**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 straks makkelijk en veilig aan de gemeente identificeren via de chat? Dat kan straks met ID Chat!**

ID Chat 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.

**Wat is het laatste nieuwtje van het deelproject van ID Chat?**

De PoC (proefopstelling) van ID Chat met Matrix is klaar! Matrix is een open source software, wat betekent dat de broncode van de software vrij beschikbaar is voor (her)gebruik. Zo zorgen we ervoor dat belangstellende organisaties alle onderdelen van ID Contact straks kunnen toevoegen aan hun eigen systemen, ze kunnen het kopiëren en gebruiken. De proefopstelling van ID Chat is gereed en nu kunnen we aantonen dat het geïdentificeerd (geauthentiseerd) afnemen van persoonlijke gemeentediensten via de chat werkt!

**Wat houdt dit deelproject in en wie werken eraan?**

In het deelproject ID Chat werken de Hogeschool Arnhem en Nijmegen, software ontwikkelbureau Tweede Golf en onze business-analisten aan de ontwikkeling van een manier om met de gemeente te chatten via ID Contact. Eerst maken we een Proof of Concept, dat is een manier waarmee we aantonen dat ID Chat technisch haalbaar is en succesvol kan worden. Hiervoor gebruiken weMatrix, omdat dit een privacy-vriendelijke, open source chattool is.

ID Chat betekent straks dat de gemeente, of de andere organisatie waar een inwoner mee chat, zeker kan weten dat de inwoner is wie hij of zij zegt dat die is. Met deze noodzakelijke controle kan de organisatie een inwoner of klant straks beter van dienst zijn. Persoonlijke vragen kunnen zij dan op een makkelijke en veilge manier beantwoorden. Als je iets wilt weten over je verhuizing, belastingaanslag of parkeervergunning, word je tot nog toe apart teruggebeld of moet je langskomen. Met ID Chat willen we ervoor zorgen dat je niet meer tegen dit soort drempels aanloopt, en gelijk antwoord krijgt op je vraag.

**Waarom we onderzoeken wat er mogelijk is voor digitale identificatie en authenticatie via chat-contact? En waarom dit relevant is?**

Om een antwoord te geven op de vraag is het wel goed om te weten wat het verschil is tussen twee begrippen: Identificatie is ‘kenbaar maken of ik de persoon ben die ik zeg dat ik ben?’. Authenticatie is “mag ik de transactie doen?”.

ID Chat is een vorm van real-time contact en dienstverlening via het internet. Veel overheidsinstanties zijn alleen gewend aan real-time dienstverlening via de fysieke balie en telefonie. En in de loop der jaren is het gebruik van live-chat (dus ook bij private partijen) meer dan verdubbeld[[1]](https://euc-word-edit.officeapps.live.com/we/wordeditorframe.aspx?ui=en-gb&rs=en-gb&wopisrc=https%3A%2F%2Fold.sharepoint.com%2Fsites%2FIDContact-Kerngroep%2F_vti_bin%2Fwopi.ashx%2Ffiles%2F4136491e455f4c7a80c2241fa7fde72c&wdenableroaming=1&mscc=1&hid=-915&uiembed=1&uih=teams&hhdr=1&dchat=1&sc=%7B%22pmo%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%22%2C%22pmshare%22%3Atrue%2C%22surl%22%3A%22%22%2C%22curl%22%3A%22%22%2C%22vurl%22%3A%22%22%2C%22eurl%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%2Ffiles%2Fapps%2Fcom.microsoft.teams.files%2Ffiles%2F593811396%2Fopen%3Fagent%3Dpostmessage%26objectUrl%3Dhttps%253A%252F%252Fold.sharepoint.com%252Fsites%252FIDContact-Kerngroep%252FGedeelde%2520documenten%252FKerngroep%252FChatten%252FIDChat_input-webpagina-website.docx%26fileId%3D4136491e-455f-4c7a-80c2-241fa7fde72c%26fileType%3Ddocx%26ctx%3Dfiles%26scenarioId%3D915%26locale%3Den-gb%26theme%3Ddefault%26version%3D21021008600%26setting%3Dring.id%3Ageneral%26setting%3DcreatedTime%3A1615795506944%22%7D&wdorigin=TEAMS-ELECTRON.teams.files&wdhostclicktime=1615795506861&jsapi=1&jsapiver=v1&newsession=1&corrid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&usid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&sftc=1&sams=1&accloop=1&sdr=6&scnd=1&hbcv=1&htv=1&hodflp=1&instantedit=1&wopicomplete=1&wdredirectionreason=Unified_SingleFlush&rct=Medium&ctp=LeastProtected#_ftn1). Lees meer over het gebruik in de blog van Forrester.

