

Memo

Datum : 20 september 2020
Aan : Staf Bedrijfsvoering / dienstverlening
Van : [REDACTED] ← WOB art. 10 Lid 2 e
Betreft : Stand van zaken pilot ID Bellen

Aanleiding

Begin dit jaar zijn de gemeente Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden de pilot ID Bellen gestart. Aanleiding hiervoor is het veelvoorkomend knelpunt dat aan de telefoon niet met zekerheid kan worden vastgesteld of diegene die belt, ook daadwerkelijke diegene is. Dit is belangrijk bij het verstrekken van persoonlijke en vertrouwelijke gegevens.

De gestelde doelen voor dit project zijn:

- het technisch realiseren van een open source service waarmee inwoners aan de telefoon betrouwbaar geïdentificeerd kunnen worden;
- onderzoeken of de service van toegevoegde waarde is voor zowel inwoners als medewerkers van de klantenservice;
- nagaan welke communicatie rondom en inrichting van de service nodig is zodat het gebruik van de service gebruiksvriendelijk en inclusief is.

In dit memo wordt een overzicht gegeven van de geboekte resultaten en de te nemen vervolgstappen.

Resultaten tot nu toe

Het projectteam ID Bellen heeft de afgelopen maanden onderstaande resultaten geboekt.

Tijdvak	Resultaat
Juni 2020	Ontwikkelpartij Tweede Golf levert service technisch werkend op (1.0 versie).
Juli / augustus	Afronding beveiligingstest (pentest) op de ontwikkelde service. Belangrijkste aanbevelingen zijn in de service doorgevoerd. Website en animatiefilm ID Bellen gerealiseerd - www.IDBellen.nl
September	Afronding Data protection impact assessment (DPIA) De privacy adviseurs van de drie gemeentelijke organisaties hebben een PIA opgesteld over de service ID Bellen. Deze ligt ter advisering van de functionaris gegevensbescherming. Verwacht dat er geen grote aanpassingen komen waardoor inwonersonderzoek geen doorgang kan vinden. Gebruikersonderzoek HAN De HAN voert een gebruikersonderzoek uit naar de service ID Bellen. In hun onderzoekslab kijken ze met inwoners mee hoe zij het gebruik van de service ervaren. De bevindingen worden meegenomen in de evaluatie en ID-Contact
03/09/2020	Technische test. De service is met ondersteuning van de Connectie en functioneel beheer werkend neergezet bij de klantenservice van de gemeente Arnhem.
09/09/2020	Generale repetitie. Met 10 verschillende medewerkers van de gemeente Arnhem is het inwonersonderzoek getest. Van de instructie over de app op de telefoon plaatsen tot de in te vullen vragenlijst. Resultaat: GO - op een paar aanpassingen na kan het inwonersonderzoek doorgaan.

Volgende stappen in pilot ID Bellen

Inwonersonderzoek 23 en 24 september 2020

Op 23 en 24 september vindt het inwonersonderzoek met ID Bellen plaats. Via social media is een oproep geplaatst aan de inwoners van de gemeente Arnhem of zij willen mee doen aan dit onderzoek. In totaal kunnen 50 inwoners mee doen. Voor de deelnemers is een digitale waardebon beschikbaar gesteld van €10,-.

Aan de inwoners wordt gevraagd om te bellen met de nieuwe service aan de hand van de casus 'Aanvullende vraag over doorgegeven verhuizing'. Na het doorlopen van de casus wordt gevraagd om hun ervaring met ons te delen via een online vragenlijst. Naast 50 inwoners nemen ook 4 medewerkers van de klantenservice deel aan het onderzoek.

Evaluatie

Na het inwonersonderzoek wordt een evaluatie opgesteld. De evaluatie is tweeledig. Enerzijds gaat het in op de bevindingen uit het inwonersonderzoek. Zien inwoners toegevoegde waarde in de ontwikkelde service? Aan de andere kant wordt het project geëvalueerd. Wat zijn hierin de lessons learned? De evaluatie wordt gedeeld met de staf Bedrijfsvoering en wordt ook overgedragen aan het project ID-Contact. Zodat dit project de geleerde lessen en inzichten mee kan nemen.

In de bijlage activiteitenplanning staan de ondernomen en geplande activiteiten visueel weergegeven.

