## “Hallo, ben jij het echt die belt?”

Opmerking xxxx: Ik krijg hier een "Wie heb ik aan de lijn, hallo, hallo" van in mijn hoofd haha

## ID Bellen: persoonlijke identificatie via de mobiele telefoon

## Makkelijk - Veilig – Betrouwbaar

***Jezelf telefonisch identificeren, met de persoonsgegevens die jij wilt delen... dit kan nu, met ID Bellen: makkelijk, veilig en betrouwbaar!***

\*\*\*

Beginalinea voor **persbericht**:

Inwoners waarderen ID Bellen, een nieuwe innovatieve vorm van telefonische dienstverlening. De gemeenten Nijmegen, Arnhem en de Drechtsteden ontwikkelden de digitale applicatie ID Bellen; in september 2020 getest door inwoners en de klantcontactcentra van de drie gemeenten. De resultaten van het onderzoek wijzen uit dat ID Bellen werkt en de verwachtingen overstijgt. *“Makkelijke en snelle manier om zaken te regelen”,* *“Fijn dat men meteen weet met wie men spreekt”* en *“Appeltje, eitje”*. Uit vele reacties bleek dat ID Bellen werd gewaardeerd, 87% van de betrokken inwoners ziet meerwaarde in deze makkelijke, veilige en betrouwbare methode om je via de smartphone te identificeren, op basis van gevalideerde en zelf vrijgegeven persoonsgegevens. Na invoer van de Wet Digitale Overheid kunnen gemeenten het concept van ID Bellen daadwerkelijk gaan toepassen. Tot deze tijd ontwikkelen de gemeenten en partners het concept door in het project ID Contact. ID Bellen is ontwikkeld volgens de richtlijnen van Privacy by Design en met behulp van open source software. Hierdoor is het schaalbaar en openbaar beschikbaar voor gebruik en doorontwikkeling.

\*\*\*

*Beginalinea voor* ***algemeen bericht/artikel****:*

*Telefonische dienstverlening is al lange tijd een van de meest gebruikte vormen van dienstverlening binnen gemeenten. Betrouwbare telefonische identificatie staat daarentegen nog in kinderschoenen. Vooral als daarbij privacy, veiligheid en gebruiksvriendelijk centraal staan. Met ID Bellen zetten de gemeenten Nijmegen, Arnhem en de Drechtsteden een belangrijke en innovatieve stap in de goede richting. Zij werken de onlangs geteste technologie en werkwijze verder uit. Na invoer van de Wet Digitale Overheid kunnen gemeenten het concept van ID Bellen daadwerkelijk gaan toepassen. Tot deze tijd ontwikkelen de gemeenten en partners het concept door in het project ID Contact.*

## Wanneer is telefonische identificatie betrouwbaar?

Digitaal tenzij, ... gemeenten innoveren in rap tempo en bieden inmiddels een groot deel van hun diensten en producten via het (mobiele) internet aan. Bij dergelijke dienstverlening staan onder meer de vindbaarheid, de gebruiksvriendelijkheid en de toegankelijkheid van het aanbod centraal. De ervaring is dat inwoners die er online toch niet uitkomen bellen met hun gemeente.

Volgens onderzoek[[1]](#footnote-1) van PricewaterhouseCoopers (PwC) groeit het aantal telefonische klantcontacten, zo’n 45% in 2018. Dit zal nog wel even zo blijven, voorspelt PwC.

Opmerking xxxxx: Ik vind dit stuk heel sterk en wat mij betreft is het misschien logischer om dit eerder in het verhaal al neer te zetten. Anders denkt een lezer tot nu toe; wat is ID Bellen eigenlijk?

De vragen die dan binnenkomen variëren van ‘Wat zijn de openingstijden?’ en ‘Wanneer wordt het vuilnis opgehaald?’ tot ‘Mijn moeder is dementerend, wie kan mij helpen’ en ‘Waarom ben ik gekort op mijn uitkering?’. Naast redelijk algemene onpersoonlijke vragen dus ook echt strikt persoonlijke vragen. Om deze laatste soort vragen te mogen beantwoorden is identificatie van de beller een vereiste. Hiervoor hebben gemeenten een aantal controlevragen paraat.

