



ID BELLEN

Makkelijk - Veilig - Betrouwbaar

Beste deelnemer,

Hartelijk dank dat u met ons de service ID Bellen wilt testen. Met uw ervaring kunnen wij deze nieuwe service aanpassen daar waar het nodig blijkt. Uw ervaring is dus waardevol voor ons!

ID Bellen

De gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden startten samen het project ID Bellen: uzelf identificeren via de smartphone. Met dit project willen we de telefonische dienstverlening aan onze inwoners vernieuwen en verbeteren.

Soms wilt u meer persoonlijke informatie dan wij u via de telefoon mogen geven. Persoonlijke informatie zoals:

- Waarom krijg ik deze maand minder uitkering?
- Hoe staat het met mijn aanvraag?
- Hoeveel personen staan er ingeschreven op mijn adres?

Wij beantwoorden zulke persoonlijke vragen alleen als wij zeker weten dat u bent wie u zegt te zijn. Als u ons belt, stellen wij daarom altijd een aantal controlevragen. Toch kan het voorkomen dat wij de gevraagde informatie niet met u mogen delen. Dat doen wij om fraude met uw persoonsgegevens te voorkomen.

Om dat makkelijker en toch veilig te doen, hebben wij een nieuwe service ontwikkeld. Deze service heet ID Bellen.

In deze handleiding leest u:

- Hoe werkt de test?
- Doel van de test en wat gaat u doen?
- De te nemen stappen in de test.
- Stap 1: download de IRMA-app.
- Het gebruik van de IRMA-app
- Stap 2: Bellen via ID Bellen
- Alle stappen succesvol doorlopen.
- Extra informatie: belinstructie
- Uw mening telt!

Hoe werkt de test?

Via de stappen die u in deze handleiding leest, helpen wij u door het proces. Omdat dit een nieuwe service is, geven wij u graag uitgebreide informatie. Hiermee willen wij u op de meeste vragen die u misschien heeft, al antwoord geven. Ook voor ons is deze service en handleiding nieuw.

Doel van de test en wat gaat u doen?

Graag willen we leren van uw praktijkervaring met ID Bellen. U voert daarom een proeftelefoongesprek met de gemeente via ID Bellen. Dit doet u aan de hand van een verzonnen voorbeeld. Het voorbeeld waarvoor u belt is:

U heeft online een verhuizing doorgegeven op de website van uw gemeente, maar nog geen bevestigingsmail ontvangen. U wilt graag weten of uw verhuizing is verwerkt. U belt hiervoor met de gemeente via ID Bellen.

Na het telefoongesprek beantwoordt u een aantal vragen in een online vragenlijst. Wij zijn benieuwd naar:

- Wat voor u duidelijk is?
- Wat u onduidelijk vindt?
- Waar u tegenaan loopt?
- Hoe u ID Bellen ervaart?

De te nemen stappen in de test

1. Lees eerst deze handleiding goed door, dan weet u wat wij van u verwachten.
2. Download en installeer de IRMA-app op de mobiele telefoon.
3. Volg stap voor stap het ID Bellen proces.
4. Vul onze online vragenlijst in.

Stap 1: download de IRMA-app

ID Bellen maakt gebruik van de IRMA-app, ontwikkeld door Privacy by Design. De IRMA-app is een digitaal paspoort op uw mobiele telefoon. Op <https://irma.app> leest u meer informatie over IRMA en de IRMA-app.



Het gebruik van de IRMA-app is een belangrijk onderdeel van het ID Bellen proces. Om deze te kunnen gebruiken heeft u een mobiele telefoon nodig die niet ouder is dan 6 jaar. Belangrijk is dat de versie besturingssoftware op uw mobiele telefoon Android 5 of hoger is en voor iOS 8 of hoger. Daarop installeert u de IRMA-app die u gratis downloadt via Google Play (Android) of de app store (iOS). U

herkent de IRMA app aan het logo (links).

Als u de app gedownload heeft, geeft u een pincode van 5 cijfers in. Kies dus een code die u niet snel vergeet. Daarna geeft u uw e-mailadres in. U ontvangt dan een bevestiging via het e-mailadres waarmee u de IRMA-app verbindt.

Let op! U hoeft IRMA maar 1x te installeren (met DigID, <https://www.digid.nl>). En u geeft daarbij 1x uw persoonsgegevens in. Een ander woord hier voor persoonsgegevens is attributen. Al uw gegevens blijven veilig opgeslagen binnen de app. Voor IRMA gebruikt u een persoonlijke pincode. U hoeft zich dus geen zorgen te maken. Privacy en veiligheid staan voor IRMA én ID Bellen voorop.

