



Date : 25-9-2020 08:36:56

From:

To : [REDACTED]"

Subject : feedback formulier ID bellen

Attachment : 20200925.pdf;

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 25 september 2020 8:32

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Dit is uw Scan.

Date : 31-8-2020 11:53:29

From :

To : [REDACTED]

Cc : "

Subject : Feedback intranet oproep generale

Ha [REDACTED]

Obv Art 10.2 e



Hierbij mijn feedback. Houtje touwtje omdat mijn word app het niet doet. Kijk maar of je er iets mee kunt. Geen dealbreakers wat mij betreft.

Groet!

[REDACTED]

Hulp gezocht: test de inwonerstest!

>>> spreken we niet van inwonersonderzoek. Dan ben je meteen van de dubbele test af, dat vind ik niet helemaal duidelijk als je hier niets van af weet.

Soms bellen inwoners met vragen over persoonlijke gegevens die we niet kunnen beantwoorden. Het met zekerheid vaststellen van iemands' identiteit is telefonisch namelijk onmogelijk. In de toekomst willen we deze inwoners wel graag kunnen helpen. Daarom werken we aan een nieuwe vorm van dienstverlening: ID Bellen. Voordat we gebruik gaan maken van ID Bellen willen we dit eerst goed testen. Eind september onder inwoners, maar eerst intern onder eigen collega's. Een soort test de test dus. We kunnen je hulp daar goed bij gebruiken!

>>> zie hierboven

Wat is ID Bellen

ID bellen

>>>Bellen met kapitaal

is een functionaliteit

>>>weet iedereen wat dit is? Alternatief applicatie? Software?

waarmee je geauthentiseerd kunt bellen met de gemeente. Hiervoor gebruik je de zogenoemde IRMA-app. In deze app laad je je persoonlijke gegevens vanuit het BRP. Vervolgens kun je via de app bellen. Leg je via deze app contact met bijvoorbeeld de gemeente, dan weet de gemeente dat jij bent wie je zegt dat je bent. We kunnen hierdoor zaken telefonschafhandelen waar inwoners normaal gesproken voor naar het gemeentehuis moeten komen. Aan het project ID wordt momenteel gewerkt door de gemeenten Nijmegen, Drechtsteden en Arnhem.

Wat gaan we testen

We willen het hele proces (gebruik maken van de app, bellen met de app, techniek van het belsysteem) van ID Bellen graag testen. Zodat we weten dat het werkt, maar we willen ook graag (juist) weten dat inwoners er mee uit de voeten kunnen. Daarom testen we het eind september onder 50 inwoners. Voordat we de test doen willen we de test

>>>zie opmerking 1

ook graag testen, en wel onder collega's. Zie het als een generale repetitie. Als je meetest maak je een dummycall

>>>jargon: alternatief proefgesprek?

aan de hand van een fictieve casus. Na afloop vul je een vragenlijst in.

Meedoen aan de generale repetitie?

Wil je onze inwonerstest wel testen? Fijn! We testen op woensdag 9 september tussen 15.00 uur en 17.00 uur. Je kunt op een moment waarop het jou uitkomt naar de klantenservice bellen.

Het testproces gaat als volgt:

Is de kick off niet voor deelnemers?

- 1) instructietekst lezen en app installeren (deze ontvang je voorafgaand aan de test)
- 2) de dummy call maken (9 september tussen 15 en 17 uur)
- 3) de vragenlijst invullen (na de call; op 9 september)
- 4) het testproces evalueren (via feedbackformulier, invullen en terugsturen op 9 of 10 september).

Dus, heb je zin en een beetje tijd over op 9 september? Geef je dan op via mail bij [REDACTED]

Alvast hartelijke dank namens het projectteam ID Bellen!

[REDACTED]



Feedback KCC-medewerkers ID-Bellen Drechtsteden

Vraag	Invulveld opmerkingen
Hoe heb je het ID-bellen door de inwoners in algemene zin ervaren?	<p>Ik ben enthousiast over deze nieuwe ontwikkelingen. Ik zie zeker de meerwaarde in voor de beller, maar ook voor de gemeente.</p> <p>Ik had het prettig gevonden om actiever betrokken te worden bij de voorbereidingen en een terugkoppeling van wat er per testronde uit gekomen is zou ik erg waarderen.</p> <p>Verder is het een leuk project om aan mee te doen en mee te maken in de gesprekken wat inwoners van het initiatief vinden.</p>
Waar zit voor jou de toegevoegde waarde van ID-bellen ten opzichte van het huidige werkproces?	<p>ID-bellen geeft de kans om een inwoner sneller van antwoord te voorzien (gegevens kunnen al opgezocht worden zodra de telefoon rinkelt). Ook is er meer vrijheid om informatie aan de beller te geven.</p> <p>Mensen kunnen direct worden geholpen en hoeft je niet door te verwijzen naar bijv. mijnoverheid.nl</p>
Zie je nog specifieke knelpunten of bezwaren aan ID-bellen?	<p>Mensen die handig zijn met zo'n app kunnen het antwoord vaak ook online al vinden. Die hoeven niet te bellen. Ik ben bang dat het niet heel veel gebruikt zal gaan worden.</p>
Zie je verbeterpunten voor het ID-bellen?	<p>Van enkele testers kreeg ik terug dat de handleiding niet klopt/onduidelijk is.</p> <p>De app IRMA geeft af en toe foutmeldingen. Op de testdagen zelf af en toe fouten in het doorgeven van de attributen. Dit is wel essentieel voor het werken van de test.</p> <p>Het was gek om met een 'script' te bellen met inwoners. Hier moet je medewerkers goed in meenemen (wat wordt er van KCC verwacht? Welke instructie heeft de inwoner gekregen?)</p> <p>[REDACTIE]: Het hielp hierbij om voorafgaand aan de test met de KCC'ers het proces vanuit inwonerperspectief te doorlopen. Ook uitleg over de techniek ('piepjess', telefoonnummer) heeft goed geholpen, hierdoor konden zij vragen van inwoners beantwoorden.</p>
Wil je verder nog iets kwijt over ID-Bellen?	<p>Ik ben benieuwd naar de verdere ontwikkelingen. Ik hoop dat het uiteindelijk ook voor chat gebruikt gaat worden. Nu kun je heel vaak niet helpen omdat je via chat helemaal geen persoonlijke gegevens mag vragen. Ik zie meer voordelen bij chat dan bellen...</p>

Obv Art 10.2 e

Date : 25-9-2020 11:13:22

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : Feedbackformulier KCC medewerkers ID bellen.docx

Attachment : Feedbac.docx;

Hallo [REDACTED]

Bij deze mijn feedbackformulier ID-Bellen.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Feedbackformulier KCC-medewerkers ID-Bellen

Vraag	Invulveld opmerkingen
Hoe heb je het ID-bellen door de inwoners in algemene zin ervaren?	Prima, alleen het zou fijner zijn als je toch zelf moet klikken om op te nemen i.p.v. dat het automatisch gaat.
Waar zit voor jou de toegevoegde waarde van ID-bellen ten opzichte van het huidige werkproces?	Werkt prettig, scheelt een hoop controlevragen en in veel gevallen kun je nu de burger helemaal niet helpen i.v.m. privacy. Dit wordt wel mogelijk met ID-bellen.
Zie je nog specifieke knelpunten of bezwaren aan ID-bellen?	Toch ook de privacy. Wat mogen wij vragen/zien voor welk werkproces.
Zie je verbeterpunten die het ID-bellen voor jouw werkproces aantrekkelijker zou kunnen maken?	Wellicht zou je meteen lopende zaken die met Digid aangevraagd zijn bij de gemeente zichtbaar kunnen maken.
Wil je verder nog iets kwijt over ID-Bellen?	Persoonlijk lijkt mij ook de chatfunctie erg handig.

Feedback KCC-medewerkers ID-Bellen Arnhem

Vraag	Invuld opmerkingen
Hoe heb je het ID-bellen door de inwoners in algemene zin ervaren?	<p>1. Ik heb het als erg positief ervaren. Het is prettig om direct informatie te zien als iemand belt. Ik zou het gesprek normaal gesproken waarschijnlijk wat anders gevoerd hebben dan in het script stond, maar het inzien van gegevens is erg fijn.</p> <p>2. Als positief, gesprekken verlopen soepel.</p> <p>3. Goed, de gegevens koms netjes door.</p>
Waar zit voor jou de toegevoegde waarde van ID-bellen ten opzichte van het huidige werkproces?	<p>1. Het direct tot mijn beschikking hebben van juiste persoonsinformatie; ik hoef hier niet meer om te vragen en ik mag ervan uit gaan dat de gegevens kloppen. Nu kost het soms best veel tijd voordat mensen informatie kunnen geven, zeker als andere mensen voor ze bellen. Daarnaast zijn ook controlevragen niet meer nodig. Ook het snel kunnen zoeken op BSN kan erg veel tijd gaan schelen, zeker bij geboortedata als 01/01 en 01/07 komen er nu soms erg veel resultaten naar voren waar je de juiste uit moet zoeken.</p> <p>Daarnaast gebruik ik nu soms een ander systeem (Key2burgerzaken) om bijvoorbeeld schrijfwijze van de naam te controleren. Bij het maken van een afspraak moeten naam en emailadres ingevoerd worden en bij sommige namen is het fijn als het niet gespeld hoeft te worden.</p> <p>Verder maak ik nu altijd een notitie van (een deel) van de naam aan het begin van het gesprek. Het zou fijn zijn om de naam altijd bij de hand te hebben en niet nogmaals te hoeven vragen. Daarbij is het begin van het gesprek soms wat rommelig, vooral als mensen al enige tijd hebben moeten wachten en de speakerfunctie aan hebben staan.</p> <p>Bij het opvragen van een kopie aanslag gemeentelijke belastingen wordt de kopie nu naar het huisadres gestuurd. Mensen geven vaak aan dat ze deze digitaal zouden willen ontvangen. Ik kan me voorstellen dat als voorwaarde wordt gesteld dat mensen hun e-mailadres in Irma toevoegen dat deze dan ook voor dit soort doeleinden gebruikt kan worden.</p> <p>2. Het voorstellen met identificatie is prettig. Prettig te weten wie je aan de lijn krijgt en waar de vraag over gaat.</p> <p>3. Je weet direct wie er belt en welke vraag/onderwerp er komt.</p>
Zie je nog specifieke knelpunten of bezwaren aan ID-bellen?	<p>1. Iedereen die beschikt over DigiD-gegevens van iemand anders kan zich voordoen als die persoon. Ligt hier een signaleringsfunctie voor ons? Verder begreep ik dat er wordt gekeken naar het werken met machtigingen, ik ben benieuwd hoe dit er uit zal gaan zien.</p> <p>Op technisch vlak denk ik aan het volgende: waarschijnlijk zal voor dit systeem altijd een apart schermje op de pc moeten staan, mogelijk maakt dit het onoverzichtelijk als er andere schermen overheen geplaatst worden. Een mogelijke oplossing hiervoor zou</p>

	<p>kunnen zijn om een vaste positie op scherm toe te wijzen waar niets anders getoond wordt.</p> <p>2. Verificatie als een derde belt voor de inwoner.</p>
Zie je verbeterpunten die het ID-bellen voor jouw werkproces aantrekkelijker zou kunnen maken?	<p>1. Het telefoonnummer dat nu getoond wordt bovenin het display is het nummer waarmee gebeld wordt, niet een nummer dat via Irma geverifieerd is. Misschien is het handig om dit samen met het onderwerp los van de andere informatie te tonen op het scherm. Dan is duidelijker welke informatie vanuit Irma komt en welke niet.</p> <p>Het zou handig zijn voor bepaalde zaken als ook het emailadres vanuit Irma getoond zou worden. Ik weet niet op basis waarvan de huidige selectie van getoonde informatie gemaakt is, maar soms hebben mensen erg lastige of lange e-mailadressen die helemaal gespeld moeten worden, het scheelt veel tijd als dit direct te zien is.</p> <p>Daarnaast zou het ook fijn zijn als de gegevens (bijvoorbeeld naam en BSN) vanuit het schermpje van ID-bellen gekopieerd kunnen worden. Ik heb dit tijdens de test niet geprobeerd, dus ik weet niet of het mogelijk is, maar dit zou uiteraard veel tijd schelen bij het zoeken en noteren.</p> <p>2. Wel of niet naam noemen van de beller? Koppeling met werkproces: belt met de belastingen.</p>
Wil je verder nog iets kwijt over ID-Bellen?	<p>1. Dat telefoontjes automatisch opgenomen worden, zal wel wennen worden ten opzichte van hoe wij telefoontjes nu beantwoorden. Ik weet niet hoe dit bij het nieuwe telefoonsysteem (dat volgend jaar wordt ingevoerd) geregeld zal worden, maar het zou mijn voorkeur hebben als dit gelijk getrokken wordt, indien mogelijk natuurlijk.</p> <p>Daarnaast weet ik ook niet of beide systemen door elkaar gebruikt worden of dat er alleen bepaalde personen op ID-bellen gezet worden, maar bij combinatie zorgt het mogelijk voor extra handelingen voor ons; het zoeken van het juiste bel-scherm.</p> <p>Ik zou het persoonlijk prettig vinden als beller om bevestiging te krijgen dat iemand mijn gegevens echt voor zich heeft, bijv als ik mijn naam zou zeggen "ik zie het hier staan" of in het geval van een verhuizing "is Koningstraat 38 uw nieuwe adres?".</p> <p>Verder kreeg ik het zelf niet voor elkaar om mijn telefoonnummer toe te voegen in Irma. De link die ik kreeg per sms was niet volledig als link te gebruiken, maar ook na het kopiëren van de hele link (waardoor wel de code werd ingevuld op de pagina) was het niet mogelijk het door te voeren.</p> <p>Ik vond het leuk om aan deze pilot mee te werken. Succes met de bevindingen!</p> <p>2. Ik hoop dat het project doorgaat.</p>



Date : 25-9-2020 12:56:46

From :

To : "

Subject : feedbackformulier KCC-medewerkers ID-bellen

Attachment : image001.jpg;

Goedemiddag,

Hierbij stuur ik het feedbackformulier. Ik kreeg niet alles in de tabel op het papieren formulier, dus ik heb de vragen even onder elkaar gezet.

Hoe heb je het ID-bellen door de inwoners in algemene zin ervaren?

Ik heb het als erg positief ervaren. Het is prettig om direct informatie te zien als iemand belt. Ik zou het gesprek normaal gesproken waarschijnlijk wat anders gevoerd hebben dan in het script stond, maar het inzien van gegevens is erg fijn.

Waar zit voor jou de toegevoegde waarde van ID-bellen ten opzichte van het huidige werkproces?

Het direct tot mijn beschikking hebben van juiste persoonsinformatie; ik hoef hier niet meer om te vragen en ik mag ervan uit gaan dat de gegevens kloppen. Nu kost het soms best veel tijd voordat mensen informatie kunnen geven, zeker als andere mensen voor ze bellen. Daarnaast zijn ook controlevragen niet meer nodig.

Ook het snel kunnen zoeken op BSN kan erg veel tijd gaan schelen, zeker bij geboortedata als 01/01 en 01/07 komen er nu soms erg veel resultaten naar voren waar je de juiste uit moet zoeken.

Daarnaast gebruik ik nu soms een ander systeem (Key2burgerzaken) om bijvoorbeeld schrijfwijze van de naam te controleren. Bij het maken van een afspraak moeten naam en emailadres ingevoerd worden en bij sommige namen is het fijn als het niet gespeld hoeft te worden. Verder maak ik nu altijd een notitie van (een deel) van de naam aan het begin van het gesprek. Het zou fijn zijn om de naam altijd bij de hand te hebben en niet nogmaals te hoeven vragen. Daarbij is het begin van het gesprek soms wat rommelig, vooral als mensen al enige tijd hebben moeten wachten en de speakerfunctie aan hebben staan.

Bij het opvragen van een kopie aanslag gemeentelijke belastingen wordt de kopie nu naar het huisadres gestuurd. Mensen geven vaak aan dat ze deze digitaal zouden willen ontvangen. Ik kan me voorstellen dat als voorwaarde wordt gesteld dat mensen hun e-mailadres in Irma toevoegen dat deze dan ook voor dit soort doeleinden gebruikt kan worden.

Zie je nog specifieke knelpunten of bezwaren aan ID-bellen?

Iedereen die beschikt over DigiD-gegevens van iemand anders kan zich voordoen als die persoon. Ligt hier een signaleringsfunctie voor ons? Verder begreep ik dat er wordt gekeken naar het werken met machtigingen, ik ben benieuwd hoe dit er uit zal gaan zien.

Op technisch vlak denk ik aan het volgende: waarschijnlijk zal voor dit systeem altijd een apart schermpje op de pc moeten staan, mogelijk maakt dit het onoverzichtelijk als er andere schermen overheen geplaatst worden. Een mogelijke oplossing hiervoor zou kunnen zijn om een vaste positie op scherm toe te wijzen waar niks anders getoond wordt.

Zie je verbeterpunten die het ID-bellen voor jouw werkproces aantrekkelijker zouden kunnen maken?

Het telefoonnummer dat nu getoond wordt bovenin het display is het nummer waarmee gebeld wordt, niet een nummer dat via Irma geverifieerd is. Misschien is het handig om dit samen met het onderwerp los van de andere informatie te tonen op het scherm. Dan is duidelijker welke informatie vanuit Irma komt en welke niet.

Het zou handig zijn voor bepaalde zaken als ook het emailadres vanuit Irma getoond zou worden. Ik weet niet op basis waarvan de huidige selectie van getoonde informatie gemaakt is, maar soms hebben mensen erg lastige of lange e-mailadressen die helemaal gespeld moeten worden, het scheelt veel tijd als dit direct te zien is.

Daarnaast zou het ook fijn zijn als de gegevens (bijvoorbeeld naam en BSN) vanuit het schermpje van ID-bellen gekopieerd kunnen worden. Ik heb dit tijdens de test niet geprobeerd, dus ik weet niet of het mogelijk is, maar dit zou uiteraard veel tijd schelen bij het zoeken en noteren.

Wil je verder nog iets kwijt over ID-bellen?

Dat telefoontjes automatisch opgenomen worden, zal wel wennen worden ten opzichte van hoe wij telefoontjes nu beantwoorden. Ik weet niet hoe dit bij het nieuwe telefoonsysteem (dat volgend jaar wordt ingevoerd) geregd zal worden, maar het zou mijn voorkeur hebben als dit gelijk getrokken wordt, indien mogelijk natuurlijk.

Daarnaast weet ik ook niet of beide systemen door elkaar gebruikt worden of dat er alleen bepaalde personen op ID-bellen gezet worden, maar bij combinatie zorgt het mogelijk voor extra handelingen voor ons; het zoeken van het juiste bel-scherm.

Ik zou het persoonlijk prettig vinden als beller om bevestiging te krijgen dat iemand mijn gegevens echt voor zich heeft, bijv als ik mijn naam zou zeggen "ik zie het hier staan" of in het geval van een verhuizing "is Koningstraat 38 uw nieuwe adres?".

Verder kreeg ik het zelf niet voor elkaar om mijn telefoonnummer toe te voegen in Irma. De link die ik kreeg per sms was niet volledig als link te gebruiken, maar ook na het kopiëren van de hele link (waardoor wel de code werd ingevuld op de pagina) was het niet mogelijk het door te voeren.

Ik vond het leuk om aan deze pilot mee te werken. Succes met de bevindingen!

Groeten,

Date : 14-8-2020 17:20:56

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : FW: Casusteksten

Attachment : Casuste.docx;

[En de casusteksten](#)

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 13 augustus 2020 17:03

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Casusteksten

Hi [REDACTED]

Op de valreep in de bijlage nog de aanvullende casusteksten. Voor de wervingstekst zou ik voorstellen om de tekst van Nijmegen aan te houden en deze om te zetten naar de eigen “huisstijl”. Misschien handig om deze nog even te vergelijken met de punten waarvan wij dachten dat die in de tekst moeten staan. Kun je hier mee verder?

Groeten [REDACTED]

Date : 14-8-2020 17:17:45

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : FW: Eerste concept werving IDBellen

Attachment : Nijmegen.pdf;image001.png;image002.png;

Zie mail van zojuist.

De wervingtekst van Nijmegen

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 13 augustus 2020 19:51

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Fwd: Eerste concept werving IDBellen

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag, augustus 13, 2020 8:53 AM

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Eerste concept werving IDBellen

Hoi [REDACTED]

Je vroeg mij onlangs om iets over de werving van testers ID-Bellen op te nemen in de Nieuwsbrief.

Ik stuur je hierbij de editie van augustus met dat artikel. De nieuwsbrief valt op 20 augustus op de mat van mensen met een bijstandsuitkering.

Groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 3 augustus 2020 11:52

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Eerste concept werving IDBellen

Zeker,

Want dat verwachtingsmanagement vind ik extreem belangrijk 😊

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 3 augustus 2020 11:51

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Eerste concept werving IDBellen

Prima, [REDACTED]!

Dan neem ik de tekst zo over in de Nieuwsbrief.

Dank je voor de aanvullende informatie. Vergeet dit ook niet in de mails aan de testers te vertellen.

Misschien doen testers mee in de verwachting dat ze na 30 september makkelijker kunnen bellen met ons. Als blijkt dat het allemaal niet meer werkt, maak je de testers niet blij (understatement). Met alle gevolgen van dien.

Wil je dat ik ook nog eens de instructie/informatie mail naar de testers kritisch lees? Op dezelfde manier als ik dat voor de oproep voor testers heb gedaan?

Groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 30 juli 2020 16:26

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Eerste concept werving IDBellen

Mooi geformuleerd [REDACTED]!

De spullenboel gaat na 30 september weer offline. De resultaten gebruiken we voor een vervolgonderzoek. Het kan dus zijn dat in de loop van 2020 begin 2021 mensen weer benaderd worden voor een vervolgonderzoek. Bij positief resultaat willen we dit zeker gaan inzetten in de dienstverlening. Alleen moeten we hiervoor nog wel wat dingen gaan regelen, de pilotopstelling die we hebben gemaakt staat volledig los van de 'echte' telefooncentrale.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Obv Art 10.2 e

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 30 juli 2020 15:59
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Eerste concept werving IDBellén

Hoi [REDACTED]

Dit is wat ik er nu van gemaakt heb. Kijk er maar eens naar en dan hoor ik graag of het inhoudelijk klopt? Zie je iets wat beter of anders kan? Zet dat dan graag in een andere kleur in de tekst. Dank je.

Ik vroeg mij nog af of mensen na afloop van de test de service nog kunnen gebruiken?

De tekst voor de Nieuwsbrief:

Wij testen het makkelijker en veiliger met de gemeente bellen: wilt u helpen?

Als u belt met ons dan stellen wij altijd een aantal vragen om te controleren of u bent wie u zegt dat u bent. Dat doen we omdat we zeker van te zijn dat anderen niet uw gegevens in handen krijgen. Wij vinden dat het bellen met de gemeente makkelijker en veiliger kan. Daarom hebben we een nieuwe service ontworpen. Voordat we die in gebruik gaan nemen, willen wij 'm graag testen. Dat gaan we doen van 14 tot en met 30 september. Zou u daar aan mee willen doen?

Wat is die nieuwe service?

U belt op een andere manier met ons. Met een speciale app scant u een code. De app stelt u een aantal vragen. Hierna belt de app de gemeente. Aan de andere kant weten wij dat wij echt u aan de telefoon hebben. Wij kunnen daardoor uw persoonlijke vragen beter beantwoorden. Vragen als: waarom krijg ik deze maand minder uitkering? Hoe staat het met mijn aanvraag? U sluit het gesprek af op de normale manier. De app bewaart geen gegevens.

Hoe doet u mee aan de test?

1. U kunt mee doen als u een smartphone heeft die niet ouder is dan 6 jaar
2. U stuurt een mail naar uitkering@nijmegen.nl waarin u schrijft dat u mee wilt doen aan de app test
3. U ontvangt van ons een mail waarin we uitleggen hoe de test werkt
4. Na afloop sturen wij u een mail waarin we u een aantal vragen stellen over de test
5. U krijgt tot slot van ons, als dank, een tegoedbon van €10

Doet u mee?

[Kunnen mensen na afloop de service blijven gebruiken?]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 30 juli 2020 14:07
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Eerste concept werving IDBellén

Ah goede vraag [REDACTED]! Ik mag wel iets meer context schetsen ;)

ID-bellen is een project dat we samen doen met de gemeente Arnhem en Dordrecht (en waar het ministerie van BZK ons €500.000 subsidie geeft als we dit uit gaan bouwen zie: [REDACTED])

Momenteel kunnen we aan de telefoon niet vaststellen wie er belt. Dat is vervelend, want we kunnen zo (officieel) geen persoonlijke via de telefoon delen. Dat willen inwoners echter wel graag: wat is de hoogte van mijn uitkering? Waarom ontvang ik minder zorg dan ik wil? etc. etc.

Om dit wel te kunnen bieden, zijn we aan het werk in het project 'ID-bellen'. Hiermee kunnen inwoners hun gegevens op een veilige manier via de IRMA app verstrekken aan de gemeente. Deze gegevens worden in het KCC automatisch gekoppeld aan het telefoontje en zo weet de KCC medewerker dat hij/zij bijvoorbeeld [REDACTED] aan de telefoon heeft én kan de persoonlijke informatie wel verstrekt worden.

Om te kijken of dit ook echt gaat werken, gaan we dit donderdag dus testen met collega's. De bevindingen hiervan worden (samen met een onderzoek dat de HAN heeft gedaan) meegenomen in een tweede versie die we in september met inwoners gaan testen.

Door de ontvangen subsidie, kunnen we de resultaten van deze test weer verwerken in een versie die we kunnen gaan integreren in de 'echte' telefooncentrale en deze techniek verder verbeteren zodat deze ook op de website, via chat of andere kanalen gebruikt kan worden.

Heb je meer vragen? Stel ze gerust

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 30 juli 2020 13:15

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Eerste concept werving IDBellén

Hoi [REDACTED]

Ik heb de tekst iets aangepast om 'm meer klantgerichter te maken. Ik begrijp dat als je er dieper inzit, het soms niet in de gaten hebt. Dat heb ik namelijk ook :-)

In de tekst heb ik een aantal inhoudelijke vragen gezet. Zou je daar naar willen kijken?

Groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 30 juli 2020 09:59

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Eerste concept werving IDBellén

Hoi [REDACTED]

Dat is goed! Ik ga ermee aan de slag. Spreek je dan om 14.00uur.

Groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 30 juli 2020 09:42

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Eerste concept werving IDBellén

Hoi [REDACTED],

Hier alvast een conceptje dat door [REDACTED] is gemaakt. Vanmiddag tussen 14.00 en 15.00 even sparren?

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 28 juli 2020 15:57

Aan: M [REDACTED]

Onderwerp: Eerste concept werving IDBellén

Hoi [REDACTED],

Zie bijlage voor een eerste concept-wervingstekst. Ik heb onderaan nog een klein lijstje met overwegingen genoteerd.

Vriendelijke groet,

[REDACTED]

Date : 28-8-2020 10:08:56

From :

To :

Subject : FW: pagina verhuizing kopie maken in PROD

Hoi [REDACTED] en Arnhem team ID bellen,

Ik trek onderstaande mail even wat breder zodat iedereen die met het HAN onderzoek en de test te maken heeft op de hoogte is. Aan de hand van de mail van gisteren constateren we dat de Arnhem omgeving nog niet gereed is voor het HAN onderzoek. De mogelijke scenario's heb ik in de mail aangegeven (zet ik hieronder nog even neer). Verder wel een aantal aanvullingen:

- [REDACTED] bedankt voor het contact opnemen met [REDACTED] om samen tot een oplossing te komen
- De 'CMS knop' is gisteren in samenwerking met [REDACTED] in Drechtsteden succesvol neergezet. [REDACTED] zou deze werkende knop dus (met wat aanpassingen in de lokale huisstijl etc.) ook in Arnhem kunnen plaatsen.
- @ [REDACTED] de testdata zijn niet 3 dagen, het gaat om 1 sept. HAN, 3 sept. Collegiale test, 9 sept. Generale repetitie (PROD) en 23, 24 sept. Inwonertest (PROD).
- Voor 1 september lijkt me scenario 1 niet meer voorhanden gezien deze mail van [REDACTED] (tenzij we echt meters maken vandaag). Vraag is dus of optie 2 of 3 de voorkeur heeft.
- De oplossing op de productie omgeving moet er dus sowieso komen, wellicht goed om nu het momentum te houden en daar nu op door te pakken, dan staat het maar klaar voor de komende tests. [REDACTED] en [REDACTED] willen jullie dat intern verder oppakken?

Hier nog even de mail van gisteren. Daaronder volgt de mailwisseling met [REDACTED] en [REDACTED].

Hoi allen,

Allereerst wil ik beginnen dat er afgelopen week, waaronder de afgelopen 2 dagen heel hard gewerkt is om de Arnhem omgeving klaar te krijgen voor het HAN onderzoek en voor de collegiale test. [REDACTED] heeft met de HAN afgesproken dat ze vandaag de instructies krijgen en begin volgende week al met een testpersoon gaan testen via de Arnhem omgeving.

We constateren dat de Arnhem omgeving nog niet klaar staat. Wat er minimaal nodig is:

- Een webpagina met verhuistekst die extern beschikbaar is
- Een CMS knop met juiste tekst & layout die doorverwijst naar ID bellen pop-up en daarna naar de QR code.

Er is wel een pagina op de ACC omgeving van Arnhem, deze is niet toegankelijk voor externen.

De pagina zelf is nog niet gevuld, maar heeft dus ook geen zin op basis van het eerder genoemde.

De HAN test alleen het web onderdeel, totdat de telefoon overgaat. Er is een standaard telefonie flow ingericht die werkt, dus dat stuk staat er wel. Voor de eerste twee punten hebben [REDACTED] en ik wel nagedacht over een oplossing. Al deze oplossingen zijn heel onwaarschijnlijk binnen 2 dagen geregeld.

1. Een verborgen pagina op de productie omgeving Arnhem maken.
 - a. Webteam Arnhem moet hiervoor een pagina op productie realiseren ([REDACTED] Webteam)
 - b. [REDACTED] moet hiervoor de CMS knop realiseren ([REDACTED])
 - c. Daarna moeten we de lay-out nog goed krijgen van de knop (dat vraagt tijd van [REDACTED], webteam productie, [REDACTED] en [REDACTED])
 - d. Daarna kan [REDACTED] de juiste instructies met juiste URL's pas delen met de HAN ([REDACTED])

Risico van optie 1 is dat we op productie een verborgen pagina plaatsen met haast, zonder dat de webbeheerders nu op de hoogte zijn. Tevens gaat [REDACTED] aanpassingen doen direct in de productie omgeving. De versies tussen ACC en PROD verschillen in Arnhem op dit moment.

2. Gebruik maken van de Nijmegen omgeving

- a. Staat ook in acceptatie, dus HAN proefpersoon moet dan met gebruikersnaam en wachtwoord inloggen
- b. De pagina 'Bladkorven' is leeg, dus geen verhuiscasus
- c. Proefpersonen moeten via de instructie attributen inladen in IRMA
- d. Aanpassing van de bladkorfpagina is niet meer voor dinsdag te realiseren.

Optie twee werkt dus technisch, maar geeft voor de HAN proefpersoon geen realistisch beeld van de pilot.

3. Overleg met de HAN om de proef uit te stellen (ik weet dat het misschien niet kan, maar we moeten de optie overwegen).

- a. Voor de collegiale test en generale repetitie moet de knop toch op productie staan, dus een testimoment in de periode rond 9 september geeft ons meer zekerheid dat de omgeving ook echt draait.

1 lichtpuntje: Drechtsteden heeft de knop sinds vandaag waarschijnlijk werkend. Dus ALS [REDACTED] morgen tijd heeft en we mogen dat op de productie omgeving neerzetten, dan zouden we voor dinsdag klaar kunnen zijn. Ik reken er echter op, gezien andere risico's, dat we een keuze moeten maken voor optie 2 of 3.

Dit is een lange mail, maar dit is de enige manier om de overwogen opties van afgelopen dagen en oplossingen bij elkaar te zetten. Uitgangspunt is dat alle gemeenten straks de omgeving klaar hebben staan, dat is nog niet het geval. Ook als we het onderzoek kunnen uitstellen is dit probleem nog steeds voorhanden voor 3 september en 9 september.

Mijn vraag aan de stuurgroep om mee te beslissen over een scenario voor het HAN onderzoek. Aan de anderen om morgen zo hard mogelijk mee te werken aan een oplossing indien optie 1 of 2 mogelijk blijkt.

Groet!

Van: [REDACTED]

Datum: vrijdag 28 augustus 2020 om 09:59

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: pagina verhuizing kopie maken in PROD

Hoi [REDACTED],

Begrijp me niet verkeerd, het is geen onwil. Ik zeg alleen dat het even goed aangepakt moet worden. Ik ben niet bekend met ID-bellen en weet dus ook niet wat er nodig is om te testen. Als je het nu hebt over een willekeurige pagina, dan lijkt het alsof het niet per se 'Verhuizing' hoeft te zijn. Dat vind ik geruststellender.

Verder, het CMS biedt niet de mogelijkheid om pagina's uit te sluiten van externe zoekmachines, alleen van de interne zoekmachine op arnhem.nl. Een alternatief is om via HTML een enkele pagina uit te sluiten, maar dan moet je bij de metatags kunnen en dat kan niet via het CMS.

Art 11.1

Mijn voorstel:

[REDACTED]

In het CMS moet alles zo ingesteld zijn dat de map en de pagina ook voor de bezoeker niet vindbaar is (niet via de interne zoekmachine en niet via de navigatie). Op deze manier verkleinen we ook dat mensen via [REDACTED] juist op ongewenste pagina's terecht komen.

Volgens mij ben je dan compleet en kan er getest worden.

Groet,
Leslie

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 9:27

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: pagina verhuizing kopie maken in PROD

Goedemorgen [REDACTED],

Ja daar kan ik inkomen. Ik had het ook graag anders gedaan maar de test voor het ID-Bellen met burgers kan zoals je weet helaas niet via de ACC omgeving.

Wat als ik een nieuwe pagina aanmaak en deze een willekeurige naam geef en hem maar zo kort als noodzakelijk open zet. Alleen voor de 3x 2 uurtjes dat er getest moet worden? Dan wordt de kans al een heel stuk kleiner dat hij wordt gevonden toch? Je kan toch op een webpagina zeggen uitsluiten van zoekmachines?

Ik hoop dat we samen tot een oplossing kunnen komen zodat we het project ID-Bellen kunnen helpen met een zéér tijdelijke pagina.

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 8:16

Aan: S [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: pagina verhuizing kopie maken in PROD

Hoi [REDACTED]

Testen op de productie-omgeving met een onderwerp dat een van de meest geraadpleegde pagina's is vind ik persoonlijk wel risicotvol. In ieder geval kun je content niet voor Google (of andere zoekmachines) uitsluiten door het dieper in de navigatie te zetten. De enige manier om dat te doen is door in de [REDACTED] de pagina uit te sluiten.

Maar ook dat is niet waterdicht, een [REDACTED] is simpel te benaderen en het is dan ook een simpele en beproefde manier om inzichtelijk te

krijgen welke pagina's een organisatie liever niet gevonden wil hebben.

Ook vraag ik me af wat de consequenties zijn van een kopie van een pagina voor het Antwoordportaal. Kortom, als je per se met deze pagina live wilt testen raad ik aan daar echt even een plannetje van te maken. Het is helaas niet zo eenvoudig als een pagina kopiëren en publiceren.

Groet,

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 17:28

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: pagina verhuizing kopie maken in PROD

Hoi [REDACTED],

Ik wil graag een kopie hebben van de pagina verhuizing om het ID bellen te kunnen testen.

Het is maar voor tijdelijk gebruik om het ID bellen te kunnen testen op 3 dagen (3 - 9 en 16 sept)

Ik wil de pagina van detestdata dan voor een paar uur zichtbaar maken maar dan met zo min mogelijk kans dat het in Google gevonden kan worden door alle vinkjes uit of aan te zetten die je daarvoor kan gebruiken.

Heb je een idee waar ik die pagina tijdelijk neer kan zetten. Ergens ver weg in de sitemap.

Vind je het goed dat ik dat zelf doe of kopieer jij die pagina voor mij?

Ik hoor het graag,

Groetjes [REDACTED]

Date : 2-7-2020 11:34:13

From :

To : "

Subject : FW: ter bespreking in kernteam vanmiddag: onderzoeksplan pilot ID Bellen

Attachment : Onderzoe.doc;image001.png;

Beste [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 2 juli 2020 11:29
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: ter bespreking in kernteam vanmiddag: onderzoeksplan pilot ID Bellen

Beste allen,

In afstemming met [REDACTED] stuur ik jullie hierbij een onderzoeksplan voor de pilot ID bellen. Dit ter bespreking vanmiddag in de kerngroep. Ik weet niet wie er allemaal in de kerngroep zitten, dus mogelijk krijg je dit stuk nu maar ben je er vanmiddag niet bij. Het is de bedoeling om een (eventueel bijgewerkte) versie voor te leggen in de stuurgroep van volgende week dinsdag.

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 25 juni 2020 16:48
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: planning [REDACTED]

Beste allen,

Na ons overleg vanmiddag en o.v.b akkoord stuurgroep as maandag, stuur ik jullie hierbij zoals afgesproken de concept-planning die [REDACTED] en ik eerder hebben gemaakt, en die op hoofdlijnen is afgestemd met de HAN, aangepast met de afspraken van vanmiddag.

Dan wordt het dus:

*collegiale test van de achterkant met technisch/functionele oriëntatie

*1 iteratie door [REDACTED]

* HAN doet onderzoek op basis van aangepast prototype in dezelfde periode als de pilot plaats vindt (week 37/38).

* Er is geen iteratie 2. Bevindingen worden meegenomen naar de doorontwikkeling.

Dat zou er dan zo uitzien:

① ■ Week 27:

- ② Def akkoord stuurgroep op onderstaande planning
- ② Bestendiging afspraken HAN, overleg met [REDACTED])
- ② Vastleggen beschikbaarheid [REDACTED] week 34-35 [REDACTED]
- ② Overleg backlog [REDACTED]
- ② Kernteam overleg stavaza

① ■ Week 28:

- ② Bespreken backlog met relevante projectleden [REDACTED]
- ② Briefing maken TG + tekstschrijver - iteratie 1 [REDACTED]
- ② Technisch georiënteerde collegiale test van de achterkant (Drechtsteden: nee, Arnhem: misschien, Nijmegen: ja)
- ② Briefing HAN obv stavaza [REDACTED]

① ■ Week 29:

- ② Deadline bevindingen collegiale/technisch/functionele test meenemen in backlog/briefing [REDACTED] + tekstschrijver [REDACTED]
- ② Def backlog/briefing iteratie 1 naar [REDACTED]
 - ① ■ Week 29-33: [REDACTED] vrij
 - ① ■ Week 29-32: Onderzoeker 1 HAN vrij
 - ① ■ Week 30-34: Onderzoeker 2 HAN vrij
 - ① ■ Week 30-34: [REDACTED] vrij
 - ① ■ Week 33/34:

- ② Start voorbereidingen onderzoek door HAN

① ■ Week 34:

- ② Uitvoering aanpassing door [REDACTED]
- ① ■ Week 35:

R• Oplevering iteratie 1 door [REDACTED]

R• Aanpassen nieuwe versie door deelnemende gemeenten, afstemming met HAN

①■ Week 36:

R• Technische test voor gebruikersonderzoek door HAN

R• Generale repetitie: test voor-en achterkant

①■ Week 37/38:

R• Gebruikersonderzoek door HAN (met 5-6 inwoners in het usabilitylab van de HAN)

①■ Week 38:

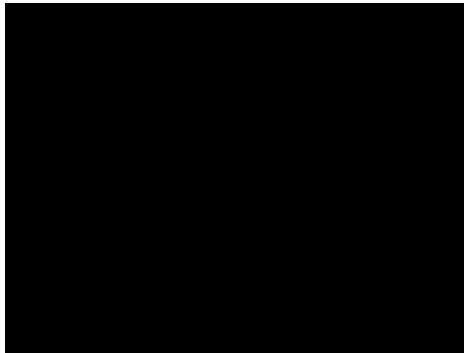
R• Start pilot

①■ Week ?:

R• Nog te plannen iam [REDACTED] evaluatie etc.

Eea moet nader worden uitgewerkt in een helicopterplanning, dit is wat [REDACTED] en ik kunnen doen als alles mee zit©

Met vriendelijke groet,



Date : 4-8-2020 20:08:13

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Cc: [REDACTED]

Subject : FW: [REDACTED]

Hoi [REDACTED]

Vanmiddag heb ik onderstaand bericht gekregen van onze kennispartner DigiCampus van het project ID-Contact.

[REDACTED] beweert dat de oplossing die we in het project ID-Bellen hebben ontwikkeld is gekopieerd van hetgeen zij in eerder stadium hebben ontwikkeld met de Stichting Privacy Foundation.

