

**Over dit formulier**

- Met dit formulier kunt u uw project bij de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO.nl) indienen voor het Innovatiebudget Digitale Overheid 2020.
- Er is een verplichte bijlage: 'format begroting' die als apart bestand samen met dit formulier moet worden ingediend.
- Lever formulier en bijlage in bij RVO.nl, bij voorkeur via innovatiebzk@rvo.nl.
- **Lever uw voorstel tijdig in!** Het uiterste inlevertijdstip is 26 april 2020, 24:00 uur.
- Meer informatie vindt u op www.digitaleoverheid.nl/innovatiebudget.
- Het formulier kan worden opgeslagen op uw eigen systeem en worden gemaild naar RVO als bijlage. Onvolledig ingevulde formulieren worden niet in behandeling genomen.

Indieningsformulier

Innovatiebudget Digitale Overheid

Rijksdienst voor ondernemend
Nederland
Prinses Beatrixlaan 2
Postbus 93144
2509 AC Den Haag

T +31 (0)88 042 42 42
E innovatiebzk@rvo.nl
www.digitaleoverheid.nl

Komt u in aanmerking?

- a. Is de aanvrager een publieke organisatie die staat opgenomen in <https://almanak.overheid.nl>? ☒ Ja ☐ Nee > *Op basis van deze informatie voldoet u niet aan de randvoorwaarden.*
- b. Is er minimaal 1 andere publieke organisatie als partner betrokken? ☒ Ja ☐ Nee > *Op basis van deze informatie voldoet u niet aan de randvoorwaarden.*
- c. Draagt het voorstel bij aan de verbetering van digitale overheidsdienstverlening aan burgers en ondernemers? ☒ Ja ☐ Nee > *Op basis van deze informatie voldoet u niet aan de randvoorwaarden.*
- d. Is de doorlooptijd van het ingediende project maximaal 12 maanden (vanaf gunning)? ☒ Ja ☐ Nee > *Op basis van deze informatie voldoet u niet aan de randvoorwaarden.*

1 Gegevens aanvrager

- 1.1 Naam organisatie | Gemeente Arnhem
- 1.2 Rechtsvorm | *Bijvoorbeeld gemeente, ZBO of departement* ▼
Gemeente
- 1.3 Postadres | Straat
Postbus 9029
Huisnummer Huisnummertoevoeging
Postcode Plaats
6 8 0 0 E L | Arnhem

2 Contactpersoon bij de aanvrager

- 2.1 Contactpersoon | Titel(s) Voorletter(s) Tussenvoegsel(s)
Achternaam
- 2.2 Telefoon

2.3 E-mail

3 Kerngegevens en criteria

3.1 Partnerorganisaties

- Gemeente Nijmegen
- De Drechtsteden
- Belastingdienst
- Sociale Verzekeringsbank (via NOVUM)
- Digicampus van Logius
- Hogeschool Arnhem – Nijmegen
- Radboud Universiteit - iHub

3.2 Projectnaam

ID-Contact

3.3 Projectnummer

153

Als u een webformulier hebt ingestuurd is een nummer toegekend in de terugkoppeling.

5-10 regels ▼

3.4 Publieke samenvatting

In het project ID-Contact wordt voortgebouwd op de Proof of Concept (PoC) ID-Bellen van de gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden. In de PoC is een prototype ontwikkeld om geauthentificeerd te bellen. Dit prototype is op beperkte schaal met gebruikers gevalideerd. Samen met de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank, Digicampus, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen en Radboud Universiteit wordt in dit project onderzocht onder welke voorwaarden inwoners op een betrouwbare en inclusieve wijze zich kunnen authenticeren via kanalen waar dat momenteel niet of slecht mogelijk is. De doelstelling is om middels verschillende iteraties de ontwikkelde authenticatiemethode door te ontwikkelen en in co-creatie met inwoners en medewerkers te beproeven. Dit met als resultaat een inclusievere en betrouwbaardere versie van de methode gebaseerd op openbare en herbruikbare bouwblokken. Het uiteindelijke doel is om te komen tot een authenticatiemethode die inclusief en omnichannel is die door zowel de overheid als private partijen te gebruiken is.

Maximaal 500 woorden ▼

3.5 Samenvatting project/programma

Let op! Als er veel aanmeldingen zijn is de voorselectie alleen op basis van deze samenvatting. Zie artikel 6 van het reglement.

Hallo, wie heb ik aan de lijn?

Medewerkers van de contactcentra bij overheidsinstellingen, maar ook bij private bedrijven kunnen vaak niet met zekerheid zeggen of ze daadwerkelijk de betreffende inwoner aan de lijn hebben zoals wordt beweerd. Zeker met het verstrekken van gevoelige gegevens, vaak financieel of zorg gerelateerd, is het belangrijk zeker te zijn van de identiteit van de inwoner. Op dit moment stellen medewerkers van contactcentra verschillende controlevragen om de identiteit te toetsen. Of ze verstrekken de gegevens niet.

