



Vragen over AOW via een voicebot

Een experiment van Novum & ANBO

Door: Tim van Dijk
Datum: 31/07/2019
Versie: 1.0



Management samenvatting

Samenvatting

Er zijn steeds meer mogelijkheden om via spraak technologie en slimme speakers informatie te achterhalen. Er is onderzocht op welke manier spraaktechnologie ingezet kan worden voor dienstverlening voor ouderen (65+) en waar daarbij rekening mee gehouden moet worden. Dit is gedaan door een voicebot te ontwikkelen waarmee de klant een gesprek kon voeren met 'de SVB'.

Het advies is om te investeren om de huidige informatievoorziening van de website geschikt te maken voor spraaktechnologie. Op korte termijn zou dit op de FAQ toegepast moeten kunnen worden. Het zelf ontwikkelen van een voicebot lijkt op dit moment niet opportuun.

Conversatie



Hey Google, praat met SVB.



Hallo, ik ben de nieuwe digitale hulp van de SVB. Waarmee kan ik u helpen?

Vanaf wanneer krijg ik AOW?

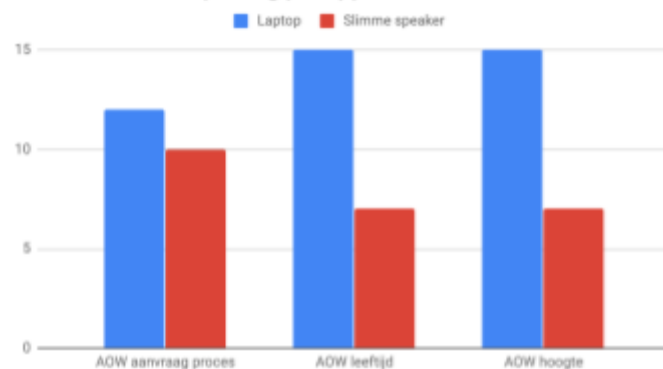
Ok, laten we beginnen met de AOW check. Wat is uw geboortedatum?

1 mei 1953

Je gaat op je 66ste en 4 maanden met pensioen in het jaar 2019.

Relatieve snelheid

Sneller antwoord op vraag per apparaat



Feedback klant

"Het antwoord is te lang, ik zou pen en papier pakken"

"Heel helder en simpel antwoord!"

"Schakelen naar SVB omgeving is verwarrend"

Inleiding

De ontwikkelingen op het gebied van spraaktechnologie hebben de afgelopen tijd een vlucht genomen. Inmiddels zijn er van meerdere aanbieders verschillende digitale assistenten beschikbaar waarmee via spraak gecommuniceerd kan worden. Deze spraakassistenten kunnen gebruikt worden via slimme speakers, maar ook via andere apparaten als een smartphones. Bekende voorbeelden zijn de Google Assistant, Amazon Alexa, Apple Siri en Samsung Bixby.

Uit onderzoek van Juniper Research is gebleken dat eind 2018 er op ongeveer 2.5 miljard apparaten gebruik werd gemaakt van spraakassistenten, met de verwachting dat dit gaat stijgen naar 8 miljard in 2023. Ook in Nederland neemt het gebruik toe. Uit onderzoek van TNS-Nipo¹ blijkt dat zo'n 29% van de Nederlanders gebruik maakt van een spraakassistent op de mobiele telefoon. Daarnaast blijkt 5% van de Nederlanders al een slimme speaker te gebruiken. Deze cijfers geven aan dat het gebruik van spraak als interface aan het groeien is en een ontwikkeling is die ook in combinatie met de Nederlandse taal potentie toont.

