

Communicatiekern ID Contact

Uitgangsscenario

“Waardoor/mee begon ID Contact?”

Met ID Contact dragen we bij aan onze ambitie om persoonlijke dienstverlening continu door te ontwikkelen en te verbeteren. ID Bellen zijn we gestart omdat onze klantcontactcentra geen persoonlijke data mogen delen of transacties afhandelen. Het ontbreekt namelijk aan een betrouwbare en veilige manier om de klant te identificeren op kanalen als telefonie, chat en videobellen. Dit leidt tot negatieve ervaringen en gaat ten koste van de beoogde kwaliteit van dienstverlening. ID Bellen onderzocht en testte of digitale identificatie via telefonie/smartphone werkte en of het aansloot bij de behoefte van inwoners. Zij zijn net als de medewerkers van onze klantcontactcentra positief over ID Bellen. Met ID Contact pakken we daarom nu ook door op andere kanalen.

Toelichting selectie begrippen ID Contact

- Privacy: Het recht om bepaalde zaken, zoals ideeën, gegevens of huiselijke aangelegenheden voor jezelf (privé) te houden.
- Security: De mate waarin (online) databeheer en datagebruik beschermd wordt tegen diefstal, misbruik en andere vormen van schade.
- Open Source: De broncode van de software is vrij van auteursrecht en voor iedereen toegankelijk, waardoor de software naar wens kan worden verspreid, worden aangepast en in gebruik kan worden genomen.
- Menselijke Maat: Bekeken en-ontwikkeld vanuit het persoonlijk perspectief van (toegankelijkheid voor) de gebruiker, in dit geval de mens.
- Omnichannel: Het aanbieden of het inzetten van meerdere kanalen, in dit geval voor online dienstverlening.
- Common Ground: In deze ontwikkelstrategie houden we rekening met het beheer van oplossingen. In een dergelijke samenwerking kunnen ook andere overheidspartijen worden bediend.
- Inclusiviteit: Voor iedere inwoner (klant) benaderbaar en toegankelijk.

Visie

“Wat als ID Contact slaagt, hoe ziet (gemeentelijke) dienstverlening er dan over 2 a 5 jaar uit?”

Straks profiteren inwoners van beschikbare en toegankelijke persoonlijke informatieverstrekking; men kan persoonlijke diensten via het eigen voorkeurskanaal afnemen, met eenzelfde niveau qua beleving en dienstverlening.

Ambitie

“Wat hebben wij na deze pilot gerealiseerd? En wat beogen wij hiermee op middellange termijn?”

Na de pilot weten wij of de (toekomstige) potentiële gebruiker een dergelijk manier van persoonlijk contact en dienstverlening wenst, nuttig vindt en hoe die ID Contact gebruikt.

We hebben alle opgedane kennis en ervaring over de ontwikkelde techniek, het onderzoek, de communicatie en het projectproces in een nuttig bruikbaar protocol ID Contact verwerkt; aangevuld met minimaal twee geteste en gevalideerde proof of concepts; alles vrij toegankelijk, zodat belanghebbenden er mee aan de slag kunnen.

Ons aanbod/onzelofte

“Wat betekent ID Contact (straks) voor gemeente en inwoner?”

Inwoners kiezen zelf via welk beschikbaar kanaal (telefoon/smartphone, chat en/of video) ze contact zoeken met de gemeente om persoonlijke zaken af te handelen; indien nodig maken zij gebruik van aangeboden identificatie/authenticatie-tools om hun identiteit te bevestigen waarna zij direct en veilig worden geholpen door de gemeente.

Wij weten of en zo ja, hoe inwoners in de nabije toekomst kunnen kiezen uit meerdere kanalen voor direct persoonlijk contact met de gemeente om persoonlijke zaken af te handelen: makkelijk, veilig, persoonlijk en met 100% privacy.

Opgave

“Wat zijn belangrijkste stappen die wij moeten zetten om zover te komen?”

