

Tussenrapportage Innovatiebudget Digitale Overheid 2020.

1. GEGEVENS

1.1 Projectnaam en projectnummer

ID Contact

1.2 Organisaties (regievoerder en 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 ID Contact wordt 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 afgelopen 4 sprints: periode 16 maart 2021 tot en met 14 juli 2021.

2. ALGEMEEN

2.1 Publiek deelbare samenvatting

Op 14 juli is fase 1 succesvol afgerond. De afgelopen periode heeft het project ID Contact meerdere eindproducten opgeleverd. Het project is op te delen in drie deelgebieden, Onderzoek en ontwerp, Businessanalyse en Techniek. In de afgelopen 4 sprints zijn deze disciplines bij elkaar gekomen met als resultaat een werkende POC omgeving waarmee 127 inwoners kennis hebben kunnen maken met het product. De resultaten van deze tests zijn verwerkt in een testrapport.

Resultaten

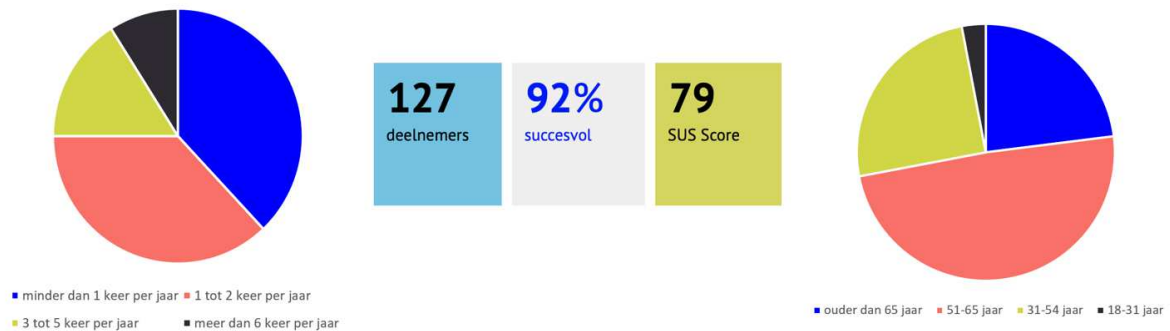
- Onderzoek en ontwerp

Binnen het deelgebied onderzoek en ontwerp is iteratief gewerkt aan het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid van ID Contact. Dit heeft, na 5 iteraties gezorgd voor een System Usability Scale (SUS) score van 79. Deze methodiek richt zich op; effectiviteit, efficiëntie en de tevredenheid van gebruikers over het systeem. Deze score is als "erg goed" te noemen voor een testpagina. De manier van werken binnen het project heeft in onze ogen bijgedragen aan het resultaat.

- Businessanalyse

Er is verder behoefteonderzoek gedaan naar de producten en de voorkeurkanalen van de klant hierbij. Uit de klantreizen is naar voren gekomen dat het merendeel van de inwoners kiest voor chat, dan bellen en dan video. Tijdens het behoefteonderzoek onder inwoners zijn er twee klantreizen getest: "Ik heb mijn uitkering niet ontvangen" en "Ik ga in ondertrouw". Uiteindelijk heeft 92% van de 127 inwoners succesvol contact kunnen opnemen met de gemeente. Hiervoor konden zij zelf het kanaal kiezen, telefoon, chat of videobellen.

Uitkomsten schematisch weergegeven:



- Techniek

De software van ID Contact is uitgebreid gedocumenteerd op <https://docs.idcontact.nl/>. Daarnaast is in de afgelopen sprints een werkende plugin opgeleverd in samenwerking met een leverancier van een video applicatie). Het voorbeeld dat ID Contact daadwerkelijk als product in productie kan worden gebruikt. Dit in aanvulling op de scope van het project.

Community opzetten

De landelijke werkgroep omnichannel omarmt ID Contact en neemt dit mee in haar communicatie naar de omnichannelcommunity. ID Contact sluit aan bij de bouwstenen van de omnichannel handreiking en sluit goed aan op de referentiearchitectuur Omnichannel van Common Ground.

Wijziging projectplan

In de vorige rapportage is melding gemaakt 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 (PoC) kunnen uitvoeren."* Verheugd zijn wij om te melden dat het project gelukt is om een werkende PoC te realiseren. De uitkomsten zijn verwerkt in een rapportage.

