

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]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 9:11
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Fwd: Nieuwe versie live?

Ha [REDACTED],

Had je deze nieuwe versie al gezien?

[REDACTED]
Projectmanager/Adviseur Digitalisering
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag, september 1, 2020 07:53
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Nieuwe versie live?

Ha,

De nieuwe versie staat idd live, sinds vrijdagochtend. Aan de telefonie kant gaat nog wat mis, dus er wordt niet opgenomen (wordt in de loop van de dag opgelost), maar de UI is nieuw en werkt.

Via [\[REDACTED\]](#) kun je het schermpje achter de knop zien werken.

Met vriendelijke groet,
[REDACTED]

Op 31 aug. 2020 om 18:01 heeft [REDACTED] het volgende geschreven:

Ha [REDACTED],

Afgezien van het feit dat de knop in Arnhem niet werkt,,, Is het wel gelukt om vandaag de nieuwe versie online te zetten?

Groet!

[REDACTED]
Projectmanager/Adviseur Digitalisering
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 2 september 2020 10:25
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Docs ID Bellen

Hoi [REDACTED],

Ik heb nog zelf bezig om deze te testen. Verwacht dat het vandaag niet meer lukt, maar probeer morgen een momentje te vinden om jullie te instrueren.

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 2 september 2020 9:08
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Docs ID Bellen

Mooie opbrengst van het intranetberichtje!

Krijgen we vandaag nog een instructie voor de collegiale test van morgen?

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 2 september 2020 8:16
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Docs ID Bellen

Inmiddels ziet de lijst er zo uit:

Deelnemers Generale test

1. [REDACTED]
[REDACTED]

Groet,

Van: [REDACTED]
[REDACTED]ptember 2020 18:09

Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Docs ID Bellen

Ja, dat is wel een risico. Maar dat heb ik liever dan dat we te weinig deelnemers hebben. Ik heb geen idee wat de animo is voor dit soort onderzoeken.

Ik zal aanmelders wel een nette mail sturen als deze situatie zich voordoet. En mogelijk kunnen ze dan wel een rol spelen in het vervolgproject (ID contact).

Inderdaad opvallend dat het allemaal vrouwen zijn. Vergeet [REDACTED] trouwens niet. Die had zich volgens mij ook al bij jou aangemeld.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 14:08
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Docs ID Bellen

Hoi [REDACTED],

Dan heb ik dat verkeerd begrepen. Ik kan mij vinden in jouw voorstel. Laten we het go / no go moment verplaatsen naar as donderdag. Dan kan idd werving zo snel mogelijk starten. Bestaat dan alleen niet de kans dat de pilot al vol is als de uitvraag in de koerier wordt geplaatst?

Voor de generale toets hebben inmiddels al 5 collega's gemeld. Wat wel opvalt is dat het allemaal vrouwen zijn....

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 18:27
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Docs ID Bellen

Hoi [REDACTED],

Hierbij nog een paar aanvullingen en opmerkingen op de tekst.

@[REDACTED], vraag over go/no go moment en start werving.

Ik dacht dat go/no go na de collegiale test (3 september) was. Wil je wachten tot na de generale repetitie (9 sept)? Het zou mijn voorkeur hebben om zo snel als mogelijk te gaan werven. Dus zodra de mailbox beschikbaar is en de ID bellen site gereed is. Dit is waarschijnlijk eind deze week.
Arnhemse koerier wordt sowieso 12 september, maar via linkedin/facebook zou eerder kunnen. Voordeel is dat we sneller weten of het lukt om 50 mensen te vinden. Zo niet, dan kunnen we in de week van 14 september nog een uitvraag via het digipanel doen.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 14:33
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Docs ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Ik had al gereageerd op het intranetbericht. Bij deze nog mijn reactie om de tekst voor de inwoners. Mijn antwoorden op jouw vragen heb ik er onder gezet.

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 15:52
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Docs ID Bellen

Hoi [REDACTED],

In de bijlage de teksten voor 1) het nieuwsbericht op Arnhem.nl en de Arnhemse Koerier, en 2) het intranetbericht voor werving van collega's voor de collegiale test.

Berichten voor social media maak ik meestal pas als ik het post omdat ik dan beter kan zien hoe het uitpakt in een tijdlijn.

Nog 3 vragen:

1) mijn voorkeur heeft het om een geschatte tijdsinvestering erbij te vermelden, zodat mensen weten wat ze kunnen verwachten. Maar hoeveel tijd gaat het kosten? Een half uur? En het pretesten van de inwonerstesten meer (want evaluatie test er bij)? Als de verwachte tijdsinvestering 2 uur is kan dat natuurlijk ook afschrikken.

Volgens mij heb je het in de tekst mooi verwoord. Denk dat de burger nu een inschatting kan maken dat het installeren en het bellen wat tijd gaat vragen. Hoeveel het nou echt is moeilijk in te schatten en hangt ook af hoe vaardig de inwoner is met het installeren van de app en op welk moment de burger belt en of er dan een wachtrij is.

2) We zoeken 50 inwoners toch? Dan moeten we dat misschien ook nog vermelden om teleurstellingen te voorkomen.
Lijkt mij goed om op te nemen.

3) Ik heb opgeschreven dat we de generale repetitie zien als een go/ no go moment voor de inwonerstest. Klopt dit?
Dan ga ik navragen of er nog ruimte is in de Arnhemse Koerier die verschijnt op 12 september.

Perfect verwoord. 12 september lijkt mij een mooie planning. Dan zijn ook de resultaten van de generale test bekend.

Fijn weekend vast!

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 14:16
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Docs ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Dank! Ziet er goed uit!
Nog een paar opmerkingen.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 13:51
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Docs ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Hierbij vast de webtekst voor op arnhem.nl. Ik wil hem zo ook in de Arnhemse Koerier laten plaatsen. Meestal als ik begin met verbouwen van een tekst dan is het einde zoek, zo ook hierbij ;-) De kern is hetzelfde gebleven maar e.e.a. heb ik ingekort of verduidelijkt. Daarnaast viel mij ineens op dat het 'probleem' (of: ID Bellen als oplossing) niet eens echt duidelijk in de basistekst staat. Dus dat heb ik toegevoegd.

In de kantlijn staan nog een paar vragen, kan jij die beantwoorden? Ik probeer straks nog het intranetbericht te maken (gebruik dan dit als basis), de social media berichten maak ik meestal ter plekke, dus op het moment dat het gepubliceerd wordt. Ik kan daar indien gewenst wel eerder een voorzet voor doen, maar dat lukt denk ik niet meer vandaag.

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 12:10
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Docs ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Hierbij de wervingstekst voor de inwonerstest.
De eerste twee heb ik van [REDACTED]. Het gaat om een ingekorte en een uitgebreide tekst. Het laatste document is een bewerking van mij.

Maak jij de tekst voor intranet (voor werving collega's voor de generale repetitie) en de tekst voor plaatsing op social media/Arnhemse koerier?
Maandag willen we de teksten bespreken in het ID bellen overleg. [REDACTED] stuurt agenda en stukken voor het overleg zodra hij van ons de input heeft.

Lukt dit jou vandaag? Als je nog wilt afstemmen, ik ben bereikbaar.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 11:38
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Docs ID Bellen

Hi [REDACTED]

zoals besproken mail ik hierbij de documenten werving- en uitnodigingstekst inwonerstest ID Bellen. Deze zijn de afgelopen week bijgewerkt a.d.h.v. op- en aanmerkingen van ons projectteam, B1 proof gemaakt, vastgesteld/gesloten door de projectleider en ze worden vanochtend in de stuurgroep besproken.

Maandag weet ik meer over of de docs zo gebruikt worden of dat er nog wat wijzigingen zijn.

Gr, [REDACTED]



Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 9:42
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: B1 check vragenlijst IDbellen inwonerstest

Ja, precies. Veel mails, veel privacyaspecten, krappe planning, weinig tijd beschikbaar. Heel herkenbaar.

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 9:31
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: B1 check vragenlijst IDbellen inwonerstest

Volgens mij is het streven volgende week. Althans, zag ik zo vluchtig in alle [REDACTED] mails over ID Bellen in mijn mailbox.

En prima. Weet alleen niet of het uitvragen van een BSN AVG-proof is en of het wel veilig is om het via mail te sturen (zou het zelf niet zo snel doen eerlijk gezegd). Hoor het wel! Vanmiddag heb ik overigens sowieso geen tijd om nog meer tijd aan ID-Bellen te besteden, morgen een inimibeetje en anders wordt het sowieso maandag.

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 9:20
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: B1 check vragenlijst IDbellen inwonerstest

Dank je!

Even over de werving.

De mailbox is gereed. Als ook de website ID bellen klaar is, kunnen we gaan werven via facebook/linkedin (mits de test vanmiddag goed gaat).

Weet jij wanneer de website ID bellen in de lucht gaat?

Ik wil nog even kijken naar de wervingstekst. Mogelijk hebben we bij aanmelding ook adres/BNS nodig.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 9:16
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: B1 check vragenlijst IDbellen inwonerstest

Ha [REDACTED],

Ik heb er nog twee typfouten uitgehaald, verder geen toevoegingen meer.

Groet!

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 2 september 2020 10:00

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: B1 check vragenlijst IDbellen inwonerstest

Ha [REDACTED],

Bijgaand de B1-proof-vragenlijst: 1 met en 1 zonder wijzigingen.

Ik heb ook alle ID-Bellen gewijzigd in ID Bellen, zonder streepje. Dit is eerder zo afgesproken.

Als je nog vragen hebt, hoor ik het graag.

Hartelijke groet,

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 1 september 2020 18:48

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: B1 check vragenlijst IDbellen inwonerstest

Hoi [REDACTED]

Zouden jullie bijgaande vragenlijst kunnen beoordelen of deze B1-proof is?

Kan ik uiterlijk as vrijdag jullie eventuele opmerkingen ontvangen?

Bedankt alvast!

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Sr. Adviseur Onderzoek

Werkdagen zijn maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag.

Gemeente Arnhem | Afdeling Informatie| Onderzoek & Statistiek |
Postbus 9200, 6800 HA Arnhem | Eusebiusbuizingel 53, 6828 HZ Arnhem |
[REDACTED] | www.arnhem.nl

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 31 augustus 2020 17:08

Aan: [REDACTED]
Onderwerp:

Hoi!

Hier de aangepaste vragenlijst. Kijken jullie nog even mee?
Vooral even aandacht voor de toelichting bij vraag 1 en 2 en de schaalverdeling bij vraag 11.

Groet, [REDACTED]

van toepassing is art. 10.2.e

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 4 september 2020 11:54
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Instructies voor de HAN
Bijlagen: B1_instructiedoc_inwonerstest_v4.0 LS MD.docx

[REDACTED]
Fijn, bedankt. Zie in de bijlage mijn aanpassingen /opmerkingen.

(Ik kan er maar niet achter komen hoe ik documenten kan downloaden, grrrr)

Groet en fijn weekend!

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 4 september 2020 11:20
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Instructies voor de HAN

Ha [REDACTED],

Dank. Ik heb voor het gemak het document maar even gedownload en gewoon opgeslagen (is vast niet de bedoeling zo, maar ik moet er sowieso een pdf van maken straks, en anders wordt de versie in teams een Arnhem versie terwijl die algemeen was dacht ik?) Hoe dan ook: er zijn nog wat geel gearceerde stukken. Wil jij kijken of die kloppen zo of dit invullen? De link vraag ik dan aan [REDACTED]. En dan zal ik het mailen naar de HAN.

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 4 september 2020 11:01
Aan: [REDACTED]>
Onderwerp: RE: Instructies voor de HAN

Hoi,

Heb zojuist de verhuiscasus in de inwonerinstructie gezet (versie 4.0).

Het lukt mij niet om een document vanuit teams naar mijzelf te mailen. Kan 1 van jullie het mailen naar de HAN?

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 15:44

Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Instructies

Hoi [REDACTED]

Ik lees je mail nu pas en wilde het snel doorzetten, maar zie dat het voor Arnhem nog moet worden ingevuld. Dat gaat mij vandaag niet meer lukken en sowieso zou ik het dan met [REDACTED] willen afstemmen. Donderdagmiddag heb ik pas weer tijd.

@[REDACTED], lukt het jou misschien? Gaat om de definitieve instructies voor het inwonersonderzoek. Die staat nu in Teams maar wel nog met open plekken die door elke organisatie voor zich moeten worden ingevuld. Kun jij dit voor Arnhem doen en de instructies naar de HAN sturen via [REDACTED] Ik hoop dat het lukt.

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 9:13
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Instructies

Ha [REDACTED]

De instructies staan in teams. Wil jij ze nakijken en zsm een nette versie naar de HAN sturen? Alvast bedankt.

Groet!

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 7 september 2020 11:39
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Definitieve animatie ID Bellen

Hi [REDACTED], goeie... helemaal over het hoofd gezien. Met [REDACTED] was inderdaad afgesproken dat er ondertiteling zou komen. Ik heb het doorgegeven. Gr, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 7 september 2020 09:20
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Definitieve animatie ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Ik bekijk nu de animatie op mijn telefoon zonder geluid, en wilde daarom de ondertiteling aan zetten. Alleen: ik zie die optie nergens. Kijk ik er zo scheef overheen of ontbreekt de ondertiteling? Ihkv webrichtlijnen is die wel verplicht als we het online publiceren.

Groeten, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 21:25

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
Onderwerp: Definitieve animatie ID Bellen
Urgentie: Hoog

Hallo allemaal,

Bijgaand de final animatie voor Bureau Drechtsteden – ID Bellen. Deze kreeg ik eind vd middag van [REDACTED] toegemaild. Heb hem zelf nu 3x bekeken en ben er vooralsnog blij mee. Ben nu benieuwd naar jullie reacties.

Link: [REDACTED]
Ww: [REDACTED]

[REDACTED]: "Zoals je kunt zien en horen brengt een sounddesign direct veel meer leven in de animatie! Verder zijn

de voice over en geluidseffecten nu ook gemixt.

Veel plezier ervan! Mocht je nog vragen hebben hoor ik het graag."

Met vriendelijke groet,

Senior Online Communicatieadviseur | Newsroom Dordrecht

Servicecentrum Drechtsteden

Afdeling Communicatie | Vakgroep Online

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 8 september 2020 21:24
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: werving via Arnhemse Koerier

Hoi,

Ik ga ook voor optie 2

Groet,
[REDACTED]

Verstuurd vanaf mijn iPhone

Op 8 sep. 2020 om 20:25 heeft [REDACTED] het volgende geschreven:

Hoi [REDACTED]

Ik ga voor optie 2 - social media / eigen netwerk (denk ook aan oproep via wijkteams bijv). en als achtervang digipanel.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 8 september 2020 16:47

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: werving via Arnhemse Koerier

Hoi allemaal,

Ik zie twee opties:

1. of de oorspronkelijke tekst handhaven en advertentieruimte in AK kopen voor [REDACTED] (kosten dekken uit ??)
2. of geen Arnhemse Koerier en inzetten op social media + digipanel/eigen netwerk/intranet achter de hand.

Ik sprak zonet [REDACTED]. Er gaat sowieso een uitvraag 16 september naar het digipanel. Onze vraag kan daarin mee als dat nodig is.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 8 september 2020 16:21

Aan: [REDACTED]

[REDACTED]
Onderwerp: RE: werving via Arnhemse Koerier

Hoi,

Persoonlijk vind ik dit niet ten goede komen aan de inhoud van het verhaal. Daarnaast vraag ik me ook af in hoeverre mensen na het lezen van de tekst de webpagina gaan bezoeken. Tot slot heb ik ook geen tijd meer om een nieuwe tekst te maken want morgen ben ik vrij.

Weet niet of jullie nog iets anders hebben geconcludeerd in jullie bespreking vanmiddag?

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 8 september 2020 13:01
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: werving via Arnhemse Koerier

Is het een idee om de tekst zodanig in te korten dat het een soort van teaser is? We zouden dan een verwijzing moeten opnemen naar Arnhem.nl waar alle info staat vermeld.

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 8 september 2020 11:57
[REDACTED]

Onderwerp: RE: werving via Arnhemse Koerier

Lastig.... ik denk dat arnhemse koerier wel een belangrijk medium is om te werven. Ook omdat ik geen idee heb wat de sociale kanalen ons gaan opleveren.

Ik heb zonet nog een keer bij [REDACTED] geprobeerd of we niet toch vol kunnen inzetten op het digipanel. Hij blijft daarin terughoudend.

Zelfs de uitvraag van 16^{de} staat nog op losse schroeven, begrijp ik.

@ [REDACTED] vanmiddag even bespreken wat we doen?

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 8 september 2020 10:45
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: werving via Arnhemse Koerier

Hoi [REDACTED]

Ik zou het zonde vinden als we door de beperking in het aantal woorden het doel van de pilot niet goed kunnen overbrengen. Er is ook geen direct budget voor het bijkopen van advertentieruimte. Los daarvan vind ik [REDACTED]

Ik kan me dus goed vinden in je voorstel om actief onze sociale kanalen (website, social media, etc) te gebruiken. Als we deze week de wijkteams benaderen dan kunnen zij mogelijk ook nog wat voor ons uitzetten.

@[REDACTED] - zie jij dit ook zo?

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 8 september 2020 10:29

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: werving via Arnhemse Koerier

Hoi collega's,

Gisteren spraken we al kort over de werving via de gemeentepagina in de Arnhemse Koerier. Willen we inderdaad via de kanaal inwoners werven, dan moeten we uiterlijk morgen 14.00 kopij aanleveren. Nadat dit is aangeleverd kunnen we eigenlijk niet meer terug. We moeten dus zeker weten dat de inwonerstest op 23 en 24 september door kan gaan.

Over die kopij: ons artikel moet ongeveer 200 woorden bevatten. De oorspronkelijk tekst (die ik vorige week heb afgestemd met [REDACTED]) bevat meer dan 400 woorden. Ik heb er inmiddels geschrapt, maar kom nog steeds tot 330. Met nog minder woorden moet ik ook delen van de kern van het verhaal weglaten. Ik vind zelf dat dit de tekst niet ten goede komt. Een oplossing hiervoor is advertentieruimte bijkopen zodat we het hele artikel kwijt kunnen ([REDACTED]), maar ik weet niet of we dat willen.

Mijn gevoel zegt nu: we laten de Arnhemse Koerier achterwege en werven via onze socialmediakanalen. Ook kunnen we de wijkmedia het bericht nog toe sturen, wellicht publiceren zij het ook. En mocht dit niet genoeg respons opleveren dan werven we via het digipanel. Is dat voor jullie ook oké?

Groeten, [REDACTED]

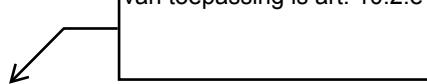
Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 9 juli 2020 16:37
Aan: [REDACTED]
Bijlagen: [REDACTED] voorbeeld instructie (interne test) Irma test gegevens laden.docx

Ha [REDACTED]

Ter info de instructies zoals die zijn gemaakt voor de interne test in Nijmegen vandaag, dit help misschien om je een beeld te vormen voor de meeting van dinsdag.

Als je nog vragen hebt kunnen we maandag nog bellen.

Groet!



Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 9 september 2020 10:47
Aan: Kopij-Gemeentepagina
Onderwerp: Re: Ruimte in de Arnhemse Koerier

Hoi [REDACTED]

In het project is inderdaad besloten om niet in de Koerier te publiceren, maar via andere kanalen te communiceren. Ik lever dus niks meer aan vandaag. Naar de 19e verschuiven is geen optie, dat is te laat. Dus vervalt mijn vraag over ruimte in de Koerier helemaal. Bedankt voor het meedenken en tot morgen!

Groeten,

[REDACTED]

Verstuurd vanaf mijn iPad

Op 7 sep. 2020 om 17:17 heeft Kopij-Gemeentepagina <[REDACTED]> het volgende geschreven:

Hoi [REDACTED],

Als jouw project nog zo onzeker is, is het dan niet verstandiger om door te schuiven naar de Koerier van volgende week 19 september? En nu alleen te communiceren op social, de website, ArnhemMail en naar alle Arnhemse wijkwebsites?

Donderdagochtend vroeg moet ik altijd de exacte grootte van de gemeentepagina van die week doorgeven. Daarna staat de pagina vast.

Als je 400 woorden aanlevert, kan het zijn dat we over de reguliere pagina gaan. Heb je budget om die evt. extra ruimte dan te betalen?

Groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 7 september 2020 16:06

Aan: [REDACTED] >

Onderwerp: RE: Ruimte in de Arnhemse Koerier

Hoi [REDACTED],

[REDACTED]

Hoe gaat het met jou? Heb je een fijne vakantie gehad? Leuk je donderdag weer te zien!

En 200 woorden, oei. Dan moet ik e.e.a. nog flink inkorten. Wel nog een vraag: tot wanneer kan ik het bericht uiterlijk 'terughalen'? Het is een lang verhaal, maar er is veel onzeker in het project. Kan ik het donderdag eventueel indien echt noodzakelijk nog annuleren? Of is dat niet mogelijk? Mocht dat niet mogelijk zijn dan moeten we overwegen niet in de Koerier te publiceren.

Hoor het graag!
Groeten,
[REDACTED]

Van: Kopij-Gemeentepagina
Verzonden: maandag 7 september 2020 13:56
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Ruimte in de Arnhemse Koerier

Hoi [REDACTED]

[REDACTED]

Even terzake. I'm back in town en neem de Koerier weer over van [REDACTED].
Ik lees dat je misschien kopij aanlevert over 'ID Bellen' voor de gemeentepagina van 12 september.
Tot nu toe heb ik twee berichten, dus er is nog ruimte voor één bericht. Gebruikelijk is dat leveranciers
berichten aanleveren van max 200 woorden.
Graag uiterlijk woensdagmiddag om 14.00 uur aanleveren.

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 7 september 2020 13:35
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Ruimte in de Arnhemse Koerier

Ha [REDACTED]

Beetje late reactie, maar het ID Bellen project is nogal ingewikkeld soms. Zo is me nog steeds niet
helemaal duidelijk wanneer we nu starten met werven van inwoner en of de ruimte in de Koerier voor
a.s. zaterdag dus nodig is. Hopelijk geeft vanmiddag uitsluitsel daarover.

Hoe dan ook, fijn dat er nog ruimte is! Het gaat om een artikel van ongeveer 400 woorden. Het is nu
eenmaal een ingewikkeld verhaal :) hopelijk is het niet teveel. Mocht het wel te veel zijn, dan hoor ik
graag tot hoeveel woorden ik het moet inkorten. Een afbeelding hoeft niet.

Wat is de precieze uiterste datum + tijd voor aanleveren? A.s. woensdag, hoe laat?

Hoor het graag!

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 8:51
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Ruimte in de Arnhemse Koerier

Ha [REDACTED]

Je inschatting klopt als een bus [REDACTED] ☺

Er is nog ruimte voor de 12^e september. Ik plan het in. Hoeveel tekst heb je nodig en lever je ook een afbeelding aan?

Ik hoor het graag!

Groetjes,

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 15:44
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Ruimte in de Arnhemse Koerier

Hoi collega (ik denk [REDACTED] op vakantie is, maar dat weet ik niet zeker?),

Hoe gaat het? Hopelijk heb je een fijne zomer gehad!

Ik heb een vraag: is er in de koerier van 12 september misschien nog een beetje ruimte beschikbaar? Ik heb een oproep voor inwoners om mee te doen aan het testen van een nieuw vorm van dienstverlening van de gemeente. En zou die graag plaatsen. Kan dat nog?

Hoor het graag, goed weekend vast!

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 10 augustus 2020 10:02
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Script | Bureau Drechtsteden | ID Bellen
Bijlagen: BureauDrechtsteden_IDBellen_Script_V1.0.docx

Hoi [REDACTED]

In het project ID-Bellen neem ik communicatie zo goed als mogelijk waar. Op dit moment loopt een traject voor een animatie (ook voor de pilot). Mijn vraag is tweeledig.

1. Zou je mij op dit traject namens Arnhem kunnen waarnemen gedurende mijn vakantie?

De planning ziet er als volgt uit. Ik ben zelf 14 augustus tot en met 6 september weg. [REDACTED] van Drechtsteden trekt het, maar goed als iemand vanuit Arnhem meekijkt en feedback levert op hetgeen er ligt.