Inmiddels gebruikt 39% van onze overheidsorganisaties een vorm van live-chat over het internet. In Uit onderzoek blijkt dat 93% van de websitebezoekers hierover tevreden is[[2]](https://euc-word-edit.officeapps.live.com/we/wordeditorframe.aspx?ui=en-gb&rs=en-gb&wopisrc=https%3A%2F%2Fold.sharepoint.com%2Fsites%2FIDContact-Kerngroep%2F_vti_bin%2Fwopi.ashx%2Ffiles%2F4136491e455f4c7a80c2241fa7fde72c&wdenableroaming=1&mscc=1&hid=-915&uiembed=1&uih=teams&hhdr=1&dchat=1&sc=%7B%22pmo%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%22%2C%22pmshare%22%3Atrue%2C%22surl%22%3A%22%22%2C%22curl%22%3A%22%22%2C%22vurl%22%3A%22%22%2C%22eurl%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%2Ffiles%2Fapps%2Fcom.microsoft.teams.files%2Ffiles%2F593811396%2Fopen%3Fagent%3Dpostmessage%26objectUrl%3Dhttps%253A%252F%252Fold.sharepoint.com%252Fsites%252FIDContact-Kerngroep%252FGedeelde%2520documenten%252FKerngroep%252FChatten%252FIDChat_input-webpagina-website.docx%26fileId%3D4136491e-455f-4c7a-80c2-241fa7fde72c%26fileType%3Ddocx%26ctx%3Dfiles%26scenarioId%3D915%26locale%3Den-gb%26theme%3Ddefault%26version%3D21021008600%26setting%3Dring.id%3Ageneral%26setting%3DcreatedTime%3A1615795506944%22%7D&wdorigin=TEAMS-ELECTRON.teams.files&wdhostclicktime=1615795506861&jsapi=1&jsapiver=v1&newsession=1&corrid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&usid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&sftc=1&sams=1&accloop=1&sdr=6&scnd=1&hbcv=1&htv=1&hodflp=1&instantedit=1&wopicomplete=1&wdredirectionreason=Unified_SingleFlush&rct=Medium&ctp=LeastProtected#_ftn1). Twee van de belangrijkste redenen om chat te gebruiken zijn dat het laagdrempelig en efficiënt is. Daarbij wordt contact via de website zo een stuk persoonlijker.

**Live-chat populairder door coronacrisis**  
Ook de coronacrisis heeft effect op het gebruik van chat door inwoners. In een onderzoek van organisatieadviesbureau Accenture komt naar voren dat 42% van de deelnemers die weleens live-chat gebruiken, dit tijdens de coronacrisis vaker heeft gedaan. Daarbij geeft nog eens 77% daarvan aan dat deze stijging in gebruik na corona aan zal houden[[3]](https://euc-word-edit.officeapps.live.com/we/wordeditorframe.aspx?ui=en-gb&rs=en-gb&wopisrc=https%3A%2F%2Fold.sharepoint.com%2Fsites%2FIDContact-Kerngroep%2F_vti_bin%2Fwopi.ashx%2Ffiles%2F4136491e455f4c7a80c2241fa7fde72c&wdenableroaming=1&mscc=1&hid=-915&uiembed=1&uih=teams&hhdr=1&dchat=1&sc=%7B%22pmo%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%22%2C%22pmshare%22%3Atrue%2C%22surl%22%3A%22%22%2C%22curl%22%3A%22%22%2C%22vurl%22%3A%22%22%2C%22eurl%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%2Ffiles%2Fapps%2Fcom.microsoft.teams.files%2Ffiles%2F593811396%2Fopen%3Fagent%3Dpostmessage%26objectUrl%3Dhttps%253A%252F%252Fold.sharepoint.com%252Fsites%252FIDContact-Kerngroep%252FGedeelde%2520documenten%252FKerngroep%252FChatten%252FIDChat_input-webpagina-website.docx%26fileId%3D4136491e-455f-4c7a-80c2-241fa7fde72c%26fileType%3Ddocx%26ctx%3Dfiles%26scenarioId%3D915%26locale%3Den-gb%26theme%3Ddefault%26version%3D21021008600%26setting%3Dring.id%3Ageneral%26setting%3DcreatedTime%3A1615795506944%22%7D&wdorigin=TEAMS-ELECTRON.teams.files&wdhostclicktime=1615795506861&jsapi=1&jsapiver=v1&newsession=1&corrid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&usid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&sftc=1&sams=1&accloop=1&sdr=6&scnd=1&hbcv=1&htv=1&hodflp=1&instantedit=1&wopicomplete=1&wdredirectionreason=Unified_SingleFlush&rct=Medium&ctp=LeastProtected#_ftn1). Dus chat is *here to stay*!

