

SharePoint Klantreferentie



Gemeente Den Haag: één intranet, één platform, één gemeente

Overzicht

Organisatie: Gemeente Den Haag

Website: www.denhaag.nl

Grootte: 7000 medewerkers

Land: Nederland

Branche: Overheid

Profiel

De gemeente Den Haag is met ruim 500.000 inwoners de derde stad van Nederland. Den Haag is de internationale stad van vrede en recht, en thuisbasis van de Nederlandse regering en ambassades.

Situatie

De gemeente ontwikkelt zich tot één ketenorganisatie waarin over de diverse diensten wordt samengewerkt. Het oude complex van tientallen intranetten stond deze ontwikkeling in de weg.

Oplossing

'Werknet' is één geconsolideerd intranet dat alle medewerkers toegang biedt tot de informatie, applicaties en personen die zij voor hun dagelijkse werk nodig hebben.

Voordelen

- vereenvoudigd beheer
- krachtige zoekmachine
- sociale functies
- op medewerker toegesneden informatie
- één waarheid

"We merken dat de gemeente steeds meer één organisatie wordt. Dat is een proces dat door ons intranet wordt bevorderd."

David de Haan, portaalmanager gemeente Den Haag

Zoveel afdelingen, zoveel intranetten. De gemeente Den Haag telde tientallen intranetten, voor elke dienst één. Niet alleen was dat lastig qua beheer, voor medewerkers was het moeilijk om de juiste informatie en documenten te vinden. Bosharepovendien stonden de intranetten haaks op de visie van de Gemeente Den Haag op 'ontkokerd en integraal' werken.

Samen met Microsoft partner Mavention is de wirwar van intranetten vervangen door één toekomstgericht samenwerkingsplatform op basis van Microsoft SharePoint 2013. Sinds september heeft de gemeente dit geconsolideerde intranet in gebruik: Werknet. De doelstelling was dat Werknet alle medewerkers toegang zou bieden tot de informatie, applicaties en collega's die zij voor hun dagelijkse werk nodig hebben. En dat zij binnen de gemeente 'over de diensten heen' zouden kunnen samenwerken aan projecten. David de Haan vertelt hoe dat gelukt is.





"Een deel van de standaard getoonde informatie op het Intranet is afhankelijk van de rol die de medewerker heeft in de organisatie."

Bert Verzijl, Mavention

Situatie

Het intranet van de Gemeente Den Haag was een ingewikkeld complex van een tiental losstaande intranetomgevingen van diensten en (interne) dienstverleners. Vanwege de complexiteit was het niet stabiel, bovendien werd de gebruikte software niet meer ondersteund door de leverancier. David de Haan, portaalmanager bij de gemeente: "Het kostte ons steeds meer tijd en energie om de verschillende intranetten in de lucht te houden."

Ook qua inrichting paste het intranet niet bij de visie van de Gemeente Den Haag op 'ontkokerd en integraal' werken. De communicatieve mogelijkheden waren beperkt en het was moeilijk om gemeentebreed een eenduidige boodschap te communiceren.

David de Haan: "Dat onze intranetten niet meer pasten bij onze manier van werken leefde heel sterk bij het management en de medewerkers. Dagelijks werden zij met de nadelen geconfronteerd. Zo werd informatie vaak wel binnen de afdelingen gedeeld, maar niet over de afdelingen heen."

De intranetomgeving wordt door zo'n 8.000 mensen gebruikt, verdeeld over ambtenaren, tijdelijke medewerkers en externen. "We hebben een business case opgezet om het complex van verschillende intranetten te vervangen door één nieuw geconsolideerd intranet," aldus de Haan. "Omdat er veel winst viel te behalen op betere samenwerking, efficiency en vereenvoudigd beheer werd de business case vlot goedgekeurd."

