



Klantcase Veiligheidsregio Noord-Holland Noord

“De enige oplossing die van begin tot eind complete regie geeft over onze communicatiestromen is ZIVVER”

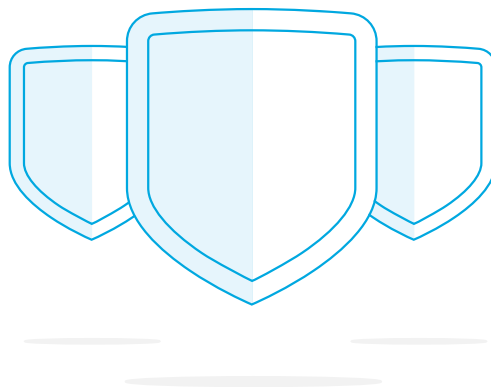
Nederland telt 25 veiligheidsregio's. Een veiligheidsregio is een gebied waarbinnen gemeenten en hulpverleningsdiensten samenwerken op het gebied van rampen- en incidentbestrijding. Veiligheidsregio Noord-Holland Noord (VRNHN) omvat zeventien gemeenten met in totaal circa 644.000 inwoners. De centrale organisatie die de veiligheidsactiviteiten coördineert telt rond de zeshonderd medewerkers. Op het Alkmaarse hoofdkantoor werkt Oliver McLean als Adviseur ICT.



Oliver McLean

Adviseur ICT

Veiligheidsregio Noord-Holland Noord (VRNHN)



CASE

“Binnen onze veiligheidsregio werken veel verschillende organisaties samen”, vertelt McLean, Adviseur ICT bij de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord. “Van ziekenhuizen, ambulancediensten en de brandweer tot aan specialistische hulpverleners die werken met probleemjongeren of gezinnen. Al deze organisaties verwerken gevoelige persoonsgegevens. Denk aan gegevens van slachtoffers, patiënten en burgers, maar bijvoorbeeld ook aan de keuringsrapporten van de vrijwillige brandweer.”

Elke organisatie had tot november 2017 zijn eigen oplossingen om die data veilig te delen. McLean: “Dat resulteerde in een soort lappendeken van beveiligingsmaatregelen. Elk van die oplossingen schermde een deel van de communicatie af, maar geen enkele oplossing bood beveiliging van A tot Z. Veel communicatie verliep noodzakelijkerwijs via fax, WeTransfer of een aantal andere onveilige kanalen. Een onduidelijke en onwenselijke situatie, zeker met oog op de nieuwe Europese privacywetgeving, de AVG.”

“De enige oplossing die van begin tot eind complete regie geeft over onze communicatiestromen is ZIVVER”

De CISO van de veiligheidsregio onderzocht alle beschikbare oplossingen. “Aangezien wij Office 365 gebruiken, hebben we bijvoorbeeld ook gekeken of Microsoft een oplossing beschikbaar had”, vertelt McLean. “Net als veel van de andere bekeken leveranciers, komt deze oplossing best ver. Maar de enige oplossing die van begin tot eind complete regie geeft over onze communicatiestromen bleek ZIVVER. Een belangrijke reden daarvoor is denk ik dat ZIVVER zich specifiek op deze uitdaging toelegt, en doorlopend bezig is om de geboden oplossing te verbeteren. Dat is de indruk die na elk contact met ZIVVER blijft hangen.”

CASE

Snelle en vlekkeloze implementatie

VRNHN koos voor een gefaseerde implementatie, die startte met een groep zogenoemde 'superusers'. Deze groep van 25 medewerkers selecteerde McLean uit alle lagen van de organisatie. "Tijdens de eerste implementatieronde belde hun projectmanager mij regelmatig voor een update", vertelt hij. "De overzichtelijke gebruikersstatistieken die hij daarbij deelde waren erg handig, net als het volledige gespreksverslag dat kort daarna binnenkwam. Aan dat soort zaken merk je dat je met een zeer klantgerichte organisatie werkt. Aangezien deze eerste ronde zonder noemenswaardige incidenten verliep, hebben we ZIVVER direct daarna uitgerold naar onze gehele organisatie."

