

Project document Novum

Versie 1



Fontys Hogeschool Eindhoven

Cas Bukkems
Tom Bergmans
Jens van Lierop
Daan van de Berg
Wouter Wijnands

Novum SVB

Matthijs Goense

Versiebeheer

Versie	Datum	Opmerking
Versie 1	23-02-2021	Eerste opzet
Versie 2	24-01-2021	Toevoeging betrokkenen, risico's en plan van aanpak. Verbetering deelvragen

Inhoudsopgave

Versiebeheer	2
Opdrachtgever	3
Opdracht	4
Doelen van de opdracht	4
Analyse van de opdracht	5
Betrouwbaarheid en goed gevoel toevoegen in hoofdvraag	6
Eisen aan de opdracht	6
Onderzoeksvragen en tussenproducten	6
Scope	8
Aanpak en planning	8
Project methode	8
Onderzoeksmethode / strategie	9
Plan van aanpak	10
Planning	12
Afspraken omtrent communicatie	12

Opdrachtgever

Allereerst een beknopte beschrijving van de betreffende organisatie.

De Sociale Verzekeringsbank zorgt al meer dan 115 jaar voor de uitvoering van regelingen in de sociale zekerheid en zorg. Dit zijn regelingen voor ouderen, ouders, ouders met gehandicapte kinderen, gepensioneerden die bijstand nodig hebben, houders van een persoonsgebonden budget, nabestaanden, asbestslachtoffers, remigranten, verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen en mensen die tijdelijk in het buitenland gaan werken.

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) is de oudste uitvoerder op het gebied van sociale zekerheid in Nederland. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van het AOW-pensioen, de kinderbijslag, de AIO en enkele andere regelingen. Ook houdt de SVB zich bezig met persoonsgebonden budget.

Binnen de SVB heb je Novum, Novum is het innovatielab van de Sociale Verzekeringsbank. Novum opereert autonoom en houdt zich bezig met impactvolle vernieuwing voor de burger van nu en morgen. Dit wordt gedaan door zich te verdiepen in nieuwe technologieën die bestaande problemen oplossen of zaken vergemakkelijken.

Betrokkenen

Domein

Alle zaken binnen de rijksoverheid waar een machtiging bij komt kijken.

Partijen

- SVB, Sociale Verzekeringsbank
- Novum, gepresenteerd door Matthijs Goense
- De gebruikers
- Eventueel experts zoals dokters en advocaten wanneer dit nodig mocht zijn

Gebruikers

Deze wordt te zijner tijd verbeterd a.h.v. de doelgroepsegmentatie

- Ouderen boven de 70 met cognitieve of fysieke beperkingen die wel wilsbekwaam zijn
- Een digitaal kundige en bij kennis zijnde contactpersoon die dicht bij de desbetreffende oudere staat
- Human agent van SVB die bij het proces kan bijspringen mocht dit nodig zijn

Opdracht

Opdrachtomschrijving

De huidige digitale manier van machtigen (www.digid.nl/machtigen) blijkt niet intuïtief genoeg te zijn voor de gebruikers en dit resulteert in het delen van DigiD wachtwoorden.

Niet alleen brengt dit enorm veel gevaren met zich mee, omdat een persoon dan volledige toegang heeft tot jouw online identiteit, ook is het technisch gezien wettelijk strafbaar.

Novum is niet op zoek naar een klassieke step-interface maar wil zich juist focussen op een persoonlijke sfeer. Dit willen ze bereiken door een conversatie aan te gaan met de gebruiker. Aan ons de taak om deze precieze invulling van deze tool te gaan onderzoeken en bedenken. De tool moet bruikbaar zijn voor digibeten en ouderen.

Doelen van de opdracht

Er is in Nederland een enorme vergrijzing. De prognose is dat er in 2041 zo'n 4,7 miljoen 65-plussers zullen zijn [bron CBS].

Het probleem rondom digitale machtigingen zal alleen maar toenemen zolang de vergrijzing van Nederland en het gebruik van digitale middelen toeneemt.

Door de snelle ontwikkeling van technologie zijn er steeds meer ouderen die het lastig vinden bij te blijven en deze ontvangen allemaal een AOW van de SVB. Deze ouderen willen vaak dat iemand anders deze zaken daarom voor hen gaat regelen en wil daarom iemand machtigen. Dit is echter iets wat ze toch echt zelf moeten doen.