Het gebruik van IRMA

Voor gebruik van IRMA geeft u aan welke persoonsgegevens (attributen) u wilt delen. Die gegevens moet u eerst vrijgeven voor u inlogt via IRMA. Natuurlijk vragen wij alleen de gegevens die wij nodig hebben voor het uitvoeren van onze taken. De persoonsgegevens die u voor uw contact met de gemeente nodig heeft zijn uw:

- Naam
- Burgerservicenummer (BSN)
- Na controle ook uw e-mailadres en/of telefoonnummer

Deze persoonsgegevens zet u in de app door te klikken op “Voeg meer gegevens toe” en daarna op “Persoonsgegevens”. Hierna klikt u op “Voeg toe”. U kunt dan met DigiD inloggen en gegevens toevoegen. U heeft nu IRMA geïnstalleerd en gevuld met de kenmerken die u wilt delen. Dan starten we met de volgende stap.

Stap 2: Bellen via ID Bellen

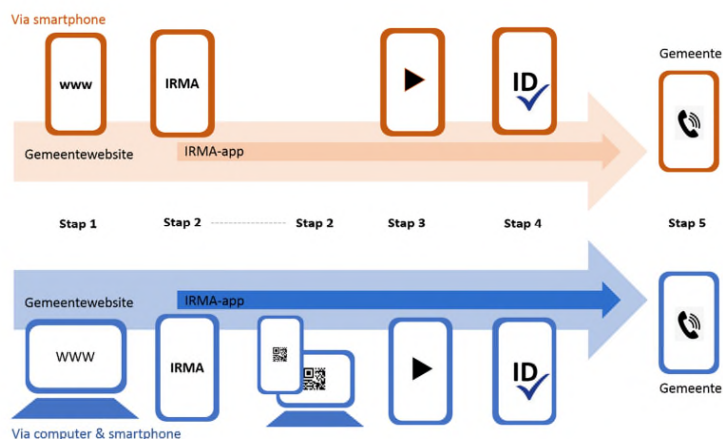
Let op: de plaatjes in deze handleiding zijn standaard. Het kan er dus iets anders uitzien op onze website. De plaatjes spreken voor zich. Hoe het werkt, blijft hetzelfde.

Wat u gaat doen:

- Als onderdeel van de test heeft u een ‘nep’vraag voor uw gemeente.
- Uw vraag staat bovenin deze instructie, het gaat over de status van uw verhuizing.
- Om antwoord te krijgen op uw vraag neemt u contact op met uw gemeente.
- Hiervoor bezoekt u eerst de website www.arnhem.nl
- Op de website vindt u op de pagina [Verhuizen binnen of naar Dordrecht](#) een knop “Bel nu” (er verschijnt een QR-code) of “Direct ID Bellen” (zie afbeelding hieronder).



U heeft dus twee mogelijkheden: u bezoekt de website op uw **mobiele telefoon** (smartphone) of op uw **computer/laptop**. In de afbeelding hieronder ziet u welke stappen u dan doorloopt:



Wat u ziet en moet doen, afhankelijk van of u de website bezoekt op uw mobiele telefoon of op uw computer/laptop:

Met opmerkingen : Voegen we de stappen samen en direct naar www.arnhem.nl/test? Dat is de juiste link toch?

P.s. erbij vermelden dat de pagina alleen acties is gedurende de tijdslots van de pilot . Dus woensdag 23 en donderdag 24 september tussen 14.00 - 17.00 uur.

obv Art 10.2.e

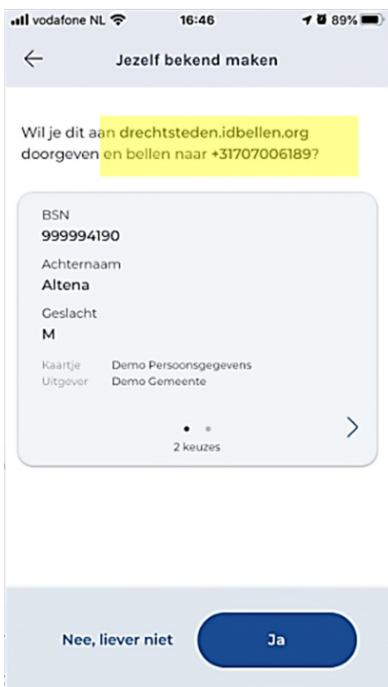


1. Als u **via de computer of laptop** op de knop klikt, ziet u een QR-code, zoals op het plaatje links. Op uw mobiele telefoon opent u de IRMA-app en u scant de code via de knop rechts onderin "QR-scan". In de app krijgt u daarna de vraag of u persoonsgegevens (attributen) met ons wilt delen. Als u op OK klikt, bent u ingelogd.