Maar het blijkt een lastige opgave om op van telefonische vragen betrouwbaar vast te stellen of iemand echt is wie die zegt dat die is. Wat gebeurt er met de gegevens die men bij identificatie inzet? En hoeveel privacy wil de inwoner prijsgeven om zich te identificeren? In veel gevallen wordt de beller dus teleurgesteld, de gewenste persoonlijke informatie mag niet worden verstrekt. De inwoner wordt dan vaak toch geadviseerd om persoonlijk de gemeentebalie te bezoeken.

Onnodig lastig, een hoop gedoe en dus genoeg reden voor de gemeenten Nijmegen, Arnhem en de Drechtsteden om samen een innovatieve methode te ontwikkelen waarmee de persoonlijke identiteit op een makkelijke, veilige en betrouwbare manier is vast te stellen... zonder fysieke afspraak.

## ID Bellen, anders bellen

Sinds 2019 werken de gemeenten nauw samen aan het innovatieproject ID Bellen. Met ID Bellen nemen inwoners op een andere manier contact op met het klantcontactcentrum (KCC) van hun gemeente.

Inwoners moeten erop kunnen vertrouwen dat de gemeente veilig en zorgvuldig ontgaat met hun (persoons)gegevens. De digitale applicatie ID Bellen gebruikt voor het identificatieproces de app IRMA (I Reveal My Attributes). Deze werkt als een ‘mobiel paspoort’ waarin de gebruiker op een simpele en veilige manier de persoonlijke en vertrouwelijke gegevens bewaart. Met behulp van de app scant de inwoner een unieke QR-code die op de gemeentewebsite staat. Hiermee start een eenvoudig en beveiligd proces voor identificatie. In een paar stappen geeft de inwoner toestemming voor het delen van specifieke persoonlijke gegevens, en dan start de belsessie. Er is telefonisch contact met het KCC waarbij de medewerker in ID Bellen ziet dat de beller echt is wie die beweert te zijn. Alle persoonlijke vragen kunnen worden besproken en beantwoord. Na het verbreken van het contact verwijdert ID Bellen direct alle gedeelde persoonlijke gegevens.

Met deze nieuwe service verbeteren en vernieuwen de gemeenten hun telefonische dienstverlening aan inwoners. De gemeenten ontwikkelden ID Bellen volgens de richtlijnen van Privacy by Design en met behulp van open source software. Hierdoor is het schaalbaar en openbaar beschikbaar voor gebruik en doorontwikkeling door andere gemeenten en overige belangstellende dienstverleners.

## ID Bellen, een

Opmerking xxxx: NB: graag dit hoofdstuk mee-/tegenlezen > Klopt het? Is het volledig? En zo niet, graag tekstvoorstellen doen.

Eind 2019 starten de gemeenten Arnhem, Drechtsteden en Nijmegen gezamenlijk met de pilot ID Bellen. Aan de hand van een ‘proof of concept’ onderzochten ze of het mogelijk is om als inwoner jezelf telefonisch te identificeren met behulp van een digitale identiteit bij de gemeente. Het gemeenschappelijke doel was om na te gaan in hoeverre zo’n digitale identiteit met behulp van telefonische identificatie kan bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners; uiteraard op een zo betrouwbaar en laagdrempelige wijze. Hierbij werd meteen getest of telefonische identificatie en authenticatie (het verifiëren van de identiteit) mogelijk was en toegankelijk zou zijn voor zowel inwoners als dienstverleners, in dit geval gemeenten. Ook werd achterhaald of gebruikers van ID Bellen (zowel inwoners als gemeenten) meerwaarde zien in (deze manier van) telefonisch authentiseren.

Het project ID Bellen doorliep drie globale fases: oriëntatie/voorbereiding, ontwikkelen/onderzoek en analyse/evaluatie. ID Bellen is uiteindelijk ontwikkeld volgens de richtlijnen van Common Ground en Privacy by Design, en met behulp van ‘Tweede Golf’ open source software. Hierdoor is het naast veilig en betrouwbaar ook schaalbaar en openbaar beschikbaar voor gebruik c.q. Doorontwikkeling.

