

Aan de gemeenteraad

Datum : 26 januari 2021
Zaaknummer : 542525
Contactpersoon : Anne Goris
Telefoonnummer : 026 3772309

Onderwerp: Evaluatie project ID Bellen en voortgang project ID Contact

Geachte voorzitter en leden,

Wij stellen u voor kennis te nemen van de evaluatie van het project ID Bellen en de voortgang van project ID Contact.

Evaluatie project ID Bellen

In 2020 heeft de gemeente Arnhem samen met de gemeente Nijmegen en de Drechtsteden het innovatieve project ID Bellen uitgevoerd. Aanleiding hiervoor is het veelvoorkomende knelpunt dat aan de telefoon niet met zekerheid de identiteit van een inwoner kan worden vastgesteld. Deze onzekerheid maakt dat persoonlijke en vertrouwelijke informatie telefonisch niet wordt verstrekt. De gemeente heeft namelijk als taak om zorgvuldig met persoonsgegevens om te gaan. Inwoners die telefonisch vragen stellen waar identificatie bij nodig is, worden doorverwezen naar de website of de balie.

ID Bellen - identificatie aan de telefoon

In het project ID Bellen is een oplossing ontwikkeld waarmee het mogelijk wordt om een inwoner telefonisch te identificeren. Met behulp van de identiteitsapp I Reveal My Attributes (IRMA) belt de inwoner met de gemeente Arnhem. De medewerker van de klantenservice ziet in het scherm de relevante persoonsgegevens van de inwoner en het onderwerp waarover de inwoner een vraag heeft. Met een animatie op de website van [ID Bellen](#) wordt de werking van ID Bellen toegelicht.

Veilige en betrouwbare data-uitwisseling

Een belangrijk uitgangspunt in het project was het veilig en zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. Door gebruik te maken van de identiteitsapp IRMA is het mogelijk dat inwoners baas blijven over hun persoonsgegevens en actief toestemming geven voor het delen ervan. De oplossing is daarnaast getest op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. De deelnemers aan de inwonersproef zijn geïnformeerd over de test en hebben toestemming gegeven voor deelname.



Belangrijkste bevindingen evaluatie ID Bellen

Het project ID Bellen is uitgebreid geëvalueerd. Het onderzoeksrapport en alle bijbehorende relevante documenten zijn te vinden op de website www.idbellen.nl. De belangrijkste bevinding is dat 87% van de deelnemers aan de inwonersproef toegevoegde waarde ziet in ID Bellen. 70% van de inwoners zou vaker gebruik maken van ID Bellen. Inwoners zien meerwaarde in het jezelf identificeren aan de telefoon waardoor je sneller en uitgebreider geholpen kunt worden. Ook de medewerkers van de klantenservice zijn positief over het concept. De medewerker ziet direct de belangrijkste gegevens van de inwoner en het onderwerp waarover hij of zij belt.

Het concept wordt door de deelnemers omarmd. De deelnemers zien ook verbeteringen. Zo is de oplossing nog niet toegankelijk voor minder digitaal vaardige inwoners. Ook kan de noodzaak van ID Bellen beter worden toegelicht. Deze bevindingen zijn overgedragen aan het vervolgproject ID Contact.

Voortgang project ID Contact

Het project ID Contact is in november 2020 officieel van start gegaan en loopt tot de zomer van 2021. Naast identificatie voor het kanaal telefonie wordt ook naar de kanalen videobellen en chat gekeken. ID Contact onderzoekt onder welke voorwaarden inwoners zich op een betrouwbare en inclusieve manier kunnen identificeren via deze kanalen. 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.

Subsidie en samenwerkingspartners

De gemeente Arnhem is penvoerder van het vervolgproject ID Contact. Dit project 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. In dit project werkt de gemeente Arnhem samen met:

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

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 zoals de animatie, het evaluatierapport en het plan van aanpak.

Datum : 26 januari 2021
Zaaknummer : 542525
Pagina : 3



Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

R. van Wuijtswinkel

A. Marcouch