

# ICT IS COMPUTER WEGENWACHT VOOR MEDEWERKERS

## WIFI NET ZO BELANGRIJK ALS BED, BAD EN BROOD

“Onze rol is het operationeel en veilig houden van de ICT systemen die onze collega's gebruiken bij hun werk voor en met de cliënten.” Zo omschrijven Saskia van den Luitgaarden en Ilse Smits hun ICT-werkzaamheden bij SMO Verdihuis. “Dat is behoorlijk dynamisch, gezien de snelle technologische ontwikkelingen, wat door corona alleen nog maar is toegenomen.”



Verder zorgen Ilse en Saskia ook wie bepaalde cliëntgegevens in kan zien en wie niet. Dat gaat in samenspraak met de coördinator. Die heeft de inhoudelijke kennis om daarover te beslissen. Ook binnen de organisatie zijn niet alle afdelingsmappen, personeelsgegevens en dergelijke voor iedereen in te zien. Het werk van de trajectbegeleider vraagt geen kennis van directienotities en het werk van OR heeft ook zo hun eigen toegankelijkheidsregels. Die regels worden via de medewerkersprofielen ingesteld.

### Veiligheid

Veiligheid van de ICT-systemen heeft voortdurend de aandacht. Een goede beveiligingssoftware bewaakt de toegang tot de systemen van buitenaf. Interne compartimentering schermt het organisatienetwerk af van het netwerk van de cliënten. “Je wil niet dat een cliënt met hackersvaardigheden bij dingen kan die niet voor hem of haar bedoeld zijn. Of dat een cliënt zonder computervaardigheden op die ene foute link klikt en allemaal narigheid binnen haalt”, maakt Saskia duidelijk.

### Veranderingen

Er is in de afgelopen tien jaar onwaarschijnlijk veel veranderd op het vlak van ICT. Maar daar hoeven de medewerkers zich niet druk om te maken. Zij hoeven alleen te weten

hoe hun mobiele telefoon of tablet werkt. Bijvoorbeeld om cliënten in staat te stellen om PDF-documenten op de tablet te laten ondertekenen. Ook als ze bij hen op huisbezoek zijn. Zonder dat de overeenkomsten eerst op kantoor uitgeprint moeten worden en met de balpen op de opvanglocatie of in de woning van een handtekening voorzien worden.



ILSE SMITS EN SASKIA VAN DEN LUITGAARDEN

### Wifi

Ook bij storing van de wifi, applicaties die uit de lucht zijn, apparaten die het niet doen en inlogproblemen springen Saskia en Ilse bij. Wordt het echt ingewikkeld, dan komen de experts van Verweijen ICT in beeld. Zij ervaren onze

werkwijze, zowel technisch als organisatorisch, als een voorbeeld voor andere organisaties. Verder beheren Saskia en Ilse de bedrijfstelefoonabonnementen en de wifi. “Internettoegang is voor de cliënten ondertussen een echte eerste levensbehoefte geworden. En dat is niet gek natuurlijk”, merken zij op. Van het via google terug vinden van een verloren mobieltje tot het verhelpen van een computerstoring, Ilse en Saskia zorgen dat de systemen er klaar voor zijn.

### Applicaties

In het IBS programma met collega Monique Kop als applicatiebeheerder bijvoorbeeld beheren de trajectbegeleiders en de financiële dienstverleners wat de inkomsten en uitgaven van een cliënt zijn, wat er aan leefgeld beschikbaar is en hoe eventuele schuldsaneringen lopen. “Inhoudelijk hebben wij hier niks mee te maken”, stipt Ilse aan. “Wij zorgen ervoor dat de mensen met het systeem kunnen werken, dat het up to date is en veilig. Dit geldt ook voor andere applicaties die we gebruiken zoals Myneva en Exact.”

### Sharepoint

Momenteel zijn Ilse en Saskia bezig met de invoering van glasvezel en de komst van Sharepoint. “Alleen al het contact

krijgen met Ziggo is al een uitdaging”, verzuchten beiden. SharePoint is een ingrijpend andere manier van samenwerken in een organisatie. Je stuurt bijvoorbeeld geen documenten meer rond voor commentaar, maar je geeft er toegang toe door rechten toe te kennen. Het is een soort website voor informatie-uitwisseling en online samenwerking binnen de organisatie, zoals dat vaak op een intranet gebeurt. “Er komt veel kijken bij de invoering, het gebruik en de ondersteuning, maar het is wel een leuke uitdaging voor ons. Zo hoeven we bijvoorbeeld maar een stordige 70 laptops terug te halen voor een complete nieuwe installatie, maar samen met de jongens van Verweijen ICT zullen we het wel voor elkaar krijgen” aldus Saskia.

### Teams

Trots zijn Ilse en Saskia op de snelle invoering en acceptatie van Microsoft Teams in de communicatie. Onmisbaar nu veel mensen moeten thuiswerken. “Wij willen dat de ICT systemen altijd bereikbaar zijn voor wie er toegang toe heeft. Daar mag geen drempel zitten dat het te moeilijk is. We zijn met zijn tweeën het aanspreekpunt op ICT-gebied binnen SMO Verdihuis en we hopen ook uit te stralen dat onze deur voor iedereen open staat. Als je er even niet uitkomt, zijn wij jouw Wegenwacht met Verweijen als achterwacht”, vertellen ze.