

Evaluatierapport

ID Bellen

De toegevoegde waarde van veilige online
identificatie aan de telefoon



Voorwoord

Het aantal kanalen waarop de inwoner contact op kan nemen met de gemeente vliegt je om de oren: website, WhatsApp, balie, sociale media en natuurlijk ook de telefoon. In deze tijd kun je het als gemeente bijna niet meer uitleggen dat een inwoner niet zelf kan kiezen. Helaas is dat nu nog wel de realiteit: als je belt naar de gemeente en een persoonlijke vraag stelt waar identificatie voor nodig is, kan de medewerker van het Klant Contact Center je niet verder helpen. En dat steekt.

Met deze vraag hebben de gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden de hoofden bij elkaar gestoken. We vroegen ons af of het mogelijk is om je wel te kunnen identificeren als je belt. De onderdelen van de techniek zijn er, het is een kwestie van slim verbinden. We hebben de samenwerking gezocht met de HAN (Hogeschool Arnhem Nijmegen) voor het gebruikersonderzoek. Verder hebben we gebruik gemaakt van de IRMA-app (van de Stichting Privacy by Design).

Met ID Bellen hebben we een prototype gebouwd om te laten zien dat het mogelijk is. We hebben met inwoners getest en hen ook gevraagd wat zij ervan vonden.

Met trots presenteren wij u de resultaten van dit project. Toen we aan dit avontuur begonnen eind 2019 hadden we nog geen idee van het bewogen jaar dat er voor ons lag. Maar ook in een periode van lockdown is het mogelijk om innovatief samen te werken met meerdere gemeenten en partners. Daarvan is dit rapport het bewijs.

Dit avontuur houdt voor ons hier niet op. Het smaakt naar meer. Daarom gaan wij samen met (nieuwe en oude) partners verder. Het vervolg heet 'ID Contact'.

Jan van Dellen
Wethouder Arnhem

Ronald Mons
CIO Drechtsteden

Arne van Hout
Gemeentesecretaris Nijmegen

Inhoud

Voorwoord	3
1 Samenvatting	4
2 Inleiding	5
2.1 Begrippen 'identificatie' en 'authenticatie'	5
2.2 Leeswijzer	6
3 Wat is ID Bellen?	7
3.1 Hoe werkt het?	7
3.2 De techniek	7
4 De pilot	8
4.1 Kaders en uitgangspunten	8
4.2 Keuze voor gebruik IRMA app	9
4.3 Betrokkenen en belanghebbenden	9
4.4 Projectorganisatie	10
5 Pilot verloop	11
5.1 De voorbereiding	11
5.2 Aanpak onderzoek	11
5.3 Privacy en informatiebeveiliging	12
5.4 Werving en handleiding	13
5.5 Inwoner pilot	14
5.6 Ervaringen en geleerde lessen	14
5.7 Ervaringen in het proces	15
5.8 Inhoudelijke vragen/uitdagingen	17
6 Kwantitatief inwonersonderzoek ID Bellen	18
6.1 Doel en onderzoeksvraag	18
6.2 Methode van het onderzoek	18
6.3 Verantwoording	18
7 Resultaten	19
7.1 Deelnemers vragenlijst	19
7.2 Ervaringen met ID bellen	21
8 Geleerde lessen	26
8.1 Verdiepende analyse	26
9 Onderzoeksresultaten gebruiksvriendelijkheid (HAN)	28
10 Onderzoeksresultaten medewerkers onderzoek	30
11 Aanbevelingen voor vervolg	31
11.1 Algemeen	31
11.2 Techniek	31
11.3 Onderzoek	32
11.4 Samenwerking	32
12 Bijlagen	34
12.1 Begrippen en definities	34
12.2 Procesbeschrijving ID bellen	35

1 Samenvatting

Inwoners pakken snel de telefoon om de gemeente simpele en ook moeilijke vragen te stellen.

De medewerker van de gemeente wil graag persoonlijke vragen beantwoorden. Hiervoor is het nodig dat de medewerker zeker weet wie hij of zij aan de lijn heeft. Dit voorkomt dat de gegevens bij de verkeerde persoon terecht komen. Op dit moment kan dat niet zonder controlevragen te stellen. En dan nog kan het zijn, dat de medewerker persoonlijke vragen niet mag beantwoorden. Naast dat deze manier niet handig is, is deze ook niet waterdicht.

Identificatie via de telefoon

De gemeenten Nijmegen en Arnhem en de Drechtsteden¹ hebben een oplossing hiervoor bedacht in het project ID Bellen. De inwoner geeft tijdens het bellen de identiteit via de IRMA app² door. Zo weet de medewerker zeker wie de inwoner is. Hierdoor kan de medewerker de persoonlijke vragen veilig beantwoorden.

De gemeenten Arnhem en Nijmegen en de Drechtsteden hebben ID Bellen samen verder uitgedacht en een prototype gebouwd. Hierna hebben de inwoners uit de 3 gemeenten het prototype getest. De gemeenten hebben hierbij de toegevoegde waarde en gebruiksvriendelijkheid van ID Bellen onderzocht. In dit rapport lees je de resultaten van dit onderzoek.

87% van de deelnemers aan de proef ziet toegevoegde waarde in ID Bellen. Ook wil 70% van de deelnemers vaker gebruik maken van ID Bellen. Het 1e prototype van ID Bellen krijgt dus vooral een positieve beoordeling van inwoners. Wel is er een aantal verbeteringen nodig, zoals:

- de toegankelijkheid voor minder digitaal vaardige inwoners;
- meer duidelijke informatie over het nut en noodzaak van ID Bellen.

Vervolg: ID Contact

Deze en andere aanbevelingen krijgen een vervolg in het project ID Contact. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) geeft subsidie vanuit het Innovatiebudget. Hierdoor gaan de volgende partijen het ID Bellen verder ontwikkelen:

- de gemeenten Arnhem en Nijmegen en de Drechtsteden
- de Belastingdienst
- Digicampus (Logius)
- NOVUM (Sociale Verzekeringsbank)
- Hogeschool Arnhem-Nijmegen (HAN)
- iHub (Radboud Universiteit)

Het project ID Contact is eind 2020 gestart. ID Contact onderzoekt:

- het verder ontwikkelen van ID Bellen;
- de mogelijkheden voor identificatie via chat en videobellen.

Nog voor de Wet Digitale Overheid in werking treedt, verkennen drie gemeenten met de pilot ID Bellen de mogelijkheden met de centrale vraag: *is een toegankelijke, digitale identiteit voor inwoners haalbaar?* Met elkaar streven we naar een oplossing die tegelijkertijd ook nog veilig en makkelijk bereikbaar is. We willen de gemeentelijke dienstverlening weer een stukje digitaler en persoonlijker maken.

¹ Dienstverlening Drechtsteden voert dit project uit voor de gemeenten Dordrecht, Sliedrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Alblasserdam en Zwijndrecht. De inwonersproef is in Dordrecht uitgevoerd.

² IRMA is een digitaal paspoort op je mobiele telefoon. Dit paspoort kun je vullen met gegevens die je nodig hebt. Voor meer informatie: <https://irma.app/#faqs>

2 Inleiding

Bij de overheid kun je steeds meer zaken digitaal regelen. Daarvoor is het nodig dat de overheid je identiteit vaststelt, bijvoorbeeld met DigiD. Komt de inwoner er op de website niet uit? Dan blijkt telefonie een veel gebruikt kanaal voor contact met de gemeente. Toch komt de inwoner niet altijd verder, omdat de gemeente niet zeker weet wie ze echt aan de lijn heeft. Bij het geven van privacygevoelige informatie is het noodzakelijk zeker te zijn van de identiteit van de beller.

Op dit moment stellen medewerkers van een klantcontactcentrum (KCC) verschillende controlevragen. Dit om de identiteit te controleren. Lukt dit niet, dan geven ze de gevraagde gegevens niet. Zij hebben hiervoor een goede reden. De inwoner wil er namelijk op kunnen vertrouwen, dat de gemeente alleen (gevoelige) gegevens geeft aan de persoon die ze mag ontvangen.

Digitale Identiteit

De werkgroep Digitale Identiteit is een onderdeel van 'Samen Organiseren' van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). De werkgroep vat in 2018 in hun rapport¹ over Digitale Identiteit samen: "Overheidsdienstverleners kunnen veelal geen persoonlijke gegevens bespreken in telefoongesprekken en al helemaal geen zaken doen, eenvoudigweg omdat de identiteit van de beller niet betrouwbaar (genoeg) kan worden geverifieerd."

Dit is de reden dat de gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden in 2019 een pilot zijn gestart. Zij willen een oplossing voor dit probleem ontwikkelen. Het doel van deze pilot bestaat uit 2 delen:

- Onderzoeken of telefonische identificatie mogelijk is en is de ontwikkelde oplossing voldoende makkelijk bereikbaar/begrijpelijk.
- Zien inwoners en gemeenten de toegevoegde waarde van een toepassing om aan de telefoon de identiteit vast te stellen.

2.1 Begrippen 'identificatie' en 'authenticatie'

In dit evaluatierapport komen de begrippen 'identificatie' en 'authenticatie' vaker aan bod. De betekenis van beide woorden lees je in de begrippenlijst. Dit rapport legt de aandacht op de identificatie van inwoners met authentieke informatie. Dus het bekend maken van iemands identiteit. Met de oplossing voor ID Bellen testen we daarnaast de authenticatie van een persoon. We controleren dus op echtheid van de identiteit.

Het NORA online platform² beschrijft de begrippen zo:

- **Identificatie (identificeren)**

Het proces om een Entiteit binnen een context te onderscheiden van andere Entiteiten op basis van gepresenteerde of geobserveerde attributen.

- **Authentiseren**

Het aantonen dat degene die zich identificeert ook daadwerkelijk degene is die zich als zodanig voorgeeft: ben je het ook echt? Authenticatie noemt men ook wel verificatie van de identiteit.

- **Gevalideerd Identiteitsbewijs (Authenticatiemiddel, Identificatiemiddel)**

Een fysiek of digitaal middel op grond waarvan authenticatie van een gebruiker kan plaatsvinden; namelijk een drager van een Digitale Identiteit met een vastgesteld betrouwbaarheidsniveau. Een Identiteitsbewijs wordt met een uitgifte proces door een middelenuitgever verstrekt aan de Entiteit.

- Het betrouwbaarheidsniveau wordt bepaald door de processen die bij de uitgifte van het middel zijn gevolgd.
- Een Identiteitsbewijs bevat een Identifier van de gebruiker, de uitgever van het middel, en optioneel extra attributen.
- Traditioneel wordt het begrip Authenticatiemiddel gebruikt, binnen eIDAS is gekozen voor Identificatiemiddel.

1 Position paper Digitale Identiteit, februari 2018: <https://vng.nl/sites/default/files/20180214-positionpaper-digitale-identiteit.pdf>

2 NORA staat voor Nederlandse Overheid Referentie Architectuur: https://www.noraonline.nl/wiki/NORA_online

Identificatie en authenticatie gelden hier beiden. We gebruiken ze ook in samenhang als je iemand identificeert met een bewijs van identiteit.

Als voorbeeld:

Op dit moment identificeert een KCC-medewerker door controlevragen te stellen. De KCC-medewerker kan de antwoorden van de beller (entiteit) nog niet authenticeren.

