



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

UX en Scrum #hoedan?

3-7-2018



GEBRUIKER CENTRAAL

Financiering
Kinderopvang



Eerst even voorstellen

- › Auke Molendijk
- › UX Researcher
- › Gebruikers centraal stellen is mijn dagelijks werk
- › Ruim 1,5 jaar werkzaam voor DUO
- › Eigenaar Usably





De nieuwe financiering kinderopvang



Kinderopvangtoeslag

- › Gebaseerd op voorlopig inkomen
 - Laagste inkomens 94% Rijksbijdrage,
 - Hoogste inkomens 33% Rijksbijdrage
- › Uitgaven overheid rond € 2,3mld*
- › Systeem levert veel naheffingen op (82% ouders).
- › 1% tot 2% van uitgaven KOT moet jaarlijks afgeschreven worden**

- * * Bron: <https://www.kinderopvangtotaal.nl/directe-financiering-kinderopvangtoeslag-komt-er/>
- * <https://www.nu.nl/geldzaken/5342903/fiscus-keert-kinderopvangtoeslag-recordaantal-kinderen.html>



Fiscus keert kinderopvangtoeslag uit voor recordaantal kinderen

2 juli 2018 23:59 | Laatste update: 3 uur geleden

De Belastingdienst heeft vorig jaar voor 882.000 kinderen kinderopvangtoeslag uitgekeerd. Dat is het hoogste aantal ooit.

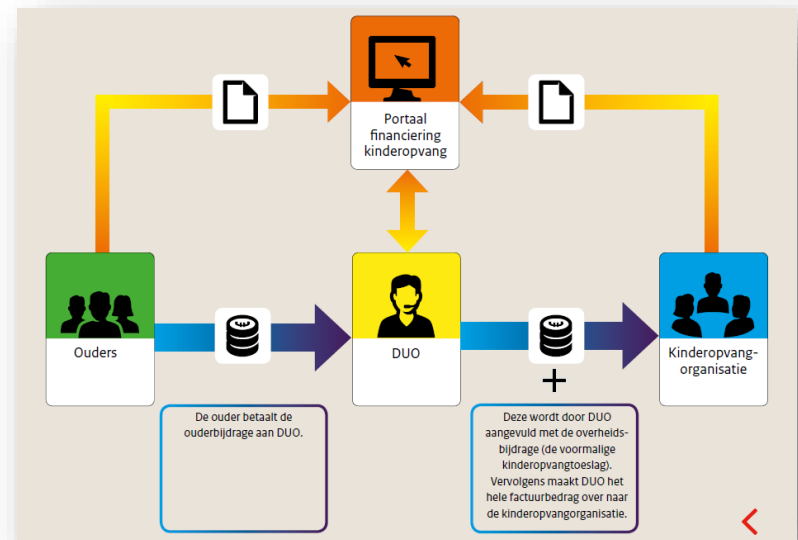
Het aantal kinderen waarvoor de toeslag uitbetaald werd, steeg in 2017 met 64.000 ten opzichte van het voorgaande jaar. Hoewel het aantal kinderen in de dagopvang en op de buitenschoolse opvang (bso) afgelopen jaar steeg, werden er ongeveer evenveel kinderen als in 2016 door erkende gastouders opgevangen.

Ruim 62 procent van de huishoudens die vorig jaar kinderopvangtoeslag ontvingen, heeft een inkomen dat tot de 30 procent hoogste inkomens in Nederland gerekend kan worden. Het gaat dan ook vooral om tweeverdieners. Om de toeslag te krijgen, moeten beide partners werken, een opleiding of een traject



Belangrijkste wijzigingen nieuwe systeem

- › Vastgesteld inkomen (t-2)
- › Maandsystematiek
 - Ouder betaalt eerst aan DUO
 - DUO vult aan en betaalt kinderopvang
- › Doel: minder (grote) naheffingen voor ouders en minder oninbare vorderingen voor het Rijk





Wie zijn “de gebruikers”?

