

“

*Het bestuursdepartement van OCW is een echte beleidsmachine, waarin veel nota's, rapporten, etc. worden geproduceerd. Deze worden voorzien van parafen en handtekeningen. Vroeger was het noodzakelijk om dit zelf goed te bewaken en moest je echt op kantoor zijn. Nu kan op kantoor of thuis aan de stukken gewerkt worden, raken deze niet meer kwijt en weet je zeker dat het de laatste versie is. De betrouwbaarheid en efficiëntie zijn met de digitalisering enorm verbeterd!*

Erik Meijerink  
Programmamanager

”



## Capgemini timmert aan de digitale snelweg binnen OCW



**In het huidige regeerakkoord is afgesproken dat burgers en bedrijven uiterlijk in 2017 overheidszaken digitaal moeten kunnen afhandelen. Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) heeft daarin een mooie voorsprong genomen, onder meer met het programma '100% Digitaal'.**



Doel is om met behulp van digitale documenten en workflows zaken efficiënt af te handelen en medewerkers in staat te stellen effectief tijd- en plaatsonafhankelijk te werken. Capgemini leverde een belangrijke bijdrage aan het project door twee bestaande systemen te koppelen, een intuïtieve interface te bouwen en een aanvullende goedkeuringsapp te ontwikkelen. Workflow van A tot Z dus. Half juni 2015 werd de nieuwe digitale snelweg officieel vrijgegeven. De weg naar minder papierverbruik, een vlottere stroom van documenten en een perfect inzicht in de status van o.a. de beleidsnota en onderliggende stukken.

eDoc is een systeem waarmee documenten al langer werden gedigitaliseerd en opgeslagen bij het ministerie van OCW. In 2014 werd BPM naast eDoc gezet om de workflow van deze documenten te managen. Maar omdat het twee verschillende systemen waren met elk een eigen navigatie en interface, was het gebruik ervan lastig en de acceptatie onder eindgebruikers laag. Capgemini adviseerde het ministerie van OCW om de systemen te integreren tot één systeem met een eenduidige en gebruikersvriendelijke interface. De realisatie van dit nieuwe DigiS@m vond plaats in nauwe samenwerking met de product owner, functioneel ontwerpers, developers en

een kritische en besluitvaardige gebruikersgroep. Om een goed beeld te krijgen van de behoeften en manier van werken van de verschillende typen eindgebruikers, zijn vooraf persona's gedefinieerd. Daarnaast werd gekeken naar de mate van diversiteit tussen de eindgebruikers om zo alle gebruikersgroepen te kunnen bedienen. Via validatiesessies met eindgebruikers werd met regelmaat hun beleving van DigiS@m getoetst. Door deze actieve betrokkenheid bij het proces werd maximaal draagvlak voor de digitalisering gecreëerd.

## Goedkeuringsapp

Enkele van de documenten die in eDoc worden geplaatst, moeten worden goedgekeurd door één of meerdere leidinggevenden binnen het Ministerie van OCW. Dat kunnen een afdelingshoofd en/of directeur zijn, maar ook een Directeur-generaal op de achterbank van zijn of haar dienstauto. Hun belangrijkste behoeften werden in kaart gebracht. Om daarin te voorzien, hebben alle leidinggevenden binnen OCW een iPad gekregen. Voor dit apparaat heeft Capgemini een app ontwikkeld waarmee ze hun werkvoorraad met bijbehorende taken kunnen inzien, de stukken kunnen beoordelen en door- of terugsturen met opmerkingen. Middels een stroomschema is bovendien direct te zien waar in het proces het document zich bevindt. En omdat de goedkeuringsapp is gekoppeld aan DigiS@m zijn dezelfde herkenbare iconen en bestaande interactietechnieken gebruikt.

## Voordelen

De invoering van DigiS@m en de goedkeuringsapp leveren flinke voordelen op voor de medewerkers van OCW. Ze kunnen nu effectief tijd- en plaatsafhankelijk werken, wat het werk in hoge mate heeft geflexibiliseerd. Daarnaast is het overzicht op processen ook sterk verbeterd. Een beleidsmedewerker binnen het ministerie kan zijn nota's en alle onderliggende stukken snel najagen, omdat hij precies weet bij wie ze liggen en met welk doel. Hij hoeft voor de voortgang ook niet eens in te loggen in DigiS@m, omdat het systeem een e-mail notificatie stuurt dat een statuswijziging heeft plaatsgevonden. De informatie wordt dus gebracht en hoeft niet gehaald te worden. En als er in de workflow iets fout gaat, wordt hiervan intuïtief visueel terugkoppeling gegeven.

## Eén consistente oplossing

De vereenvoudigde oplossing verdient zich ook terug door lagere opleidings- en implementatiekosten en minder papierverbruik binnen het ministerie. Belangrijker is dat het digitale werken nu definitief is ingevoerd en door de medewerkers van het ministerie ook daadwerkelijk wordt omarmd. Waar ze aanvankelijk twee complexe omgevingen hadden, is er nu één consistente oplossing. Een gebruikersvriendelijke omgeving om effectief tijd- en plaatsafhankelijk te werken. Daarmee heeft OCW een belangrijke stap gezet in de ambitie om burgers en bedrijven digitaal te kunnen bedienen.

*“Voorheen was ik veel tijd kwijt met het managen van weerstand en negatieve reacties op het systeem. Ook tijdens het oefenen ermee was altijd veel begeleiding nodig omdat men de weg snel kwijtraakte door de vele schermen en knoppen. Met DigiS@m waren de reacties tijdens de training een stuk positiever en vond men makkelijker de weg in het systeem.”*

**Martine Lemckert**  
Opleidingscoördinator



## Over Capgemini

Met meer dan 180.000 medewerkers in ruim 40 landen is Capgemini wereldwijd een van de meest vooraanstaande aanbieders van consulting-, technologie- en outsourcingdiensten. In 2015 realiseerde de Group een wereldwijde omzet van EUR 11,9 miljard.

Samen met zijn klanten creëert en realiseert Capgemini business-, technologie- en digitale oplossingen, toegesneden op de klantbehoefte, wat leidt tot innovatie en een beter concurrentievermogen.

Als een diverse, multiculturele organisatie heeft Capgemini een geheel eigen, onderscheidende werkwijze ontwikkeld, de Collaborative Business Experience™. Hierbij maakt Capgemini gebruik van het wereldwijde leveringsmodel Rightshore®

Meer informatie via  
[www.nl.capgemini.com](http://www.nl.capgemini.com)

Capgemini Nederland B.V.  
Digital Customer Experience  
Digitale Snelweg

### Goedgekeurd door

<b>Erik Meijerink</b> Program manager OCW	<b>Kim Dietvorst</b> Senior User eXperience consultant Capgemini
---	--

in samenwerking met



Ministerie van Onderwijs, Cultuur en  
Wetenschap

## Ministerie van OCW

Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) werkt aan een slim, vaardig en creatief Nederland. OCW wil dat iedereen goed onderwijs volgt en zich voorbereidt op zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. Verder wil het ministerie dat iedereen cultuur kan beleven en dat leraren, kunstenaars en wetenschappers hun werk kunnen doen. OCW werkt voor leerlingen, studenten en hun ouders, maar ook voor kunstenaars en museumbezoekers. Voor onderwijzers en docenten van primair tot hoger onderwijs. En voor wetenschappelijk onderzoekers en medewerkers van radio en televisie, bibliotheken en kunstinstituten.

Meer informatie via:

[www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-onderwijs-cultuur-en-wetenschap](http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-onderwijs-cultuur-en-wetenschap)