**Voorbereiding gesprek met xxxxx xx xxxxxx mbt van delen van persoonsgegevens**

**Huidige situatie**

In de huidige situatie worden tussen inwoners en medewerkers van de gemeente gegevens uitgewisseld. Bijvoorbeeld informatie over de status van een verhuizing. Of over de reden van het niet (volledig) uitbetalen van de uitkering. Of over de status van een aanvraag voor aanvullend inkomen.

*Vraag 1*: In veel gemeente worden voorafgaande aan het inhoudelijk deel van het gesprek een aantal controlevragen gesteld om vast te stellen of de persoon is wie hij zegt te zijn. Mogen gemeentelijke medewerkers dergelijke gesprekken voeren na het doorlopen van deze controlevragen? Maakt het daarbij nog uit of een KCC medewerker of een vakspecialist het contact met de inwoner heeft?

**Vragen bij inzet ID Contact**

Door contact op te nemen via ID Contact doorlopen inwoners een authenticatieproces. Dit kan zowel plaatsvinden voorafgaande het contact (bij Bellen) als tijdens het contact (bij Chat en Video). De KCC medewerker ziet, op het moment dat het contact wordt aangeboden, de attributen (gegevens) die de inwoner heeft ‘vrijgegeven’. Daarmee weet de KCC medewerker dat de inwoner is die hij zegt te zijn en gebruikt hij de attributen om de benodigde informatie op te zoeken. Om deze vervolgens te delen met de inwoner (over een veilige verbinding).

*Vraag 2*: We doen even de aanname dat een groot deel van de vragen inhoudelijk afgehandeld (kunnen) worden door de KCC medewerkers. Stel nu dat een telefonische vraag complex is en doorverbonden moet worden naar een vakspecialist in de backoffice. Moet de inwoner dan opnieuw bij de vakspecialist identificeren/authentiseren? Of is het, bij warm doorverbinden, voldoende dat de KCC medewerker aangeeft dat authenticatie reeds heeft plaatsgevonden?

*Vraag 3:* Stel dat betreffende vakspecialist op dat moment niet beschikbaar is. Er wordt dan een terugbelnotitie opgesteld door de KCC medewerker. Als de inwoner het authenticatieproces heeft doorlopen en de KCC medewerker heeft het meegestuurde telefoonnummer in het scherm kunnen controleren, mag een vakspecialist dan bij terugbellen gegevens delen? Of moeten er dan alsnog controlevragen gesteld worden? Of zou volgens de letter van de wet dan ook authenticatie moeten plaatsvinden?