Een onderdeel van ID Bellen is het ondersteunen van het proces van identificeren met authenticatie. Inwoners laden hun attributen via DigiD in de IRMA app. Hierdoor zijn de gedeelde attributen ook geauthentiseerd. Attributen zijn (persoonlijke) kenmerken. De definitie van authenticeren sluit ook aan bij ons doel: vaststellen dat jij bent wie je zegt dat je bent.

2.2 Leeswijzer

Het evaluatierapport ID Bellen is bedoeld voor:

- iedereen die aan het project heeft meegewerkt;
- gemeenten, maar ook publieke en private organisaties die onderzoeken of ze digitale identificatie voor het kanaal telefonie toe kunnen passen;
- de werkgroep Digitale identiteit van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG);
- innovatieplatformen of andere partijen die gebruik willen maken van een middel voor telefonische identificatie en authenticatie van de beller.

De hoofdstukken:

- **Hoofdstuk 3** geeft inzicht in het concept ID Bellen. Gesplitst in de werking van de techniek en de toepassing voor gemeenten.
- **Hoofdstuk 4** beschrijft de voorbereiding en de opzet van de pilot.
- **Hoofdstuk 5** beschrijft het verloop van de pilot en licht toe welke twee onderzoeken er zijn geweest. Met als belangrijkste onderdeel de 'geleerde lessen' en verbeteringen voor toekomstige projecten/pilots.
- **Hoofdstukken 6, 7 en 8** gaan in op het kwantitatieve onderzoek dat de drie gemeenten hebben uitgevoerd bij hun inwoners, de resultaten die zijn behaald en de geleerde lessen.
- **Hoofdstuk 9** geeft inzicht in hoe gebruiksvriendelijk (= makkelijk te gebruiken) de gebruikers het vinden. De Hogeschool Arnhem – Nijmegen (HAN) heeft het gebruikersonderzoek uitgevoerd.
- **Hoofdstuk 10** gaat in op de ervaringen van medewerkers van het Klant Contact Centrum (KCC).

3 Wat is ID Bellen?

3.1 Hoe werkt het?

ID Bellen is een beltoepassing voor gemeenten. De beller (inwoner) werkt hierbij met een 'mobiele persoonlijke gegevenskluis'. In deze 'kluis' bewaart de beller op een simpele en veilige manier de persoonlijke en vertrouwelijke gegevens.

Met de (IRMA) app scant de beller een unieke QR-code die op de gemeentewebsite staat. Hiermee start een makkelijk en beveiligd proces voor identificatie.

- In een paar stappen geeft de beller toestemming voor het delen van sommige persoonlijke gegevens.
- De belsessie start.
- De beller heeft via de telefoon contact met het KCC.
- De medewerker ziet in ID Bellen de gedeelde persoonlijke gegevens.
- De medewerker weet nu dat de beller echt is wie hij of zij zegt te zijn.
- Na het verbreken van het contact verwijdert ID Bellen direct alle gedeelde persoonlijke gegevens.

3.2 De techniek

De uitdaging voor ID Bellen is het meegeven van betrouwbare informatie over iemands identiteit via een telefoonkanaal. In deze pilot gebruiken we daarvoor in de basis "Dual-Tone Multi-Frequency Signaling" (DTMF¹). Deze techniek is vooral bekend van de keuzemenu's bij het bellen naar organisaties. Door gebruik te maken van de IRMA applicatie deelt een inwoner attributen over zijn identiteit.

- De IRMA app op de smartphone ontvangt in het proces een DTMF-code. De code staat in een "ClientReturnUrl" en komt van een ID Bellen server.
- Na het delen van de attributen volgt de IRMA-app de URL. Die URL leidt naar de telefoonapplicatie op de telefoon.
- Achter het telefoonnummer zit de DTMF-code. Een te bellen nummer ziet er dan bijvoorbeeld zo uit: 024-2565437,87936749.
- De telefooncentrale leest de meegestuurde DTMF-code uit. Zet deze om naar een 'session-secret'. En geeft dat 'secret' door aan de ID Bellen pagina die de KCC medewerker ziet.
- De ID Bellen pagina haalt met het 'session secret' de door de beller gedeelde gegevens op. Dit ziet een KCC-medewerker bij het routeren van het gesprek.

1 https://en.wikipedia.org/wiki/Dual-tone_multi-frequency_signaling

4 De pilot

De gemeenten Arnhem, Nijmegen en Dordrecht (namens de Drechtsteden) hebben samen de pilot ID Bellen¹ uitgevoerd. We hebben onderzocht hoe het is om als inwoner met hulp van een digitale identiteit je via de telefoon te identificeren bij de gemeente. Dit hebben we gedaan met een 'proof of concept'.

Het doel

Het doel van de pilot is nagaan of een digitale identiteit kan bijdragen aan betrouwbare, kwalitatieve en laagdrempelige dienstverlening. Hiervoor gebruiken we IRMA met telefonische identificatie. En dit doen we voor de inwoners van de gemeente Arnhem, Nijmegen en Dordrecht.

Dit onderzoeken we door:

- Testen of telefonische identificatie en authenticatie (controleren identiteit):
 - mogelijk is voor de inwoner (klant) én de gemeente (aanbieder);
 - voldoende makkelijk te begrijpen is;
 - Makkelijk bereikbaar is.
- Inwoners en gemeenten te vragen of zij toegevoegde waarde zien in het via de telefoon authenticeren.

4.1 Kaders en uitgangspunten

De volgende belangrijke punten en kaders gelden voor de pilot:

Algemeen

- De pilot zorgt voor een zo echt mogelijke kopie van telefonische authenticatie voor inwoners én KCC medewerkers.
- De technische oplossing staat los van de gemeentelijke applicatie-infrastructuur.
- Het gekozen proces of situatie (casus) sluit aan op een bestaande situatie bij de gemeenten.
- De projectorganisatie voert zoveel mogelijk samen de acties uit. Elke gemeente doet zelf de communicatie en uitleg richting inwoners. De lokale verschillen in aanpak staan in het gedeelte "Inwoner pilot".

Toegevoegde waarde bij dienstverlening

- De gebruikte middelen werken op een klantvriendelijke manier.
- Het proces bespaart tijd bij de KCC van de gemeenten.
- De authenticatie zetten we in voor kwalitatieve en persoonlijke dienstverlening.

Informatiebeveiliging en privacy

- De oplossing maakt het mogelijk om (persoons)gegevens veilig via telefoon met inwoners uit te wisselen.
- De oplossing maakt het risico kleiner op onveilig geven van vertrouwelijke gegevens.
- De pilot voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Communicatie

- Voor de oplossing gebruiken we ondersteunende communicatiemiddelen, zoals een website. Zo weten inwoners en gemeenten hoe het werkt en wat zij kunnen doen.
- De ontwikkelde communicatiemiddelen voldoen aan de wettelijke eisen voor overheidscommunicatie, denk aan een eenvoudig taalniveau (B1).

Onderzoek

- Het testen van de onderzoeksdoelen bestaat uit 2 delen:
 - kwalitatief onderzoek naar de gebruikerservaring;
 - kwantitatief onderzoek naar de toegevoegde waarde.

¹ De term pilot is van toepassing, omdat de volledige toepassing en het testtraject in een gecontroleerde omgeving heeft plaatsgevonden.

4.2 Keuze voor gebruik IRMA app

Het belangrijkste doel van ID Bellen is meer mogelijkheden krijgen om op een betrouwbare manier goede persoonlijke dienstverlening te leveren. We willen de dienstverlening aan de inwoners uitbreiden. Zij kunnen op meer manieren contact met hun gemeente opnemen. De inwoners kunnen nu kiezen:

- De gemeentebalie bezoeken met een paspoort of identiteitskaart.
- Op de gemeentewebsite inloggen met DigiD.
- Nieuw: zich identificeren met ID Bellen.

De gemeente heeft de wettelijke en maatschappelijke taak om met zorg om te gaan met de persoonsgegevens van inwoners. De inwoner moet altijd eigenaar blijven van zijn/haar gegevens.

Je kunt je afvragen: 'Waarom kiezen we voor ontwikkeling met IRMA?'

Dit zijn de volgende 3 redenen:

1. Open Source (Common Ground)

Gemeenten staan landelijk achter het Common Ground (CG) principe². Een van de belangrijkste punten van de Common Ground is dat ontwikkelde toepassingen vallen onder een Open Source Licentie. Dit betekent dat de softwarecode publiekelijk beschikbaar is.

- Hierdoor kan iedereen zien wat er met gebruikte gegevens gebeurt.
- Het is inzichtelijk of dit wel veilig en privacy-proof gebeurt.
- Het biedt andere partijen de mogelijkheid om het te gebruiken en verder te ontwikkelen.

De broncode van IRMA is beschikbaar als open source.

2. Decentrale architectuur/Privacy-by-design

Decentrale opslag van gegevens maakt het mogelijk dat inwoners eigenaar blijven van hun gegevens.

De opslag van gegevens kan bijvoorbeeld op de eigen smartphone. Dit maakt het mogelijk om alleen voor identificatie belangrijke persoonsgegevens te delen. Ook hier is de Common Ground regel belangrijk: 'Ontwikkelde applicaties werken met de Privacy-by-design regel'. De door ID Bellen gebruikte IRMA-app is ontworpen volgens deze regel.

3. Bewezen technologie

De IRMA-app biedt al een open source oplossing voor de logica. Deze is nodig om een belgesprek te starten en daarna een telefoonnummer mee te geven. De app beantwoordt zo aan een gewenste ID Bellen taak. Door opnieuw gebruik te maken van bestaande opensource code besparen we in de ontwikkelkosten.

4.3 Betrokkenen en belanghebbenden

Het project kent verschillende betrokkenen en belanghebbenden. De inwoners zijn voor dit project het belangrijkste. Het idee is dat deze vernieuwing helpt om hen sneller, veiliger en persoonlijker van dienst te zijn. Naast de inwoners zijn de medewerkers van het KCC een belangrijke partij. Het is belangrijk dat zij de vernieuwing begrijpen, ondersteunen en de toepassing makkelijk te gebruiken vinden. Als gemeenten deze oplossing ook echt gaan gebruiken, zijn zij de eersten die er mee werken. Naast de inwoners en medewerkers van het KCC zijn er nog andere betrokkenen:

- Hogeschool Arnhem-Nijmegen (HAN)
- Tweede Golf
- Stichting Privacy by Design
- Bestuurders en ambtenaren van de betrokken gemeenten

De aanleiding voor de pilot met ID Bellen is ook herkenbaar voor andere overheids- en uitvoeringsorganisaties. Denk hierbij aan de Belastingdienst en de Sociale Verzekeringsbank. Met dit rapport kunnen deze partijen de geleerde lessen gebruiken om:

- de eigen aanpak van dit probleem vorm te geven;
- inzicht te krijgen over de uitvoering van een vernieuwend project volgens de regels van Samen Organiseren.

2 Dit is besloten op de Algemene Ledenvergadering (ALV) van de Nederlandse Vereniging van Gemeenten (VNG)

4.4 Projectorganisatie

De kernorganisatie bestaat uit de stuurgroep, projectleiding en werkgroepen.

Opdrachtgever

- Interne opdrachtgevers per gemeente die goedkeuring hebben gegeven voor de pilot en dekking van inzet & middelen.

