteel niet alle vereiste informatie correct en volledig doorgezet naar het ERP-systeem. Specifiek ontbreken belangrijke gegevensvelden die vallen onder de regelgeving van LIR, MDR en IVDR, zoals risicoklasse en EAN-codes. Deze gegevens zijn essentieel voor correcte registratie, rapportage en verdere verwerking richting het EPD.

Business impact ★★★

- Compliance risico:** Door het niet voldoen aan de vereisten van LIR, MDR en IVDR loopt de organisatie risico op non-compliance met Europese regelgeving, wat kan leiden tot sancties of audits.
- Beperkte rapportagemogelijkheden:** Zonder volledige data in het ERP-systeem is het niet mogelijk om betrouwbare analyses en rapportages te maken, wat besluitvorming en kwaliteitsbewaking belemmert.
- Inefficiënte processen:** Handmatige correcties of aanvullingen zijn mogelijk nodig, wat leidt tot extra werkdruk, foutgevoeligheid en vertragingen in de keten.
- Belemmering in EPD-integratie:** Onvolledige gegevensoverdracht belemmert een naadloze integratie met het EPD, wat de continuïteit en kwaliteit van patiëntenzorg negatief kan beïnvloeden.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Onvoldoende systeemintegratie	Onvoldoende systeemintegratie en een afhankelijkheid van handmatige invoer en workarounds. Technische configuratie draagt bij aan de problemen, zoals SAP dat in een andere omgeving draait, wat directe koppelingen verhindert + Het Ultimo systeem is niet correct geïmplementeerd voor detailtracking van activa, en er is een gebrek aan koppeling met het financiële systeem

Requirements

- Het systeem zorgt ervoor dat bij het verwerken van GHX-bestellingen alle vereiste gegevensvelden — waaronder risicoklasse, EAN-codes en andere LIR/MDR/IVDR-velden — volledig en correct worden overgenomen in het ERP-systeem. Deze informatie is direct beschikbaar voor registratie, rapportage en verdere verwerking richting het EPD.

40 Lay-out bestel- en aanmaanbon zeer beperkt aanpasbaar (zorgi-template)



Stroom - Inkoop Geïmpacteerde stroom - Finance	Level 1 - UMCG Procure to Pay (P2P)	Level 2 - UMCG Aanmaken van een Inkooporder	Categorie Systemen Type Pijnpunt	Systeem/App SAP
---	---	--	--	--

Beschrijving

De huidige lay-out van de bestelbon en aanmaanbon is grotendeels vastgelegd in het Zorgi-template. Gebruikers kunnen slechts minimale aanpassingen doen, wat de flexibiliteit beperkt om de documenten aan te passen aan specifieke communicatiebehoeften of huisstijlrichtlijnen. Dit kan leiden tot verwarring of onduidelijkheid bij leveranciers, vooral wanneer belangrijke informatie niet duidelijk wordt gepresenteerd.

Business impact ★★★

- Risico op miscommunicatie:** Onvoldoende aanpasbare lay-out kan leiden tot onduidelijke of onvolledige informatie voor leveranciers, wat fouten in leveringen of vertragingen kan veroorzaken.
- Beperkte professionaliteit:** De onmogelijkheid om de documenten aan te passen aan de huisstijl of specifieke wensen kan afbreuk doen aan de professionele uitstraling van de organisatie.
- Inefficiëntie in communicatie:** Medewerkers moeten mogelijk extra handmatige acties ondernemen om onduidelijkheden op te lossen of aanvullende informatie te verstrekken.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Gebrek aan procesintegratie en systeeminteroperabiliteit	Er is sprake van gefragmenteerde processen en systemen die niet goed met elkaar communiceren. Dit leidt ertoe dat informatie meerdere keren handmatig moet worden ingevoerd in verschillende systemen of tools. De oorzaak ligt vaak in het ontbreken van een geïntegreerde datastrategie, onvoldoende afstemming tussen afdelingen, en het gebruik van legacy-systemen die niet ontworpen zijn voor moderne interoperabiliteit.

Requirements

- Het systeem biedt uitgebreide mogelijkheden om de lay-out van bestelbonnen en aanmaanbonnen aan te passen aan specifieke communicatiebehoeften en huisstijlrichtlijnen. Gebruikers kunnen zelf bepalen welke velden, teksten en opmaak worden toegepast, zodat belangrijke informatie altijd duidelijk en eenduidig wordt gepresenteerd aan leveranciers.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCg Quote to cash (Q2C) verwant aan O2C, Order to cash (O2C)	Level 2 - UMCg - Orderbeheer - Aanvraag of opdrachtregistratie	Categorie Systemen Type Pijnpunt	Systeem/App - SAP - Buiten systeem
--	---	---	--	---

Beschrijving

Alle wijzigingen op bestaande orders worden momenteel handmatig verwerkt. Deze wijzigingen komen binnen via e-mail of telefonisch en kunnen niet automatisch worden doorgevoerd in het systeem. Dit leidt tot een arbeidsintensief proces dat foutgevoelig is en moeilijk schaalbaar.

Business impact ★★★

- **Hoge operationele kosten:** Handmatige verwerking vereist veel menskracht, wat leidt tot hogere personeelskosten en inefficiënt gebruik van middelen.
- **Verlaagde efficiëntie:** Door het ontbreken van automatisering worden processen vertraagd, wat de doorlooptijd van orderverwerking verlengt.
- **Foutgevoeligheid:** Handmatige invoer vergroot de kans op fouten, wat kan leiden tot incorrecte leveringen, klantontevredenheid en extra herstelwerk.
- **Beperkte schaalbaarheid:** Naarmate het ordervolume toeneemt, wordt het steeds moeilijker om wijzigingen tijdig en accuraat te verwerken zonder extra personeel.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Gebrek aan automatisering kost veel extra tijd	Er ontbreekt adequate procesautomatisering en standaardisatie, waardoor handmatige handelingen nodig blijven voor taken die herhaaldelijk voorkomen. Dit leidt tot inefficiëntie, foutgevoeligheid en inconsistente uitvoering.

Requirements

- Het systeem ondersteunt het automatisch verwerken van wijzigingen op bestaande orders, inclusief orderbevestigingen, leverdatumwijzigingen en prijsaanpassingen, via elektronische berichten (zoals EDI) of geïntegreerde portalen. Handmatige verwerking van orderwijzigingen wordt geminimaliseerd door workflow-gestuurde goedkeuringen, automatische logging en directe verwerking van inkomende wijzigingsverzoeken.

42 Ineffectief gebruik van 'Geplande Levertijd' in Inforecords



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Order to cash (O2C), Quote to cash (Q2C) verwant aan O2C	Level 2 - UMCG - Dienstverlening of levering - Orderbeheer - Aanvraag of opdrachtregistratie	Categorie - Organisatie - Systemen Type Pijnpunt	Systeem/App SAP
--	---	---	--	--

Beschrijving

Het veld 'geplande levertijd' in het inforecord wordt gebruikt voor meerdere, tegenstrijdige doeleinden (o.a. richting leverancier, interne klant, goederenontvangst en als gemiddelde levertijd). Omdat al deze functies in één getal worden gepropt, voldoet het veld in de praktijk aan geen van de verwachtingen. Bovendien houden leveranciers zich vaak niet aan de opgegeven levertijd, mede door hun dominante positie.

Business impact ★★★★★

- Onbetrouwbare communicatie:** Noch leveranciers, noch interne klanten kunnen vertrouwen op de opgegeven levertijd.
- Verstoorde logistieke planning:** Goederenontvangst kan geen realistische inschatting maken, wat leidt tot inefficiënties.
- Beperkte sturingsmogelijkheden:** Door het ontbreken van betrouwbare data is het lastig om leveranciers aan te spreken of processen te verbeteren.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Onjuiste masterdata	Incomplete, verouderde of foutieve masterdata (bv. artikelnummers, prijzen, levertijden, artikelnummers etc.) ondermijnen de werking van het systeem, wat leidt tot inefficiënte processen, frustratie bij gebruikers en extra correctiewerk. Dit heeft grotendeels te maken met het ontbreken van (centraal) datakwaliteitsmanagement.

Requirements

- Het systeem biedt gescheiden en duidelijk gedefinieerde velden voor verschillende levertijdinformatie in het inforecord, zoals: levertijd richting leverancier, verwachte levertijd voor interne klant, gemiddelde historische levertijd en logistieke verwerkingstijd. Elk veld heeft een eigen functie en kan afzonderlijk worden beheerd, zodat levertijdinformatie altijd eenduidig, transparant en bruikbaar is voor alle betrokken partijen.

43 Contracten en bijbehorende verplichtingen niet in ERP



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG ICT, "Contractenbeheer Source tot Contral (S2C) + Contract to renewal (C2R)"	Level 2 - UMCG - Integratie en koppelingen - Contractinitiatie - Contractcreatie - Contractuitvoering en monitoring - Contractevaluatie - Contractregistratie	Categorie Systemen Type Pijnpunt	Systeem/App - SAP - Ultimo
--	---	--	--	---

Beschrijving

Doordat de contractenmodule in SAP niet wordt gebruikt, is momenteel niet inzichtelijk of artikelen onder contract vallen. Hierdoor kunnen inkoopafspraken niet goed worden nageleefd of gecontroleerd.

