**Verkennend onderzoek naar meerwaarde ID Contact**

1. **Aanleiding**

In 2020 lag de focus van de pilot ID Bellen op het aantonen van de werking van ID Bellen en het evalueren van de ervaringen van inwoners. Het uitgangspunt van de pilot was het zo realistisch mogelijk simuleren van een ‘echte’ situatie waarin een inwoner ID Bellen gebruikt. Arnhem en Drechtsteden hebben daartoe een verhuiscasus gebruikt (je hebt nog geen ontvangstbevestiging van je verhuizing ontvangen, bel met de gemeente om te checken of deze is verwerkt). In Nijmegen werd een vraag gesteld over de eigen uitkering (neem contact op met de gemeente om na te vragen hoe hoog de uitkering deze maand is).

Bij de start van het vervolgproject ID Contact was één van de behoeften om:

* te verkennen of het mogelijk was om een overzicht te krijgen van de gemeentelijke processen waarbij ID Contact meerwaarde biedt.
* vervolgens te onderzoeken of deze processen nog specifieke requirements met zich meebrengen.

We hebben ons gericht op de telefonische front office(s) van een gemeente. Daar komen de meeste oproepen initieel binnen en worden gegevens over de gesprekken geregistreerd. In een separaat onderzoek bij Drechtsteden is ook inzicht verkregen in de contacten die zij via chat voeren.

1. **Opzet verkenning**

In eerste instantie is gekeken naar documentatie die al beschikbaar is, zoals de vanuit GEMMA beschreven gemeentelijke processen. Al vrij snel werd duidelijk dat deze procesbeschrijvingen, begrijpelijkerwijs, op hoofdlijnen zijn uitgeschreven. Dit gaf ons geen antwoord op de voor ons relevante vraag of er sprake is van uitwisseling van persoonsgeboden informatie (aan de telefoon)?

Deskresearch bood derhalve geen directe aanknopingspunten. Daarop is besloten om de gewenste informatie op te halen bij vertegenwoordigers van de Klantcontactcentra (KCC’s) van de drie gemeenten. We hebben informatie opgevraagd uit de Klantcontactsystemen van de drie gemeenten, respectievelijk Exxcellence bij de gemeente Nijmegen en Antwoordportaal bij zowel Arnhem als Drechtsteden (deze zijn in een separaat exceldocument beschikbaar ‘aantal oproepen per gemeente’). Aansluitend zijn met de volgende vertegenwoordigers van de KCC’s interviewgesprekken gehouden:

* xxxxxxxxxxxxxs – werkzaam bij Klantenservice Arnhem
* Xxxxxxxxxxx en xxxxxxxxxxxxx – werkzaam bij KCC Nijmegen
* Xxxxxxxxxxxx – werkzaam bij Team web, telefoon en social media van Dienstverlening Drechtsteden
* xxxxxxxxxxxxxx – werkzaam bij Klantenservice Sociale Dienst Drechtsteden

Voorafgaand aan de interviews is een Excel informatiesheet toegestuurd:



De interviewgesprekken hadden als doel om dieper in te gaan op de informatie op de sheet. Uiteindelijk bleek de informatie niet door alle geïnterviewden ingevuld en is de sheet als leidraad voor de gesprekken gebruikt. De interviews zijn vormgegeven aan de hand van de volgende deelvragen zoals deze ook terug te vinden zijn in de Excel sheet:

* Wat zijn de meest voorkomende processen in het KCC waar uitwisseling van persoonsgebonden informatie aan de orde is?
* Welke processen kunnen door de KCC medewerker zelf volledig afgehandeld worden?
* Als de KCC medewerker het niet zelf kan afhandelen, welke vervolgactie wordt dan aangeboden aan de bellende inwoner?
* En een voorzichtig verkennende vraag: zou dit proces ook middels chat of video af te handelen zijn?
* Wat zie jij als meerwaarde van ID Contact?

1. **Resultaten verkenning**

De gesprekken met de verschillende medewerkers hebben geleid tot vier hoofdconclusies:

1. *De verschillende KCC’s hanteren verschillende werkwijzen*

Opvallend is hoe de KCC’s van de drie gemeenten verschillen qua werkwijze als het gaat om processen waarbij persoonsgebonden informatie aan de orde is. Medewerkers van het ene KCC mogen veel meer informatie verstrekken dan de medewerkers van het andere KCC. Dit verschil heeft verschillende oorzaken.