Het probleem van Novum is dat er geen systeem bij de overheid aanwezig is om makkelijk iemand anders te machtigen om iets voor iemand te doen. Dit moet nu nog handmatig gedaan worden door personeel terwijl dit makkelijk uit handen gegeven kan worden als er een goede digitale oplossing voor is.

Administratieve zaken worden steeds vaker op een digitale manier verwerkt. Meer dan de helft van de klanten van de SVB doen hun zaken online. Veelal van deze klanten zitten in de AOW en vaak zijn zij vanwege ouderdom of gezondheidsredenen niet meer in staat alles zelf te doen.

Daarom wordt vaak een ander (bijvoorbeeld een familielid) door deze persoon gemachtigd om zaken te doen namens deze persoon. Echter hier stuiten ze op een probleem.

Analyse van de opdracht

Administratieve zaken worden steeds vaker op een digitale manier verwerkt. Meer dan de helft van de klanten van de SVB (Sociale Verzekeringsbank) doet hun zaken online. Veelal van deze klanten zitten in de AOW en vaak zijn zij vanwege ouderdom of gezondheidsredenen niet meer in staat alles zelf te doen. Daarom wordt vaak een ander (bijvoorbeeld een familielid) door deze persoon gemachtigd om zaken te doen namens deze persoon. Echter hier stuiten ze op een probleem.

De huidige digitale manier van machtigen (www.digid.nl/machtigen) blijkt niet intuïtief genoeg te zijn voor de gebruikers en dit resulteert in het delen van DigiD wachtwoorden. Niet alleen brengt dit enorm veel gevaren met zich mee, omdat een persoon dan volledige toegang heeft tot jouw online identiteit, ook is het wettelijk gezien strafbaar. Omdat het aantal machtigingen in de toekomst alleen maar gaat toenemen door de vergrijzing binnen Nederland is dit een urgent probleem. Analoog machtigingen verwerken wordt teveel werk en een efficiëntere en meer toegankelijke digitale oplossing is gewenst.

Ook loopt Nederland flink achter ten opzichte van buurlanden met het digitaliseren van overheidszaken. Aangezien de digitale ontwikkelingen anno 2021 als een speer gaan is het noodzakelijk om bij te blijven met de laatste technische nieuwtjes. Als je niet inspringt op trends en ontwikkelingen wordt de achterstand alsmaar groter en groter, en zal het gat tussen overheid en techniek alleen maar verder groeien. Dit zal leiden tot een steeds grotere kloof tussen de overheid en een groot deel van de bevolking waarin er telkens meer en meer problemen zullen ontstaan. Zoals vertragingen bij aanvragen van zaken en het gemakkelijk kwijt raken van belangrijke gegevens. Op het vlak machtigen gaat onze oplossing zorgen dat er een digitale overstap wordt gemaakt. De oplossing wordt tegelijk gebruiksvriendelijk en toepasbaar op veel mensen. Hierdoor zal een groot element van overheidszaken digitaal kunnen lopen.

Voor deze probleemstelling heeft een groep studenten van de minor Digital Experience Design onderzoek gedaan en een eerste prototype opgeleverd. De belangrijkste bevindingen van deze groep luiden als volgt:

- Ouderen hebben vaak moeite met het gebruik van digitale middelen. Voornamelijk het gebruik van smartphones schijnt een hele opgave te zijn. Ouderen blijven vaak bij de middelen die ze kennen en kunnen beter werken met processen die uit zo min mogelijk stappen bestaan.
- In vrijwel alle gevallen is degene die een machtiging ontvangt een naaste van van de machtiginggever (kinderen, familie, vrienden). Deze groep schiet graag te hulp en wordt vertrouwd door de machtiginggever.
- Bijna iedereen weet wat machtigen inhoudt, echter is de doelgroep er vaak niet klaar voor / slecht voorbereid op het afgeven van een machtiging. Ook geven mensen niet graag toe dat ze zelf niet meer in staat zijn om hun zaken zelf te regelen.
- Een conversationele user interface werkt beter dan een step interface. Overige opties zijn nog niet overwogen.

Vanuit de wensen van de opdrachtgever, de doelen en bovenstaande analyse is de volgende design challenge ontstaan

Hoe creëren we een betrouwbaar digitaal machtiging proces waar zowel de machtiging gevende ouderen als de gemachtigde partij zonder problemen doorheen kunnen lopen waarna er een correcte machtiging wordt verleent en alle partijen het traject kunnen afsluiten met een goed gevoel?

