

# Overkoepelend eindrapport

23/05/2022

idcontact

Erik van den Heuvel (Product Owner)  
Anja van Berckel  
Pascal Bongers  
Lisa Bosma  
Mischa Corsius  
Silvija van Dalen  
Gunnar van Eenige  
Leonie Lafeber  
Coen Goebels  
Vera Lange  
Marjo Potters  
Charlotte Swart  
Pieter van de Veerdonk

# Voorwoord

“Met ID Contact zetten we in op makkelijk en veilig contact met onze inwoners. Het is zonder gedoe en met 100% privacy.”

In het project ID Bellen is een prototype gebouwd waarmee inwoners zichzelf aan de telefoon op afstand kunnen authenticeren. In het project is tijdens de gesprekken met inwoners vooral doorgevraagd of ze meerwaarde zien in deze extra dienstverlening. Het antwoord was 'ja'. Voldoende reden om samen verder te gaan met het avontuur in het project ID Contact.

Dankzij het toekennen van het innovatiebudget vanuit het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties werd het mogelijk om in 2020 het project ID Contact te starten. Onder leiding van de gemeente Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden is samengewerkt met de kennispartners Belastingdienst Sociale Verzekeringsbank (via NOVUM), Digicampus (Logius), Hogeschool Arnhem – Nijmegen, Radboud Universiteit – iHub en softwareontwikkelaar Tweede Golf.

Vol enthousiasme en interesse hebben productowner Erik van den Heuvel en het projectteam gewerkt aan het ontstaan van het concept ID Contact. Ieder vanuit zijn eigen rol en kennis en om samen bij te dragen aan optimale en inclusieve dienstverlening. Hierbij gingen het ontwikkelen van een product en gebruikersonderzoek hand in hand. Iets wat alle deelnemers als zeer waardevol hebben ervaren.

Met trots presenteren wij de resultaten van het project ID Contact. Een concept wat zijn meerwaarde heeft bewezen. We gunnen het elke inwoner van Nederland om zich op een veilige en makkelijke manier op afstand te kunnen authenticeren bij hun gemeente.

Stuurgroep ID Contact

Anne Goris, Gerben van Heijkop, Gemeente Arnhem  
Wendy van den Eeckhout, Gemeente Nijmegen  
Michel van de Heuvel; De Drechtsteden

# Inleiding

## Aanleiding

Gemeenten krijgen via verschillende kanalen veel vragen over hun producten en diensten. Regelmatig zijn dit vragen waarmee persoonsgegevens gemoeid zijn. Inwoners willen deze vragen ook op afstand beantwoord krijgen. Om die persoonlijke vragen te mogen beantwoorden, moet de medewerker van de gemeente zeker weten dat degene die contact opneemt ook daadwerkelijk is wie diegene zegt te zijn. Een uitdagend vraagstuk met betrekking tot dienstverlening op afstand, dat alleen nog maar werd versterkt door de Coronacrisis.

## Samenwerking gemeenten

De gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden hebben in 2019 hun krachten gebundeld in de innovatieve pilot ID Bellen. Het doel van de pilot was om de identiteit van de bellende inwoner met zekerheid vast te kunnen stellen. Zij ontwikkelden een prototype waarmee een inwoner via de IRMA app de identiteit kon doorgeven, waardoor de medewerker zeker wist wie er aan de lijn was. Dit prototype is getest met inwoners en de resultaten waren meer dan positief.

Het project kreeg eind 2020 een vervolg in het project ID Contact. Mede dankzij subsidie vanuit het Innovatiebudget van het Ministerie van Binnenlandse Zaken ontwikkelden de drie gemeenten het concept verder in samenwerking met de Belastingdienst, Digi-campus (Logius), NOVUM (Sociale Verzekeringsbank), HAN University of Applied Sciences, iHub (Radboud Universiteit) en software-ontwikkelaar Tweede Golf.

## Het doel van ID Contact

Het eerder ontwikkelde prototype ID Bellen werd het uitgangspunt om verder door te ontwikkelen tot ID Contact. Het doel werd om vanuit de omnichannel gedachte het uit te breiden met authenticatie voor de kanalen chat en videobellen. Dat is het project ID Contact.

Het eindresultaat moest bestaan uit een betrouwbaar systeem dat door het open source karakter en volgens standaarden van Common Ground door alle overheden te gebruiken is. Een systeem waarop de diverse leveranciers van communicatiemethoden en authenticatiemethoden kunnen aansluiten. Een systeem dat in samenspraak met inwoners was ontwikkeld volgens de principes van privacy by design, zodat het inclusief, transparant, duidelijk en gebruiksvriendelijk is.

## Werkwijze

In opdracht van de drie gemeenten heeft een multidisciplinair projectteam in 2020 en 2021 hard gewerkt aan deze doelstellingen. De kracht van dit project zat in de werkwijze en projectsamenstelling. Vakspecialisten op diverse gebieden werkten intensief samen met onderzoeks-deskundigen en software-ontwikkelaars. Het team werkte volgens de scrum-methodiek waarbij kortcyclisch werd ontwikkeld en getest met inwoners. Het project is in twee belangrijke fasen op te knippen. In fase 1 is gewerkt aan het prototype en als afsluiting van fase 1 van het project werd het prototype van ID Contact in de zomer van 2021 grootschalig geëvalueerd met inwoners van het digi-panel van de gemeente Arnhem. Fase 2 van het project is gebruikt om de kennis van het project te delen met gemeenten en andere geïnteresseerde (overheids-) organisaties. Daarnaast is in fase 2 gewerkt aan de borging van het project om te voorkomen dat de resultaten 'op de plank' komen te liggen.

## Resultaat

Fase 1 van het project resulteerde in een betrouwbare kernapplicatie ('core') met authenticatie- en communicatieplugins. De applicatie fungeert als een 'stekkerdoos'. Ieder authenticatiemiddel en ieder communicatiesysteem kan via een plugin worden aangesloten. De kernapplicatie van ID Contact zorgt ervoor dat de relevante gegevens van de inwoner op een veilige manier worden opgehaald uit het authenticatiemiddel en aan de medewerker worden getoond in het communicatiesysteem van de gemeente. Na afloop van het contact worden deze gegevens weer uit de ID Contact-applicatie verwijderd.

Tijdens de pilot ID Bellen was al een plugin voor authenticatiemiddel IRMA ontwikkeld. Daar is een plugin voor DigiD aan toegevoegd. Het projectteam heeft voor de kanalen bellen en chat voorbeeld plugins (Amazon Connect en Matrix) ontwikkeld. Daarnaast is voor het kanaal videobellen een plugin gerealiseerd met leverancier 24Sessions. Deze zijn toegevoegd aan het prototype dat is gebouwd voor test- en demonstratiedoeleinden.

Voor het prototype heeft het projectteam een duidelijke, intuïtieve en goed toegankelijke userinterface ontworpen. In diverse iteraties is deze getest met inwoners en zijn verbeteringen doorgevoerd. Aan het einde van fase 1 is het prototype van ID Contact met meer dan 120 inwoners uitgebreid geëvalueerd.

Fase 2 van het project stond in het teken van kennisdelen met andere gemeentes en het consolideren en opschalen.

## Leeswijzer

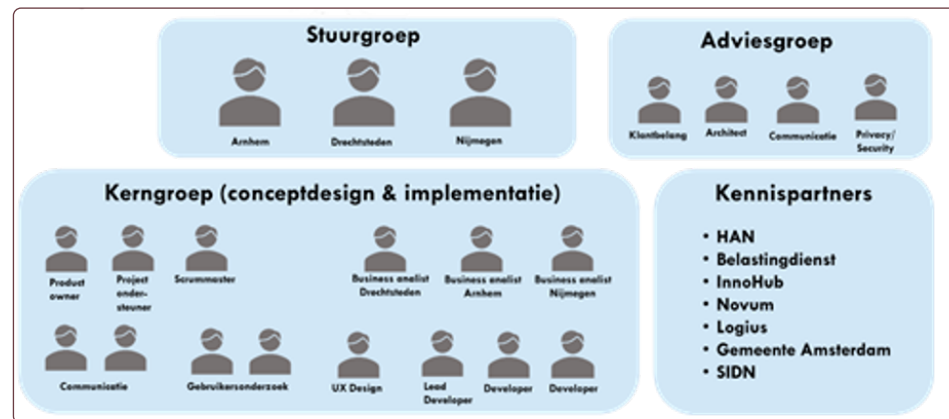
Gaandeweg het project zijn diverse deelresultaten opgeleverd in de vorm van openbaar toegankelijke beschrijvingen van het ontwikkelde prototype en uitgebreide deelrapporten van onderzoeken (met inwoners). Voor u ligt een overkoepelend eindrapport. Het doel van dit eindrapport is om u als lezer te voorzien van een overall beeld van de activiteiten en de resultaten van het project. We nemen u mee in de vorm van een samenvatting en verwijzen daarbij gericht naar de relevante uitgebreidere documentatie en rapportages die te vinden zijn op de website [idcontact.nl](https://www.idcontact.nl).

