* Opmerking xxxx xxxx: Dit document bevat een ruime (bruto) basistekst die straks is door te vertalen naar teksten voor intern en extern. Het wordt nog aangescherpt en gefinetuned.

## “Hallo, ben jij het echt die belt?”

## ID Bellen: persoonlijke identificatie via de mobiele telefoon

## Makkelijk - Veilig – Betrouwbaar

***Jezelf telefonisch identificeren, met de persoonsgegevens die jij wilt delen... dit kan nu, met ID Bellen: makkelijk, veilig en betrouwbaar!***

\*\*\*

Beginalinea voor persbericht:

Inwoners waarderen ID Bellen, een nieuwe innovatieve vorm van telefonische dienstverlening. De gemeenten Nijmegen, Arnhem en de Drechtsteden ontwikkelden de digitale applicatie ID Bellen; in september 2020 getest door inwoners en de klantcontactcentra van de drie gemeenten. De resultaten van het onderzoek wijzen uit dat ID Bellen werkt en de verwachtingen overstijgt. “Quote” en “Quote”,87% van de betrokken inwoners zien meerwaarde in deze makkelijke, veilige en betrouwbare methode om je via de smartphone te identificeren, op basis van gevalideerde en zelf vrijgegeven persoonsgegevens. Naar verwachting kan in 2021 met ID Bellen worden geëxperimenteerd in het gemeentelijke dienstverleningsaanbod. ID Bellen is ontwikkeld volgens de richtlijnen van Privacy by Design en met behulp van open source software. Hierdoor is het schaalbaar en openbaar beschikbaar voor gebruik en doorontwikkeling.

\*\*\*

*Beginalinea voor algemeen bericht/artikel:*

*Telefonische dienstverlening is al lange tijd een van de meest gebruikte vormen van dienstverlening binnen gemeenten. Telefonische identificatie staat daarentegen nog in kinderschoenen. Vooral als daarbij privacy, veiligheid en gebruiksvriendelijk centraal staan. Met ID Bellen zetten de gemeenten Nijmegen, Arnhem en de Drechtsteden een belangrijke en innovatieve stap in de goede richting. Zij werken de onlangs geteste technologie en werkwijze verder uit. Naar verwachting kan in 2021 met ID Bellen worden geëxperimenteerd in het gemeentelijke dienstverleningsaanbod.*

## Het resultaat? Inwoners waarderen ID Bellen!

In september 2020 namen de Hogeschool Arnhem en Nijmegen (HAN) en de inwoners plus de klantcontactcentra van de drie gemeenten de proef op de som. Zij testten de applicatie ID Bellen op techniek, gebruiksvriendelijkheid en op de toegepaste waarde voor digitale/online dienstverlening. De resultaten van het onderzoek wijzen uit dat ID Bellen goed werkt en de verwachtingen overstijgt.

“quote”

Het onderzoekt toont aan dat ID Bellen voldoet aan de kerncriteria voor een applicatie die met behulp van de smartphone persoonlijke informatie verzamelt, beheert en beschikbaar stelt voor telefonische identificatie-doeleinden. … % van de ondervraagde inwoners kwalificeert ID Bellen als betrouwbaar, als toegankelijk (…%) en veilig … (…%).

Opmerking xxxx xxxxx: Hier kunnen we niks over zeggen op basis van de opgehaalde resultaten.

“quote”

In totaal 87% van de ondervraagde inwoners ziet meerwaarde in deze makkelijke, veilige en betrouwbare methode om je via de smartphone te identificeren, op basis van gevalideerde en zelf vrijgegeven persoonsgegevens.

“quote”

Tenslotte ziet 70% zichzelf straks gebruik maken van ID Bellen bij het afnemen van producten en diensten van hun gemeente.

## Wanneer is telefonische identificatie betrouwbaar?

Digitaal tenzij, ... gemeenten innoveren in rap tempo en bieden inmiddels een groot deel van hun diensten en producten via het (mobiele) internet aan. Bij dergelijke dienstverlening staan onder meer de vindbaarheid, de gebruiksvriendelijkheid en de toegankelijkheid van het aanbod centraal. De ervaring is dat inwoners die er online toch niet uitkomen bellen met hun gemeente.

In 2019 ontvingen gemeenten ongeveer 21 miljoen telefoongesprekken.

Opmerking xxxxxxxxx: Dit las ik in eerdere stukken over ID Bellen, wie kan dit bevestigen.. wie weet een bron geven?

De vragen die dan binnenkomen variëren van ‘Wat zijn de openingstijden?’ en ‘Wanneer wordt het vuilnis opgehaald?’ tot ‘Mijn moeder is dementerend, wie kan mij helpen’ en ‘Waarom ben ik gekort op mijn uitkering?’. Naast redelijk algemene onpersoonlijke vragen dus ook echt strikt persoonlijke vragen. Om deze laatste soort vragen te mogen beantwoorden is identificatie van de beller een vereiste. Hiervoor hebben gemeenten een aantal controlevragen paraat.

Maar het blijkt een lastige opgave om op van telefonische vragen betrouwbaar vast te stellen of iemand echt is wie die zegt dat die is. Wat gebeurt er met de gegevens die men bij identificatie inzet? En hoeveel privacy wil de inwoner prijsgeven om zich te identificeren? In veel gevallen wordt de beller dus teleurgesteld, de gewenste persoonlijke informatie mag niet worden verstrekt. De inwoner wordt dan vaak toch geadviseerd om persoonlijk de gemeentebalie te bezoeken.

