

# Tweede Tussenrapportage Innovatiebudget Digitale Overheid 2020

WOB art. 10 Lid 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).

### 1.3 Periode

In het project wordt op dit moment gewerkt aan de hand van sprints. Gekozen is om de inhoudelijke verantwoording aan te laten sluiten op deze agile werkwijze door te verantwoorden over afgeronde sprints. Deze tussenrapportage heeft betrekking op de laatste 3 sprints: periode 11 december 2020 tot en met 15 maart 2021.

## 2. Algemeen

### 2.1 Publiek deelbare samenvatting betreft voortgang

Het project ID heeft de afgelopen 3 sprints in samenwerking met de kennispartners verschillende resultaten geboekt.

#### Resultaten

- **Onderzoek en Ontwerp**  
Het ontwikkelde prototype voor ID Contact is voorgelegd aan inwoners. Op basis van de feedback worden de komende sprints de schermen samen met inwoners doorontwikkeld. Het werkende prototype is te vinden via de Figma links<sup>1</sup>.
- **Business analyse**  
De afgelopen sprints is onderzocht waar de meerwaarde van ID Contact ligt voor de dienstverlening. Dit heeft geleid tot de conclusie dat vooral het type vraag bepalend is voor een inwoner om tot de keuze voor een kanaal te komen. Zo blijkt dat bij zogenaamde statusvragen de voorkeur wordt gegeven aan de kanalen bellen en chat. Bij daadwerkelijke transacties wordt meer gedacht aan het kanaal video.
- **Techniek**  
De belangrijkste technische resultaten zijn:
  - Inzicht dat de routeringsvoorziening van Logius in de huidige scope geen meerwaarde biedt voor ID Contact. In de toekomst mogelijk wel op het gebied van E-Herkenning en volmachten.
  - een werkende kernapplicatie voor ID Contact;
  - koppeling tussen de kernapplicatie en Matrix Chat.

Uitgangspunt van ID Contact is dat alle software open source beschikbaar wordt gesteld. De belangrijkste resultaten zijn ook te vinden op; [www.docs.idcontact.nl](https://www.docs.idcontact.nl).

---

<sup>1</sup> <https://www.figma.com/proto/xBDHc9THByJOUbceRBC7HB/ID-Contact-Prototype-%231?node-id=282%3A651&scaling=scale-down>  
<https://www.figma.com/proto/xBDHc9THByJOUbceRBC7HB/ID-Contact-Prototype-%231?node-id=537%3A1727&scaling=scale-down>

## Wijziging projectplan

Ten opzicht van het oorspronkelijke plan is gebleken dat na fase 1 een implementatie van een minimum lovable acceptabele product niet haalbaar is. Ingezet wordt op het beschikbaar stellen van de bouwstenen van ID Contact na fase 1 waarmee deelnemende partijen en geïnteresseerden een Proof of Concept kunnen uitvoeren.

## Uitdaging

Het projectteam werkt graag samen met andere organisaties en marktpartijen. Voor de samenwerking met marktpartijen wordt onderzocht hoe dit het beste vorm kan worden gegeven, zonder de markt te verstoren. Daarnaast is de uitdaging om digitaal en op afstand andere organisaties te betrekken bij het project. Via de website [www.IDContact.nl](http://www.IDContact.nl) is het project te volgen en kunnen geïnteresseerden zich aanmelden voor de sprint review.

## 2.2 Voortgang

In de afgelopen 3 sprints heeft het kernteam zich gericht op het uitvoeren van het projectplan ID Contact. Het projectplan is vertaald naar drie werkstromen:

- Onderzoek en Ontwerp;
- Business analyse;
- Techniek.

### Onderzoek en Ontwerp:

Samen met de HAN applied science is het voorgestelde onderzoek uitgewerkt en de eerste stappen van het onderzoek uitgevoerd. In de eerste sprint is via een pressurecooker onderzocht welke kennis al is opgedaan en welke onderzoeksvragen daar nog op moeten volgen. Dit is gedaan samen met drie inwoners van de gemeentes.

Dit heeft geresulteerd in een onderzoeksopzet welke in de tweede sprint door de ethische onderzoekscommissie van de HAN is goedgekeurd voor de verdere looptijd van het project.

In de derde sprint is het eerste onderzoek samen met inwoners uitgevoerd. De onderzoeksvragen zoals weergegeven in het kader 1: Onderzoeksvragen en ontwerp vragen sprint 3 zijn beantwoord. De resultaten hiervan zijn te vinden in alinea 2.3 van deze rapportage.