In dit eindrapport delen we ook onze ervaringen met betrekking tot de aanpak, de samenwerking en de Agile werkwijze – de zogenaamde ‘Lessons learned’. En laten we zien op welke wijze er vorm wordt gegeven aan een vervolg op dit succesvolle project. Het eindrapport is een samenvatting van het project en we verwijzen daarbij ook gericht naar de relevante uitgebreidere documentatie en rapportages die te vinden zijn op de website <https://www.idcontact.nl/development>.

In het eerste hoofdstuk beschrijven we de projectorganisatie en teamontwikkeling. Vervolgens beschrijven we de samengevatte projectresultaten van fase 1, gevolgd door de projectresultaten van fase 2. We sluiten af met het hoofdstuk Lessons learned.

# Projectorganisatie en teamontwikkeling

## Projectstructuur en -samenstelling



### Stuurgroep

Als opdrachtgever fungeerde een stuurgroep, bestaande uit 3 personen: een vertegenwoordiger vanuit gemeente Arnhem, één vanuit de Drechtsteden en een vertegenwoordiger vanuit gemeente Nijmegen. Deze stuurgroep bewaakte de afstemming en samenwerking tussen de drie gemeenten en zorgde voor het vastleggen van belangrijke besluiten.

### Kerngroep

De uitvoering werd gedaan door een scrumteam, het kernteam, bestaande uit:

- De productowner die het aanspreekpunt vormde voor de Stuurgroep en stakeholders en hun wensen en belangen vertaalde naar het ontwikkelteam. Daarnaast was de productowner het aanspreekpunt voor organisaties en bedrijven die interesse toonden in ID Contact als potentieel onderdeel van hun dienstverlening.
- De scrummaster die fungeerde als coach voor het team.
- Drie businessanalisten: één voor het kanaal Bellen, één voor het kanaal Chat en één voor het kanaal Videobellen. De businessanalisten deden onderzoek naar specifieke voorwaarden en vertaalden deze naar ontwerpkeuzes voor de verschillende kanalen.
- Twee onderzoekers die gebruikersonderzoek uitvoerden en daarmee samenhangende ontwerpkeuzes.

- Een UX (user-experience) designer die de gebruikersbehoeften, productkenmerken en zichtbare gebruikerservaring samenbracht in één ontwerp.
- De lead developer die als 'meewerkend voorman' van het bouwteam de software voor ID Contact ontwikkelde en tevens aanspreekpunt was voor de overige leden van het scrumteam met betrekking tot de softwareontwikkeling.
- Twee communicatieadviseurs die meedachten met designkeuzes en de communicatie verzorgden via de website idcontact.nl en andere media.

### Adviesgroep

De stuurgroep en het kernteam lieten zich in voorkomende gevallen adviseren door een adviesgroep met experts op het gebied van informatiearchitectuur, informatieveiligheid, privacy, communicatie en klantervaring.

De projectorganisatie werd voor planning en archivering bijgestaan door een projectondersteuner.

### Kennispartners

Aan het project was een aantal kennispartners verbonden. De kennispartners voorzagen de kerngroep waar mogelijk van input of ondersteunden bij deelonderzoeken. Maandelijkse voorzagen ze de kerngroep van een terugkoppeling op de sprintresultaten tijdens de reviews.

### Wijzigingen samenstelling kerngroep

De samenstelling van het projectteam is bij een aantal gelegenheden gewijzigd. Dit bracht voor het team uitdagingen met zich mee om nieuwe teamleden mee te nemen in de werkwijze en ontwikkelingen. Uiteindelijk zijn deze veranderingen ten goede gekomen aan het resultaat. Zowel de ervaring van vertrekkende teamleden, als die van de nieuwe teamleden, kon in het resultaat worden meegenomen.

- De businessanalist Videobellen kon pas bij de derde sprint aan het team worden toegevoegd.
- Dit gold ook voor de rol van scrummaster.
- Na een aantal sprints is het project gewisseld van projectondersteuner.
- De UX-designer kon pas in sprint 4 worden aangetrokken.
- Na sprint 4 en na sprint 7 hebben wisselingen plaatsgevonden in de stuurgroep.
- In het team van communicatieadviseurs heeft een aantal wisselingen plaatsgevonden.

## Ontwikkeling van het team

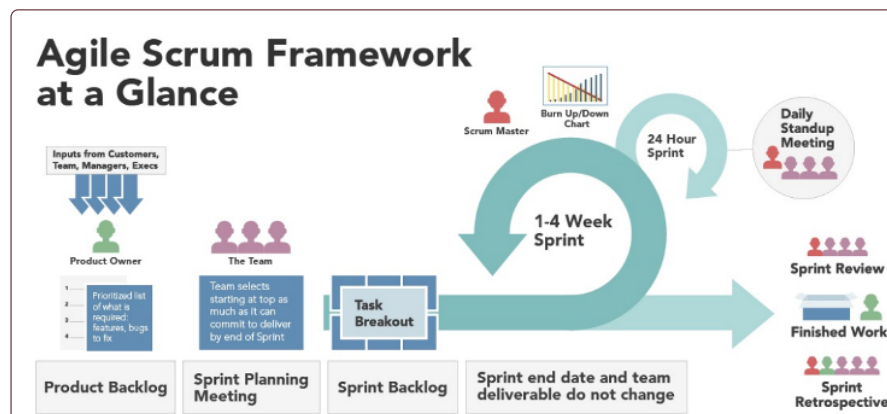
Door in een multidisciplinair team nauw samen te werken ontstaan dwarsverbanden en leermomenten die niet zouden optreden wanneer een deelproduct van station naar station geschoven wordt. Het werken in een scrumteam heeft gemaakt dat (niet limitatief):

- Businessanalisten leerden over productdesign
- Onderzoekers leerden over softwareontwikkeling
- Softwareontwikkelaars leerden over gebruikersonderzoek
- Communicatieadviseurs leerden over UX design

Bovendien is er, ondanks dat er veruit het grootste deel van het project digitaal samengewerkt moest worden, tussen de teamleden een verstandhouding is ontstaan die maakt dat met recht over een TEAM gesproken kan worden.

## Scrum werkwijze

In het project ID Contact is vanaf het begin gekozen voor een Scrum aanpak. De scrum-werkmethodiek gaat uit van het ontwikkelen van een product door middel van een steeds herhaald, kortcyclisch werkproces, Sprints genaamd. Door de korte cyclus is het mogelijk snel te reageren op veranderingen in inzicht, wensen van de opdrachtgever of andere omstandigheden die zich voordoen, en het ontwerp hierop aan te passen. Uitgangspunt voor het proces is dat in elke Sprint waarde geleverd wordt voor de stakeholders. Zowel de opdrachtgever als de eindgebruiker worden als belangrijke stakeholder gezien. Zodoende wordt de succeskans van het product groter voor zowel opdrachtgever, ontwikkelteam als eindgebruiker. Dat betekent dat er sprake is van maandelijkse iteraties waarin software kan worden ontwikkeld en onderzoek kan worden gedaan. Er is in het begin van het project veel tijd gestoken in deze werkwijze en daarmee in het vinden van de juiste manier van samenwerken en een goede cadans.



Als uitgangspunt is ervoor gekozen om per vier weken de koers van het project te bepalen en bij te stellen waar dat nodig blijkt.

Voorafgaande aan het project zijn de volgende scrum events ingericht:

**Sprint planning:** De sprintplanning is het eerste Scrum event en vindt één keer per sprint plaats. Het team werkte in vierwekelijkse sprints waarbij bepaalde onderdelen van het project werden afgerond en uitgewerkt. Wat er gedaan moest worden voor de komende sprint legde het team samen met de Product Owner vast in de sprintplanning.

