**Brainstorm ID Contact onderdeel Video**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Vragen | antwoord | Nog uit te zoeken door |
| Is er een aparte omgeving nodig voor videobellen (medewerker mag niet via zijn eigen omgeving online streamen) |  | Ciso voor privacy en AVG  2de Golf voor techniek  ICT beheer voor belasting netwerk binnen citrix |
| Wat als de verbinding slecht is/iemand niet te zien is? | Als authenticatie al heeft plaatsgevonden maakt de beeldkwaliteit niet uit |  |
| Wat als iemand (per ongeluk) tussendoor de verbinding verbreekt? | Dan moet er opnieuw contact gezocht worden  kan je dan in het proces later instappen of begin je weer bij start? | Vraag voor leverancier |
| Moet de identiteit van de klant voordat de verbinding opgezet wordt gedaan zijn of moet dit ook mogelijk zijn tijdens de call? | Voorkeur heeft dat beide mogelijk is. We starten met authenticatie vooraf. | Onderzoek HAN |
| Wat hebben leveranciers nodig om aan te kunnen sluiten/mee te doen? |  | BA en Tweede Golf |
| Binnen welke processen helpt een videocall om meer informatie te kunnen delen  Zetten we videobellen in voor bepaalde producten en/of bepaalde medewerkers en/of specifieke doelgroepen | Meerwaarde zit ‘m in de uitbreiding van dienstverlening en het inclusiever maken van de dienstverlening.  Het project levert een bruikbare plugin, gemeenten kunnen zelf bepalen waarvoor ze het willen inzetten (eigen inzicht) |  |
| Welke mogelijkheden biedt videobellen ten opzicht van andere kanalen m.b.t. toegankelijkheid? Denk bijv. aan gebarentaal |  | Onderzoek HAN |
| Wanneer biedt videobellen meerwaarde voor de inwoner en voor de gemeente? |  | Onderzoek HAN w.b. meerwaarde inwoner.  BA: meerwaarde gemeente |
| Zijn gemeentemedewerkers bereid om te videobellen? | Wordt binnen PoC niet ingezet bij KCC alleen bij backoffice/balie. Meeste van deze medewerkers zijn in huidige werkzaamheden al zichtbaar voor klant. |  |
| Wat hebben medewerkers nodig om met inwoners te gaan videobellen? |  | BA/Tweede Golf  en misschien een enquete onder medewerkers uitzetten samen met O&S? |
| Moet de medewerkers zich ook identificeren voor de klant? | Voor deze PoC gaan we zoveel mogelijk uit van de bestaande werkmethodieken, medewerker identificeert zich niet. | Is wel een interessante vraag voor de toekomst. |
| Hoe voorkomen we dat inwoners het gesprek opnemen? | Dat is niet te voorkomen. Ook in de huidige werkmethodieken is dit niet te voorkomen. | Vraag aan de Ciso wat er qua AVG nodig is |
| Hoe wordt de privacy van de medewerkers van de klantenservice geborgd? | Binnen deze PoC wordt niet met KCC gewerkt. | Ciso |
| Kan ik een videocall starten zonder deze gepland te hebben of doen we dit alleen op afspraak? | Binnen deze PoC wordt alleen op afspraak gewerkt | BA en Onderzoek HAN |
| Is het wenselijk dat in de call ook gechat kan worden en documenten geupload kunnen worden? | Ja, waarom (onderbouwen) en moet dit gearchiveerd worden? | Vraag mbt archiveren chat stellen aan BDI? Of XXX  Leverancier of Tweede Golf |
| Kunnen we gebruik maken van apps die bekend zijn bij inwoners? (whatsapp/facetime) | Nee er is geen aparte app nodig. Klant start gewoon op in de browser via link in e-mail. |  |
| Vanaf welk device of besturingssysteem etc. wil een inwoner videobellen? |  | Onderzoek HAN |