Digital Survival Company



# Een toekomstbestendige digitale werkplek voor Gemeente Heemstede en Bloemendaal

| OPLOSSING | BRANCHE | TECHNOLOGIE |
|---|---|---|
| IT- & werkplekbeheer | Overheid | Microsoft Azure, Microsoft 365 |

## Een urgente IT-opgave in snelveranderende digitale wereld

De gemeenten Heemstede en Bloemendaal werken op het gebied van ICT samen in een gemeenschappelijke regeling. Samen dragen zij een grote verantwoordelijkheid richting hun inwoners. Of het nu gaat om een paspoort, een vergunning of hulp bij een uitkering, de gemeente moet elke dag bereikbaar en betrouwbaar zijn voor haar inwoners. Dat vraagt om een digitale infrastructuur die dat ook is.

### Uitdaging

Tot 2019 beheerde de gemeente die infrastructuur volledig zelf, inclusief eigen datacenters. Een bewuste keuze om te focussen op de kerntaak, dienstverlening aan inwoners, leidde tot de eerste aanbesteding en outsourcing van de volledige infrastructuur en het bijbehorende beheer.

De gekozen werkomgeving bleek echter foutgevoelig. Kleine verstoringen hadden direct grote gevolgen en het Server Based Computing (SBC) systeem als platform bood onvoldoende stabiliteit voor een gemeente die haar inwoners continu moet kunnen bedienen. Naast de continuïteitsproblemen was er een tweede pijnpunt: er bleef geen ruimte over om naar de toekomst te kijken. Alle energie ging naar het draaiend houden van de bestaande omgeving.
In 2024 nam de gemeente het besluit: een volledig nieuwe werkplek en cloudinfrastructuur, met een partner die niet alleen technisch kon leveren maar ook qua cultuur paste.

### Futureproof

De doorlooptijden van de tickets
Een werkplek volledig ingericht op de toekomst

### Infrastructuur

Een stabiele en schaalbare infrastructuur

### Support

Servicedesk en werkplekbeheer uit handen genomen

### Security

Hoge security en compliance.

**De juiste partner, de juiste aanpak**
Bij de selectie van een nieuwe partner koos Gemeente Heemstede/Bloemendaal bewust voor een andere aanpak dan gebruikelijk. In plaats van direct te sturen op technische specificaties, stond de eerste selectieronde volledig in het teken van cultuur en samenwerking, oftewel 'customer intimacy'. Welk bedrijf past bij het DNA?
Drie partijen kwamen door die eerste ronde. Pas daarna volgde de technische beoordeling: kunnen jullie de techniek leveren zoals wij die willen en kunnen jullie ons ook in de toekomst blijven helpen?
Een eerste kennismaking had een goede indruk achtergelaten, met het gevoel dat Digital Survival Company hetzelfde DNA had als de gemeente. Didier Bryson, manager informatievoorziening, omschrijft de aanpak die daarna volgde: "We zijn niet gelijk de techniek ingedoken, maar hebben elkaar juist eerst goed leren kennen en de nodige gesprekken gevoerd voordat we de techniek ingingen." - Didier Bryson, Manager Informatievoorziening, Gemeente Heemstede & Bloemendaal

Op de culturele match volgde de praktijk. Zodra het project van start ging, was planning het sleutelwoord. De gemeente had een harde deadline om de bestaande SBC omgeving te vervangen: de volledige migratie moest binnen zes maanden zijn afgerond. De eerste twee maanden gingen op aan inventarisatie en het inrichten van de Microsoft-omgeving. In januari 2025 begon de daadwerkelijke migratie. Op 28 april 2025 was alles klaar, drie dagen voor de harde deadline van 1 mei.

Het ging om twee gemeenten met een omvangrijk applicatielandschap, en de dienstverlening aan inwoners moest tijdens de migratie gewoon doorlopen. Alex Torrado, die het project van de kant van de gemeente begeleidde, is er nog steeds trots op. Een gevoel dat aan de kant van Digital Survival Company net zo herkenbaar was. Marco, CTO bij Digital Survival Company, blikt terug op de eindsprint: "De deadline was krap en we hebben af en toe best gedacht: hoe gaan we dit ooit halen? Dan zet je toch met het team even de schouders eronder." - Marco van der Veer, CTO Digital Survival Company

## Case Overzicht

Bedrijfsnaam
**Gemeente Heemstede/Bloemendaal**

Branche
**Overheid**

**Uitdagingen**
- Frequente verstoringen in de werkplek
- Beperkte schaalbaarheid & continuïteit
- Urgente tijdlijn voor migratie
- Behoefte aan toekomstbestendige IT-basis

**Oplossing**
- Moderne digitale werkplek (DIGITAL365)
- Cloud migratie & beheer (Azure)
- Servicedesk & werkplekbeheer
- Stabiele, schaalbare infrastructuur
- Roadmap tot 2028

**Voordelen**
- Stabiele en schaalbare infrastructuur
- Roadmap tot 2028
- Werkplek gericht op de toekomst

"Dit is wel echt een prestatie die er geleverd is, zeker door Digital Survival Company. Dat we dit in zo'n korte tijd hebben gedaan, want dat gebeurt niet zo vaak. Meestal loopt een project zo'n 20% uit."



