**Graag onderstaande vragen beantwoorden.**

XXXXXXX **en/of** XXXXXXX **nemen dit vervolgens met jullie door en maken er vervolgens een pakkende toegankelijke webtekst van. Thanks!**

\*\*\* Contactpersoon XXXXXXX.

1. Laatste nieuwtje (nieuws/mijlpaal)

De PoC (proefopstelling) van ID Chat met Matrix is klaar! We kunnen dus nu aantonen dat geauthenticeerd chatten werkt!

1. Wat houdt dit deelproject in en wie werken eraan?

In het deelproject Chat werken de HAN, Tweede Golf en de business analist Chat aan de ontwikkeling van een manier om te chatten via ID Contact. We maken eerst een Proof of Concept met Matrix. We gebruiken hier Matrix voor, omdat dit een privacyvriendelijke, open source chattool is.

ID Chat betekent dat de gemeente, of de andere organisatie waar een inwoner mee chat, zeker kan weten wie de inwoner is. Met deze verificatie kan de organisatie een inwoner of klant beter van dienst zijn, door bijvoorbeeld persoonlijke vragen te beantwoorden. Als je iets wilt weten over je verhuizing, belastingaanslag of parkeervergunning, word je nu apart teruggebeld of moet je langskomen. Met ID Chat willen we ervoor zorgen dat je niet meer tegen dit soort onhandige situaties aanloopt, en gelijk antwoord krijgt op je vraag.

1. Waarom onderzoeken wij de de mogelijkheden van digitale identificatie/authenticatie via chat-contact?

Livechat is een vorm van real-time service via web. Veel overheidsinstanties zijn alleen gewend real-time dienstverlening via de fysieke balie en telefonie te verzorgen. In de loop der jaren is de adoptie van livechat over het algemeen (dus ook bij private partijen) meer dan verdubbeld[[1]](https://euc-word-edit.officeapps.live.com/we/wordeditorframe.aspx?ui=en-gb&rs=en-gb&wopisrc=https%3A%2F%2Fold.sharepoint.com%2Fsites%2FIDContact-Kerngroep%2F_vti_bin%2Fwopi.ashx%2Ffiles%2F4136491e455f4c7a80c2241fa7fde72c&wdenableroaming=1&mscc=1&hid=-915&uiembed=1&uih=teams&hhdr=1&dchat=1&sc=%7B%22pmo%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%22%2C%22pmshare%22%3Atrue%2C%22surl%22%3A%22%22%2C%22curl%22%3A%22%22%2C%22vurl%22%3A%22%22%2C%22eurl%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%2Ffiles%2Fapps%2Fcom.microsoft.teams.files%2Ffiles%2F593811396%2Fopen%3Fagent%3Dpostmessage%26objectUrl%3Dhttps%253A%252F%252Fold.sharepoint.com%252Fsites%252FIDContact-Kerngroep%252FGedeelde%2520documenten%252FKerngroep%252FChatten%252FIDChat_input-webpagina-website.docx%26fileId%3D4136491e-455f-4c7a-80c2-241fa7fde72c%26fileType%3Ddocx%26ctx%3Dfiles%26scenarioId%3D915%26locale%3Den-gb%26theme%3Ddefault%26version%3D21021008600%26setting%3Dring.id%3Ageneral%26setting%3DcreatedTime%3A1615795506944%22%7D&wdorigin=TEAMS-ELECTRON.teams.files&wdhostclicktime=1615795506861&jsapi=1&jsapiver=v1&newsession=1&corrid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&usid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&sftc=1&sams=1&accloop=1&sdr=6&scnd=1&hbcv=1&htv=1&hodflp=1&instantedit=1&wopicomplete=1&wdredirectionreason=Unified_SingleFlush&rct=Medium&ctp=LeastProtected#_ftn1). Inmiddels gebruikt 39% van de overheidsorganisaties een vorm van web-based livechat, met 93% tevreden reacties van websitebezoekers[[2]](https://euc-word-edit.officeapps.live.com/we/wordeditorframe.aspx?ui=en-gb&rs=en-gb&wopisrc=https%3A%2F%2Fold.sharepoint.com%2Fsites%2FIDContact-Kerngroep%2F_vti_bin%2Fwopi.ashx%2Ffiles%2F4136491e455f4c7a80c2241fa7fde72c&wdenableroaming=1&mscc=1&hid=-915&uiembed=1&uih=teams&hhdr=1&dchat=1&sc=%7B%22pmo%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%22%2C%22pmshare%22%3Atrue%2C%22surl%22%3A%22%22%2C%22curl%22%3A%22%22%2C%22vurl%22%3A%22%22%2C%22eurl%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%2Ffiles%2Fapps%2Fcom.microsoft.teams.files%2Ffiles%2F593811396%2Fopen%3Fagent%3Dpostmessage%26objectUrl%3Dhttps%253A%252F%252Fold.sharepoint.com%252Fsites%252FIDContact-Kerngroep%252FGedeelde%2520documenten%252FKerngroep%252FChatten%252FIDChat_input-webpagina-website.docx%26fileId%3D4136491e-455f-4c7a-80c2-241fa7fde72c%26fileType%3Ddocx%26ctx%3Dfiles%26scenarioId%3D915%26locale%3Den-gb%26theme%3Ddefault%26version%3D21021008600%26setting%3Dring.id%3Ageneral%26setting%3DcreatedTime%3A1615795506944%22%7D&wdorigin=TEAMS-ELECTRON.teams.files&wdhostclicktime=1615795506861&jsapi=1&jsapiver=v1&newsession=1&corrid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&usid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&sftc=1&sams=1&accloop=1&sdr=6&scnd=1&hbcv=1&htv=1&hodflp=1&instantedit=1&wopicomplete=1&wdredirectionreason=Unified_SingleFlush&rct=Medium&ctp=LeastProtected#_ftn1). Een van de belangrijkste redenen om chat te gebruiken is dat dit laagdrempelig en efficiënt is, en omdat het de site persoonlijker maakt.