PoC vanuit project ID-Bellen

De contactcentra van de gemeente Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden lopen tegen bovenstaand probleem aan. Daarom hebben ze besloten om begin 2020 een Proof of Concept (PoC) op te zetten genaamd ID-Bellen. In deze PoC is een oplossing gemaakt waarin inwoners zich telefonisch kunnen authenticeren. Iets wat momenteel onmogelijk is. De oplossing is operationeel en door medewerkers van de gemeenten getest. Door de coronacrisis hebben de gebruikerstesten met inwoners van de gemeenten geen doorgang kunnen vinden.

Project ID-Contact

Het project ID-Contact bouwt met een pilot en onderzoek voort op de PoC ID-Bellen. Daarbij wordt de samenwerking uitgebreid met de Belastingdienst, Novum, DigiCampus, Hogeschool Arnhem Nijmegen en de Radboud Universiteit. Onderzocht wordt onder welke voorwaarden inwoners op een betrouwbare en inclusieve wijze zich kunnen authenticeren via kanalen waar dat momenteel niet of slecht mogelijk is. In samenwerking met de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen wordt middels verschillende iteraties de ontwikkelde authenticatiemethode doorontwikkeld. Daarnaast wordt onderzocht of deze methode ook voor andere kanalen te gebruiken is. De coronacrisis heeft uitgewezen dat de kanalen chat en videobellen voor veel inwoners en instellingen waardevolle toevoegingen zijn in de dienstverlening met hetzelfde authenticatievraagstuk. Met de Belastingdienst en iHub van de Radboud universiteit wordt dit verkend. In samenwerking met de DigiCampus wordt daarnaast onderzocht of het mogelijk, en wenselijk, is om de authenticatie te verbeteren door middel van het toevoegen van biomedische kenmerken. Op deze wijze kan een waterdichte twee-factor-authenticatie, bestaande uit gevalideerde gegevens uit basisregistraties en biometrische kenmerken worden geïntroduceerd.

Kort-cyclisch ontwikkelen samen met inwoners en medewerkers

De kracht van dit project zit in de werkwijze en projectsamenstelling. Werkveld, onderzoeksveld en innovatie komen bijeen om samen met inwoners aan de slag te gaan. In co-creatie met inwoners en medewerkers wordt kort-cyclisch ontwikkeld. Iedere deelnemende gemeente werft minimaal vijf medewerkers van het contactcentrum en vijftig representatieve inwoners. De gemeenten zetten hiervoor burgerpanels in maar gaan ook actief op zoek naar inwoners die normaliter niet participeren. De ontwikkelde oplossing wordt volgens het principe van privacy by design in diverse iteraties verbeterd. Dusdanig dat de oplossing inclusief is en door het open source karakter volgens standaarden van Common Ground door alle overheden te gebruiken.

Resultaat en toekomstplan

Het uiteindelijke doel is om te komen tot een authenticatiemethode die inclusief en omnichannel is, die door zowel de overheid als private partijen te gebruiken is. De bijdrage van dit project is om openbare en herbruikbare bouwblokken voor (overheids)organisaties op te leveren. Deze bouwblokken hebben betrekking op open software, de werkwijze, communicatiestrategie en (tussentijdse) onderzoeksresultaten.

Maximaal 200 woorden ▼

3.6 Voor welke fase wordt aangevraagd?

Is het bijvoorbeeld onderzoekend, betreft het een experiment/pilot of bevindt het project zich al in een opschalingsfase? Geef dus ook een beeld van wat er al gedaan is in dit project.

Project ID-Contact bouwt met een pilot en onderzoek voort op de PoC ID-Bellen. Deze PoC is begin 2020 gestart door de gemeente Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden. Hierbij zijn de eerste ervaringen opgedaan met de nieuwe technologie, processen en gevraagde communicatie om telefonische authenticatie mogelijk te maken. Gebleken is dat het technisch mogelijk is om deze vorm van telefonische authenticatie toe te passen. De oplossing is in samenwerking met de Hogeschool Arnhem en Nijmegen (HAN) met medewerkers van de deelnemende gemeenten getest. Vanwege het coronavirus was beproeving met inwoners niet mogelijk.