**Daily standup:** Normaliter betreft dit een dagelijks Scrum event waarbij het Scrum team dagelijks de voortgang van het project en eventuele obstakels in ongeveer 15 minuten bespreekt. Binnen ID Contact bleek dagelijks afstemmen te intensief. Er is gekozen voor twee standups per week.

**Sprint review:** De sprint review is een Scrum event die plaatsvindt na iedere sprint en betreft een demonstratie van de resultaten van de sprint. De reviews waren algemeen toegankelijk voor alle geïnteresseerden middels een Teamsmeeting. De review gaf klanten en/of stakeholders de gelegenheid om feedback te geven.

**Sprint retrospective:** De retrospective vormt de afsluiter van de Scrum events. De prestaties van het Scrumteam werden intern geëvalueerd en er werden werkafspraken gemaakt om het werkproces te verbeteren. De sprint werd hierbij afgerond, waarna een nieuwe sprint planning werd gemaakt voor de volgende sprint.

## Projectfasering en -planning

Het project ID Contact startte begin oktober 2020 en eindigde eind 2021. Waar aan het begin van project sprake was van een fase 1 en een fase 2, is in het begin van het project geconstateerd dat de introductie van een fase 0 noodzakelijk was.

**Fase 0** besloeg de eerste twee sprints en bestond uit een verkenningsfase. Deze fase was nodig om het nieuwe team te vormen, alle teamleden de gelegenheid te bieden zich te oriënteren en de doelstelling eigen te maken en dit te vertalen naar activiteiten.

*Fase 1* ging van start in sprint 3. Vanaf sprint 3 stonden alle activiteiten in teken van het kortcyclisch ontwerpen, ontwikkelen en testen van een prototype van ID Contact. Fase 1 werd in juni 2021 afgesloten met een grootschalige evaluatie met meer dan 120 inwoners van de gemeente Arnhem. In het volgende hoofdstuk 'projectresultaten fase 1' worden de resultaten van deze fase belicht.

*Fase 2* startte na de zomer van 2021 en had als doel om kennis te delen, te consolideren en op te schalen. Kennisdeling vond plaats in de vorm van het vastleggen van de resultaten in diverse rapportages en documentatie, maar ook door via verschillende platforms contact te zoeken met gemeenten en andere geïnteresseerde partijen. Een belangrijk resultaat was hier het webinar met leverancier voor videobellen 24Sessions. Ook is langs die weg gezocht naar de beste manier om de resultaten te consolideren en op te schalen. Een globaal overzicht van deze activiteiten is beschreven in het hoofdstuk 'Projectresultaten fase 2'.

# Projectresultaten fase 1

Als resultaat van de sprints 3 t/m 8 is een werkend en uitgebreid getest prototype van ID Contact opgeleverd. Dit eindresultaat is gebaseerd op meerdere deelresultaten. We hebben deze deelresultaten gebundeld en samengevat in de volgende paragrafen. Waar aanwezig vindt u verwijzingen naar uitgebreidere rapporten of documentatie.

Een beschrijving van de gebouwde core applicatie treft u aan in de paragraaf ID Contact - de core applicatie. Evenals een beschrijving van opgeleverde referentieplugins voor de kanalen bellen, videobellen en chat.

Een beschrijving van de verschillende ontwerp- en onderzoekscycli vindt u in de paragraaf Onderzoek en ontwerpcycli. Hierbij is samen met de gemeente gekeken naar de toepassing en meerwaarde van ID Contact en in meerdere sprints het (UI en UX) ontwerp getoetst met inwoners. Dit heeft uiteindelijk geleid tot een grootschalige test met inwoners aan het einde van fase 1 van het project.

Gedurende de sprints hebben we contact gehad met verschillende leveranciers van communicatiesystemen. De aanpak en het resultaat hiervan is kort beschreven in paragraaf 3 hieronder.

## ID Contact - de core-applicatie

### Uitgangspunten ontwikkeling

Binnen het eerdere initiatief ID Bellen (2019) is een 1 op 1 applicatie gebouwd om te onderzoeken of het technisch haalbaar was om via telefonie authenticatie toe te voegen, middels het gebruik van de IRMA software. Het succesvol doen van de tests in dat initiatief zorgde voor een bredere wens, namelijk het omnichannel inzetten van authenticatie binnen de innovatieve pilot ID Contact. Daarbij zijn er in het project ID Contact een aantal richtlijnen toegevoegd die erom hebben gevraagd de kern van de werking van ID Bellen opnieuw te definiëren.

Met het in gebruik nemen van een core in de applicatie is het mogelijk gemaakt om meerdere kanalen op dezelfde manier in te zetten.

Gedurende het project is alle software gelegd langs de GEMMA-normen voor architectuur, de Common Ground principes vanuit de VNG en de AVG-wetgeving.

### ID Contact in vogelvlucht

ID Contact is een systeem waarmee geauthentiseerde communicatie tussen gebruikers en een organisatie tot stand kan worden gebracht. ID Contact maakt het voor de organisatie mogelijk om de identiteit en andere gegevens van personen waarmee gecommuniceerd wordt, met zekerheid vast te stellen. ID Contact combineert hiertoe integraties met authenticatiemethoden met integraties met communicatiemethoden. Zo kan met ID Contact een met IRMA of DigiD vastgestelde identiteit gekoppeld worden aan een chatgesprek of aan een telefoongesprek.

ID Contact bestaat uit een systeem van een kern (hierna: 'core'), en een configuratie van authenticatie- en communicatieplugins. Authenticatieplugins vormen de laag tussen ID Contact en een authenticatieplatform zoals IRMA of DigiD. Communicatieplugins vormen de laag tussen ID Contact en een communicatieplatform zoals een chat applicatie of een videoapplicatie of een telefonieplatform.

Elk van de onderdelen biedt een eigen gebruikersinterface aan om het doorlopen van authenticatie dan wel communicatie te faciliteren. De onderdelen zijn opgezet als microservices: losse servers die slechts een kleine verzameling verantwoordelijkheden hebben en die via een op HTTP gebaseerd protocol met elkaar communiceren. Doordat ID Contact modulair opgezet is, is het mogelijk zelf een instantie te configureren die slechts die onderdelen bevat waarvan de organisatie gebruik wil maken. Ook is het voor derde partijen mogelijk om zelfstandig nieuwe plugins te bouwen die integraties bieden voor nog niet ondersteunde communicatie- en authenticatieplatformen.

### ID Contact sessies

Een typische ID Contact sessie bestaat grofweg uit de volgende stappen:

- Om een ID Contact sessie te starten voor een bepaald proces (zoals (onder)trouwen of een nieuw paspoort aanvragen), kiest de gebruiker uit de verschillende communicatiemethoden die er voor het proces beschikbaar zijn, en met welke authenticatiemethode de benodigde attributen (gegevens) moeten worden ontsloten. Op basis van deze keuzes zet het systeem de sessie op door deze te registreren bij de gekozen authenticatie- en communicatieplugin.
- Vervolgens wordt de gebruiker naar de omgeving geleid waar deze de authenticatie kan uitvoeren. De authenticatieplugin leidt de gebruiker door dit proces. Na succesvolle authenticatie worden de opgeleverde attributen versleuteld en ondertekend doorgestuurd naar de communicatieplugin.



De gebruiker wordt omgeleid naar de interface van de communicatieplugin, die vanaf dat moment de controle over het verloop van de sessie krijgt.

- De communicatieplugin verzorgt het opzetten van de eigenlijke communicatiesessie. Het zorgt ervoor dat de gebruiker naar de locatie wordt geleid waar de communicatie plaats kan vinden. Zodra de gebruiker aan een medewerker gekoppeld is en de communicatie tot stand gekomen is, worden de attributen aan de medewerker getoond. Nadat de sessie is afgelopen, worden de attributen verwijderd.

Naast deze typische flow biedt ID Contact ook de mogelijkheid om authenticatiesessies te starten vanuit de omgeving van een communicatiemethode. Zo wordt het mogelijk om tijdens een chat- of videogesprek gebruikers te vragen zich te authenticeren. Hoewel het startpunt verschilt van de typische flow, wordt de sessie grotendeels op dezelfde wijze opgezet. Het grootste verschil is dat de communicatieplugin in deze opzet de verantwoordelijkheid krijgt om de beschikbare authenticatiemethoden op te halen bij de core, deze te presenteren aan de gebruiker, en om de gebruiker naar de gekozen authenticatiemethode te leiden.