* In de ene gemeente is de werkwijze gebaseerd op de specifieke instructies van de inhoudelijk verantwoordelijke vakafdelingen. KCC-medewerkers van één van de gemeenten zien in bijvoorbeeld in hun scherm de status van de verhuisaanvraag, maar moeten op aanwijzing van de vakafdeling inwoners toch doorverwijzen naar mijnoverheid.nl.
* In andere gemeenten heeft het te maken met de beschikbaarheid van de informatie. Daar hebben de KCC-medewerkers geen toegang tot (alle) specifieke applicaties van de vakafdelingen.
* Ook is het verschil in werkwijze te relateren aan de mate van serviceverlening die het KCC biedt aan de vakafdelingen. Eén van de gemeenten houdt de standaard werkwijze om bij een doorverbindpoging of terugbelverzoek de identiteit van de beller te controleren aan de hand van een aantal controlevragen. Althans, als de vraag daar aanleiding toe geeft, maar dat is niet altijd even duidelijk.

1. *De cijfers uit de KCS systemen moeten gezien worden als indicatie*

Bij de aanlevering van de gegevens door de drie gemeenten werd in alle gevallen de kanttekening geplaatst dat de cijfers als indicatie moesten worden gezien. Dit wordt veroorzaakt door het feit dat ieder gesprek handmatig door de KCC agent geregistreerd wordt. Het is mensenwerk met een zekere mate van ‘foutgevoeligheid’. Enerzijds omdat registratie bij drukte kan worden vergeten en daarmee de cijfers nooit 100% compleet zijn. Anderzijds omdat registratie plaatsvindt op basis van een omschrijving van een categorie. Deze is altijd interpretatiegevoelig. Het is niet onwaarschijnlijk dat dezelfde vraag door verschillende agenten in verschillende categorieën worden geregistreerd.

Daarnaast worden per gemeente, conform verwachting, verschillende registratiecategorieën gebruikt waardoor er niet een één-op-één vergelijking kan worden gemaakt.

Tot slot worden, ook logisch, in een categorie àlle contacten geregistreerd over dat onderwerp en niet alleen de contacten waarbij sprake is van uitwisseling van persoonsgebonden informatie. Dit betekent dat niet alle gesprekken geregistreerd onder bijvoorbeeld ‘verhuizen’ authenticatie vereisen en dus in de toekomt met ID Contact gevoerd moeten worden.

1. *Niet het proces/het onderwerp, maar de vraag is bepalend*

De cijfers in combinatie met de aanvullende gesprekken gaven wel een redelijk consistent beeld als het gaat om de onderwerpen die veelvuldig aan de orde komen (top 10 vanuit kwantitatieve informatie) èn waarvan de KCC-medewerkers aangeven dat er vaak sprake is van uitwisseling van persoonsgeboden informatie:

* Verhuizen
* Bijstandsuitkeringen
* Aanvullend inkomen
* Schuldhulpverlening / Invorderingen
* Voorzieningen WMO
* Belastingen
* TOZO

Duidelijk werd dat we niet één-op-één’ conclusies kunnen trekken met betrekking tot de aantallen per onderwerp die uit de registratietools naar voren kwamen. We moeten een slag dieper: de specifieke vraag over dat onderwerp maakt of er sprake is van uitwisseling van persoonsgebonden informatie. Een voorbeeld ter verduidelijking: Zowel de vraag: ‘ik ga verhuizen, hoe kan ik dat doorgeven?’ als de vraag ‘ik heb een verhuizing doorgegeven, wat is daarvan de status?’ worden door KCC-medewerkers geregistreerd in de categorie ‘verhuizing’. Bij de eerste vraag kan het antwoord eenvoudig worden verstrekt door de KCC- medewerkers van alle gemeenten. Voor het beantwoorden van de tweede vraag is persoonsgebonden informatie nodig en is ID Contact dus van meerwaarde.

1. *Medewerkers zien meerwaarde voor ID Chat en ID Bellen in het KCC*

De KCC medewerkers geven aan meerwaarde te zien voor ID Chat en ID Bellen vanuit het KCC perspectief. Ze geven aan daarmee meer zekerheid te hebben over de identiteit van de beller en daarmee een betere juridische grondslag te hebben bij het uitwisselen van informatie. Daarmee hopen ze hun dienstverlening te mogen uitbreiden door meer persoonlijke vragen al direct te mogen beantwoorden. Ze zien de meerwaarde vooral voor chat en bellen.

1. *Medewerkers zien geen meerwaarde voor ID Video in het KCC*

De KCC-medewerkers geven aan geen meerwaarde te zien voor ID Video vanuit het KCC perspectief. Ze geven aan dat vanuit het spontane contact hier geen toegevoegde waarde ligt. Wel zouden ze voor de inwoner, als de vraag ernaar is, een afspraak voor een videocall kunnen inplannen met een backoffice. Zij zien dus wel meerwaarde voor video als substituut voor baliegesprekken of voor gesprekken tussen inwoners en medewerkers van de vakafdelingen.