Alex Torrado
ICT Projectleider · Gemeente Heemstede Bloemendaal

Dat lukte niet zonder uitdagingen. Er waren drie partijen betrokken: Digital Survival Company, de gemeente en de uittredende leverancier. Met name in de beginfase vroeg dat extra afstemming om alle partijen op één lijn te krijgen. Die investering bleek de moeite waard: het zorgde ervoor dat alle partijen tijdig dezelfde kant op werkten.

**Stabiliteit, schaalbaarheid en ruimte voor de toekomst**

Het meest directe resultaat van de migratie is stabiliteit. Waar voorheen een kleine verstoring op één locatie direct gevolgen had voor de hele organisatie, is de impact van incidenten nu beperkt. Als de wifi op één verdieping uitvalt, blijft de balie gewoon doorwerken en blijven de collega's in Bloemendaal ook gewoon doorwerken.

De beschikbaarheidscijfers bevestigen dat beeld. Waar de gemeente voorheen oncomfortabel in het rood zat, is de omgeving nu comfortabel groen. Dat geeft rust en ruimte. Daarnaast is de moderne werkplek toegankelijker voor medewerkers. Want naast stabiliteit levert het project iets anders op dat misschien nog waardevoller is: de mogelijkheid om vooruit te kijken.

**De samenwerking gaat door**

Het project van 2024–2025 was een beginpunt, geen eindpunt. Didier Bryson noemt het zelf het startschot voor een meer langdurige samenwerking met Digital Survival Company: de gemeente heeft het afgelopen half jaar Teams breed in gebruik genomen als telefoniesysteem, en de adoptie van SharePoint staat als volgende stap op de planning . De komende jaren wordt de digitale werkplek verder gemoderniseerd.

Die schaalbaarheid sluit aan bij de manier waarop de gemeente naar bedrijfsapplicaties kijkt.

> "Elk probleem dat naar boven kwam, werd getackeld en opgelost. Dat is ook heel prettig, want ontzorging was één van onze belangrijkste punten."



Alex Torrado
ICT Projectleider · Gemeente Heemstede Bloemendaal

Steeds vaker kiest de gemeente ervoor om applicaties als SaaS-dienst af te nemen in plaats van zelf in een eigen cloudomgeving te beheren, schaalbaarder en toekomstbestendiger. Daarom vroeg de gemeente nadrukkelijk om een oplossing die beide kanten op kan schalen. Daarnaast staan thema's als digitale soevereiniteit, NIS2-wetgeving en AI op de agenda. Digital Survival Company neemt daarin een proactieve rol als gids, ook op onderwerpen waar de gemeente nog niet specifiek om heeft gevraagd maar wel bij gebaat is.

Gemeenten Heemstede en Bloemendaal geldt intussen als een voorbeeld van hoe een moderne ICT-omgeving er in de gemeentemarkt uit kan zien. Dat is precies de ambitie waarmee Digital Survival Company die markt betreedt.

# Over Digital Survival Company

Als managed service provider beheren we niet alleen om het draaiend te houden, maar om het beter te maken. Vanaf dag één nemen we volledige verantwoordelijkheid voor je IT-fundament: van cloud en modern workplace tot security en netwerk, alles uit één hand. Cloud-native is het vertrekpunt, AI zit in hoe we werken en wat we opleveren, en onze secure baseline wordt per iteratie scherper.

Je werkt met een vast team van Survivors dat je omgeving door en door kent. Wie het bedenkt, bouwt het. Wie het bouwt, houdt het draaiend. Zo blijft kennis behouden op de plek waar die ontstaat. Geen versnipperde verantwoordelijkheid over meerdere leveranciers, maar één aanspreekpunt dat meedenkt op directieniveau en meewerkt op de vloer.

> “Het maakt mij ook wel trots dat we nu de ruimte hebben om doorontwikkelingsstappen te maken en richting onze digitale toekomst te kijken. Dit project was echt het startschot voor onze toekomstige ambitie”



**Didier Bryson**
Manager Informatievoorziening · Gemeente Heemstede Bloemendaal



Digital Survival Company
Nevelgaarde 6,
3436 ZZ Nieuwegein

+31 (0)88 876 56 78
info@digitalsurvivalcompany.com
www.digitalsurvivalcompany.com