### De core

De core voorziet het systeem van informatie over welke processen er zijn, welke gegevens er benodigd zijn om de processen te doorlopen, welke authenticatiemethoden beschikbaar zijn, en per proces welke communicatiemethoden gebruikt kunnen worden. Welke gegevens de core opvraagt van authenticatiemethoden en beschikbaar maakt aan de organisatie, is volledig configureerbaar. Gegeven de configuratie en de keuzes van de gebruiker, stippelt de core een route uit die door de gebruiker wordt afgelegd, en bepaalt het welke informatie waar terechtkomt.

### Authenticatieplugins

Een authenticatieplugin integreert een authenticatieplatform met de rest van de ID Contact-instantie. Authenticatieplugins hebben als verantwoordelijkheid om de authenticatieflow te coördineren. Daartoe moet het een aantal functionaliteiten bieden. Een authenticatieplugin moet de gebruiker langs alle schermen leiden waarmee de authenticatie uitgevoerd kan worden. De authenticatieplugin levert een URL op waarnaartoe gebruikers kunnen worden doorverwezen als ze de authenticatie willen doorlopen.

Een authenticatieplugin haalt de attributen van de gebruiker op van het aangesloten platform. Dat kunnen adresgegevens zijn, een geboortedatum, of een e-mailadres. Iedere authenticatiemethode levert die attributen op een

andere manier op, en het is dus de taak van de authenticatieplugin om de attributen op te halen en naar het correcte formaat om te vormen en te communiceren naar andere onderdelen van ID Contact.

### IRMA-plugin

Een van de ontwikkelde authenticatieplugins is de IRMA-plugin. De IRMA-plugin verbindt het IRMA-authenticatieplatform aan ID Contact. Deze plugin presenteert de gebruiker een QR-code waarmee de authenticatie in de IRMA-app afgehandeld kan worden. Nadat de gebruiker zijn gegevens vrijgegeven heeft aan de authenticatieplugin, versleutelt deze de gegevens en stuurt ze door naar de communicatieplugin die ID Contact koppelt. Hierna leidt de IRMA-plugin de gebruiker om naar de interface van de communicatieplugin.

### DigiD-plugin

Eveneens is binnen het project een DigiD-authenticatie plugin ontwikkeld die ID Contact koppelt aan DigiD. De DigiD-plugin leidt de gebruiker om naar een DigiD-inlogschermbild, waar de gebruiker kan inloggen. Na inloggen wordt de gebruiker gevraagd om toestemming te geven om gegevens te delen met de organisatie. Omdat DigiD slechts de BSN en de geboortedatum van de ingelogde gebruiker oplevert, bevat de DigiD-plugin functionaliteit om deze te koppelen met BRP-databases. Hierdoor kan ook de DigiD-plugin de gebruikers een diverse verzameling aan gegevens tonen. ID Contact kan ervoor zorgen dat dit alleen die gegevens betreft die relevant zijn voor het proces. Nadat toestemming is verleend, worden de gegevens gedeeld en wordt de gebruiker omgeleid naar het communicatiekanaal.

### Communicatieplugins

Met communicatieplugins wordt een communicatiemethode toegerust om attributen van ID Contact te koppelen aan gebruikers en te tonen aan medewerkers. Deze plugins hebben de verantwoordelijkheid om gebruikers naar de locatie te leiden waar de communicatie kan plaatsvinden. Deze locatie kan een URL zijn om te bezoeken met een webbrowser, maar kan ook een telefoonnummer zijn dat door de gebruiker gebeld kan worden. Communicatieplugins koppelen eindgebruikers aan authenticatiesessies, zodat de attributen van een eindgebruiker aan de juiste medewerker getoond kunnen worden. Bij het ontvangen van attributen die zijn opgeleverd door een authenticatieplugin, is het de taak van de communicatieplugin om deze op een veilige wijze aan de medewerker te tonen.

Als resultaat van het project is een werkend ID Contact prototype ontwikkeld waarmee het evaluatieonderzoek met inwoners (zie volgend hoofdstuk) is uitgevoerd en dat gebruikt is voor demonstratiedoelinden. Binnen dit

prototype waren (referentie-) plugins gerealiseerd voor een chat omgeving binnen Matrix en voor een belomgeving binnen Amazon Connect. Daarnaast is met de leverancier een werkende plugin opgeleverd voor de video-omgeving van 24 Sessions. Met de leverancier van de chatapplicatie Livecom waren ten tijde van het schrijven van dit rapport vergaande gesprekken over de ontwikkeling van een plugin.

### Duurzame beschikbaarheid documentatie en concept

Naast deze korte beschrijving van het systeem is er ook een uitgebreide meer technische omschrijving van de in het project opgeleverde software. Deze softwarebeschrijving is te vinden als bijlage: **Technische omschrijving ID Contact**.

Daarnaast wordt ook na het eindigen van het project ID Contact doorontwikkeld in het voor dit doel opgerichte bedrijf Verder Helpen. Deze informatie wordt openbaar beschikbaar gesteld via <https://docs.verderhelpen.nl>.

### Onderzoek en Ontwerpcycli

Onderzoek en ontwikkeling waren twee belangrijke onderdelen van het project ID Contact. Het doel was om een proof-of-concept voor het authenticatieproces door te ontwikkelen en op een iteratieve, kortcyclische manier te evalueren en bij te sturen. Daarvoor waren overkoepelende en breed gedragen onderzoeksvragen nodig. De medewerkers van de HAN organiseerden daarvoor vroeg in het project een online brainstormsessie. De resultaten van deze sessie zijn vertaald naar de vijf centrale onderzoeksgebieden:

1. Toepassingsgebied
2. User flow van het authenticatieproces
3. Gebruiksgemak
4. Toegankelijkheid & inclusiviteit
5. Kanaalkeuze en voorkeuren

Op basis van bovenstaande onderzoeksgebieden bepaalde het onderzoeksteam per sprint de gerichte onderzoeksvragen en -activiteiten. Dit gebeurde in nauwe samenwerking met het kernteam en op basis van voortschrijdend inzicht in de gebruikscontext, de wensen en behoeften van de eindgebruikers en andere stakeholders. De resultaten per onderzoeksgebied vatten we hieronder samen. Een uitgebreid deelrapport getiteld 'ID Contact - Onderzoek en ontwerp d.d. juni 2021' is te vinden op de website <https://idcontact.nl/kennisbank>. Naast de resultaten van het onderzoek bevat het genoemde rapport een uitgebreide omschrijving van het ontwerp (UI en UX design) en de onderliggende ontwerpkeuzes.

### Toepassingsgebied

Het projectteam heeft onderzoek gedaan naar de manier waarop ID Contact zo laagdrempelig en efficiënt mogelijk in te zetten is binnen een gemeente. We hebben ons onderzoek gebaseerd op een analyse van de beschikbare gegevens van de verschillende Klant Contact Centra en diverse interviews. Het onderzoek leverde diverse inzichten op waarvan we er in deze samenvatting een aantal noemen:

- De gedachte dat het proces/product bepaalt of ID Contact meerwaarde biedt, bleek onvolledig. Het is de combinatie van proces/product en de vraag die de inwoner stelt. Alleen bij vragen die leiden tot uitwisseling van persoonlijke informatie heeft authenticatie middels ID Contact meerwaarde. Dit is met name het geval bij statusvragen – vragen over de status van een bepaald proces/product dat de persoonlijke levenssfeer raakt. Denk hierbij aan een vraag als “Hoe staat het met mijn verhuizing?”
- Op basis van de diverse interviews maakten we onderscheid tussen spontaan contact, gestuurd contact en contact op afspraak. Spontaan contact in relatie tot ID Contact richt zich met name op ID Chat. ID Videobellen wordt gerelateerd aan contact op afspraak. Gestuurd contact (middels e-mail of brief) is mogelijk op de drie kanalen Chat, Videobellen en Bellen. Duidelijk werd dat spontaan contact in relatie tot het kanaal Bellen lastig is; het is technisch niet mogelijk tijdens een telefoongesprek nog te authentifieren. Dat betekent voor bellen dat vooraf al duidelijk moet zijn dat een beller een persoonlijke vraag heeft. In het ontwerp van ID Contact is hier rekening mee gehouden.
- De eindgebruikers van ID Contact verschillen per kanaal. De kanalen ID Bellen en ID Chat worden direct in verband gebracht met het KCC van een gemeente. Het kanaal ID Videobellen meer met de medewerkers in de backoffice.