Wanneer er meer diensten worden aangeboden via spraak (op dit moment bijvoorbeeld Albert Heijn & Rabobank), zal dit aantal nog meer gaan toenemen. De Engelse overheid heeft ook al massaal ingezet op spraaktechnologie, door meer dan 12.000 vragen te kunnen beantwoorden via spraaktechnologie². Zij hebben er voor gekozen om voor alle klanten de vragen te beantwoorden via zogeheten speakable featured snippets³. Daarmee wordt ervoor gezorgd dat het antwoord op een vraag direct in een 'answered box' op de zoekresultaten pagina verschijnt. De speakable variant is een tekst die speciaal geschreven is om voorgelezen te worden; dit antwoord is kort en moet in 1 adem voorgelezen kunnen worden. Dit zorgt er namelijk voor dat het antwoord begrijpelijk is voor de luisteraar. Wanneer een website via dit soort featured snippets antwoord kan geven op vragen, is de kans groot dat dit het antwoord is dat wordt gegeven via een spraakopdracht. Naast featured snippets is het ook mogelijk om dienstverlening via spraakassistent aan te bieden door een voicebot te ontwikkelen. Dit kun je zien als een voice app, ook wel bekend als Google Action, Alexa Skill en Samsung Bixby Capsule.

Een voicebot heeft als nadeel dat hij letterlijk aangeropen moet worden, maar heeft als voordeel dat je er een langere conversatie mee kunt houden en die kunt personaliseren. Deze trend biedt mogelijkheden om maatschappelijke uitdagingen op te lossen. SVB heeft veel klanten die ouder zijn dan 65. Hoewel deze groep digitaal vaardiger wordt, zijn er ook nog steeds klanten die niet goed overweg kunnen met computers. Omdat spraak een

¹ <http://www.tns-nipo.com/nieuws/persberichten/gebruik-smart-speakers-groeit-explosief>

²

<https://www.gov.uk/government/news/government-uses-alex-and-google-home-to-make-services-easier-to-access>

³

<https://www.oncrawl.com/oncrawl-seo-thoughts/use-googles-speakable-schema-org-markup-google-assistant/>

natuurlijk communicatiemiddel is voor mensen, is de aanname dat een spraakassistent ouderen een laagdrempelig medium biedt om informatie op te halen of zaken te regelen. Om de combinatie van ouderen en spraaktechnologie te testen is Project Zilver opgericht. Binnen dit project worden door meerdere organisaties experimenten gedaan met betrekking tot hun dienstverlening en spraaktechnologie voor ouderen. Als eerste onderzoek zijn via dit project slimme speakers aan een groep ouderen uitgedeeld, om vervolgens na 2 weken feedback op te halen. Deze feedback was dusdanig positief, dat Novum een vervolgstap wilde zetten om inzicht te krijgen of het delen van overheidsinformatie via een slimme speaker ook zinvol is. De hypothese die getoetst wordt is dat het voor ouderen makkelijker is om overheidsinformatie te vinden via een voicebot dan via de website. De tweede hypothese die getoetst wordt is of dienstverlening op deze manier ook voldoet aan de huidige privacy richtlijnen van de organisatie.

Methode

Voicebot

De basis van wat Novum doet is het uitvoeren van experimenten om de maatschappelijke waarde of de technische mogelijkheden te kunnen beoordelen. Omdat de technologie voor Novum nog echt in de beginfase staat is er voor gekozen om een werkend prototype te ontwikkelen, om zo de ervaring op te doen met de technologie maar dit ook te kunnen testen met een klant.

In samenwerking met Embot.ai, een Nederlandse startup die chatbot software heeft ontwikkeld die de Nederlandse taal goed begrijpt, is er een voicebot ontwikkeld. Er is gekozen voor het ontwikkelen van een voicebot ten opzichte van snippets, omdat dit in een losse omgeving uit te voeren valt zonder aanpassingen aan de SVB website. Tijdens het experiment is ontdekt dat de inhoud van de website van de SVB niet 1 op 1 te kopiëren is naar een voicebot, dus er is nieuwe inhoud geschreven.