In augustus en september 2020 volgende meerdere vormen van onderzoek. De Hogeschool Arnhem en Nijmegen (HAN) namen samen met inwoners en medewerkers KCC de proef op de som. Zij testten de applicatie ID Bellen op techniek, gebruiksvriendelijkheid en op de toegepaste waarde voor digitale/online dienstverlening. Gelijktijdig deden medewerkers KCC mee aan een generale repetitie: droog oefenen met ID Bellen om de meeste fouten en onduidelijkheden in de applicatie en het proces te achterhalen. Maar ook ter voorbereiding van het belangrijke inwonersonderzoek, waarin uiteindelijke namens de drie gemeenten een groot aantal inwoners en medewerkers KCC deelnamen aan een gezamenlijk ID Bellen gebruikersonderzoek.

## Het resultaat? Inwoners waarderen ID Bellen!

In september 2020 namen de Hogeschool Arnhem en Nijmegen (HAN) en de inwoners plus de klantcontactcentra van de drie gemeenten de proef op de som. Zij testten de applicatie ID Bellen op techniek, gebruiksvriendelijkheid en op de toegepaste waarde voor digitale/online dienstverlening. De resultaten van het onderzoek wijzen uit dat ID Bellen goed werkt en de verwachtingen overstijgt. Enkele uitkomsten:

*“Makkelijke en snelle manier om zaken te regelen”* - Ruim 7 op de 10 respondenten hield een positieve ervaring over aan het gebruik van ID Bellen.

Opmerking xxxx: 68 vd 96 respondenten koos positief of zeer positief

Opmerking xxxx: Hier kunnen we niks over zeggen op basis van de opgehaalde resultaten

*“Fijn dat men meteen weet met wie men spreekt”* - In totaal 87% van de ondervraagde inwoners ziet meerwaarde in deze makkelijke, veilige en betrouwbare methode om je via de smartphone te identificeren, op basis van gevalideerde en zelf vrijgegeven persoonsgegevens.

*“Appeltje, eitje” -* Tenslotte ziet 70% zichzelf straks gebruik maken van ID Bellen bij het afnemen van producten en diensten van hun gemeente.

ID Bellen, het vervolg

De laatste maanden van 2020 staan in het teken van het verbeteren van ID Bellen op basis van de onderzoeksresultaten en de learnings. Na invoer van de Wet Digitale Overheid kunnen gemeenten het concept van ID Bellen daadwerkelijk gaan toepassen. Tot deze tijd ontwikkelen de gemeenten en partners het concept door in het project ID Contact.

ID Contact draagt bij aan verregaande innovatie van de gemeentelijke dienstverlening. ID Contact ontving in juli 2020 van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een bedrag aan Innovatiebudget Digitale Overheid. Dit innovatieproject gaat verder dan identificatie via de telefoon. Het oorspronkelijke ID Bellen gebruikersonderzoek zal bijvoorbeeld worden uitgebreid, zodat er meer kan worden getoetst op gebruiksvriendelijkheid en inclusie van deze nieuwe manier van identificeren. Met ID Contact onderzoeken de deelnemende gemeenten en overheidsinstellingen of deze oplossing vanuit de ‘omnichannel gedachte’ is door te vertalen naar andere kanalen zoals chat en video. Ook zal ID Contact achterhalen of identificatie via bepaalde biomedische kenmerken mogelijk en wenselijk is.

ID Contact is een initiatief van de gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden; in samenwerking met de Belastingdienst, Digicampus (Logius), NOVUM (Sociale Verzekeringsbank), Hogeschool Arnhem-Nijmegen (HAN) en iHub (Radboud Universiteit).

Contact

Voor meer informatie over ID Bellen en ID Contact neemt u contact via onze website: [www.idbellen.nl](http://www.idbellen.nl)

Opmerking xxxx: Is dit waarom je info@idbellen wilde inrichten? We zijn namelijk voornemens binnenkort [idbellen@dordrecht.nl](mailto:idbellen@dordrecht.nl) uit de lucht te halen. Geef even een gil als dat dus nog niet kan.

Opmerking xxxx: Gil!

Opmerking xxxx: wat mij betreft houden we deze net zo lang aan, totdat er een volwaardig alternatief is. Of.. we overgaan op idcontact@....

1. Juni 2018, PricewaterhouseCoopers [↑](#footnote-ref-1)