Uitdagingen

- Vertraging Wet digitale overheid

Eerder hebben we onze zorgen geuit over de uitgestelde wet digitale overheid. Dit is nog altijd een belangrijk punt als het gaat om de invoering van het product ID Contact. Wel wordt het mogelijk om met DigiD te authenticeren in productie.

- Beheer en onderhoud

Een punt van aandacht is het borgen van het beheer en onderhoud van ID Contact na fase 2. Het is geen kerntaak van de organiserende gemeenten om dit te continueren. Momenteel worden er hierover o.a. gesprekken gevoerd met de VNG.

- Voorkomen marktverstoring bij samenwerking met leveranciers

Het projectteam werkt graag samen met andere organisaties en marktpartijen. Voor de samenwerking met marktpartijen is onderzocht hoe dit het beste vorm kan worden gegeven, zonder de markt te verstoren. Hier is invulling aangegeven door een openbare marktconsultatie te houden via GitHub (<https://github.com/id-contact/market-consultation>). Op deze uitvraag hebben verschillende marktpartijen gereageerd en hebben we op een transparante wijze samenwerking bewerkstelligd.

2.2 Voortgang

In de afgelopen periode zijn er een drietal testen / onderzoeken uitgevoerd.

Gebruikerstest

Het belangrijkste resultaat van de afgelopen sprints is de gebruikerstest. Deze is in samenwerking gedaan met de HAN university of applied science.

Voor het onderzoek is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

“Lukt het de testers om zich te identificeren en vervolgens contact te hebben met de gemeente via de telefoon, chat of videobellen?. En wat zijn hun ervaringen daarbij?”

Deze grootschalige, summatieve gebruikerstest is uitgevoerd met in totaal 127 inwoners van gemeente Arnhem.

De meerderheid van de deelnemers doorliep de test zelfstandig op afstand. Na het leggen van een geslaagde verbinding kwamen de testers (inwoners) in contact met een teamlid, die hen enkele vragen stelde over hun ervaring met het proces. Daarna werden de deelnemers gevraagd om een uitgebreide vragenlijst in te vullen over hun ervaringen wat betreft gebruiksgemak en eventuele technische problemen met het team te delen.

Kwalitatieve test

Een kleinere groep inwoners testte het proces in het User Experience (UX) lab op de HAN in Arnhem. Tijdens deze kwalitatieve test keken de onderzoekers van de HAN mee terwijl de deelnemers zelfstandig door het proces liepen. Gedurende de test werden de deelnemers gevraagd om hardop te delen wat ze dachten, voelden en waar ze eventueel tegenaan liepen. Voor een gedetailleerd overzicht met deze bevindingen verwijzen we graag naar het testrapport in de bijlage 1.

Onderzoek videobellen

Daarnaast is er een groot onderzoek gedaan naar de toegevoegde waarde van videobellen met de gemeente. Hiervoor is een grootschalig kwantitatief behoefteonderzoek uitgezet onder de leden van het digipanel van gemeente Arnhem en het stadspanel van gemeente Nijmegen. 1450 inwoners hebben gereageerd. We vroegen de panelleden of ze videobellen een prettige manier zouden vinden om contact te hebben met de gemeente. We onderzochten wat redenen kunnen zijn om niet te willen videobellen en voor welke onderwerpen het geschikt zou zijn. Ook vroegen we naar de voorwaarden waar veilig videobellen aan zou moeten voldoen. Zie bijlage 2.

Community opzetten

De landelijke werkgroep omnichannel omarmt ID Contact en neemt dit mee in haar communicatie naar de omnichannelcommunity. ID Contact sluit aan bij de bouwstenen van de omnichannel handreiking en sluit goed aan op de referentiearchitectuur Omnichannel (Common Ground).

2.3 Resultaten

Gebruikerstest

De belangrijkste conclusie is dat het 92% van alle deelnemers van de gebruikerstest het proces succesvol heeft doorlopen. Zij ervaren maar een beperkt aantal technische problemen, voornamelijk veroorzaakt door (browser-) instellingen bij de deelnemers of haperende headsets bij de projectmedewerkers.