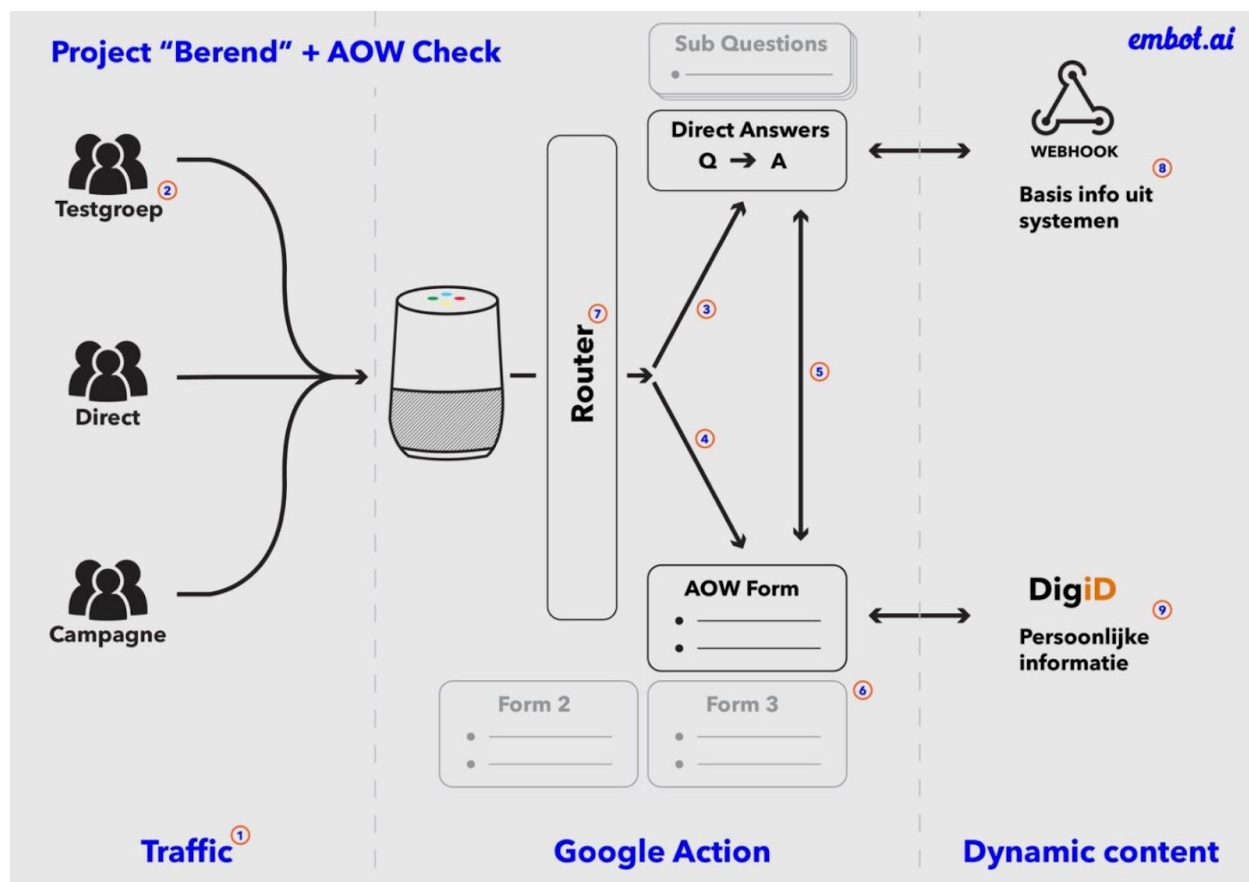
In een korte design sprint van 1 dag is er nagedacht over wat een goede casus zou zijn om een voicebot voor te ontwikkelen. Er is gekozen voor een voicebot die algemene vragen over de AOW kan beantwoorden, aangevuld met enkele specifieke conversaties zoals:

- Vanaf welke leeftijd krijg *ik* AOW (gebaseerd op geboortedatum klant)
- Wat is in mijn situatie de hoogte van de AOW

Door SVB medewerkers is de content geschreven voor de voicebot, zodat de antwoorden in overeenstemming zijn met wat er op de SVB website staat. Afbeelding 1 is een schematische weergave van de technische opzet van de voicebot.

Omdat de Google Assistent op het moment van het experiment de enige digitale spraakassistent is die Nederlands praat en verstaat is er voor gekozen om met een Google Home als slimme speaker te werken. De voicebot heeft dezelfde stem als de SVB website gekregen, dit is Ilse van Readspeaker. Dit hebben we gedaan voor de herkenbaarheid en deze stem is beter verstaanbaar dan de standaard stem. Verstaanbaarheid is erg belangrijk kwam uit het onderzoek van Project Zilver en die ervaring is daarom ook direct

meegenomen. Uit het experiment van Project Zilver kwam ook naar voren dat mensen een herhaal-optie misten, dit is in onze test ook meegenomen.



