

Kenningsdeelsessie

Gebruiksvriendelijk vrijwillig machtigen van familieleden, mantelzorgers en buddy's - een project van de gemeentes Amsterdam, Leiden en Almere met steun van [NL DIGIbeter Innovatiebudget Digitale Overheid 2020](#).

Contactpersoon: Anouschka Scholten
ascholten@amsterdam.nl

Toegankelijk machtigen voor alle burgers in Nederland - een project van het Innovum innovatielab (Sociale verzekeringsbank) in samenwerking met een studententeam van Fontys ICT & Media Design

Contactpersoon: Cas Bukkems
c.bukkems@student.fontys.nl

Datum en tijd: 25-03-2021 - 14:00

Locatie: MS Teams

Deelnemers:

Agenda

14:00 - 14:10

Opening

Vaststelling agenda (+ Beschikbare tijd)

Korte voorstelronde:

- Over ons en de studie ICT & Media Design
- Over onze opdracht voor Innovum:
 - Machtigen zo toegankelijk mogelijk maken
 - Voornamelijk bekeken vanuit degene die de machtiging afgeeft
 - Ondersteuning door middel van chatbots
- Over jullie Team en achtergrond

14:10 - 14:25

Overview van het project Toegankelijk machtigen voor alle burgers in Nederland

- Context: Probleemstelling en doelgroep
- Onderzoeksfase en resultaten
- Persona's en Customer Journey
- Ideeën
 - Centrale index, Decentrale aanvragen dmv API's

- Dashboard met overzicht van wijzigingen (geen Admin panel)
- Aansturing/hulp door een CUI
- Persoonlijke bubbel met vertrouwenspersonen
- Panic button wanneer er een conflict ontstaat
- Aanbevelingen doen voor machtigingen/Pakket van machtigingen
- Touchpoints: Checks -> Banner
- Betrekken zorginstanties/zorgverzekeraars

14:25 - 14:40

Overview van het project Gebruiksvriendelijk vrijwillig machtigen van familieleden, mantelzorgers en buddy's'

- Kern van het project
- Context: Probleemstelling en doelgroep
- Overview van de sprints/fases
- Prototype (+eventuele feedback)

14:40 - 14:50

Ideation ronde

14:50 - 15:00

Rondvraag
Afsluiting

Interviewvragen

Wie

1. Wie is jullie doelgroep? Gaat het (vrijwel) alleen om hulpverleners of ook degene die een machtiging afgeeft?
De focus ligt vooral bij mantelzorgers en zogenoemde buddy's, omdat deze meestal het voortouw nemen in het regelen van zaken (inclusief machtigen) van de machtiginggever
2. Wat zijn volgens jullie die wensen/behoefte van deze personen?
Er is een behoefte aan een toegankelijke, eenduidige oplossing die voldoende toegang verstrekt. Nu geldt er voor elke organisatie een andere werkwijze en moet er elke keer weer via lastige wegen worden aangetoond dat er sprake is van een vrijwillige machtiging.
3. Worden er behalve mantelzorgers ook andere zorgverleners betrokken bij het proces?
Niet direct
4. Welke rol spelen de medewerkers van instanties waarvoor de machtiging dient? Gaat het hier slechts om controle? Of ook om een hulpgevende rol?
Een machtiging wordt altijd bij een organisatie aangevraagd, zij zijn dan ook verantwoordelijk voor het verwerken, maar ook het controleren van de legitimiteit van een machtiging.
5. Wanneer worden notarissen, juristen en dokters bij jullie oplossing betrokken? Op welke manier worden deze personen betrokken?
Er wordt momenteel onderzocht door welke partij de machtiging gecontroleerd kan worden. De meest voor de hand liggende partij zou het juridisch loket zijn, maar dit schrikt mensen af, omdat ze dan denken dat het om een geschil gaat. Een mogelijke oplossing is het bij de gemeente neerleggen. Curatele bewind wordt uitgesloten, dus in gevallen van wilsonbekwaamheid wordt het systeem niet toegepast.

Waarom

6. Uit welke vraag is jullie project ontstaan? Hoe zijn jullie achter het bestaan van dit probleem gekomen?
Op allerlei afdelingen kregen ze meldingen dat mensen aanvragen laten doen door dochters en zonen en daar kan de gemeente eigenlijk helemaal niks mee.
7. Volgens jullie documentatie krijgen mantelzorgers/buddy's via DigiD niet voldoende toegang. Kunnen jullie dit iets verder toelichten?
Lang niet alle organisaties zijn aangesloten op het DigiD/machtigen systeem. Sommige organisaties werken zelfs helemaal niet met DigiD. De wet digitale aantoonbaarheid is bezig dit verder uit te rollen, maar momenteel is het nog een afgezette manier om aan te tonen wie je bent.
8. Wat zijn de belangrijkste doelen van jullie project?
Machtigingen toegankelijk maken zodat het op een veiligere en meer gecontroleerde wijze gebeurt.