07-08	18.00	Aanleveren script v1 door [REDACTED]
12-08	14.00	Feedback script v1 + keuze voice over door Bureau Drechtsteden
19-08	18.00	Aanleveren visual design v1 door [REDACTED]
21-08	14.00	Feedback visual design door Bureau Drechtsteden
28-08	18.00	Aanleveren animatie v1 door [REDACTED]
31-08	14.00	Feedback animatie v1 door Bureau Drechtsteden
01-09	18.00	Aanleveren final animatie door [REDACTED]

2. Feedback huidige versie script.

Zie bijgevoegd script. Wat vind je ervan als je het zo leest? Staan er onjuistheden in bij de casus verhuizing of andere aandachtspunten? Mocht je er tijd voor hebben dan ontvang ik de feedback graag morgen voor 12.00 uur.

Groetjes,

p.s. deze week ga ik de intake voor ID-Contact rondmaken zodat deze richting Leen kan.

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 7 augustus 2020 17:20
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Script | Bureau Drechtsteden | ID Bellen

Hi [REDACTED],

Bedankt voor de meeting van vandaag. Bij deze de eerste versie van het script en de verschillende voice-overs.

Wij ontvangen graag de feedback op het script en jouw keuze voor de voice-over volgens de planning op dinsdag 11 augustus vóór 14.00 uur. Voel je vrij om zelf aanpassingen te doen in het script. Deze zullen wij bekijken en we bellen je eventueel na, mochten wij nog tegen punten aanlopen. Houdt er rekening mee dat na het goedkeuren van het script, het niet meer mogelijk is om wijzigingen (kosteloos) door te voeren. Deze wordt namelijk direct opgenomen door de voice-over en gebruikt voor het uittekenen van het storyboard.

Keuze Voice-over:

[REDACTED]

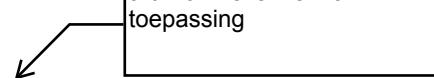
Verder zie ik graag de vector bestanden van de logos van alle partijen te gemoed. Vector bestanden eindigen op .eps of .ai.

Wij kijken uit naar jouw feedback. Mocht je nog vragen hebben dan horen we het graag!

Benieuwd naar wat we na het ontvangen van de feedback gaan doen? Bekijk de uitleganimatie van [Stap 3: Het Visual Design](#) !

Met vriendelijke groet | Kind regards





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 bij de receptie van [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

[REDACTED]
[REDACTED]
Projectmanager/Adviseur Digitalisering

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!



Met vriendelijke groet,

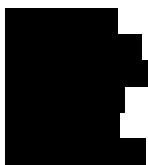


**Projectmanager en adviseur
digitalisering publieke dienstverlening**

*Gemeente Arnhem - Afdeling Burgerzaken
Cluster Wijken en Dienstverlening*



ma-di-do



Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 14:08
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Docs ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Dan heb ik dat verkeerd begrepen. Ik kan mij vinden in jouw voorstel. Laten we het go / no go moment verplaatsen naar as donderdag. Dan kan idd werving zo snel mogelijk starten. Bestaat dan alleen niet de kans dat de pilot al vol is als de uitvraag in de koerier wordt geplaatst?

Voor de generale toets hebben inmiddels al 5 collega's gemeld. Wat wel opvalt is dat het allemaal vrouwen zijn....

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 18:27
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Docs ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Hierbij nog een paar aanvullingen en opmerkingen op de tekst.

@ [REDACTED], vraag over go/no go moment en start werving.
Ik dacht dat go/no go na de collegiale test (3 september) was. Wil je wachten tot na de generale repetitie (9 sept)?
Het zou mijn voorkeur hebben om zo snel als mogelijk te gaan werven. Dus zodra de mailbox beschikbaar is en de ID bellen site gereed is. Dit is waarschijnlijk eind deze week.
Arnhemse koerier wordt sowieso 12 september, maar via linkedin/facebook zou eerder kunnen. Voordeel is dat we sneller weten of het lukt om 50 mensen te vinden. Zo niet, dan kunnen we in de week van 14 september nog een uitvraag via het digipanel doen.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 14:33
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Docs ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Ik had al gereageerd op het intranetbericht. Bij deze nog mijn reactie om de tekst voor de inwoners. Mijn antwoorden op jouw vragen heb ik er onder gezet.

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 15:52

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Docs ID Bellen

Hoi [REDACTED]

In de bijlage de teksten voor 1) het nieuwsbericht op Arnhem.nl en de Arnhemse Koerier, en 2) het intranetbericht voor werving van collega's voor de collegiale test.

Berichten voor social media maak ik meestal pas als ik het post omdat ik dan beter kan zien hoe het uitpakt in een tijdlijn.

Nog 3 vragen:

1) mijn voorkeur heeft het om een geschatte tijdsinvestering erbij te vermelden, zodat mensen weten wat ze kunnen verwachten. Maar hoeveel tijd gaat het kosten? Een half uur? En het pretesten van de inwonerstesten meer (want evaluatie test er bij)? Als de verwachte tijdsinvestering 2 uur is kan dat natuurlijk ook afschrikken.

Volgens mij heb je het in de tekst mooi verwoord. Denk dat de burger nu een inschatting kan maken dat het installeren en het bellen wat tijd gaat vragen. Hoeveel het nou echt is moeilijk in te schatten en hangt ook af hoe vaardig de inwoner is met het installeren van de app en op welk moment de burger belt en of er dan een wachtrij is.

2) We zoeken 50 inwoners toch? Dan moeten we dat misschien ook nog vermelden om teleurstellingen te voorkomen.
Lijkt mij goed om op te nemen.

3) Ik heb opgeschreven dat we de generale repetitie zien als een go/ no go moment voor de inwonerstest. Klopt dit?
Dan ga ik navragen of er nog ruimte is in de Arnhemse Koerier die verschijnt op 12 september.

Perfect verwoord. 12 september lijkt mij een mooie planning. Dan zijn ook de resultaten van de generale test bekend.

Fijn weekend vast!

Groeten,

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 14:16

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Docs ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Dank! Ziet er goed uit!

Nog een paar opmerkingen.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 13:51

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Docs ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Hierbij vast de webtekst voor op arnhem.nl. Ik wil hem zo ook in de Arnhemse Koerier laten plaatsen. Meestal als ik begin met verbouwen van een tekst dan is het einde zoek, zo ook hierbij ;-). De kern is hetzelfde gebleven maar e.e.a. heb ik ingekort of verduidelijkt. Daarnaast viel mij ineens op dat het 'probleem' (of: ID Bellen als oplossing) niet eens echt duidelijk in de basistekst staat. Dus dat heb ik toegevoegd.

In de kantlijn staan nog een paar vragen, kan jij die beantwoorden? Ik probeer straks nog het intranetbericht te maken (gebruik dan dit als basis), de social media berichten maak ik meestal ter plekke, dus op het moment dat het gepubliceerd wordt. Ik kan daar indien gewenst wel eerder een voorzet voor doen, maar dat lukt denk ik niet meer vandaag.

Groet!

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 12:10

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Docs ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Hierbij de wervingstekst voor de inwonerstest.

De eerste twee heb ik van [REDACTED]. Het gaat om een ingekorte en een uitgebreide tekst. Het laatste document is een bewerking van mij.

Maak jij de tekst voor intranet (voor werving collega's voor de generale repetitie) en de tekst voor plaatsing op social media/Arnhemse koerier?

Maandag willen we de teksten bespreken in het ID bellen overleg. [REDACTED] stuurt agenda en stukken voor het overleg zodra hij van ons de input heeft.

Lukt dit jou vandaag? Als je nog wilt afstemmen, ik ben bereikbaar.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 11:38

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Docs ID Bellen

Hi [REDACTED]

zoals besproken mail ik hierbij de documenten werving- en uitnodigingstekst inwonerstest ID Bellen. Deze zijn de afgelopen week bijgewerkt a.d.h.v. op- en aanmerkingen van ons projectteam, B1 proof gemaakt, vastgesteld/gesloten door de projectleider en ze worden vanochtend in de stuurgroep besproken.

Maandag weet ik meer over of de docs zo gebruikt worden of dat er nog wat wijzigingen zijn.



Van: [REDACTED]
Aan: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 17:54
Onderwerp: RE: Instructies

Hoi [REDACTED]

Heb hem voor donderdagochtend als actie in de agenda gezet.
Heb even geen zicht op de overall planning. Hoop dat dat op tijd is.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 15:44
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Instructies

Hoi [REDACTED]

Ik lees je mail nu pas en wilde het snel doorzetten, maar zie dat het voor Arnhem nog moet worden ingevuld. Dat gaat mij vandaag niet meer lukken en sowieso zou ik het dan met [REDACTED] willen afstemmen. Donderdagmiddag heb ik pas weer tijd.

@ [REDACTED], lukt het jou misschien? Gaat om de definitieve instructies voor het inwonersonderzoek. Die staat nu in Teams maar wel nog met open plekken die door elke organisatie voor zich moeten worden ingevuld. Kun jij dit voor Arnhem doen en de instructies naar de [REDACTED] sturen? Ik hoop dat het lukt.

Groeten,

[REDACTED]

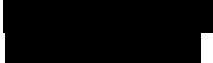
Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 9:13
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Instructies

Ha [REDACTED]

De instructies staan in teams. Wil jij ze nakijken en zsm een nette versie naar de HAN sturen? Alvast bedankt.

Groet!

Projectmanager/Adviseur Digitalisering



Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 17:51
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Instructies

Opvolgingsmarkering: Opvolgen
Markeringsstatus: Gemarkerd

Belangstelling wel, tijd niet ☺

Er komt trouwens een overall trekker voor het schrijven van de evaluatie. Misschien voor die persoon interessant om erbij te zijn.

Naam is nog niet bekend. Je zou bij [REDACTED] kunnen navragen of hij al weet wie dat gaat oppakken.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 16:17
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Instructies

Ha [REDACTED]

Omdat de HAN vanochtend toch geïmproviseerd wilde testen (zonder de pagina en knop maar met de webteksten) heb ik ze uiteindelijk de laatste versie gestuurd toen ik [REDACTED] niet te pakken kreeg. Als de pagina live staat volgt nog een extra test met pagina en knop.

Volgens mij zijn deze instructies niet nodig voor de technische test donderdagmiddag dus dan is het prima als jullie dit donderdag samen afstemmen. Als de def versie er ligt zet ik het door naar de HAN voor de extra test en het echte onderzoek dat volgende week plaats vindt.

Daarover nog een vraag: op vrijdag 11 april kunnen 5 mensen mee kijken. Hebben jullie belangstelling? Het is op vrijdagochtend, van 9 max 14 schat ik zo in. Ik hoor het graag.

Groet!

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag, september 1, 2020 15:43
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Instructies

Hoi [REDACTED]

Ik lees je mail nu pas en wilde het snel doorzetten, maar zie dat het voor Arnhem nog moet worden ingevuld. Dat gaat mij vandaag niet meer lukken en sowieso zou ik het dan met [REDACTED] willen afstemmen. Donderdagmiddag heb ik pas weer tijd.

@[REDACTED], lukt het jou misschien? Gaat om de definitieve instructies voor het inwonersonderzoek. Die staat nu in Teams maar wel nog met open plekken die door elke organisatie voor zich moeten worden ingevuld. Kun jij dit voor Arnhem doen en de instructies naar de HAN sturen via [REDACTED]? Ik hoop dat het lukt.

Groeten,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
September 2020 9:13

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Instructies

Ha [REDACTED]

De instructies staan in teams. Wil jij ze nakijken en zsm een nette versie naar de HAN sturen? Alvast bedankt.

Groet!

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 19:05
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Verhuiscasus

Hoi [REDACTED]

Nu ik onderstaande mail lees, snap ik de verwarring. Ik had bij het uitschrijven van de casus niet meer in gedachten dan de centrale vraag die hieronder staat verwoord.

Ik vraag me af of een belsecript in deze vorm nodig is. De inwoner heeft niet een echte vraag, dus dan wordt het een gekunsteld gesprek.

We willen de inwoner wel de ervaring geven van ID bellen. Dus dat hij/zij inderdaad ervaart dat wij via het ID bellen inzicht hebben in zijn/haar identiteit.

De casusbeschrijving is dan enkel om de inwoner beeld te geven van een mogelijkheid van ID bellen.

Kunnen we het niet laten bij alleen de ID check?

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 12:58
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Verhuiscasus

Ha [REDACTED]

Misschien ligt het aan mij maar ik kan op teams geen verhuiscasus vinden. Ik zie een bericht over de extra scenario's met daarin een adreswijziging, maar dat is iets anders dan wat we eerder bespraken.

Ik heb net met [REDACTED] besproken dat de centrale vraag voor het script gelijk is aan de vraag van de HAN: ik heb online mijn verhuizing doorgegeven en wil graag weten of deze al is verwerkt.

Het komt soms voor dat de bevestigingsbrief niet aankomt en dan bellen mensen de klantenservice. Dit is het meest simpele scenario. Hier moet dus een script voor komen.

Ik ben geen onderzoeker maar hierbij mijn voorzet:

@ [REDACTED] kunnen jullie hier uiterlijk morgen inhoudelijk naar kijken?

Indien nodig kan ik dit nog afstemmen met burgerzaken.

Als [REDACTED] daarna nog naar de taal wil kijken heel graag.

Alvast bedankt,

Groet! [REDACTED]

PS Ik heb de instructies voor kcc en inwoners gezien, die lijken me prima, dat laat ik verder aan [REDACTED]



Van:
Verzonden:
Aan:
Onderwerp:

[REDACTED]
dinsdag 11 augustus 2020 10:29

[REDACTED] RE: terugkoppeling animatie-input van [REDACTED] augustus 11:00–11:30

Hoi [REDACTED]

Nu heb ik echt net teruggekoppeld dat we voor je gaan....Nou ja, ik neem in het vervolgesprek deze nuance van jou mee. Ik wil natuurlijk wel voldoen aan onze website. Kern is even of we de instructie algemeen willen maken of met een voorbeeld. Zelf merk ik wel dat een voorbeeld schuurt. Het proces enzo, het loopt niet zo lekker en ben bang dat we niet genoeg de realiteit benaderen of tekort doen. Vraag is echter als we het algemener maken zoals [REDACTED] zijn suggestie is, is of het voldoende aanspreekt en inspireert.

Nou ja, wordt vervolgd. Kijken wat we voor 14.00 uur kunnen doen.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 11 augustus 2020 10:17
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: terugkoppeling animatie-input van [REDACTED] augustus 11:00–11:30

Ja, ik zag het. Wat het lastig maakt is dat het een wisselwerking is tussen een website en een app. Op arnhem.nl spreken we bezoekers ook altijd aan met 'u' (in tegenstelling tot social media, daar zeggen we altijd je en jij omdat dit beter bij de kanalen past), maar de IRMA-app zegt heel consequent 'je en jouw'. Ik heb voor alle teksten wel geadviseerd hier 1 lijn in te trekken (anders komt het raar over) , en dan is het het meest logisch om de IRMA-app om te buigen naar u (arnhem.nl naar je ombuigen is immers niet bepaald realistisch). Maar dat kan niet gewijzigd worden, begreep ik. Daardoor wordt het maken van 1 keuze wel lastig. Ik ben benieuwd waar jullie op uit komen.

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 11 augustus 2020 10:11
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: terugkoppeling animatie-input van [REDACTED] augustus 11:00–11:30

Hoi [REDACTED]

Thanks voor deze terugkoppeling. Dit helpt mij zeker. Ik weet niet of je de terugkoppeling van [REDACTED] van Nijmegen zag? Zij willen het formeler insteken. Ik zal angeven dat wij en Drechtsteden hier niet zo in staan. Even kijken hoe we dit aanvliegen, ook met wijzigingen in de tekst. Komen we vast uit.

Maar succes met de sprint met Tweede Golf!

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 11 augustus 2020 10:06

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: terugkoppeling animatie-input van [REDACTED] augustus 11:00–11:30

Om 10.30 uur schuif ik ook aan bij de sprint met Tweede Golf over de teksten en vormgeving van de qr code etc. Dus dan gaat 11 uur helaas niet lukken.

Ik vind zelf de vrouwengesprek het meest passend. Vriendelijker, meer empathisch en informeler. Dit geeft de indruk dat het gemakkelijk is wat te doen. Ook omdat we de gebruiker continu met 'je' aanspreken vind ik dit meer passen.

De mannen gesprek vind ik afstandelijk en heel formeel.

Is overigens wel mijn persoonlijke smaak (het is niet dat wij als gemeente hier afspraken ooid over hebben), maar de collega's van het webteam (die zitten hier ook) zijn het unaniem met mij eens.

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 11 augustus 2020 9:36

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: terugkoppeling animatie-input van [REDACTED] augustus 11:00–11:30

Urgentie: Hoog

Hoi [REDACTED]

Dankjewel voor het logo. Om 11 uur hebben we een algemene terugkoppelsessie voor dat we onze reactie naar [REDACTED] sturen. Mocht je kunnen aansluiten dan ben je van harte welkom. Maar jouw input neem ik uiteraard mee.

Anders nog een vraag. Ze hebben twee voice overs meegegeven, zie onderstaand. Welke vind jij het meest passend..
Ook vanuit het perspectief van de gemeente Arnhem?

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

[REDACTED]

Onderwerp: Tbv: terugkoppeling animatie-input van Cooler Media@11 augustus 11:00–11:30

Urgentie: Hoog

Hallo allemaal, (cc [REDACTED] ivm logo)

We hebben een intensieve en leuke werksessie ID-bellen script achter de rug.

Bijgaand het te bespreken resultaat/script (bijlage) voor de animatie en de twee voice-over opties (url's).

We zijn vrij om zelf aanpassingen te doen in het script (nb. Let vooral ook op webadressen, verwijzingen, namen en titels). [REDACTED] zorgt dat onze feedback op het script en onze keuze voor de voice-over op dinsdag 11 augustus vóór 14.00 uur bij [REDACTED] a worden aangeleverd. Deze zal [REDACTED] bekijken en ze bellen ons nog eventueel na, indien ze tegen punten aanlopen.

We dienen er rekening mee te houden dat na het goedkeuren van het script, het niet meer mogelijk is om wijzigingen (kosteloos) door te voeren. Deze wordt namelijk direct opgenomen door de voice-over en gebruikt voor het uittekenen van het storyboard.

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Verder ziet [REDACTED] graag de vector (.eps of ai) bestanden van de logo's van onze gemeenten tegemoed.

Lukt het om hen die volgende week te mailen?

@[REDACTED] (ik heb je in de cc gezet voor ons logo), kan jij die van Drechtsteden naar [REDACTED] mailen? Ik kom er niet aan toe vrees ik, zit de hele week in Friesland ;)

Overigens, voor wie benieuwd is naar wat [REDACTED] na het ontvangen van de feedback gaan doen? Bekijk de uitleganimatie van Stap 3: Het Visual Design !

Succes met de besprekssessie! En dank alvast voor al jullie moeite :)

Gr, [REDACTED]

----- Informatie over gebeurtenis -----

Gebeurtenis: terugkoppeling animatie-input van [REDACTED]

Wanneer: 11 augustus 11:00–11:30

Waar: MS Teams - WG Kernteam

Beschrijving: Hallo allemaal,

Graag nodig ik jullie uit om te reageren op de animatie-input van [REDACTED]. Deze mail ik jullie bij ontvangst door. Hieronder de (voorlopige) planning, mogelijk dat het nog wordt ingekort.

Vandaag: script v1 + keuze voice over.

07-08	18.00	Aanleveren script v1 door [REDACTED]
12-08	14.00	Feedback script v1 + keuze voice over door Bureau Drechtsteden
19-08	18.00	Aanleveren visual design v1 door [REDACTED]
21-08	14.00	Feedback visual design door Bureau Drechtsteden
28-08	18.00	Aanleveren animatie v1 door [REDACTED]
02-09	14.00	Feedback animatie v1 door Bureau Drechtsteden
07-09	18.00	Aanleveren final animatie door [REDACTED]

Gr, [REDACTED]

Senior Online Communicatie Adviseur / Newsroom Dordrecht
Afdeling Communicatie en Team / Vakgroep Online

Servicecentrum Drechtsteden
Noordendijk 248, 3311 RR Dordrecht
T (078) 770 2571
M / WA (06) 40 05 51 43
@ [REDACTED]

Werkdagen: maandag, dinsdag en donderdag

[REDACTED]

[REDACTED]

Senior Online Communicatieadviseur | Newsroom Dordrecht

Servicecentrum Drechtsteden
Afdeling Communicatie | Vakgroep Online

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 11 september 2020 15:45
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Wervingstekst Arnhem.nl DEF reactie AG.docx

Hoi [REDACTED]

Ik heb de berichten geplaatst.

@[REDACTED], jouw vraag/ opmerking over het suggereren dat we deze service straks met zekerheid echt gaan gebruiken heb ik opgelost met het woord 'mogelijk'.

Ik heb voor Facebook en LinkedIn twee berichten gemaakt. Op Facebook zijn onze volgers namelijk Arnhemmers, op LinkedIn is het netwerk veel breder. Daarnaast lezen mensen daar over het algemeen iets beter dus kun je ook iets meer context kwijt. Ik heb verder de animatie als beeldmateriaal gebruikt.

De klantenservice (zij doen de webcare en alle reacties onder deze posts komen bij hen terecht) heb ik gemaild dat zij jullie kunnen benaderen, mochten er vragen komen.

Mocht er maandag iets moeten worden aangepast (aan de websites of de socialmediaposts) dan wil ik jullie vragen dit even te mailen naar [REDACTED]. De eindredacteuren kunnen het dan oppakken. Ikzelf ben er dinsdag weer.

Fijn weekend vast!

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 10 september 2020 17:14
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Wervingstekst Arnhem.nl DEF reactie AG.docx

Hoi [REDACTED]

Hierbij mijn vraag en suggesties voor de wervingstekst ID Bellen.

Ik ben morgen vrij maar je kunt me hier uiteraard nog over bellen of mailen.

Fijn als de oproep er nog voor het weekend uit kan zodat we begin volgende week kunnen kijken of het voldoende reacties oplevert.

Groetjes,



Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 14 juli 2020 11:44
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: afspraak

Hoi [REDACTED]

Dank voor je snelle mail! Vanmiddag valt voor mij een afspraak weg dus dat komt goed uit. Zal ik je om drie uur even bellen? Is dan via Teams het handigste?

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 14 juli 2020 11:02
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: afspraak

Dag [REDACTED]

Vanmiddag van 1 tot 5 heb ik tijd.
Morgen is een rommelige dag. Van 11-12 en van 16-17 heb ik nog tijd.
Donderdag heb ik nog vrijwel de hele dag tijd (op de lunch na).

Van:
Verzonden:
Aan:

vrijdag 14 augustus 2020 11:52

Onderwerp: RE: New Script | Bureau Drechtsteden | ID-Bellen

Hi [REDACTED]

Heel fijn om te horen! Ik ga de laatste aanpassingen voor jullie doorvoeren.
Nogmaals dank.

Met vriendelijke groet | Kind regards

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 14 augustus 2020 11:42
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: New Script | Bureau Drechtsteden | ID-Bellen

Ha [REDACTED]

We hebben nog een paar kleine aanpassingen. [REDACTED] kon zich ook goed vinden in het vernieuwde script.

Deze reactie is namens ons allemaal, dus daar blijft het dan bij.

Tekstueel:

"Telefonisch" vervangen door "aan de telefoon".

Pauzes:

Graag nog een extra pauze invoegen in de 1e zin na "uitkering"

En een extra pauze vooraf aan de zin "en kunnen wij je aan de telefoon verder helpen".

Is dat mogelijk?

