

## Verkennd onderzoek naar meerwaarde ID Bellen

### Aanleiding

De focus van het project ID Bellen lag in 2020 op het aantonen van de werking van ID Bellen en het evalueren van de ervaringen van inwoners. Het uitgangspunt van de pilot was het zo realistisch mogelijk simuleren van een ‘echte’ situatie waarom een inwoner ID Bellen gebruikt. Arnhem en Drechtsteden hebben daartoe een verhuiscasus gebruikt; “Je hebt nog geen ontvangstbevestiging van je verhuizing ontvangen, bel met de gemeente om te checken of deze is verwerkt.” In Nijmegen werd een vraag gesteld over de eigen uitkering; “Hoe hoog is mijn uitkering deze maand?”

Bij de start van het vervolgproject ID Contact was één van de behoeften om te verkennen of het mogelijk was om een (zo compleet mogelijk) overzicht te krijgen van de gemeentelijke processen waarbij ID Bellen meerwaarde biedt. Om vervolgens te onderzoeken of deze processen nog specifieke requirements met zich meebrengen.

Vanuit het ID Bellen perspectief hebben we ons daarbij gericht op de telefonische front office(s) van een gemeente. Daar komen immers de meeste oproepen initieel binnen.

### Opzet verkenning

In eerste instantie is gekeken naar documentatie die al beschikbaar is. Zoals bijvoorbeeld de vanuit GEMMA beschreven processen. Deze procesbeschrijvingen zijn echter, begrijpelijkerwijs, op hoofdlijnen uitgeschreven, waardoor geen antwoord wordt verkregen op de voor ons relevante vraag: is er sprake van uitwisseling van persoonsgeboden informatie (aan de telefoon)?

Deskresearch bood derhalve geen directe aanknopingspunten. Daarop is besloten om de gewenste informatie op te halen bij vertegenwoordigers van de KCC's van de drie gemeenten. Daarbij is informatie opgevraagd uit de drie Klantcontactsystemen van de drie gemeenten, respectievelijk Excellent bij de gemeente Nijmegen en Antwoordportaal bij zowel Arnhem als Drechtsteden (zie bijlage). Aansluitend zijn met de volgende vertegenwoordigers van de klant contact centra interviewgesprekken gehouden:

- [REDACTED] – werkzaam bij Klantenservice Arnhem
- [REDACTED] – werkzaam bij KCC Nijmegen
- [REDACTED] – werkzaam bij Team web, telefoon en social media van Dienstverlening Drechtsteden
- [REDACTED] – werkzaam bij Klantenservice Sociale Dienst Drechtsteden

Voorafgaand aan de interviews is een Excel informatiesheet toegestuurd:

[Top10] Processen waarbij verificatie van de identiteit vereist is	Actie Klantenservice medewerker huidige situatie							In de toekomst zou onderstaande meerwaarde bieden:		
	Beller antwoorden vertrekken na verificatie adhv controle-vragen	Beller vragen een kopie ID te sturen om het proces af te kunnen ronden	Beller verwijzen naar (formulier op) gemeente website waarbij DigID vereist is	Beller verwijzen naar mijnoverheid.nl waar verificatie middels DigID vereist is	Beller verzoeken een afspraak te maken met BO medewerker (tonen ID vereist)	Beller doorverbinden naar BO (rest van het proces wordt daarmee onzichtbaar)	Anders, namelijk	ID bellen	ID chat	ID video
<i>bijv: informatie op over lopen de uitkering</i>										
<i>bijv: informatie op status verhuizing</i>										
<i>bijv: aan vraag nieuw rijbewijs</i>										

De interviewgesprekken hadden als doel om dieper in te gaan op de informatie op de sheet. Uiteindelijk bleek de informatie niet door alle geïnterviewden ingevuld en is de sheet als leidraad voor de gesprekken gebruikt. De interviews zijn vormgegeven aan de hand van de volgende deelvragen zoals deze ook terug te vinden zijn in de Excel sheet:

- Wat zijn de meest voorkomende processen in het KCC waar uitwisseling van persoonsgebonden informatie aan de orde is?
- Welke processen kunnen door de KCC medewerker zelf volledig afgehandeld worden?
- Als de KCC medewerker het niet zelf kan afhandelen, welke vervolgactie wordt dan aangeboden aan de bellende inwoner?
- En een voorzichtig verkennende vraag: zou dit proces ook middels chat of video af te handelen zijn?
- Wat zie jij als meerwaarde van ID Contact?

