

Project of i-activiteit	Veilig Bellen
Status i-activiteit	i-activiteit afgerond (done)
Opdrachtgever	
Programma	Bestuur en Middelen
Opgave	Moderne Overheid
Bedrijfsfunctie	Producten- en dienstenrealisatie publieksdiensten
I bedrijfsfunctie	
I-portfolio	High Potential
Doel / resultaat	Authenticatie mogelijk maken bij telefonische dienstverlening
Meerwaarde / effect op risicovermindering	<p>Voor het beantwoorden van persoonlijke vragen is het van belang dat de klant zich kan identificeren. Voor het kanaal telefonie is nog geen oplossing die voldoet aan de AVG. Gevolg is dat het KCC geen persoonlijke vragen meer telefonisch kan beantwoorden. Dit is niet gewenst. Met IRMA-bellen is hier een oplossing voor gevonden.</p> <p>Proces:</p> <p>Inwoner</p> <ul style="list-style-type: none"> - gaat naar Nijmegen.nl - Klik op de knop 'veilig bellen' - Scant een QR code met de IRMA app - geeft toestemming om de attributen BSN postcode en huisnummer vrij te geven - Drukt op bellen. <p>KCC</p> <ul style="list-style-type: none"> - ziet bij de inkomende oproep de gegevens van de beller die zijn geverifieerd met IRMA
Gewenste einddatum	31-12-2020
Stakeholders	<p>Nijmeegse ontwikkelpartner Tweede Golf</p> <p>Andere gemeenten: Arnhem en Dordrecht</p> <p>Gemeentelijke partners: HAN (voor usability onderzoek), Stichting Privacy by Design (functionaliteit IRMA)</p>
Score visie	5
Score bereik	5
Score effect	5
Impact kosten	2
Impact capaciteit	
Score prioriteit	15,0

Intaker

Aanleiding / context

Is het mogelijk om de identiteit van een beller telefonisch vast te stellen?

Randvoorwaarden van opdrachtgever

Onderzoeksvragen die worden gesteld in het kader van dit project

- Hoe functioneert een digitale identiteit via het telefonische kanaal?
- Hoe ervaart de inwoner deze vorm van authenticatie?
- Hoe ervaart het KCC deze vorm van authenticatie?
- Hoe gaat het samenwerken met andere gemeenten in een dergelijk project in het kader van 'samen organiseren'?
- Hoe gaat het samenwerken met een partij als 'Tweede Golf' bij het ontwikkelen van software?

Daarnaast zijn de volgende randvoorwaarden gesteld:

- Het betreft een pilot.
- De pilot is in samenwerking met de gemeenten Arnhem en Dordrecht (werkorganisatie Drechtsteden)
- De Drechtsteden
- De ontwikkelde software is uitsluitend voor de pilotperiode
- De pilot duurt operationeel 3 maanden
- De pilot vindt plaats, los van de operationele systemen (dus niet geïntegreerd met de huidige telefooncentrale)
- Na de pilot vindt een evaluatie plaats

Financiële kosten en baten

De kosten voor het project bedragen €45 000 zie bijlage De afspraak met de gemeenten Dordrecht en Arnhem zijn dat ieder eenderde van de kosten draagt. De kosten voor de gemeente Nijmegen zijn daarom €15.000,-

Voor dit project wordt een NLdigibeter subsidie aangevraagd. Mogelijk dat de kosten zullen dalen.

Verantwoordelijkheid gemeente Nijmegen

Bevoegd gezag; Gastheer / dienstverlener; Afnemer / gebruiker Verantwoordelijke gegevensverwerker

Type inkoopcontract

Enkelvoudig onderhands (<€50.000)

Betrokken medewerkers

[REDACTED]

Mogelijke uitvoerder(s)

Capaciteitskosten en baten

Gevraagde rol van PIF

Adviseur; Procesbegeleider; Trekker werkgroep techniek; Proces herontwerp

Architectuurtoets

Ja

Wegingscriteria DIB

Draagt bij aan de positie van de klant; Gaat uit van generieke processen en functies; Draagt bij aan informatiepositie klant; Draagt bij aan digitalisering van diensten en processen; Gaat uit van hergebruik van gegevens Gaat uit van vertrouwelijke omgang met gegevens; Het bestuur heeft zich ervoor uitgesproken: besluiten van het College en de Raad en concrete thema's uit coalitieakkoord.

Advies werkgroep DIB

De pilot zal volledig naast de bestaande infrastructuur

plaatsvinden (zie bijlage)

De software wordt agile ontwikkeld door 'Tweede Golf' een Nijmeegse ontwikkelpartij. De definitieve architectuur komt vast te staan gedurende de sprints.

