

Tekst pitch Project ID-Contact

Eisen

Duur: max. 3 minuten

Vorm: insturen, niet live presenteren

Doel: inspireren en enthousiasmeren; waar mogelijk beetje regie pakken in het soort vragen die men kan stellen (vervolg-/vragensessie: 3 minuten)

Uitdaging

- Hoe zorgen voor persoonlijke kennismaking zonder persoonlijke aanwezigheid?
- Hoe benadrukken dat wij een enthousiast team van meerdere specialisten uit meerdere gemeenten en ketenorganisaties zijn?
- Hoe iets opleveren dat aantrekkelijk, pakkend en dynamisch is.. ook al hebben we geen budget en geen tijd (deadline dinsdag a.s. om 12 uur)
- Hoe zorgen dat we innovatief en actueel overkomen?
- Hoe iets produceren ten tijde van de thuiswerksamenleving?

Deelnemers pitch (8 in totaal)

- [REDACTED] – Gemeente Arnhem
- [REDACTED] – Gemeente Nijmegen
- [REDACTED] - Drechtsteden
- [REDACTED] – HAN
- [REDACTED] – iHub Radboud universiteit
- [REDACTED] – Novum
- [REDACTED] – Belastingdienst
- [REDACTED] - Digicampus

Verzoek vanuit selectiecommissie

Ga in op probleem, oplossing en werkwijze/aanpak project

Script

Intro 5 seconden

WELKOM EN INTRO PITCH

[REDACTED] – Gemeente Arnhem

"Welkom. In deze pitch van 3 minuten nemen we jullie mee in ID-Contact"

PROBLEEM

Thema: probleem introduceren – [REDACTED] - Drechtsteden

"Iedereen kent het wel. Je hebt een persoonlijke, financiële of medische vraag en belt, chat of videobelt met een organisatie als de gemeente of een Corona hulplijn. Je krijgt vervolgens geen antwoord op je vraag vanwege privacy of moet eerst drie controlevragen beantwoorden. Iets wat voor zowel de medewerker van het klantcontactcentrum als de inwoner een onpersoonlijke en tijdrovende ervaring is. Dit moet in het kader van digitale dienstverlening anno 2020 toch beter kunnen?"

Thema: doelstelling en resultaat ID contact – Jeroen Vonk - Novum

"Wij samen, de gemeente Arnhem, Nijmegen, De Drechtsteden, Belastingdienst, Novum, Digicampus, Hogeschool Arnhem en Nijmegen en de Radboud universiteit zijn er van overtuigd dat dit kan!"

OBV art. 10 Lid 2 e

Met opmerkingen [REDACTED]: Kernwoorden: Contact-inclusief, agile, met inwoners, met wie heb ik contact?

Met opmerkingen [REDACTED]: Verwacht dat jullie vanuit een communicatie oogpunt iets moois neer kunnen zetten. Afhankelijk van de grootte van de rest, kijken hoe groot we dit moeten maken.

In het project ID-Contact willen wij ons 100 procent inzetten om samen met inwoners te kijken, wanneer, hoe en op welke wijze zij zich op digitale manier kunnen en willen authenticeren bij onze organisaties."

OPLOSSING

Thema onze ambitie – [REDACTED] – Belastingdienst

"Onze ambitie is dan ook dat inwoners straks altijd op dezelfde gebruiksvriendelijke en inclusieve manier zich digitaal kunnen identificeren. Ongeacht welke organisatie of het gebruikte kanaal. En waarbij ze zelf eigenaar blijven van hun persoonsgegevens."

In dit project willen we hier samen met inwoners herbruikbare bouwstenen voor neerleggen: als het gaat om **techniek, werkwijze, communicatie** en onderzoeksresultaten. Daarbij bouwen we voort op de resultaten en inzichten uit de Proof of Concept ID-Bellen. "

Thema: technisch resultaat PoC ID-Bellen - Naam: [REDACTED] – gemeente Nijmegen incl demo

"Het is nu mogelijk om betrouwbare identificatie via de telefoon te doen. Een inwoner gaat naar een productpagina en klikt daar op een knop om te bellen. Na het onthullen van een aantal gegevens kun je het bellen starten vanuit de app."

De medewerker heeft nu de gevraagde én geauthentiseerde gegevens van de beller in beeld. Het stellen van verificatie vragen om de identiteit van een beller vast te kunnen stellen is niet meer nodig."

WERKWIJZE

Thema Doorontwikkeling techniek – [REDACTED] – iHub

"Binnen ID-Contact gaan de gebouwde toepassing en open source software verbeteren en waar mogelijk toepasbaar maken voor kanalen als bellen, chat en videobellen. Principes als omnichannel en privacy by design zijn hierbij leidend. Pentesten en Data Protection Impact Assessments horen er bij, zo ook het voldoen aan vastgestelde standaarden en het openbaar beschikbaar stellen van de resultaten."

Onderzoek gebruiksvriendelijkheid – [REDACTED] HAN

"De technische ontwikkeling gaat kort-cyclisch en in samenspraak met het gebruikersonderzoek. In het onderzoek wordt vanuit een co-creatie samengewerkt met inwoners en medewerkers van klantcontactcentra. Met een vaste groep van minimaal 5 medewerkers en 50 inwoners vanuit iedere gemeente wordt onderzocht of de ontwikkelde toepassing gebruiksvriendelijk en inclusief is. Daarbij wordt actief ingezet om ook inwoners te betrekken die normaal niet snel met dergelijke onderzoeken mee doen. Denk aan mensen met een taalachterstand."

Thema: Kennisdeling – [REDACTED] - DigiCampus

"De opgedane inzichten en kennis actief met elkaar gedeeld tussen de partners en andere geïnteresseerden. Zeker als het gaat om digitale inclusiviteit te bevorderen en het toepassen van biometrische gegevens. Hierbij kan het gaan om het uitwisselen van vragenlijst of het delen van onderzoeksresultaten."

Samenwerking partners en inwoners – [REDACTED] – Gemeente Arnhem

Met opmerkingen [REDACTED]: Deze kan mogelijk geïntegreerd worden in de volgende alinea. Ik zit wat te worstelen qua volgorde in dit onderdeel - werkwijze. Mogelijk hebben jullie nog goede input

“Agile, kort-cyclisch en samen met inwoners. Dat is onze werkwijze. Het eerste half jaar bouwen we aan de software en voeren we gebruikersonderzoeken uit. Dit gaat hand in hand. In een maandelijks open event worden de resultaten van iedere sprint met de deelnemers gedeeld. Het tweede half jaar staat in het teken van uitrol en opschaling. Bij de drie gemeenten worden ontwikkelde bouwstenen getest en mogelijk in productie genomen. “ Waarbij de gerealiseerde bouwstenen op het gebied van techniek, werkwijze, communicatie en onderzoek met iedereen wordt gedeeld.

Thema afsluiting XXXXXXXXXX - Gemeente Arnhem

Kortom, deze enthousiaste club bruist van energie om met inwoners en medewerkers van klantcontactcentra de digitale dienstverlening nog persoonlijker te maken!

Outro (5 seconden)

