

## Nadere uitwerking afspraken project ID contact – HAN

Datum: 21 januari 2021

### 1. Maatschappelijk aanleiding/context

Publieke instellingen en overheden (zoals onder andere gemeentes, SVB en de Belastingdienst) spannen zich in om inwoners die contact met hen zoeken zo goed mogelijk te bedienen, ongeacht van welk contactkanaal zij gebruik maken. Mensen met vragen over hun persoonlijke situatie kunnen alleen optimaal bediend worden als de bellende of chattende inwoner op betrouwbare wijze is geïdentificeerd en geauthentiseerd. Op het moment is het (nog) niet mogelijk om inwoners die via het telefoonkanaal, chat of beeldbellen contact opnemen met vragen over hun persoonlijke situatie, te identificeren en authentifieren op een manier die voldoet aan de uitgangspunten van de Wet Digitale Overheid (WDO) en de AVG.

De nieuwe wet Digitale Overheid (WDO) heeft als doel de digitale interactie te regelen tussen overheidsinstanties en inwoners van Nederland die persoonlijke informatie vragen of aanleveren als onderdeel van digitale dienstverlening. De WDO stelt expliciet dat het een kader is om belangrijke waarden en zekerheden van burgers te borgen, zoals gebruikersvriendelijkheid betrouwbaarheid, veiligheid, privacy en digitale inclusie. Tot nu toe richtten overheidsprojecten op dit gebied zich er vooral op dat publieke websites en apps voldoen aan alle Europese en nationale standaarden en regels. In dit project richten we ons op publieke dienstverlening via het spraakkanaal, dus via telefoongesprekken en gesproken chatgesprekken.

Gesproken contact is het voorkeurskanaal voor specifieke groepen inwoners die het risico lopen uitgesloten te worden van digitale dienstverlening via websites en apps: mensen met beperkte digitale vaardigheden, en/of beperkte lees- en schrijfvaardigheden die het liefst vermijden dat ze moeten lezen en schrijven. Veel mensen in deze specifieke groepen hebben een relatief lage sociaaleconomische status (SES), hebben een laag opleidingsniveau, hebben geen betaald werk, zijn oudere en/of hebben beperkingen of chronische gezondheidsproblemen. Daardoor vormen zij bij uitstek de groepen die veel contact hebben met publieke dienstverleners zoals gemeentes, overheidsinstanties die gaan over pensioenen en uitkeringen, gezondheidsinstellingen en verzekeringsmaatschappijen. Ze gaan niet snel naar een website of app als ze iets persoonlijks willen vragen of regelen, maar pakken eerder de telefoon en bellen op.

Ook bij dienstverlening via het telefoon- of chatkanaal moeten de bellers met persoonlijke vragen zich kunnen identificeren, omdat er persoonlijke gegevens over financiën en medische zaken uitgewisseld worden. De huidige praktijk is dat de dienstverlenende professionals in het Klantcontactcentrum melden dat zij de gevraagde gegevens niet mogen verstrekken. Ze moeten de bellers doorverwijzen naar een website of een terugbelverzoek doen aan een behandelaar. Of er wordt in goed vertrouwen aangenomen dat de bellers inderdaad degene zijn die zij zeggen te zijn, als zij een geboortedatum of klantnummer kunnen noemen of van een bekend telefoonnummer bellen. Deze methoden van identificatie zijn niet bepaald waterdicht; de verstrekte identificatiegegevens zijn niet geauthentiseerd. De standaard gang van zaken bij gesproken contacten gaat dus óf ten koste

van de kwaliteit van de dienstverlening óf voldoet niet aan de wettelijke eisen van identificatie en gegevensbescherming.

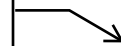
## 2. Projectcontext: project ID Contact

Een breed consortium van partijen (gemeentes, overheden en partners) hebben met steun uit het Innovatiebudget van MinBzK het project ID Contact in gang gezet. Samen met de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank, Digicampus, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen en Radboud Universiteit wordt onderzocht onder welke voorwaarden inwoners op een betrouwbare en inclusieve wijze zich kunnen authenticeren via kanalen waar dat momenteel niet of slecht mogelijk is. Hierbij wordt onder andere gedacht aan contact via het (gesproken) telefoonkanaal, via chat en via beeldbellen.

De doelstelling is om in een iteratief, kort-cyclisch ontwerp/onderzoeksproces een al ontwikkelde proof-of-concept voor een authenticatiemethode voor geïdentificeerd bellen (werktitel ID-bellen) door te ontwikkelen, uit te breiden naar omni-channel en een begin te maken met invoering in de context van gemeentes. Ontwerp, ontwikkeling, evaluatie en onderzoek zullen plaatsvinden in voortdurende afstemming met inwoners en medewerkers, in de vorm van onder andere co-creatie sessies, expert- en gebruikers-reviews en scenario-based usability tests met toekomstige gebruikers (inwoners en medewerkers). Het achterliggende doel is om te komen tot een identificatie- en authenticatiemethode die inclusief en omni-channel is en die door zowel de overheid als private partijen te gebruiken is. De werktitel van deze inclusieve omni-channel identificatiemethode is ID Contact.

