REALDOLMEN
a Gfi Group company

CUSTOMER CASE
ECM

Het RIZIV is er voor iedereen, duidelijk en digitaal

Het Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering (RIZIV) regelt de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen voor bijna alle Belgische burgers. De publieke website van het RIZIV bevat heel veel informatie voor verschillende doelgroepen uit alle lagen van de bevolking. Duidelijke taal en een overzichtelijke structuur zijn absoluut noodzakelijk om de kwaliteit en het nut van de content te garanderen. Samen met Realdolmen slaagde het RIZIV erin om www.riziv.be uit te bouwen tot een aantrekkelijk en breed toegankelijk platform.

AL 50 JAAR

Sinds 1964 organiseert, beheert en controleert het RIZIV de Belgische verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen. Die verplichte verzekering dekt zowel de financiële gevolgen van ziekte en ongeval, als van moederschap, adoptie en invaliditeit. Het RIZIV is een federale instelling die optreedt als onafhankelijk overlegorgaan tussen de mutualiteiten, de individuele zorgverleners, de zorginstellingen en de vertegenwoordigers van vakbonden en werkgevers. Zo bepaalt het RIZIV onder andere de regels en de tarieven voor de terugbetaling van geneeskundige prestaties en geneesmiddelen en de voorwaarden voor de wettelijke uitkeringen. De rode draad doorheen die opdrachten is een correcte en transparante dienstverlening aan de burgers.

50 jaar RIZIV kreeg de nodige persaandacht en werd gevierd met heel wat evenementen. Maar de mijlpaal ging ook gepaard met een interne denkoefening over duurzaamheid, toegankelijkheid en de kwaliteit van het aanbod. Al snel werd duidelijk dat heldere communicatie met de verschillende doelgroepen een van de topprioriteiten was.

TOT 15.000 BEZOEKERS PER DAG

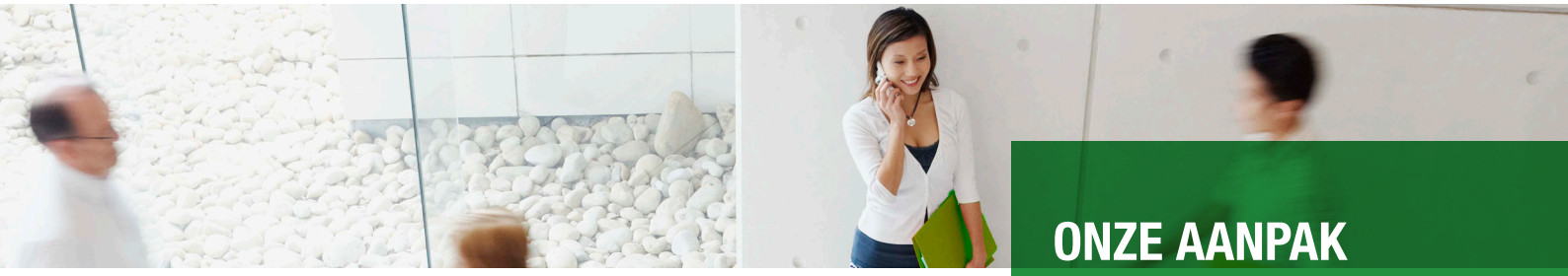
Erwin Knuyt was als Program Manager voor het RIZIV nauw betrokken bij de ontwikkeling van de vernieuwde website. “De website van het RIZIV wordt zeer druk bezocht door een uiteenlopend publiek. 85 % van de bezoekers is daar voor professionele doeleinden. Dan heb ik het over artsen, mutualiteiten, hospitalen en zo meer. De overige 15 % zijn burgers. We tellen tot 15.000 unieke bezoekers per dag, die gemiddeld 3 à 5 pagina’s raadplegen. Dat is een enorme activiteit. Onze site bevat dan ook een schat aan informatie en dient tegelijk als archief voor de interne medewerkers.”

VAN BUITEN NAAR BINNEN

“Het RIZIV meent dat alle doelgroepen hun rechten, maar ook hun plichten moeten kennen”, gaat Erwin Knuyt verder. “www.riziv.be moet de unieke stek zijn waar die informatie in een begrijpelijke taal te vinden is. Onze vorige website was met de jaren uitgegroeid tot een rijkelijk gevulde, maar onoverzichtelijke databron zonder zoekfunctie. En de technologie waarop de site draaide was verouderd. Eind 2011 besloot onze Administrateur-generaal Jo De Cock dat er nood was aan een gebruiksvriendelijke, moderne website met een sterke zoekmotor. Adjunct-administrateur-generaal Benoît Collin leidde vanaf het begin de stuurgroep die de vernieuwing vorm moest geven. Die betrokkenheid vanuit de directie onderstreepte het belang van het project en zorgde er mee voor dat alle divisies hun input en bijdrage ernstig namen. We werkten dus zowel top-down als bottom-up. Zelfs externe bezoekers werden ondervraagd. Alleen zo konden we erin slagen om af te stappen van onze interne logica en onze business case van buiten naar binnen op te bouwen. We hebben leren luisteren naar de taal en de noden van de verschillende doelgroepen.”