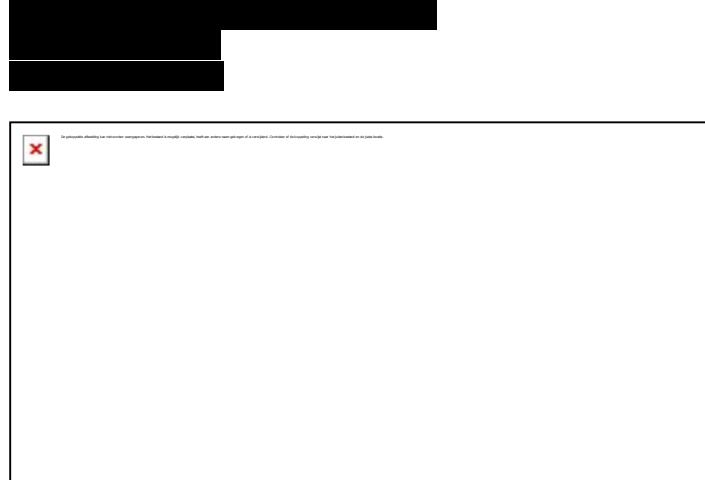
Verder ziet het er prima uit en we vonden het ook erg prettig samenwerken op deze manier!

Mocht je nog willen overleggen, dan kun je mij bereiken [REDACTED] is vanaf nu op vakantie).

Volgende week draag ik het weer over aan mijn collega [REDACTED]

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Senior Beleidsadviseur
Team Ontwikkeling en Ondersteuning
Dienstverlening Drechtsteden



Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 13 augustus 2020 13:24

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

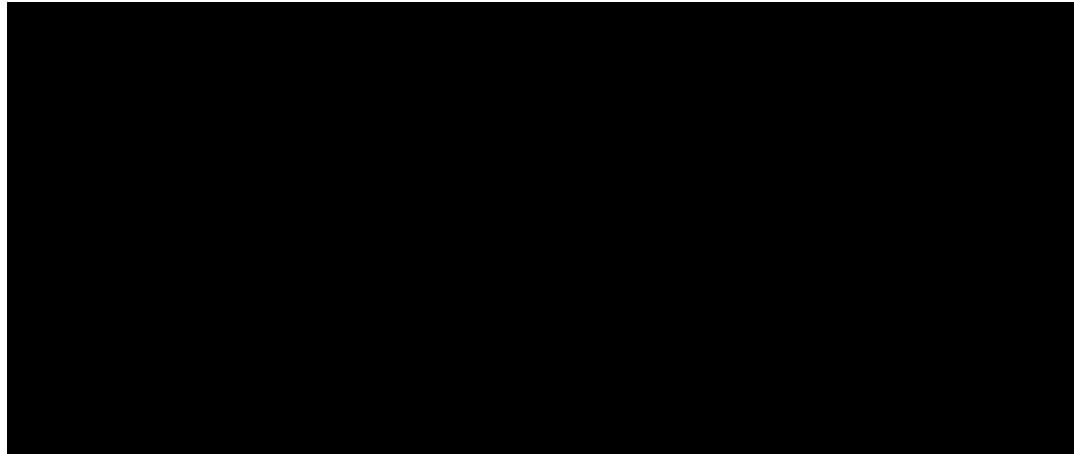
Onderwerp: New Script | Bureau Drechtsteden | ID-Bellen

Hi [REDACTED],

In de bijlage vind je het nieuwe script dat we geschreven hebben tijdens de sessie van vandaag. Nogmaals bedankt voor het nemen van de tijd. Ik denk echt dat dit de kwaliteit ten goede is gekomen. Graag hoor ik uiterlijk morgen of het script op deze manier akkoord is, of dat er nog kleine aanpassingen zijn.

Ik kijk uit naar je reactie. Mocht je nog vragen hebben hoor ik het graag.

Met vriendelijke groet | Kind regards



Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 15 september 2020 8:25
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Fine tunen instructies voor inwoners

Hi [REDACTED]
op MS Teams staat een aangepaste versie (2x, een met header en en zonder met korte leeswijzer); deze heeft een andere indeling, het beeld prominenter. En wat extra uitleg naam ID Bellen + IRMA.
[REDACTED] je kan hier de Arnhemse aanvulling aan toe voegen / tussen zetten. Mocht je nog iets geeks tegenkomen, let me know :)
Gr, [REDACTED]

Met vriendelijke groet,
[REDACTED]

Senior Online Communicatieadviseur | Newsroom Dordrecht
Servicecentrum Drechtsteden
Afdeling Communicatie | Vakgroep Online

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

Van: [REDACTED]
Datum: ma 14 sep. 2020 20:39

Aan: "[REDACTED]"
[REDACTED]

Onderwerp: Fine tunen instructies voor inwoners

Hoi [REDACTED]

Een praktische vraag. In de kerngroep ID Bellen Arnhem - werd aangegeven dat het belangrijk is om nog een keer de instructie door te nemen. Ook uit de generale test kwam naar voren dat deze soms nog wat onduidelijk was.

Een aanvulling die moet plaatsvinden op de instructie is info over de belknop.

Vraag:

De 'tussenpagina' als je de op de knop ID bellen drukt. Daarvoor zijn 3 alternatieven waarvan er sowieso al 1 afvalt.

1. Besluit Arnhem

Inwoners instrueren wat de pagina doet en hoe ze ermee om moeten gaan (mensen er doorheen helpen).

We willen onze deelnemers graag eind deze week de instructie sturen. Wat kunnen we afspreken over de instructies aanpassen en doorlezen? Ik ben morgen en woensdag overdag bezet maar wil zeker meelesen.

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 17 augustus 2020 11:38
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Hoi [REDACTED]

Dank voor je reactie.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Redacteur Digitaal Loket
Team Ontwikkeling & Ondersteuning

vrijdag is mijn vrije dag

Van: [REDACTED] >
Verzonden: maandag 17 augustus 2020 11:35
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Dag [REDACTED]

Dank voor de teksten en de aanvullingen! Ik kijk er vanmiddag naar.

Wat betreft je/ jij en aanspreekvorm u: wij spreken bezoekers ook altijd met u aan, maar de teksten die nu in de jij/vorm staan komen uit de IRMA-app. Die kunnen nu helaas niet aangepast worden en zullen dus in de je-vorm blijven staan. Daarom had ik ze ook als zodanig in het document laten staan maar wel de aanbeveling erin gezet om 1 lijn te trekken in aanspreekvorm (waarbij we dus niet heel de gemeentelijke websites gaan omschrijven ☺) zodat dit kan worden meegegeven aan de ontwikkelaars van IRMA.

Wat betreft je vraag over het opnemen van de telefoon: wij nemen zelf de telefoon op. Dus dat kan blijven staan. De zinnen over de QR-code en het telefoonnummer zullen overigens dus vervallen.

Groet!

[REDACTED]
Communicatieadviseur

Werkdagen: maandag, dinsdag & vrijdag



Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 17 augustus 2020 11:04

Aan: [REDACTED]
[REDACTED]

Onderwerp: RE: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Goedemorgen [REDACTED]

Ik heb wel de knop wijzigen bijhouden aangezet en blijkbaar heeft dit niet gepakt.

Aan de tekst heb ik niets veranderd, de tekst was B2 en dat heb ik B1 gemaakt zodat het prettiger leest. Dat wil zeggen: de lange zinnen opgeknippt in 2 delen. De inhoud en boodschap van de tekst is hetzelfde gebleven. Ook heb ik van je, u gemaakt omdat wij met onze bezoekers met u aanschrijven.

In de bijlage lees je de stukjes tekst die voor de gebruiker belangrijk zijn. Je hoeft alleen die kleine stukjes tekst met elkaar te vergelijken. Zie bijlage....

Ik had nog wel een vraag over het geel gemarkeerde in de tekst. Nemen wij de telefoon op of krijgt de beller een computerstem? Zie in onderstaand stukje de gele markering. Kun je hiermee vooruit?

Tekst:

U kunt ons nu beveiligd bellen met uw mobiele telefoon

We hebben uw gegevens goed ontvangen en u kunt ons nu bellen via de IRMA-app.

Belt u niet via de IRMA-app? Bel ons dan via telefoonnummer **xxxxx**. De getallen na de komma (,) vormen uw persoonlijke code. Geef uw persoonlijke code in na intoetsen van het telefoonnummer.

U kunt ook onderstaande QR-code scannen met de camera van uw mobiele telefoon. Het nummer verschijnt dan vanzelf.

U hoort eerst enkele tonen als u op 'bellen' heeft gedrukt. Daarna bent u verbonden en staat u bij ons in de wachtrij. We nemen zo snel mogelijk **de telefoon** op.

+ QR-code

Met vragen hoor ik je graag.

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 14 augustus 2020 09:38

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Goedemorgen,

Dank voor jullie reactie.

@ [REDACTED] de sprint met Tweede Golf was dinsdag en daar heb ik je input dus helaas niet in meegenomen. Ik wilde kijken of er tov mijn versie nog grote wijzigingen zijn die ik eventueel moet doorgeven, maar moet daar in het document echt naar zoeken omdat jullie wijzigingen/ toevoegingen niet hebben gemarkerd. Heb je misschien ook een versie waarin dit wel duidelijk zichtbaar is (met de Word-optie 'Wijzigingen bijhouden' bijvoorbeeld)? Anders moet ik beide documenten naast elkaar gaan leggen en vergelijken en dat is tijdrovend. Bedankt alvast!

@ [REDACTED] klopt helemaal. Bellen zonder IRMA is straks niet mogelijk, het telefoonnummer is niet in te typen en de QR-code te verwarrend omdat die buiten de IRMA-app werkt. Dus dit hele scherm wordt sowieso anders.

Groeten!

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 12 augustus 2020 13:24

Onderwerp: Re: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Hoi,

Even een technische vraag;

Bellen zonder IRMA app doen we toch niet? En het klopt niet dat de QR scannen met elke camera lukt. Ik heb een vrij nieuwe Huawei en die heeft die functie niet.

Groeten [REDACTED]

From: "[REDACTED]"
Date: Wednesday, 12 August 2020 at 13:22
To: [REDACTED]

Cc: " [REDACTED]

Subject: RE: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Goedemiddag [REDACTED]

Allereerst mijn excus voor deze late reactie.

Ik heb de tekst bekeken en hier en daar iets aangepast. Ik hoop dat dit nog op tijd is. In de bijlage lees je de aangepaste tekst op B1, het taalniveau dat prettig leest.

In het volgende stukje tekst heb ik telefoon toegevoegd en geel gemarkeerd. Klopt het dat je een persoonlijk gesprek krijgt of is het een computer? Dan klopt namelijk mijn toevoeging 'telefoon' niet.

Tekst:

U kunt ons nu beveiligd bellen met uw mobiele telefoon

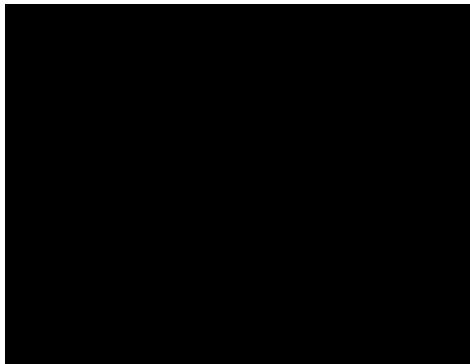
We hebben uw gegevens goed ontvangen en u kunt ons nu bellen via de IRMA-app.

Belt u niet via de IRMA-app? Bel ons dan via telefoonnummer **xxxxx**. De getallen na de komma (,) vormen uw persoonlijke code. Geef uw persoonlijke code in na het

intoetsen van het telefoonnummer.

U kunt ook onderstaande QR-code scannen met de camera van uw mobiele telefoon. Het nummer verschijnt dan vanzelf.

U hoort eerst enkele tonen als u op 'bellen' heeft gedrukt. Daarna bent u verbonden en staat u bij ons in de wachtrij. We nemen zo snel mogelijk **de telefoon** op.



Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 31 juli 2020 13:56

Aan: [REDACTED]
[REDACTED]

Onderwerp: FW: ID-Bellen testinstructies door de HAN

En nu met bijlage ☺

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 31 juli 2020 13:54

Onderwerp: RE: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Dag [REDACTED]

Hierbij mijn voorstel voor de teksten in en rond de applicatie. Ik heb geprobeerd alles zo simpel maar tegelijkertijd wel logisch op te schrijven. Hier en der heb ik ook overwegingen als toelichting opgeschreven. Alle opmerkingen uit het UX-onderzoek van de HAN heb ik toegepast, met uitzondering van opmerkingen 7 t/m 10. Het lukt mij namelijk niet om die stappen na te doen en ik kan dus niet zien hoe dit er uit ziet. Bovendien zijn het stappen IN de IRMA-app waar we, zo begrijp ik, geen invloed op hebben.

Wat vinden jullie handig? Om er samen nog naar te kijken via Teams? Ik werk volgende week op maandag 3, dinsdag 4 en vrijdag 7 augustus en heb weinig afspraken. Als jullie enkele tijdstippen roepen dan kan ik kijken wat past? Op 11 augustus staat een overleg gepland met [REDACTED] en moeten de teksten definitief zijn.

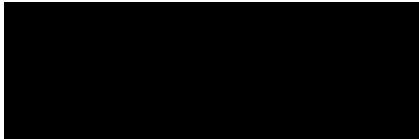
Alvast een fijn weekend,

Groeten,

[REDACTED]

[REDACTED]

Communicatieadviseur



Werkdagen: maandag, dinsdag & vrijdag



Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 27 juli 2020 10:35

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Hallo [REDACTED]

Wil je ajb de teksten voor de instructie die je tot nu toe hebt aan ons mailen? Dan kunnen we in ieder geval even meeletezen.

Onze werktijden naast die van jou leggend, zie ik dat maandag de beste dag is om samen afspraken te maken. Volgende week maandag ben ik met vakantie. Maandagmiddag 24 augustus ben ik weer terug. [REDACTED] vervangt mij. [REDACTED] start bij ons per 1 augustus.

Hartelijke groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 27 juli 2020 09:40

Aan: [REDACTED]
[REDACTED]

Onderwerp: RE: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Goedemorgen [REDACTED]

Dank voor je mail. Het klopt dat ik meewerk aan het project ID-Bellen. Op dit moment ben ik bezig met teksten in het proces, bijvoorbeeld de tekst die boven de 'belknop' zou moeten komen en de tekst die verschijnt als daar op wordt gedrukt.

Het lijkt me inderdaad handig om even af te stemmen. Ik zou het dan wel handig vinden om te weten wat jullie precies van mij nodig hebben. Zou je dit misschien al aan kunnen geven? Dan kan ik e.e.a. voorbereiden. Ikzelf werk op maandag, dinsdag en vrijdag, waarvan ik de komende periode op de dinsdagen meestal al veel afspraken heb staan. Maandag of vrijdag afspreken heeft dus mijn voorkeur als dat lukt. In de middag heb ik meestal wel ruimte.

Hoor het graag!

[REDACTED]

[REDACTED]

Werkdagen: maandag, dinsdag & vrijdag



Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 20 juli 2020 17:24

Aan: [REDACTED]
[REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Beste [REDACTED]

Van mijn collega [REDACTED] begreep ik dat in de laatste week van augustus HAN de werking van ID-Bellen test. Een soort pre-test, waarmee HAN de belangrijkste bugs in het systeem en het proces signaleren en aan de gemeente Dordrecht terugkoppelt. [REDACTED] heeft ons gevraagd de handleiding te schrijven. Daar gaat deze e-mail over.

Je vraagt je misschien af wie 'ons' is? Wij zijn [REDACTED] en zijn redacteuren bij de gemeente Dordrecht. Door de vakantieperiode wisselen wij elkaar af. We nemen elkaar mee in de ontwikkelingen van het schrijven van deze handleiding. Hierbij houden we ook in gedachten dat de inwoners in september een gebruikerstest doen.

[REDACTED] vertelde dat je je bezig houdt met de verdere ontwikkeling van de applicatie en de processtappen kent die in de handleiding horen te staan. Graag kijken we met jou naar het proces.

In de bijlage een heel beknopte handleiding van [REDACTED] die tijdens een test met collega's is gebruikt. Vast een mooi startpunt van schrijven.

Wat wil je afspreken? Zal ik een afspraak inplannen via MS Teams?

Ik hoor het graag.

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 17 september 2020 9:33
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID-Bellen - laatste stand van zaken voor de inwonerstest

Hoi [REDACTED],

Terechte opmerking! Nou het is eerder andersom hebben we niet te veel inwoners. We zitten nu al op 34 aanmeldingen die akkoord zijn met de privacyverklaring dus gaat de goede kant op.

Kunnen wij elkaar vandaag nog even spreken over de instructie? Ik wil het ook nog wel een keer doorlezen. Wat is handig?

Groetjes,
[REDACTED]

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

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 15 september 2020 11:36
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Geaccepteerd: ID-Bellen - laatste stand van zaken voor de inwonerstest
Tijd: dinsdag 22 september 2020 14:45-15:15 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.
Locatie: Teams ([REDACTED] belt)

Hoi [REDACTED]

Ik sluit graag aan, alleen: is dit voor de vraag 'hebben we genoeg deelnemers' niet wat laat?

Groet!
[REDACTED]

[REDACTED]

Van:
Verzonden:
Aan:

dinsdag 18 augustus 2020 11:01

Onderwerp: RE: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Hi mensen,

Voor wat betreft de aanvullende illustraties; [REDACTED] en ook andere vormgevers binnen Dordrecht zijn met vakantie of hebben het te druk. Helaas lukt het ons niet om illustraties te regelen voor de handleiding/instructie. Jammer, maar niet getreurd... met het nodige aan beeldmateriaal komen we vast een heel eind. Tenzij iemand nog een briljant idee heeft? ;)

Gr, [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Werkdagen: maandag, dinsdag en donderdag



Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 3 augustus 2020 11:20

Aan: [REDACTED]

CC: Jongeneelen, [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Hallo allemaal,

Ben weer terug van vakantie en werk mijn maillijst door....
Ik zag dat jullie nog niet waren toegevoegd aan de WG Communicatie op MS Teams, heb ik net alsnog gedaan.

Hoe zijn jullie de afgelopen twee weken gevaren? Lukt het met de handleiding/instructie?

En goed om te weten, ik heb voor mijn vertrek contact gehad met [REDACTED] (SCD Communicatie) en haar gevraagd om wat thematische illustraties te verzorgen ter ondersteuning van de uiteindelijke handleiding/instructie voor inwoners. Hiervoor heeft zij de globale indeling nodig, waar kan ik die vinden?

Gr, [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Werkdagen: dinsdag en donderdag



Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 16 juli 2020 16:38

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Hi [REDACTED]

Ik ben even achtervang voor [REDACTED] voor vragen en coordinatie tijdens zijn vakantie. [REDACTED] haar mailadres is: [REDACTED] en [REDACTED] haar adres is [REDACTED]! Ik kan niet in die Teams omgeving maar zal even een aanvraagje doen zodat ik erbij kan. [REDACTED] Kun jij ons toevoegen? Anders vraag ik [REDACTED] even.

[REDACTED] is bezig met de verdere ontwikkeling van de applicatie en heeft dus meer weer van de processtappen die in de handleiding terug moeten komen. Ik denk dat [REDACTED] niet perse aan moet haken, samen met haar regel ik het onderzoek maar dat kan ik dus ook doorgeven als daar vragen over zijn.

Eerste stap lijkt me voor jullie om met [REDACTED] naar het proces te kijken welke stappen er moeten komen. Er is al een hele beknopte handleiding die we tijdens een test met collega's hebben gebruikt, misschien is het goed om die als beginpunt te gebruiken. Die heeft [REDACTED] gemaakt.

In de bijlage in ieder geval vast een soort procesplaat voor de te ondernemen stappen. Let op: dit is voor het gedeelte ID-Bellen. Vooraf aan dit procesje moeten inwoners eerst nog de IRMA app downloaden en hierin attributen laden. Dit hoort ook nog bij de instructie.

Als je vragen hebt hoor ik het graag! Neem jij contact op met [REDACTED]?

Groetjes [REDACTED]

From: [REDACTED]

Date: Thursday, 16 July 2020 at 16:11

To: [REDACTED]

Cc: [REDACTED]
[REDACTED]

Subject: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Ha [REDACTED]

Even een afstemmingsvraag: wat doe jij in deze en wat doe ik?

Kan jij in de MS-Teams WG Communicatie?

Heb jij contactgegevens van [REDACTED] uit Arnhem?

Hartelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 16 juli 2020 14:17

Aan: [REDACTED]
[REDACTED]

Onderwerp: Re: B1 specialisten gevraagd :)

Urgentie: Hoog

Hi allemaal,

Fijn dat we B1 specialisme in huis hebben voor de ID-Bellen testinstructies door de HAN!

In mijn eerdere e-mail (zie hieronder) omschreef ik al kort waar [REDACTED] (op verzoek van [REDACTED] ook [REDACTED] in de cc gezet) mee te maken gaan krijgen. Ook staat hier globaal in wat ongeveer hun bijdrage zal worden. [REDACTED] nog niet terug is van vakantie.. zie jij kans om samen met [REDACTED] en [REDACTED] (beide gemeente Arnhem en betrokken bij het te voeren onderzoek/de test) de details van de klus te bespreken en het proces op elkaar af te stemmen?

Zoals gezegd vormt deze fase de basis voor het inwonersonderzoek, straks in september. Goed om daar alvast rekening mee te houden.

In MS-Teams staat onder bestaande in de WG Communicatie al wat info over de ID-Bellen flow. Op de IRMA site (<https://irma.app/?lang=nl>) staat meer over de flow bij gebruik IRMA-app. Eventueel kan [REDACTED] (Nijmegen) er samen met jullie in detail doorheen lopen?

Ik ben over twee weken weer van de partij. Succes met de eerste voorbereidingen, als er vragen zijn dan lees ik die graag over 2 weken. Als het haast heeft, dan graag met [REDACTED] schakelen.

Thanks, tot snel weer en als wij elkaar niet meer spreken en je gaat op vakantie: VEEL PLEZIER!!

Met vriendelijke groet,

Senior Online Communicatieadviseur | Newsroom Dordrecht

Servicecentrum Drechtsteden
Afdeling Communicatie | Vakgroep Online

[REDACTED]

Ha [REDACTED],

Zoals je vast gelezen hebt, is [REDACTED] met vakantie en kan ik dit niet met haar afstemmen. Je mag mijn naam doorgeven aan HAN; het lijkt mij een leuk project om een instructie/handleiding te schrijven.

Ik denk wel dat [REDACTED] en ik dit samen doen. Sowieso gaan wij ook nog met vakantie en dan zijn wij elkaars achtervang. Ik ben vanaf 3 augustus 3 weken met vakantie en [REDACTED] daarna in september 2 of 3 weken. Dus in het mailverkeer dat ontstaat, wil je ons beiden dan meenemen?

Hartelijke groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 14 juli 2020 14:40

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: B1 specialisten gevraagd :)
Urgentie: Hoog

Hi [REDACTED]

Sinds eind vorige jaar ben ik betrokken bij de innovatiepilot ID-Bellen, een samenwerking tussen DD, gemeente Arnhem en gemeente Nijmegen.

"ID-Bellen zorgt voor digitale identificatie via de telefoon. Het werkt op basis van een smartphone-app, die de vastgestelde identiteit van de inwoner bevat. Via de app bepaalt de gebruiker zelf aan welke partij die welke identiteitsgegevens beschikbaar stelt. Die partij, bijvoorbeeld een dienstverlener zoals de gemeente, helpt de inwoner vooraf op weg door op de website per product of dienst aan te geven welke stukjes identiteit nodig zijn om de identiteit telefonisch, op afstand, vast te kunnen stellen; bijvoorbeeld de leeftijd, het adres, een telefoonnummer of het BSN-nummer. Na enkele snelle en eenvoudige handelingen is de identiteit telefonisch vastgesteld, zodat een bezoek aan het stadskantoor niet meer nodig is."

In de laatste week van augustus test de HAN (Hogeschool Utrecht en Nijmegen) de werking van ID-Bellen. Dit is een soort pre-test, waarmee zij de belangrijkste bugs in het systeem en het proces signaleren en dit aan ons terugkoppelen. Om de HAN-deelnemers op weg te helpen ontwikkelen we de nodige materialen, waaronder een instructie/handleiding en een onderzoekslijst. Voor die instructie/handleiding heb ik behoefte aan een B1 specialist / tekstschrijver, iemand die voor een strakke toegankelijke tekst zorgt.

