



# UMRA ondersteunt WMO transitie bij Jeugdbescherming Overijssel



Jeugdbescherming Overijssel is een professionele organisatie op het gebied van jeugdbescherming en jeugdreclassering. De organisatie werkt vanuit twee regio's: de regio Twente en de regio IJsselland. In de regio Twente zijn kantoren gevestigd in Almelo, Enschede en Hengelo. In de regio IJsselland zijn kantoren gevestigd in Zwolle en Deventer. In totaal werken bij Jeugdbescherming Overijssel momenteel ongeveer 430 medewerkers, maar dat aantal lag in het verleden veel hoger.

Dennis Hassink, ICT Adviseur bij Jeugdbescherming Overijssel, vertelt over de krimp in het aantal medewerkers: "Met ingang van 1 januari 2015 is de wet WMO van kracht en zijn veel van onze taken overgenomen door de gemeenten. Zij zijn nu verantwoordelijk voor allerlei vormen van zorg, waaronder de zorg voor jeugd. Dit betekende dat wij afscheid hebben moeten nemen van veel van onze medewerkers en dat er organisatorisch veel veranderingen doorgevoerd moesten worden, zoals een nieuwe bedrijfsstructuur en nieuwe teams. Tegelijkertijd veranderde onze naam van Bureau Jeugdzorg Overijssel (BJZO) naar Jeugdbescherming Overijssel." Tijdens deze transitie speelde Tools4evers user management oplossing UMRA een belangrijke rol.

## Koppeling Beaufort

Bureau Jeugdzorg Overijssel had in het verleden UMRA aangeschaft om een efficiëntere werkwijze te hanteren voor het beheren van user accounts. Dennis Hassink: "Destijds was het beheer van user accounts in handen van een klein groepje ICT-ers. Wij hadden te maken met een relatief omvangrijk machinepark, een sterk groeiende organisatie en veel personele mutaties." Daarom besloot BJZO het personeelssysteem Beaufort als bronsysteem te gebruiken en UMRA in te zetten voor synchronisatie naar de gekoppelde systemen, waaronder IJ en Exact. Na invoering in Beaufort maakt UMRA automatisch users aan in de Active Directory, die vervolgens worden toegevoegd in de juiste securitygroepen en e-maillijst in de Active Directory. Daarnaast wordt een mailbox, home directory en profielmap voor de user aangemaakt.

### Klant

Jeugdbescherming Overijssel

### Uitdaging

Verandering in wetgeving zorgde voor een sterke krimp in het aantal medewerkers en nieuwe organisatiestructuur. Dat moest worden doorgevoerd in het netwerk.

### Oplossing

De reeds in gebruik genomen oplossing UMRA als ondersteunende oplossing bij de transitie naar een nieuwe organisatie.

### Product

UMRA  
 - Helpdesk Delegatie (HD)  
 - Auto provisioning (SRC)

### Koppelingen

Active Directory  
 Beaufort  
 Exchange 2010  
 IJ (Informatiesysteem Jeugdzorg)  
 TOPdesk

### Resultaat

Transitie snel en foutloos doorgevoerd binnen het netwerk. Er is enorm veel tijd en effort bespaard.

# “We zijn zeer tevreden over het product UMRA. Het zorgt voor enorme ontlasting bij het beheren en controleren van autorisaties.”

**Dennis Hassink**

ICT Adviseur bij Jeugdbescherming Overijssel

## Veel mutaties vanwege nieuwe bedrijfsstructuur

Bij de transitie die BJzO begin 2015 doormaakte, speelde UMRA een ondersteunende rol. “Doordat wij UMRA al gebruikten konden we deze oplossing goed inzetten voor het doorvoeren van de organisatieveranderingen in het netwerk”, aldus Dennis Hassink. “We hebben eind 2014 al een start gemaakt met de transitie door de business rules aan te passen en de Active Directory op te schonen. Begin 2015 werden direct alle mutaties naar aanleiding van de vernieuwde organisatiestructuur door P&O verwerkt in het personeelssysteem Beaufort, waarna UMRA de wijziging automatisch heeft verwerkt in de IT-infrastructuur. Wederom worden hierbij ook toegang tot shares geregeld, de juiste mailbox en mailgroepen aangemaakt en rechten binnen specifieke applicaties (bv. IJ en Sharepoint met cliëntendossier) automatisch gezet. Dankzij de inzet van Tools4ever hebben wij enorm veel tijd kunnen besparen tijdens de transitie en konden medewerkers in de nieuwe organisatie snel van start.”

## TOPdesk – UMRA koppeling

De koppeling tussen UMRA en TOPdesk die in het verleden al werd gerealiseerd, is ongewijzigd gebleven. UMRA maakt voor nieuwe medewerkers automatisch een persoonskaart aan in TOPdesk zodat meteen de configuratie items (bv. telefoon, toegangspassen) die de medewerker in bruikleen krijgt gekoppeld worden. Deze configuratie items worden gemeld aan de manager wanneer een medewerker uit dienst gaat, zodat de items ook weer tijdig worden ingenomen. Dankzij de koppeling krijgen medewerkers toegang tot de self servicedesk, waar zij de mogelijkheid hebben om zelf calls aan te melden.

Ook binnen IJ wordt voor medewerkers automatisch een user account en medewerkerskaart aangemaakt en wordt de medewerker gekoppeld aan het juiste team. Indien een medewerker verandert van team wordt dit ook verwerkt in IJ. Zo blijven de systemen voor Personeel (resources), Clientregistratie (Productie) en Financiën (budgetten) synchroon. Zodra een medewerker uit dienst gaat worden, na het verwerken van deze mutatie in het personeelsysteem, de rechten de volgende dag geblokkeerd. Zo heeft Jeugdbescherming Overijssel goed grip op autorisaties.

## Stoplichtmodel

In vergelijking met de oude situatie is er wel een extra controle in het user beheer proces ingebouwd. In het verleden werden alle mutaties 1-op-1 doorgevoerd. In de praktijk werden mutaties niet conform afspraken doorgevoerd in het P&O systeem hetgeen ICT veel herstelwerkzaamheden opleverde om de fout ongedaan te maken in alle achterliggende systemen.. “We werken nu met een stoplichtmodel”, aldus Dennis Hassink. “Alle mutaties die (‘s avonds) worden verwerkt door UMRA komen eerst in een queue te staan.. ‘s Ochtends heeft onze afdeling een overzicht van al deze mutaties, ingedeeld naar kleuren. Wanneer de mutatie rood is weten we dat er een registratiefout is gemaakt in Beaufort. Oranje betekent dat er nog een handmatige actie van IT vereist is. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een nieuwe afdeling of projectgroep. Deze moet dan eerst handmatig worden toegevoegd in één van de achterliggende systemen. Bij groen kan de mutatie worden doorgevoerd.” Hierdoor heeft de ICT een extra controlemogelijkheid alvorens de mutaties door te voeren in alle achterliggende systemen en worden fouten zo veel mogelijk voorkomen.

“We zijn zeer tevreden over het product UMRA. Het zorgt voor enorme ontlasting bij het beheren en controleren van autorisaties”, concludeert Dennis Hassink. “Ook hebben we veel geleerd van de deskundige medewerkers van Tools4ever.”