

# Checklist moderne werkplek



**De moderne werkplek lijkt soms simpel: nieuwe laptops, Microsoft 365 erbij en klaar. In de praktijk is het juist een optelsom van keuzes die elkaar beïnvloeden. Van devices, licenties en beheer tot security, randapparatuur en adoptie. En als een van die schakels niet klopt merk je dat meteen. Meer tickets en uitzonderingen, frustratie bij gebruikers en minder grip op IT.**

Bij Acknowledge willen we het niet onnodig ingewikkeld maken, maar juist simpeler en voorspelbaarder. Daarom hebben we deze checklist voor de moderne werkplek ontwikkeld. Zo kun je vooraf de juiste vragen stellen, standaarden bepalen en voorkomen dat je later moet bijsturen. Een doordachte moderne werkplek levert vooral rust op. Voor medewerkers omdat het gewoon werkt. Voor IT omdat onboarding, updates, security en support schaalbaar worden. En voor de organisatie omdat je grip houdt op kosten, risico's en compliance. Niet alleen op dag één, maar gedurende de hele lifecycle.

En dan is er nog een cruciale factor: de partner die je kiest. Technologie is te koop, maar een moderne werkplek staat of valt met de uitvoering: keuzes vertalen naar standaarden, uitzonderingen beheersbaar houden, security en governance borgen en adoptie echt laten landen. Een goede partner zorgt dat het geheel klopt en dat jouw organisatie er structureel beter van wordt.



# Devices

Laptops, desktops  
en mobiele devices

**Doel:** de juiste device-standaard kiezen per type medewerker, zodat performance, security en gebruiksgemak kloppen en lifecycle en vervanging voorspelbaar zijn.

## Functionele eisen

- Typen gebruikers (bijv. kenniswerkers, power-users, field-service, callcenter, management)
- Applicaties (Office/M365, Teams, CAD, BI, VDI, legacy apps)
- Vereiste performance per profiel (CPU, RAM, SSD-capaciteit, GPU)
- Besturingssysteem (Windows, macOS, iOS, Android, ChromeOS of mix)
- Specifieke eisen voor mobiliteit (gewicht, formaat, batterijduur, robuustheid)

## Standaardisatie en lifecycle

- Aantal standaard deviceprofielen (bijv. basic, pro, high-end, field)
- Supporttermijn en lifecycle (3, 4 of 5 jaar)
- Afspraak over vervangingsmoment (bijv. contractueel, lease of hardware-refresh)
- Beheer op serienummer/assetmanagement geregeld

## Security en beheerbaarheid

- Ondersteuning voor moderne endpoint-beheertools (Intune/UEM/MDM)
- TPM en Secure Boot, BitLocker/Full Disk Encryption mogelijk
- Biometrische login (Windows Hello/vingerafdruk)
- Compatibel met conditional access en zero trust-beleid

## Sustainability en procurement

- E-waste/inruil/refurbishment geregeld
- Energieverbruik en duurzaamheidscertificeringen (EPEAT, Energy Star)
- Eén vaste hardwarepartner of meerdere aanbieders?

## In hoeverre zijn deviceprofielen gestandaardiseerd per type medewerker?

- Niet gedefinieerd
- Globale ideeën
- Enkele standaard profielen
- Volledig uitgewerkt
- Actief toegepast en bewaakt

## In hoeverre is de devicelifecycle (vervanging, afschrijving, inruil) vastgelegd en voorspelbaar?

- Ad hoc
- Afhankelijk van budget
- Richtlijn per device
- Vast beleid
- Contractueel geborgd

## Notities

# Licenties

## Microsoft 365, security, add-ons, line-of-business



**Doel:** licenties slim toewijzen per rol en behoefte, zodat je betaalt voor wat je gebruikt en governance en audits op orde zijn.

