

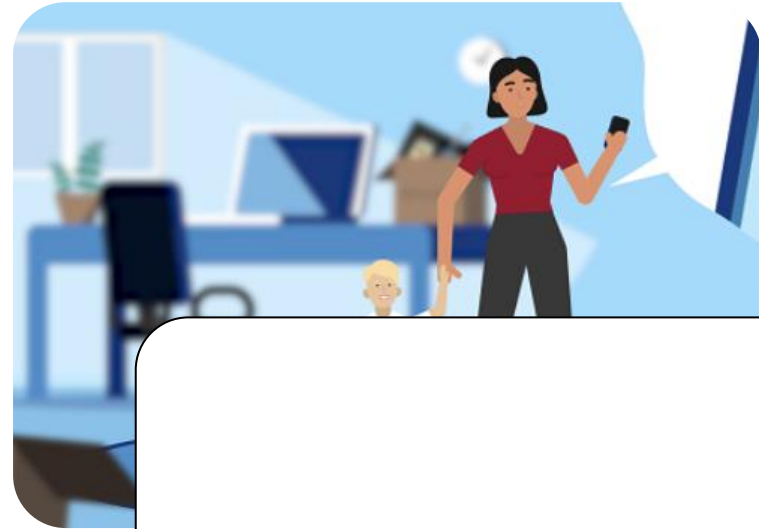
“Snel en veilig jouw persoonlijke gemeentezaken regelen..
zonder langs te hoeven komen!”

Henk Dieter Oordt & Lisa Bosma

Aanleiding



ID Bellen



ID Contact

Doel

“ID Contact onderzoekt hoe inwoners straks eenvoudiger en nog betrouwbaarder hun persoonlijke overheidszaken kunnen regelen... telefonisch, via webchat of via videocontact.”

Doel

1. Werkende 'omnichannel' manier van identificeren
2. Toepassing bij publieke en private partijen
3. Aantonen 'eenzelfde niveau van dienstverlening' bij identificatie / authenticatie telefonie, chat en video als bij de balie