1. Ouders (rond de 494.000 gezinnen, rond 900.000 gebruikers*)
2. Kinderopvangorganisaties (ongeveer 3500 organisaties, 82.500 medewerkers**)
3. DUO medewerkers

* bron: http://www.rijksbegroting.nl/2018/voorbereiding/begroting,kst237072_18.html

** bron: <https://assets.kinderopvang.nl/p/393216/Factsheet%20kinderopvang%20jun16.pdf> en https://www.fcb.nl/sites/default/files/factsheet_kinderopvang_extern_2017-i.pdf



En toen was er nieuws

- › Staatsecretaris maakt keuze voor verbetertraject kinderopvangtoeslag bij de Belastingdienst.
- › FKO heeft "*meer oplossend vermogen, maar stelselwijziging heeft wel meer risico's*"
- › Dus FKO project stopt



Bron:

<https://www.kinderopvangtotaal.nl/directe-financiering-kinderopvang-gaat-niet-door/>



Scrum binnen project FKO



Kort samengevat

- › Sprints van 4 weken
- › Iedere sprint kent aantal “user stories” met geschatte storypoints
- › Elk ontwikkelteam pakt 1 of meerdere stories op in de sprint

FK-xxx (5 pnt):

Als ouder wil ik kunnen aangeven dat de medebewoner op mijn adres mijn partner is

Voorbeeld user story



2 Scrumboards

1. DevOps bord:
lopende sprint
2. BAT-bord: dingen
die voorbereid/
uitgezocht
moeten worden
voor de volgende
sprint





Hoe zetten we de gebruiker centraal?



Hoe komen we aan ouders?

- › Wet nog niet in de kamer gekomen, publiek testen no go
- › Via oudervertegenwoordiging panel van 70 "Testouders" geworven
- › Deze kunnen vanuit huis meedoen aan verschillende usability onderzoeken.





Bij DUO werken ook ouders!

Ervaringen van DUO ouders

Voor de ontwikkeling van het systeem, maakt programma DFKO ook graag gebruik van de ervaringen van DUO ouders. Ben jij een DUO ouder die gebruik maakt van kinderopvang? En vind jij het leuk om af en toe deel te nemen aan een gebruikersonderzoek? Meld je dan aan via auke.molendijk@duo.nl of op 06-46335089. De onderzoeken duren maximaal 30 minuten en je kunt zelf aangeven hoe vaak je wilt deelnemen.

Gepubliceerd op: 21 maart 2017 11:14



55



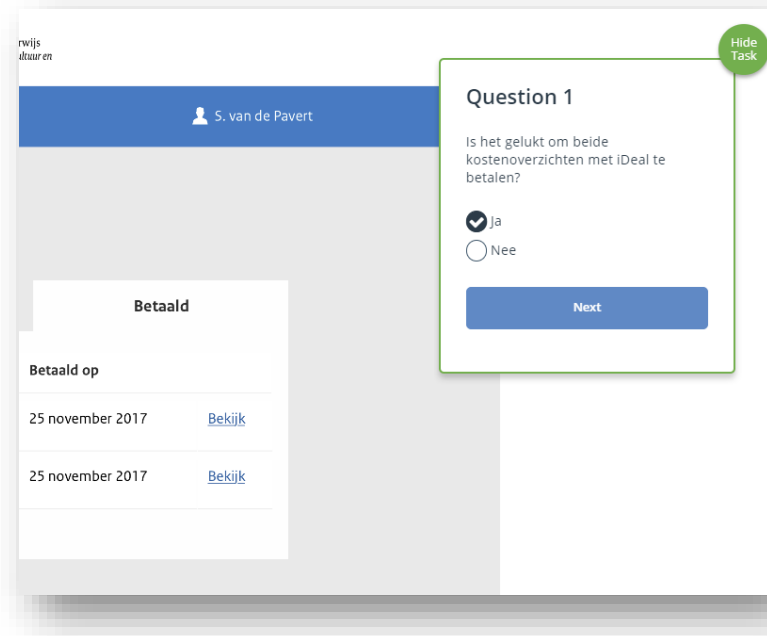
0

- › Oproep op Rijksportaal
- › Resultaat: 20 interne “Testouders” voor snelle testen