De coronacrisis heeft ook impact op het gebruik van chat door inwoners. In een onderzoek van Accenture komt naar voren dat 42% van de deelnemers die weleens livechat gebruiken, dit tijdens de coronacrisis vaker heeft gedaan. Daarbij geeft nog eens 77% daarvan aan dat deze stijging in gebruik na corona aan zal houden[[3]](https://euc-word-edit.officeapps.live.com/we/wordeditorframe.aspx?ui=en-gb&rs=en-gb&wopisrc=https%3A%2F%2Fold.sharepoint.com%2Fsites%2FIDContact-Kerngroep%2F_vti_bin%2Fwopi.ashx%2Ffiles%2F4136491e455f4c7a80c2241fa7fde72c&wdenableroaming=1&mscc=1&hid=-915&uiembed=1&uih=teams&hhdr=1&dchat=1&sc=%7B%22pmo%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%22%2C%22pmshare%22%3Atrue%2C%22surl%22%3A%22%22%2C%22curl%22%3A%22%22%2C%22vurl%22%3A%22%22%2C%22eurl%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%2Ffiles%2Fapps%2Fcom.microsoft.teams.files%2Ffiles%2F593811396%2Fopen%3Fagent%3Dpostmessage%26objectUrl%3Dhttps%253A%252F%252Fold.sharepoint.com%252Fsites%252FIDContact-Kerngroep%252FGedeelde%2520documenten%252FKerngroep%252FChatten%252FIDChat_input-webpagina-website.docx%26fileId%3D4136491e-455f-4c7a-80c2-241fa7fde72c%26fileType%3Ddocx%26ctx%3Dfiles%26scenarioId%3D915%26locale%3Den-gb%26theme%3Ddefault%26version%3D21021008600%26setting%3Dring.id%3Ageneral%26setting%3DcreatedTime%3A1615795506944%22%7D&wdorigin=TEAMS-ELECTRON.teams.files&wdhostclicktime=1615795506861&jsapi=1&jsapiver=v1&newsession=1&corrid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&usid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&sftc=1&sams=1&accloop=1&sdr=6&scnd=1&hbcv=1&htv=1&hodflp=1&instantedit=1&wopicomplete=1&wdredirectionreason=Unified_SingleFlush&rct=Medium&ctp=LeastProtected#_ftn1). Oftewel; chat is *here to stay*!

