



DERKSEN & DROLSBACH
CREATING PUBLIC VALUE

DIGITALISERING DICHTBIJ:

**Innovatie in de overheidspraktijk
GovTech Day 2024**



**GOVTECH
DAY**



DERKSEN & DROLSBACH
CREATING PUBLIC VALUE

Onze digitale dienstverlening

Derksen & Drolsbach (D&D) zet zich in voor een toegankelijke en mensgerichte innovatieve overheid en ondersteunt organisaties bij hun digitale transformatie. We hebben ervaring in het verbeteren van dienstverleningsconcepten, het digitaliseren en innoveren van werkprocessen en datagedreven werken. Met visie, strategie, advisering en vooral daadkracht helpen we publieke dienstverleners om met digitale oplossingen een mensgerichte dienstverlening neer te zetten.

Een greep uit onze
opdrachtgevers



Centraal Justitieel Incassobureau
Ministerie van Justitie en Veiligheid

✗ Gemeente
✗ Amsterdam
✗



Den Haag



Belastingdienst



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties





DERKSEN & DROLSBACH
CREATING PUBLIC VALUE

Onze expertise

- Interim management, projectmanagement en advies voor digitale dienstverlening en informatiemanagement
- Ontwerpen en implementeren van een (digitale) dienstverleningsstrategie en informatiebeleid
- Verbeteren van (digitale) dienstverlening en uitvoeringsprocessen
- Adviseren en implementeren van mensgerichte dienstverlening
- Kwartiermaken digitale transformatie en datagedreven werken



Dabbert Doornbosch
Managing Consultant Digitale Dienstverlening



Paneldiscussie: **Innovatie in de overheidspraktijk**

Onze Panelleden





DERKSEN & DROLSBACH
CREATING PUBLIC VALUE



Marijn Fraanje

DIRECTEUR RUIMTE & ECONOMIE

Marijn Fraanje is sinds 2016 werkzaam bij gemeente Den Haag. Zijn huidige functie is directeur Ruimte en Economie. In die rol is Marijn verantwoordelijk voor de economische en ruimtelijke ontwikkeling van Den Haag. Daarvoor was Marijn directeur Informatie en ICT/ CIO. In die rol was hij verantwoordelijk voor digitalisering, waaronder ook het innovatieve smart city programma en het Living Lab Scheveningen. Hij is eerder 10 jaar werkzaam geweest bij gemeente Amsterdam. De eerste vijf jaar als bestuursadviseurs op dossiers in het ruimtelijk domein en de laatste 5 jaar als plaatsvervangend CIO. Na zijn studie planologie aan de Universiteit van Amsterdam is Marijn 4 jaar werkzaam geweest bij de provincie Noord-Holland in verschillende functies in het ruimtelijk domein.



Den Haag



DERKSEN & DROLSBACH
CREATING PUBLIC VALUE

Maike Klip

PHD-ONDERZOEKER

Maike Klip is PhD onderzoeker aan de faculteit Industrieel ontwerp van de TU Delft. Zij onderzoekt hoe de overheid diensten kan maken die goed zijn voor mensen. Dat doet zij (ook als ambtenaar) bij DUO en het CJIB. Haar onderzoek is publiekelijk te volgen via www.klipklaar.nl. Op haar blog en in haar werk gaat het altijd over de verbinding tussen burgers en overheid.





DERKSEN & DROLSBACH
CREATING PUBLIC VALUE



Wouter Welling

PROGRAMMADIRECTEUR DIGICAMPUS

Wouter Welling is sinds begin dit jaar programmadirecteur Digicampus (interim) vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Voordien is hij in diverse andere functies werkzaam geweest bij dit ministerie, onder meer als (kwartiermakend) MT-lid bij directie Digitale Samenleving en beleidsmaker op het gebied van digitale identiteit en het Europese Digitale Identiteit framework (ID-wallets). Naast zijn reguliere baan treedt Wouter regelmatig op als dagvoorzitter, moderator of presentator. Ook maakt hij samen met Randy Martens en Wimar Bolhuis de podcast genaamd Studie Tegengif waarin zij een onafhankelijke en geïnformeerde dosis tegengif bieden tegen de gekte in het publieke debat.

