

“Plaats- en tijdonafhankelijk werken, bereikbaar zijn onder één nummer en herkenbaar blijven zijn nu goed geregeld.”

Marc van Uunen, Clustercoördinator Informatisering en Automatisering bij Hoogheemraadschap van Delfland

Hoogheemraadschap van Delfland is een Ready Business

Vodafone
Power to you



Flexibele oplossing voor vooruitstrevend overheidsorgaan

Droge voeten, schoon water. Dat is waar het Hoogheemraadschap van Delfland voor staat. Hierbij zijn goede, betrouwbare communicatiesystemen van groot belang. De procesautomatisering en mobiele telefonie van Delfland zijn al jaren ondergebracht bij Vodafone. Sinds dit jaar heeft de organisatie een nieuwe, toekomstbestendige oplossing voor mobiele telefonie, en ook de vaste telefonie is vanaf nu ondergebracht bij Vodafone.

Marc van Uunen (clustercoördinator Informatisering en Automatisering) en Hans Wulffraat (serviceplanner en projectleider van het onlangs gerealiseerde telefonieproject met Vodafone) vertellen over communicatie bij Delfland. Welke uitdagingen kwamen zij tegen en hoe hebben ze die aangepakt?

De uitdaging

Vernieuwen met oog op de toekomst

De uitdaging waar Delfland twee jaar geleden voor stond, lag niet op het vlak van procesautomatisering, maar bij de kantoorautomatisering. "Het systeem dat we hadden was weliswaar robuust, maar niet meer van deze tijd", legt Hans Wulffraat uit. "Het was geënt op vaste telefonie, en daarnaast hadden we een mobiel platform. Deze wilden we beter aan laten sluiten op de nieuwe wensen en eisen van onze organisatie.

Wulffraat en Van Uunen zijn het traject begonnen met het vaststellen van de functionele vraag. Wat heeft Delfland nodig om op het gebied van communicatie klaar te zijn voor de toekomst? Wulffraat: "Hierbij hebben we goed gekeken naar de behoeftes van de organisatie en de medewerkers. Eén van de belangrijkste punten was voor ons dat de oplossing flexibel moest zijn. We gaan aankomend jaar verbouwen en dat betekent

in ons geval dat wij twee keer gaan verhuizen. Dan wil je niet kwetsbaarder zijn dan nodig en natuurlijk het liefst met zo min mogelijk apparatuur slepen. Ook moest de oplossing geschikt zijn voor het nieuwe werken. Of de oplossing toekomstbestendig is, is voor ons heel belangrijk. Je wilt geen systeem dat na een of twee jaar niet meer voldoet. Het moet een omgeving zijn die klaar is voor innovatie en waar je dus een tijd mee vooruit kunt."

De oplossing

"Vodafone had de oplossing die het beste aansloot bij onze wensen", zegt Wulffraat. "Zaken als plaats- en tijdonafhankelijk werken, bereikbaar zijn onder één nummer en herkenbaar blijven zijn nu goed geregeld. Ook de dekkingsgraad was voor ons heel belangrijk. Juist onze mensen in het veld moeten goed bereikbaar zijn. In de praktijk blijkt dat niet alle providers een goede dekkingsgraad hebben in buitengebieden. Dit hebben we van tevoren dan ook eerst gemeten en getest."

Van Uunen: "We zijn niet helemaal afgestapt van de vaste toestellen, maar hebben per medewerker gekeken of diegene een vast of mobiel toestel nodig heeft. We hebben nu één type abonnement afgesloten voor alle gebruikers. Daar zit een databundel in, en het onderling bellen is afgekocht."



Het moet een omgeving zijn die klaar is voor innovatie en waar je dus een tijd mee vooruit kunt.

Marc van Uunen, Clustercoördinator Informatisering en Automatisering bij Hoogheemraadschap van Delfland



Het resultaat

Sinds februari 2015 draait de oplossing. "Onze gedegen voorbereiding zorgt ervoor dat het goed verloopt. We hebben wel te maken met wat uitdagingen. De techniek werkt, de uitdagingen zitten met name in de vragen die vanuit gebruikers komen en de groeiende vraag naar bandbreedte. We kijken nu hoe we daar in samenspraak met Vodafone verbeteringen in kunnen aanbrengen." Van Uunen is blij dat de oplossing is geïmplementeerd en ziet ook voor de toekomst mogelijkheden. "Op termijn kunnen we vernieuwende elementen toevoegen aan deze oplossing. Zo willen we uiteindelijk bijvoorbeeld met Skype for Business gaan werken."