Van [REDACTED] begreep ik dat ik van jullie hier voor kan vragen, wie wil/kan ons hiermee helpen? Je kan je uren schrijven onder het ID-Bellen projectnummer.

En goed om te weten, deze HAN-instructie vormt dan meteen de basis voor de tweede test onder inwoners. Halverwege september a.s. organiseren wij een 3 weken durende gebruikerstest onder inwoners / klanten van de gemeente Dordrecht. Zij gaan met ID-Bellen aan de slag, doorlopen de te stappen en koppelen hun ervaringen en tips aan ons terug.

Ik hoop dat een van jullie ons hiermee wil/kan helpen. Laat even weten wie, dan koppel ik je aan de betreffende collega's in Arnhem en Nijmegen. Voor DD zijn dit [REDACTED] ikzelf.

Hoor het graag zo spoedig mogelijk, dan kan ik gaan schakelen. Ingaande vrijdag ben ik twee weken op vakantie. Thanks!!

Gr, [REDACTED]

Hier lees je meer over ID-Bellen:
[REDACTED]

En ons nieuwsbericht rondom toekenning Innovatiebudget Digitale Overheid voor het vervolg van ID-Bellen > ID-Contact:
[REDACTED]

Met vriendelijke groet,
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Werkdagen: dinsdag en donderdag



Van: [REDACTED]>
Verzonden: donderdag 20 augustus 2020 13:40
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Voorstel teksten ID-Bellen

Ha,

Nu inhoudelijk:

Punt 1:

Dat zit aan de IRMA kant; en de module waar dat inzit staat op de nominatie om vervangen te worden (de nieuwe is voor 95% klaar)

We kunnen hem daar melden, maar ik verwacht niet dat ze er nog iets mee doen.

Als je de nieuwe IRMA QR alvast wil zien dan kan dat hier: [REDACTED]

Dit probleem is daarin verholpen.

Wij gaan de nieuwe niet gebruiken, want die is net niet op tijd af voor onze pilot, te groot risico op gedoe.

Punt 2:

Goeie. Ik heb er ff een screenshot van gemaakt en post hem met je vraag gewoon op Teams; kijken wat eruit komt. Het niet congruente stukje zet ik op de backlog bij TG, dat moet gewoon aangepast.

tekst wordt dan:

“Nadat u op ‘Doorgaan’ heeft gedrukt.....’

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 19 augustus 2020 15:14
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Voorstel teksten ID-Bellen

Ha [REDACTED]

@ [REDACTED] Dank voor je heldere voorstellen. Ik zie dat niet alles is overgenomen, maar ik weet niet in hoeverre dat al tussen jou en [REDACTED] is afgestemd. Ik zie dat je vandaag en morgen vrij bent. Zou je er zelf vrijdag nogmaals doorheen willen lopen om te kijken of alles wat jullie hebben afgesproken is uitgevoerd en dat door willen geven aan [REDACTED]? Vrijdag zit ik nog op de camping en ben ik niet online.

Ik ben net door de flow heen gegaan en ik vind deze versie veel duidelijker. Ik heb 3 opmerkingen over de versie desktop/ipad:

1. Vertaling IRMA pop-up: Een website vraagt u om....

Dit is een letterlijke vertaling. Ik vind het duidelijker om te zeggen: Deze website vraagt u om... maar ik weet niet of dat mogelijk is ivm afspraken IRMA.

2. Laatste bel pop-up:

A. U kunt ons nu beveiligd bellen...

Gaat het om beveiligd=veilig bellen of om geïdentificeerd bellen? Wat is hier de boodschap?

B. Nadat u op "bellen" heeft gedrukt...

In het IRMA scherm staat het woord "doorgaan", dus dit is niet congruent.

Tot zover, maandag ben ik er weer.

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 10 augustus 2020 9:43
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Voorstel teksten ID-Bellen

Goedemorgen [REDACTED]

Heb je een fijne vakantie gehad? Ik hoop het!

Ik zie in mijn agenda dat we morgen weer een overleg hebben over ID-Bellen, waarin we ook mijn tekstvoorstellingen zullen bespreken. Ik stuur je ze daarom alvast toe. Is het handig dat de personen van [REDACTED] ze ook vast ontvangen? Zo ja, naar wie kan ik ze het beste sturen of kan jij ze doorzetten?

Ik heb het document op 31/7 voor een check ook richting Drechtsteden gestuurd, maar nog geen reactie van hen ontvangen. Hopelijk komt dat nog. Hoe dan ook spreken we elkaar morgen.

Groet!

[REDACTED]
Communicatieadviseur

Werkdagen: maandag, dinsdag & vrijdag



Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 2 september 2020 9:05
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Definitieve animatie ID Bellen

Ziet er goed uit! Zeer geschikt ook om te delen via de social media's ;-)

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 2 september 2020 08:01
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Definitieve animatie ID Bellen

Eens met [REDACTED]!

Ik zag het filmpje en werd er blij van. Mooi resultaat!
Met dank aan jullie inzet en harde werk allen.

Groet,
[REDACTED]

Van: "[REDACTED]"
Datum: dinsdag 1 september 2020 om 21:54
Aan: "[REDACTED]"

Onderwerp: Re: Definitieve animatie ID Bellen

Ik vind hem helemaal goed hoor!
Bedankt en fijn om zo met z'n allen samen te werken!

Op 1 sep. 2020 om 21:25 heeft [REDACTED] het volgende geschreven:

Hallo allemaal,

Bijgaand de final animatie voor Bureau Drechtsteden – ID Bellen. Deze kreeg ik eind vd middag van [REDACTED] toegemaild. Heb hem zelf nu 3x bekeken en ben er vooralsnog blij mee. Ben nu benieuwd naar jullie reacties.

Link: [REDACTED]

Ww: [REDACTED]

[REDACTED] "Zoals je kunt zien en horen brengt een sounddesign direct veel meer leven in de animatie! Verder zijn de voice over en geluidseffecten nu ook gemixt. Veel plezier ervan! Mocht je nog vragen hebben hoor ik het graag."

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Van:
Verzonden:
Aan:

vrijdag 21 augustus 2020 14:16

Onderwerp: Re: Afstemming wervingstekst en casusteksten ID-Contact
Opvolgingsmarkering: Opvolgen
Markeringsstatus: Gemarkerd

Hoi allen,

Fijn om te lezen dat jullie al deze punten hebben kunnen doornemen. Ik heb nog een paar vragen:

Zijn de uitstaande vragen zonder actiehouder op de issue lijst gezet?

Weten alle actiehouders dat zij acties moeten uitvoeren? Ik zie bijv. punten voor [REDACTED]

Hebben de zaken die door 'iedereen' aangevuld moeten worden (FAQs) een duidelijke verantwoordelijke?

Groetjes!

From: [REDACTED]

Subject: RE: Afstemming wervingstekst en casusteksten ID-Contact

Hi mensen,

Dank voor jullie tijd/energie vanmiddag, het was zeer de moeite waard. Prima afspraken gemaakt en taken verdeeld. We krijgen het druk de komende week/weken, gelukkig kunnen we gebruik maken van veel bestaand materiaal.

Hieronder – **in het rood** – samengevat wat wij afspraken, inclusief de deadlines.

Gr, [REDACTED]

1. Uitnodigingstekst

1x basisdocument + 3x aanvullingen per gemeente (ieder eigen context / insteek, vanuit product en dienst) *Deadline versturen uitnodiging: week 36*

- Wie maakt basisdoc? (brontekst = wervingstekst Nijmegen)

- o **Elke gemeente schrijft eigen versie met basisdoc als bron > [REDACTED] > eerste versie**
20/08 uploaden naar MS Teams WG Communicatie voor gezamenlijke feedbackronde > 24/08 in Kernteam.

- Wie vult aan per gemeente?

- **Zie basisdoc.**
- Wie doet eindredactie?
 - Iedereen kijkt mee.
- Toevoegen 'onboarding' ("Waar vragen we je voor? Wat ga je doen? Wat betekent dit voor jou?")
 - [REDACTED] 19/08 eerste aanzet, 20/08 [REDACTED] leest mee, na aanscherping 20/08 op MS Teams voor aanvullingen door rest WG; 23/08 verwerken in definitieve tekst.
- Verwerkingsovereenkomst (uitleg borgen AVG; Wat doen we met jouw contactgegevens?)
 - Tekst IRMA gebruiken, [REDACTED] stemt af met [REDACTED] 23/08 verwerken in definitieve tekst.
- **Vraag [REDACTED] Wie is vraagbaak voor deelnemende inwoners?**

2. Tekst interne communicatie

2x tekst = 1x *Bestuur* (e-mailtekst, elke gemeente stuurt deze door) en vervolgens 1x *Organisatie* (intranetbericht, elke gemeente publiceert op eigen intranet omgeving); *Deadline versturen e-mail eind week 35, intranet medio week 36.*

- Wie schrijft basistekst e-mail Bestuur?
 - [REDACTED] 26/08, 27/08 [REDACTED] pakt B1 op, 27/08 doormailen kerngroep voor interne verspreiding ([REDACTED]).
- Wie schrijft basistekst intranet?
 - [REDACTED] pakt B1 op, 01/09 doormailen kerngroep voor lokale finetuning en interne publicatie intranet ([REDACTED]).

3. Handleiding/instructietekst

Schrijven/ontwikkelen handleiding op basis van basisdocument Nijmegen (IRMA & ID-Bellen); 2x *handleiding: inwoner (beller) en KCC (dienstverlener)*; *Deadline versturen uitnodiging: week 36*

- Wie schrijft handleiding inwoner?
 - [REDACTED] schrijven deze week op basis van bronmateriaal [REDACTED], eerste versie [REDACTED] + script animatie (mailt [REDACTED]); 23/08 upload MS Teams / WG Communicatie.
 - 19/08 [REDACTED] screenshots nieuwe versie IRMA opvragen bij [REDACTED] (n.a.v. richtlijnen document [REDACTED] z.s.m. mailen!)
- Wie schrijft handleiding KCC?
 - [REDACTED] pakt dit op en breidt bestaand document uit + eerste FAQ's. 20/08 gereed, 23/08 upload MS Teams / WG Communicatie.
 - 18/08 [REDACTED] zet FAQ's in co-creatie document in MS Teams / Algemeen.
 - NB: 18/08 – 24/08 verzoek aan kernteam en WG'en om lijst aan te vullen en korte krachtige antwoorden toe te voegen.
- Willen wij dit vormgeven (illustraties, beeldmateriaal e.d.)? Zo ja, wie? (Dordrecht geen capaciteit).
 - Geen vormgevers inzetten;
 - 18/08 – 24/08 [REDACTED] doorloopt stockfoto's en informeert bij [REDACTED] naar screenshots of dia's animatie ID-Bellen.

4. Website

In te vullen online omgeving staat gereed; **24/08 CMS-training** [REDACTED]
[REDACTED] **odigingstekst.**

Benodigde content:

Huisstijl? Zien we vanaf, neutraal heeft voorkeur; wel toevoegen logo's gemeenten én 1x beeldmerk, bijvoorbeeld **IDBellen.nl** strak vormgegeven (d.m.v. typografie).

- Wie kan vormgeven of vormgever regelen?
 - 18/08 [REDACTED] informeert bij collega's Nijmegen.

Beeldmateriaal? Momenteel alleen sfeerbeelden gemeentebalie Nijmegen. Behoeft aan extra materiaal, zoals screenshots IRMA/ID-Bellen en 6 a 8 stockfoto's (rechtenvrij).

- Wie kan screenshots bij [REDACTED] opvragen? Wie kan achter beeldmateriaal aan?
 - o 18/08 – 24/08 [REDACTED] doorloopt stockfoto's en informeert bij [REDACTED] naar screenshots of dia's animatie ID-Bellen.
 - o 19/08 [REDACTED] screenshots nieuwe versie IRMA opvragen bij [REDACTED] (n.a.v. richtlijnen document [REDACTED] > z.s.m. mailen!)

Tekst? Te bespreken, hebben we nodig?: intro, ambitie/wens, procesuitleg perspectief inwoner & KCC, cases/voorbeelden, terugblik en vooruitblik, kennismaking partners, contact en inspiratiemateriaal (video?); (brontekst = bestaande webteksten, wervingstekst Nijmegen, handleiding e.d.)

- Afspraak: organisatie webomgeving; start met 1 hoofdpagina, uitbreiden naarmate er content beschikbaar komt.
- Indeling web afhankelijk van eerste inschatting [REDACTED]; 24/08 duidelijk?
- Wie kan bestaande teksten redigeren tot korte krachtige webteksten?
 - [REDACTED] pakt dit in week 35 op, uiterlijk 26/08 gereed.
 - 31/08 [REDACTED] vullen en beheren webomgeving

Animatie? In ontwikkeling, kan naderhand worden toegevoegd aan website.

5. Casusbeschrijvingen

Worden opgenomen / vertaald naar de inwonersinstructie/vragen én in Arnhem/Drechtsteden belt men een panel na met de Verhuiscasus..

- In aanvulling van de bestaande al geformuleerde cases graag nog een beetje voor Verhuizen; [REDACTED] schrijft 18/08 een eerste aanzet [REDACTED] lezen deze week mee en 20/08 verzorgen feedback.

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 17 augustus 2020 16:10

Aan: [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Onderwerp: RE: Afstemming wervingstekst en casusteksten ID-Contact

Urgentie: Hoog

Hi [REDACTED]

Ter voorbereiding op ons overleg morgen:

Te bespreken, komen tot actiepunten en deadlines

Korte termijn voorbereidingen Inwonerstest en pilotcommunicatie

Daarom planning en actiepunten versimpelen tot op te leveren media/middelen & deadlines

Op te leveren:

1. Uitnodigingstekst

1x basisdocument + 3x aanvullingen per gemeente (ieder eigen context / insteek, vanuit product en dienst)
NB: toevoegen onboarding deelnemers & uitleg borgen AVG; "Waar vragen we je voor? Wat ga je doen? Wat betekent dit voor jou? Wat doen we met jouw contactgegevens?"

- Doel, effect, meten, tone/uitstraling, omvang, verwijzen, ...? Etc.
- Wie maakt basisdoc? (brontekst = wervingstekst Nijmegen)
- Wie vult aan per gemeente?
- Wie doet eindredactie?
- Deadline versturen uitnodiging: week 36

2. Tekst interne communicatie

2x tekst = 1x Bestuur (e-mailtekst, elke gemeente stuurt deze door) en vervolgens 1x Organisatie (intranetbericht, elke gemeente publiceert op eigen intranet omgeving)

NB: informeren inwoner-/KCC-test in spe; terugblikken proces tot nu, voorblikken test en indicatie vervolg.

- Doel, effect, meten, tone/uitstraling, omvang, verwijzen, ...? Etc.
- Wie schrijft basistekst e-mail Bestuur?
- Wie schrijft basistekst intranet?
- *Deadline versturen e-mail begin week 35, intranet medio/eind week 35.*

3. Handleiding/instructietekst

Wat is stavaza [REDACTED]?

Schrijven/ontwikkelen handleiding op basis van basisdocument Nijmegen (IRMA & ID-Bellen); 2x handleiding: inwoner (beller) en KCC (dienstverlener).

- Doel, effect, tone/uitstraling, type doc, omvang, ...? Etc.
- Wie schrijft handleiding inwoner?
- Wie schrijft handleiding KCC?
- *Deadline versturen uitnodiging: week 36*

NB:

Teksten aftikken met stuurgroep en dan voorleggen aan kernteam.

- Wie? [REDACTED]
- Week 35

Willen wij dit vormgeven (illustraties, beeldmateriaal e.d.)? Zo ja, wie? (Dordrecht geen capaciteit).

4. Website

In te vullen online omgeving staat gereed; week 35 CMS-training ([REDACTED])

- *Deadline omgeving online: week 36, url idbellen.nl opnemen in uitnodigingstekst.*

Benodigde content:

Huisstijl? Zien we vanaf, neutraal heeft voorkeur; wel toevoegen logo's gemeenten én 1x beeldmerk, bijvoorbeeld **IDBellen.nl** strak vormgegeven (d.m.v. typografie).

- Wie kan vormgeven of vormgever regelen?

Beeldmateriaal? Momenteel alleen sfeerbeelden gemeentebalie Nijmegen. Behoefte aan extra materiaal, zoals screenshots IRMA/ID-Bellen en 6 a 8 stockfoto's (rechtenvrij).

- Wie kan screenshots bij [REDACTED] opvragen? Wie kan achter beeldmateriaal aan?

Tekst? Te bespreken, hebben we nodig?: intro, ambitie/wens, procesuitleg perspectief inwoner & KCC, cases/voorbeelden, terugblik en vooruitblik, kennismaking partners, contact en inspiratiemateriaal (video?); (brontekst = bestaande webteksten, wervingstekst Nijmegen, handleiding e.d.)

- Wie kan bestaande teksten redigeren tot korte krachtige webteksten?
- [REDACTED] vullen en beheren webomgeving

Animatie? In ontwikkeling, kan naderhand worden toegevoegd aan website.

Mocht ik iets zijn vergeten of je hebt andere op-/aanmerkingen, graag een reply of deze e-mail. Thanks en tot morgenmiddag!

Gr, [REDACTED]

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

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 20 juli 2020 15:29

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Afstemming wervingstekst en casusteksten ID-Contact

Tijd: dinsdag 18 augustus 2020 13:30-14:30 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Teams

Update: Langer overleg zodat we ook de teksten voor de casussen voor inwoners kunnen afstemmen.

Hoi!

Ik ben zelf in deze week op vakantie, maar omdat we de tijd niet uit het oog moeten verliezen heb ik maar voor de rest wat ingepland. In de WG onderzoek doen we een voorzet voor een tekst die naar inwoners gaat met de uitnodiging om mee te doen aan de pilot. Graag bespreken we deze met jullie. Uiterlijke opleverdatum van de tekst is eerste week september. De WG Onderzoek zal de voorzet van tevoren doorsturen!

Groeten [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 21 september 2020 14:52
Aan: [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]
CC: [REDACTED]
[REDACTED] 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]
[REDACTED]

[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,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Datum: vrijdag 18 september 2020 om 11:36
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,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
ptember 2020 10:05:05
Aan: [REDACTED]
[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 - [REDACTED] 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 [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]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 22 september 2020 8:31
Aan: [REDACTED] Bellen en Contact

Ter info

Verstuurd vanaf mijn iPhone

Begin doorgestuurd bericht:

Van: [REDACTED]
Datum: 22 september 2020 om 08:28:00 CEST
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.
Ik ben ervan overtuigd dat de media eerder zullen toehappen als er concrete resultaten en ervaringen te melden zijn dan wanneer er alleen sprake is van ambities.
Ik zag dat Arnhem een oproep heeft gedaan aan mensen om deel te nemen aan een proef en hoorde via mijn collega [REDACTED] dat de proefpersonen nog de nodige moeite hadden om daadwerkelijk contact te krijgen met de gemeente.
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] en ik 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]
[REDACTED]
Onderwerp: RE: Interviews ID Bellen en Contact

[REDACTED]
Ik richt even de mail aan jullie beide om even af te stemmen wat werkt aan de Arnhemse zijde. [REDACTED] voor jouw beeld. Onze wethouder [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 aangezien jij de woordvoerder bent. 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 destijds op [REDACTED] geattendeerd en je had hem gemaild. Hij en de wethouder 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] unnen 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:

- Voor de vakantie spraken we af dat we gaan voor extra 'project-/politiekinhoudelijke' externe exposure;
- Hierin zou de nadruk liggen op de visie en ambitie van innovatie dienstverlening: ID Contact, ondersteund door de learnings en resultaten van ID Bellen;
- Hierin borgen de kracht van onze samenwerking door iedere projectpartner/gemeente hierin een rol te geven:
 - 1x wethouder;
 - 1x gemeentesecretaris;
 - 1x CIO;
 - De optie om ook de projectleider te vragen kwam te vervallen.
- Idealiter organiseren we 2 gezamenlijke interviews = 1x aan vakgroep en 1x aan thema gerelateerd medium.
 - Binnenlands Bestuur;
 - eBestuur;
 - WeGovernment;
 - (eventueel VNG).
- Na afstemming 3 desbetreffende bestuurscommunicatieadviseurs/woordvoerders leggen [REDACTED] contact met de media;
- De bestuurscommunicatieadviseurs / woordvoerders begeleiden de interviews met hun bestuurders;

- Het kernteam wijst vertegenwoordiger aan en regelt inhoudelijke input;
- Ik ondersteun waar nodig;
- Planning: idealiter tweede helft oktober 2020, maar in overleg met betreffende media en bestuurscommunicatieadviseurs/woordvoerders.

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

Gr, [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Werkdagen: maandag, dinsdag en donderdag



Van: A [REDACTED]

[REDACTED]

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 wethouder).
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]

Onderwerp: RE: Kernteam overleg ID-bellen

Hoi [REDACTED]

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

[REDACTED]
[REDACTED]

businessadviseur I&A



Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 21 september 2020 10:26

Aan: [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 wethouder en gemeentesecretaris (of hun bestuurscommunicatieadviseurs) 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 a 4 weken, lukt dat nog qua agenda bestuursleden denken jullie?

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

Zie jullie reactie belangstellend tegemoet. Thanks!

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 21 september 2020 10:13

Aan: [REDACTED]
[REDACTED]

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 doornemen)
4. Teamvorming evaluatierapport.

Tot straks!



IRMA%2FGedeelde%20documenten%2FGeneral%2FPlanning%20ID%20Bellen%20-%20detailplanning.xlsx&baseUrl=https%3A%2F%2Fold.sharepoint.com%2Fsites%2FDigIDProefIRMA&serviceName=teams&threadId=19:98c9cf7fc66c44e2bf14ac3e6968fa3f@thread.skype&groupId=0d05d868-7963-41fa-a955-42b62162dab9

Loop je ergens vast, meld het op de issuelijst: <https://teams.microsoft.com/l/file/A75B7310-262D-4D8B-8780-E02B9F80D826?tenantId=ce1619bc-aea1-41c1-8fa8-bbdcc8c7d1cef&fileType=xlsx&objectUrl=https%3A%2F%2Fold.sharepoint.com%2Fsites%2FDigIDProefIRMA%2FGedeelde%20documenten%2FGeneral%2FCentrale%20issuelijst%20ID%20Bellen.xlsx&baseUrl=https%3A%2F%2Fold.sharepoint.com%2Fsites%2FDigIDProefIRMA&serviceName=teams&threadId=19:98c9cf7fc66c44e2bf14ac3e6968fa3f@thread.skype&groupId=0d05d868-7963-41fa-a955-42b62162dab9>

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,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 24 augustus 2020 8:54
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Fwd: Voortgang Arnhem

Nabrander: uiteraard moet voor het onderzoek ook de technische omgeving van Arnhem werkend zijn en functioneel ingericht, zo niet dan moet de pagina met knop verwijzen naar omgeving Nijmegen, [REDACTED] gaat over technische inrichting, als die gereed is kan de functionele inrichting worden uitgevoerd, maar dat zal voor het onderzoek van de HAN dan ook deze week moeten gebeuren, ik weet niet of dat haalbaar is?

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag, augustus 24, 2020 08:46
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Voortgang Arnhem

Ha [REDACTED]

Ik ben helaas ziek en ik denk niet dat ik vanmiddag bij het overleg kan zijn. Hopelijk morgen beter.

Om de voortgang erin te houden en [REDACTED] nog met vakantie is, is voor het overleg van vanmiddag het volgende belangrijk:

Volgende week begint het onderzoek van de HAN, zij gaan op 1-9 een testsessie doen met een proefpersoon. Ik heb morgen een afspraak met de HAN over de stavaza, [REDACTED] aangehaakt. Wat is hiervoor nodig?