In dit project wordt het beperkt gevalideerde prototype en de methode van werken doorontwikkeld en verder onderzocht. De gemeenten en de HAN onderzoeken kortcyclisch en in co-creatie met inwoners en medewerkers de prototypes en methode van werken. Met gerichte aandacht voor inclusiviteit en gebruiksvriendelijkheid. Met de Belastingdienst en iHub (Radboud Universiteit) wordt vanuit de omnichannel gedachte onderzocht of het prototype ook voor andere kanalen toepasbaar kan worden gemaakt. In samenwerking met Novum en DigiCampus wordt tevens gekeken of het mogelijk en wenselijk is om de ontwikkelde authenticatie uit te breiden met biomedische kenmerken. Om afsluitend te onderzoeken hoe de gerealiseerde openbare bouwblokken zijn op te schalen naar andere (overheids)organisaties.

3.7 Hoe onderscheidend is het project?

Geef de innovativiteit en de nuttigheid van het project aan.

- Het voorstel gaat over het toepassen van oplossingen (bijvoorbeeld processen, methoden of technieken) op een manier die significant anders of beter is dan bestaande oplossingen voor de beschreven uitdaging.
- Het voorstel heeft duidelijke maatschappelijke relevantie.

Maximaal 500 woorden ▼

Dit project is op de volgende terreinen maatschappelijk relevant en innovatief.

Wet Digitale Overheid

In de Wet Digitale Overheid wordt het voor private partijen mogelijk om als digitaal identificatiemiddel binnen de overheid te functioneren. Hierin wordt met name aan 'internet' gedacht. Echter, deze middelen kunnen ook in staat zijn om authenticatie in andere kanalen mogelijk te maken. In het project wordt beproefd of een dergelijke middel kan werken voor het alle kanalen in de (overheids)dienstverlening, zodat inclusieve omnichannel dienstverlening mogelijk wordt.

Privacy by design als basis

In het project is 'privacy by design' de basis. In de ontwikkelde authenticatietoepassingen wordt vanuit een minimale gegevensverstrekking door inwoners en een minimale gegevensverwerking door de organisaties gedacht. De gebruikte oplossingen in de PoC voldeden aan deze voorwaarden en ook bij de te ontwikkelen componenten zal dit het uitgangspunt zijn.

Persoonlijke dienstverlening op afstand

De ervaring van gemeenten, Belastingdienst en de Sociale Verzekeringsbank (SVB) is dat inwoners bellen indien ze er online niet uitkomen. Gemeenten ontvangen jaarlijks 20 miljoen telefoongesprekken, de Belastingdienst 12 miljoen en SVB 1,2 miljoen. In veel gevallen wordt de beller teleurgesteld. Vaak kan geen persoonlijke informatie worden verstrekt omdat de medewerker van het contactcentrum niet met zekerheid kan vaststellen dat hij de betreffende inwoner aan de telefoon heeft. De inwoner wordt dan vaak doorverwezen naar de website of een bezoek aan de balie. Nu gemeenten meer taken hebben voor hulpbehoevende inwoners vanuit jeugdzorg en WMO, wordt dienstverlening op afstand meer gevraagd. Dit kan echter beperkt of niet geboden worden. Door dit omnichannel mogelijk te maken, zijn veel van deze inwoners geholpen.

In crisistijd kritische processen ondersteunen

De Corona-crisis laat zien dat dienstverlening op afstand belangrijk is om kritische processen doorgang te laten vinden. Nederlanders moeten thuis blijven en de gemeentehuizen worden 50 procent minder bezocht. De dienstverleningsvragen die deze inwoners hebben blijven wel bestaan en contactcentra zien het aantal inkomende oproepen via de verschillende dienstverleningskanalen stijgen. Juist in tijden van crisis is dienstverlening op afstand noodzakelijk.

Vergroten kennis over beweegreden inwoner om zich digitaal te identificeren

Het idee is dat de digitale authenticatie via verschillende dienstverleningskanalen ervoor zorgt dat inwoners zich veiliger voelen en het een aantrekkelijk vinden om deze te gebruiken. Ervaren inwoners dit ook zo en wat maakt dat inwoners wel of niet geauthenticeerd gebruik maken van deze kanalen? De opgedane kennis en inzichten in dit project dragen bij aan de maatschappelijke vraag: waar staat de digitale authenticatie in Nederland en welke factoren dragen bij aan het wel of niet gebruiken van de digitale identiteit door inwoners?

Innovatief: nieuwe vorm van dienstverlening door oud en nieuw te combineren

Het is op dit moment op geen enkele wijze mogelijk om buiten DigiD voor de website en fysiek aan de balie aan authenticatie te doen. Oplossingen die beschikbaar zijn koppelen een telefoonnummer aan een persoon of vragen om het Burgerservicenummer (BSN) zoals bij de de Belastingtelefoon. Indien de telefoon of het BSN echter in verkeerde handen valt kan diegene ongevraagd namens deze persoon handelen.

