

## CASE STUDY



### OVER DE FRANKELANDGROEP

De Frankelandgroep biedt een uitgebreid aanbod aan zorg en welzijn aan senioren in Schiedam en Vlaardingen, bij mensen thuis of in een van de vijf locaties. In totaal dragen zo'n 1200 personeelsleden zorg voor gemiddeld 800 hulpbehoevende ouderen. De Frankelandgroep stapt over van papieren naar Elektronische Cliënten Dossiers (PlanCare van De Heer Software), omdat zij op zoek waren naar een betrouwbaar netwerk.

### VEREISTEN

- Snel en betrouwbaar netwerk om personeel toegang te geven tot het nieuwe Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)
- Naadloze roaming in alle vestigingen en in ieder appartement
- Eén netwerk, voor de vijf locaties
- Voldoende capaciteit om personeel en bezoekers te voorzien van WiFi
- Een toekomstbestendig netwerk

### OPLOSSING

- 328 Ruckus access points
- 2 Ruckus SmartZone WLAN controllers

### VOORDELEN

- Een 100% dekkend netwerk, met een goede signaalsterkte en hoge betrouwbaarheid
- Een toekomstbestendig netwerk om mee te groeien met de behoeften van Frankeland
- Beter centraal beheer en beveiliging

### MET EEN BETROUWBARE INTERNETOPLOSSING DE WORKFLOW VERBETEREN

Nederlandse zorgprofessionals zijn een kwart van hun tijd kwijt aan administratieve taken, berekende bureau Berenschot in juni 2017. De meeste tijd gaat verloren aan het aanmaken en bijhouden van cliëntendossiers.

Alle details over verblijf, begeleiding, persoonlijke verzorging, verpleging en behandeling moeten zorgvuldig worden bijgehouden in dossiers, wat volgens negen van de tien zorgprofessionals ten koste gaat van de directe zorg aan bewoners en cliënten. Voor zorginstellingen is er daarom veel aan gelegen met betrouwbare oplossingen te kunnen werken die direct beschikbaar zijn, waar en wanneer dat nodig is.

### DE UITDAGING

De Frankelandgroep, bestaande uit een thuiszorgtak en vijf locaties voor ouderenzorg in Schiedam en Vlaardingen, heeft besloten de impact van werken met de dossiers te verlagen, door over te stappen van papieren naar Elektronische Cliënten Dossiers (ECD's). Dat maakt het beheer eenvoudiger en zorgt dat ieder dossier snel overal in de organisatie beschikbaar kan zijn. Een belangrijke voorwaarde is wel dat de betrouwbaarheid en toegankelijkheid van de elektronische oplossing minimaal gelijk is aan die van de papieren variant. Dit stelt hoge eisen aan het draadloze netwerk dat voor deze oplossing wordt gebruikt.

De Frankelandgroep maakt gebruik van PlanCare, een ECD-oplossing van De Heer Software. De belangrijkste vereiste van de groep was dat dit ECD van alle 800 bewoners altijd en overal binnen de vijf vestigingen op een veilige en betrouwbare manier toegankelijk moet zijn, zonder storingen of vertragingen, ongeacht de bezettingsgraad van het netwerk. "Tot dat moment hadden we alleen WiFi in een van de grote zalen," vertelt Adrie Kagchelland, Coördinator ICT bij de Frankelandgroep, "en dat raakte direct overbelast zodra de zaal volliep."

Naast toegang tot het ECD in alle appartementen en werkruimten, wilde de Frankelandgroep op aangewezen plaatsen in de vijf vestigingen ook publieke WiFi toegang kunnen aanbieden. "In de appartementen doen we dat alleen op aanvraag, maar in de huiskamers, waar de bewoners gewoonlijk de meeste tijd doorbrengen en bijvoorbeeld ook visite ontvangen, wilden we overal internettoegang beschikbaar maken voor bewoners en bezoekers."

### DE OPLOSSING

Voor het project is een onderhandse aanbesteding gedaan, waarbij onder meer oplossingen van HP, Juniper en Huawei zijn bekeken. Uiteindelijk is besloten het project te gunnen aan ICT dienstverlener Oaktree, die daarbij de voorkeur had voor netwerkapparatuur van Ruckus. "Oaktree heeft ons eerder al goed geholpen met de aanleg van ons Ethernet netwerk. Bovendien liet de Ruckus apparatuur direct goede resultaten zien," zegt Kagchelland.

Samen met experts van Ruckus werden de vijf vestigingen vooraf doorgemeten om de beste plaats te bepalen voor de benodigde Access Points (AP's). "Ons doel was in iedere gang binnen het complex een meervoudige dekking te realiseren", vertelt Kagchelland.



“Mede dankzij de Ruckus Beamflex technologie hebben we nu overal binnen de groep een uitstekend en betrouwbaar signaal. Ons personeel kan nu overal snel bij het ECD, desnoods direct aan het bed. Dat is absoluut een groot voordeel.”