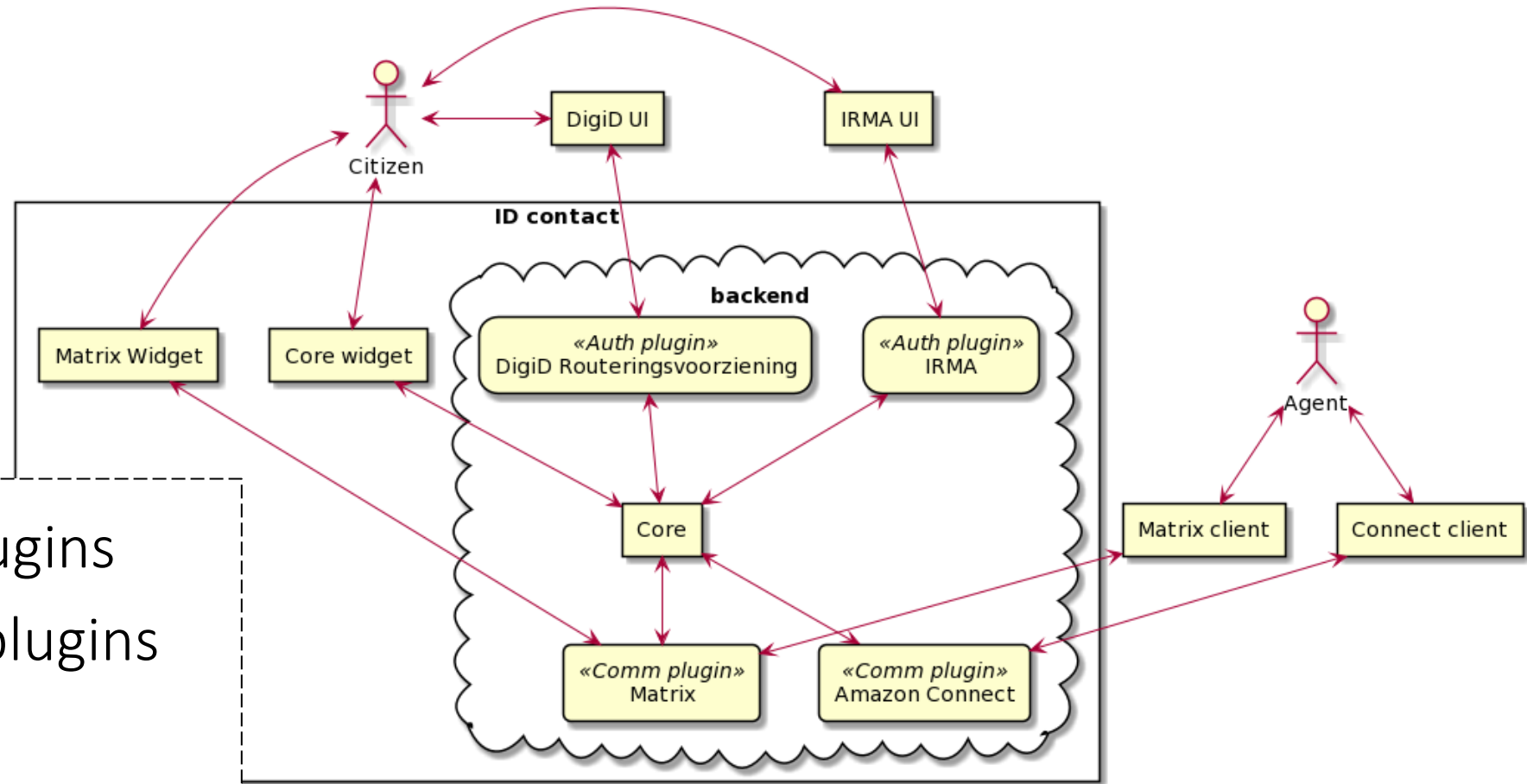
Uitgangspunten

- Toetsen van de PoCs met inwoners (met een beperking);
- Toetsen van de PoCs op het gebied van:
 - Toegankelijkheid
 - Privacy
 - Informatiebeveiliging

Uitgangspunten

- Samenwerking met leveranciers uit ‘gemeenteland’ (Fase 2)
- Flexibele, component-gebaseerde architectuur
 - ✓ Werking onafhankelijk van authenticatiemethode:
IRMA, DigiD, Itsme, etc.
 - ✓ Werking onafhankelijk van communicatietool:
Belcentrale, chatapplicatie, videosoftware.