Legenda

- 1) Traffic: verkeer naar de action
- 2) We starten met een kleine testgroep aan users
- 3) De action is in staat direct antwoord te kunnen geven op algemene vragen
- 4) De action is in staat het AOW check formulier uit te voeren
- 5) Tussen een formulier kunnen ook directe vragen worden beantwoord
- 6) Formulieren worden als modules opgesteld, zodat in de toekomst meerdere kunnen worden toegevoegd
- 7) Routing (2.0 versie) vragen aan de overheid zullen naar het juiste loket worden gestuurd
- 8) Webhooks kunnen het mogelijk maken content van andere locatie te gebruiken (1.5 versie)
- 9) DigiD (3.0 versie) We halen persoonlijke informatie op.

Afbeelding 1: Schets van hoe het technisch is opgezet. Daarbij is het experiment tot versie 1.0 uitgevoerd, dus punt 7, 8 en 9 zijn niet meegenomen in het experiment. De afbeelding van de Google Home vertegenwoordigd de complete google assistent infrastructuur (en is dus meer dan enkel het apparaat).

Testopzet

Nadat de voicebot is ontwikkeld, is er in 2 dagen met 24 ouderen (gemiddelde leeftijd: 70) getest. Voor testdag 1 is via de ANBO uitvraag gedaan naar deelnemers die graag wilden testen, waarna er 14 deelnemers zijn gekomen. Voor de tweede testdag zijn we naar een buurthuis gegaan in Amsterdam waar geïnteresseerden zich konden aanmelden.

Per deelnemer was er een sessie in een aparte ruimte. Tijdens deze sessies zijn de volgende acties uitgevoerd:

- Deelnemer kreeg een aantal vragen om in te schatten hoe ervaren de deelnemer is met digitale middelen
- Deelnemer kreeg een korte introductie over de slimme speaker en hoe deze te gebruiken
- Deelnemer kreeg de opdracht om via de slimme speaker antwoord te krijgen op een aantal vragen (zie tabel 1).
- Deelnemer kreeg de opdracht om via een laptop antwoord te krijgen op dezelfde vragen
- Deelnemer werd gevraagd om algemene feedback

Apparaat	Opdrachten tijdens test
Slimme speaker	We beginnen met een waarschijnlijk fictieve situatie, dat u nog geen AOW heeft en benieuwd bent hoe u dat kunt aanvragen. Wilt u dat eens doen?
Slimme speaker	Nu gaan we even uit van de situatie dat u de AOW al krijgt en benieuwd bent wanneer dit gestort wordt. Kunt u dit eens achterhalen?
nvt	Het is mogelijk om zelf een soort app te creëren waarmee u specifiek vragen kunt stellen over uw pensioen. Dat kunt u starten door te zeggen "Hey google, praat met ...". Wat zou u een logische naam vinden voor een plek waar u pensioeninformatie zou zoeken?
Slimme speaker, via SVB action	We gaan nu proberen informatie te achterhalen door het te vragen aan de SVB. U mag opnieuw proberen te achterhalen hoe u uw AOW kunt aanvragen.
Slimme speaker, via SVB action	Kunt u nu via dezelfde weg proberen te achterhalen vanaf welke leeftijd u aow krijgt? Ik zal wederom de tijd opnemen.
Slimme speaker, via SVB action	U mag via de SVB app proberen te achterhalen hoeveel AOW krijgt. Zou u daarbij willen aangeven dat wanneer u wordt gevraagd of u een digiD heeft, daar nee op willen antwoorden?
Laptop	U mag opnieuw proberen te achterhalen hoe u uw AOW kunt aanvragen.

Laptop	Kunt u nu via dezelfde weg proberen te achterhalen vanaf welke leeftijd u aow krijgt?
Laptop	U mag nu wederop proberen te achterhalen hoeveel AOW krijgt. Dat mag u wederom doen zonder gebruik te maken van digiD

Tabel 1: Opdrachten voor deelnemers tijdens test

Er is gemeten hoe lang het duurde voor de deelnemer een antwoord heeft gekregen op de vragen via de laptop en via de SVB action.