-HAN moet maandag 31-8 kunnen beschikken over nieuwe versie, die moet dan gedeployed zijn, vraag staat uit bij [REDACTED]

-Er moet een knop op een pagina van Arnhem komen met een verhuistekst zodat de HAN (en wijzelf met de technische test en later met het panel hiervan gebruik kunnen maken, deze pagina/knop moet deze week donderdag gereed zijn). Ik weet niet wa de status hiervan is en [REDACTED] is met vakantie. Hopelijk weet jij meer. [REDACTED] zijn hierbij betrokken;

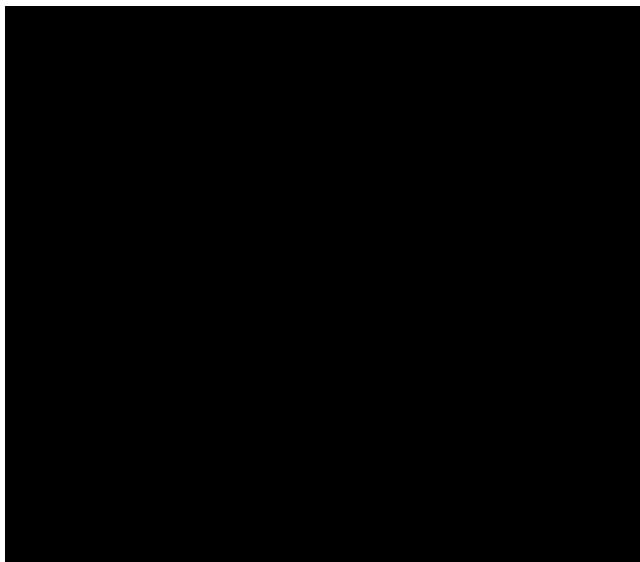
-Er was voor mijn vakantie een discussie over werken op acceptatie/fake bsn (arnhem/drechtsteden) en productie/echt bsn (Nijmegen). Ik weet de status hier niet van maar ik ga uit van acceptatie. Ik hoor het graag zsm als dit anders is;

-Afstemming van de instructieteksten met de HAN tav werking applicatie en laden fake bsn, [REDACTED] kan via de WG communicatie aan de laatste versies komen, die moeten uiterlijk morgen naar de HAN als ze daar nog niet zijn;

-ik las in een mail van [REDACTED] dat er door [REDACTED] een wekelijks overleg voor Arnhem zou worden ingepland om de vaart erin te houden. Ik zie dit overleg niet terug in mijn agenda.
Weet jij de status hiervan?

Als er nogz aken ontbreken hoor ik het graag. Ik neem morgen nog contact met je op.

Succes en groet,



Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 25 augustus 2020 9:25
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Concept vragenlijst inwonerstest IDbellen

[REDACTED]
[REDACTED] wij zouden nog kijken naar de wervingstekst, een tekst voor social media en een berichtje op intranet voor de werving van collega's voor de generale repetitie.

Zou onderstaande tekst misschien geschikt zijn voor het intranetbericht?
Naar de uitgebreide wervingstekst ga ik vandaag nog kijken.

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 25 augustus 2020 9:07
[REDACTED]
[REDACTED]

Onderwerp: Concept vragenlijst inwonerstest IDbellen

Hoi collega's,

Een tijdje geleden hebben jullie aangegeven mee te willen kijken bij de opzet van de inwonertest ihkv het project ID bellen.
Hierbij stuur ik jullie de concept vragenlijst die we na afloop van de testfase willen voorleggen.
Deze vragenlijst is samen met gemeente Nijmegen en Drechtsteden ontwikkeld.

Zouden jullie deze vragenlijst willen bekijken en mij uiterlijk as vrijdag een reactie kunnen geven?

Even kort als toelichting.

Wat is ID bellen?

ID bellen is een functionaliteit waarmee je geauthentiseerd kunt bellen met de gemeente.
Hiervoor wordt de IRMA app gebruikt. Deze app is ontwikkeld door een derde partij.
In de app laad je je persoonlijke gegevens in vanuit het BRP. Met deze app kan je jezelf identificeren.
Als je via de app contact legt iemand, dan weet de persoon 'aan de andere kant' dat hij daadwerkelijk te maken heeft met de persoon die jij zegt te zijn.
In het project ID bellen is een link gemaakt tussen de app en de gemeentelijke website. Met een knop op de gemeentelijke site wordt geauthentiseerd bellen met de gemeente mogelijk.
Door via deze knop te bellen, weet de gemeente nu zeker dat jij jij bent. Hierdoor kan de gemeente telefonisch zaken afhandelen waarvoor je normaal gesproken naar het gemeentehuis moet komen voor identificatie.

Wat gaan we testen?

We laten een groep van 150 inwoners van de gemeente Arnhem, Nijmegen en Dordrecht met de gemeente (KCC) bellen via de IRMA app.

Dit betreft een dummycall aan de hand van een fictieve casus. In Nijmegen kunnen mensen bellen met een 'echte' vraag (over hun uitkering).

Na afloop van de call vullen de deelnemers de vragenlijst in.

Meedoen aan generale repetitie?

De inwonerstest vindt plaats op 23 en 24 september. Op 9 september gaan we het hele testproces alvast uittesten met een groep collega's.

Dat proces gaat als volgt:

- * instructietekst lezen en app installeren (voorafgaand aan de test)
- * de dummy call maken (9 september tussen 15 en 17 uur)
- * de vragenlijst invullen (na de call; op 9 september)
- * het testproces evalueren (via feedbackformulier, invullen op 9 of 10 september).

Mocht je tijd en zin hebben dan kan je je voor de generale repetitie aanmelden [REDACTED]

Alvast bedankt voor jullie reactie op de vragenlijst!

Als iets niet duidelijk is, dan hoor ik het graag.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 13:38
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Omgeving Arnhem gereed

Hoi [REDACTED]

Die pagina is op aanvraag van [REDACTED] begin juni laten maken door [REDACTED]. Dat het ID bellen in het menu staat komt omdat het de ACC omgeving is. Daar is niets aan te doen. Zoals je ziet staat er ook een kopje formulieren. Dit zijn alle hoofdtakken in de sitemap. Daar kunnen we helaas niets aan veranderen. Het enige wat ik kan doen is de pagina verslepen naar een ander deel van de sitemap onder een van de andere hoofditems. ;-)

1) Het aanpassen van de pagina verhuizing gaat niet zomaar want in de code van de ID bellen pagina staat het Javascripts en de CSS welke we van [REDACTED] uit Nijmegen hebben gekregen, dus het is niet zonder meer mogelijk dit eventjes te verplaatsen. Er kan wel een pagina voor de pagina met ID bellen worden gemaakt of de huidige pagina van verhuizen worden aangepast en deze dan laten verwijzen naar de ID bellen pagina.

2) de vormgeving is de CSS die [REDACTED] heeft opgestuurd als die anders moet zullen we dat moeten laten aanpassen. Ik heb geen idee hoe ik daarbij kan komen.

Als je op de button drukt verschijnt er een pagina zoals in juni besproken was. Als je deze veranderingen allemaal wil laten doorvoeren zullen we weer terug naar [REDACTED] moeten gaan om dat allemaal te laten aanpassen.

Ik heb voor onze website nog geen CSS aanpassingen gedaan dus dat zal ik dan eerst moeten uitzoeken en dat is niet zomaar even geregeld.

3) wat er nu achter de knop zit is wat wij in juni hebben gekregen. Daarna heb ik geen updates gehad van nieuwe software of andere JS en CSS. Op het moment dat er op de button wordt gedrukt wordt er een QR code getoond dan moet je op je telefoon de IRMA app starten en deze ervoor houden. Meer weet ik niet. Ik weet niets van teksten dat was ook mijn opdracht niet. Sorry.

Dan staan we daarmee quit ik heb er ook nog nooit in gewerkt alleen maar getest of dingen werken als er software updates zijn. ;-)

Als laatste punt zoals ik al vaker heb aangegeven externe kunnen NIET in onze ACC omgeving komen. Alleen collega's. Zelfs de mensen in Drechtsteden en Nijmegen niet. Nogmaals Sorry. ;-)

En als er een link naar de normale website moet komen moet [REDACTED] zover ik nu kan nagaan alles opnieuw voor ons maken incl. alle nieuwe punten die jij hieronder aangeeft. Maar ik kan je dan wel verzekeren dat gaat voor het weekend zeker niet meer lukken. Daar zullen we dan [REDACTED] voor nodig hebben om dit bij [REDACTED] zo snel mogelijk klaar te krijgen.

En dan is er nog een misschien wel lastig puntje als we naar de livewebsite moeten hebben we verschil in software versies. PROD is versie 2020.4.3 en de ACC is 2020.8 dus geen garantie dat als het nu in ACC werkt het ook op PROD werkt.

Je hoort vandaag nog van mij of [REDACTED]

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 12:01

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Omgeving Arnhem gereed

Hoi [REDACTED]

Dank je wel. Alleen is het eerlijk gezegd niet helemaal wat ik had verwacht.

1) Volgens mij is het niet de bedoeling dat er een aparte pagina over ID Bellen wordt gemaakt (en al helemaal geen apart menu-item bovenin), maar dat de webpagina over verhuizing wordt aangepast door het toevoegen van een alinea. Daaronder komt nog een pagina met informatie over ID Bellen. Die tekst kun je vinden in het document dat ik je eerder mailde.

2) De vormgeving van de knop, waar komt die vandaan? Dit moet een call to action button zijn, met daar een icoontje van een telefoontje en de tekst ID Bellen. Zoals bij de gemeente Nijmegen, maar dan in onze eigen huisstijl (het woord 'direct' weglaten).



3) Ik weet niet wat er nu aan de knop gelinkt is, maar dit lijkt op de oude UX (alleen dan nog vreemder dan die was..) Inmiddels heeft [REDACTED] een boel aanpassingen gedaan. De IRMA pop up met de QR-code ziet er trouwens ook een beetje vreemd uit. Waar is de bovenliggende tekst gebleven? Hetzelfde geldt voor de knop rechtsonderin.

Overigens heb ik zelf nooit in de acceptatie-omgeving gewerkt, als eindredacteur ken ik alleen het 'reguliere' CMS. Tot zover reikt ook mijn technische kennis 😊. Ik ga hier dus nu ook niet zelf iets aanpassen als je het niet erg vindt.

Is het handig dat je zelf even kijkt (wellicht in overleg met andere technische collega's die betrokken zijn, of anders met de betrokken collega uit Nijmegen oid? Ik weet niet hoe jullie lijtjes lopen) hoe je het in orde krijgt? Wat ik graag ontvang is de link naar de webpagina (die compleet is en helemaal klaar voor de test) in de acceptatieomgeving + de login gegevens, zodat externen hier ook naar kunnen kijken en het door hen getest kan worden.

Hoor het graag, dank je wel alvast!

Groeten,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

7 augustus 2020 11:21

Aan: [REDACTED] >

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Omgeving Arnhem gereed

Hoi [REDACTED]

Hier de link naar de pagina waar de button (kleintje staat)in onze Acceptatieomgeving (ACC) staat. [REDACTED]

Zover ik kan zien heb jij de rechten om in de ACC omgeving te kunnen werken, Je kan dus zelf de tekst op de pagina plaatsen. Ik heb nog nooit teksten op de website of ACC omgeving geplaatst. ;-)

Hier de link om in de ACC te komen. [Arnhem CMS \(ACC\)](#)

Je kan hier op dezelfde manier inloggen als in PROD.

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 9:27

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Omgeving Arnhem gereed

Goedemorgen [REDACTED]

Kun je misschien aangeven hoe laat je vandaag e.e.a. ongeveer gereed kunt hebben? Ik moet de link van de acceptatieomgeving + de inloggegevens vandaag naar de HAN sturen en doe dat liefst zsm.

Hoor het graag!

Groeten,

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 25 augustus 2020 17:20

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Omgeving Arnhem gereed

Hoi [REDACTED]

Ja zoiets heb ik ook begrepen ;-)

Ik ga dit morgen of overmorgen in orde maken. Als er nix gebeurt.

Fijne avo [REDACTED]

Van: [REDACTED]

25 augustus 2020 15:27

Aan: [REDACTED]

[REDACTED]>
Onderwerp: FW: Omgeving Arnhem gereed

Urgentie: Hoog

Hoi [REDACTED]

Ik begrijp dat jij achter de schermen alles klaar zet voor de test als het gaat om de webpagina 'Verhuizing'. Hierbij de webteksten die je kunt gebruiken. Gaat dus om tekst die rondom de knop geplaatst kan worden en tekst voor een onderliggende webpagina. Ik heb in het document zo duidelijk mogelijk aangegeven waar wat moet, maar heb je nog vragen laat het dan weten.

Groeten,

Van: J [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Onderwerp: Omgeving Arnhem gereed

Urgentie: Hoog

Hoi allen,

Goed overleg gisteren, de uitwerking stuurt [REDACTED] (die heeft vandaag vrij). Toch even een dringende oproep voor het klaarmaken van de omgeving in Arnhem. Voor het onderzoek van de HAN moeten we deze week de omgeving al gereed maken. Dat bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Gereed maken van de instructies (ik heb een voorbeeld van de IRMA instructie toegevoegd, alleen staan hier nog de Nijmegen URLS in) [REDACTED] willen jullie deze instructie + de instructies die deze week worden vastgesteld klaarmaken om naar de HAN te versturen?
2. [REDACTED] om de test bij de HAN te laten slagen moet de telefonie flow (op acceptatie) werken samen met de knop
3. [REDACTED] is de pagina waar de werkende CMS knop op staat ook al klaar voor de casus verhuizingen?

[REDACTED] geeft aan dat de data voor het onderzoek van de HAN vastliggen, vandaar dit dringende verzoek om dit te laten slagen. Het onderzoek van de HAN levert een grote bijdrage aan onze pilot, maar daarvoor moeten zij wel gebruik kunnen maken van de flow in Arnhem. [REDACTED] is ziek op dit moment, dus vandaar de vraag of jullie dit onderling kunnen coördineren en oplossen.

Alvast bedankt voor jullie inzet!

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 10:28
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: pagina verhuizing kopie maken in PROD

Hoi [REDACTED]

Ik begrijp je juist heel goed en weet heel goed dat het geen onwil is en, ben juist blij met je kennis en ervaring met dit systeem. Ik ga al je tips gebruiken om ervoor te zorgen dat we in de toekomst niet weer voor dit soort grappen komen te staan. Ik moet nog steeds wennen dat ik meerdere mensen nodig heb om iets voor elkaar te krijgen.

@ [REDACTED] ik wil voorstellen dat we de kennis van [REDACTED] vanaf nu ook inzetten om dit tot een goed eind te brengen.

Spreek jullie later.

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 10:00
Aan: [REDACTED]

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,

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 9:27

Aan: [REDACTED]
[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]
[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 mi. niet zo eenvoudig als een pagina kopiëren en publiceren.

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 17:28

Aan: [REDACTED]
[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: dinsdag 30 juni 2020 18:49
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: E-mail verzenden: ID-Bellen v2-intern draft.mp4.zip, Rapport VITE expert review
IDBellen.pdf
Bijlagen: ID-Bellen v2-intern draft.mp4.zip; Rapport VITE expert review IDBellen.pdf

Ha [REDACTED]

Ik heb je aangemeld bij de werkgroep communicatie van ID-bellen. Als het goed is wordt je toegevoegd in Teams, laat het me weten als dat te lang duurt. Daar vind je ook meer documentatie. Sommige onderdelen in Teams zijn achterhaald, zoals de planning. Volgende week begint [REDACTED] Jongeneelen als nieuwe projectleider, hij zal een nieuwe planning maken.

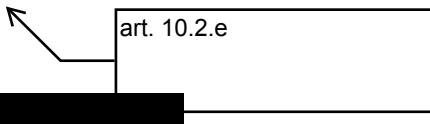
Ik heb een afspraak ingepland met de trekker van de werkgroep communicatie [REDACTED] en product owner [REDACTED] van de werkgroep Dienstverlening. Gezamenlijk nemen we de backlog door voor aanpassingen in de ID-bellen applicatie. Jouw focus ligt daarbij op de teksten en het voldoen aan de webrichtlijnen. De aanpassingen moeten gereed zijn in week 34, dan gaat het ontwikkelbureau [REDACTED] ermee aan de slag. In week 35 leveren zij een nieuwe versie op. In week 36 houden we een generale repetitie. De pilot start in week 38.

Ik stuur je hierbij een demofilmpje van de applicatie. WG communicatie maakt nog een beter filmpje, zij maken ook de testscripts, instructies en uitleg over de pilot voor op de website. Dit moet klaar zijn voor de generale repetitie voor de pilot in week 36. Het is niet de bedoeling dat jij dit allemaal gaat doen, jouw focus ligt m.i. primair bij verbetering van de applicatie. Er zijn ook 1/2 tekstschrijvers aangehaakt vanuit Drechtsteden. Je kunt natuurlijk wel meelesen en input leveren.

Ik stuur je hierbij ter info ook het rapport van de HAN over de gebruiksvriendelijkheid van de applicatie. [REDACTED] en ik hebben een vertaling gemaakt naar aanpassingen, die staan op een trello bord, ik heb je uitnodiging gestuurd. Het gaat om de swimlane HAN backlog.

Ik probeer je niet te overvoeren met informatie, maar als je meer wilt weten laat het me vooral weten.

Groet!



Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 13:35
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Verhuiscasus

Ziet er goed uit!

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 13:33
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Verhuiscasus

Heb deze verwerkt in onze KCC instructie. Deze versie gaan we gebruiken as woensdag.

From: [REDACTED]
Date: Thursday, 3 September 2020 at 12:43
To: [REDACTED]
Subject: RE: Verhuiscasus

Ha [REDACTED],

Dank voor je reactie. Laten we dit zo meenemen naar de generale, kunnen we daarna nog bijschaven.

@ [REDACTED] Denk je nog aan de PDF met de instructies voor de HAN? Dat kan uiterlijk maandag, dan moet ook de pagina voor de Han klaar zijn zodat ze dinsdagochtend kunnen testen. Alvast bedankt.

Tot vanmiddag!

Groet! [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 12:14
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Verhuiscasus

Hoi dames,

Ik zie zo snel niets geeks in de tekst in onderstaande mails. Moet daarbij wel zeggen dat ik het alleen vluchtig heb doorgelezen omdat ik intussen druk met [REDACTED] bezig ben om de webpagina werkend te krijgen. Heb vandaag ook geen tijd meer om uitgebreid naar dit te kijken en morgen ook niet ben ik bang. Als er nog iets grondiger naar gekeken moet worden wil ik dat met liefde doen, maar wel pas maandag.

Groeten,

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 3 september 2020 11:32

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Verhuiscasus

Prima zo, ik zorg dat het in de instructietekst komt na check [REDACTED]

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 3 september 2020 11:27

Aan: [REDACTED]

Ha [REDACTED]

In reactie op [REDACTED] ik denk dat het beter is om de deelnemer een praktijkervaring mee te geven zodat ze een beter beeld hebben (ik word meteen geholpen!) zodat ze beter antwoord kunnen geven op de extra scenario's uit de vragenlijst.

In reactie op aanvulling [REDACTED]

Goede aanvulling, misschien kunnen we het nog korter maken door na " Ja, ik zie dat deze door ons gisteren is verwerkt" te zeggen. "De bevestigingsbrief is per post naar u onderweg". Dus dan wordt het:

Bovenaan de instructie in het grotere instructiedocument:

U heeft online een verhuizing doorgegeven op arnhem.nl/dordrecht.nl maar nog geen bevestigingsbrief ontvangen. U wilt graag weten of je verhuizing is verwerkt door de gemeente. U belt hiervoor met gemeente via ID Bellen. Zie hiervoor de onderstaande instructies.

Verderop in de instructie na doorlopen van de technische stappen:

Bel de gemeente via ID Bellen.

Als u een medewerker aan de lijn krijgt weet de medewerker wie u bent.

[KCC medewerker: Goedemiddag (mw./meneer achternaam)]

Daarna stelt u de volgende vraag:

U: Goedemiddag, ik wil graag weten of mijn verhuizing is verwerkt.

[KCC medewerker: Ik ga het voor u nakijken.

Ja, ik zie dat deze door ons gisteren is verwerkt. De bevestigingsbrief is per post naar u onderweg

[KCC medewerker: Kan ik u verder nog ergens mee helpen?]

U: Nee, dank u wel.

[KCC medewerker: dan wens ik u nog een prettige dag oid]

Hierna eindigt het gesprek en kunt u ophangen.

@ [REDACTED] heb jij nog taalcorrecties?

@ [REDACTED] kun jij als je akkoord bent zorgen dat dit wordt meegenomen in de instructies van de deelnemers?

Groet!

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 3 september 2020 11:13

Aan: [REDACTED]
[REDACTED]

Mijn voorstel nav gesprek met [REDACTED]

Briefing **Dit staat bovenaan de instructie in het grotere instructiedocument:**

U heeft online een verhuizing doorgegeven op arnhem.nl/dordrecht.nl maar geen bevestigingsbrief ontvangen. Je wilt graag weten of je verhuizing is verwerkt door de gemeente. Je belt hiervoor met gemeente via ID Bellen. Zie hiervoor de onderstaande instructies.

Instructie **Dit staat verderop in de instructie na doorlopen van de technische stappen:**

Bel de gemeente via ID Bellen.

Als u een medewerker aan de lijn krijgt weet de medewerker wie u bent.

[Iklopt dit? zijn deze stappen al ergens beschreven voor de KCC medewerker?]

Het kan ook op een informele manier, dus dat de medewerker opneemt met:

Goedemiddag mw van [REDACTED] ik wil dit wel als standaard voor het KCC afspreken. Lijkt me ook de meest klantvriendelijke manier.

Daarna stelt u de volgende vraag:

U: Goedemiddag, ik wil graag weten of mijn verhuizing is verwerkt.

[KCC medewerker: Ik ga het voor u nakijken.

Ja, ik zie dat deze door ons gisteren is verwerkt. (met gisteren los je het probleem van een datum op)

Heeft u geen bevestigingsbrief ontvangen?]

De gemeentemedewerker zal u vragen of u een bevestigingsbrief/mail heeft ontvangen.

U: Nee, daarom bel ik.

[KCC medewerker: Dan zal ik ervoor zorgen dat u de brief/mail alsnog krijgt.

Kan ik u verder nog ergens mee helpen?]

De gemeentemedewerker zal u vertellen dat de gemeente u de brief/mail alsnog toestuurt. Daarna vraagt hij/zij of u verder nog vragen heeft.

U: Nee, dankuwel.

Hierna eindigt het gesprek en kunt u ophangen.

Ik heb KCC medewerker vervangen voor gemeente medewerker. De stukjes tussen brackets zijn dan instructie voor de KCCers.

From: [REDACTED]

Date: Monday, 31 August 2020 at 12:58

To: [REDACTED]

Subject: Verhuiscasus
[REDACTED]

Misschien ligt het aan mij maar ik kan op teams geen verhuiscasus vinden. Ik zie een bericht over de extra scenario's met daarin een adreswijziging, maar dat is iets anders dan wat we eerder bespraken.

Ik heb net met [REDACTED] besproken dat de centrale vraag voor het script gelijk is aan de vraag van de HAN: ik heb online mijn verhuizing doorgegeven en wil graag weten of deze al is verwerkt.

Het komt soms voor dat de bevestigingsbrief niet aankomt en dan bellen mensen de klantenservice. Dit is het meest simpele scenario. Hier moet dus een script voor komen.

Ik ben geen onderzoeker maar hierbij mijn voorzet:

Briefing:

Je hebt online een verhuizing doorgegeven op arnhem.nl/drechtsteden.nl(?) maar geen bevestigingsbrief ontvangen. Je wilt graag weten of je verhuizing is verwerkt door de gemeente. Je belt hiervoor met gemeente via ID-bellen. Zie hiervoor de bijgeleverde instructies.

Instructie:

Bel de gemeente via ID bellen.

Als je een medewerker aan de lijn krijgt wordt eerst je identiteit gecontroleerd.

[Klopt dit? zijn deze stappen al ergens beschreven voor de KCC medewerker?]

Het kan ook op een informele manier, dus dat de medewerker opneemt met:

Goedemiddag [REDACTED]

Daarna stel je de volgende vraag:

Inwoner: Goedemiddag, ik wil graag weten of mijn verhuizing is verwerkt.

[KCC medewerker: ik ga het voor u nakijken.

- Moet hierbij nog worden gevraagd naar een fictieve datum? -

Ja, ik zie dat deze door ons is verwerkt op (...ook fictieve datum).
Heeft u geen bevestigingsbrief ontvangen?]

