[Titelsuggestie] Probleemloos switchen tussen communicatiekanalen

Tekst xxxxxxxxxxxxx

[Intro] In coronatijd is het voor inwoners en bedrijven extra belangrijk om zo veel mogelijk zaken met de gemeente telefonisch of online af te handelen. Tot voor kort kregen ze te horen dat ze voor persoonlijke zaken toch echt naar de balie moesten komen. Daar hebben Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden iets op gevonden.

[Streamersuggesties]

''

[Broodtekst]

Iedere medewerker van een gemeentelijk klantcontactcentrum weet dat de telefonische dienstverlening in feite uit twee categorieën bestaat. De ene soort valt onder live FAQ (veelgestelde vragen) van mensen die er op de website niet uit komen. *Hoe moet ik een paspoort aanvragen? Wanneer wordt mijn afval opgehaald? Wat zijn de openingstijden van het gemeentehuis?*

Je zou er bijna een robot voor bouwen, ware het niet dat een klein deel van de vragen in een volstrekt andere categorie dienstverlening valt - vragen van gevoelige aard. *Waarom ben ik op mijn uitkering gekort? Mijn moeder is dementerend, waar vind ik hulp? Ik vermoed dat mijn zoon zijn kind mishandeld, wat moet ik doen?* In dit type dossiers is niets vervelender dat iemand van het kastje naar de muur te sturen. Of om nee te moeten verkopen, omdat het lastig is om telefonisch betrouwbaar vast te stellen of iemand echt is wie hij zegt te zijn.

Het innovatieproject ID Bellen van de gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden geeft inwoners de mogelijkheden om zichzelf te identificeren aan de telefoon. Daardoor kunnen persoonlijke zaken telefonisch worden afgehandeld, zoals het verlengen van een rijbewijs of het doorgeven van een verhuizing. Deze maand verschijnt een rapport met de bevindingen rondom ID Bellen. Ondertussen storten de initiatiefnemers zich met een aantal partners op het vervolg, ID Contact. Een videogesprek met vier betrokkenen.

Privacy-verantwoord

'Hier spreekt een trotse wethouder.' xxxxxxxxxxx, VVD-wethouder in Arnhem met onder meer IT en publieke dienstverlening in zijn portefeuille, laat er geen misverstanden over bestaan. 'ID Bellen werkt. Nu kunnen we telefonische vragen sneller afhandelen. Daarmee verbeteren we onze dienstverlening. De foutkans neemt af, want we hebben direct het ID. En wat mij als voormalig ict-er zeer aanspreekt: het spoort medewerkers aan tot nieuwe innovaties.'

ID Bellen werkt met de IRMA-smartphone-app, die de gegarandeerde identiteit van de gebruiker bevat. IRMA, wat staat voor I Reveal My Attributes, is een veelbekroonde internettoepassing die alleen relevante en gewenste informatie doorgeeft om een identiteit vast te stellen. Via IRMA kunnen gebruikers inloggen of zich identificeren bij alle soorten organisaties, zonder dat ze niet-noodzakelijke persoonsgegevens hoeven te delen.

'Doordat we nu kunnen zeker stellen dat mensen zijn wie ze zeggen te zijn, kunnen we naar een ander niveau van dienstverlening,' zegt xxxxxxxxxxxxx, CIO van de Drechtsteden. 'We hoeven tegen niemand meer te zeggen dat ze toch echt naar de balie moeten komen. Wanneer je zaken doet met de overheid deel je regelmatig privégegevens, waarvan je niet wil dat een derde partij meekijkt of weet wanneer je waar contact hebt gezocht. We hebben heel bewust gekozen voor een technologisch middel waarmee je veilig en privacy-verantwoord zaken gegevens kunt delen, zonder dat een partij als Apple, Facebook of Google-gegevens van jou in profielen kan uitnutten.'

In augustus en september 2020 is ID Bellen uitvoering getest. Met behulp van de Hogeschool Arnhem en Nijmegen (HAN) zijn gebruikerstesten afgenomen en vond een groot gezamenlijk inwoneronderzoek plaats. De medewerkers van het klantcontactcentrum waren enthousiast. Toch roept het beschikken over de identiteit van een beller ook vragen op. Hoe bezwaarlijk is een verkeerd uitgesproken achternaam? Of om iemand bijvoorbeeld aan te spreken met 'meneer' terwijl diegene liever mevrouw wordt genoemd? 'Mogelijk kun je straks bij het opmaken van je digitale identiteit aangeven hoe je wil worden aangesproken,' zegt xxxxxxxxxxx, senior-adviseur informatiemanagement bij de gemeente Arnhem. 'In het vervolgproject ID Contact willen we onderzoeken of de persoonlijke bejegening een verbetering van de dienstverlening is, of dat inwoners er niet op zitten te wachten.'