Om de kwaliteit van de dienstverlening via live-chat gelijk te maken aan de service via telefoon of een fysiek bezoek, moet een medewerker van het Klant Contact Center op snelle, makkelijke en veilige wijze de inwoner of klant kunnen identificeren. Daarom is ID Chat essentieel voor de volgende stap in de dienstverlening via chat. Dit wordt de belangrijkste meerwaarde voor zowel de inwoner als de gemeente.

[[3]](https://euc-word-edit.officeapps.live.com/we/wordeditorframe.aspx?ui=en-gb&rs=en-gb&wopisrc=https%3A%2F%2Fold.sharepoint.com%2Fsites%2FIDContact-Kerngroep%2F_vti_bin%2Fwopi.ashx%2Ffiles%2F4136491e455f4c7a80c2241fa7fde72c&wdenableroaming=1&mscc=1&hid=-915&uiembed=1&uih=teams&hhdr=1&dchat=1&sc=%7B%22pmo%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%22%2C%22pmshare%22%3Atrue%2C%22surl%22%3A%22%22%2C%22curl%22%3A%22%22%2C%22vurl%22%3A%22%22%2C%22eurl%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%2Ffiles%2Fapps%2Fcom.microsoft.teams.files%2Ffiles%2F593811396%2Fopen%3Fagent%3Dpostmessage%26objectUrl%3Dhttps%253A%252F%252Fold.sharepoint.com%252Fsites%252FIDContact-Kerngroep%252FGedeelde%2520documenten%252FKerngroep%252FChatten%252FIDChat_input-webpagina-website.docx%26fileId%3D4136491e-455f-4c7a-80c2-241fa7fde72c%26fileType%3Ddocx%26ctx%3Dfiles%26scenarioId%3D915%26locale%3Den-gb%26theme%3Ddefault%26version%3D21021008600%26setting%3Dring.id%3Ageneral%26setting%3DcreatedTime%3A1615795506944%22%7D&wdorigin=TEAMS-ELECTRON.teams.files&wdhostclicktime=1615795506861&jsapi=1&jsapiver=v1&newsession=1&corrid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&usid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&sftc=1&sams=1&accloop=1&sdr=6&scnd=1&hbcv=1&htv=1&hodflp=1&instantedit=1&wopicomplete=1&wdredirectionreason=Unified_SingleFlush&rct=Medium&ctp=LeastProtected#_ftnref1) <https://www.accenture.com/us-en/insights/retail/coronavirus-consumer-habits>

