**To:** [redacted] ([redacted])[[redacted]@minvws.nl]; [redacted] ([redacted])[[redacted]@minvws.nl]; [redacted] ([redacted])[[redacted]@minvws.nl]
**From:** [redacted])
**Sent:** Sat 8/28/2021 10:35:47 AM
**Subject:** RE: Implementatie gedrag en techniek
**Received:** Sat 8/28/2021 10:35:47 AM
CTB implementatie advies_TE_v2[redacted]pptx
8. Mystery Guests update.docx

Hi

Veel dank. Fijn zo'n scherpe externe blik!
Zie in rood in de presentatie mijn opmerkingen. Die zijn denk ik hoofdzakelijk in twee hoofdmoten samen te vatten. 1) kom nu over alsof we van 0 starten. Ik mis leren van hoe het nu gaat (zie bv rapportage mystery guests), alles is ontwerp vanaf papier, het loop nl al ff en ligt nu niet stil. Vraag is wel, wat doet verbreding en intensivering. Vraag is niet, wat doet het überhaupt en daar lijkt het nu wel op gericht. 2) het is heel breed en waaiert uit. Ik zou simplificeren: 1) techniek en backoffice (is nl niet per sector anders, 2) hoe beïnvloedt je het juiste gedrag bij ondernemers /organisaties én bezoekers!; 3) kan je ergens pilot doen op de intensivering die plaats gaat vinden (want pilot überhaupt of proefdraaien in sectoren hoeft niet, het loopt immer al paar maanden). Wat zijn daar voor en nadelen bij?

Kan je daar nog wat mee?

Hgr
[redacted]

---

**Van:** [redacted]) < [redacted]@minvws.nl>
**Verzonden:** vrijdag 27 augustus 2021 17:32
**Aan:** [redacted]) < [redacted]@minvws.nl>; [redacted]) < [redacted]@minvws.nl>; [redacted]) < [redacted]@minvws.nl>
**Onderwerp:** Implementatie gedrag en techniek

Hi [redacted]

Na bespreking vandaag oa. met [redacted] CIO en kort sparren met [redacted] hierbij mijn advies hoe invoering 20 september aan te pakken
Ik denk dat het nodig is

1. Deel 1 = analyse huidige situatie vanuit blikveld ontwerp, gedrag en techniek

2. Deel 2 vanaf slide 15: Advies aanpak Implementatie projectgroep te starten
    a. Focus op risico analyse invoering en problem solving
    b. Met opdrachten voor externe specialisten
        i. Gedrags verandering
        ii. Simulatie en proces
        iii. Marketing, communicatie (product)ontwerp:
        iv. Techniek
    c. Opzetten simulatie
    d. Zo veel mogelijk betrekken branche en gebruikers

@ [redacted], graag hoor ik vandaag jullie richting zodat ik voorbereidende acties, met name resources, dit weekend in gang kan zetten.

[redacted]