

Memo

Datum : 11 januari 2021
Aan : Staf Bedrijfsvoering / dienstverlening
Van : [REDACTED] ← WOB art. 10 Lid 2 e
Betreft : Evaluatierapport ID Bellen en stand van zaken ID Contact
Bijlagen : 1. Evaluatierapport ID Bellen
2. Eerste Tussenrapportage ID Contact voor BZK

Aanleiding

Op het gebied van innovatie en dienstverlening heeft de gemeente Arnhem in 2020 meegewerkt aan de pilot ID Bellen. Daarnaast is de gemeente penvoerder van het vervolgproject ID Contact wat tot de zomer van 2021 loopt. In dit memo wordt de staf Bedrijfsvoering / Dienstverlening geïnformeerd over het evaluatierapport ID Bellen en de stand van zaken rondom ID Contact.

Evaluatierapport ID Bellen

Het project ID Bellen is door de gemeente Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden uitgebreid geëvalueerd. Voor een uitgebreide evaluatie is bewust gekozen omdat het een innovatief project betreft waar we als gemeenten een hoop van hebben geleerd. De opgedane inzichten nemen we mee in het vervolgproject ID Contact. Daarnaast is er landelijk vanuit overheid- en onderzoeksinstanties veel vraag naar het evaluatierapport.

Belangrijkste bevindingen

De belangrijkste bevinding is dat 87% van de deelnemende inwoners aan de proef toegevoegde waarde ziet in ID Bellen. 70% van de inwoners zou vaker gebruik maken van ID Bellen. Inwoners zien meerwaarde in het jezelf authenticeren aan de telefoon waardoor je sneller en uitgebreider geholpen kunt worden. Ook de medewerkers van de klantenservice zijn positief over het concept. De medewerker ziet direct de belangrijkste gegevens van de inwoner en het onderwerp waarover hij of zij belt. Ook kunnen door de authenticatie meer informatie en diensten telefonisch worden verstrekt.

Het concept wordt door de deelnemers omarmt. De deelnemers zien ook verbeteringen. Zo is de oplossing nog niet toegankelijk voor minder digitaal vaardige inwoners. Ook kan de nut en noodzaak van ID Bellen beter worden toegelicht. Deze bevindingen en die op het gebied van techniek, onderzoek, projectopzet en samenwerking zijn overgedragen aan het vervolgproject ID Contact.

Publicatie rapport - week 2 2021

Op 15 januari 2021 wordt een artikel in Binnenlandse Bestuur geplaatst over het project ID Bellen en ID Contact. Wethouder Van Dellen is hier samen met de gemeentesecretaris van Nijmegen en CIO van de Drechtsteden eind 2020 over geïnterviewd. Het idee is om het artikel als springplank te gebruiken en via kanalen als de website www.IDbellen.nl en LinkedIn te wijzen op de publicatie van het evaluatierapport. De inwoners aan de proef ID Bellen die interesse in het rapport hebben krijgen het rapport ook op 15 januari toegestuurd.

Stand van zaken - ID Contact

Het project ID Contact is in november 2020 officieel van start gegaan. Naast authenticatie voor het kanaal telefonie wordt ook naar de kanalen videobellen en chat gekeken. De oplossing moet daarbij aansluiten bij meerdere digitale identiteiten en verschillende backoffice applicaties waar gemeenten gebruik van maken. In de tussentijdse rapportage is te lezen dat het project de eerste maanden heeft gewerkt aan:

1. *Opstellen projectplan en aanscherpen doelen*

De stuurgroep en de product owner zijn eerst aan de slag gegaan met de aanpak van het project.

Aan dit project werken naast de drie gemeenten ook mee:

- Belastingdienst
- Digicampus (Logius)
- NOVUM (Sociale Verzekeringsbank)
- Hogeschool Arnhem-Nijmegen (HAN)
- iHub (Radboud Universiteit)

2. *Samenstellen projectteam*

Vervolgens is het team samengesteld. Het streven was om zoveel mogelijk eigen medewerkers van de deelnemende organisaties in het team te laten participeren. Sommige rollen zijn extern geworven zoals die van product owner, projectsecretaris (via PIM Arnhem), business analist en coördinator UX design (wordt geworven januari 2021).

3. *Agile werken op afstand*

Het agile werken is voor veel deelnemers aan het project nieuw. Daarbij komt dat het team digitaal en op afstand van elkaar moet werken. Het afstemmen en kennismaken kostte meer tijd. Een andere agile uitdaging is dat het in dit project niet alleen om softwareontwikkeling gaat maar ook om het actief betrekken van inwoners. Gebruikersonderzoek kort cyclisch en iteratief inrichten is nog een uitdaging. De HAN gaat hiermee aan de slag.

Het komende kwartaal staan de sprints in het teken van het verder uitwerken van de concepten voor de verschillende kanalen. Ook worden gebruikersonderzoeken uitgevoerd en de eerste technische uitwerkingen gedaan. De verwachting is dat na de verkiezingen in maart de eerste testen plaatsvinden. Voor die tijd hebben veel betrokkenen vanuit de gemeenten binnen hun organisatie te weinig capaciteit om testen zorgvuldig voor te bereiden en uit te voeren.