

Hollands Kroon bouwt unieke digitale werkplek

Gemeente geeft werkplekken opnieuw vorm met Citrix Workspace

In 2020 moesten veel organisaties hun flexwerkbeleid bijsturen. Hollands Kroon niet.

Hollands Kroon is een typisch Nederlandse gemeente met molens, bloemen en veel water. De gemeente heeft een progressief beleid en pakt het werk op een innovatieve manier aan. Medewerkers mogen zelf hun uren kiezen. Vaste vakanties zijn er niet, laat staan vaste kantoren.

De inwoners kunnen uiteraard rekenen op de gebruikelijke dienstverlening, maar Hollands Kroon gaat verder. Het is de eerste gemeente van Nederland die diensten online toegankelijk maakt voor de burger en die de dingen heel anders aanpakt. Werk wordt gemeten op basis van output en resultaten, niet op basis van bestede uren. Medewerkers werken van huis uit. Zolang deadlines worden gehaald zijn er geen problemen. Het is een model dat andere werkgevers erg aanspreekt en dat ze maar wat graag willen kopiëren.

“Mensen die voor het eerst van deze aanpak horen, kijken weleens raar op”, zegt Frank van Hoolwerff, ICT-Adviseur van gemeente Hollands Kroon, “maar het werkt. De productiviteit is gestegen en de tevredenheid van onze medewerkers is toegenomen, en we bieden onze inwoners alles wat ze nodig hebben.”

Technologie speelt een belangrijke rol. Hollands Kroon wil dat alle thuiswerkers vrij zijn om hun device en besturingssysteem te kiezen. Datasecurity en naleving van wet- en regelgeving zijn een gegeven. De gebruikerservaring voor alle applicaties en interfaces moet afgestemd zijn op particulieren/consumenten.

“Wij willen medewerkers die zichzelf kunnen redden en zelfstandig kunnen denken. Technologie mag niet in de weg staan”, zegt hij. “Als wij medewerkers aanmoedigen om zelf hun werkuren te bepalen, dan moeten we voor een omgeving zorgen die weinig of geen ondersteuning vereist. Een dergelijk model heeft een duidelijke, simpele digitale werkplek nodig.”



Branche
Overheid

Plaats
Nederland

Citrix producten
• [Citrix Workspace](#)

Belangrijkste voordelen

- Citrix Workspace maakt alle apps en bestanden via dezelfde weg toegankelijk
- Citrix Workspace heeft intelligente, praktische functies voor het organiseren, sturen en automatiseren van routinetaken, wat een compleet nieuwe manier van werken mogelijk maakt

Een rijkere gebruikerservaring

Citrix Workspace creëert een uniforme gebruikerservaring voor alle medewerkers van Hollands Kroon. Het werk wordt op een intelligente, gepersonaliseerde manier georganiseerd, gestuurd en geautomatiseerd voor de medewerkers, wat resulteert in een perfect gestroomlijnde werkdag en een betere ervaring.

Inloggen bij twee aparte omgevingen (Citrix Virtual Apps and Desktops en Microsoft 365) hoeft niet meer. De gebruikers hebben nu Single Sign-On (SSO). Via deze SSO hebben ze toegang tot allerlei verschillende tools, van legacy applicaties tot SaaS-apps van andere aanbieders.

Citrix Workspace praat op de achtergrond met de diverse gemeenteapplicaties en laat de gebruikers van Hollands Kroon op een vereenvoudigde manier de vereiste handelingen verrichten, met één klik op de knop. Door middel van meldingen krijgen de gebruikers belangrijke updates en teamberichten voorgeschoteld. Een voorbeeld: voor het goedkeuren van een onkostendeclaratie hoeft de gebruiker geen aparte applicatie meer te openen. Dit gebeurt voortaan rechtstreeks binnen Citrix Workspace. De gebruiker scrolt in zijn of haar intelligente feed naar de desbetreffende kaart en keurt de onkostendeclaratie goed.

“We hebben wel andere opties bekeken, maar er is gewoon niets zo volgroeid en rijk aan functies als de Citrix omgeving”, zegt Van Hoolwerff. “Dit is meer dan een VDI-oplossing. Geen enkele andere leverancier kon een omgeving aanbieden die net zo compleet was als Citrix Workspace. We hebben nu custom gateways naar veilige applicaties, volledig binnen onze eigen omgeving.”

Citrix Workspace biedt een platform voor microapps dat de functionaliteit stroomlijnt, met out-of-the-box integratie met apps van SAP, Microsoft, Google G-Suite, Salesforce, Workday, Atlassian, Zendesk, Tableau en ServiceNow. Daarnaast zijn er meer dan honderd voorgeconfigureerde microapps, die helpen bij het automatiseren van taken die in een zakelijke omgeving gebruikelijk zijn, die essentiële informatie weergeven in de persoonlijke feed van medewerkers, en die voor elke afzonderlijke medewerker workflows op maat samenstellen om beter te kunnen focussen.

Hollands Kroon gebruikt microapps om systeembeheerders en gebruikers op basis van selfservice toegang te bieden tot de applicaties die ze nodig hebben, wat de flexibele werkcultuur van de gemeente goed ondersteunt. Een TOPdesk-microapp laat gebruikers hun eigen ICT-tickets aanmaken, zodat de ICT-servicedesk meer tijd krijgt om zich op het oplossen van problemen te focussen. Komt er een nieuwe medewerker bij, dan is er een onboarding-microapp die het aanmaken van nieuwe ICT-accounts stroomlijnt en automatiseert.