Onnodig lastig, een hoop gedoe en dus genoeg reden voor de gemeenten Nijmegen, Arnhem en de Drechtsteden om samen een innovatieve methode te ontwikkelen waarmee de persoonlijke identiteit op een makkelijke, veilige en betrouwbare manier is vast te stellen... zonder fysieke afspraak.

Opmerking xxxxxxxxx: Ik vind dit stuk heel sterk en wat mij betreft is het misschien logischer om dit eerder in het verhaal al neer te zetten. Anders denkt een lezer tot nu toe; wat is ID Bellen eigenlijk?

## ID Bellen, anders bellen

Sinds 2019 werken de gemeenten nauw samen aan het innovatieproject ID Bellen. Met ID Bellen nemen inwoners op een andere manier contact op met het klantcontactcentrum (KCC) van hun gemeente.

Inwoners moeten erop kunnen vertrouwen dat de gemeente veilig en zorgvuldig ontgaat met hun (persoons)gegevens. De digitale applicatie ID Bellen gebruikt voor het identificatieproces de app IRMA (I Reveal My Attributes). Deze werkt als een ‘mobiel paspoort’ waarin de gebruiker op een simpele en veilige manier de persoonlijke en vertrouwelijke gegevens bewaart. Met behulp van de app scant de inwoner een unieke QR-code die op de gemeentewebsite staat. Hiermee start een eenvoudig en beveiligd proces voor identificatie. In een paar stappen geeft de inwoner toestemming voor het delen van specifieke persoonlijke gegevens, en dan start de belsessie. Er is telefonisch contact met het KCC waarbij de medewerker in ID Bellen ziet dat de beller echt is wie die beweert te zijn. Alle persoonlijke vragen kunnen worden besproken en beantwoord. Na het verbreken van het contact verwijdert ID Bellen direct alle gedeelde persoonlijke gegevens.

Met deze nieuwe service verbeteren en vernieuwen de gemeenten hun telefonische dienstverlening aan inwoners. De gemeenten ontwikkelden ID Bellen volgens de richtlijnen van Privacy by Design en met behulp van open source software. Hierdoor is het schaalbaar en openbaar beschikbaar voor gebruik en doorontwikkeling door andere gemeenten en overige belangstellende dienstverleners.

## ID Bellen, een ontwikkeluitdaging

* (Samengevat) Wat was onze projectopgave en hoe hebben we deze opgepakt?
* (Samengevat) Welk proces doorliepen we? (project, samenwerking, techniek, onderzoek en communicatie)
* Op welke vragen kregen we antwoord en wat zijn onze belangrijkste learnings?

Opmerking xxxxxxxxx: Wie kan hier mee helpen en hier en daar een tekstvoorzetje doen?

ID Bellen, het vervolg

De laatste maanden van 2020 staan in het teken van het verbeteren van ID Bellen op basis van de onderzoeksresultaten en de learnings. Naar verwachting kan de implementatie van het proof of concept ID Bellen begin 2021 starten.

Opmerking xxxxxxxxxx: Klopt dit? Ik ben me niet bewust van dat we echt gaan implementeren. Volgens mij hebben we daar ook nog de wet digitale overheid voor nodig. Dat is overigens misschien nog wel iets dat de moeite waard is om te noemen J

Eind 2020 start gelijktijdig het vervolgtraject: ID Contact. Dit project draagt bij aan verregaande innovatie van de gemeentelijke dienstverlening. ID Contact ontving in juli 2020 van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een bedrag aan Innovatiebudget Digitale Overheid. Dit innovatieproject gaat verder dan identificatie via de telefoon. Het oorspronkelijke ID Bellen gebruikersonderzoek zal bijvoorbeeld worden uitgebreid, zodat er meer kan worden getoetst op gebruiksvriendelijkheid en inclusie van deze nieuwe manier van identificeren. Met ID Contact onderzoeken de deelnemende gemeenten en overheidsinstellingen of deze oplossing vanuit de ‘omnichannel gedachte’ is door te vertalen naar andere kanalen zoals chat en video. Ook zal ID Contact achterhalen of identificatie via bepaalde biomedische kenmerken mogelijk en wenselijk is.

ID Contact is een initiatief van de gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden; in samenwerking met de Belastingdienst, Digicampus (Logius), NOVUM (Sociale Verzekeringsbank), Hogeschool Arnhem-Nijmegen (HAN) en iHub (Radboud Universiteit).

Contact

Voor meer informatie over ID Bellen en ID Contact neemt u contact op met: xxxxxxxxxxxxxxxxxxx of u bezoekt onze website: [www.idbellen.nl](http://www.idbellen.nl)

Opmerking xxxxxxxxxxx: Is dit waarom je xxxxxxxxxx wilde inrichten? We zijn namelijk voornemens binnenkort xxxxxxxxxxxxxxxxxxx uit de lucht te halen. Geef even een gil als dat dus nog niet kan.

Opmerking xxxxxxxxxxx: wat mij betreft houden we deze net zo lang aan, totdat er een volwaardig alternatief is. Of.. we overgaan op xxxxxxxxxxx ...