### Business analyse



Vanuit de werkstroom Business analyse zoeken we naar de eisen, wensen en behoeften die vanuit de gemeente aan het systeem worden gesteld en onderzoeken we hoe de techniek moet werken om aan deze eisen, wensen en behoeften te voldoen.

In de eerste sprint hebben de drie businessanalisten (chat, video en bellen) een belangrijke bijdrage geleverd aan de pressurecooker. Welke informatie is al beschikbaar bij de drie deelnemende gemeenten en welke vragen moeten beantwoord worden.


De daaropvolgende twee sprints is onderzocht waar de meerwaarde/inzetbaarheid van ID Contact ligt. Dit heeft geleid tot de conclusie dat met name het type vraag bepalend is om tot de keuze voor een kanaal te komen en niet zozeer het betreffende proces. Zo blijkt dat met name bij zogenaamde statusvragen er een voorkeur wordt aangegeven voor bellen en chat. Bij Video moet meer gedacht worden in daadwerkelijke transacties. Zie bijlage 1 voor het verkennend onderzoek.

### Onderzoeks- en ontwerp vragen sprint 3


#### User flow - identificatieproces

-  Op welk moment voelt het voor de inwoner het meest logisch om te authenticeren?
-  Hoe leidt het interface de inwoner door het authenticatieproces vóór en op elk moment tijdens het contact met de gemeente? Wat zijn de verschillen?

#### Gebruiksgemak

-  Hoe ondersteunen we inwoners bij elke stap in het proces, zodat zij altijd weten wat zij moeten doen en waarom?

#### Kanaalkeuze en voorkeuren

-  In hoeverre heeft de inwoner behoefte aan ondersteuning bij kiezen authenticatiemiddel?

### Kader 1 Onderzoeksvragen en ontwerp vragen sprint

## Techniek

Het doel van ID Contact is om een ecosysteem te maken waarin de inwoner zelf zijn authenticatie methode kan selecteren en zelf zijn communicatie kanaal kan kiezen. De ene inwoner gebruikt misschien graag IRMA, de ander DigID. De ene inwoner belt, de ander chat en weer een derde raadpleegt bij voorkeur de gemeente via video.

In gesprek met Logius is onderzocht of de routeringsvoorziening kan bijdragen aan het technisch neerzetten van ID Contact. Uit de gesprekken bleek dat Logius in essentie een enigszins met ID Contact vergelijkbare voorziening heeft gebouwd voor web login. Verschil is dat deze routeringsvoorziening ook voorziet in E-herkenning en volmachten. Deze aspecten zitten nu niet in scope van ID Contact maar mogelijk wel interessant om in de toekomst om op elkaar aan te laten sluiten.

Tweede Golf heeft de afgelopen 3 sprints gewerkt aan het neerzetten van de kernapplicatie. Daarnaast is een start gemaakt met het neerzetten van een Proof of Concept (PoC) omgeving. Met deze demo omgeving wordt het mogelijk om de drie kanalen en de omnichannel gedachte te testen met inwoners.

## 2.3 Resultaten

### Onderzoek en Ontwerp

Binnen de werkstroom Onderzoek en Ontwerp is een prototype ontwikkeld. Een voorbeeld van het prototype is te zien op afbeelding 1. Dit prototype is voorgelegd aan zes inwoners. De belangrijkste bevindingen waren:

- Inwoners vinden het bijzonder prettig om te zien hoeveel medewerkers er beschikbaar zijn. Ze verwachten dat er dan geen of weinig wachttijd is.
- Inwoners geven aan dat het erg veel uitleg is, maar hebben tegelijk vragen over de werking en waarom ze dit zouden doen. Er moet dus vanaf het begin wel uitleg beschikbaar zijn voor wie dit wenst.

Naar aanleiding van de feedback worden de schermen doorontwikkeld met inwoners. In de voetnoot zijn de Figma links<sup>2</sup> naar het werkende prototype toegevoegd.

### Business analyse

Zoals te lezen in paragraaf 2.2. is een verkennend onderzoek verricht naar de meerwaarde van de inzet van een kanaal per soort vraag. Op basis van deze onderzoeksresultaten is naar voren gekomen dat de use-case verhuizen geschikt is voor het kanaal chat. Voor het kanaal video is de use-case trouwen zeer geschikt. Uitwerking van de analyse van de use-cases is te vinden in bijlage 2 en 3. De overige resultaten van de afgelopen sprints worden per kanaal toegelicht.