“Met microapps kunnen wij processen automatiseren en tegelijk geauditeerde machtigingen bijhouden. De workflows die we kunnen samenstellen, besparen ons tijd en middelen”, zegt Van Hoolwerff. “Wat beheer betreft, biedt Citrix zowel security als monitoring. We kunnen gemakkelijk zien wat de gebruiker ziet, we kunnen aanpassingen doorvoeren en we kunnen kleine issues aanpakken voordat ze een echt probleem worden.”

“Niets is zo volgroeid en rijk aan functies als de oplossing van Citrix. Geen enkele andere leverancier kon een omgeving aanbieden die net zo compleet was als Citrix Workspace.”

Frank van Hoolwerff
ICT Advisor
Hollands Kroon

De 'One App, One Click'-oplossing werd ontworpen en geïmplementeerd in samenwerking met [RawWorks](#), een Citrix partner in Nederland.

“Zonder RawWorks was de lancering nooit zo goed verlopen”, aldus Van Hoolwerff. “Voor ons was dit een nieuw speelveld, helemaal anders dan onze legacy omgeving. De expertise van RawWorks was onmisbaar om de applicatie-ervaring zo eenvoudig mogelijk te maken en goed weer te geven voor de gebruikers.”

Een nieuwe benadering van flexwerken

Het resultaat is dat medewerkers productiever, energieke en meer betrokken zijn. Dat medewerkers zelf hun microapps kunnen regelen, heeft een merkbare impact op de ICT-servicedesk. Met de TOPdesk-microapp maken medewerkers zelf driemaal zoveel tickets aan, waardoor het ICT-team zich kan focussen op meer strategische ICT-aspecten. Het aanmaken van accounts voor nieuwe starters kost in plaats van soms zes uur per week nog maar dertig minuten, dankzij de onboarding-microapp.

Tachtig procent van de medewerkers van Hollands Kroon kan nu werken waar ze maar willen. Volgens Van Hoolwerff waren de meeste medewerkers snel aan het nieuwe systeem gewend. Sommigen hadden wel wat meer ondersteuning nodig tijdens deze verandering, maar dat is onvermijdelijk als er een nieuwe werkcultuur wordt ingevoerd.

De organisatie bespaart enorm op fysieke kantooruimte. Er is nog altijd een vernieuwd 'smart office' in gebruik, maar dit is meer voor vergaderingen, presentaties en besprekingen waarbij face-to-face contact gewenst is. Taken en projecten worden in overgrote mate online gestart, beheerd en afgerond, met betrokkenheid van teams op allerlei locaties.

“Alles wat medewerkers voor hun werk nodig hebben, is nu toegankelijk via één portal, onze Citrix omgeving”, legt hij uit. “De Workspace app ontsluit alle data en alle applicaties. Dit verhoogt de betrokkenheid van medewerkers.”

Haar inwoners blijft Hollands Kroon dezelfde uitstekende service bieden als het gaat om de zaken die voor de burger het belangrijkste zijn: van parkeervergunningen en het onderhoud van speeltuinen tot rijbewijzen en straatverlichting.

Continue verbetering van de digitale workspace

Om deze werkplektransformatie te ondersteunen, heeft de gemeente haar datacenter (dat in eigen beheer was) overgezet naar Microsoft Azure. De samenwerking met Citrix past binnen een bredere inzet op cloud- en 'as-a-Service'-modellen. "We brengen veel van ons werk over naar Microsoft Azure. We hadden dus een oplossing nodig die zich vlak bij onze data bevindt. Onze data bevindt zich in Microsoft Azure en Citrix Cloud bevindt zich in Microsoft Azure", aldus Van Hoolwerff. "Met de samenwerking tussen Citrix en Microsoft gaat de datatransfer razendsnel. De latency van onze applicaties is praktisch nul."

Het succes van Hollands Kroon komt niet uit de lucht vallen. Van Hoolwerff geeft aan dat het project 'werk in uitvoering' is. Medewerkers leren hoe ze op de nieuwe manier moeten werken, de Citrix Workspace blijft zich ontwikkelen.

"We kijken hoe we onze on- en offboarding-processen kunnen integreren, en HR en payroll kunnen koppelen in één volledig regelconforme workflow. Automatisering is het doel", zegt hij. "Dit zijn unieke tijden voor veel organisaties. We moeten ons allemaal aanpassen. Ik denk dat we goed bezig zijn. Onze werkplekstrategie betekent dat we beter voorbereid en flexibeler zijn dan de meeste andere organisaties."

Enterprise Sales

North America | 800-424-8749

Worldwide | +1 408-790-8000

Locations

Corporate Headquarters | 851 Cypress Creek Road, Fort Lauderdale, FL 33309, United States

Silicon Valley | 4988 Great America Parkway, Santa Clara, CA 95054, United States

©2021 Citrix Systems, Inc. All rights reserved. Citrix, the Citrix logo, and other marks appearing herein are property of Citrix Systems, Inc. and/or one or more of its subsidiaries, and may be registered with the U.S. Patent and Trademark Office and in other countries. All other marks are the property of their respective owner(s).