3.8 Geef aan op welke manier er wordt gewerkt vanuit de gebruiker.

- Behoeften van gebruikers en gebruikerservaring hebben een duidelijke plek in de opzet.
- Gebruikers worden tijdig betrokken bij het project, onder andere om bovenstaande actief te peilen en toetsen.

Indien van toepassing:

- De indieners hebben aantoonbaar kennis van de levensgebeurtenis(sen) waarin burgers/ondernemers met het beschreven probleem te maken krijgen.
- Minimaal 2 partijen van de keten rond de levensgebeurtenis waar het innovatieve project onderdeel van uitmaakt zijn aangesloten in het project.
- Er is een doel geformuleerd vanuit het belang van integrale dienstverlening aan burger/ondernemer.

Maximaal 300 woorden (600 woorden als levensgebeurtenissen van toepassing zijn) ▼

Het Project ID-Contact draagt bij aan de ontwikkeling van persoonlijke dienstverlening op afstand. Op dit moment ontbreekt het aan een betrouwbare en veilige manier van authenticatie voor kanalen als telefoon, chat en videobellen. Hierdoor kunnen medewerkers van contactcentra de gevraagde gegevens niet aan inwoners verstrekken. Inwoners worden vaak doorverwezen naar een website of baliebezoek. Dit leidt tot negatieve gebruikservaringen bij medewerkers en inwoners, wat ten koste gaat van de beoogde kwaliteit van dienstverlening.

Co-creatie met inwoners en medewerkers

Om bij te dragen aan persoonlijke dienstverlening en positieve gebruikerservaringen wordt vanuit een co-creatie samengewerkt met inwoners en medewerkers. Er wordt kort-cyclisch ontwikkeld. Dit biedt de ruimte om tijdens de ontwikkeling tussenversies met inwoners, medewerkers of andere relevante stakeholders te toetsen. Door samen het traject te doorlopen wordt daarnaast veel kennis opgedaan over de expliciete en impliciete succes- en faalfactoren van de ontwikkelde authenticatiemethode en werkwijze.

Werven en selecteren van deelnemers

Voor deelname aan de pilot en de onderzoeken worden inwoners en medewerkers van contactcentra van de drie deelnemende gemeenten benaderd. Van de contactcentra doen van iedere gemeente minimaal vijf medewerkers mee. Variërend in leeftijd en werkervaring. Ieder gemeente zorgt daarnaast voor minimaal vijftig deelnemers die een representatieve vertegenwoordiging vormen. Hierbij is aandacht voor:

- sociaal- economische status;
- laaggeletterdheid;
- lichamelijke of visuele beperking;
- digi-vaardigheden.

De gemeenten maken bij het werven gebruik van burgerpanels. Daarnaast gaan ze ook actief op zoek naar inwoners die normaal niet snel mee zouden participeren bij een soortgelijk project. Deze actieve werving doen ze onder andere door in contact te treden met initiatieven en stichtingen die nauw in contact staan met deze doelgroepen. Zoals de stichting taalambassadeurs. Taalambassadeurs zijn inwoners die zelf laaggeletterd waren. Uit eigen ervaring adviseren zij over wat belangrijk is om inclusief te ontwikkelen zodat laaggeletterden kunnen meedoen.