Gemaakte kosten

Leverancier	Bedrag	Verklaring
Embot	€ 26.695	Ontwikkelen van platform en licenties.
Google home	€ 198,-	Apparatuur om te testen
Overig	€ 600,-	Zaalhuur, beloning etc
Totaal	€27.393	

Tabel 2: De kosten die gemaakt zijn tijdens het experiment. Dit is exclusief de bestede tijd door SVB medewerkers. In verband met concurrentie zijn de verklaringen achter de prijzen van Embot niet vrijgegeven.

Privacy

Voor deze nieuwe ontwikkeling is het nog onduidelijk hoe er wordt omgegaan met privacy en de gegevens van de klant. Op basis van bronnen van Google en de SVB richtlijnen is geprobeerd om daar zoveel mogelijk inzicht in te geven.

Resultaten

Vraag	Sneller met laptop (kortste tijd - langste tijd) (gem)	Sneller met spraakassistent (kortste tijd - langste tijd) (gem)
AOW aanvraagproces	12 (0:11 - 1:50) (0:38)	10 (0:32 - 3:03) (0:58)
AOW leeftijd	15 (0:28 - 3:02) (0:52)	7 (0:30 - 3:57) (1:09)
AOW hoogte	15 (0:15 - 2:56) (0:52)	7 (0:30 - 3:43) (0:48)

Tabel 3: Resultaten van de tijd die nodig was om antwoord te krijgen op de gestelde vragen. Per vraag is getoond of de deelnemer sneller was met de laptop of via de slimme speaker. Daarnaast is voor de volledigheid ook de spreiding en het gemiddelde van de tijd getoond. Deelnemers die geen antwoord kregen op de vraag zijn niet in deze statistiek meegenomen.

Apparaat	Opdrachten tijdens test	Juiste antwoord verkregen
Slimme speaker	AOW aanvragen	24
Slimme speaker	Wanneer AOW	0 (zoals verwacht, het antwoord op deze vraag was onbekend)
Slimme speaker, via SVB action	Hoe AOW aanvragen	18
Slimme speaker, via SVB action	Persoonlijke AOW leeftijd	18
Slimme speaker, via SVB action	Persoonlijke AOW hoogte	20
Laptop	Hoe AOW aanvragen	22
Laptop	Persoonlijke AOW leeftijd	22
Laptop	Persoonlijke AOW hoogte	22

Tabel 4: Per opdracht of de klant in staat is geweest om het juiste antwoord te verkrijgen.

Feedback van klanten

Tijdens de test is veel feedback verkregen over het gebruik.

Positief

"Duidelijk verstaanbaar"
"Heel helder en simpel antwoord!"
"Erg leuk om te doen"
"Snel"

Observaties

'Testpersonen zijn geneigd om lange, formele zinnen te gebruiken. Dat veranderde na enkele pogingen.'
'Praat met SVB als trigger wordt vaak vergeten.'
'Vaak werd er te snel begonnen met praten waardoor de vraag niet gehoord werd.'
'Bron van de informatie werd zowel via computer als via speaker niet altijd bekeken'

Verbeteringen/tips

"Ik moet het nog leren te gebruiken, dan gaat het vast beter"
"Ik weet niet van welke bron ik de informatie heb gekregen" (eerste vragen)
"Is er ook een herhaal optie?"
"Het antwoord is te lang, ik zou pen en papier pakken"
"Nog niet gebruiksklaar"
"Schriftelijk kun je de tijd nemen en rustig lezen, dat kan nu niet"
"Schakelen naar SVB omgeving is verwarrend"
"Meer geschikt voor andere diensten zoals muziek of youtube"
"Ik kreeg teveel informatie op me af"
"Liever direct via google of via praat met overheid"
"Hoe weet je dat de informatie die je krijgt goed is"

Afbeelding 2: Feedback van deelnemers en observaties door experiment begeleiders.

Vraag	
Wat zou u een logische naam vinden voor een app waar u pensioeninformatie zou zoeken?	AOW (12x) SVB (9x) Pensioen (4x) Overig (3x)
Gebruikt u thuis regelmatig een laptop of computer?	22x Ja
Gebruikt u vaker uw stem om een apparaat te bedienen?	1x Ja 3x heel soms

Tabel 5: Antwoorden op gestelde vragen. Aantal bij vraag 1 is hoger dan het aantal deelnemers, omdat sommigen meerdere antwoorden gaven.