### User flow van het authenticatieproces

Op basis van de gesprekken met de vertegenwoordigers van de gemeente heeft het projectteam procesflows opgesteld over het moment van authenticatie van de verschillende type contacten (gestuurd, spontaan en op afspraak) in relatie tot de kanalen. Op basis hiervan zijn diverse mogelijke user flows uitgewerkt voor het authenticatieproces vanuit het inwonersperspectief. De user flows vormden een centraal vraagstuk voor het project. Voor het succesvol kunnen doorlopen van het authenticatieproces is het van groot belang dat de stappen en keuzes voor de inwoner logisch, intuïtief en toegankelijk zijn. De uitwerkingen van de flows werden gedurende het iteratieve ontwerp- en testtraject regelmatig getest en aangepast met inwoners.

Dit heeft uiteindelijk geleid tot een definitieve userflow voor het eindontwerp. In het eindontwerp is er rekening mee gehouden dat een inwoner op verschillende manieren in het authenticatieproces terecht kan komen en dat authenticatie op verschillende momenten kan plaatsvinden (voor zover de techniek van het kanaal dit toelaat).

### Gebruiksgemak

Om ID Contact gebruiksvriendelijk, toegankelijk en prettig in het gebruik te maken, werkten onderzoekers vanuit de HAN University of Applied Sciences samen met het projectteam en eindgebruikers aan de hand van een iteratieve ontwerp- en testaanpak. Het ontwerp werd in de vorm van klikbare prototypes gedurende het hele proces regelmatig geëvalueerd met toekomstige eindgebruikers. Dit leidde tot aanpassingen in de verschillende iteraties, wat uiteindelijk resulteerde in een ontwerp waarbij uitleg per kanaal en authenticatiemethode beschikbaar is, maar verstopt achter knoppen.

Uiteindelijk is het prototype getest met in totaal 127 inwoners uit de gemeente Arnhem. Een kleine groep testte op locatie in het Usability Lab van de HAN, terwijl de meerderheid op afstand testte. De resultaten waren zeer positief. De belangrijkste conclusies waren dat 92% van alle deelnemers het proces succesvol kon doorlopen en dat de gebruiksvriendelijkheid met een SUS score van 79 (op een schaal tot 100) als 'goed' werd beoordeeld. Een uitgebreid verslag vindt u in het deelrapport 'Evaluatierapport ID Contact - Inwoners testen nieuwe manier om veilig contact op te nemen met de gemeente' d.d. 15 juli 2021, te vinden op de website <https://idcontact.nl>.

### Toegankelijkheid & inclusiviteit

ID Contact moet voor iedereen goed toegankelijk zijn. Dit was een van de speerpunten van het project. Het onderzoeksteam heeft onderzocht welke behoeften en wensen er zijn met betrekking tot contact met de gemeente en ID Contact bij inwoners met beperkingen en/of speciale behoeften.

Het ontwerpteam van ID Contact voerde een klein behoefteonderzoek uit en sprak met vijf mensen met een visuele beperking. Ook vijf mensen die slechthorend of doof zijn hebben deelgenomen, via een vragenlijst of gesprek. Het doel was om ervaringen, wensen en behoeften te verzamelen van mensen met een visuele beperking of gehoorbeperking. Deze informatie was nodig om tot ontwerpisen te komen voor een inclusief ID Contact.

Omdat het binnen de kaders van het project ID Contact niet mogelijk was om kwalitatief onderzoek te doen, hebben we ontwerprichtlijnen verzameld bij ervaren organisaties zoals Gebruiker Centraal en Stichting Accessibility.

Tijdens de laatste ontwerpronde hebben de ontwerpers en developers samengewerkt om het prototype daarnaast toegankelijk te maken volgens de Webrichtlijnen voor toegankelijkheid (WCAG 2.1).

Tot slot is er tijdens de gebruikerstests aandacht besteed aan het werven van een diverse groep testdeelnemers. Dit deed het team om te evalueren of de ontworpen interface voldoet aan de wensen en eisen voor inclusiviteit en toegankelijkheid.

### Kanaalkeuze en voorkeuren

In het grootschalig onderzoek met inwoners van de gemeente Arnhem is gekeken naar kanaalvoorkeur en apparaatkeuze. Opvallend was dat van de inwoners die op afstand testten 34% koos voor bellen en 66% voor chat. Het merendeel (66%) begon het testen vanaf de computer, 16% vanaf de mobiele telefoon en 19% vanaf de tablet.

Het projectteam ID Contact heeft tijdens het project ingezoomd op de toepassingsgebieden van videobellen. We hebben ervaringen (best en good practices) opgehaald bij andere overheidsorganisaties die al werken met videobellen, zoals de Belastingdienst, de Politie, de gemeente Utrecht, de gemeente Den Haag en de gemeente Rotterdam.

Daarnaast hebben we voor videobellen een grootschalig kwantitatief behoefteonderzoek uitgezet onder de leden van het digipanel van gemeente Arnhem en de leden van het stadspanel van gemeente Nijmegen. Hierop hebben 1450 inwoners gereageerd. De resultaten zijn samengevat in een overzichtelijke infographic (zie volgende pagina; ook in groter formaat te vinden op de website <https://idcontact.nl>).

### Toolkit ethische commissie

In het project ID Contact was gebruikersonderzoek een onderdeel van de kort cyclische werkwijze. We constateerden dat de bestaande aanpak om onderzoeksmethoden te beoordelen door de Ethische Commissie Onderzoek niet aansluit bij de agile werkwijze. Tijdens het project ID Contact is door de deelnemers van de HAN een toolkit ontwikkeld waardoor van te voren toestemming is opgehaald bij de Ethische Commissie Onderzoek voor alle gebruikersonderzoeken bij de sprints van het project ID Contact. De toolkit is een paraplu aanvraag. De toolkit is onder andere voorzien van een voorbeeld uitnodigingsbrief en toestemmingsformulier aan inwoners voor tijdens het onderzoek. De toolkit is inmiddels breed uitgerold binnen de academie IT en Mediadesign en valt ook in de belangstelling bij andere hogescholen.



## IDContact videobellen

ID Contact heeft een grootschalig behoefteonderzoek uitgevoerd onder de leden van het digipanel van Arnhem en het stadspanel van Nijmegen. In totaal hebben 1450 inwoners gereageerd.

We vroegen de inwoners 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 de inwoners gebruik willen maken van dit kanaal. We waren ook benieuwd naar de voorwaarden waar veilig videobellen volgens de inwoners aan moet voldoen.

De resultaten van dit onderzoek illustreren we op dit poster aan de hand van een aantal kernzichten.

### Welke ervaringen, verwachtingen en zorgen hebben inwoners over videobellen met de gemeente?

#### Behoeft afhankelijk van vraag



De kanaalkeuze is persoonlijk en hangt af van het doel dat de inwoner met het contact wil bereiken.

Veel inwoners vinden andere kanalen zoals bellen of chatten toereikend om hun zaken te regelen.

#### Niet persoonlijk genoeg...



Videobellen voelt persoonlijker dan bellen, maar niet persoonlijk genoeg ten opzichte van een bezoek aan het stadshuis.

Voor deze (gevoeld) kleine meerwaarde vinden inwoners het voor de meeste zaken niet de moeite waard om te videobellen.

#### ... maar te privé.



Videobellen kan voelen als een inbreuk op de privé omgeving.

Het indirecte oogcontact dat ontstaat bij het videobellen, mogelijke achtergrondgeluiden en familieleden of collega's kunnen voor afleiding zorgen.

Inwoners denken hierbij niet alleen aan hun eigen omgeving, maar ook de werkomgeving van de medewerker.

#### Digitale kanalen als toevoeging of vervanging?



Een deel van de inwoners ziet videobellen als mooie toevoeging aan de bestaande kanalen. Ze zijn in staat om zelfstandig en bewust te kiezen voor een kanaal dat past bij hun doelen.