GEEN SINECURE

Doelstelling was de publieke website van het RIZIV volledig te



ONZE AANPAK

vernieuwen, uitgaande van een weldoordachte interactie met de doelgroepen. Erwin Knuyt: “Vindbaarheid en leesbaarheid waren de sleutelwoorden. Alle bestaande informatie moest in een nieuwe, logische boomstructuur terecht komen, verdeeld over negen thema’s die na onze bevraging het meest relevant bleken voor onze doelgroepen. Geen sinecure. Om snel en efficiënt de juiste informatie te kunnen aanbieden, hadden we ook een uitgebreide en overzichtelijke zoekfunctie nodig. En om de aangeboden informatie begrijpelijk te maken, moest extra aandacht gaan naar de leesbaarheid van elk stukje webtekst. We werken met een tweetalige eindredactie van zo’n tien mensen van de centrale cel communicatie van het RIZIV. Alle content wordt aangeleverd door meer dan 50 redacteurs uit de verschillende diensten van het RIZIV. De centrale cel communicatie heeft ervoor gezorgd dat alle redacteurs eenzelfde schrijfstijl hanteren, met de juiste toon en aansprekende titels. Bovendien wilden we een herkenbare, aantrekkelijke site in lijn met de look & feel van het belgium.be portaal. Ernstig, fris en toekomstgericht.”

DE JUISTE KEUZES

In 2012 werd met een derde partij het concept voor de nieuwe website uitgewerkt, de structuur vastgelegd en de zogenoemde wireframes bepaald. Er werd toen bewust gekozen om de site te laten draaien op SharePoint 2010. Dominique Michaux, Adjunct-directeur ICT, legt uit waarom: “SharePoint 2010 was al in gebruik bij het RIZIV, het platform is breed inzetbaar en biedt veel mogelijkheden voor toekomstige toepassingen. Na een selectieprocedure bleek Realdolmen de ideale partner voor de implementatie. SharePoint is een van hun sterke competenties, plus ze konden enkele mooie referentiecases voorleggen.” Eind 2012 kwam Realdolmen met een eerste infrastructuurontwerp en gebeurde de validatie van het grafische ontwerp. “Dat moest grondig getoetst worden aan de mogelijkheden van SharePoint”, voegt Erwin Knuyt eraan toe. “Een van de uitgangspunten van het RIZIV was dat we weinig maatwerk wilden. Het project moest zo kostenefficiënt mogelijk verlopen en het budget mocht niet overschreden worden. Onze keuze voor Realdolmen bleek de juiste want ze hebben dat goed gedaan.”

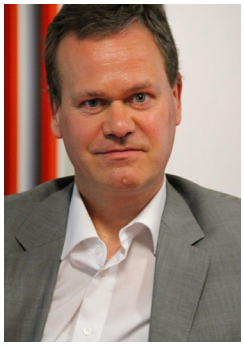
ITERATIEVE OPLEVERING

Realdolmen nam begin 2013 het concept over van het grafisch bureau en ging van start met een gefaseerde, iteratieve aanpak gebaseerd op het Realdolmen Project Management Framework. Erwin Knuyt verdedigt die aanpak: “In een periode van zes maal zes weken - de zes builds genoemd - werd de nieuwe website modulair opgebouwd. Na elke build konden we tussentijds evalueren. Zo kregen we snel een idee van alvast een deel van de oplossing en konden we bijsturen waar nodig. Een iteratieve oplevering heeft ook als voordeel dat er na elke build een formele acceptatie plaatsvindt, waardoor onaangename verrassingen op het einde vermeden worden.” Het zeskoppige projectteam van Realdolmen was een dag per week bij het RIZIV aanwezig om snel te kunnen schakelen en de verwachtingen van de klant continu te toetsen aan de mogelijkheden van SharePoint 2010. “Het RIZIV kende SharePoint niet voldoende”, erkent Dominique Michaux. “Realdolmen toonde ons regelmatig nieuwe features en hielp ons zo om de software ten volle te benutten en de juiste keuzes te maken.”

TRAINING ALS EXTRA TROEF

Tussen september 2013 en mei 2014 werden de 1500 bestaande pagina’s in twee talen herschreven en opgeladen door het redactieteam. Om dat proces te optimaliseren, bestelde het RIZIV bij Realdolmen opleidingen op maat. “Hun jarenlange ervaring met het geven van trainingen was een extra troef”, aldus Erwin Knuyt. “Onze redacteurs kregen opleiding over het gebruik van SharePoint 2010 in het algemeen en het aanpassen en opladen van inhoud in het bijzonder. Maar ook onze webmasters werden grondig door Realdolmen opgeleid. Het dagelijkse beheer van de site is immers volledig in handen van onze eigen RIZIV-diensten.”

EEN TEVREDEN KLANT



Erwin Knuyt blikt tevreden terug: “We hebben het vele werk misschien wat onderschat en ons gebrek aan kennis van SharePoint 2010 als webpublishing platform was een nadeel. Maar Realdolmen speelde daar correct op in. Dankzij hun strakke projectmanagement werden zowel de vooropgestelde timing als het ingeschatte budget gerespecteerd. Dat is een fijne manier van samenwerken.”

Microsoft

RIZIV-INAMI

R.E. NV Realdolmen SA, A. Vaucampslaan 42, B-1654 Huizingen 20140601-NL

REALDOLMEN

info@realdolmen.com
WWW.REALDOLMEN.COM

A. Vaucampslaan 42
B-1654 Huizingen
TEL +32 2 801 55 55