Projectplan Veilig Bellen

# Aanleiding

Telefonische dienstverlening is al sinds jaar en dag een van de meest gebruikte vormen van dienstverlening binnen gemeenten. Jaarlijks ontvangen gemeenten bijna 21 miljoen telefoontjes van inwoners.

Alhoewel het voorkeurs ‘dienstverleningskanaal’ al een aantal jaar ‘internet’ is, is het noodzakelijk om een goede persoonlijke achtervang te hebben[[1]](#footnote-1). Gezien de laagdrempeligheid van het telefonische kanaal is dit het kanaal dat door de meeste inwoners wordt gekozen.

De vragen die telefonisch worden gesteld zijn divers: 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?’

Op de eerste categorie vragen, algemeen van aard, redelijk onpersoonlijk, kan een medewerker van een gemeentelijk KCC eenvoudig een antwoord geven. Voor de tweede categorie, persoonlijke vragen, is echter een zekere mate van authenticatie noodzakelijk. Hiervoor hebben gemeenten een aantal controlevragen paraat. Deze zijn echter niet voldoende om een deugdelijke vaststelling van de identiteit te waarborgen, als iemand wil frauderen heeft deze persoon deze vragen al lang paraat. Voor deze vragen moet dus alsnog een persoonlijke afspraak worden gemaakt. Daarnaast kost deze minimale vorm van authenticatie volgens studies uit de zorg alsnog gemiddeld 30 seconden.

Hiermee zijn er twee problemen met het telefonische kanaal gedetecteerd:

* De huidige vorm van authenticatie aan de telefoon voldoet niet aan de eisen van deugdelijke identificatie;
* De minimale vorm van authenticatie kost alsnog 30 seconde van ieder telefoongesprek.

### IRMA: I Reveal My Attributes

Eind 2017 is als spin-off van 10 jaar wetenschappelijk onderzoek naar digitale attribuut gebaseerde identiteit de app IRMA gelanceerd. Middels deze app kunnen inwoners en bedrijven zich authenticeren op basis van decentrale geverifieerde attributen zoals een BSN, AGB-code maar ook niet tot de persoon herleidbare gegevens als leeftijd en gemeente.

Uniek aan deze app is dat:

* Het volledig decentraal werkt, zonder tussenkomst van een partij als Logius (DigiD), een bank (iDIN, Itsme) of Facebook (Facebook authentication);
* De app toepasbaar is in zowel het digitale, fysieke als het telefonische domein;
* De betrouwbaarheid van gegevens kan worden gecontroleerd door een cryptografische ondertekening.

Sinds september 2018 levert de gemeente Nijmegen direct gegevens uit de basisregistratie personen (GBA-V) aan de IRMA app voor alle inwoners van Nederland.

Opmerking van XXXX:

Dit behoefte denk ik wat toelichting. Wordt IRMA op dit moment door de BRP uit de gemeente Nijmegen gevoed? En hoe gaat straks in de pilot dan het onderscheid gemaakt worden met de gemeenten die tevens meedoen aan de DigiDproef?

Hierdoor beschikt de burger zelf via IRMA momenteel over dezelfde gegevens als een gemeente die kan verkrijgen via DigiD. In 2019 hebben 32 gemeenten, waaronder de gemeenten die meedoen aan de pilot, zich aangesloten op deze verstrekking en loopt deze nu via een zogenaamde 'white-label' voorziening (en niet meer met label 'gemeente Nijmegen'). Een overzicht van deze gemeenten is te vinden op de verstrekkingspagina. Hierdoor zijn de gegevens te gebruiken door alle bedrijven, instellingen en overheden in Nederland.

Vanaf 2020 zal ook de rijksoverheid gegevens uit de BRP verstrekken via de naam ‘rijksoverheid’ via DigiDproef (toelichting hieronder). Deze service draait via da BRP-api van de gemeente Nijmegen.

### IRMA en telefonie

Doordat IRMA deugdelijke authenticatie mogelijk maakt via de telefoon is het mogelijk om de uitdagingen zoals aan het begin van de aanleiding op te lossen. Deze methodiek is echter nog nooit in de praktijk beproefd.

De gemeenten Arnhem en Nijmegen en de Drechtsteden willen deze techniek gaan beproeven om de telefonische dienstverlening te verbeteren in hun ‘omnichannel’ dienstverlening.