Resultaten privacy onderzoek

Voor de beoordeling of de oplossing voldoet aan de privacy richtlijnen is een Privacy Impact Analyse uitgevoerd. Deze is niet in zijn volledigheid toegevoegd aan dit document, maar is op aanvraag beschikbaar.

De Google Home luistert de hele dag mee of hij 'aangeropen wordt'. Dat lijkt geen probleem, omdat Google aangeeft deze data niet te gebruiken en snel te verwijderen. Het is wel mogelijk dat de Google Home een trigger hoort daar waar deze niet zo bedoeld was. Dan worden er toch onbewust gegevens verwerkt. Dit kan in het kader van de AVG behoorlijke implicaties hebben.

Wanneer een klant praat tegen de Google Assistent zonder gebruik te maken van een specifieke Google Action, wordt de data opgeslagen in het Google account van de ingelogde gebruiker. Deze is via <https://myactivity.google.com> terug te vinden. Dit kan een gebruiker uitzetten, maar dan zal de functionaliteit van het apparaat verminderen.

Wanneer er een gesprek wordt gevoerd van de door de SVB ontwikkelde Google Action (de voicebot), zal het gesprek ook worden verwerkt door Google. Zij gebruiken de inhoud van het gesprek niet om een profiel van de persoon te maken, maar de gesprekken zijn wel terug te vinden in het Google account.

Een gebruiker praat tegen de Google Assistent, maar de Google Action ontvangt alleen de getranscribeerde tekst. De organisatie die de Google Action ontwikkelt verwerkt dus geen stemgeluid of andere biometrische gegevens.

Tijdens het experiment is de Google Assistent negatief in het nieuws gekomen door onderzoek van de VRT⁴, waar Google zelf ook op gereageerd heeft⁵. Door het accepteren van de gebruiksvoorwaarden geeft de gebruiker veel toestemming. Het later meeluisteren door medewerkers van Google staat daar niet expliciet in, maar dat blijkt wel te gebeuren. De medewerkers die dit luisteren tekenen met Google overeenkomsten om niets met deze gegevens te mogen doen.

Conclusie

Er waren grote verschillen in de resultaten tussen de deelnemers. Daarnaast viel het ook op dat er een leercurve te zien was bij de deelnemers in het gebruik van de slimme speaker. De deelnemers gaven hierbij aan dat ze 'er aan gewend raakten' om de juiste taal te gebruiken. Daaruit concluderen we dat op dit moment ook de spraakassistent niet zo natuurlijk is dat er direct mee gecommuniceerd kan worden zonder tips of gewenning.

Het grootste gedeelte van de deelnemersgroep bereikte sneller het antwoord via de laptop dan via de slimme speaker, hoewel er ook een deel was die sneller antwoord kreeg via de slimme speaker. Gezien de ervaring met beide apparaten (22 ervaren met computers, slechts 1 ervaren met slimme speaker) is dat verschil klein. Ook hierbij geldt dat de spreiding in benodigde tijd groot was. De 2 personen die aangegeven hebben geen gebruik

⁴ <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/07/10/google-luistert-mee/>

⁵ <https://nederland.googleblog.com/2019/07/meer-details-over-hoe-we-spraakgegevens.html>

te maken van een laptop of computer, deden dat omdat ze daar niet toe in staat zijn. 1 van hen is visueel beperkt en gebruikt dus dagelijks al slimme speakers. De andere gebruikt beide type apparaten niet. De visueel beperkte deelnemer scoorde echter niet beter op het gebruik van de slimme speaker dan de rest van de deelnemers. De deelnemer die geen gebruikt maakt van een laptop was niet in staat om hier informatie mee te vinden, maar kreeg wel zelfstandig de juiste informatie via de slimme speaker.

Het grootste gedeelte is in staat geweest om via de slimme speaker antwoord te krijgen op de vraag. De feedback was echter wel, zeker bij de langere onpersoonlijke antwoorden, dat het ze het antwoord graag nogmaals zouden willen horen of er een pen en papier bij zouden pakken.