Betrouwbaarheid en goed gevoel toevoegen in hoofdvraag

Eisen aan de opdracht

De belangrijkste eis van de opdracht is dat het eindproduct relatief makkelijk te gebruiken moet zijn door ouderen en of digibeten. Het huidige DigiD systeem is hier te moeilijk voor.

Naast dit zijn er nog enkele randvoorwaarden.

- De voorkeur gaat uit naar een conversational design / een conversational user interface.
- Het moet een generieke oplossing zijn die rijksbreed kan worden ingezet. Niet alleen bij het SVB maar voor nu is het SVB gekozen omdat veel van hun klanten tot de doelgroep behoren.
- Er moeten aan web accessibility standard worden voldaan vanuit Mathijs hebben wij hier een document met WCAG criteria kregen die toegepast moeten worden.
- Moet een persoonlijke beleving zijn omdat een machtiging voldoen een persoonlijk proces is.
- De veiligheid van gegevens waarborgen. Men moet niet meer DigiD wachtwoorden gaan delen onderling, maar onze nieuwe tool gebruiken. De tool moet veilig en betrouwbaar zijn.
- De oplossing moet (in theorie aansluiten) op de huidige digitale infrastructuur van de overheid. Dit betekent dat het inloggen en ondertekenen van een machtiging via DigiD plaats zou vinden en de wijzigingen moeten worden doorgevoerd in een machtigingenregister.

Natuurlijk is het van belang dat we goed in gesprek gaan met machtiging gevers, nemers, professionals op het gebied van rechten, onze opdrachtgever Mathijs en onze mentor en begeleider Evelien. Zodat we een perfecte balans kunnen vinden tussen de wensen van de diverse doelgroepen de opdrachtgever en de eisen van onze opleiding bij het Fontys.

Onderzoeksvragen en tussenproducten

Hoofdvraag

Hoe creëren we een digitaal machtiging proces waar zowel de machtiging gevende ouderen als de gemachtigde partij zonder problemen doorheen kunnen lopen waarna er een correcte machtiging

wordt verleent?

Deelvragen

- **Hoe ziet de segmentatie onder machtiginggevers uit?** Welke fysieke of cognitieve beperkingen hebben deze mensen, waardoor ze niet meer in staat zijn om zelf hun zaken te regelen? Welke invloed hebben deze belemmeringen op het eindproduct?
- **Hoe creëer je een soepel samenspel van 3 totaal verschillende doelgroepen rondom het machtigings proces?** Hoe zorg je ervoor dat er geen zaken verloren gaan in het machtigingsproces?
- **Hoe kunnen we de veiligheidsrisico's van de tool zo veel mogelijk beperken?** Hoe voorkomen we fraude of het onbedoeld afgeven van een machtiging.
- **Wat is de tone of voice die je moet voeren bij digibeten en ouderen?** Hoe heet 'een machtiging' in de volksmond? Welke terminologie moeten we toepassen dat het voor een breed scala aan mensen te begrijpen is.
- **In hoeverre gaan de kwaliteiten van de machtiging gevende ouderen op digitaal gebied?** Met welke digitale processen zijn ouderen het meest bekwaam en wordt door hen geprefereerd?
- **Hoe verloopt een machtigingsproces en wat kan hieraan verbeterd worden?**
- **Waar moet bij een machtiging proces aan worden voldaan om een machtiging rechtsgeldig te maken?**
- **Hoe verhoudt de relatie tussen de machtiging gevende en gemachtigde zich gebruikelijk?** Kan er een gedeelte van het probleem uit handen worden genomen door de ontvanger?
- **Tot welk niveau moeten mensen elkaar kunnen machtigen?** Hoe gedetailleerd ben je in het definiëren van een machtiging? (Controleren, aanpassen, verwijderen, aanmaken)
- **Op welke punten binnen het gebruikersproces zou er een menselijke hulp aan te pas moeten komen?** In hoeverre kun je het proces automatiseren?
- **Wat zou de potentie van een chatbot/conversational design zijn voor de doelgroep?** Welke krachten neemt een conversational design voor hen mee?

Allereerst zullen interviews worden gehouden en worden deze uitgewerkt naar empathy maps en vandaar worden persona's gemaakt. Vanuit de persona kunnen we door middel van een customer journey user flows aan wireframes koppelen waarna er een eerste design ontstaat. Vanuit itererende designs zullen er verschillende prototypen ontworpen worden die door middel van onderzoek en afwegingen telkens verbeteringen ondergaan. Ook worden deze getoetst met machtiginggevers, nemers en de opdrachtgever.