Maximaal 400 woorden ↴

3.9 Beschrijf de kennis en kunde binnen het project

- De indieners hebben een goed begrip van het beschreven probleem en de mensen (gebruikers) die het raakt. Ze kunnen de waarde en relevantie van het voorstel voor het probleem en de gebruikers aannemelijk maken. Wanneer beschikbaar bevat het voorstel (kwantitatieve of kwalitatieve) informatie over de behoefte.
 - De indieners zijn zich bewust van de levensgebeurtenis(sen) waarin gebruikers met het beschreven probleem te maken krijgen, de partijen die daar een rol in spelen en hun onderlinge verhoudingen.
 - De indieners weten wat de (bestaande) alternatieven zijn en waarom die niet volstaan. Ze weten wat de aanpak in het verleden is geweest en waarom die niet (meer) volstaat.
 - De indieners zijn bereid en in staat om het voorstel uit te voeren. Hier hebben ze een goed onderbouwd en gedragen plan voor. Denk bijvoorbeeld aan: mensen, middelen, draagvlak bij alle relevante stakeholders (binnen en buiten de indienende organisaties) en toegang tot data.
 - Hoe past het voorstel binnen afspraken rond open source, open standaarden, de webrichtlijnen, de NORA of andere relevante standaarden of referentiearchitecturen (zie ook Forum Standaardisatie)?
- Gemeenten, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en Belastingdienst ontvangen dagelijks via hun dienstverleningskanalen vragen waar authenticatie voor nodig is. Vragen die medewerkers van de contactcentra ook niet mogen beantwoorden door het ontbreken van de benodigde authenticatie. Er is geen veilig alternatief voor handen. De deelnemende organisaties aan het project ID-Contact zijn zich doordrongen van dit probleem en willen meewerken aan een werkend en geaccepteerd alternatief.
- Co-creatie met deskundigen
Voor het uitvoeren van het project wordt gebruik gemaakt van een projectplan en projectorganisatie. Iedere organisatie heeft zijn commitment afgegeven en de benodigde capaciteit en deskundigheid voor uitvoering toegezegd. De kracht van dit project zit in de projectsamenstelling. Werkveld, onderzoeksveld en innovatie komen bijeen om samen met inwoners aan de slag te gaan. De ingebrachte deskundigheid:
- **Ervaringsdeskundigen**
De medewerkers van de contactcentra en inwoners van de drie gemeenten.
 - **Onderzoeksdeskundigen**
Voor het kort-cyclisch ontwerpen wordt samengewerkt met het lectoraat Media Design aan de Hogeschool Arnhem Nijmegen. Dit lectoraat heeft veel ervaring en expertise in het onderzoek doen naar acceptatie, gebruik en effecten van IT- en mediatoepassingen.
- De iHub van de Radboud Universiteit verbindt wetenschap aan techniek, ethiek, recht en organisatiekunde door middel van onderzoek en praktische toepassingen. Zij onderzoeken hoe het mogelijk is de authenticatie over de verschillende kanalen heen mee te bewegen.
- **Innovatiedeskundigen**
Novum is het innovatiecentrum van de SVB dat in drie jaar tijd een goede reputatie heeft opgebouwd. De kennis en kunde over innovatietechnieken zetten zij in dit project in.
- Digicampus is bedreven in kennisdeling en zorgt dat overheid, wetenschap en bedrijfsleven elkaar kunnen vinden. Deze werkwijze en expertise wordt ook in dit project toegepast.
- **Vakspecialisten**
Bij de softwareontwikkeling wordt samenwerking gezocht met ontwikkelaars die ervaring hebben met open software en de standaarden die gelden binnen de overheid. Daarnaast werken vanuit de organisaties ook vakspecialisten mee, denk aan privacy juristen, Chief Information Security Officers, communicatieadviseurs en informatiearchitecten.
- Kaders en standaarden
Het project wordt uitgevoerd binnen de geldende standaarden en richtlijnen binnen de overheid. De ontwikkeling van software gebeurt open source en in samenspraak met de standaarden van Common Ground. De ontwikkelde toepassingen moeten inclusief zijn voordat het kan worden opgeschaald. Het moet daarmee ook voldoen aan de webrichtlijnen. Informatiearchitecten vanuit de eigen organisaties maar ook vanuit de VNG worden gevraagd om te adviseren of wordt voldaan aan de NORA-principes. Ook wordt de vraag gesteld wat nodig is volgens het 5-lagen principe van Common Ground om de toepassing toekomstbestendig te maken.

Maximaal 300 woorden ▼

3.10 Herbruikbaarheid en transparantie

Beschrijf dit zo helder mogelijk met behulp van de onderstaande uitgangspunten:

- De beoogde resultaten hebben potentiële meerwaarde voor organisaties door heel Nederland.
- De indieners maken het anderen mogelijk om hun resultaten te hergebruiken. Bijvoorbeeld door code, data en lessons learned openbaar beschikbaar te stellen en actief aan te bieden. Bij voorkeur ligt het eigenaarschap van de resultaten bij de overheid, of heeft de overheid recht op gebruik van en toegang tot data en broncode en het vrij delen daarvan binnen de overheid of, beter, publiek.
- Opgeleverde producten zijn open source of er is een goed argument om dat niet te doen.

Contactcentra van publieke en private organisaties hebben bij het verstrekken van gevoelige (persoonsgegevens) via kanalen als telefoon en chat te maken met een authenticatieprobleem. De beoogde resultaten in het project ID-Contact hebben voor deze organisaties potentiële meerwaarde. Het project beoogt om met de betrokken partners open te ontwikkelen en onderzoeken. Maandelijks zullen reviews plaatsvinden waar naast de gebruikte techniek ook de voortgang wordt gedeeld. Het project levert herbruikbare bouwblokken op. Als het gaat om techniek, werkwijze, communicatie en onderzoek. Zo kunnen andere organisatie voortbouwen op de opgedane kennis en inzichten. Gedurende het project is specifiek aandacht voor:

- Openbare software

De ontwikkelde software zal openbaar beschikbaar komen onder een EUPL v1.2 licentie.