### Inventarisatie

- Basisplatforms (bijv. Microsoft 365 E3/E5/Business, Google Workspace)
- Huidige licentie-overlap (dubbele tools voor hetzelfde probleem?)
- Extra benodigde security- en compliancemodules

### Toewijzing en governance

- Koppeling licenties aan rollen/persona's (welke rol krijgt welk pakket?)
- Proces voor in- en uitdienst (HR-koppeling/IAM/RBAC)
- Periodieke licentie-audit (orphaned accounts, onbenutte licenties)

### Contract en kosten

- Keuze tussen CSP, EA, direct of via partner
- Looptijd contracten en opzeg-/aanpasmogelijkheden
- Heldere TCO-berekening (licentie + beheer + adoptie i.p.v. alleen seats)

### In hoeverre zijn licenties gekoppeld aan rollen of persona's binnen de organisatie?

- Geen structuur
- Handmatig per gebruiker
- Globale rolindeling
- Automatisch via processen
- Periodiek gecontroleerd en geoptimaliseerd

### In hoeverre is er grip op licentiekosten en ongebruikte licenties?

- Geen inzicht
- Incidentele checks
- Periodieke controle
- Structurele auditing
- Actieve optimalisatie op basis van data

### Notities

# Werkplekbeheer

## Beheer en support

**Doel:** beheer en support schaalbaar organiseren (uitrol, updates, policies, incidenten), met minimale handmatige acties en duidelijke verantwoordelijkheden.

### Beheerconcept

Keuze voor modern management (Intune/Autopilot) vs. traditioneel (on-prem AD/GPO)  
Selfservicemogelijkheden (portal voor software, wachtwoordreset, aanvraag hardware)  
Standaard images of volledig cloud-native provisioning (Autopilot, Zero-touch)

### Support & SLA's

Eerste-, tweede of derdelijns support: intern, extern of hybride?  
Bereikbaarheid support (tijden, kanalen, taal)  
SLA's op responstijd en oplostijd voor incidenten en changes  
Onsite support nodig op locaties?

### Monitoring en security operations

Proactieve monitoring van devices, apps en netwerk  
Patchmanagementbeleid (OS, drivers, third party)  
Integratie met SOC-/SIEM-/MDR-dienst

### In hoeverre is deviceprovisioning geautomatiseerd (bijv. Autopilot/zero-touch)?

Handmatig  
Gedeeltelijk  
Meeste scenario's  
Volledig geautomatiseerd  
Continu geoptimaliseerd

### In hoeverre zijn verantwoordelijkheden tussen IT, partner(s) en organisatie helder vastgelegd?

Onhelder  
Mondeling afgesproken  
Gedocumenteerd  
Onderdeel van SLA  
Actief gemonitord

## Notities



# Monitoren

## Werkplekdisplays

**Doel:** productiviteit en ergonomie verbeteren met een beperkt aantal standaarden die thuis én op kantoor consistent werken.

### Ergonomie en gebruik

- Aantal schermen per gebruiker (1, 2 of ultrawide)
- Schermformaten en resolutie (24" vs. 27", FHD vs. QHD vs. 4K)
- Verstelbaarheid (hoogte, pivot, kantelen)
- Integratie met docking (USB-C/Thunderbolt, power delivery)

### Doelgroep-specifieke eisen

- Kantoorwerk vs. grafisch design vs. data-analyse
- Kleurweergave en helderheid (voor designers/medische omgevingen)
- Beeldschermnormen/arbo-richtlijnen

### Notities

# Docking

## Connectiviteit en mobiliteit



**Doel:** zorgen voor stabiele, eenvoudige connectiviteit (stroom, beeld, netwerk, randapparatuur) met zo min mogelijk variatie en compatibiliteitsissues.

### Technische matching

Type aansluiting (USB-C, Thunderbolt, proprietary)

Vereiste power delivery (Wattage) t.o.v. laptop

Aantal en type uitgangen (HDMI, DisplayPort, USB-A/C, ethernet, audio)

### Uniformiteit en beheer

Eén type dock voor de hele organisatie of per devicelijn een variant?