Voor de sprint

- › Klikbare prototypes (Invision)
- › Bijpassend scenario
- › Ouders doen test vanuit huis met Validately
- › Doel: met goed ontwerp de sprint in





Stappen klikbare schermentest

1. UX researcher maakt scenario
 2. UX designers maakt klikbare schermen
 3. Uitnodiging mail testouders
 4. Ouders doen in eigen tijd mee aan het onderzoek, filmpjes komen binnen
 5. Analyse filmpjes en antwoorden testouders
 6. Inzichten binnen worden in team gedeeld
 7. Aanpassingen in ontwerp/tekst schermen
- } Benut het weekend hiervoor!



In de sprint: eerst bouwen





In de sprint: acceptatietest

- › Werkende schermen op Veldtestomgeving
- › Ouder moet inloggen met testDigiD
- › Weer doorlopen proces volgens scenario
- › Filmpjes komen binnen voor analyse
- › Doel: valideren of alles werkt en gebruiksvriendelijk genoeg is

<https://preprod1.digid.nl/inloggen>

Inloggen bij Informatie Beheer Groep 2

Verplichte velden *

Inlogmethode *

- Ik wil inloggen met alleen gebruikersnaam en wachtwoord
- Ik wil inloggen met een controle via sms
- Ik wil inloggen met de DigiD app
- Ik wil een betrouwbaarheidsniveau testen

DigiD gebruikersnaam *

Wachtwoord *
 Onthoud mijn DigiD gebruikersnaam

U kunt tot 16:00 uur (Nederlandse tijd) inloggen. Daarna verloopt uw sessie.



Stappen acceptatietest

1. Ouders geven beschikbaarheid door
 2. Test Digid's klaarzetten
 3. Ouders doen in eigen tijd mee aan het onderzoek, filmpjes komen binnen
 4. Analyse filmpjes:
 - Fouten, vastlopers
 - Usability issues
 - Gesproken feedback ouders
 5. Inzichten binnen worden in team gedeeld
 6. Eventuele aanpassingen nog op einde sprint doorvoeren
- } Benut het weekend hiervoor!



Voorbeeld remote test met Validately

The screenshot displays a user interface for a remote testing tool. In the top left corner, there is a small video window showing a woman and a baby. The main interface is dark-themed and shows a user profile for 'Joost' (1-7-2017) under the heading 'Mijn financiering'. A task card on the right side of the screen is titled 'Task 3/3' and contains the following text: 'DUO heeft al een beslissing genomen over de kinderopvangvergoeding. Ontdek wat deze beslissing is. Als je denkt klaar te zijn hiermee, klik dan via het groene bolletje op "complete" voor een paar vragen hierover.' Below the text is a blue button labeled 'Start Task'. A green circular icon with the text 'HOM Task' is in the top right corner of the task card. At the bottom of the screenshot, there is a text overlay: 'Oh hij heeft al een beslissing genomen. Ontdek wat deze beslissing is...'

1. Een gebruiker krijgt een linkje gemaïld om het onderzoek te starten
2. Gebruiker doet thuis op eigen laptop mee, stuurt filmpje op via de tool
3. Scenario's zijn rechtsboven terug te lezen (groene bolletje)

[Bekijk de video](#)