Met opmerkingen [REDACTED]: Komt hiervoor de tussenpagina? En past er nog iets aan in deze instructie omdat wij de tussenpagina laten staan?



2. Of u bekijkt **via uw mobiele telefoon** de website en klikt u dan op de knop. Dan ziet u de vraag of u de IRMA-app wilt openen. Na bevestiging opent de IRMA-app. U kunt nu uw persoonsgegevens met ons delen.



- Op uw mobiele telefoon of computer ziet u de gegevens die u met ons deelt (zie hieronder, linker afbeelding). Het delen van de gegevens blijft tussen u en ons. Daar komt geen derde persoon of organisatie bij.

Nb. in de afbeelding staan nu de gegevens van Drechtsteden vermeld, dit kan ook een andere gemeente zijn.

- Door toestemming te geven voor het delen van gegevens, maakt u zich bekend.



- Als u op 'doorgaan' klikt, komt automatisch het telefoonnummer van de gemeente naar boven. Dit telefoonnummer is langer dan u gewend bent. U hoeft daar niets mee te doen. U kunt dit vergelijken met uw volgnummer als u persoonlijk bij ons aan de balie komt.
- U hoort een paar geluidstonen en daarna gaat de telefoon via de app automatisch over naar de gemeente. U staat nu bij ons in de wacht, wij nemen zo snel als mogelijk de telefoon op.
- **Let op:** Als de verbinding niet goed verloopt, krijgt u daarvan een melding. Ga dan terug naar stap 2 van de handleiding en voer dit opnieuw uit.

Alle stappen succesvol doorlopen

Als wij u aan de telefoon krijgen, kan het gesprek beginnen. U heeft alle stappen met succes doorlopen. U heeft zich geïdentificeerd. Wij weten nu dat u de persoon bent die u zegt te zijn.

De manier waarop u het telefoongesprek beëindigt blijft hetzelfde, u doet dit zoals u gewend bent, met de rode knop. Belangrijk om te weten: wanneer u de telefoonverbinding stopt, worden uw persoonsgegevens direct verwijderd. Om uw privacy te beschermen blijven deze dus niet bewaard.

Extra informatie: belinstructie

Uw opdracht is om te bellen met de gemeente met een vraag over uw verhuizing. Deze vraag hebben we eerder in dit document toegelicht. Het telefoongesprek verloopt als volgt:

- Medewerker gemeente: "Goedemiddag... Gemeente Arnhem/Drehtsteden, u spreekt met (voornaam medewerker). Ik zie dat u belt met ID Bellen, u belt over een verhuizing?"
- U: "Goedemiddag, Ja, klopt. Ik wil graag weten of mijn verhuizing is verwerkt."
- Medewerker gemeente: "Ik ga het voor u nakijken. Ja, ik zie dat deze gisteren door ons is verwerkt. De bevestigingsbrief is per post naar u onderweg. Kan ik u verder ergens mee helpen?"
- U: "Nee, dank u wel."
- Medewerker gemeente: "Dan wil ik u vragen om de vragenlijst in te vullen voor de test. De link hiervoor staat in de mail die u heeft gehad van het projectteam. En wens ik u nog een prettige dag."
- Hiermee eindigt het gesprek en kunt u ophangen.

Uw mening telt!

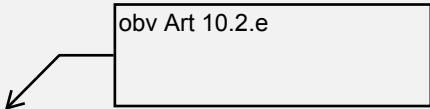
Nadat u heeft gebeld met de gemeente, beantwoordt u een aantal vragen. Wij horen graag hoe u het ID Bellen heeft ervaren en of deze service voor u een goede aanvulling op onze dienstverlening is? Wij vragen u om de vragen direct na de test te beantwoorden. Dit duurt ongeveer 10 minuten. U kunt de vragenlijst vinden via deze link: <https://q.crowdtech.com/KGGGxIsvm0SANQbo8ju8Rw>

Uw antwoorden gebruiken we om de dienst te verbeteren. Indien u dit heeft aangegeven, houden we u op de hoogte van de resultaten van het onderzoek. Mocht u dit nog niet hebben gedaan, maar toch graag op de hoogte gehouden willen worden, kunt u hiervoor mailen naar [REDACTED]

Meer informatie

Met deze handleiding hebben wij u door het proces geholpen. Wilt u meer weten over ID Bellen? Op onze website www.idbellen.nl leest u meer. Wij wensen u een goede test en een goede ervaring met ID Bellen. Natuurlijk lezen wij graag uw ervaring.

Met vriendelijke groet,
Projectteam ID Bellen



obv Art 10.2.e