## Resultaten verkenning

De gesprekken met de verschillende medewerkers hebben geleid tot vier hoofdconclusies:

### 1. *De verschillende KCC's hanteren verschillende werkwijzen*

Opvallend was hoe de verschillende KCC's verschillende afspraken hadden als het gaat om de zaken waarbij persoonsgebonden informatie aan de orde is. Medewerkers van het ene KCC mogen veel meer informatie verstrekken dan de medewerkers van het andere KCC. Dit heeft bijvoorbeeld te maken met de specifieke instructies vanuit de inhoudelijk verantwoordelijke vakafdelingen; de KCC medewerkers van een van de gemeenten zien in hun scherm de status van de verhuisaanvraag, maar moeten inwoners toch doorverwijzen naar mijnoverheid.nl. Maar het heeft ook te maken met de beschikbaarheid van de informatie; niet in alle gemeenten hebben de KCC medewerkers toegang tot (alle) specifieke applicaties van de vakafdelingen.

Ook zien we dat de verschillen in werkwijze te maken hebben met de mate van serviceverlening die het KCC biedt aan de vakafdelingen. Eén van de gemeente houdt de werkwijze aan dat bij een doorverbindpoging of terugbelverzoek de identiteit van de beller wordt gecontroleerd aan de hand van een aantal controlevragen. Althans, als de vraag daar aanleiding toe geeft, maar dat is niet altijd even duidelijk.

### 2. *De cijfers uit de KCS systemen moeten gezien worden als indicatie*

Bij de aanlevering van de gegevens door de drie gemeenten werd in alle gevallen de kanttekening geplaatst dat de cijfers als indicatie moesten worden gezien. Bij doorvragen bleek het volgende hieraan ten grondslag te liggen dat ieder gesprek handmatig door de KCC agent geregistreerd moet worden. Het is mensenwerk met een zekere mate van 'foutgevoeligheid'. Enerzijds omdat niet iedere agent na elk gesprek even consequent is met het registreren; zeker bij drukte kan dit makkelijk worden vergeten. De cijfers zijn dus nooit 100% compleet. Anderzijds vindt registratie plaats op basis van een omschrijving van een categorie. Deze is altijd interpretatiegevoelig. Het is niet onwaarschijnlijk dat dezelfde vraag door verschillende agenten in verschillende categorieën worden geregistreerd.

Daarnaast worden per gemeente, conform verwachting, verschillende registratiecategorieën gebruikt waardoor er niet een één-op-één vergelijking kan worden gemaakt.

Tot slot worden, ook logisch, in een categorie alle gesprekken geregistreerd over dat onderwerp en niet alleen de gesprekken waarbij sprake was van uitwisseling van persoonsgebonden informatie.

### 3. *Niet het proces/het onderwerp, maar de vraag is bepalend*

De cijfers in combinatie met de aanvullende gesprekken gaven wel een redelijk consistent beeld als het gaat om de onderwerpen die veel aan de orde komen (top 10 vanuit kwantitatieve informatie) en waarvan de KCC medewerkers aangeven dat er vaak sprake is van uitwisseling van persoonsgebonden informatie:

- Verhuizen

- Bijstandsuitkeringen
- Aanvullend inkomen
- Schuldhulpverlening / Invorderingen
- Voorzieningen WMO
- Belastingen
- TOZO

ID contact is relevant op het moment dat er persoonsgeboden informatie uitgewisseld moet worden.

Duidelijk werd dat we niet één-op-één conclusies kunnen trekken met betrekking tot de aantallen die uit de registratietools naar voren kwamen. We moeten een slag dieper: de specifieke vraag over dat onderwerp maakt of er sprake is van uitwisseling van persoonsgeboden informatie. Een voorbeeld ter verduidelijking: Zowel de vraag: 'ik ga verhuizen, hoe kan ik dat doorgeven?' als de vraag 'ik heb een verhuizing doorgegeven, wat is daarvan de status?' worden door KCC medewerkers geregistreerd in de categorie 'Verhuizing'. Bij de eerste vraag kan het antwoord eenvoudig worden verstrekt door de KCC medewerkers van alle gemeenten. Voor het beantwoorden van de tweede vraag beantwoorden is persoonsgebonden informatie nodig.

#### 4. Medewerkers zien meerwaarde voor ID Chat in ID Bellen in het KCC

De KCC medewerkers geven aan meerwaarde te zien voor ID Chat en ID Bellen vanuit het KCC perspectief. Ze geven aan daarmee meer zekerheid te hebben over de identiteit van de beller en daarmee een betere juridische grondslag te hebben bij het uitwisselen van informatie. Daarmee hopen ze hun dienstverlening te mogen uitbreiden door meer persoonlijke vragen al direct te mogen beantwoorden. Ze zien de meerwaarde vooral voor chat en bellen. Video zien zij niet als een geschikt kanaal voor het KCC. Wel zien zij meerwaarde voor video als substituut voor baliegesprekken of voor gesprekken tussen inwoners en medewerkers van de vakafdelingen.