"De implementatie ging vrijwel rimpelloos: onze beheerders hebben een paar keer kort gebeld met de consultants van ZIVVER"

McLean werkte nauw samen met de technische consultants van ZIVVER. "Dat was overigens geen heel spannende onderneming", vertelt hij. "We hebben een aantal koppelingen gemaakt, en de plug-in voor Outlook toegevoegd. Dat ging vrijwel rimpelloos: onze beheerders hebben een paar keer kort gebeld met de consultants. Ook de ingebruikname door het personeel ging zeer soepel. Daarvoor stelden we vooraf verschillende targets voor het aantal actieve gebruikers en verzonden berichten. Die doelen bereikten we al binnen een week. Dat lukte mede dankzij de quick sheets, voorbeeldteksten, posters en andere communicatietips van ZIVVER. Op basis van dat materiaal maakten we onder meer een soort Wiki aan met veelgestelde vragen, screenshots en stappenplannen. Daar is erg veel gebruik van gemaakt."

CASE

Goede nazorg en support

De afgelopen maanden ontving McLean veel tevreden reacties. Van eigen medewerkers, maar ook van partners buiten de VRNHN-organisatie. "Voor ons is het zeer belangrijk dat zij niet zelf een ZIVVER-licentie nodig hebben om veilig met ons te kunnen communiceren. Dat is bijvoorbeeld een belangrijke reden waarom Microsoft afviel. Net als veel andere aanbieders vereist die software dat de ontvanger binnen dezelfde omgeving opereert. Bij ZIVVER kan iedereen beveiligde berichten ontvangen en beantwoorden. De eerste keer krijg je een korte uitleg over de reden waarom wij het bericht beveiligd willen versturen. Dat bericht kan de organisatie helemaal naar eigen inzicht opstellen en vormgeven. Daarna hoeft de ontvanger alleen nog op 'akkoord' te klikken om de boodschap te lezen. Zo simpel is dat dus."

"ZIVVER pakt elk verzoek direct op, en als het even mogelijk is beschik je bij de volgende release over je gewenste aanpassing"

Als projectleider begeleidde McLean een flink aantal implementaties bij zijn huidige en voorgaande werkgevers. "Zo'n soepel verloop als bij ZIVVER heb ik echter nog niet vaak meegemaakt. Dat geldt ook voor de snelheid waarmee de organisatie verbeteringen doorvoert. Vaak blijft het bij weinig concrete toezeggingen dat suggesties of verzoeken ergens in de toekomst worden opgepakt. ZIVVER pakt elk verzoek direct op, en houdt je op de hoogte over de voortgang van je gewenste aanpassing. Het is een organisatie met zeer korte lijnen, die je het gevoel geeft dat er echt naar je geluisterd wordt. Wij zijn de eerste veiligheidsregio die gebruik maakt van deze oplossing. Veel andere regio's hebben inmiddels ook interesse. Als zij daarover bij ons informeren, krijgen ze zonder twijfel een zeer positief advies."

COLOFON

Meer weten? Neem gerust contact met ons op. We zijn er om jou te helpen.

Telefoon: +31 (0) 85 01 60 555

E-mail: contact@zivver.com

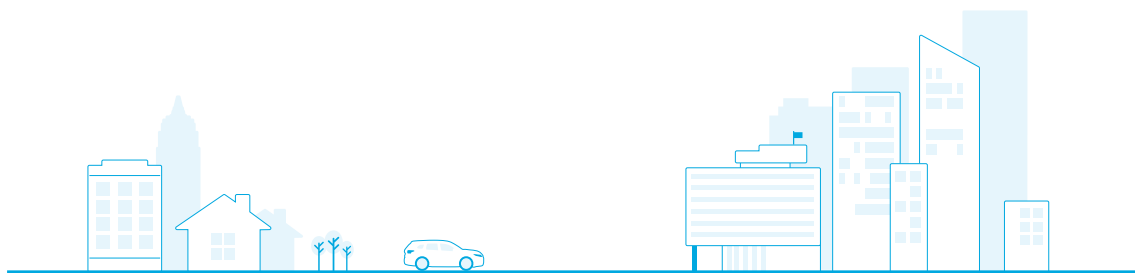
Twitter: [@ZIVVER_NL](https://twitter.com/ZIVVER_NL)

LinkedIn: [/company/zivver](https://www.linkedin.com/company/zivver)

Aan deze uitgave werkte mee:

Oliver McLean | ICT adviseur

Veiligheids regio Noord-Holland Noord





Contact

Overschiestraat 186-J

1062 XK Amsterdam

+31 (0) 85 01 60 555

contact@zivver.com