ID Contact pakt met een pilot en met (gebruikers)onderzoek door op het afgeronde project ID Bellen (2020). Met ID Bellen zijn de eerste ervaringen opgedaan met hoe inwoners via de smartphone zich online kunnen identificeren bij het afnemen van gemeentelijke diensten en producten. ID Contact onderzoekt de bevindingen en resultaten van ID Bellen en ontwikkelt deze verder. Het projectteam verdeelt het project in korte etappes, we werken stap voor stap en ronden elke tussenfase eerst succesvol af. Dit doen we in samenwerking met onze collega's en met inwoners, zij die ID Contact straks mogelijk gaan gebruiken. Wij streven ernaar dat ID Contact voor zoveel mogelijk inwoners makkelijk en naar tevredenheid is in te zetten. ID Contact start nu met bellen, chatten en videocontact. Maar wij streven ernaar dat inwoners op termijn zelf kunnen kiezen via welk kanaal ze hun overheidszaken regelen. We houden onze projectwerkzaamheden nauwkeurig bij. We zorgen dat deze, net als onze kennis en ervaringen voor iedereen vrij beschikbaar is om te hergebruiken of op door te ontwikkelen.

Samengevat:

1. Onderzoeken resultaten ID Bellen en in etappes vertalen naar kansen voor inzet op meerdere online kanalen; voor nu smartphone-bellen, online chatten en videocontact.
2. Deze kansen praktisch uitwerken en ontwikkelen naar testproducten.
3. Stap voor stap ontwikkelen en testen, telkens vaststellend of het goed werkt, in nauwe samenwerking met de uiteindelijke gebruiker: onze collega's en inwoners.
4. Alle werkzaamheden goed bijhouden en deze, inclusief de opgedane ervaringen en kennis, toegankelijk beschikbaar maken voor hergebruik of doorontwikkeling door anderen.

Hoofddoelstelling(en)

“Welke resultaten streven wij met deze pilot na? Denk aan product, aan werking, aan effect, aan ervaringen, aan leermomenten, aan vervolg e.d.”

Het resultaat is een werkende manier van identificeren voor gebruik op allerlei kanalen. Die kan door zowel de overheid als private partijen worden gebruikt. Het doel daarvan is om aan te tonen dat er met een identificatie/authenticatie bij telefonie, chat en videocontact eenzelfde niveau van dienstverlening mogelijk is als voor balie en website. Door het voorkeurskanaal van de inwoner (klant) centraal te stellen wordt de dienstverlening persoonlijker, toegankelijker en beter. Dit project levert vrij toegankelijke bouwblokken aan die (opnieuw) te gebruiken zijn door (overheids-) organisaties. Deze bouwblokken beschrijven het gebruik van open software, de werkwijze van de pilot, de communicatiestrategie en zowel de manier van onderzoeken als de resultaten.

Samengevat:

Het doel van ID Contact is om aan te tonen dat er met behulp van een identificatie-/ authenticatiemethode bij telefonie, chat en videocontact eenzelfde niveau en beleving van dienstverlening mogelijk is als voor balie en website. Telkens is er persoonlijk, vertrouwd, toegankelijk en makkelijk contact. Dit doen wij in nauwe samenwerking met meerdere gemeenten, maatschappelijke partners en de inwoners.

Kern van de boodschap

“Wat geven we aan onze partners, inwoners en andere belanghebbenden mee over ID Contact?”

Oftewel: “Als zij anderen vertellen over ID-Contact, welke boodschap delen zij dan in ieder geval?”

3x voorstel kernboodschap:

1. *[Voor eindgebruiker]* “Ben jij echt wie je zegt te zijn?” ... ID Contact onderzoekt hoe jij straks eenvoudiger en nog betrouwbaarder jouw persoonlijke overheidszaken online kunnen regelen; telefonisch, via webchat of via videocontact.
 - *[payoff]* “Met ID Contact werken we samen aan een betere, toegankelijke en veiligere online dienstverlening.”
2. *[Voor project en stakeholders]* ID Contact biedt organisaties inzicht over hoe zij via de voorkeurskanalen van de inwoners, met identificatie-/authenticatietools, de diensten op een eenduidige en kwalitatieve manier kunnen verlenen. De dienstverlening wordt hierdoor persoonlijker, toegankelijker en beter.
3. *[Voor eindgebruiker]* “Zoek je online contact met een gemeente en wil je 100% veilig laten weten wie je bent? ID Contact zorgt ervoor dat je makkelijk, veilig en persoonlijk eenzelfde dienstverlening kan ontvangen als bij een balie of via de website. ID Contact werkt via de telefoon/smartphone, webchat of via videocontact. Met ID Contact regel je Jouw persoonlijke diensten via jouw online voorkeurskanaal. ID Contact is een inclusieve vorm van online dienstverlening voor alle inwoners.”