### Bellen

ID Contact had zich voor het kanaal bellen in eerste instantie gericht op een samenwerking met GT Connect. Een collectieve aanbesteding voor telefonie vanuit de VNG. Helaas bleek eind december dat deze samenwerking niet door zal gaan omdat het project GT Connect is gestopt. Binnen het project is de focus verlegd naar mogelijke samenwerking met de huidige leveranciers van Arnhem, Nijmegen en Drechtsteden. Het voorstel is om samen met de huidige marktpartijen het technisch ontwerp voor bellen compleet te maken. Vanuit het project is de procesflow voor bellen al opgesteld, zie bijlage 4.



**Afbeelding 1:**  
**Prototype ID Contact**

<sup>2</sup> <https://www.figma.com/proto/xBDHc9THByJOUbceRBC7HB/ID-Contact-Prototype-%231?node-id=282%3A651&scaling=scale-down>  
<https://www.figma.com/proto/xBDHc9THByJOUbceRBC7HB/ID-Contact-Prototype-%231?node-id=537%3A1727&scaling=scale-down>

### Chat

Samen met de ontwikkelaars van Tweede Golf is een werkend prototype gebouwd. Dit is gedaan met de Matrix Chat client. Dit is open source software die kan worden gebruikt om een geauthentiseerd chatgesprek te voeren met de medewerker van de gemeente. Daarnaast is met bestaande Chat applicaties verkend welke toevoeging of aanpassing zij als leverancier moeten doen om ID Contact te laten werken.

### Video

Geen van de deelnemende gemeenten maakt gebruik van het kanaal video. Dit maakt dat er gezocht wordt naar een samenwerkingspartner om samen een PoC neer te zetten. Hoe deze samenwerking vorm te geven wordt in de aankomende sprint verder uitgewerkt. Voor het kanaal video wordt ook expliciet de informatiebehoefte van inwoners onderzocht. In de afgelopen sprints is de onderzoeksopzet afgerond. In de komende sprint wordt het gebruikersonderzoek uitgevoerd.

### Techniek

Samen met ontwikkelpartner Tweede Golf is de afgelopen drie sprints gewerkt aan de technische uitvoering van ID Contact. De technische resultaten zijn:

- een werkende kernapplicatie voor ID Contact;
- koppeling tussen de kernapplicatie en Matrix Chat.

Uitgangspunt van ID Contact is dat alle software open source beschikbaar wordt gesteld. Daarnaast wordt ook graag samengewerkt met kennispartners en de markt. Om dit te faciliteren is een aparte documentatieomgeving ingericht waarop te lezen is hoe ID Contact werkt. De belangrijkste resultaten zijn ook te vinden op deze online omgeving; [www.docs.idcontact.nl](http://www.docs.idcontact.nl).

## **2.4 Toelichting aandachtspunten/afwijkingen voortgang project**

### *2.4a Aandachtspunten m.b.t. DOEL.*

De oorspronkelijke projectdoelen uit de subsidieaanvraag van ID Contact luiden:

- De bouwstenen moeten aan het einde van fase 1 in ieder geval in minimum lovable acceptabele product gereed zijn voor implementatie bij deelnemende partijen en andere geïnteresseerde partijen.
- Voor de gemeentelijke markt wordt de samenwerking gezocht binnen GT Connect. ID contact bereidt zich voor op een integratie van de authenticatieoplossing binnen de GT Connect aanbesteding

Er is een grote kink in de kabel gekomen met betrekking tot ons doel om in fase I een werkende PoC te hebben voor ID Bellen. Het oorspronkelijk uitgangspunt was om dit te realiseren in samenwerking met GT Connect. In december heeft VNG Realisatie besloten om het GT Connect contract eenzijdig op te zeggen met een juridisch traject als gevolg. De focus is hierdoor verlegd naar de huidige leveranciers. Die tonen interesse, maar eveneens de nodige terughoudendheid. Terughoudendheid vanuit voornamelijk commercieel oogpunt omdat onduidelijk is of en wanneer de gemeentelijke markt weer 'opengaat' na afronding van het juridisch conflict. Verder bleek dat niet de leveranciers, maar de fabrikanten van de platformen het daadwerkelijke aanspreekpunt vormen voor het realiseren van een integratie. En tot slot is het realiseren van een integratie op basis van de huidige platformen technisch een uitdaging; omdat zowel Nijmegen als Arnhem als Drechtsteden zouden deelnemen aan GT Connect zijn de huidige platformen (enigszins) verouderd. Met meerdere leveranciers (en de achterliggende fabrikanten) brengen we nu in kaart onder welke technische en financiële randvoorwaarden een integratie te realiseren is.