In de sprint: guerillatest

- › Met interne DUO ouders
- › Voor snelle ad hoc testen

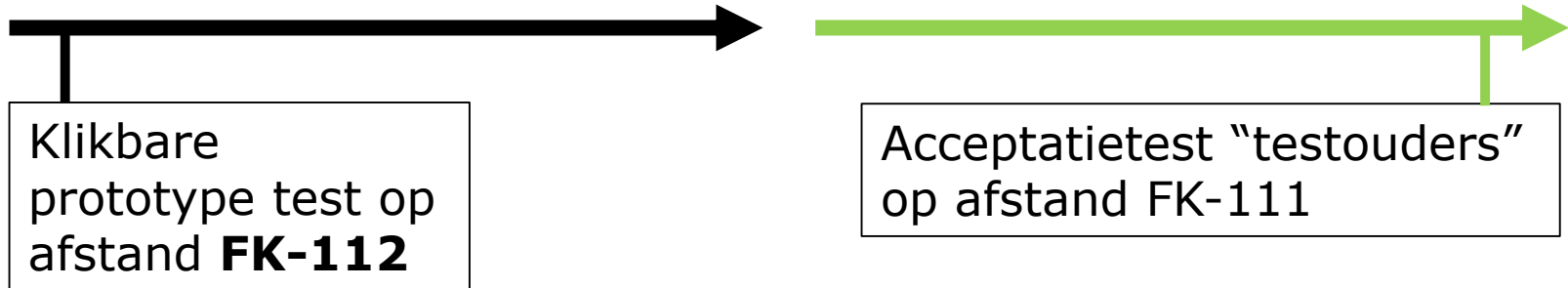




Voorbeeld in de tijd: sprint 10

BAT-Bord (voor sprint 11)