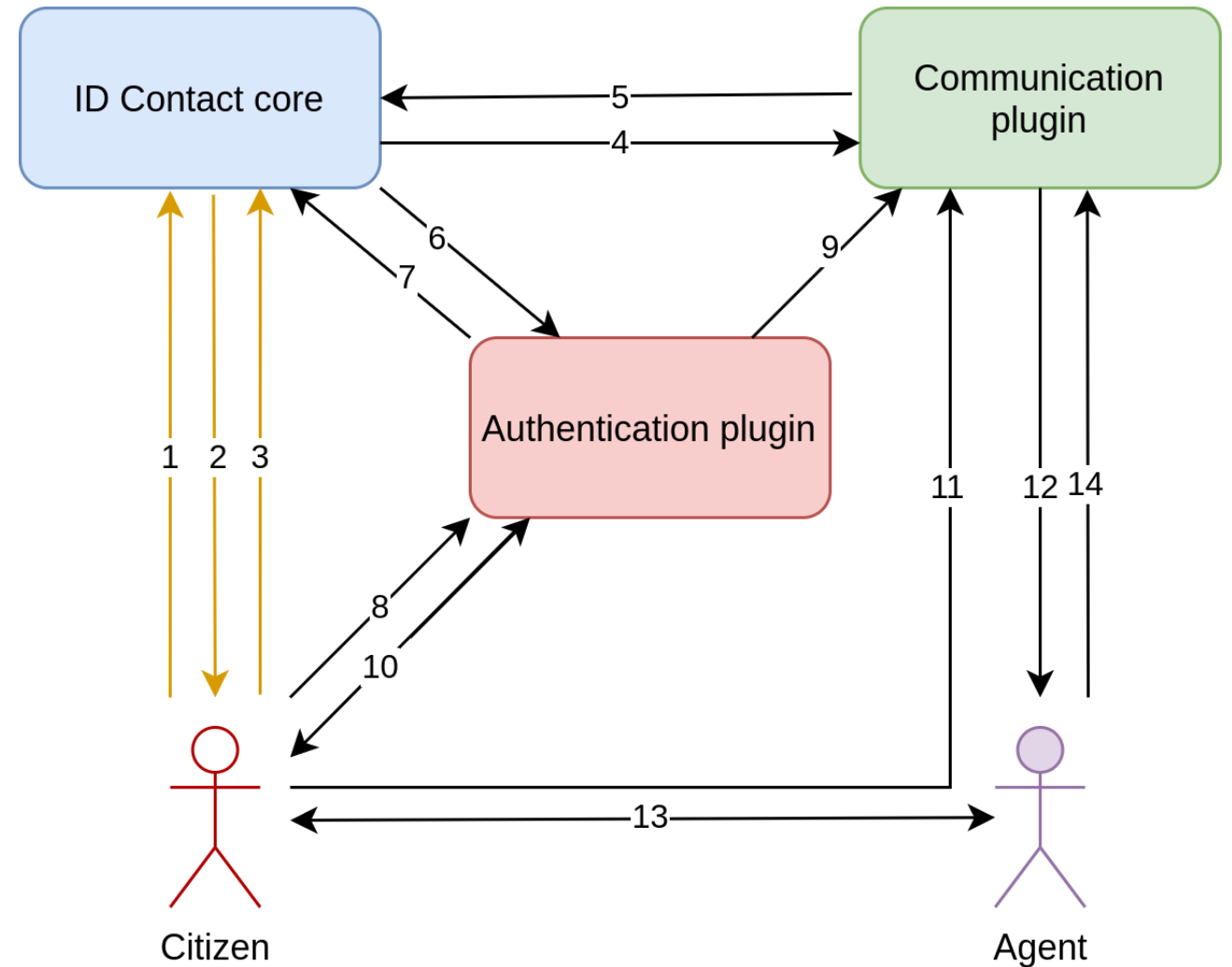
Ecosysteem



- n Authentication plugins
- m Communication plugins
- Core
- Zelf te deployen

