



Gemeenschapsinstelling De Zande: campus jeugdinstelling veilig en beter bereikbaar dankzij NEC

Gemeenschapsinstelling De Zande telt drie sites in het noordwesten van België. Sinds het overschakelde naar een nieuw telefoniesysteem van NEC is het eenvoudiger communiceren voor het personeel. “Met hun draagbare DECT-telefoon toestellen zijn de collega’s altijd bereikbaar. Ze voelen zich ook veiliger dankzij het alarmsysteem Mobicall, dat met een druk op de knop op het DECT-toestel wordt geactiveerd”, zegt Erik De Corte, adjunct van de directeur en coördinator techniek en veiligheid van de instelling. Naast de campussen in Ruiselede en Beernem opent de gemeenschapsinstelling binnenkort een derde campus in Wingene. Die uitbreiding was de aanleiding voor de vernieuwing van de verouderde telefooncentrales. Realdolmen zorgde voor de implementatie ervan.

De gemeenschapsinstellingen bieden hulp aan jongeren in een problematische opvoedingssituatie of aan jongeren die een misdrijf hebben gepleegd. Gemeenschapsinstelling De Zande bestaat uit de campussen Beernem (gesloten afdeling voor meisjes) en Ruiselede (halfopen en gesloten afdeling voor jongens). Medio 2014 komt er een derde campus bij in Wingene.

UITDAGINGEN

In de campussen van De Zande is communicatie een primaire behoefte. Er verblijven jongeren die zich in een probleemsituatie bevinden en dus moet het personeel voor een goede en veilige werking altijd en overal bereikbaar zijn. Ze hebben altijd een draadloos telefoon toestel bij zich, ook tijdens de verschillende buitenactiviteiten. Die toestellen moeten daarom robuust zijn en tegen een stootje kunnen.

Bovenaan moet de veiligheid van het personeel steeds gewaarborgd blijven. In noodsituaties is het belangrijk dat de

medewerkers, die vaak verspreid werken over verschillende afdelingen, elkaar snel op de hoogte brengen van een mogelijk probleem én van waar zich dat voordoet, zodat snel en adequaat assistentie geboden kan worden.

Door de uitbreiding met een derde campus in Wingene, moest de instelling noodgedwongen ook de bestaande telefoonsystemen en het onderlinge netwerk herbekijken. De Zande besliste om de twee bestaande centrales te vervangen door één centraal telefoniesysteem voor alle drie de gebouwen. Het was door de omvang van de domeinen van de pedagogische instelling belangrijk om een krachtig en robuust systeem te installeren. Ook moest het systeem zeker gebruiksvriendelijk zijn omdat personeelsleden veelal niet technisch onderlegd zijn.

OPLOSSING

Gemeenschapsinstelling De Zande ging in zee met NEC. “Die keuze heeft historische redenen. Dertig jaar geleden kozen we Philips als partner. Dat is sindsdien niet meer veranderd, en zijn we trouwe klant gebleven tijdens de geleidelijke overname van de Philips-activiteiten door NEC”, aldus Erik De Corte. “Ondertussen heeft een aanbesteding geleid tot een raamcontract voor telefonie tussen NEC en de Vlaamse overheid, waar we kunnen van afnemen.”

De Zande koos als standaard draadloos toestel voor het personeel voor de robuuste NEC DECT-toestellen I755. Die kunnen tegen een stootje tijdens de uiteenlopende activiteiten die het personeel uitvoert. De DECT-toestellen verhogen de samenwerking tussen de verschillende campussen: “Vroeger communiceerden we hoofdzakelijk om administratieve zaken



ONZE AANPAK

Uitdagingen

- Draadloos communicatiesysteem installeren tussen de drie verschillende campussen
- Migratie naar een efficiënt alarmsysteem via de telefooncentrales