Een ander deel van de inwoners is daarentegen bang dat de nieuwe digitale kanalen het fysieke bezoek volledig gaan vervangen.

#### Ingewikkelde techniek



Voor sommige inwoners lijkt videobellen technisch te ingewikkeld. ID Contact en de gemeente moeten er dus voor zorgen dat het kanaal eenvoudig te gebruiken is en gebruikers geen aparte applicatie of account nodig hebben.

Daarnaast is een goede geluids-, beeld- en verbindingkwaliteit een must om het contact goed te laten verlopen.

### Aan welke voorwaarden moet veilig videobellen met de gemeente voldoen?

#### Op afspraak & voldoende tijd voor het gesprek



Inwoners maken voor een gesprek via videobellen graag een afspraak op een geschikt moment.

Ze vinden het ook belangrijk dat de medewerker de tijd neemt voor het gesprek en betrokkenheid toont.

#### Is videobellen handig voor dit gesprek?



Inwoners bepalen graag vooraf (samen met een medewerker) of videobellen nuttig of handig is voor het vraagstuk.

#### Privacy & concrete afspraken



**Veiligheid & privacy** is de meest genoemde voorwaarde voor videobellen (44% van de respondenten). Inwoners geven aan om zeker te willen weten dat het gesprek niet wordt opgenomen. Ze lezen graag concreet gemaakte afspraken terug in een e-mail.

Poster © V. Lange 2021

## Samenwerking met/ aansluiten op de markt

Terwijl het projectteam druk was met het realiseren van een toegankelijke en veilige applicatie, is er ook nagedacht over de rol van marktpartijen. Eerder in dit hoofdstuk is de technische werking van ID Contact beschreven. Een belangrijk uitgangspunt bij de ontwikkeling van ID Contact was de flexibiliteit; ID Contact moest geschikt zijn voor iedere organisatie en ieder authenticatie- of communicatiesysteem.

Dit geldt uiteraard in belangrijk mate voor de communicatie plugins. De twee basisfuncties van een communicatie plugin zijn:

Een communicatie plugin:

- zorgt ervoor dat de inwoner en gemeente met elkaar kunnen communiceren;
- zorgt ervoor dat de informatie uit de authenticatie plugin getoond wordt aan de medewerker van de gemeente.

In de basis moet iedere leverancier van een bel, een chat- of een videoapplicatie middels een communicatieplugin kunnen aansluiten op ID Contact. Deze plugins zijn per leverancier maatwerk. Echter, op het standaard koppelvlak van ID Contact kan iedere leverancier zelf een plugin ontwikkelen. Wanneer een leverancier van een systeem eenmaal een plugin voor ID Contact heeft ontwikkeld, kan deze de plugin beschikbaar stellen voor alle gemeenten of andere organisaties die gebruik maken van dit communicatiesysteem.

Het succes wordt uiteindelijk bepaald door de mate waarin ID Contact generiek toepasbaar is bij de systemen van deze leveranciers. Tijdens het project is, op basis van eigen ontwikkeling, een beperkt aantal plugins ontwikkeld voor 'open systemen'. Het doel van het project was om eveneens in samenwerking met leveranciers plugins te ontwikkelen. We hebben daartoe in eerste instantie contact gelegd met een aantal leveranciers die actief waren bij de drie samenwerkende gemeenten. Daarna zijn in sprint 4 middels een marktconsultatie alle leveranciers van communicatiesystemen uitgenodigd om met ons mee te denken.

## Verschuiving scope ID Bellen

Een van de duidelijke doelstellingen van het project ID Contact was het ontwikkelen van een werkende communicatieplugin voor het kanaal Bellen. Bij aanvang van het project was dit ook een reële en haalbare doelstelling. Er was immers in het voorgaande project ID Bellen al een werkende voorbeeld plugin voor Amazon Connect ontwikkeld. En daarnaast nam het merendeel van de Nederlandse gemeenten deel aan een gezamenlijke aanbesteding van de VNG (GT Connect) waarbij het Unify platform van Atos zou worden uitgerold. Op basis van één werkende plugin voor het Unify platform zou driekwart van de gemeenten vrij makkelijk ID Bellen in gebruik kunnen nemen.

Het ontbinden van het contract met Atos door de VNG gooide roet in het eten. Door de juridische nasleep hiervan zat de markt aardig 'op slot'. Leveranciers wilden graag met ons van gedachten wisselen, maar het daadwerkelijk ontwikkelen van een plugin zag men als een te groot risico. Vooral omdat lange tijd onduidelijk was of de deelnemende gemeenten de ruimte hadden om eigen, andere keuzes te gaan maken.

Uiteindelijk bleef het resultaat binnen ID Bellen door deze marktontwikkelingen beperkt tot onderzoek naar mogelijke alternatieven voor de werking op basis van een dtmf-code en het leveren van input van de leverancier op de mate waarop de referentie plugin generiek toepasbaar was. Daarbij zijn in eerste instantie voornamelijk de leveranciers van de platformen van drie gemeenten betrokken.

## Marktconsultatie

In sprint 4 besloot het projectteam om de informatievraag breder uit te zetten in de vorm van een marktconsultatie. Het doel was om informatie op te halen van leveranciers van communicatie-applicaties over hun visie op ID Contact en de bruikbaarheid en toepasbaarheid binnen hun producten. Ook de transparantie richting marktpartijen en het gelijkheidsbeginsel voor samenwerkingspartners waren belangrijke overwegingen om de marktconsultatie op te starten.

De centrale vragen voor de marktconsultatie waren:

- Kunnen potentiële integratiepartners aansluiten op basis van wat we tot nu toe hebben ontwikkeld? Of zijn er nog aanpassingen aan ID Contact nodig?
- Als integratiepartners kunnen aansluiten, wat is daarvoor nodig?
- Hoe ziet het technisch ontwerp er dan uit?
- Wat is de haalbaarheid? Hoe zien de geschatte doorlooptijd, de eenmalige kosten en het commerciële model dat de integratiepartner voor ogen heeft eruit?

Leveranciers konden reageren tot 6 mei 2021. Na deze datum zijn de inzendingen bekeken en hebben de betrokken projectleden gesprekken gevoerd met de partners om bovenstaande vragen uit te diepen.

De inzichten uit de marktconsultatie hebben geholpen om het product verder te ontwikkelen en geschikt te maken voor integratie met de producten van diverse marktpartijen. Het gebruik van bepaalde technische standaarden en het bepalen van de 'gebruikersflow' in verschillende scenario's van klantcontact zijn hier voorbeelden van. Ook heeft het ons informatie over de behoefte van klanten van de leveranciers m.b.t. authenticatie op afstand opgeleverd.

We hebben als projectteam uitvoerig nagedacht over de vorm van de marktconsultatie. Enerzijds wilden we zoveel mogelijk partijen de kans geven om mee te doen aan de consultatie, anderzijds was het geenszins een formele consultatie ter voorbereiding op een aanbesteding. De gangbare kanalen en platforms waren daardoor minder geschikt. Uiteindelijk is de marktconsultatie op GitHub geplaatst en veelvoudig gedeeld binnen de netwerken van de projectdeelnemers en kennispartners en op social media. Uiteindelijk heeft de consultatie voldoende input opgeleverd om verder te kunnen met de ontwikkeling en dicht op de behoefte van onze doelgroep te blijven.



# Projectresultaten fase 2

Voor de zomer van 2021 werd fase 1 afgesloten met een groot evaluatie-onderzoek onder inwoners. Direct na de zomer werd gestart met fase 2 met als belangrijkste doelstellingen: consolidatie kennisdeling en opschaling.

## Kennisdeling

Waar de focus in fase 1 was gericht op de ontwikkeling van een betrouwbaar en inclusief prototype, is tijdens deze fase al wel bewust vooruit gekeken naar fase 2. Idealiter zou het eindresultaat van fase 1 geleid hebben tot een werkende communicatieplugin bij 1 van de drie samenwerkende gemeenten. Dit bleek tijdens het project niet haalbaar zowel qua randvoorwaarden als qua doorlooptijd. Het projectteam heeft dit tijdig onderkend en het standpunt ingenomen dat het prototype flexibel inzetbaar moest zijn ten behoeve van de eind evaluatie met inwoners, maar ook ten behoeve van demonstratiedoeleinden in fase 2.

