



Referentiecasi

Het CAK

Informatievoorziening op
orde met SharePoint intranet

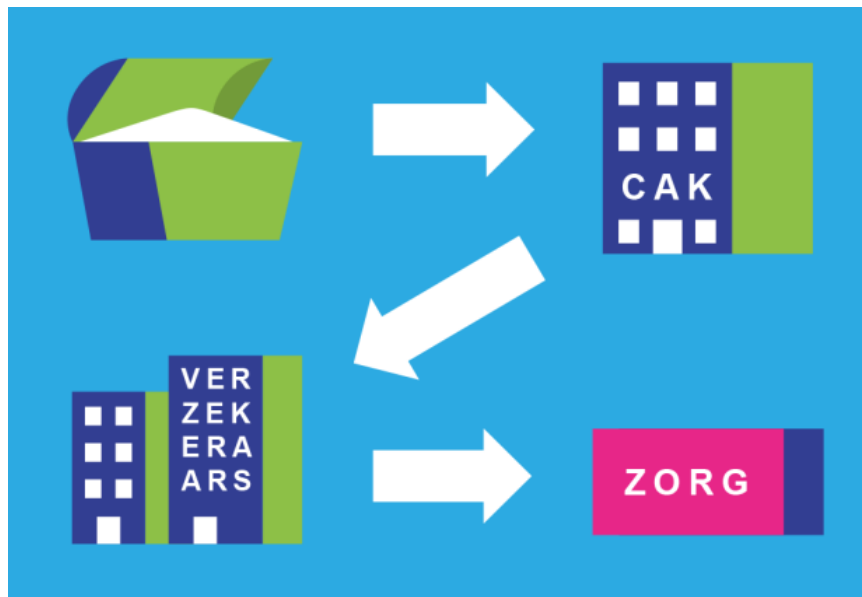


the art of sharing

Referentiecasse Het CAK: Informatievoorziening op orde met SharePoint intranet

“De samenwerking met ETTU voor het intranetproject is erg prettig verlopen. Door de open en laagdrempelige samenwerking zijn de consultants van ETTU echt een onderdeel van ons team. Bovendien heeft ETTU binnen tijd en budget een prachtig intranet opgeleverd. En daar doen we het uiteindelijk voor!”

Miranda Filius, Online Media Specialist van CAK



Over CAK

Het CAK is de klantgerichte publieke dienstverlener die staat voor de zorgvuldige uitvoering van regelingen van de overheid en proactieve communicatie met burgers.

Eén van de taken is het vaststellen en innen van de eigen bijdragen voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Wet langdurige zorg (Wlz). Het CAK int daarnaast de ouderbijdrage Jeugdwet in opdracht van de Nederlandse gemeenten. Ook is het CAK verantwoordelijk voor de financiering van Wlz-instellingen en het legaliseren van Schengenverklaringen voor mensen die op reis gaan medicijnen die onder de Opiumwet vallen.

Deze wettelijke taken voert het CAK uit voor het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Er werken ongeveer 900 medewerkers bij het CAK.



Referentiecuse Het CAK: Informatievoorziening op orde met SharePoint intranet

De uitdaging

Bij het CAK vindt veel communicatie plaats, enerzijds met zakelijke relaties als het Ministerie van VWS en ketenpartijen als gemeenten en zorgaanbieders, anderzijds met de klanten van het CAK. Miranda Filius, Online Media Specialist van het CAK: "Om extern goede voorlichting te doen, is het belangrijk ook intern de juiste informatie voorhanden te hebben. Het intranet speelt hier natuurlijk een voorname rol in. Ons oude intranet voldeed echter niet meer aan de eisen van deze tijd, waardoor medewerkers informatie niet konden vinden en het intranet traag was. Met als gevolg dat onze medewerkers het intranet vermeden."

De wens was dan ook om het intranet van een "zendend" medium een platform te maken waarop tweewegcommunicatie en het delen van informatie breed wordt gefaciliteerd. Daarnaast moet het nieuwe intranet de digitale werkplek worden voor alle medewerkers van het CAK, waarbij ongeacht locatie (binnen of buiten kantoor), apparaat (device) of tijdstip gewerkt kan worden.

