**Graag onderstaande vragen beantwoorden.**

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

\*\*\*

**Overall vraag: wat is de doelgroep? Inwoners? Of andere gemeenten?**

**ID Bellen (vervolg)**

1. Laatste nieuwtje (nieuws/mijlpaal)

We zijn met een aantal geïnteresseerde leveranciers in gesprek. Met die leveranciers brengen we gedetailleerd in beeld wat er nodig is om te kunnen koppelen aan een ‘live’ omgeving.

**DTMF**–**tonen** (Dual Tone Multi-Frequency) zijn de tonen die u hoort wanneer u op de cijfertoetsen van de toepassing bijv. Telefoon drukt

1. Wat houdt dit deelproject in en wie werken eraan?  
   Ik ga hier teruggrijpen op teksten die jullie op de website en in het A-4tje hebben geplaatst. *Is het de bedoeling om dit aan vullen met namen (‘wie werken eraan?')*
2. Waarom onderzoeken wij de mogelijkheden van digitale identificatie/authenticatie via telefonisch-contact?

Kerninformatie: het is een vervolg op ID Bellen pilot vorig jaar / We gaan nu de resultaten van de pilot verwerken. *Daar staan al prachtige volzinnen voor in het A4tje en op de website ;-)*

Met als aanvulling:   
Uit een kort verkennend onderzoek is gebleken 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 KCC-medewerker zeker weten dat die inwoner ook is wie hij zegt te zijn.  
Ook is duidelijk geworden 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 van tevoren al wordt gewezen op de mogelijkheid om via ID Bellen contact op te nemen. En dat kan door de inwoner dit te vertellen tijdens een gesprek of dit te vermelden in een (bevestigings-)brief. We nomen dit ‘gestuurd contact’. We ‘sturen’ de inwoner al naar het ‘ID Bellen - nummer’ zodat we zeker weten dat we veilig gegevens kunnen uitwisselen

Tijdens de ID Bellen pilot hebben we aangetoond dat het kan werken. In dit vervolgproject zoeken we de samenwerking met leveranciers. En dan met name de leveranciers die ervaring hebben in de gemeentelijke markt. Wat is ons doel daarbij? We willen ervaring opdoen met het bouwen van een koppeling met een 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?

En natuurlijk willen we graag testen met inwoners. Zijn de ID Bellen oproepen duidelijk te herkennen voor de KCC-medewerkers? Zijn er nog aanvullende wensen? Zijn alle leerpunten uit de ID Bellen pilot goed verwerkt? Ervaart de inwoner dat ook zo?

1. Wat is de belangrijkste meerwaarde voor zowel de inwoner als de gemeente?

Veilig gegevens delen. Geen lastige ‘controlevragen’ meer.

1. Hoe werkt het? (visual!)

*Wat zoeken jullie hier? Een tekening?*

*Een korte beschrijving zou in ieder geval kunnen zijn (ook hier geldt de vraag: wie is de doelgroep? Ik heb het nu geschreven op niveau inwoner, (denk ik 😉)):*

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 authenticatieproces geleid. Dat kan met bijvoorbeeld met IRMA app of de DigID app. Daarna weten we zeker dat de inwoner is die hij zegt dat hij is. Ook geeft de inwoner tijdens dit proces al toestemming om bepaalde gegevens te delen. Dit zijn alleen gegevens die de gemeente nodig heeft om zijn vraag te kunnen beantwoorden.

Als het authenticatieproces is afgerond 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 zijn, afhankelijk van de manier waarop de inwoner dit proces start, dat de code al automatisch wordt meegezonden.

Zodra de medewerker van de gemeente de inwoner aan de lijn heeft, wordt de inwoner ‘herkend’ aan de meegestuurde code. En worden zijn gegevens op het scherm van de medewerker getoond. De medewerker weet nu dat de inwoner is wie hij zegt dat hij is en er kunnen veilig persoonlijke gegevens gedeeld worden tijdens het gesprek.

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

Contactpersoon XXXXXXX.