DIGICAMPUS



DERKSEN & DROLSBACH
CREATING PUBLIC VALUE



Rog r Pellemans

DIRECTEUR OPVANG & BEGELEIDING

Rog r is directeur Opvang & Begeleiding van het COA. Zijn directie is verantwoordelijk voor de begeleiding van bewoners en voor het bieden van passende opvang en optimale leefbaarheid en veiligheid op locaties.

Rog r was voor zijn start bij het COA (mei 2023) directeur Nationale Veiligheid TNO. Voordien was hij werkzaam in verschillende functies bij de Dienst Justiti le Inrichtingen (DJI). Als officier bij de Koninklijke Landmacht bekleedde Rog r van 1994 tot en met 2007 meerdere functies bij diverse gevechtseenheden. Het resulteerde in meerdere uitzendingen, waar hij onder buitengewone omstandigheden leiding gaf aan verschillende missies en acties.





DERKSEN & DROLSBACH
CREATING PUBLIC VALUE



Mariska Schiphorst

DIRECTEUR KLANT, ADVIES EN INFORMATIE

Mariska Schiphorst geeft als directeur Klant, Advies en Informatie leiding aan de directie die verantwoordelijk is voor de dienstverlening van RVO.

In haar ruime carrière bij de Rijksoverheid, waaronder ruim 15 jaar in leidinggevende functies, is ze actief geweest op het gebied van klantinteractie, dienstverlening en communicatie. De RVO is er voor zowel ondernemers als burgers die willen innoveren, verduurzamen of werken aan grote maatschappelijke opgaven. Elk jaar wordt de website van RVO ruim 7 miljoen keer bezocht en zijn er meer dan een half miljoen contactmomenten met klanten.



Rijksdienst voor Ondernemend
Nederland

De Stellingen





Stelling I:
**“Technologie zorgt voor een
grotere kloof in de samenleving”**



Mentimeter

Het publiek





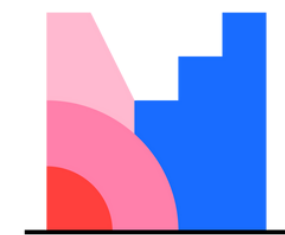
Wat vinden de panelleden?

De standpunten van de panelleden lopen uiteen. Voor beide valt wat zeggen, omdat iedereen een ander beeld heeft van technologie. Een greep uit de discussie:

- De inzet van technologie biedt de overheid kansen om toegankelijke en open dienstverlening te realiseren. Het maakt het namelijk mogelijk om kennis en capaciteit vrij te spelen die vervolgens ingezet kan worden om proactieve dienstverlening te bieden aan mensen die niet kunnen meekomen in de digitale samenleving.
- Technologie is niet neutraal. Er bestaat namelijk het risico dat voordelen van een ontwikkelaar werkelijkheid worden. Denk bijvoorbeeld aan bias binnen algoritmes.
- Digitalisering is een multiplier voor ongelijkheid. Het wordt vooral ingezet om het makkelijker te maken voor mensen die al goed mee kunnen komen in de samenleving.



Stelling II: “De aandacht voor compliance staat innovatie in de weg”



Mentimeter

Het publiek





Wat vinden de panelleden?

Compliance aan wetgeving is een belangrijk kader waarbinnen de overheid dient te opereren. Een greep uit de discussie:

- Belemmerende regelgeving helpt niet. De overheid moet lef en moed tonen om binnen de kaders te kijken naar wat er wel mogelijk is.
- Het is belangrijk om je ogen niet te sluiten voor wetgeving die publieke waarden borgen onder het mom van innovatie.
- Compliance is nooit het hoofddoel. Het is belangrijk om te blijven focussen op het echte doel.
- Wetgeving wordt vaak gebruikt als excuus om niet te innoveren. Dit zou niet moeten.
- Het is belangrijk om zo vroeg mogelijk samen op trekken om zo niet op het einde tegen obstakels aan te lopen. Dit vraagt om verwevenheid tussen compliance en beleid.