Firmware-updates en beheer mogelijk?

Kabelmanagement en ergonomische opstelling op werkplek

### Notities



# Randapparatuur

Toetsenborden, muizen,  
headsets, webcams, etc.

**Doel:** frictie omlaag brengen in het dagelijks werk (zeker bij meetings) door betrouwbare standaardkeuzes die direct werken.

## Gebruiksscenario's

Thuis vs. kantoor vs. flexplek: dezelfde set-up of variatie?  
Geluid- en video-eisen voor (hybride) meetings  
Specifieke devices (ergonomische muizen, speciale toetsenborden)

## Standaardisatie

Gestandaardiseerd assortiment per rol (bijv. standaard headset/webcam)  
Compatibiliteit met Teams/Zoom/Webex  
Draadloos vs. bekabeld (security, storingsgevoeligheid)

## Notities



# Printing

**Doel:** printen veilig, beheersbaar en kostenefficiënt inrichten waar het nog nodig is, met duidelijke afspraken over toegang, locaties en beheer.

## Printstrategie

Noodzakelijkheid van printen per afdeling (kan het omlaag?)  
Central print vs. lokale printers vs. follow-me printing  
Beveiligd printen (badge-release, pull printing)

## Kosten en beheer

Contractvorm (MPS, lease, koop)  
Verbruikskosten (toner/inkt, papier) inzichtelijk?  
Monitoring en automatische tonerlevering

## Security en compliance

Logging van printjobs (privacy en auditing indien nodig)  
Beveiligde opslag van scans/scan-to-cloud  
AVG: geen gevoelige info op onbewaakte printers

## Notities

# Governance, security en compliance

## Overkoepelend



**Doel:** standaarden, risico's en compliance aantoonbaar borgen (security, beleid, uitzonderingen), zodat de werkplek beheersbaar en audit-proof blijft.

**Identity & access:** MFA en conditional access ingericht (incl. admins en gasttoegang)

**Rollen en rechten:** least privilege/RBAC en periodieke access reviews geborgd

**Device security:** baseline policies (encryptie, updates, endpoint protection) centraal beheerd

**Data protection:** classificatie/labeling, DLP en sharing policies voor Teams/SharePoint/OneDrive afgesproken

**Logging en incidentproces:** audit logging aan en escalatie- en incidentresponsproces bekend en getest

**Governance:** standaarden, uitzonderingen en besluitvorming vastgelegd (wie beslist, hoe lang, wat kost het?)

**Compliance:** AVG, bewaartermijnen/retention en verwerkersafspraken geborgd

## In hoeverre zijn identity & access-policies (MFA, conditional access, RBAC) volwassen ingericht?

- Nauwelijks
- Basis MFA
- Policies aanwezig
- Organisatiebreed toegepast
- Regelmatig geëvalueerd en aangescherpt

## In hoeverre zijn security- en compliance-eisen aantoonbaar geborgd (audit-proof)?

- Niet inzichtelijk
- Gedeeltelijk
- Vastgelegd
- Getest
- Continu gecontroleerd

## Notities

# Adoptie, change en user experience



**Doel:** zorgen dat medewerkers de moderne werkplek echt goed gebruiken en veranderingen begrijpen, zodat de investering rendement oplevert en supportdruk daalt.

## **Doel en succescriteria**

Heldere visie: waarom deze moderne werkplek (business-doelen, niet alleen IT)?

