## Werkdocument Strategisch A4tje Communicatie ID Contact

13/01 - xxxxx (Drechtsteden)

Doel

Samenvatten en vaststellen van de kern van onze communicatie-aanpak:

* Waarom ID Contact?
* Context en essentie ID Contact?
* Doel ID Contact?
* Meerwaarde ID Contact?

Werkwijze

* In groepsverband (communicatie en stuurgroep), aan de hand van steekwoorden en korte compacte tekstjes, inhoudelijke invulling geven aan enkele strategische kernvragen/thema’s.
* Vervolgens uitwerking tot overeen te komen strategisch A4tje dat we in groepsverband (communicatie, stuurgroep en kernteam) vertalen aan de hand van de methode Strategisch Communicatie Frame.

Wie

* Stuurgroep ID Contact (beleid/strategisch verantwoordelijk)
* Communicatie (begeleidend, ondersteunend en adviserend)

# Strategisch A4tje Communicatie ID Contact

Uitgangsscenario

*Beantwoord:* “Waardoor/mee begon ID Contact?” (3 a 4 korte zinnen)

~~Missie = continu online dienstverlening doorontwikkelen en optimaliseren > opgave privacy vs online identificatie/authenticatie > pilot telefonie/smartphone > Ervaringen en resultaten pilot ID Bellen positief en inspirerend voor inclusive omnichannel vervolg > ID Contact.~~

“Met ID Contact dragen we bij aan onze ambitie om persoonlijke online dienstverlening continu door te ontwikkelen en te verbeteren. Reden voor ID Bellen was 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. Met ID Bellen is digitale identificatie via telefonie/smartphone getackeld en de ervaringen waren positief. Met ID Contact pakken we daarom nu door op de andere twee kanalen.”

*Beantwoord:* “Welke aandachtspunten (h)erkennen we?” (Steekwoorden)

Aandachtspunten: privacy, security, inclusiviteit, open source, common ground, de menselijke maat.

**Toelichting steekwoorden in toolbox**

* 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 believen 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. ~~Inclusiviteit draagt ertoe bij dat mensen oog hebben voor elkaar en elkaar zien staan en zitten. Inclusiviteit wakkert saamhorigheid aan, als ook het ‘wij-gevoel’. Dat doet mensen goed en verhoogt het werkgeluk en het energieniveau in de organisatie. En dat is goed voor de levendigheid van de organisatie. BRON: Bron:~~ <https://www.pwnet.nl/organisatie-strategie/artikel/2020/02/diversiteit-en-inclusiviteit-op-de-werkvloer-10136100>  ~~Bron wikipedia: Inclusie is de insluiting in de samenleving van achtergestelde groepen op basis van gelijkwaardige rechten en plichten. Inclusie staat tegenover uitsluiting en discriminatie. De begrippen inclusie en integratie vullen elkaar aan in de hedendaagse maatschappij.~~

Visie

*Beantwoord:* “Wat als ID Contact slaagt, hoe ziet (gemeentelijke) dienstverlening er dan over 2 a 5 jaar uit?” (Max. 2 korte zinnen)

“Straks voor iedereen beschikbare en toegankelijke persoonlijke informatieverstrekking en het kunnen afnemen van persoonlijke diensten (transactie) op je eigen voorkeurskanaal, met eenzelfde niveau qua beleving en dienstverlening.”

Ambitie

*Beantwoord:* “Wat hebben wij na deze pilot gerealiseerd? En wat beogen wij hiermee op middellange termijn (< 2 jaar)?“ (max. 2 korte zinnen)

“Het is bekend OF de (toekomstige) potentiële gebruiker een dergelijk manier van persoonlijk contact c.q. dit aanbod / product daadwerkelijk wenst, nuttig vindt en zal gebruiken c.q. hoe die die zal gebruiken.”

“Alle learnings verwerken we in een nuttig bruikbaar protocol ID Contact met minimaal twee geteste en gevalideerde proof of concepts, zodat belanghebbenden er mee aan de slag kunnen.”