### *2.4b Aandachtspunten m.b.t. TIJD.*

Op basis van de tussentijdse resultaten is besloten om fase 1 te verlengen met 2 sprints. Het kernteam heeft aan het begin minder uren gemaakt dan voorzien. Hierdoor is binnen de begroting voldoende tijd en budget beschikbaar om twee extra sprints te organiseren. De laatste sprint staat in het teken van evaluatie. Dit om te zorgen dat fase 1 waardig wordt afgerond en de opgeleverde producten voor geïnteresseerden beschikbaar gesteld kunnen worden.

#### 2.4c Aandachtspunten m.b.t. GELD.

De belangrijkste afwijking ten aanzien van het geld is dat er een extra post is opgenomen: UX Designer. Deze was van te voren niet begroot en is in de herijkte begroting opgenomen. Zie ook paragraaf 3 Financieel.

#### 2.4d Overige aandachtspunten

In het project ID Contact zijn er nog twee andere aandachtspunten die invloed hebben op het verloop van het project.

##### Voorkomen marktverstoring bij samenwerking met leveranciers

Momenteel wordt er juridisch advies ingewonnen over op welke wijze samenwerking met marktpartijen het beste tot stand kan worden gebracht, zonder dat er sprake is van marktversturende activiteiten. Op moment van dit schrijven is dit adviestraject nog gaande en het advies geldt voor alle 3 de kanalen.

##### Vertraging Wet digitale overheid

Op 26 februari 2021 kwam het bericht dat de invoering van de [Wet digitale overheid is vertraagd](#). De invoering van deze wet is belangrijk om het product ID Contact straks buiten de projectfase te kunnen gebruiken. Anders ontbreekt het organisaties aan een wettelijke grondslag om andere authenticatiemiddelen toe te laten voor hun dienstverlening. Binnen het project ID Contact was te merken dat leveranciers terughoudender zijn geworden om op dit moment te investeren in een ontwikkeling als ID Contact. De vraag is namelijk: wanneer kunnen we het product dan ook daadwerkelijk uitrollen? De kans bestaat dat in fase 2 van het project andere organisaties ook terughoudend zijn met instappen als de invoering van de Wet digitale overheid verder vertraagt.

### 2.5 Concretisering toekomstplan

Het innovatieve toekomstplan om ID Contact inclusief neer te zetten voor inwoners, publieke en private organisaties in Nederland is ongewijzigd. De snelheid en de manier waarop dit resultaat bereikt kan worden met het project ID Contact is wel gewijzigd.

Zoals aangegeven in voorgaande paragraaf is het niet mogelijk om binnen fase 1 van het project een PoC uit te voeren voor het kanaal bellen. Voor chat en video is dit nog onduidelijk. De mogelijkheden worden nog verder verkend bij de selectie van marktpartijen. Binnen het project is besloten om in fase 1 in te zetten op het neerzetten van een demo omgeving. Dit is een omgeving waarin belangstellenden en inwoners uitgebreid kennis kunnen maken met de werking van ID Contact. Het voordeel van deze aparte omgeving is dat de omnichannel gedachte is uitgewerkt en kan worden getoetst. Hierdoor zijn we niet afhankelijk van de bestaande infrastructuur bij de gemeentes en/of beschikbaar gestelde applicaties bij leveranciers. Deze demo omgeving is een concreet resultaat om de maatschappelijke meerwaarde van ID Contact te presenteren.

In onderstaande tabel zijn de huidige doelstellingen en de bijbehorende eindproducten voor fase 1 en 2 te zien. De kanttekening is dat fase 2 momenteel nog nader wordt uitgewerkt in een plan van aanpak. Onder andere met de VNG wordt gesproken over de mogelijkheden rondom hosting, beheer en het opzetten van een community voor ID Contact.

Fase 1	Periode: 1 november 2020 - 14 juli 2021
Doelstelling	<p>De oorspronkelijke doelstelling was:</p> <p><i>“De bouwstenen moeten aan het einde van fase 1 in ieder geval in minimum lovable acceptabele product gereed zijn voor implementatie bij deelnemende partijen en andere geïnteresseerde partijen.”</i></p> <p>Met de inzichten en ontwikkelingen in de laatste 3 sprints is de doelstelling voor fase 1 aangepast en luidt nu als volgt:</p>