De gemeente Arnhem heeft zelf nooit een contract of iets dergelijks met deze partij getekend. Zeker omdat zij niet bereid waren om hun business model te baseren op open source wat ingaat tegen het tekenen van het groepact Common Ground. Daarom is toen besloten niet met [REDACTED] in zee te gaan maar zelf een oplossing te laten ontwikkelen in de PoC ID-Bellen.

Heb je al iets gehoord van de brief van NLdigital richting onze gemeentesecretaris? Ik ga morgen in gesprek met de gemeente Nijmegen en DigiCampus om een en ander te verhelderen en te kijken hoe we hier mee om kunnen gaan. Dit moet het project ID-Contact geen valse start geven. De uitkomsten van het gesprek koppel ik aan je terug.

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 4 augustus 2020 14:27

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: [REDACTED]

Dag [REDACTED]

Wij krijgen van onze partner NLdigital bericht dat een startup [REDACTED] bij hen een klacht heeft ingediend tegen het beproeven van de ID-contact module in IRMA. Zij zeggen dat zij deze functionaliteit ontwikkeld hebben en een demo hebben gegeven in het Digitale Identiteitslab. Nadat contractuele afspraken met de gemeente Nijmegen vastliepen is de functionaliteit naar hun zeggen nagebouwd. Naar ik begrijp is of wordt hierover een brief gestuurd vanuit NLdigital naar de Gemeente Arnhem (als co-ordinator van ID-contact), gericht aan de Gemeentesecretaris. Omdat Dicampus als partner bij het project wordt genoemd en NLdigital één van de founding partners is van Dicampus, krijgen wij vanzelfsprekend ook vragen hierover.

Weet jij iets van deze geschiedenis af en kun jij mij hierover bijpraten? Voor NLdigital wringt het dat ze een klacht indienen over een project waar ze via een andere weg supporter van zijn en dat snap ik heel goed. Omdat ik geen idee heb hoe e.e.a. in het voortraject is gelopen vind ik het lastig om er een oordeel over te vormen. Hopelijk kun jij mij meer vertellen.

Groeten,
[REDACTED]

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Date : 15-10-2020 16:21:53

From :

To :

Subject : FW: aanbevelingen nav evaluatie

Attachment : ID Bell.docx;image001.png;

Hoi [REDACTED],

Art. 10.2 e

Alvast een preview.

Groet [REDACTED]

Van [REDACTED]

Verzonden: donderdag 15 oktober 2020 14:42

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: aanbevelingen nav evaluatie

Beste allen,

Nav de procesevaluatie stuur ik jullie hierbij mijn interne bevindingen, waarvan een deel zal worden gepubliceerd in het eindrapport. [REDACTED]: laat jij ons weten wat je hiervan niet publiceerbaar acht en waarom?

Mijn conclusies in dit stuk zijn:

" Het laten uitvoeren van onderzoek door de HAN en het uitvragen van de medewerkers is zeer nuttig geweest. Het verdient aanbeveling om inwoners en medewerkers direct vanaf het begin in het ontwikkelproces te betrekken. Het gaat daarbij niet alleen om gebruikerstesten voor zowel frontend als backend, voor alle flows en devices, maar ook om de begeleidende communicatie op het gebied van uitleg en instructie. Dit geldt ook voor de uit te vragen attributen en het script. Het borgen van UX expertise binnen het ontwikkelteam is een tweede sterke aanbeveling. Tenslotte is het advies om de krachten te bundelen met andere gemeenten en organisaties die werken aan gebruiksvriendelijkheid van identificatiemiddelen en applicaties die hiervan gebruik maken, om kennis en materialen te delen. "

Tijdens het evaluatiegesprek kwam nog naar voren dat het belangrijk is om in de onderzoeksopzet het proces van de identifier en het ID bellen proces te scheiden, ook al is het voor de gebruiker een integrale ervaring. Je hiervan bewust zijn is de eerste stap, maar dit vraagt bijvoorbeeld ook dat van tevoren de obstakels in beeld zijn van betrokken identifiers (bijv. toegankelijkheid IRMA) zodat daar een workaround kan worden bedacht en er geen ruis ontstaat in het onderzoek zelf.

Met betrekking tot de praktische opzet van vervolgonderzoek zijn dit de aanbevelingen:

Agile productontwikkeling is niet zonder slag of stoot te combineren met een meer waterval opererende organisatie zoals de HAN of een gemeente. Hier moeten praktische oplossingen voor worden bedacht zodat ook het onderzoeksdeel voldoende wendbaarheid heeft om binnen het project te kunnen inspelen op actuele ontwikkelingen en herprioritering. Die flexibiliteit kan bijvoorbeeld worden ingebouwd door:

- het vooraf in kaart brengen van de interne en externe afhankelijkheden (dus ook die met andere organisaties zoals de leveranciers van identifiers) om randvoorwaarden vast te stellen
- het vastleggen en tussentijds evalueren van werkafspraken en besluiten zodat tussentijds kan worden bijgestuurd
- het projectplan en de onderzoeksopzet zo inrichten dat er op meerdere scenario's kan worden teruggevallen die reeds vooraf zijn goedgekeurd door de betrokken bestuurders en commissies, het gaat dan bijvoorbeeld om pas toe of leg uit constructies voor het testen met de eigen DigID/persoonsgegevens van proefpersonen
- actieve vertegenwoordiging van het onderzoeksteam binnen het project zodat het onderzoeksteam direct weet wat er speelt binnen het project en actief kan bijsturen
- toegang tot een online omgeving waarin snel overleg mogelijk is en de actuele versies van de planning en documenten kunnen worden gedeeld, bijv. teams
- een standaard online demo omgeving voor alle devices en flows zodat de technische afhankelijkheid van implementatie bij gemeenten minimaal is

- gebruik maken van een pool van proefpersonen en timeslots waarvoor zij zich beschikbaar kunnen stellen

Groet!

[REDACTED]
Met vriendelijke groet,



Bezoekadres
Koningstraat 38
6811DG Arnhem
026-377 4775
06-44302927
www.arnhem.nl

Date : 10-4-2020 16:05:18

From:

To :

Subject : FW: aanbieding offerte DPIA gemeente Nijmegen

Attachment : 2

Hallo [REDACTED],

Allereerst hoop ik dat alles goed met je gaat.

Vanuit het project Veilig bellen zijn we bezig met de ontwikkeling van een stuk technologie om het mogelijk te maken om via de app IRMA geauthentificeerd te bellen met de telefooncentrale van onze klantenservice. Je weet daardoor met meer zekerheid wie je aan de lijn hebt.

Hier komen behoorlijk wat veiligheids- en privacy vraagstukken bij kijken. Daarom vinden we het belangrijk om een DPIA uit te laten voeren. Onderstaand een offerte voor de DPIA. [REDACTED]

Is dit een degelijke DPIA [REDACTED] of moet ik nog aspecten laten aanscherpen.

Ik hoop dat je mij hier in kunt adviseren. Mochten er aanvullende vragen zijn dan hoor ik die uiteraard graag.

Fijn paasweekend gewenst!

Groetjes,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 6 april 2020 16:20

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Art. 10.2 e

In de bijlage de offerte [REDACTED]

Ter bespreking in de stuurgroep?

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 6 april 2020 15:56

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: aanbieding offerte DPIA gemeente Nijmegen

Beste [REDACTED],

Hierbij ontvangt u onze concept offerte, inclusief bijlagen, betreffende de uitvoering van een DPIA bij gemeente Nijmegen.

Wij hopen dat u tevreden bent met ons aanbod. Wij verzoeken u om na te gaan of alles erin staat dat van toepassing is en of wij alles goed hebben begrepen naar aanleiding van uw offerte aanvraag.

Zo ja, dan maken wij de definitieve versie en sturen wij deze naar u op. Zo niet, dan verwerken wij uw opmerkingen in de offerte om u vervolgens een definitieve versie toe te sturen.

Alvast hartelijk dank voor uw reactie.

Met vriendelijke groeten,

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Denk aan het milieu. Print deze mail niet onnodig uit.

=====

DISCLAIMER

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de persoon aan wie het is geadresseerd en kan vertrouwelijke informatie bevatten. Indien u niet de geadresseerde bent, of tussenpersoon verantwoordelijk voor aflevering van het bericht aan de ontvanger, berichten wij u hierbij dat openbaarmaking, verspreiding, of vermenigvuldiging van dit bericht niet is toegestaan. Indien u dit bericht ten onrechte ontvangt, wordt u vriendelijk verzocht ons hieromtrent te berichten en het volledige bericht te verwijderen. Dit bericht is gescand op virussen en malware en deze zijn voor verzending verwijderd.

=====

Date : 13-11-2019 16:28:56

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

Subject : FW: aanvullende informatie

Attachment : Veilig-b.pdf;image001.png;

Hoi [REDACTED],

Zoals besproken, onze mail richting [REDACTED]

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]



[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 13 november 2019 16:05

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: aanvullende informatie

Dag [REDACTED],

Fijn dat we elkaar telefonisch hebben gesproken. Ik hoop dat deze mail voldoende antwoord geeft op jullie vragen. Zo niet, dan hoor ik dat graag.

De voorwaarden die gemeente Nijmegen stelt aan de samenwerking en de pilot zijn:

1. De implementatie moet **open source** beschikbaar zijn conform de principes van common ground, zie voor meer informatie: <https://commonground.nl/file/download/54476935/Common%20Ground%20Infographic.pdf>
2. We eisen een volledig **veilige implementatie** waarbij we de definitie ervan gezamenlijk vaststellen. Dit is noodzakelijk omdat dit project landelijk gevolgd wordt en mede daardoor een hoog risicoproject is gezien de informatieveiligheid. Onvoldoende veilig levert grote reputatieschade op voor zowel jullie, ons als de stichting privacy by design.

De pilot is geslaagd als naast de randvoorwaarden de doelen die in de bijlage staan, behaald zijn. Dit is opgesteld door de strategisch adviseur dienstverlening en het hoofd van het KCC.

We willen graag de pilot met jullie aangaan omdat jullie samen met de stichting deze methodiek ontwikkeld hebben.

Voor een vervolg op de pilot kunnen wij geen toezeggingen doen. Dit is o.a. afhankelijk van het eindresultaat van de pilot en de verdere politieke besluitvorming.

Wij gaan ervanuit dat wij opdrachtgever zijn richting de HAN en begrijpen dat het project nu even stilgelegd wordt.

Ik hoor vrijdag graag terug wat jullie reactie hierop is.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]



Date : 19-4-2020 15:13:24

From:

To :

Subject : FW: afspraak voor toelichting bellen project

Attachment : technis.docx;Plannin.xlsx;image001.png;

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Zoals je weet zijn we bezig met de pilot Veilig bellen met IRMA.

Op dit moment wordt de techniek ontwikkeld in samenwerking met TweedeGolf en neemt de gemeente Nijmegen de lead als het gaat om de ontwikkeling. Wel is het belangrijk om na te gaan wat zij ontwikkelen ook werkt bij de gemeente Arnhem.

Zou je daarom willen meekijken als het gaat om de benodigde stappen voor de functionaliteiten op de website. Wat is mogelijk met het javascript. Zijn we afhankelijk van GreenValley?

In de bijlage vind je de technische inrichting maar ook de planning (grof). We gaan voor de zomer functioneel testen en na de zomer met inwoners.

Ik zal daarnaast nog even nagaan wie vanuit Drechtsteden ook naar hun website en mogelijk Greenvalley kijkt.

Vragen, stel ze gerust.

Groetjes,

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 11 maart 2020 16:56

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: afspraak voor toelichting bellen project

Dag [REDACTED],

In de bijlage de nodige technische toelichting op wat er gemaakt wordt. In het document staan ook een paar te beantwoorden vragen voor jullie organisaties.

Als er vragen of opmerkingen zijn over deze inhoud dan weet je me te vinden.

Alles wat raakt aan de bestaande organisatie is hierin beschreven.

Nog twee losstaande vragen:

1. In het IRMA onthul schermpje staat een domeinnaam van de organisatie die om de gegevens vraagt. Is het bezwaarlijk als we daar iets als arnhem.gemeente-bellen.nl, dordrecht.gemeente-bellen.nl en nijmegen.gemeente-bellen.nl van maken? Dan hoeven we niets te regelen met de gemeentelijke ict-organisaties.
Alternatief is bijvoorbeeld bellen.arnhem.nl, in dat geval moet de gemeentelijke ict organisatie een dns-record aanmaken en doorverwijzen naar een extern ip-adres.
2. Is het noodzakelijk dat KCC medewerkers ook gesprekken kunnen doorverbinden naar andere collega's? En is het heel erg als daar geen adresboek functionaliteit oidi aan gekoppeld is (dus als er doorverbonden moet worden dan moet de kcc medewerker het nummer intoetsen).

[REDACTED] richt een werkende telefonie omgeving in met de juiste prompts voor inwoners, wachtrijen, doorverbinding functionaliteit etc. Die is door jullie over te nemen.

We moeten wel duidelijk krijgen of jullie zelf iemand hebben die in staat is inrichting in dit telefonie deel te doen, of dat je dat liever overlaat aan [REDACTED].

Wij hebben in onze omgeving al wat tests gedaan vanaf onze Citrix omgeving met de beloplossing, de gesprekskwaliteit is minstens zo goed, zo niet beter, dan met onze bestaande telefonie oplossing.

We testen nog wat verder, maar zoals het er nu voorstaat handelen we e.e.a. dus gewoon via onze citrix omgeving af.

[REDACTED] Ik kom met alle plezier bij jullie langs om toelichting te geven en dit te bespreken met wie je maar wil.

Stuur je mij een paar opties mbt dag/tijd, of heb je liever dat ik jou wat opties geef?

Met vriendelijke groet,





Date : 13-7-2020 15:23:42

From:

To : |

Subject : FW: Analyse technische werkzaamheden ID-bellen

Attachment : W2005 0.docx;

Hoi

- Art. 10.2 e

Zie onderstaande mail en opmerking in document. Volgens mij hoeven we geen laptops aan te schaffen en is een laptop voldoende.

Ik heb hier niets meer op vernomen.

Verzonden vanaf mijn Samsung Galaxy-smartphone.

----- Oorspronkelijk bericht -----

Van:

Datum: 06-07-20 14:04 (GMT+01:00)

Aan:

Cc: J

Onderwerp: RE: Analyse technische werkzaamheden ID-bellen

Hoi

Bedankt voor het complete document en de uitleg van de stappen die nu worden genomen. Fijn dat het morgen wordt besproken.

Ik heb een paar aanvullingen gedaan in het document. O.a. aanscherping planning en belknop website. Daarnaast ben ik benieuwd of we die kosten voor de laptops moeten maken, aangezien het om een pilot van 3 maanden gaat.

Collegiale test ID-Bellen a.s. donderdag in Nijmegen

A.s. donderdag gaan Nijmegen en Drechtsteden hun back-end testen wat betreft de telefonie (tussen 15.00 - 17.00). Wij zullen dit op een later moment moeten doen. Mocht een van jullie willen aansluiten bij het testen, dan hoor ik het graag en geef ik jullie op.

Project ID-Contact

Mogelijk hebben jullie het gelezen op de site of lokale krant. We hebben als gemeente Arnhem i.s.m. anderen innovatiebudget van BZK binnen gehaald voor het doorontwikkelen van ID-Bellen naar ID-Contact. O.a. ook voor kanalen als chat en videobellen.

Zie ons persbericht: https://www.arnhem.nl/actueel/Persberichten/Ruim_half_miljoen_om_inwoners_sneller_en_beter_te_helpen

Linkedin bericht BZK <https://www.linkedin.com/posts/ministerie-van-bzkg-24-projecten-krijgen-innovatiebudget-2020-activity-6684011520080277505-kLQR>

Pitch voor jury: https://youtu.be/OXA_EkIL28k

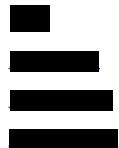
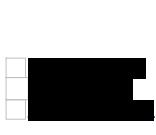
Kortom op deze pilot ID-Bellen komt een vervolg. De vraag is of en hoe ICT kan aanhaken hierop.

ik plan hier deze week een gesprek met je over in zodat je op de hoogte ben en we kunnen kijken waar we rekening mee moeten houden.

Ik ben benieuwd naar de uitslag van het gesprek morgen en kijk nog steeds uit naar een prettige samenwerking.

A horizontal bar chart illustrating the distribution of a variable across six categories. The categories are represented by black horizontal bars of different lengths. A vertical yellow line is drawn across the chart, indicating a specific threshold or percentile.

Category	Approximate Bar Length
1	Very Short
2	Medium Short
3	Medium Long
4	Very Long
5	Medium Short
6	Very Short



Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 30 juni 2020 14:53
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Analyse technische werkzaamheden ID-bellen

Hoi [REDACTED]

Ik heb een voorlopige inschatting gemaakt van de activiteiten die we als ICT moeten uitvoeren om de pilot te kunnen ondersteunen. Volgende week dinsdag komt dit in het ICT Intake-overleg om vastgesteld te worden, waarna ons MT (TeamLeidersOverleg) de resources kan gaan (laten) toewijzen.

Ter info: In de bijlage de voorlopige versie.

Groet,



Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 25 juni 2020 22:04
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Analyse technische werkzaamheden ID-bellen

Hallo [REDACTED]

Vorige week donderdag hebben we elkaar gesproken over de technische vragen die liggen voor de pilot ID-Bellen. We hadden afgesproken dat [REDACTED] daar begin deze week een analyse op zou maken en de haalbaarheid/planning aan mij zou terugkoppelen.

Ik heb tot nu toe nog niets teruggekoppeld gekregen. Wanneer kan ik deze terugkoppeling verwachten?

Testen in juni wordt wel heel kortdag. Nu heb ik wat rek in het project kunnen krijgen (wij hebben het als enige nog niet technisch werkend) en willen we uiterlijk testen

in week 28 - 6 juli.

Kunnen we dit nog realiseren en als Arnhem ook deelnemen aan de test? Ik moet dit op tijd weten omdat ook de klantenservice iemand vrij moet maken.

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 24 juni 2020 09:37

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Analyse technische werkzaamheden ID-bellen

Hallo [REDACTED]

Ik heb wat mailtjes voorbij zien komen met [REDACTED] over de pilot ID-Bellen en wat er technisch wordt gevraagd.

Kun je mij vertellen wat de stand van zaken is?

Mocht ik nog iets kunnen betekenen in de analyse dan hoor ik het uiteraard graag.

Groet,

[REDACTED]

Date : 17-6-2020 15:14:05

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : FW: Belknop op testomgeving website - gaan we dat halen voor juni?

Attachment : Bijlage.docx;image005.png;

Hoi [REDACTED],

Onderstaande voor jou ter informatie. Ik had verwacht dat [REDACTED] contact met je had gezocht. Aangezien ik niet weet waarom dit zo lang duurt stuur ik je deze informatie alvast toe.

Ik stem morgen even af [REDACTED] wat de mogelijkheden zijn en anders wordt het opschalen. En dan is het handig dat we goed samenwerken ;). Zullen we morgen of vrijdag even contacten?

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 17 juni 2020 15:10

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Belknop op testomgeving website - gaan we dat halen voor juni?

Hoi [REDACTED],

Volgens mij staat de hele bedoeling in de toegestuurde handleiding. Er moet een javascript op de website geplaatst worden (zie bijlage). Bizar hoe lang Roxit erover heeft gedaan om dit antwoord te geven, deze vraag en handleiding is in de week van 18 mei naar ze toegestuurd.

[REDACTED] kunnen we morgen na of voor de sessie op het stadhuis even kijken wat de mogelijkheden zijn om dit te versnellen?

[REDACTED] heb je zelf ook nog direct geschakeld met [REDACTED]? Of wil je dat ik dat doe?

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 17 juni 2020 11:00

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Belknop op testomgeving website - gaan we dat halen voor juni?

Hoi [REDACTED],

Hier een antwoord van Roxit.

[REDACTED] Beste [REDACTED]

Wat wordt hier concreet verwacht vanuit roxit wat er aan het kcc toegevoegd moet worden?

Op dit moment maken jullie gebruik van een standaard KCC waar geen wijzigingen of maatwerk in zit, als hiervoor toch een template wijziging nodig zal er maatwerk bij moeten komen.

Met vriendelijke groet,

Ik heb gevraagd hoever ze zijn voor Drechtsteden.

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 16 juni 2020 21:19

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Belknop op testomgeving website - gaan we dat halen voor juni?

Urgentie: Hoog

Hoi [REDACTED],

Vorige week hebben we elkaar gesproken over de stand van zaken rondom de belknop op de website (in deze fase dan nog op de testomgeving). Ik heb hier niets meer op gehoord.

De deadline voor deze fase stond voor 15 juni. Dit gaan we niet meer halen, maar we willen in juni 2020 nog wel graag testen met medewerkers. Mijn vraag is, gaan we dat halen wat betreft de belknop op de website?

Ik begreep van [REDACTED] dat jullie nog geen contact hebben gehad. Het lijkt me goed als jullie schakelen, zeker omdat Drechtsteden ook bij Roxit zitten, we dezelfde vraag hebben en krachten kunnen bundelen. Voor de zekerheid nogmaals de contactgegevens van [REDACTED]

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 18 mei 2020 23:04

Art. 10.2 e

Aan:

Onderwerp: FW: Intakeformulier ICT - Pilot ID-Bellen (voorheen IRMA Bellen)

Hoi [REDACTED]

Voor de pilot ID-Bellen moet een en ander gebeuren om testen binnen de gemeente Arnhem mogelijk te maken. Zo moet er ook een en ander op de website van ons gebeuren en aan de zijde van de klantportaal (bij klantenservice). Hier hebben [REDACTED] en ik al wel eens over gesproken.

Nu is het zo dat de gevraagde activiteiten helder zijn. Zoals te zien is in het intakeformulier is mijn vraag wie deze taken kan oppakken?
Is dat ICT of functioneel beheer gemeente Arnhem?

1. Functioneel beheer voor Amazon Connect (Lijkt eerder een taak bij functioneel beheer gemeente Arnhem, goed om nader af te stemmen waar dit belegd hoort te worden). De beoogde taken zijn:
 - a. Het opvoeren, wijzigen en verwijderen van medewerkers van de klantenservice
 - b. Inrichten van de contact flow(s). Teksten voor/na wachtrij, wachtmuziekjes, openingstijden, configureren doorkiesnummers.
2. Opnemen van belknop op de website van de gemeente Arnhem (proefpagina).

Zie bijlage 3

Ik hoor graag hoe jullie hier naar kijken en of het mogelijk is om dit in te regelen voor een pilot in juni?

Alvast bedankt voor het meedenken!

[REDACTED]



Date : 1-9-2020 08:38:10

From:

To:

Subject : FW: brief ID bellen

Attachment : image003.png;Brief

ID.pdf;ATT00004.htm;image002.png;ATT00002.htm;ATT00003.htm;ATT00001.htm;image001.png;

Inmiddels is de brief ook in Arnhem ontvangen.

[REDACTED] ik heb al aangegeven dat wij al bezig zijn om deze te beantwoorden.

We spreken elkaar zo.

Groet,

Van:

Verzonden: zondag 30 augustus 2020 16:19

Aan:

Onderwerp: Fwd: brief ID bellen

Beiden,

Nu dus formeel binnen op 28 augustus.

Groet

Van:

Verzonden: vrijdag, augustus 28, 2020 17:16

Aan:

CC:

Onderwerp: Fwd: brief ID bellen

Besten,

Alsof ze ruiken dat het de laatste dag van mijn vakantie is.....:)))

Art. 11.1

[REDACTED] Gaat over ID-bellen.

Ik prik ook [REDACTED] gelijk mee, omdat ik niet kan inschatten waar het kopiëren ophoudt en de innovatieve doorontwikkeling begint. En ik in dit soort mededingingszaken ook geen specialist ben.

Het is in elk geval goed om binnen de aangegeven termijn iets te laten weten. Ik laat de brief op [REDACTED] zetten. Is dat goed?

Groet,

[REDACTED]

Verstuurd vanaf mijn iPad

Begin doorgestuurd bericht:

Van:

Datum: 28 augustus 2020 om 16:29:49 CEST

Aan:

Onderwerp: brief ID bellen

Geachte heer [REDACTED],

Bijgaand treft u de brief gericht aan u in de hoedanigheid als regievoerder van het project ID contact.

Mocht u vragen of opmerkingen hebben naar aanleiding van deze brief, dan hoor ik dat graag.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

Art. 10.2 e

Date : 17-12-2020 20:30:50

From :

To :

Cc :

Subject : FW: Concept artikel Binnenlands Bestuur ID bellen

Attachment : BB ID C.docx;image001.png;image002.png;image003.png;image004.png;image005.png;

Beste [REDACTED]

Art. 10.2 e

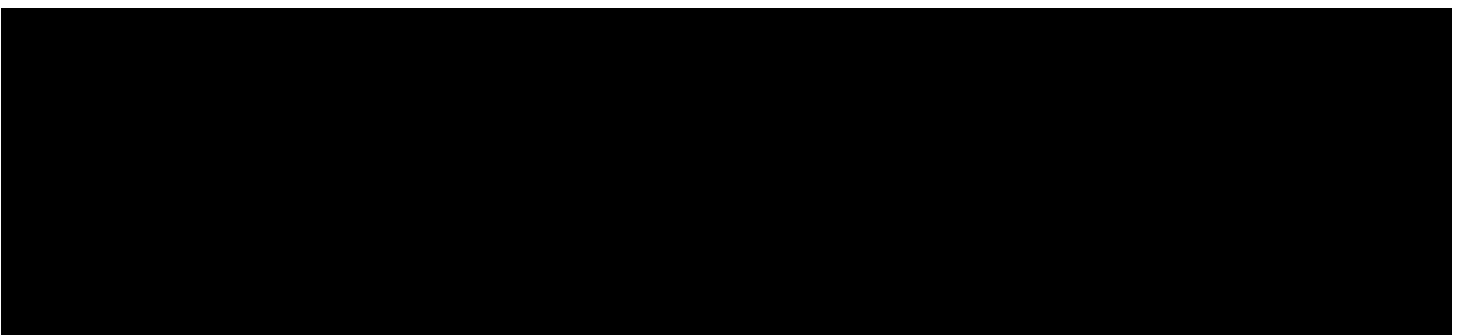
Op 1 december hadden we een interview met Binnenlandse Bestuur over de projecten ID Bellen en ID Contact. We hebben het concept artikel van [REDACTED] ontvangen. Zie bijlage.

De planning is om het artikel te plaatsen in het eerste Binnenlands Bestuur van 2021 - die van 15 januari 2021. Om deze deadline te halen wordt ons gevraagd voor 6 januari te reageren op het artikel.

Ziet u kans om 17.00 uur op 4 januari 2021 - het artikel te bekijken? Dan bundelen we als projectgroep alle opmerkingen in een gezamenlijke reactie richting [REDACTED]

Mochten er onjuistheden in staan, verkeerde quote of tone of voice dan hoor ik het graag. Ik zal het artikel nalopen op eventuele inhoudelijke onjuistheden.

Ik wens u fijne feestdagen en goed, gezond en innovatief 2021 toe!



Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 16 december 2020 21:44

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Concept artikel Binnenlands Bestuur ID bellen

Beste allen,

Bijgaand stuur ik de conceptversie van het artikel voor Binnenlands Bestuur met het verzoek aan de geïnterviewden om de tekst te checken op feitelijke onjuistheden. Ik hoop dat het iedereen lukt om **vóór 6 januari** te reageren. Mocht het niet mogelijk zijn, laat het dan ajb tijdig weten.

Alvast veel dank voor de reacties. Voor nu fijne feestdagen gewenst.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Date : 6-3-2020 14:51:23

From :

To :

Cc : "

Subject : FW: concept onderzoeksopzet pilot IRMA bellen

Attachment : sjabloon.doc;

Hoi [REDACTED] en [REDACTED]

Art 10.2 e

Zoals vanochtend verteld zijn [REDACTED] en ik gisteren bij de sessie van IRMA geweest.

Volgende week willen we de doelgroep of groepen definitief bepalen. De doelgroep insteek is zeer bepalend voor het vervolg en de gevraagde capaciteit. Aan elke optie zitten namelijk voor- en nadelen.

In het document kunnen jullie de onderzoeksopzet - intake van [REDACTED] vinden. Hierin staan ook de opties voor de doelgroep:

- zorg en inkomen (bijstand) (speelt dit bij ons, moeten we nu nee verkopen?)
- verhuizingen (speelt bijna niet bij de andere gemeenten)
- dummy gebaseerd op bestaande processen, vraag medewerking digipanel

Ik zoek een moment om jullie volgende week bij te praten en de insteek van de doelgroep te bespreken.

Eind volgende week moet de doelgroep bepaald zijn.

Groetjes [REDACTED]

----- Oorspronkelijk bericht -----

Van: [REDACTED]

Datum: 06-03-20 10:50 (GMT+01:00)

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: concept onderzoeksopzet pilot IRMA bellen

Hoi [REDACTED],

Hierbij het aangepaste concept onderzoeksplan nav onze gesprek van zonet.

Groet, [REDACTED]

Date : 14-5-2020 13:55:24

From:

To:

Subject : FW: concept planning

Attachment : image001.png;

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Ik had [REDACTED] gevraagd welke acties zij nog voor zich ziet vanuit de werkgroep Dienstverlening. Zij heeft mij onderstaande toegestuurd. Daarbij heb ik al de kanttekening gemaakt dat er ook wijzigingen uit kunnen komen voor de websitebeheerder of AWS inrichting. Niet alleen Tweede Golf, hier was [REDACTED] het mee eens.

Mijn voorstel is om op basis hiervan te kijken welke stappen nodig zijn of aangepast moeten worden voor het technisch en functioneel testen. Zodat ik vervolgens de andere werkgroepen kan schakelen wat de benodigdheden zoals testcase doelgroep, communicatie Zijn (de planning uitbouw). Ik kan na 16.45 bellen. Of later in de avond. Ik heb voor de rest vanmiddag alleen maar afspraken staan namelijk.

[REDACTED]
Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 14 mei 2020 11:02
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: concept planning

TO DO pilot

Mei

25-29 mei: Prototype delen met WG DV (na update UI en oplevering demofilmpje): ophalen feedback

25-29 mei: Prototype delen met HAN (al gebeurd?) voor expert review, ophalen feedback experts

25-29 mei: Technische test (uitkomsten technische test meenemen in aanpassingsdag]

Teksten iig aanpassen, netjes uitlijnen, kleuren?

Juni

2-4 juni: Delen feedback WG DV en HAN met TG, bespreken mogelijke oplossingen

8-11 juni?: TG doet aanpassingen in ? Juni (voor test medewerkers): afstemming timing

15 juni?: Aangepast prototype delen met WG DV en HAN

2-15 juni: Voorbereiden functionele test ism HAN: tijd, plaats, locatie, inrichting: 1,5 mr

15-18 juni: opstellen instructie medewerkers en gebruikers

22-25 juni: Uitvoeren functionele test ism HAN

29 juni- 3 juli: Uitkomsten delen met WG DV

30 juni- 3 juli: Uitkomsten delen met TG, bespreken mogelijke oplossingen

? Waarom niet direct verwerken?

Evt aanpassen instructie medewerkers en gebruikers

Juli (tot de zomervakantie)

6-17 juli: Voorbereiden start pilot implementatieplan

6-17 juli: Voorbereiden gebruiksonderzoek pilot

September

Aanpassing voor start pilot door TG: datum?

Evt aanpassen instructie medewerkers en gebruikers

TK WG DV en HAN def pilotversie en def instructies

Start pilot en gebruikersonderzoek: 2e helft
TK resultaten WG DV, aanbevelingen WG DV vervolg

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]



Date : 19-9-2020 09:51:27

From:

To:

Cc:

Subject : FW: Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem.docx

Attachment : Def_Ins.docx;

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Hierbij de laatste versie van de instructie. [REDACTED] heeft de print screen van de pagina ingevoegd. En nog 2 vragen erbij staan. Volgens mij is de instructie verder zo goed.

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 18 september 2020 13:24

Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem.docx

Hierbij!

Fonttype heb ik ook volgens huisstijlrichtlijnen in Arial gezet. Het voldoet officieel niet helemaal zo volgens mij, maar lijkt er wel op.

Toen ik het voor de laatste keer doorlas kwam ik daarnaast toch nÃ³g een dingetje tegen waarvan ik niet zeker van was of dat wel klopte. Opmerking heb ik in het document in de kantlijn gezet. Misschien kan [REDACTED] daar een antwoord op geven.

Groet en fijn weekend vast!
[REDACTED]

p.s. als we genoeg respondenten hebben, is het dan een idee om de social berichten en het nieuwsbericht van arnhem.nl halen? Anders blijven mensen zich misschien aanmelden terwijl ze niet meer mee kunnen doen.

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 18 september 2020 12:48
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem.docx

Hoi [REDACTED]

Kan je ergens in het document het logo van Arnhem erin fietsen en deze versie naar dit groepje mailen?
Ik maak er uiteindelijk wel een pdf van.

Bedankt alvast!

Groetjes, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 18 september 2020 11:37
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem.docx

Hoi [REDACTED]

Bedankt voor de aanvulling.
Mijn reactie op je opmerkingen/suggesties.

1. [REDACTED] kun je kijken of de instructie zo juist is? [REDACTED] willen de instructies eind van de dag versturen. lukt het om hier naar te kijken?
2. Als het gaat om huisstijl, dit is het format vanuit Drechtsteden. Als het de betrouwbaarheid ten goede komt lijkt het me goed om iets kenmerkends van Arnhem erbij te voegen. Is het toevoegen van het logo voldoende of waar moeten we aan denken.
3. Versturen in pdf - lijkt me verstandig.

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 18 september 2020 10:05:05

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem.docx

Goedemorgen,

Ik heb eea toegevoegd en aangepast. Kan iemand van de 'technische mensen' kijken of het klopt zo?

Daarnaast vroeg ik me nu ik er nog eens naar kijk af of er eigenlijk bewust voor is gekozen niet de Arnhemse huisstijl te gebruiken. Of minimaal het logo oid toe te voegen. Het lijkt nu een beetje een random Word-document en ik weet niet of dat betrouwbaar genoeg over komt. Maar misschien is dat een bewuste keuze.

Tot slot het advies om deze instructie als pdf naar de deelnemers te versturen (ipv Worddocument). De opmaak blijft dan intact en mensen kunnen er minder makkelijk in bewerken. Wellicht dat dit sowieso de bedoeling was, maar bij de generale kreeg ik 'm als Worddocument. Dus noem het toch nog even.

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 17 september 2020 20:01

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem.docx

Urgentie: Hoog

Hallo allemaal,

Er is wat miscommunicatie geweest over de instructie aanpassing. In de kerngroep was het idee dat communicatie dit verder oppakt net zoals in Drechtsteden. [REDACTED] had dit niet zo bereikt.

Morgen willen we de instructie naar de inwoners sturen. Ik heb de definitieve versie van teams gepakt en die moet nog naar Arnhem worden gezet. De volgende vragen en punten zijn er nog. Met name het stukje over de tussenpagina en bijbehorende printscreen is voor mij een raadsel nog. We hebben besloten de tussenpagina er zo in te laten, welke afbeeldingen en tekst moeten we toevoegen om dit aan inwoners te verduidelijken? Kijk ik vooral even naar de meer technische mensen onder ons: [REDACTED]

Pagina 1

- Geen aanpassingen volgens mij

Pagina 2

- Geen aanpassingen volgens mij

Pagina 3

- Stap 2: bellen via ID Bellen. Bij wat u gaat doen staat eerst bezoek website (www.arnhem.nl) en daarna de link naar de website. Voorstel om direct naar de testpagina - [REDACTED] te verwijzen voordat inwoners gaan zoeken op de Arnhem website. Misschien erbij vermelden dat de pagina's alleen tijdens tijdslots te benaderen zijn.

Pagina 4

- We hebben in Arnhem besloten om de tussenpagina te laten staan en mensen te instrueren wat de extra pagina doet.
[REDACTED] - voor mij blijft het wat cryptisch die tussenpagina. Waar komt hij in de instructie? Drechtsteden heeft dit niet dus dit missen we in dit in de huidige opzet van de instructie.

Pagina 5

- Jezelf bekend maken. Je ziet een omgeving van Drechtsteden. Kunnen we ook zo laten met de toelichting er naast. Mooiste is Arnhem maar wat is haalbaar.

Pagina 6

1. Mailbox aangepast in [REDACTED]

2. Vraag van [REDACTED] over link onderzoek. De link naar de vragenlijst wordt in de instructie meegestuurd en niet later toegestuurd ([REDACTED] volgens mij waren we daar op uitgekomen).

Morgenvroeg plan ik een moment in om te checken of de instructie morgen definitief kan worden gemaakt voor verzending.

Groet [REDACTED]

Date : 25-9-2020 08:43:59

From:

To :

Subject : FW: Dit is uw Scan.

Attachment : 20200925.pdf;

KCC ID beller van 23 september.

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 25 september 2020 8:36
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Dit is uw Scan.

Date : 21-9-2020 13:13:10

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Cc: [REDACTED]

Subject : FW: Gebak voor de KCC medewerkers en aanwezige projectteam leden

Hoi [REDACTED]

Zullen wij dit voor Arnhem organiseren.

[REDACTED] - wij spreken elkaar zo, even zien wat kan.

@beide. Is donderdag wel de handigste dag? De meesten zijn er woensdag. Of delen we het in tweeën omdat we in shifts werken. Anders heeft de ene KCC medewerker wel iets en de ander niets. Dat moeten we zien te voorkomen lijkt mij.

Groetjes,

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 21 september 2020 12:00

Aan: [REDACTED]
[REDACTED]

Onderwerp: Gebak voor de KCC medewerkers en aanwezige projectteam leden

Hoi team!

Deze week is het zover, de inwoner pilot in uitvoering. Nijmegen is al begonnen, maar ook daar zal deze week de piek plaatsvinden. Als positieve stimulans voor de KCC'ers en aanwezige projectteam leden, mogen jullie gebak verzorgen voor op de werkvloer. In het kernteam overleg kwam al even naar voren dat donderdagmiddag daar een goed moment voor is en dat het handigst is als jullie dat voor de eigen gemeente inschatten en bestellen. Jullie keuze is daarin vrij: gebakjes, petit fours met ID bellen logo, wees creatief en kijk maar wat in de smaak valt. Doel is om de KCC medewerkers in ieder geval te voorzien van gebak en degenen die aanwezig zijn in de omgeving van het projectteam.

Natuurlijk is dit ook een moment voor publiciteit, vandaar de vraag of jullie het 'taartmoment' willen vastleggen (met toestemming uiteraard) en dit breed delen.

Zoals gezegd mogen jullie per gemeente zelf het gebak regelen, laten bezorgen/ophalen en uitdelen. Binnen de begroting heb ik al rekening gehouden, dus de factuur mag naar jullie factuuradministratie o.v.v. (keuze maken voor je eigen gemeente). Afhankelijk van het aantal deelnemers en het soort gebak kunnen de kosten variëren, ga uit van een budget van rond de 50,-. Indien het meer kost dan neem even contact met mij op dan bespreken we dat.

Opdracht: ID Bellen pilot / IRMA Bellen /

Opdrachtnemer: [REDACTED]

Projectleider: [REDACTED]

o.v.v. : Gebak livegang ID Bellen pilot

Willen jullie nog even bevestigen als het is gelukt en roepen als het niet lukt?

Groet!

[REDACTED]

Date : 9-7-2020 08:31:38

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Subject : FW: Gebruikerstest ID-Bellen

Attachment : Test ID.xlsx;

Hierbij :-)

Art. 10.2 e

Verzonden vanaf mijn Samsung Galaxy-smartphone.

----- Oorspronkelijk bericht -----

Van: [REDACTED]

Datum: 07-07-20 15:58 (GMT+01:00)

Aan:

Onderwerp: Gebruikerstest ID-Bellen

Beste collega's,

Link weggehaald

Leuk dat jullie mee willen doen aan de collegiale gebruikerstest van ID-bellen.

In [REDACTED] staat alle informatie die nodig is ter voorbereiding van de test. We willen je vragen om de demo gegevens alvast in je IRMA app te zetten.

Het wachtwoord voor de Jitsi sessie is: idbellen-rocks

Programma:

15.00: Introductie, eventueel uitleg links en gelegenheid om vragen te stellen

15.30: Starten met de test

16.15: Einde test / korte break

16.30: Eerste evaluatie

17.00: Einde programma

We willen jullie graag vragen bijgevoegd beoordelingsformulier in te vullen en te sturen naar [REDACTED]

Mochten er van te voren vragen zijn, dan horen we dit uiteraard graag.

Met vriendelijke groet,

Link weggehaald

Date : 5-6-2020 13:07:31

From:

Subject : FW: HAN

Attachment : image001.png;

FYI

Art. 10.2 e

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 5 juni 2020 10:46

Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: HAN

Ha [REDACTED]

Voor de duidelijkheid, is het nieuwe plan dan:?