Business impact ★★★★★

- Financieel risico:** Ongecontroleerde prijsverhogingen of inkoop buiten contract kunnen leiden tot hogere kosten.
- Compliance risico:** Kans op overtreding van contractuele of wettelijke verplichtingen, met mogelijke juridische gevolgen.
- Operationele inefficiëntie:** Inkoop en finance besteden extra tijd aan handmatige controles en correcties.
- Beperkte sturing:** Geen betrouwbare informatie voor onderhandeling, rapportage of strategische inkoopbeslissingen.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
SAP-set-up sluit onvoldoende aan op operationele behoeften	De huidige inrichting van SAP is niet afgestemd op de dagelijkse operationele wensen en eisen van gebruikers. Hierdoor ontstaat een mismatch tussen systeemfunctionaliteit en praktijk, wat leidt tot inefficiëntie, fouten en extra handmatige afstemming. Gebrek aan flexibiliteit en realtime informatievoorziening belemmert een betrouwbare en effectieve uitvoering van processen zoals inkoop, voorraadbeheer en rapportage.

Requirements

- SAP moet de functionaliteit bieden waarmee contracten geregistreerd kunnen worden
- Het systeem ondersteunt het centraal vastleggen, beheren en monitoren van contracten en bijbehorende verplichtingen binnen de contractmodule van het ERP-systeem. Artikelen, prijsafspraken en verplichtingen zijn direct gekoppeld aan contracten, waardoor naleving en controle van inkoopafspraken volledig inzichtelijk en afdwingbaar zijn binnen het inkoopproces.



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG	Level 2 - UMCG	Categorie Systemen	Systeem/App
Geïmpacteerde stroom			Type Pijnpunt	

Beschrijving	Business impact ★★★
--------------	---------------------

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
--------------	--------------

Requirements



Stroom Inkoop Geïmpacteerde stroom	Level 1 - UMCG	Level 2 - UMCG	Categorie - Organisatie - Processen Type Pijnpunt	Systeem/App
---	----------------	----------------	---	-------------

Beschrijving

Geen communicatie/notificatie via systeem. Het meeste gebeurt telefonisch of per mail.

Business impact ★★★★★

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
--------------	--------------

Requirements

46 Beperkte elektronische communicatie in het inkoopproces



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG ICT	Level 2 - UMCG Integratie en koppelingen	Categorie - Systemen - Organisatie	Systeem/App - SAP - GHX
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Het ziekenhuis beschikt slechts over beperkte mogelijkheden om elektronische berichten (EDI) te versturen en te ontvangen binnen het inkoopproces. De huidige koppeling met GHX dekt slechts een klein deel van de leveranciers en orders. Belangrijke berichten zoals orderbevestigingen, verzendbevestigingen en aanmaningen worden niet elektronisch verwerkt, maar via e-mail en PDF. Hierdoor is het orderbeheer grotendeels handmatig en arbeidsintensief.

Business impact ★★★

- Hoge personeelslast:** Er zijn 4 fte nodig voor handmatig orderbeheer, wat inefficiënt en kostbaar is.
- Gebrek aan inzicht:** Geen zicht op verwachte leveringen, prijswijzigingen of orderstatussen belemmert planning en voorraadbeheer.
- Foutgevoeligheid:** Handmatige verwerking verhoogt de kans op fouten en gemiste wijzigingen.
- Beperkte schaalbaarheid:** Zonder EDI-automatisering is het lastig om processen op te schalen of te optimaliseren.
- Vertraagde communicatie:** Afhankelijkheid van e-mail leidt tot vertragingen en onbetrouwbare informatievoorziening.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Gebrek aan automatisering kost veel extra tijd	Er ontbreekt adequate procesautomatisering en standaardisatie, waardoor handmatige handelingen nodig blijven voor taken die herhaaldelijk voorkomen. Dit leidt tot inefficiëntie, foutgevoeligheid en inconsistente uitvoering.

Requirements

- Het systeem ondersteunt volledige elektronische communicatie (EDI) voor het versturen en ontvangen van alle relevante inkoopberichten, waaronder orders, orderbevestigingen, verzendbevestigingen, pakbonnen en aanmaningen. De EDI-koppeling is configureerbaar voor alle leveranciers en orderstromen, zodat handmatige verwerking via e-mail of PDF tot een minimum wordt beperkt.

123 Sommige afdelingen willen liever minder elektronisch verbinden met leveranciers, vnl. wegens MDR/IVDR data



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG ICT	Level 2 - UMCG Integratie en koppelingen	Categorie Systemen	Systeem/App GHX
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

GHX wordt gebruikt als procurement platform voor koppelingen met webshops en digitale assortimenten van grotere leveranciers. Echter, er ontbreekt een duidelijke strategie of beleid achter dit gebruik. Door technische beperkingen, met name rondom MDR/IVDR-data, ervaren sommige afdelingen het platform als belemmerend en geven zij de voorkeur aan minder elektronische integratie.

Business impact ★★★

- Inconsistent gebruik:** Afdelingen maken verschillend gebruik van GHX, wat leidt tot versnippering en inefficiëntie.
- Belemmering van digitalisering:** Gebrek aan vertrouwen in de werking van het platform remt verdere elektronische integratie.
- Compliance risico:** Onvoldoende ondersteuning voor MDR/IVDR-data kan leiden tot non-compliance of onvolledige registratie.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Ontbreken van centrale richtlijnen en een duidelijk voorgeschreven werkwijze	Er ontbreken centrale richtlijnen en een duidelijk voorgeschreven werkwijze, waardoor medewerkers processen naar eigen inzicht invullen. Dit leidt tot variatie in uitvoering, verminderde uniformiteit en verhoogde kans op fouten binnen de organisatie.

Requirements

- Het systeem biedt flexibele integratieopties, waarbij per afdeling of proces kan worden gekozen voor het gewenste niveau van elektronische koppeling met leveranciers. Hierbij wordt rekening gehouden met technische en wettelijke vereisten rondom MDR/IVDR-data. Afdelingen kunnen zelf bepalen of zij gebruikmaken van digitale integratieplatforms (zoals GHX) of kiezen voor alternatieve, minder elektronische werkmethoden, zonder dat dit ten koste gaat van datakwaliteit of compliance.

124 Consignatieproces, bruikleenproces vraagt zeer veel manueel werk



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Procure to Pay (P2P)	Level 2 - UMCG - Aanvraag indienen - Aanmaken van een Inkooporder	Categorie Processen	Systeem/App - SAP - Buiten systeem
Geïmpacteerde stroom - Logistiek - Inkoop - Finance			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Het consignatie- en bruikleenproces is niet volledig ingericht in het ERP- of ondersteunende systeem. Hierdoor zijn medewerkers genoodzaakt om veel handmatige en vaak onlogische workarounds te gebruiken om processen af te handelen, zoals voorraadbeheer, facturatie en retourstromen. Dit belemmert efficiënt werken en maakt het proces foutgevoelig.

Business impact ★★★

- Tijdverlies en inefficiëntie:** Medewerkers besteden onevenredig veel tijd aan handmatig registreren en controleren.
- Verhoogde foutkans:** Handmatige stappen leiden sneller tot voorraadverschillen, foutieve facturatie en gemiste afspraken.
- Gebrek aan inzicht:** Door het ontbreken van systeemondersteuning is er geen betrouwbaar, realtime overzicht van consignatie- en bruikleenartikelen.
- Compliance-risico:** Onvoldoende traceerbaarheid kan leiden tot problemen bij audits en naleving van contracten.
- Beperkte schaalbaarheid:** Het proces is niet toekomstbestendig bij groei of complexere supply chain.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
SAP-set-up sluit onvoldoende aan op operationele behoeften	De huidige inrichting van SAP is niet afgestemd op de dagelijkse operationele wensen en eisen van gebruikers. Hierdoor ontstaat een mismatch tussen systeemfunctionaliteit en praktijk, wat leidt tot inefficiëntie, fouten en extra handmatige afstemming. Gebrek aan flexibiliteit en realtime informatievoorziening belemmert een betrouwbare en effectieve uitvoering van processen zoals inkoop, voorraadbeheer en rapportage.

Requirements

- Het systeem ondersteunt een volledig geïntegreerd consignatie- en bruikleenproces, inclusief voorraadbeheer, facturatie, registratie van verbruik, retourstromen en signaleringen. Alle stappen zijn geautomatiseerd en workflow-gestuurd, zodat handmatige workarounds overbodig zijn en het proces efficiënt, controleerbaar en foutloos verloopt.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMG Order to cash (O2C)	Level 2 - UMG Dienstverlening of levering	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Binnen Fiori zijn er momenteel weinig mogelijkheden om kernprestatie-indicatoren (KPI's) te monitoren, zoals orderverwerkingstijd of leverbetrouwbaarheid. Dit beperkt het inzicht in de prestaties van het inkoopproces en de samenwerking met leveranciers.

Business impact ★★★

- **Gebrek aan stuurinformatie:** Zonder KPI's is het lastig om prestaties te meten, trends te herkennen of verbeteracties te onderbouwen.
- **Beperkte transparantie:** Afdelingen en management hebben onvoldoende zicht op bottlenecks of afwijkingen in het proces.
- **Moeilijke verantwoording:** Het ontbreken van meetbare data belemmert rapportage richting interne stakeholders of externe partijen.
- **Verlies van optimalisatiekansen:** Zonder inzicht in prestaties kunnen processen niet effectief worden verbeterd of geautomatiseerd.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Onvoldoende benutting van systeem mogelijkheden en digitale functionaliteit	Functionaliteiten zijn beperkt ingericht, niet afgestemd op strategische doelen, of worden niet consistent toegepast. Hierdoor blijven kansen liggen op het gebied van automatisering, datakwaliteit, rapportage en procesoptimalisatie.

Requirements

- Het systeem biedt uitgebreide en configureerbare mogelijkheden om kernprestatie-indicatoren (KPI's) te definiëren, monitoren en visualiseren binnen Fiori. Gebruikers kunnen zelf KPI's instellen (zoals orderverwerkingstijd, leverbetrouwbaarheid, spend per leverancier), dashboards samenstellen en alerts instellen op basis van drempelwaarden, zodat prestaties van het inkoopproces en leveranciers continu inzichtelijk zijn.