De antwoorden op de vragen uit de System Usability Scale (SUS) vragenlijst hebben geleid tot een SUS score van 79 (van 100). Dat betekent dat de website ruim boven het gemiddelde van 68 zit. De gebruiksvriendelijkheid is daarmee als 'goed' te beoordelen.

Tot slot geeft 78% van de deelnemers van het kwantitatieve onderzoek aan ID Contact in de toekomst te willen gebruiken.

Kwalitatieve test

Tijdens de kwalitatieve testen is dit beeld genuanceerder en zien deelnemers nog een aantal knelpunten. Zo is het gebruiken van DigiD met ID Bellen een uitdaging omdat de veilige DTMF code handmatig ingevoerd moet worden. Het invoeren van de code is niet voor alle deelnemers helemaal duidelijk. Bij een aantal deelnemers ontstaat het idee dat ze al direct dienen in te loggen bij de gemeente. Daardoor voelt het als onnodig om toestemming te geven voor het delen van gegevens en een code in te voeren; de gemeente heeft deze gegevens immers al.

Voor een gedetailleerde beschrijving van de aanpak en resultaten van het onderzoek verwijzen wij naar het onderzoeksrapport in Bijlage 1 "Evaluatierapport ID Contact".

Onderzoek videobellen

In het onderzoek naar de behoefte bij inwoners als het gaat om het videobellen als contactmiddel met de gemeente zijn drie belangrijke bevinden te destilleren.

- De behoefte is afhankelijk van de vraag van de inwoner
- Het is persoonlijker dan bellen (telefonie)
- Het mag geen vervanging zijn van het fysieke bezoek

Ook resulteert het onderzoek in drie belangrijke voorwaarden waaronder de inwoner het kanaal videobellen zou gebruiken voor contact met de gemeente:

- Inwoners vinden veiligheid en privacy van het kanaal belangrijk
- Op afspraak en voldoende tijd voor het gesprek
- Inwoners bepalen graag vooraf (samen met een medewerker) of videobellen geschikt is voor hun vraag

Voor verdere gedetailleerde onderzoeksresultaten verwijzen wij naar de infographic in Bijlage 2.

2.4 Toelichting aandachtspunten/afwijkingen voortgang project

De doelstelling voor fase 1 luidt:

“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”

In fase 1 worden de volgende producten opgeleverd:

- Demo omgeving ID Contact – omnichannel, zie [POC IDContact](#)
- Website + leverancierspagina (open source), zie [Github IDContact](#)
- Business case ID Contact
- Toolkit (handleidingen, communicatiemateriaal), zie [IDContact.nl](#)
- Evaluatierapport ontwikkeling product en gebruikersonderzoek

Afwijkingen tov de geformuleerde doelen in de 2^{de} tussenrapportage

De bouwstenen zijn verder dan de vooraf geschatte MVP, ze zijn gedocumenteerd en openbaar beschikbaar via docs.idcontact.nl.

De planning in de vorige rapportage was om mogelijk een Proof of Concept uit te voeren, waarbij de verwachting was dat dit voor het kanaal telefonie niet mogelijk zou zijn vanwege het stopzetten van de samenwerking tussen de VNG en ATOS voor de telefonieoplossing GT Connect. Ook dit doel is behaald tijdens het uitvoeren van de grootschalige gebruikerstest. In vergelijking met de geformuleerde doelen in de 2^{de} tussenrapportage lopen we op dit onderdeel vooruit op de planning.

De benoemde resultaten business case en het opstellen van een toolkit (handleidingen, communicatiemateriaal) zijn nog onderhanden en worden verder uitgewerkt tijdens fase 2

Toelichting aandachtspunten / issues / afwijkingen m.b.t. GELD.

Er hebben een aantal wijzigingen plaatsgevonden m.b.t. de besteding van de middelen van ID Contact, hiervoor verwijzen wij graag naar paragraaf 3 Financieel.

Toelichting overige aandachtspunten / issues / afwijkingen.

In het project ID Contact spelen de volgende aandachtspunten die invloed hebben op het verloop van het project.

- Voorkomen marktverstoring bij samenwerking met leveranciers

In de eerdere rapportage is benoemd dat er advies is ingewonnen over het willen voorkomen van marktverstoring door met partijen samen te werken. Dit hebben wij ondervangen door het houden van een openbare marktconsultatie op GitHub (<https://github.com/id-contact/market-consultation>).

