## Briefing interview Binnenlands Bestuur (BB)

## Ambitie ID Contact en resultaten ID Bellen

Datum/tijdstip en medium interview

* 1 december, 15:00 – 16:00 uur.
* MS Teams bijeenkomst/interview (uitnodiging volgt)

Deelnemers

* xxxxxxxxxxxxx (journaliste) - 06 xxxxxxxx
* xxxxxxxxxxxx (wethouder Arnhem); contactpersoon: xxxxxx – 06 xxxxxxxx
* xxxxxxxxx (gemeentesecretaris Nijmegen); contactpersoon xxxxxxxxxxxxx – 06xxxxxxx
* xxxxxxxxxx (CIO Drechtsteden); contactpersoon xxxxxxxxx – 06 xxxxxxxxx

Doel interview

* Extra politiek- en projectinhoudelijke **exposure** van ID Bellen en ID Contact bij belangstellende en potentieel belanghebbende dienstverleners; vooral Bestuur, Management en aan innovatie dienstverlening gerelateerde stakeholders.
* Resulterend in verdere **positionering** en verrijking **reputatie** van de aan ID Bellen en ID Contact deelnemende gemeenten.
* Resulterend in een toename in aan ID Bellen en ID Contact gerelateerde **reactie/interactie** bij onze stakeholders (i.e. waardering, vragen, tips en **participatie**).

Onderwerpen interview (o.v.v. afstemming BB)

* Onze visie en belang van innovatie in de strategische toepassing van techniek/ICT, dienstverlening en klantcontact bij gemeenten.
* Onze rol als voortrekker en katalysator voor innovatie en ontwikkeling in de (sociaal maatschappelijke) domeinen die nog niet op de radar staan van de profitsector.
* Onze visie en belang intergemeentelijke samenwerking en partnerships
* Onze visie, ambitie en toelichting uitgangspunten ID Contact

Praktisch:

* Toelichting beoordeling en succesfactoren ID Contact verkrijgen innovatiebudget Min. v.BZK
* Relatie ID Contact en ID Bellen
* Resultaten onderzoek en pilot ID Bellen

Kernboodschap corporate

“Wij (gemeenten) verbeteren continu onze klantgerichte en klantvriendelijke dienstverlening. We zetten in op innovatie en op leren door te experimenteren. We zetten in op nauwe samenwerking met andere dienstverleners én met inwoners. We werken vanuit de principes van o.a. transparantie, openbare beschikbaarheid en schaalbaarheid; hierbij staan effect, toegankelijkheid, veiligheid en het garanderen van privacy centraal.”

“Wij werken aan effectieve en innovatieve oplossingen voor een breed probleem op een maatschappelijk thema; in dit geval voor digitale identificatie en authenticatie t.b.v. persoonlijke gemeentelijke dienstverlening. De eerste ervaringen en resultaten zijn positief, ze motiveren en onderbouwen het vervolgtraject richting nog meer inclusiviteit en omnichannel toepassingen.”

Oftewel:

* We tackelen een breed probleem: 'persoonlijke authenticatie is niet mogelijk anders dan via DigiD of aan de balie'.
* We experimenteren met en testen een echte gamechanger, zeker op het gebied van innovatie (gemeentelijke) dienstverlening.
* We pakken op via Samen Organiseren en via de principes: schaalbaarheid, open source, privacy by design en met de inwoner centraal.
* Wij werken niet vanuit een verdienmodel, maar vanuit het perspectief en belang van de klant/inwoner.
* We zien mooie kansen voor de doorvertaling naar 'omnichannel' (ID Contact).

Kernboodschap dienst/product

“Wij werken aan manieren die bijdragen aan inclusiviteit; de klant (inwoner, ondernemer e.d.) kan zich identificeren via allerlei digitale contactkanalen, met minimale persoonsgegevens en in ieder geval de persoonsgegevens die zij willen delen. De eerste stappen zijn gezet, met de ontwikkeling van ID Bellen en het vervolg ID Contact: makkelijk, veilig en betrouwbaar!”

Benadrukken

* Thema’s: innovatie in dienstverlening, samenwerking, inclusiviteit, omnichannel, schaalbaar, klantgericht, veiligheid en privacy.

Ter ondersteuning

* “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.
* “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.
* De Proof of Concept ID Bellen heeft zich bewezen en wordt doorontwikkeld. Maar om ID Bellen en ID Contact (i.o.) daadwerkelijk bij gemeenten in de praktijk te brengen moet eerst de Wet Digitale Overheid in werking treden.

Vermijden

* Verschil in lokale belangen, procesvertraging, financiën, voortrekkersrol

Verwijzen

* Evaluatie/rapport ID Bellen
* www.idbellen.nl

Kernachtige uitleg ID Bellen

* Een nieuwe innovatieve vorm van telefonische dienstverlening;
* Een makkelijke, veilige en betrouwbare methode om je via de smartphone te identificeren, op basis van gevalideerde en zelf vrijgegeven persoonsgegevens.
* Samenwerking gemeenten Nijmegen, Arnhem en de Drechtsteden;
* In augustus en september 2020 meerdere vormen van onderzoek: gebruikerstest Hogeschool Arnhem en Nijmegen (HAN); generale repetitie/droog oefenen medewerkers KCC; grootschalig gezamenlijk inwonersonderzoek/gebruikersonderzoek.
* In september 2020 getest door inwoners en de klantcontactcentra van de drie gemeenten.
* Inwoners moeten erop kunnen vertrouwen dat de gemeente veilig en zorgvuldig ontgaat met hun (persoons)gegevens.
* Ontwikkeld volgens de richtlijnen van Privacy by Design, Common Grounds en met behulp van open source software.
* ID Bellen maakt voor identificatieproces gebruik van de app IRMA (I Reveal My Attributes) = soort ‘mobiel paspoort/mobile data vault’
* Schaalbaar en openbaar beschikbaar voor gebruik en doorontwikkeling.
* Digitaal tenzij, ... gemeenten innoveren in rap tempo en groot aandeel aanbod inmiddels via het (mobiele) internet aan.
* Vindbaarheid, gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid aanbod staan centraal.
* Ervaring is dat inwoners die er online toch niet uitkomen bellen met hun gemeente.
* Vragen die dan binnenkomen oa...‘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.
* 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.

ID Contact

* Eind 2020 start vervolgtraject ID Contact: verregaande innovatie van de gemeentelijke dienstverlening.
* Juli 2020 van ministerie van BZK Innovatiebudget Digitale Overheid.
* Gebruiksvriendelijkheid en inclusie
* Omnichannel gedachte?
* Samenwerking gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden; Belastingdienst, Digicampus (Logius), NOVUM (Sociale Verzekeringsbank), Hogeschool Arnhem-Nijmegen (HAN) en iHub (Radboud Universiteit).