126 Apotheekaankopen niet geïntegreerd in ERP – geen inzicht voor spendanalyse



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Procure to Pay (P2P)	Level 2 - UMCG Rapportage en Reconciliatie	Categorie Systemen	Systeem/App ZAGIS
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

De apotheek voert bestellingen in via een 'dummy' in het ERP-systeem, terwijl artikelgegevens en EAN-codes worden beheerd in een apart subsysteem. Hierdoor zijn apotheekaankopen niet zichtbaar in het centrale ERP en ontbreken ze in spendanalyses en rapportages (zoals via Power BI). De gegevens zijn verspreid over meerdere systemen, wat integrale analyse en sturing onmogelijk maakt.

Business impact ★★★

- **Geen volledige spendanalyse:** Inkoopdata van de apotheek ontbreekt in centrale rapportages, wat leidt tot een onvolledig beeld van uitgaven.
- **Beperkte datakwaliteit:** Versnippering van gegevens over meerdere systemen belemmert standaardisatie en controle.
- **Inefficiënte rapportage:** Rapportages moeten handmatig worden aangevuld of zijn niet betrouwbaar.
- **Afhankelijkheid van losse systemen:** Beheer buiten het ERP verhoogt de complexiteit en risico's bij beheer, onderhoud en overdracht.
- **Beperkte sturing en optimalisatie:** Zonder inzicht in apotheekaankopen kunnen geen gerichte verbeteracties of besparingen worden gerealiseerd.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Onvoldoende systeemintegratie	Onvoldoende systeemintegratie en een afhankelijkheid van handmatige invoer en workarounds. Technische configuratie draagt bij aan de problemen, zoals SAP dat in een andere omgeving draait, wat directe koppelingen verhindert + Het Ultimo systeem is niet correct geïmplementeerd voor detailtracking van activa, en er is een gebrek aan koppeling met het financiële systeem

Requirements

- Het systeem ondersteunt volledige integratie van apotheekaankopen in het ERP, waarbij artikelgegevens, EAN-codes en besteldata centraal worden vastgelegd. Alle apotheektransacties zijn zichtbaar in het ERP en worden meegenomen in spendanalyses, rapportages en dashboards, zodat een integraal en actueel overzicht ontstaat van alle inkoopstromen

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCg Procure to Pay (P2P)	Level 2 - UMCg Aanvraag indienen	Categorie Systemen	Systeem/App - SAP - GHX
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Het beheer van catalogi in het bestelportaal is complex en weinig gebruiksvriendelijk. De werkzaamheden zijn verdeeld tussen ERP Beheer (voor autorisaties) en Data Management, wat leidt tot versnippering. Er is geen eenvoudige manier om afdelingsspecifieke assortimenten aan te maken of te onderhouden. Artikelen zijn lastig in te delen in categorieën, en het activeren/inactiveren van artikelen is omslachtig en technisch gekoppeld aan andere processen. Hierdoor is er weinig controle over het aanbod en blijft de gebruikerservaring achter bij wat men gewend is van moderne webshops.

Business impact ★★★★★

- Slechte gebruikerservaring:** Bestelbevoegden moeten zoeken in een onoverzichtelijk assortiment van tienduizenden artikelen, wat leidt tot frustratie en inefficiëntie.
- Beperkte sturing op assortiment:** Door het ontbreken van afdelingsspecifieke catalogi is het moeilijk om gericht inkoopgedrag te sturen of te beperken.
- Inefficiënt beheer:** Het onderhoud van catalogi is tijdrovend en foutgevoelig door de omslachtige processen en rolverdeling.
- Verlies van controle:** Gebrek aan overzicht en structuur belemmert grip op artikelbeheer en assortimentsbeleid.
- Beperkte adoptie van digitale tools:** Door de lage gebruiksvriendelijkheid worden digitale bestelportalen mogelijk minder gebruikt of omzeild.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
De gebruiksvriendelijkheid van het systeem laat te wensen over	Gebruikers hebben moeite om hun weg te vinden in het systeem: ze kunnen gewenste functionaliteiten niet makkelijk vinden, of deze ontbreken helemaal.
Gebrek aan procesintegratie en systeeminteroperabiliteit	Er is sprake van gefragmenteerde processen en systemen die niet goed met elkaar communiceren. Dit leidt ertoe dat informatie meerdere keren handmatig moet worden ingevoerd in verschillende systemen of tools. De oorzaak ligt vaak in het ontbreken van een geïntegreerde datastrategie, onvoldoende afstemming tussen afdelingen, en het gebruik van legacy-systemen die niet ontworpen zijn voor moderne interoperabiliteit.

Requirements

- Het systeem biedt een gebruiksvriendelijk, centraal beheerd catalogusbeheer, waarin autorisaties, assortimenten en categorieën eenvoudig kunnen worden ingericht en onderhouden. Afdelingsspecifieke assortimenten zijn flexibel aan te maken, artikelen zijn eenvoudig te activeren/inactiveren, en het beheer is niet versnipperd over meerdere teams of systemen. De gebruikerservaring sluit aan bij moderne webshops.

128 Geen robuuste toegang tot eigen (SAP) data voor analyses



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Overkoepelende functionele onderwerpen, ICT	Level 2 - UMCG - Data - Rapportage en datatoegang	Categorie Systemen Type Pijnpunt	Systeem/App SAP
--	--	--	--	--

Beschrijving

De organisatie heeft geen directe, robuuste toegang tot haar eigen SAP-data voor het uitvoeren van analyses. Het databeheer ligt voornamelijk bij Zorgi, waardoor interne afdelingen afhankelijk zijn van een externe partij voor het verkrijgen van inzichten. Dit belemmert flexibiliteit, snelheid en eigenaarschap in data-gedreven besluitvorming.

Business impact ★★★★★

- **Beperkte datatoegang:** Afdelingen kunnen niet zelfstandig analyses uitvoeren of data combineren met andere bronnen.
- **Vertraagde besluitvorming:** Afhankelijkheid van externe partijen leidt tot vertragingen bij het verkrijgen van benodigde informatie.
- **Beperkte innovatie:** Het ontbreken van directe toegang belemmert het ontwikkelen van dashboards, rapportages en datagedreven verbeterinitiatieven.
- **Verlies van eigenaarschap:** Data wordt niet gezien als strategisch bezit van de organisatie, wat risico's met zich meebrengt voor governance en compliance.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Beperkte autonomie en eigenaarschap over data en systemen	De organisatie heeft onvoldoende directe toegang tot en controle over haar eigen data en digitale infrastructuur. Cruciale systemen en gegevens zijn in beheer van externe partijen, wat leidt tot afhankelijkheid, beperkte flexibiliteit en vertraging in het verkrijgen van inzichten. Hierdoor kunnen interne teams niet zelfstandig sturen op prestaties, processen of verbeterinitiatieven.

Requirements

- Het systeem biedt directe, veilige en robuuste toegang tot alle relevante SAP-data voor interne afdelingen, zodat zij zelfstandig analyses, rapportages en dashboards kunnen uitvoeren zonder afhankelijkheid van externe partijen. Data-extractie, self-service BI en integratie met tools als Power BI zijn standaard ondersteund.

129 Afbeeldingslinks niet eenvoudig te importeren/exporteren



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG ICT	Level 2 - UMCG Integratie en koppelingen	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Het importeren en exporteren van afbeeldingslinks in het systeem is momenteel omslachtig en gebaseerd op workarounds. Er ontbreekt een gestandaardiseerde, gebruiksvriendelijke functionaliteit om afbeeldingen efficiënt te beheren binnen het artikel- of catalogusbeheer.

Business impact ★★

- Inefficiënt beheer:** Het handmatig verwerken van afbeeldingslinks kost onnodig veel tijd en verhoogt de kans op fouten.
- Beperkte datakwaliteit:** Inconsistente of ontbrekende afbeeldingen leiden tot een onvolledig of onprofessioneel artikeloverzicht.
- Belemmering voor schaalbaarheid:** Zonder robuuste import/exportmogelijkheden is het lastig om grote hoeveelheden artikelen snel en correct te verrijken met beeldmateriaal.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Gebrek aan automatisering kost veel extra tijd	Er ontbreekt adequate procesautomatisering en standaardisatie, waardoor handmatige handelingen nodig blijven voor taken die herhaaldelijk voorkomen. Dit leidt tot inefficiëntie, foutgevoeligheid en inconsistente uitvoering.

Requirements

- Het systeem ondersteunt het eenvoudig en gestandaardiseerd importeren en exporteren van afbeeldingslinks binnen artikel- en catalogusbeheer. Gebruikers kunnen in bulk afbeeldingslinks toevoegen, wijzigen en exporteren via een gebruiksvriendelijke interface of uploadbestand, zodat efficiënt beheer van afbeeldingen mogelijk is zonder workarounds.

130 Leveranciersbeoordelingsproces verloopt manueel met moeizame dataverzameling



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Order to cash (O2C)	Level 2 - UMCG Dienstverlening of levering	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Leveranciersbeoordelingen worden momenteel buiten het ERP-systeem om uitgevoerd, met handmatige dataverzameling uit verschillende bronnen. Hoewel het ERP-systeem veel relevante informatie bevat (zoals levertijden, prijsafspraken, kwaliteit, klachten en retouren), wordt deze data niet structureel benut. Dit maakt het proces foutgevoelig, tijdrovend en beperkt in schaalbaarheid.