Inwoner: Nee, daarom bel ik.

[KCC medewerker: Dan zal ik ervoor zorgen dat u de brief alsnog krijgt.
Kan ik u verder nog ergens mee helpen?]

Inwoner: Nee, dankuwel.

[KCC meewerker: dan wens ik u nog een prettige dag]

Inwoner: U ook.

Inwoner hangt op.

Intsructies medewerker na ophangen: noitie maken?!

@ [REDACTED] kunnen jullie hier uiterlijk morgen inhoudelijk naar kijken?

Indien nodig kan ik dit nog afstemmen met burgerzaken.

Als [REDACTED] daarna nog naar de taal wil kijken heel graag.

Alvast bedankt,

Groet! [REDACTED]

PS Ik heb de instructies voor kcc en inwoners gezien, die lijken me prima, dat laat ik verder aan [REDACTED]

[REDACTED]

Van:
[REDACTED]
Aan:
CC:
Onderwerp:

[REDACTED]ember 2020 12:29

RE: Acceptatie omgeving vullen voor ID-bellen

Ha [REDACTED]

Nav onderstaand bericht van [REDACTED] dat de oplossing die is bedacht voor de HAN (pagina op productie met verwijzing naar acceptatie) niet zou werken heb ik gesproken met [REDACTED]. Volgens [REDACTED] de demolink voor Arnhem die verwijst naar de acceptatie telefonie omgeving ook extern benaderbaar. Dit is ook mijn ervaring.

Nu zijn er m.i. 2 opties voor de HAN:

Optie 1: het oorspronkelijke plan, een pagina op productie met een knop die verwijst naar acceptatie/demolink zou dus moeten werken.

@ [REDACTED] kan het zijn dat de foutmelding ergens anders zit?

Optie 2: alternatief is dat HAN test en onderzoekt met productie pagina op productie telefonie omgeving. [REDACTED] kan een aanpassing doen waarbij de HAN op productie wel met fake bsn kan werken.

Het indexeren van de productiepagina door Google is in beide gevallen net als bij het inwonersonderzoek een probleem waar ook een oplossing voor moet worden gevonden. helaas is er geen alternatief nu we van buiten niet bij de acceptatiewebsite kunnen. [REDACTED] bespreekt dit met [REDACTED]

De pagina waar de Han mee werkt moet iig live staan op dinsdag 8-9, do 10-9, vrij 11-9 en ma 14-9.

Ik snap dat iedereen druk is met de technische test, maar er is ook een harde deadline voor de HAN.

Timeline:

Morgen/ vrijdagochtend voor 12.00 uur duidelijkheid over mogelijkheid optie 1 en anders keuze voor optie 2, dit doorgeven aan [REDACTED] zodat hij de aanpassing kan doen.

Maandag voor 15:00 uur: pagina met teksten en werkende knop op productie gereed (optie 1 of optie 2)

Dinsdagochtend: test HAN (dit is de laatste keer dat zij in het lab kunnen voordat onderzoek start)

Donderdagochtend: startonderzoek HAN

Dit is dus de laatste optie om dit voor de HAN werkend te krijgen, anders gaat het onderzoek van de HAN niet door.

[REDACTED] kun je mij bevestigen dat we hier op inzetten?

Alvast bedankt voor jullie inzet.

Groet!

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 3 september 2020 10:19

Aan: [REDACTED] >

Onderwerp: RE: Acceptatie omgeving vullen voor ID-bellen

Hoi [REDACTED]

Blijft het probleem dat Externe niet in onze ACC omgeving kunnen komen. Ik kan wel een pagina in PROD maken die verwijst naar ACC maar dan krijgt iemand van buiten onze organisatie een foutmelding dat de pagina niet gevonden kan worden. Snap je?

Ik zal in ieder geval een pagina maken vandaag met een button zoals in ACC.

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]

3 september 2020 10:01

Aan: L [REDACTED]

Onderwerp: Re: Acceptatie omgeving vullen voor ID-bellen

ha [REDACTED]

Fijn dat het nu werkt op acceptatie. Voor de HAN hebben we nog steeds een pagina nodig op productie waarvan de knop naar acceptatie verwijst. Teksten zijn verder gelijkluidend.

@[REDACTED] kun je die pagina ook aanmken zodat [REDACTED] die vandaag ook kan vullen? Dan kan ik een nieuwe test met de HAN inplannen, zij starten volgende week al met hun onderzoek.

Groet!

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag, september 2, 2020 13:32

Aan: [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]

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

art. 10. 2 e. is van
toepassing

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 13:35
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Verhuiscasus

Ziet er goed uit!

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 13:33
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Verhuiscasus

Heb deze verwerkt in onze KCC instructie. Deze versie gaan we gebruiken as woensdag.

From: [REDACTED]
Date: Thursday, 3 September 2020 at 12:43
To: [REDACTED]
Subject: RE: Verhuiscasus

Ha [REDACTED]

Dank voor je reactie. Laten we dit zo meenemen naar de generale, kunnen we daarna nog bijschaven.

@[REDACTED]: Denk je nog aan de PDF met de instructies voor de HAN? Dat kan uiterlijk maandag, dan moet ook de pagina voor de Han klaar zijn zodat ze dinsdagochtend kunnen testen. Alvast bedankt.

Tot vanmiddag!

Groet! [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 12:14
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Verhuiscasus

Hoi [REDACTED]

Ik zie zo snel niets geeks in de tekst in onderstaande mails. Moet daarbij wel zeggen dat ik het alleen vluchtig heb doorgelezen omdat ik intussen druk met [REDACTED] bezig ben om de webpagina werkend te krijgen. Heb vandaag ook geen tijd meer om uitgebreid naar dit te kijken en morgen ook niet ben ik bang. Als er nog iets grondiger naar gekeken moet worden wil ik dat met liefde doen, maar wel pas maandag.

Groeten,

Van: [REDACTED] september 2020 11:32

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Verhuiscasus

Prima zo, ik zorg dat het in de instructietekst komt na check [REDACTED]

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 11:27

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Verhuiscasus

Ha [REDACTED]

In reactie op [REDACTED] ik denk dat het beter is om de deelnemer een praktijkervaring mee te geven zodat ze een beter beeld hebben (ik word meteen geholpen!) zodat ze beter antwoord kunnen geven op de extra scenario's uit de vragenlijst.

In reactie op aanvulling [REDACTED]

Goede aanvulling, misschien kunnen we het nog korter maken door na " Ja, ik zie dat deze door ons gisteren is verwerkt" te zeggen. "De bevestigingsbrief is per post naar u onderweg". Dus dan wordt het:

Bovenaan de instructie in het grotere instructiedocument:

U heeft online een verhuizing doorgegeven op arnhem.nl/dordrecht.nl maar nog geen bevestigingsbrief ontvangen. U wilt graag weten of je verhuizing is verwerkt door de gemeente. U belt hiervoor met gemeente via ID Bellen. Zie hiervoor de onderstaande instructies.

Verderop in de instructie na doorlopen van de technische stappen:

Bel de gemeente via ID Bellen.

Als u een medewerker aan de lijn krijgt weet de medewerker wie u bent.

[KCC medewerker: Goedemiddag (mw./meneer achternaam)]

Daarna stelt u de volgende vraag:

U: Goedemiddag, ik wil graag weten of mijn verhuizing is verwerkt.

[KCC medewerker: Ik ga het voor u nakijken.

Ja, ik zie dat deze door ons gisteren is verwerkt. De bevestigingsbrief is per post naar u onderweg

[KCC medewerker: Kan ik u verder nog ergens mee helpen?]

U: Nee, dank u wel.

[KCC medewerker: dan wens ik u nog een prettige dag oid]

Hierna eindigt het gesprek en kunt u ophangen.

@ [REDACTED] heb jij nog taalcorrecties?

@ [REDACTED] kun jij als je akkoord bent zorgen dat dit wordt meegenomen in de instructies van de deelnemers?

Groet!

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 3 september 2020 11:13

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Verhuiscasus

Mijn voorstel nav gesprek met [REDACTED]

Briefing **Dit staat bovenaan de instructie in het grotere instructiedocument:**

U heeft online een verhuizing doorgegeven op arnhem.nl/dordrecht.nl maar geen bevestigingsbrief ontvangen. Je wilt graag weten of je verhuizing is verwerkt door de gemeente. Je belt hiervoor met gemeente via ID Bellen. Zie hiervoor de onderstaande instructies.

Instructie **Dit staat verderop in de instructie na doorlopen van de technische stappen:**

Bel de gemeente via ID Bellen.

Als u een medewerker aan de lijn krijgt weet de medewerker wie u bent.

[klopt dit? zijn deze stappen al ergens beschreven voor de KCC medewerker?]

Het kan ook op een informele manier, dus dat de medewerker opneemt met:

Goedemiddag mw van [REDACTED] Ik wil dit wel als standaard voor het KCC afspreken. Lijkt me ook de meest klantvriendelijke manier.

Daarna stelt u de volgende vraag:

U: Goedemiddag, ik wil graag weten of mijn verhuizing is verwerkt.

[KCC medewerker: Ik ga het voor u nakijken.

Ja, ik zie dat deze door ons gisteren is verwerkt. (**met gisteren los je het probleem van een datum op**)

Heeft u geen bevestigingsbrief ontvangen?]

De gemeentemedewerker zal u vragen of u een bevestigingsbrief/mail heeft ontvangen.

U: Nee, daarom bel ik.

[KCC medewerker: Dan zal ik ervoor zorgen dat u de brief/mail alsnog krijgt.

Kan ik u verder nog ergens mee helpen?]

De gemeentemedewerker zal u vertellen dat de gemeente u de brief/mail alsnog toestuurt. Daarna vraagt hij/zij of u verder nog vragen heeft.

U: Nee, dankuwel.

Hierna eindigt het gesprek en kunt u ophangen.

Ik heb KCC medewerker vervangen voor gemeente medewerker. De stukjes tussen brackets zijn dan instructie voor de KCCers.

From: [REDACTED]

Date: Monday, 31 August 2020 at 12:58

To: [REDACTED]

Subject: Verhuiscasus

Ha [REDACTED]

Misschien ligt het aan mij maar ik kan op teams geen verhuiscasus vinden. Ik zie een bericht over de extra scenario's met daarin een adreswijziging, maar dat is iets anders dan wat we eerder bespraken.

Ik heb net met [REDACTED] besproken dat de centrale vraag voor het script gelijk is aan de vraag van de HAN: ik heb online mijn verhuizing doorgegeven en wil graag weten of deze al is verwerkt.

Het komt soms voor dat de bevestigingsbrief niet aankomt en dan bellen mensen de klantenservice. Dit is het meest simpele scenario. Hier moet dus een script voor komen.

Ik ben geen onderzoeker maar hierbij mijn voorzet:

Briefing:

Je hebt online een verhuizing doorgegeven op arnhem.nl/drechtsteden.nl(?) maar geen bevestigingsbrief ontvangen. Je wilt graag weten of je verhuizing is verwerkt door de gemeente. Je belt hiervoor met gemeente via ID-bellen. Zie hiervoor de bijgeleverde instructies.

Instructie:

Bel de gemeente via ID bellen.

Als je een medewerker aan de lijn krijgt wordt eerst je identiteit gecontroleerd.

[klopt dit? zijn deze stappen al ergens beschreven voor de KCC medewerker?]

Het kan ook op een informele manier, dus dat de medewerker opneemt met:

Goedemiddag mw van [REDACTED]

Daarna stel je de volgende vraag:

Inwoner: Goedemiddag, ik wil graag weten of mijn verhuizing is verwerkt.

[KCC medewerker: ik ga het voor u nakijken.

- Moet hierbij nog worden gevraagd naar een fictieve datum? -

Ja, ik zie dat deze door ons is verwerkt op (...ook fictieve datum).
Heeft u geen bevestigingsbrief ontvangen?]

Inwoner: Nee, daarom bel ik.

[KCC medewerker: Dan zal ik ervoor zorgen dat u de brief alsnog krijgt.
Kan ik u verder nog ergens mee helpen?]

Inwoner: Nee, dankuwel.

[KCC meewerker: dan wens ik u nog een prettige dag]

Inwoner: U ook.

Inwoner hangt op.

Intsructies medewerker na ophangen: noitie maken?!

@ [REDACTED] kunnen jullie hier uiterlijk morgen inhoudelijk naar kijken?

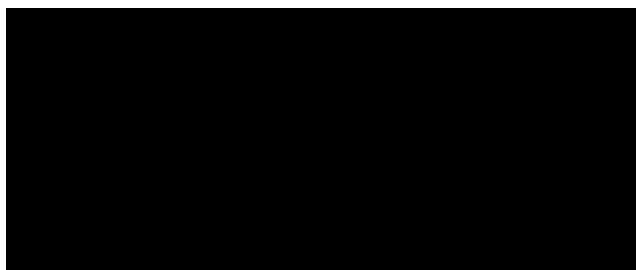
Indien nodig kan ik dit nog afstemmen met burgerzaken.

Als [REDACTED] daarna nog naar de taal wil kijken heel graag.

Alvast bedankt,

Groet! [REDACTED]

PS Ik heb de instructies voor kcc en inwoners gezien, die lijken me prima, dat laat ik verder aan [REDACTED]



art. 10.2.e is van toepassing

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 15:58
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: tekst op pagina ID bellen

Ha [REDACTED]

Ik zie dat in de een laatste regel een e mist achter persoonlijk. Ik dacht die zet ik meteen even door😊

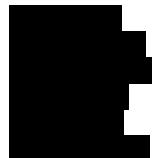
Groet!

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Projectmanager en adviseur
digitalisering publieke dienstverlening
Gemeente Arnhem - Afdeling Burgerzaken
Cluster Wijken en Dienstverlening



ma-di-do



Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 31 juli 2020 14:02
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Hoi [REDACTED]

Wat jammer dat er in de IRMA-app geen wijzigingen mogelijk zijn! Het gebruiksgemak is toch wel voor een groot deel hiervan afhankelijk. Het lijkt me ook vooral ook jammer omdat ze voor een deel de uitkomst van de pilot gaan bepalen. En zeker als we dat van tevoren al kunnen weten of voorspellen. Daarnaast lijkt mij dat een deel van de 'rare' dingen toch wel makkelijk te wijzigen zijn. Het nl vooral om tekstuele wijzigingen. Is er echt geen mogelijkheid om aanpassingen te doen?

En nog een vraag: bij wie moet ik nu de definitieve teksten aanleveren? [REDACTED] ? Ik ben het even kwijt.

Dank alvast!

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 28 juli 2020 13:36
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Hi [REDACTED]

Dit klopt! De IRMA app is niet bij ons in beheer dus dat kunnen we niet aanpassen, in ieder geval niet voor de pilot. We gaan wel onze suggesties aanleveren bij het ontwikkelteam van IRMA zodat zij die veranderingen in hun eigen traject kunnen realiseren. Dus voor het evaluatierapport van de pilot zijn dit soort suggesties heel welkom!

Ik reageer onderstaand in rood nog op jou Inez!

[REDACTED]
From: [REDACTED]
Date: Tuesday, 28 July 2020 at 13:25
To: "[REDACTED]"
Subject: RE: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Dag allen,

Dank voor het toevoegen aan deze mailwisseling. Zeker om te voorkomen dat we dingen dubbel gaan doen; ik ben namelijk inderdaad bezig met teksten voor 'rond' en in het proces, @ [REDACTED] dus ook met teksten die jij aangeeft in je

eerste mail aan [REDACTED] Alleen ga ik niet zo snel want ik heb momenteel maar heel beperkt tijd beschikbaar en hoe dieper ik hier in duik hoe ingewikkeld het soms wordt. Om een lang verhaal kort te maken: ik mail deze week mijn voorstel (her en der nog met vraagtekens) naar jullie. En plan zsm een afspraak in om het door te lopen.

Nog een vraag [REDACTED] begrijp ik uit je mail dat er IN de irma-app geen wijzigingen mogelijk zijn? Want naast de punten die Inez aangeeft (en ikzelf ook deels al had herschreven) staat er bijvoorbeeld ook gewoon tweee keer het woord 'doorgegegeven' in. Dat is niet eens correct Nederlands en kan toch hopelijk wel aangepast worden? (En als dat kan dan kan de rest ook worden aangepast lijkt me..).

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

Werkdagen: maandag, dinsdag & vrijdag



Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 28 juli 2020 11:26

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Bedankt [REDACTED]

Ik heb nog een aantal reacties op jouw antwoord in het groen toegevoegd. Wil je daar nog op reageren?

Goed dat je ook [REDACTED] in onze mailwisseling hebt meegenomen. [REDACTED], wil je ajb een reactie geven op mijn vragen/opmerkingen?

Alvast beiden bedankt.

Hartelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 28 juli 2020 10:44

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Hoi [REDACTED]

Bedankt voor je vragen! Hele goede voorstellen voor de teksten, het lijkt me handig dit met [REDACTED] af te stemmen. Zij is al bezig met het aanpassen van de teksten in de applicatie, dus hier gaat al een verbeterslag overheen. Hierbij moet ik wel zeggen dat het stuk in de IRMA app niet aan te passen is voor ons. Maar daarbuiten kunnen we wel nog aanpassingen aanleveren die de ontwikkelaars voor ons in de applicatie voor ID-Bellen zetten. Welke aanpassingen (die ik in mijn mail benoemd heb) kunnen de ontwikkelaars in de applicatie voor ID-Bellen zetten? En wie levert ze bij hun aan? [REDACTED] of jij?

Bij stap 2 zijn scherm A, B en C uit de IRMA app. Die kunnen we niet aanpassen. Scherm D is van onze eigen applicatie en die kunnen we wel aanpassen. Dit geeft [REDACTED] als het goed is door.

Ik zal onderstaand je algemene vragen beantwoorden:

Begrijp ik het goed, dat de pilot (Dordrecht en Arnhem) gaat over inwoners die vragen hebben over hun fictieve verhuizing? En hun stap is om op de knop 'ID-bellen' op de website te klikken.

Naast de knop lezen zij dat ze de app kunnen downloaden en zo hun vragen aan W&T kunnen stellen.

Klopt! We gaan via het digipanel een groep Dordtenaren vragen het proces te doorlopen met een "nepvraag" over verhuizingen. Zij klikken dan op de knop op de website bij verhuizingen en krijgen dan het scherm zoals in de instructie. Zij zullen dan via IRMA bellen naar W&T waar iemand van ons opneemt en de vraag beantwoordt.

Gaan de testpersonen al via de IRMA-app op de website hun vragen stellen? Of via een andere weg?

Zij stellen de vraag aan de telefoon wanneer zij met de medewerker verbonden zijn. Via ID-Bellen kan de KCC-medewerker zien dat iemand vanaf de productpagina verhuizen belt. Dus deze weet dat de vraag over verhuizen zal gaan.

Wat als een inwoner 14 078 belt met haar/zijn vraag? Om de identiteit van de inwoner vast te stellen, vraagt KCC dan om via de IRMA-app nogmaals te bellen?

We zullen de deelnemers van de pilot instructie geven niet 14078 te bellen. Wanneer niet-deelnemers over verhuizen bellen tijdens de pilot dan helpen we ze via de normale weg.

Sorry, ik ben onduidelijk. Deze vraag gaat ertover wanneer de app daadwerkelijk is ingevoerd en er geen pilot meer is.

Als de pilot goed gaat dan moeten we sowieso nog wachten op de wet digitale overheid voor we het echt mogen inzetten. Tegen die tijd moeten we gaan nadenken over hoe we mensen naar ID-Bellen toe willen begeleiden en dat kan eventueel via de manier die jij bedoelt. Maar dat duurt dus nog wel even ✌

Bieden we de app aan op de website, bijv. onder 'Heeft u vragen?' of veel prominenter bovenaan de website? Het idee is nu om alleen de knop op de productpagina verhuizen aan te bieden, redelijk prominent zodat hij makkelijk te vinden is voor deelnemers. Op deze pagina wil ik graag samen met jullie een tekstje samenstellen met uitleg over de knop en waar die voor bedoeld is. Dan weten inwoners die niet meedoen waarom deze knop er staat.

Doe jij een voorzet voor de tekst of doen wij dat?

Zouden jullie dit willen doen? Ik denk dat het vanuit jullie begrijpelicke en laagdrempeliger zal zijn dan wanneer ik het met mijn projectkennis opschrijf

Heb ik zo je vragen beantwoord?

Groetjes [REDACTED]

From: "███████████"
Date: Tuesday, 28 July 2020 at 10:23

To: "███████████"

Subject: RE: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Ha █████

Ik heb de procesbeschrijving gelezen. Ik heb nog wat vragen/opmerkingen voor jou. Of hoor ik hiervoor bij █████ te zijn?

Begrijp ik het goed, dat de pilot (Dordrecht en Arnhem) gaat over inwoners die vragen hebben over hun fictieve verhuizing? En hun stap is om op de knop 'ID-bellen' op de website te klikken.

Naast de knop lezen zij dat ze de app kunnen downloaden en zo hun vragen aan W&T kunnen stellen.

Gaan de testpersonen al via de IRMA-app op de website hun vragen stellen? Of via een andere weg? Wat als een inwoner 14 078 belt met haar/zijn vraag? Om de identiteit van de inwoner vast te stellen, vraagt KCC dan om via de IRMA-app nogmaals te bellen?

Bieden we de app aan op de website, bijv. onder 'Heeft u vragen?' of veel prominenter bovenaan de website?

Ik weet niet of er nog iets te wijzigen valt in de app zelf?

- Stap 2, A: ik lees 'geslachtsnaam', dit zal niet voor iedereen duidelijk zijn. Kun je dit nog wijzigen in 'familienaam' of 'achternaam'?
- Stap 2, B:
 - 'pop-up' wijzigen in 'kleiner/nieuw venster'. Hoe ziet deze pop-up eruit? Is dat afbeelding C.?
 - ik lees 'het telefoonnummer is al ingevuld met een koppelcode'. Dus zie ik geen telefoonnummer maar koppelcode? Als ik afbeelding C. zie dan wordt er bedoelt: 'telefoonnummer én koppelcode'.
 - is het mogelijk om voor de code (afbeelding C) het woord 'code' te plaatsen? Net als bij het telefoonnummer 'bel'.
 - ik denk dat 'koppelcode' uitleg nodig heeft of is het voldoende om alleen 'code' te gebruiken?
- Stap 2, D:
 - kan 'bel-applicatie' vervangen worden door 'bel-programma' of 'mobiele telefoon'? 'Applicatie' is namelijk geen eenvoudig woord.
 - 'Indien u geen telefoon hebt gebruikt om uw IRMA sessie door te zetten, kunt u ... bellen of de volgende QR-code inscannen met een applicatie'. Vervangen door: 'Heeft u geen telefoon gebruikt om uw IRMA-sessie door te zetten? Dan kunt u ... bellen of de QR-code hieronder inscannen met een apparaat/(computer)programma'.
 - 'U hoort eerst een aantal tonen, waarna u in de wachtrij geplaatst wordt'. Vervangen door: 'U hoort eerst een aantal tonen, waarna u in de wachtrij staat'.
- Stap 3, A : welke doelen zijn er? Kan de inwoner ergens uit kiezen?

Hartelijke groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 27 juli 2020 16:41

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Hoi dames!

Fijn om te lezen dat jullie elkaar hebben gevonden. In de bijlage heb ik nog een procesbeschrijving gemaakt door collega [REDACTED] uit Nijmegen, deze begint op pagina 2 (het is onderdeel van een groter document). Misschien dat de stappen daarin ook nog kunnen helpen bij het beschrijven van het stuk vanaf dat de inwoner op de knop op de site is.

Succes!

Groeten [REDACTED]

From: [REDACTED]

Date: Monday, 27 July 2020 at 10:35

To: [REDACTED]

Subject: RE: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Hallo [REDACTED]

Wil je ajb de teksten voor de instructie die je tot nu toe hebt aan ons mailen? Dan kunnen we in ieder geval even meelezen.

Onze werktijden naast die van jou leggend, zie ik dat maandag de beste dag is om samen afspraken te maken. Volgende week maandag ben ik met vakantie. Maandagmiddag 24 augustus ben ik weer terug. [REDACTED] vervangt mij. [REDACTED] start bij ons per 1 augustus.