#### **Voortschrijdend inzicht**

De verkennende gesprekken leverden ons het inzicht dat we niet helemaal het juiste spoor te pakken hadden. Het doel dat we in eerste instantie voor ogen hadden – het aanleveren van een generiek overzicht van alle gemeentelijke onderwerpen/processen waarbij ID Contact meerwaarde biedt – bleek niet haalbaar en ons inziens niet zinvol. Twee inzichten lagen hieraan ten grondslag:

- Ten eerste werd duidelijk dat het lastig is om te komen tot een generiek overzicht, ofwel een overzicht van processen dat voor iedere gemeente zou gelden. Of ID Bellen meerwaarde biedt is niet alleen afhankelijk van het proces, maar ook van de gekozen werkwijze van een gemeente. En niet iedere gemeente hanteert per proces dezelfde werkwijze.
- ID Bellen biedt meerwaarde wanneer er persoonsgebonden informatie moet worden uitgewisseld. En dit laatste bleek niet te worden bepaald door het proces/onderwerp zelf, maar hangt af van de vraag over het proces/onderwerp.

#### **Gewijzigde vraagstelling**

De resultaten van het verkennend onderzoek zijn besproken in het overleg met de business analisten en besloten is om in kaart te brengen *welk type vragen leiden tot de uitwisseling van persoonsgebonden informatie*. En te onderzoeken of *bij deze vragen alle drie de kanalen van ID Contact inzetbaar zijn*.

Op tweeërlei wijze hebben we hiermee impliciet de scope verbreed:

- Door niet alleen te kijken naar kanaal Bellen, maar ook de andere kanalen mee te nemen in de vervolganalyse.
- Door niet te kijken naar gemeentelijke processen, maar naar type vragen zijn de uitkomsten ook toepasbaar voor andere organisaties.













## Type vragen waar ID Contact meerwaarde biedt

Op basis van de verzamelde informatie en aanvullende gesprekken met de KCC medewerkers kwamen we tot het volgende overzicht van type vragen die gesteld worden:

- **Informatievragen:** dit zijn vragen die eenduidig beantwoord kunnen worden op basis van informatie uit de kennisbank of waarbij inwoners in een aantal gevallen verwezen worden naar webformulieren. Bij deze vragen wordt geen persoonsgebonden informatie uitgewisseld. Voorbeelden van deze vragen zijn: 'Wat zijn jullie openingstijden?' 'Wat moet ik meenemen om mijn rijbewijs te verlengen?' of 'Hoe kan ik een verhuizing doorgeven?'.
- **Statusvragen:** dit zijn vragen over de status van een lopend proces. Hierbij is al snel sprake van uitwisseling van persoonlijke gegevens. De KCC medewerker moet de identiteit van de inwoner verifiëren adhv controlevragen, alvorens de informatie in de systemen kan worden opgezocht. Voorbeelden van deze vragen zijn: 'Is mijn verhuisaanvraag al verwerkt?', 'Waarom is mijn uitkering nog niet uitbetaald?', 'Wat is de status van mijn aanvraag voor aanvullend inkomen?'.
- **Beslisboomvragen:** dit zijn vragen van inwoners die willen weten of ze ergens voor in aanmerking komen. Inwoners worden hierbij vaak verwezen naar bestaande beslisboom-formulieren op de website. Maar in een aantal gevallen wordt de vraag telefonisch beantwoord op basis van een aantal vragen. En dat zijn vaak vragen waarbij uitwisseling van persoonsgebonden informatie aan de orde is.

De inzet van de kanalen 'ID Bellen' en 'ID Chat' ziet men vooral bij het beantwoorden van de status- en beslisboomvragen. De KCC medewerkers krijgen hierdoor meer zekerheid over de identiteit van de inwoner dan wanneer men een check doet op basis van controlevragen. En het stellen en beantwoorden van de controlevragen kost tijd die met ID Bellen of ID Chat kan worden bespaard. Voor het beantwoorden van status- en beslisboomvragen ziet men geen rol voor ID Video. Over het algemeen worden KCC medewerkers niet enthousiast over het voeren van videogesprekken. Bij videogesprekken denkt men in eerste instantie vooral aan gesprekken tussen inwoners en backoffice medewerkers waarbij sprake is van 'transacties'. Ondertrouw en geboorteaangifte werden daarbij genoemd. Bij gemeenten waar al pilots plaatsvinden met videobellen, zien we dit terug.