Business impact ★★★★★

- **Inefficiënt proces:** Handmatige dataverzameling en verwerking kosten veel tijd en middelen.
- **Foutgevoeligheid:** Door het ontbreken van automatisering is de kans op onvolledige of incorrecte beoordelingen groot.
- **Beperkte betrouwbaarheid:** Beoordelingen zijn niet altijd gebaseerd op actuele of volledige data, wat objectiviteit en consistentie ondermijnt.
- **Gemiste verbeterkansen:** Zonder structurele monitoring is het lastig om leveranciersprestaties actief te verbeteren of strategisch te sturen.
- **Beperkte besluitvorming:** Inkoopbeslissingen en contractverlengingen worden genomen op basis van onvolledige informatie.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Onvoldoende benutting van systeemmogelijkheden en digitale functionaliteit	Functionaliteiten zijn beperkt ingericht, niet afgestemd op strategische doelen, of worden niet consistent toegepast. Hierdoor blijven kansen liggen op het gebied van automatisering, datakwaliteit, rapportage en procesoptimalisatie.
Gebrek aan automatisering kost veel extra tijd	Er ontbreekt adequate procesautomatisering en standaardisatie, waardoor handmatige handelingen nodig blijven voor taken die herhaaldelijk voorkomen. Dit leidt tot inefficiëntie, foutgevoeligheid en inconsistente uitvoering.

Requirements

- Het systeem ondersteunt een geïntegreerd leveranciersbeoordelingsproces, waarbij relevante data (zoals levertijden, prijsafspraken, kwaliteit, klachten en retouren) automatisch wordt verzameld en beschikbaar is voor beoordeling en rapportage. Gebruikers kunnen leveranciers structureel en schaalbaar beoordelen op basis van actuele ERP-data, zonder handmatige dataverzameling uit verschillende bronnen.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG	Level 2 - UMCG	Categorie Systemen	Systeem/App
Geïmpacteerde stroom Finance			Type Pijnpunt	

Beschrijving	Business impact

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving

Requirements

133 Aanpassingen stamdata & transactionele data zijn niet inzichtelijk



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG ICT	Level 2 - UMCG Integratie en koppelingen	Categorie Processen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Er is momenteel geen transparante of toegankelijke manier om wijzigingen in stamdata (zoals leveranciers- of artikelgegevens) en transactionele data (zoals bestellingen of ontvangsten) te volgen. Er ontbreekt een overzichtelijk wijzigingslog dat gebruikers inzicht geeft in wie, wat, wanneer heeft aangepast.

Business impact ★★★

- **Beperkte traceerbaarheid:** Onmogelijk om wijzigingen terug te herleiden, wat risico's oplevert bij fouten of geschillen.
- **Verminderde datakwaliteit:** Gebrek aan controlemechanismen maakt het lastig om onjuiste of ongewenste aanpassingen te signaleren.
- **Inefficiënt probleemonderzoek:** Bij afwijkingen of fouten kost het veel tijd om de oorzaak te achterhalen.
- **Beperkte governance:** Onvoldoende zicht op databeheer belemmert compliance, interne controle en procesverbetering.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
SAP-set-up sluit onvoldoende aan op operationele behoeften	De huidige inrichting van SAP is niet afgestemd op de dagelijkse operationele wensen en eisen van gebruikers. Hierdoor ontstaat een mismatch tussen systeemfunctionaliteit en praktijk, wat leidt tot inefficiëntie, fouten en extra handmatige afstemming. Gebrek aan flexibiliteit en realtime informatievoorziening belemmert een betrouwbare en effectieve uitvoering van processen zoals inkoop, voorraadbeheer en rapportage.

Requirements

- Het systeem biedt een transparant en toegankelijk wijzigingslog voor zowel stamdata (zoals leveranciers- en artikelgegevens) als transactionele data (zoals bestellingen en ontvangsten). Dit log toont wie, wat en wanneer heeft aangepast, en is eenvoudig te raadplegen door bevoegde gebruikers voor audit, controle en verantwoording.



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Procure to Pay (P2P)	Level 2 - UMCG Ontvangst van Goederen of Diensten	Categorie Systemen Type Pijnpunt	Systeem/App SAP
--	---	--	--	--

Beschrijving	Business impact

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
--------------	--------------

Requirements

135 Dummy & GHX orders gaan altijd met eenheid 'STU' naar leverancier



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Order to cash (O2C), Procure to Pay (P2P)	Level 2 - UMCG - Ordercreatie en planning - Aanmaken van een Inkooporder	Categorie Systemen	Systeem/App - SAP - GHX
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Alle bestellingen die via een dummy of via GHX worden geplaatst, gebruiken standaard de eenheid **STU** (stuk). Deze generieke aanduiding leidt tot onduidelijkheid bij leveranciers over wat er precies geleverd moet worden, vooral wanneer producten in andere eenheden worden verhandeld (zoals dozen, verpakkingen of sets).

Business impact ★★★

- **Risico op foutieve leveringen:** Leveranciers kunnen de bestelling verkeerd interpreteren, wat leidt tot te veel, te weinig of verkeerde producten.
- **Verhoogde werkdruk:** Fouten moeten handmatig worden hersteld, wat leidt tot extra communicatie, retouren en administratieve lasten.
- **Vertraging in leveringen:** Onduidelijkheden kunnen leiden tot vertragingen in de toelevering, met mogelijke impact op zorgprocessen.
- **Beperkte standaardisatie:** Het gebruik van een generieke eenheid ondermijnt de nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van het bestelproces.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Onvoldoende benutting van systeem mogelijkheden en digitale functionaliteit	Functionaliteiten zijn beperkt ingericht, niet afgestemd op strategische doelen, of worden niet consistent toegepast. Hierdoor blijven kansen liggen op het gebied van automatisering, datakwaliteit, rapportage en procesoptimalisatie.
Duidelijke governance opstellen over master data	

Requirements

- Het systeem ondersteunt het instellen en automatisch doorgeven van de juiste besteleenheid per artikel en leverancier, ook bij dummy- en GHX-orders. De eenheid wordt niet standaard op 'STU' gezet, maar afgestemd op de daadwerkelijke handels- of verpakkingsvorm, zodat leveranciers altijd duidelijkheid hebben over de gewenste levereenheid.

136 Ontvangen van facturen op ATB nummer i.p.v. PO nummer



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Procure to Pay (P2P)	Level 2 - UMCG - Factuurcontrole (3-way match) - Factuurgoedkeuring (handmatig) - Ontvangst van een Factuur	Categorie Processen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Finance			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Facturen worden door leveranciers vaak ingediend met een ATB-nummer in plaats van een PO-nummer. Hierdoor ontstaat verwarring in de verwerking, omdat het ATB-nummer doorgaans niet als formeel referentiepunt in het ERP-systeem wordt gebruikt voor factuurmatching. Dit leidt tot extra handmatige controles, vertragingen in de factuurverwerking en fouten in de administratie.

Business impact ★★★

- Hoge administratieve belasting:** Medewerkers besteden veel tijd aan het opzoeken en handmatig koppelen van facturen aan de juiste PO's.
- Vertraagde betalingstermijnen:** Door de extra controles lopen facturen vertraging op, wat kan leiden tot betalingsachterstanden en verslechterde leveranciersrelaties.
- Foutkans en financiële risico's:** Handmatige matching vergroot het risico op verkeerde betalingen of dubbele betalingen.
- Inefficiëntie in processen:** Het inkoop- en facturatieproces mist standaardisatie, waardoor schaalbaarheid en automatisering beperkt zijn.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Ontbreken van centrale richtlijnen en een duidelijk voorgeschreven werkwijze	Er ontbreken centrale richtlijnen en een duidelijk voorgeschreven werkwijze, waardoor medewerkers processen naar eigen inzicht invullen. Dit leidt tot variatie in uitvoering, verminderde uniformiteit en verhoogde kans op fouten binnen de organisatie.

Requirements

- Facturen worden door leveranciers vaak ingediend met een ATB-nummer in plaats van een PO-nummer. Hierdoor ontstaat verwarring in de verwerking, omdat het ATB-nummer doorgaans niet als formeel referentiepunt in het ERP-systeem wordt gebruikt voor factuurmatching. Dit leidt tot extra handmatige controles, vertragingen in de factuurverwerking en fouten in de administratie.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCg Procure to Pay (P2P)	Level 2 - UMCg - Factuurcontrole (3-way match) - Factuurgoedkeuring (handmatig) - Ontvangst van een Factuur	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Finance			Type Pijnpunt	

Beschrijving

In het huidige overzicht van openstaande facturen wordt de verantwoordelijke medewerker weergegeven, tenzij een factuur aan meerdere personen is toegewezen. In dat geval verschijnt de generieke aanduiding "Meerdere bewerkers", waardoor onduidelijk is wie primair verantwoordelijk is voor verdere afhandeling. Dit gebrek aan eigenaarschap leidt tot vertragingen en verhoogt het risico dat facturen blijven liggen.

Business impact ★★★★★

- **Gebrek aan eigenaarschap:** Onheldere toewijzing zorgt ervoor dat niemand zich verantwoordelijk voelt voor opvolging.
- **Vertraagde verwerking:** Facturen blijven liggen of worden te laat verwerkt, wat kan leiden tot betalingsachterstanden.
- **Risico voor leveranciersrelaties:** Te late betalingen kunnen de relatie met leveranciers schaden en leiden tot extra kosten of leveringsproblemen.
- **Beperkte procestransparantie:** Het is lastig om te monitoren waar knelpunten zitten of wie actie moet ondernemen.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
SAP-set-up sluit onvoldoende aan op operationele behoeften	De huidige inrichting van SAP is niet afgestemd op de dagelijkse operationele wensen en eisen van gebruikers. Hierdoor ontstaat een mismatch tussen systeemfunctionaliteit en praktijk, wat leidt tot inefficiëntie, fouten en extra handmatige afstemming. Gebrek aan flexibiliteit en realtime informatievoorziening belemmert een betrouwbare en effectieve uitvoering van processen zoals inkoop, voorraadbeheer en rapportage.