Oplossing

Onderzoeksbureau Sabel Online deed een vooronderzoek en omschreef de taken die op het nieuwe intranet uitgevoerd moesten kunnen worden. David de Haan: "Het intranet moet alle medewerkers toegang bieden tot de

voor hun beschikbare informatie, applicaties en collega's die zij voor hun dagelijkse werk nodig hebben. Dat is een hele uitdaging, omdat elke gemeente een breed scala medewerkers kent: baliemedewerkers, kenniswerkers, beleidsmedewerkers etc. Daarom werd tijdens het onderzoek een lijst medewerkertypes of *persona's* gedefinieerd, die model moesten staan voor de diverse gebruikers van de nieuwe intranet-omgeving. Afgestemd op hun rol moesten zij hier diverse zaken kunnen regelen: documenten zoeken en vinden, hun eigen profiel bijhouden, sociale functies gebruiken etc. Maar vooral moest het intranet een bron van actuele kennis worden, die betrokkenen met elkaar kunnen delen en waarop je bijvoorbeeld gemakkelijk kunt zien wie waarmee bezig is. Kijkend naar de toekomst moest het intranet bovendien een bijdrage leveren aan tijd- en plaatsonafhankelijk werken."



Microsoft partner Mavention heeft het functionele ontwerp van wat het nieuwe intranet moest gaan worden opgesteld en vertaald naar een technisch ontwerp. Vervolgens heeft Mavention dit ontwerp gerealiseerd op basis van Microsoft SharePoint 2013. Het nieuwe SharePoint platform heeft binnen de gemeente de naam 'Werknet' gekregen.

David de Haan heeft een eenvoudige verklaring voor de keuze voor SharePoint en Mavention: "SharePoint wordt dusdanig veel toegepast dat Microsoft



"We kunnen nu zeggen:
als je iets niet op het
intranet kunt vinden, dan
zal het er vrijwel zeker
niet op staan."

David de Haan, portaalmanager
gemeente Den Haag



marktleider is op dit gebied. Logisch gevolg is dan ook, dat er veel aanbieders van SharePoint-oplossingen zijn. Wij hebben gekozen voor Mavention, enerzijds omdat het een lokale partner is, waarmee we snel kunnen schakelen, anderzijds omdat Mavention een passende aanbieding deed."

Realisatie

Werknet is gebouwd met als uitgangspunt 'informatie op maat'. Bert Verzijl van Mavention: "In Werknet wordt de getoonde informatie samengesteld op basis van het profiel van de desbetreffende medewerker. De 'content targeting' techniek van SharePoint 2013 maakt dat mogelijk. Daardoor is de informatie altijd afgestemd op de rol van de gebruiker binnen de organisatie. Dat kan dus ook informatie zijn van een andere afdeling, iets wat in de oude situatie niet mogelijk was."

David de Haan legt uit hoe het werkt: "De content van Werknet wordt aangeleverd door redacteurs van verschillende diensten. Aan de publicaties en informatie worden kenmerken meegegeven. Dat kan nieuws zijn, maar ook een handboek of een interne dienst."

Bert Verzijl: "Bij het zoeken gaat het vooral om het slim vinden en daadwerkelijk gevonden worden. Iedere medewerker kan in de zoekmachine zoeken op trefwoorden en andere kenmerken die aan het document zijn toegevoegd. Binnen SharePoint kun je het aantal resultaten van de zoekopdracht met 'refinements' verkleinen zodat je sneller bij je relevante zoekresultaten uitkomt."

Voordelen

De implementatie - die nog niet volledig is afgerond - is tot dusver succesvol verlopen. Ook de acceptatie van het nieuwe intranet verliep en verloopt

voorspoedig. David de Haan: "Ondanks de complexe organisatie en eventuele belangen van de diverse diensten, is het gelukt iedereen achter het project te krijgen. Een sterke stuurgroep heeft zeker aan dit succes bijgedragen."