### DigiDproef

Tot slot zijn de Drechtsteden en de gemeente Arnhem en Nijmegen door het ministerie van BZK benaderd om in pilot ook DigiDproef op te nemen. Dit is een nieuwe variant van DigiD die klaar is voor de Wet Digitale Overheid: de app kan gegevens vanuit DigiD doorgeven aan derde partijen met een hoger betrouwbaarheidsniveau dan de huidige DigID-voorziening. (van 'Laag' naar 'Substantieel'.)

Deze app kan ook de functie van gemeenten voor het verstrekken van gegevens uit de BRP aan IRMA gaan vervangen op termijn.

# Deelnemende organisaties

## Projectleiding overall

Projectleiding: XXXXXX

## Drechtsteden

Projectleiding lokaal:  
Dienstverlening: XXXXXX  
I-adviseur: XXXXXX

## Gemeente Arnhem

Projectleiding lokaal: XXXXXX Dienstverlening: XXXXXX  
I-adviseur: XXXXXX

## Gemeente Nijmegen

Projectleiding: XXXXXX  
Dienstverlening: XXXXXX  
I-adviseur: XXXXXX

## Stichting Privacy by Design

Contactpersoon: XXXXXX

## Ontwikkelpartner Bloqzone

Contactpersoon: XXXXXX

## Ontwikkelpartner Tweede Golf

Contactpersoon: *Loopt via* XXXXXX

## Onderzoekspartner Hogeschool Arnhem Nijmegen

Contactpersoon: XXXXXX

# Doelstelling

De doelstelling van deze pilot is om te beproeven of telefonische authenticatie (vaststellen identiteit) mogelijk is, voor zowel vrager (burger) als aanbieder (gemeente) en of deze voldoende laagdrempelig is voor een bredere uitrol. Daarnaast is het wenselijk te onderzoeken of burgers en aanbieders de meerwaarde hiervan voldoende relevant achten.

## Onderzoeksvragen

* Gebruiken inwoners geauthentiseerd bellen indien dit wordt aangeboden?
* Is de wijze van aanbieding gebruiksvriendelijk voor inwoners?
* Is de wijze van aanbieding gebruiksvriendelijk voor KCC medewerkers
* Is deze methode schaalbaar?

# Globale planning

Er zijn twee scenario’s:

* Werken met de bestaande oplossing van Bloqzone
* Zelf ontwikkelen met Tweede Golf

Opmerking XXXXXX:

Voor betrokkenen die later op dit project zijn ingestapt (zoals ikzelf) is het goed om wat achtergrond te schetsen over de oplossingen van Bloqzone en de Tweede golf, dit is voor de latere aanhakers geen vanzelfsprekende kennis.

Opmerking XXXXXX:

ik denk dat we dit mogen moeten bespreken. Beschrijven levert te weinig op. XXXXXX XXXXXX XXXXXX

(gelakt in het kader van WOB art. 11, betreft een persoonlijke beleidsopvatting).

Voor beide keuzes kennen hun voor- en nadelen. De route ‘Bloqzone’ is kant en klaar. De ontwikkelpartner heeft een product af dat geïmplementeerd kan worden bij de drie deelnemende gemeenten. Nadeel hiervan is dat het in den beginne een ‘kant en klaar’ product is waar verdere afspraken over samenwerking gemaakt moeten worden.

De route ‘Tweede Golf’ biedt de deelnemende gemeente juist alle vrijheid bij het ontwikkelen. Dit vergt echter iets anders in opdrachtgeverschap en doorlooptijd. Het product moet onder leiding van de gemeenten worden ontwikkeld. Wat een andere aansturing van het project vergt.

Fase 1 zal daarom bestaan uit een a en een b variant waarin in fase 0 een keuze gemaakt moet worden.

# Pilot planning

## Fase 0: voorbereiding

In deze fase wordt het projectplan gemaakt, vindt de kick-off plaats en vindt op basis van gesprekken met de twee mogelijke ontwikkelpartners een keuze plaats voor welke partner gekozen kan worden. Daarnaast worden de mogelijke subsidieregelingen onderzocht.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actie** | **Door** | **datum** |
| Plan van Aanpak maken | XXXXXX | Week 1 |
| Kick Off | Allen | Week 2 |
| Onderzoek subsidies | XXXXXX | Week 2 - 3 |
| Gesprek Tweede Golf | XXXXXX | Week 3 |
| Gesprek Bloqzone | XXXXXX | Week 3 |
| **Besluit partner** | **Allen** | **Week 4** |
| Indienen subsidieverzoeken | XXXXXX | Week 4 |
| Overleg HAN | Arnhem en Nijmegen | Week 4 |
| Aanpassen Plan van Aanpak | XXXXXX | Week 4 |

