

Oplegger klantreis/use case Verhuizen ID Contact

Aanleiding

Chat is een steeds populairder kanaal binnen overheidsdienstverlening. Momenteel kan het kanaal nog niet volledig benut worden, omdat het geen 'veilig' kanaal is. Bovendien is er geen manier om zeker te weten met wie een medewerker chat. Dit betekent in de praktijk dat de KCC-medewerker inwoners vaak moet doorverwijzen naar het telefoniekanaal of mijnoverheid.nl en de inwoner dus niet direct geholpen is.

ID Contact vervult in de behoefte om een inwoner op afstand (via chat) te authenticeren. De toepassing van ID Contact hangt af van de use cases die te bedenken zijn waar duidelijke meerwaarde te behalen valt. Dit document licht een van deze use cases toe: die van het product verhuizen.

Criteria

De use case is geldig wanneer¹:

- De case een aantoonbaar wezenlijk 'volume' beslaat van het aanbod van vragen bij de gemeente op het chatkanaal;
- De case in de huidige situatie een aantoonbaar verlies van klantwaarde voor de inwoner veroorzaakt;
- De case na toepassing van ID Chat aantoonbaar dit verlies van klantwaarde kan compenseren;
- De case zodanig simpel is dat er weinig tot geen gekoppelde systemen of doorverbindingen plaatsvinden in de keten van het proces.

Methode













Op basis van interviews met het KCC van Dienstverlening Drechtsteden en deskresearch is een klantreis samengesteld voor een statusvraag van een inwoner over een verhuizing. De klantreis beeldt zowel de 'IST'-situatie als de 'SOLL'-situatie uit.

Daarnaast heeft deskresearch en data-analyse een overzicht opgeleverd van het volume van contacten voor het onderwerp verhuizen op de livechat. De resultaten hiervan zijn te lezen onder 'Resultaten'.

Daarnaast is er een steekproef uitgevoerd op de chatlogs van de livechat van Dienstverlening Drechtsteden. Deze steekproef heeft als doel het identificeren van de vraagsoorten die op de chat aan bod komen. De gesprekslogs zijn doorgelezen en gegroepeerd aan de hand van de vraagsoorten die het projectteam heeft geïdentificeerd:

1. Informatievraag
2. Statusvraag
3. Beslisboomvraag
4. Daadwerkelijke transactie

¹ Vastgesteld in gesprek met leverancier OBI4Wan.

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

Op basis van deze steekproef is het mogelijk een inschatting te doen van het aandeel van de vragen binnen de categorie 'verhuizen' in aanmerking komt voor afhandeling via ID Chat. Zo is er een duidelijker beeld te vormen van de scope van de toepassing van ID Contact, en daarmee ook de achterliggende businesscase voor een gemeente.

De analyse volgt daarmee de volgende drietrapsstrategie voor het identificeren van de use case:

Totaal chats bij gemeente > Aandeel Verhuizen > Aandeel ID-vragen over verhuizen

Resultaten

Data-analyse livechat labels

Voor dit onderzoek is er analyse uitgevoerd op de data uit de applicatie Livecom van Dienstverlening Drechtsteden over heel het jaar 2020. In dit overzicht zijn de aantallen chats per (handmatig) label uitgesplitst. Hierna is het aandeel per label relatief aan het totaal berekend. Dit heeft het volgende overzicht als resultaat:

Labels Chat	1e kwartaal 20	2e kwartaal 20	3e kwartaal 20	4e kwartaal 20	Tot	Totaal
Totaal	2.478	2.705	2.225	2.392	9.800	100
Label - Overige	415	443	309	369	1536	15,7
Label - Wonen en verhuizen	219	292	221	235	967	9,9
Label - Wijklijnmelding	183	242	196	197	818	8,3
Label - Parkeren	139	168	221	195	723	7,4
Label - Belastingen	239	176	118	117	650	6,6
Label - Geboorte, trouwen of overlijden	153	150	131	146	580	5,9
Label - Geen gesprek	126	126	148	180	580	5,9
Label - Afspraak maken	146	131	151	120	548	5,6
Label - Uittreksels	117	166	115	140	538	5,6
Label - Bouwen/WABO	93	154	133	131	511	5,2
Label - Afval	93	136	85	82	396	4
Label - Sociale dienst	116	80	61	71	328	3,3
Label - Rijbewijs	95	94	52	72	313	3,2
Label - Paspoort/ID-kaart	82	82	70	54	288	2,9
Label - Extern	53	77	65	65	260	2,7
Label - APV	65	54	62	44	225	2,3
Label - Handhaving	55	72	46	45	218	2,2
Label - Projecten	31	27	16	23	97	0,9
Label - Corona				66	66	0,7
Label - Openingstijden	30	12	5	14	61	0,6
Label - Bezwaar, klacht of claim	15	13	11	7	46	0,5
Label - VOG	12	9	9	8	38	0,4
Label - Verkiezingen	1	1	0	11	13	0,1