- In week 34 onderzoek door HAN
- In week 35 aanpassingen door tweedegolf
- In week 36 opleveren/aanpassen nieuwe versie door deelnemende gemeenten
- In week 37 collegiale/technisch/functionele test
- In week 38 aanpassingen door tweedegolf
- In week 39 opleveren/aanpassen nieuwe versie door deelnemende gemeenten
- In week 40 t/m week 44 pilot met inwoners
- Week 45/46 evaluatie

Ik heb behoefte aan een tijdlijn waar de activiteiten instaan ;-)

Als dit idd het plan is kan ik bij tweedegolf nagaan of zij in week 35 en 38 capaciteit hebben.

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 4 juni 2020 16:50
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: HAN

Ha [REDACTED]

Dank voor jullie snelle reacties. Ik heb vandaag ook afgestemd met [REDACTED]. Ik heb [REDACTED] niet live gesproken maar wel via de mail.

De HAN wil weten of het mogelijk is om het onderzoek uit te stellen tot na de zomervakantie, zodat de resultaten van de expert review en de collegiale/technisch/functionele test kunnen worden verwerkt door tweede golf voordat het gebruikersonderzoek start. Het gaat dan dus om 2 iteraties, 1x voor het onderzoek en dan nog 1x voor het verwerken van de resultaten voor start van de pilot.

Hier is budget voor beschikbaar gesteld door de stuurgroep, maar eea hangt ook af van capaciteit tweede golf, eind augustus-begin september. Om de uitloop in de planning beperkt te houden zouden we het strak moeten plannen: na 24-8 briefing en aanpassing tweede golf, dan gebruikersonderzoek met zsm resultaat en dan de laatste aanpassingen. Daarna pilot en evaluatie.

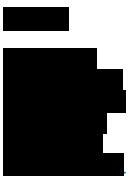
[REDACTED] kun je mij voor dinsdag 9-6 laten weten of dat haalbaar is?

Ik spreek [REDACTED] hierover as dinsdag en dan kom ik weer bij jullie terug, ook mbt andere beslispunten.

Stuurgroep moet uiteraard ook akkoord zijn met uitstel gebruikersonderzoeken daarmee vertraging. Zij komen dinsdag 16-6 weer bij elkaar. Laten we ervoor zorgen dat we dit komende week helder krijgen.

Groet!

Met vriendelijke groet,



Date : 19-9-2020 20:06:25

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Subject : FW: Handleiding ID - Bellen

Attachment : Def_Ins.docx;

Art. 10.2 e



Van: [REDACTED]

Verzonden: zaterdag 19 september 2020 20:06

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Handleiding ID - Bellen

Hoi [REDACTED]

hier de handleiding.

Groetjes [REDACTED]

Date : 18-5-2020 23:04:07

From :

To :

Subject : FW: Intakeformulier ICT - Pilot ID-Bellen (voorheen IRMA Bellen)

Attachment : Bijlage.docx;Bijlage.docx;Bijlage.docx;Intakefo.doc;Stand v.docx;image001.png;image002.png;image003.png;image004.png;image005.png;
Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e



Ik heb zojuist onderstaande mail en bijlagen naar [REDACTED] gestuurd. Voor de pilot ID-Bellen moet een en ander gebeuren om testen binnen de gemeente Arnhem mogelijk te maken. Zo moet er ook een en ander op de website van ons gebeuren en aan de zijde van de klantportaal (bij klantenservice). Hier hebben [REDACTED] en ik al wel eens over gesproken.

Nu is het zo dat de gevraagde activiteiten helder zijn. Zoals te zien is in het intakeformulier is mijn vraag wie deze taken kan oppakken?
Is dat ICT of functioneel beheer gemeente Arnhem?

1. Functioneel beheer voor Amazon Connect (Lijkt eerder een taak bij functioneel beheer gemeente Arnhem, goed om nader af te stemmen waar dit belegd hoort te worden). De beoogde taken zijn:
 - a. Het opvoeren, wijzigen en verwijderen van medewerkers van de klantenservice
 - b. Inrichten van de contact flow(s). Teksten voor/na wachtrij, wachtmuziekjes, openingstijden, configureren doorkiezennummers.Â
2. Opnemen van belknop op de website van de gemeente Arnhem (proefpagina).
Zie bijlage 3

Ik hoor graag hoe jullie hier naar kijken en of het mogelijk is om dit in te regelen voor een pilot eind juni?

Alvast bedankt voor het meedenken!

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 18 mei 2020 22:59

Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]

Onderwerp: Intakeformulier ICT - Pilot ID-Bellen (voorheen IRMA Bellen)

Beste [REDACTED]

Begin dit jaar hebben we elkaar gesproken over de pilot IRMA bellen, heet inmiddels pilot ID-Bellen. Op dat moment was nog weinig duidelijk wat nu precies van ICT gevraagd werd.

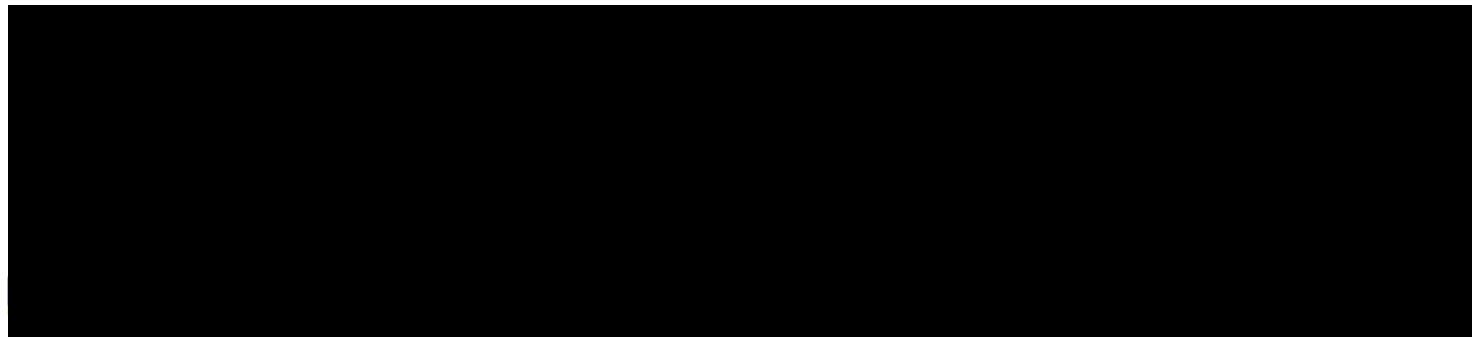
Door de corona omstandigheden verliep het project wat moeizamer. Wel is er technisch een en ander bereikt, wat de open software, de code om geïdentificeerd bellen mogelijk te maken, is opgeleverd.

Maar nu het vervolg. Het streven is om eind juni met medewerkers wat te kunnen testen. Ik heb in de bijlage het volgende bijgevoegd:

- Intakeformulier ICT - met daarin de vraag aan ICT
- Stand van zaken pilot - om een beeld te geven van de globale planning en wat er nog meer speelt binnen deze pilot (o.a. ook de vraag die bij de privacy officer en CISO uit staat).

De vraag is: kan de Connectie de gevraagde activiteiten leveren of wat moeten we hier eventueel voor regelen?
Vragen, onduidelijkheden, ik hoor het graag.

Alvast bedankt voor jullie hulp.



Date : 17-7-2020 10:11:12

From:

To :

Subject : FW: Intakeformulier IRMA [REDACTED].docx

Attachment : Intakef.docx;

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 21 januari 2020 15:39

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Intakeformulier IRMA [REDACTED].docx

Hoi [REDACTED]

Hierbij mijn aanvullingen voor het intakeformulier rondom IRMA bellen. Mocht je nog vragen hebben nav dit formulier dan hoor ik het graag.

Heb je een idee wanneer we een naam vanuit communicatie kunnen verwachten? Ik wil namelijk graag op korte termijn een naam bij de [REDACTED] doorgeven.

[REDACTED]

Date : 7-11-2019 09:08:31

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Subject : FW: IRMABELLEN

Attachment : Offerte.docx;image001.png;

Hoi [REDACTED]

Zie onderstaande reactie van Nijmegen. We kunnen aansluiten bij de pilot ik ga inhoudelijk afstemmen met [REDACTED]

De beveiliging en het openstellen van de sourcecode is wel een belangrijke randvoorwaarde voor het starten van de pilot. Ik ga hierover in gesprek met [REDACTED] Jullie inbreng of ideeën zijn van harte welkom.

Voor zover de update.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 6 november 2019 12:02

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: IRMABELLEN

Hoi [REDACTED]

Allereerst: [REDACTED] Leuk dat jullie mee willen doen aan de pilot. Zojuist even met [REDACTED] gesproken die aangaf dat het technisch niet zo ingewikkeld is. Wat er gerealiseerd moet worden is een knop op de website en de installatie van Softphone. Beide vragen wel de wil om even buiten de begaande paden te treden.

Voor de offerte van de HAN (en overigens de hele projectkosten) ga ik nog even langs [REDACTED], aangezien dit binnen het NLdigibeter traject past. Maar het is goed om met elkaar vast te stellen of we het traject ingaan, ook zonder digibeter gelden. Zodat we de [REDACTED] een antwoord kunnen voorzien: [REDACTED] kunnen jullie dit afstemmen?

[REDACTED]
We hebben risico richting de leverancier waarmee we samenwerken. [REDACTED] is zijn sourcecode niet open aan het ontwikkelen en wil de code ook niet vrijgeven als deze klaar is.

Op korte termijn betekent dit dat we met ze in gesprek moeten om de veiligheid van de implementatie te kunnen testen. [REDACTED]

Volgende week is hij weer in Nederland en heeft hij een gesprek met [REDACTED] om hier afspraken over te maken.

Aan de andere kant past dit ook niet in het Samen Organiseren principe. We moeten gezamenlijk gaan bekijken hoe we [REDACTED] kunnen bewegen om hun oplossing meer open te maken. Anders hebben we 3 maanden een leuke pilot, maar kunnen we hier geen vervolg aangeven aangezien het niet binnen de landelijke principes en GT connect past. Mocht dit open software zijn, dan kunnen we via Samen Organiseren dit aanhaken aan GT connect.

Kortom: hierover moeten we het op korte termijn hebben.

Resumé

- [REDACTED] leuk dat jullie meedoen!
- Geld, daar ga ik achteraan bij het NLdigibeter project
- UX testen, [REDACTED] willen jullie hier samen over sparren
- [REDACTED] hier moeten we gezamenlijk een strategie op bedenken.

[REDACTED] Kan ik de vervolggcomunicatie aan jou overlaten? Of zal ik hier nog tussen in zitten?



Date : 7-9-2020 12:06:44

From :

Subject : FW: Kernteam overleg ID-bellen

Hoi [REDACTED]

Zie onderstaande terugkoppeling.

Nu blijkt dat er niet met een gratis nummer gebeld kan worden. Dit was een voorwaarde om met inwoners te testen. Dit aangezien Arnhem sinds dit jaar een gratis nummer heeft.

Kunnen we vanmiddag bespreken hoe hier mee om te gaan? Wil ik graag even afstemmen.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 7 september 2020 11:43

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Kernteam overleg ID-bellen

Hoi allemaal,

Dankjewel voor het aansluiten zojuist. Onderstaand voor de afwezigen de gemaakte afspraken:

1. De productenlijst is aangepast met de meest recente status en contactpersonen
2. N.a.v. de functionele test Arnhem moet er onderzocht worden hoe het kan dat de popup na de QR code niet toont. Dit speelt ook in Drechtsteden. [REDACTED] is hiermee bezig.
3. Het niet tonen van de tekst in de IRMA QR is een lastig op te lossen issue. De Javascript libraries van het Amhem/Drechtsteden CMS is niet compatible met die van IRMA waardoor de tekst niet toont. Voor de GR accepteren we dit issue, [REDACTED] onderzoekt dit verder.
4. Drechtsteden zal de GR op acceptatie flow doen. Nijmegen en Arnhem testen wel op productie (al dan niet met 'echte' CMS knop)
5. Drechtsteden heeft een B1 tekst voor bij de CMS knop beschikbaar. Deze mailt [REDACTED] door aan [REDACTED]
6. Voor de GR is er geen centrale/plenaire kick-off. De gemeentes testen vanaf 3 uur apart en komen om half 5 bij elkaar in de plenaire feedbacksessie.
7. [REDACTED] geeft aan dat het niet lukt om voor alle drie de omgevingen een 0800-nummer beschikbaar te stellen. Bovendien lukt het momenteel nog niet om via deze nummers de DTMF-codes te verzenden. Om deze reden lijkt het ons handig niet de 0800-nummers, maar een lokaal/regionaal herkenbaar nummer te gaan gebruiken. Gevolg hiervan is dat het belletje niet meer gratis is voor de inwoner. [REDACTED] we horen hier ook graag jullie akkoord op. [REDACTED] onderzoekt of het lukt voor de inwonerstest regionale nummers in te richten.
8. Feedbacklijst KCC is akkoord. Vragenlijst inwoners kijkt de WG Onderzoek nogmaals na op de punten van de gebruikte schaal, de feedback van burgerzaken Arnhem, en de leeftijdsvergrootvraag.

Groeten [REDACTED]

From: [REDACTED]

Date: Monday, 7 September 2020 at 09:15

To: [REDACTED]

Subject: Re: Kernteam overleg ID-bellen

Hallo allemaal,

Omdat [REDACTED] een andere afspraak heeft neem ik het zo even van hem over. De agenda voor straks is als volgt:

1. Aanvullen agendapunten (zijn er nog belangrijke bespreekpunten voor dit overleg?)
2. Stand van zaken per gemeente
3. Vragenlijsten WG Onderzoek: zie bijlage
4. Generale repetitie woensdag a.s.
5. Productenlijst doornemen en afspraken noteren
6. wvttk

From: [REDACTED]

When: 10:30 - 11:30 7 September 2020

Subject: Kernteam overleg ID-bellen

Location: teams

Hoi allemaal,

De meeste kernteamleden zijn 24 augustus weer terug van vakantie. Hopelijk hebben jullie het goed gehad. Voor de mensen die het nog voor de boeg hebben hoop ik dat ze een mooie vakantie tegemoet gaan.

Zoals we in ons eerdere kernteam hebben besproken is het nog flink aanpoten tot de inwonerstest. Er zijn veel afhankelijkheden waardoor het extra belangrijk is dat we komende periode wat intensiever contact hebben. Zoals afgesproken plan ik dan ook tot aan de inwonerstest iedere week een afstemmingsoverleg met het kernteam. Helaas heb ik geen zicht op alle agenda's tegelijkertijd en zal niet iedereen bij ieder overleg aanwezig kunnen zijn.

Toch zou ik met stijl aandacht willen vragen voor deze overleggen, aangezien dit het overleg is waar we ook bepaalde keuzes en knelpunten beslechten. Met deze groep hebben we een mooie vertegenwoordiging van de drie gemeenten en verschillende expertise. Mijn verzoek aan jullie dus om bij deze overleggen aanwezig te zijn en anders zelf iemand af te vaardigen voor jouw rol.

In de afgelopen stuurgroep zijn een aantal belangrijke beslissingen genomen, waaronder de vaststelling van een aantal punten bij de implementatie. In onderstaand schema staat het definitieve overzicht hoe we de pilot gaan aanvliegen en wat daarvan eventuele verschillen zijn per gemeente.

Keuze	Arnhem	Drechtsteden	Nijmegen
Inwonerstest met panel of gecontroleerde groep	Panel	Panel	Panel (uitkering doelgroep)
Collegiale test (technische test)	Week 36	Week 36	9 juli (gereed)
Generale repetitie in week 37 op de PROD omgeving	10 september Week 37 PROD	10 september Week 37 PROD	10 september Week 37 PROD
Procesflow door panel, gebruik IRMA via mobiel (geen desktop)	IRMA via mobiel	IRMA via mobiel	IRMA via mobiel
Vastgesteld scenario voor gebruik bij generale repetitie	Vragen over verhuizing	Vragen over verhuizing	Uitkeringen
Vastgesteld scenario voor gebruik bij inwoner test	Vragen over verhuizing	Vragen over verhuizing	Uitkeringen
Inwonerstest datum / dag / doorlooptijd	Week 38 / ?/3 wk Lokaal besluit dagen & tijdslots	Week 38 / ?/3 wk Lokaal besluit dagen & tijdslots	Week 38 / ?/3 wk Lokaal besluit dagen & tijdslots
Uiterlijk moment werving, registratie deelnemers	Week 36	Week 36	Week 36
Uiterlijk moment uitnodiging + instructie inwonerstest	Week 37	Week 37	Week 37

We gaan er iets moois van maken, daarvoor moeten we even doorbijten en samenwerken!

Groet,
[REDACTED]

Date : 6-1-2020 21:59:53

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Cc: [REDACTED] Art 10.2 e

Subject : FW: Kick-off IRMA bellen

Attachment : Plannin.xlsx;Project.docx;image001.png;

Beste allemaal,

De beste wensen voor 2020!

Morgen hebben we in Nijmegen de eerste bijeenkomst over IRMA. Zoals jullie mogelijk hebben gezien is het plan van aanpak nog behoorlijk concept en hoog over. Dit komt doordat er nog een aantal grote bespreekpunten zijn als het gaat om scope en doelgroep.

Belangrijke onderwerpen en aandachtspunten voor morgen zijn.

Art. 10.2 g

1. Leverancier

Zoals in mijn eerder mail van vandaag aangegeven is het niet vanzelfsprekend dat we met [REDACTED] in zee gaan. [REDACTED] Mochten we niet met [REDACTED] doorgaan, dan is het goed om te kijken wat dit technisch betekent en wat dit vraagt van de gemeente Arnhem en evt De Connectie.

2. Planning

In de grove planning staat de pilot gepland in april, mei en juni. Is deze periode voor de klantenservice haalbaar, zijn er voldoende medewerkers beschikbaar en bellen in deze periode een bepaalde doelgroep gemiddeld meer dan anders?

3. Doelgroep en communicatie

In het plan is nog weinig aandacht voor de communicatie en de doelgroep waarop we IRMA richten. Goed om dit met elkaar te bespreken.

4. Scope

Wat valt binnen scope van de pilot? Alleen IRMA bellen of ook chat (dat zouden wij wel zeer interessant vinden). Daarnaast heeft Binnenlandse zaken gevraagd aan Nijmegen om wat te testen rondom Digi-D irt IRMA. Nemen we dit in scope? Goed om de mogelijkheden met elkaar te bespreken.

Bovenstaande bespreekpunten maken dat we moeten kijken hoe ver we morgen komen. Mogelijk is het nodig om bepaalde keuzes ook aan onze wethouder voor te leggen. Goed om hier morgen scherp op te zijn. Wees daarnaast vooral nieuwsgierig en laten we kijken of we tot een mooie opzet en start kunnen komen.

Groetjes,
[REDACTED]

Ps. Mocht je van te voren vragen hebben, laat het me weten. Ik reis daarnaast morgen met het OV naar Nijmegen. Ik verwacht rond 8.45 uur vanaf het stadhuis te vertrekken.

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 6 januari 2020 13:56

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Kick-off IRMA bellen

Dag allen,

Hierbij het projectplan in ontwikkeling dat we morgen willen bespreken tijdens de kick off.



-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 4 december 2019 08:30

Aan: [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Kick-off IRMA bellen

Tijd: dinsdag 7 januari 2020 10:00-12:00 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Stadhuis Nijmegen, Korte Nieuwstraat 6, 6511 PP Nijmegen (SH b0.01)

Beste collega's uit Arnhem, de Drechtsteden en Nijmegen,

Fijn dat we op korte termijn een datum hebben kunnen prikken waarin we bij elkaar kunnen komen om het project IRMA bellen te bespreken. In december zal hard gewerkt worden om een projectplan op te stellen dat besproken kan worden. De exacte agenda en stukken zullen later volgen, globaal zal dit de indeling worden:

- Kennismaken
- IRMA bellen: het principe
- Bespreken projectplan

Tot 7 januari!



Date : 19-9-2020 11:11:27

From :

To :

Cc :

Subject : FW: Laatste versie afgestemd

Attachment : Def_Inst.pdf;Def_Ins.docx;

Hoi [REDACTED],

Art. 10.2 e

IK heb met [REDACTED] afgestemd dat we vanavond uiterlijk om 20.00 uur de handleiding versturen. Later kunnen we niet maken naar de 50 inwoners toe. In de bijlage vindt je de definitieve versie op basis van oa de input van communicatie.

[REDACTED]
[REDACTED]
Vragen, onduidelijkheden, bel me gerust!

Art. 10.2 g

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: zaterdag 19 september 2020 10:56
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Laatste versie afgestemd

Hoi [REDACTED]

Hierbij de laatste versie afgestemd met [REDACTED]. In word en pdf. In PDF gaan we het versturen.

Groet [REDACTED]

Date : 13-11-2019 16:28:56
From : [REDACTED]
To : [REDACTED]
Cc : [REDACTED]
Subject : FW: aanvullende informatie
Attachment : Veilig-b.pdf;image001.png;
Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Zoals besproken, onze mail richting [REDACTED]

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 13 november 2019 16:05
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: aanvullende informatie

Dag [REDACTED],

Fijn dat we elkaar telefonisch hebben gesproken. Ik hoop dat deze mail voldoende antwoord geeft op jullie vragen. Zo niet, dan hoor ik dat graag.

De voorwaarden die gemeente Nijmegen stelt aan de samenwerking en de pilot zijn:

1. De implementatie moet **open source** beschikbaar zijn conform de principes van common ground, zie voor meer informatie: <https://commonground.nl/file/download/54476935/Common%20Ground%20Infographic.pdf>
2. We eisen een volledig **veilige implementatie** waarbij we de definitie ervan gezamenlijk vaststellen. Dit is noodzakelijk omdat dit project landelijk gevolgd wordt en mede daardoor een hoog risicoproject is gezien de informatieveiligheid. Onvoldoende veilig levert grote reputatieschade op voor zowel jullie, ons als de stichting privacy by design.

De pilot is geslaagd als naast de randvoorwaarden de doelen die in de bijlage staan, behaald zijn. Dit is opgesteld door de [REDACTED]

We willen graag de pilot met jullie aangaan omdat jullie samen met [REDACTED] deze methodiek ontwikkeld hebben. Voor een vervolg op de pilot kunnen wij geen toezeggingen doen. Dit is o.a. afhankelijk van het eindresultaat van de pilot en de verdere politieke besluitvorming.

Wij gaan ervanuit dat wij opdrachtgever zijn richting [REDACTED] en begrijpen dat het project nu even stilgelegd wordt.

Ik hoor vrijdag graag terug wat jullie reactie hierop is.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]

Date : 7-7-2020 10:51:47

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Subject : FW: onderzoeken

Attachment : image001.png;

nogmaals

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 30 juni 2020 18:28

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: onderzoeken

Ha [REDACTED]

Nav ons overleg een paar aanvullingen:

1. Demofilmpje:

[REDACTED] heeft het demofilmpje in Teams gezet. WG communicatie maakt nog een beter filmpje, zij maken ook de testscrips, instructies en uitleg over de pilot voor op de website. Dit moet klaar zijn voor de generale repetitie in week 36, wanneer we ook de vragenlijst voor de evaluatie gaan testen.

2. Onderzoekscasus:

Met [REDACTED] gesproken over de onderzoekscasus: wel/niet 1 casus (verhuizing) of meer (2) casussen uitwerken in scripts voor de generale repetitie in week 36 en de pilot in week 38. Nijmegen wilde in eerste instantie iets doen met een W&I casus, maar dat was ingegeven vanuit de gedachte dat de pilot in Nijmegen met echte inwoners zou worden gedaan. Daar hangt het dus van af. Volgens [REDACTED] heeft Nijmegen geen eigen digipanel, wel een O&S panel. Kun je dit meenemen in het O&S overleg van donderdag zodat de werkgroep communicatie weet hoeveel scripts ze moeten uitwerken?

3. Onderzoeksscenario:

De HAN werkt deze zomer 1 casus (verhuizing) uit in een onderzoeksscenario voor het gebruikersonderzoek in week 37/38. Bijgaand een voorbeeld van een scenario zoals dat eerder is gebruikt bij onderzoek voor de IRMA app.

" Scenario

Jouw gegevens:

Naam [REDACTED]

Geborendatum [REDACTED]

Geborteplaats [REDACTED]

Scenario 1

Je hebt een brief ontvangen van de Gemeente Amsterdam. Hierin staat dat je in toekomst kan stemmen op projecten in je buurt. Als je wilt stemmen heb je er een app nodig. De app heet IRMA. De gemeente raadt iedereen aan deze app alvast te installeren en zijn of haar persoonsgegevens van de Gemeente toe te voegen. Dan kun je in de toekomst snel en simpel stemmen.

Je ziet zo een pagina op de website van de gemeente Amsterdam. De opdracht voor jou is: maak een IRMA account aan en voeg je persoonsgegevens toe."

Dit gaat de HAN ombouwen naar een casus met verhuizing en dummy gegevens. De gevraagde attributen zijn dan BSN en voor- en achternaam. Deelnemers kunnen dummy gegevens inladen via een speciale IRMA attributen pagina. Hier moet een duidelijke instructie voor komen. Die zouden we ook kunnen gebruiken voor het digipanel.

4. Planning HAN:

Onderstaande planning kreeg ik van de HAN (let op: vakantieplanning klopt niet, [REDACTED] ben afwezig in week 30-34, niet week 29-33). Aanvulling: [REDACTED] is afwezig in week 32 en 34. [REDACTED] is afwezig in week 31-33. [REDACTED] is afwezig in week 29-32, klopt?

Week van...	13/7	20/7	27/7	3/8	10/8	17/8	24/8	31/8	7/9	14/9	21/9	28/9	5/10	12/10	19/10	26/10	3/11	10/11
Weeknr	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46
Beschikbaarheid	[REDACTED]																	
Beschikbaarheid	[REDACTED]																	
Beschikbaarheid	[REDACTED]																	
Heuristische evaluatie doorvoeren IDBellens																		
Heuristische evaluatie doorvoeren MedPas																		
Prototype beschikbaar IDBellens									[REDACTED]									
Prototype beschikbaar Medpas									Hier ergens									
Gebruikersonderzoek Medisch paspoort HAN										Ook hier? hier?								
Gebruikersonderzoek IDBellens									pilot test	[REDACTED]	rapporrtage							
Aanpassingen MedPas										x	x	x						
Aanpassingen IDBellens										x	x	x						
Rapportage HAN												x	x	x	x	x	x	x

Dit is de toelichting van de HAN:

"Voor het gebruikersonderzoek 2 weken gereserveerd, week ervoor moet de pilot test gedaan worden. Afhankelijk of bv de laatste respondent in week 38 op vrijdag komt, of in week 37 op donderdag, kan in die dagen erna de rapportage worden opgeleverd. Graag plannen

we daar ook een fysiek moment met elkaar voor om dit door te spreken. Bv in week 39"

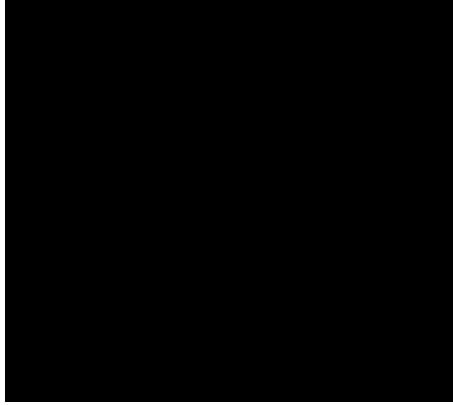
Ik denk dat we ervoor moeten zorgen dat de oplevering van de evaluatie en de rapportage van de HAN ongeveer gelijk lopen.

5. Collegiale test

Iov met [REDACTED] is besloten dat we volgende week niet meedoen aan de collegiale test. De bevindingen van Nijmegen nemen we mee in de aanpassing voor de applicatie. Arnhem gebruikt de generale repetitie in week 36 ook als technische test voor onze eigen omgeving.

Mis je nog informatie? Heb je aanvullingen? Laat het me weten. We spreken elkaar donderdag nog en dan stemmen we dinsdag af met de HAN.

Groet!



Date : 3-7-2020 15:32:30

From:

To :

Subject : FW: opensource licentievorm

Attachment : Licenti.docx;

Dit was de vraag die vanuit de PoC ID-Bellen naar voren kwam.

Art. 10.2 e

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 21 april 2020 16:56

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: opensource licentievorm

Dag,

Er moet nog een beslissing genomen worden over de opensource licentie die we gaan gebruiken voor de code die door [REDACTED] gemaakt wordt.

In de bijlage wat toelichting en een voorstel van mij. Niet heel uitgebreid, en ook geen keuze, om het makkelijker te maken ;-).

[REDACTED]

Art. 10.2 g

Medio volgende week moet de licentievorm bekend zijn ivm het inrichten van de build omgeving, ik hoor dus graag op korte termijn of jullie het eens zijn met dit voorstel (of anders gezegd: of je zwaarwegende bezwaren hebt waardoor dit voorstel niet zou kunnen ;-)).

Groeten,

[REDACTED]

Date : 18-8-2020 17:05:34

From :

To :

Subject : FW: Project ID contact

Attachment : Brief ID.pdf;image001.png;image002.png;

Hoi [REDACTED]

Heb net met [REDACTED] contact gehad en hij verwees mij door naar jou. Heb voor morgenochtend een afspraak ingepland over bijgevoegde klacht. Graag zouden [REDACTED] en ik met jou van gedachten willen wisselen over welke vervolgacties we zouden moeten ondernemen.

We spreken elkaar morgen.

Groet,

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 18 augustus 2020 10:01

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Project ID contact

Hoi [REDACTED]

Wij hebben de klacht vanuit [REDACTED] binnengedrukt, jullie inmiddels ook?

Heb jij deze week ruimte om te schakelen?

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 18 augustus 2020 09:55

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Project ID contact

[REDACTED]
Lijkt me verstandig om hier in te duiken en memo voor [REDACTED] te maken met uitleg/toelichting, want ik vermoed dat hier contact over gaat ontstaan met [REDACTED]

Hartelijke groet,

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 18 augustus 2020 09:49

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Fwd: Project ID contact

Met vriendelijke groet,

Art. 10.2 e

Begin doorgestuurd bericht:

Van: [REDACTED]
Datum: 3 augustus 2020 om 17:25:40 CEST
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Project ID contact

Geachte [REDACTED],

Bijgaand treft u de brief aan die verzonden is aan de gemeente Arnhem in haar hoedanigheid als regievoerder van het project ID contact, waarbij u tevens partner bent. De inhoud van de brief geldt evenzeer voor u als partner en ik verzoek u derhalve van de inhoud kennis te nemen.

Mocht u vragen of opmerkingen hebben naar aanleiding van deze brief, dan hoor ik dat graag.
Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]

Date : 18-8-2020 17:07:06

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : FW: Project ID contact

Attachment : Brief ID.pdf;image001.png;image002.png;

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Vorige week was [REDACTED] opzoek naar deze klacht. Via de gemeente Nijmegen heb ik deze nu ontvangen. Kun jij voor mij controleren of [REDACTED] deze brief ook heeft ontvangen en zo ja, op welke datum?

Hoor graag van je.

Groet,

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 18 augustus 2020 10:01

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Project ID contact

Hoi [REDACTED]

Wij hebben de klacht vanuit [REDACTED] binnengesteld, jullie inmiddels ook?

Heb jij deze week ruimte om te schakelen?

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 18 augustus 2020 09:55

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Project ID contact

[REDACTED]
Lijkt me verstandig om hier in te duiken en memo voor [REDACTED] te maken met uitleg/toelichting, want ik vermoed dat hier contact over gaat ontstaan met [REDACTED]

Hartelijke groet,

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 18 augustus 2020 09:49

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Fwd: Project ID contact

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Begin doorgestuurd bericht:

Van: [REDACTED]
Datum: 3 augustus 2020 om 17:25:40 CEST
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Project ID contact

Geachte [REDACTED]

Bijgaand treft u de brief aan die verzonden is aan de gemeente Arnhem in haar hoedanigheid als regievoerder van het project ID contact, waarbij u tevens partner bent. De inhoud van de brief geldt eveneens voor u als partner en ik verzoek u derhalve van de inhoud kennis te nemen.

Mocht u vragen of opmerkingen hebben naar aanleiding van deze brief, dan hoor ik dat graag.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

Date : 17-3-2020 11:21:12

From:

To :

Subject : FW: Project Veilig identificeren in telefoongesprekken

Attachment : image001.png;

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Met onderstaande is de gemeente Nijmegen aan het kijken of we daar conference calls mee kunnen opzetten.
Mogelijk heb je er iets aan.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 17 maart 2020 10:22

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Project Veilig identificeren in telefoongesprekken

Ha [REDACTED]

Je kunt deze link gebruiken zo. (openen in chrome werkt het beste) [REDACTED]
Deze tool gebruiken we binnen ons bureau voorlopig (privacy vriendelijk en open source). Werkt prima zagen we net met 15 man.
Makkelijker dan facetime etc.

Met vriendelijke groet,



Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 16 maart 2020 17:13

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Project Veilig identificeren in telefoongesprekken

[REDACTED], ik zie [REDACTED] niet in de afspraak staan van donderdag.

Wil je haar alsnog uitnodigen voor dit overleg (in teams). Dank.

[REDACTED] het overleg is van 11.00 - 12.00 uur. Hopelijk kun je dan ook aansluiten.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 16 maart 2020 17:08

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Project Veilig identificeren in telefoongesprekken

Donderdag mis ik [REDACTED] Niet ik

Sent from my iPhone

On 16 Mar 2020, at 17:04, [REDACTED] > wrote:

Beste allemaal,

Om wat verwarring over de overleggen te voorkomen koppel ik even de insteek van de overleggen deze week aan jullie terug (na overleg met [REDACTED]).

Dinsdag 17 maart - 12.00 - 13.00 - Werkgroep Dienstverlening

Agendaonderwerp: Doelgroep pilot. Vraagstuk is gestuurd naar de leden van de werkgroep Dienstverlening. Bij voldoende tijd - opdracht HAN

> Deelnemers: [REDACTED]

Donderdag 19 maart 10.00 - 11.00 uur - stuurgroep pilot

Agendaonderwerpen: planning van de pilot IRMA, Resultaat bespreking scope doelgroep, Subsidie en verloop pilot tot nu toe
> Deelnemers; M [REDACTED]

Donderdag 19 maart 11.00 - 12.00 - kernteam pilot

In dit overleg zijn de trekkers van elke werkgroep betrokken. Waar staan we en wat is uit de andere 2 overleggen naar voren gekomen.

> Deelnemers: [REDACTED]

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 16 maart 2020 11:03

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Project Veilig identificeren in telefoongesprekken

Hallo allemaal,

Morgenvroeg vanaf 11 uur is prima. Ik denk dat het goed is dat [REDACTED] ook wordt uitgenodigd voor het overleg, ik heb haar alvast in de verzendlijst gezet.

De volgende punten wil ik graag op de agenda zetten, ook gezien de landelijke ontwikkelingen:

1. Impact maatregelen op planning pilot nu gemeenten overgestapt zijn op uitvoering kritische processen
 - Ontwikkeling bij [REDACTED]?
 - Inzet medewerkers Klantenservice
2. Scope doelgroep, ook in relatie tot HAN onderzoek en opgemaakt begroting.
3. Verloop pilotvoorbereiding tot nu toe.

We spreken elkaar morgen en succes met alle ontwikkelingen.

Groetjes,

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 16 maart 2020 9:14

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Project Veilig identificeren in telefoongesprekken

Ik denk dat een hoop agenda's vloeiend zijn geworden, ook wij worden vriendelijk gevraagd thuis te werken waar mogelijk. Ik had sowieso vanmiddag een vrije middag gepland voor mijn dochter, is morgen 11.00 uur of 14.00 uur mogelijk voor jullie?

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 16 maart 2020 07:47

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Project Veilig identificeren in telefoongesprekken

Gezien de tijd die we nu met z'n allen 'over hebben' (ik neem aan dat jullie ook niet op kantoor mogen komen), stel ik voor om vanmiddag een virtueel overleg te plannen. Kan jij een moment inplannen [REDACTED] Vanaf 13.00 heb ik ruimte in de agenda.

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 13 maart 2020 17:46

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Project Veilig identificeren in telefoongesprekken

Hoi [REDACTED]

Ik zou het fijn vinden als we onderstaande ontwikkeling van het HAN onderzoek even in het kernteam kunnen bespreken. Of in ieder geval met [REDACTED]. Ook gezien het voorstel van de doelgroep van de pilot wat nu loopt. We moeten zorgen dat het onderzoek van de HAN onze pilot versterkt en we geen zaken dubbel doen.

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 13 maart 2020 17:42

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Project Veilig identificeren in telefoongesprekken

Hoi [REDACTED]

Goed dat je me deze mail doorstuurt.

Ik had een andere planning voor het onderzoek met de HAN voor ogen, ook op basis van eerdere gesprekken. Volgens mij was het idee dat de HAN in april een eerste gebruikerstest zou doen en dan bij de 1.0 versie (de versie die wij gaan piloten).

Belangrijk dat we het proces even stroomlijnen. Ook irt de keuze van de doelgroep. Volgende week dinsdag hoop ik hier uitsluitsel over te hebben.

Zo ie zo goed om even een afspraak te maken. Ik sluit hier ook graag bij aan gezien eerdere gesprekken etc. Wil je dat ik het initiatief neem?

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 12 maart 2020 10:45

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Fwd: Project Veilig identificeren in telefoongesprekken

Ha [REDACTED]

Zie hieronder. De [REDACTED] gaat vooralsnog uit van een uitgebreide pilot als ik het zo lees. Hoe gaan we hier mee om? Ik hoor het graag.

[REDACTED]
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag, maart 12, 2020 10:27

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Project Veilig identificeren in telefoongesprekken

Hoi [REDACTED]

[REDACTED] Mocht je nog niet op de hoogte zijn van het project, dan praat ik je graag even bij over de context van het project, anders wordt dit wel een extreem lange mail 😊

Gisteren heb ik even met [REDACTED] telefonisch contact gehad over het project Veilig identificeren in telefoongesprekken dat wij bij de HAN nu uitvoeren. Zoals je wellicht van [REDACTED] al hebt gehoord onderzoeken wij daar 2 prototypes die allebei identificeren in telefoongesprekken mogelijk moeten maken, om uiteindelijk telefonisch persoonlijke gegevens te kunnen uitwisselen tussen beller en organisatie.

Een van de prototypes is het prototype van de Gemeente Nijmegen /Arnhem hiervoor op basis van IRMA. En [REDACTED] gaf aan dat ik daarvoor het beste met jou contact kan opnemen.

Ik zou graag vast een aantal vragen in de mail aan je voorleggen, en wellicht kunnen we deze op deze manier afstemmen, wellicht is een nadere kennismaking op een gegeven moment ook prettig.

- We treden graag in contact met de medewerkers van het Klantcontactcentrum. Wij zouden ze een aantal vragen willen stellen over hun ervaringen met het identificeren van een beller aan de telefoon. Hoe gaat dat nu in zijn werk? Welke vragen stellen ze? Welke woorden gebruiken ze? Heeft het identificatiegesprekje nog een toegevoegde waarde op het vlak van bv inleving, etc.

- Van [REDACTED] begrijp ik dat de oplevering van het prototype naar wens verloopt en geschat wordt op half april. Wij zouden dan graag bv na 6 mei het gebruikersonderzoek (eerste ronde) willen inplannen. Afhankelijk van de beschikbaarheid van de respondenten, kan dat met een paar dagen doorlooptijd gerealiseerd zijn. Zou fijn zijn als jullie dat ook kunnen bijwonen. Weet je al bv wanneer jullie in die periode wel/niet aanwezig zouden kunnen zijn daarbij?
- Kunnen we al eerder een concept-versie van het prototype bekijken? [REDACTED] gaf aan dat we met fictieve testgegevens kunnen werken, kunnen we die dan ook vast ontvangen, voor een optimale voorbereiding op het gebruikersonderzoek?
- De volgende stap in mijn planning is dat jullie (ism [REDACTED]) het prototype bijwerken op basis van de bevindingen uit het gebruikersonderzoek. Daarvoor zouden de weken van 18 mei en 25 mei gebruikt kunnen worden. Graag stem ik met jou af of daar tijd/capaciteit beschikbaar is en of het realistisch is om daar 2 weken voor te plannen (zitten ook mogelijk nog wat vrije dagen in, Hemelvaart enzo).
- Daarna volgt een 2^e gebruikersonderzoek op basis van het verbeterde en aangepaste prototype. Dat zou ik dan in de week van 8 juni willen plannen.
- Daarna nog wellicht kleine(re) aanpassingen aan het prototype naar de definitieve versie en schrijven wij het eindrapport. Dat zou best parallel kunnen lopen aan elkaar.
- En dan zijn we voor de zomeruittocht begint, zo goed als klaar met dit project!

Kortom graag jouw inschatting over de planning (data/capaciteit) die ik van jullie vraag en hopelijk snel tot ziens!

Met vriendelijke groet,



Date : 23-6-2020 16:49:59

From :

To :

Subject : FW: Rapport VITE expert review IDBellén.pdf

Attachment : Rapport .pdf;

Ter info

Obv. Art 10.2 e

Date : 14-9-2020 15:55:17

From:

To:

Subject : FW: scenariovraag

Attachment : Scenari.docx;

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Kunnen we hier even over schakelen samen. Vind het wel belangrijk dat we de toegevoegde waarde uitvragen.

