## “Hallo, ben u 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!***

*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 maakt ID Bellen eind 2020 zijn opwachting in het gemeentelijke dienstverleningsaanbod.*

## Telefonische identificatie; makkelijk, veilig en betrouwbaar.

De ervaring van gemeenten is dat inwoners bellen indien ze er online niet uitkomen. In 2019 ontvingen gemeenten ongeveer 21 miljoen telefoongesprekken. De vragen die over de telefoon 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 onpersoonlijk vragen dus ook echt strikt persoonlijke vragen. Om deze laatste categorie te mogen beantwoorden is identificatie een vereiste. Hiervoor hebben gemeenten een aantal controlevragen paraat. Maar hoeveel privacy moet de inwoner prijsgeven om zich te identificeren en in hoeverre is dit sowieso betrouwbaar? Het blijkt een lastige opgave om op deze manier via de telefoon vast te stellen of iemand echt is wie die zegt dat die is. In veel gevallen wordt de beller dus teleurgesteld. De gewenste persoonlijke informatie mag niet worden verstrekt. De inwoner wordt dan vaak doorverwezen naar de website of toch nog geadviseerd de balie 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.

## Anders bellen met ID Bellen

De gemeenten werken samen aan het dienstverlening innovatieproject ID Bellen. Met ID Bellen nemen inwoners op een andere manier contact op met het gemeentelijke klantcontactcentrum (KCC). ID Bellen gebruikt een speciale app: IRMA (I Reveal My Attributes). Deze app 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 de gemeente waarbij het KCC ziet dat de beller echt is wie die beweert te zijn. Alle persoonlijke vragen worden bespreken 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, en wie weet straks ook aan bedrijven en andere partijen.

## Innovatief

ID Bellen is een innovatief product. Het is een nieuwe vorm van dienstverlening door oude en nieuwe technieken te combineren. De gemeenten ontwikkelden ID Bellen volgens de richtlijnen van Privacy by Design en met behulp van open source software, hierdoor is het openbaar beschikbaar voor gebruik en doorontwikkeling.

* Kernboodschap/propositie.
* Samengevat resultaat.

Probleemstelling

* Samengevat

Telefonische dienstverlening is al sinds jaar en dag een van de meest gebruikte vormen van dienstverlening binnen gemeenten. Maar de Corona-crisis laat zien dat vandaag de dag dienstverlening op afstand belangrijk is om kritische processen doorgang te laten vinden. Nederlanders moeten thuisblijven en de gemeentehuizen worden 50 procent minder bezocht. De dienstverleningsvragen die deze inwoners hebben blijven wel bestaan en contactcentra zien het aantal inkomende oproepen via de verschillende communicatiekanalen stijgen. Juist in tijden van crisis is dienstverlening op afstand noodzakelijk. Indien het mogelijk straks authenticatie op afstand mogelijk is, zouden veel inwoners eerder en beter geholpen zijn.

Data-veiligheid en privacy

Wat gebeurt er met de gegevens die je bij identificatie gebruikt? En hoeveel persoonlijke informatie geef je vrij? Heeft bijvoorbeeld een gemeente genoeg aan jouw geboortedatum, jouw adres of BSN-nummer voor betrouwbare identificatie?

Inwoners moeten erop kunnen vertrouwen dat overheidsorganisaties veilig en zorgvuldig hun (persoons)gegevens verstrekken.

* Initiële situatie
* Vragen
* Uitdagingen

Opgave

* Samengevat
* Initiële situatie
* Kansen
* Product

Met ID-bellen testen de gemeenten of het mogelijk is dat inwoners zich via de telefoon echt en gewaarborgd kunnen identificeren. Uitgangspunten zijn:

* Geeft de inwoner vertrouwen in het contact met de gemeente;
* Werkt op een klantvriendelijke wijze;
* Bespaart tijd bij de contactcentra van de gemeenten;
* Voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming;
* De inwoner ervaart meerwaarde bij het gebruik.

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.

… komen tot een authenticatiemethode die inclusief en omnichannel is die door zowel de overheid als private partijen te gebruiken is.

Naast maatschappelijk relevant is het project ook innovatief. Het is op dit moment op geen enkele wijze mogelijk om aan telefonische identificatie te doen. Oplossingen die beschikbaar zijn koppelen een telefoonnummer aan een persoon of vragen om het Burgerservicenummer (BSN) zoals bij de de Belastingtelefoon. Indien de telefoon of het BSN echter in verkeerde handen valt kan diegene ongevraagd namens deze persoon handelen.

* Uitgangspunten (kritische succesfactoren)

Proces

* Samengevat

Met de Proof of Concept (PoC) Bellen-ID deden de gemeente Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden de eerste ervaringen op met de nieuwe technologie, processen en gevraagde communicatie om telefonische identificatie mogelijk te maken. In de Proof of Concept bleek dat het technisch goed mogelijk is om deze vorm van telefonische identificatie toe te passen.

Voor ID Bellen werd samengewerkt met softwareontwikkelaar ‘Tweede Golf’ en identiteitstool de IRMA-app (versie 2, 2020). De ontwikkelde software is op gebruiksvriendelijkheid getest door de Hogeschool Arnhem Nijmegen, lectoraat Media Design. Daarnaast is de software op privacy, techniek en toegankelijkheid getest door leden van het projectteam en medewerkers van het klantcontactcentrum van de gemeente Nijmegen.

In het project is 'privacy by design' de basis. In de ontwikkelde authenticatietoepassingen wordt vanuit een minimale gegevensverstrekking door inwoners en een minimale gegevensverwerking door de organisaties gedacht. De gebruikte oplossingen in de Proof of Concept voldeden aan deze voorwaarden en ook bij de te ontwikkelen componenten zal dit het uitgangspunt zijn.

In september 2020 testen medewerkers van de deelnemende gemeenten en inwoners de techniek, het gebruik en de meerwaarde van ID Bellen. Eind oktober worden de onderzoeksresultaten en de evaluatie van ID Bellen verwacht.

* Werkwijze (project, financiën, techniek, onderzoek en communicatie)

Resultaat

* Samengevat (opbrengst tests, learnings proces, learnings techniek, learnings samenwerking, conclusie)

Vervolg

* Samengevat nieuwe of herijkte visie, ambitie en doelstellingen (van ID Bellen naar ID Contact)

Gedurende het eind van 2020 start de implementatie van het ID Bellen proof of concept. Gelijktijdig start het vervolgtraject: ID Contact. Dit dienstverleningsinnovatieproject ontving juli 2020 Innovatiebudget Digitale Overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. ID Contact gaat verder dan identificatie via de telefoon. Het oorspronkelijke ID Bellen gebruikersonderzoek zal 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

* Contactgegevens, url website (incl. extra pagina resultaten)

**Archief**

Momenteel voer een externe partij op deze implementatie een PEN-test uit en verbetert Tweede Golf op basis van de resultaten van de review van Hogeschool Arnhem Nijmegen en de ‘collegiale’ test de software.

Vanaf 14 september zal de proef daadwerkelijk plaatsvinden. De gemeenten Arnhem en Dordrecht benaderen leden van het ‘digipanel’ om van de oplossing gebruik te maken voor het navragen van informatie over een fictieve verhuizing. De gemeente Nijmegen zal de proef uitvoeren met inwoners met een uitkering vanuit de participatiewet. Zij vragen gegevens over hun uitkering telefonisch opv tijdens de pilot.