	<i>“De bouwstenen moeten aan het einde van fase 1 in ieder geval beschikbaar zijn voor algemeen gebruik zodat deelnemende partijen en geïnteresseerden er kennis van kunnen nemen en mogelijk een Proof of Concept kunnen uitvoeren”</i>
Producten	In fase 1 worden de volgende producten opgeleverd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demo omgeving ID Contact - omnichannel,</li> <li>- Website + leverancierspagina (open source)</li> <li>- Business case ID Contact</li> <li>- Toolkit (handleidingen, communicatiemateriaal)</li> <li>- Evaluatierapport ontwikkeling product en gebruikersonderzoek</li> </ul>

Fase 2	Periode: 25 juli 2021 - 31 oktober 2021
Doelstelling	Gedurende fase 1 wordt onderzocht in hoe en in welke mate in fase 2 invulling gegeven aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Schaalbaar maken van ID Contact</li> <li>- Organiseren beheer en community van ID Contact</li> <li>- Etaleren toegevoegde waarde ID Contact bij andere organisaties</li> </ul>
Producten	In fase 1 wordt ook onderzocht welke bijbehorende producten gerealiseerd kunnen worden in fase 2. Gedacht wordt aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Doorontwikkelen toolkit uit fase 1 voor gebruik ID Contact</li> <li>- Benodigde audits en DPIA</li> <li>- Gebruikersonderzoek / PoC</li> <li>- Beheer en hosting georganiseerd met bijbehorende governance</li> <li>- Benodigdheden om actieve Community ID Contact op te zetten</li> </ul>

### 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,-.

De gemeente Arnhem heeft als penvoeder eind 2020 het eerste deel van het toegekende innovatiebudget ontvangen. Bij het herijken van de begroting heeft het projectteam geconstateerd dat er een rekenfout is gemaakt in de oorspronkelijke begroting. Bij de kostenpost Doorontwikkeling authenticatieapp was geen BTW component in rekening gebracht. Hierdoor kan een bedrag van [REDACTED] niet worden besteed aan het schaalbaar maken van de software plug-in. Als dit alsnog wordt verrekend, wordt het nieuwe innovatiebudget [REDACTED]

#### 3.3 Financiële prognose

ID Contact is een innovatief traject met een iteratieve werkwijze. Kenmerkend voor deze werkwijze is dat de uitkomst niet altijd op voorhand vast staat evenals de manier waarop de resultaten worden bereikt. Dit heeft niet alleen consequenties voor de insteek van het project, zoals te lezen bij 2.5, maar ook voor de invulling van de begroting. In deze alinea wordt ingegaan op de herijkte begroting en eigen inbreng van de organisaties.

##### *Herijkte begroting*

Naar aanleiding van de nieuwe inzichten over fase 1 en 2 zijn de begrotingsposten herijkt. De nieuwe versie van de begroting en bijbehorende posten is te vinden in bijlage 5. Belangrijkste wijzigingen ten aanzien van de oorspronkelijke begroting zijn:

1. Uiteenzetting naar fasen

De begrotingsposten zijn nu opgedeeld naar een inschatting per projectfase. Op deze manier wordt eenvoudiger zichtbaar of het project op koers is en waar eventueel op bijgestuurd moet worden.

2. UX designer  
Het kernteam is uitgebreid met een UX designer. Deze rol was niet voorzien en begroot. Aangezien de deelnemende organisaties deze capaciteit niet in huis dan wel beschikbaar hadden voor het project, is deze rol extern geworven. Deze extra kostenpost is opgenomen in de begroting voor fase 1.
3. Omzetten begrotingskosten analoog/communicatie  
Met zicht op de te behalen resultaten in fase 1 en de insteek van fase 2 zijn begrotingsposten omgevormd. Zo blijkt 'het ontwikkelen van drukwerk' geen toegevoegde waarde. Daarvoor in de plaats wordt gekeken hoe de producten beter op de website geëtaleerd kunnen worden.

#### *Eigen inbreng organisaties*

Naast de financiële verantwoording hebben de deelnemende organisaties ook toegezegd om 25 procent van het subsidiebedrag bij te dragen. Deze bijdrage bestaat hoofdzakelijk uit inzet van eigen uren. Met de verlenging van fase 1 met twee sprints en een doorlooptijd van het project tot 1 november 2021 ligt de minimale urenbesteding op koers.

#### **4. Bijlagen**

- Bijlage 1 Verkennend onderzoek
- Bijlage 2 Onderbouwing use case Verhuizen bij chat
- Bijlage 3 Onderbouwing use case Trouwen bij videobellen
- Bijlage 4 Procesflow Bellen
- Bijlage 5 Begroting ID Contact april 2021