Bij een open vraag, vraag je te veel van de inwoner. Welke scenario's kunnen we schetsen die ook feitelijk kloppen met de huidige werkwijze van de gemeente.

Groetjes,

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 14 september 2020 12:59

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: scenariovraag

Beste stuurgroep,

Zie hieronder naar aanleiding van de kerngroep van vanochtend.

Omdat vragenlijst, instructiedocument en website deze week (??) klaar moeten zijn, wil ik jullie vragen om een snel antwoord.

Alvast bedankt.

Groet, [REDACTED]

Actie kerngroep 14/9:

Vragenlijst: WG onderzoek doet een voorstel voor het uitvragen van de "meerwaarde" en de risico's die het met zich meebrengt vanwege de huidige manier van werken met controlevragen. WG onderzoek deelt dit concrete voorstel met SG en zij nemen een besluit over de vragen. Mogelijk zal de WG dienstverlening hier nog een alternatief voor bedenken.

Vraagstuk

In de inwonervragenlijst leggen we de inwoners een aantal mogelijke scenario's voor IDbellen voor (zie bijlage).

De vraag die we aan de inwoners stellen is of ze hiervoor ID bellen zouden gebruiken.

In de tekst wordt aangegeven dat ID bellen het mogelijk maakt om telefonisch informatie te verstrekken wat anders niet mogelijk is.

Wij komen er nu achter dat deze tekst niet aansluit bij de feitelijke situatie.

De feitelijke situatie is dat de informatie vaak wel verstrekt wordt na het stellen van een aantal controlevragen.

Wat betekent dit voor de scenariovraag?

Opties

- a. Tekst ongewijzigd laten staan
- b. Huidige scenario's aanpassen naar feitelijke situatie
- c. Nieuwe scenarios bedenken waar IDbellen daadwerkelijk een bezoek aan de gemeente uitspaart
- d. Geen scenariovraag opnemen, maar een uitgebreidere schets van het nut van IDbellen opstellen.

Afweging

Optie a: feitelijk onjuist. Een oplettende inwoner kan hier vragen over gaan stellen ("vorige week lukte het me wel om die info aan de telefoon te krijgen")

Optie b: lastig uit te leggen aan de inwoner ("waar zit het voordeel voor mij?" en "gaat de gemeente wel veilig met mijn gegevens om?")

Optie c: deze optie heeft de voorkeur, maar blijkt lastig ([REDACTED] geeft aan dat dit al geprobeerd is)

Optie d: overwegen als optie 3 niet lukt. De extra informatie kunnen we opnemen op website idbellen.nl en in inwonerinstructie.

Voorstel aan stuurgroep

1. Werkgroep dienstverlening advies vragen (afwegen optie 3 en 4)
2. Werkgroep dienstverlening vragen een tekstvoorstel te doen (vernieuwde scenario's of algemene tekst).
3. Teksten op laten nemen in vragenlijst (actie werkgroep onderzoek) of in instructiedocument/website (actie werkgroep communicatie)

Date : 3-9-2019 13:18:39

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : FW: Standaardverklaring digitale identiteit (namens CIO's Drechtsteden en Nijmegen)

Attachment : image001.png;image005.png;image006.png;image007.png;image008.png;

tkn

Art. 10.2 e

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 3 september 2019 13:18

Aan: [REDACTED]

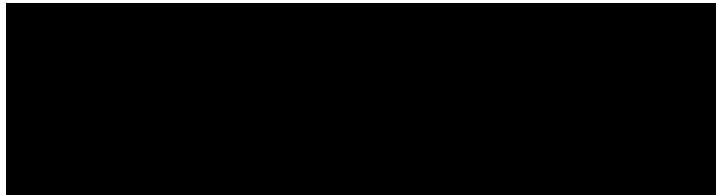
CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Standaardverklaring digitale identiteit (namens CIO's Drechtsteden en Nijmegen)

Beste [REDACTED]

Ik kan mij zeker vinden in het verzoek. Uitstekend om het voorstel te voorzien van het logo van de Gemeente Arnhem.

Ik heb mijn collega's van Renkum en Rheden meegenomen in de cc. Wellicht dat zij ook hun instemming nog zullen geven.



Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 3 september 2019 10:02

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Standaardverklaring digitale identiteit (namens [REDACTED] Drechtsteden en Nijmegen)

Beste collega's,

In het kader van Samen Organiseren heeft het [College van Dienstverleningszaken](#) de CIO's van gemeenten opgeroepen om met initiatieven te komen die in aanmerking komen voor een 'standaardverklaring' vanuit de VNG.

Afgelopen februari hebben we met 39 gemeenten en vakorganisaties een verzoek ingediend voor financiering uit het GGU-fonds om de digitale identiteitsapplicatie 'IRMA' verder te ontwikkelen (zie bijlage). Dit verzoek is nog steeds in behandeling. Dit komt omdat de VNG het lastig vindt om gemeenten voor een applicatie middelen te geven, aangezien er geen standaarden voor het digitale identiteitsproces zijn en nog geen wegingskader is vastgesteld door het Ministerie van Binnenlandse Zaken.

Om dit vacuüm te beëindigen willen we het college van dienstverlening verzoeken om IRMA standaard te verklaren met de status: niet vrijblijvend, 'pas toe of leg uit'-principe voor de periode totdat er een vastgesteld kader is vanuit het Ministerie van Binnenlandse Zaken. We zien in de markt namelijk geen identiteitsapplicatie die aan dezelfde voorwaarden voldoet als IRMA op dit moment doet. De techniek beschrijft, hoogleraar en voorzitter van de stichting achter IRMA, [REDACTED] in een open brief aan de staatssecretaris die ook is gepubliceerd op [iBestuur.nl](#).

Inmiddels zijn er 25 initiatieven om IRMA toe te passen in de dienstverlening of in verkennend stadium om IRMA in te zetten. Voorbeelden hiervan zijn te vinden in de bijlage. Doordat IRMA geen financiering krijgt vanuit een centraal orgaan, voelen deze organisaties zich genoodzaakt om individueel de doorontwikkeling van IRMA te financieren, in het kader van Samen Organiseren is dit een ongewenst verschijnsel.

Indien het college hiermee instemt, is de belemmering weg om gemeenten te ondersteunen bij projecten rond digitale identiteit en kunnen we gezamenlijk aan dit dossier verder werken.

Verzoek

Om een goed verzoek in te dienen willen we dit weer doen namens een grote groep van gemeenten. Kunt u zich vinden in dit verzoek, laat ons dit dan weten via [REDACTED], dan zorgen wij er voor dat er op korte termijn een voorstel namens ons allen richting het College van Dienstverleningszaken gaat met uw logo eronder.

U mag dit verzoek ook doorsturen naar uw regiogemeenten.

Voor vragen kunt u terecht bij [REDACTED] of een van ons.

Met vriendelijke groet,



Date : 15-1-2021 14:34:53

From:

To :

Cc :

Subject : FW: Stuurgroep ID bellen - The Final (ipv donderdag 8 okt)

Attachment : Agenda .docx;Begroting.xlsx;Overzicht kosten ID bellen;

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Art. 10.2 b

Ik heb even de laatste mail van [REDACTED] opgezocht. Het bedrag wat wij vanuit Arnhem hebben gereserveerd is [REDACTED]. Dit ook na de uitkomst van onze laatste stuurgroep ID Bellen. Waarbij we een factuur vanuit Drechtsteden verwachten ten aanzien van communicatie - animatie. En vanuit Nijmegen - techniek (AWS/pentest etc). [REDACTED] volgde apart een factuur zoals Drechtsteden toen kon melden.

Kortom laten we even het plaatje compleet maken zodat de facturen kunnen worden verstuurd en betaald.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 9 oktober 2020 11:06

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Stuurgroep ID bellen - The Final (ipv donderdag 8 okt)

Beste stuurgroep,

Bijgaand de agenda en de stukken voor het stuurgroep overleg van aankomende maandag.

Los van het inhoudelijke succes: de afronding van de inwoner pilot! ☺

Hebben we twee belangrijke projectmatige agendapunten betreffende de begroting en de oplevering van het evaluatierapport.

De agenda en stukken staan in de bijlage, maar je kan de stukken ook vinden via Teams: [Link afgeschermd](#)

Belangrijk voor mijn deelname: ik heb om 13:30 een kick-off van een groot traject dat ik zelf begeleid, daar moet ik bij aanwezig zijn. Ik had al even aan [REDACTED] gevraagd of het een half uur eerder kan (van 12:30 tot 13:30) dan kan ik er volledig bij aanwezig zijn.

Voorstel voor de allerlaatste stuurgroep zou zijn de 29^e, dan kan ik ook het decharge document aanleveren.

Tot maandag!

Groet,

Van: [REDACTED]

Wanneer: 13:00 - 14:00 12 oktober 2020

Onderwerp: Stuurgroep ID bellen - The Final (ipv donderdag 8 okt)

Locatie: MS Teams

[REDACTED]
dit is de link naar het hele ID bellen kanaal, maar ik kan die van de Stuurgroep niet kopieren.

Groet,

[REDACTED]

Date : 1-7-2020 16:47:49

From :

To :

Subject : FW: Systemen in Beeld Update van 07/01/2020

Hallo allemaal,

In de nieuwsbrief van KBenP is aandacht voor de pilot ID-Bellen (bellen met IRMA).

Nu de subsidie voor het project ID-Contact is gegund door BZK (hiermee willen we verder gaan dan alleen authenticatie voor bellen maar ook voor videobellen en chat) zal er meer aandacht komen voor onze PoC.

Goed om dit ook mee te nemen in de gesprekken met Roxit.

En stiekem mogen we ook best trots zijn dat we hier samen aan meewerken ;-)

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED] | KBenP [mailto:sven.blom@kbenp.nl]

Verzonden: woensdag 1 juli 2020 9:02

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Systemen in Beeld Update van 07/01/2020

Systemen in Beeld is een initiatief van KBenP Zaalgericht Werken. Bekijk alle systemen op de kaart via <https://systemeninbeeld.nl/kaart/>

Wordt deze mail niet correct

weergegeven?

[Bekijk deze email in een browser.](#)



Contents:

- [Icelake Capital stapt in bij vt&h-expert Genetics](#)
- [Heliview het 1,5 meter congres](#)
- [Privacyvriendelijk bellen met je gemeente dankzij IRMA](#)
- [Ongevraagd advies over de ministeriële verantwoordelijkheid.](#)
- [Data delen binnen de overheid: oplossing zoekt probleem?](#)

Icelake Capital stapt in bij vt&h-expert Genetics

Jun 29, 2020 08:47 am | Sven Blom

Private equity investor Icelake Capital neemt voor een onbekend bedrag een aanzienlijk belang in Genetics. Het bedrijf, gevestigd in Almere, is een softwareleverancier voor de...

[Read More](#)

[Tweet](#)

[tumblr](#)

Heliview het 1,5 meter congres

Jun 24, 2020 03:17 pm | Carly Kloos

Corona legde half maart alle congressen en evenementen stil. Maar met de nodige aanpassingen zijn vanaf 1 juli bijeenkomsten weer toegestaan, weliswaar met maximaal 100...

[Read More](#)

[Tweet](#)

[tumblr](#)

Art. 10.2 e

[Privacyvriendelijk bellen met je gemeente dankzij IRMA](#)

Jun 17, 2020 01:51 pm | Sven Blom

Wat gebeurt er met jouw gegevens die je vrijgeeft aan webshops, banken of gemeenten? Heeft een gemeente genoeg aan jouw geboortedatum voor een betrouwbare authenticatie?...

[Read More](#)

 Tweet  tumblr

[Ongevraagd advies over de ministeriële verantwoordelijkheid.](#)

Jun 16, 2020 08:29 am | Sven Blom

Ongevraagd advies Raad van State over ministeriële verantwoordelijkheid Samenspel tussen Kamerleden, kabinet en ambtenaren moet beter Uitleggen wat de overheid doet en waarom ze doet...

[Read More](#)

 Tweet  tumblr

[Data delen binnen de overheid: oplossing zoekt probleem?](#)

Jun 15, 2020 03:12 pm | Klaske Schep

Dienstverlening binnen de overheid kan niet bestaan zonder data. Data zorgen ervoor dat de overheid als geheel soepel blijft lopen en zijn onontbeerlijk in de...

[Read More](#)

 Tweet  tumblr

Recent Posts

Copyright © 2020 KBenP Zaakgericht Werken, All rights reserved.



Our mailing address is:



[Add us to your address book](#)

[unsubscribe from this list](#) | [update subscription preferences](#)

Date : 2-3-2020 14:16:28

From :

To :

Subject : FW: Taken en verantwoordelijkheden trekker werkgroep Dienstverlening

Attachment : image001.png;image002.png;image003.png;image004.png;image005.png;

Zie onderstaande.

Art. 10.2 e

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 25 februari 2020 18:15

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Taken en verantwoordelijkheden trekker werkgroep Dienstverlening

Hoi [REDACTED]

Prima samenvatting, ik heb zo even nog geen aanvullingen.

Paar toelichtingen:

- Instructie maken tbv medewerkers klantenservice: dit zal ook vooral in afstemming met de WG Communicatie gebeuren
- 1x per 1-2 weken telefonisch overleg met mij om de stand van zaken door te spreken en eventuele knelpunten tijdig te signaleren.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 21 februari 2020 14:48

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Taken en verantwoordelijkheden trekker werkgroep Dienstverlening

Hoi [REDACTED]

Zojuist hebben we elkaar gesproken over de rol van de [REDACTED] en welke taken/verantwoordelijkheden hierbij horen. Vanuit de gemeente Arnhem wil [REDACTED] deze rol vervullen. Naast de werkgroep Dienstverlening bestaat de werkgroep Communicatie en Techniek.

Inhoudelijk bepalen en organiseren met werkgroep

Wat wordt de doelgroep?

Differentiatie tussen gemeenten kan maar maakt de pilot niet makkelijker

Hoe gaan we de mensen identificeren - de rol van Digi-D plus lijkt weg te vallen (vraag nog of we kunnen aansluiten op Digi-Dproef) Anders een dienst waar Digi-D laag of middel verantwoord bij is

Liever laten we mensen bellen met een reden. Geen fictieve casus.

Uitgaande dat we de Digi-D plus niet hebben. Wat kunnen we dan met de oplossing van Nijmegen. Wat voor diensten kun je aanbieden?

Hoe gaan we inwoners/participanten werven (inwoners vinden en daadwerkelijk laten meedoen)

Instructie maken en organiseren aan medewerkers klantenservice

Input leveren op functionele wensen ten aanzien van pagina Klantenservice (binnen kader mogelijke ontwikkeling en ontwikkelbudget)

Erop toezien dat bij iedere gemeente een fysieke pilotlocatie wordt geregeld.

Ervoor zorgen dat gedurende pilot duidelijk is waar vragen gesteld kunnen worden en indien nodig opschalen.

Organisatorische taken

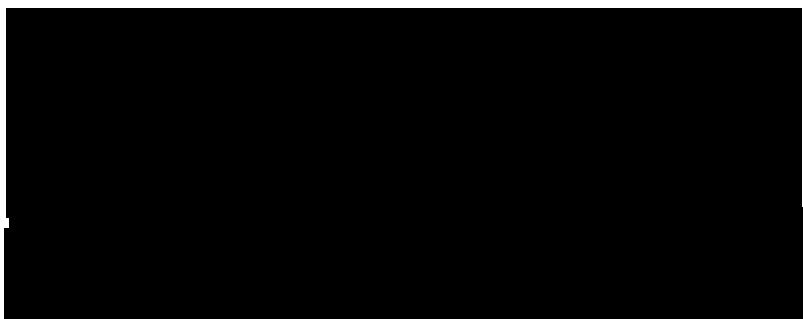
- Zorgen dat de werkgroep 1 keer in de 2/3 weken bij elkaar komt (fysiek of via teams).

- Verslaglegging besluiten en rapporteren naar kernteam. Ook om de zoveel tijd aansluiten bij kernteam voor update en uitwisseling ontwikkelingen.

Wil je de taken en verantwoordelijkheden aanvullen, aanscherpen met hoe jij ze bekijkt en verwacht [REDACTED]. Dan kan ik ze volgende week bespreken met [REDACTED]

Alvast bedankt.

P.s. Ik heb het document van de HAN inmiddels al op teams geplaatst.



Date : 14-4-2020 16:57:10

From :

To :

Subject : FW: Terugkoppeling gesprek 31 maart 2020

Attachment : image001.png;image002.png;image003.png;image004.png;image005.png;image006.png;image007.png;

Hoi [REDACTED]

Kan ik een verslag krijgen van afgelopen kernteam of in ieder geval bijgepraat worden. Ben benieuwd hoe het ervoor staat en welke acties aan de kant van Arnhem liggen.

Morgen kun je mij bellen, moet op de kleine passen maar kijk ik wel even of ik op kan nemen.

Fijne avond alvast.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 14 april 2020 16:55

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Terugkoppeling gesprek 31 maart 2020

Hoi [REDACTED]

Goed, gelukkig nog gezond. Bij de gemeente blijft het nogal druk, zeker bij de klantenservice. Veel vragen van ondernemers. Hoe gaat het met jou, fijne paasdagen gehad.

Ik heb achter mijn vragen aan gegaan.

- Voor de zekerheid navragen: wordt er een klikbare prototype ontwikkeld die op afstand getest kan worden
Ja.
- Heeft [REDACTED] capaciteit om bevindingen uit een gebruikerstest te kunnen verwerken?

Antwoord

Het blijkt dat in het traject met [REDACTED] geen rekening is gehouden met gebruikerstesten. Bij doorvragen was het oorspronkelijk wel zo dat een 0.8 versie getest had kunnen worden (functioneel, lees - geen gebruikerstest). Bovenal merk ik dat de verwachting was dat voor de subsidie en het onderzoek de gemeenten vooraf werkende techniek moesten leveren en capaciteit in de vorm van medewerkers klantenservice. Niet zo zeer dat de aanbevelingen ook direct in de techniek opgevolgd moesten worden. Er lopen duidelijk verschillende verwachtingen en beelden door elkaar.

Ik kon vorige week niet bij de kernteam meeting zijn maar ik verwacht ieder moment een detailplanning van de [REDACTED] te ontvangen. Ik denk dat het goed is dat we op korte termijn afstemmen hoe we hier vervolg aan geven en de beelden en verwachtingen scherp krijgen. Zullen we een belafspraak houden met ons en [REDACTED] erbij?

Ik zou kunnen op:

- Donderdag 16 april om 8:30 uur
- Donderdag 16 april om 16:30 uur
- Vrijdag 17 april om 9.00 uur
- Vrijdag 17 april tussen 13.00 - 15.30 uur

Hoor graag hoe je hier naar kijkt en of je kunt afspreken.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 14 april 2020 13:18

Aan: [REDACTED]

1 maart 2020

Hoi [REDACTED]

Hoe gaat het ermee? Nog steeds extra drukte bij de Gemeente op dit moment of is het alweer enigszins aan het normaliseren?

Heb je voor ons al wat nadere informatie over het prototype, zodat wij onze testen kunnen gaan voorbereiden? [REDACTED] heeft inmiddels enige zaken uitgezocht rondom remote testen, ze wil graag aanvullend nog van jou weten of het prototype zowel op laptop als op smartphone te raadplegen is. En vanaf wanneer 😊

We vernemen het graag van je.

Met vriendelijke groet,



Art. 10.2 e

Van: [REDACTED]
Datum: woensdag 1 april 2020 om 13:33
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Terugkoppeling gesprek 31 maart 2020

Hoi [REDACTED]

Vandaag heb ik even verder gesproken met [REDACTED] over de mogelijke respondenten. In het oorspronkelijke plan gingen we specifiek uit van minder digivaardigen / laaggeletterden. Juist voor hen is het Veilig bellen heel belangrijk en ook -helaas- voor hen is remote UX testen volgens ons extra lastig. Wij schatten het testen met deze doelgroep in de komende periode op afstand niet in als haalbaar & realistisch.

Onze voorkeur heeft het om op de redelijk korte termijn met een andere doelgroep remote te testen, we zullen maar zeggen de "normaal" digivaardigen. Hoe sta jij daar tegenover?

Qua RAAK KIEM project ga ik sowieso verlenging aanvragen tot eind dit jaar; het spoor met de huisartsenpost ligt momenteel helemaal stil (zelfs geen contact momenteel), dus verlenging lijkt me niet meer dan logisch en acceptabel door RAAK KIEM gezien de omstandigheden.

Tot zover weer even, 😊

Met vriendelijke groet,



Van: [REDACTED]
Datum: dinsdag 31 maart 2020 om 10:59
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Terugkoppeling gesprek 31 maart 2020

Hoi [REDACTED]

Fijn dat we elkaar hebben gesproken over het vervolg van het onderzoek vanuit de RAAK subsidie. Nu is het zo dat de stuurgroep Veilig bellen vorige week heeft besloten om de test met inwoners op te schorten tot na de zomer. Het vraagt te veel capaciteit van de klantenservice en organisaties om het goed te organiseren. De technische en zo veel mogelijk de functionele ontwikkeling door [REDACTED] gaat de komende maanden door. De oorspronkelijke planning van het onderzoek was om in augustus af te ronden. Het doel voor nu is om samen te kijken of en op welke manier we het gebruiksonderzoek voor de zomervakantie door kunnen laten gaan waarbij het zo min mogelijk capaciteit van de klantenservice vraagt.

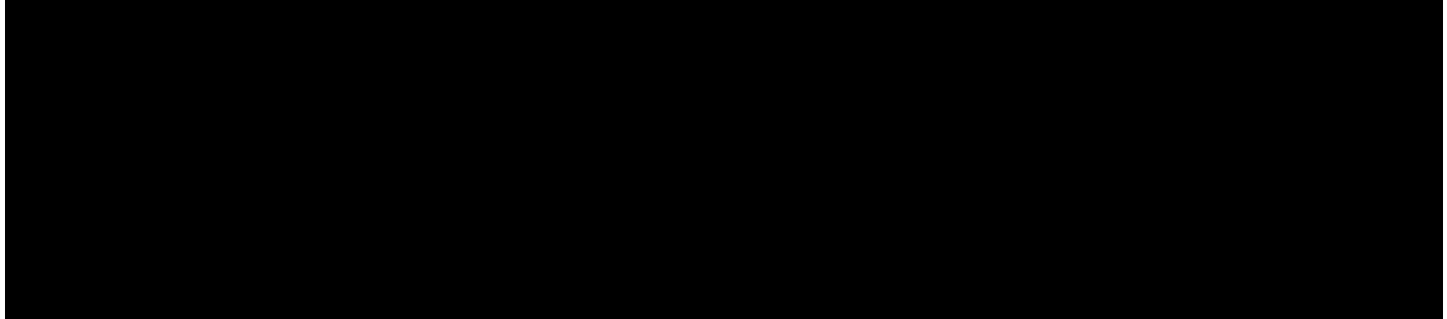
Vragen voor [REDACTED]

- Voor de zekerheid navragen: wordt er een klikbare prototype ontwikkeld die op afstand getest kan worden
- Heeft [REDACTED] capaciteit om bevindingen uit een gebruikerstest te kunnen verwerken?

Vragen aan [REDACTED]

- Wat zijn de gevraagde condities om het prototype op afstand te kunnen testen. Wat is er nodig? Zodat we kunnen kijken of we dit kunnen organiseren gezien de huidige condities
- Welke respondenten zijn er nodig en hoe die te werven. Zeker omdat het op afstand en digitaal testen wordt, is dit nog wel een uitdaging.

Zodra we antwoorden op de vragen hebben schakelen we weer met elkaar.



Date : 11-8-2020 21:52:15

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : FW: Terugkoppeling gesprek technische en functionele omgeving ID-Bellen

Attachment : Handlei.docx;Test ID.xlsx;image001.png;image010.png;image011.png;image012.png;image013.png;

Hoi [REDACTED],

Onderstaand ter informatie. Donderdag even doornemen wat op de rol staat voor 3 september.

Art. 10.2 e

Groetjes,

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 11 augustus 2020 21:51

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Terugkoppeling gesprek technische en functionele omgeving ID-Bellen

Beste allemaal,

Bedankt voor het prettige gesprek van vanmiddag. Een terugkoppeling van hetgeen we hebben besproken.

Verdeling activiteiten

- Connectie is ondersteunend in dit project. Richt zich op de firewall en benodigde tijdelijke werkplek van medewerker klantenservice. [REDACTED] kijken samen wat er nog meer bij komt kijken.
[REDACTED] maakt deze week een afspraak met [REDACTED] om de activiteiten in de planning gezamenlijk door te nemen.
- [REDACTED] heeft de knop op de website inmiddels ingericht. Als het gaat om het beheer van de Amazon Connect omgeving dan kijken [REDACTED] welke werkzaamheden worden gevraagd en wie eventueel van de business daarbij aangehaakt kan worden. Eind deze week koppelt [REDACTED] de eerste bevindingen terug.
- [REDACTED] heeft aangegeven te benaderen te zijn voor eventuele vragen. Schroom niet om met hem contact op te nemen.

Planning

Op welke dagen vinden de testen plaats. Het voorstel voor de dagen is als volgt

Week 36	Donderdag 3 september -	de collegiale test (testen techniek / backend)
Week 37	Woensdag 9 september	de generale test
Week 39	nader bepalen	test met 50 inwoners

Aankomende donderdag hopen we de planning definitief te kunnen maken en ook duidelijkheid te kunnen geven over de dagdelen.

Goed om te weten. Op dit moment loopt er een DPIA en Pentest. Hier zijn [REDACTED] bij aangehaakt. Eind augustus worden de resultaten verwacht.

Uitgangspunt: als we niet voldoen aan privacy en beveiligingseisen dan gaat het testen met inwoners niet door. We gaan hier niet van uit, maar goed om te weten van dit GO/NO GO moment wat duidelijk moet zijn voor de collegiale test.

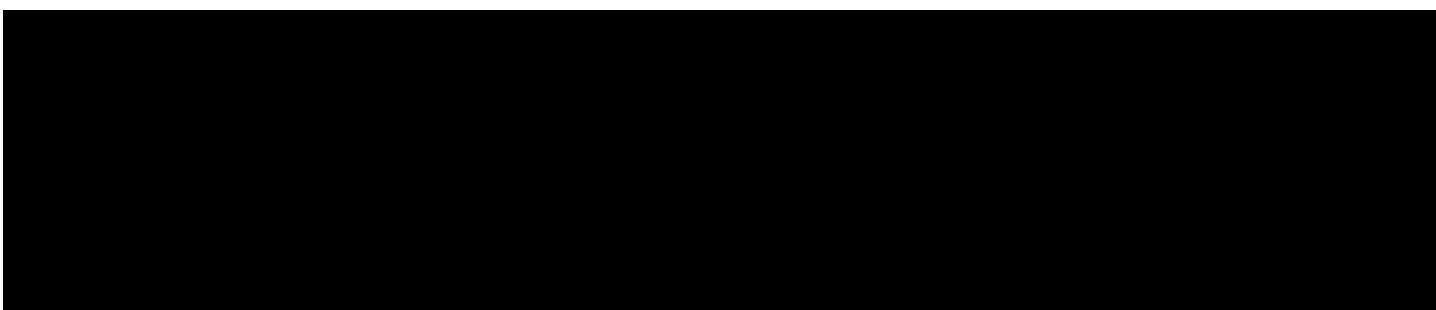
Aandachtspunten

- Is het klantcontactcentrum bereikbaar in zowel acceptatie en productie omgeving? Wat is de invloed van de mogelijke update die gepland staat?
- FAQ: Gebruik Amazon. Waar staan mijn gegevens? Hoe lang bewaard?
- Invloed van soort device - IOS of Android?
- Dit is nu nog een pilot: opbouwen en weer afbreken. In pilot onderzoeken wat het betekent aan beheer als je deze functionaliteit wil inbedden? En waar te beleggen?
- Door de betrokkenen is uitgesproken zich in te zetten om gedurende de pilot paraat te staan voor het geval technisch of functioneel zaken niet goed lopen.
- Evaluatie op het gebied van techniek - welke lessen hebben we geleerd.

Aanvullende inspiratie/informatie

- In de cc staat [REDACTED] van deze pilot bij de drie gemeenten Nijmegen, Arnhem en de Drechtsteden.
- zoals jullie weten is de collegiale test reeds uitgevoerd bij de gemeente Nijmegen. In de bijlage heb ik de instructie bijgevoegd die de deelnemers aan de test van te voren ontvangen. Eveneens het evaluatieformulier. Bij de instructie zijn ook de demofilmpjes te vinden die [REDACTED] vanmiddag liet zien.

Mochten er nog aanvullende vragen zijn, dan hoor ik ze graag.



Date : 3-7-2020 15:34:29

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : FW: Toelichting

Attachment : image001.png;image010.png;image011.png;image012.png;image013.png;image002.png;image003.png;image004.png;image005.png;

Antwoord op open source vraag

Art. 10.2 e

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 23 april 2020 14:22
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Toelichting

Hoi [REDACTED]

Fijn dat het zo zorgvuldig wordt uitgezocht en over wordt geadviseerd.
Ik wacht dit advies dan ook even af.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 23 april 2020 14:21
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Toelichting

Art. 10.2 g

[REDACTED]
Hopenlijk ook daar straks een "go" op!

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 23 april 2020 14:19:34
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Toelichting

Hoi [REDACTED]

Hartstikke fijn, dan geef ik dit door.
Had je toevallig nog een blik kunnen werpen op de vraag over de opensource licentievorm (mail van 21 april).

Drechtsteden en Nijmegen hebben akkoord gegeven. Vraag is hoe wij hierin staan.

Mocht je er niet naar kunnen kijken dan hoor ik dit uiteraard ook graag.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 23 april 2020 07:32:35
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Toelichting

Dag [REDACTED], prima, geef mij maar op als contactpersoon. Dan hoor ik verder wel hoe we kunnen ondersteunen, [REDACTED] en ik stemmen onderling ook verder af.

mvg

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 21 april 2020 21:24:10
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Toelichting

Dag [REDACTED]

Dank voor de heldere toelichting. Deze uitvraag is ook bij Drechtsteden en gemeente Nijmegen uitgevoerd. Op basis van de bevindingen wordt gekeken hoe hier vervolg aan wordt gegeven.
Het zij de markt op gaan of gebruik maken van een bestaande raamovereenkomst.

Het lijkt mij zeer wenselijk als (een van) jullie kan aanhaken bij het vervolg van de pentest en kan ondersteunen bij het reviewen van de definitieve onderzoeksopdracht. Zeker gezien de afhankelijkheid van het type pentest. Mag ik jullie naam doorgeven als contactpersoon?

Uiteraard houd ik jullie op hoogte van de ontwikkeling en zoals ik eerder aangaf zal ik zorgen voor een bijpraatmoment waarin het doel en de status van het project wordt toegelicht.

[REDACTED]

Het zou fijn zijn, zeker gezien het belang, als jullie kunnen ondersteunen bij

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 21 april 2020 9:28
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Toelichting

Dag [REDACTED] dank voor de informatie. Voor dit soort technische pentesten zou ik in ieder geval kunnen adviseren om te kijken of [REDACTED] beschikbaar is.

Veel bedrijven doen pentesten, maar komen veelal niet verder dan het uitvoeren van een security scan. Deels een gevolg van een markt waarin veel partijen vinden dat ze "kunnen" pentesten, deels een gevolg van beperkte budgetten om echt een oplossing te kunnen analyseren op informatieveiligheidsproblemen. En deels een gevolg van beperkte kennis aan de vraagkant t.a.v. wat pentesters doen en kunnen.

Met pentesten is het altijd zo dat de mate van assurance die je zoekt, veelal ook afhankelijk is van het type pentest (zogenaamde blackbox, whitebox, crystalbox aanpak) en van je budget wat je ter beschikking hebt.

Met blackbox geef je een pentesten zo min mogelijk informatie vs white/crystal/greybox aanpak. Na mate je meer informatie meegeeft aan een pentester, en dus een beter inhoudelijk beeld en toegang geeft tot wat er getest moet worden, hoe effectiever en diepgaander zijn aanpak kan zijn.

Hoe kunnen we jullie verder helpen op dit punt? Kunnen we ondersteunen bij het reviewen van de definitieve onderzoeksopdracht?

mvg

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 20 april 2020 21:01
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Toelichting

Beste [REDACTED],

Nog een wat meer technische toelichting op hetgeen de pentest moet toetsen.

Mbt de diepgang: Wat we willen vaststellen is dat het niet mogelijk is om zelf, buiten de vastgestelde route om, een bsn of een ander attribuut door te geven (je identiteit faken). Daarvoor moet de javascript voor de button icm de backend getest worden (wordt allebei door [REDACTED] ontwikkeld).

Tevens moet vastgesteld worden dat het alleen voor geauthenticeerde medewerkers mogelijk is om gesprekken aan te nemen.

En tot slot mag een derde partij niet in staat zijn de attributen of het gesprek te onderscheppen (gesprek onderscheppen kan ook buiten de invloedsfeer van de bellen oplossing, als je bijvoorbeeld met een 'geroopte' telefoon werkt)

Groetjes,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 20 april 2020 10:51:51
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Toelichting

Hallo [REDACTED]

Bedankt voor jullie reactie. Als het gaat om de pentest dan ben ik niet zo thuis in welke niveaus er zijn. Het moet zodanig worden getest dat de techniek met zekerheid getest kan worden na de zomer met inwoners. Hierbij gaan gevoelige gegevens over de lijn zoals bsn. Daarom willen we een mogelijke kans op een datalek zo goed mogelijk uitsluiten.

Drechtsteden heeft een raamovereenkomst en de inhoud wordt in samenspraak besproken. Mijn contactpersoon van Drechtsteden had hun CISO nog niet besproken. Vanuit Nijmegen weet ik nog niet wie zij zaken doen of overeenkomsten hebben.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 20 april 2020 7:15
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Toelichting

Er is momenteel geen raamovereenkomst met een partij vanuit Arnhem of de Connectie. We werkten voorheen met [REDACTED]. Ben nu wel bezig met de pentesten voor 2020 en kijk daarbij naar andere partijen om de opdracht mee te vervullen. Overigens niet in de vorm van een meerjaren raamovereenkomst overigens.

Grt

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 17 april 2020 12:03
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Toelichting

[REDACTED]
Aangaande de vraag of er raamovereenkomsten zijn voor het uitvoeren van pentesten. Weet jij hier toevallig meer over, naar mijn weten is dat er niet?

[REDACTED], wat wil je precies halen uit de pentest/welk niveau van diepgang? Afhankelijk daarvan kunnen [REDACTED] en ik wel met wat partijen komen waar we ervaring mee hebben gehad.

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 16 april 2020 21:13
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Toelichting

Hallo [REDACTED]

Gistermiddag is de stuurgroep van Veilig bellen bijeengekomen. Bij deze pilot onderzoeken we of we het mogelijk kunnen maken om met behulp van de digitale identiteit IRMA inwoners geauthentificeerd kunnen bellen met de gemeente Arnhem. Een nieuwe techniek waarbij gebruik wordt van persoonsgegevens uit onder andere de BRP. De techniek ontwikkelen we zelf in samenwerking met de [REDACTED]. We is hierbij de gemeente Arnhem, Nijmegen en Drechtsteden. [REDACTED]

Omdat privacy en informatiebeveiliging belangrijke speerpunten zijn is het belangrijk om een DPIA en pentest uit te voeren. Hiervoor is een offerte uitvraag gedaan bij [REDACTED], hier heeft gemeente Nijmegen goede ervaringen mee. Deze offerte had ik begin deze week ook met [REDACTED] besproken.

De stuurgroep was van mening dat nog onvoldoende concreet was wat de DPIA precies moet opleveren en vond het offerte bedrag aan de hoge kant (zonder pentest, al boven de beoogde [REDACTED])

Art. 10.2 b

Het volgende is besloten:

- DPIA wordt uitgevoerd door interne juristen/ privacy officers van (indien mogelijk) de gemeente Arnhem, Drechtsteden en Nijmegen.
- Pentest wordt extern uitgezet. Iedere organisatie gaat na of er een raamcontract is of andere goede ervaringen met partijen die een dergelijke pentest kunnen uitvoeren.

Vraag is of wij mee kunnen werken aan een DPIA op deze pilot en namen/ervaringen/raamcontracten hebben ten aanzien van een pentest.

Naast de inhoud is het volgens mij ook interessant om op beide onderwerp te kijken hoe andere gemeenten met dergelijke security en privacy vraagstukken omgaan.

Ik hoor graag van jullie. Mochten er aanvullende vragen of suggesties zijn dan hoor ik die uiteraard ook graag.

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 14 april 2020 9:51
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Toelichting

Documenten.

In de DPIA staat beschreven hoe de gemeente Nijmegen nu omgaat met IRMA. (alle punten van aanbeveling zijn overigens opgevolgd)

In de irma_archi afbeelding is dit in 1 plaatje weergegeven

In de uitwerking_opties VeiligBellen staat de architectuur van de veilig bellen oplossing beschreven. Dit is concept aangezien we momenteel niet met de development partij "agile™" aan het ontwikkelen zijn. De doelarchitectuur is nog niet vast te stellen, aangezien we ons hier in de tweede fase (waar we jullie ook voor vragen) pas op gaan richten

Ter informatie stuur ik ook nog de juridische analyse van IRMA mee, die is uitgevoerd door [REDACTED]

Date : 2-10-2020 22:34:29

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : FW: Update en info t.b.v. Interviews ID Bellen en Contact

Attachment : image001.png;image002.png;image003.png;image004.png;image009.png;image010.png;image011.png;image012.png;

Hoi [REDACTED]

Vorige week heeft [REDACTED] zelf gebeld met de service ID Bellen bij onze Klantenservice. Ik heb het toen ook kort gehad over onderstaande aanvraag. Een interview over ID Bellen in VNG Magazine of iets dergelijks. Hij is enthousiast en wil graag meewerken aan een interview. [REDACTED] Ik mocht dit van hem aan je terugkoppelen, mogelijk heeft hij dit zelf ook nog gedaan.

Ik ben even op zoek naar hoe we de communicatielijnen tussen ons en het mogelijke interview het beste kunnen laten verlopen? Zodat jij goed bent aangehaakt maar ook dat we jouw tijd en die van [REDACTED] goed kunnen inzetten.

Ik vind het prima om maandag of dinsdag ook even te bellen.

Hoor graag van je en fijn weekend gewenst.

Art. 10.2 e

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 30 september 2020 17:19

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Update en info t.b.v. Interviews ID Bellen en Contact

Urgentie: Hoog

Hi [REDACTED]

Leuk je zonet te hebben gesproken. En tot om te horen dat je in een landelijke 'omnichannel innovatie' overheidswerkgroep zit, gaat ons goed van pas komen vermoed ik ;)

Zoals besproken stuur ik je bijgaand mijn laatste e-mail aan [REDACTED] door. Hierin schets ik wat meer context voor de insteek van het gewenste interview over ID Bellen en ID Contact. Als je daar nog vragen over hebt, dan verneem ik die graag. Ik deel meteen met jou en de anderen (cc) onderstaande vragen/verzoeken t.b.v. het interviewtraject.

Ook heb ik je toegevoegd aan onze ID Bellen werkgroep Communicatie op MS Teams. Daarin lees je meer over de te organiseren communicatie rondom de eindfase van ID Bellen... het interview maakt daar deel van uit.

[REDACTED] wat aan ik jou en [REDACTED] wil vragen is of jullie begin volgende week aan mij willen terugkoppelen:

- Of [REDACTED] nog steeds enthousiast zijn en willen bijdragen?
- Welke invalshoek zij prefereren tijdens het interview?
 - Denk aan het thema innovatie dienstverlening i.c.m. met de meer op de organisatie gerichte kant van het verhaal (bijvoorbeeld: 'waarom doen we mee met ID Bellen en ID Contact; en wat betekenen deze pilot en de learnings voor ons als gemeente en als klantgerichte dienstverlener?')
 - Ik zet begin volgende week de aantekeningen van de oratietijd die [REDACTED] in MS Teams, de link/url volgt a.s.a.p.
- Wanneer [REDACTED] in week 44 of 45 (eventueel 46) ruimte in de agenda's hebben voor een interview?
 - Graag meerdere opties; die kunnen we vervolgens matchen met de te betrekken media. En we kunnen dan puzzelen of en hoe we [REDACTED] gelijktijdig aan het interview krijgen. Zoals gezegd heeft dit onze voorkeur (fingers crossed).
- En [REDACTED] ik verneem graag wie voor [REDACTED] het aanspreekpunt wordt voor het ID Bellen/Contact interview?
 - Voor [REDACTED]

Wat betreft het benaderen van de media:

- [REDACTED] zie jij kans om z.s.m. bij jouw contactpersoon **Binnenlands Bestuur** te peilen of zij belangstelling hebben voor een dergelijk interview?
- [REDACTED] jij gaf aan dat ook [REDACTED] deel uitmaakt van de eerder genoemde 'omnichannel werkgroep'. Zou jij bij hem willen peilen of het medium **InGovernment** belangstelling heeft?
- Ik kijk nog even wie een goede ingang heeft bij **iBestuur** (als backup).