Stuurgroep

- Proceseigenaren/opdrachtgevers uit de 3 gemeenten. De stuurgroep bewaakt de algemene projectkaders en beslist bij voorstellen uit het projectteam.

Projectleiding

- De projectleider doet de algehele coördinatie van het project. De projectleider is verantwoordelijk voor het bewaken van de begroting, de planning en de oplevering van de projectresultaten.

Werkgroepen (WG)

- De werkgroepen leveren de inhoudelijke en vaktechnische kennis. De werkgroepen bestaan uit afgevaardigden van de 3 gemeenten. Samen werken zij aan de inhoudelijke producten en resultaten van de pilot. Voor de pilot zijn dit deze werkgroepen:
 - Dienstverlening
 - Onderzoek
 - Techniek
 - Security en privacy
 - Communicatie
 - Evaluatie

Kernteam

- Het kernteam bestaat uit coördinatoren van de werkgroepen.

Interne projectgroep

- Elke gemeente heeft ook haar eigen interne projectgroep voor afstemming. Deze groep is verantwoordelijk voor de interne organisatie en communicatie binnen de eigen gemeente. Ook zorgt de projectgroep voor een goede uitvoering van de pilot binnen de eigen gemeente.

5 Pilot verloop

5.1 De voorbereiding

Begin 2020 vindt een kick-off plaats waar de 3 gemeenten vertegenwoordigd zijn. Adviseurs, afdelingshoofden en medewerkers klantenservice¹ zijn hierbij. Tijdens deze bijeenkomst:

- delen de gemeenten de doelen van de pilot;
- stemmen gemeenten de producten en taken op de belangrijkste punten af.

Het project bestaat uit de volgende fasen:

Februari – April 2020: Voorbereidingsfase

- Technische ontwikkeling (Tweede Golf)
- Technische inrichting bij klantenservice gemeenten
- Communicatieplan en -producten
- Plan voor het onderzoek en producten die erbij horen

Mei – Juni 2020: Uitvoeren pilot

- Inwoners proef

Juni – Juli 2020: Resultaat en evaluatie pilot

In de oorspronkelijke planning zou de inwonerproef plaatsvinden in mei en juni. Net als op veel plekken, is dit project beïnvloed door de uitbraak van COVID-19. Dit zorgt voor een langere doorlooptijd. De inwonerproef verplaatst naar het najaar.

5.2 Aanpak onderzoek

De belangrijkste vragen die we in deze pilot beantwoorden, zijn:

- Wat is de toegevoegde waarde van ID Bellen voor inwoners en medewerkers?
- Wat is de gebruikerservaring van de inwoners?

Beide vragen onderzoeken we met elk een aparte onderzoeksmethode.

Kwantitatief inwonersonderzoek: toegevoegde waarde

De werkgroep Onderzoek heeft het kwantitatief inwonersonderzoek uitgevoerd. Deze werkgroep bestaat uit medewerkers van de afdeling Onderzoek bij de gemeenten. De onderzoeksvraag die hier centraal staat, is:

- Zien inwoners en medewerkers toegevoegde waarde in ID Bellen?

We hebben een groep inwoners gevraagd ID Bellen te testen. Na het ID Bellen hebben de inwoners een vragenlijst ingevuld. In open velden lichten zij hun mening toe of geven tips of ideeën. We halen zo de ervaring van inwoners en de deelnemersgroep zelf op. Ook de resultaten gebruiken we voor verbeteringen of aanvullingen. De resultaten van dit onderzoek zijn terug te lezen in hoofdstuk 6.

Kwalitatief gebruikersonderzoek: Gebruiksvriendelijkheid

De Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) onderzoekt de toegevoegde waarde én de gebruikerservaring (user experience) van een kleine groep inwoners. De onderzoeksvraag hier is:

- Hoe gebruiksvriendelijk is ID Bellen?

De HAN heeft het gebruikersonderzoek uitgevoerd voor het VITE-project, 'Veilig Identificeren in Telefoongesprekken'. Zij hebben stap voor stap met inwoners het proces doorlopen. Bij elke stap hebben zij kwalitatieve observaties gedaan over de gebruikerservaring. De resultaten van dit onderzoek staan in hoofdstuk 9.

¹ In Dordrecht is dit de afdeling Web & Telefonie

Medewerkers onderzoek

Het projectteam is benieuwd naar de toegevoegde waarde voor inwoners én KCC-medewerkers. De medewerkers hebben een feedbackformulier ingevuld. In dit formulier lichten zij hun ervaringen met en de voor- en nadelen van ID Bellen toe. De resultaten van dit onderzoek staan in hoofdstuk 10.

5.3 Privacy en informatiebeveiliging

Onderzoek naar vernieuwende middelen voor de Nederlandse overheid is belangrijk. De privacy van de deelnemers waarborgen is ook belangrijk. Privacy- en informatiebeveiligingsspecialisten zijn in een werkgroep betrokken bij de voorbereiding en uitvoering van de pilot. Zij streven naar:

- een helder doel en basis voor de proef;
- openheid van het proces en daarmee gemoeide (persoons)gegevens;
- vaststellen van de veiligheid van gegevens en gebruikte techniek;
- signaleren en kleiner maken van risico's over privacy en informatiebeveiliging.

Voor deze proef is de gebruikerservaring van ID bellen een belangrijk onderdeel. De toegevoegde waarde in het gebruik van ID Bellen bepaalt:

- de technische werking;
- de mogelijkheden van de toepassing;
- een zo echt mogelijke ervaring voor deelnemers en KCC-medewerkers.

De proef met ID Bellen is geen wettelijk verplichte taak van de gemeente. Voor het gebruiken van de persoonsgegevens van inwoners tijdens de proef was een andere basis nodig.

Deelnemers aan de proef doen geheel vrijwillig mee. Dit doen zij door toestemming te geven voor het gebruik van persoonsgegevens tijdens de pilot. Bij de werving van inwoners hebben we duidelijk gemaakt om welke gegevens het gaat. Daarna hebben we toestemming gevraagd voor het gebruik van deze gegevens.

ID Bellen is een proef voor het privacy vriendelijker (dataminimalisatie) maken van authenticatie via de telefoon. De Stichting Privacy-by-design heeft de IRMA-app voor het testen van de toepassing ID Bellen ontwikkeld. Deze stichting maakt en onderhoud software waarbij de privacy van de gebruiker voorop staat.

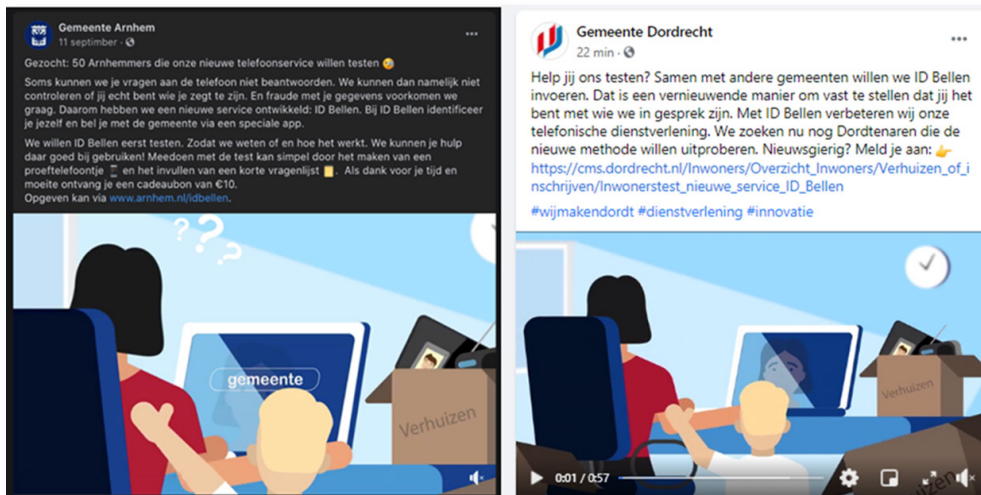
Dit is waarom is besloten de proef met persoonsgegevens uit te voeren in plaats van met dummy gegevens. Voor de risicoafweging is belangrijk dat:

- de proef in een gecontroleerde omgeving gebeurt;
- de gegevens van betrokkenen al binnen de IRM oplossing zijn op het moment van deelname;
- we de deelnemers duidelijk en open informatie geven over hun deelname en het gebruik van de persoonsgegevens;
- het proces rond ID Bellen zo ingericht is, dat de gedeelde gegevens verwijderd zijn als het gesprek stopt.

Daarnaast heeft de werkgroep aandacht besteed aan de toepassing voor de drie gemeenten. We hebben gekeken naar het hele proces van:

- voorbereiding
- werving van deelnemers
- de techniek
- het proces van de pilot
- het onderzoek

De toepassing voor ID Bellen en het gebruik van de IRMA-app zien we als 'nieuwe technologische toepassing'. Dit is ook de basis voor het uitvoeren van een beoordeling gegevensbeschermingseffect. Ook bekend als Data Protection Impact Assessment (DPIA). Vooraf aan de pilot hebben we een penetratietest uitgevoerd op de gebruikte software. De gesignaleerde risico's hebben we beoordeeld en opgelost voor de uitvoering van de proef met inwoners.



5.4 Werving en handleiding

Meedoen aan de ID Bellen proef is vrijwillig. We hebben op verschillende manieren contact gezocht met inwoners om deelnemers voor de proef ID Bellen te vinden:

- Gemeente Dordrecht² heeft leden van het gemeentelijk 'digipanel' voor de proef gevraagd. Om de groep aan te vullen hebben zij een oproep via de gemeentelijke social media gedaan.
- Gemeente Arnhem heeft gebruik gemaakt van sociale media zoals Facebook en LinkedIn om deelnemers te werven.
- Gemeente Nijmegen heeft een vraag uitgezet bij inwoners die een uitkering vanuit de participatiewet ontvangen. Dit ging via de algemene nieuwsbrief die zij ontvangen.

Inwoners moesten zich actief aanmelden om deel te nemen aan de proef. Deelnemers die mee willen doen krijgen de handleiding toegestuurd.

De handleiding bestaat uit:

- een stappenplan om het ID Bellen proces te doorlopen;
- een voorbeeld van een situatie (in het geval van Arnhem en Drechtsteden).

Inwoners weten waarvoor zij zich aanmelden. En ook wie welke persoonsgegevens hierbij verwerkt.

Voor het meedoen aan de proef krijgen deelnemers een digitale cadeaubon ter waarde van € 10,-.

Om mogelijke deelnemers goed te informeren en enthousiast te maken heeft de projectgroep de website www.idbellen.nl ingericht. Ook heeft een extern bureau in opdracht van de projectgroep een animatiefilmpje gemaakt om het plan duidelijk te maken. Dit filmpje is ook te zien op de website en in de oproepen op social media.



² Voor het project zijn de Drechtsteden aangesloten. De inwonerproef is alleen in Dordrecht uitgevoerd. Bij het onderzoek met inwoners is daarom Dordrecht genoemd en geen Drechtsteden.

We willen in de pilot de testsituatie waarin een inwoner ID Bellen gebruikt zo goed mogelijk laten aansluiten op de praktijk. De inwoners laden hun echte gegevens in de IRMA app. Zo kunnen zij een vraag over een echte situatie stellen. De gemeente Arnhem en Dordrecht gebruiken een verhuissituatie:

"Je hebt nog geen bevestiging van je verhuizing ontvangen. Bel met de gemeente om te controleren of deze is verwerkt."