Oplossing

- Een nieuwe SOPHO IS3000 telefooncentrale van NEC verbindt de drie campussen
- De met de telefooncentrale geïntegreerde MobiCall alarmserver ondersteunt alle messaging
- Dankzij de MobiCall alarmserver gaan noodsignalen af op de draagbare telefoons
- Nieuwe NEC I755 DECT-toestellen zijn ergonomisch en kunnen tegen een stootje

Resultaten

- Verhoogde veiligheid op de campussen
- Betere samenwerking en communicatie tussen de drie campussen
- Mogelijkheid tot zelf configureren van MobiCall en subscriben van de DECT-toestellen
- Continue bereikbaarheid van alle personeelsleden
- Onmiddellijke assistentie bij calamiteiten
- Single-number-systeem voor alle campussen

te regelen”, zegt De Corte. “We hebben nu een single-number-systeem voor al onze campussen. Die zijn met elkaar verbonden door glasvezelbekabeling. De externe lijnen voor de campussen afzonderlijk zijn geschrapt, er zijn niet langer kosten verbonden aan de telefoongesprekken tussen de verschillende campussen. Er is een uniek gesloten nummerplan opgemaakt tussen de drie sites, die dezelfde prefix hebben. De nevensites bellen over de interne verbindingen via de hoofdsite naar buiten, wat een belangrijke besparing op de huurkosten van netlijnen oplevert. Er is ook de mogelijkheid tot één centrale telefonische receptie (Auto-attendant), voor zowel overdag als tijdens de nacht. De multi-site DECT-voorziening komt ook de bereikbaarheid ten goede van de medewerkers die op en tussen de verschillende sites operationeel zijn.”

De nieuwe DECT-toestellen hebben ook een positieve invloed op de veiligheid van zowel jongeren als medewerkers. De Zande activeerde immers ook MobiCall, een modulaire en schaalbare alarmserver die volledig geïntegreerd is met het telefoniesysteem van NEC. Erik De Corte: “We moeten de jongeren dagelijks beschermen tegen zichzelf en tegen anderen. Daarom hechten we veel belang aan de veiligheid. Iedereen kan een noodoproep versturen via een nummer of met een druk op de rode knop waarmee de DECT-toestellen zijn uitgerust.”

MobiCall verstuurt het signaal naar de andere medewerkers, die op hun toestel een alarmtoon te horen krijgen en een bericht ontvangen. De eerste twee ontvangers van het bericht kunnen meeluisteren met wat er op de plaats van de verzending gebeurt. “In tegenstelling tot ons vorige Messenger-systeem kunnen we deze alarmserver volledig configureren volgens onze wensen. Je kunt bijvoorbeeld ook externe instanties op de hoogte brengen en nieuwe nummers toevoegen”, vult De Corte aan.

RESULTATEN

De telefooncentrales op de campussen in Beernem en Ruiselede zijn inmiddels operationeel. “Onze mensen zijn nu altijd bereikbaar en de communicatie tussen beide campussen verloopt vlot. Bovendien spaart De Zande heel wat kosten uit dankzij het single-number-systeem.” Ook de veiligheid is er op vooruit gegaan. Erik De Corte: “Het is al voorgevallen dat een personeelslid de rode knop van een DECT-toestel per ongeluk indrukte. We merken dat iedereen meteen in actie schiet en de procedures strak gevolgd worden. We beschouwen dat als oefening, maar intussen zijn we 100% zeker dat het systeem zijn werk doet. Het personeel heeft een gerust gevoel, en in onze sector is dat een grote meerwaarde.”

“De samenwerking tussen NEC, system integrator Realdolmen en onze instelling is zeer vlot verlopen. We hebben de keuze voor het type toestel en de alarmserver in samenspraak met onze ICT-partner gemaakt. Alles was ook tot in de puntjes voorbereid: de installatie in Ruiselede heeft bijvoorbeeld slechts een tiental dagen in beslag genomen. Ook de overschakeling naar de nieuwe nummers is vlot gegaan”, besluit Erik De Corte.