Volgende week start ik met het samenstellen van de interne briefing voor het interview. Het zou fijn zijn als allen mee willen lezen en kunnen helpen bij het opstellen. Jij en de andere projectleden hebben flink meer inhoudelijke aan ID Bellen gerelateerde kennis dan ik.

Tot zover. Als er vragen zijn, weet me te vinden. Ik neem volgende week weer contact op voor verdere afstemming.

Gr, [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]



Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 22 september 2020 11:00

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Interviews ID Bellen en Contact

Hi [REDACTED]

N.a.v. de eerste terugkoppeling stuugroep verwacht ik dat Go/No Go vermoedelijk geen issue is. De insteek van het interview is dat we samenwerken aan een goede en innovatieve oplossing voor een breed probleem op een maatschappelijk thema; in dit geval in relatie tot gemeentelijke dienstverlening. Dat we eventueel resultaten hebben, is een mooie plus, maar niet de kern van het verhaal.

Dit is (grotweg) vooralsnog:

- Breed probleem 'persoonlijke authenticatie is niet mogelijk anders dan via DigiD of aan de balie';
- Dit pakken we op via Samen Organiseren en via de principes: schaalbaarheid, open source, privacy by design met de inwoner centraal;
- Niet vanuit een verdienmodel, maar vanuit de klant/inwoner;
- We experimenteren met en testen een echte gamechanger, zeker op het gebied van innovatie (gemeentelijke) dienstverlening;
- Mooie kansen in het vooruitzicht voor doorvertaling naar 'omnichannel' (ID Contact).

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 22 september 2020 09:07
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Interviews ID Bellen en Contact

Goedemorgen [REDACTED]

Yes, een gezamenlijk interview heeft onze voorkeur (positionering) en ik vermoed ook die van de media (praktisch). Mocht dit niet haalbaar blijken dan bedenken we een alternatief.

Mee eens dat de resultaten bepalend zijn voor de insteek en planning van het interview, dan wel een Go/No Go. [REDACTED] laten we dit voor de zekerheid bespreken in de stuurgroep.

[REDACTED], zullen we daarna, samen met [REDACTED] meteen afstemmen?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]

----- Oorspronkelijk bericht -----

Van: [REDACTED]
Datum: 22 sep. 2020 08:28
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Interviews ID Bellen en Contact

[REDACTED]
Ik heb begrepen dat [REDACTED] is bijgepraat inde staf over dit onderwerp.
Mooi ook dat hij komt kijken bij de klantenservice.

Kortom ik ben ook wel benieuwd naar de ervaringen en concrete resultaten. Geven die voldoende aanleiding om dit verhaal naar buiten te brengen?
Als [REDACTED] daarvan overtuigd zijn is het prima als jullie de pers benaderen voor een interview. Puur praktisch gezien vraag ik me wel af of dat in gezamenlijkheid kan gezien de agenda's, of was dat niet jullie voorstel.

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 21 september 2020 22:40
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Interviews ID Bellen en Contact

Hoi [REDACTED],

Ik richt even de mail aan jullie beide om even af te stemmen wat werkt aan de Arnhemse zijde. [REDACTED] voor jouw beeld. [REDACTED] is op de hoogte van het project en komt woensdag a.s. ook even kijken bij de pilot op de afdeling van de klantenservice.

Hij weet nog niet van dit initiatief. Het lijkt me het beste om dit via jou te laten verlopen [REDACTED]. Wat is het handigste en werkbaar voor jou en onze wethouder?

Hoor graag van je.

Groetjes,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 21 september 2020 15:35
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Interviews ID Bellen en Contact
Urgentie: Hoog

Hi [REDACTED]

Ben even in mijn mailarchieven gedoken en idd [REDACTED] je hebt mij destijs op [REDACTED] geattendeerd en je had hem gemaaid. [REDACTED] waren toen nog op vakantie. Jouw mailtje is vervolgens aan mijn aandacht ontsnapt, ik was in de veronderstelling dat jullie contact zouden opnemen.. daar is het fout gegaan.

Gezien de resterende tijd is het zaak om z.s.m. [REDACTED] bij te praten, zodat zij met [REDACTED] kunnen afstemmen en de agenda's kunnen controleren. Heb ze daarom in de cc gezet en voor de details onze correspondentie op MS Teams er op na geslagen:

[REDACTED] Art. 10.2 g

Wat is handig? Zal ik deze week een MS Teams overleg inplannen met jou, [REDACTED]
En wellicht dat [REDACTED] alvast [REDACTED] in stelling kunnen brengen? ([REDACTED])
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]



Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 21 september 2020 11:07

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Kernteam overleg ID-bellen

Hoi [REDACTED]

Ik heb voor de vakantie de contactgegevens van onze woordvoerder [REDACTED] doorgegeven. Ik ging er van uit dat je contact zou opnemen met de woordvoerders (ook voor reservering plek in agenda [REDACTED]). Of wil je dat ik hier tussen ga zitten? Uiteraard wil ik ook bij het gesprek aanwezig zijn mocht dit handig zijn.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 21 september 2020 10:37

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Kernteam overleg ID-bellen

Hoi [REDACTED]

Vorige week was ik offline, maar zal [REDACTED] in stelling brengen samen met [REDACTED]. Kan ik jou gewoon introduceren dat jij de regie verder pakt?

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 21 september 2020 10:26

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Kernteam overleg ID-bellen

Hi [REDACTED]

Vorige week informeerde ik op MS Teams of jullie al kans hebben gezien om bij jullie [REDACTED] een balletje op te gooien over hun mogelijke bijdrage aan het ID Contact & ID Bellen interview? Zoals met elkaar besproken proberen wij deze tweede helft oktober a.s. samen met Binnenlands Bestuur en eBestuur of WeGovernment een gezamenlijk interview te organiseren. Het zou fijn zijn als we de juiste mensen al in stelling kunnen brengen. We hebben nog 3 à 4 weken, lukt dat nog qua agenda bestuursleden denken jullie?

Overigens hebben [REDACTED] onlangs al ter voorbereiding op de te organiseren ID Bellen & ID Contact interviews een nuttig oriënterend gesprek gehad met [REDACTED]. Het leverde prima input op en 'de neuzen staan dezelfde kant op'.

Zie jullie reactie belangstellend tegemoet. Thanks!

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verz.

Onderwerp: Kernteam overleg ID-bellen

Hoi kernteam,

Dit is de week dat alle gemeenten de pilot uitvoeren!

Voor het kernteam overleg heb ik de planning nog eens grondig nagelopen. Als ik zo kijk, staan bijna alle onderdelen op 'groen'. De finetuning zit waarschijnlijk in de details, die zie je net zo in de planning.

Graag hoor ik van jullie zo of er nog openstaande punten zijn die belangrijk zijn voor het kernteam en/of stuurgroep. Dit is het moment om dat aan te geven zodat we er nog wat aan kunnen doen voor de start!

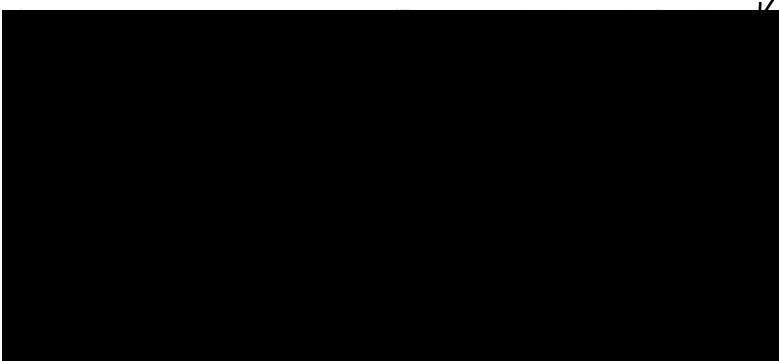
De agenda is als volgt

1. Mededelingen
2. Terugkoppeling instructies & vragenlijst (n.a.v. kernteam punt vorige week)
3. Productenlijst (status doormennen)
4. Teamvorming evaluatierrapport.

Tot straks!

Groet,

Art. 10.2 b



Van: [REDACTED]
Wanneer: 10:30 - 11:30 21 september 2020
Onderwerp: Kernteam overleg ID-bellen
Locatie: teams

Hoi allernaal,

De meeste kernteamleden zijn 24 augustus weer terug van vakantie. Hopelijk hebben jullie het goed gehad. Voor de mensen die het nog voor de boeg hebben hoop ik dat ze een mooie vakantie tegemoet gaan.

Zoals we in ons eerdere kernteam hebben besproken is het nog flink aanpoten tot de inwonertest. Er zijn veel afhankelijkheden waardoor het extra belangrijk is dat we komende periode wat intensiever contact hebben. Zoals afgesproken plan ik dan ook tot aan de inwonertest iedere week een afstemmingsoverleg met het kernteam. Helaas heb ik geen zicht op alle agenda's tegelijkertijd en zal niet iedereen bij ieder overleg aanwezig kunnen zijn.

Toch zou ik met stipte aandacht willen vragen voor deze overleggen, aangezien dit het overleg is waar we ook bepaalde keuzes en knelpunten beslechten. Met deze groep hebben we een mooie vertegenwoordiging van de drie gemeenten en verschillende expertise. Mijn verzoek aan jullie dus om bij deze overleggen aanwezig te zijn en anders zelf iemand af te vaardigen voor jouw rol.

In de afgelopen stuurgroep zijn een aantal belangrijke beslissingen genomen, waaronder de vaststelling van een aantal punten bij de implementatie. In onderstaand schema staat het definitieve overzicht hoe we de pilot gaan aanvliegen en wat daarvan eventuele verschillen zijn per gemeente.



Link afgeschermd

Nr	Keuze	Arnhem	Drechtsteden	Nijmegen
1	Inwonertest met panel of gecontroleerde groep	Panel	Panel	Panel (uitkering doelgroep)
2	Collegiale test (technische test)	Week 36	Week 36	9 juli (gereed)
3	Generale repetitie in week 37 op de PROD omgeving	10 september Week 37 PROD	10 september Week 37 PROD	10 september Week 37 PROD
4	Procesflow door panel, gebruik IRMA via mobiel (geen desktop)	IRMA via mobiel	IRMA via mobiel	IRMA via mobiel
5	Vastgesteld scenario voor gebruik bij generale repetitie	Vragen over verhuizing	Vragen over verhuizing	Uitkeringen
6	Vastgesteld scenario voor gebruik bij inwoner test	Vragen over verhuizing	Vragen over verhuizing	Uitkeringen
7	Inwonertest datum / dag / doorlooptijd	Week 38 / ? / 3 wk Lokaal besluit dagen & tijdslots	Week 38 / ? / 3 wk Lokaal besluit dagen & tijdslots	Week 38 / ? / 3 wk Lokaal besluit dagen & tijdslots
8	Uiterlijk moment werving, registratie deelnemers	Week 36	Week 36	Week 36
9	Uiterlijk moment uitnodiging + instructie inwonertest	Week 37	Week 37	Week 37

We gaan er iets moois van maken, daarvoor moeten we even doorbijten en samenwerken!

Groet,

Date : 22-9-2020 10:50:41
From : [REDACTED]
To : [REDACTED]

Subject : FW: update klacht
Attachment : Reactie.docx;image002.png;image001.png;
Hoi [REDACTED]

Ik bel even om half 1 met [REDACTED] over hetgeen ik gister met [REDACTED] heb besproken en hoe ik het nu vindt lopen.

Art. 10.2 e

Laten we de brief zo ie zo deze week versturen.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 22 september 2020 10:26
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: update klacht

Ter info,

[REDACTED]

Art. 10.2 g



Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 21 september 2020 17:03
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: update klacht

Dag [REDACTED]

Bijgaand de definitieve reactie [REDACTED] die gemeente Arnhem namens de partners afwikkelt. Deze ligt nu voor bij de gemeentesecretaris om verstuurd te worden (ambtelijk hebben wij en Drechtsteden op alle niveaus inhoudelijk en juridisch hier akkoord op gegeven).

[REDACTED]

Art. 10.2 g

Date : 11-5-2020 15:31:40

From:

To:

Subject : FW: Verslag overleg 22 april

Attachment : image001.png;image002.png;

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Belangrijk om voor je verlof dit even goed kort te sluiten met de betrokkenen.

Dat [REDACTED] een duidelijk contactpersoon heeft voor de sprint en de verwachtingen zijn afgestemd.

Mogelijk heb je dit al met [REDACTED] of iemand anders afgestemd. Anders ben ik bang dat er tijdens jouw afwezigheid onnodig ruis op de lijn ontstaat.

Hoor of zie graag een terugkoppeling langskomen.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 11 mei 2020 12:00

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Verslag overleg 22 april

Hoi [REDACTED]

Hierbij toch nog wel uitdrukkelijk de wens om de bevindingen van de onderzoeker (expert review) mee te nemen in de eerstvolgende sprint.

Wanneer denk je de link naar het prototype beschikbaar te hebben?

[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Datum: maandag 11 mei 2020 om 10:17

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Verslag overleg 22 april

Beste [REDACTED]

Hierbij het definitieve verslag van onze laatste meeting.

Nog enkele aanvullingen:

- Bij 4a) Expert review week 18/19. Week 18 = meivakantie, week 19 valt 5 mei weg, dus heel krap aan onze kant voor onze onderzoeker die ook in het onderwijs zit. Bij voorkeur week 19/20 van maken.
Begrijpelijk, alleen wordt in week 20 de voorlopige versie opgeleverd. Daarmee kunnen we de feedback van de onderzoeker dus niet meer in de initiële ontwikkelfase meenemen (dat was sowieso al heel erg krap zoals tijdens onze meeting ook aangegeven), we zullen dan in week 20 beschikbaar stellen hetgeen we beschikbaar hebben en de feedback/bevindingen van de onderzoeker meenemen in de planning van het vervolg-traject.
- Bij 4c) De 5 medewerkers voor functioneel en gebruikersonderzoek, moet nog duidelijker worden aangegeven dat gemeente Nijmegen deze medewerkers werft onder de eigen medewerkers en de contactgegevens doorgeeft aan HAN voor gebruikersonderzoek.
De medewerkers van het functionele onderzoek vallen buiten scope van de HAN. We hebben afgesproken een vijftal medewerkers separaat aan het functionele onderzoek deel te laten nemen aan het gebruikersonderzoek (een diepgaand en uitgebreid onderzoek inclusief interview en meekijk-sessie) welke door de HAN uitgevoerd wordt. Deze vijf medewerkers worden voor 1 juni aangemeld bij de HAN. Graag verneem ik nog even hoeveel tijd een medewerker hiervoor dient te reserveren zodat we dat tijdens het werven kunnen meegeven.
- Bij 7) Er zijn 2 mogelijke vervolg-onderzoeken: De HAN gaat een voorstel indienen bij RAAK Publiek én de Gemeentes gaan een voorstel

indienen bij Innovatiebudget Digitale Overheid.

Volgens mij hangen deze twee wel samen. Zonder de subsidie vanuit het Innovatiebudget DO, zal het voor de drie gemeenten financieel heel erg lastig worden om de volgende fase te kunnen starten. ID-Contact hangt daarmee samen met de toekenning van deze subsidie-aanvraag of een bredere deelname vanuit andere overheidsonderdelen, gemeenten en/of de VNG.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Date : 21-2-2020 16:32:49

From:

To:

Cc:

Subject : FW: Vraag testen telefonie oplossing - connectiviteit

Attachment : Testen .docx;Foutmel.docx;

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Onderstaand alvast de eerste resultaten van de connectiviteitstest.
Via de Citrix omgeving is nog niet gelukt - gaan we nader bekijken.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 21 februari 2020 16:20

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Vraag testen telefonie oplossing - connectiviteit

Hoi [REDACTED]

Ik heb net het bellen bij de klantenservice met [REDACTED] getest. We liepen tegen het volgende aan:

Browser:

- Via Firefox kwam ik niet bij de goede pagina. Alleen via Chrome.

Verbinding maken:

1. *Op de vaste pc - Citrix omgeving -*

Foutmelding aansluiten microphone (zie bijlage)

2. *Op mijn privÃ© laptop - Citrix omgeving - Foutmelding:*

Softphone call failed

Failed to establish softphone connection. Try again or contact your administrator with the following:

Browser unable to establish media channel with [REDACTED]

Link afgeschermd

3. *Op mijn privÃ© laptop - niet via Citrix, wel via Chrome en wifi: Govroam*

Verbinding maken is gelukt. Verbinding was helder en konden elkaar goed verstaan.

Vraag is nu: Wat kunnen de oorzaken zijn van de foutmeldingen 1 en 2. 1 heeft iets te maken met de microphone?

Ik zal je in een volgende mail het wv sturen zodat je het kunt reproduceren indien nodig.

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 21 februari 2020 10:19

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Vraag testen telefonie oplossing - connectiviteit

Hoi [REDACTED]

Ik heb onderstaand verzoek en stappenplan van [REDACTED] ontvangen. Fijn als je het stuk (met name over de UDP poort) zou kunnen bekijken.

Ik wil vanmiddag de url gaan testen.

Alvast bedankt voor je hulp.

Groetjes,
[REDACTED]

Bericht [REDACTED] met verzoek connectiviteitstest.

Ik heb een documentje gemaakt waarmee je kunt testen of het bellen an-sich goed werkt (niet teveel latency bijvoorbeeld). Als uit bovenstaande connectiviteitstest nog problemen komen dan werkt wat in het documentje staat ook niet. In het document staat wel

aangegeven wat er door ict-beheer gedaan moet worden in de firewall om het mogelijk te maken. Ik heb zojuist ook bij ons een wijzigingsverzoek ingediend en om e.e.a. te regelen, dus dat stukje van de handleiding is nog concept.

Vanaf mijn eigen laptop werkt het allemaal, ook vanaf kantoor, via GovRoam. Vanaf onze Citrix omgeving werkt het nog niet omdat de juiste poorten nog niet openstaan.

Het wachtwoord dat jullie nodig hebben krijg je per mail.

Wanneer deze oplossing onvoldoende audio kwaliteit biedt dan ontkomen we niet aan een voip client vrees ik; dat betekent meer poorten open in de firewall, ook verkeer van buiten naar binnen toestaan en die voip client installeren. Er is mij veel aan gelegen om dat pad niet op te hoeven gaan omdat dat voor alle drie onze ict-organisaties lastig is en veel doorlooptijd vraagt (lastiger en meer dan bij de oplossing die we nu eerst gaan testen).

Date : 20-3-2020 17:30:31

From :

To : " [REDACTED]

Subject : FW: Vragen aan opdrachtgevers ten aanzien van pilot Veilig bellen met IRMA**Attachment : image001.png;image003.png;image005.png;image007.png;image009.png;**

Beste allemaal,

Jullie zijn allemaal betrokken bij de pilot Veilig bellen (naam wordt nog anders).

Onderstaande heb ik zojuist naar [REDACTED] en [REDACTED] gestuurd en stuur ik jullie ter informatie. Ik heb ze helaas niet meer telefonisch kunnen spreken dus besloten het op de mail te zetten.

Mochten jullie nog vragen of suggesties hebben, dan weten jullie me te vinden.

Voor nu een goed weekend en take care!

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 20 maart 2020 17:28

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Vragen aan opdrachtgevers ten aanzien van pilot Veilig bellen met IRMA

Beste [REDACTED] en [REDACTED],

Wat zijn het bizarre tijden en wat was het een bijzondere week. Deze week heb ik jullie geprobeerd telefonisch te bereiken maar ik kan me goed voorstellen dat jullie aandacht eerst naar het kritische proces uit ging. Deze week heb ik verschillende overleggen gehad met Nijmegen en Drechtsteden over de pilot Veilig Bellen met IRMA. Onderstaand kort een stand van zaken en vragen die ik aan jullie heb.

Advies: doorgaan met pilot in afgeslakte vorm

Volgende week dinsdag komt de stuurgroep bij elkaar en gaan we de planning bespreken. De allereerste vraag is: gaan we door met deze pilot?

Mijn advies is om deze pilot (met aangepast ambitie - zie volgende punten) door te laten gaan. De huidige crisis geeft het belang aan om de mogelijkheid van telefonisch authentificeren te onderzoeken. Hoe fijn was het geweest als op dit moment bepaalde dienstverlening niet meer aan de balie hoeft te worden verricht maar aan de telefoon afgehandeld had kunnen worden.

Hoe dan verder?

De ambitie was eerst om de het veilig bellen te toetsen in de praktijk. Dat wil zeggen op de website een link plaatsen en kijken hoeveel inwoners van deze dienst gebruik maken, bijvoorbeeld bij het product Verhuizingen.

Voorstel:

Testen van het geauthentificeerd bellen met behulp van Digi-panel van de gemeente Arnhem waarvoor we diverse scenario's uitwerken.

Waarom (op hoofdlijnen):

- De gevraagde capaciteit van de klantenservice tijdens de pilot is te reguleren. We kunnen zelf bepalen hoeveel mensen we in het Digipanel vragen om mee te doen en wanneer ze met de gemeente kunnen bellen. Dit geeft ons wat flexibiliteit gezien onze situatie.
- Bij de scenario's willen we uitgaan van de bestaande processen zodat de medewerkers van de klantenservice wel kunnen kijken wat de eventuele meerwaarde is van het geauthentificeerd bellen.
- Het vraagt minder tijd en inzet van communicatie. Ook is de communicatie gericht op een beperkte doelgroep - leden van het digi-panel. Uiteraard kan altijd worden besloten om breder en extern te communiceren over de pilot en dat wordt gebruik gemaakt van het digi-panel.
- We ontwikkelen nieuwe technologie, vraag is of het straks werkt en gebruiksvriendelijk is? Dat willen we testen. Ook is de nieuwe versie van de IRMA app nog niet beschikbaar welke veel gebruiksvriendelijker is. Daar maakt onze applicatie gebruik van. Moet je dit al met alle Arnhemmers willen testen? In een fase II is dit verstandiger (zie subsidie). Wel goed om te weten dat het technologisch toch wel mogelijk blijkt om gratis bellen voor de inwoners aan te bieden. Ook kan waarschijnlijk worden doorgeschakeld naar een vakafdeling.
- Subsidieaanvraag loopt voor na de zomer 2020. We zijn bezig om een subsidievoorstel in te dienen voor het innovatiebudget vanuit BZK (deadline is vanwege Corona verzet van 31 maart naar 26 april). Als onze aanvraag wordt gehonoreerd willen we het geauthentificeerd bellen uitgebreid testen met inwoners en klantenservice. Hiervoor hebben we dan ook financiële middelen. Deze pilot zien we dan als een voorfase voor het grote praktijkonderzoek waarbij de lessons learned uit deze pilot meegenomen worden.

Wat willen de andere gemeenten?

- Drechtsteden wil ook gebruik gaan maken van een digi-panel.
- De gemeente Nijmegen is vastbesloten om de technologie in de praktijk te testen met inwoners in de bijstand. Die willen ze oproepen om mee te doen via een nieuwsbrief. Uitgesproken is al wel of ze zelf de lokale communicatie en benodigdheden zullen moeten regelen. Verschil tussen Nijmegen en Drechtsteden/Arnhem is dat daar al langer aandacht is voor IRMA, ook vanuit de politiek.

1. Gevraagd besluit

Zijn jullie akkoord met het voorstel om de pilot voort te zetten op gecontroleerde wijze waarbij gebruik wordt gemaakt van het Digi-panel van de gemeente Arnhem en uitgewerkte scenario's?

2. Gevraagde input voor de planning

Indien we doorgaan met de pilot is het de vraag hoe de planning eruit gaat zien. De TweedeGolf loopt op schema qua ontwikkelen en verwacht half april het product op te leveren. Het oorspronkelijke idee was om half mei tot juli te testen. Als we met een digi-panel werken kunnen we ook besluiten om pas in juni te testen en de testperiode ook inkorten.

@ [REDACTED]: wat zijn de mogelijkheden qua capaciteit bij klantenservice - het gaat om minimaal 2 medewerkers die we kunnen inzetten?

@ [REDACTED]: wat is jouw verwachting gezien de huidige situatie waar we rekening mee moeten houden qua planning - wat is je advies?

Mochten jullie vragen of suggesties hebben dan hoor ik die graag. Ook is het mogelijk om met elkaar hierover te bellen maandag mocht hier behoefte over zijn, we zouden dit kunnen doen via teams.

Ik wens jullie een fijn weekend en take care!



Date : 10-9-2020 16:05:30

From:

To : "

Subject : FW: werving social media

Attachment : Werving.docx;

Obv. Art 10.2 e



Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 10 september 2020 15:25

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: werving social media

Hierbij!

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 10 september 2020 15:07

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: werving social media

Hoi [REDACTED]

Kan ik je vanmiddag nog even spreken? Het gaat over de werving via social media.

Kan die nog vandaag geplaatst? En hebben we de definitieve tekst nu rond?

Groet, [REDACTED]

Date : 4-8-2020 19:52:04

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Subject : FW: [REDACTED]

Hoi [REDACTED]

Zie onderstaande mail van [REDACTED] We hebben wat uit te zoeken wat betreft [REDACTED]
Kun je morgenmiddag na half 4 aansluiten bij mijn telefoongesprek met [REDACTED]

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 4 augustus 2020 14:49
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: [REDACTED]

Ha [REDACTED]

Bellen lijkt me een goed idee. Ik kan na half 4 bellen en anders morgen tussen 9 en 11.

Groeten,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 4 augustus 2020 14:43
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: [REDACTED]

Hoi [REDACTED]

Wat vervelend om te horen. Lijkt me goed om elkaar bij te praten. Goed als [REDACTED] ook aansluit omdat hij de gesprekken vanuit Nijmegen met [REDACTED] heeft gevoerd.

Ben je morgen in de gelegenheid om te bellen? Dan ga ik na of [REDACTED] dan ook kan.

Groetjes [REDACTED]

----- Oorspronkelijk bericht -----

Van: [REDACTED]
Datum: 04-08-20 14:27 (GMT+01:00)
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: [REDACTED]

Dag [REDACTED]

Wij krijgen van onze partner NLdigital bericht dat een startup [REDACTED] bij hen een klacht heeft ingediend tegen het beproeven van de ID-contact module in IRMA. Zij zeggen dat zij deze functionaliteit ontwikkeld hebben en een demo hebben gegeven in het Digitale Identiteitslab. Nadat contractuele afspraken met de gemeente Nijmegen vastliepen is de functionaliteit naar hun zeggen nagebouwd. Naar ik begrijp is of wordt hierover een brief gestuurd vanuit NLdigital naar de Gemeente Arnhem (als co-ordinator van ID-contact), gericht aan de Gemeentesecretaris. Omdat Digicampus als partner bij het project wordt genoemd en NLdigital één van de founding partners is van Digicampus, krijgen wij vanzelfsprekend ook vragen hierover.

Weet jij iets van deze geschiedenis af en kun jij mij hierover bijpraten? Voor NLdigital wringt het dat ze een klacht indienen over een project waar ze via een andere weg supporter van zijn en dat snap ik heel goed. Omdat ik geen idee heb hoe e.e.a. in het voortraject is geloopen vind ik het lastig om er een oordeel over te vormen. Hopelijk kun jij mij meer vertellen.

Groeten,
[REDACTED]

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Date : 13-6-2019 16:39:35

From:

To :

Subject : Fwd: Aanvraag Innovatiebudget NL DIGIbeter: Telefonische identificatie

Attachment : 190613 a.pdf;190613 T.pdf;image001.png;

Voor het dossier, je zit niet in de mailing.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

----- Forwarded message -----

From: [REDACTED]

Date: Thu, Jun 13, 2019 at 2:55 PM +0200

Subject: RE: Aanvraag Innovatiebudget NL DIGIbeter: Telefonische identificatie

To:

Cc:

Beste [REDACTED] en collega's,

Hierbij ontvangen jullie het aangescherpte voorstel voor telefonische identificatie, inclusief samenvatting.

Veel succes met de beoordeling.

Namens het consortium,

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 7 juni 2019 19:33

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Aanvraag Innovatiebudget NL DIGIbeter: Telefonische identificatie

Beste [REDACTED]

Afgelopen week hebben we alle aanvragen voor het innovatiebudget doorgenomen om ze van 1e, korte, feedback te voorzien. Er zijn in totaal 74 aanvragen ingediend (20 als challenge, 54 als oplossing), waarvan 72 nog in behandeling zijn.

Bij deze uw 1e feedback.

Voorstel:

Telefonische identificatie

Tops:

Gedstructureerd en goed onderbouwd probleem.

Tips & vragen:

Op het eerste oog lijken er andere oplossingen dan een doorontwikkeling van IRMA te zijn die ook volstaan. Bijvoorbeeld het intoetsen van een code aan de lijn, het gebruik van bestaande (open source) authenticators of spraakherkenning (zoals bijv. Barclays Wealth). Aangeven waarom die niet volstaan zou het voorstel sterker maken.

Misschien zou dit ook een goede challenge zijn.

Daarnaast 2 vragen vanuit de voorselectiecommissie:

De selectiecommissie zal geen tijd hebben om alle 72 aanvragen aandachtig van begin tot eind te lezen. Vanuit de voorselectie doen we ons best om de informatie behapbaar te structureren, maar het zou het beste zijn als u de essentie van uw voorstel in eigen woorden kunt samenvatten op 1 A4. Zo weet u zeker dat de commissie een goed beeld heeft van het idee.

Kunt u, als dit er nog niet in staat, expliciet aangeven hoeveel geld er (maximaal) van het innovatiebudget gevraagd wordt en hoeveel ingebracht wordt uit de indienende overheidspartijen?

U kunt, optioneel, tot uiterlijk 14 juni 12:00 uur de samenvatting en een nieuwe versie van uw voorstel opsturen met (kleine) inhoudelijke aanscherpingen. Geef hierbij a.u.b. aan wat er veranderd is met een lijst van wijzigingen en in het voorstel zelf met bijv. track changes of een andere kleur.

Intussen begint de voorselectie alvast met een verdiepingsslag over alle aanvragen.

Als u vragen heeft kunt u ons altijd mailen. Zoals altijd, veel succes gewenst!

[REDACTED]

WOB art. 10 Lid 2 e

Sent: Friday, May 31, 2019 12:40 PM

To: [REDACTED]

Cc: [REDACTED]

Subject: RE: Aanvraag Innovatiebudget NL DIGibeter: Telefonische identificatie

Beste [REDACTED]

Bij deze bevestig ik dat uw aanvraag is ontvangen. Verder wil ik de planning voor de komende weken graag met u delen.

Vanwege de korte voorbereidingstijd zijn er veel verzoeken geweest voor extra tijd, met name voor het bevestigen van bestuurlijk commitment. Daar is in de planning zoveel mogelijk ruimte voor gemaakt.

7 juni: 1^e feedback van de voorselectiecommissie, als zij eraan toekomen om *iedereen* van feedback te voorzien (als het aantal voorstellen daartoe groot voor blijkt, ontvangt niemand feedback, zodat iedereen gelijk behandeld wordt).

14 juni 12:00: Deadline voor mogelijke kleine inhoudelijke aanscherpingen die van invloed kunnen zijn op de beoordeling.

18 juni - 21 juni: Selectiecommissie checkt, en maakt eventueel wijzigingen in, de beoordeling uit de voorselectie.

21 juni: Besluit shortlist. Op deze dag krijgt u te horen of u kunt gaan pitchen voor de selectiecommissie. Dit is tevens de deadline voor zaken als bevestiging van commitment, die niet van invloed zijn op de inhoud.

27 juni vanaf 17:30: Pitches voor de selectiecommissie door iedereen op de shortlist. Dit zal in Den Haag zijn, verdere details volgen.

We horen het graag als er vragen of onduidelijkheden zijn. Hierbij vragen we uw begrip ervoor dat antwoord soms even op zich kan laten wachten, vanwege de drukte in de komende weken.

In ieder geval veel succes toegewenst!

From: [REDACTED]

Sent: Wednesday, May 29, 2019 9:42 AM

To: Team Innovatiebudget <innovatie@minbzk.nl>

Cc: [REDACTED]

Subject: Aanvraag Innovatiebudget NL DIGibeter: Telefonische identificatie

Beste leden van Team innovatiebudget,

Namens de gemeenten [REDACTED] mag

ik bijgevoegde aanvraag indienen waarmee we gezamenlijk aanspraak willen maken op het Innovatiebudget vanuit NL Digibeter.

Met deze aanvraag willen we graag een oplossing ontwikkeling voor het probleem rond telefonische identificatie, iets dat momenteel niet mogelijk is in de dienstverlening. Hierdoor is het voor minder digivaardige inwoners noodzakelijk om voor processen waarbij identificatie een rol speelt naar de gemeente of instelling te komen of voor de gemeente of instelling naar de inwoner toe te gaan. Dat eerste is minder klantvriendelijk, dat tweede vrij prijzig en draagt daarmee niet bij aan de opdracht om de (zorg)dienstverlening betaalbaar te maken.

Kortom, wij denken een oplossing te kunnen bieden voor een vrij groot maatschappelijk dienstverleningsprobleem.

Mocht u vragen hebben over de aanvraag, neem dan gerust contact met mij of een van de samenwerkingspartners op.

Met vriendelijke groet,

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Date : 10-10-2019 17:07:14

From:

To :

Subject : Fwd: IRMA: Als standaard laten verklaren

Attachment : image001.png;

Deze zal je vast gehad hebben.

Art. 10.2 e

Wij doen mee (hadden die steun betuiging al eerder gedaan). Misschien nog even herbevestigen. Pak jij dat op?

Groet,

----- Forwarded message -----

From:

Date: Thu, Oct 10, 2019 at 2:39 PM +0200

Subject: IRMA: Als standaard laten verklaren

To:

Beste collega's,

Vorige maand hebben wij u een mail verstuurd waarin we hebben gevraagd om aan te sluiten bij het verzoek om IRMA standaard te verklaren als digitaal identiteitsmiddel voor gemeenten (zie bijlage).

Inmiddels hebben we van diverse gemeenten een formele ondersteuning ontvangen voor dit verzoek. Hiermee wordt het verzoek inmiddels door 17 gemeenten gedragen. Bent u een van deze gemeenten, hiervoor hartelijk dank!

Inmiddels is bekend dat het ministerie van BZK een nieuwe DigiD strategie heeft onder de noemer DigiD-proef. Met deze nieuwe DigiD kunnen geselecteerde 'digitale identiteiten' gevuld worden met gegevens uit DigiD. De ontwikkelaars van IRMA werken mee aan deze ontwikkeling. Als we als gemeente aangeven dat we IRMA willen gaan gebruiken, dan is het ministerie bereid om IRMA als eerste identiteit toe te voegen.

We willen het initiatief tot standaard verklaren graag indienen tijdens de vergadering van het college van dienstverleningszaken van 21 november aanstaande. Indien u zicht wil aansluiten bij het verzoek, dan horen we dit graag voor 1 november aanstaande, zodat we een voorstel kunnen maken dat we aan alle ondersteunende gemeenten ter consultatie kunnen voorleggen.

Mocht u vragen hebben, neem dan contact op met [REDACTED] zorgt voor de coördinatie rond dit initiatief.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

Art. 10.2 e

Date : 14-7-2020 11:53:33

From:

To :

Subject : getekend exemplaar ID bellen

Attachment : Opdracht.pdf;

Zoals afgesproken

Groet [REDACTED]

Date : 10-9-2020 21:38:34

From : "IDbellen"

To : "

Subject : Herinnering invullen vragenlijst en feedbackformulier

Beste deelnemers aan de ID Bellen test,

Nogmaals dank voor jullie deelname afgelopen woensdag.

Mocht je de vragenlijst of het feedbackformulier nog niet hebben ingevuld, zou je dit dan alsnog willen doen?

- Online vragenlijst:
<https://q.crowdtech.com/KGGGxsvm0SANQbo8ju8Rw>
- Online feedbackformulier:
<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=vBkWzqGuwUGPqlVcjH0c73r1MdrDfHtOrR5b9Gplia9UOExCOUxIWTVORU5TMUsxT1RZNzFSMk45WS4u>

Alvast bedankt.

Met vriendelijke groet,

Projectteam ID Bellen gemeente Arnhem

Date : 12-10-2020 17:27:44

From : "

To :

Subject : ID Bellen - bevindingen gebruikersonderzoek HAN en feedback KCC.docx

Attachment : ID Bell.docx;Feedbac.docx;Feedbac.docx;IRMA Te.docx;Rapport .pdf;Rapport .pdf;

Beste allen,

Hierbij stuur ik jullie een overzicht van bevindingen op het vlak van gebruiksvriendelijkheid uit het ID Bellen ontwikkeltraject. De bevindingen komen voort uit het ontwikkel- en testtraject, het traject van het gebruikersonderzoek door de HAN en de uitvraag onder KCC medewerkers. Lezen jullie mee? Er staan bij de opmerkingen een paar specifieke vragen voor [REDACTED].

Aan [REDACTED] en [REDACTED] nog speciaal het verzoek om het technisch/functionele deel aan te vullen (met track changes) waar nodig.

Reacties die ik morgen binnenkrijg kan ik nog verwerken voorde deadline van deze woensdag.

Alvast bedankt!

Groet!

[REDACTED]

Date : 9-9-2020 16:52:34

From :

To :

Subject : id bellen test

Attachment : image001.jpg;

Dag

Art. 10.2 e

Ik had ineens geen microfoon meer, geen idee wat er mis gaat, maar ik heb het via chrome, explorer en firefox geprobeerd. Instellingen kon ik niet wijzigen.

Ik kon de rest wel horen, maar ben er maar uitgegaan, omdat ik toch ook al een kwartier aan het prutsen ben.

Als je wil weten hoe ik het vond:

Instructie behoorlijk ingewikkeld

Vaak net even anders (lange piep, net ander knopje) dan wat er stond

Gebruik van Engels maakt het nog moeilijker

Als de app erop staat, gaat het allemaal wel, maar de instructie is niet geschikt voor mensen die wat meer moeite hebben met lezen en schrijven denk ik.

Verder: engels lijkt me niet gewenst en zorgde bij mij voor een gevoel van argwaan, dit ivm de vele acties omtrek fishing apps.

Het telefoonnummer leverde me eenzelfde gevoel op, omdat het niet herkenbaar is als Arnhem en heeeeeeeel veel cijfers bevatte. Ik dacht om die reden dat het misging en heb dan ook de eerste keer de verbinding verbroken.

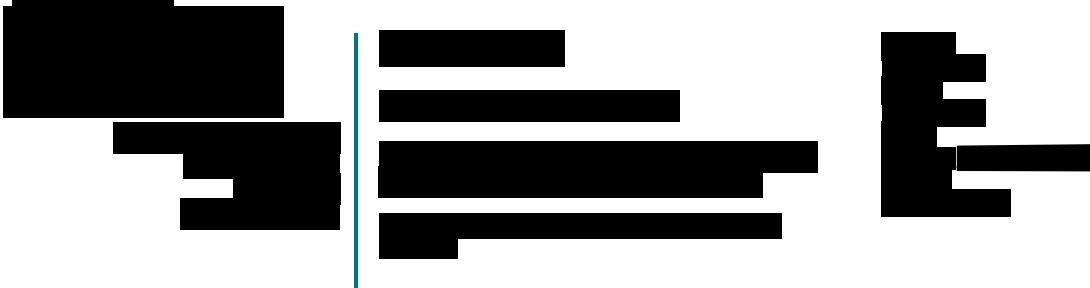
Het gesprek zelf was prima. Ik werd aangesproken met de ingevoerde naam.

Ik weet niet of de test representatief is voor de echte wereld, bijv qua instructie en het gebruik van het engels, dat zou zeker anders moeten in mijn beleving.

Ik heb de vragenlijst na het bellen ingevuld, de vragenlijst na de teamvergadering laat ik even voor wat het is, gezien mijn gebrekkeerdeelname.

Hopelijk hebben jullie hier wat aan.

— Art. 10.2 g



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

Regelt de inwoner straks zijn persoonlijke overheidsdiensten via smartphone, chat of videobellen?

Sinds december 2020 werken de gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden samen aan de pilot ID Contact. Meerdere maatschappelijke project partners zijn betrokken: de Belastingdienst, Digicampus (Logius), NOVUM, Hogeschool Arnhem-Nijmegen en het iHub (Radboud Universiteit). Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties steunt de pilot met Innovatiebudget Digitale Overheid. ID Contact pakt door op het afgelopen project ID Bellen (2020).

Waarom ID Bellen?

Belangrijk 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. 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: ‘De toegevoegde waarde van veilige online identificatie aan de telefoon.’ Het rapport beschrijft hoe de pilot tot stand kwam, behandelde 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.

ID Contact gaat verder waar ID Bellen eindigt

De vervolg-pilot 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. De komende 5 a 6 maanden onderzoekt het team van ID Contact, hoe de inwoners straks naast telefonisch ook via andere kanalen (chat of videobellen) hun persoonlijke overheidszaken kunnen regelen. Met zoveel mogelijk eenzelfde kwaliteitsniveau qua beleving en dienstverlening.

Veilig en makkelijk toegang tot 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.

In kaart brengen nut, noodzaak en gebruik

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 wil voor iedere inwoner benaderbaar en toegankelijk zijn. 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, zodat de gewenste vorm van identificatie bij contact en afname van online diensten mogelijk is. Hiervoor ontwikkelen we meerdere Proof of Concepts, (uit te proberen software) die we na elke test verder verbeteren.