In Nijmegen heeft een deel van de inwoners een vraag over de eigen uitkering gesteld:

"Hoe hoog is mijn uitkering deze maand?"

De Hogeschool Arnhem-Nijmegen (HAN) heeft zelf deelnemers gevraagd voor het gebruiksvriendelijkheidsonderzoek. Een belangrijk verschil bij dit onderzoek is dat de deelnemers het proces ID Bellen zonder handleiding hebben doorlopen.

5.5 Inwoner pilot

Vooraf aan de pilot met inwoners hebben de gemeenten een 'generale repetitie' georganiseerd. De hele proef is doorlopen met collega's. Bij de generale repetitie maakt het team gebruik van dezelfde handleiding en stappen als de inwonersproef. Dit heeft daardoor een aantal nuttige aandachtspunten en tips opgeleverd. Niet alleen voor de technische werking, maar ook voor de handleiding en inhoudelijke invulling van de pilot.

Een voorbeeld:

"Vooraf dachten we dat het een toegevoegde waarde zou zijn voor KCC-medewerkers om op te kunnen nemen met het noemen van de naam van de beller. Om zo aan te geven dat het bellen met ID bellen geslaagd was. In de praktijk gaven KCC-medewerkers aan dat het niet handig is om mensen direct bij hun naam te noemen. Je kan namelijk niet zeker weten hoe je de naam uitspreekt en voor de aanhef moet je het geslacht uitvragen in de attributen. Dat is niet noodzakelijk en ook niet wenselijk. Het schrikt mensen ook af."

Op 14 september 2020 ging de proef met inwoners voor twee weken van start (tot 30 september 2020). Tijdens de proefperiode hebben de gemeenten afgesproken dagen en tijden gereserveerd. Dit om inwoners te woord te staan via ID Bellen. In Arnhem en Dordrecht zijn KCC-medewerkers vrijgemaakt voor de proef. In Nijmegen gebeurde de proef naast de normale dienstverlening.

De Drechtsteden heeft de deelnemers van tevoren opgebeld om een afspraak te maken voor een belmoment. De andere gemeenten hebben de deelnemers op een zelfgekozen moment laten bellen. Tijdens de pilotmomenten was iemand beschikbaar om technische problemen te verhelpen.

Na de pilot hebben de gemeenten in een kort gesprek met de KCC-medewerkers geëvalueerd. Hierna hebben zij het feedbackformulier voor KCC-medewerkers ingevuld.

De inwoners hebben bij de gemeente Arnhem en Dordrecht van tevoren al een link ontvangen naar de digitale vragenlijst. Hier zijn de inwoners aan het eind van hun deelname door de KCC medewerkers nog op gewezen. De gemeente Nijmegen heeft de vragenlijst nagezonden. Na de proef ontvingen alle deelnemende inwoners ontvingen een e-mail met daarin de beloofde cadeaubon. De communicatie vooraf aan, tijdens en na de proef verliep via een speciaal ingerichte e-mailbox van de gemeente. Dit gaf inwoners extra vertrouwen in de veiligheid en betrouwbaarheid van ID Bellen.

5.6 Ervaringen en geleerde lessen

Het projectteam liep tegen uitdagingen en vragen aan tijdens de voorbereidingen, de uitvoering en bij het analyseren van de resultaten van de pilot.

Het benoemen van deze uitdagingen en vragen is een belangrijk onderdeel van de pilot. Ze bieden inzicht voor toekomstige projecten/pilots met eenzelfde soort doel. Ook besparen ze tijd voor projectgroepen die vergelijkbare vragen willen beantwoorden of soortgelijke uitdaging nemen.

5.7 Ervaringen in het proces

Afhankelijkheden in kaart brengen

Binnen het project hebben we te maken met:

- drie autonome gemeenten;
- meerdere werkgroepen;
- een fasering van producten die afhankelijkheden met elkaar hebben.

In het complete web van afhankelijkheden was geen inzicht. Hierdoor zijn 'deadlines' om bepaalde zaken op te leveren niet in beeld. Zo komen we er bijvoorbeeld achter dat we de DPIA lastig binnen de huidige planning kunnen realiseren. Ook zijn de 'extra ingelaste testmomenten' afhankelijk van technische oplevering.

"Toen de afhankelijkheden eenmaal in een overzicht stonden, gaf dit eerst een 'schrikbeeld' van wat er nog moest gebeuren in korte tijd. Het team moest in korte tijd ook veel inspanning leveren."

Een belangrijke les is om de afhankelijkheden van de fasen en producten vooraf in beeld te brengen. Eerst terugrekenen vanuit de uiterlijke data dat iets af moet zijn in een project. En dan kijken wat realistisch is om binnen die periode op te leveren.

Samen of apart?

In een samenwerking tussen 3 gemeenten voer je eigenlijk 3 projecten tegelijk uit. Ook al stel je doelen samen op en voer je het project samen uit: iedere gemeente blijft een autonome organisatie. En die organisatie heeft een eigen achterban, organisatie, besluitvormingstraject en politieke (bij)sturing.

Een belangrijke les uit dit project is: je hoeft niet alles uniform (= gelijkvormig) uit te voeren. Zolang je inzichtelijk maakt waar men zelf uit mag kiezen en welke onderdelen uniform moeten gebeuren.

Tijdens het project ID Bellen hebben we een lijst gemaakt van resultaten die we moeten opleveren volgens één van de volgende werkwijzen:

- Uniform werken, waarbij alle gemeenten apart aan hetzelfde resultaat werken.
- Uniform werken, waarbij een team (onafhankelijk van gemeenten) het resultaat voor meer gemeenten oplevert.
- Eigen keuze binnen de kaders (alle gemeenten zorgen voor hetzelfde resultaat binnen de gestelde kaders).
- Eigen keuze. Binnen de kaders werkt een groep (onafhankelijk van gemeente) aan de uitvoering van de resultaten voor de drie gemeenten.

"Het was lastig om uniforme data te vinden voor de functionele tests en de generale repetitie. Uiteindelijk heeft iedere gemeente daar een eigen keuze in gemaakt binnen een bepaalde tijdsperiode. Dat gaf rust bij de gemeenten om met hun eigen mensen te zoeken naar een geschikte datum. De datum van de inwoner pilot is wel uniform afgestemd omwille van de onderzoeksresultaten.

Voor de validiteit van het onderzoek was het belangrijk om een zo gelijk mogelijke gebruikerservaring te creëren, daarom was de afspraak dat de instructies en het procesverloop van de pilot uniform zouden verlopen."

Gemeentelijke infrastructuur

Voor een uniforme gebruikerservaring is de toepassing zoveel mogelijk gelijk, óók de technische opstelling. De technische infrastructuur van iedere gemeente verschilt van elkaar. Dit geldt ook voor de regels en principes voor het invoeren van nieuwe techniek. Dit risico hebben we vooraf ingeschat. Omdat de pilot tijdelijk is, kiezen we ervoor om zoveel mogelijk technische onderdelen buiten de vaste gemeentelijke infrastructuur te plaatsen. Dat bleek een slimme zet.

De meeste problemen en risico's ontstaan in het project bij de onderdelen die wel afhankelijk zijn van de gemeentelijke infrastructuur. Iets wat vooraf eenvoudig lijkt, zoals een 'belknop' op de gemeentelijke website, bleek toch lastiger dan we hebben ingeschat. Dit geldt ook voor de aansluiting met de telefooncentrales voor het klantcontactcentrum. Een dringende aanbeveling voor toekomstige projecten is om vooraf te beslissen:

- Is het noodzakelijk om de technische onderdelen binnen de infrastructuur van iedere deelnemende organisatie te plaatsen?
- Heeft de pilot of het project als doel om de oplossing later binnen de bestaande infrastructuur van organisatie(s) te plaatsen?
- Welke organisatie is het meest geschikt voor het zorgen voor en/of plaatsen van de technische onderdelen voor de pilot? Dat kan te maken hebben met:
 - bestaande infrastructuur, regels en principes;
 - de capaciteit en kennis die aanwezig is binnen de organisatie.

Als laatste is het belangrijk om de betrokken ICT-afdelingen en leveranciers op tijd te informeren over de plannen. Ook al lijkt het vooraf dat inzet van deze partijen niet nodig zal zijn. Beter is om dat vooraf vast te stellen in samenwerking met de afdeling.

Communicatie

Een vernieuwend idee verdient aandacht, betrokkenheid en liefst ook de nodige belangstelling om erop aan te haken. Zo ook ID Bellen. Aan de hand van het 'Strategisch Communicatie Frame' ontwikkelen we één communicatieplan van aanpak. Met als belangrijkste doelen:

- goed en op tijd informeren van de direct en indirect betrokken partijen bij de pilot. En zorgen dat zij betrokken blijven;
- via informatievoorziening meewerken aan positionering en promoten van de gemeenten als vernieuwende en klantgerichte dienstverleners.

Tijdens de pilot is ingezet op de communicatieniveaus:

- **Informatie:** intern (betrokkenheid)
- **Promotie:** in- en extern (reputatie/imago)

De ingezette *media- en middelenmix* bestaat uit:

Informatie

- Bestuur en management, deelnemende gemeenten
- Vakgenoten afdelingen FB, ICT, Dienstverlening en Innovatie, deelnemende gemeenten
- Lokale politiek (B&W, Raad), deelnemende gemeenten
- Berichtgeving intranet
- E-mail en intranet nieuwsbrieven
- Basisteksten en beeld ID-Bellen;
- Video ID-Bellen
- Website ID Bellen

Promotie

- Belangstellende collega's
- Belangstellende ambtelijke vakgenoten en gemeentebestuur landelijk
- Belangstellende vakgenoten 'VNG, Dienstverlening, FB, ICT en Innovatie' landelijk
- Landelijke aandacht (bijvangst)
- Berichtgeving corporate website en social media
- Artikelen/interviews VNG en Binnenlands Bestuur
- Vrijwillige individuele acties op social media, blogs e.d.

De samenwerking van 3 gemeenten aan één gezamenlijk project vraagt om een duidelijke en eenzelfde communicatieboodschap. We hebben hiervoor een centrale aanpak ingezet, met een communicatiekapstok. Deze is vervolgens vertaald naar lokale nieuwe ideeën bij de deelnemende gemeenten. Hiermee ontstaat er ruimte om tegemoet te komen aan lokale communicatiebehoeften en -belangen.

5.8 Inhoudelijke vragen/uitdagingen

Hoewel je met een projectteam meerdere perspectieven en expertise bij elkaar hebt, is het belangrijk om de ontwikkeling en oplossingen te blijven spiegelen met de doelgroep. Een passend voorbeeld is dat we in de oplossing dachten dat het een meerwaarde zou zijn voor KCC-medewerkers om met ID Bellen de klant met voor- en achternaam aan te spreken. Dit om de begroeting persoonlijk te maken.

In de praktijk gaven KCC-medewerkers aan dat het lastig is om mensen bij naam te noemen.

Ze noemde hiervoor een aantal redenen:

- Het schrikt mensen af als je ze bij hun naam noemt nog voordat ze iets hebben gezegd (dit is later ook gebleken in de proef).
- Hoe iemand aangesproken wenst te worden, is niet af te leiden uit de gegevens die de KCC medewerker kan zien.
- Een medewerker weet niet altijd hoe je een naam uitspreekt. Dit kan leiden tot een vervelende start van het gesprek.
- Het geslacht is niet meegeleverd als attribuut uit de IRMA-app. Dat is niet noodzakelijk en ook niet wenselijk.

