

# Massaal Digitaal



## Workshop Massaal Digitaal

- Wat is Massaal Digitaal - **Daniel Ropers** – aanjager Massaal Digitaal/algemeen directeur bol.com
- Massaal Digitaal in de praktijk: hoe aanpakken leidt tot indrukwekkende resultaten
  - Rob Kerstens** – directeur-generaal Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)
  - Bernard Minderhoud** – wethouder gemeente Pijnacker-Nootdorp
  - Loet Visschers** – directeur Economie en Internationalisering, provincie Noord-Brabant
- Preview ontwerp online platform - **Victor Zuydweg** – adviseur ICTU
- Afsluiting en persoonlijke bespiegeling - **Daniel Ropers** – aanjager Massaal Digitaal

## Massaal Digitaal

- In 2013 gestart als een van de 9 regerings-doorbraakprojecten met ICT
- Doel Digitaal 2017: Burgers en bedrijven kunnen in 2017 digitaal zakendoen met de overheid
- Doel Massaal Digitaal: Burgers en bedrijven DOEN ook massaal digitaal zaken, en dat tot volle tevredenheid

## Aanpak Massaal Digitaal

- Onderzoek / inzicht: wat de belangrijkste barrières voor burgers en bedrijven zijn + proven oplossingen
  - Literatuuronderzoek
  - Kwantitatief, breed onderzoek onder burgers en bedrijven die wel digitaal actief zijn maar overheidsdiensten NIET digitaal afnemen
  - Expertinterviews en –reviews van onderzoeksbevindingen
- Aan de slag met ECHTE cases:
  - 6 deelnemende cases Pijnacker-Nootdorp, Veere, Noord-Brabant, Dienst Justis, CAK/Regelhulp.nl, DUO
  - Onderzoek naar barrières
  - Experthulp en proceshulp bij slechten barrières
- Ontwikkelen schaalbaar kennisdelings- en verbidingsplatform voor ALLE overheidsinstanties
  - Theorie
  - Tips & tricks
  - Best practices / oplossingen
  - Netwerk met mogelijkheid tot bijdragen en verbinden

## Persoonlijke bespiegelingen:

- Gewoon beginnen! Begin klein en stel doelen (met KPI's, maar niet te ambitieus).
- De (eigen) organisatie is vaak de grootste bottleneck:
  - Een paar echt enthousiaste medewerkers met focus leveren VEEL meer op dan een breed project met part-time betrokkenheid.
  - Durf vertrouwen en mandaat te geven. Als iedereen die er zijdelings mee te maken krijgt in deze prille fases betrokken moet worden kom je nergens.
  - First time right is de dood in de pot als het gaat om veranderingen.
    - Werk iteratief, dat behoedt je voor te grote fouten
    - Communiceer de successen maar wees ook open over wat (nog niet) is gelukt
    - Bescherm het team binnen de organisatie voor te kritische en negatieve geluiden over de dingen die beter kunnen.
- Zorg dat het voordeel voor de gebruikers helder is, en besteed genoeg tijd aan het goed overbrengen hiervan. Durf ook naar financiële prikkels te kijken voor gedragsverandering.
- Durf samen te werken met andere overheidsinstanties. Ook zonder dichtgetimmerde governance. En ga actief op zoek naar kennis en hulp... Het is een ontdekkingsreis!

## Meer weten? Nieuwsgierig? Enthousiast? Dit is waar we kunnen helpen:

- **Project Massaal Digitaal** | [www.doorbraakmassaaldigitaal.nl](http://www.doorbraakmassaaldigitaal.nl)
- **Aanmelden om op de hoogte te blijven en concrete vragen kunnen via Jos Tilmans of ECP.nl** | [Jos.Tilmans@minbzk.nl](mailto:Jos.Tilmans@minbzk.nl) en/of [info@ecp.nl](mailto:info@ecp.nl)
- **Eind februari: eerste versie van Optimaal Digitaal online beschikbaar**
- **Onderzoeksresultaten** | [www.digitaleoverheid.nl](http://www.digitaleoverheid.nl)  
[www.digitaleoverheid.nl/images/stories/digitaal2017/documenten/definitief-eindrapport-massaal-digitaal.pdf](http://www.digitaleoverheid.nl/images/stories/digitaal2017/documenten/definitief-eindrapport-massaal-digitaal.pdf)