Als eindproduct van dit project verwachten wij als projectgroep minimaal het volgende, omdat een compleet uitgewerkt product te onrealistisch is om te maken in slechts 7 weken hebben wij onszelf de volgende eisen opgelegd:

Een high fidelity prototype in de gewenste stijl van de opdrachtgever die een gebruiker die onbekwaam is met techniek minimaal 1 complete machtiging kan laten uitvoeren. Ook moet in deze conversie duidelijk worden of er een fysiek persoon van de overheid bij betrokken

moet worden om de handeling af te kunnen maken.

Ook leveren wij een aanbeveling op hoe de opdrachtgever vanuit onze expertise door kan in de toekomst.

Scope

Er moet een high fidelity prototype worden opgeleverd van een interactie tussen de applicatie en een machtiging gevende en hebbende, waaruit een succesvolle machtiging ontstaat. Deze interactie moet door middel van onderzoek en testing voldoende onderbouwd zijn. Hierbij zijn er verschillende scenario's uitgedacht en onderzocht en zijn alle mogelijke opties overwogen.

De volledige technische uitwerking is iets wat buiten onze scope valt. Dit is iets wat uiteindelijk aan de overheid zal zijn om te ontwikkelen en te implementeren in de gebieden waar zij dat nodig acht.

De risico's van dit project liggen vooral op het gebied van testen. Door de huidige situatie met COVID zal er veel waarschijnlijk minder kwalitatief getest kunnen dan in een normale situatie. Dit is iets waar we omheen zullen moeten werken en dit zal niet altijd tot het optimale resultaat leiden.

Risico's

- Vroegtijdig benodigde partijen betrekken i.v.m. planning
- Contact met ouderen leggen, rekening houdende de corona regels en gevaren
- Niet altijd fysiek kunnen testen waardoor mogelijke testen anders of flexibeler opgesteld moeten worden
- Design en prototype volgens rijksoverheid eisen maken zodat deze bruikbaar is

Aanpak en planning

Project methode

Bij ons geen agile work force of deep-dive scrumsessies. We communiceren in klare taal. Afspraak is afspraak, een deadline een deadline. We zijn punctueel en halen deadlines. Zonder uitzondering.

Omdat we stapsgewijs te werk ga lijkt ons de waterval methode de beste optie. Zo kunnen we stap voor stap delen van het project afwerken. We leggen zo eerst een fundamentele basis en kunnen we vanuit een sterk onderzoek voortbouwen richting het prototype.

Als afstudeerders hebben we zo het idee dat we zo beter getest worden, we zijn namelijk meer afhankelijk van onze eigen individuele vaardigheden.

Onderzoeksmethode / strategie

Om te beginnen zullen we het nodige onderzoek moeten doen naar de verschillende doelgroepen die het concept in gebruik zullen nemen. We zullen een stap terug moeten doen en kijken hoe digitaal ouderen daadwerkelijk zijn. We moeten onderzoeken hoe het proces van het machtigen tot stand komt en tegen welke problemen er wordt aangelopen. Ook gaan we kijken naar de relatie tussen machtiginggever en gemachtigde. Hierna zullen we kijken hoe we conversational design toe passen aan de hand van onze bevindingen. En hoe we binnen conversational design een persoonlijke ervaring bieden en waar we overgaan op andere mogelijkheden of een human agent. Daarna is het een kwestie van gedegen besluiten maken en deze uitwerken. Wanneer dit gedaan is kunnen we deze testen op de doelgroep en vanuit hier weer een nieuw prototype maken.

1. Research - Library, field, lab

Doelgroepsegmentatie - Welke doelgroepen zijn er en wat zijn hun wensen?

Concurrentie onderzoek - Hoe doen andere overheidsinstanties dit over de grens?

Interviews - Hoe digitaal bekwaam zijn ouderen, wat is de relatie tussen machtiging gevende en gemachtigde, hoe verloopt een machtiging proces voor onze doelgroep normaliter?

Wettelijk onderzoek - Wat mag er op het gebied van rechterlijke machtigingen wel en niet digitaal?