Ons aanbod/onze belofte

*Beantwoord:* “Wat betekent ID Contact (straks) voor gemeente en inwoner?” (Max. 2 korte zinnen)

"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 en kan men direct en veilig worden geholpen door de gemeente."

“Wij weten (onderzoek/kennis/ervaring) en laten zien hoe (PoC) en of jij (inwoner) in de nabije toekomst kan kiezen uit meerdere kanalen voor direct persoonlijk contact met de gemeente en om jouw persoonlijke zaken af te handelen: makkelijk, veilig, persoonlijk en 100% privacy”

Opgave

*Beantwoord: “Wat zijn belangrijkste stappen die wij moeten zetten om zover te komen?”* (Max. 4 korte zinnen)

*~~[leesniveau D+]~~* ~~ID Contact bouwt met een pilot en onderzoek voort op de PoC ID Bellen (2020). Hierbij zijn de eerste ervaringen opgedaan met de nieuwe technologie, processen en gevraagde communicatie om telefonische authenticatie mogelijk te maken. Gebleken is dat het technisch mogelijk is om deze vorm van telefonische authenticatie toe te passen. ID Contact onderzoekt het beperkt gevalideerde prototype en de methode van werken verder en ontwikkelt deze door. Het onderzoek gebeurt kort-cyclisch en in co-creatie met inwoners en medewerkers, met gerichte aandacht voor inclusiviteit en gebruiksvriendelijkheid. Vanuit de omnichannel gedachte onderzoeken we of het prototype ook voor andere kanalen kan worden ingezet. Tevens beoordelen we of het mogelijk en wenselijk is om de ontwikkelde authentificatie uit te breiden met biomedische kenmerken. Afsluitend onderzoeken we hoe de gerealiseerde openbare bouwblokken zijn op te schalen naar andere (overheids)organisaties.~~

“ID Contact pakt met een pilot en met 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 zouden kunnen gebruiken. Wij streven ernaar dat ID Contact voor zoveel mogelijk inwoners makkelijk en naar tevredenheid is te gebruiken. 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 en zorgen dat deze, net als onze kennis en ervaring voor iedereen vrij beschikbaar zijn om mee verder te werken.”

1. Onderzoeken resultaten ID Bellen en in etappes vertalen naar kansen voor inzet op meerdere online kanalen; voor nu smartphone-bellen, online chatten en video-bellen.
2. Deze kansen praktisch uitwerken en ontwikkelen naar test 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)

*Beantwoord:* “Welke resultaten streven wij met deze pilot na? Denk aan product, aan werking, aan effect, aan ervaringen, aan leermomenten, aan vervolg e.d.“ (Max. 3 kort omschreven doelen) 1) 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 zo 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.

(

(2)

“Het doel van ID Contact is om aan te tonen dat er met behulp van een identificatie-/authenticatiemethode bij telefonie, chat en videoconference 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.”

Resultaten:

* Werkend PoC van alle 3 de kanalen
* Inzicht in de gebruikerservaring van de 3 kanalen
* Communicatieplan landelijk
* Protocol dat commerciële partijen over kunnen nemen
* Schaalbaar eindproduct waarvan we weten wat het mag kosten en of er een behoefte wordt ingevuld waar stap ik in als ik instap voor andere gemeenten

Kern vd boodschap

*Beantwoord:* “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; met de smartphone, via webchat of via video-bellen.
   * [payoff] “Met ID Contact werken we samen aan een betere, toegankelijkere en veiligere online dienstverlening.”
2. [voor project en stakeholders] ID Contact biedt organisaties inzicht over hoe zij met behulp van identificatie-/authenticatietools via de voorkeurskanalen van de inwoners (klanten) hun 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 geeft inzicht hoe je makkelijk, veilig en persoonlijk eenzelfde dienstverlening kan ontvangen als bij een balie of via de website. ID Contact kan via telefoon/smartphone en web chat of videocontact. Jouw persoonlijke diensten en transacties regelen via je eigen online voorkeurskanaal. ID Contact is een inclusieve vorm van online dienstverlening voor alle inwoners (klanten).