De belangrijkste eis voor het nieuwe intranet was een platform dat snel toegankelijk is en waar alle medewerkers van het CAK mee kunnen werken. Het CAK maakte al gebruik van SharePoint en de wens was dan ook om het intranet in SharePoint onder te brengen, zeker gezien de integratiemogelijkheden met andere systemen en de gebruiksvriendelijkheid als platform. "Voor de keuze van SharePoint hebben we gekeken naar de toekomst. Hoe zijn wij het werken de komende jaren? SharePoint biedt ons de mogelijkheid om samenwerken gemakkelijker te maken, met onder andere versiebeheer, planning en documentmanagement."

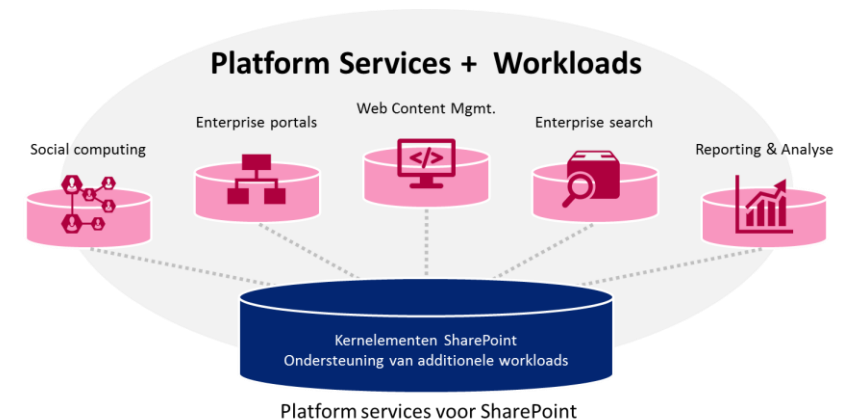
Na een uitgebreid selectietraject heeft het CAK gekozen voor ETTU voor de realisatie van het intranet in SharePoint.

De oplossing

Voor het CAK is een compleet nieuw intranet gerealiseerd in SharePoint. Er is hierbij gekozen voor een Agile projectaanpak om snel en flexibel de gewenste oplossing te ontwikkelen. Het CAK had te maken met een strakke deadline, waardoor de uitdaging was om in korte tijd veel functionaliteiten te realiseren.

Miranda Filius: "Vanuit mijn rol als Online Media Specialist heb ik meegewerkt om de functionaliteiten in kaart te brengen, het design en de communicatie binnen de organisatie. Door de Agile aanpak hebben we op een snelle manier het intranet kunnen realiseren dat voldoet aan de wensen en eisen van deze tijd."

Het intranet vormt binnen het CAK de centrale werkplek voor alle medewerkers. Elke medewerker heeft een persoonlijk profiel waarin de kennisgebieden en verantwoordelijkheden staan aangegeven. Op basis hiervan kan relevante kennis en informatie snel gevonden worden. De interactie binnen het intranet zorgt er ook voor dat medewerkers zich ook daadwerkelijk verbonden voelen.



Referentiecasi Het CAK: Informatievoorziening op orde met SharePoint intranet

“Binnen het klantcontactcentrum (KCC) zijn onze medewerkers nu in staat om snel de juiste informatie te kunnen vinden. Het KCC vormt een belangrijke schakel naar onze klanten toe en wij vinden het dan ook belangrijk dat onze klanten snel en vakkundig te woord worden gestaan. Het intranet helpt hier enorm bij. Daarnaast maken we ook gebruik van verschillende formulieren en zijn er koppelingen gemaakt naar onze externe kennisbank. Dit zorgt ervoor dat het intranet ook echt als de startplek wordt gebruikt door onze medewerkers”



Adoptie en implementatie

Binnen het CAK is er veel aandacht gegeven aan de adoptie van het intranet. “Om het succes van het intranet te waarborgen, beseften wij dat we al voor de lancering onze gebruikers moesten betrekken in het traject. Wij hebben hiervoor onze 30 key users laten aanhaken die we ook actief hebben meegedacht aan de functionaliteiten en mogelijkheden. Deze betrokkenheid zorgde er al direct voor dat deze medewerkers erg enthousiast waren, want hun input werd daadwerkelijk gebruikt bij de realisatie van het intranet. Dit zijn dan ook onze ambassadeurs geworden naar de rest van de organisatie.”