2. Concepting - Showroom, Stepping Stones, Workshop

Persona's - Een beeld van onze gemiddelde gebruiker per doelgroep

Ideation - Ideeën creëren die aansluiten bij onze persona's en onderzoeksresultaten

Concept - uitgewerkt idee, unique selling points, user story, customer journey en functionele requirements opstellen

Proof of concept/pitch - Presentatie aan leraren en opdrachtgever waar we het concept presenteren ondersteund door bewijslast uit eerdere fases

3. UX design - Library, field, lab, workshop

Huisstijl onderzoek - Hoe wordt de huisstijl van de rijksoverheid toegepast?

User flow - hoe gaat de gebruiker door onze tool heen en wat is er nodig om het machtigings proces tot een goed einde te brengen?

Wireframe ontwerp - Hoe gaat de tool er globaal uitzien?

Opdelen componenten - De kunst van het herhalen om herkenning makkelijker te maken.

4. Werkend UX model maken - Workshop

Klikbaar UX model - Een high end prototype ontwikkelen zonder teveel aan de huisstijl te denken.

5. Content bepalen - Field, lab

Moscow - welke onderdelen moet de tool zeker bevatten.

Beeldgebruik - hoe passen we beeld toe.

6. Design - Workshop

Tool - het ontwerp van de tool compleet maken met content, beeldgebruik en huisstijl.

7. Bouwen van een digitaal prototype - Workshop

Techniek onderzoek - Welke tools zijn er al en hoe worden die toegepast?

Techniek POC - Welke techniek is het meest geschikt voor onze wensen?

8. Testen van digitale prototype - Lab, Showroom

Testfase - Prototypes en methodes testen bij de eindgebruiker.

9. Oplevering - Showroom

Presentatie klant - het product presenteren aan Novum.

Presentatie school - het aantonen van leerdoelen met ons eindproduct en proces.

Overdracht - bestandsoverdracht aan Novum.

Plan van aanpak

Research

Doelgroepsegmentatie - Expert 'interview' met Matthijs over de 3 doelgroepen.

Deze doelgroepen definiëren in projectdocument zodat andere onderzoeken op deze doelgroepen kunnen inspelen

Concurrentie onderzoek - Library research en eventuele swot analyse. Later het concept maken en verbeteren op de uitkomsten van dit onderzoek

Interviews - Interview opstellen vanuit deelvraag en behoefte, ouderen regelen en hen interviewen.
Conclusies verwerken en op reflecteren

Wettelijk onderzoek - Library research naar restricties binnen machtigen, eventueel expert interview met advocaat op machtiging gebied vanuit SVB. Conclusies meenemen naar functionele- en technische requirements later

Concepting

Persona's - Op basis van al het onderzoek naar de doelgroep de belangrijkste punten eruit halen en in een persona stoppen

Ideation - Ideeën creëren die aansluiten bij onze persona's en onderzoeksresultaten

Concept - Beste idee op basis van pitch en feedback uitdiepen met concepting technieken

UX design

Huisstijl onderzoek - Bij Matthijs de rijksoverheid huisstijlregels krijgen en eventueel expert interview met een designer binnen de rijksoverheid regelen

User flow - Op basis van onderzoek zoals technische kennis oudere en op basis van het concept tonen wat er in de uitwerking komt en hoe de doelgroep hier doorheen gaat

Wireframe ontwerp - Een vertaling zonder harde design eisen maken waar de user flow verwerkt in een versie 1 van het design is

Werkend UX model maken

Klikbaar UX model - Het Wireframe interactief maken en neerleggen bij opdrachtgever, leraren en eventueel doelgroep

Content bepalen

Moscow - Uit het concept en feedback en testen van het UX model belangrijkste onderdelen differentiëren en verwerken in requirements

Beeldgebruik - Digitaal onderzoek hoe je bij de doelgroepen het beste beeld toepast, onderling overleg binnen de groep en expert interview met Matthijs over welk beeldmateriaal er is en feedback op onze conclusies

Design

Tool - Binnen een designprogramma het UX model met de onderdelen van de 'Content bepalen' fase uitbreiden en volgens de designregels van de Rijksoverheid en onze design guideline een design maken dat getest en verbeterd kan worden

Bouwen van een digitaal prototype

Techniek onderzoek - Vooral digitaal onderzoeken welke technieken het meest bruikbaar zijn voor onze tool a.h.v. de MoSCoW en requirements

Techniek POC - De techniek toepassen op het design en een proof of concept neerzetten dat kan worden getest door de doelgroep

Testen van digitale prototype

Testfase - De doelgroep contacteren en uitnodigen om het prototype te testen. De doelgroep is afhankelijk van wat er is uitgekomen bij onderzoek verloop machtiging proces, relatie machtiginggever en gemachtigde en het wettelijk onderzoek.