## Presentaties

Door te kiezen voor deze uitgangspunten was het projectteam in staat om in Q3 van 2021 veel gemeenten en andere geïnteresseerde partijen mee te nemen in de achterliggende doelstellingen van het project en om een daadwerkelijk werkend prototype te demonstreren. Wekelijks heeft het projectteam presentaties gehouden bij verschillende doelgroepen, zoals bijvoorbeeld het Product Owner overleg van Common Ground, de Topkring Dienstverlening, de werkgroep Omnichannel, het webinar van het A&O fonds, en de Overheid innovation Office hours van Novum. Op 30 maart 2022 is in samenwerking met DigiCampus een presentatie verzorgd over het project ID Contact aan mevrouw van Huffelen - Staatssecretaris Koninkrijksrelaties en Digitalisering. Deze presentatie krijgt een vervolg over hoe om te gaan met de borging van innovatietrajecten.

## Eigen webinar ID Contact

Daarnaast heeft het projectteam, als eerste opmaat naar de opschaling (zie verderop in dit hoofdstuk), een eigen webinar georganiseerd in nauwe samenwerking met de leverancier 24 Sessions, de eerste leverancier die samen met ID Contact een werkende communicatieplugin ontwikkelde. Dit webinar werd gehouden op 14 oktober en de belangstelling was groot; meer dan 180 inschrijvingen van zo'n 80 verschillende organisaties. Het webinar is terug te kijken op de vimeo pagina van ID-Contact <https://www.idcontact.nl/webinar>.

## Nieuwe website idcontact.nl

In fase 2 heeft het projectteam een nieuwe website ontwikkeld in lijn met de stijl van de userinterface van het prototype. De website geeft geïnteresseerde partijen een duidelijk inzicht in de doelstellingen en het resultaat van het project. Dit kan een (overheids-)instelling zijn die meer wil weten, maar ook een geïnteresseerde leverancier van een authenticatiemiddel of communicatiesysteem. Alle documentatie en deelrapportages van het project zijn terug te vinden op deze website <https://www.idcontact.nl/>

## Consolidatie en opschaling

In fase 1 (maart 2021) is in het project aangetoond dat de uitkomst van ID Contact een werkbaar concept op zal leveren voor gemeenten. Het resultaat draagt bij aan één van de drie elementen van Digitale Identiteit<sup>1</sup> te weten 'identificatie en authenticatie in alle contexten en langs alle kanalen'. Reden om in gesprek te gaan met VNG-realisatie voor ondersteuning na afronding van het project en om dit project op te nemen in Common Ground.

In de eerste gesprekken heeft de VNG aangegeven dat dit project onderdeel kan worden van Common Ground en na een intensieve uitvraag is aangegeven dat het voldoet aan de informatiearchitectuur- en realisatieprincipes van Common Ground.

Voor ondersteuning vanuit de VNG ging het project het nieuwe proces bij VNG Realisatie doorlopen volgens de vier fasen: weten, proberen, maken en beheren. Hiervoor is een startnotitie opgesteld voor de aanvang van de fase weten. Echter het project ID Contact was met de ontwikkeling dan de fase weten en proberen al voorbij. Het project zat volop in de fase maken en stelde een hulpvraag aan VNG Realisatie om ondersteuning passende bij deze fase, het consolideren en schaalbaar maken van de oplossing.

---

<sup>1</sup> Zie <https://vng.nl/sites/default/files/20180214-positionpaper-digitale-identiteit.pdf>

Helaas heeft VNG Realisatie deze vraag niet kunnen beantwoorden. De verwachting aan ondersteuning en dienstverlening vanuit de VNG die wij als gemeenten hadden kwam niet overeen met het proces en de manier van werken binnen de VNG.

Voor ondersteuning van de VNG dient een innovatief project minimaal een jaar van te voren bekend te zijn bij de VNG. De doorlooptijd om een innovatief project te ondersteunen is minimaal een jaar.

We hebben gezamenlijk vastgesteld dat dit project op dit moment nog niet ondergebracht kan worden bij de VNG. Vanuit het project wordt dit vraagstuk nog onder de aandacht gebracht bij de Taskforce Samen Organiseren. We beogen hiermee ondersteuning te krijgen van de VNG en dat ID Contact wordt opgenomen in het productportfolio van Common Ground. Tegelijkertijd worden andere mogelijkheden onderzocht om het projectresultaat te borgen en een community op te bouwen.

# Lessons learned ofwel: wat hebben we geleerd van dit project

Ieder project is weer een leerschool. Dat geldt voor projecten die je doet met collega's die je al jaren kent, maar zeker voor mensen die nieuw zijn voor elkaar, op een terrein dat inhoudelijk nog onontgonnen is en in een omgeving waarin het voor iedereen wennen is: het online samenwerken.

Dit project is begonnen toen de wereld in lockdown zat; wij hebben elkaar maar een paar keer 'in het echt' gezien. Zeker, het was wennen, maar het bleek ook een voordeel: hoeveel uur hadden we niet moeten reizen, hoeveel geld was er niet in (benzine)rook opgegaan als we bijvoorbeeld wekelijks in Utrecht waren samengekomen? We hebben wel eens tegen elkaar gezegd dat dit project misschien niet eens mogelijk was geweest als we het puur 'fysiek' hadden moeten doen. Kortom: van dit 'nadeel' hebben we ook veel geleerd.

De lessen die we geleerd hebben nemen we niet alleen voor onszelf mee, maar willen we ook meegeven aan anderen. Daarom zijn ze zoveel mogelijk in een 'actieve' vorm geschreven.

Voor het overzicht hebben we de lessen verdeeld in lessen voor het team, lessen voor het proces en lessen voor het overall project. Per onderwerp hebben we gekeken naar wat goed werkte (de 'PROs') en naar wat minder goed werkte (de 'CONSs').

Zoals eerder genoemd hebben wij gebruik gemaakt van de scrum-werkmethodiek. Termen daaruit worden hier niet verder uitgelegd, maar zijn terug te vinden in de eerdere paragraaf 'Werkmethodiek'.

## PRO's (wat werkte goed)

Team:

- Developers, business analysts, communicatieadviseurs, een UX-designer en (gebruiks)onderzoekers werkten continu samen. Al deze disciplines waren ook echt nodig. UX-design is een vak apart en verbindt de verschillende inzichten met elkaar.
- Samenwerken als multidisciplinair team is inspirerend en zorgt voor perspectief vanuit verschillende gezichtspunten.
- Gebruik maken van ieders ervaring, expertise en kennis werkt versterkend en motiverend.

- Afwisselend werken als team en in deelgroepjes per discipline werkt efficiënt.
- Te allen tijde ruimte houden voor nieuwe ideeën en hier tijd voor inplannen ('improvement'-sessies) is een waardevol instrument om de creativiteit levend te houden.
- In het project ID Contact hebben we voor elk vakgebied een specialist toegevoegd aan het team, als deze niet beschikbaar was, hebben we bij de kennispartners gezocht naar de kennis.

Proces:

- Kortcyclisch werken met in elke periode ('sprint') een (deel)product demonstreren en testen zorgt voor snel kunnen bijsturen en dus een optimaal eindresultaat.
- Gebruik van een (digitale) samenwerkingsomgeving die creatief samenwerken ondersteunt zoals een online canvas of prikbord, werkt stimulerend en nodigt uit tot actieve deelname.
- Een digitale gezamenlijke sessie voorbereiden en vormgeven in een dergelijke samenwerkingsomgeving zorgt ervoor dat ieders ideeën gehoord worden; door allemaal iets te typen wat iedereen kan zien hoef je niet te wachten tot je 'aan de beurt bent'.

Project:

- Behoefteteonderzoek en testen met gebruikers zijn een must in een project met een 'publiek' product als doel. Zonder al deze inzet zou ons product niet het kwaliteitsniveau hebben gehad dat we als team nastreefden.
- Opdelen van de projectinhoud in een aantal fases zorgt voor helderheid in de te behalen doelen. Los van de sprints, is het vanwege de lengte van een project verstandig om enkele hoofddoelen ('epics') te benoemen. Voor ons waren dat: fase 0: verkennen en inhoud vaststellen; fase 1: bouwen en testen; fase 2: consolideren en opschalen.
- Een van de kernwaarden van Scrum is: moed. Moed heb je nodig om als team eerlijk en duidelijk te zijn naar elkaar. Het helpt als vanaf het eerste moment duidelijk is, dat op een veilige en niet-persoonlijk aanvallende manier feedback geven, erbij hoort. Feedback is bedoeld om de teamgeest te versterken en ieder de gelegenheid te geven, te groeien.
- Het gebruik van kennispartners heeft ons veel benodigde informatie opgeleverd zowel vooraf als ook gedurende het project. De belangrijkste inzichten delen met andere overheidsinstellingen is van grote toegevoegde waarde.