De nadruk in de EUPL ligt op het voldoen aan lokale wetgeving in EU-landen en de mogelijkheden tot integratie met softwarecomponenten onder andere open source softwarelicenties, zoals de GPL. Een opvallend kenmerk is dat de EUPL beschikbaar is in alle officiële talen van de Europese Unie en bovendien gebaseerd is op Europese wetgeving. Dit is in tegenstelling tot de meeste andere open source licenties die doorgaans een Amerikaanse structuur kennen. De EUPL verplicht de distributeur van software om de broncode altijd mee te leveren, of deze op een vrij toegankelijke plaats aan te bieden.

- Conform Common Ground standaarden

In samenwerking met de VNG zal de software conform de Common Ground standaarden worden gemaakt. Op deze manier kunnen alle gemeenten de gemaakte software hergebruiken. De softwareontwikkelaars waar in de PoC mee is samengewerkt zijn gespecialiseerd in het maken van open source software.

- Actieve kennisdeling

De resultaten en lessons learned worden beschikbaar gesteld voor publieke en private organisaties. Kennisdeling vindt actief plaats via netwerken waar de betrokken organisaties in deelnemen. Ook wordt met DigiCampus gekeken hoe de kennis kan worden gedeeld binnen de wereld van overheid, onderzoek en bedrijfsleven.

Maximaal 300 woorden ▼

3.11 Toekomstplan

- Het project heeft een toekomst na het innovatiebudget, als het een succes is.
- De indieners hebben nagedacht over de toekomst van (mogelijke) uitkomsten. Denk bijvoorbeeld aan schaalbaarheid, implementatie, beheer en structurele financiering en bemensing.

Het uiteindelijke doel is om te komen tot een authenticatiemethode die inclusief en omnichannel is die door zowel de overheid als private partijen te gebruiken is. Op deze manier kunnen inwoners zich met een eenduidige werkwijze authenticeren.

De bijdrage van het project ID-Contact is om openbare en herbruikbare bouwblokken voor (overheids)organisaties op te leveren om zo bij te dragen aan dit uiteindelijke doel. Deze bouwblokken het betrekking op open software, de werkwijze, communicatiestrategie en (tussentijdse) onderzoeksresultaten.

Werkbare oplossing – opschaling en borging

Indien de opgeleverde oplossingen bruikbaar blijken voor toepassing in de praktijk wordt met de partners gezocht naar een partij die de oplossingen kan beheren en in samenwerking kan uitrollen. De VNG is hiervoor voor gemeenten de aangewezen partner. De oplossingen worden gemaakt conform de voorwaarden die Common Ground stelt. In de ontwikkelstrategie Common Ground wordt rekening gehouden met het beheer van oplossingen. In deze samenwerking kunnen ook andere overheidspartijen worden bediend. Indien het consortium succesvol blijkt zal blijvend worden samengewerkt om authenticatie naar een zo hoog mogelijke standaard te tillen die voldoet aan de EIDAS eisen en de modernste technieken.

Voor de gemeentelijke overheid wordt daarnaast dan de samenwerking gezocht binnen GT-connect. Dit is een aanbesteding die door de VNG is gedaan voor communicatiemiddelen. Zo hebben honderden gemeenten nu dezelfde telefooncentrale ingekocht. Het vervolgproject bereidt zich voor op een integratie van de authenticatieoplossing binnen de GT-connect aanbesteding.

Vervolgonderzoek

In dit project wordt ook onderzoek gedaan naar de beleving van de inwoner bij het authenticeren bij het gebruik maken van publieke dienstverlening. De opgedane inzichten op het gebied van inclusiviteit, haalbaarheid, biometrie en omnichannel moeten worden geborgd en verankerd. Daarnaast levert het vast nieuwe of aanvullende vragen op. Met de onderwijsinstellingen en DigiCampus wordt gekeken hoe hier zorgvuldig vervolg aan kan worden gegeven.