Zoals eerder gemeld in de geleerde lessen was ook de 'DTMF-code' een onderdeel die in het project voor lief werd genomen. Achteraf blijkt dit van invloed op de gebruiksvriendelijkheid en hier hadden we meer aandacht aan kunnen besteden om dit punt op te lossen.

6 Kwantitatief inwonersonderzoek ID Bellen

6.1 Doel en onderzoeksvraag

Het doel van dit onderdeel van de evaluatie is om de ervaringen van inwoners op te halen over ID Bellen. Het onderzoek richt zich op de beleving van de inwoner over het onderdeel dienstverlening.

De onderzoeksvraag luidt:

Zien inwoners toegevoegde waarde in ID Bellen?

6.2 Methode van het onderzoek

Het onderzoek bestaat uit twee delen:

- eerst meedoen aan een proef;
- daarna het invullen van een online vragenlijst.

Tijdens de proef kunnen inwoners bellen met de gemeente. In Arnhem en Dordrecht gebeurt dat aan de hand van een gebeurtenis (vraag over een verhuizing). In Nijmegen kunnen inwoners bellen met vragen over hun uitkering.

6.3 Verantwoording

Doelgroep en werving

De doelgroep van het onderzoek (onderzoekspopulatie) zijn alle inwoners van gemeenten Arnhem, Dordrecht en Nijmegen. Om geschikt te zijn voor de proef moeten inwoners een smartphone hebben die niet ouder is dan 6 jaar¹.

De werving van deelnemers aan het onderzoek verloopt via verschillende kanalen. De werving in Arnhem gaat via Facebook, LinkedIn en de online nieuwsbrief van de gemeente. In Dordrecht zijn deelnemers van het gemeentelijke digipanel gevraagd. Daarnaast heeft Dordrecht een oproep geplaatst op Twitter en Facebook. Nijmegen heeft via de gemeentelijke nieuwsbrief mensen met een uitkering gevraagd om deel te nemen. Dit in het kader van de participatiewet. Ook heeft Nijmegen een oproep geplaatst op LinkedIn, Twitter en Facebook.

Deelnemers en reacties

Het streefdoel voor het aantal deelnemers was 50 inwoners per gemeente. In Arnhem hebben 46 mensen zich aangemeld. In Dordrecht zijn er 27 aanmeldingen en in Nijmegen hebben 49 inwoners zich aangemeld. In totaal waren er 122 deelnemers. Hiervan hebben 96 mensen de vragenlijst ingevuld: Arnhem 46, Dordrecht 21, Nijmegen 29.

Het aantal ingevulde vragenlijsten ligt hoger dan het aantal in de praktijk gevoerde proefgesprekken aan de telefoon. De reden hiervoor is dat we de deelnemers die uiteindelijk geen gesprek hebben (kunnen) gevoerd wel hebben gevraagd om de vragenlijst in te vullen. Hun ervaringen zijn nuttig voor de vraag: waarom is het niet gelukt om te bellen?

De vragenlijst is zo gemaakt, dat ook niet-bellers hun ervaring en mening kwijt kunnen.

Representativiteit

Het onderzoek is indicatief en we hebben vooraf niet de bedoeling gehad om een representatief beeld te krijgen. We kunnen niet spreken van een representatieve steekproef omdat:

- De werving van deelnemers verliep via bepaalde kanalen, die ook verschilden per gemeente.
- De deelnemers hebben zichzelf aangemeld.
- Het uiteindelijke aantal deelnemers heeft niet de benodigde grootte.

¹ Uit verschillende technische en functionele tests blijkt dat bepaalde oudere smartphones niet beschikken over een QR-code scanner of dat het besturingssysteem niet functioneert voor de toepassing ID Bellen.

7 Resultaten

Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten van de vragenlijst. Eerst wordt kort ingegaan op de achtergrondkenmerken van de invullers van de vragenlijst. Daarna komen de vragen over de ervaringen met ID Bellen aan bod.

7.1 Deelnemers vragenlijst

Achtergrondkenmerken

Aan de deelnemers van de proef ID Bellen versturen we na het einde van de proef een vragenlijst. Deze vragenlijst hebben 96 deelnemers ingevuld.

	In welke gemeente woont u?
48%	woont in Arnhem
22%	woont in Dordrecht
30%	woont in Nijmegen

De meeste deelnemers aan de vragenlijst zitten in de middelste leeftijdscategorie van 45–59 jaar (40%). Nog eens bijna 30% van de deelnemers is 45–59 jaar oud. Ongeveer 1 op de 5 deelnemers is 30–44 jaar oud. Over het algemeen hebben jongeren (9%) en de oudste categorie (2%) het minst vaak de vragenlijst ingevuld.

	Wat is uw leeftijd?
9%	18 – 29 jaar
21%	30 – 44 jaar
40%	45 – 59 jaar
28%	60 – 74 jaar
2%	75 jaar en ouder

Digitale vaardigheid

Daarna leggen we 6 stellingen over digitale vaardigheid aan de deelnemers voor. Ze kunnen kiezen uit de volgende antwoordmogelijkheden: helemaal eens, eens, neutraal, oneens en helemaal oneens. Uit deze 6 stellingen komt naar voren dat bijna alle deelnemers goed omgaan met computer, laptop, smartphone en/of tablet.

	(Helemaal) eens met de volgende stelling
94%	ik ben handig in het zelf dingen digitaal regelen (internetbankieren etc.)
90%	ik maak veel gebruik van een computer en/of laptop
90%	ik maak veel gebruik van een smartphone en/of tablet
94%	ik maak veel gebruik van apps op mijn smartphone en/of tablet
96%	ik ben handig met het werken op een computer/laptop
88%	ik ben handig met het gebruik van een smartphone/tablet

Daarna vragen we hoe digitaal vaardig zij zichzelf vinden. Ook hier zien we aan de antwoorden dat de deelnemers digitaal vaardig zijn.

	Hoe digitaal vaardig bent u?
54%	vindt zichzelf zeer vaardig.
42%	vindt zichzelf vaardig.
4%	vindt zichzelf beperkt vaardig;
0%	Geen van de deelnemers vindt zichzelf niet vaardig.

Contact met de gemeente

We kijken ook hoe vaak de deelnemers gemiddeld contact opnemen met de gemeente.

- Ongeveer 34% van de deelnemers neemt 2 t/m 4 x per jaar contact op met de gemeente.
- Een bijna net zo grote groep neemt 1x per jaar contact op met de gemeente (33%).
- Daarnaast heeft ruim 1 op de 5 deelnemers minder dan 1 x per jaar contact met de gemeente.
- Slechts 8% van de deelnemers heeft 5 x of vaker per jaar contact met de gemeente.
- 2% zegt nooit contact te hebben met de gemeente.

	Hoe vaak heeft u gemiddeld contact opgenomen met de gemeente?
2%	ik heb nooit contact met de gemeente
22%	minder dan 1 keer per jaar
33%	1 keer per jaar
34%	2 t/m 4 keer per jaar
5%	5 t/m 10 keer per jaar
2%	vaker

Daarna vragen we voor welke vragen zij wel eens contact opnemen met de gemeente.

De deelnemer kan hierbij meer dan één antwoord kiezen. Er staan percentages achter het onderwerp.

Dit gaat over het aantal personen die het bepaalde onderwerp heeft aangevinkt.

- 73% van de deelnemers zegt wel eens contact te hebben met de gemeente over paspoort, rijbewijs en identiteitskaart.
- 52% geeft aan contact te hebben over openbare ruimte, zoals bijvoorbeeld straatverlichting, voetpaden en zwerfvuil.
- 43% heeft contact over verhuizing, verklaring omtrent gedrag, uittreksel van bevolkingsregister, aangifte van geboorte, enz.
- 27% heeft contact met de gemeente over gemeentelijke belastingen.
- De andere vormen van contact komen bij minder dan een kwart van de deelnemers voor.

	Voor welke vragen heeft u wel eens contact met de gemeente?
1%	schuldhulpverlening
3%	voor een onderneming
4%	begeleiding naar werk
7%	voor buurt- of vrijwilligersactiviteiten
9%	omgevingsvergunning
11%	anders, namelijk
13%	aanvragen van hulpmiddelen of zorg
16%	parkeervergunning
21%	inkomenshulp
25%	uitkering participatiewet
25%	een klacht of bezwaar
27%	gemeentelijke belastingen
43%	verhuizing, VOG, bevolkingsregister, aangifte geboorte enz.
52%	openbare ruimte
73%	paspoort, rijbewijs, identiteitskaart

7.2 Ervaringen met ID bellen

Gelukt om iemand aan de telefoon te krijgen

Eerst vragen we de deelnemers of het is gelukt om iemand aan de telefoon te krijgen. Bij 18 deelnemers (19%) is dit niet gelukt.

	Is het gelukt om iemand aan de telefoon te krijgen?
9%	nee
81%	ja

De redenen hiervoor lopen uiteen. Vijf deelnemers hebben achteraf toch geen tijd om de belproef te doen. Zij hebben wel de vragenlijst ingevuld. In vijf gevallen ging het om problemen met de app. Deelnemers geven hierbij vooral aan dat het niet is gelukt om de persoonsgegevens in te voeren. Bij 7 deelnemers komt het door technische redenen.

- Geen tijd gehad om te bellen: 5 deelnemers.
"Helaas vanwege corona drukte op werk niet kunnen bellen."
- Problemen met IRMA app: 5 deelnemers
"IRMA werkte niet goed, ik kwam gewoon niet verder zoals het zou moeten gaan volgens de instructies".
"Ik kreeg mijn persoonsgegevens niet in de app". "Ik heb niet gebeld omdat ik de attributen niet naar IRMA kon importeren (smartphone te oud?)"
- Technische redenen: 7 deelnemers
"De verbinding werd tot 2x toe verbroken". "Na de wachtstand werd de verbinding verbroken".
"Steeds in gesprek".
- Overig: 1 deelnemer

In gebruik nemen van IRMA-app

De 1e stap van de belproof is het installeren van de IRMA-app en het inladen van persoonlijke gegevens. Aan de deelnemers van de proef hebben wij gevraagd wat hun ervaring hiermee is. De meeste deelnemers vinden dit (heel) makkelijk (65%). Toch geeft nog 17% van de deelnemers aan dat zij dit (heel) moeilijk vinden.

	Hoe heeft u het in gebruik nemen van de IRMA-app ervaren?
27%	heel makkelijk
38%	makkelijk
18%	niet makkelijk/niet moeilijk
13%	moeilijk
4%	heel moeilijk

In de toelichting geven deelnemers het gebruiken van de IRMA-app als (heel) moeilijk aan. Dit komt vaak doordat zij moeite hebben met het inladen van de gegevens. Daarnaast zijn ze bang dat deze manier voor sommige mensen niet toegankelijk is.

"Ikzelf vond het makkelijk, maar ik kan me voorstellen dat mijn moeder of oma het erg lastig zou vinden. Met name de gegevens erin laden. Het is onduidelijk of je voldoende gegevens hebt toegevoegd, omdat er nog steeds een knop staat "gegevens toevoegen".