1. **Voortschrijdend inzicht**

De verkennende gesprekken leverden ons het inzicht dat we niet helemaal het juiste spoor te pakken hadden. Het doel dat we in eerste instantie voor ogen hadden – het aanleveren van een generiek overzicht van alle gemeentelijke onderwerpen/processen waarbij ID Contact meerwaarde biedt – bleek niet haalbaar en onzes inziens niet zinvol. Twee inzichten lagen hieraan ten grondslag:

* Ten eerste werd duidelijk dat het lastig is om te komen tot een generiek overzicht, ofwel een overzicht van processen dat voor iedere gemeente zou gelden. Of ID Contact meerwaarde biedt is niet alleen afhankelijk van het proces, maar ook van de gekozen werkwijze van een gemeente. En niet iedere gemeente hanteert per proces dezelfde werkwijze.
* ID Contact biedt meerwaarde wanneer er persoonsgebonden informatie moet worden uitgewisseld. En dit laatste bleek niet te worden bepaald door het proces/onderwerp zelf, maar hangt af van de vraag over het proces/onderwerp.

1. **Gewijzigde vraagstelling**

De resultaten van het verkennend onderzoek zijn besproken in het overleg met de business analisten en besloten is om in kaart te brengen *welk type vragen leiden tot de uitwisseling van persoonsgebonden informatie*. En te onderzoeken of *bij deze vragen alle drie de kanalen van ID Contact inzetbaar zijn*.

Hiermee verbreden we impliciet de scope: door niet te kijken naar gemeentelijke processen, maar naar type vragen zijn de uitkomsten ook toepasbaar voor andere organisaties.

1. **Type vragen waar ID Contact meerwaarde biedt**

Op basis van de verzamelde informatie en aanvullende gesprekken met de KCC-medewerkers kwamen we tot de volgende typering van de vragen die bij het KCC gesteld worden:

* **Informatievragen**: dit zijn vragen die eenduidig beantwoord kunnen worden op basis van informatie uit de kennisbank of waarbij inwoners in een aantal gevallen verwezen worden naar webformulieren. Bij deze vragen wordt geen persoonsgebonden informatie uitgewisseld. Voorbeelden van deze vragen zijn: ‘Wat zijn jullie openingstijden?’, ‘Wat moet ik meenemen om mijn rijbewijs te verlengen? of ‘Hoe kan ik een verhuizing doorgeven?’.
* **Statusvragen**: dit zijn vragen over de status van een lopend proces. Hierbij is al snel sprake van uitwisseling van persoonlijke gegevens. De KCC-medewerker moet de identiteit van de inwoner verifiëren adhv controlevragen, alvorens de informatie in de systemen kan worden opgezocht. Voorbeelden van deze vragen zijn: ‘Is mijn verhuisaanvraag al verwerkt?’, ‘Waarom is mijn uitkering nog niet overgemaakt?, ‘Wat is de status van mijn aanvraag voor aanvullend inkomen?’.
* **Beslisboomvragen**: dit zijn vragen van inwoners die willen weten of ze ergens voor in aanmerking komen. Inwoners worden hierbij vaak verwezen naar bestaande beslisboom-formulieren op de website. Maar in een aantal gevallen wordt de vraag telefonisch beantwoord op basis van een aantal vragen. De KCC-medewerker of backofficemedewerker loopt dan samen met de inwoner door het formulier. En dat zijn vaak vragen waarbij uitwisseling van persoonsgebonden informatie aan de orde is.
* **Daadwerkelijke transactie:** het is in te beelden dat voor bepaalde producten of diensten een inwoner direct geholpen kan worden aan de telefoon, videocall of chat. Dit betreft dan producten waarvoor identificatie vereist is, maar de inwoner bijvoorbeeld geen handtekening hoeft te zetten. Producten met een bepaalde aanschafprijs zouden in de toekomst d.m.v. bijvoorbeeld een Ingenico koppeling ook via chat, video of bellen gelijk kunnen worden afgerekend. Hier betreft het dus niet echt een vraag, maar wel een vorm van dienstverlening die in de toekomst verleend kan worden aan inwoners en ondernemers.

De inzet van de kanalen ‘ID Bellen’ en ‘ID Chat’ ziet men vooral bij het beantwoorden van de status- en beslisboomvragen. De KCC-medewerkers krijgen hierdoor meer zekerheid over de identiteit van de inwoner dan wanneer men een check doet op basis van controlevragen. En de tijd die het stellen en beantwoorden van de controlevragen kost, kan worden bespaard met ID Bellen of ID Chat. Men ziet geen rol voor ID Video voor het beantwoorden van status- en beslisboomvragen. Over het algemeen worden KCC-medewerkers niet enthousiast over het voeren van videogesprekken. Bij videogesprekken denkt men in eerste instantie vooral aan gesprekken tussen inwoners en backoffice medewerkers waarbij sprake is van ‘**transacties**’. Ondertrouw en geboorteaangifte werden daarbij genoemd. Bij gemeenten waar al pilots plaatsvinden met videobellen, zien we dit terug.

