

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. 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?

Wat is IRMA?

IRMA is de afkorting van I Reveal My Attributes (IRMA). IRMA is een afgeleide identiteit ontwikkeld door de Stichting Privacy by design Foundation waarmee inwoners met behulp van een app op hun telefoon betrouwbaar kunnen aantonen wie ze zijn. Bij IRMA blijft de inwoner eigenaar van zijn of haar gegevens. Afhankelijk van welke dienst of product de inwoner wil afnemen kan hij of zij de benodigde gegevens aan de andere partij afstaan. Dit gaat als volgt: een inwoner downloadt de IRMA app. Vervolgens kan de inwoner via een verstreckende partij (in dit geval de gemeente Nijmegen) zijn BRP gegevens ophalen en op zijn of haar telefoon zetten. Bij IRMA worden persoonsgegevens dus niet centraal opgeslagen maar decentraal, op de telefoon van de inwoner zelf. Als vervolgens de inwoner moet aantonen dat hij of zij boven de 18 is, kan het geverifieerde gegeven leeftijd met de vragende partij worden gedeeld. Dit heeft als voordeel dat niet alle gegevens van de inwoner gedeeld hoeven te worden maar alleen de informatie die nodig is. Ook bepaalt de inwoner zelf of hij of zij bereid is de benodigde gegevens te delen met de vragende partij. De inwoner blijft eigenaar van zijn eigen persoonsgegevens. Dit sluit aan bij de gedachte van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en het principe van privacy by design. Meer informatie: <https://privacybydesign.foundation/>

Vraagstuk voor pilot: 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 inwoner via de app belt en ziet daarmee een geïdentificeerde beller. Het stellen van controlevragen is daarmee niet meer nodig.

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.

WOB art. 10 lid 2 b

Op dit moment staat een offerte aanvraag uit bij [REDACTED]. De vraag is of zij IRMA Bellen kunnen ontwikkelen. De eerste uitvraag is te vinden in bijlage 1.

- *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 IRMA leidt tot optimalisatieslagen of nieuwe vormen van dienstverlening.

Planning pilot IRMA bellen

De conceptplanning staat hieronder. Zodra helder is of [REDACTED] het gevraagde voor IRMA Bellen kan ontwikkelen wordt er een definitieve planning opgesteld.

Februari - April	Vorbereidingsfase <ul style="list-style-type: none"> - technische ontwikkeling [REDACTED] - inrichting bij klantenservice gemeenten - communicatieplan en -producten - etc
Mei- Juni	Uitvoeren pilot <ul style="list-style-type: none"> - Pilot kan niet eerder starten ivm drukte bij klantenservice in maart.
Juni -Juli	Resultaat en evaluatie Pilot