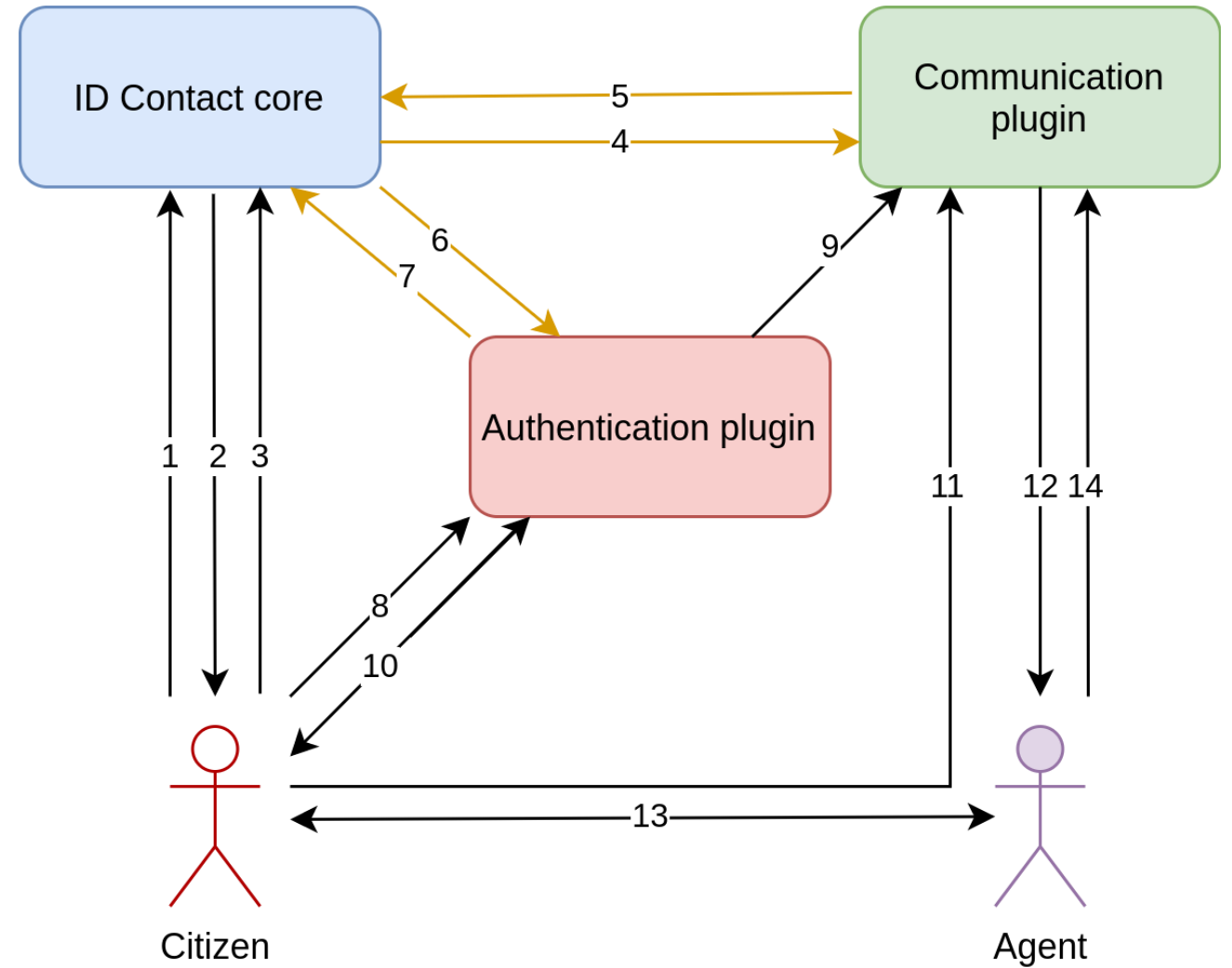
Initialisation

- Ophalen mogelijkheden voor te doorlopen proces:
 - ✓ Communicatiemethoden
 - ✓ Authenticatiemethoden



