

Eerste Tussenrapportage Innovatiebudget Digitale Overheid 2020

WOB art. 10 Lid 2 e en
10 2 g

1. Gegevens

1.1 Projectnaam

ID-Contact

1.2 Organisaties (regievoerder + partners)

Gemeente Arnhem (regievoerder), gemeente Nijmegen, de Drechtsteden, Belastingdienst, Sociale verzekeringsbank (via NOVUM), Digicampus van Logius, Hogeschool Arnhem- Nijmegen, Radboud Universiteit (iHub).

Periode

Deze tussenrapportage heeft betrekking op de periode: 14 september 2020 tot en met 11 december 2020.

2. Algemeen

2.1 Publiek deelbare samenvatting betreft voortgang

ID-Contact vloeit voort uit de pilot ID Bellen, waarin is bewezen dat de basistechniek voor authenticatie op afstand via het telefoniekanaal mogelijk is. In het onderzoek van ID Bellen bleek dat de gebruiksvriendelijkheid verhoogd moet worden om daadwerkelijk door inwoners te kunnen worden gebruikt. Daarnaast kwam naar voren dat de inwoner zelf zijn kanaal wil kiezen en we dus via meerdere kanalen authenticatie moeten aanbieden. Dit onderstreept ook de zogenaamde 'omnichannel gedachte'.

Het afgelopen kwartaal richtte zich op het concretiseren van de projectopgave, het neerzetten van het projectteam en de opstart van de samenwerking binnen de huidige corona omstandigheden. Binnen ID-Contact wordt 'Agile' gewerkt. De eerste sprint (sprint 0) is afgerond. Daarin is het kernteam samengesteld en zijn de eerste userstory's opgesteld en afgerond. In het kernteam zijn alle partijen goed vertegenwoordigd, zowel onderzoek als ontwikkelcapaciteit neemt hierin deel. Naast de kerngroep is er voor de co-creatie een adviesgroep opgesteld waarin onder andere de Belastingdienst een plek heeft om het project te adviseren op het gebied van gebruiksgemak en ontwerp.

De HAN applied science heeft in de eerste sprint haar voorstel gemaakt voor een iteratief onderzoek. Hierbij is het mogelijk om in de sprint planning-sessie de onderzoeksmethode te bepalen. Deze opzet is vernieuwend voor de HAN en voor de gemeente, de kracht zal zich moeten bewijzen in de resultaten. De HAN gaat zich focussen op de gebruikerseenvoud voor elk type gebruiker. Hierbij staan co-creatie en inclusiviteit centraal.

2.2 Voortgang

Projectorganisatie

Op dit moment heeft de wereld, Nederland en ook het project ID-Contact nog te maken met het coronavirus. Dit had invloed op de samenwerking en startdatum van het project ID-Contact. De inwonerstesten van de pilot ID Bellen vonden uiteindelijk in september plaats bij de gemeente Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden. In deze maand werd al wel voor ID-Contact de productowner [REDACTED] en softwareontwikkelaar [REDACTED] geworven. Ook startte in deze maand plan van aanpak. De maand oktober is vervolgens gebruikt voor het neerzetten van het team en het werven van de teamleden.

In november vond de start plaats, ondanks dat de beschikking en het innovatiebudget beiden nog niet beschikbaar waren. De openbare aftrapbijeenkomst vond op 12 november plaats. De bijeenkomst was digitaal via MS Teams. Hiervoor waren alle betrokken organisaties (van het project

ID Contact), de projectteamleden en overige geïnteresseerden uitgenodigd. Na deze bijeenkomst startte met sprint 0. Uit de 'Sprint Retro' (terugblik afgelopen kwartaal met kernteam en stuurgroep) kwam naar voren dat de samenwerking is bereikt. Het duurde in verhouding wel lang duurde voordat ieder zijn rol en taken helder had. Oorzaak hiervan was onder andere dat fysiek overleggen niet mogelijk was. De overleggen moesten digitaal op afstand. Er ging daardoor meer tijd zitten in de onderlinge afstemming.

Op 10 december was een openbare 'Sprint review bijeenkomst'. Hierin werd teruggeblikt op de resultaten van de afgelopen sprint en vooruit gekeken naar de volgende sprint. Deze bijeenkomsten zijn digitaal en iedere geïnteresseerde kan hieraan deelnemen.

Softwareontwikkeling

Er zijn in de eerste sprint een aantal specifieke producten opgeleverd die het project gaan helpen in latere fasen van het project. Zo hebben we de hosting van de tijdelijk werkende omgeving van ID-Contact verplaatst van de gemeente Arnhem naar de ontwikkelomgeving van Tweede Golf. Daarnaast is er gewerkt aan een eerste architectuuropzet van de kernapplicatie welke de ID Managers moet gaan koppelen aan de KCC omgeving van de verschillende gemeenten.

Gebruikersonderzoek

In deze eerste fase zijn verder de belangrijkste stakeholders meegenomen in het idee van het project. Er is actief gekeken wat voor soort gebruikersonderzoek goed past binnen het agile werken. Dit is samen met de onderzoekers van de HAN uitgevoerd. Er werd voor borging gezorgd van Inclusiviteit en co-creatie met inwoners. Dit was een uitdaging gezien de langere doorlooptijden en het vooraf moeten indienen van onderzoeken bij de ethische commissie.

2.3 Resultaten

Organisatorisch

Het afgelopen kwartaal is het projectteam opgezet voor ID-Contact. De opzet van de projectorganisatie is te vinden in bijgevoegd Plan van aanpak ID-Contact.