De profielen werden volgens de gemeente vrij vlot door de medewerkers ingevuld. "Dat is goed, want uit ervaring met andere SharePoint-projecten weten we dat de informatie- en kennisdeling binnen de organisatie dan onmiddellijk op gang komt," aldus Bert Verzijl.

David de Haan beaamt dat: "Je kunt als organisatie wel willen samenwerken maar als je niet weet met wie dan wordt het lastig. Nu medewerkers elkaar via Werknet 'over de diensten heen' kunnen vinden, kunnen ze ook eenvoudiger samenwerken. En hoewel de diensten nog wel zelfstandig zijn, merken we dat de gemeente steeds meer één organisatie wordt. Dat is een proces dat door Werknet wordt bevorderd."

SharePoint gaat volgens de Haan veel verder dan een content management systeem of een gewone intranetsite: "Met Werknet hebben we een platform neergezet wat zich de komende tijd kan doorontwikkelen tot een compleet samenwerkingsplatform met extra functionaliteiten. Zoals een nauwe integratie met onze bestaande Microsoft desktopsoftware. En sociale functies. Medewerkers kunnen bijvoorbeeld hun waardering uitspreken over een artikel en die doorsturen naar collega's. Vergelijkbaar met de 'vind ik leuk' knop van de social media."

Dankzij de SharePoint omgeving heeft de gemeente afscheid kunnen nemen van de oude deeloplossingen en van het meervoudige beheer daarvan. Dat is volgens David de Haan een belangrijk voordeel voor de organisatie. "Maar het zijn vooral onze medewerkers die de voordelen van de nieuwe omgeving

Meer informatie

Microsoft

www.microsoft.com

Mavention

Tel.: 070-8200231

www.mavention.nl

Gemeente Den Haag

Tel.: 070-3533319

www.denhaag.nl

ervaren bij hun dagelijkse werk. Het allerbelangrijkste is dat de informatie beter vindbaar is geworden. Vroeger kon je lang zoeken, zonder iets te vinden, terwijl het tóch wel op een van onze intranetten stond. Nu kunnen we zeggen: als je iets niet op het intranet kunt vinden, dan staat het er vrijwel zeker niet op."

Een ander voordeel is de eenduidigheid van informatie. De Haan: "In de oude situatie kon je dezelfde informatie in meerdere versies en op meerdere intranetten aantreffen. Je wist daardoor nooit precies wélke de actuele en geldende versie was. Als je nú op zoek gaat naar bijvoorbeeld de salarisschalen, dan vind je één actueel overzicht. Met het ontdebellen hebben we zeer grote winst geboekt."

Ter afsluiting weet David de Haan nóg een voordeel te melden: "Met Werknet beschikt de gemeente Den Haag over een platform, dat de medewerkers veel meer het gevoel geeft dat zij bij één organisatie werken in plaats van bij een bepaalde dienst of afdeling."

SharePoint

Microsoft SharePoint 2013 vergemakkelijkt de samenwerking tussen mensen. Met SharePoint 2013 kunnen medewerkers websites opzetten waar ze informatie delen met anderen, documenten van begin tot eind beheren en rapporten publiceren waardoor iedereen betere beslissingen kan nemen. De functies van SharePoint 2013 zijn op elkaar afgestemd zodat uw organisatie snel kan inspelen op veranderende bedrijfsbehoeften. Met SharePoint kunnen uw werknemers ideeën en expertise delen, oplossingen op maat bieden voor specifieke behoeften en de juiste bedrijfsinformatie vinden om betere beslissingen te kunnen nemen. IT-afdelingen kunnen met SharePoint 2013 de kosten voor training en onderhoud verlagen, tijd en energie besparen en zich richten op hogere bedrijfsprioriteiten.

Software and Services

- Microsoft SharePoint 2013

Deze referentie is uitsluitend bedoeld voor informatieve doeleinden. Microsoft verleent geen garanties, noch expliciet noch impliciet, met betrekking tot deze tekst.

Eerste publicatie: januari 2014