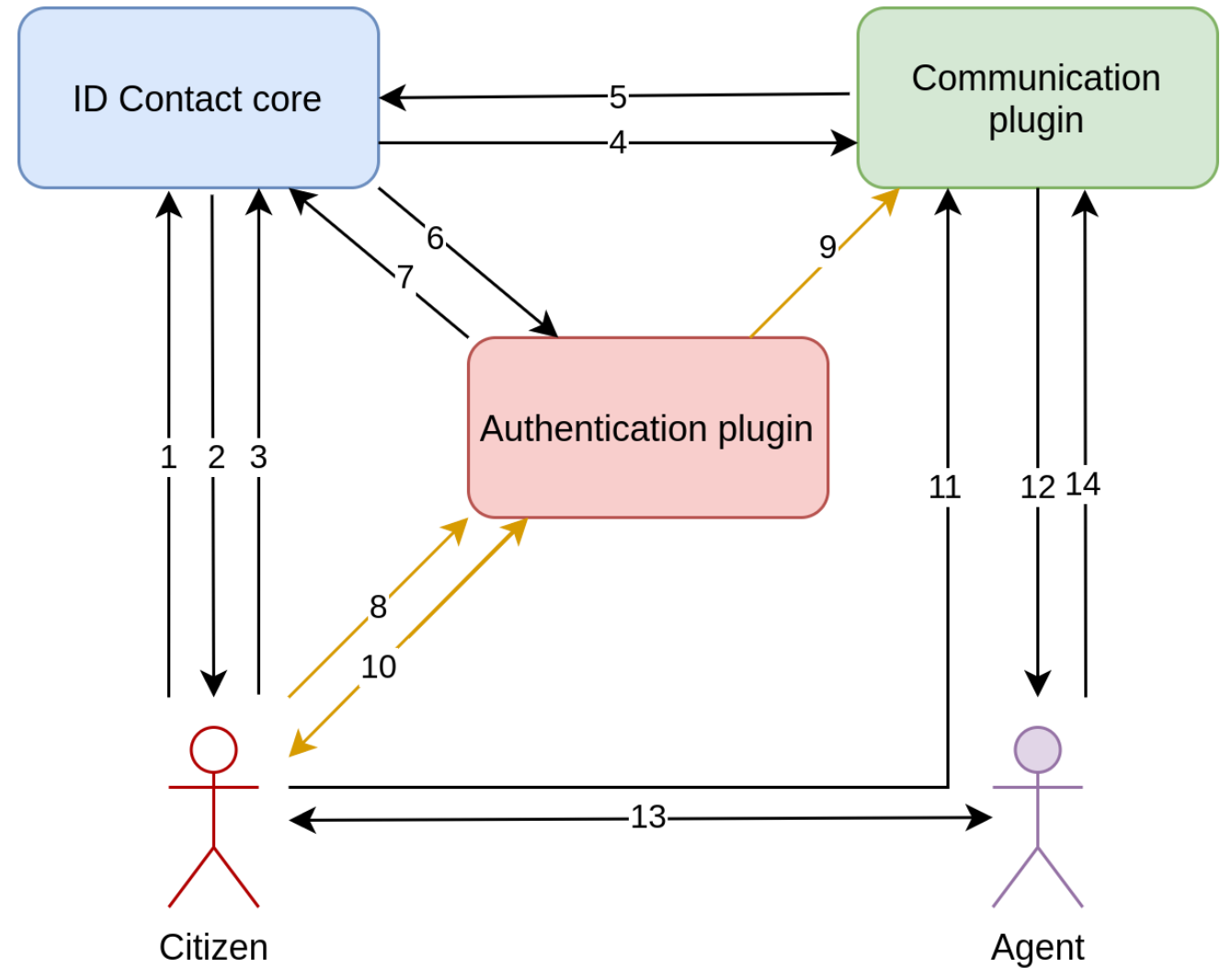
Session setup

- Redirect URLs ophalen
✓ Navigatie gebruiker
- Attribuut URL ophalen
✓ Ontvangen attributen
- Redirect



