

# Memo

**Datum** : 30 december 2019  
**Aan** : Staf Bedrijfsvoering / dienstverlening  
**Van** :   
**Betreft** : Informeren over stand van zaken digitale identiteit IRMA

---

## Aanleiding

In 2019 heeft de gemeente Arnhem actief de ontwikkelingen rondom digitale identiteiten gevolgd. Zo heeft de afdeling Burgerzaken deelgenomen aan de landelijke pilot Digi-D zuilen. Daarnaast zijn er gesprekken gevoerd met andere gemeenten over IRMA (I Reveal My Attributes) en de toepasbaarheid van deze digitale identiteit voor inwoners en ondernemers. Deze inzet heeft onder meer bijgedragen aan de volgende ontwikkelingen:

1. Verzoek tot standaard verklaren IRMA
2. Pilot IRMA Bellen bij de klantenservice

### 1. Verzoek tot standaard verklaren IRMA

Namens het CIO-beraad 100.000+ heeft het College van Dienstverleningszaken het verzoek ontvangen om IRMA als standaard vast te stellen.

*"Stel IRMA vast als standaard voor authenticatie bij de gemeentelijke overheid met de mate van verbindendheid: niet vrijblijvend, 'pas toe of leg uit'-principe (bron: verzoek IRMA als standaard)"*

Arnhem is mede afzender van dit verzoek. Arnhem ziet potentie in de digitale identiteit IRMA ten opzichte van andere digitale identiteiten. IRMA is voor inwoners zowel publiek als privaat in te zetten en gaat zorgvuldig om het delen van persoonsgegevens van inwoners met derden. Bij het door ontwikkelen van IRMA krijgen gemeenten steeds vaker de vraag van leveranciers en ketenpartners: Is IRMA een standaard waar gemeenten op in zetten? Doordat hier momenteel geen eenduidig antwoord op kan worden gegeven wordt de doorontwikkeling van IRMA en digitale identiteit vertraagd. Het standaard laten verklaren van IRMA voor gemeenten kan een versnelling betekenen voor de doorontwikkeling van digitale identiteit voor inwoners en ondernemers.

### 2. Pilot IRMA Bellen bij de klantenservice

In 2020 gaan de gemeenten Arnhem, Drechtsteden en Nijmegen samen een pilot houden als het gaat om IRMA bellen en eventuele chatfunctie. Op 7 januari 2020 is de eerste kick-off bijeenkomst om de opzet van de pilot met de gemeenten te bespreken. Het doel van de pilot is om na te gaan of IRMA kan bijdragen aan betrouwbare, kwalitatieve en laagdrempelige telefonische dienstverlening aan de inwoners van de gemeente Arnhem?

#### Knelpunt: identificeren beller

Medewerkers van de klantenservice kunnen vaak niet met zekerheid zeggen of ze daadwerkelijk diegene aan de lijn hebben zoals wordt beweerd. Zeker met het verstrekken van gevoelige gegevens, vaak financieel gerelateerd, is het belangrijk zeker te zijn van de identiteit van de beller. Op dit moment stellen medewerkers van de klantenservice verschillende controlevragen om de identiteit te toetsen. Of ze verstrekken de gevraagde gegevens niet. De inwoners van de gemeente Arnhem moeten ervan uit kunnen gaan dat de gemeente alleen (gevoelige) gegevens verstrekt aan diegene die ze ontvangen mag.

### Opzet pilot IRMA gemeenten Arnhem, Drechtsteden en Nijmegen

Met de pilot IRMA Bellen wordt onderzocht of met meer zekerheid de identiteit van de beller kan worden vastgesteld en of de dienstverlening hierop aangepast kan worden. Tijdens de pilot IRMA bellen kan een inwoner namelijk bellen via de IRMA app. De medewerkers van de klantenservice ziet dat een inwoners via de app belt en ziet daarmee een geïdentificeerde beller. Het stellen van controlevragen is daarmee niet meer nodig. Onderzocht wordt of het onderdeel chatten ook mee kan worden genomen in de pilot.

Tijdens de pilot is aandacht voor de volgende onderdelen:

- *Techniek*

IRMA wordt tijdens de pilot naast de reguliere telefooncentrale opgebouwd. Onderzocht wordt of de toepassing IRMA bellen als plug-in optie kan worden toegepast op telefooncentrale die door de VNG landelijk wordt uitgerold.

- *Communicatie*

Onderzocht wordt hoe je als gemeente het beste kunt communiceren over het gebruik van IRMA. Arnhem heeft een andere inwonerssamenstelling dan de gemeente Nijmegen. Met de opzet van de pilot moet nog worden gekeken of een specifieke doelgroep wordt benaderd of wordt ingezet op algemene communicatie.

- *Gebruiksvriendelijkheid*

Naast de communicatie wordt de gebruiksvriendelijkheid van IRMA onderzocht. De Hogeschool Arnhem - Nijmegen (HAN), aangesloten op de pilot, gaat hier onderzoek naar doen. Zowel naar de gebruiksvriendelijkheid van IRMA voor de medewerkers van de klantenservice als voor de inwoners.

- *Toegevoegde waarde dienstverlening*

Met de medewerkers van de klantenservice wordt gekeken of bellen via leidt tot optimalisatieslagen of nieuwe vormen van dienstverlening.

### Vervolg aanpak pilot en financiële bijdrage

Op 7 januari 2019 wordt de opzet van de pilot door de drie gemeenten met elkaar besproken tijdens een kick-off bijeenkomst. De verdere uitwerking van de opzet van de pilot, planning en communicatie volgen daarna. De financiële bijdrage aan de pilot is geschat op                      per gemeente. Dit budget is door de drie gemeenten toegezegd naast de inzet van capaciteit van verschillende medewerkers. Onderzocht wordt of vanuit het innovatiefonds (Samen Organiseren) en/of het Innovatiebudget Digitale Overheid aanspraak kan worden gemaakt op een financiële bijdrage.

WOB art. 10 Lid 2 b