## Fase 1a: Implementatie Bloqzone

In deze fase worden afspraken gemaakt met Bloqzone over de voorwaarden van de pilot en worden de benodigde spullen geïnstalleerd, per gemeente 2 werkplekken. Aan het einde van de fase vindt een gebruikerstest plaats met medewerkers van het KCC van de drie gemeenten bij de HAN om het gebruik door KCC medewerkers te testen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actie** | **Door** | **datum** |
| Contract Bloqzone | Van 3 gemeenten een persoon | Week 5 |
| Afspraken met HAN over test | Arnhem en Nijmegen | Week 5 |
| Installatie software | Arnhem en Drechtsteden | Week 6 - 7 |
| Gebruikerstesten HAN | Nader te bepalen | Week 8 |

## Fase 1b: Ontwikkeling Tweede Golf

In deze fase zal het product worden ontwikkeld door Tweede Golf op basis van de door gemaakte architectuur van de gemeente Nijmegen en de Stichting Privacy by Design. De verwachting is dat hier 1 maand voor nodig is.

Tijdens de ontwikkeling zal de HAN met medewerkers gebruikerstesten uitvoeren.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actie** | **Door** | **datum** |
| Architectuur maken | XXXXXX en XXXXXX | Week 1 |
| Contract Tweede Golf | Van 3 gemeenten een persoon | Week 5 |
| Ontwikkeling software | Arnhem en Nijmegen | Week 5 t/m 8 |
| Testen met medewerkers HAN | XXXXXX | ntb |
| Installatie software | Arnhem en Drechtsteden | Week 8 (uitloop 9) |

## Fase 2: Pilot en DigiDproef

In de maanden maart, april en mei zal de pilot daadwerkelijk plaatsvinden. In de laatste week van februari zal een gemeenschappelijke communicatiecampagne plaatsvinden, waarna in maart (week 10) gestart wordt met de pilot.

Iedere twee weken zal een overleg plaatsvinden om de voortgang te monitoren over de drie gemeenten.

In de eerste maand zal ook de DigiDproef plaatsvinden bij, in ieder geval, de Drechtsteden en de gemeente Nijmegen. Hiervoor zullen met het ministerie van BZK nadere afspraken gemaakt worden.

Op 19 maart vindt de conferentie ‘Goed ID’ georganiseerd door het bestuur van de gemeente Amsterdam plaats waarvoor de wethouders van alle gemeenten worden uitgenodigd om te praten over de toekomst van de digitale identiteit in Nederland.

Ook zal in deze periode het onderzoek van de HAN plaatsvinden aan de gebruikerskant. De HAN zal hiervoor nadere afspraken maken met de gemeenten.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actie** | **Door** | **datum** |
| Communicatie aan inwoners | Allen | Week 9 -10 |
| Instructie medewerkers | Allen | Week 9 |
| Pilot draaien | Allen | Week 10 - 22 |
| 2-wekelijks overleg | Vanuit de drie gemeenten 1 persoon | Week 10 -22 |
| DigiDproef | Drechtsteden, Nijmegen (evt Arnhem) | Week 10 – 13 |
| Conferentie Goed ID | Allen | Week 12 |
| Onderzoek HAN | Thea van der Geest | ntb |

Opmerkingen:

XXXXXX

De laatste keer dat ik Dennis sprak, werd nog uitgegaan van een kortlopende pilot (2-3 weken), waarna evaluatie zou plaatsvinden. Wellicht is dit daarna aangepast naar een kwartaal-pilot, het is goed denk ik om daar volgende week tijdens de kick off duidelijkheid over te verkrijgen, zeker als gekozen wordt voor een landelijke aanpak, in dat geval is het raadzaam de looptijden te harmoniseren.

2 January 2020, 18:10

**V**

XXXXXX

Dit is denk ik op te delen in twee fasen: fase A: DigID onboarding met DigID app en ophalen gegevens via IRMA en fase B: IRMAbellen

6 January 2020, 11:05

**V**

XXXXXX

waarbij B langer kan lopen dan A

6 January 2020, 11:05

**M**

XXXXXX

Denk het ook. We hebben volgens mij twee 'projecten in één': Dgiproef en Veilig bellen. Morgen even goed bespreken.

