|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 07/09 | Eerste aanzet | xx |
| 07/09 | Opmerkingen | xx/xx |
| 08/09 | Verwerkt en B1 proof gemaakt | xx |
| 08/09 | Laatste check en toevoeging; aanbieden op MSTeams | xx |
| 08/09 14:25 | Vastgesteld | xx |

ID Bellen, nieuw binnen dienstverlening

De gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden werken samen aan het project ID Bellen. Met deze nieuwe service willen we de telefonische dienstverlening aan inwoners verbeteren. Soms verwachten inwoners meer persoonlijke informatie dan de gemeente via de telefoon mag geven. Aan de telefoon kunnen we niet zien of de inwoner is wie hij/zij zegt te zijn. Daarom stellen we aan de telefoon een aantal controlevragen. Dan nog kan het voorkomen dat we de gevraagde informatie niet mogen delen. Dit om fraude met persoonsgegevens te voorkomen.

## Ben jij het echt die belt?

Om goed te controleren wie we aan de telefoon hebben, is ID Bellen ontwikkeld. Hiervoor gebruiken we de IRMA app: een soort digitale kluis op de smartphone. Na het installeren van de IRMA-app kom je er alleen in met een zelf verzonnen pincode. Je downloadt jouw persoonsgegevens, zoals uit de Basisregistratie Personen, en slaat die op in de app. Als je die persoonsgegevens wilt delen, dan zijn deze altijd versleuteld. Alleen de ontvanger, in dit geval de gemeente, kan ze lezen. Voor ID Bellen combineren we deze manier van identificeren met het bellen via de smartphone. Zo weten we altijd dat degene die we aan de lijn hebben echt is wie hij zegt te zijn. Dit maakt het makkelijk, veilig en betrouwbaar om via de smartphone persoonlijke zaken te regelen bij je gemeente.

ID Bellen in de testfase

Het projectteam ID Bellen heeft een prototype klaar en gaat dit testen. In september test een groep inwoners het ID Bellen en deelt haar ervaring in een online vragenlijst.

In oktober/november is het tijd voor de evaluatie en bekijken we of/hoe iets beter kan. Daarna beoordeelt het projectteam of ID Bellen aan ieders verwachting voldoet. Gaan we ID bellen doorontwikkelen? Kunnen we het uiteindelijk als nieuwe service van onze dienstverlening aanbieden? Spannende tijden, we verwachten er veel van en zijn positief!

Eerst … de generale repetitie

In de 2e helft van september nemen onze collega's deel aan een 'generale repetitie'. Na deze laatste controle weet het projectteam of ID Bellen 100% klaar is voor de officiële test. De gemeenten Arnhem, Nijmegen en Dordrecht (DD) zoeken inwoners en collega's die de IRMA app willen testen. De deelnemers krijgen vooraf een instructie waarin staat met welke vraag zij de gemeente bellen. De vragen komen uit de praktijk, zoals: "hoe staat het met mijn uitkeringsaanvraag?" en "is mijn verhuizing al verwerkt?".

De ID Bellen test, samengevat

De inwoner gaat naar de webpagina die bij de test hoort. Scant daar met de IRMA app een QR-code en start zo een telefonische verbinding met de gemeente. Daarna geeft de inwoner in de app toestemming om zijn/haar identiteit via de telefoon te delen met de gemeente. De inwoner heeft zelf van tevoren persoonskenmerken geüpload naar de IRMA app op zijn/haar mobiel. Die persoonskenmerken staan in een digitale kluis waar alleen die inwoner bij kan. Deze gegevens worden veilig bewaard en eerst digitaal versleuteld voor ze worden gedeeld.

De collega van de gemeente krijgt op het computerscherm een melding dat de inwoner contact zoekt met de gemeente. In deze melding staat het onderwerp waarover de inwoner belt. De collega leest daar de zojuist gedeelde persoonskenmerken. Stelt direct de identiteit vast en accepteert het telefonische contactverzoek. De collega kan nu zonder zorgen en veilig privacygevoelige informatie aan de inwoner geven.

Resultaat

Na de test beantwoordt de deelnemer een aantal vragen in een online vragenlijst. Gaat alles zoals we hopen, dan denken we dat eind oktober of begin november het testresultaat bekend is.

Informatie

Op onze website [www.idbellen.nl](http://www.idbellen.nl/) staat meer over ID Bellen, bijvoorbeeld een introductie-video en veelgestelde vragen. Voor andere vragen kun je met idbellen@[gemeente].nl contact opnemen.