Stelling III:

“Echte innovatie is enkel mogelijk als overheden open samenwerken”



Mentimeter

Het publiek





Wat vinden de panelleden?

De panelleden onderschrijven het belang van open samenwerken, zowel binnen organisaties zelf als met groepen uit de samenleving. Een greep uit de discussie:

- Echt open samenwerken betekent ook burgers betrekken. Dit kan door het organiseren van burgerpanels en het publiceren op publieke websites (bijv. Github).
- Het betrekken van anderen wakkert creativiteit aan. Dit houdt je scherp.
- In Nederland is er een sterk ecosysteem van start-ups, studenten, bedrijfsleven enzovoort. Open samenwerken binnen dit soort constructen voegt waarde toe.
- Er is een duidelijk verschil tussen de overheid die innovatie stimuleert en overheid die zelf innoveert. Nederland is goed in het stimuleren van innovatie, maar zelf innoveren blijkt lastig.

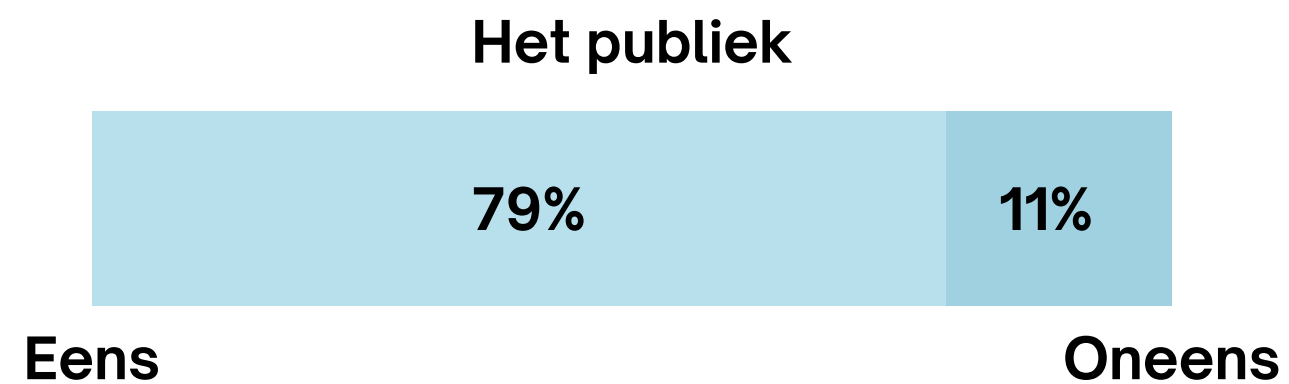


Stelling IV:

“ Inhoudelijke deskundigheid is een must, maar zonder kennis van het politieke spel kan je niet innoveren”



Mentimeter





Wat vinden de panelleden?

De panelleden zijn het eens dat kennis van het politieke spel belangrijk is. Maar is het ook een randvoorwaarde? Een greep uit de discussie:

- De context waarbinnen innovatie moet plaatsvinden is een politiek krachtenveld. Kennis van het politieke spel is daarom een must voor bestuurders.
- Om te kunnen innoveren moet de politiek ruimte laten om te proberen en te kunnen falen. Deze ruimte is er echter vaak niet omdat politici worden afgerekend bij fouten.
- Innovatie begint niet bij een politiek spel. Tijden van crisis laat zien dat er veel mogelijk is vanuit de kracht van de samenleving.



DERKSEN & DROLSBACH
CREATING PUBLIC VALUE



Geef maar claim ook ruimte.
Wees transparant en duidelijk
en doe het dan gewoon

Zoek metgezellen buiten je organisatie op
met vergelijkbare problemen.
Vaak is de oplossing ergens al bedacht



Slotvraag:

**Welke tip geef je collega's binnen de
overheid mee die willen innoveren?**



Toon lef en moed: laat je niet afschrikken

Blijf je verwonderen en spreek je uit



Begin en houd het klein (zet kleine stapjes). Geef daarnaast
ruimte aan je collega's en medewerkers om te ontdekken



DERKSEN & DROLSBACH

CREATING PUBLIC VALUE

Meer informatie >>

