



RIZIV schakelt externe IT-consultants in voor pionierswerk binnen de overheid

De overheidsmiddelen voor de verzekering van geneeskundige verzorging en invaliditeitsuitkering beheren, dat is de taak van het RIZIV ofwel het Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsuitkering. Dat doen ze voornamelijk met een uitgebreide IT-infrastructuur waarmee ze alles van financiering en organisatie van de terugbetalingen over registratie van en controle op artsen tot de relatie met de mutualiteiten in goede banen leiden. Om huidige systemen en toekomstige innovatie te ondersteunen, ging de overheidsinstantie via een raamcontract met Realdolmen in zee om in-house consultants te leveren.

VOORTREKKERSROL VOOR IT BINNEN DE OVERHEID

Binnen de verschillende overheidsinstanties is het RIZIV dé pionier op het vlak van IT. Ze ondersteunen niet alleen de business met automatisatie, maar zijn ook de drijvende kracht achter enkele innovatieve projecten, weet Milena Mitrovic, sourcing en portfolio manager bij het RIZIV: "Binnen twee jaar verhuizen we naar een andere locatie. Tegen dan willen we, zeker intern, volledig gedigitaliseerd kunnen werken. Papier komt hier dan enkel nog binnen via de postruimte waar alles zal worden gescand. Zo'n digitalisatie, maar ook andere innovaties, vraagt heel wat expertise en mankracht die we intern niet kunnen opvangen. Daarvoor nieuwe medewerkers aanwerven is ook geen eenvoudige klus, dus besloten we een externe partij te zoeken."

ZOEKEN NAAR DE JUISTE MICROSOFT-PARTNER

Voor het RIZIV waren er twee aandachtspunten bij hun zoektocht naar de beste outsourcingpartner: die moest een diepgaande kennis over Microsoft-

producten hebben en de ondersteuning moest ook uitbreidbaar zijn. Deze en andere eisen werden in een raamcontract gegoten en doorgegeven aan Smals, een vzw die overheidsinstanties in contact brengt met IT-partners. De organisatie maakte vervolgens de leverancierskeuze op basis van het gevraagde profiel. Realdolmen kwam uiteindelijk als beste uit de bus een van de beste partners. "Daar waren we zeer tevreden mee", vertelt Mitrovic. "Realdolmen is een oude bekende: ze zorgden hier vroeger nog voor de ontwikkeling van ons internet. Onze eerdere ervaringen met hen waren altijd positief en ze zijn dus zeker een geprefereerde partner."

"We weten dat Realdolmen de profielen en de kennis en ervaring in huis heeft om te voldoen aan onze eisen en dat ze zeer competitieve en waardevolle kandidaten aanbieden voor de verschillende opdrachten", vult Nick Marly, CIO bij het RIZIV, aan. "Vanuit een businessperspectief was het budget doorslaggevend, maar ook de kennis die ze al van ons in huis hebben was een grote plus. Zonder veel uitleg van onze kant weten zij welke IT-profielen we nodig hebben om onze doelen te halen."



OPVOLGING OP LANGE TERMIJN

Het RIZIV wou een echte partner, geen eenmalige samenwerking voor een specifiek project. In het verleden werkten ze al samen met freelancers, maar ze merkten dat dit niet de continuïteit en ondersteuning gaf waar ze naar op zoek waren. Milena Mitrovic: "Zeker met het oog op de toekomst was dat belangrijk. De evoluties in IT opvolgen, er de juiste voor ons uitpikken en de gepaste competenties aan ons team toevoegen, lukt gewoon veel beter met een vaste partner zoals Realdolmen. Voor ons was een langdurig partnership ook het antwoord op een moeilijke en vluchtige rekruteringsmarkt. Noem het gerust stabiliteit toevoegen aan een voortdurend veranderende sector."

TIMMEREN AAN DE GOVERNMENT-CLOUD

Als IT-pionier binnen de overheid, zet het RIZIV ook mee zijn schouders onder de Government-Cloud. "De verantwoordelijkheid over de Microsoft Azure Stack nemen wij voor ons", legt Nick Marly uit. "Daar hebben we intern niet voldoende kennis over, dus tappen we met veel plezier uit ons Realdolmen-vaatje. Zo heeft onze samenwerking indirect een positieve impact op andere afdelingen binnen de overheid. Dit is een zeer uitdagende opdracht waarvoor we in het kader van de raamcontracten bij slechts een selecte groep van partners zoals Realdolmen terecht kunnen. "

"Het is een van de situaties waarin je merkt dat de consultants van Realdolmen echt deel zijn van ons team. Ze zitten niet in een apart bureautje hun ding te doen. We gaan samen naar opleidingen, ze zijn deel van onze competentieteams, we lunchen samen in de kantine enzovoort. Dat menselijke aspect maakt de samenwerking heel aangenaam. Onze consultants kunnen telewerken en vormen een integraal en

ONMISBAAR DEEL VAN ONZE TEAMS."

Samen nadenken over de kink in de kabel

IT'ers zijn een gegeerd goed, en de juiste profielen aantrekken is niet gemakkelijk. Het is een van de redenen waarom het RIZIV een beroep doet op Realdolmen. Toch gebeurt het dat een externe consultant de volgende stap in zijn carrière zet. Ook dan voelt het RIZIV zich gesteund door Realdolmen. "Die steun heb je niet wanneer je met freelancers werkt. Samen met Realdolmen doen we er ook alles aan om te vermijden dat mensen opstappen," zegt Mitrovic, "want snel iemand vinden is geen sinecure. We kijken of we concrete acties kunnen nemen om die persoon aan te houden. Vertrekt er toch iemand dan kunnen we rekenen op een goede opvolging."

"Onze samenwerking heeft indirect een positieve impact op andere afdelingen binnen de overheid."

NICK MARLY, CIO BIJ HET RIZIV