Requirements

- Het systeem biedt de mogelijkheid om bij openstaande facturen altijd de primaire verantwoordelijke medewerker te tonen, ook wanneer meerdere personen betrokken zijn. Eigenaarschap en opvolging zijn hierdoor duidelijk, waardoor vertragingen en het risico op niet-afgehandelde facturen worden geminimaliseerd.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Order to cash (O2C), "Contractenbeheer Source tot Contral (S2C) + Contract to renewal (C2R)"	Level 2 - UMCG - Dienstverlening of levering - Contractinitiatie - Contractcreatie - Contractuitvoering en monitoring - Contractevaluatie - Contractregistratie	Categorie Processen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Finance			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Binnen het huidige inkoop- en facturatieproces ontbreekt een gestructureerde en geïntegreerde aanpak voor het beheren van prijsafspraken. Contractinformatie wordt niet systematisch vastgelegd of geraadpleegd, en prijsvalidatie is niet ingebed in het systeem. Hierdoor ontstaan regelmatig verschillen tussen afgesproken prijzen en de prijzen die leveranciers op facturen vermelden. Daarnaast worden prijswijzigingen niet altijd gecontroleerd op basis van gemaakte afspraken, en is er ruimte voor handmatige aanpassingen zonder centrale borging.

Business impact ★★★

- **Verlies van financiële controle:** Afwijkingen in prijzen kunnen leiden tot onbedoelde kosten en onrechtmatige betalingen.
- **Verhoogde administratieve belasting:** Handmatige controles en correcties kosten tijd en verhogen de kans op fouten.
- **Beperkte naleving van afspraken:** Zonder centrale vastlegging en bewaking van prijsafspraken is het lastig om leveranciers hierop aan te spreken.
- **Belemmering van procesoptimalisatie:** Het ontbreken van een gestandaardiseerd contractbeheer belemmert automatisering en kwaliteitsverbetering.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Onvoldoende benutting van systeem mogelijkheden en digitale functionaliteit	Functionaliteiten zijn beperkt ingericht, niet afgestemd op strategische doelen, of worden niet consistent toegepast. Hierdoor blijven kansen liggen op het gebied van automatisering, datakwaliteit, rapportage en procesoptimalisatie.

Requirements

- Het systeem ondersteunt een gestructureerde en geïntegreerde aanpak voor prijsafsprakenbeheer, waarbij contractinformatie en prijsafspraken centraal worden vastgelegd, geraadpleegd en gevalideerd tijdens het facturatieproces. Prijsvalidatie is standaard ingebed, zodat afwijkingen tussen afgesproken prijzen en factuurprijzen automatisch worden gesignaleerd en alleen met juiste autorisatie kunnen worden aangepast.

Stroom - Inkoop Geïmpacteerde stroom - Finance	Level 1 - UMCg Procure to Pay (P2P), ICT	Level 2 - UMCg - Factuurcontrole (3-way match) - Factuurgoedkeuring (handmatig) - Ontvangst van een Factuur - Integratie en koppelingen	Categorie Systemen Type Pijnpunt	Systeem/App - SAP - Peppol
---	---	--	--	---

Beschrijving

Het ziekenhuis is momenteel niet aangesloten op het Peppol-netwerk. Door het ontbreken van deze integratie worden berichten nog handmatig of via alternatieve, minder efficiënte kanalen verwerkt.

Business impact ★★★

- **Beperkte standaardisatie:** Zonder Peppol worden berichten niet volgens Europese standaarden uitgewisseld, wat de samenwerking met leveranciers bemoeilijkt.
- **Verhoogde administratieve last:** Handmatige verwerking van documenten kost tijd en verhoogt de kans op fouten.
- **Compliance-risico's:** In de toekomst kan aansluiting op Peppol verplicht worden gesteld voor bepaalde transacties of sectoren.
- **Gemiste efficiëntievoordelen:** Peppol biedt mogelijkheden voor snellere, veiligere en beter traceerbare communicatie met leveranciers.
- **Belemmering van digitalisering:** Het ontbreken van deze koppeling vertraagt verdere automatisering van het inkoop- en facturatieproces.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Onvoldoende integratie van standaarden en digitale infrastructuur	De organisatie maakt nog onvoldoende gebruik van bestaande digitale standaarden en infrastructuur die samenwerking, automatisering en gegevensuitwisseling ondersteunen. Hierdoor blijven processen afhankelijk van handmatige stappen, versnipperde communicatie en maatwerkoplossingen.

Requirements

- Het systeem ondersteunt volledige integratie met het Peppol-netwerk voor het elektronisch versturen en ontvangen van inkoopberichten, facturen en andere relevante documenten. Hierdoor worden handmatige en alternatieve verwerkingskanalen overbodig en wordt de efficiëntie en compliance van het inkoopproces verhoogd.

140 Workaround voor vooruitbetalingen & deelbetalingen aan leveranciers



Stroom - Inkoop Geïmpacteerde stroom - Finance	Level 1 - UMCG Procure to Pay (P2P)	Level 2 - UMCG - Factuurgoedkeuring (handmatig) - Ontvangst van een Factuur	Categorie - Systemen - Processen Type Pijnpunt	Systeem/App SAP
---	---	--	--	--

Beschrijving

Voor het doen van vooruitbetalingen of deelbetalingen aan leveranciers wordt momenteel een workaround gebruikt, omdat het ERP-systeem hier niet goed op is ingericht. Dit leidt tot onduidelijke processen, extra handmatige stappen en verhoogt het risico op fouten of vertragingen in betalingen.

Business impact ★★★★★

- **Inefficiënt proces:** Handmatige workarounds kosten tijd en verhogen de administratieve belasting.
- **Klanttevredenheid (intern/extern):** Leveranciers ervaren onzekerheid over betalingen, wat de relatie kan schaden.
- **Risico op te late betalingen:** Door het ontbreken van een gestroomlijnd proces kunnen betalingen te laat worden uitgevoerd, met mogelijke financiële of contractuele gevolgen.
- **Beperkte controle en transparantie:** Het is lastig om inzicht te houden in de status van betalingen en de verdeling over meerdere termijnen.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Onvoldoende benutting van systeem mogelijkheden en digitale functionaliteit	Functionaliteiten zijn beperkt ingericht, niet afgestemd op strategische doelen, of worden niet consistent toegepast. Hierdoor blijven kansen liggen op het gebied van automatisering, datakwaliteit, rapportage en procesoptimalisatie.

Requirements

- Het systeem ondersteunt het standaard en transparant verwerken van vooruitbetalingen en deelbetalingen aan leveranciers, inclusief registratie, goedkeuring en opvolging binnen het ERP-proces. Handmatige workarounds zijn niet meer nodig, waardoor het proces duidelijk, efficiënt en foutloos verloopt.

141 Standaard leegmaken van specifieke velden in het inforecord-overzicht bij bewerking



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG ICT	Level 2 - UMCG Integratie en koppelingen	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Bij het bewerken van inforecords moeten bepaalde velden telkens handmatig worden leeggemaakt, omdat eerder ingevulde gegevens automatisch blijven staan. Dit leidt tot omslachtige werkwijzen en verhoogt het risico dat verouderde of onjuiste informatie onbedoeld wordt overgenomen. Een relatief eenvoudige aanpassing – het standaard leeg weergeven van specifieke velden – zou het gebruiksgemak aanzienlijk verbeteren.

Business impact ★★★

- **Verlaagde efficiëntie:** Medewerkers verliezen tijd aan repetitieve handelingen die eenvoudig geautomatiseerd kunnen worden.
- **Verhoogde foutgevoeligheid:** Onbedoeld overgenomen gegevens kunnen leiden tot onjuiste inkoopinformatie of bestellingen.
- **Slechte gebruikerservaring:** Het systeem wordt als onhandig ervaren, wat de acceptatie en het vertrouwen in het ERP-systeem ondermijnt.
- **Beperkte datakwaliteit:** Inconsistenties in ingevoerde gegevens kunnen de betrouwbaarheid van rapportages en analyses aantasten.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Onvoldoende benutting van systeemmogelijkheden en digitale functionaliteit	Functionaliteiten zijn beperkt ingericht, niet afgestemd op strategische doelen, of worden niet consistent toegepast. Hierdoor blijven kansen liggen op het gebied van automatisering, datakwaliteit, rapportage en procesoptimalisatie.

Requirements

- Het systeem biedt de mogelijkheid om bij het bewerken van inforecords specifieke velden standaard leeg weer te geven, zodat gebruikers niet handmatig eerder ingevulde gegevens hoeven te verwijderen. Dit voorkomt het onbedoeld overnemen van verouderde of onjuiste informatie en verhoogt het gebruiksgemak.

142 Mogelijkheid om de valutacode op een order aan te passen



Stroom - Inkoop Geïmpacteerde stroom - Finance	Level 1 - UMCG Procure to Pay (P2P)	Level 2 - UMCG Factuurcontrole (3-way match)	Categorie Systemen Type Pijnpunt	Systeem/App SAP
---	---	---	--	--

Beschrijving

Binnen het huidige ERP-systeem is het op dit moment niet mogelijk om de valutacode van een inkooporder aan te passen nadat de order is geplaatst of (deels) geleverd. Deze beperking leidt in de praktijk tot onnodige complicaties, met name in situaties waarbij de uiteindelijke factuur van de leverancier in een andere valuta wordt opgesteld dan oorspronkelijk vastgelegd op de order.

