Voorstel Telefonische identificatie

Aanleiding

Jaarlijks ontvangen (semi) overheids- en zorginstellingen vele telefoontjes van inwoners. Bij veel telefoongesprekken kan de vraag van de inwoner niet beantwoord worden, aangezien het noodzakelijk is dat de identiteit van de beller wordt vastgesteld.



Gemeenten: 20,75 miljoen

Zorgverzekeraar: 3 miljoen

Huisartsenpost: 15 – 20 miljoen

Huidige oplossingen

Veel partijen, waaronder de bovengenoemde, werken met telefonische identificatie methoden die gebaseerd zijn op persoonlijke informatie. In een telefoongesprek wordt veelal gevraagd naar BSN, geboortedatum of klantnummer of een ander persoonsgegeven al dan niet in combinatie met een geheime vraag. Dit is onvoldoende betrouwbaar en voldoet niet aan de eisen van de AVG.



Authenticators:

- tweede factor

- centrale database

Spraakherkenning: - Lage geluidskwaliteit

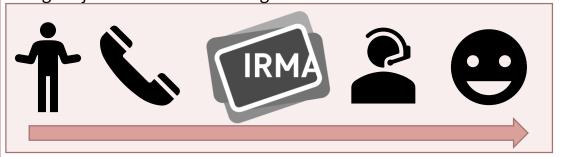
loaeschool •

- Complexe techniek

- Centrale database

Oplossing

Een oplossing voor betrouwbare en veilige telefonische identificatie komt in de vorm van de IRMA app. Door vanuit het telefooncentrale een bericht naar de IRMA applicatie op de telefoon van de inwoner te sturen, kan de inwoner middels de applicatie geverifieerde identiteitsgegevens op een veilige wijze verstrekken aan de gemeente.



Voordelen

- + Betrouwbare identiteitsvaststelling
- + Efficiëntere dienstverlening
- + één tool voor zowel het digitale, telefonische als fysieke kanaal
- + Open source

Kosten

- 6 sprints á € 20.000

- Totaal € 120.000

- Eigen bijdrage€ 24.000

