



CLIENT STORY

Effectieve change management voor een soepele digitale transformatie bij DRZ

Story snapshot

Domeinen Roerende Zaken (DRZ) maakte, net als veel bedrijven in coronatijd, een versnelde overstap naar de cloud. Teams Chat werd opgezet, maar andere M365-functionaliteiten werden nog niet optimaal benut. Insight ondersteunde met gefaseerde migratie en change management, wat resulteerde in versnelde adoptie, wegnemen van zorgen, verbeterde samenwerking en een efficiëntere werkomgeving.

- Gefaseerde implementatie van Microsoft 365.
- Change management geeft aandacht, minimaliseert weerstand, versnelt adoptie.



Domeinen Roerende Zaken
Ministerie van Financiën

Background

DRZ is de wettelijke bewaarder van in beslag genomen goederen en verwerkt overtollige goederen van de Rijksoverheid. Tijdens de coronaperiode werd een digitale transitie ingezet, die de organisatie wilde doorzetten naar een volledige moderne en veilige werkplek. De wens was om het personeel daarbij actief te betrekken, om zo de samenwerking te verbeteren en de druk op IT-beheer te verminderen.

Challenge

DRZ wilde hun IT-omgeving verder moderniseren en de volledige kracht van de cloud benutten voor optimale samenwerking en efficiëntie. Security, compliance en governance speelden daarbij een belangrijke rol. “We zijn een pragmatische organisatie, we voeren normaliter uit en stellen bij waar nodig, maar hierbij leek het ons verstandig ons beter te laten informeren,” zegt Daan Koning, Projectleider IT bij DRZ. In gesprek met Insight bleek een sterke wens om medewerkers actief mee te nemen in deze verandering, zodat zij goed voorbereid waren en de overgang naar de nieuwe werkwijze soepel kon verlopen - zonder dat dit leidde tot extra druk op de ServiceDesk.

“Voor een pragmatische organisatie zoals de onze was de gestructureerde aanpak even onwennig, maar de doortastendheid van Insight gaf houvast en vertrouwen. Steeds weer werd duidelijk dat dit de juiste weg was. Geweldig om te zien hoe soepel alles verliep en hoe snel iedereen met de nieuwe werkwijze aan de slag kon.”

Jaco de Leeuw, Hoofd Bedrijfsvoering, ICT en Innovatie DRZ

Solutions & Outcomes

Insight begeleidde DRZ bij een gecontroleerde en gefaseerde migratie naar de Microsoft 365-cloudomgeving, met een sterke focus op adoptie en change management (ACM). Vanaf de start lag de nadruk op het meenemen van medewerkers in de verandering, zodat de nieuwe werkwijze breed omarmd zou worden. Techniek en de menselijke kant (ACM) van deze verandering gingen daarbij hand in hand, zodat zowel de IT-implementatie als de adoptie succesvol verliep.

Het traject begon met een onderzoeks- en planningsfase, waarin functionele, technische en adoptie-uitdagingen in kaart werden gebracht. Vervolgens werd een pilot opgezet, waarbij een groep medewerkers de nieuwe werkwijze testte en waardevolle feedback gaf. Er werd gereflecteerd op iedere fase en op basis van alle inzichten werd de aanpak zo nodig bijgestuurd, zodat de uiteindelijke implementatie beter aansloot op de behoeften van de gebruikers.

Tijdens de gefaseerde uitrol werden medewerkers actief ondersteund met webinars, trainingen en een ambassadeursprogramma. Hierdoor konden zij zich op tijd vertrouwd maken met de nieuwe systemen en werkwijzen. Dankzij deze aanpak werd de transitie soepel doorlopen en kon de servicedesk de livegang vrijwel zonder extra belasting ondersteunen. “Door teamleiders en medewerkers vanaf het begin mee te nemen en onze aanpak tussentijds bij te stellen, konden we een verandering realiseren die echt gedragen werd door de organisatie,” vertelt Nanda Heijnen, Change Management & Adoption specialist bij Insight. Deze werkwijze leidde tot een efficiëntere samenwerking, lagere beheerlast en een succesvolle adoptie van Microsoft 365.

“Mensen zijn gewend om op een bepaalde manier te werken. Verander je dat ineens, dan is dat lastig. Daarom lieten we een groep medewerkers testen met de nieuwe mappenstructuur en samenwerken via Teams.”

Cindy Willemsen, Projectleider communicatie DRZ



Why Insight?

“Insight heeft niet alleen technische expertise geleverd, maar ook regie en begeleiding op het gebied van change management en adoptie. Door de experts van DRZ en Insight – zoals projectleiders, architecten, technisch beheer en security – actief aan elkaar te koppelen, is écht samengewerkt in plaats van volledig uitbesteed. Dankzij korte lijnen, een flexibele aanpak en diepgaande kennis van cloudmigraties ondersteunde Insight DRZ bij elke stap. Het integreren van security, compliance en governance op maat gaf vertrouwen. Dit partnership en de openheid maakten het project een succes,” besluit Daan Koning, Projectleider IT bij DRZ

Results

- **Succesvolle migratie** naar Microsoft 365, met verbeterde samenwerking en efficiëntie.
- **Verhoogde security** en compliance conform rijksbeleid.
- **Minimaal aantal** servicevragen bij livegang dankzij sterke focus op adoptie.
- **Tevreden gebruikers** die zich gezien en begeleid voelen.
- **Solide basis** is gelegd voor verdere innovatie en digitale transformatie.