Op deze uitvraag hebben verschillende marktpartijen gereageerd en hebben we een transparantie samenwerking bewerkstelligd.

Marktpartijen die hun product al gekoppeld hebben aan DigiD (zoals Weeseedo met geauthentiseerd videobellen) gaan we in fase 2 actief benaderen om de samenwerking op te zoeken.

- Vertraging Wet digitale overheid

ID Contact maakt het mogelijk om naast DigiD ook met IRMA te authenticeren. Dit is een belangrijke toegevoegde waarde voor het product ID Contact en is nog altijd een belangrijk punt als het gaat om de invoering van het product ID Contact.

- Beheer en onderhoud

Een punt van aandacht is het borgen van het beheer, onderhoud en doorontwikkeling van ID Contact na fase 2. Het is geen kerntaak van de organiseren gemeenten om dit te continueren. Momenteel worden er hierover o.a. gesprekken gevoerd met de VNG.

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 POC heeft aangetoond dat ID Contact voorziet in de behoefte van de inwoners van onze gemeenten; nl uitbreiding van de gemeentelijke dienstverlening op een veilige manier voor de kanalen bellen, chat en video.

Fase 2 wordt benut om de verbeterpunten uit de gebruikerstesten door te voeren en het product ID Contact geschikt te maken om bij gemeenten in productie te nemen. Destijds is het als volgt geformuleerd:

“In fase 2 worden de bouwstenen uit fase 1 geoptimaliseerd voor de onderdelen functionaliteit, techniek, en gebruiksvriendelijkheid zodat het geschikt is om in gebruik genomen te worden bij (overheids)organisaties.”

Om het project na afloop van fase 2 te borgen, worden er momenteel gesprekken gevoerd met de VNG. Doelstelling bij het oprichten van de ID contact community is om aansluiten bij CG voor opname in de Common Ground-appstore (of: componentencatalogus)

In onderstaande tabel worden de doelstellingen en producten voor fase 2 weergegeven.

Fase 2	Periode: 25 juli 2021 - 31 oktober 2021
Doelstelling	<ul style="list-style-type: none">- productie gereed maken van ID Contact. Dit betekent de mogelijkheid om DigiD te gebruiken gereed is- schaalbaar maken van ID Contact- ID Contact community oprichten- governance neerzetten van ID Contact- Etaleren toegevoegde waarde ID Contact bij andere organisaties
Producten	<ul style="list-style-type: none">- Product ID Contact- Onboardingsplan voor gemeenten- Communicatie middelen voor onboarding en instructies- Eindrapport ID Contact- Beheer en hosting georganiseerd met bijbehorende governance

3. FINANCIEEL

3.1 Totaalbudget

3.2 Toegekend innovatiebudget (incl. BTW)

Het toegekende innovatiebudget incl. BTW bedraagt € 611.142,- (€ 556.222,- excl. + € 54.920,- BTW)

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, 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 2 en terugkijkend op fase 1 zijn de begrotingsposten herijkt. De nieuwe versie van de begroting en bijbehorende posten is te vinden in bijlage 3. Belangrijkste wijzigingen ten aanzien van de oorspronkelijke begroting zijn:

1. Vervallen posten

Ten opzichte van de aangeleverde begroting in de 2^{de} rapportage zijn de volgende posten komen te vervallen:

- Schaalbaarmaken software plugin
- Hosting kosten
- Extern advies

Voortschrijdend inzicht heeft geleerd dat er geen kosten opgenomen hoeven te worden voor het inwinnen van extern advies. Hosting en schaalbaarmaken van de software plugin waren specifiek opgenomen als post, maar zijn in de praktijk ondergebracht binnen het contract met de leverancier.

2. Toelichting aangepaste begroting

Het project loopt op koers met het leveren van de eigen bijdragen (interne uren). Om invulling te kunnen geven aan de doelstelling voor het vermarkten van ID Contact is het gewenst dat de business analisten actief blijven binnen het project en is er meer versterking gewenst vanuit de rol van communicatie. Om deze kosten op te vangen zijn ze onderdeel gemaakt van de begroting.

4. BIJLAGEN

- *Bijlage 1 Evaluatierapport ID Contact*
- *Bijlage 2 Infographic videobellen ID Contact*
- *Bijlage 3 Aangepaste begroting fase 2*