

5

KENNISDEELSESSIE

Ons onderzoeksteam is niet de enige groep die aan het probleem rondom machtigen werkt. Onder de naam “Gebruiksvriendelijk vrijwillig machtigen van familieleden, mantelzorgers en buddy’s” werkt een team van gemeente ambtenaren en ux designers aan een vergelijkbaar project.

We hebben een kennisdeelsessie gepland, zodat we elkaars ideeën kunnen vergelijken en elkaar vooruit kunnen helpen. Ter voorbereiding wordt er een agenda en interviewplan uitgezet om het maximale uit de beperkte tijd te halen.

Naam
Datum

Jens van Lierop
01-04-21

Versie 1.0

DOELEN

Wat moet er met dit onderzoek bereikt worden?

Verifiëren

onderzoeksresultaten

Het vergelijken van onze onderzoeksresultaten met die van de andere groep om na te gaan of ze juist zijn

Opdoen

van nieuwe inzichten

Kennis nemen van informatie die de andere groep heeft onderzocht en wij niet.

Delen

onderzoeksresultaten

Het delen van onze kennis, zodat onze groep en de andere groep elkaar vooruit kunnen helpen.

ONDERZOEKSVRAAG

Wat wordt er onderzocht?

Wat zijn de bevindingen van het onderzoeksteam van de gemeente Amsterdam, Almere en Leiden?

- Wat zijn de verschillen in scope tussen de twee projecten?
- Welke zaken komen overeen met onze eigen onderzoeksresultaten? En welke verschillen?
- Welke aspecten zijn er door hun uitgewerkt, waar wij nog niet naar gekeken hebben?

METHODIEK

Welke onderzoeksmethode wordt er toegepast?



Expert Interview

Omdat het onderzoeksteam van gemeente Amsterdam, Almere en Leiden al een aantal maanden bezig is en ze dichterbij het probleem zitten, zijn het als het ware experts.

Met een gestructureerd interviewplan kan er antwoord verkregen worden op onze onderzoeksvragen?

"A domain or content expert can put you on track when you enter a new domain or field of expertise. The expert can point out sources, give you a sense of direction or point to common pitfalls."

Trace an expert that is willing to talk to you about the problem and arrange an interview with this expert."

(HAN University of Applied Sciences, z.d.-b)

Aanpak

Voor de kennisdelingssessie is een agenda opgesteld waarin beide partijen de tijd hebben om hun verhaal te doen, waarna er ruimte is vrijgehouden om te sparren of vragen aan elkaar te stellen.

- Voor ons gedeelte van het verhaal is een presentatie voorbereid waarin alle onderzoeksresultaten zijn samengevat. Deze presentatie is gebaseerd op een eerdere presentatie die we voor de opdrachtgever hebben gehouden, maar dan toegespitst op deze specifieke sessie.
- Ik heb een interviewplan opgesteld voor de andere groep, om gericht vragen te kunnen stellen en het gesprek eventueel te sturen afhankelijk van de hoeveelheid voorbereiding die zij hebben getroffen.

De volledige agenda, interviewvragen en presentatie zijn allemaal terug te vinden in de bijlagen.

(Figuur 1: Agenda kennisdeelsessie)

Kenningsdeelsessie

Gebruiksvriendelijk vrijwillig machtigen van familieleden, mantelzorgers en buddies' - 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

4,4 MILJOEN

Mantelzorgers in Nederland

BIJNA 2 MILJOEN

Combineren werk met mantelzorg

93%

van bewindvoerders logt in met
de DigiD van de klant

(Gemeente Amsterdam, Almere
en Leiden, 2021)

RESULTATEN

Wat zijn de uitkomsten van het onderzoek?

Samenvatting

Het vraagstuk van het andere onderzoeksteam is voortgekomen uit de problemen die mantelzorgers ervaren bij het aanvragen van een machtiging. Vanuit deze doelgroep is er behoefte aan een eenduidige manier van machtigen. De oplossing door de onderzoeksgroep is een centraal toestemmingenregister waarin alles gemakkelijk beheerd kan worden. (Gemeente Amsterdam, Almere en Leiden, 2021)

Onderstaand is een korte overview van het project: “Gebruiksvriendelijk vrijwillig machtigen van familieleden, mantelzorgers en buddy’s” (Gemeente Amsterdam, Almere en Leiden, 2021). Meer informatie is terug te vinden in het interviewplan in de bijlage en de Notion omgeving van het projectteam zelf.

Probleemstelling

Machtigen is een probleem onder mantelzorgers. Bij elke organisatie moet machtigen op een andere manier en ze moeten steeds weer opnieuw aantonen dat ze gemachtigd zijn, waarbij elke keer weer kopieën nodig zijn van de ID-kaart + de benodigde documenten. In sommige gevallen is het vrijwel onmogelijk om een machtiging te verkrijgen en daardoor worden mantelzorgers gedwongen tot het nemen van ‘olifantenpaadjes’, waarbij ze via DigiD zich voordoen als de machtiginggever, ondanks dat dit wettelijk verboden is. Dit maakt machtigen tot een onveilige maar ook vooral een onprettige ervaring die de aandacht wegneemt van hetgeen dat er echt toe doet: Het zorgen voor je naaste.

Oplossing

De oplossing komt in de vorm van een centraal toestemmingenregister, waarin machtigingen op een toegankelijke manier kunnen worden ‘aangezet’ en ‘uitgezet’ door de machtiginggever in een online portaal. Deze machtigingen kunnen via een videogesprek worden geverifieerd door een gemeenteambtenaar/notaris. Door te machtigen op deze eenduidige wijze, komt het beheer meer bij de machtiginggever te liggen.

Uitdagingen

Momenteel moeten er nog verschillende aspecten op technologisch, juridisch en organisatorisch vlak worden uitgewerkt. Hiertoe behoren zaken zoals software architectuur, terminologie, vastleggen en controleren van machtigingen, integratie van zaaksystemen en preventie van fraude en misbruik.

Deze aspecten zullen in komende weken door de onderzoeksgroep onder handen worden genomen.

CONCLUSIE

Wat kan er uit de resultaten geconcludeerd worden?

Er was veel overlap tussen de resultaten van ons team en het andere team

De punten die het onderzoeksteam van gemeente Amsterdam en Leiden met name waardevol vonden waren:

- CUI (Conversational UI-chatbot-AI)
- Centrale index die een API voor alle voor alle machtigingszaken en websites gebruikt
- Dashboard machtigingsrelaties idee - vertrouwensrelatie

(Bovenstaande punten zijn rechtstreeks afkomstig uit een nader gestuurde mail van het onderzoeksteam)

DISCUSSIE

Welke factoren kunnen invloed hebben gehad op de resultaten?

- Er was binnen de kennisdelingsessie maar beperkte tijd om zaken te bespreken. Niet alle cruciale details zullen aan bod gekomen zijn.
- De scope verschilt een klein beetje. Wij kijken vooral vanuit het perspectief van de machtiginggever het andere team vanuit de machtiging ontvanger

AANBEVELINGEN

Wat zijn de vervolgacties aan de hand van het resultaat?

Combineren van inzichten

Alle informatie uit onderzoeksresultaten, de kennisdeelsessie en besprekingen met de opdrachtgever kunnen worden gecombineerd tot 1 geheel

Creeëren van een concept

Vanuit de gecombineerde 'bal' van informatie kan een sterk concept gebouwd worden, welk kan worden gepresenteerd aan de opdrachtgever

Vervolgafspraken met het onderzoeksteam

Voor beide partijen was het een bevorderend gesprek. Door de samenwerking voort te zetten, kan er potentieel een grote impact worden bereikt.