

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)

Zorgen voor een volledig digitaal en papieren ministerie.

De Rijksoverheid heeft de ambitie om in 2017 volledig digitaal te werken en digitaal te communiceren. Dit streven past bij een samenleving die steeds meer zaken online regelt. Om aan de voorkant digitaal toegankelijk te zijn, is digitalisering van de achterkant een noodzaak. Het ministerie van VWS is hiermee een flink eind op weg.

DE UITDAGING

De participatiesamenleving, de doe-democratie, het zijn begrippen die horen bij de veranderende samenleving waar online en offline in elkaar overvloeien, en de meerderheid van de burgers zaken online regelt. Het succes van de Digitale Overheid 2017 is cruciaal om de ontwikkelingen bij te benen.

In 2007 startte het kerndepartement van VWS een digitaliseringsprogramma met als doel het documentmanagement te verbeteren en meer grip te krijgen op haar processen. VWS beoogde efficiënter en doelmatiger te werken en een basis te leggen voor een betere dienstverlening aan burgers en ondernemers, met minder administratieve lasten.

VWS greep zijn tijdelijke verhuizing aan om de digitalisering van zijn interne documenten te versnellen en zich helemaal op de verbetering van het digitale documentmanagement te richten. Als het ministerie in 2015 weer in zijn gemoderniseerde gebouw trekt, is de complete documentenstroom gedigitaliseerd en kan er efficiënt en volledig papierloos gewerkt worden. Het digitaliseringsprogramma van het ministerie is verzorgd door meerdere partijen. CGI nam een centrale rol in.

DE OPLOSSING

De documentenstroom binnen het ministerie is inmiddels volledig digitaal, inclusief de interne autorisaties door het gebruik van een digitale handtekening. De post en alle interne documenten staan in het systeem, dat de naam 'Marjolein' kreeg. De naam komt van een fictief personage uit een boekje, dat werd gemaakt om de introductie van het systeem te begeleiden. Marjolein, een medewerker op het ministerie, ontdekt in het verhaal na enige aarzeling de voordelen van digitaal werken.

Ambtenaren van VWS bergem nu hun documenten zoveel mogelijk op één locatie digitaal op in het 'Marjolein'-systeem en werken samen in digitale dossiers. Iedere medewerker heeft rolgebaseerde toegang tot digitale documenten en dossiers. Het management heeft (met de iPad) mobiele toegang tot voor hen bestemde documenten en kan deze via een veilige

CASE STUDY

OVERHEID - RIJKSOVERHEID

Belangrijkste voordelen

- Digitale archivering van documenten
- Rolgebaseerde toegang tot documenten en dossiers
- Het management heeft (met de iPad) mobiele toegang tot voor hen bestemde documenten en kan deze via een veilige verbinding lezen en accorderen of voorzien van opmerkingen terugzetten naar de behandelend ambtenaar
- Generieke ondersteuning voor algemene processen en documenten
- Volledige ondersteuning voor specifieke werkprocessen
- Stroomlijnt en verkort de doorlooptijd van de werkprocessen
- Nooit meer op zoek naar de juiste en meest recente versie van een document
- Altijd de actuele verblijfplaats van een document of dossier kunnen terugvinden
- Eenvoudig en snel vinden en delen van informatie.



verbinding lezen, accorderen en voorzien van opmerkingen terugzetten naar de behandelend ambtenaar.

Naast het digitaal bewaren en samenwerken biedt 'Marjolein' op dit moment volledige ondersteuning voor specifieke werkprocessen, waaronder het beantwoorden en behandelen van:

- Kamervragen;
- Commissiebrieven;
- Begrotingsvragen uit de Tweede Kamer;
- Brieven van burgers.

In de komende periode worden overige processen gedigitaliseerd, waaronder de afhandeling van klachten, bezwaren, beroepen en het interne totstandkomingsproces van wetten.

VOORDELEN VOOR DE BURGER

Nu heeft het kerndepartement zelf nog het meeste profijt van de digitalisering. De looptijd van de werkprocessen is met 50% drastisch verkort. Maar ook buiten VWS vallen verbeteringen op.

Burgers en organisaties die met VWS werken, zoals zorginstellingen en sportclubs, ondervinden dat de werkprocessen eenduidiger en effectiever verlopen en dat informatie snel gevonden en gedeeld kan worden.

De resultaten van het digitaliseringsprogramma van VWS tonen aan dat aan de hand van de kabinetsdoelstelling en de visie van VWS in korte tijd grote stappen mogelijk zijn naar 100% digitaal werken.

Voor meer informatie:

info.nl@cgi.com of www.cginederland.nl.