De reactie op het starten van de action via 'praat met SVB' waren wisselend. De helft gaf aan de naam SVB of AOW wel logisch te vinden en ook het 'praat met ..' te begrijpen. Dit was echter wel na een uitleg dat dat nodig was. De verschillen in ideeën over hoe de Action genoemd moet worden geeft ook aan dat het niet voor iedereen logisch is. Daarnaast heeft het ontwikkelen van aparte actions per regeling of overheidsorganisatie ook technische nadelen. Als er per regeling een voicebot ontwikkeld wordt, betekent het dat er meerdere door de organisatie ontwikkeld zouden moeten worden.

Gebaseerd op al deze conclusies stellen wij dat de hypothese dat *'het voor ouderen makkelijker is om overheidsinformatie te vinden via een voicebot dan via de website'* op dit moment niet waar is.

Privacy

Gebaseerd op de conclusies uit het onderzoek naar privacy stellen wij dat de hypothese dat *'het aanbieden van dienstverlening aan klanten door de SVB via een voicebot voldoet aan de privacy richtlijnen van de organisatie'* niet volledig waar is. Hoewel aan veel voorwaarden wordt voldaan, staan er nog een aantal punten ter discussie.

Discussie

Gebruiksgemak

Uit de conclusie blijkt dat de aanname dat iemand sneller antwoord heeft op een vraag via een slimme speaker nog niet waar is. Daar zijn een aantal verklaringen voor te vinden. Ten eerste vielen de grote verschillen tussen de deelnemers op. Dit betrof de zowel tijd die nodig was om tot een antwoord te komen, de handigheid waarmee de informatie gevonden werd en de mate waarin de bron van de informatie een rol speelde. Dit gold voor zowel het gebruik van de laptop als van de slimme speaker. Dat viel al op na het uitvoeren van de eerste test, waarvan elke deelnemer digitaal vaardig was. Bij een vervolg experiment zou er binnen de groep 'ouderen' een specifieke groep deelnemers betrokken moeten worden om inzicht te krijgen in de resultaten voor bijvoorbeeld niet-digitaal

vaardigen. Mogelijk leidt het antwoord binnen een deze doelgroep al wel tot een andere conclusie.

Ten tweede bleek dat in de voicebot een vraag regelmatig niet werd begrepen en dat er meerdere pogingen nodig waren om het antwoord op de vraag te krijgen. Wanneer de content van de voicebot wordt uitgebreid zal deze beter in staat zijn om vragen te interpreteren en het juiste antwoord direct te geven.

De derde verklaring hiervoor is dat het opstarten van de voicebot via 'praat met SVB', inclusief bijbehorende inleiding dat de voicebot is opgestart, ook de nodige tijd kost. Dit is een stap die via een laptop niet nodig is.

Ondanks dat er via de voicebot nog niet een sneller antwoord beschikbaar was, waren er toch een aantal deelnemers op deze manier sneller hun antwoord kregen. Gezien de beperkte tijd die is gestoken om de informatievoorziening via deze weg te optimaliseren, leidt dit resultaat toch enthousiasme over een vervolg.

Hoewel de deelnemers veelal in staat waren om het juiste antwoord te vinden op de vraag, bleken de antwoorden vaak toch lang en ingewikkeld om te onthouden. Er zal in de toekomst rekening gehouden moeten worden met de lengte van de antwoorden, maar zelfs ondanks dat zal de wens van de klant blijven om het nog eens rustig terug te lezen. Het gebruik van de ontwikkelde software via een Android telefoon geeft het antwoord zowel visueel als auditief en biedt dus deze mogelijkheid al. Daarnaast zijn de ontwikkelingen bij de slimme speakers ook dat deze worden uitgebreid met een scherm. Deze ontwikkelingen maken het mogelijk dat een persoon in de toekomst alsnog rustig het antwoord kan nazoeken.