Ervaring met ID bellen

De deelnemers aan de vragenlijst zijn over het algemeen (zeer) positief over hun ervaring met ID Bellen.

- Ongeveer 24% van de deelnemers is zeer positief.
- Bijna de helft (47%) van de deelnemers geeft aan een positieve ervaring te hebben met ID Bellen.
- Een kleine groep (6%) geeft aan een (zeer) negatieve ervaring te hebben met ID Bellen.

	Hoe heeft u het ID bellen ervaren?
24%	zeer positief
47%	positief
10%	neutraal
5%	negatief
1%	zeer negatief
13%	weet ik niet

Uit de toelichting lezen we dat deelnemers die (zeer) negatief zijn over ID Bellen het vooral ingewikkeld vinden. Ze vinden het lastig dat je verschillende stappen moet ondernemen voordat je echt kunt bellen. Daarnaast blijkt uit verschillende antwoorden dat de kwaliteit van de verbinding niet goed is.

"Jammer dat ik eerst naar de website van de gemeente moest om te kunnen kiezen voor ID bellen en dan nog weer zoveel klikjes moest doen voor ik echt kon bellen"

Daarna vroegen we waar zij de toegevoegde waarde in ID Bellen met de gemeente zien. Hierbij kan de deelnemer meer dan één antwoord geven. De meeste toevoeging zien zij in:

- de zekerheid dat de gemeente de juiste gegevens heeft (60%);
- het niet naar de gemeente te hoeven komen (56%);
- het tijd bespaart (46%).

	Waar zit voor u de toegevoegde waarde in ID bellen met de gemeente?
60%	ik ben er zeker van dat de gemeente de juiste gegevens heeft
56%	ik hoef niet naar de gemeente te komen
46%	het bespaart mij tijd
34%	ik ben er zeker van dat de gemeente alleen die gegevens heeft die ik wil prijsgeven
24%	het geeft mij een veilig gevoel
17%	anders, namelijk
10%	ik zie geen toegevoegde waarde in ID bellen, omdat
3%	weet ik niet

De deelnemers die als antwoord 'anders, namelijk ...' geven, kunnen hun antwoord toelichten. Reacties zijn:

- Efficiëntie: de gemeente weet meteen wie ze aan de telefoon heeft. Daardoor is het niet nodig vragen te beantwoorden.
- De personen die geen toegevoegde waarde in ID Bellen zien, antwoorden vooral dat zij 'net zo makkelijk met de telefoon kunnen bellen'.

Veel deelnemers ervaren ID Bellen als positief.

Toch zijn er ook deelnemers die problemen of bezwaren zien in het ID Bellen.

- 14% van de deelnemers vindt het te ingewikkeld.
- 7% vindt het te veel tijd kosten.
- 5% ervaart geen veilig gevoel tijdens het ID Bellen.
- Ongeveer 1 op de 5 geeft een andere reden als probleem of bezwaar. Hierbij gaat het vooral over technische problemen en bezwaren / twijfels over de privacy.
- Technische redenen: 6 deelnemers.
"2x de verbinding verbroken". "Tja, de IRMA app werkte dus niet. Op mijn Samsung met Android 10."
- Problemen met privacy: 7 deelnemers.
"Ik moet bij installatie wel veel moeite doen om een veilig gevoel te krijgen". "Is de beveiliging goed geregeld, m.a.w. kan iemand anders bellen in mijn naam, bijvoorbeeld na verlies telefoon?"

	Welke problemen of bezwaren heeft ID bellen voor u?
55%	geen problemen of bezwaren
21%	anders, namelijk
14%	ik vind het ingewikkeld
9%	weet ik niet
7%	ik vind het veel tijd kosten
5%	het geeft mij geen veilig gevoel

Een andere toelichting bij de gegeven antwoorden is bijvoorbeeld:

"De installatie duurt langer voor veel mensen die de IRMA-app nog niet kennen of op hun telefoon hebben. Tip: breng door een campagne de IRMA-app onder de aandacht."

“Er zijn te veel handelingen nodig voordat ik überhaupt kan bellen. Eenvoudig via de gemeentelijke website doorgeleidt worden naar DiGiD lijkt mij meer dan genoeg complexiteit voor een gemiddelde inwoner.”

"Ik heb redelijk veel verstand van automatisering, beveiliging en privacy. Ik kan me voorstellen dat het ingewikkeld is om aan een leek uit te leggen dat jullie maar heel even de beschikking hebben over het stukje data dat ik op dat moment wil vrijgeven. Dus communicatie richting de burgers lijkt me een hekel punt, het moet vertrouwen uitstralen."

25

8 Geleerde lessen

Uit het aantal deelnemers aan de vragenlijst (96) kunnen we een indicatief beeld opmaken. Uit de vragenlijst krijgen we vooral een positief beeld. We maken eruit op, dat inwoners de toegevoegde waarde van ID Bellen herkennen. Van de personen die de vragenlijst invulden:

- ziet 87% toegevoegde waarde op één of meer onderdelen;
- wil 70% ID Bellen in de toekomst vaker gebruiken.

We merken op dat we de resultaten van het onderzoek met enige terughoudendheid willen uitleggen. Algemeen geldende uitspraken voor alle inwoners kunnen we niet doen.

In de groep van personen die de vragenlijst invullen, zien we bijvoorbeeld een ondervertegenwoordiging van:

- minder digitaal vaardige inwoners;
- inwoners op leeftijd.

We bevelen aan om in de vervolgfase de toegankelijkheid en toegevoegde waarde van ID Bellen voor deze groepen te onderzoeken.

In de reacties op de vragenlijst zien we dat het belangrijk is in de doorontwikkeling aandacht te geven aan het installatieproces. Naar verhouding is de reactie vaak, dat dit:

- lastig is;
- niet voor iedereen goed toegankelijk is;
- niet gebruikersvriendelijk is.

Daarnaast komt het onderdeel veiligheid naar voren als punt waar inwoners vragen over hebben. Dit vraagt om meer uitwerking en zorgvuldige communicatie. Tot slot is niet voor iedereen duidelijk hoe ze de IRMA-app kunnen zien ("is dit van de gemeente?"). Sommigen stellen de vraag of ID Bellen niet met DigID kan. Ook dit is een punt van aandacht voor het vervolg.

8.1 Verdiepende analyse

Vanuit de reacties op de vragen hebben we alvast een analyse uitgevoerd naar mogelijke verbanden tussen variabelen. Omdat het geen representatief onderzoek is, zijn deze verbanden niet één op één als conclusies over te nemen. Wel geven deze een beeld van mogelijk interessante vragen en onderzoeksrichtingen voor een vervolgtraject. Hieruit is dan ook een aantal interessante hypothesen voortgekomen.

Deelnemers die zeggen beperkt digitaal vaardig te zijn, zien minder vaak de toegevoegde waarde van ID Bellen. 75% van de beperkt digitaal vaardige deelnemers tegenover 90% van de vaardige en zeer vaardige deelnemers ziet toegevoegde waarde. Verklarend onderzoek kan hier meer duiding aan geven. Verder onderzoek kan uitwijzen of de relatie tussen digitale vaardigheid en de toegevoegde waarde van ID Bellen ook geldt voor zeer beperkt digitaal vaardige inwoners. En hoe dit te verbeteren is.

Inwoners die zeggen minder dan 1x per jaar contact te hebben met de gemeente zien minder vaak (80% tegenover 95 en 96% in andere categorieën) toegevoegde waarde in ID Bellen. Uit de resultaten tot nu toe zien we dat inwoners die vaker dan 4x per jaar contact hebben met de gemeente juist minder vaak toegevoegde waarde zien.

Verder onderzoeken en verbeteringen ophalen voor:

- Het aantal keren van contact met de gemeente tegenover het zien van toegevoegde waarde in ID Bellen. Dit is voor de doelgroep waarvoor ID Bellen het nuttigst is.
- Het wel of niet zien van toegevoegde waarde: wat is de motivatie hierin van de doelgroepen 'vaker dan 5x contact' en 'minder dan 1x contact'?

Gemeentelijke belastingen

92% van de deelnemers die vaak contact heeft met de gemeente over gemeentelijke belastingen ziet het vaakst toegevoegde waarde in ID Bellen. Dit is ook de groep die het vaakst zegt ID Bellen in de toekomst vaker te willen gebruiken (88%).

Gemeentelijke belastingen is een onderwerp dat de projectgroep niet verder heeft onderzocht als situatie binnen de proef. Gezien deze resultaten raden we aan om de toepassing van ID Bellen op dit onderwerp verder te onderzoeken. 20% van de deelnemers die vaak contact heeft met de gemeente over de onderwerpen 'uitkering participatiewet' en 'inkomenshulp' zegt, dat zij ID Bellen vaker willen gebruiken.

Melding openbare ruimte

Het onderwerp dat het laagst scoort is 'openbare ruimte'. Deelnemers die hier vaak contact over hebben, willen maar in 62% van de gevallen ID Bellen vaker gebruiken. Dit komt omdat de antwoorden op vragen over de openbare ruimte vaak makkelijk te vinden zijn. Identificatie is hierbij ook niet nodig. Daarom is ID Bellen hier dus minder vaak van toegevoegde waarde.

Toegevoegde waarde zien

We zien uit de resultaten dat onze deelnemers mogelijk het nut van ID Bellen kunnen koppelen aan een bepaald onderwerp.

De relatie tussen het zien van toegevoegde waarde in ID Bellen en het in de toekomst vaker willen gebruiken van ID Bellen lijkt minder logisch dan verwacht. 12% van de inwoners die wel toegevoegde waarde ziet, twijfelt hier over. Verder onderzoek kan uitwijzen welke bezwaren deze groep deelnemers heeft om ID Bellen vaker te gebruiken.

In het verdiepend onderzoek hebben we een aantal interessante vervolgonderwerpen onderzocht.

9 Onderzoeksresultaten gebruiksvriendelijkheid (HAN)

De HAN (Hogeschool Arnhem en Nijmegen) heeft het gebruikersonderzoek uitgevoerd vanuit het VITE-project: Veilig Identificeren in Telefoongesprekken.

Het gebruikersonderzoek bestaat uit 2 delen:

- Een expertreview met het 1e prototype (zie bijlage 1). We hebben de aanbevelingen uit het expertreview verwerkt in een 2e prototype. Daar waar mogelijk binnen tijd en budget
- Een gebruikerstest met het 2e prototype (zie bijlage 2).

In het onderzoeksrapport van de gebruikerstest en de expertreview van de HAN zijn de onderzoeksopzet en de resultaten verder toegelicht.¹

De onderzoekers hebben met 5 proefpersonen de gebruikerstest voor het 2^e prototype uitgevoerd. Dit is gedaan met het usability lab (Xperience Lab) van de HAN. Tijdens het uitvoeren van het ID Bellen proces registreren de onderzoekers van de deelnemers

- het gedrag
- de opmerkingen
- de oogbewegingen

Daarna analyseren zij dit. De proefpersonen hebben verschillende niveaus van opleiding en digivaardigheid.

Het doel van het kwalitatieve gebruikersonderzoek is:

- het testen van de gebruiksvriendelijkheid van het ID Bellen proces;
- de toegevoegde waarde van ID Bellen.