KPI's voor succes: productiviteit, medewerkerstevredenheid, minder tickets, securityniveau

Persona's en user journeys in kaart gebracht

## **Communicatie en training**

Communicatieplan (voor, tijdens en na uitrol)

Champions-netwerk/key users per afdeling

Mix van trainingsvormen (live, e-learning, microlearning, handleidingen, video's)

Onboarding-flow voor nieuwe medewerkers (inclusief device, tools en adoptietraining)

## **Support op adoptie**

Walk-in-clinics/spreekuren na uitrol

Feedbackkanalen voor gebruikers (NPS, korte surveys, ideeënbox)

Continu verbeteren op basis van gebruiksdata (usage reports M365, ticketanalyse)

## **In hoeverre is adoptie expliciet onderdeel van de moderne werkplek-aanpak?**

Niet meegenomen

Eenmalige instructie

Training tijdens uitrol

Structureel programma

Doorlopende adoptie en verbetering

## **In hoeverre wordt gebruikersfeedback actief benut om de werkplek te verbeteren?**

Niet opgehaald

Ad hoc

Periodiek

Datagedreven

Onderdeel van vaste verbetercyclus

## **Notities**

# Sourcing en samenwerking met partners



**Doel:** leveringen, beheer en afspraken goed organiseren met partners (rollen, SLA's, contracten), zodat verwachtingen helder zijn en de operatie stabiel draait.

## Leverancierskeuze

Eén regiepartner voor de totale moderne werkplek of meerdere specialisten?  
Duidelijke rolverdeling tussen interne IT, HR, facilitaire dienst en externe partner(s)  
Escalatie- en contactstructuur (wie belt wie bij issues?)

## Financieel en contractueel

Heldere TCO: hardware, licenties, beheer, adoptie, security, connectivity  
Duidelijke afspraken over innovatie- en roadmapgesprekken  
Evaluatiemomenten (bijv. kwartaalreviews)

## Notities



# Digital employee experience (DEX) en optimalisatie

**Doel:** een werkplek die gewoon werkt en meetbaar beter wordt (minder tickets, betere performance, hogere tevredenheid).

**KPI's:** duidelijke succesfactoren vastgesteld (bv. tickets per 100 gebruikers, success-rate updates, kwaliteit Teamsmeeting, tevredenheid)

**Monitoring:** basismonitoring voor device health, updates en connectivity ingericht en eigenaar benoemd

**Support en selfservice:** kennisbank en selfservice-flows voor top-issues (onboarding, resets, software) beschikbaar

**Adoptie en feedback:** pilot/uitrol altijd met training, communicatie, feedbackmomenten en verbeterbacklog

**Standaardisatie voor frictie omlaag:** werkplekset per persona (monitor/dock/headset) beperkt en logisch ingericht

**Verbetercyclus:** maand- of kwartaalreview (data en feedback) waaruit verbeteringen komen die op basis van prioriteiten worden doorgevoerd

## In hoeverre wordt de ervaring van medewerkers met de werkplek gemeten (DEX)?

- Niet
- Alleen tickets
- Enkele KPI's
- Brede DEX-meting
- Actieve sturing op basis van inzichten

## In hoeverre is er een vaste verbetercyclus voor de moderne werkplek?

- Geen
- Reactief
- Periodiek evalueren
- Verbeterbacklog
- Continue optimalisatie

## Notities

## Een moderne werkplek is geen project, het is een keuze

Deze checklist maakt duidelijk dat een moderne werkplek meer is dan hardware uitrollen en licenties activeren. Het is een samenhangend systeem van keuzes die elkaar versterken, of juist verzwakken als ze niet op elkaar zijn afgestemd.

De organisaties die er structureel van profiteren hebben één ding gemeen: de juiste vragen stellen voordat je begint. Een goede partner helpt je die vragen te stellen, standaarden te bewaken en de lifecycle te managen. Ook als de organisatie groeit, de technologie verandert of wet- en regelgeving nieuwe eisen stelt. Niet als projectorganisatie die na oplevering vertrekt, maar als aanspreekpunt dat blijft meedenken.

Herken je de uitdagingen uit deze checklist? Ik ga er graag over in gesprek met jouw organisatie!

**Robin van der Kuijl**  
Portfoliomanager moderne werkplek

robinvanderkuijl@acknowledge.nl  
06 43 23 32 08