Er is gekozen om een zelfstandige voicebot te ontwikkelen zonder relatie met de SVB website. Op basis van het gebruik en de verkregen feedback van de deelnemers, is het vermoeden aanwezig dat de aparte 'action' op dit moment onduidelijkheid schept. Daarnaast is dat ook een actie die veel werk vergt aan de kant van de SVB, omdat er naast de ontwikkeling ook nieuwe content geschreven en beheerd moet worden. Op basis van het privacy onderzoek is het op dit moment ook discutabel om persoonsgegevens te delen en daarmee een antwoord te krijgen op de persoonlijke situatie. Omdat de voicebot ten opzichte van een snippet met name geschikt is om persoonlijke informatie te geven, lijkt het verstandig om net zoals de Britse overheid in te zetten op het aanbieden van informatie van snippets. Dat betekent dat de inhoud van de website van de SVB aangepast moet worden om als belangrijkste resultaat uitgesproken te worden. Het investeren daarin lijkt op dit moment sowieso verstandig, omdat ook via de laptop de meeste deelnemers antwoord kregen van de Belastingdienst op de vraag over de AOW leeftijd. SVB zou parallel daaraan ook een chatbot kunnen ontwikkelen, waarbij de inhoud van de chatbot zo geschreven wordt dat het ook direct voor spraaksoftware geschikt is.

Indien er wordt gekozen om verder te ontwikkelen aan een voicebot is het belangrijk om te investeren in de keuze voor de naam. De naamsbekendheid van SVB als uitvoerder van AOW is niet overal duidelijk. Daarnaast zal men ook vaak andere pensioengerelateerde

informatie zoeken die men weer niet bij SVB gaat vinden. Bij de innovatieafdeling van gemeente Tilburg⁶ loopt een experiment waar men een voicebot ontwikkeld namens de gehele overheid en elke instantie zelf haar content kan toevoegen. Afhankelijk van die resultaten kan er mogelijk worden besloten om als gehele overheid de inhoud te verzorgen.

Privacy

Op vele vlakken is er op het gebied van privacy weinig mis met het gebruik van de slimme speaker met de Google Assistent. Er is een vergelijking te trekken met het gebruik van een normale computer of laptop, zeker met betrekking tot het stellen van vragen die de slimme speaker zelf beantwoordt door te zoeken via internet (googelen). Wanneer je in bijvoorbeeld een ingelogde Google Chrome browser persoonsgegevens invult in de zoekopdracht, worden deze gegevens ook opgeslagen. De SVB heeft hier zelf geen invloed op.

Wanneer er wordt gekeken naar privacy in combinatie met de voicebot is er wel een duidelijk verschil met gebruik via bijvoorbeeld een website. Daar worden gegevens die in een formulier worden ingevuld niet gedeeld met de partij die de interface (browser) verzorgt. Hier ligt op dit moment een discussiepunt over het voldoen aan de richtlijnen van de AVG.

Naar aanleiding van het onderzoek door de VRT zullen er nieuwe en uitgebreidere onderzoeken worden gedaan naar het voldoen van de Google Assistent in relatie tot de AVG. Voordat SVB zelf verder zal gaan met de ontwikkeling van een voicebot, lijkt het verstandig om dat goed in de gaten te houden.

Advies

Op basis van alle bovenstaande informatie en resultaten is besloten om op dit moment nog niet verder te ontwikkelen aan de voicebot. Daarmee zijn de extra stappen zoals getoond in afbeelding 1 komen te vervallen. Hoewel de resultaten aangeven dat slimme speakers nog niet handiger zijn dan via de laptop, zijn de resultaten al behoorlijk positief. Op basis van de beheersbaarheid van de content, de privacy en bekendheid van de klant met deze technologie, adviseren we om niet verder te ontwikkelen aan een voicebot maar om net als de Britse overheid de content beschikbaar te maken via speakable snippets. Dit kan gedaan worden door het toevoegen van het Speakable Schema⁷ op een webpagina. Een voorbeeld van een pagina waar dat gedaan is, is de pagina waar je informatie kunt opvragen over een rijbewijs⁸. Voor SVB zou het interessant zijn om dit eerst op enkele FAQ

⁶ <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6550313024215891968>

⁷

<https://www.oncrawl.com/oncrawl-seo-thoughts/use-googles-speakable-schema-org-markup-google-assistant/>

⁸ <https://www.gov.uk/learn-to-drive-a-car>

toe te passen, zodat de meestgestelde vragen snel via deze weg afgehandeld kunnen worden. Daarnaast loont het de moeite om te onderzoeken of het mogelijk is om een standaard te ontwikkelen voor de Nederlandse overheid.