Bijhouden werkzaamheden ID Contact

We houden onze project werkzaamheden nauwkeurig bij. We bieden straks een handleiding aan met onder meer de verzamelde pilotresultaten, onze ervaringen en wat ons is opgevallen. Aangevuld met voorgestelde richtlijnen en tips voor anderen die verder willen met het uiteindelijk afgeronde ID Contact. Uitgangspunt is dat alle kennis en ervaring straks voor iedereen vrij beschikbaar is om mee verder te werken.

Werkwijze projectteam, in het kort

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 gaan 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 gingen we van start; het projectplan staat, is klaar en de eerste pilot-stappen zijn afgerond. In de eerste 'sprint' beschreven wij de uitgangspunten waaraan ID Contact moet voldoen. Als werkform hielden we intensieve maar inspirerende online 'pressure cooker' sessies. Daarin werden de reden voor ID Contact en de ambitie besproken. De deelnemende 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.

Goed op dreef

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) in en berichten wij op het intranet.

Met nog 5 maanden te gaan zit de positieve energie er in ieder geval goed in. Samen werken we aan onze online en telefonische dienstverlening, die beter, toegankelijker en veiliger wordt.

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 14:18
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: stapje verder

Nu ben je min of meer waar ze in drechtsteden ook zijn.
Als het goed is kun je deze qr scannen en kan je irma app dan bellen.
Technisch gezien doet je knop het ;-)

Als je de source van deze bekijkt: <https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/>
Zie je in de <script> tags dit staan: window.IRMAJS_LANGUAGE="nl"
En in de onclick staat deze er ook bij: irmaJsLang: window.IRMAJS_LANGUAGE

Ik verwacht dat als je dat allebei ook opneemt dat je dan ook de tekst en de 'annuleer' knop goed zit in de irma qr

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 14:03
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: stapje verder



+ Toevoegen ▾

I Bewerken ▾

X Verwijderen

Webpagina

Sitemap

Eigenschappen

Links

Rechten

Versies

Zoeken

Dashboard



Vergroot contrast

9. U bent ingelogd als Serrie Nieuwhoff. [Uitloggen](#)



Formulieren Inw

Home » ID Bellen

ID Bellen

[DIRECT ID-BELLEN](#)



Contact

Telefoon: 0900-1809

Afspraak maken

Bezoekadressen

Proclaimer

s op

[voor de ArnhemMail](#)

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 15:07
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: ACC --> oke, PROD --> helaas

Opvolgingsvlag: Opvolgen
Vlagstatus: Met vlag

Dat klopt, dat bestaat nog niet. Dat wordt nu allemaal neergezet, ws morgen anders vrijdag allemaal actief.

Met vriendelijke groet,
[REDACTED]

Op 1 sep. 2020 om 14:19 heeft [REDACTED] het volgende geschreven:

Hoi [REDACTED]

Nu nog in PROD.

https://kcc.arnhem.local/internet/stad_en_wijken/Wijken/Mijn_wijk/Geitenkamp/Rioolvervanging_Geitenkamp/Test [REDACTED]

daar lukt het nog niet. Of klopt dat?

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 2 september 2020 15:11
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: connect omgevingen

Dag [REDACTED]

Ik heb de omgevingen maar meteen even op orde gemaakt in productie.
In Drechtsteden nog niet helemaal, de telefoonnummers bij AWS waren op, er zijn nieuwe aangevraagd, maar nu dus nog even niet bereikbaar.
Het aanpassen etc kun je al gewoon doen, geld voor beide omgevingen.

<https://drechtsteden.awsapps.com/connect/login>
admin-drechtsteden
pw heb je via teams ontvangen

<https://arnhem.awsapps.com/connect/login>
admin-arnhem
pw heb je via teams ontvangen

Aanpassen per omgeving:

xx-transfer-to-main -> teksten, telefoonnummer
xx-default -> teksten

queue naamgeving (indien gewenst). Bij wijzigen naam ook de 'xx-default' flow aanpassen

Onderstaande flows voorzien van Nederlandse teksten en een nederlandse stem
Default agent hold
Default agent transfer
Default agent whisper
Default customer hold
Default customer queue
Default customer whisper
Default outbound
Default queue transfer

gebruikers aanmaken (een sterk wachtwoord kiezen!!!)
openingstijden definieren
indien gewenst bij metrics & quality een dashboard maken
quick connects opvoeren (voor snel doorverbinden)

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 2 september 2020 08:53
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Werkomgeving KCC medewerkers update

Dag [REDACTED],

Ik verwacht dat functioneel beheer hier ook een rol speelt. De handleiding is redelijk compleet en [REDACTED] was er al mee aan de haal gegaan. Wat wel verandert moet worden is de link voor de KCC medewerker.

In de handleiding staat een algemene link: <https://dev.irma-bellen.nl/>

De link in de handleiding moet zijn: <https://arnhem.dev.irma-bellen.nl/> (voor de acceptatieomgeving)

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 2 september 2020 08:27:04
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Werkomgeving KCC medewerkers update

Hoi [REDACTED],

Bedankt voor je update. Hopelijk kunnen jullie de laatste zaken vandaag fixen.

Ik had maandag jou, [REDACTED] en [REDACTED] de instructie gemaild voor het KCC. Loop jij deze instructie met hun door of verwacht je dat [REDACTED] of ik daar een rol in speel? Hierover hebben we namelijk geen afspraken gemaakt.

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 21:37
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Werkomgeving KCC medewerkers update

Dag allen,

Eind van de middag ben ik bij [REDACTED] en het KCC langs geweest om te controleren of de pilot vanuit het perspectief voor de KCC medewerker werkt.

In het kort: niet alles werkt nog naar behoren en dat is jammer.

Wat is gelukt:

- De link voor de acceptatieomgeving is beschikbaar voor de KCC medewerker
- De KCC medewerker kan inloggen op de acceptatieomgeving (binnen Amazon Connect).

Wat is (nog) niet gelukt:

- Het koppelen van de headset op de thin client (computer).
 - Dit is natuurlijk erg belangrijk gezien er een audio call gemaakt moet worden. Er is een verkeerde inschatting gemaakt als het gaat om het gebruik van een koptelefoon op een thin-client. Wegens veiligheid is zo'n computer redelijk dichtgetimmerd en wordt een microfoon niet zomaar toegestaan.

Morgenochtend vroeg heb ik een overleg ingepland met mijn projectteam om dit een oplossing te bedenken dat wel werkt en waar de KCC medewerkers mee uit de voeten kunnen. Dit moet op korte termijn gerealiseerd worden.

Voorbeelden wat ik zo snel kan bedenken zijn:

- De headset alsnog werkende krijgen op een thin-client.
- Een laptop als werkstation gebruiken waarin de call gefaciliteerd kan worden.

Ik ben hierin niet gespecialiseerd, dus een oplossing moet komen vanuit de specialisten op dit vlak.

Morgenavond zal ik een nieuwe update sturen.

Voor nu: fijne avond nog!

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 3 juli 2020 10:20
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Contactpersonen voor organisatie demo techniek pilot ID-Bellen

Hoi [REDACTED]

hier de oplossing.

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 25 juni 2020 15:18
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Contactpersonen voor organisatie demo techniek pilot ID-Bellen

Dag [REDACTED]

Ik ben niet erg thuis in webdevelopment. Ik vermoed dat het misgaat met wat er in de .css gebeurd, en dat je zelf een goede .css moet maken om de button te kunnen zien, en de pop-up die uit de button komt.

Wat er minimaal moet gebeuren op een bestaande pagina is dat

```
<script>window.BACKEND_HOST="backend.dev.irma-  
bellen.nl",window.PURPOSE="foo";</script>
```

Opgenomen is en er moet een button zijn met een onClick event met daarin

```
onClick="veiligBellen.start({ hostname: window.BACKEND_HOST, purpose: window.PURPOSE  
})
```

De losse script tag kan zelfs vervallen, door de strings die daarin gedefinieerd worden direct in de button on-click op te nemen.

Daarvoor moet de .js geïncludeerd worden.

Daarnaast moet er waarschijnlijk wat aanpassingen in de bestaande .css van een pagina gedaan worden om de pop-up die uit de button komt goed op het scherm te krijgen. De .css van de demo pagina kunnen daartoe als voorbeeld dienen.

Groeten,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 25 juni 2020 14:11
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Contactpersonen voor organisatie demo techniek pilot ID-Bellen

Hoi [REDACTED]

Ik krijg het volgende antwoord van [REDACTED]. Wil jij alsjeblieft reageren naar [REDACTED] toe?
Misschien kan jij even met [REDACTED] overleggen. Dat gaat denk ik sneller met de communicatie.

Groetjes [REDACTED]

Beste [REDACTED]

Is het zeker dat enkel deze bestanden nodig zijn?

Zelf heb ik geprobeerd dit in een lege html pagina te plaatsen maar hierbij krijg ik enkel een groene achtergrond te zien.

```
<!DOCTYPE html>
<html>
    <head>
        <script src="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/lib.js"></script>
        <link href="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/example.859046b5.css" rel="stylesheet" />
        <link href="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/app.267673c7.css" rel="stylesheet" />
    </head>
    <body>

    </body>
</html>
```



Met vriendelijke groet,

Klopt dit?

Groetjes

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 25 juni 2020 12:11

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Contactpersonen voor organisatie demo techniek pilot ID-Bellen

Dag,

Dit is de demo pagina specifiek voor Arnhem:

<https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/>

Daar is te zien dat de resources hier vandaan komen:

<https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/lib.335a94c4.js>

Die url vervangen door <https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/lib.js> zodat een nieuwe build van de .js library niet hoeft te leiden tot een aanpassing in de webpagina.

De .css is door bovenstaande demo pagina gebruikt wordt: <https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/example.859046b5.css> en <https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/app.267673c7.css>

Groeten,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 25 juni 2020 11:06
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Contactpersonen voor organisatie demo techniek pilot ID-Bellen

Hoi [REDACTED]

Onderstaande vraag van Roxit.
Kan jij hierop antwoorden?

Groetjes [REDACTED]

Hoi [REDACTED]

Bedankt voor de informatie, zou je ook de locaties van de javascript en CSS files kunnen aangeven?

Groetjes [REDACTED].

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 22 juni 2020 14:39
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Contactpersonen voor organisatie demo techniek pilot ID-Bellen

<https://demo.dev.irma-bellen.nl/>

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 22 juni 2020 13:42
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Contactpersonen voor organisatie demo techniek pilot ID-Bellen

ja is goed.

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 22 juni 2020 12:58:23
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Contactpersonen voor organisatie demo techniek pilot ID-Bellen

Bel je mij? Mijn telefoonnummer staat hieronder.

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 22 juni 2020 12:18
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Contactpersonen voor organisatie demo techniek pilot ID-Bellen

Goedemiddag [REDACTED]

Vanmiddag om 14:30 uur is ok voor mij.

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 22 juni 2020 10:20
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Contactpersonen voor organisatie demo techniek pilot ID-Bellen

Dag [REDACTED]

Om half drie vandaag heb ik een half uurtje, of morgen tussen 13:00 en 17:00.
Laat maar weten wat voor jou het handigst is.

Groeten,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 19 juni 2020 11:38
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Contactpersonen voor organisatie demo techniek pilot ID-Bellen

Hoi [REDACTED],

kunnen wij maandag of dinsdag even contact hebben over ID-Bellen?

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 19 juni 2020 09:58:18
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Automatisch antwoord: Contactpersonen voor organisatie demo techniek pilot ID-Bellen

Dag,

Ik ben een weekje vrij
Maandag 22 juni ben ik weer aan het werk.
Voor IRMA / ID-Contact / ID-bellen kun je contact opnemen met [REDACTED].

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 08:57
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: update ID bellen

Beste [REDACTED]

Parallel kijkt onze ontwikkelafdeling er ook naar.

De code hebben we al nagekeken en de foutmeldingen in de console zijn ook doorzocht

We hebben onze vermoedens dat er misschien iets geblokkt wordt door security headers, omdat een voorbeeldpagina met dezelfde code het wel doet op een andere server.

Ik houd jullie op de hoogte.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 2 september 2020 20:04
Aan: [REDACTED]
<[REDACTED]>
Onderwerp: update ID bellen

Hoi [REDACTED],

Even een update vanuit Arnhem en Drechtsteden m.b.t. de knop. [REDACTED] heeft de knop functioneel werken en de keten ook (van de knop tot aan opnemen door een KCC medewerker). Er zit nog een kleine hiccup en dat lijkt op hetzelfde probleem als in Drechtsteden, de tekst bij de knop:



[REDACTED] heeft hem wel goed staan, dus de drie gemeenten gaan de code nu naast elkaar leggen.
Als jullie ideeën of mogelijkheden zien om de knop incl. de teksten neer te zetten dan horen we dat natuurlijk graag!

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Datum: dinsdag 1 september 2020 om 17:17
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID bellen code werkt niet meer

Hoi [REDACTED]

De vorige keer had ik de volgende code geplaatst:

```
<link href="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/example.859046b5.css" rel="stylesheet" />
<link href="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/app.267673c7.css" rel="stylesheet" />
<script src="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/lib.335a94c4.js"></script>
<script>window.BACKEND_HOST="backend-arnhem.dev.irma-bellen.nl",window.PURPOSE="foo";</script>
<p><button class="waves-effect waves-light btn" onclick="veiligBellen.start({ hostname: window.BACKEND_HOST, purpose: window.PURPOSE })">Bel nu</button></p>
```

Wanneer ik de onderstaande code wil gebruiken wordt de popup geopend rechts onder in het scherm. Kan het zo zijn dat er bij de lib.js zonder versie nummer misschien ook nog 2 css bestanden aanwezig moeten zijn waar de laatste versie nummer in zitten? Wanneer ik namelijk <https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/lib.js> verander naar <https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/lib.335a94c4.js> werkt dit wel.

Met vriendelijke groet,
[REDACTED]

From: [REDACTED]
Sent: Monday, 31 August 2020 18:10
To: [REDACTED]
Cc: [REDACTED]
Subject: ID bellen code werkt niet meer

Hoi [REDACTED],

Jij had voor ons in juni netjes een button gemaakt. Als je daarop klikte kwam er een mooi pop-up scherm tevoorschijn. Nu blijkt er iets gebeurt te zijn en werkt dat niet meer. Jou collega [REDACTED] is voor Drechtsteden

bezig om het uit te zoeken maar komt er niet uit en heeft naar eigen zeggen te weinig kennis. Hij zou met jou contact opnemen maar is hem helaas niet gelukt.

Hieronder de nieuwe code. Wil jij voor mij eens kijken waarom het niet meer werkt?

Alvast enorm bedankt voor je hulp.

Groetjes [REDACTED]

```
<link href="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/example.859046b5.css" rel="stylesheet" />
<link href="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/app.267673c7.css" rel="stylesheet" /><script
src="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/lib.js"></script><script>window.BACKEND_HOST="backend-
arnhem.dev.irma-bellen.nl",window.PURPOSE="verhuizen",window.IRMAJS_LANGUAGE = "nl";</script>
<p><button class="waves-effect waves-light btn calltoaction" onclick="veiligBellen.start({ hostname:
window.BACKEND_HOST,purpose: window.PURPOSE, irmaJsLang: window.IRMAJS_LANGUAGE})">DIRECT ID-
BELLEN</button></p>
```

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 17:39
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Amazon connect

Nemen we die mee als het productie wordt. Dit is een pilot.

Verzonden vanaf mijn iPhone.

Op 3 sep. 2020 om 17:22 heeft John Jacobs <John.Jacobs@connectie.nl> het volgende geschreven:

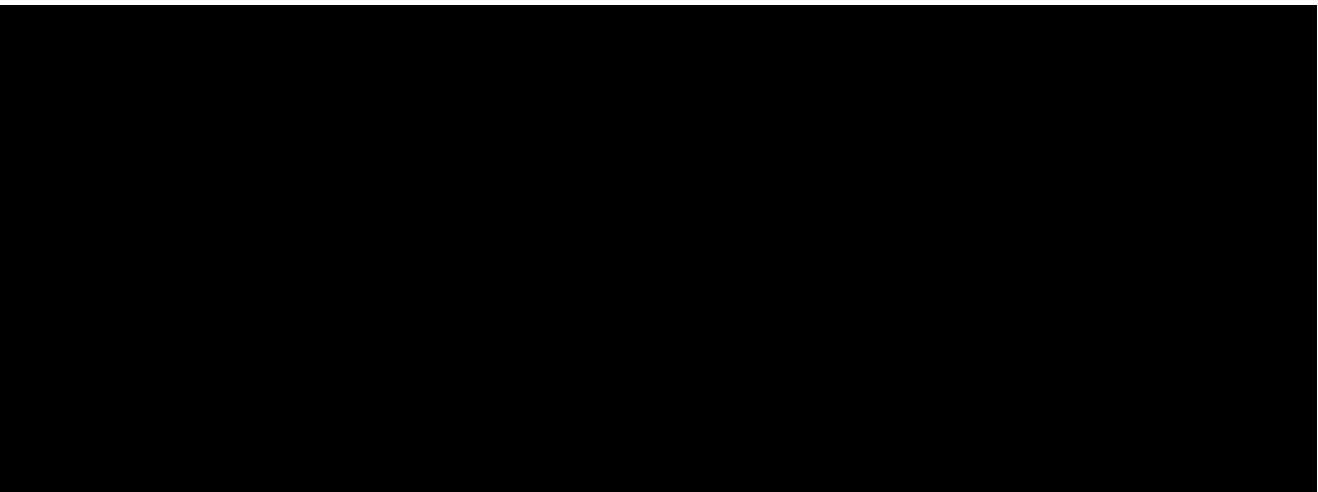
Hoi [REDACTED]

Net even een snelle check gedaan...

En wéér geen multifactor authenticatie, terwijl dat een standaard eis is 😞

<Schermafbeelding 2020-09-03 om 17.19.20.png>

Met vriendelijke groeten,



Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 16:12

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Fwd: Amazon connect

Dag [REDACTED],

Hier is een totaal overzicht vanuit [REDACTED]

Deze mail heb ik net verkregen!

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]

Begin forwarded message:

From: [REDACTED]

Date: 3 September 2020 at 14:20:43 CEST

To: [REDACTED]

Cc: [REDACTED]

Subject: RE: Amazon connect

Dag allemaal,

De productie omgevingen zijn neergezet. In de bijlage een overzicht van de diverse url's.

Test alsjeblieft je eigen omgeving, om te zien of het agent portaal goed functioneert en of je kunt bellen.

Als je andere problemen tegenkomt dan hieronder beschreven dan hoor ik het graag.

De telefonie beheerders hebben een lijstje met dingen die aan de telefonie kant nog aangepast moeten worden.

Een aantal bijzonderheden en bekende problemen:

- In productie, via de demo pagina en voor het product 'verhuizen' wordt nu gevraag om test gegevens Of om echte gegevens (als je allebei hebt kun je dus kiezen wat je onthult). Vlak voor we live gaan met inwoners haal ik de mogelijkheid voor testgegevens eruit.
- In de irma dialoog zie je nog dat je de gegevens verstrekt aan 'gw.nijmegen.nl'. Ik ga morgen proberen dat om te bouwen naar nijmegen.idbellen.org, respectievelijk arnhem.idbellen.org of drechtsteden.idbellen.org. Ik loop tegen netwerk en certificaat gedoe aan.

- Alle telefonie centrales zijn nu in productie ook geconfigureerd met een betaald nummer. Om onduidelijke reden werkt het uitlezen van de dtfm code niet met 0800 nummers. Dit zoek ik vrijdag of volgende week verder uit. Je merkt er verder niks van, anders dan dat je betaald voor het bellen.
- De demo pagina met de belknop bestaat nu ook in een productievariant. Tegen de tijd dat iedereen een werkende knop in productie heeft zet ik die pagina uit, om misbruik te voorkomen

Groeten,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 3 september 2020 12:18

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]
[REDACTED]

Onderwerp: Re: Amazon connect

Dag [REDACTED]

Super, dan wachten wij het af!

met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 3 september 2020 09:37:02

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Amazon connect

Dag [REDACTED],

Ik ben bezig met de laatste puntjes op de i, de nieuwe links krijg je vanmiddag van me.

Groeten,

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 3 september 2020 09:36

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Amazon connect

Dag [REDACTED],

Volgende week wil men het ID-bellen uitvoeren op productie. Je gaf aan dat hier een nieuwe link voor de KCC medewerkers komt, klopt dat?

Zou je deze link naar ons kunnen sturen?

Wellicht moet hiervoor ook nog aanpassingen plaatsvinden binnen de firewall instellingen.

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 31 augustus 2020 12:16:52

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Amazon connect

Dag [REDACTED]

Voor inhoudelijke vragen over Amazon Connect (bijvoorbeeld het goed aanmaken van quick connects ;-)) kun je contact opnemen met [REDACTED] zie cc.
[REDACTED]

Groeten,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 09:25
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Acceptatie omgeving vullen voor ID-bellen

Hoi [REDACTED],

Misschien een domme vraag, maar hoe kan ik in de acceptatieomgeving bewerken? Ik zie de pagina, maar nergens bewerkingsopties zoals in de productieomgeving.

En nog een vraag: de knop ziet er nog steeds raar uit. Blijft dit zo? Ook is de pop-up met de QR-code nog incompleet bij mij, de tekst ontbreekt en ook de annuleerknop ziet er gek uit. Wordt daar nog aan gewerkt? Ik bekijk het allemaal in Google Chrome.

The screenshot shows a web browser window with two tabs open. The active tab is titled 'ID Bellen - Gemeente Arnhem' and shows the 'ID Bellen' service page for the municipality of Arnhem. The page features the Arnhem logo, a navigation bar with 'Formulieren' and 'Inw', and a large 'IRMA' logo with a QR code. A red arrow points from the top right towards the 'IRMA' logo. The second tab is titled 'Inwoners - Gemeente Arnhem - 2' and is blurred. The address bar shows the URL 'loketacc.arnhem.nl/ID_Bellen'. The bottom of the screen shows a sidebar with contact information: 'Contact', 'Telefoon: 0900-1809', 'Afspraak maken', 'Bezoekadressen', and 'Meer contactinformatie'. There is also a 'Cookies' link at the bottom right.

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 3 september 2020 9:10

Aan: [REDACTED]
[REDACTED]

Onderwerp: RE: Acceptatie omgeving vullen voor ID-bellen

Goedemorgen [REDACTED]

Hier de link naar de pagina in de ACC omgeving waar de tekst op moet komen.

[REDACTED]

De ACC omgeving werkt hetzelfde als de PROD omgeving dus voor jou zover ik kan inschatten geen spannende nieuwe dingen.

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 2 september 2020 13:32

Aan: [REDACTED]
[REDACTED]

Onderwerp: Acceptatie omgeving vullen voor ID-bellen

Hoi [REDACTED]

Goed nieuws! [REDACTED] heeft de acceptatie-omgeving werkend gekregen. Dit betekent dat de collegiale test morgen door kan gaan. Dit brengt ons wel op het volgende en dat is het vullen van de omgeving. Zie jij morgenochtend kans om de omgeving te vullen? [REDACTED] stuurt je hiervoor een korte instructie toe.

Hoor graag van je.

Groet,
[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 09:32
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Laptops voor pilot ID-bellen in stadshuis

Dag [REDACTED]

Vanmiddag tussen 13:00 en 13:30 komt [REDACTED] twee laptops brengen met audio middelen die gereed zijn voor de pilot ID-bellen.

[REDACTED] en ik zullen daarna ook aanwezig zijn om te checken of alles werkt.

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 4 september 2020 08:50
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: [REDACTED]

Dag [REDACTED]

Laten wij direct voor de productie omgeving gaan, want daar bewegen wij nu naar toe. Dus ik denk dat je dan doelt op een Amazon Connect account.

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 22:18:06
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Account voor De Connectie

Hoi [REDACTED]

Die zal ik morgen voor jou aanmaken. Wil je dan een Amazon connect account of in de acc omgeving?

We spreken elkaar morgen nog wel.

Groetjes [REDACTED]

[Outlook voor iOS downloaden](#)

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag, september 3, 2020 7:49 PM
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Account voor De Connectie

Dag [REDACTED],

Dank voor je goede samenwerking vandaag. Het is uiteindelijk gelukt!

Ik denk dat het goed is dat iemand vanuit [REDACTED] ook een KCC account heeft, zodat er ook vanuit ons even snel getest kan worden.

Zou je voor mijn email adres een account willen aanmaken met een wachtwoord?

Mijn email adres is: [REDACTED]

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 7 september 2020 13:55
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Amazon connect
Bijlagen: urls.docx

URL's voor Arnhem

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 14:20
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Amazon connect

Dag allemaal,

De productie omgevingen zijn neergezet. In de bijlage een overzicht van de diverse url's.

Test alsjeblieft je eigen omgeving, om te zien of het agent portaal goed functioneert en of je kunt bellen.
Als je andere problemen tegenkomt dan hieronder beschreven dan hoor ik het graag.

De telefonie beheerders hebben een lijstje met dingen die aan de telefonie kant nog aangepast moeten worden.

Een aantal bijzonderheden en bekende problemen:

- In productie, via de demo pagina en voor het product 'verhuizen' wordt nu gevraagd om test gegevens of om echte gegevens (als je allebei hebt kun je dus kiezen wat je onthult). Vlak voor we live gaan met inwoners haal ik de mogelijkheid voor testgegevens eruit.
- In de irma dialoog zie je nog dat je de gegevens verstrekt aan 'gw.nijmegen.nl'. Ik ga morgen proberen dat om te bouwen naar nijmegen.idbellen.org, respectievelijk arnhem.idbellen.org of drechtsteden.idbellen.org. Ik loop tegen netwerk en certificaat gedoe aan.
- Alle telefonie centrales zijn nu in productie ook geconfigureerd met een betaald nummer. Om onduidelijke reden werkt het uitlezen van de dtfm code niet met 0800 nummers. Dit zoek ik vrijdag of volgende week verder uit. Je merkt er verder niets van, anders dan dat je betaald voor het bellen.
- De demo pagina met de belknop bestaat nu ook in een productievariant. Tegen de tijd dat iedereen een werkende knop in productie heeft zet ik die pagina uit, om misbruik te voorkomen

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 12:18
Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Amazon connect

Dag [REDACTED]

Super, dan wachten wij het af!

met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 09:37:02
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Amazon connect

Dag [REDACTED]

Ik ben bezig met de laatste puntjes op de i, de nieuwe links krijg je vanmiddag van me.

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 09:36
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Amazon connect

Dag [REDACTED]

Volgende week wil men het ID-bellen uitvoeren op productie. Je gaf aan dat hier een nieuwe link voor de KCC medewerkers komt, klopt dat?

Zou je deze link naar ons kunnen sturen?

Wellicht moet hiervoor ook nog aanpassingen plaatsvinden binnen de firewall instellingen.

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 12:16:52
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Amazon connect

Dag [REDACTED]

Voor inhoudelijke vragen over Amazon Connect (bijvoorbeeld het goed aanmaken van quick connects ;-)) kun je contact opnemen met [REDACTED]

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 7 september 2020 09:52
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Content ID Bellen staat erop

Hoi [REDACTED],

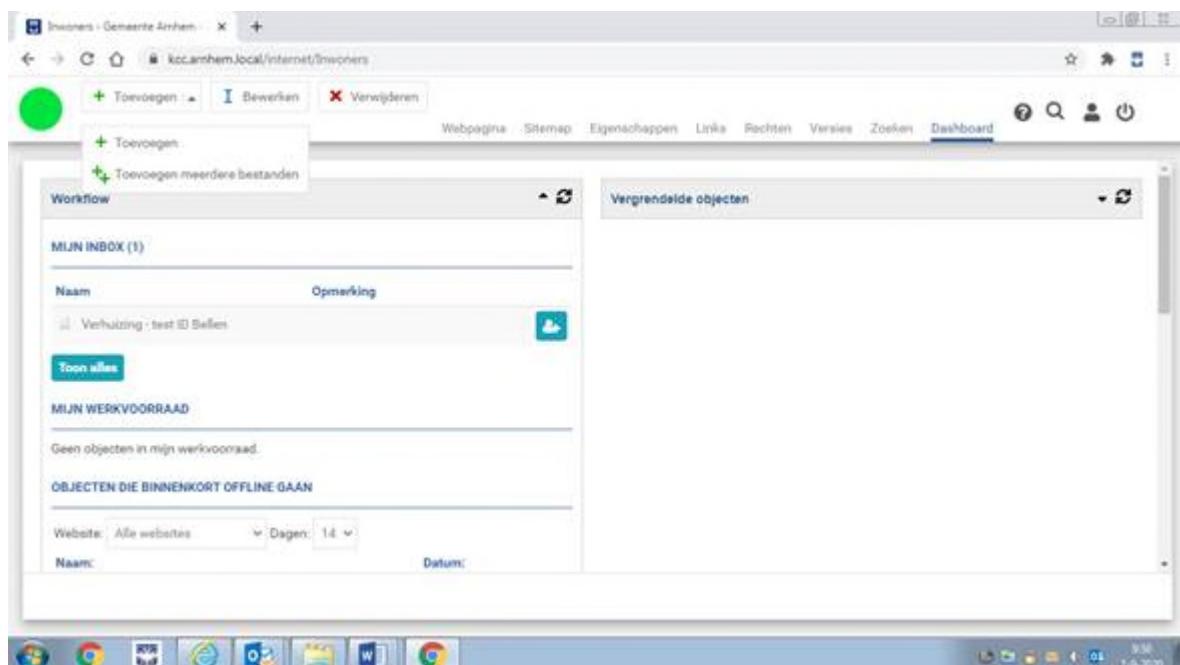
Ik heb alle content op de testpagina voor ID Bellen gezet (in de productieomgeving dus). Kan jij de knop werkend maken? En verder met Leslie afstemmen dat alles technisch staat zoals afgesproken?

Dan nog 2 vragen:

1) ik wilde in het CMS gelijk de redirect www.arnhem.nl/test aanmaken, maar zie dat opeens deze optie in mijn dashboard ontbreekt. Iets wat vaker voorkomt.. is dit iets wat jij kan (laten) oplossen?

2) Deze pagina moet dus in verschillende tijdsslots online staan. Daarbuiten wil ik de redirect gewoon laten leiden naar de homepage van arnhem.nl. Is dit on- en offline zetten iets wat jij kan doen?

Groet!



Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 8 september 2020 14:31
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: FW: FW: update ID bellen

Dag allemaal,

Hieronder een reactie van de Irma ontwikkelaar die bezig is met de irma.js

Overstappen naar de nieuwe irma.js gaan we niet meer reden in het huidige tijdspad (en met huidige budget), dat is iets voor IDContact.

Groeten,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 8 september 2020 12:46
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: FW: update ID bellen

Hoi [REDACTED]

Het is bekend dat dit soms wel eens voorkomt. Ze gebruiken dan ergens dezelfde CSS classNames of IDs als in de CSS van irmajs. In de nieuwe IRMA frontend hebben [REDACTED] geprobeerd om dit zoveel mogelijk te voorkomen, dus het zou inderdaad kunnen dat het met de nieuwe library beter werkt. Helemaal garanderen kan ik het niet, want de oorzaak komt door een fundamentele beperking in CSS, maar ik acht de kans wel groter dat het goed gaat met de nieuwe library. Eventueel kunnen ze de nieuwe library ook proberen als ze dat willen. Laat maar weten wat ik voor ze kan doen.

Groeten,
[REDACTED]

On 07-09-2020 11:39, [REDACTED]

Dag [REDACTED],

Bij de gemeenten Arnhem en Drechtsteden gebruiken ze een CMS (allebei dezelfde) die werkt met een javascript library die blijkbaar botst met wat er in de irma.js gebeurt (de oude, niet de nieuwe in dit geval).

Komt dit je bekend voor?

Weet jij of dit in de nieuwe irma.js niet meer voorkomt?

Zou dit eventueel te fixen zijn in de huidige irma.js?

Ik ben even aan het kijken of er ergens een weg is om om dit probleem heen te werken die begaanbaar is ;-)

Groeten,
[REDACTED]

p.s. [REDACTED] in deze mails is een andere dan de [REDACTED]

From: [REDACTED]

Date: Thursday, 3 September 2020 at 12:58

To: [REDACTED]
[REDACTED]

Subject: RE: update ID bellen

L.S.

Zoals ook te lezen is in de SUP-call van drechtsteden in Jira hebben we de oorzaak van de hiccup gevonden:

Een oplossing ligt helaas niet in onze beïnvloedingssfeer.

Zolang wij de prototype javascript library gebruiken in onze templateset en het IRMA script hiermee niet compatible is zal de combinatie niet werken.

Prototype vervangen heeft een veel te grote impact en is geen optie.

Ik denk dat we dit moeten aanmelden als issue bij de makers van de IRMA javascript library (is dit de privacybydesign foundation ?)

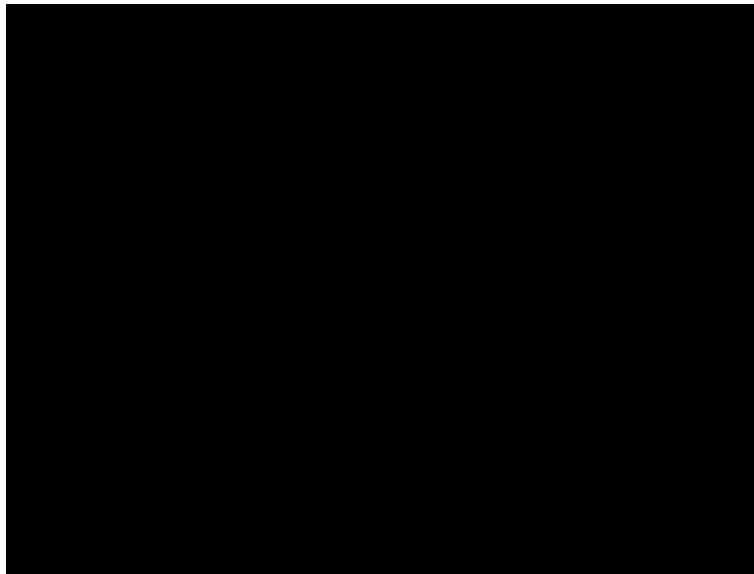
Uitleg

Het IRMA script werkt niet op pagina's waarop prototype is ingeladen.

De aanwezigheid van prototype zorgt ervoor dat de functie waarmee de tekst voor:

irma-text, irma-title & irma-cancel-button elementen wordt opgehaald één keer "extra" wordt uitgevoerd; met als resultaat een lege value.

```
function P() {
    return o.a.apply(null, arguments).then(P)
}
function R() {
    d && window.document.getElementById("irma-modal") && window.docume
}
function J() {
    m && console.log.apply(console, arguments)
}
var M = {
    disclosing: "Verify",
    issuing: "Issue",
    signing: "Sign"
};
function K(t, e, n) {
    window.document.getElementById(t).innerText = function(t, e) { t
        var n = t.split(".") n = (2) ["Verify", "Body"]
        , r = f[e]; r = "Een website vraagt u enkele van uw IRMA a"
        for (var o in n) { o = "each", n = (2) ["Verify", "Body"]
            if (void 0 === r)
                break;
            r = r[n[o]]
        }
    }
}
```



Van:

Verzonden: woensdag 2 september 2020 20:04

Aan:

Onderwerp: update ID bellen

Hoi [REDACTED]

Even een update vanuit Arnhem en Drechtsteden m.b.t. de knop. [REDACTED] heeft de knop functioneel werken en de keten ook (van de knop tot aan opnemen door een KCC medewerker). Er zit nog een kleine hiccup en dat lijkt op hetzelfde probleem als in Drechtsteden, de tekst bij de knop:



[REDACTED] heeft hem wel goed staan, dus de drie gemeenten gaan de code nu naast elkaar leggen. Als jullie ideeën of mogelijkheden zien om de knop incl. de teksten neer te zetten dan horen we dat natuurlijk graag!

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Datum: dinsdag 1 september 2020 om 17:17

Aan: [REDACTED]
[REDACTED]

Onderwerp: RE: ID bellen code werkt niet meer

Hoi [REDACTED]

De vorige keer had ik de volgende code geplaatst:

```
<link href="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/example.859046b5.css" rel="stylesheet" />
<link href="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/app.267673c7.css" rel="stylesheet" />
<script src="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/lib.335a94c4.js"></script>
<script>window.BACKEND_HOST="backend-arnhem.dev.irma-bellen.nl",window.PURPOSE="foo";</script>
<p><button class="waves-effect waves-light btn" onclick="veiligBellen.start({ hostname: window.BACKEND_HOST, purpose: window.PURPOSE })">Bel nu</button></p>
```

Wanneer ik de onderstaande code wil gebruiken wordt de popup geopend rechts onder in het scherm. Kan het zo zijn dat er bij de lib.js zonder versie nummer misschien ook nog 2 css bestanden aanwezig moeten zijn waar de laatste versie nummer in zitten? Wanneer ik namelijk <https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/lib.js> verander naar <https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/lib.335a94c4.js> werkt dit wel.

Met vriendelijke groet,
[REDACTED]

From: [REDACTED]
Sent: Monday, 31 August 2020 18:10
To: [REDACTED]
[REDACTED]
Subject: ID bellen code werkt niet meer

Hoi [REDACTED]

Jij had voor ons in juni netjes een button gemaakt. Als je daarop klikte kwam er een mooi pop-up scherm tevoorschijn. Nu blijkt er iets gebeurt te zijn en werkt dat niet meer. Jou collega [REDACTED] is voor Drechtsteden bezig om het uit te zoeken maar komt er niet uit en heeft naar eigen zeggen te weinig kennis. Hij zou met jou contact opnemen maar is hem helaas niet gelukt.

Hieronder de nieuwe code. Wil jij voor mij eens kijken waarom het niet meer werkt?

Alvast enorm bedankt voor je hulp.

Groetjes [REDACTED]

```
<link href="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/example.859046b5.css" rel="stylesheet" />
<link href="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/app.267673c7.css" rel="stylesheet" /><script
src="https://demo-arnhem.dev.irma-
bellen.nl/lib.js"></script><script>window.BACKEND_HOST="backend-arnhem.dev.irma-
bellen.nl",window.PURPOSE="verhuizen",window.IRMAJS_LANGUAGE = "nl";</script>
<p><button class="waves-effect waves-light btn calltoaction" onclick="veiligBellen.start({ hostname:
window.BACKEND_HOST,purpose: window.PURPOSE, irmajsLang:
window.IRMAJS_LANGUAGE})">DIRECT ID-BELLEN</button></p>
```

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 9 juli 2020 10:45
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: ID-Bellen

FYI

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 8 juli 2020 15:38
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID-Bellen

Hoi [REDACTED],

Ik heb afgelopen maandag samen met [REDACTED] en [REDACTED] contact gehad en verteld hoe wij de button op een webpagina hebben gekregen.
Ik heb zelfs de code die [REDACTED] heeft gebruikt doorgestuurd naar [REDACTED] zodat hij voor Drechtsteden ook een pagina in orde kon maken.

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 7 juli 2020 14:28
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: ID-Bellen

Hoi [REDACTED],

Dankjewel. Ga ik deze week eens testen.

Ik zag trouwens op teams dat Drechtsteden moeilijkheden heeft met het koppelen van de acceptatieomgeving in de flow.

Laten we de ontwikkeling bij hen goed volgen voor als we de proefopstelling hier neer gaan zetten.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 6 juli 2020 15:23:41
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID-Bellen

Hoi [REDACTED],

Ik zal jou even rechten geven in de ACC omgeving.

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 6 juli 2020 13:34

Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID-Bellen

Hoi [REDACTED],

Ik kan de link niet openen. Maar zoals ik op de afbeelding kan zien is het mooi nieuws dat de button is gerealiseerd op deze omgeving.

Laten we kijken hoe dit met het testen uitpakt.

Het is nog even de vraag of en wanneer ICT eea kan neerzetten en realiseren.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 26 juni 2020 12:02

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: ID-Bellen

Hoi [REDACTED],

Vanochtend kreeg ik een mailtje met daarin de melding dat er een link in ACC staat waarop een button staat waarop we kunnen klikken om IRMA bellen te testen.

Hieronder de link naar de pagina waar de button opstaat om te testen.