**ADRIE KAGCHELLAND**  
Coördinator ICT Frankelandgroep

“We hebben eerst anderhalve maand een test gedraaid, op slechts twee afdelingen, verdeeld over drie vestigingen.” Het team ontdekte al snel dat de Ruckus apparatuur een duidelijk groter bereik had dan andere geteste AP's. “We pikten het signaal ook op de bovenliggende verdiepingen prima op.” Om ook onder hogere belasting overal optimale kwaliteit van het signaal te kunnen garanderen en bovendien de gewenste redundantie te realiseren, werd toch besloten het oorspronkelijke dekkingsplan door te zetten. “Het is voor ons heel belangrijk dat onze medewerkers altijd kunnen blijven werken en de best mogelijke zorg kunnen blijven verlenen”, zegt Kagchelland. Oaktree en Ruckus installeerden in totaal 328 Ruckus Access Points.

Het nieuwe WiFi netwerk moest zo worden ingericht dat het gebruik en beheer minimale impact had op zowel medewerkers als het 4 FTE sterke ICT-team van de Frankelandgroep. Om die reden is gekozen voor een Virtual Local Area Network (VLAN) dat onder één Switched Virtual Interface (SVI) beschikbaar werd gesteld in elk van de vijf vestigingen. Door gebruik te maken van Certificate-based EAP-TLS krijgen de medewerkers van de Frankelandgroep overal binnen het netwerk direct toegang tot het ECD via een veilige verbinding, zonder daarbij opnieuw te hoeven inloggen.

Het netwerk maakt gebruik van twee redundant SmartZone WLAN controllers, die in één van de vestigingen zijn opgesteld, maar bewust zo ver mogelijk geografisch gescheiden zijn om de continuïteit bij eventuele calamiteiten te waarborgen. Wat Kagchelland opviel was dat de controller aanzienlijk makkelijker te bedienen is dan die van concurrerende oplossingen. “Je moet natuurlijk nog wel gedegen kennis van zaken hebben om alles goed in te stellen, maar daar heeft Oaktree ons weer uitstekend bij geholpen.”

De draadloze verbindingen zijn, naast certificate-based EAP-TLS, beveiligd via WPA2-E, waarvoor voortdurend de meest recente updates worden doorgevoerd. “Uiteraard is de beveiliging van privacygevoelige gegevens zeer belangrijk voor ons”, vertelt Kagchelland. Vooraf is een uitgebreide risicoanalyse gemaakt. Data, WiFi en apparatuur zoals de laptops van de medewerkers, zijn in kaart gebracht en geclassificeerd. “Oaktree en Ruckus maken gebruik van bewezen standaarden. Het is voor ons en onze bewoners goed te weten dat we daarmee aan alle eisen voldoen.”

### HET RESULTAAT

“We zijn meer dan tevreden met het uiteindelijke resultaat”, stelt Kagchelland. “Dankzij de Ruckus BeamFlex technologie merken we dat we overal binnen de groep een uitstekend signaal hebben – beduidend beter zelfs dan we op basis van de oorspronkelijke tekening en ervaringen met andere testapparatuur hadden verwacht. Ook de capaciteit van het netwerk heeft ons zelfs tijdens drukke evenementen niet eenmaal in de steek gelaten.” BeamFlex is een slimme antenne-technologie die door Ruckus is ontworpen om het WiFi-sigitaal van de AP's actief en gericht aan te passen voor specifieke omstandigheden, zodat overal een optimaal signaal wordt ontvangen.

Over het verloop van het project is Kagchelland zeer te spreken. “Het is een opvallend soepel traject geweest. Door een goede voorbereiding kon het project na de testfase in negen weken worden afgerond.” Het personeel van de zorginstellingen is bovendien erg blij met de nieuwe mogelijkheden. “Voorheen was er een beperkt aantal werkplekken. Nu kunnen ze overal bij het ECD, desnoods direct aan het bed. Dat is absoluut een groot voordeel.”

Op de vraag of hij nog tips kan meegeven aan collega's die vergelijkbare trajecten overwegen, zegt Kagchelland: “Het is heel verstandig van tevoren zorgvuldig te definiëren welke diensten je wilt gaan aanbieden. En zorg dat je vooraf goed nadenkt over de security in je project.” Minstens zo belangrijk: goed documenteren! “Dat schiet er vaak bij in, maar het is essentieel. Zonder documentatie kom je echt in de problemen als je later nieuwe toepassingen wilt uitrollen. Wij zijn dat gelukkig allemaal voor geweest, en daar hebben we nu nog altijd veel plezier van.”

De volgende stap voor Kagchelland en zijn team is inventariseren welke mogelijke andere toepassingen met behulp van het nieuwe netwerk gerealiseerd kunnen worden. “Op dit moment is de organisatie nog druk bezig met de overstap van het papieren naar het elektronische dossier, maar we merken nu al dat er vragen binnenkomen over mogelijke nieuwe diensten.” Die verzoeken worden serieus overwogen, afhankelijk van de behoefte en beschikbare capaciteit binnen de organisatie. “Aan de mogelijkheden van het netwerk zal het in elk geval niet meer liggen,” zegt Kagchelland.