Opleverdocument ID Bellen

2020

Conceptversie

Inhoudsopgave

[**1. Inleiding** 2](#_Toc45719538)

[**2. Op te leveren producten** 3](#_Toc45719539)

[2.1 Overzicht producten 3](#_Toc45719540)

[2.2 Beschrijving producten 4](#_Toc45719541)

[**3. Afhankelijkheden en risico’s** 7](#_Toc45719542)

[**4. Technische gegevens** 7](#_Toc45719543)

[**4.1 URL’s van omgevingen (acceptatie en productie)** 7](#_Toc45719544)

[**5. Inrichting** 7](#_Toc45719545)

[**5.3 Autorisaties** 7](#_Toc45719546)

[**5.4 Beheerafspraken** 7](#_Toc45719547)

[**6. Status oplevering specifieke onderdelen** 8](#_Toc45719548)

[**7. Status openstaande issues** 9](#_Toc45719549)

[**7.1. Meldingen en issues** 9](#_Toc45719550)

[**7.2. Werkafspraken** 9](#_Toc45719551)

## **1. Inleiding**

(projectplan onderdeel opnemen)

## **2. Op te leveren producten**

### 2.1 Overzicht producten

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Omschrijving** | **Arnhem** | **Drechtsteden** | **Nijmegen** | **Toelichting** | |
| **1** | **Technisch ontwerp** | **Gereed** | | | 1 voor alle drie de gemeenten. |
|  | **2** | **Technisch werkende applicatie Acceptatie omgeving[[1]](#footnote-2)** | **In uitvoering** | **In uitvoering** | **Gereed** | Incl. “knop in het CMS” + inbedding procesflow telefonie. | |
|  | **3** | **Technisch werkende applicatie Productie omgeving** | **In uitvoering** | **In uitvoering** | **in uitvoering** | gebruik IRMA + “knop in het CMS” + inbedding KCS | |
|  | **4** | **Technische acceptatietest** | **3 september (gepland)** | **?** | **9 juli (gereed)** | Datum plannen voor DS en Arnhem? Dit betreft de ACC omgeving | |
|  | **5** | **Testrapport bevindingen** | **?** | **?** | **Gereed** | Bevindingen op basis van test 9 juli. Input voor tweede iteratie TG | |
|  | **6** | **Functioneel ontwerp** | **N.v.t.** | **N.v.t.** | **N.v.t.** | Document met beschrijving van de gewenste werking/functionaliteit. | |
|  | **7** | **Functionele inrichting** | **In uitvoering** | **In uitvoering** | **in uitvoering** | (binnen applicatie. Variabel op punten als ‘teksten, knoppen, UI) omvat ook usecases, handleidingen. | |
|  | **8** | **Communicatie** | **In uitvoering** | **In uitvoering** | **in uitvoering** | Animatie, teksten voor werving en handleidingen / uitnodigingen, communicatie intern + extern. Infographic | |
| **9** | **Implementatieplan**  **(draaiboek)** | **In uitvoering** | | | Opleverdocument + draaiboek inwonertest (xxxxxx + WG dienstverlening) |
|  | **10** | **Gebruikers acceptatietest (generale repetitie)** | **9 september**  **gepland** | **9 september**  **gepland** | **9 september**  **gepland** | Generale repetitie week 37 | |
|  | **11** | **Expertreview HAN** | **Gereed** | **Gereed** | **Gereed** | VITE rapport. Input voor TG 2e iteratie. | |
|  | **12** | **Tweede iteratie TweedeGolf (UI)** | **Week 34** | **Week 34** | **Week 34** | Week 34 ingepland bij TweedeGolf | |
|  | **13** | **Gebruikersonderzoek HAN** | **inplannen** | **inplannen** | **inplannen** | Knop omgeving Arnhem verwijzen naar ID Bellen Nijmegen. | |
| **14** | **DPIA** | **In uitvoering** | | | Risico op dit moment i.v.m. doorlooptijd en capaciteit |
| **15** | **Pentest** | **In uitvoering** | | | Offerte getekend, DongIT ingepland. Doorloop is in uitvoering. Mogelijke bevindingen leveren wel een groot risico. |
|  | **16** | **Deelnemers in stelling inwoner test** | **Inplannen** | **inplannen** | **inplannen** | Werving deelnemers, registratie & geleiding deelnemers Uitnodigingen + toestemming instructies inwoners, instructies medewerkers, beloning voorbereid | |
| **17** | **Onderzoeksopzet evaluatierapport (inclusief vragenlijst)** | **inplannen** | | | Verantwoordelijkheid WG Onderzoek |
|  | **18** | **Inwoner test** | **23 + 25 sept**  **gepland** | **Week 38** | **Week 38** | Doorlooptijd 3 weken. Planning definitief vaststellen | |
|  | **19** | **Evaluatierapport** | **Inplannen** | **inplannen** | **inplannen** | Beschrijving van de inwonertest, beantwoording van de vragen in het projectplan op basis van de inwonertest, gebruikersonderzoek HAN en de analyse WG onderzoek. | |