Business impact ★★★

- Verhoogde foutgevoeligheid:** Verschillen tussen order- en factuurvaluta leiden tot afkeur van facturen of onjuiste boekingen.
- Vertraagde verwerking:** Facturen moeten handmatig worden aangepast of opnieuw worden ingevoerd, wat tijd kost.
- Beperkte flexibiliteit:** Internationale transacties kunnen niet soepel worden afgehandeld, wat de samenwerking met buitenlandse leveranciers bemoeilijkt.
- Negatieve impact op compliance:** Onjuiste valutaregistratie kan leiden tot fouten in financiële rapportages of btw-afhandeling.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
SAP-set-up sluit onvoldoende aan op operationele behoeften	De huidige inrichting van SAP is niet afgestemd op de dagelijkse operationele wensen en eisen van gebruikers. Hierdoor ontstaat een mismatch tussen systeemfunctionaliteit en praktijk, wat leidt tot inefficiëntie, fouten en extra handmatige afstemming. Gebrek aan flexibiliteit en realtime informatievoorziening belemmert een betrouwbare en effectieve uitvoering van processen zoals inkoop, voorraadbeheer en rapportage.

Requirements

- Het systeem ondersteunt het wijzigen van de valutacode op een inkooporder, ook nadat de order is geplaatst of (deels) geleverd. Dit geldt met name voor situaties waarin de uiteindelijke factuur van de leverancier in een andere valuta wordt opgesteld dan oorspronkelijk vastgelegd op de order. Het wijzigen van de valutacode is mogelijk met behoud van audittrail en correcte verwerking in de financiële administratie.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Overkoepelende functionele onderwerpen	Level 2 - UMCG Data	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Finance			Type Pluspunt	

Beschrijving

Een waardevolle functionaliteit binnen het huidige ERP-systeem is het automatisch ophalen van actuele valutakoersen van het internet. Deze functionaliteit zorgt ervoor dat de boekhoudafdeling geen handmatige invoer van wisselkoersen hoeft te verrichten. In plaats daarvan haalt het systeem zelfstandig de meest recente en geldende wisselkoersen op vanaf een vooraf bepaalde, betrouwbare externe bron (bijvoorbeeld een officiële website van een centrale bank of een financiële dataprovider).

Business impact ★★★

Deze functionaliteit zorgt ervoor dat de boekhoudafdeling geen handmatige invoer van wisselkoersen hoeft te verrichten.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Ophalen actuele wisselkoersen	Het systeem dient te beschikken over een standaardfunctionaliteit voor het automatisch ophalen van actuele wisselkoersen van een vooraf configureerbare, betrouwbare externe bron (zoals een centrale bank of erkende financiële dataprovider).

Requirements

- Het systeem dient te beschikken over een standaardfunctionaliteit voor het automatisch ophalen van actuele wisselkoersen van een vooraf configureerbare, betrouwbare externe bron (zoals een centrale bank of erkende financiële dataprovider).

144 Opname van NFU UNSPSC en NFU AOC in de artikelstam



Stroom - Inkoop Geïmpacteerde stroom - Inkoop	Level 1 - UMCG Overkoepelende functionele onderwerpen	Level 2 - UMCG Data	Categorie - Processen - Systemen Type Pijnpunt	Systeem/App SAP
--	---	--	--	--

Beschrijving

De artikelstam bevat momenteel niet standaard de velden NFU UNSPSC en NFU AOC, terwijl deze classificaties essentieel zijn voor landelijke vergelijkingen en analyses binnen de universitaire medische centra. De NFU hanteert een eigen manier van groeperen van artikelen, die afwijkt van de standaard artikelstructuur. Deze indeling wordt onder andere gebruikt voor gezamenlijke analyses van inkooprijzen tussen instellingen. Zonder deze velden is het niet mogelijk om data eenduidig te groeperen en te vergelijken met andere ziekenhuizen.

Business impact ★★★

- Beperkte vergelijkbaarheid:** Het ontbreken van NFU-classificaties belemmert deelname aan landelijke analyses en samenwerking met andere instellingen.
- Verminderde datakwaliteit:** Inconsistentie in artikelclassificatie leidt tot onbetrouwbare of onvolledige rapportages.
- Verlies van aansluiting bij sectorstandaarden:** Het niet volgen van NFU-richtlijnen kan leiden tot afwijkingen in rapportage en samenwerking.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
SAP-set-up sluit onvoldoende aan op operationele behoeften	De huidige inrichting van SAP is niet afgestemd op de dagelijkse operationele wensen en eisen van gebruikers. Hierdoor ontstaat een mismatch tussen systeemfunctionaliteit en praktijk, wat leidt tot inefficiëntie, fouten en extra handmatige afstemming. Gebrek aan flexibiliteit en realtime informatievoorziening belemmert een betrouwbare en effectieve uitvoering van processen zoals inkoop, voorraadbeheer en rapportage.

Requirements

- Het systeem biedt standaard velden in de artikelstam voor het vastleggen van NFU UNSPSC- en NFU AOC-codes, conform de landelijke classificatiestructuur van de NFU. Deze velden zijn verplicht en worden gebruikt voor landelijke vergelijkingen, analyses en rapportages tussen universitaire medische centra.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCg Budget to actual (B2A)	Level 2 - UMCg Bijsturing en besluitvorming	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Binnen de huidige inrichting van de inforecords ontbreken essentiële velden zoals de naam van de verantwoordelijke inkoper en diens contactgegevens. Deze informatie is belangrijk voor het effectief toepassen van categoriebeheer (category management). Zonder deze gegevens is het lastig om per leverancier en per artikel(groep) te achterhalen wie binnen het inkoopteam verantwoordelijk is voor het beheer en de communicatie.

Business impact ★★★

- **Beperkte transparantie:** Onvoldoende inzicht in verantwoordelijkheden leidt tot inefficiëntie en vertraging bij het oplossen van leveranciers- of artikelgerelateerde issues.
- **Verhoogd risico op fouten:** Bij afwezigheid van contactgegevens kunnen communicatieproblemen ontstaan, wat kan leiden tot verkeerde bestellingen, gemiste deadlines of escalaties.
- **Beperkte schaalbaarheid:** Naarmate het aantal leveranciers en artikelen groeit, wordt het steeds moeilijker om overzicht en controle te behouden zonder gestructureerde gegevens.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Onvoldoende integratie van standaarden en digitale infrastructuur	De organisatie maakt nog onvoldoende gebruik van bestaande digitale standaarden en infrastructuren die samenwerking, automatisering en gegevensuitwisseling ondersteunen. Hierdoor blijven processen afhankelijk van handmatige stappen, versnipperde communicatie en maatwerkoplossingen.
SAP-set-up sluit onvoldoende aan op operationele behoeften	De huidige inrichting van SAP is niet afgestemd op de dagelijkse operationele wensen en eisen van gebruikers. Hierdoor ontstaat een mismatch tussen systeemfunctionaliteit en praktijk, wat leidt tot inefficiëntie, fouten en extra handmatige afstemming. Gebrek aan flexibiliteit en realtime informatievoorziening belemmert een betrouwbare en effectieve uitvoering van processen zoals inkoop, voorraadbeheer en rapportage.

Requirements

- Het systeem ondersteunt het vastleggen van de naam en contactgegevens van de verantwoordelijke inkoper in het inforecord. Deze informatie is direct inzichtelijk per leverancier en per artikel(groep), zodat effectief categoriebeheer en communicatie mogelijk zijn.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCg Procure to Pay (P2P)	Level 2 - UMCg Rapportage en Reconciliatie	Categorie Systemen	Systeem/App - SAP - Buiten systeem
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Data voor spendanalyses komt uit meerdere systemen (SAP, Ultimo) en is niet centraal beschikbaar. Dit leidt tot onoverzichtelijke en tijdrovende analyses die vaak middels Excel of PowerBI worden gemaakt. Het uitvoeren van spendanalyses wordt ook bemoeilijkt door het ontbreken van contractgegevens in SAP.

Business impact ★★★★★

- **Gebrekkig inzicht in uitgaven:** Zonder een helder overzicht van de totale spend is het lastig om trends, besparingsmogelijkheden en risico's te identificeren.
- **Inefficiënt gebruik van middelen:** Onvoldoende inzicht leidt tot suboptimale inkoopbeslissingen en gemiste kansen voor kostenbesparing of bundeling van volumes.
- **Belemmering van strategisch inkoopbeleid:** Het opstellen van gerichte inkoopstrategieën wordt bemoeilijkt door het ontbreken van betrouwbare data.
- **Verlies aan controle en compliance:** Het ontbreken van contractgegevens maakt het lastig om naleving van afspraken te monitoren en leveranciersprestaties te beoordelen.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Onvoldoende systeemintegratie	Onvoldoende systeemintegratie en een afhankelijkheid van handmatige invoer en workarounds. Technische configuratie draagt bij aan de problemen, zoals SAP dat in een andere omgeving draait, wat directe koppelingen verhindert + Het Ultimo systeem is niet correct geïmplementeerd voor detailtracking van activa, en er is een gebrek aan koppeling met het financiële systeem

Requirements

- Het systeem biedt een centrale, geïntegreerde omgeving waarin alle relevante data voor spendanalyses (inclusief contractgegevens) uit verschillende systemen (zoals SAP en Ultimo) automatisch wordt samengebracht. Spendanalyses kunnen hierdoor eenvoudig, volledig en actueel worden uitgevoerd zonder handmatige dataverzameling of externe tools.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG "Contractenbeheer Source tot Contral (S2C) + Contract to renewal (C2R)"	Level 2 - UMCG Contractuitvoering en monitoring	Categorie - Processen - Organisatie	Systeem/App - SAP - Buiten systeem
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Binnen de organisatie worden regelmatig bestellingen geplaatst zonder gebruik te maken van een PO. Sommige bestellingen worden zelfs telefonisch gedaan, buiten de formele inkoopprocedures om. Dit ondermijnt de controle over het inkoopproces en verhoogt de kans op fouten en inefficiënties.