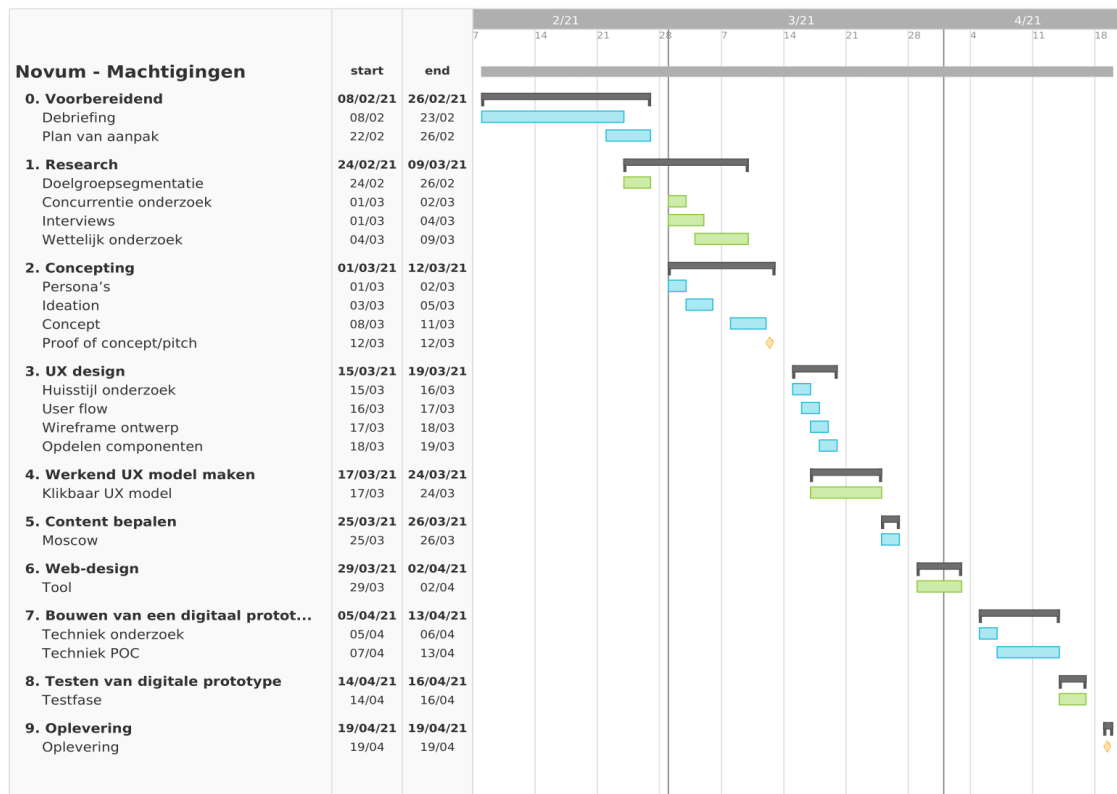
Oplevering

Presentatie klant - Presentatie met proces en hoofdonderdelen neerzetten waarna we een demo geven aan Matthijs van Novum en gegadigden

Presentatie school - Presentatie met proces en aansluiting op leerdoelen neerzetten waarna we een demo geven aan leraren en gegadigden

Overdracht - Leeswijzer creëren en belangrijkste bestanden in een zip of toegankelijke Google Drive zetten waardoor Matthijs onze producten kan inzien en gebruiken.

Planning



Afspraken omtrent communicatie

Om het project zo gestroomlijnd mogelijk te laten verlopen hebben we zowel met onze opdrachtgever (Mathijs) als met onze mentor (Evelien) afgesproken om wekelijks een meeting te houden om elkaar bij te praten. Hierdoor blijft iedereen goed op de hoogte over wat er speelt en hoe het project zich vordert.

Cas zal de communicatie naar de opdrachtgever doen wanneer het aankomt op contact buiten de meetings om. Zo is er een vast aanspreekpunt voor de opdrachtgever om contact te leggen.

Iedere dag zullen wij als groep om 9:30 uur een stand up houden via teams, hier bespreken we de planning in trello, de beren op de weg en vragen we elkaar om hulp indien nodig.

We sluiten samen de dag af met een korte bespreking; hierin vertellen we elkaar wat we gekregen of wat er niet gelukt is. Met deze input kunnen we mogelijk de planning aanscherpen indien nodig.