6 January 2020, 12:00

## Fase 3: Evaluatie

Na de pilot zal deze geëvalueerd worden. Dit gebeurt op basis van de onderzoeken van de HAN, interviews met inwoners en medewerkers en de kwantitatieve cijfers. Uit deze evaluatie zal een publicatie volgen en een besluit over het vervolg, met eventueel collegevoorstel.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actie** | **Door** | **datum** |
| Interviews medewerkers | Ntb | Week 23 |
| Interviews inwoners | Ntb | Week 23 |
| Kwantitatieve analyse | Ntb | Week 23 |
| Terugkoppeling HAN | XXXXXX | Week 24 |
| Maken evaluatierapport | Ntb | Week 24 -25 |
| Bespreken evaluatierapport | Allen | Week 26 |
| Evaluatie naar colleges | Allen | Week 27 |
| Publiceren evaluatie | Ntb | Week 27 |

# Vervolg

## Fase 4: GT-connect

## Fase 5: Uitrol regio gemeenten

## Fase 6: Landelijke uitrol

# Financiën

Alle drie de gemeenten hebben aangegeven €10.000,- beschikbaar te hebben voor deze pilot. Dat maakt het projectbudget in totaal €30.000,-. Er wordt momenteel gekeken of dit budget aangevuld kan worden met gelden uit het NLdigibeter innovatiefonds en de VNG innovatiegelden.

**Opmerking:**

XXXXXX

Personele inzet is hierbij vermoedelijk buiten beschouwing gelaten.

Eventuele inhuur zal dan wel lokaal in de begroting opgenomen moeten worden, tenzij medewerkers ook een landelijke rol vervullen, in dat geval moet er wellicht gekeken worden naar een verrekening.

2 January 2020, 18:13**V**

XXXXXX

Graag je prognose XXXXXX

## Keuze Bloqzone

De voorlopige begroting voor het budget is als volgt:

|  |  |
| --- | --- |
| **Onderdeel** | **Kosten** |
| Abonnement bloqzone | €18.000 |
| Onderzoek HAN | €10.000 |
| Overig | €2.000 |
| Totaal | €30.000 |

### Kosten Bloqzone

Deze kosten zijn gebaseerd op de eerder ontvangen prijsopgaaf van Bloqzone aan de gemeente Nijmegen. Het abonnement dat geboden wordt kost €2.000,- per maand. Gebaseerd op 3 gemeenten met een doorlooptijd van 3 maanden wordt dit €18.000

### Kosten onderzoek HAN

Deze kosten zijn gebaseerd op een offerte van de HAN voor het doen van onderzoek in het doen naar onderzoek van de implementatie voor KCC medewerkers in het experience lab van de HAN. Daarnaast is er een goedgekeurde subsidieaanvraag voor het doen naar de gebruikerservaring door de HAN.

### Kosten overig

In de begroting is ruimte opgenomen voor €2.000 aan bijkomende kosten.

## Keuze Tweede Golf

De voorlopige begroting voor het budget is als volgt:

|  |  |
| --- | --- |
| **Onderdeel** | **Kosten** |
| Ontwikkeling Tweede Golf | €15.000 |
| Beheer ontwikkelde software | €3.000 |
| Onderzoek HAN | €10.000 |
| Overig | €2.000 |
| Totaal | €30.000 |

### Kosten Tweede Golf

De gesprekken met Tweede Golf vinden plaats in week 3. Er wordt €15.000 gereserveerd voor deze ontwikkeling.

### Kosten beheer

Tweede golf zal software opleveren die tijdelijk beheerd moet worden door een van de deelnemende gemeenten. Hiervoor is €3.000 gereserveerd.

### Kosten onderzoek HAN

Deze kosten zijn gebasseerd op een offerte van de HAN voor het doen van onderzoek in het doen naar onderzoek van de implementatie voor KCC medewerkers in het experience lab van de HAN. Daarnaast is er een goedgekeurde subsidieaanvraag voor het doen naar de gebruikerservaring door de HAN.

### Kosten overig

In de begroting is ruimte opgenomen voor €2.000 aan bijkomende kosten.

1. https://www.noraonline.nl/wiki/Voorkeurskanaal\_internet [↑](#footnote-ref-1)