## 3. HAN als kennis- en onderzoekspartner

WOB art. 110 Lid 2 g



#### 4. Gebruikersonderzoek

Omdat gebruikersonderzoek voor ons de hoofdactiviteit is, delen we dat op in:

##### 4.1. Respondentenwerving

Er zijn heel veel soorten gebruikersonderzoek, die ieder ander soort (afspiegeling) en aantal gebruikers vragen. De afspraak is gemaakt dat voor **kwalitatief** gebruikersonderzoek, dat relatief weinig respondenten per onderzoek vraagt (5 a 10) de werving door de HAN wordt gedaan, hierbij wordt nadrukkelijk rekening gehouden bij het werven dat de respondenten een representatieve afspiegeling vormen van de gehele doelgroep waarvoor ontworpen wordt (inclusiviteit is leidend). De HAN gaat een pool bijhouden van beschikbare respondenten hiervoor en organiseert zelf de afspraken en uitnodigingen. Hieronder valt ook het regelen van de ruimtes (Experience lab bij de HAN en het verstrekken van cadeaubonnen als dank voor deelname).

Voor **kwantitatief** gebruikersonderzoek dat zich kenmerkt door groot volume aan deelnemers, ligt de coördinatie en verantwoordelijkheid bij Gemeente Arnhem. Zij houden een respondentenpool hiervoor bij en leveren de techniek voor het uitvragen (via de afdeling Onderzoek en Statistiek (O&S)). HAN adviseert bij opstellen van de enquête en het werven van de gevarieerde doelgroep (wederom vanuit oogpunt van inclusie).

Beide methodes van onderzoek zijn erop gericht om elkaar te versterken; zo kan het kwantitatieve onderzoek worden ingezet om een concept/prototype uit het kwalitatieve onderzoek te valideren; of dat input vanuit gehouden enquêtes wordt verdiept of uitgewerkt in kwalitatief onderzoek.

Beide methodes worden iteratief gebruikt om bijvoorbeeld kwantitatief iets te valideren, of juist input uit enquête te verdiepen in kwalitatief onderzoek.

##### 4.2. Ethische commissie

Wanneer bij een onderzoek persoonsgegevens gebruikt of verwerkt worden, moet een onderzoeksvoorstel worden ingediend en goedgekeurd door de Ethische Commissie van de HAN. Dit vereist een bepaald format van het onderzoeksvoorstel, een zekere doorlooptijd en goedkeuring. Omdat het nu aan het begin van het traject nog niet is uitgewerkt welke onderzoeken zullen plaatsvinden, vraagt de HAN na of een algehele toetsing voor het gehele project in één keer mogelijk is. Afhankelijk van de terugkoppeling op dit verzoek, moet rekening gehouden worden met vervolgacties hierop.

obv Art 10.2.g

##### 4.3. Resultaten

[Redacted content]

#### 4.4. Onderzoeksmethodiek

<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>



<div data-bbox="204 185 577 427" data-label="Text"> <p>[REDACTED]</p> </div>	<div data-bbox="609 185 916 232" data-label="Text"> <p>[REDACTED]</p> </div> <div data-bbox="609 338 849 385" data-label="Text"> <p>[REDACTED]</p> </div>	<div data-bbox="986 185 1385 658" data-label="Text"> <p>[REDACTED]</p> </div>
<div data-bbox="204 696 577 972" data-label="Text"> <p>[REDACTED]</p> </div> <div data-bbox="204 1005 577 1207" data-label="Text"> <p>[REDACTED]</p> </div>	<div data-bbox="609 696 820 743" data-label="Text"> <p>[REDACTED]</p> </div> <div data-bbox="609 1357 868 1442" data-label="Text"> <p>[REDACTED]</p> </div> <div data-bbox="609 1476 796 1523" data-label="Text"> <p>[REDACTED]</p> </div> <div data-bbox="609 1554 892 1601" data-label="Text"> <p>[REDACTED]</p> </div>	<div data-bbox="986 696 1385 1050" data-label="Text"> <p>[REDACTED]</p> </div> <div data-bbox="986 1084 1362 1863" data-label="Text"> <p>[REDACTED]</p> </div>

[illegible]





## 5. Facturatie en urenverantwoording

De HAN levert de producten en diensten op basis van de inkoopvoorwaarden van de gemeente Arnhem. De HAN ontvangt voor het gehele project (afgerond) [REDACTED]. Dit bedrag zal na afronding van het project ID Contact worden gefactureerd door de HAN. De HAN verzendt de factuur aan de gemeente Arnhem elektronisch als PDF-bestand naar [facturen@arnhem.nl](mailto:facturen@arnhem.nl) o.v.v. Afdeling informatie t.a.v. [REDACTED].

[REDACTED]

[REDACTED]. Mocht in de tussentijd een medewerker niet meer beschikbaar zijn voor het project, dan zorgt de HAN voor een volwaardige vervanger zodat het project ID Contact hier geen vertraging door oploopt.

Voor het hele project wordt de ureninzet afgestemd voor het ingekochte bedrag van [REDACTED]. In de detailplanning staat hoeveel uren zijn beschikbaar voor welk onderdeel en hoe deze verspreid zijn over de duur van het project. De HAN zorgt dat voor de opdrachtgever inzichtelijk is hoeveel uren zij per sprint (duur 4-5 weken) nodig hebben om de resultaten te behalen. Naast de ureninzet is daarbij ook het bestede bedrag inzichtelijk.

De HAN stemt de ureninzet een maand van te voren af met de product owner. Na afronding van de sprint wordt bij de product owner verantwoord hoeveel uren zijn besteed voor welk bedrag. Op deze manier is inzichtelijk voor zowel de HAN als de projectgroep ID Contact of de inzet effectief is en de uitvoering binnen de opdrachtwaarde blijft vallen.