De oplossing draait op de Nijmeegse AWS omgeving

Voor de telefooncentrale wordt een losse 'cloud'

telefoondienst gebruikt.

Organisatieverandering

Verandering in werkwijze; Verandering van competenties;
Verandering van processen

Impact op werkwijze en beheer(last)

De pilot zal volledig in beheer van de gemeente Nijmegen worden gedraaid. De IRvN is noodzakelijk voor de installatie van de telefoontool.

Afgestemd met BDI

☐ nvt

Afgestemd beheerlast met IRVN

☐ nvt

Inspanning Change Management

Advies Team Online

■■■■■ maakt onderdeel uit van het projectteam en zal adviseren over de plaatsing op de website en communicatie over de pilot

Noodzaak vertrouwelijkheid gegevens

Vertrouwelijk

Worden persoonsgegevens verwerkt?

Nee

DPIA nodig?

Advies Privacy Officer

Noodzaak integriteit gegevens

Hoog

Noodzaak beschikbaarheid gegevens

Geen

Noodzaak voor duurzaam bewaren / bewaartermijnen

Standaard (gegevens minder dan 10 jaar relevant)

Noodzaak voor verantwoording

Nee

Advies intaker

De opdrachtgever is zeer enthousiast over dit project, evenals de gemeenten Arnhem en Dordrecht. Er is duidelijk uitgesproken dat dit een pilot betreft en dat na de pilotperiode de software wordt 'afgebroken'. Ook is bekend dat de uitkomst niet vast staat, ook deze onzekerheid is geaccepteerd. Hiermee zijn alle partijen akkoord met de opzet. Voor bureau ontwikkeling is dit een mooie oefening hoe het is om 'echt agile' te werken met een Dev Ops team

Kortom een positief advies gezien alle leerervaringen.

Commentaar

■■■■■ (architectuurtoets) conform architectuur met als opmerkingen

- Gebruik Nijmeegse AWS omgeving; Nijmegen verantwoordelijk voor verwerking (incl. beveiliging en privacy). Bijv. privacyreglement nodig bij knop Bellen op website (+ andere gemeenten akkoord met eventuele afhankelijkheden?).

- Nijmegen draagt zorg voor op het 'open source project' dat ontstaat: moet onderdeel worden van (nog niet gemaakt) open source beleid en afspraken in lijn daarmee
- Technisch uitdagend project dat verder bouwt op gebruik van AWS; moet onderdeel worden van (nog niet gemaakt) technologie beleid en afspraken in lijn daarmee; kan bij zo'n 'mode-2 project' maar maakt noodzaak voor herorientatie mbt toe te passen technologie weer duidelijk.

■: wat is de exit strategie richting AWS? wat betekent dat de software wordt 'afgebroken' na de pilot. Is het de investering dan enkel dat we weten dat het kan? Wat is de bedoeling bij een geslaagde pilot. wat zijn de kosten dan. wat wordt gedaan met toenemende bealngstelling van ander gemeenten, instellingen? wat is het idee?

antw ■: De investering wordt inderdaad gedaan om de oplossing te beproeven. Daarna wordt de applicatie verwijderd en beschikbaar gesteld op de gemeentelijke Github pagina. Indien de proef succesvol is wordt een vervolgproject gestart met NLdigibetergelden en de VNG zodat het uiteindelijk geïntegreerd kan worden in GTconnect. Ook lopen er gesprekken met SIDN voor mogelijke overname van de spullen. De uitkomst van deze pilot staat niet vast, vandaar dat het een pilot is.

■: Ik mis de toestemming en medewerking van de IRvN. Ik begreep dat IRvN niet mee kan in pilot's op o.a. AWS. Wat is hierop de tegenmaatregel? Misschien volledig laten hosten door derden en betalen door de drie gemeenten? Dus ook niet onder het nijmegen AWS account.

antw ■: IRVN kan inderdaad niet mee. We hebben budget bij Oblivion gereserveerd voor implementatie en advies. Daarnaast is Tweede Golf stand by in de pilotfase.

Advies Afstemmingsoverleg

Positief advies, is een intake die binnen common ground valt. Advies is om de periode te verlengen om de pilot goed te doen en de onderzoeksvragen/leervragen toe te voegen.

Datum afstemmingsoverleg

Datum goedkeuring budgethouder PIF

4-3-2020

Goedgekeurd door GMT

Nee

VPL nummer

3252

Datum en tijd

I-nummer

Batenrapportage gereed

Bijlagen

[DRAFT Voorstel Veilig bellen pilot - Gemeente Nijmegen - OF191007.pdf](#)
[Kosten.png](#)

Versie: 3.0

Gemaakt om 30-1-2020 14:44 door ☐

Laatst gewijzigd op 26-4-2021 09:33 door ☐

Sluiten