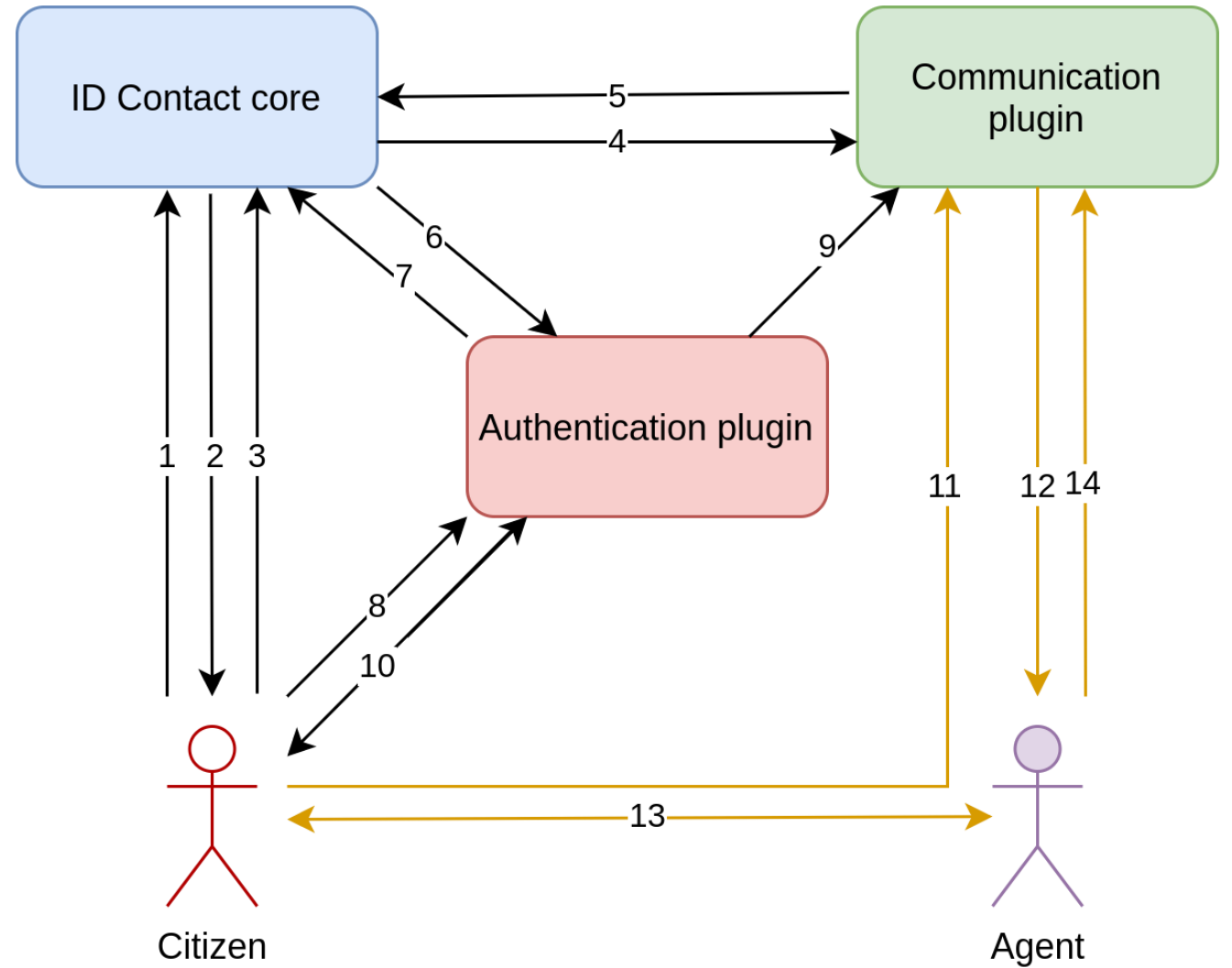
Authentication

- Authenticatie doorlopen
- Attributen naar Attribuut-URL
- Redirect

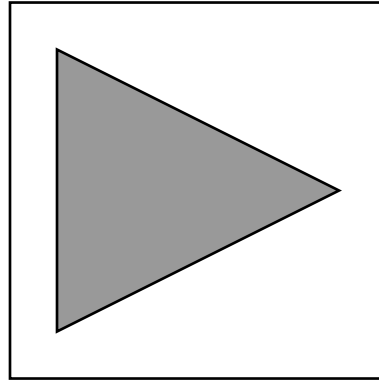


Communication

- Citizen in wachtrij
- Agent ontvangt attributen
- Communicatie vindt plaats



Demo



“Met ID Contact werken we samen aan een betere, toegankelijker en veiligere online dienstverlening.”

Meer info?

- www.idcontact.nl
- Evaluatierapport ID Bellen
- GitHub: [id-contact/docs](https://github.com/id-contact/docs)
- Erik van den Heuvel (product owner)

erik.van.den.heuvel@arnhem.nl



ID CONTACT, INNOVATIE IN DIENSTVERLENING

De gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden werken samen met een aantal overheidbedrijven aan de innovatiepilot [ID Contact](#). Met deze nieuwe service willen we de persoonlijke dienstverlening aan onze inwoners verbeteren, versnellen en verbeteren.

Al eerder is uitgezocht hoe telefonische identificatie verbeterd kon worden; de pilot ID Bellen is in 2020 afgerond. De medewerkers aan de telefoon moegen niet zover persoonlijk informatie delen als de identiteit niet zeker is. Daarom was de pilot ID Bellen nodig en nu wordt het team ID Contact uit.

Het team ID Contact ziet graag dat een inwoner streek zelf kan kiezen voor chat (ID Chat), telefoon (ID Bellen) of videobellen (ID Video). Zodat die makkelijk, veilig en betrouwbaar toegang kan hebben tot het geven/ontvangen van persoonlijke informatie. Met ID Contact streven we na dat contact met de overheid streek voor iedere inwoner benaderbaar en toegankelijk(er) wordt.

LAATSTE NIEUWTJE...

Interview AD De Oordenaar met Ronald Mars, CIO Drechtsteden: "Zonder je paspoort fysiek te overhandigen ontlenen dit (j) de persoon bent die je zegt te zijn." [Lees meer...](#)

Samenwerking

ID Contact gaat verder dan identificeren of authenticatie via telefoon. En liggen volop kansen om de identiteit te kunnen vaststellen via andere kanalen zoals chat en video. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties steunt ons dienstverlening innovatieproject met innovatiebudget Digitale Overheid.

ID Contact is een samenwerking van de gemeenten [Arnhem](#), [Nijmegen](#) en de [Drechtsteden](#), en de [Beleidsdienst Digitaal \(Logica\)](#), [NIVVIM](#) (Sociale Verzekeringbank), Hogeschool Arnhem Nijmegen (HAN) en het [Hub](#) (Radboud Universiteit).

ID BELLEN

De pilot ID Bellen werd in 2020 afgerond. De resultaten en onze ervaringen leest u terug in het [evaluatie rapport ID Bellen](#). De toegevoegde waarde van welke online identificatie aan de telefoon.

De werking van ID Bellen kort uitgelegd: u belt met ons, maar op een andere manier dan u gewend bent. U bezocht de gemeentelijke website. Met een speciale app scant u een code die op onze website staat. Hiernaast start in de app een meerkalig identificatieproces. Na een paar stappen belt u via de app met de gemeente. Wij weten dan meteen dat u echt bent die u zegt te zijn en kunnen u helpen met uw persoonlijke vragen. En belangrijk voor u om te weten: wanneer u de belverbinding opst, worden uw gegevens direct verwijderd. Deze blijven dus niet bewaard. [Lees meer](#) of bekijk de videoregistratie op [Pilot ID Bellen](#).