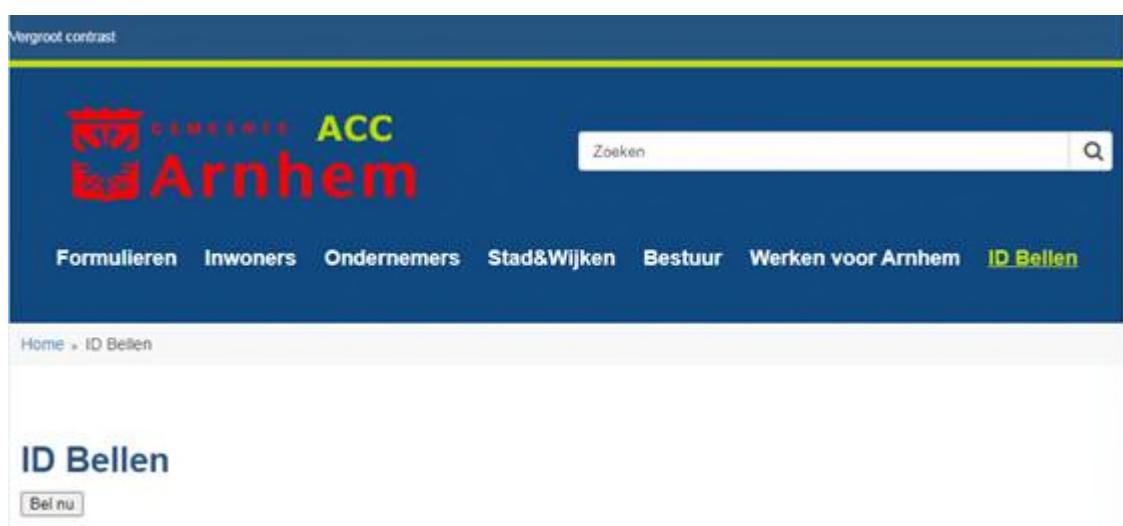
https://loketacc.arnhem.local/ID_Bellen

De button staat in ACC dus ik weet zeker of jullie erbij kunnen, zo niet laat mij dit dan even weten dan voeg ik je toe als tester op de ACC omgeving.

Hieronder een plaatje zoals het er nu uitziet.

De app heet IRMA waarmee gebeld moet worden.

Groetjes [REDACTED]



Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 10 september 2020 11:29
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: gebruikerstest ID Bellen

Nabericht:

We worden morgen om 9.00 uur opgewacht [REDACTED]. Dus je hoeft niet zelf het gebouw te zoeken.

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 8 september 2020 14:12
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: gebruikerstest ID Bellen

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag, september 8, 2020 13:47
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: gebruikerstest ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Ik zal er zijn maar even voor mij?

Is c 0.22 in ons gebouwd?
Of het je voor mij het adres?

Groetjes [REDACTED]

[Outlook voor iOS downloaden](#)

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag, september 8, 2020 12:04 PM
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: gebruikerstest ID Bellen

Beste drie,

Hierbij de agenda voor de gebruikerstest voor aanstaande vrijdag.

09:00 - verzamelen in C0.22 (deelnemers arriveren vaak te vroeg, vandaar dat wij om 09:00 uur al aanwezig willen zijn)

09:30 - test met deelnemer 1

11:30 - test met deelnemer 2

12:30/13:00 - lunch & korte evaluatie

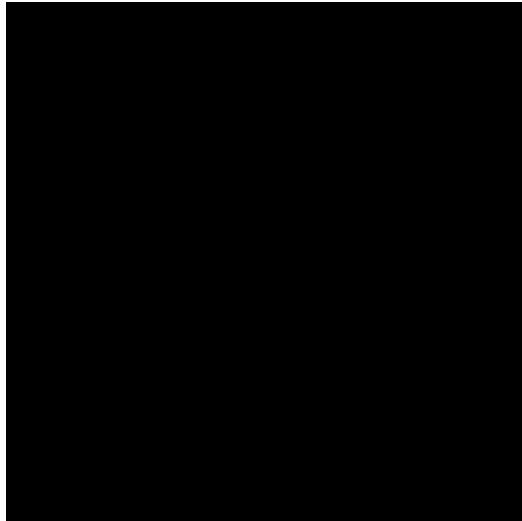
13.30 - einde

De lunch is vegetarisch.

Het onderzoek vindt plaats op de HAN in Arnhem. Het Experience Lab zit in ruimte C0.22, op de begane grond van het Techniekgebouw.

Mocht je onverhoop toch niet aanwezig kunnen zijn laat me dit dan ajb zsm weten.

Groet!



Van:
Verzonden:
Aan:

[REDACTED]
donderdag 10 september 2020 09:50
[REDACTED]

Onderwerp: RE: Plenair evaluatie moment Generale repetitie ID bellen

Opvolgingsvlag: Ovolgen
Vlagstatus: Met vlag

Ha,

Voor de puntjes waar ik iets van weet zet ik in teams in kanaal 'general' wat threads aan. Dat houd het hopelijk wat overzichtelijker, en scheelt iig de nodige mail ;-)
(en als iemand daar nog niet bijkan maar wel bijwil dan kun je [REDACTED]
[REDACTED] een mailtje sturen.

Groeten,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 9 september 2020 21:26
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Plenair evaluatie moment Generale repetitie ID bellen

Ha allen,

Ik weet niet of ik het goed uitleg, maar wat ik nog mis in de opsomming:

Van een aantal collega's kregen we ook terug dat bij het werkelijke bellen, de 'piepjess' van elk cijfer nog werden afgespeeld, terwijl je al verbinding had met de gemeente. Het 'telefoonnummer' met de daaraan gekoppelde code is natuurlijk vrij lang, waardoor dat ook meer tijd kost. Daardoor viel de welkomstboodschap deels weg, omdat de piepjess er nog doorheen gingen.

Ik heb dat zelf ook ervaren en voelt heel gek.

Groet,
[REDACTED]

Van:

Verzonden: woensdag 9 september 2020 17:13

Aan:

Onderwerp: Re: Plenair evaluatie moment Generale repetitie ID bellen

Hoi allen,

In de plenaire feedbacksessie zijn een aantal belangrijke punten naar voren gekomen. De grote aantekeningen deel ik met jullie (nu het nog vers in het geheugen zit). Mocht je nog opmerkingen of aanvullingen hebben, deel het dan via Teams. Ik zet de aantekeningen ook daar neer.

Fijne avond!

Groet,

Arnhem

- Hobbelz
 - Naam kwam niet door (gebruikte geslachtsnaam in plaats van achternaam). In de productie situatie vragen we beide uit. Wat is geslachtsnaam en wat is achternaam?
 - Klantenservice medewerker houdt zich niet altijd aan het script. Soms lastig om te bepalen hoe je het uitspreekt. Opgelost door: instructie dat ze wel de naam uitspreken met daarbij de vraag 'spreek ik het zo goed uit'?
 - CMS knop nog niet lekker
 - Probleem welkom boodschap (computerstem 'trainingsdoeleinden' gaat naar Engels)
 - --> bij alle default flows Nederlands instellen
 - Melding voor KCC 'concentreer je' vervangen door een ping
 - DTMF piep begint al bij de tekst
 - Lijstje van [REDACTED] (deelt dat met de andere gemeenten)

Nijmegen

- Wachtmuziekje (vervangen door 'tekstboodschap' blijft u aan de lijn)
 - Harde piep (is eruit gehaald door de WAV eruit te halen)
 - Vaste PC's werkt net zo goed als op de laptops
 - Kleine dingen in de flows (zie boven)
 - Geen pop up in de browser dat er een nieuw gesprek was (onduidelijk of dit door de browser komt of door een andere reden?)
 - Doorverbinden was een uitdaging met de collegiale test. Dat ging nu goed.
 - Doorverbinden moet via quick connect --> nederlands vlaggetje en dan nummer invoeren. Dan werkt het zeker.

- Er volgt een foutmelding als de KCC medewerker ophangt. De inwoner ontvangt van de een melding 'er is een fout opgetreden'

Drechtsteden

- Idee van 'goede middag mevrouw....' komt een beetje geforceerd over. Geslacht uitvragen doen we niet.
 - Voorstel om wel aan te geven dat ze met ID bellen innullen.
- KCC dashboard liever net in het engels
- Gevoel van onzekerheid omdat het doorgeven van gegevens snel gaat
- Handleiding is veel tekst
- Inwoner zelf in staat stellen om alles te resetten door hem/haar daarover te intstreren.

Algemeen:

- Overleg "hoe gaan KCC medewerkers de klant aanspreken" [REDACTED] organiseren dit per gemeente.
Dit is een agendapunt voor het kernteam overleg maandag
- De 'pop up knop' toont nog niet goed in Arnhem en Drechtsteden. Is ook niet responsive. Er is een workaround door naar een aparte pagina te linken. Dit zal een webdeveloper moeten richten. Dit is een agendapunt voor komende maandag
- Check de telefoon flow nog even op muziekjes, Nederlandse stem, piepjess etc. (zie document wat [REDACTED] deelt).

Van: [REDACTED]

Wanneer: 16:30 - 17:00 9 september 2020

Onderwerp: Plenair evaluatie moment Generale repetitie ID bellen

Locatie: Teams (start vanuit de het generale kanaal in Teams, link deel ik om 16:30 ook aan alle deelnemers)

Beste projectleden,

Iedereen hier heeft de afgelopen tijd een bijdrage geleverd aan de voorbereidingen op de pilot ID bellen. Vanmiddag vanaf 15:00 testen alle drie de gemeenten of ze er klaar voor zijn. De drie gemeenten starten afzonderlijk om 15:00 de generale repetitie. De afspraak staat 'ter info' in jullie agenda, maar alleen voor de deelnemers en direct betrokkenen geldt dat ze om 15:00 gaan testen.

Om iedereen de kans te geven om te horen hoe de test is verlopen, openen we om 16:30 een plenair evaluatiemoment in het **generale kanaal in Teams**. Log je zelden in op teams? Geen zorgen, ik mail jullie om 16:30 de link ook door zodat je direct kan aansluiten en mee luisteren. Bij de evaluatie houden we de volgende structuur aan:\

1. Korte toelichting op het verloop van de repetitie
 - a. Arnhem
 - b. Drechtsteden
 - c. Nijmegen
2. Directe acties per werkgroep
 - a. WG techniek
 - b. WG onderzoek
 - c. WG communicatie
 - d. WG dienstverlening
 - e. WG privacy & security
3. Vragen/opmerkingen

Succes allemaal vandaag en tot vanmiddag!

Groet,



Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 10 september 2020 08:16
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Aanpassingen flows connect

Goedemorgen [REDACTED]

Na maandag graag. Knal je de pagina om 8.30 weer online?

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag, september 10, 2020 08:08
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Aanpassingen flows connect

Goedemorgen [REDACTED]

Ik zal die aanpassingen ook bij ons doen.
Wil je dat ik dit doe terwijl de HAN nog bezig is of pas na dinsdag?

Groetjes [REDACTED]

[Outlook for Android](#) downloaden

From: [REDACTED]
Sent: Thursday, September 10, 2020 7:53:02 AM
To: [REDACTED]
Subject: Fwd: Aanpassingen flows connect

Ha [REDACTED]

Zie hieronder de aanpassingen die [REDACTED] heeft gedaan aan de flow in Nijmegen. Ook voor ons interessant.

Nog een tip van [REDACTED] mbt NL dat wordt verengelsd: als je standaard Lotte of Ruben kiest zou dat volgens [REDACTED] niet gebeuren.

“Om de flows in connect net wat vriendelijker te maken heb ik bij ons de volgende aanpassingen doorgevoerd:

- Default customer hold, muziekje verwijderd, Stem Ruben toegevoegd en teksprompt die zegt ‘blijft u alstublieft aan de lijn u wordt zo spoedig mogelijk geholpen’
- Agent hoort naam Queue bij binnenkomen gesprek. Klinkt raar dus eruit gegooid door verwijderen stem en queue uit Default Agent Whisper [REDACTED]: kan het zijn dat queue in verengelde uitspraak wordt gehoord als Concentreer je. De agents vonden dat niet prettig, dus misschien is dat hierbij opgelost].
- Beep bij in wachtrij komen klant > verwijderd door Beep.wav uit Default Customer Whisper te halen in connect [REDACTED] agents gaven volgens mij aan juist een piep te willen horen bij nieuw gesprek, maar weet niet of dit dezelfde beep is]

Waar blokjes/prompts verwijderd moeten worden even opnieuw het lijntje trekken en de verbinding werkt weer gewoon. Niet vergeten ‘publish’ te kiezen om e.e.a. ook live te laten gaan.”

Groet!

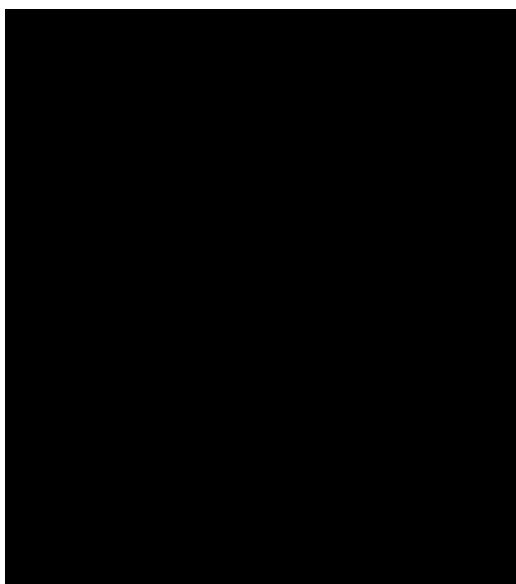


Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag, september 9, 2020 17:12
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Aanpassingen flows connect

Hoi [REDACTED]

Sorry voor de houtje-touwtje verwoording. Even zo uit mijn ruwe aantekeningen omdat ik direct door moet naar een volgende afspraak.

Vriendelijke groet,



Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 18 september 2020 13:36
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem.docx

Thnx!

De teller staat op 44 deelnemers en 2 aanmeldingen die nog akkoord moeten geven op gegevensuitwisseling.
Ik zou de uitvraag dit weekend nog ophouden en maandag 9 uur afsluiten. Kan je dat regelen, [REDACTED]?

Groetjes en fijn weekend!

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 18 september 2020 13:24
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem.docx

Hierbij!

Fonttype heb ik ook volgens huisstijlrichtlijnen in Arial gezet. Het voldoet officieel niet helemaal zo volgens mij, maar lijkt er wel op.

Toen ik het voor de laatste keer doorlas kwam ik daarnaast toch nog een dingetje tegen waarvan ik niet zeker van was of dat wel klopte. Opmerking heb ik in het document in de kantlijn gezet. Misschien kan [REDACTED] daar een antwoord op geven.

Groet en fijn weekend vast!

[REDACTED]
p.s. als we genoeg respondenten hebben, is het dan een idee om de social berichten en het nieuwsbericht van arnhem.nl halen? Anders blijven mensen zich misschien aanmelden terwijl ze niet meer mee kunnen doen.

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 18 september 2020 12:48
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem.docx

Hoi [REDACTED]

Kan je ergens in het document het logo van Arnhem erin fietsen en deze versie naar dit groepje mailen?
Ik maak er uiteindelijk wel een pdf van.

Bedankt alvast!

Groetjes, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 18 september 2020 11:37

Aan: [REDACTED]
[REDACTED]

Onderwerp: Re: Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem.docx

Hoi [REDACTED]

Bedankt voor de aanvulling.

Mijn reactie op je opmerkingen/suggesties.

1. [REDACTED] kun je kijken of de instructie zo juist is? [REDACTED] en ik willen de instructies eind van de dag versturen. lukt het om hier naar te kijken?
2. Als het gaat om huisstijl, dit is het format vanuit Drechtsteden. Als het de betrouwbaarheid ten goede komt lijkt het me goed om iets kenmerkends van Arnhem erbij te voegen. Is het toevoegen van het logo voldoende of waar moeten we aan denken.
3. Versturen in pdf - lijkt me verstandig.

Groetjes,

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 18 september 2020 10:05:05

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem.docx

Goedemorgen,

Ik heb eea toegevoegd en aangepast. Kan iemand van de 'technische mensen' kijken of het klopt zo?

Daarnaast vroeg ik me nu ik er nog eens naar kijk af of er eigenlijk bewust voor is gekozen niet de Arnhemse huisstijl te gebruiken. Of minimaal het logo ooit toe te voegen. Het lijkt nu een beetje een random Word-document en ik weet niet of dat betrouwbaar genoeg over komt. Maar misschien is dat een bewuste keuze.

Tot slot het advies om deze instructie als pdf naar de deelnemers te versturen (ipv Worddocument). De opmaak blijft dan intact en mensen kunnen er minder makkelijk in bewerken. Wellicht dat dit sowieso de bedoeling was, maar bij de generale kreeg ik 'm als Worddocument. Dus noem het toch nog even.

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 17 september 2020 20:01

Aan: [REDACTED]
[REDACTED]

CC: [REDACTED]

Hallo allemaal,

Er is wat miscommunicatie geweest over de instructie aanpassing. In de kerngroep was het idee dat communicatie dit verder oppakt net zoals in Drechtsteden. [REDACTED] had dit niet zo bereikt.

Morgen willen we de instructie naar de inwoners sturen. Ik heb de definitieve versie van teams gepakt en die moet nog naar Arnhem worden gezet. De volgende vragen en punten zijn er nog. Met name het stukje over de tussenpagina en bijbehorende printscreen is voor mij een raadsel nog. We hebben besloten de tussenpagina er zo in te laten, welke afbeeldingen en tekst moeten we toevoegen om dit aan inwoners te verduidelijken? Kijk ik vooral even naar de meer technische mensen onder ons: [REDACTED].

Pagina 1

- Geen aanpassingen volgens mij

Pagina 2

- Geen aanpassingen volgens mij

Pagina 3

- Stap 2: bellen via ID Bellen. Bij wat u gaat doen staat eerst bezoek website (www.arnhem.nl) en daarna de link naar de website. Voorstel om direct naar de testpagina - www.arnhem.nl/test - te verwijzen voordat inwoners gaan zoeken op de Arnhem website. Misschien erbij vermelden dat de pagina's alleen tijdens tijdsslots te benaderen zijn.

Pagina 4

- We hebben in Arnhem besloten om de tussenpagina te laten staan en mensen te instrueren wat de extra pagina doet.

[REDACTED] voor mij blijft het wat cryptisch die tussenpagina. Waar komt hij in de instructie? Drechtsteden heeft dit niet dus dit missen we in dit in de huidige opzet van de instructie.

Pagina 5

- Jezelf bekend maken. Je ziet een omgeving van Drechtsteden. Kunnen we ook zo laten met de toelichting er naast. Mooiste is Arnhem maar wat is haalbaar.

Pagina 6

1. Mailbox aangepast in idbellen@arnhem.nl

2. Vraag van [REDACTED] over link onderzoek. De link naar de vragenlijst wordt in de instructie meegestuurd en niet later toegestuurd [REDACTED] volgens mij waren we daar op uitgekomen).

Morgenvroeg plan ik een moment in om te checken of de instructie morgen definitief kan worden gemaakt voor verzending.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: zaterdag 19 september 2020 20:03
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: handleiding id bellen
Bijlagen: Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem LS-Ser.docx

joehoe

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 21 september 2020 14:52
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem.docx

Hoi [REDACTED]

Het beste lijkt me om de vragen over techniek (en anderen ook overigens) te delen met het kernteam. Daar zit namelijk de technische kennis [REDACTED], alle gemeenten en ook de communicatie [REDACTED] om de FAQ aan te passen en evt. Extra communicatie in te zetten. Vorm kan op twee manieren, kies maar welk scenario de voorkeur heeft:

- Mailen naar het kernteam (inclusief naar mij) en we bespreken ze dan op maandag in het kernteam overleg
- Register in Teams aanvullen (die maak ik dan aan in het kanaal 'Kernteam'. Daar plakken we een actiehouder aan om te beantwoorden (binnen X dagen).

Wat vind je het fijnst?

Groet!

Van: [REDACTED]
Datum: maandag 21 september 2020 om 11:28
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem.docx

Hoi [REDACTED]

Ik ga navraag doen.

Al wel een praktisch punt wat ik vanochtend mailde - hoe pakken we de vragen van inwoners op die gaan over de techniek IRMA? Doen we die vragen bundelen op een dag of hoe pakken we dit aan?

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 21 september 2020 11:27
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem.docx

Hoi [REDACTED]

Super fijn dat de instructies zijn verstuurd. Vanochtend in het teamoverleg hebben we nog een laatste check gedaan op de voorbereidingen, waaronder de omgevingen. Voor Arnhem wil ik graag even weten of de omgevingen klaar zijn en of er vanuit het projectteam nog iets nodig is? Zo niet dan is een 'duimpje omhoog' als reply al goed, dan weet ik dat we er klaar voor zijn!

Groet,

Van: [REDACTED]

Datum: vrijdag 18 september 2020 om 11:36

Aan: [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Onderwerp: Re: Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem.docx

Hoi [REDACTED]

Bedankt voor de aanvulling.

Mijn reactie op je opmerkingen/suggesties.

1. [REDACTED] kun je kijken of de instructie zo juist is? [REDACTED] willen de instructies eind van de dag versturen. lukt het om hier naar te kijken?
2. Als het gaat om huisstijl, dit is het format vanuit Drechtsteden. Als het de betrouwbaarheid ten goede komt lijkt het me goed om iets kenmerkends van Arnhem erbij te voegen. Is het toevoegen van het logo voldoende of waar moeten we aan denken.
3. Versturen in pdf - lijkt me verstandig.

Groetjes,

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 18 september 2020 10:05:05

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem.docx

Goedemorgen,

Ik heb eea toegevoegd en aangepast. Kan iemand van de 'technische mensen' kijken of het klopt zo?

Daarnaast vroeg ik me nu ik er nog eens naar kijk af of er eigenlijk bewust voor is gekozen niet de Arnhemse huisstijl te gebruiken. Of minimaal het logo ooit toe te voegen. Het lijkt nu een beetje een random Word-document en ik weet niet of dat betrouwbaar genoeg over komt. Maar misschien is dat een bewuste keuze.

Tot slot het advies om deze instructie als pdf naar de deelnemers te versturen (ipv Worddocument). De opmaak blijft dan intact en mensen kunnen er minder makkelijk in bewerken. Wellicht dat dit sowieso de bedoeling was, maar bij de generale kreeg ik 'm als Worddocument. Dus noem het toch nog even.

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 17 september 2020 20:01

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]
Onderwerp: Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem.docx
Urgentie: Hoog

Hallo allemaal,

Er is wat miscommunicatie geweest over de instructie aanpassing. In de kerngroep was het idee dat communicatie dit verder oppakt net zoals in Drechtsteden. [REDACTED] had dit niet zo bereikt.

Morgen willen we de instructie naar de inwoners sturen. Ik heb de definitieve versie van teams gepakt en die moet nog naar Arnhem worden gezet. De volgende vragen en punten zijn er nog. Met name het stukje over de tussenpagina en bijbehorende printscreen is voor mij een raadsel nog. We hebben besloten de tussenpagina er zo in te laten, welke afbeeldingen en tekst moeten we toevoegen om dit aan inwoners te verduidelijken? Kijk ik vooral even naar de meer technische mensen onder ons: [REDACTED]

Pagina 1

- Geen aanpassingen volgens mij

Pagina 2

- Geen aanpassingen volgens mij

Pagina 3

- Stap 2: bellen via ID Bellen. Bij wat u gaat doen staat eerst bezoek website (www.arnhem.nl) en daarna de link naar de website. Voorstel om direct naar de testpagina - www.arnhem.nl/test - te verwijzen voordat inwoners gaan zoeken op de Arnhem website. Misschien erbij vermelden dat de pagina's alleen tijdens tijdsslots te benaderen zijn.

Pagina 4

- We hebben in Arnhem besloten om de tussenpagina te laten staan en mensen te instrueren wat de extra pagina doet.

@[REDACTED] - voor mij blijft het wat cryptisch die tussenpagina. Waar komt hij in de instructie? Drechtsteden heeft dit niet dus dit missen we in dit in de huidige opzet van de instructie.

Pagina 5

- Jezelf bekend maken. Je ziet een omgeving van Drechtsteden. Kunnen we ook zo laten met de toelichting er naast. Mooiste is Arnhem maar wat is haalbaar.

Pagina 6

1. Mailbox aangepast in idbellen@arnhem.nl

2. Vraag van [REDACTED] over link onderzoek. De link naar de vragenlijst wordt in de instructie meegestuurd en niet later toegestuurd [REDACTED], volgens mij waren we daar op uitgekomen).

Morgenvroeg plan ik een moment in om te checken of de instructie morgen definitief kan worden gemaakt voor verzending.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 22 april 2020 15:03
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: doorlinken vanuit agent website?

Hoi [REDACTED],

Bedankt voor de terugkoppeling.

Het is inderdaad zeer de vraag of vanuit de AVG een koppeling op basis van BSN mogelijk is. Daarom wordt er ook een DPIA o.a afgenomen voor dit proces, waar [REDACTED] voor is gevraagd om aan te sluiten.

Voor nu is het een technische vraag, is het mogelijk? Ik heb van [REDACTED] begrepen dat de klantenservice nu geen andere unieke sleutel gebruikt en het te ver gaat voor de scope van de pilot om andere attributen mee te sturen.

Hiermee kom ik tot de conclusie dat we nu geen andere attributen vragen en meegaan in alleen het BSN. Of een koppeling naar andere systemen - zaaksysteem ook daadwerkelijk zal worden gebruikt is dan afhankelijk van techniek en het privacybeleid. Over de techniek hoor ik dan nog graag wat in de huidige staat evt. mogelijk is.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 22 april 2020 11:55
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: doorlinken vanuit agent website?

Goedemorgen [REDACTED]

Ik ben je niet vergeten hoor. Ik heb vanochtend even overleg met [REDACTED] gehad en we gaan er vandaag even naar kijken wat de mogelijkheden zijn. We waren vanochtend al wel tot de conclusie gekomen dat het gebruik van BSN eigenlijk niet meer wordt gewaardeerd door de AVG.

In ons zaaksysteem mogen wij ook niet meer zoeken op BSN dus ik ben bang dat de AVG wereld de Bellen-ID heeft ingehaald voor wat betreft zoeken naar info over inwoners die we aan de lijn krijgen.

Vanmiddag hebben [REDACTED] nog even overleg hierover. Je hoort van ons.

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 21 april 2020 21:05
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: FW: doorlinken vanuit agent website?

Hoi [REDACTED]

Onlangs heb ik je de vraag gesteld vanuit het project Veilig bellen (tegenwoordig heet het Bellen-ID) of we het mogelijk is om het javascript op onze website te kunnen plaatsen. Heb je hier al zicht op?

[REDACTED]

Daarnaast is een vraag of we de agent website (van de klantenservice) willen linken met ons interne systeem, denk aan het zaaksysteem. Nu is het gegeven bsn zo ie zo een attribuut wat wordt ingebouwd en wat als gegeven wordt meegegeven. Nijmegen gaat dit gegeven gebruiken om de lopende zaken van een bellende inwoner in het scherm zichtbaar te maken (koppeling met hun zaaksysteem - is geen GV). Zijn er attributen waarvan wij zeggen die zijn voor ons een belangrijke sleutel om te hebben voor als een inwoner belt en we willen bepaalde zaken weergeven.

Tot nu toe leek de scope van bsn voldoende voor de pilot. We wilden deze klein houden en het doorschakelen naar een vakafdeling was een belangrijke voorwaarden. Vanuit de klantenservice zijn geen andere gegevens aangedragen die nu van belang zijn voor de dienstverlening aan de inwoners in deze pilot [REDACTED], dit is neem ik aan nog steeds het geval).

Maar mochten er zwaarwegende redenen zijn om een attribuut in de verbinding op te nemen dan is daar nu nog een mogelijkheid toe (we zijn nu aan het ontwikkelen). Kortom daarom leg ik hem nu nog(maals) voor.

Het is mogelijk wat onduidelijk via deze mail. Geef het even aan en dan zoeken we morgen of donderdag even contact.

Alvast bedankt voor jullie reactie.

Groetjes

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 21 april 2020 17:40
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Re: doorlinken vanuit agent website?

Ha [REDACTED]

[REDACTED] is actie-houder voor het technische stuk, dus hierbij haak ik haar direct aan.

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag, april 21, 2020 17:13
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: doorlinken vanuit agent website?

Ha,

Er staat nog een actie open bij jullie om te laten weten of, en zo ja hoe, jullie vanuit de agent website willen linken naar een intern systeem.

Als je iets wil in de vorm van <https://systeem.nl/user/{bsn}/lopendezaken> (waarbij {bsn} dan natuurlijk een echt bsn wordt) dan kan het al (dat is wat er inzit voor ons).

Als je iets anders wil dan moet ik het snel weten, anders kan het niet meer gebouwd worden; de een-na-laatste sprint loopt nu namelijk.

Groeten,



Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 25 juni 2020 16:14
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: [REDACTED] ID Bellen voorheen IRMA (is een app)



[REDACTED] heeft een aantekening geplaatst:

Beste [REDACTED]

Dit heb ik even snel getest in een CMS die bij ons intern staat en het is mogelijk om dit direct in een webpagina te plaatsen.

Wanneer je een nieuwe webpagina maakt of een bestaande gebruikt kan je naar de broncode knop toe gaan en onderstaande code erin plakken.

```
<link href="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/example.859046b5.css" rel="stylesheet" />
<link href="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/app.267673c7.css" rel="stylesheet" />
<script src="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/lib.335a94c4.js"></script>
<script>window.BACKEND_HOST="backend-arnhem.dev.irma-bellen.nl",window.PURPOSE="foo";</script>
<p><button class="waves-effect waves-light btn" onclick="veiligBellen.start({ hostname: window.BACKEND_HOST, purpose: window.PURPOSE })">Bel nu</button></p>
```





Met vriendelijke groet,
[REDACTED]

Beste [REDACTED]

Uw melding met meldingsnummer [REDACTED] is aangepast naar status "Waiting for customer".

Met vriendelijke groet,
[REDACTED]

[Bekijk de melding](#) · [Zet de notificaties voor deze melding uit](#)

Dit bericht is automatisch verzonden door [REDACTED]

Van:
Verzonden:
Aan:

[REDACTED]
vrijdag 26 juni 2020 12:12

Onderwerp:
Bijlagen:

RE: ID-Bellen
schermpname_knop_geïntegreerd_in_website.mkv

Dag,

Mooi dat jullie ook een knop hebben.

Ik kan er niet bij (maar ook niet nodig wat mij betreft).

Ter vergelijk hoe het er in de Nijmeegse (acceptatie) site uitziet; in het filmpje kun je zien wat er verder gebeurt.

Home / Diensten / Afval / Bladkorven

Bladkorven

Herfstbladeren kunt u kwijt in de bladkorf in uw buurt. Daar leegt de bladkorven wekelijks.

DIRECT NAAR DAR

DIRECT ID-BELLEN



Wat u moet weten

- Kijk op www.dar.nl
- Ander snoei- en tuinafval hoort niet in de bladkorven. Doe het in de gift-container, of kijk op [www.ophaalafspraak](http://www.ophaalafspraak.nl)

Diensten

[_testpagina's](#)

[Belastingen](#)

[Geboorte en overlijden](#)

[Isoleren en aardgasvrij](#)

[Melden aan de gemeente](#)

[Groen inrichten](#)

Afval

[Bouwen en wonen](#)

[Evenementen](#)

[Klacht, bezwaar en beroep](#)

[Mijn Nijmegen](#)

[Monumenten](#)

Over deze site

[Toegankelijkheid](#)

[Privacy](#)

[Cookies](#)

[Proclaimer](#)

[Sitemap](#)

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 26 juni 2020 12:02

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: ID-Bellen

Hoi [REDACTED]

Vanochtend kreeg ik een mailtje met daarin de melding dat er een link in ACC staat waarop een button staat waarop we kunnen klikken om IRMA bellen te testen.

Hieronder de link naar de pagina waar de button opstaat om te testen.

https://loketacc.arnhem.local/ID_Bellen

De button staat in ACC dus ik weet zeker of jullie erbij kunnen, zo niet laat mij dit dan even weten dan voeg ik je toe als tester op de ACC omgeving.

Hieronder een plaatje zoals het er nu uitziet.

De app heet IRMA waarmee gebeld moet worden.

Groetjes [REDACTED]



Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 18:05
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: [REDACTED] ID-bellen Arnhem

Dag [REDACTED],

Zojuist heb ik [REDACTED] gesproken over de onderstaande werkzaamheden en hij geeft aan dat dit allemaal geregeld wordt via Amazon-connect. Ook geeft hij aan dat de teksten en de wachtmuziek ingesteld kan worden via het Arnhem account.

Dit komt ook overeen wat ik eerder met [REDACTED] heb afgesproken en dan is de afhankelijkheid die wij hebben met [REDACTED] ook kleiner. Daarnaast heb ik ook geen logingegevens ontvangen voor het .

[REDACTED] geeft aan dat het aanmaken van gebruikers niet ingewikkeld is en wil graag ondersteunen bij het instellen van wachtmuziek en de teksten.

@ [REDACTED], wil jij een afspraak inplannen met [REDACTED]. Zo kan [REDACTED] uitleg geven over de volgende werkzaamheden binnen het Arnhem-account:

- Aanmaken gebruikers (Pilot KCC medewerkers)
- Instellen wachtmuziek
- Instellen teksten

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 10:07
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: [REDACTED] ID-bellen Arnhem

Hoi [REDACTED],

Dat is correct. Misschien voor een wat concretere uren inschatting het volgende:

Telefonie flow ID bellen

ACC omgeving

- Beschikbaar stellen telefoonnummers (indien dat niet al is gebeurd)
- Teksten instellen voor telefonieflow
- Wachtmuziek instellen in telefonieflow

Productieomgeving

- Beschikbaar stellen telefoonnummers (indien dat niet al is gebeurd)
- Teksten instellen voor telefonieflow
- Wachtmuziek instellen in telefonieflow
- (kleine) wijzigingen voor productie omgeving in de telefonie flow op basis van informatie [REDACTED]
[REDACTED] (Mail van overleg voor 2 september)

Mocht hij ondersteuning nodig als hij inhoudelijk vragen heeft dan kunnen we dat in de samenwerking regelen. Alleen moet er iemand zijn die het in de Connectie omgeving kan inboeken.

Dank voor het meedenken [REDACTED] Weet jij zo voldoende?

Groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Datum: donderdag 27 augustus 2020 om 09:57
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Re: [REDACTED] ID-bellen Arnhem

Dag [REDACTED]

Voor [REDACTED] moet eerst duidelijk zijn welke activiteiten hij moet uitvoeren, daarna kan hij een inschatting maken van de tijd die het gaat kosten. Welke activiteiten moet hij volgens jullie uitvoeren?

Uit ons gesprek maandag en de uitnodiging die ik ontvangen heb van [REDACTED] (2 september) heb ik de volgende activiteiten ontvangen:

- wachtmuziek instellen voor pilot
- (kleine) wijzigingen voor productie omgeving in de telefonie flow (Mail van overleg voor 2 september)

Kloppen deze activiteiten? Zijn er nog aanvullingen?

Met vriendelijke groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 08:43:58
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: [REDACTED] ID-bellen Arnhem

Hoi [REDACTED]

Bedankt voor je update. Heb jij een beeld hoeveel tijd het van [REDACTED] gaat vragen?

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 26 augustus 2020 19:04
Aan: [REDACTED]
[REDACTED]
Onderwerp: FW: [REDACTED] ID-bellen Arnhem

Dag [REDACTED]

Het is lastig om [REDACTED] bij dit project te betrekken. [REDACTED] is na deze week op vakantie. Hij geeft ook aan dat [REDACTED] hiervan op de hoogte is.

[REDACTED] komt volgende week terug van z'n vakantie, maar de teamleider geeft aan dat hij weinig tot geen tijd heeft.

Ik ga [REDACTED] alsnog benaderen om bepaalde werkzaamheden voor dit project uit te voeren. Wordt vervolgd.

Met vriendelijke groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 26 augustus 2020 17:37

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

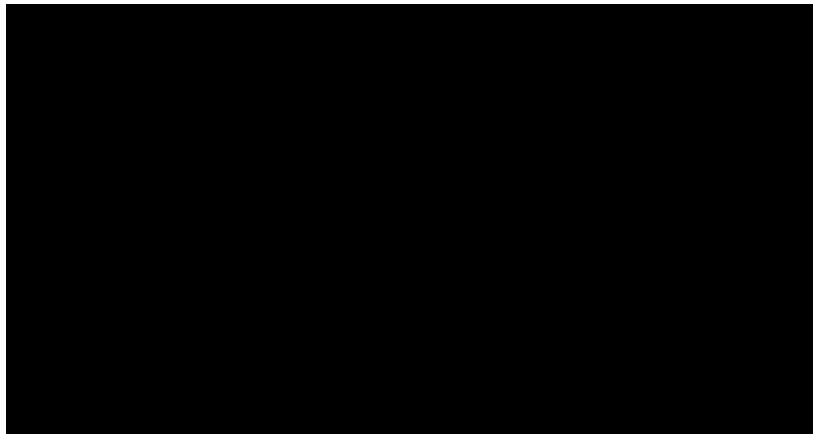
Onderwerp: [REDACTED] ID-bellen Arnhem

Hallo [REDACTED]

Ik heb [REDACTED] gesproken tot nu toe was hij nog niet betrokken bij dit traject. Hij is in de afronding voor zijn vakantie maar zal morgen contact opnemen. Hij had wel reeds richting [REDACTED] gereageerd dat hij volgende niet kan en evt [REDACTED] aan moet haken.

Ik hoop dat het echt een "kleine" aanpassing is want er loopt veel op gebied van telefonie.

Met vriendelijke groet,



Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 17:04
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: hostname accp omgeving

Dag [REDACTED]

Is dat een https of een http url? (ik heb ze nu allebei maar even opgevoerd)

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 13:32
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: hostname accp omgeving

Hoi [REDACTED],

Als het goed is, is het kcc: kccacc.arnhem.local

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 10:44
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: hostname accp omgeving

Dag [REDACTED]

Wat is de hostname van de acceptatieomgeving van jullie website? Die moet ik in de nieuwe backend configureren

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 10:09
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: FW: pagina verhuizing kopie maken in PROD

Hoi [REDACTED] en Arnhem team ID bellen,

Ik trek onderstaande mail even wat breder zodat iedereen die met het HAN onderzoek en de test te maken heeft op de hoogte is. Aan de hand van de mail van gisteren constateren we dat de Arnhem omgeving nog niet gereed is voor het HAN onderzoek. De mogelijke scenario's heb ik in de mail aangegeven (zet ik hieronder nog even neer). Verder wel een aantal aanvullingen:

- [REDACTED] bedankt voor het contact opnemen met [REDACTED] om samen tot een oplossing te komen
- De 'CMS knop' is gisteren in samenwerking met [REDACTED] in Drechtsteden succesvol neergezet. [REDACTED] zou deze werkende knop dus (met wat aanpassingen in de lokale huisstijl etc.) ook in Arnhem kunnen plaatsen.
- [REDACTED] de testdata zijn niet 3 dagen, het gaat om 1 sept. HAN, 3 sept. Collegiale test, 9 sept. Generale repetitie (PROD) en 23, 24 sept. Inwonertest (PROD).
- Voor 1 september lijkt me scenario 1 niet meer voorhanden gezien deze mail van [REDACTED] (tenzij we echt meters maken vandaag). Vraag is dus of optie 2 of 3 de voorkeur heeft.
- De oplossing op de productie omgeving moet er dus sowieso komen, wellicht goed om nu het momentum te houden en daar nu op door te pakken, dan staat het maar klaar voor de komende tests. [REDACTED] en [REDACTED] willen jullie dat intern verder oppakken?

Hier nog even de mail van gisteren. Daaronder volgt de mailwisseling met [REDACTED]

Hoi allen,

Allereerst wil ik beginnen dat er afgelopen week, waaronder de afgelopen 2 dagen heel hard gewerkt is om de Arnhem omgeving klaar te krijgen voor het HAN onderzoek en voor de collegiale test. [REDACTED] heeft met de HAN afgesproken dat ze vandaag de instructies krijgen en begin volgende week al met een testpersoon gaan testen via de Arnhem omgeving.

We constateren dat de Arnhem omgeving nog niet klaar staat. Wat er minimaal nodig is:

- Een webpagina met verhuistekst die extern beschikbaar is
- Een CMS knop met juiste tekst & layout die doorverwijst naar ID bellen pop-up en daarna naar de QR code.

Er is wel een pagina op de ACC omgeving van Arnhem, deze is niet toegankelijk voor externen.

De pagina zelf is nog niet gevuld, maar heeft dus ook geen zin op basis van het eerder genoemde.

De HAN test alleen het web onderdeel, totdat de telefoon overgaat. Er is een standaard telefonie flow ingericht die werkt, dus dat stuk staat er wel. Voor de eerste twee punten hebben [REDACTED] en ik wel nagedacht over een oplossing. Al deze oplossingen zijn heel onwaarschijnlijk binnen 2 dagen geregeld.

1. Een verborgen pagina op de productie omgeving Arnhem maken.
 - a. Webteam Arnhem moet hiervoor een pagina op productie realiseren [REDACTED] Webteam)
 - b. [REDACTED] moet hiervoor de CMS knop realiseren [REDACTED]
 - c. Daarna moeten we de lay-out nog goed krijgen van de knop (dat vraagt tijd van [REDACTED])
 - d. Daarna kan [REDACTED] de juiste instructies met juiste URL's pas delen met de HAN [REDACTED]

Risico van optie 1 is dat we op productie een verborgen pagina plaatsen met haast, zonder dat de webbeheerders nu op de hoogte zijn. Tevens gaan [REDACTED] aanpassingen doen direct in de productie omgeving. De versies tussen ACC en PROD verschillen in Arnhem op dit moment.