Omnichannel

ID Bellen ontstond op een bijeenkomst over IRMA. Een groepje bezoekers bleef napraten over de mogelijkheden van de internettoepassing. Het inzetten van IRMA zou leiden tot meer gebruikersvriendelijkheid en inclusie, was de gedachte. Voorlopig valt dat nog te bezien. Een inwoner die wil gebruikmaken van de IRMA-app, kiest zelf welke attributen hij of zij wil inladen in de app, zoals een woonadres of persoonsgegevens van de bank. Daarvoor zijn koppelingen met extra beveiligingsmiddelen nodig, zoals de DigID-app en iDIN. Al met al geen eenvoudige operatie voor mensen die niet zo digitaal vaardig zijn.

Dat beaamt xxxxxxxxxxx, gemeentesecretaris van Nijmegen en voorzitter van de Taskforce Samen Organiseren, volledig. 'Ik denk niet dat we iets hebben gemaakt dat iedereen gaat bedienen, en dat hoeft ook niet. Waar het om gaat, is dat iedereen op zijn of haar geëigende manier contact met ons kan opnemen en zaken kan regelen.'

Als het aan de samenwerkingspartijen ligt, is ID Bellen pas de eerste stap naar een dienstverlening die uitgaat van de behoeften van bewoners. Hoewel ze het zonder uitzondering een vervelend woord vinden, ontkomen ze er niet aan: omnichannel, oftewel de meerkanalenstrategie. De gedachte is dat een inwoner contact zoekt op een manier die hem of haar ligt, digitaal telefonisch of aan de balie, en dat een switch tussen verschillende kanalen niet moet uitmaken voor het vervolgtraject.

xxxx: 'In de praktijk spring je voortdurend tussen kanalen. Stel dat je een oud huis koopt dat je grootschalig wil ver- en uitbouwen. Het gaat tonnen kosten, je hebt een vergunning nodig. Dan wil je misschien eerst even bellen met de gemeente voordat je aan de digitale route begint. Sommige stapjes verlopen digitaal, andere via de telefoon. Aan ons de taak om dat te ondersteunen en aan elkaar te verbinden.'

Open source

Uiteindelijk gaat 'omnichannel' niet om de kanalen, maar om de vrijheid om op je eigen manier de interactie met de gemeente te kiezen. Om daar te komen, is ID Contact in het leven geroepen. Daarin wordt in eerste instantie onderzocht hoe het vaststellen van identiteit via IRMA kan worden uitgebreid naar chat en videobellen. Het project krijgt steun van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties vanuit het Innovatiebudget Digitale Overheid. Behalve Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden werken ook de Belastingdienst, Digicampus van Logius, NOVUM van de Sociale Verzekeringsbank, de HAN en de Radboud Universiteit mee. Ook buiten de wereld van de gemeenten is de belangstelling voor het project groot. Het probleem dat iemand in de chat of aan de lijn zich kan voordoen voor iemand anders, speelt namelijk net zo goed bij de Belastingdienst of bij verzekeraars. De private sector is van harte welkom om gebruik te maken van de ontwikkelde software, want alles is open source. En ook gemeenten die zich nog niet eerder op dit terrein hebben begeven, kunnen zich zeker aansluiten.

Ontwikkelen met inwoners

Waar ID Contact toe leidt, zal mede afhangen van de Wet Digitale Overheid, die bepaalt wat er juridisch gezien mogelijk is op het vlak van authenticatie. Idealiter ontstaat er een product dat uiteindelijk door alle gemeenten wordt ingezet. Om zo ver te komen, kijkt de Radboud Universiteit kritisch mee naar de ontwikkelde software en het switchen tussen kanalen. De uitwisseling met de Belastingdienst en Digicampus moet standaardisatie op gang helpen en bijdragen aan de common ground gedachte.

'Standaardisering is ongelofelijk belangrijk,' zegt wethouder xxxxxxxxxxxx. 'Hoe meer gebruikers in Nederland, hoe kostenefficiënter. Maar daarvoor moet je wel innoverend denken en fouten durven maken, die we dan samen oplossen.'

En met samen bedoelt hij met name ook 'samen met inwoners'. De bedoeling is dat er bij ID Contact zo veel mogelijk verschillende inwoners worden betrokken, die in de gaten houden of iedere iteratie in het agile totstandkomingsproces het gewenste resultaat oplevert. Het moet verder reiken dan de bestaande digipanels, waarin meestal digitaal vaardige burgers plaatsnemen. Onder meer mensen met een taalachterstand en slechtzienden zullen zich buigen over de toegankelijkheid en inclusiviteit van ID Contact. Onderzoekers van de HAN stellen een plan op om moeilijk bereikbare doelgroepen bij het project te betrekken.

xxxxxxxxx: 'De werkelijke vraag is niet hoe we zorgen dat mensen van ons product gebruikmaken, maar hoe we iets maken waarmee zij worden geholpen. Daarvoor moeten we naar de inwoners toe. Nu verzuipen ze nog vaak in telefoonwachtrijen, keuzemenu's, brieven… Het begint allemaal met een goed contact tussen inwoners en gemeente.'