



Aan burgemeester en wethouders

Zaaknummer	542525	Portefeuillehouder(s)	Jan van Dellen
Programmamanager	Carel Eltingh		
Ambtenaar	Anne Goris	Vertrouwelijk	Nee
Telefoonnummer	026 377 2309	Datum in college	26-01-2021
		Datum fataal	

Onderwerp: Evaluatie project ID Bellen en voortgang project ID Contact

Voorstel

1. De gemeenteraad met bijgevoegde raadsbrief te informeren over de evaluatie van het project ID Bellen en de voortgang van het project ID Contact.

Inleiding

In 2020 heeft de gemeente Arnhem samen met de gemeente Nijmegen en de Drechtsteden het innovatieve project ID Bellen uitgevoerd. In dit project is gewerkt aan een oplossing om identificatie van inwoners aan de telefoon mogelijk te maken. De evaluatie is eind 2020 afgerond. De bevindingen van de evaluatie zijn input voor het vervolgproject ID Contact. Een samenwerkingsproject dat tot de zomer van 2021 loopt en waar Arnhem penvoerder van is. Dit project heeft ruim een half miljoen subsidie toegekend gekregen vanuit het innovatiebudget Digitale overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken. In het project ID Contact wordt niet alleen een oplossing ontwikkeld voor het kanaal telefonie maar ook voor chat en videobellen.

Beoogd effect

De gemeenteraad met bijgevoegde raadsbrief proactief te informeren over beide projecten op het gebied van innovatie en dienstverlening.

Argumenten

1.1 *We streven naar een transparante overheid.*

Er is landelijk vanuit gemeenten en overheidsinstanties veel vraag naar het evaluatierapport van ID Bellen. Organisaties herkennen zich in het identificatieprobleem en zijn benieuwd naar hoe andere gemeenten samen dit innovatieve traject hebben opgepakt. Daarnaast is er ook interesse in



de opvolger ID Contact, dat ook door het ministerie van Binnenlandse Zaken op de voet wordt gevolgd.

Het is belangrijk dat de gemeenteraad actief wordt geïnformeerd over deze projecten en weet waar relevante documentatie over de project te vinden is: www.IDContact.nl.

Kanttekeningen en risico's

1.1 Niet van toepassing

Financiën

Het project ID Contact heeft ruim een half miljoen subsidie toegekend gekregen vanuit het innovatiebudget Digitale overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken. Deze subsidie wordt toegekend aan projecten die een innovatieve bijdrage leveren aan de digitale dienstverlening binnen de overheid.

Uitvoering

In het project ID Bellen werkten de gemeente Arnhem samen met de gemeente Nijmegen, de Drechtsteden en de Hogeschool Arnhem-Nijmegen aan een voorziening om telefonische identificatie mogelijk te maken. Deze voorziening is met inwoners van de gemeenten en de medewerkers van de klantenservice getest.

In het project ID Contact werkt de gemeente Arnhem samen met:

- Gemeente Nijmegen
- De Drechtsteden
- Belastingdienst
- Digicampus (Logius)
- NOVUM (Sociale Verzekeringsbank)
- Hogeschool Arnhem-Nijmegen (HAN)
- iHub (Radboud Universiteit)

Bij ID Contact wordt met een moderne aanpak samengewerkt aan een nieuwe voorziening. Hierbij wordt ook actief de samenwerking met inwoners opgezocht. Met behulp van gebruikersonderzoeken worden inwoners betrokken die bijvoorbeeld minder digitaal vaardig zijn of een visuele beperking hebben.

Communicatie

De website van ID Bellen wordt omgezet naar de website van het project ID Contact: www.IDContact.nl. Via deze website kunnen raadsleden te allen tijde informatie vinden over de voortgang van het project. Op deze plek staan alle relevante documenten als de animatie, het evaluatierapport van ID Bellen en het plan van aanpak ID Contact.



Bijlagen

Stukken voor college

- Raadsbrief evaluatie project ID Bellen en voortgang project ID Contact

Stukken voor gemeenteraad

- Raadsbrief evaluatie project ID Bellen en voortgang project ID Contact