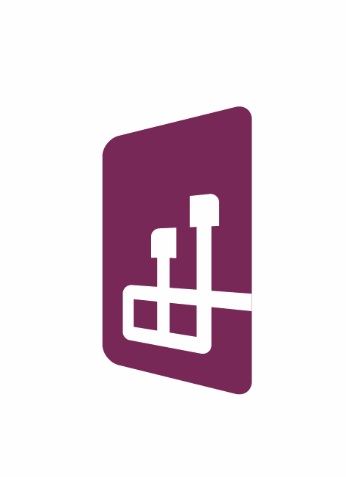
**Memo**



|  |  |
| --- | --- |
| **Aanvrager verzoek (Storyboard eigenaar)** | Peter van Bennekom, directeur Dienstverlening Drechtsteden |
| **Contactpersoon** | XXXXX, sr beleidsadviseur dienstverlening |
| **Datum** | 21 juni 2021 |
| **Onderwerp** | ID contact, fase 2 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Inleiding**  Het project ID contact is in november 2020 gestart door de gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden. Samen met kennispartners als de HAN, de Belastingdienst en DigiCampus van Logius werken we toe naar een werkend 'proof of concept' (PoC) waarbij we het mogelijk maken om je te identificeren bij bellen, chat en videobellen. Dit is nodig om bepaalde gevoelige informatie uit te wisselen met een inwoner.  *Doel*  Het doel van ID contact is om hetzelfde niveau van dienstverlening te kunnen bieden over de contactkanalen telefoon, chat en videobellen als we nu aan de balie en/of via de website kunnen bieden.  Het project ID contact is nog in volle gang. Het project is opgebouwd uit 2 fasen:   * Fase 1: Ontwikkeling van de bouwstenen en onderzoek bij inwoners en medewerkers; * Fase 2: Opschaling / vermarkting   *Fase 1 (november 2020 tm juli 2021)*  In deze fase zijn de volgende producten opgeleverd:   * het concept ID Contact; * onderzoek naar behoeften bij inwoners; * inclusiviteitsonderzoek; * de (open source) techniek; * schaalbaarheid; * informatie voor gemeenten als afnemers; * documentatie voor IT-leveranciers als aanbieders; * kostenindicatie en businesscase met interessepeiling; * Presentatie concept in de markt.   In dit project werken we volledig Agile, volgens de scrum-methode. De 1e fase duurt iets langer dan we vooraf hadden gepland. We hebben 2 sprints toegevoegd om kwalitatief tot een beter resultaat te komen. We hebben meer tijd genomen voor het UX onderzoek (User Experience) en de beveiliging. De extra uren die we hiervoor nodig hebben, kunnen we binnen de begroting oplossen.  *Fase 2 (augustus – oktober 2021)*  Fase 2 van het project staat in het teken van het 'productie-klaar maken en het 'vermarkten'. Deze fase richten we in in 3 sprints. De doelstellingen van fase 2 zijn:   1. Het 'robuust' maken van de Poc's die we in fase 1 hebben opgeleverd. De basis is er, maar het kan nog net wat steviger, veiliger. Dit is nodig om het product uiteindelijk te kunnen borgen. 2. Het borgen van het product. Het beheren, implementeren en ontwikkelen moet door kunnen gaan. Vragen die we in deze fase willen beantwoorden, zijn:    * Kunnen we ID contact op laten nemen in de Common Ground;    * Hoe kunnen andere gemeenten aansluiten;    * Welke rol nemen we als gemeenten in bij ID contact;    * Welke rol kan de markt hierin spelen (leveranciers van producten van Chat, Bellen, Videobellen).   De doorlooptijd is kort, dit heeft met de subsidie te maken. Voor het project ontvangen we subsidie uit het Innovatiebudget Digitale Overheid. De subsidie loopt in oktober af. Dan moet het project ook zijn afgerond.  *Na het project – vooruitblik*  Als het project is afgerond, is de vraag hoe we verder gaan binnen Drechtsteden. We merken in de praktijk dat er behoefte is om inwoners te helpen die bellen of chatten met persoonlijke vragen. Dit blijkt ook uit de inwonersonderzoeken. We zien dan toekomst in het gebruik bij Dienstverlening Drechtsteden. Maar ook voor andere onderdelen binnen Drechtsteden waar contact is met inwoners is dit een erg interessante ontwikkeling.   |  | | --- | | **Toekomstbeeld**  *Een inwoner wil wat meer over zijn verhuizing weten. De informatie is gevoelig. Hij gaat naar de website naar de verhuispagina. Gem pakt het signaal op en helpt hem verder. Als de informatie gevoelig is, kan de inwoner zich identificeren via ID chat. De inwoner krijgt de antwoorden op zijn specifieke vragen en hoeft niet meer langs te komen bij de balie.* |   Hoe we nu verder gaan, hangt sterk af van de uitkomsten van fase 2.  Het product ID contact is er, maar we weten nog niet hoe het dan geborgd is. Ook moet er nog een verbinding plaatsvinden met de bestaande leveranciers om het daadwerkelijk te kunnen gaan gebruiken. Een aantal leveranciers zijn enthousiast en nu al bezig om hun deel te ontwikkelen.  We stellen daarom voor dat we in het najaar 2021 terugkomen met een voorstel hoe we ID contact kunnen gaan gebruiken binnen Drechtsteden en wat daar nog voor nodig is. Hier betrekken we ook het CIO-office bij.  *Financiën*  Een van de voorwaarde van de subsidie is dat elke gemeente ook een eigen bijdrage leveren.  Omdat we fase 1 goed hebben begroot en ook iets ruimte over hebben, is het mogelijk een deel van deze uren te vergoeden vanuit de centrale subsidie.  Voor fase 2 hebben we dezelfde behoefte aan inzet als in fase 1, maar een deel van uren kan uit de subsidie worden betaald. Het deel wat we zelf moeten bijdragen is:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Rol** | **Uren** | **Bijdrage uit subsidie** | **Bijdrage uit Drechsteden** | **Gevraagd uit RPP** | | Business analist | 16 uur per week  12 weken  = 192 uur á 76.10  = 14.612 euro | 25%  3.653 euro | 75%  10.959 euro | 10.959 euro | | Communicatie adviseur | 8 uur per week  12 weken | 100% | 0 % | 0 euro |   De overige uren van Dienstverlening Drechtsteden, CIO-office, etc. worden niet doorberekend.  **Gevraagd besluit**  Wij vragen de Storyboard Stuurgroep om in te stemmen met de voortgang van het project ID contact fase 2 en hiervoor een budget ter beschikking te stellen van EUR 10.959 |
|  |
|  |