Samenvattend zien we het volgende beeld:

<u>Kanaal</u>	ID Bellen	ID Chat	ID Video
<u>Type vraag</u>			
<b>Informatievraag</b> Zonder uitwisseling van persoonsgebonden informatie			
<b>Status vraag</b> Naar lopend proces met uitwisseling van persoons-gebonden informatie			
<b>Beslisboomvraag</b> Bijv intakegesprek			
<b>Daadwerkelijke transactie</b> (bijv ondertrouw, aangifte geboorte, overlijden)			

### Legenda:

Groene smiley: kanaal is geschikt

Gele smiley: kanaal zou overwogen kunnen worden

Rode smiley: kanaal is niet geschikt










## Het type contact is eveneens van invloed op ID Contact

Parallel aan het verkennend onderzoek kwam in het project de vraag naar voren of de authenticatie van de degene die contact opneemt plaats moet vinden voorafgaand aan het contactmoment of tijdens het contactmoment. De POC van ID Bellen in 2020 was gebaseerd op het feit dat de beller zijn contactpoging te allen tijde via een speciale 'ID Bellen knop' op de website startte. Maar wat nu als tijdens een spontaan bel- of chatgesprek via de algemene ingang blijkt dat uitwisseling van persoonsgeboden informatie noodzakelijk is?

Uit technisch onderzoek bleek dat beide vormen (authenticatie vooraf of tijdens het contact) voor de kanalen Chat en Video in principe te realiseren is. Voor het kanaal Bellen lopen we tegen technische beperkingen aan. Een spontaan gestart telefonisch gesprek kan niet, zonder het contact te verbreken, omgezet worden naar een veilig ID Bellen gesprek waarbij de beller alsnog geauthentiseerd is. Dat betekent dat contact via ID Bellen altijd gestuurd is; inwoners worden gestuurd naar een ingang op een webpagina waarbij ze, na authenticatie, via een apart telefoonnummer aangeboden worden aan een KCC agent. Hoe kun je een inwoner dan 'sturen'? Bijvoorbeeld door in een bevestigingsbrief de beller te sturen naar de betreffende webpagina. Of in een bevestigingsmail de weblink op te nemen of een QR code weer te geven. Binnen het project spreken we hierbij over 'gestuurd contact'.

Naast spontaan en gestuurd contact onderscheiden we ook nog 'contact op afspraak – door de inwoner geïnitieerd'; dit zijn gesprekken waarbij de inwoner via de website een afspraak kan maken. Dit type gesprekken relateren we voornamelijk aan videobellen.

Schematisch kunnen we dit als volgt samenvatten:

<u>Kanaal</u>	Bellen	Chat	Video
<u>Type contact</u>			
Spontaan contact dat wordt omgezet naar ID contact in dezelfde sessie			
Gestuurd contact door directe verwijzing naar ID contact (middels brief of instructie ambtenaar)			
Op afspraak door inwoner geïnitieerd			

### Legenda:

*Groene smiley: kanaal is geschikt*

*Gele smiley: kanaal zou overwogen kunnen worden*

*Rode smiley: kanaal is niet geschikt*

In eerste instantie lijkt 'Bellen op afspraak' ook nog een type contact waar een groene smiley verwacht zou kunnen worden. Echter, in de praktijk ligt het initiatief van het telefonisch contact bij de ambtenaar. En daarvoor is ID Bellen op dit moment niet ingericht.

## Tot slot de aanvullende requirements

Uit de gesprekken met de KCC medewerker werd duidelijk dat we ervan uit moeten gaan dat veel (chat-en bel-) vragen zullen moeten worden doorgezet naar de vakafdelingen als het gaat om heel specifieke (lees: gevoelige) informatie. Dit raakt op twee vlakken aan ID Contact zoals het nu is opgezet:

- De vraag rijst of na doorverbinden de identiteit van de beller opnieuw moet worden vastgesteld door de vakspecialist. Of is het voldoende is dat deze door de KCC medewerker als is vastgesteld? We krijgen de indruk uit gesprekken die we hebben gevoerd dat het in principe voldoende zou moeten zijn dat een KCC medewerker de identiteit van de inwoner vaststelt; de vakspecialist zou op basis van deze vaststelling vervolgens informatie mogen delen. We moeten dit nog verder (juridisch) onderzoeken.
- De vakspecialist zal niet altijd beschikbaar zijn op het moment dat de inwoner belt. Dat betekent dat een KCC medewerker een terugbelnotitie maakt. Wat betekent dit voor het gesprek dat wordt opgezet vanuit de medewerker nav het terugbelverzoek? In de huidige opzet kan ID Contact hierbij geen rol spelen bij de authenticatie van de inwoner.