### 

### 2.2 Beschrijving producten

Ieder product kan onderhevig zijn aan interpretatie. Variabelen zijn onder andere: geldt het product per gemeente of gezamenlijk, heeft het afhankelijkheden met andere producten etc. Om deze reden is in deze paragraaf een beschrijving opgenomen van de eindproducten. De productnummers corresponderen met de bovenstaande productenlijst.

1. **Technisch ontwerp**

Dit is het ontwerp van de technische omgeving dat vooraf aan de ontwikkeling is opgesteld. Dit TO is hetzelfde voor alle drie de deelnemende gemeentes.

1. **Technisch werkende applicatie Test**

Dit product is af wanneer de Demo/Testomgeving binnen het gemeentelijke netwerk werkend is gemaakt. Dit omvat:

* Het demo-agent dashboard
* De knop op de gemeentelijke test- of acceptatiewebsite

Vraag: Werken we binnen of buiten de “Werken op afstand/GRID/OTA” omgeving? Ivm. verbinding/bandbreedte.

1. **Technisch werkende applicatie Productie**

De applicatie ID-Bellen werkt in Productie wanneer de Productie-versie van ID-Bellen binnen het gemeentelijke netwerk te gebruiken is. Dit omvat:

* Het agent dashboard
* De knop op de gemeentelijke productie-website

Vraag: Gaan we de knop op de productie-website plaatsen op een productpagina of ontsluiten we de knop op een andere plek richting inwoners?

1. **Technische acceptatietest**

Met deze test bepalen we of de technische oplossing werkt zoals beoogd in het TO, **onafhankelijk**  van het gemeentelijke netwerk.

1. **Testrapport met bevindingen TAT**

Dit zijn de bevindingen van de collegiale test die we samenstellen op basis van de input die in het feedbackformulier van gemente Nijmegen naar voren komt. Dit dient als inbreng voor de backlog voor de tweede iteratie van Tweede Golf.

1. **Functioneel ontwerp**

In het functioneel ontwerp (FO) staat de functionele inrichting van de ID-Bellen oplossing beschreven. Dit geldt ook als ‘criteria document’ om vast te stellen of de werking/functionaliteit in praktijk ook is opgeleverd zoals gewenst.

1. **Functionele inrichting**

In dit product leveren we de (verbeterde) functionele inrichting op. Dit gebeurt tijdens de tweede iteratie van Tweede Golf. De backlog op basis van de expert review van de HAN en de bevindingen uit de collegiale test dienen hiervoor als input. De drie gemeenten moeten hier zelf ook een deel in realiseren, namelijk aanlevering en inrichting van juiste teksten en content voor de webomgevingen (acc en prod).

1. **Communicatieplan**

In het communicatieplan staat de strategie en communicatiemomenten / producten. In het project is geen communicateplan, maar zijn onderstaande producten benoemd op de begroting:

* 1. **Animatie**
  2. **Infographic**
  3. **Handleidingen**

De volgende handleidingen zijn nodig:

* KCC-handleiding à op te leveren door xxxx, xxxxx, xxxx, xxxx, xxxx
* Inwonershandleiding à op te leveren door xxxxx, xxxxxx, xxxx, xxxx, xxxxxx
  + Handleiding voor gebruik op telefoon
  + Handleiding voor gebruik op desktop

1. **Implementatieplan (Draaiboek pilot)**

In dit plan staat de status van de op te leveren producten. Hierin volgt later ook het draaiboek voor de te ondernemen stappen en aanpak bij de inwonerspilot.