Samenvattend zien we het volgende beeld:



*Legenda:*

*Groene smiley: kanaal is geschikt*

*Gele smiley: kanaal zou overwogen kunnen worden/randvoorwaarden momenteel nog niet ingevuld*

*Rode smiley: kanaal is niet geschikt*

1. **Het type contact is eveneens van invloed op ID Contact**

Parallel aan het verkennend onderzoek kwam in het project de vraag naar voren of de authenticatie van de degene die contact opneemt plaats moet vinden voorafgaand aan het contactmoment of tijdens het contactmoment. De POC van ID Bellen in 2020 was gebaseerd op het feit dat de beller zijn contactpoging te allen tijde via een speciale ‘ID Bellen knop’ op de website startte. Maar wat nu als tijdens een spontaan bel- of chatgesprek via de algemene ingang blijkt dat uitwisseling van persoonsgeboden informatie noodzakelijk is?

Uit technisch onderzoek bleek dat beide vormen (authenticatie vooraf of tijdens het contact) voor de kanalen Chat en Video in principe te realiseren is. Voor het kanaal Bellen lopen we tegen technische beperkingen aan. Een spontaan gestart telefonisch gesprek kan niet, zonder het contact te verbreken, omgezet worden naar een veilig ID Bellen gesprek waarbij de beller alsnog geauthentiseerd is. Dat betekent dat contact via ID Bellen altijd gestuurd is; inwoners worden gestuurd naar een ingang op een webpagina waarbij ze, na authenticatie, via een apart telefoonnummer aangeboden worden aan een KCC-medewerker. Hoe kun je een inwoner dan ‘sturen’? Bijvoorbeeld door in een bevestigingsbrief de beller te sturen naar de betreffende webpagina. Of in een bevestigingsmail de weblink op te nemen of een QR-code weer te geven. Binnen het project spreken we hierbij over ‘gestuurd contact’.

Naast spontaan en gestuurd contact onderscheiden we ook nog ‘contact op afspraak – door de inwoner geïnitieerd’; dit zijn gesprekken waarbij de inwoner via de website een afspraak kan maken. Dit type gesprekken relateren we voornamelijk aan videobellen.

Schematisch kunnen we dit als volgt samenvatten:



*Legenda:*

*Groene smiley: kanaal is geschikt*

*Gele smiley: kanaal zou overwogen kunnen worden*

*Rode smiley: kanaal is niet geschikt*

In eerste instantie lijkt ‘Bellen op afspraak’ ook nog een type contact waar een groene smiley verwacht zou kunnen worden. Echter, in de praktijk ligt het initiatief van het telefonisch contact bij de ambtenaar. En daarvoor is ID Bellen op dit moment niet ingericht.

1. **Tot slot: de aanvullende requirements**

Uit de gesprekken met de KCC-medewerker werd duidelijk dat we ervan uit moeten gaan dat een deel van de (chat-en bel-) vragen zullen moeten worden doorgezet naar de vakafdelingen als het gaat om heel specifieke (lees: gevoelige) informatie. Dit raakt op een aantal vlakken aan ID Contact zoals het nu is opgezet:

* De vraag rijst of na doorverbinden de identiteit van de beller opnieuw moet worden vastgesteld door de vakspecialist. Of is het voldoende is dat deze door de KCC medewerker als is vastgesteld? We hebben hierover contact gezocht met xxxxxxxxxxxxxx, privacy officer van de gemeente Nijmegen. Hij gaf aan dat het niet nodig is dat de vakspecialist de inwoner nogmaals authentiseert als in de systemen (bijvoorbeeld het KCS) wordt vastgelegd dat:
  + de betreffende inwoner (naam)
  + op dat moment (datum en tijdstip van contact)
  + geauthentiseerd (vinkje achter ‘geauthentiseerd’) is
  + en warm doorverbonden is met medewerker (naam).
* De vakspecialist zal niet altijd beschikbaar zijn op het moment dat de inwoner belt. Dat betekent dat een KCC-medewerker een terugbelnotitie maakt. Wat betekent dit voor het gesprek dat wordt opgezet vanuit de medewerker nav het terugbelverzoek? xxxxxxxxxxxxxx geeft aan dat in dit geval een nieuwe authenticatie wel nodig is. In de huidige opzet kan ID Contact hierbij geen rol spelen bij de authenticatie van de inwoner.
* Een vraag die ook naar voren is gekomen is of het eveneens noodzakelijk is dat de medewerker zich identificeert en zo ja in welke vorm? Deze vraag is nog niet beantwoord in deze fase van het project.

Bijlage: Informatie mbt de afhandeling van de inkomende gesprekken (input KCC registratietools):

