**Graag onderstaande vragen beantwoorden.**

XXXXXXX **en/of** XXXXXXX **nemen dit vervolgens met jullie door en maken er vervolgens een pakkende toegankelijke webtekst van. Thanks!**

\*\*\* Contactpersoon XXXXXXX.

**Jezelf om een makkelijke en veilige manier identificeren over de telefoon? Dat kan straks met ID Bellen!**

ID Bellen werd in 2020 afgerond en de ervaringen van de gebruikers (gemeenten én inwoners) waren positief. Uit de medewerkers en inwonersproef blijkt de toegevoegde waarde van ID Bellen. De deelnemers zien ook verbeteringen. Zo is bijvoorbeeld de oplossing nog niet voldoende toegankelijk zijn voor minder digitaal vaardige inwoners.**Wat is het laatste nieuws over ID Bellen?**

De aanbevelingen tot verbetering werken we nu in fases verder uit en we zijn goed op weg. Om het project gericht uit te kunnen werken, hebben we die opgedeeld in deelprojecten. We zijn momenteel met een aantal geïnteresseerde leveranciers in gesprek. Samen met hen onderzoeken we welk soort inwonersvragen (zogeheten beslisboomvragen) bij het ID Bellen aanbod passen. Hierbij achterhalen we stap voor stap welke hoe ID Bellen inwoners kan helpen met hun persoonlijke gemeentezaken.

**Wat heeft het uitzoeken opgeleverd?**    
Uit een kort verkennend onderzoek bleek dat ID Bellen vooral meerwaarde biedt bij ‘statusvragen’. Dat zijn telefoontjes van inwoners die willen weten hoe het staat met (bijvoorbeeld) een aanvraag die ze hebben gedaan. Bij het beantwoorden van dat soort vragen is al snel sprake van uitwisseling van persoonlijke gegevens. En dan wil je als medewerker van het Klant Contactcenter (KKC) zeker weten dat die inwoner ook echt is wie hij of zij zegt te zijn.

Ook werd duidelijk dat het technisch niet mogelijk is om van een ‘gewoon gesprek’ een ‘ID Bellen gesprek’ te maken. Dat kan alleen door de inwoner te vragen opnieuw te bellen via een ander nummer. En dat is natuurlijk geen verbetering van de dienstverlening. Kortom, ID Bellen heeft vooral meerwaarde als de inwoner vooraf al wordt gewezen op de mogelijkheid om via ID Bellen contact op te nemen met de gemeente. Bijvoorbeeld door die tijdens een telefonisch gesprek daarop te attenderen of dit te vermelden in een (bevestigings-)brief met QR-code. We noemen dit ‘gestuurd contact’. We ‘sturen’ de inwoner al richting het ‘ID Bellen - nummer’ zodat we zeker weten dat we vervolgens op een veilige manier persoonlijke gegevens kunnen uitwisselen.

Tijdens de eerste ID Bellen pilot (2020) toonden we aan dat dit kan werken. In dit vervolgproject zoeken we de samenwerking met leveranciers. En dan vooral de leveranciers die ervaring hebben met gemeenten en hun dienstverlening. Ons doel? Vooral ervaring opdoen met het bouwen van een koppeling met het platform van een leverancier. We zoeken antwoorden op vragen als: "Wat hebben we daarvoor nodig? Welke ondersteuning moeten we bieden? Waar loopt een leverancier tegen aan? Kunnen we nog aanvullende producten en diensten leveren vanuit het project? "

Natuurlijk willen we graag testen met de inwoners en het KCC zelf. En dat gaan we ook doen. We onderzoeken dan of de oproepen ID Bellen duidelijk te herkennen zijn door de Klant Contact medewerkers. We inventariseren de aanvullende behoeften en wensen. We toetsen of alle leerpunten uit de eerder gehouden ID Bellen pilot goed zijn verwerkt? En natuurlijk checken we of de inwoner die alles ook zo ervaart.

Een van de meest belangrijke voordelen voor zowel de inwoner als de medewerker van de gemeente is het veilig delen van persoonlijke gegevens, zodat er geen lastige ‘controlevragen’ meer gesteld hoeven te worden. Ook hoeft men niet meer persoonlijk langs te komen bij de gemeentebalie, om de identiteit te bevestigen. Handig dus, voor als je iets wilt weten over je verhuizing, belastingaanslag of parkeervergunning.

**Hoe werkt ID Bellen?**   
Een inwoner die via ID Bellen contact opneemt, kan niet zomaar beginnen met bellen. Daarom hebben we al eerder de term ‘gestuurd contact’ geïntroduceerd. De inwoner weet dat hij via de website kan starten, of via een link in een e-mail of wellicht een QR-code in een brief. De inwoner wordt dan eerst door een identificatieproces geleid. Dat kan met bijvoorbeeld met IRMA-app of de DigID-app. Daarna weet het KCC zeker dat de inwoner is wie hij of zij zegt dat die is. Ook geeft de inwoner tijdens die stappen al toestemming om bepaalde persoonlijke gegevens met het KCC te delen. Dit zijn alleen gegevens die de gemeente nodig heeft om de persoonlijke vraag te kunnen beantwoorden.

**ID Bellen met cijfercode**   
Na afronding van het identificatieproces krijgt de inwoner het telefoonnummer te zien dat hij moet bellen met daarbij nog een code van een aantal cijfers. De inwoner belt het telefoonnummer en wordt gevraagd om de code in te toetsen. En het kan afhankelijk van de manier waarop de inwoner dit proces start, zelfs zo zijn dat de code al automatisch wordt meegezonden.

Zodra de medewerker van het KCC de inwoner aan de lijn heeft, wordt de inwoner ‘herkend’ aan de meegestuurde code. Zijn of haar gegevens worden op het computerbeeldscherm van de medewerker getoond. Die medewerker weet nu dat de inwoner echt is wie hij zegt dat hij is. Pas dan kunnen op een veilige manier persoonlijke gegevens worden gedeeld tijdens het gesprek.

ID Bellen is een onderdeel van ID Contact; ‘Bij ID contact staat dienstverlening aan de inwoner centraal’. Het helpt bij het op betrouwbare wijze uitwisselen van persoonsgebonden gegevens.

Meer weten over ID Bellen? (Verwijzende deeplink naar eerdere pilot en contactformulier)