

Stand van zaken pilot ID-Bellen.

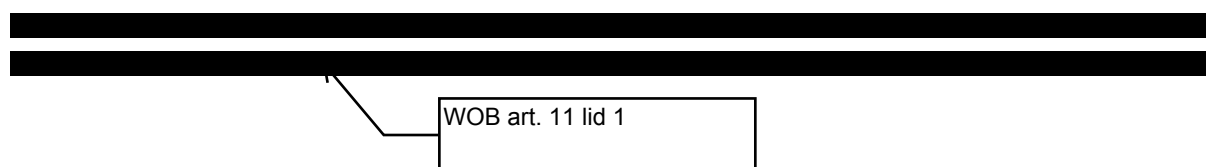
18 mei 2020

Doel pilot

De gemeente Arnhem, Drechtsteden en Nijmegen zijn in 2020 samen de pilot ID-Bellen gestart. De werknaam van deze pilot was IRMA Bellen. Met de pilot ID-Bellen (voorheen met de werknaam IRMA Bellen) wordt onderzocht of met meer zekerheid de identiteit van de beller kan worden vastgesteld en of dit toegevoegde waarde heeft voor de dienstverlening aan de inwoner. Tijdens de pilot ID-Bellen kan een inwoner namelijk bellen naar de gemeente via de IRMA app (IRMA staat voor I Reveal My attributes). De medewerkers van de klantenservice krijgt vervolgens bij binnenkomst van het telefoontje de identiteit van de beller in beeld te zien. Het stellen van controlevragen voor identificatie wordt daarmee overbodig.

Eerste mijlpaal bereikt en aangepaste planning

Vanwege de coronacrisis is de planning van de pilot verschoven. Desondanks is vorige week door Tweede Golf de code opgeleverd om het geïdentificeerd bellen met IRMA mogelijk te maken. Deze is gepubliceerd op git-up: <https://github.com/tweedegolf/veilig-bellen>. Eerste mijlpaal is bereikt.



De huidige globale planning.

Eind juni (week 25 en 26)	Functioneel testen met 2 medewerkers klantenservice en ongeveer 10 medewerkers van de gemeente Arnhem aan de hand van een opgezette casus.
Juni	Uitvoeren Pentest en DPIA
Juli	Op basis van de resultaten van de evaluatie aanpassingen doorvoeren (techniek, communicatie, handleidingen etc)
Augustus	Voorbereiding pilot met inwoners
Eind september, begin oktober	Pilot met inwoners.
Oktober	Evaluatie van pilot - opstellen rapportage met lessons learned.

Beoogde activiteiten tot en met juli 2020

Onderstaand worden voor de verschillende onderwerpen de belangrijkste activiteiten geschetst die in de pilot moeten plaatsvinden voor eind juni. Ook worden de primaire contactpersonen / betrokken bij het betreffende onderdeel aangegeven. Op elk onderdeel volgt zo snel mogelijk nog een detailplanning. Mochten er in de tussentijd vragen zijn dan kun je contact opnemen met [REDACTED].

WOB art. 10 lid 2 e

Techniek

Op het gebied van techniek is een mijlpaal bereikt. Echter moet er nog een en ander aan bij de gemeente Arnhem worden ingericht en georganiseerd voordat testen eind juni ook daadwerkelijk mogelijk is.

Activiteiten

1. Firewall wijzigen voor toegang tot Amazon Connect.
2. Testen telefonie oplossing.
3. Proefopstelling neerzetten

4. Functioneel beheer voor Amazon Connect (Lijkt eerder een taak bij functioneel beheer gemeente Arnhem, goed om nader af te stemmen waar dit belegt hoort te worden). De beoogde taken zijn:
 - Het opvoeren, wijzigen en verwijderen van medewerkers van de klantenservice
 - Inrichten van de contact flow(s). Teksten voor/na wachtrij, wachtmuziekjes, openingstijden, configureren doorkiesnummers.
5. Opnemen van belknop op de website van de gemeente Arnhem (proefpagina).

WOB art. 10 lid 2 e

Privacy en security

Privacy en informatiebeveiliging zijn de kernwaarden van deze pilot. Vanuit de gedachte om zorgvuldiger met persoonsgegevens om te gaan is gekozen om met de digitale identiteit IRMA te werken (decentrale identiteit). Het is daarom des te belangrijker dat de oplossing voldoet aan de gestelde eisen op het gebied van privacy en security.

Activiteiten

- Uitvoeren van een Data Protection impact assessment (DPIA) uitgevoerd door de drie gemeenten zelf (interne DPIA).
- Extern laten uitvoeren van een of meerdere pentests op de ontwikkelde code en oplossing.

WOB art. 10 lid 2 e

Dienstverlening

De gebruiksvriendelijkheid van de toepassing ID-Bellen wordt onderzocht. Samen met de HAN wordt een functionele test opgezet om te kijken hoe de oplossing wordt ervaren door medewerkers van de klantenservice. Gezien het ontbreken van beschikbare capaciteit bij de gemeente Arnhem wordt deze uitgebreide test waarschijnlijk bij de gemeente Nijmegen uitgevoerd.

Naast het testen van de gebruiksvriendelijkheid is het belangrijk om het proces te beschrijven van de pilot. Welke casussen worden onderzocht, voor welke doelgroep en welke instructies krijgen de testers eind juni mee?

Activiteiten

- Functionele test coördineren en organiseren (i.s.m. HAN) -
- Opstellen instructies voor medewerkers klantenservice
- Bepalen doelgroep pilot en uitwerking casussen

WOB art. 10 lid 2 e

Communicatie

Een belangrijke uitdaging voor communicatie is om te zorgen dat de toegevoegde waarde van ID-Bellen goed over het voetlicht komt en het niet alleen iets technisch is. Duidelijke en begrijpelijke communicatie is hier de uitdaging.

Activiteiten

- Opstellen communicatiestrategie van intern naar extern over ontwikkeling code tot resultaten pilot. Landelijk veel bestuurlijke aandacht voor .
- Opstellen communicatieberichten over pilot voor intern betrokkenen (denk aan intranet)
- Opstellen communicatieplan voor hoe te communiceren over de pilot, toepassing en verwachtingen van de participant aan de pilot. Voor juni is dit de doelgroep: medewerkers van de gemeente Arnhem.

WOB art. 10 lid 2 e

Evaluatie

Het doel van de pilot is om de lessons learned op te halen als het gaat om de technologische ontwikkeling maar met name op het gebied van dienstverlening. Is deze toepassing van toegevoegde waarde voor de medewerker van de klantenservice en de inwoner die belt.

Activiteit

- Opstellen evaluatiemethode om de pilot te evalueren. De evaluatiemethode wordt in juni getest en doorontwikkeld voor de pilot met inwoners in september. De evaluatie wordt door de gemeenten zelf vormgegeven en uitgevoerd.

WOB art. 10 lid 2 e

Bestuurlijke borging

Activiteit

- Via staf informeren over stand van zaken pilot en vervolgactiviteiten. Inclusief demo.