4 Financieel en organisatie

4.1	Gevraagd budget	€ 556.222,-
4.2	Eigen bijdrage	€ 234.540,-
4.3	Toelichting op de bijgeleverde begroting Aan de hand van de grootste kostenposten. <ul style="list-style-type: none"> Welke organisaties ontvangen hoeveel van de middelen; Waar komt de eigen bijdrage vandaan; Geef een tijdlijn van het project en geef aan welke activiteiten en mijlpalen er zijn. 	<p><i>Maximaal 400 woorden</i> ▼</p> <p>De begroting is onder te verdelen in de volgende elementen:</p> <p>Softwareontwikkeling Hieronder vallen de ontwikkeling van de bouwstenen. Er wordt een marktpartij gezocht die ruime ervaring heeft met agile ontwikkeling van open source software voor de overheid. De schatting is dat deze partij ongeveer █████ zal moeten besteden om de benodigde bouwstenen op een inclusieve manier te ontwikkelen.</p> <p>Aangezien er in de bouwstenen persoonsgevoelige informatie omgaat is het noodzakelijk dat er goede pentesten worden gedaan en een Data Protection Impact Assessment (DPIA) wordt uitgevoerd om de gegevensverwerking zo minimaal mogelijk te laten zijn.</p> <p>Daarnaast staat of valt het succes van de bouwstenen bij een inclusieve degelijke authenticatieapp. Gezien de afhankelijkheid is budget gereserveerd voor de doorontwikkelingen hiervan.</p> <p>Implementatie Bij de implementatie wordt een externe partij ingehuurd om samen met de organisaties de bouwstenen in te richten. Ook is het noodzakelijk dat de bouwstenen gehost worden. Hiervoor is een post gereserveerd.</p> <p>Onderzoek In het eerste half jaar zal continu (gebruikers)onderzoek plaatsvinden. Een onderzoeksinstelling, initieel de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, zal hierbij ondersteunen.</p> <p>Communicatie en kennisdeling Er zijn diverse posten opgenomen om de communicatie en kennisdeling rond het project mogelijk te maken. Gezien de gevoeligheid rond het onderwerp 'identiteit' en 'privacy' in de maatschappij is het belangrijk goed en duidelijk over het project te communiceren en de opgedane kennis in dit project te verspreiden.</p> <p>Inzet eigen mensen en middelen De eigen inbreng in het project bestaat uit de inzet van gespecialiseerd personeel dat in het project zal participeren. In totaal wordt een inzet van 3.520 uur verwacht van de organisaties, 75 procent daarvan zijn voor eigen rekening. Om het project te leiden wordt een externe projectleider ingezet om de continuïteit te waarborgen.</p> <p>Onvoorzien Gezien de grote hoeveelheid onzekerheidsfactoren wordt rekening gehouden met 10 procent onvoorziene kosten.</p> <p>Tijdlijn / mijlpalen Het eerste half jaar zullen er 6 iteraties zijn bestaande uit ontwikkeling van de bouwstenen en (gebruikers)onderzoek. Gestart wordt met het onderzoek naar reeds ontwikkelde telefonische bouwsteen en het ontwikkelen van de bouwsteen videobellen. Tijdens het maandelijkse open event (omschreven in 4.5) worden maandelijks delen van bouwstenen opgeleverd en resultaten van onderzoek gepresenteerd.</p> <p>Na het eerste half jaar zijn de bouwstenen in ieder geval in minimal viable product beschikbaar en klaar voor implementatie.</p> <p>In het tweede half jaar worden de bouwstenen geïmplementeerd bij de deelnemende partijen en wordt onderzocht hoe de bouwstenen verder uitgerold kunnen worden.</p>

Maximaal 300 woorden ▼

4.4 Projectmanagement

- Hoe is het projectmanagement vormgegeven: de organisatie, de rapportagestructuur, de sturing en het besluitvormingsproces?
- Welke mogelijkheden zijn er om tussentijds bij te sturen of te stoppen?
- Wie voert het project uit? Wie zitten er in het projectteam en wat is ieders rol? In geval van meerdere partijen: wat is de rolverdeling en welke financiële afspraken zijn er gemaakt?

Het project wordt op een agile methodiek vormgegeven.

Het eerste half jaar (september – februari) staat in het teken van het ontwikkelen van de bouwstenen. In maandelijkse sprints vindt in een team softwareontwikkeling plaats en in het ander team (gebruikers)onderzoek. De feedback uit het gebruikersonderzoek dient als basis voor de softwareontwikkeling van de volgende sprint en de opgeleverde software van het development team wordt de volgende sprint onderzocht.

In een maandelijks open event op steeds een wisselende locatie van een van de deelnemende partijen worden de resultaten van de voorgaande sprint gepresenteerd en wordt de planning voor de komende sprint gemaakt. Op deze events zijn in ieder geval de stakeholders van alle deelnemende partijen aanwezig en kunnen gebruikers en andere overheden aansluiten.

Na het eerste half jaar zijn de bouwstenen in ieder geval in minimum lovable acceptable product vorm gereed voor implementatie bij de deelnemende partijen en voor uitrol bij andere geïnteresseerde partijen. Het tweede half jaar zal in het teken staan van de implementatie bij de deelnemende partijen en de uitrol binnen de overheid. De bouwstenen worden in productie genomen en waar nodig verder doorontwikkeld. Met ketenpartners wordt onderzocht hoe het beheer vormgegeven kan worden en de bouwstenen openbaar toepasbaar gemaakt kunnen worden.