Hartelijke groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 27 juli 2020 09:40

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Goedemorgen [REDACTED]

Dank voor je mail. Het klopt dat ik meewerk aan het project ID-Bellen. Op dit moment ben ik bezig met teksten in het proces, bijvoorbeeld de tekst die boven de 'belknop' zou moeten komen en de tekst die verschijnt als daar op wordt gedrukt.

Het lijkt me inderdaad handig om even af te stemmen. Ik zou het dan wel handig vinden om te weten wat jullie precies van mij nodig hebben. Zou je dit misschien al aan kunnen geven? Dan kan ik e.e.a. voorbereiden. Ikzelf werk op maandag, dinsdag en vrijdag, waarvan ik de komende periode op de dinsdagen meestal al veel afspraken heb staan. Maandag of vrijdag afspreken heeft dus mijn voorkeur als dat lukt. In de middag heb ik meestal wel ruimte.

Hoor het graag!

Groeten,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Werkdagen: maandag, dinsdag & vrijdag



Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 20 juli 2020 17:24

Aan: [REDACTED]
[REDACTED]

Onderwerp: ID-Bellen testinstructies door de HAN

Beste [REDACTED]

Van mijn collega [REDACTED] begreep ik dat in de laatste week van augustus HAN de werking van ID-Bellen test. Een soort pre-test, waarmee HAN de belangrijkste bugs in het systeem en het proces signaleren en aan de gemeente Dordrecht terugkoppelt. [REDACTED] heeft ons gevraagd de handleiding te schrijven. Daar gaat deze e-mail over.

Je vraagt je misschien af wie 'ons' is? Wij zijn [REDACTED] en zijn redacteuren bij de gemeente Dordrecht. Door de vakantieperiode wisselen wij elkaar af. We nemen elkaar mee in de ontwikkelingen van het schrijven van deze handleiding. Hierbij houden we ook in gedachten dat de inwoners in september een gebruikerstest doen.

[REDACTED] vertelde dat je je bezig houdt met de verdere ontwikkeling van de applicatie en de processtappen kent die in de handleiding horen te staan. Graag kijken we met jou naar het proces.

In de bijlage een heel beknopte handleiding van [REDACTED] die tijdens een test met collega's is gebruikt. Vast een mooi startpunt van schrijven.

Wat wil je afspreken? Zal ik een afspraak inplannen via MS Teams?

Ik hoor het graag.

Met vriendelijke groet,



Dienstverlening
Drechtsteden
persoonlijk, snel en digitaal

art. 10.2.e is van toepassing

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 16:50
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Bijlagen: [REDACTED] k verhuispagina en inloggevens
Webteksten casus Verhuizing ID Bellen HAN.docx

Dag [REDACTED]

[REDACTED] vroeg me alvast de webteksten voor de verhuiscasus jullie kant op te sturen. Bij deze, zie bijlage. De instructietekst volgt zsm.

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 13:49

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Instructies, link verhuispagina en inloggevens

Hallo [REDACTED]

Dank voor je bericht. Altijd vervelend als de techniek op het laatste moment het af laat weten. Als het nodig is kunnen we nog wachten tot maandag 10.00 uur, maar daarna moet ik er echt mee aan de slag om de pilot van dinsdagochtend voor te bereiden. Hopelijk lukt dat, want de pilot test kan niet meer verzet worden.

Hartelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 16:10
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Instructies, link verhuispagina en inloggevens

Goedemiddag [REDACTED]

[REDACTED] vroeg me je de instructies en link + logingegevens te mailen zodat jullie aan de slag kunnen met de test. Helaas lopen we tegen wat technische problemen aan waardoor het e.e.a. nog niet gereed is. Ik hoop je dit morgen alsnog te kunnen sturen, mocht dat ook niet lukken dan zal ik je dat laten weten.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

Werkdagen: maandag, dinsdag & vrijdag



Van: [REDACTED]
[REDACTED] 7 augustus 2020 8:50
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Instructies, link verhuispagina en inloggevens

Ha [REDACTED]

Ik ben helaas nog ziek. Ik heb met [REDACTED] afgesproken dat zij de benodigde instructies, link verhuispagina en inloggevens naar [REDACTED] opstuurt als die later vandaag beschikbaar komen.

Ik hoop er maandag weer te zijn. Dan weet ik hopelijk ook of we doorlinken naar telefonie omgeving Arnhem of Nijmegen.

Groet!

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 4 september 2020 12:19
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID Bellen - Generale repetitie

Ha [REDACTED]

Vullen lukt wel, is ongeveer een half uurtje werk (als alles werkt naar behoren). Moet dan even van [REDACTED] een seintje krijgen dat ik aan de slag kan.

Verder heb ik alleen aan [REDACTED] gevraagd of hij een beetje tijd had om mee te kijken (antwoord was ja). Maar mbt techniek begreep ik dat [REDACTED] het inhoudelijk verder met hem zou afstemmen. Lijkt mij ook handiger omdat het voor mij te technisch is.

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 4 september 2020 12:01
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID Bellen - Generale repetitie

HI,

Nog even een nabrander, had jij [REDACTED] nog gesproken over zijn opmerkingen over de productiepagina irt zijn opmerkingen over het niet opgenomen worden in Google-zoekhits e.d.?

Grt. [REDACTED]

Van: [REDACTED]
ber 2020 11:53
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID Bellen - Generale repetitie

Klopt helemaal. Ik had gemakshalve een update aan iedereen gestuurd, zodat jullie kunnen zien wie er mee doet aan de test.

Even wat anders, als de productieomgeving voor ID-Bellen gereed is lukt het jou dan om deze voor as maandag 15.00u gevuld te hebben? Daarna start namelijk de HAN met test.

Groet,

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

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 4 september 2020 11:34

Aan: [REDACTED]

[REDACTED] D Bellen - Generale repetitie

Tijd: woensdag 9 september 2020 15:00-17:00 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Teams

Ha [REDACTED]

Ik ben er zoals gezegd niet bij.

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 7 september 2020 12:28
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: B1 tekst CMS knop

Ha [REDACTED]

Kan het zijn dat zij hun casus iets anders insteken?

Ik ben er bij ons nl vanuit gegaan dat het onderzoek zoveel moet lijken op een echte situatie. Daarin is ID Bellen geen onderzoek, maar gewoon onderdeel van de contactmogelijkheden van de gemeente. Ik heb de tekst rond de knop (en de knop zelf) dan ook geplaatst op de bestaande webpagina over verhuizen (voor het onderzoek is dit straks een testpagina en niet de echte pagina, voor de duidelijkheid). Omdat het niet de meest belangrijke informatie over verhuizing doorgeven is staat het nu onderaan. In de toekomst wordt dit misschien anders, maar ik heb nu telkens begrepen dat zo de bedoeling was...

Voor de duidelijkheid: zo zag het er al uit in de acceptatie-omgeving en zo komt het ook op de productieomgeving te staan: [REDACTED] Alleen de knop wordt hopelijk nog anders (is [REDACTED] als het goed is mee bezig). Ik hoop dat het zo ook de bedoeling was, want anders is er ergens in de afstemming iets mis gegaan...

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 7 september 2020 11:57
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: B1 tekst CMS knop

Ha [REDACTED]

Onderstaande tekst kreeg ik van [REDACTED] zie jij toegevoegde waarde en/of mogelijkheid om dit bij onze knop te vermelden?
Ik hoor het graag.

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 7 september 2020 11:45
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: B1 tekst CMS knop

Ha [REDACTED]

Onderstaand onze B1 tekst voor bij de CMS knop:

Onderaan deze pagina staat de knop "Bel nu". Deze knop hoort bij het project "ID Bellen". Gemeenten Arnhem en Nijmegen en de Drechtsteden testen samen het ID Bellen. De test gaat erover of het mogelijk is om via de telefoon te bewijzen wie u bent. Hiermee maken we onze dienstverlening veiliger en persoonlijker. Via www.idbellen.nl vindt u meer informatie over ID Bellen.

Deelnemers van de test kunnen op de knop "Bel nu" klikken om te beginnen met ID Bellen. Alléén als u voor de test bent uitgenodigd kunt u de knop "Bel nu" gebruiken.

Heeft u nog een vraag over verhuizen en vindt u het antwoord niet op onze website? Vult u dan het webformulier in of belt u 14 078.

Groeten [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 7 september 2020 17:19
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: trackingcode - readeract

Hoi,

Zie bijgaand. Hebben jullie deze al gezien op teams?
Ik heb geen tijd meer om hier naar te kijken. Een van jullie?

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 7 september 2020 15:12
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: trackingcode - readeract

Hi [REDACTED] omdat ik niet zeker weet of jij al in MS Teams kan bijgaand mijn post van eerder. Gr, [REDACTED]

WG Communicatie Bijgaand mijn **eerste aanzet** voor de **intranettekst** aankondiging en uitleg **gebruikerstest ID Bellen**. Ter illustratie kan gebruik worden gemaakt van de afbeeldingen in de map: bestanden / contact / beeldmateriaal. Graag **uiterlijk morgenmiddag 13:00** reageren, dan verwerk ik uw response en kan de tekst door een ieder ingezet worden 😊 [REDACTED]

Op ma 7 sep. 2020 om 12:28 schreef [REDACTED] >:

Hoi [REDACTED]

Omdat wij via social media gaan werven, vroeg [REDACTED] vanochtend in de kerngroep of wij gegevens kunnen bijhouden waar mensen vandaag komen.

Hij had het over gebruik trackingcode en readeract. Voor mij onbekend terrein, maar jij begrijpt waarschijnlijk beter wat hij bedoelt?

[REDACTED], ik hoop dat ik je vraag zo goed overbreng. En anders kan je je vraag misschien nog even toelichten aan [REDACTED]

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 8 september 2020 14:11

Aan: [REDACTED]
[REDACTED]tformulier ID Bellen

Urgentie: Hoog

Hoi [REDACTED]

Zou je naar dit signaal kunnen kijken van een inwoner uit Arnhem? Alvast bedankt.
Als we naar buiten treden, ook voor het werven van inwoners, dan is het belangrijk dat de communicatie op onze website goed te vinden is.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 8 september 2020 13:26

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Contact via contactformulier ID Bellen

Urgentie: Hoog

Hi [REDACTED]

Zien jullie kans om onderstaande vraag aan de juiste Arnhemse collega voor te leggen? Hij/zij kan rechtstreeks reageren.
Thanks!

Gr, [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Werkdagen: maandag, dinsdag en donderdag



Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 8 september 2020 12:29
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Contact via contactformulier ID Bellen

Contactformulier

Ingestuurde waarden:

- Voornaam: [REDACTED]
- Achternaam: [REDACTED]
[REDACTED]
- Ik zoek contact met: ID Bellen
- Mijn boodschap: waarom kan ik op de site van de gemeente Arnhem niets vinden over dit item? resume, hoe weet ik hoe legitiem dit is?

Wij hebben uw formulier ontvangen en nemen zo spoedig mogelijk contact met u op.

Met vriendelijke groet,

Het ID Bellen projectteam

Gegevensverwerking

Wij gebruiken uw naam en e-mailadres om via e-mail te reageren op uw bericht. Uw persoonsgegevens worden verder niet bewaard of opgeslagen. Om u goed van dienst te kunnen zijn, bewaren wij wel de mailwisseling.

Van:
[REDACTED]
Aan:
[REDACTED]
Onderwerp:

[REDACTED]ber 2020 16:46

Timeslots HAN

Ha [REDACTED]

Ik heb met de HAN afgesproken dat de testpagina op donderdag, vrijdag en maandag van 8.30-14.30 online staat zodat zij dan ongestoord onderzoek kunnen doen. Dus dan even niet knutselen aan de pagina😊

Zolang ze de welkomstboodschap van Arnhem horen is het goed, wat er daarna gebeurt maakt niet uit dus er kan wel aan de telefonie omgeving gesleuteld worden.

Groet!

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 10 augustus 2020 11:39
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Voorstel teksten ID-Bellen
Bijlagen: Voorstellen Teksten ID Bellen v1.docx

Ha,

Mijn vakantie was helemaal OK! ☺.

HD: deze bespreken we morgen ook, ik heb geen mail adres van [REDACTED] maar dan hebben jullie dit alvast.

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 10 augustus 2020 09:43
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Voorstel teksten ID-Bellen

Goedemorgen [REDACTED]

Heb je een fijne vakantie gehad? Ik hoop het!

Ik zie in mijn agenda dat we morgen weer een overleg hebben over ID-Bellen, waarin we ook mijn tekstvoorstellingen zullen bespreken. Ik stuur je ze daarom alvast toe. Is het handig dat de personen van [REDACTED] ze ook vast ontvangen? Zo ja, naar wie kan ik ze het beste sturen of kan jij ze doorzetten?

Ik heb het document op 31/7 voor een check ook richting Drechtsteden gestuurd, maar nog geen reactie van hen ontvangen. Hopelijk komt dat nog. Hoe dan ook spreken we elkaar morgen.

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 10 augustus 2020 15:15
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Script | Bureau Drechtsteden | ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Zie onderstaande mailwisseling. [REDACTED] eemt mij waar gedurende de vakantie (namens de gemeente Arnhem). ☺

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 10 augustus 2020 14:58
[REDACTED]
Onderwerp: RE: Script | Bureau Drechtsteden | ID Bellen

Hoi [REDACTED]

- 1) Dat is uiteraard prima.
- 2) Zie mijn zojuist verstuurde mail.

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 10 augustus 2020 10:02
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Script | Bureau Drechtsteden | ID Bellen

Hoi [REDACTED]

In het project ID-Bellen neem ik communicatie zo goed als mogelijk waar. Op dit moment loopt een traject voor een animatie (ook voor de pilot). Mijn vraag is tweeledig.

1. Zou je mij op dit traject namens Arnhem kunnen waarnemen gedurende mijn vakantie?

De planning ziet er als volgt uit. Ik ben zelf 14 augustus tot en met 6 september weg. [REDACTED] van Drechtsteden trekt het, maar goed als iemand vanuit Arnhem meekijkt en feedback levert op hetgeen er ligt.

07-08	18.00	Aanleveren script v1 door [REDACTED]
12-08	14.00	Feedback script v1 + keuze voice over door [REDACTED]
19-08	18.00	Aanleveren visual design v1 door [REDACTED]
21-08	14.00	Feedback visual design door [REDACTED]
28-08	18.00	Aanleveren animatie v1 door [REDACTED]
31-08	14.00	Feedback animatie v1 door [REDACTED]
01-09	18.00	Aanleveren final animatie door [REDACTED]

2. Feedback huidige versie script.

Zie bijgevoegd script. Wat vind je ervan als je het zo leest? Staan er onjuistheden in bij de casus verhuizing of andere aandachtspunten? Mocht je er tijd voor hebben dan ontvang ik de feedback graag morgen voor 12.00 uur.

Groetjes,

p.s. deze week ga ik de intake voor ID-Contact rondmaken zodat deze richting [REDACTED] kan.

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 7 augustus 2020 17:20

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Hi [REDACTED]

Bedankt voor de meeting van vandaag. Bij deze de eerste versie van het script en de verschillende voice-overs.

Wij ontvangen graag de feedback op het script en jouw keuze voor de voice-over volgens de planning op dinsdag 11 augustus vóór 14.00 uur. Voel je vrij om zelf aanpassingen te doen in het script. Deze zullen wij bekijken en we bellen je eventueel na, mochten wij nog tegen punten aanlopen. Houdt er rekening mee dat na het goedkeuren van het script, het niet meer mogelijk is om wijzigingen (kosteloos) door te voeren. Deze wordt namelijk direct opgenomen door de voice-over en gebruikt voor het uittekenen van het storyboard.

Keuze Voice-o-

Verder zie ik graag de vector bestanden van de logos van alle partijen te gemoed. Vector bestanden eindigen op .eps of .ai.

Wij kijken uit naar jouw feedback. Mocht je nog vragen hebben dan horen we het graag!

Benieuwd naar wat we na het ontvangen van de feedback gaan doen? Bekijk de uitleganimatie van [Stap 3: Het Visual Design !](#)

Met vriendelijke groet | Kind regards

[REDACTED] t

Van: [REDACTED]
Aan: [REDACTED]ember 2020 17:00
CC: [REDACTED]
[REDACTED] social media

Hoi [REDACTED]

Heb [REDACTED] gesproken. Zij neemt nog contact met jou op voor een paar aanpassingen aan de tekst.

Groet, [REDACTED]

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]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 10 september 2020 17:14
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Wervingstekst Arnhem.nl DEF reactie AG.docx
Bijlagen: Wervingstekst Arnhem.nl DEF reactie AG.docx

Hoi [REDACTED]

Hierbij mijn vraag en suggesties voor de wervingstekst ID Bellen.
Ik ben morgen vrij maar je kunt me hier uiteraard nog over bellen of mailen.

Fijn als de oproep er nog voor het weekend uit kan zodat we begin volgende week kunnen kijken of het voldoende reacties oplevert.

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 11 augustus 2020 14:06
Aan: [REDACTED]

Bijlagen: BureauDrechtsteden_IDBellen_Schetsen_v1.1.pdf

Beste allemaal,

Hierbij de ontbrekende schetsen van vrijdag. Hier refereerde de nummers ook naar.
Reacties zijn welkom. Ze gaan nu aan de slag met de tekst maar input voor animatie is welkom.

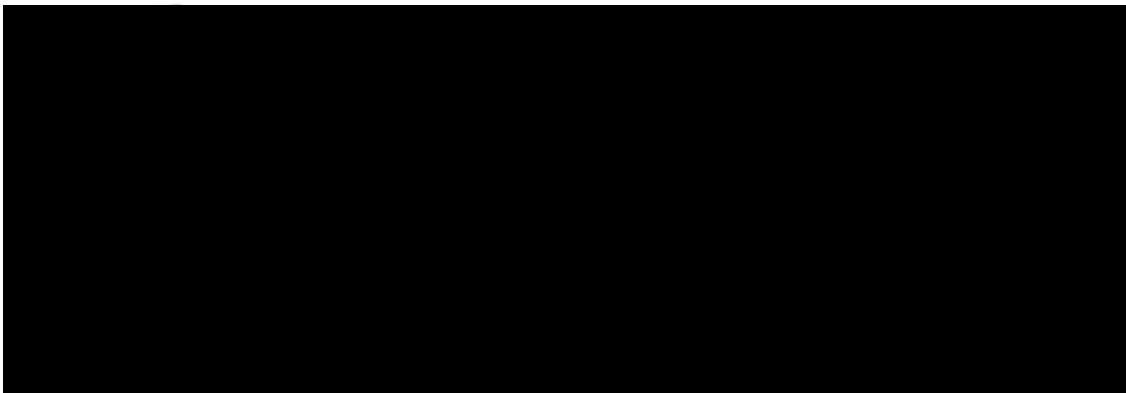
Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 11 augustus 2020 13:55
Aan: [REDACTED] ID Bellen

Hi [REDACTED]

Dankjewel voor je belletje. In de bijlage vind je de schetsen.
Mocht je nog vragen hebben hoor ik het graag.

Met vriendelijke groet | Kind regards



Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 11 augustus 2020 09:49
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Script | Bureau Drechtsteden | ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Ik heb inmiddels de logo's van de drie gemeenten verzameld. Ik zal de mailtjes van de gemeenten zo aan je doorsturen.
Ik doe dit even apart omdat ik sommige bestanden niet op mijn computer kan opslaan.

Vandaag kun je voor 14.00 het volgende nog van ons verwachten:

- Keuze voice over
- Feedback op script tekst.

Mochten er in de tussentijd vragen, laat het vooral even weten!



Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 7 augustus 2020 17:20

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Script | Bureau Drechtsteden | ID Bellen

Hi [REDACTED]

Bedankt voor de meeting van vandaag. Bij deze de eerste versie van het script en de verschillende voice-overs.

Wij ontvangen graag de feedback op het script en jouw keuze voor de voice-over volgens de planning op dinsdag 11 augustus vóór 14.00 uur. Voel je vrij om zelf aanpassingen te doen in het script. Deze zullen wij bekijken en we bellen je eventueel na, mochten wij nog tegen punten aanlopen. Houdt er rekening mee dat na het goedkeuren van het script, het niet meer mogelijk is om wijzigingen (kosteloos) door te voeren. Deze wordt namelijk direct opgenomen door de voice-over en gebruikt voor het uittekenen van het storyboard.

Keuze Voice-over:

Nienke

Verder zie ik graag de vector bestanden van de logos van alle partijen te gemoed. Vector bestanden eindigen op .eps of .ai.

Wij kijken uit naar jouw feedback. Mocht je nog vragen hebben dan horen we het graag!

Benieuwd naar wat we na het ontvangen van de feedback gaan doen? Bekijk de uitleganimatie van [Stap 3: Het Visual Design !](#)

Met vriendelijke groet | Kind regards



Van: [REDACTED]
Aan: [REDACTED] er 2020 16:03
Onderwerp: RE: Wat is beter?

Hoi [REDACTED]

Dank jullie wel voor jullie input!! Ik heb er nu een soort van samengesteld bericht van gemaakt (het projectteam had ook nog een mening). Verder heb ik het projectteam laten weten dat mocht er e.e.a. gewijzigd moeten worden, of moeten de berichten offline gehaald moeten worden vanwege teveel aanmeldingen, ze dan mailen naar de internetbox. Ik ben er zelf namelijk maandag niet en pas dinsdag weer. Dan weten jullie dat.

Fijn weekend!

Groeten,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 10 september 2020 18:18
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Wat is beter?

Hoi!

Ik lees ook even snel mee 😊

- Ik denk inderdaad dat nummer 1 te inhoudelijk is. De info over meedoen is bijvoorbeeld alleen relevant als je ook echt mee doet. Dus ik denk dat je meer in moet zetten op 'je helpt ons en je krijgt een [REDACTED]' Bij die eerste moet je teveel tekst door.
- Nummer 2 is dan weer een beetje te kort. Dus ik zou er, net als [REDACTED] eigenlijk voorstelt, een beetje tussenin gaan zitten.
- [REDACTED] voorstel is dus goed! Alleen bij de tweede zin vraag ik me af of je je identificeert door de app of of het twee lossen dingen zijn. Bij optie 1 zou ik ervan maken: Bij ID bellen identificeer je jezelf door te bellen met een speciale app.
- Ik vraag me ook af of je niet met die [REDACTED] moet beginnen. Iets van: snel en [REDACTED]? Help ons dan met het testen van onze nieuwe telefoonservice. (Al is deze tone of voice misschien iets teveel op jongeren gericht).

Hopelijk heb je er nog iets aan!

Groetjes!

Gezocht: 50 Arnhemmers die onze nieuwe telefoonservice willen testen.

We hebben een nieuwe service ont ontwikkeld: ID Bellen. Bij ID Bellen identificeer je jezelf en bel je via een speciale app. Nu kunnen we sommige vragen aan de telefoon namelijk niet beantwoorden, omdat we niet kunnen controleren of jij echt bent wie je zegt te zijn. En fraude met je gegevens voorkomen we graag. Daar helpt ID bellen ons bij.

We willen ID bellen eerst testen. Hiervoor hebben we Arnhemmers nodig die ons helpen met een proeftelefoon. Als dank voor je tijd en moeite ontvang je een [REDACTED]!
Opgeven kan via [REDACTED]

Van: [REDACTED]
[REDACTED] 10 september 2020 17:41

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Wat is beter?

Ha!

Leuk om mee te mogen lezen ! Lijkt me idd niet verkeerd om een oproepje via social te doen.

Heel sorry als ik iets kort door de bocht zeg (voor mijn doen). Ik ben nog aan het heen en weer mailen met [REDACTED]
[REDACTED] en mijn 'ik doe subtiel' filter is echt volledig opgebruikt nu.

