

# 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.



### Telefoongesprekken

**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. Bestaande technische oplossingen voldoen niet om volgende redenen:



**Authenticators:**

- tweede factor
- centrale database

**Spraakherkenning:**

- Lage geluidskwaliteit
- Complexe techniek
- Centrale database

## Oplossing

Een oplossing voor betrouwbare en veilige telefonische identificatie komt in de vorm van de IRMA app. Door vanuit de 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 het digitale, telefonische en fysieke kanaal
- + Open source

## Kosten

- 6 sprints á € 20.000
- Totaal € 120.000
- Eigen bijdrage € 24.000