De projectleiding is in handen van één projectleider die ondersteund wordt door één contactpersoon uit iedere deelnemende organisatie. In het eerste half jaar worden er twee teams ingericht:

- Development team, bestaande uit een ontwikkelpartij en inhoudsdeskundige stakeholders vanuit de deelnemende organisaties. De inhoudsdeskundige werken in subgroepen samen om kennis en expertise onderling uit te wisselen. Denk hierbij aan communicatie, medewerkers contactcentrum en privacy en informatiebeveiliging
- Onderzoeksteam, met de deelnemende partijen worden continu (gebruikers)onderzoeken gedaan. De Hogeschool van Arnhem en Nijmegen ondersteunt dit proces.

Voor het tweede half jaar wordt onderzocht wat de beste projectinrichting is..

4.5 Evaluatie

Hoe wordt de oplossing geëvalueerd: wat zijn de evaluatiefactoren, de vragen die beantwoord moeten worden en hoe wordt het succes gemeten?

Maximaal 300 woorden ➡

Evaluatie is een vast onderdeel van de kort-cyclische insteek van dit project. Iedere maand vinden tijdens het open event reviews plaats waar de techniek, de onderzoeken en de voortgang worden besproken met relevante stakeholders. Hierbij wordt gekeken naar het verloop van het project en de ontwikkelingen van de bouwblokken.

Procesevaluatie

Belangrijk aandachtspunt bij de uitvoering van het project is de beoogde co-creatie met inwoners en medewerkers. Blijven zij voldoende aangehaakt en krijgen zij voldoende ruimte om te kunnen participeren in de ontwikkeling van de producten en werkwijzen? De insteek is om te komen tot een minimal lovable acceptable product. Dit kan alleen door de doelgroep goed te betrekken. Daarmee is het een belangrijke evaluatiefactor.

Een andere evaluatiefactor is de kennisdeling tussen de betrokken organisaties. Inzichten uit de aanvullende onderzoeken op het gebied van omnichannel en biometrische gegevens moeten aansluitend gedeeld en getoetst worden bij de kort-cyclische productontwikkelingen.

Productevaluatie

Het project beoogde bouwblokken op te leveren waar andere overheidsorganisatie mee verder kunnen als dit project is beëindigd. Deze bouwblokken hebben betrekking op zaken als de ontwikkelde open software, de werkwijze en communicatiestrategie.

Tussen de maandelijkse evaluatie zijn belangrijke evaluatiefactoren:

- Voldoet het ontwikkelde product of proces aan de gestelde eisen als het gaat om de open software, NORA architectuurprincipes en privacy en informatiebeveiligingseisen?
- Is het product te hergebruiken door andere (overheids)organisaties?
- Is het product inclusief en gebruiksvriendelijke voor inwoners en medewerkers van contactcentra?

Eindevaluatie

Aan het eind van het project wordt een tevredenheidsmeting georganiseerd met een vragenlijst voor inwoners en medewerkers van de contactcentra. Daarnaast wordt algemeen teruggeblikt op het verloop van het project, de gedane inzichten en opgeleverde resultaten. Hierbij staan ook de succes en faalfactoren centraal. De uitkomsten van de tevredenheidsmeting en de lessons learned uit het project worden in een eindrapport opgeleverd.

5 Verwerking persoonsgegevens

☒ Ik geef toestemming voor het verwerken van persoonsgegevens in het kader van deze competitie.

6 Verklaring en ondertekening

- Ik ben bevoegd en/of gemachtigd om deze aanmelding te ondertekenen.
- Ik verklaar dat dit formulier naar waarheid is ingevuld.
- De ondertekening geldt tevens voor de financiële bijlage.

Titel(s)

Voorletter(s)

Tussenvoegsel(s)

6.1 Ondertekenaar

Achternaam

6.2 Handtekening en datum

Dag		Maand		Jaar			
2	5	0	4	2	0	2	0

7 Vervolg

U levert het formulier in

Stuur het ingevulde en ondertekende formulier tijdig naar RVO.nl. Bij voorkeur per mail naar innovatiebzk@rvo.nl. De informatie over de uiterste inleverdatum vindt u bovenaan bladzijde 1 van dit formulier.

→ Is de bijlage begroting van het project bijgevoegd?

U ontvangt van ons een ontvangstbevestiging

Als u per mail indient krijgt u binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging. In overige gevallen zult u binnen 10 dagen een ontvangstbevestiging ontvangen.

Heeft u daarna nog vragen?

Neem dan contact op via innovatiebzk@rvo.nl

We verwerken uw persoonsgegevens, omdat dit noodzakelijk is voor de uitvoering van deze competitie. Uw persoonsgegevens worden niet voor andere doeleinden gebruikt en worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is. Voor meer informatie zie rijksoverheid.nl/privacy