**Pilot ID Contact (2021)**

De pilot ID Contact is in december 2020 officieel van start gegaan en loopt tot de zomer van 2021.

**Alleen als u het echt bent**

Al eerder is uitgezocht hoe telefonische identificatie verbeterd kon worden; die pilot 'ID Bellen' is in 2020 afgerond. De medewerkers aan de telefoon mogen niet zomaar persoonlijk informatie delen als de identiteit niet zeker is. Daarom was de pilot ID Bellen nodig en nu werkt het team ID Contact uit. De uitbreidingen zijn de kanalen online videobellen en chat. In deze pilot doen we onderzoek naar de mogelijkheden van digitale identificatie: "Ben ik de persoon die ik zeg dat ik ben?” of authenticatie: "mag ik de transactie doen". Soms wilt u als inwoner meer persoonlijke informatie dan wij u via de telefoon of chat mogen geven. Wij beantwoorden zulke persoonlijke vragen alleen als wij zeker weten dat u bent wie u zegt te zijn.

**Beter, toegankelijk en veilig**

Naast identificatie via het kanaal telefonie kijken we nu ook naar de kanalen videobellen en chat. ID Contact onderzoekt onder welke voorwaarden inwoners zich op een makkelijke, betrouwbare en toegankelijke manier kunnen identificeren via deze drie kanalen. We brengen in kaart of mogelijke gebruikers zo'n manier van online persoonlijk contact en dienstverlening wenselijk en nuttig vinden. Zullen zij zo een aanbod daadwerkelijk gebruiken? ID Contact streeft 'inclusiviteit' na, oftewel dat het voor iedere inwoner benaderbaar en toegankelijk is. We onderzoeken of inwoners de aangeboden contactopties gebruiken, hoe zij dit dan doen en waar men tegenaan loopt. Deze inzichten helpen bij het achterhalen wat anders en beter kan. Ook onderzoeken we wat technisch mogelijk én haalbaar is. Hiervoor ontwikkelen we diverse Proof of Concepts (oftewel uit te proberen software) die we na elke test verder verbeteren.

Met ID Contact werken we aan een betere, toegankelijkere en veiligere online en telefonische dienstverlening. Dit doen we met het oog op de toekomst. Want hoe mooi zou het zijn als een inwoner straks via het eigen voorkeur kanaal makkelijk, veilig en betrouwbaar toegang kan hebben tot het geven/ontvangen van persoonlijke informatie. En dus ook voor het afnemen van persoonlijke diensten, met eenzelfde kwaliteitsniveau qua beleving en dienstverlening.

**In nauwe samenwerking**

Bij ID Contact wordt met een moderne aanpak samengewerkt aan een nieuwe voorziening. Hierbij zoeken we ook actief de samenwerking met inwoners op. Met behulp van gebruikersonderzoeken betrekken we ook inwoners die bijvoorbeeld minder digitaal vaardig zijn of een visuele beperking hebben.

ID Contact is een samenwerking van de gemeenten [Arnhem](https://www.idbellen.nl/drechtsteden?waxtrapp=zaomlxDsHuOnMzJmJfJ-left&1ctrl=iseV2#IE_stringNumber=5), [Nijmegen](https://www.idbellen.nl/drechtsteden?waxtrapp=zaomlxDsHuOnMzJmJfJ-left&1ctrl=iseV2#IE_stringNumber=6) en de [Drechtsteden](https://www.idbellen.nl/drechtsteden?waxtrapp=zaomlxDsHuOnMzJmJfJ-left&1ctrl=iseV2#IE_stringNumber=7), en project-/kennispartners de [Belastingdienst](https://www.idbellen.nl/drechtsteden?waxtrapp=zaomlxDsHuOnMzJmJfJ-left&1ctrl=iseV2#IE_stringNumber=8), [Digicampus](https://www.idbellen.nl/drechtsteden?waxtrapp=zaomlxDsHuOnMzJmJfJ-left&1ctrl=iseV2#IE_stringNumber=9) (Logius), [NOVUM](https://www.idbellen.nl/drechtsteden?waxtrapp=zaomlxDsHuOnMzJmJfJ-left&1ctrl=iseV2#IE_stringNumber=10) (Sociale Verzekeringsbank), [Hogeschool Arnhem-Nijmegen](https://www.idbellen.nl/drechtsteden?waxtrapp=zaomlxDsHuOnMzJmJfJ-left&1ctrl=iseV2#IE_stringNumber=11) (HAN) en het [iHub](https://www.idbellen.nl/drechtsteden?waxtrapp=zaomlxDsHuOnMzJmJfJ-left&1ctrl=iseV2#IE_stringNumber=12) (Radboud Universiteit).

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties [steunt](https://www.idbellen.nl/drechtsteden?waxtrapp=zaomlxDsHuOnMzJmJfJ-left&1ctrl=iseV2#IE_stringNumber=3) onze dienstverlening innovatiepilot met [Innovatiebudget Digitale Overheid](https://www.idbellen.nl/drechtsteden?waxtrapp=zaomlxDsHuOnMzJmJfJ-left&1ctrl=iseV2#IE_stringNumber=4).