# Regelt de inwoner straks zijn persoonlijke overheidsdiensten via smartphone, chat of video-bellen?

## ID Contact: makkelijk, veilig, persoonlijk en met 100% privacy

Met dit bericht delen wij met u de laatste ontwikkelingen van ID Bellen en ID Contact.

De gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden werken samen aan het dienstverlening innovatieproject ID Contact. Meerdere partners zoals de Belastingdienst, Digicampus (logius), Novum, Hogeschool Arnhem-Nijmegen en iHup (Radboud Universiteit) doen ook mee aan het ID Contact. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties steunt de pilot met Innovatiebudget Digitale Overheid. ID Contact pakt door op het afgeronde project ID Bellen (2020).

## Waarom ID Bellen?

Belangrijke doel voor ID Bellen was om te onderzoeken hoe telefonische identificatie voor het afnemen van persoonlijke diensten beter kon. Onze klantcontactcentra mogen namelijk over de telefoon niet zomaar persoonlijk informatie delen indien de identiteit niet is vastgesteld. Er ontbreekt een betrouwbare en veilige manier om de bellende inwoner over de telefoon te identificeren (“ben ik diegene die ik zeg dat ik ben?”). Dit kan tot negatieve ervaringen leiden en kan ten koste gaan van de beoogde kwaliteit van dienstverlening. ID Bellen onderzocht en testte de digitale identificatie via telefonie/smartphone.

## Positieve ervaringen ID Bellen in evaluatierapport

De deelnemers aan de test, waaronder gemeente en inwoners, reageerden positief. Hun ervaringen staan in het evaluatierapport ID Bellen. Dat heeft de titel: ‘De toegevoegde waarde van veilige online identificatie aan de telefoon.’ Hierin staat ook het verloop van het proces beschreven, de tijdens de pilot genomen stappen. Het rapport gaat onder meer in op de uitgangspunten en kaders van de pilot. Het behandelt hoe het proces verliep; in het bijzonder over het ontwikkeltraject en het onderzoek.

Het rapport beschrijft hoe de pilot tot stand kwam, behandeld de vertrekpunten en kaders en licht de tijdens de pilot genomen stappen toe. Het gaat in op de belangrijkste thema’s en deelt wat het projectteam heeft geleerd; in het bijzonder over het ontwikkeltraject en het onderzoek. Het rapport is te downloaden op [www.idbellen.nl](http://www.idbellen.nl/).

ID Contact gaat verder waar ID Bellen eindigt

Want het stopte niet bij ID Bellen… ID Contact onderzoekt de conclusies en resultaten van ID Bellen en ontwikkelt deze door. Met ID Contact dragen we bij aan onze ambitie om persoonlijke dienstverlening continu door te ontwikkelen en te verbeteren. Al gaat het nu verder dan alleen het identificeren (wie ben ik?) of authenticatie (voldoe ik?) via telefonie.

Er liggen namelijk volop kansen om de identiteit te kunnen vaststellen via andere kanalen dan telefonie. De komende 5 a 6 maanden onderzoekt het team van ID Contact, hoe de inwoners straks naast telefonisch ook via chat of videobellen hun persoonlijke overheidszaken online kunnen regelen.

## Veilig en makkelijk toegang tot het geven/ontvangen van persoonlijke informatie.

Een inwoner zou straks via het eigen voorkeur kanaal makkelijk, veilig en betrouwbaar toegang moeten kunnen hebben tot het geven/ontvangen van persoonlijke informatie. Dit geldt dan ook voor het afnemen van persoonlijke diensten, met eenzelfde kwaliteitsniveau qua beleving en dienstverlening.

## ID Contact wenselijk en nuttig?

De pilot ID Contact wil in kaart brengen of (toekomstige) potentiële gebruikers een dergelijk manier van online persoonlijk contact en dienstverlening wenselijk en nuttig vinden. Zullen zij zo een aanbod daadwerkelijk gebruiken? ID Contact streeft na, dát het voor iedere inwoner benaderbaar en toegankelijk is. We onderzoeken of inwoners de aangeboden contact opties gebruiken, hoe zij dit dan doen en waar men tegenaan loopt, wat beter kan.

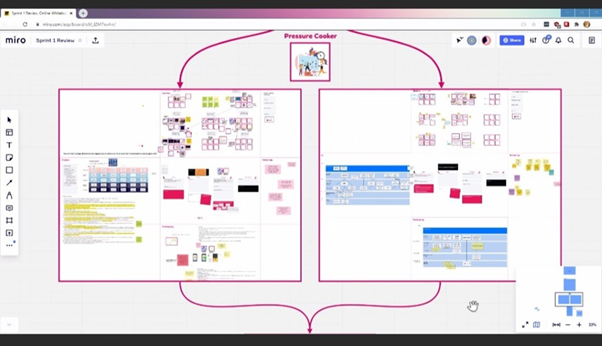
Ook onderzoeken we wat technisch mogelijk en haalbaar is, bij contact en afname van online diensten mogelijk is. Hiervoor ontwikkelen we diverse Proof of Concepts, (uit te proberen software) die we na elke test verder verbeteren.

## Hoe gaat het projecteam ID Contact te werk?

Wij verdeelden de pilot in korte etappes (sprints). De komende maanden werken wij agile; stap voor stap en we sluiten elke tussenfase eerst succesvol af, voor we verder gaat met de volgende. Dit doen we in samenwerking met onze collega’s, onze partners en met diegenen die ID Contact straks zouden kunnen gebruiken, onze inwoners. In december 2020 is het projectteam van start gegaan, het projectplan staat, is klaar en de eerste pilot-stappen zijn klaar.

In de eerste ‘sprint’ beschreef het projectteam de uitgangspunten waaraan ID Contact moet voldoen. Als werkvorm hielden we intensieve maar inspirerende online ‘pressure cooker’ sessies, deze werden begeleid door projectpartners van de Hogeschool Arnhem en Nijmegen. In deze sessies werden de reden voor ID Contact en de ambitie besproken. Projectleden interviewden een inwoner naar de ervaringen met gemeentelijke dienstverlening. Aan de hand van de ontwikkelde klantreis- en interne aandachtspunten bespraken en beoordeelden de projectleden de eerste onderzoeks- en ontwikkelkaders voor ID Contact.

Hieronder een detailafbeelding van het uitgebreide processchema, gebruikt tijdens de pressure cooker sessies:



## Meer weten?

Inmiddels zijn deze onderzoeks- en ontwikkelkaders vertaald naar een praktische aanpak, deze doorlopen we stap voor stap. En de komende maanden houden wij belangstellenden graag op de hoogte van de voortgang van ID Contact. Hiervoor zetten wij onze website ([www.idcontact.nl](http://www.idcontact.nl/)) in en berichten wij op het intranet.

Met nog 5 maanden te gaan zit de positieve energie er in ieder geval goed in. Met ID Contact werken we samen aan de online en telefonische dienstverlening die beter, toegankelijker en veiliger wordt. Heb je belangstelling over onze manier van werken. Wil je aanvullende informatie. Neem dan contact op met …… (@ / e-mailadres) of reageer op dit bericht.