Business impact ★★★★★

- **Verlies van controle over uitgaven:** Zonder PO's is het moeilijk om uitgaven te monitoren, goed te keuren en te analyseren.
- **Verhoogd risico op fouten:** Handmatige en ongecontroleerde bestellingen vergroten de kans op verkeerde leveringen, dubbele bestellingen of ontbrekende factuurreferenties.
- **Hogere administratieve lasten:** De financiële administratie moet extra inspanningen leveren om bestellingen te matchen met facturen, wat leidt tot vertragingen en foutgevoeligheid.
- **Beperkte grip op leveranciers en contracten:** Bestellingen buiten contracten om maken het lastig om afspraken na te leven, prestaties te meten en volumevoordelen te benutten.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Ontbreken van centrale richtlijnen en een duidelijk voorgeschreven werkwijze	Er ontbreken centrale richtlijnen en een duidelijk voorgeschreven werkwijze, waardoor medewerkers processen naar eigen inzicht invullen. Dit leidt tot variatie in uitvoering, verminderde uniformiteit en verhoogde kans op fouten binnen de organisatie.

Requirements

- Het systeem ondersteunt het afdwingen van formele inkoopprocedures, waarbij bestellingen zonder PO (maverick buying) en telefonische bestellingen worden geblokkeerd of automatisch gesignaleerd. Alleen bestellingen met een geldige PO worden geaccepteerd en verwerkt, zodat controle en compliance binnen het inkoopproces zijn geborgd.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Procure to Pay (P2P)	Level 2 - UMCG Rapportage en Reconciliatie	Categorie - Systemen - Organisatie	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Door versnipperde data en gebrekkige ontsluiting via systemen zoals Zorgi, ontbreekt een helder en centraal overzicht van de inkoopbehoefte binnen de organisatie. Informatie wordt ad hoc verzameld via losse Excel- en Power BI-overzichten, wat leidt tot een reactieve inkoopaanpak. Hierdoor is het lastig om proactief te plannen en strategisch in te kopen.

Business impact ★★★★★

- **Geen strategische inkoop mogelijk:** Door het ontbreken van betrouwbare en tijdige informatie wordt inkoop vooral reactief uitgevoerd, wat leidt tot gemiste kansen voor optimalisatie.
- **Suboptimale leverancierskeuzes:** Gebrek aan inzicht in de behoefte maakt het moeilijk om leveranciers structureel te beoordelen en te selecteren op basis van toegevoegde waarde.
- **Hogere kosten:** Ad-hoc aankopen en gemiste bundelingskansen leiden tot hogere prijzen en inefficiënt gebruik van middelen.
- **Beperkte samenwerking met interne stakeholders:** Zonder goed inzicht in de vraag is het lastig om afstemming te zoeken met afdelingen over planning, prioriteiten en contractbeheer.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Beperkte autonomie en eigenaarschap over data en systemen	De organisatie heeft onvoldoende directe toegang tot en controle over haar eigen data en digitale infrastructuur. Cruciale systemen en gegevens zijn in beheer van externe partijen, wat leidt tot afhankelijkheid, beperkte flexibiliteit en vertraging in het verkrijgen van inzichten. Hierdoor kunnen interne teams niet zelfstandig sturen op prestaties, processen of verbeterinitiatieven.

Requirements

- Het systeem biedt een centraal, realtime dashboard waarin de totale inkoopbehoefte van de organisatie inzichtelijk is. Data uit verschillende bronnen wordt automatisch ontsloten en samengebracht, zodat proactieve planning en strategisch inkopen mogelijk zijn.

182 Geen integratie van het aanbestedingsproces in SAP



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Project tot Close (P2C), Order to cash (O2C)	Level 2 - UMCG - Planning en budgettering - Ordercreatie en planning	Categorie - Systemen - Processen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Het aanbestedingsproces wordt uitgevoerd via Mercell, maar de bijbehorende documentatie en informatie worden niet automatisch geïntegreerd in SAP. Dit betekent dat gegevens handmatig moeten worden overgenomen, wat leidt tot inefficiëntie, fouten en een gebrek aan transparantie in het sourcingsproces.

Business impact ★★★

- Risico op fouten en inconsistenties:** Handmatige overdracht van gegevens vergroot de kans op invoerfouten en ontbrekende informatie.
- Duplicatie van werk:** Informatie moet meerdere keren worden ingevoerd of beheerd in verschillende systemen, wat leidt tot tijdverlies.
- Onvoldoende audit trail:** Door het ontbreken van centrale opslag in SAP is het lastig om het volledige aanbestedingsproces te reconstrueren of te auditen.
- Beperkte traceerbaarheid en compliance:** Het gebrek aan integratie belemmert het naleven van interne procedures en externe regelgeving, en maakt het moeilijk om verantwoording af te leggen

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Gebrek aan procesintegratie en systeeminteroperabiliteit	Er is sprake van gefragmenteerde processen en systemen die niet goed met elkaar communiceren. Dit leidt ertoe dat informatie meerdere keren handmatig moet worden ingevoerd in verschillende systemen of tools. De oorzaak ligt vaak in het ontbreken van een geïntegreerde datastrategie, onvoldoende afstemming tussen afdelingen, en het gebruik van legacy-systemen die niet ontworpen zijn voor moderne interoperabiliteit.

Requirements

- Het systeem ondersteunt volledige integratie van het aanbestedingsproces, waarbij documentatie en informatie uit aanbestedingsplatforms zoals Mercell automatisch worden overgenomen en gekoppeld aan relevante processen en dossiers in SAP. Handmatige overname van gegevens is hierdoor niet meer nodig.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Overkoepelende functionele onderwerpen, ICT	Level 2 - UMCG - Rapportage - Integratie en koppelingen	Categorie - Processen - Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Binnen SAP is er geen functionaliteit of inrichting om kritische of risicovolle artikelen en leveranciers te identificeren en te monitoren. Deze informatie wordt momenteel handmatig bijgehouden in Excel, wat leidt tot beperkte zichtbaarheid en reactief handelen bij leveringsproblemen. Hierdoor ontbreekt de mogelijkheid om risico's proactief te mitigeren.

Business impact ★★★★★

- Hoge kwetsbaarheid bij leveringsproblemen:** Zonder inzicht in kritische artikelen is de organisatie slecht voorbereid op verstoringen in de supply chain.
- Geen proactieve risicobeheersing:** Risico's kunnen niet tijdig worden gesignaleerd of aangepakt, wat de continuïteit van processen in gevaar brengt.
- Directe impact op patiëntenzorg:** Bij uitval van essentiële artikelen kunnen zorgprocessen worden verstoord, met potentieel ernstige gevolgen.
- Verlies van efficiency en betrouwbaarheid:** Handmatige lijsten zijn foutgevoelig en moeilijk te onderhouden, wat leidt tot inefficiënte besluitvorming.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Onvoldoende benutting van systeemmogelijkheden en digitale functionaliteit	Functionaliteiten zijn beperkt ingericht, niet afgestemd op strategische doelen, of worden niet consistent toegepast. Hierdoor blijven kansen liggen op het gebied van automatisering, datakwaliteit, rapportage en procesoptimalisatie.

Requirements

- Het systeem biedt functionaliteit om kritische of risicovolle artikelen en leveranciers te identificeren, te classificeren en te monitoren. Risicoprofielen en signaleringen zijn geïntegreerd in het artikel- en leveranciersbeheer, zodat risico's proactief kunnen worden gemitigeerd en zichtbaar zijn voor alle relevante gebruikers.

184 Geen verbetercyclus en ontbrekend proceseigenaarschap



Stroom - Inkoop Geïmpacteerde stroom - Inkoop	Level 1 - UMCG Project tot Close (P2C), Order to cash (O2C)	Level 2 - UMCG - Planning en budgettering - Ordercreatie en planning	Categorie - Organisatie - Processen Type Pijnpunt	Systeem/App Buiten systeem
--	--	---	---	---

Beschrijving

Binnen de organisatie ontbreekt een gestructureerde aanpak voor continue verbetering van inkoopprocessen. Er is geen formele proceseigenaar aangewezen die verantwoordelijk is voor het bewaken en optimaliseren van processen. Hierdoor blijft procesoptimalisatie liggen en worden inefficiënties en verspillingen niet structureel aangepakt.

Business impact ★★★★★

- **Stilstand in procesverbetering:** Zonder eigenaarschap en een verbetercyclus worden knelpunten niet geanalyseerd of opgelost, wat leidt tot stagnatie.
- **Verspilling blijft onopgemerkt:** Inefficiënte werkwijzen en overbodige stappen blijven bestaan, wat leidt tot verlies van tijd en middelen.
- **Geen structurele kwaliteitsverbetering:** Ad-hoc verbeteringen missen samenhang en borging, waardoor duurzame verbetering uitblijft.
- **Beperkte betrokkenheid en verantwoordelijkheid:** Zonder duidelijke rolverdeling is er weinig motivatie of mandaat om processen te verbeteren.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Ontbreken van centrale richtlijnen en een duidelijk voorgeschreven werkwijze	Er ontbreken centrale richtlijnen en een duidelijk voorgeschreven werkwijze, waardoor medewerkers processen naar eigen inzicht invullen. Dit leidt tot variatie in uitvoering, verminderde uniformiteit en verhoogde kans op fouten binnen de organisatie.