Livechat is dus steeds populairder. Om de kwaliteit van de dienstverlening via dit kanaal gelijk te maken aan die via telefoon of een fysiek bezoek, moet een medewerker persoonlijke vragen kunnen beantwoorden, en hiervoor de inwoner of klant kunnen identificeren. Daarom is ID Chat essentieel voor de volgende stap in de dienstverlening via chat.

[[3]](https://euc-word-edit.officeapps.live.com/we/wordeditorframe.aspx?ui=en-gb&rs=en-gb&wopisrc=https%3A%2F%2Fold.sharepoint.com%2Fsites%2FIDContact-Kerngroep%2F_vti_bin%2Fwopi.ashx%2Ffiles%2F4136491e455f4c7a80c2241fa7fde72c&wdenableroaming=1&mscc=1&hid=-915&uiembed=1&uih=teams&hhdr=1&dchat=1&sc=%7B%22pmo%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%22%2C%22pmshare%22%3Atrue%2C%22surl%22%3A%22%22%2C%22curl%22%3A%22%22%2C%22vurl%22%3A%22%22%2C%22eurl%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%2Ffiles%2Fapps%2Fcom.microsoft.teams.files%2Ffiles%2F593811396%2Fopen%3Fagent%3Dpostmessage%26objectUrl%3Dhttps%253A%252F%252Fold.sharepoint.com%252Fsites%252FIDContact-Kerngroep%252FGedeelde%2520documenten%252FKerngroep%252FChatten%252FIDChat_input-webpagina-website.docx%26fileId%3D4136491e-455f-4c7a-80c2-241fa7fde72c%26fileType%3Ddocx%26ctx%3Dfiles%26scenarioId%3D915%26locale%3Den-gb%26theme%3Ddefault%26version%3D21021008600%26setting%3Dring.id%3Ageneral%26setting%3DcreatedTime%3A1615795506944%22%7D&wdorigin=TEAMS-ELECTRON.teams.files&wdhostclicktime=1615795506861&jsapi=1&jsapiver=v1&newsession=1&corrid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&usid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&sftc=1&sams=1&accloop=1&sdr=6&scnd=1&hbcv=1&htv=1&hodflp=1&instantedit=1&wopicomplete=1&wdredirectionreason=Unified_SingleFlush&rct=Medium&ctp=LeastProtected#_ftnref1) <https://www.accenture.com/us-en/insights/retail/coronavirus-consumer-habits>