Communicatie in de praktijk

In geval van calamiteiten hebben Van Uunen en Wulffraat zelf al meerdere malen ondervonden hoe belangrijk het is om bereikbaar te zijn. Van Uunen: "Afgelopen zomer hebben we een lange periode van droogte gehad. Droogtegevoelige dijken moesten daarom extra intensief gecontroleerd worden. Behalve de mensen in het veld, worden dan ook wij ingezet om te controleren. Mobiele communicatie speelt op zo'n moment een belangrijke rol om de toestand van de dijk in kaart te brengen. Via een app kunnen wij scheuren en beschadigingen in een dijk registreren. Die gegevens worden real-time verzameld in een centraal systeem, zodat we snel en nauwkeurig de schade aan de dijk in kaart kunnen brengen en verhelpen." Ook benadrukt Van Uunen dat goede communicatie niet alleen belangrijk voor de medewerkers van Delfland onderling. "Ook voor de mensen die in ons gebied wonen, is het belangrijk dat ze ons altijd kunnen bereiken.

Soms bellen ze ons vanwege een vraag over een aanlegsteiger, maar het kan ook gaan over een opvallende waterstand in hun buurt. Voor dat laatste soort telefoontjes moet je gewoon altijd bereikbaar zijn, via een betrouwbaar netwerk."

De organisatie

Het Hoogheemraadschap van Delfland zorgt voor droge voeten, stevige dijken en gezond water in de sloten en vaarten in een zeer druk deel van Nederland. In het beheergebied van Delfland zijn 1,2 miljoen bewoners, 40.000 bedrijven en organisaties, het uitgebreide kassengebied van het Westland en het bestuurlijk centrum van Nederland gevestigd. Delfland heeft dus een hele verantwoordelijkheid.

De circa 450 medewerkers van de organisatie werken op verschillende locaties in o.a. Delft en Vlaardingse maar ook 'in het veld'.

Samenwerken met Vodafone deed Delfland al zo'n 7 jaar, met name op het gebied van procesautomatisering en mobiele telefonie met de daarbij behorende diensten.

Van Uunen: "Het is voor ons belangrijk om altijd snel en goed op de hoogte te zijn van de actuele waterstanden. Zo kunnen we tijdig ingrijpen wanneer de waterstand te hoog of te laag is. We laten water binnen of pompen het juist weg."

Vroeger werd dit bepaald door buitenmedewerkers die langs alle wateren moesten om de standen op te nemen.

"Gelukkig gaat dat tegenwoordig digitaal. Er zijn zo'n 300 meetpunten aangebracht in de

watgangen. Via dataverbindingen met die meetpunten monitoren wij de waterstanden en het functioneren van onze gemalen en stuwen. Vanuit onze controlekamer in Vlaardingse kunnen wij de actuele situatie zien en ook direct actie ondernemen als dat nodig is. Dag en nacht."

Het meetsysteem is in de loop der jaren steeds verder geperfectioneerd en Delfland blijft samen met Vodafone kijken naar mogelijkheden om het te verbeteren. "Toen Vodafone bijvoorbeeld met 4G kwam, zijn wij dat gelijk gaan gebruiken, de betrouwbaarheid en de snelheid van de dataverbinding is natuurlijk belangrijk voor ons."

Communicatie bij het Hoogheemraadschap van Delfland

Om de communicatie bij Delfland optimaal te laten verlopen, heeft de organisatie gekozen voor de volgende oplossingen:

- One Fixed
- One Mobile (Forced on PBX)
- One PBX
- Indoor Coverage
- Vodafiber
- Managed IP VPN (incl. managed thuiswerkplekken)
- Mobile IP VPN
- CTV (Corporate Text Volume = SMS)
- Housing (Datacenter)