2. Gebruik maken van de Nijmegen omgeving

- a. Staat ook in acceptatie, dus HAN proefpersoon moet dan met gebruikersnaam en wachtwoord inloggen
- b. De pagina 'Bladkorven' is leeg, dus geen verhuiscasus
- c. Proefpersonen moeten via de instructie attributen inladen in IRMA
- d. Aanpassing van de bladkorfpagina is niet meer voor dinsdag te realiseren.

Optie twee werkt dus technisch, maar geeft voor de HAN proefpersoon geen realistisch beeld van de pilot.

3. Overleg met de HAN om de proef uit te stellen (ik weet dat het misschien niet kan, maar we moeten de optie overwegen).

- a. Voor de collegiale test en generale repetitie moet de knop toch op productie staan, dus een testmoment in de periode rond 9 september geeft ons meer zekerheid dat de omgeving ook echt draait.

1 lichtpuntje: Drechtsteden heeft de knop sinds vandaag waarschijnlijk werkend. Dus ALS [REDACTED] morgen tijd heeft en we mogen dat op de productie omgeving neerzetten, dan zouden we voor dinsdag klaar kunnen zijn. Ik reken er echter op, gezien andere risico's, dat we een keuze moeten maken voor optie 2 of 3.

Dit is een lange mail, maar dit is de enige manier om de overwogen opties van afgelopen dagen en oplossingen bij elkaar te zetten. Uitgangspunt is dat alle gemeenten straks de omgeving klaar hebben staan, dat is nog niet het geval. Ook als we het onderzoek kunnen uitstellen is dit probleem nog steeds voorhanden voor 3 september en 9 september.

Mijn vraag aan de stuurgroep om mee te beslissen over een scenario voor het HAN onderzoek. Aan de anderen om morgen zo hard mogelijk mee te werken aan een oplossing indien optie 1 of 2 mogelijk blijkt.

Groet!

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Datum: vrijdag 28 augustus 2020 om 09:59

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: pagina verhuizing kopie maken in PROD

Hoi [REDACTED]

Begrijp me niet verkeerd, het is geen onwil. Ik zeg alleen dat het even goed aangepakt moet worden. Ik ben niet bekend met ID-bellen en weet dus ook niet wat er nodig is om te testen. Als je het nu hebt over een willekeurige pagina, dan lijkt het alsof het niet per se 'Verhuizing' hoeft te zijn. Dat vind ik geruststellender.

Verder, het CMS biedt niet de mogelijkheid om pagina's uit te sluiten van externe zoekmachines, alleen van de interne zoekmachine op arnhem.nl. Een alternatief is om via HTML een enkele pagina uit te sluiten, maar dan moet je bij de metatags kunnen en dat kan niet via het CMS.

Mijn voorstel: overleg even met [REDACTED] of hij/jij een aanpassing kan doen in de robot.txt. Wijs daarin een map/directory aan die zoekmachines niet mogen indexeren (daarmee creëer je gelijk de mogelijkheid om vaker testpagina's op te zetten als dat nodig is). Die map en de onderliggende pagina's zijn dan uitgesloten, dus in de map maken we dan de testpagina met een duidelijke test-titel. Laat de internetredactie en klantenservice weten dat die pagina er tijdelijk is, met welk doel en dus af en toe online staat.

In het CMS moet alles zo ingesteld zijn dat de map en de pagina ook voor de bezoeker niet vindbaar is (niet via de interne zoekmachine en niet via de navigatie). Op deze manier verkleinen we ook dat mensen via de robot.txt juist op ongewenste pagina's terecht komen.

Volgens mij ben je dan compleet en kan er getest worden.

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 9:27

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: pagina verhuizing kopie maken in PROD

Goedemorgen [REDACTED]

Ja daar kan ik inkomen. Ik had het ook graag anders gedaan maar de test voor het ID-Bellen met burgers kan zoals je weet helaas niet via de ACC omgeving.

Wat als ik een nieuwe pagina aanmaak en deze een willekeurige naam geef en hem maar zo kort als noodzakelijk open zet. Alleen voor de 3x 2 uurtjes dat er getest moet worden? Dan wordt de kans al een heel stuk kleiner dat hij wordt gevonden toch? Je kan toch op een webpagina zeggen uitsluiten van zoekmachines?

Ik hoop dat we samen tot een oplossing kunnen komen zodat we het project ID-Bellen kunnen helpen met een zéér tijdelijke pagina.

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 8:16

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: pagina verhuizing kopie maken in PROD

Hoi [REDACTED]

Testen op de productie-omgeving met een onderwerp dat een van de meest geraadpleegde pagina's is vind ik persoonlijk wel risicotvol. In ieder geval kun je content niet voor Google (of andere zoekmachines) uitsluiten door het dieper in de navigatie te zetten. De enige manier om dat te doen is door in de robot.txt de pagina uit te sluiten.

Maar ook dat is niet waterdicht, een robot.txt is simpel te benaderen en het is dan ook een simpele en beproefde manier om inzichtelijk te krijgen welke pagina's een organisatie liever niet gevonden wil hebben.

Ook vraag ik me af wat de consequenties zijn van een kopie van een pagina voor het Antwoordportaal. Kortom, als je per se met deze pagina live wilt testen raad ik aan daar echt even een plannetje van te maken. Het is helaas niet zo eenvoudig als een pagina kopiëren en publiceren.

Groet,

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 17:28

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: pagina verhuizing kopie maken in PROD

Hoi [REDACTED]

Ik wil graag een kopie hebben van de pagina verhuizing om het ID bellen te kunnen testen.

Het is maar voor tijdelijk gebruik om het ID bellen te kunnen testen op 3 dagen (3 - 9 en 16 sept)

Ik wil de pagina van de testdata dan voor een paar uur zichtbaar maken maar dan met zo min mogelijk kans dat het in Google gevonden kan worden door alle vinkjes uit of aan te zetten die je daarvoor kan gebruiken.

Heb je een idee waar ik die pagina tijdelijk neer kan zetten. Ergens ver weg in de sitemap.

Vind je het goed dat ik dat zelf doe of kopieer jij die pagina voor mij?

Ik hoor het graag,

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 07:58
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Script voor Drechtsteden CMS knop

Ik heb het product 'verhuizen' toegevoegd. Lowercase.

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 21:57
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Script voor Drechtsteden CMS knop

Goed werk joh! Fijn dat het alsnog is gelukt! Bij Drechtsteden werkt de knop nu ook.

Van: [REDACTED]
Datum: donderdag 27 augustus 2020 om 20:22
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Script voor Drechtsteden CMS knop

Hoi [REDACTED]

Kan je dat morgenochtend voor mij doen. Ik denk zelfs dat we [REDACTED] bijna niet meer nodig hebben. 😊

Ik heb een idee hoe ik de pagina in PROD kan maken zonder inmenging van [REDACTED] maar dat moet ik morgenochtend even testen.

Groetjes [REDACTED]

[Outlook for Android downloaden](#)

Van: [REDACTED]
Verstuurd: donderdag 27 augustus 2020 19:03
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Script voor Drechtsteden CMS knop

Dag [REDACTED]

Wat er iig nog misgaat is dat het product Verhuizen voor Arnhem nog niet geconfigureerd is in de backend, dat zal ik morgenochtend even doen.

Je kunt testen met "foo" in window.PURPOSE, die is wel geconfigureerd, dan weet je iig of de knop goed is.

Als het dan nog niet werkt zul je in het browser console moeten kijken naar aanwijzingen.

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 17:34

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Script voor Drechtsteden CMS knop

Hoi [REDACTED]

Ik heb alle code aangepast zoals in je mailtje maar nu komt er geen actie meer als je op de button drukt. Moet ik mijn cache even leeggooien?

```
<link href="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/example.859046b5.css" rel="stylesheet" />
<link href="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/app.267673c7.css" rel="stylesheet" /><script
src="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/lib/lib.js"></script><script>window.BACKEND_HOST="backend-
arnhem.dev.irma-bellen.nl",window.PURPOSE="Verhuizen";</script>
<p><button class="waves-effect waves-light btn calltoaction" onclick="veiligBellen.start({ hostname:
window.BACKEND_HOST, purpose: window.PURPOSE })">DIRECT ID-BELLEN</button></p>
```

Waarom doet hij het nu dan niet?

Ik hoor graag van je,
Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 16:47
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Script voor Drechtsteden CMS knop

Top!

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 16:46
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Script voor Drechtsteden CMS knop

[REDACTED] is op dit moment in Drechtsteden ook bezig....

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 16:32
Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Script voor Drechtsteden CMS knop

Hoi [REDACTED]

zoals ik in onderstaande mailtje lees en begrijp zie ik dat wij idd niet de juiste code hebben. Ik ga in ieder geval proberen dit morgen via [REDACTED] te regelen in ACC omgeving. Zodat we in ieder geval intern kunnen testen op 3 sept. Dan hebben we daarna in ieder geval nog even de tijd om het op PROD in orde te maken.

Ik ga nu zelf even kijken of ik het fixen. Als het lukt verdienen we daar in ieder geval tijd en geld mee.

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 15:58:29
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Script voor Drechtsteden CMS knop

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 17 augustus 2020 16:21
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Script voor Drechtsteden CMS knop

Ha,

Het is 'demo-drechtsteden' in plaats van 'demo-dordrecht'

Er stond ook nog een Arnhem verhuizing.

Deze versie bevat de juiste domeinnamen:

```
<link href="https://demo-drechtsteden.dev.irma-bellen.nl/example.859046b5.css" rel="stylesheet" />
<link href="https://demo-drechtsteden.dev.irma-bellen.nl/app.267673c7.css" rel="stylesheet" />
<script src="https://demo-drechtsteden.dev.irma-bellen.nl/lib/lib.js"></script>
<script>window.BACKEND_HOST="backend-drechtsteden.dev.irma-bellen.nl",window.PURPOSE="Verhuizen";</script>
<p><button class="waves-effect waves-light btn" onclick="veiligBellen.start({ hostname: window.BACKEND_HOST, purpose: window.PURPOSE })">Bel nu</button></p>
```

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 17 augustus 2020 15:04
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Script voor Drechtsteden CMS knop

Beste [REDACTED]

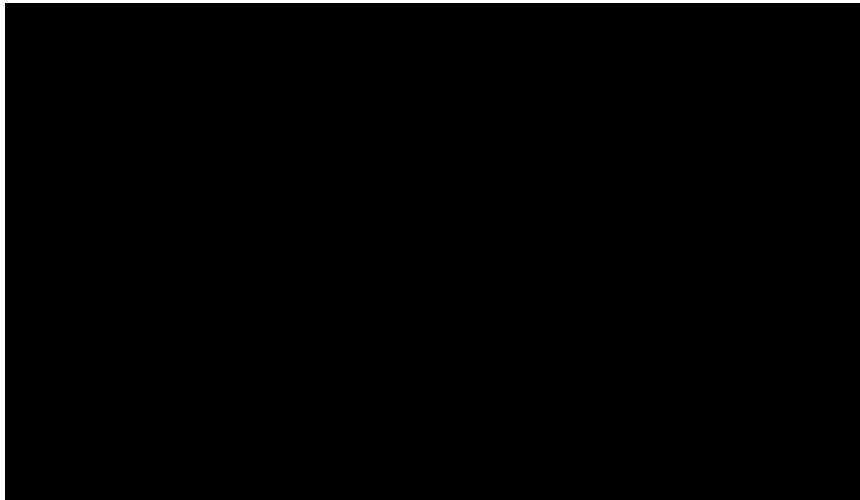
Voor ik het script in testomgeving plaats, nog een laatste check. Als ik de zaken verander zoals je net hebt doorgegeven dan zou het script zo eruit moeten zien:

```
<link href="https://demo-dordrecht.dev.irma-bellen.nl/example.859046b5.css" rel="stylesheet" />
<link href="https://demo-dordrecht.dev.irma-bellen.nl/app.267673c7.css" rel="stylesheet" />
```

```
<script src="https://demo-dordrecht.dev.irma-bellen.nl/lib/lib.js"></script>
<script>window.BACKEND_HOST="backend-arnhem.dev.irma-
bellen.nl",window.PURPOSE="Verhuizen";</script>
<p><button class="waves-effect waves-light btn" onclick="veiligBellen.start(
{ hostname: window.BACKEND_HOST, purpose: window.PURPOSE } )">Bel nu</button></p>
```

Klopt dat? Wat betreft de css: het is mij niet helemaal duidelijk wie ze moet aanleveren, kun je mij nog uitleggen?

Alvast bedankt en vriendelijke groet,



Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 14 augustus 2020 08:02

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Script voor Drechtsteden CMS knop

Dag [REDACTED]

Dit is idd [REDACTED] versie van een script om een knop werkend te krijgen.

Je kunt idd 'arnhem' vervangen door 'drechtsteden' in onderstaande om het voor jullie werkend te krijgen.

Ik zou ook, en dat zou Arnhem ook moeten doen, `/lib.335a94c4.js` vervangen door `/lib/lib.js`

Als er een nieuwe versie komt veranderd de `335a94c4.js` van naam, en dan is het stuk, de `lib.js` blijft wel bestaan en is altijd de nieuwste versie.

In de Nijmeegse site worden de twee .css bestanden die door idbellen worden geleverd niet gebruikt, maar is wat er moet gebeuren voor de knop opgenomen in de eigen .css van Nijmegen, zodat het ook volgens de huisstijl is.

Die twee .css bestanden zijn eigenlijk niet bedoeld om te includen in de eigen website, ook omdat ze bij een volgende release van naam veranderen en de knop dan waarschijnlijk niet meer werkt.

Tot slot: In dit stukje `window.PURPOSE="foo"` bepaal je de productnaam die een kcc medewerker ook ziet; hier zou ik dus iets als 'verhuizen' neerzetten.

Wat je daar neerzet moet je wel even aan mij doorgeven, omdat ik aan de achterkant per productnaam moet configureren welke irma attributen uitgevraagd worden (en 'verhuizen' heb ik nog niet geconfigureerd).

Groeten,

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 13 augustus 2020 21:08

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Script voor Drechtsteden CMS knop

Hi [REDACTED]

Sorry voor de wat slechte inleiding. Ik heb hierin een beetje de handicap dat ik te weinig technische kennis heb.
Maar van [REDACTED] kreeg ik de volgende feedback dat zij het volgende script hadden gebruikt bij Arnhem:

Via de webeditor kun je via het onderwater-scherm de volgende code plakken, de links moeten wel aangepast worden naar die van Dordrecht.

```
<link href="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/example.859046b5.css" rel="stylesheet" />
<link href="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/app.267673c7.css" rel="stylesheet" />
<script src="https://demo-arnhem.dev.irma-bellen.nl/lib.335a94c4.js"></script>
<script>window.BACKEND_HOST="backend-arnhem.dev.irma-bellen.nl";window.PURPOSE="foo";</script>
<p><button class="waves-effect waves-light btn" onclick="veiligBellen.start(
{ hostname: window.BACKEND_HOST, purpose: window.PURPOSE }

)">Bel nu</button></p>
```

Ik ging er vanuit dat dit iets is dat [REDACTED] aangeleverd heeft gekregen vanuit [REDACTED], dus dat de code door 'ons' is geschreven?

Vraag was dus zoals hierboven; kunnen we in deze URL's gewoon Dordrecht zetten waar nu Arnhem staat om te verwijzen naar "onze" knop? Of hebben wij een eigen versie van bovenstaande code dat in het CMS moet?

Als dit een eigen script van [REDACTED] is beschouw mijn vraag dan als niet gesteld ;)

Groeten [REDACTED]

From: [REDACTED]

Sent: Thursday, 13 August 2020, 18:39

To: [REDACTED]

Cc: [REDACTED]

Subject: RE: Script voor Drechtsteden CMS knop

Dag [REDACTED]

Ik snap niet wat je bedoelt en hoe ik je kan helpen; welk script heb je van mij nodig? Ik heb niks van [REDACTED], het enige wat ik heb is de standaard demo pagina met de knop, maar dat is vast niet wat je bedoeld.

Groeten,

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 13 augustus 2020 15:40

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Script voor Drechtsteden CMS knop

Hi [REDACTED]

Wij staan op het punt om de belknop in ons CMS te plaatsen. Via [REDACTED] krijg ik alleen het script voor Arnhem, en ik weet niet of wij zonder meer de verwijzing 'arnhem' gewoon kunnen vervangen door 'dordrecht' in het script. Helaas kan ik de goede ook zo even niet vinden op Teams/Trello. Zou je het correcte script voor Dordrecht kunnen doorsturen? [REDACTED] staat in de CC, graag ook naar haar. Dan gaan we er verder mee aan de slag!

Groeten [REDACTED]

Obv. Art 10.2 e

Date : 30-6-2020 16:56:15

From: "

To : "

Subject : input voor overleg donderdagochtend pilot ID bellen

Attachment : Onderzoe.doc;

Hoi [REDACTED] en [REDACTED],

Bijgaand een eerste opzetje van het onderzoekplan pilot ID bellen.

Laten we donderdag even de stand van zaken doornemen en proberen dit onderzoeksplan verder in te vullen.

Ik zal vragen om het onderwerp ook te agenderen voor het kernteam dat donderdagmiddag plaatsvindt.

Date : 17-9-2020 15:55:41

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : Instructie downloaden app IRMA en laden gegevens

Attachment : Instruc.docx;image001.png;image010.png;image011.png;image012.png;image013.png;

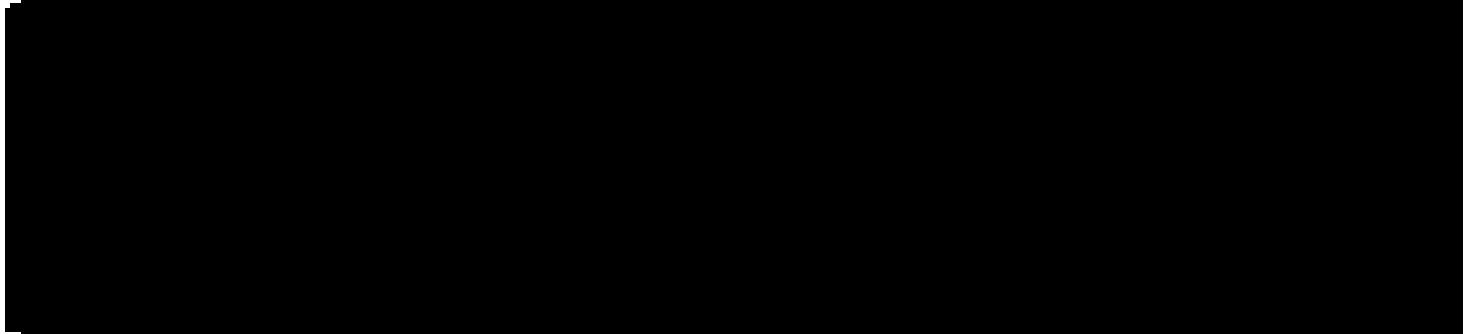
Beste [REDACTED]

Art. 10.2 e

Hartstikke leuk dat u volgende week woensdag even komt kijken naar onze pilot ID Bellen bij de Klantenservice. Om zelf mee te kunnen doen heeft de IRMA app nodig op uw telefoon.

Zoals toegezegd stuur ik u hierbij een korte instructie voor het downloaden van de IRMA app en het laden van de benodigde gegevens.

Mochten er zaken onduidelijk zijn dan hoor ik het graag. En anders tot volgende week woensdag.



Date : 17-9-2020 17:20:02

From :

To : "

Subject : instructies aanpassen aan moment versturen link naar vragenlijst?

Attachment : image001.png;

Beste drie,

Zie hieronder het belsecrt voor Klantenservice op basis van de vandaag vastgestelde inwonersinstructie. Nu ik dit zo lees vraag ik me af of het geel gemaakte stuk wel klopt, omdat [REDACTED] erover dacht de onderzoekslink pas achteraf te sturen. Kunnen jullie laten weten wat de opzet is, dan pas ik het belsecrt van Klantenservice daar zo nodig op aan. Dat betekent ook dat dit moet worden meegenomen in de aanpassing van de instructie naar de Arnhem situatie, daarom zet ik [REDACTED] hier ook bij. Ik wil de briefing voor klantenservice samen met het belsecrt, de inwonersinstructie en vragenlijst as maandag naar klantenservice sturen, lukt dat?

Groet!

[REDACTED]

Belsecrt Inwonersonderzoek

Deelnemers aan het inwonersonderzoek hebben de opdracht om te bellen met de gemeente met een vraag over hun verhuizing. Deelnemers vullen na afloop de onderzoeks vragenlijst in. **Zij krijgen deze toegestuurd bij de uitnodiging om mee te doen aan het inwonersonderzoek.**

Het telefoongesprek verloopt als volgt:

Medewerker gemeente:

"Goedemiddag... Gemeente Arnhem, u spreekt met (voornaam medewerker). Ik zie dat u belt met ID Bellen, u belt over een verhuizing?"

Deelnemer:

"Goedemiddag, ja klopt, ik wil graag weten of mijn verhuizing is verwerkt."

Medewerker gemeente:

"Ik ga het voor u nakijken. Ja, ik zie dat deze gisteren door ons is verwerkt. De bevestigingsbrief is per post naar u onderweg. Kan ik u verder ergens mee helpen?"

Deelnemer:

"Nee, dank u wel."

Medewerker gemeente:

"Dan wil ik u vragen om de vragenlijst in te vullen voor de test. **De link hiervoor staat in de mail die u heeft gehad van het projectteam.** En wens ik u nog een prettige dag."

Hiermee eindigt het gesprek en beëindigt de deelnemer het gesprek.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Date : 18-5-2020 22:59:02

From :

To :

Cc :

Subject : Intakeformulier ICT - Pilot ID-Bellen (voorheen IRMA Bellen)

Attachment : Bijlage.docx;Bijlage.docx;Bijlage.docx;Intakefo.doc;Stand v.docx;image001.png;image002.png;image003.png;image004.png;image005.png;

Beste [REDACTED]

Art. 10.2 e

Begin dit jaar hebben we elkaar gesproken over de pilot IRMA bellen, heet inmiddels pilot ID-Bellen. Op dat moment was nog weinig duidelijk wat nu precies van ICT gevraagd werd.

Door de corona omstandigheden verliep het project wat moeizamer. Wel is er technisch een en ander bereikt, wat de open software, de code om geïdentificeerd bellen mogelijk te maken, is opgeleverd.

Maar nu het vervolg. Het streven is om eind juni met medewerkers wat te kunnen testen. Ik heb in de bijlage het volgende bijgevoegd:

- Intakeformulier ICT - met daarin de vraag aan ICT
- Stand van zaken pilot - om een beeld te geven van de globale planning en wat er nog meer speelt binnen deze pilot (o.a. ook de vraag die bij de privacy officer en CISO uit staat).

De vraag is: kan [REDACTED] de gevraagde activiteiten leveren of wat moeten we hier eventueel voor regelen?

Vragen, onduidelijkheden, ik hoor het graag.

Alvast bedankt voor jullie hulp.



Date : 10-1-2020 09:12:12

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : Irma bellen - fo/to

Attachment : Fo-to.docx;

Dag,

Voor iedereen die het nog ziet voor de afspraak van straks een eerste versie van een fo/to.
Helpt hopelijk om duidelijk(er) te krijgen wat er moet gebeuren.

Tot straks.

[REDACTED]

Date : 10-1-2020 15:01:16

From :

To :

Subject : Kamervragen IRMA

Attachment : image001.png;

Dag

Art. 10.2 e

Afgelopen dinsdag zijn er kamervragen beantwoord over het gebruik van IRMA door een huisartsenpraktijk in Uden. Hierover heb ik van diverse partijen vragen gekregen, dus vandaar dat ik deze mail even gebruik om uitleg te geven over de kamervragen en de antwoorden. Overigens heb ik al een [REDACTED] gezet.

Aanleiding

CDA kamerlid Slootweg heeft vragen gesteld over het gebruik van IRMA door de huisartsenpraktijk naar aanleiding van het LinkedInbericht van de CIO van het ministerie van VWS die stelt dat dit niet zou mogen. De vragen zijn bedoeld om te kijken of deze beweringenkloppen.

Verplicht DigiD?

Na een aantal algemene vragen over het feit of de minister de ontwikkeling kent en IRMA kent, is gevraagd of de Huisartsenpraktijk is geïnformeerd dat ze niet aan de wet zouden voldoen (vraag 6), antwoord daarop is: nee.

Vervolgens wordt gevraagd of in de zorgsector verplicht DigiD gebruikt moet worden. Het antwoord daarop is even helder als verrassend: Nee.

Dit heeft ermee te maken dat DigiD nog niet aan de Eidas hoog eisen voldoet. De Autoriteit Persoonsgegevens is destijds om advies gevraagd. Deze heeft gesteld dat authenticatie in de zorg plaats moet vinden met ten minste tweefactorauthenticatie. Welk middel hiervoor wordt gebruikt is om het even. DigiD met sms voldoet hier in ieder geval aan.

Vervolgens wordt geantwoord dat de DigiD kosten inderdaad €0,117 zijn excl. BTW en dat deze kosten voor de inlog naar Logius gaan.

Verwerking BSN

De volgende vragen gaan over het gebruik van het BSN. Hieruit blijkt dat het BSN alleen verwerkt mag worden indien hier een wettelijke basis voor is. Logius heeft deze basis in de Wet EBV. DigiD is het enige authenticatiemiddel dat het BSN mag verwerken. Dit gaat verwerkt worden in de nieuwe Wet Digitale Overheid

IRMA echter, zo blijkt uit de volgende antwoorden, verwerkt het BSN helemaal niet. Het letterlijke antwoord op vraag 15 is:

Wanneer een BSN wordt ingetypt in een offline softwareapplicatie waarbij het BSN niet op een server wordt opgeslagen, tijdelijk vastgehouden of op een of andere manier via een clouddienst wordt verwerkt, is de aanbieder van de softwareapplicatie geen verwerker.

Dit is immers het principe waarop IRMA is gebaseerd. De gemeente Nijmegen verwerkt het BSN wel bij een verstrekking, maar heeft hiervoor een wettelijke basis in de Wet BRP.

Hiermee is overigens ook duidelijk dat centrale ID oplossingen het BSN niet mogen verwerken, aangezien deze wel aangemerkt worden als verwerker.

Kanttekening

Er zijn ook een aantal kanttekeningen die de minister maakt over het gebruik van IRMA. Het zou niet fair zijn als ik deze verborgen laat. In antwoord 13 geeft de minister aan dat een attribuut ook actueel zou moeten zijn. Zolang de 'revocatie functie' nog niet optimaal werkt, kan dit nog niet worden gegarandeerd. De gemeente Nijmegen is samen met de Stichting Privacy by Design in overleg om deze functie snel in te bouwen bij de verstrekkingen van BRP attributen. Hier zal ik nog bij jullie op terug komen.

Ook geeft de minister in diverse antwoorden aan dat de organisatie zelf verantwoordelijk is voor de authenticatie. Een open deur, maar bij het gebruik van DigiD worden hier geen vragen over gesteld aangezien dit door de voorwaarden die Logius bij het gebruik oplegt wel geregeld moet zijn. Een veilige implementatie van IRMA is daarom wel vereist. Partijen als Chipsoft, Nedap en ook wij als gemeente Nijmegen zijn ons hier zeer van bewust. Voor vragen over onze verstrekking lever ik graag onze PEN-test en DPIA aan. De verwachting is dat er dit jaar ook service aanbieders komen die IRMA veilig kunnen leveren.

IRMA is nog niet eIDAS genootschaft. Dat is ook niet mogelijk omdat dat via de nationale overheid loopt en Nederland hier nog geen procedure voor heeft. Dit wordt waarschijnlijk wel als eis gesteld binnen de Wet Digitale Overheid. Momenteel werkt de Stichting mee met de DigiD proef om als attribuutdienst van gegevens vanuit DigiD gebruik te maken. Onderdeel hiervan is een proefaudit voor dit proces. Waarschijnlijk zal hier in het voorjaar meer over worden gecommuniceerd.

Tot slot

In de beantwoording zit een paradox:

'Veiligheid hangt af van inrichting en waarborgen die met betrekking tot gegevensverwerking worden getroffen. Daarbij maakt het niet uit of de gegevensverwerking plaatsvindt onder verantwoordelijkheid van de overheid of van een private organisatie. Hierbij moet rekening gehouden worden met alle privacybeginselen uit de AVG, waaronder het helpen van de persoon over wie gegevens worden verwerkt in geval van problemen, bijvoorbeeld als zijn identificatiemiddel is gestolen. Deze mogelijkheid wordt beperkt indien niet te achterhalen is op welk moment tijdens het inloggen wie wat heeft gedaan. Dit is het geval wanneer gegevens enkel in handen van de burger zelf blijven.'

Het is bij het toepassen van de Privacy by Design principes zoals de AVG voorschrijft onmogelijk om als centrale partij de gebruiker te blijven volgen. Dit is dan ook onmogelijk vanuit IRMA. We zullen in de komende tijd zien hoe de Minister hier mee om gaat.

Mochten er na deze toelichting nog vragen zijn. Dan ben ik uiteraard altijd bereikbaar voor jullie!



Date : 7-9-2020 09:23:22

From : "██████████"

To : "██████████"

Cc : "██████████"

Subject : Kernteam overleg ID-bellen

Beste kernteam leden,

Er is afgelopen week weer hard gewerkt, dat heeft ook zeker wat opgeleverd.

- De acceptatie omgevingen van Arnhem en Drechtsteden zijn getest. De flow kan van begin tot eind worden doorlopen.
- De DPIA staat in concept klaar en gaat einde van de dag ter review naar de FG's
- De vragenlijst en het feedbackformulier voor het onderzoek liggen klaar (zie bijlagen)
- Teksten, uitnodigingen en instructies zijn opgeleverd
- De animatie zit in de afrondende fase zodat we die kunnen gaan inzetten als communicatie middel.
- De productieomgeving is klare gezet en grotendeels ingericht voor gebruik tijdens de GR

Kortom een mooi resultaat. Alles zodat we volgende week klaar zijn voor 'de echte proef'.

We richten onze pijlen deze week op het volgende:

De generale repetitie, vaststellen dat we technisch en functioneel klaar zijn voor het doorlopen van de flow.

Afronding DPIA

Voorbereiding onderzoek

Communicatie (belangrijk: deze week intern & extern informeren dat we met de proef gaan starten).

████ heeft agenda net verzonden en zal het kernteam voorzitter aangezien ik een dubbel afspraak heb.

Laten we deze week samen nog de eindsprint inzetten. Mochten er nog belangrijke dingen zijn om hier met elkaar te delen, dit is het moment.

Groet!

Van: ██████████
Wanneer: 10:30 - 11:30 7 september 2020
Onderwerp: Kernteam overleg ID-bellen
Locatie: teams

Hoi allemaal,

De meeste kernteamleden zijn 24 augustus weer terug van vakantie. Hopelijk hebben jullie het goed gehad. Voor de mensen die het nog voor de boeg hebben hoop ik dat ze een mooie vakantie tegemoet gaan.

Zoals we in ons eerdere kernteam hebben besproken is het nog flink aanpoten tot de inwonerstest. Er zijn veel afhankelijkheden waardoor het extra belangrijk is dat we komende periode wat intensiever contact hebben. Zoals afgesproken plan ik dan ook tot aan de inwonerstest iedere week een afstemmingsoverleg met het kernteam. Helaas heb ik geen zicht op alle agenda's tegelijkertijd en zal niet iedereen bij ieder overleg aanwezig kunnen zijn.

Toch zou ik met stijl aandacht willen vragen voor deze overleggen, aangezien dit het overleg is waar we ook bepaalde keuzes en knelpunten beslechten. Met deze groep hebben we een mooie vertegenwoordiging van de drie gemeenten en verschillende expertise. Mijn verzoek aan jullie dus om bij deze overleggen aanwezig te zijn en anders zelf iemand af te vaardigen voor jouw rol.

In de afgelopen stuurgroep zijn een aantal belangrijke beslissingen genomen, waaronder de vaststelling van een aantal punten bij de implementatie. In onderstaand schema staat het definitieve overzicht hoe we de pilot gaan aanvliegen en wat daarin eventuele verschillen zijn per gemeente.

Kijk of er voor jou nog acties open staan of dingen die je moet regelen in de actuele planning. ██████████ ██████████

Loop je ergens vast, meld het op de issuelijst: ██████████

Keuze	Arnhem	Drechtsteden	Nijmegen
Inwonerstest met panel of gecontroleerde groep	Panel	Panel	Panel (uitkering doelgroep)
Collegiale test (technische test)	Week 36	Week 36	9 juli (gereed)
Generale repetitie in week 37 op de PROD omgeving	10 september Week 37 PROD	10 september Week 37 PROD	10 september Week 37 PROD
Procesflow door panel, gebruik IRMA via mobiel (geen desktop)	IRMA via mobiel	IRMA via mobiel	IRMA via mobiel
Vastgesteld scenario voor gebruik bij generale repetitie	Vragen over verhuizing	Vragen over verhuizing	Uitkeringen
Vastgesteld scenario voor gebruik bij inwoner test	Vragen over verhuizing	Vragen over verhuizing	Uitkeringen
Inwonerstest datum / dag / doorlooptijd	Week 38 / ? / 3 wk Lokaal besluit dagen & tijdslots	Week 38 / ? / 3 wk Lokaal besluit dagen & tijdslots	Week 38 / ? / 3 wk Lokaal besluit dagen & tijdslots
Uiterlijk moment werving, registratie deelnemers	Week 36	Week 36	Week 36
Uiterlijk moment uitnodiging + instructie inwonerstest	Week 37	Week 37	Week 37

We gaan er iets moois van maken, daarvoor moeten we even doorbijten en samenwerken!

Groet,

Obv. Art 10.2 e

Linken verwijderd

Date : 21-9-2020 10:13:07

From :

To : "

Subject : Kernteam overleg ID-bellen**Attachment : image001.png;**

Hoi kernteam,

Dit is de week dat alle gemeenten de pilot uitvoeren!

Voor het kernteam overleg heb ik de planning nog eens grondig nagelopen. Als ik zo kijk, staan bijna alle onderdelen op 'groen'. De finetuning zit waarschijnlijk in de details, die zie je net zo in de planning.

Graag hoor ik van jullie zo of er nog openstaande punten zijn die belangrijk zijn voor het kernteam en/of stuurgroep. Dit is het moment om dat aan te geven zodat we er nog wat aan kunnen doen voor de start!

De agenda is als volgt

1. Mededelingen
2. Terugkoppeling instructies & vragenlijst (n.a.v. kernteam punt vorige week)
3. Productenlijst (status doornemen)
4. Teamvorming evaluatierapport.

Tot straks!

Groet,

Week	2020																											
	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
3 Fase C - Inwonersonderzoek																												
3.1 Selectie medewerkers KCC tbv proef																												
3.2 Voorbereiden communicatie extern/intern																												
3.3 Oplevering technische implementaties																												
3.4 Schrijven instructie medewerkers KCC																												
3.5 Afronden handleidingen inhoudelijk																												
3.6 Uitnodigingen (aanmelding) tekst inwoners																												
3.7 Instructie tekst aan deelnemers (na aanmelding)																												
3.8 Opleveringstesten technische implementatie																												
3.9 Selectie doelgroep inwonersonderzoek																												
3.10 Keuze onderwerp inwonersonderzoek																												
3.11 Innrichen werkplekken KCC																												
3.12 Proeffraaien / generale repetitie																												
3.13 Instructie medewerkers																												
3.14 Webomgeving IDbellen.nl innrichen & publiceren																												
3.15 Realiseren communicatie burgers/publiek (2/3x)																												
3.16 Aanpassingen advies proeffraaien																												
3.17 Inwonersonderzoek																												
3.18.1 Inwonersonderzoek Arnhem																												
3.18.2 Inwonersonderzoek Drechtsteden																												
3.18.3 Inwonersonderzoek Nijmegen																												
3.19 Terugkoppeling/bedankje medewerkers/publiek																												
Fase D - Evaluatie																												
Kwantitatieve analyse																												
Terugkoppeling HAN																												
Maken evaluatierapport																												
Bespreken & verwerken aanpassingen evaluatierapport																												
Evaluatie naar colleges																												
Communicatie intern/extern																												

Van:

Wanneer: 10:30 - 11:30 21 september 2020

Onderwerp: Kernteam overleg ID-bellen

Locatie: teams

Hoi allemaal,

De meeste kernteamleden zijn 24 augustus weer terug van vakantie. Hopelijk hebben jullie het goed gehad. Voor de mensen die het nog voor de boeg hebben hoop ik dat ze een mooie vakantie tegemoet gaan.

Zoals we in ons eerdere kernteam hebben besproken is het nog flink aanpoten tot de inwonerstest. Er zijn veel afhankelijkheden waardoor het extra belangrijk is dat we komende periode wat intensiever contact hebben. Zoals afgesproken plan ik dan ook tot aan de inwonerstest iedere week een afstemmingsoverleg met het kernteam. Helaas heb ik geen zicht op alle agenda's tegelijkertijd en zal niet iedereen bij ieder overleg aanwezig kunnen zijn.

Toch zou ik met stip aandacht willen vragen voor deze overleggen, aangezien dit het overleg is waar we ook bepaalde keuzes en knelpunten beslechten. Met deze groep hebben we een mooie vertegenwoordiging van de drie gemeenten en verschillende expertise. Mijn verzoek aan jullie dus om bij deze overleggen aanwezig te zijn en anders zelf iemand af te vaardigen voor jouw rol.

In de afgelopen stuurgroep zijn een aantal belangrijke beslissingen genomen, waaronder de vaststelling van een aantal punten bij de implementatie. In onderstaand schema staat het definitieve overzicht hoe we de pilot gaan aanvliegen en wat daarin eventuele verschillen zijn per gemeente.

Kijk of er voor jou nog acties open staan of dingen die je moet regelen in de actuele planning:



Loop je ergens vast, meld het op de issuelijst:



Keuze	Arnhem	Drechtsteden	Nijmegen
Inwonertest met panel of gecontroleerde groep	Panel	Panel	Panel (uitkering doelgroep)
Collegiale test (technische test)	Week 36	Week 36	9 juli (gereed)
Generale repetitie in week 37 op de PROD omgeving	10 september Week 37 PROD	10 september Week 37 PROD	10 september Week 37 PROD
Procesflow door panel, gebruik IRMA via mobiel (geen desktop)	IRMA via mobiel	IRMA via mobiel	IRMA via mobiel
Vastgesteld scenario voor gebruik bij generale repetitie	Vragen over verhuizing	Vragen over verhuizing	Uitkeringen
Vastgesteld scenario voor gebruik bij inwoner test	Vragen over verhuizing	Vragen over verhuizing	Uitkeringen
Inwonertest datum / dag / doorlooptijd	Week 38 / ? / 3 wk Lokaal besluit dagen & tijdslots	Week 38 / ? / 3 wk Lokaal besluit dagen & tijdslots	Week 38 / ? / 3 wk Lokaal besluit dagen & tijdslots
Uiterlijk moment werving, registratie deelnemers	Week 36	Week 36	Week 36
Uiterlijk moment uitnodiging + instructie inwonertest	Week 37	Week 37	Week 37

We gaan er iets moois van maken, daarvoor moeten we even doorbijten en samenwerken!

Groet,



Date : 19-9-2020 10:56:52

From:

To :

Subject : Laatste versie afgestemd met [REDACTED]

Attachment : Def_Inst.pdf;Def_Ins.docx;

Hoi [REDACTED],

Hierbij de laatste versie afgestemd met [REDACTED]. In word en pdf. In PDF gaan we het versturen.

Groet [REDACTED]

Date : 2-12-2020 11:51:22

From :

To : "

Subject : Laatste versies evaluatierapport ID Bellen

Attachment : Evaluat.docx;Evaluat.docx;

Hoi allemaal,

Vorige week is de B1 toets afgerond en zijn er nog laatste opmerkingen geplaatst bij het evaluatierapport. Een van die opmerkingen was om bepaalde onderdelen die intern gericht zijn (verloop van het project intern) uit de publieksversie te laten. Op die vraag heb ik het document nog een laatste keer bekeken en hier volgen nu 2 versies uit:

1. Interne versie incl. de projectverloop onderdelen zoals projectstructuur, verloop, lessons learned in relatie tot ons projectverloop, technische gegevens etc.
2. Publieksversie, daar zijn flink wat onderdelen uitgehaald (niet alle!) die puur intern gericht zijn.

Er zullen ongetwijfeld nog foutjes/inconsistenties in staan. de waarheid is dat ik ze ondertussen zelf ook niet meer zie. We moeten ook naar een afronding toe en daarom stuur ik nog een keer de link naar beide documenten:

[REDACTED]

en de twee documenten ook in de bijlage. Morgen hebben [REDACTED] en ik nog een laatste overleg. Daar zullen we overgaan tot versturen van het rapport naar de stylist in Arnhem, afhankelijk van hoe lang die nog nodig heeft kunnen we het hopelijk eind dit jaar nog delen. We kunnen er dan natuurlijk ook voor kiezen om het begin volgend jaar te doen.

Ik hoop oprocht dat we nog een keer kunnen borrelen met elkaar om dit stukje af te sluiten. Voor nu veel succes met de laatste loodjes van 2020 en tot snel!

Groet,

[REDACTED]