Hoe

9. Er wordt gesproken van een centraal register, dus verschillende organisaties zullen hier in zee mee moeten gaan, hoe willen jullie dit bewerkstelligen?
Aanvragen worden ingediend bij de organisatie, waarna deze worden verstuurd naar het centrale register. (Dit wordt echter niet weerspiegelt in hun oplossing, dus dit is betwistbaar)
10. Hoe gaan jullie om met conflicten die er tussen familieleden kunnen ontstaan?
Het systeem bevat een ingebouwde panic knop. Wanneer iemand deze aanklikt bij het ontstaan van een geschil wordt de machtiging bevroren.
11. Hoe controleren jullie de legitimiteit van een machtiging? Is deze manier voldoende?
De optie om gemeenteambtenaren machtigingen laten controleren wordt overwogen (zie ook vraag 5). De controle moet normaliter via een videogesprek plaatsvinden, maar dit is afhankelijk van het betrouwbaarheidsniveau van de machtiging.
12. Hoe vindt identificatie plaats?
DigiD (zie ook vraag 7)

Wat

13. Maken jullie onderscheid in het type oplossing voor iedere doelgroep? Of wordt er vanuit gegaan van een samenwerking tussen de machtiginggever en ontvanger en is er dus sprake is van een eenduidige oplossing.
In het portaal is een tweedeling aangebracht voor machtiging gevers en ontvangers.
14. Zijn ouderen in staat de oplossing fatsoenlijk te gebruiken? Welke maatregelen hebben jullie getroffen om dit voor elkaar te krijgen?
De gebruikerstesten tot nu toe zijn veelbelovend. Het huidige portaal is ontworpen voor de computer, omdat de veronderstelling was dat ouderen niet goed overweg kunnen met een mobiele telefoon.
15. Zijn er specifieke obstakels waar jullie tegenaan zijn gelopen/nog steeds tegenaan lopen?
Controle van de machtigingen (zie ook vraag 5), Het eenmalig/landelijk vastleggen van een toestemming.
16. Wat zijn volgens (ieder van) jullie de meest belangrijkste ingevingen in het project tot nu toe?
Alle belangrijke punten zijn terug te vinden in de Notion projectomgeving.

Wanneer

17. Wanneer komt volgens jullie een machtigingsproces tot stand, zijn er volgens jullie mogelijkheden om hier in een eerder stadium op in te spelen?
Niet aan bod gekomen
18. Wordt er onderscheid gemaakt tussen verschillende type machtigingen? Verhuizingen worden vaak genoemd in de documentatie, is hier een specifieke reden voor?

Machtigingen worden ingedeeld op laag-, midden- en hoog- kritieke niveaus. Iedere type machtiging vraagt om controle met een bepaald betrouwbaarheidsniveau. (Verhuizingen zijn een veelvoorkomend type machtiging)

Waar

19. Maken jullie onderscheid in de context waarin het machtigen gebeurt? (Bijv. samen aan de keukentafel of op afstand)

Er wordt uitgegaan van een nauwe samenwerking tussen machtiger en gemachtigde. Vaak in persoon, omdat hun doelgroep mantelzorgers is.

20. Hoe wordt de machtiging doorgecommuniceerd van het centrale systeem naar de instantie waar deze voor dient?

Personen kunnen een uittreksel van hun machtiging printen vanuit het centrale register met een scanbare QR code zodat de organisatie het kan controleren.

Specifieke vragen:

1. Prototype (Mantelzorger V2 2e taak). Nu wordt de toestemming of 'vertrouwensband' fysiek of digitaal via teams gecontroleerd door de gemeente, is hier bewust gekozen om dit niet alleen te kunnen regelen door middel van DigiD inloggegevens? Dus dat beide personen inloggen bij DigiD inloggen en hier deze toestemming goedkeuren.
 - Dat het vrijwillig is moet op die manier gecontroleerd worden
2. Prototype (Mantelzorger V2 2e taak). Zouden meerdere toestemmingspersonen voor hetzelfde gemachtigd kunnen worden? Of zou hier per machtiging over nagedacht moeten worden?
3. Of ze volgens een bepaalde manier van werken werken binnen de sprints. Hoe is de rolverdeling? Kunnen we misschien nog wat van leren
4. Welke terminologie moet er gebruikt worden? Zijn er al ideeën hoe machtigen in de volksmond wordt genoemd?/Is er een bepaalde tone-of-voice?
5. Hebben jullie een bepaalde manier van werken die voor jullie goed werkt? Is er een bepaalde rolverdeling?