1. **Gebruikersacceptatietest/generale repetitie**

Tijdens de ‘generale repetitie’ testen we het gehele proces zoals beoogd voor de inwonerspilot. De test vindt plaats op de productie omgevingen per gemeente. Dit doen we met KCC-medewerkers en collega’s uit de gemeente als ‘inwoners’. Deel producten zijn:

* Organisatie generale repetitie WG dienstverlening
* Deelnemerslijst generale repetitie WG dienstverlening
* Casussen generale repetitie WG onderzoek – WG dienstverlening
* Bevindingen generale repetitie xxxxx (nijmegen), xxx (Drechtsteden), xxxx (Arnhem)
* Kick-off generale repetitie xxxxxxxxxx

Randvoorwaarden zijn:

* Beschikbaarheid deelnemers en KCC à bevestiging planning WG dienstverlening
* Beschikbaarheid werkende productie of testomgeving à GO live uiterlijk week 36 (xxxxxx)
* Beschikbaarheid handleidingen en ander infomateriaal à WG communicatie

1. **Expertreview HAN**

In de expertreview levert de HAN een onderzoek aan naar de useability van de eerste versie van het prototype van ID-Bellen. De feedback uit deze review dienen als input voor de backlog voor de tweede iteratie van Tweede Golf.

1. **Tweede iteratie Tweede Golf (UI)**

In de tweede iteratie maakt Tweede Golf een verbeterslag op het gebied van UI voor zowel het inwoners- als het medewerkersperspectief. De tweede iteratie maakt gebruik van een backlog van op te lossen issues en verbeteringen. Deze backlog is samengesteld op basis van:

* Expertreview HAN (inwonersperspectief)
* Testrapport met bevindingen FAT (KCC-perspectief)

1. **Gebruikersonderzoek HAN**

Tijdens dit onderzoek doet de HAN kwalitatief onderzoek met 5 inwoners naar het gebruik van ID-Bellen. de HAN test de gebruikerservaring **tot** het moment dat men de klantenservice aan de lijn krijgt.

Dit heeft de volgende deelproducten:

* Technische test HAN
* Casus gebruikersonderzoek HAN
* Gebruikersonderzoek HAN
* Bevindingen HAN
* Rapport gebruikersonderzoek HAN

1. **DPIA**

Vaststelllen dat de privacy is geborgd bij testwerkzaamheden die we uit gaan voeren met inwoners.

Er zal 1 DPIA worden uitgevoerd voor de drie gemeenten.

1. **Pentest**

Penetratietest door een extern bureau met als doel om kwetsbaarheden te ontdekken in de applicatie en/of infrastructuur. Bevindingen bepalen of de omgeving(en) en/of applicatie veilig zijn om de inwonerstest uit te voeren. Gezien de doorlooptijd pentest en planning van Tweede Golf is het bij bevindingen in de applicatie niet meer mogelijk om binnen het project wijzigingen door te voeren.

1. **Deelnemers in stelling/Organisatie inwonerstest**

Dit heeft de volgende mijlpalen:

* Datum inwonertest ingepland
* Beloning inwoners geregeld (informatie vooraf, registratie en verstrekking)
* Opstellen teksten uitnodigingen
* Afstemming panel over deelnemers (uitvraag & registratie deelnemers)
* Uitnodigingen verstuurd naar inwoners
* Uitnodigingen verstuurd naar medewerkers
* Opzet bepaald (hoe lang, op welke momenten, duur pilot, hoeveel mensen tegelijk)

1. **Onderzoeksopzet evaluatie (inclusief vragenlijst)**

In deze onderzoeksopzet bepalen we hoe we de werking van en de beleving met ID-Bellen toetsen bij inwoners. Dit heeft de volgende deelproducten:

* Onderzoeksplan
* Onderzoeksplanning
* Concept vragenlijst
* Onderzoekscasussen
* Doelgroep bepaling en selectie
* Afstemming concept vragenlijst
* Definitieve vragenlijst
* Digitalisering definitieve vragenlijst

Vraag: willen we ook de medewerkerservaring (KCC) uitvragen? Of is alleen inwonersevaluatie binnen scope. à opnemen issuelijst

1. **Inwonerstest**

Dit product omvat de daadwerkelijke inwonerstest. Doel van de test is het doorlopen van het proces ID-Bellen met +/- 50 inwoners per deelnemende gemeente. Inwoners nemen vantevoren deel aan een kick-off of worden op andere wijze voorgelicht over de achtergrond en het doel van de pilot. De deelnemers vullen na afloop een vragenlijst in die dient als input voor het evaluatierapport. De test is voltooid wanneer:

* Het beoogde minimum aantal deelnemers is behaald;
* Causs is door inwoners/panel doorlopen;
* De vragenlijst is ingevuld door de deelnemers;

1. **Evaluatierapport**

* Resultaten onderzoek; zien inwoners meerwaarde en zo ja in welke situaties? (onderzoeksvragen)
* Doorontwikkelpunten voor IRMA
* Doorontwikkelpunten voor ID-Bellen
* Verbeterpunten vanuit inwonersperspectief
  + Op basis van HAN gebruikersonderzoek
  + Op basis van ID-Bellen evaluatie
* Verbeterpunten vanuit medewerkersperspectief

## **3. Afhankelijkheden en risico’s**

## **4. Technische gegevens**

### **4.1 URL’s van omgevingen (acceptatie en productie)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACCEPTATIE OMGEVING** | **URL Arnhem** | **URL Drechtsteden** | **URL Nijmegen** |
| Collegiale test locatie |  |  |  |
| ID Bellen ‘knop’ |  |  |  |
| Ophalen (test)gegevens IRMA |  |  |  |
| … |  |  |  |
| **PRODUCTIE OMGEVING** | **URL Arnhem** | **URL Drechtsteden** | **URL Nijmegen** |
| Collegiale test locatie |  |  |  |
| ID Bellen ‘knop’ |  |  |  |
| Ophalen (test)gegevens IRMA |  |  |  |
| … |  |  |  |

## **5. Inrichting**

Beslissingen die impact hebben op het eindresultaat

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr** | **Keuze** | **Arnhem** | **Drechtsteden** | **Nijmegen** |
| **1** | Inwonertest met panel of gecontroleerde groep | Panel | Panel | Panel (uitkering doelgroep) |
| **2** | Collegiale test (technische test) | 3 september (gepland) | Week 36 | 9 juli (gereed) |
| **3** | Generale repetitie in week 37 op de PROD omgeving | 9 september  Week 37 PROD | 9 september  Week 37 PROD | 9september  Week 37 PROD |
| **4** | Procesflow door panel, gebruik IRMA via mobiel (geen desktop) | IRMA via mobiel | IRMA via mobiel | IRMA via mobiel |
| **5** | Vastgesteld scenario voor gebruik bij generale repetitie | Vragen over verhuizing | Vragen over verhuizing | Uitkeringen |
| **6** | Vastgesteld scenario voor gebruik bij inwoner test | Vragen over verhuizing | Vragen over verhuizing | Uitkeringen |
| **7** | Inwonertest datum / dag / doorlooptijd | 23 + 25 september  Lokaal besluit dagen & tijdslots | Week 38 / ? /3 wk  Lokaal besluit dagen & tijdslots | Week 38 / ? / 3 wk  Lokaal besluit dagen & tijdslots |
| **8** | Uiterlijk moment werving, registratie deelnemers | Week 36 | Week 36 | Week 36 |
| **9** | Uiterlijk moment uitnodiging + instructie inwonertest | Week 37 | Week 37 | Week 37 |

### **5.3 Autorisaties**

### **5.4 Beheerafspraken**

5.5 Afspraken over gebruik ID-Bellen

## **6. Status oplevering specifieke onderdelen**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Op te leveren product/activiteit** | **Arnhem** | **Nijmegen** | **Drechtsteden** | **Toelichting/verantwoordelijke:** |
|  |  |  |  |  |
| ***Algemeen*** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| ***Functionele test*** |  |  |  |  |
| Plannen van een datum |  |  |  | Xxxxxxxxx , xxxxxxxxxx |
| Aanpassen + vaststellen testscript |  |  |  | Xxxxx + xxxxxxxxxx |
| Usecases opstellen |  |  |  | xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxx |
| Uitnodigen deelnemers |  |  |  | xxxxxxxxx |
| Autorisaties regelen |  |  |  | xxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxxx |
| Bepalen rollen (kick-off, demo, …) |  |  |  | xxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| Communicatie (voor en na) |  |  |  | xxxxxxxxxxxxxxxx |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## **7. Status openstaande issues**

## **7.1. Meldingen en issues**

## **7.2. Werkafspraken**

“Draaiboek inwonertest”

1. Buiten de technische omgevingen voor Arnhem, Nijmegen en Drechtsteden, is er een aanvullende omgeving voor de HAN beschikbaar die gehost wordt door Nijmegen. [↑](#footnote-ref-2)