DevOps Sprint 10



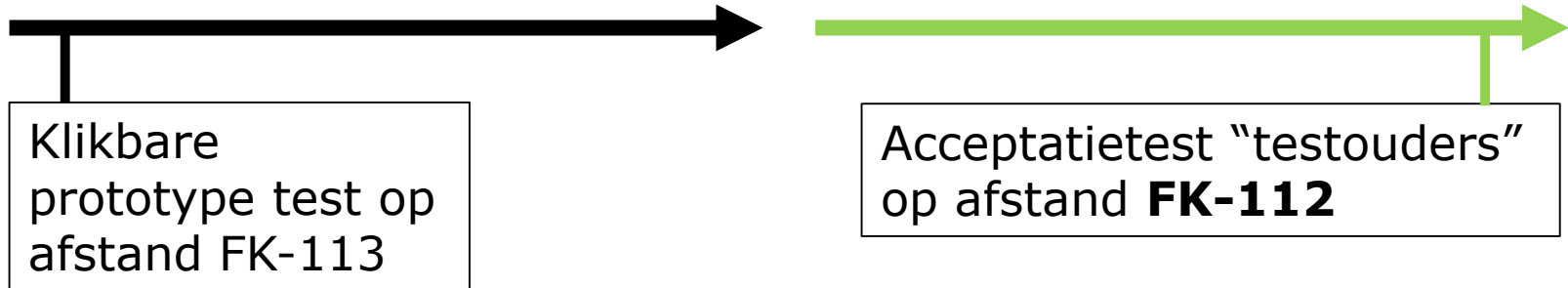
Guerillatest DUO ouders



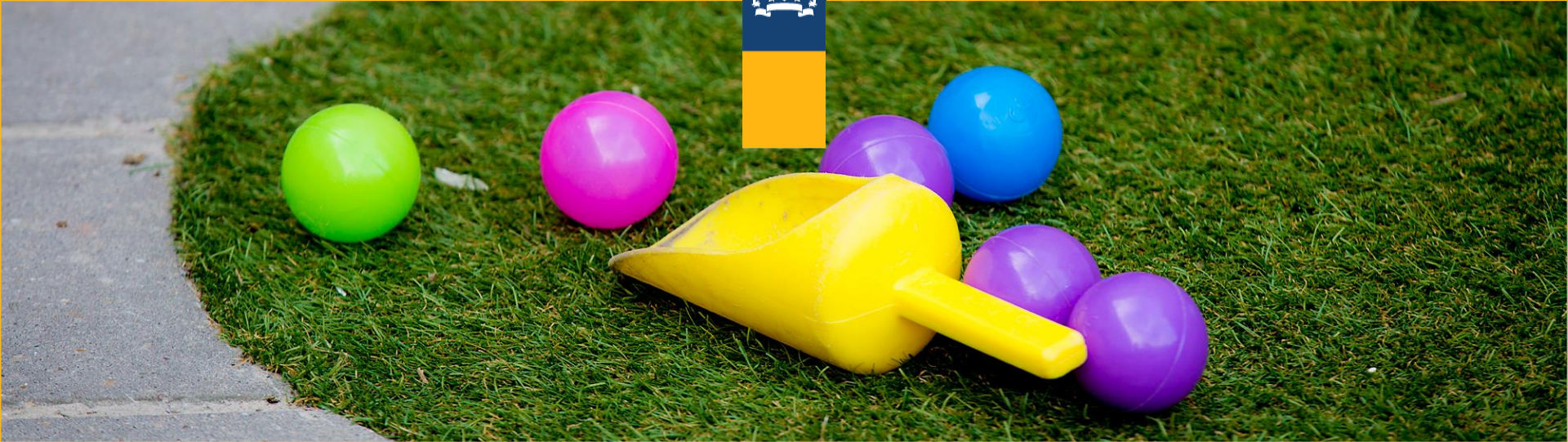
Voorbeeld in de tijd: sprint 11

BAT-Bord (voor sprint 12)

DevOps Sprint 11



Guerillatest DUO ouders



Nog meer momenten van feedback



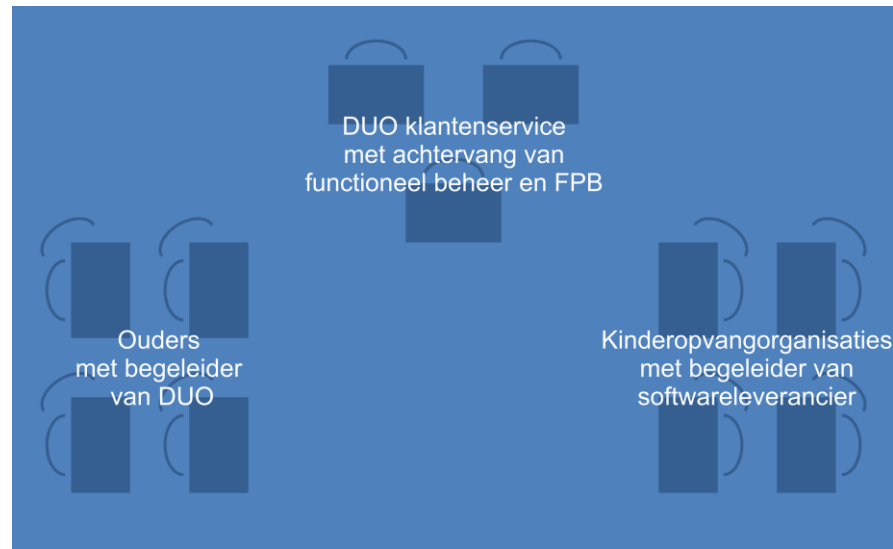
Einde sprint: ketenwerkgroep



1. Demo: wat hebben we gemaakt in de sprint?
2. Acceptatie: de veldpartijen kunnen user stories goedkeuren of afkeuren
3. Vooruitblik: wat gaan we de komende sprint oppakken?
4. Feedback ophalen (foto): wat vinden de veldpartijen van de eerste schetsen?



Procestestdag



- > Meerdere teams van ouders, kinderopvang en softwareleveranciers doorlopen het hele proces in dezelfde ruimte.
- > Vanuit DUO klantenservice en achtervang aanwezig en per team een observeerder/procesbegeleider
- > Kost veel voorbereiding, maar zeer waardevol om verbeteringen in de keten / customer journey te vinden.
- > 2 keer georganiseerd in dit project met groot succes!



Samengevat (1/2)

Gebruikers:

- › Testpanel 70 ouders voor testen op afstand
- › DUO-ouders via guerilliatests

Per sprint:

1. Voorbereiding komende sprint (BAT-bord):
Klikbare schermen op afstand (testouders)
2. Op einde sprint (DevOps-bord):
Acceptatietest testouders in veldtestomgeving
3. Acceptatie op Ketenwerkgroep



Samengevat (2/2)

Andere momenten van feedback:

- › Feedback op schermen op ketenwerkgroep
- › Hele keten testen op procestestdagen

Tools





Bedankt voor uw aandacht!