[[2]](https://euc-word-edit.officeapps.live.com/we/wordeditorframe.aspx?ui=en-gb&rs=en-gb&wopisrc=https%3A%2F%2Fold.sharepoint.com%2Fsites%2FIDContact-Kerngroep%2F_vti_bin%2Fwopi.ashx%2Ffiles%2F4136491e455f4c7a80c2241fa7fde72c&wdenableroaming=1&mscc=1&hid=-915&uiembed=1&uih=teams&hhdr=1&dchat=1&sc=%7B%22pmo%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%22%2C%22pmshare%22%3Atrue%2C%22surl%22%3A%22%22%2C%22curl%22%3A%22%22%2C%22vurl%22%3A%22%22%2C%22eurl%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%2Ffiles%2Fapps%2Fcom.microsoft.teams.files%2Ffiles%2F593811396%2Fopen%3Fagent%3Dpostmessage%26objectUrl%3Dhttps%253A%252F%252Fold.sharepoint.com%252Fsites%252FIDContact-Kerngroep%252FGedeelde%2520documenten%252FKerngroep%252FChatten%252FIDChat_input-webpagina-website.docx%26fileId%3D4136491e-455f-4c7a-80c2-241fa7fde72c%26fileType%3Ddocx%26ctx%3Dfiles%26scenarioId%3D915%26locale%3Den-gb%26theme%3Ddefault%26version%3D21021008600%26setting%3Dring.id%3Ageneral%26setting%3DcreatedTime%3A1615795506944%22%7D&wdorigin=TEAMS-ELECTRON.teams.files&wdhostclicktime=1615795506861&jsapi=1&jsapiver=v1&newsession=1&corrid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&usid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&sftc=1&sams=1&accloop=1&sdr=6&scnd=1&hbcv=1&htv=1&hodflp=1&instantedit=1&wopicomplete=1&wdredirectionreason=Unified_SingleFlush&rct=Medium&ctp=LeastProtected#_ftnref1) <https://ingovernment.maglr.com/ingovernment-november-2020/live-chat-is-in-opmars-bij-de-overheid>

[[1]](https://euc-word-edit.officeapps.live.com/we/wordeditorframe.aspx?ui=en-gb&rs=en-gb&wopisrc=https%3A%2F%2Fold.sharepoint.com%2Fsites%2FIDContact-Kerngroep%2F_vti_bin%2Fwopi.ashx%2Ffiles%2F4136491e455f4c7a80c2241fa7fde72c&wdenableroaming=1&mscc=1&hid=-915&uiembed=1&uih=teams&hhdr=1&dchat=1&sc=%7B%22pmo%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%22%2C%22pmshare%22%3Atrue%2C%22surl%22%3A%22%22%2C%22curl%22%3A%22%22%2C%22vurl%22%3A%22%22%2C%22eurl%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%2Ffiles%2Fapps%2Fcom.microsoft.teams.files%2Ffiles%2F593811396%2Fopen%3Fagent%3Dpostmessage%26objectUrl%3Dhttps%253A%252F%252Fold.sharepoint.com%252Fsites%252FIDContact-Kerngroep%252FGedeelde%2520documenten%252FKerngroep%252FChatten%252FIDChat_input-webpagina-website.docx%26fileId%3D4136491e-455f-4c7a-80c2-241fa7fde72c%26fileType%3Ddocx%26ctx%3Dfiles%26scenarioId%3D915%26locale%3Den-gb%26theme%3Ddefault%26version%3D21021008600%26setting%3Dring.id%3Ageneral%26setting%3DcreatedTime%3A1615795506944%22%7D&wdorigin=TEAMS-ELECTRON.teams.files&wdhostclicktime=1615795506861&jsapi=1&jsapiver=v1&newsession=1&corrid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&usid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&sftc=1&sams=1&accloop=1&sdr=6&scnd=1&hbcv=1&htv=1&hodflp=1&instantedit=1&wopicomplete=1&wdredirectionreason=Unified_SingleFlush&rct=Medium&ctp=LeastProtected#_ftnref1) <https://go.forrester.com/blogs/16-01-28-online_self_service_dominates_yet_again_why_its_an_effortless_way_to_get_to_your_answers/>

1. Wat is de belangrijkste meerwaarde voor zowel de inwoner als de gemeente?

Bovenstaand al benoemd.

1. Hoe werkt het? (visual!)

Vooraf of tijdens een chatgesprek word je door de medewerker doorverwezen naar ID Contact. Hier kun je inloggen met de identificatiemethode van jouw voorkeur (DigiD, IRMA, of een andere methode). Na inloggen word je teruggestuurd naar de chat en kan de medewerker zien wie jij bent. Hierna kun je je persoonlijke vragen stellen en bijvoorbeeld een zaaknummer delen met de medewerker, die jou verder helpt!

1. Meer weten over ID Chat? (Verwijzende deeplink naar contactformulier)