Tijdens het onderzoek hebben de onderzoekers gekeken naar vragen zoals:

- *"Is de manier waarop het ID Bellen proces verloopt logisch voor de gebruiker?"*
- *"Begrijpen gebruikers wat we van hen verwachten en waarom?"*

Gebruiksvriendelijkheidsonderzoek

Een aantal van de belangrijkste resultaten uit het gebruiksvriendelijkheidsonderzoek zijn:

- Op de algemene instructiepagina op de ID Bellen website staat informatie. Deze bereidt een inwoner onvoldoende voor op het procesverloop. Meer visualisatie van de inhoud en het centraal stellen van de belangrijkste boodschap helpt hierbij.
- Wat houdt ID Bellen precies in en wat gaan de inwoners precies doen? De informatie hierover op de gemeentewebsite kan duidelijker.
- Wat gebeurt er als een inwoner op de knop drukt? Wat hebben ze hiervoor nodig? Deze informatie eerder aanbieden; voordat de inwoner de ID Bellen knop op de productpagina ziet.
- De toegevoegde waarde van de IRMA-app is niet duidelijk bij inwoners. Ook snappen zij niet dat de IRMA-app niet van de gemeente is. De gemeente en/of IRMA kunnen duidelijker communiceren over wat IRMA is en waarvoor iemand dit kan gebruiken. Hetzelfde geldt voor ID Bellen.
- ID Bellen zelf voelt voor inwoners soms niet veilig. Er is weinig bekendheid met de gebruikte instrumenten (IRMA) en het concept. De HAN beveelt aan om hier in communicatie-campagnes aandacht aan te geven.
- Het telefoonnummer met daarachter de DTMF-code werkt verwarrend voor inwoners. Dit voelt niet veilig. De vraag is of je dit moet oplossen met techniek of extra uitleg/handleiding.

¹ Han Centrum IT+Media, "Resultaten gebruikersonderzoek IDBellen" en "VITE: Evaluatie IDBellen, Veilig Identificeren in Telefoongesprekken". Op te vragen bij de gemeenten Arnhem en Nijmegen en de Drechtsteden.

Al met al beveelt de HAN aan:

- UX-designers en web redacteurs vanaf het begin te betrekken bij de ontwikkeling van de user interface en de informatievoorziening. En dit tijdens het hele ontwikkelproces iedere keer te testen met inwoners en medewerkers.
- Het opzetten van een communicatiecampagne om de bekendheid met ID Bellen en IRMA te verbeteren. Hierdoor krijgen inwoners meer beeld bij de betrouwbaarheid, veiligheid en toegevoegde waarde van ID Bellen.

10 Onderzoeksresultaten medewerkers onderzoek

Eén van de hoofdvragen van het plan voor het onderzoek van dit project ging over de toegevoegde waarde van ID Bellen voor medewerkers. Naast de toegevoegde waarde zijn ook naar de voor- en nadelen van ID Bellen voor het werkproces gevraagd.

Over het algemeen zijn medewerkers positief over ID Bellen:

- Het is handig voor de KCC-medewerker om de gegevens van de beller op het scherm te hebben en te weten waar de klant over belt.
- Het is sneller en de medewerker hoeft de schrijfwijze van de naam van de beller niet meer te controleren in een ander systeem.
- De KCC-medewerker kan de klant direct helpen in plaats van door te verwijzen naar de balie of een afspraak in te plannen.

Daarnaast benoemen zij een aantal verbeterpunten:

- Het is belangrijk om met de medewerkers door te nemen:
 - wat ID Bellen is en hoe het werkt;
 - de voorkant (front-end) en achterkant (backend).

Zo kunnen zij de toegevoegde waarde van ID Bellen zien en vragen van klanten beantwoorden.

- Gegevens van de inwoner verdwijnen als zij het gesprek beëindigen. Het is handig om die gegevens bij de hand te hebben voor opvolging.

En tenslotte een aantal tips voor het vervolg:

- Medewerkers denken dat het goed is om de inwoner een bevestiging te geven dat gegevens zijn doorgekomen.
- Medewerkers vinden het handig om ook de e-mailadressen op het scherm te zien. Ze hebben die nodig voor afhandeling. Nu vragen zij bellers hun e-mailadres te spellen. Bij het handmatig invoeren door de medewerker kunnen fouten ontstaan.
- Medewerkers betrekken bij de keuze voor het uitvragen van attributen per product en de wijze waarop zij de klanten aanspreken (script).

11 Aanbevelingen voor vervolg

11.1 Algemeen

Verder onderzoeken en ontwikkelen van de gebruiksvriendelijkheid

De meeste deelnemers ervaren de toepassing ID Bellen als positief en een toegevoegde waarde voor veilig contact met de gemeente. Er is winst te behalen bij de problemen die deelnemers aangeven, bijvoorbeeld:

- de tijd die het kost om de toepassing te gebruiken;
- het gemak van het gebruik;
- de bekendheid/vanzelfsprekendheid van de toepassing.

DigiD is bijna 20 jaar geleden ontwikkeld. Op dit moment kent iedereen het principe en gebruikt het grootste deel van Nederland deze toepassing. Vanzelfsprekendheid leidt tot een groter bereik. En dit geeft meer kans voor de adoptie van ID Bellen als 'standaard toepassing' binnen de organisatie. Als concrete aanbeveling voor vervolg geldt:

- Verbeter de gebruiksvriendelijkheid van de toepassing verder met geïnteresseerde ontwikkelaars en de doelgroep. Een belangrijk onderdeel van deze aanbeveling is dat alle partijen tijdens het hele traject betrokken zijn. Dit zijn de inwoners, medewerkers KCC, ontwikkelaars en andere experts zoals privacy. Door een betere gebruiksvriendelijkheid stijgt het aantal deelnemers met een positieve gebruikerservaring.
- Zorg dat de toepassing (als pilot of structureel) zoveel mogelijk aansluit bij de manier waarop je als organisatie de dienstverlening aanbiedt:
 - gebruik de meest voorkomende kanalen;
 - integreer de toepassing zo veel mogelijk. Bijvoorbeeld een knop ID Bellen naast de knop 'Direct digitaal aanvragen'.

11.2 Techniek

Technische beperkingen en gebruik van middelen zo min mogelijk de gebruikerservaring laten beïnvloeden

De deelnemers geven het gebruik van de DTMF-codes in het telefoonnummer verschillende keren aan. In een samenleving waar we moeten opletten op phishing en digitale fraude is het belangrijk om de toepassing zo veilig mogelijk te maken en te tonen. Hoewel de zichtbare DTMF-code in het telefoonnummer geen kwaad kan, had het wel invloed op de gebruikerservaring.

Een concrete aanbeveling is om onderdelen als de DTMF-code verder te ontwikkelen. Dit om de invloed op de gebruikerservaring zo klein mogelijk te maken.

Beperk de afhankelijkheden met gemeentelijke infrastructuur en breng ze in ieder geval in kaart

Het technisch werkend krijgen van de pilotomgevingen bij 3 gemeenten ging op sommige onderdelen soepel. Sommige (redelijk kleine) onderdelen namen veel tijd in beslag. Dit waren vooral punten die een relatie hebben met de lokale gemeentelijke infrastructuur.

Onze aanbeveling is:

- Breng in kaart welke technische en functionele onderdelen nodig zijn om de 'oplossing' werkend te krijgen. Dit doe je voordat je de pilot start.
- Maak (als het mogelijk is) onderdelen los van de interne gemeentelijke infrastructuur en maak ze op 1 plek. Natuurlijk binnen de veiligheids- en privacyregels. Een voorbeeld is: voor ID Bellen is de telefooncentrale op 1 plek ingericht en geconfigureerd, waardoor het meeste werk uiteindelijk zat in de verbinding naar de lokale telefooncentrales en websites.

11.3 Onderzoek

Onderzoek welke doelgroepen moeite hebben met ID Bellen en hoe dit voor hen beter kan

Uit het kwantitatieve (projectgroep) én in het kwalitatieve (HAN) onderzoek zie je, dat sommige inwoners-groepen minder positief tegenover ID Bellen staan dan anderen. ID Bellen moet veilig, makkelijk en toegankelijk zijn voor iedereen.

We raden aan om:

- de verbeteringen uit beide onderzoeken voor ID Bellen in te voeren;
- de reden voor het wel of niet gebruiken van ID Bellen te onderzoeken bij minder digitaal vaardige en lager opgeleide inwoners.

Onderzoek voor welke doelgroepen ID Bellen vooral nuttig is

De resultaten van het kwantitatief onderzoek geven een indicatie dat ID Bellen voor bepaalde producten of diensten nuttiger/handiger is voor inwoners dan voor anderen. Denk hierbij aan verhuizing en gemeentelijke belastingen. Het lijkt erop, dat ID Bellen voor inwoners, die een bepaald aantal keren contact hebben met de gemeente, meer toegevoegde waarde heeft dan voor anderen.

Wij raden aan om:

- in verder onderzoek deze zaken scherper te maken. Om zo in verschillende situaties voor ID Bellen te bepalen waarin gemeenten veel toegevoegde waarde maken voor inwoners.

Neem inwoners mee in het nut en de toegevoegde waarde van ID Bellen

In beide onderzoeken zie je dat inwoners graag duidelijke informatie willen over ID Bellen. Het kost in het begin meer moeite dan 'gewoon' bellen. Daarom wil een inwoner vooraf weten waarom ID Bellen nuttig is voor hem of haar. De informatie moet niet te uitgebreid of ingewikkeld zijn.

Aanpassing in de informatie die de gemeente geeft en de gebruikte wallet, in dit geval IRMA, helpt hierbij. De klantreis van verschillende groepen inwoners onderzoeken, geeft meer inzichten in hun:

- inhoudelijke informatiebehoefte;
- gewenste vorm en inhoud van de informatie;

11.4 Samenwerking

Blijf ontwikkelen in samenwerking met andere gemeenten

De samenwerking tussen de gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden heeft vruchten afgeworpen voor het resultaat en het proces er naartoe. Gezamenlijke uitvoering van toekomstige pilots en ontwikkelingen bieden als voordelen:

- *Minder kwetsbaar.* Binnen iedere gemeenten is expertise aanwezig die als kartrekker kan optreden of kan vervangen wanneer nodig.
- *Gedeelde verantwoordelijkheid en kosten.* De kosten voor de pilot zijn gespreid. Het kan interessanter zijn om de samenwerking te zoeken dan zelf een complete pilot op te starten, uit te voeren en te betalen.
- *Kennis delen.* De ene organisatie heeft wellicht al ervaring op sommige vlakken die andere organisaties niet hebben. Dit versnelt het verloop van de pilot en vergroot de kans op een geschikte oplossing bij hindernissen.
- *Betrouwbaarheid.* Door dezelfde pilot of onderzoek uit te voeren bij verschillende organisaties, vergroot dat de betrouwbaarheid van de meetresultaten. Vooral als andere organisaties de pilot herhalen of later instappen.

Bepalen projectdoelen en kaders (samen en apart)

Zoals te lezen in de 'geleerde lessen' is het erg belangrijk in het project om samen een doel vast te stellen. En geef daarna bij de specificering van de doelen en kaders aan welke onderdelen je uniform uitvoert en welke onderdelen apart. Praktisch betekent dat in aanbevelingen:

- Probeer niet alles samen en uniform te plannen en uit te voeren alsof je als 1 organisatie werkt. Sommige onderdelen, zoals onderzoeksresultaten en pilot doelen kunnen het beste uniform. Andere onderdelen, zoals testmomenten en communicatie hebben meer kans van slagen als iedere organisatie die flexibel kan inplannen. Zonder dat deze het eindresultaat veranderen.

