



'HALF NEDERLAND WAS OP ZOEK NAAR LAPTOPS'

Martin Franse ondersteunde thuiswerken voor 22.000 medewerkers

Ze zaten vrijdag 13 maart nog op kantoor, maandag 16 maart moesten vrijwel alle UWV-medewerkers van huis uit gaan werken. Als hoofd Tactisch Inframangement bij ICT-services heeft Martin Franse er mede voor gezorgd dat ze dat konden. 'Het was wel even een uitdaging.'

Uitdaging 1: laptops bestellen

'Zo'n tweeduizend UWV'ers hadden geen laptop. Met name medewerkers van de servicedesks en klantencontactcentra werkten op desktops. Via onze kantoorautomatiseerder KPN hebben we gelijk een grote bestelling gedaan. Maar ja, op dat moment was half Nederland op zoek naar laptops. In China stonden treinwagons vol Dell-apparaten klaar, maar die konden het land niet uit. Gelukkig hebben onze leveranciers altijd een paar honderd laptops voor ons op voorraad. Die zijn uitgeleverd. Verder hebben we het innameproces geoptimaliseerd van laptops van medewerkers die uit dienst gaan. Toen konden we even voort.'

Uitdaging 2: beeldbellen mogelijk maken

'De hele dag telefoneren met klanten, relaties en collega's bleek niet prettig, we zijn al snel naar mogelijkheden voor veilig beeldbellen gaan zoeken. We hebben licenties aangeschaft van MS Teams uit het Microsoft-pakket. In het begin kon je met vier mensen tegelijk bellen, inmiddels zijn dat er driehonderd. Dat vergde veel bandbreedte, dus ook die hebben we uitgebreid. Toen we zagen dat de performance achteruitliep, hebben we tientallen servers bijgeschakeld. Daar moet ik normaal vijf notities voor schrijven, nu was dat gauw geregeld. Maar je moet mensen ook wegwijs maken in het beeldbellen en protocollen opstellen voor de privacy en veiligheid. Via ons interne netwerk hebben we filmpjes met tips en trucs gedeeld en webinars gegeven. We hebben ook een awareness-campagne gevoerd om mensen bewust te maken van de risico's en beperkingen van het beeldbellen en thuiswerken.'

Uitdaging 3: thuiswerken duurzaam maken

'Toen de crisis langer ging duren, wilden mensen thuis een goede werkplek inrichten.

De hele dag op een laptopschermpje zitten te koekeloeren is niet ideaal. Dus hebben we in het begin 'beeldschermstraten' in de garages van onze kantoren ingericht. Je reed de garage in, een medewerker met mondkapje legde het beeldscherm met kabels en al in je kofferbak en je reed weer weg. Later hebben we "thuiswerkboxen" samengesteld: een doos met een beeldscherm, toetsenbord, muis en aansluitkabels.'

Meevallers 1 en 2: SLIM werken en Citrix-lek

'Twee dingen zijn een geluk bij een ongeluk geweest. De eerste was dat UWV sinds 2016 een SLIM-werken-beleid voert, waardoor vrijwel iedereen al een laptop had. De tweede was de Citrix-crisis van januari, februari vorig jaar. Veel grote bedrijven en organisaties maken gebruik van de Citrix-omgeving. Wij ook. Medewerkers loggen daarop in om vanaf een externe locatie toegang te krijgen tot de kantoorssystemen. In januari was in de Citrix-omgeving een lek ontdekt, waarna wij maatregelen hebben genomen om dat lek snel te dichten. In feite is dat, zonder dat we het wisten, een soort generale repetitie voor het veilig thuiswerken in coronatijd geweest.'