## CON's (wat werkte minder goed)

Veel van onderstaande punten zijn gaandeweg opgelost. Waar dat niet het geval is, is dat aangegeven.

### Team:

- Aanvankelijk hadden we niet door dat de verschillende disciplines elkaar gedeeltelijk overlappen: een communicatieadviseur heeft bijvoorbeeld ook kennis over opmaak. Daardoor voelden teamleden zich soms verantwoordelijk voor deelaspecten die niet hun expertise waren. Maak dus duidelijk wie op welk terrein de expert is.
- Binnen ieder vakgebied speelt de vraag: wie is mijn klant? Vooral voor een adviseur kan onduidelijk zijn of die vooral voor de opdrachtgever of ten behoeve van de eindgebruiker werkt. Bij ons kwam dit tot uiting in het onderscheid tussen 'interne' communicatie (ondersteuning van het team, bijvoorbeeld bij het schrijven van het eindrapport) en 'externe' communicatie (middelen waarmee reclame gemaakt kan worden voor het product). De capaciteit moest verdeeld worden en er waren niet altijd (vanwege wisselende bezetting) voldoende uren om beide volledig te doen. In een project waarin veel advieskracht vertegenwoordigd is, is het verstandig om dit te benoemen.
- Voortvloeiend uit het vorige punt: bepaal wie je klanten zijn (opdrachtgever, team, eindgebruikers, leveranciers, projectpartners etc.), wat er vanuit ieder vakgebied voor welke klant aan werk te doen is en waar de focus ligt. Dit gaat verder dan een stakeholderanalyse.
- Behalve van verschillende expertises is er ook sprake van verschillende rollen: scrummaster, productowner en ontwikkelteamlid. Niet iedereen was bekend met de scrum-methodiek maar toch hebben we aanvankelijk onvoldoende tijd genomen om verwachtingen en verantwoordelijkheden m.b.t. deze rollen duidelijk te maken. Ook dit zorgde voor onduidelijkheid, bijvoorbeeld over wie waarover een besluit 'moest' nemen. Het is dus slim om het hierover te hebben bij de start van het project, terwijl ook hier geldt: doen = leren.

### Proces:

- We hadden geen mogelijkheid om elkaars agenda in te zien. Dit was erg belemmerend voor het snel maken van vergaderafspraken. Dit hebben we niet kunnen oplossen.

## Verbinding houden met kennispartners

In fase 2 vielen de sprint reviews weg omdat ID Contact niet meer actief werd doorontwikkeld. Met als gevolg dat logische contactmomenten met de kennispartners kwamen te vervallen.

Dit is tijdens het project onvoldoende gesignaleerd waardoor de kennispartners in fase 2 minder goed waren aangehaakt. Het omgevingsbewustzijn was vanuit het project te laag. Een aandachtspunt om je continue bewust te zijn van je omgeving en kennispartners.

## Leg acties vast

- Het kwam met regelmaat voor, dat bij bespreking van een onderwerp fantastische inzichten opdoken over iets anders. Vervolgens vergaten we vervolgacties te beleggen of het oorspronkelijke onderwerp werd uit het oog verloren. Zorg daarom dat er altijd een actie en actiehouder vastgelegd worden. De scrummaster is bij uitstek degene die dit in de gaten kan houden.

## Externe invloeden

Tijdens de uitvoering van het project is het project geconfronteerd met een omvangrijk Wobverzoek en een handhavingsverzoek van de ACM. Hierdoor is het project enkele weken vertraagd omdat alle projectcapaciteit ingezet werd op de beantwoording van de vragen. Deze ervaring leert dat het van belang is om vanaf de start van het project de archivering en documentatie op orde te hebben.

## Digitale archivering

Het gedwongen thuiswerken maakte dat werd uitgeweken naar diverse digitale omgevingen. De verschillende omgevingen met hun digitale karakter bracht extra complexiteit in het archiefwaardig archiveren van deze informatie.

### Project:

## Start met geformuleerd einddoel

- Het project ID Contact startte zonder een heel concreet einddoel. Dat heeft gezorgd dat de eerste fase (fase 0) daadwerkelijk een lange doorlooptijd heeft gekend en dat niet alle specialisten tijdig konden worden ingeschakeld.

## Ontbreken lange termijn plan

- Nadat het snel duidelijk werd dat het concept ID Contact een belangrijke missende schakel is in het ecosysteem van producten binnen overheidsland, bleek dat het ontzettend moeilijk is om dat gedragen beeld op de juiste plek te laten landen. Voor toekomstige projecten waarbij centrale funding is georganiseerd, zou het wenselijk zijn ook een lange termijnplan aan te leveren.

## Betrekken stakeholders bij review

- Het houden van reviews wordt in de scrum-methodiek gezien als een belangrijke pijler voor wendbaar werken gezien. De uitdaging is de juiste personen in de review te krijgen en hen voldoende informatie te geven waarop zij vervolgens zinvol kunnen reageren. Wij zijn hier voor ons gevoel onvoldoende in geslaagd. Natuurlijk waren er wel personen die waardevolle dingen hebben ingebracht, maar de reviews hebben ons naar verhouding te veel tijd gekost. Wat meespeelt, is dat er regelmatig overleg was met de stuurgroep waarin belangrijke beslissingen werden genomen. Dit is iets wat binnen de scrum-methodiek natuurlijk niet bestaat, maar in de praktijk bij grotere (overheids)projecten vaak wel het geval is. Denk dus na over wat je wil bereiken met het houden van reviews en hoeveel tijd en energie je daarin wil stoppen.

## Aanbevelingen

Naast de lessons learned zijn er vanuit het project ook aanbevelingen die buiten de reikwijdte van het project vallen. Deze aanbevelingen hebben betrekking op hoe we binnen de overheid innovatieprojecten verder kunnen verstevigen.

### 1. Stroomlijnen landelijke initiatieven en geldstromen

De toekenning van het eenmalig innovatiebudget sluit nu niet altijd aan op andere landelijke initiatieven en prioriteiten. ID Contact ondervond dit bij VNG Realisatie. Advies is om hier meer op te investeren, zodat eenmalige en structurele budgetten beter op elkaar worden afgestemd.

### 2. Intensievere begeleiding vanuit BZK bij innovaties

In het huidige traject lag de focus van BZK vooral op de verantwoording. Om meer uit de innovatie te halen is het goed om in te zetten op een faciliterende en begeleidende rol vanuit BZK. Denk hierbij aan juridische advisering en ondersteuning bij alle fasen van innoveren.

### 3. Bouw samen kennis op over innovatiemethoden

Zorg voor meer kennis en kunde over wat komt kijken bij innovatietrajecten. Niet alleen om een innovatie op te starten maar ook in het opschalen en in beheer brengen. Denk hierbij aan het opzetten van communities en het trainen van projectleden van toegekend innovatiebudget.

# Nawoord

In de doelstelling van het project is vooral gesproken over een proof of concept. Dit concept is aangetoond en heeft bewezen een belangrijk onderdeel te zijn van toekomstige dienstverlening.

Het project ID Contact is afgerond maar de ontwikkeling staat niet stil. In afwachting van het ondersteunings- en beheervraagstuk bij de VNG hebben de deelnemende gemeenten het heft in eigen hand genomen. Het initiatief is ontstaan om een pilot te starten met leveranciers van chat en videobellen in combinatie met ID Contact. De bevindingen van de deelnemende gemeenten wordt gebruikt om het concept ID Contact verder door te ontwikkelen.

Het concept ID Contact is door haar opzet in principe nooit uitontwikkeld. Het mooie is dat de code en de werking altijd beschikbaar zullen blijven om op door te ontwikkelen.

Daarmee kunnen we spreken van een geslaagd project.



**idcontact**  
Veilig en betrouwbaar