Er is een kick-off bijeenkomst gehouden met alle betrokken organisaties. Daarnaast is er een digitale en openbare 'Sprint review bijeenkomst' gehouden om de resultaten van de eerste sprint met iedereen te delen. Het afgelopen kwartaal zijn onder andere de volgende organisaties actief in het volgen van de ontwikkelingen rondom ID-Contact:

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

Softwareontwikkeling

Met het verplaatsen van de testomgeving van ID-Bellen is het ook mogelijk geworden om buiten de omgeving van Arnhem te laten zien hoe ID-Bellen in zijn werk gaat. Zo zijn er demonstraties gegeven aan andere gemeenten waaronder [REDACTED]

Gebruikersonderzoek

Een belangrijk resultaat in de eerste sprint is het opzetten van de ontwikkelstraat. Hiermee kunnen we bouwen aan de software. Tegelijkertijd kunnen we de software aan inwoners laten zien zonder dat dit ten koste gaat van de ontwikkelcapaciteit. De opzet van deze ontwikkelstraat faciliteert het project in de toekomst bij het co-creëren van de prototypes. Er kunnen meerdere werkende voorstellen naast elkaar bestaan, zonder dat dit impact heeft op elkaar. Zo kunnen inwoners meekijken en meedenken aan de ontwikkelen en verwachten we het beste resultaat.

2.4 Toelichting aandachtspunten/afwijkingen voortgang project

Er zijn tot dit moment geen grote aandachtspunten of afwijkingen in de voortgang van het project geconstateerd. De uitgangspunten zoals beschreven in het projectplan zijn toegepast in de eerste sprint en zijn ook onderdeel van de vervolgsprints.

2.5 Concretisering toekomstplan

In het toekomstplan is aangegeven dat we in het project gaan werken aan een MVP (minimal viable product). Deze techniek gaan we in bestaande overheidssystemen inbouwen. Dit doen we nadat authenticatie op afstand mogelijk en aangetoond is. Voor de kanalen bellen, chat en videoconference gaan we voor de eerste ontwikkelfase richting de MVP al kijken of samenwerking met de aanbieders van de bestaande overheidssystemen mogelijk is. Onderdeel van de eerste sprint is dan ook een stuk marktonderzoek. Welke aanbieders zijn er binnen de gemeenten? Welke voldoen daarvan aan de eisen en wensen van de gemeenten? En welke zijn bereid de co-creatie aan te gaan naar een werkend eindproduct? Na afloop van het project moet er meer duidelijk zijn over de kosten van de authenticatie, de hosting en de kosten voor doorontwikkeling. Wel zijn deze vragen concreet opgenomen op de product 'back log' en zullen binnen de eerste zes iteraties aan bod komen.

De volgende tussenrapportage zal drie sprints omvatten en kan ook meer concreet inzicht geven in de haalbaarheid van dit innovatieve project. Daarbij zullen we ons ook richten op de geplande oplevering van prototypen en de businesscase die daarbij hoort. Waar mogelijk zullen we ook de vervolgstappen schetsen.

Aanpassing toekomstplan ten opzichte van aanvraag.

In de aanvraag van het innovatiebudget wordt gesproken over een actieve samenwerking met GT-Connect:

"Voor de gemeentelijke overheid wordt daarnaast 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."

Het afgelopen kwartaal heeft de VNG laten weten dat de aanbesteding wordt stopgezet en GT-Connect op de lange baan wordt geschoven. Integratie van de resultaten van ID-Contact op dit traject is niet meer haalbaar. Vanuit de projectgroep wordt daarom extra ingezet op de marktverkenning om te kijken met welke partijen actieve samenwerking wel mogelijk is.

3. Financieel

3.1 Totaalbudget

Het totaalbudget van het project ID-Contact bedraagt: € 799.762,-.

3.2 Toegekend innovatiebudget (incl. BTW)

Het toegekende innovatiebudget bedraagt: € 556.222,-.

Het toegekende innovatiebudget heeft de gemeente Arnhem tot nu toe nog niet ontvangen. Op 27 november 2020 heeft het ministerie van BZK de ondertekende beschikking gemailld en toegezegd dat het bedrag in de dagen erna zou worden overgemaakt. Over de inhoud van de beschikking is contact geweest. In de ondertekende beschikking wordt alleen gesproken over telefooncontact en geauthentiseerd bellen. ID-Contact kijkt verder dan het telefonisch kanaal, maar besteedt juist ook aandacht aan authenticatie in de kanalen chat en videoconference. Om vervolgens te kijken in hoeverre de 'omnichannel gedachte' kan worden gerealiseerd.

3.3 Financiële prognose

Op dit moment loopt het project overall op koers als het gaat om inbreng eigen uren en besteding toegekend innovatiebudget. De uitzonderingen ten opzichte van de opgezette urenraming en begroting zitten op de volgende onderwerpen:

1. In de opstartfase hebben de drie stuurgroepleden meer uren gemaakt omdat teamleden intern of extern geworven moesten worden. Zeker in coronatijd waar iedereen thuis werkt bleek het ook intern een uitdaging om de bezetting af te stemmen en rond te krijgen. De teams zijn bijna compleet.
2. De gemeente Arnhem heeft extra uren moeten maken voor de inrichting van de verantwoording. Door het uitstellen van het toekenning van de beschikking en het storten van het subsidiebedrag is extra tijd gaan zitten in het regelen van tussenoplossingen.
3. Uit de evaluatie van ID-Bellen is het belang van een coördinator UX-design naar voren gekomen. Deze positie was niet voorzien in de begroting en wordt alsnog geworven. Het ziet er naar uit dat deze extra positie binnen de begroting kan worden bekostigd.

4. Bijlagen

In de bijlage is het plan van aanpak voor het project ID Contact bijgevoegd. Het plan van aanpak geeft een goede impressie van hetgeen de afgelopen maanden in de steigers is gezet en waar de komende sprints aan wordt gewerkt.