Daarnaast zijn de key users continu betrokken gebleven en hebben zij een belangrijke rol gespeeld in het trainen van de medewerkers. De lancering van het nieuwe intranet is organisatie breed aangepakt met een speciaal magazine en een traktatie voor alle medewerkers.



Referentiecuse Het CAK: Informatievoorziening op orde met SharePoint intranet

The screenshot shows the 'samen.nu' intranet interface. The top navigation bar includes 'Over het CAK', 'Organisatie', 'Medewerker', 'Projecten', 'Publicaties', 'Formulieren klant', and 'OBR'. The main content area features a 'Kerstwens van en voor collega's' banner, a 'Zoek collega's' search bar, and a 'Snel naar...' menu. Below this is a 'Mededelingen' section with several news items, a 'Quick Poll' section with a pie chart showing results for 'Weet jij al wat je gaat eten deze kerst?', and a 'Kalender' section for December 24th. A 'Vacatures' section is also visible on the left side.

Aanvraagformulier doorzetten klantvraag

Formulier doorzetten:

Klantvraag te rip:

Datum: 22-12-2015

Tijd: 11:36:53

EBZ/24V nummer:

Voorletter en Naam respondent:

Realisatie klant:

Naam klant:

Telefoonnummer:

Naam medewerker: Miranda Filius

Afdeling:

Reden van doorzetten:

Wat voor informatie mis je op de kennisbank of waarom vind je het complex?

Team:

Omschrijving van probleem:

Bijlage:

De meerwaarde

Het CAK beschikt met het vernieuwde intranet over één centraal platform waarmee kennis en informatie gedeeld kan worden. Miranda Filius: "Het eerste wat wij terugkregen van onze medewerkers was de snelheid van het intranet, wat in vergelijking met onze oude omgeving enorm verbeterd is. De snelheid van het intranet zorgt er dan ook voor dat informatie sneller gevonden wordt, waardoor onze medewerkers het intranet ook écht gebruiken."

Het intranet vormt hierbij het centrale nieuwskanaal waarbij medewerkers ook zelf een bijdrage kunnen leveren. Nieuws kan hierbij vanuit de afdelingen gedeeld worden, maar ook de projectleiders maken al veelvuldig gebruik van de blog functionaliteiten. Dit zorgt ervoor dat het intranet de medewerkers echt verbindt en het een platform voor iedereen is geworden.

Miranda Filius: "De samenwerking met ETTU is hierbij erg prettig verlopen. Door de open en laagdrempelige samenwerking zijn de consultants van ETTU echt een onderdeel van ons team. Bovendien heeft ETTU binnen tijd en budget een prachtig intranet opgeleverd. En daar doen we het uiteindelijk voor!"



Referentiecuse Het CAK: Informatievoorziening op orde met SharePoint intranet

Toekomstige ontwikkelingen

“Binnen het CAK gaan we SharePoint voor steeds meer doeleinden inzetten. Wij hebben vanuit ICT strategisch gekozen voor SharePoint en zijn dan ook van plan nieuwe functionaliteiten toe te gaan voegen aan onze intranet omgeving. Inmiddels werken we samen met ETTU aan de doorontwikkeling van het intranet. In korte sprints voegen we zo extra functionaliteiten toe, zoals projectsites, een dienstencatalogus, dashboards en documentmanagement. Zo gebruiken we steeds meer de kracht van het SharePoint-platform.”



“De samenwerking met ETTU verliep zeer voorspoedig. In een kort tijdbestek hebben we SharePoint geïmplementeerd en het CAK Intranet ontwikkeld en opgeleverd. In co-creatie en een nauwe betrokkenheid van de gebruikersorganisatie is een toekomstbestendig platform neergezet.”

Rens van Rijn, Unitmanager ICT development van het CAK

Benieuwd naar de mogelijkheden?

Neem voor meer informatie over deze referentiecuse of over andere oplossingen contact met ons op.

ETTU

Kampenringweg 45b
2803 PE Gouda
T: +31(0)182- 686 000
E: marketing@ettu.nl
W: www.ettu.nl