[[2]](https://euc-word-edit.officeapps.live.com/we/wordeditorframe.aspx?ui=en-gb&rs=en-gb&wopisrc=https%3A%2F%2Fold.sharepoint.com%2Fsites%2FIDContact-Kerngroep%2F_vti_bin%2Fwopi.ashx%2Ffiles%2F4136491e455f4c7a80c2241fa7fde72c&wdenableroaming=1&mscc=1&hid=-915&uiembed=1&uih=teams&hhdr=1&dchat=1&sc=%7B%22pmo%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%22%2C%22pmshare%22%3Atrue%2C%22surl%22%3A%22%22%2C%22curl%22%3A%22%22%2C%22vurl%22%3A%22%22%2C%22eurl%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%2Ffiles%2Fapps%2Fcom.microsoft.teams.files%2Ffiles%2F593811396%2Fopen%3Fagent%3Dpostmessage%26objectUrl%3Dhttps%253A%252F%252Fold.sharepoint.com%252Fsites%252FIDContact-Kerngroep%252FGedeelde%2520documenten%252FKerngroep%252FChatten%252FIDChat_input-webpagina-website.docx%26fileId%3D4136491e-455f-4c7a-80c2-241fa7fde72c%26fileType%3Ddocx%26ctx%3Dfiles%26scenarioId%3D915%26locale%3Den-gb%26theme%3Ddefault%26version%3D21021008600%26setting%3Dring.id%3Ageneral%26setting%3DcreatedTime%3A1615795506944%22%7D&wdorigin=TEAMS-ELECTRON.teams.files&wdhostclicktime=1615795506861&jsapi=1&jsapiver=v1&newsession=1&corrid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&usid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&sftc=1&sams=1&accloop=1&sdr=6&scnd=1&hbcv=1&htv=1&hodflp=1&instantedit=1&wopicomplete=1&wdredirectionreason=Unified_SingleFlush&rct=Medium&ctp=LeastProtected#_ftnref1) <https://ingovernment.maglr.com/ingovernment-november-2020/live-chat-is-in-opmars-bij-de-overheid>

[[1]](https://euc-word-edit.officeapps.live.com/we/wordeditorframe.aspx?ui=en-gb&rs=en-gb&wopisrc=https%3A%2F%2Fold.sharepoint.com%2Fsites%2FIDContact-Kerngroep%2F_vti_bin%2Fwopi.ashx%2Ffiles%2F4136491e455f4c7a80c2241fa7fde72c&wdenableroaming=1&mscc=1&hid=-915&uiembed=1&uih=teams&hhdr=1&dchat=1&sc=%7B%22pmo%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%22%2C%22pmshare%22%3Atrue%2C%22surl%22%3A%22%22%2C%22curl%22%3A%22%22%2C%22vurl%22%3A%22%22%2C%22eurl%22%3A%22https%3A%2F%2Fteams.microsoft.com%2Ffiles%2Fapps%2Fcom.microsoft.teams.files%2Ffiles%2F593811396%2Fopen%3Fagent%3Dpostmessage%26objectUrl%3Dhttps%253A%252F%252Fold.sharepoint.com%252Fsites%252FIDContact-Kerngroep%252FGedeelde%2520documenten%252FKerngroep%252FChatten%252FIDChat_input-webpagina-website.docx%26fileId%3D4136491e-455f-4c7a-80c2-241fa7fde72c%26fileType%3Ddocx%26ctx%3Dfiles%26scenarioId%3D915%26locale%3Den-gb%26theme%3Ddefault%26version%3D21021008600%26setting%3Dring.id%3Ageneral%26setting%3DcreatedTime%3A1615795506944%22%7D&wdorigin=TEAMS-ELECTRON.teams.files&wdhostclicktime=1615795506861&jsapi=1&jsapiver=v1&newsession=1&corrid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&usid=658da4f8-6815-4b08-bb79-c11562bcc1a3&sftc=1&sams=1&accloop=1&sdr=6&scnd=1&hbcv=1&htv=1&hodflp=1&instantedit=1&wopicomplete=1&wdredirectionreason=Unified_SingleFlush&rct=Medium&ctp=LeastProtected#_ftnref1) <https://go.forrester.com/blogs/16-01-28-online_self_service_dominates_yet_again_why_its_an_effortless_way_to_get_to_your_answers/>

**Hoe werkt het?**

Vooraf of tijdens een chatgesprek verwijst de medewerker van het KCC de inwoner door naar ID Contact. Hier kan die inloggen met de identificatiemethode van zijn of haar voorkeur (DigiD, IRMA, of een andere methode). Na inloggen stuurt ID Contact de inwoner terug naar de chat en kan de medewerker direct de identiteit van de inwoner controleren. Vanaf dan kan de inwoner veilig zijn of haar persoonlijke vragen stellen en bijvoorbeeld een zaaknummer delen met de medewerker.

Meer weten over ID Chat? (Verwijzende deeplink naar contactformulier)