Hieruit valt op te maken (label 'Overig' uitgezonderd) dat de meeste vragen op het kanaal chat binnenkomen over:

1. Wonen en verhuizen (9,9%, 967 chats)
2. Wijklijnmelding (MOR) (8,3%, 818 chats)
3. Parkeren (7,4%, 723 chats)
4. Belastingen (6,6%, 650 chats)
5. Geboorte, trouwen en overlijden (5,9%, 580 chats)

Deze top 5 beslaat in totaal **38,1%** van het totale chataanbod. Van deze 5 onderwerpen komen er 4 direct in aanmerking voor ID Contact, omdat dit persoonlijke aanvragen of meldingen betreft. De enige uitzondering, Wijklijnmeldingen, komt deels in aanmerking. Het kan voorkomen dat hier authenticatie voor nodig is (wanneer een inwoner op de hoogte gehouden wil worden over een melding moet deze persoonsgegevens verstrekken), maar in het merendeel van de gevallen is dit niet nodig.

Omdat Wonen en verhuizen het grootste volume beslaat, is dit onderwerp als eerste verder uitgewerkt als use case.

Zie voor de uitgewerkte klantreis het document *Klantreis ID Chat Statusvraag Verhuizing.PNG*.

Analyse steekproef chatlogs Verhuizen

Binnen het label Wonen en verhuizen vallen ook vragen over voorrang en urgentie. Omdat deze vragen per gemeente vaak anders worden afgehandeld, zijn deze buiten beschouwing gelaten in de telling. In deze steekproef zijn de chats van Gemeente Dordrecht tussen 01-01-2021 en 01-03-2021 met label 'Wonen en verhuizen' meegenomen. De resultaten van de steekproef zijn:

Aantal geanalyseerde chats: 54

Aantal informatievragen: 27

Aantal statusvragen:	19
Aantal beslisboomvragen:	7
Aantal transactievragen:	1

Relatief aan het totale aantal chats maken de vraagsoorten het volgende aandeel uit:

Informatievragen:	50%
Statusvragen:	35,2%
Beslisboomvragen:	13%
Transactievragen:	1,9%

Op basis van bovenstaande verdeling in vraagtypen zien we dat alle vraagsoorten behalve informatievragen in aanmerking komen voor het gebruik van ID Contact. Dit komt omdat voor deze vragen op een of andere manier uitwisseling van persoonsgegevens nodig is om de vraag te beantwoorden. Momenteel verwijst het KCC inwoners door naar het telefoniekanaal of mijnoverheid.nl in deze gevallen. Hier is rekening mee gehouden in de scoring (er zijn geen cases onder 'statusvraag', 'beslisboomvraag', of 'transactievraag' gelabeld die zonder authenticatie afgehandeld konden worden). Al met al zien we dat in deze steekproef 50,1% van de vragen uitwisseling van persoonsgegevens gewenst is en authenticatie met ID Contact hierin uitkomst kan bieden.

Conclusie

Het onderzoek naar de use case 'Verhuizen' laat zien dat deze aan alle criteria voldoet; bij een wezenlijk aandeel van de vragen (ruim 50%) over dit onderwerp speelt momenteel een verlies van klantwaarde door het ontbreken van een authenticatiemogelijkheid (veilige uitwisseling van persoonsgegevens). Bovendien beslaat dit onderwerp een groot deel van de chatvragen (bijna 10%). Ook zijn de vragen eenvoudig te beantwoorden zonder koppeling te maken met systemen of door te verbinden naar een backoffice. Hiermee toont de use case Verhuizen als eerste de meerwaarde aan van ID Chat voor een gemeente.

Verder onderzoek op basis van meer data (meerdere gemeenten) kan deze bevindingen bevestigen. Bovendien is een aanvullende uitwerking van de rest van de top 5 gewenst om te bepalen of hier een soortgelijke use case speelt.