# Ervaringen klanten videobellen

### Belastingdienst: Toeslagen en Hulp bij aangifte

Over het algemeen wordt het videobellen positief ervaren vanwege het visuele contact.

Het is efficiënt

Klanten gebruiken de meest voorkomende devices voor de videocall: laptop, mobiel en tablets.

### Gemeente Utrecht

Klantbeoordelingen zijn goed. Maar klanten maken nog heel weinig gebruik van de optie om via de website een afspraak te maken voor videobellen. Bij de afdeling Vergunningen wordt het veel ingezet.

### Politie

Pilot-beoordelingen zijn goed: een gemiddelde klantwaardering van 9,2 bij de aangiften via de Basisteams en 9,6 via de Regionale servicecentra. Afhankelijk van onderzoek moet blijken of dit kanaal in de toekomst structureel ingezet gaat worden.  
Gemeente Den Haag  
9+ klantwaardering in Den Haag  
efficiënt: afspraken worden binnen 30 minuten afgerond  
inwoners hebben de afspraak binnen 4 dagen na inplannen afspraak  
Gemeente Rotterdam  
8+ klantwaardering in Rotterdam  
efficiënt, je hoeft de deur niet uit

*Bronnen: Belastingdienst Toeslagen, gemeente Utrecht, Politie, gemeente Den Haag, gemeente Rotterdam*

# Ervaringen medewerkers videobellen

* Medewerkers kiezen zelf meestal niet voor videobellen (onbekend, nieuw), zodra er ervaring is opgedaan wordt de meerwaarde ervan ingezien.
* Weerstand om vanuit huis met burgers te bellen in verband met privacy, de software voorziet niet in alternatieve of te blurren achtergronden.
* Veel nieuwe medewerkers zijn enthousiast over het videobellen (alle leeftijden!).

### Voorwaarden

* Coaching: technisch en inhoudelijk, o.a. omdat het videobellen veel energie vraagt. Een niet al te technische insteek werkte drempelverlagend.
* Training: een training van 1,5 a 2 uur.

*Bronnen: Belastingdienst onderdeel Toeslagen, gemeente Utrecht, Politie*

# Knelpunten

Beveiliging. Er kan niet vanuit de interne netwerken gewerkt worden, zodat scherm delen en meekijken met door medewerkers uit te voeren handelingen onmogelijk is of er zelfs dubbel werk gedaan moet worden. (belastingdienst, politie)

Dit knelpunt verhinderd grootschalig inzetten van videobellen bij organisaties met een hoog beveiligingsniveau.

# Aandachtspunten/wensen

Negatieve invloed op gebruik door eindgebruikers:

* IEX als browser werkt meestal niet (communicatie naar inwoner)
* Technische storingen worden als vervelend ervaren

Behoeften organisatie / business:

* Er is grote behoefte aan een beveiligde omgeving en een identificatie (meerdere manieren) (vanuit de organisaties is deze behoefte er)
* Digitaal alles kunnen afhandelen, zoals bijvoorbeeld aangifte direct in het systeem kunnen afhandelen.
* De software moet mogelijkheden bieden tot blurren van de achtergrond (privacy medewerker)
* Scherm kunnen delen (behoefte vanuit klant en medewerker)
* Uploaden van documenten vanaf ieder device (behoefte vanuit klant)
* Thuiswerksituatie verdient aandacht/is drempel:   
  + De sofware moet mogelijkheden bieden tot blurren van de achtergrond
  + (Dienst)kleding medewerker. Bijvoorbeeld: de politie heeft de beeldbellende medewerkers verplicht om in uniform te beeldbellen.