## CASE: ID Contact

## ID Contact onderzoekt hoe inwoners ​straks eenvoudiger en nog betrouwbaarder ​hun persoonlijke overheidszaken kunnen regelen… ​telefonisch, via webchat of via videocontact

*De gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden werken samen met de Belastingdienst, Digicampus (Logius),*[*NOVUM*](https://novum.nu/)*(Sociale Verzekeringsbank), Hogeschool Arnhem-Nijmegen (*[*HAN*](https://www.han.nl/)*) en het [iHub](https://www.ru.nl/ihub/" \o "Opent in een nieuw venster" \t "_blank) (Radboud Universiteit) aan de innovatiepilot ID Contact. Het doel is om middels authenticatie op afstand vast te stellen of iemand daadwerkelijk is wie die beweert te zijn. Als de identiteit is vastgesteld, kunnen persoonlijke zaken op makkelijke, veilige en betrouwbare wijze worden afgehandeld. Zowel via de telefoon (ID Bellen) als via chat (ID Chat) als via videocontact (ID Video).*

**Vervolg op ID Bellen**

ID Contact is het vervolg op de succesvolle pilot ID Bellen die in 2020 is afgerond. Door te testen met inwoners is aangetoond dat ‘veilig bellen’ gerealiseerd kan worden. Heel eenvoudig gesteld werkte het tijdens de pilot als volgt: Inwoners startten het proces via de website van de gemeente. Via de IRMA app op hun mobiele telefoon gaven ze aan welke gegevens ze met de gemeente wilden delen. En daarbij werd uiteraard alleen gevraagd om die gegevens die noodzakelijk zijn voor het proces waarover de inwoner contact opnam. IRMA zorgde er vervolgens ervoor dat vanaf de mobiele telefoon het nummer direct kon worden gebeld. Door aan het nummer een korte code toe te voegen, werd het telefoongesprek en daarmee de inwoner ‘herkend’ en werden de gegevens direct op et beeldscherm van de KCC medewerker getoond. In ID Contact wordt hier op verder gebouwd door dit ook voor de kanalen chat en video mogelijk te maken.

**Intelligente stekkerdoos**

“In feite kun je ID Contact zien als een soort stekkerdoos”, stelt product owner xxxxxxxxxxxxx. We hebben nu positieve ervaringen met IRMA, maar uiteindelijk moeten alle mogelijke authenticatiemethoden middels een plug-in kunnen aansluiten op ID Contact. En aan de andere kant moeten alle telefonie- chat en videosystemen kunnen aansluiten op onze communicatie plug-ins. ID Contact vormt als het ware de intelligente spin in het web”. ID Contact biedt dus een open platform waarbij de gemeente bepaalt welk systeem ze gebruiken om te bellen, chatten of videobellen en de inwoner bepaalt via welke kanaal hij contact op wil nemen en op welke wijze hij zich wil authentiseren.

**De kracht van IRMA**

De grote kracht van IRMA is dat het telefoonnummer en de herkenningscode in 1 keer meegestuurd kunnen worden. En niet te vergeten dat allleen die gegevens vrijgegeven worden die noodzakelijk zijn. Bijvoorbeeld alleen postcode en adres als het om een verhuizing gaat. En niet het gehele bsn nummer.

Maar we merken ook dat IRMA nog niet goed bekend is bij het grote publiek, waar bijvoorbeeld DigiD dat wel is. Veel mensen hebben de DigiD app al op hun telefoon en de IRMA app nog niet. Dat betekent dat het ‘veilig contact opnemen’ met de gemeente zeker de eerste keer als heel omslachtig wordt ervaren.

“Maar”, geeft xxxxxxxxxxx aan, “ we verwachten dat wanneer IRMA meer gemeengoed is geworden het zeker een toegevoegde waarde heeft voor de inwoner”. En niet alleen heeft ID Contact potentie om op te schalen naar alle Nederlandse gemeenten en ook commerciële partijen tonen inmiddels belangstelling. Meer weten? Neem contact op met xxxxxxxxxxxx@sidn.nl.