- Bepaal kaders en afspraken per werkgroep. In de werkgroep kunnen leden liever zelfsturend werken binnen de gestelde kaders. Dat kunnen inhoudelijke kaders zijn of financiële kaders.

Als 'centrale stuurgroep' hoef je zo minder op inhoud te sturen en beter de grote lijnen bewaken.

De stuurgroep kan dan de rol pakken als 'beslissers' op het moment dat er een centraal besluit nodig is.

Tot slot: blijf samenwerken

Samenwerken in pilots en projecten versterkt de positie van organisaties als opdrachtgever bij ontwikkelingen in:

- digitalisering
- informatievoorziening
- architectuur
- gebruikersonderzoek

Als groep heb je meer denkkraft om functionele eisen en wensen te bepalen. En daarna meer overwicht om deze eisen en wensen uit te voeren in samenwerking met leveranciers. Common Ground is een uitstekend voorbeeld. Common Ground is hierbij ook afhankelijk van deelnemende gemeenten die samen ideeën in praktijk brengen. Deze pilot is een goed voorbeeld van samenwerkende gemeenten die een innovatie in praktijk brengen.

Zouden we het nog een keer doen als dat kan? Het antwoord daarop is JA!

We kijken dan ook uit naar het vervolg ID Contact.

12 Bijlagen

12.1 Begrippen en definities

API

Een API is een verzameling definities op basis waarvan een computerprogramma kan communiceren met een ander computerprogramma of onderdeel (meestal in de vorm van bibliotheken).

Attributen

Een verzameling van persoonlijke eigenschappen. Een persoonlijk eigenschap kan een direct persoonsgegeven zijn, bijvoorbeeld (voornaam, achternaam, telefoonnummer), maar ook een eigenschap die indirect iets over de persoon zegt: "ik ben ouder dan 18 jaar". Zulke persoonlijke eigenschappen worden attributen genoemd.

IRMA attributen zijn beschikbaar uit veel bronnen. De stichting Privacy by Design onderhoudt een [publiek register](#) van alle beschikbare IRMA credentials (verzameling van attributen).

Authenticatie

Authenticatie staat voor bewijzen wie je bent, of beter: het bewijzen van relevante persoonlijke eigenschappen in een bepaalde situatie.

Authentiseren

Een elektronisch proces dat de bevestiging verzorgt van de elektronische identificatie van een natuurlijke persoon of rechtspersoon.

Digitale identiteit

De identificerende gegevens en de authenticatiemiddelen in een digitale vorm, waarmee een natuurlijke persoon of een rechtspersoon diens identiteit kan aanduiden en aantonen in verschillende contexten en langs verschillende kanalen. De contexten kunnen daarbij zowel publiek als privaat zijn. Kanalen kunnen daarbij verschillende onlinediensten zijn, maar ook het telefonische en het fysieke kanaal.

ID bellen

Benaming die de gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden gebruiken voor de toepassing om via telefoon digitaal te authentiseren.

Identificatie/Identificeren

Het proces om een Entiteit binnen een context te onderscheiden van andere Entiteiten op basis van gepresenteerde of geobserveerde attributen.

IRMA

IRMA is een platform dat de gebruiker in staat om online, via uw mobiele telefoon, bepaalde attributen van u zelf wel te laten zien, bijvoorbeeld ("ouder dan 18"), maar ook om andere attributen juist niet te laten zien (uw naam of telefoonnummer).

IRMA staat voor: *I Reveal My Attributes*, het is te gebruiken als app op de mobiele telefoon en is afkomstig van de Privacy by Design Foundation. Meer informatie is te vinden op: <https://irma.app/?lang=nl>

12.2 Procesbeschrijving ID bellen

Proces inwoner

De inwoner gaat naar de site van een van de deelnemende gemeenten. Dit kan via een mobiele telefoon of de browser op de PC of een laptop.

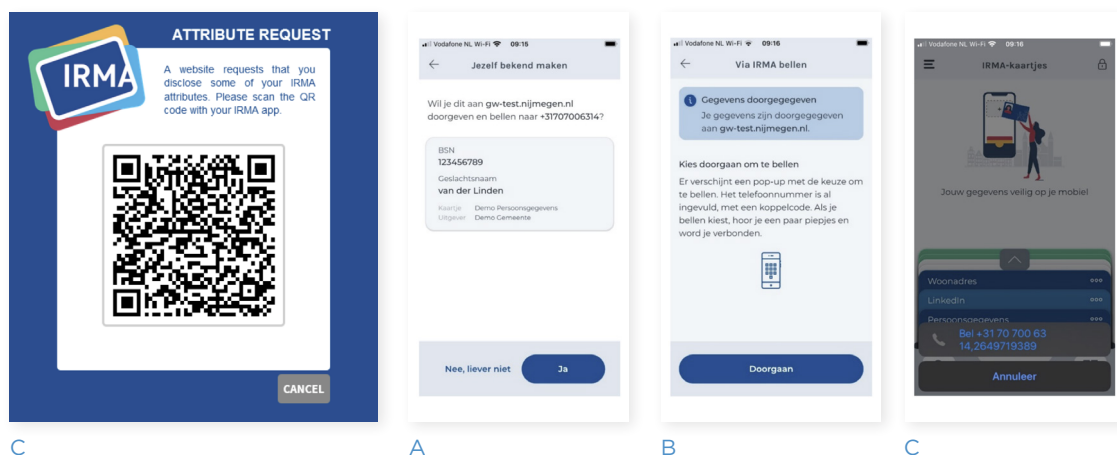
Stap 1: Gesprek starten op website

Hiervoor klikt de inwoner allereerst op de knop 'Direct ID-bellen' (A). Vervolgens verschijnt een bevestigingsscherm waarin het gesprek gestart kan worden (B). Indien de knop wordt aangeklikt verschijnt een QR-code die gescand kan worden met de IRMA app.



Stap 2: gegevens onthullen gegevens

De inwoner start de IRMA app op zijn telefoon en scant de QR code. Vervolgens wordt gevraagd om de gevraagde gegevens door te geven om te bellen (A). In dit geval wordt gevraagd om het BSN en de geslachtsnaam. Indien op 'JA' wordt geklikt, krijgt de inwoner een instructie binnen de IRMA app (B) en verschijnt op de website een scherm om het gesprek te starten.



De inwoner kan vervolgens kiezen om op 'doorgaan' te klikken en te bellen via de gebruikte mobiele telefoon (C) of de code of het telefoonnummer op de website (D) te gebruiken).

Stap 3: bellen

Vervolgens vindt het telefoongesprek plaats. De inwoner belt het voorgevulde telefoonnummer. Waarna er wordt doorverbonden met een medewerker van het contactcentrum.



Proces medewerker

De medewerker van het contactcentrum heeft een 'web based' telefooncentrale ter beschikking (A).

Indien er gebeld wordt via ID-bellen verschijnen de gegevens van de inwoner rechts in beeld (B).

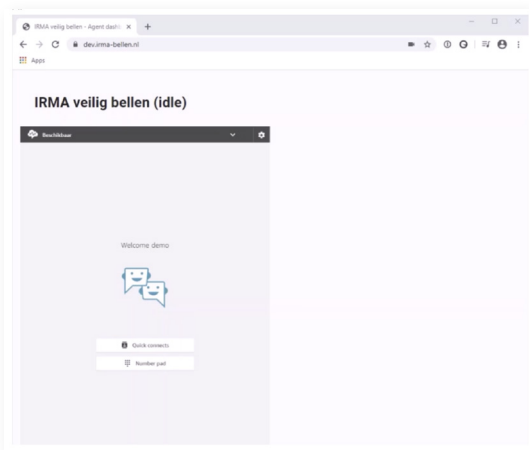
De medewerker ziet:

- Het telefoonnummer van de inwoner;
- Het doel waarvoor gebeld wordt;
- De meegestuurde persoonsgegevens

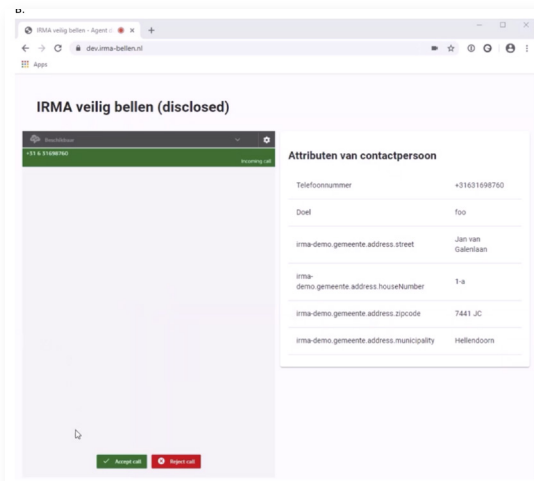
De medewerker kan het gesprek starten door op 'accept call' te klikken.

Tijdens het telefoongesprek (C.) blijven de gegevens van de inwoner in beeld en kan het telefoongesprek worden gevoerd. De medewerker kan de inwoner doorverbinden naar een collega of het gesprek zelf afhandelen.

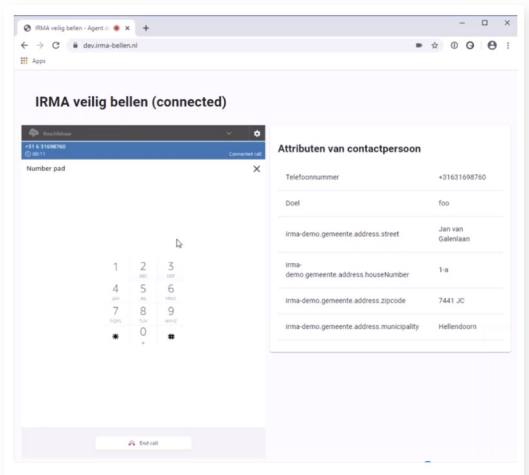
Als het gesprek klaar is, drukt de medewerker op 'End call' om het gesprek te beëindigen. Vervolgens verdwijnen de persoonsgegevens (D.) en blijft alleen het telefoonnummer zichtbaar. Na 20 seconde of na het klikken op 'clear contact' worden alle gegevens van de inwoner uit de database verwijderd.



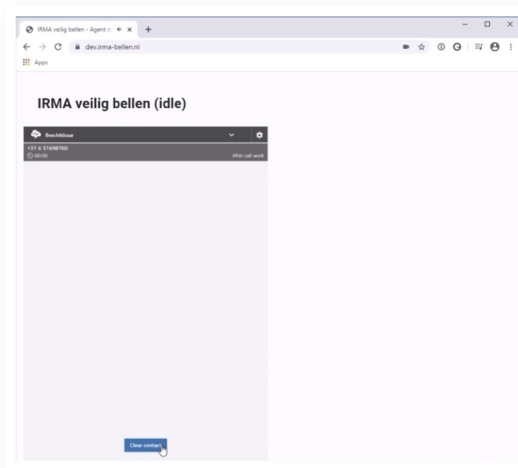
A



B



C



D

Evaluatierapport **ID Bellen**

De toegevoegde waarde van veilige online
identificatie aan de telefoon