Requirements

- Het systeem ondersteunt het vastleggen van proceseigenaarschap en faciliteert een gestructureerde verbetercyclus voor inkoopprocessen. Voor elk hoofdproces kan een formele proceseigenaar worden aangewezen, die verantwoordelijk is voor het bewaken, evalueren en continu optimaliseren van het proces. Het systeem biedt hiervoor workflow-ondersteuning, signaleringen en rapportages over procesprestaties en verbeteracties.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCg Overkoepelende functionele onderwerpen	Level 2 - UMCg Rapportage	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

SAP biedt onvoldoende standaardrapportages die aansluiten op de informatiebehoefte van de organisatie. Hierdoor zijn teams genoodzaakt om zelf rapportages te bouwen in Excel of Power BI, vaak op basis van gefragmenteerde en handmatig verzamelde data. Dit leidt tot inefficiëntie, inconsistentie en een gebrek aan betrouwbare managementinformatie

Business impact ★★★★★

- **Inefficiëntie en tijdverlies:** Het handmatig verzamelen en combineren van data kost veel tijd en leidt tot vertraging in rapportageprocessen.
- **Dataverlies en fouten:** Door het gebruik van losse bestanden en handmatige bewerkingen is de kans op fouten en verlies van informatie groot.
- **Beperkte managementinformatie:** Gebrekkige en inconsistente rapportages maken het lastig om goed onderbouwde beslissingen te nemen op zowel operationeel als strategisch niveau.
- **Geen eenduidige stuurinformatie:** Verschillende afdelingen werken met eigen rapportages, wat leidt tot versnippering en gebrek aan uniformiteit in de besluitvorming.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Onvoldoende benutting van systeem mogelijkheden en digitale functionaliteit	Functionaliteiten zijn beperkt ingericht, niet afgestemd op strategische doelen, of worden niet consistent toegepast. Hierdoor blijven kansen liggen op het gebied van automatisering, datakwaliteit, rapportage en procesoptimalisatie.

Requirements

- Het systeem biedt uitgebreide, configureerbare standaardrapportages die aansluiten op de informatiebehoefte van de organisatie. Gebruikers kunnen eenvoudig eigen rapportages samenstellen op basis van alle relevante data, zonder afhankelijk te zijn van externe tools of handmatige dataverzameling. Rapportages zijn centraal beschikbaar, actueel en betrouwbaar.

186 Trage leveranciersaanmaak blokkeert factuurverwerking



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG ICT	Level 2 - UMCG Integratie en koppelingen	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom - Finance - Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Het aanmaken van nieuwe leveranciers in SAP is een traag en handmatig proces met meerdere stappen. Hierdoor zijn leveranciers vaak pas na verloop van tijd beschikbaar in het systeem, terwijl er in de tussentijd al facturen binnenkomen. Deze facturen kunnen niet verwerkt worden omdat de leverancier nog niet bestaat in SAP, wat leidt tot vertragingen en administratieve problemen.

Business impact ★★★

- **Vertraagde betalingen aan leveranciers:** Facturen blijven liggen totdat de leverancier is aangemaakt, wat kan leiden tot ontevreden leveranciers en verstoring van leveringen.
- **Extra administratieve lasten:** Finance moet handmatig opvolgen, controleren en corrigeren, wat leidt tot inefficiëntie en werkdruk.
- **Achterstanden in de crediteurenadministratie:** Onverwerkte facturen stapelen zich op, wat de financiële rapportage en cashflowbeheer bemoeilijkt.
- **Risico op fouten en compliance-issues:** Handmatige processen vergroten de kans op fouten en maken het moeilijker om aan audit- en compliance-eisen te voldoen.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Gebrek aan automatisering kost veel extra tijd	Er ontbreekt adequate procesautomatisering en standaardisatie, waardoor handmatige handelingen nodig blijven voor taken die herhaaldelijk voorkomen. Dit leidt tot inefficiëntie, foutgevoeligheid en inconsistente uitvoering.

Requirements

- Het systeem ondersteunt een gestroomlijnd en geautomatiseerd proces voor het aanmaken van nieuwe leveranciers, inclusief workflow, validatie en goedkeuring. Leveranciers kunnen direct na aanmaak worden gebruikt voor factuurverwerking, zodat inkomende facturen niet langer vertraging oplopen door ontbrekende stamdata.

Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG ICT	Level 2 - UMCG Integratie en koppelingen	Categorie Systemen	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

SAP biedt momenteel onvoldoende flexibiliteit om essentiële artikelinformatievelden te configureren, weer te geven en actief te gebruiken. Het gaat hierbij om belangrijke kenmerken zoals Supplytype, Risicoklasse, Steriliteitsmethode, MRI-compatibiliteit, Latex-inhoud, UNSPSC, Z-indexnummer, en andere. Deze informatie is cruciaal voor zowel operationele processen als compliance, maar kan nu niet centraal worden beheerd of benut.

Business impact ★★★

- Beperkt inzicht in kritieke artikelkenmerken:** Gebrek aan gestructureerde informatie over bijvoorbeeld steriele of MRI-compatibele artikelen verhoogt het risico op fouten in de zorglogistiek.
- Veiligheidsrisico's voor patiënten:** Onvoldoende zicht op eigenschappen zoals latex-inhoud of steriliteit kan leiden tot ongeschikte materiaalkeuzes met directe impact op patiëntveiligheid.
- Compliance- en traceerbaarheidsproblemen:** Informatie die nodig is voor audits, wet- en regelgeving of kwaliteitsborging is niet centraal beschikbaar of betrouwbaar.
- Inefficiëntie in processen:** Handmatige workarounds zijn foutgevoelig en tijdrovend, wat kan leiden tot inconsistente gegevens.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
SAP-set-up sluit onvoldoende aan op operationele behoeften	De huidige inrichting van SAP is niet afgestemd op de dagelijkse operationele wensen en eisen van gebruikers. Hierdoor ontstaat een mismatch tussen systeemfunctionaliteit en praktijk, wat leidt tot inefficiëntie, fouten en extra handmatige afstemming. Gebrek aan flexibiliteit en realtime informatievoorziening belemmert een betrouwbare en effectieve uitvoering van processen zoals inkoop, voorraadbeheer en rapportage.

Requirements

- Het systeem biedt de mogelijkheid om essentiële artikelinformatievelden (zoals Supplytype, Risicoklasse, Steriliteitsmethode, MRI-compatibiliteit, Latex-inhoud, UNSPSC, Z-indexnummer, etc.) flexibel te configureren, weer te geven en te gebruiken in operationele processen en rapportages. Deze velden zijn centraal te beheren en eenvoudig aan te passen aan veranderende eisen.

188 Geen inzicht in duurzaamheidsimpact binnen het inkoopproces



Stroom Inkoop	Level 1 - UMCG Project tot Close (P2C), Order to cash (O2C)	Level 2 - UMCG - Planning en budgettering - Ordercreatie en planning	Categorie Organisatie	Systeem/App SAP
Geïmpacteerde stroom Inkoop			Type Pijnpunt	

Beschrijving

Binnen SAP is er geen integratie van duurzaamheidsinformatie in het inkoopproces. Inkopers en aanvragers hebben daardoor geen zicht op de CO₂-impact van leveranciers of producten, en kunnen geen alternatieven vergelijken op basis van milieucriteria. Dit belemmert het maken van verantwoorde keuzes en het naleven van duurzaamheidsdoelstellingen en wetgeving.

Business impact ★★★

- Onvermogen om duurzame keuzes te maken:** Inkopers kunnen geen afweging maken op basis van milieu-impact, wat leidt tot suboptimale leveranciersselectie.
- Risico op niet-naleving van wet- en regelgeving:** Verplichtingen zoals CO₂-neutraliteit in 2035, EMVI/MVI-criteria en de CO₂-prestatieladder worden moeilijker te realiseren.
- Beperkte bijdrage aan duurzaamheidsdoelstellingen:** Inkoop draagt onvoldoende bij aan de strategische ambities van het ziekenhuis op het gebied van duurzaamheid.
- Verlies van transparantie en verbeterkansen:** Zonder meetbare data ontbreekt inzicht in waar verbeteringen mogelijk zijn, wat innovatie en verantwoording belemmert.

Grondoorzaak

Grondoorzaak	Beschrijving
Onvoldoende benutting van systeem mogelijkheden en digitale functionaliteit	Functionaliteiten zijn beperkt ingericht, niet afgestemd op strategische doelen, of worden niet consistent toegepast. Hierdoor blijven kansen liggen op het gebied van automatisering, datakwaliteit, rapportage en procesoptimalisatie.
SAP-set-up sluit onvoldoende aan op operationele behoeften	De huidige inrichting van SAP is niet afgestemd op de dagelijkse operationele wensen en eisen van gebruikers. Hierdoor ontstaat een mismatch tussen systeemfunctionaliteit en praktijk, wat leidt tot inefficiëntie, fouten en extra handmatige afstemming. Gebrek aan flexibiliteit en realtime informatievoorziening belemmert een betrouwbare en effectieve uitvoering van processen zoals inkoop,

Requirements

- Het systeem ondersteunt de integratie van duurzaamheidsinformatie (zoals CO₂-impact, milieulabels, MVO-criteria) in het inkoopproces. Inkopers en aanvragers kunnen producten en leveranciers vergelijken op basis van duurzaamheidscriteria, zodat verantwoorde keuzes en naleving van duurzaamheidsdoelstellingen en wetgeving worden gefaciliteerd.