De eerste:

- vind ik te veel inhoudelijke info bevatten (ik ga ervan uit dat diezelfde info ook staat op [REDACTED] De belangrijkste incentive [REDACTED] valt nu weg.
- 'In de toekomst willen we je graag beter van dienst zijn.' Dit vind ik een te brede en nietszeggende zin. Zou ik weglaten. Dat jullie fraude met 'mijn' gegevens willen voorkomen is genoeg reden voor 'Daarom hebben we een nieuwe service ontwikkeld':.
- 'Hoezo kun je 'mijn' vragen niet altijd aan de telefoon beantwoorden? Ik heb nog nooit gebeld hoor. Ik voel me niet aangesproken.' Dat was mijn eerste reactie, en puur gericht op 'Soms kunnen we **je** vragen aan de telefoon niet beantwoorden.' Wie is 'je'? Niet ik, in elk geval. Zonder de 'je' val ik er weer minder over.
- De precieze tijden hoef ik nu niet al te weten en wat ik dan precies moet doen met een vragenlijst en dat dit kan wanneer dit mij uitkomt.
- Er staat een paar keer 'je' teveel in de tekst. Die heb ik hieronder gearceerd.

Gezocht: 50 Arnhemmers die onze nieuwe telefoonservice willen testen ↗

*Soms kunnen we je vragen aan de telefoon niet beantwoorden. We kunnen dan namelijk niet controleren of jij echt bent wie je zegt te zijn. En fraude met je gegevens voorkomen we **je** graag. In de toekomst willen we je graag **je** beter van dienst zijn. Daarom hebben we een nieuwe service ontwikkeld: ID Bellen. Bij ID Bellen identificeer je jezelf en bel je via een speciale app.*

Voor we ID Bellen gaan gebruiken willen we de service graag testen. Zodat we zeker weten of het goed werkt. Wil jij helpen onze dienstverlening te vernieuwen? Meedoelen is simpel:

- Je geeft je op
- Je maakt op 23 of 24 september tussen 15.00 - 17.00 een proeftelefoon en vul een korte vragenlijst in. Dit kan op het moment wanneer het jou uitkomt
- Je ontvangt [REDACTED]

Opgeven kan via [REDACTED]

De tweede

- Lekker kort en duidelijk, voor mij net iets te kort weer omdat ik met vragen achterblijf.
- Moet 'dienstverlening' er echt in? Het is zo'n intern woord naar mijn mening.

Een random voorstel

Gezocht: 50 Arnhemmers die onze nieuwe telefoonservice willen testen.

We hebben een nieuwe service ont ontwikkeld: ID Bellen. Bij ID Bellen identificeer je jezelf en bel je via een speciale app. Nu kunnen we sommige vragen aan de telefoon namelijk niet beantwoorden, omdat we niet kunnen controleren of jij echt bent wie je zegt te zijn. En fraude met je gegevens voorkomen we graag. Daar helpt ID bellen ons bij.

We willen ID bellen eerst testen. Hiervoor hebben we Arnhemmers nodig die ons helpen met een proeftelefoontje. Als dank voor je tijd en moeite ontvang je [REDACTED]

Opgeven kan via [REDACTED]

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 10 september 2020 16:56
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Wat is beter?

Hoi dames!

Mag ik jullie iets voorleggen? Voor het project ID Bellen zoeken we 50 inwoners die willen helpen met testen van deze nieuwe telefoonservice. Nu wil de projectgroep graag werven via social media. Prima denk ik, en voor LinkedIn heb ik (denk ik) best een oke tekst gemaakt. Maar nu twijfel ik over Facebook, en dan met name de tekst. Wat spreekt meer aan: de lange variant? Of juist de korte? (Of niks/ geen van beide, mag ook). Wat denken jullie?

(als er meer uitleg nodig is hoor ik graag, want misschien ga ik te kort door de bocht. Maar waar het op neer komt: we zoeken 50 mensen die even een proeftelefoontje naar ons willen doen [REDACTED] ☺)

Dit

Gezocht: 50 Arnhemmers die onze nieuwe telefoonservice willen testen ☺

Soms kunnen we je vragen aan de telefoon niet beantwoorden. We kunnen dan namelijk niet controleren of jij echt bent wie je zegt te zijn. En fraude met je gegevens voorkomen we je graag. In de toekomst willen we je graag je beter van dienst zijn. Daarom hebben we een nieuwe service ontwikkeld: ID Bellen. Bij ID Bellen identificeer je jezelf en bel je via een speciale app.

Voor we ID Bellen gaan gebruiken willen we de service graag testen. Zodat we zeker weten of het goed werkt. Wil jij helpen onze dienstverlening te vernieuwen? Meedoen is simpel:

- Je geeft je op
- Je maakt op 23 of 24 september tussen 15.00 - 17.00 een proeftelefoontje en vult een korte vragenlijst in. Dit kan op het moment wanneer het jou uitkomt
- Je ontvangt een [REDACTED]

Opgeven kan via [REDACTED]

Of dit:

Gezocht: 50 Arnhemmers die onze nieuwe telefoonservice willen testen. Help je mee onze dienstverlening te verbeteren en vernieuwen? Als dank voor je tijd en [REDACTED]

Of nog anders?

Ik weet het ff niet :')

Bedankt!

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 11 september 2020 9:21
Aan: [REDACTED]
Bijlagen: [REDACTED]mo stand van zaken pilot ID-Bellen.pdf
5 20200920 Memo stand van zaken pilot ID-Bellen.pdf; ATT00001.htm

Zag toevallig dat aanstaande maandag dit memo in de staf bij [REDACTED] staat geagendeerd. Hoef jij niks mee hoor, maar vind het wel handig dat jij het weet.

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 11 september 2020 15:55
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID Bellen posts

Ik doe wel vast een voorzetje voor de tekst.

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 11 september 2020 15:53
Aan: [REDACTED] > [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID Bellen posts

Dat gaat goed, leuk!

We moeten inderdaad nog een tekstje maken voor ontvangstbevestiging. En in die mail de deelnemers ook vragen om toestemming te geven voor gebruik gegevens.

Ik heb [REDACTED] hier gisteren op de valreep van zijn vakantie over gesproken. Hij is niet meer toegekomen aan het reageren op het tekstvoorstel dat er lag.

Dus we moeten zelf de tekst aanpassen en voorleggen aan [REDACTED].

Maandag even afstemmen.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 11 september 2020 15:42
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID Bellen posts

Hoi [REDACTED]

Ik heb al 5 aanmeldingen in de inbox. Dus dat gaat de goede kant op.

Ik weet niet of er al een standaard antwoord was op het verzoek tot deelname. Dacht het niet.

Zullen we maandagochtend een standaardtekst maken zodat we de potentiele deelnemers kunnen antwoorden? Of wat is een handige aanpak.

Fijn weekend.
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 11 september 2020 15:38
Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: ID Bellen posts

Hoi collega's,

Ik heb zojuist op Facebook en LinkedIn een post geplaatst met een oproepje aan inwoners om zich op te geven voor de inwonerstest van ID Bellen. Mochten er vragen komen over ID Bellen zelf, dan kunnen jullie terecht bij [REDACTED]. Mochten er vragen komen over het onderzoek zelf, dan weet [REDACTED] het meest. Ikzelf ben er dinsdag weer, mocht het nodig zijn dan kan ik dan weer meedenken.

Fijn weekend vast!

Groeten,

Van: [REDACTED]
Aan: [REDACTED]ber 2020 15:59
Onderwerp: RE: Contact via contactformulier ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Ja ik begreep later deze week inderdaad dat de content later werd geplaatst op onze site, dus inderdaad heel logisch. Ik heb geen idee welke afspraken zijn gemaakt over het reageren op dit soort berichten. Iets om even met [REDACTED] kort te sluiten. Iets voor in het kernteam maandag?

Groet [REDACTED]

En top werk [REDACTED] met het bericht. Zo tijd voor weekend ;-)

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 11 september 2020 15:57
Aan: [REDACTED] ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Logisch dat meneer niks kon vinden, er stond nog niks online. Als hij nu zou zoeken op onze website vindt hij het nieuwsbericht. De Google indexering volgt meestal binnen een paar dagen. Ik heb alleen wel ingesteld dat dit bericht de 23^e weer offline gezet. Na die tijd moeten we even kijken of het logisch en handig is dat er nog informatie over ID Bellen te vinden is, en zo ja in welke hoedanigheid. Arnhem.nl is namelijk een op taken en producten gerichte website (daar komt 80% van de bezoekers voor) en niet per se een plek voor nice to know informatie. Daarnaast plaatsen we ook geen dubbele content, dus content die elders ook staat (in dit geval [REDACTED])

Groeten,

[REDACTED]
Ps. Het is mij even onduidelijk hoe en wie nu terug reageert naar deze meneer [REDACTED]. Gaat dit via het CMS van Drechtsteden? Of doe jij dit?

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 8 september 2020 14:11
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Contact via contactformulier ID Bellen
Urgentie: Hoog

Hoi [REDACTED]

Zou je naar dit signaal kunnen kijken van een inwoner uit Arnhem? Alvast bedankt.

Als we naar buiten treden, ook voor het werven van inwoners, dan is het belangrijk dat de communicatie op onze website goed te vinden is.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 8 september 2020 13:26

Aan: [REDACTED]
[REDACTED]

Onderwerp: FW: Contact via contactformulier ID Bellen

Urgentie: Hoog

Hi [REDACTED]

Zien jullie kans om onderstaande vraag aan de juiste Arnhemse collega voor te leggen? Hij/zij kan rechtstreeks reageren.
Thanks!

Gr, [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 8 september 2020 12:29

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Contact via contactformulier ID Bellen

Contactformulier

Ingestuurde waarden:

- Voornaam: [REDACTED]
- Achternaam: [REDACTED]
- Uw e-mailadres: [REDACTED]
- Ik zoek contact met: ID Bellen
- Mijn boodschap: waarom kan ik op de site van de gemeente Arnhem niets vinden over dit item? resume, hoe weet ik hoe legitiem dit is?

Wij hebben uw formulier ontvangen en nemen zo spoedig mogelijk contact met u op.

Met vriendelijke groet,

Het ID Bellen projectteam

Gegevensverwerking

Wij gebruiken uw naam en e-mailadres om via e-mail te reageren op uw bericht. Uw persoonsgegevens worden verder niet bewaard of opgeslagen. Om u goed van dienst te kunnen zijn, bewaren wij wel de mailwisseling.

Van:
[REDACTED]
Aan:
[REDACTED]
Onderwerp:

[REDACTED] 20 17:12 [REDACTED]

Afstemming wervingstekst en casusteksten ID-Bellen

Hoi ID-bellers!

Volgende week dinsdag (**18 augustus 13.30-14.30**) staat een afspraak gepland [REDACTED] Graag zou ik de volgende onderwerpen willen bespreken:

1. inrichten werkgroep Werving en Instructie Inwoners
2. detailplanning werving en instructie Inwoners
3. wervingstekst voor deelnemers inwonerstest
4. teksten voor de casussen voor inwoners

Werkgroep

Voor het schrijven van teksten voor de werving en instructie van inwoners is input vanuit verschillende werkgroepen gewenst.

Ook is er een aantal organisatorische zaken rondom werving en instructie die om afstemming vraagt.

Vandaar het idee (van [REDACTED] en mij) om hiervoor een aparte werkgroep in te richten. Wij dachten aan:

- [REDACTED] (trekker/communicatie)
- [REDACTED] (dienstverlening)
- [REDACTED] (onderzoek)
- [REDACTED] (communicatie/werving via social media)
- [REDACTED] 1)

@ [REDACTED] lukt het jou om dinsdag aan te sluiten bij dit overleg? Ik stuur de afspraak zometeen naar je door.

@ [REDACTED] heb het mailadres van [REDACTED] niet. Zou je mij die kunnen mailen?

Detailplanning

Ik ben nog bezig met een detailplanning. Ik hoop die maandag klaar te hebben en zal deze dan met jullie delen.

Wervingstekst

Ik stuur zometeen de wervingstekst door die Nijmegen heeft opgesteld. Deze tekst is al gebruikt in een nieuwsbrief aan inwoners in Nijmegen.

Goed om even gezamenlijk te bekijken en geschikt te maken voor Arnhem en Drechtsteden.

Casusbeschrijvingen

Ik stuur zometeen de casustekst door die [REDACTED] heeft opgesteld mbt de aanvullende casussen die we voorleggen in de vragenlijst.

Wat nog ontbreekt, zijn de teksten van de casus van Arnhem/Drechtsteden (verhuizing) en Nijmegen (uitkering).

Graag dinsdag tekst van [REDACTED] oornemen en afstemmen hoe we dit onderdeel compleet maken.

Graag tot dinsdag!

Met vriendelijke groet,



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

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 20 juli 2020 15:29

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Afstemming wervingstekst en casusteksten ID-Contact

Tijd: dinsdag 18 augustus 2020 13:30-14:30 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Teams

Update: Langer overleg zodat we ook de teksten voor de casussen voor inwoners kunnen afstemmen.

Hoi!

Ik ben zelf in deze week op vakantie, maar omdat we de tijd niet uit het oog moeten verliezen heb ik maar voor de rest wat ingepland. In de WG onderzoek doen we een voorzet voor een tekst die naar inwoners gaat met de uitnodiging om mee te doen aan de pilot. Graag bespreken we deze met jullie. Uiterlijke opleverdatum van de tekst is eerste week september. De WG Onderzoek zal de voorzet van tevoren doorsturen!

Groeten [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 14 augustus 2020 17:18
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Eerste concept werving IDBellen
Bijlagen: Nijmegen_W+I_Aug20_DEF.pdf

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

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
businessadviseur I&A

Gemeente Nijmegen

[REDACTED]
bereikbaar op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag

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,

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 [REDACTED]

[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.



[REDACTED]
[REDACTED]

bereikbaar op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag

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 om er 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 [REDACTED] 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, a [REDACTED]

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 IDBellen

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 ([REDACTED])

ons [REDACTED] 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 IDBellen

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]

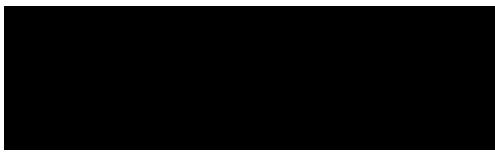
Onderwerp: FW: Eerste concept werving IDBellén

Hoi [REDACTED]

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

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
businessadviseur I&A



bereikbaar op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 28 juli 2020 15:57

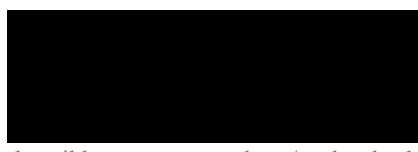
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Eerste concept werving IDBellen

Hoi [REDACTED]

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

Vriendelijke groet,



bereikbaar van maandag t/m donderdag

Van: [REDACTED]
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Casusteksten
Bijlagen: Casusteksten ID-Bellen.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]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 17 augustus 2020 14:17
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Instructie cms ID-Bellen webomgeving

Hi [REDACTED]

Jouw beeldscherm delen in een MSTEams vergadering is geen optie?

Gr, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 17 augustus 2020 14:08
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Instructie cms ID-Bellen webomgeving

Hoi [REDACTED] dat lijkt haalbaar qua tijd maar ik heb niet de faciliteiten om online te trainen, dat moet dus in het SCD gebouw.

Ik kan proberen om voor dinsdag een ruimte te organiseren.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED].



Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 17 augustus 2020 13:57
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Instructie cms ID-Bellen webomgeving
Urgentie: Hoog

Hi [REDACTED]

Hoe is het? Ben terug van vakantie en eager om de nodige zaken op te pakken :)
Hebben jullie komende woensdag of begin volgende week tijd om aan ons de cms-omgeving voor IDBellen.nl uit te leggen? Ik haak in ieder geval aan en hopelijk dat ook [REDACTED] in de gelegenheid is om aan te schuiven.

Gr, [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]



Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 6 augustus 2020 09:25

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: neutrale ID-Bellen webpagina

Ik heb niemand gehoord.
Hier een witte basis die we willen gebruiken.
[REDACTED]

Met vriendelijke groet,

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

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 3 augustus 2020 14:20

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: neutrale ID-Bellen webpagina

Thanks [REDACTED]

[REDACTED] gemeld voor de instructie Waxtrapp?

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

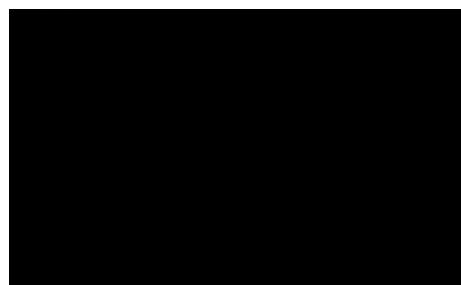
Verzonden: woensdag 22 juli 2020 09:50

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: neutrale ID-Bellen webpagina

Beste [REDACTED]

Hierbij foto's vanuit Nijmegen. Mocht je vragen hebben, dan kun je terecht bij collega [REDACTED] via onderstaand mailadres.



bereikbaar op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 22 juli 2020 09:44

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: neutrale ID-Bellen webpagina

Hoi [REDACTED],

In de bijlage staan de foto's. Misschien goed om bij de collega's daar aan te geven dat deze foto's gebruikt kunnen worden voor het onderwerp 'Innovatieve dienstverlening'. Ze zijn niet passend voor webcare of telefonische dienstverlening.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]



[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 21 juli 2020 10:38
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: neutrale ID-Bellen webpagina

Wat mij betreft kunnen de foto's van de website goed gebruiken. Het is aan de collega's van de gemeente Dordrecht welke geplaatst worden ☺

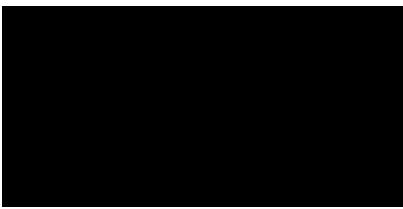
Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 21 juli 2020 10:32
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: neutrale ID-Bellen webpagina

Hoi [REDACTED]

Op dit moment hebben wij geen foto's van webcare of KCC in onze beeldbank. De foto's die op de site gebruikt van de stadswinkel hebben we uiteraard wel maar als ik het goed begrijp is dat niet helemaal wat je zoekt.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]



Van: I-Net [REDACTED]

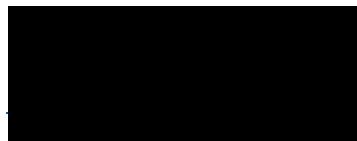
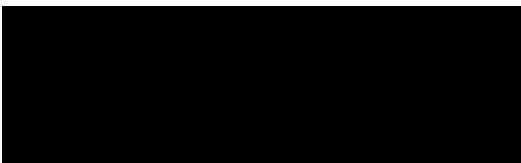
Verzonden: maandag 20 juli 2020 17:10

Aan: [REDACTED]

[REDACTED]a

Hoi [REDACTED]

Bedankt voor de mail. Voor de foto's stuur ik deze mail door aan [REDACTED] Zie cc.
En wij hebben de mail doorgestuurd naar Leonie over instructie. Wij hebben dit zelf niet nodig.



bereikbaar op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 20 juli 2020 15:29

Aan: [REDACTED] >

Onderwerp: FW: neutrale ID-Bellen webpagina

Dag allen,

Voor degene die niet van plan is om de hele mailgeschiedenis hieronder te lezen een tweetal vragen:

- Hebben wij rechtenvrij / eigen beeldmateriaal met als thema: thema's webcare, klantcontact (telefoon/headset) en innovatie dienstverlening. (bijvoorbeeld die van onze eigen website?)
- Heeft er iemand interesse in een instructie Waxtrapp?

Toch een kleine intro

Voor het project ID-bellen (en waarschijnlijk ook voor het vervolg ID-contact), komt er een 'neutrale website' met instructie voor inwoners en eventueel informatie over het project. Deze site wordt voorlopig beheerd door het servicecentrum Drechtsteden, maar, indien wij dat willen, kunnen we ook een deel beheer / content aanleveren.

Voor de opzet is beeldmateriaal nodig om de pagina op te zetten en het CMS achter de pagina is Waxtrapp.

Alvast dank voor jullie reactie!



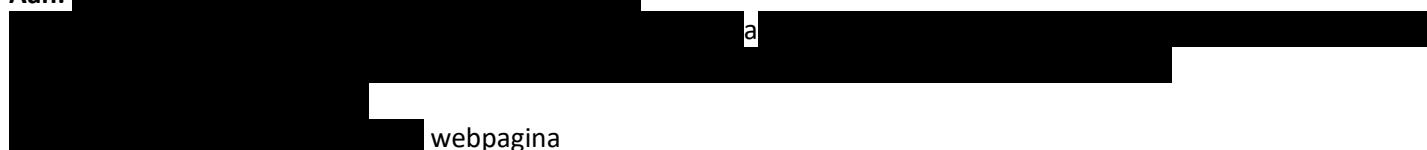
bereikbaar op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag



Van:

Verzonden: donderdag 16 juli 2020 15:28

Aan:



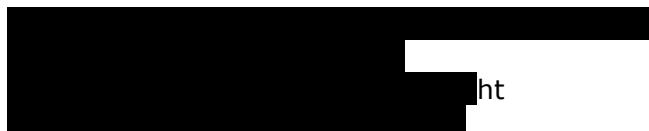
webpagina

Okee [REDACTED] we gaan aan de slag!

Of twee weken haalbaar is durf ik niet te garanderen, het hangt een beetje af van hoe druk het in die twee weken is. En met als enige input 'wit' is wel wat weinig richting.

Wanneer willen jullie live met die site? Dan kunnen wij terug rekenen wat er uiterlijk wanneer moet gebeuren.

Met vriendelijke groet,



Vaste werkdagen, ma, di, do.



Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 16 juli 2020 15:20

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: neutrale ID-Bellen webpagina

Urgentie: Hoog

Hi [REDACTED]

Dank voor je advies, we hebben dit besproken en gaan er graag in mee. Het is inderdaad de beste optie om op 'afzender neutrale' wijze en met zo min mogelijk 'gedoe' en kosten een online plek te creëren voor ID-Bellen (en wellicht vervolgens voor ID-Contact).

Als jullie (conform mijn eerdere 'briefing') in Waxtrapp een geschikte template neerzetten, dan pakken wij het verder op qua inrichting, invulling en vormgeving. We beschikken (nog) niet over een ID-Bellen huisstijl, die vraag leg ik over enkele weken neer bij ons kernteam. Maar gezien de wens om een 'neutraal' karakter ga ik er voorzichtig vanuit dat dit beperkt zal blijven, dus wat betreft de template... choose 'lean & clean' (wit als basis is prima).

Nb. bijgaand in ieder geval alvast het verzoek aan Arnhem en Nijmegen (cc) om alvast geschikt (full colour, mens centraal en herkenbaar gemeente) en rechten-vrij beeldmateriaal te verzamelen en te mailen, met als thema's webcare, klantcontact (telefoon/headset) en innovatie dienstverlening.

Deze webomgeving/site is de plek voor meer informatie (ook FAQ) over ID-Bellen als product/dienst, over het project en de ontwikkelingen en men kan er een animatie bekijken die we laten ontwikkelen. Ook is er behoefte aan een contactformulier dat (voorlopig) naar mijn e-mailadres mag verwijzen.

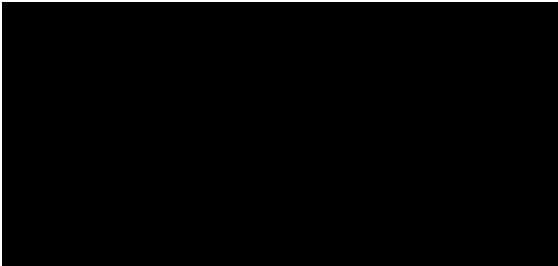
Over 2 weken (2 augustus) ben ik weer terug van vakantie en kan ik met een van jullie het tussentijds resultaat (template) bespreken. In die week kan ik ook online de cms-training volgen, tof... ik ontvang graag een uitnodiging. Daarmee ligt beheer bij ons.

Nb. [REDACTED] ellicht handig om nog een 2^e collega mee te laten doen. Laten jullie weten wie dit dan is?

Ik verneem graag of bovenstaande voor jullie haalbaar is qua planning. En dank voor het meedenken/doen, ik kijk uit naar het resultaat.

Gr [REDACTED]

Senior Online Communicatie Adviseur / Newsroom Dordrecht
Afdeling Communicatie en Team / Vakgroep Online



Werkdagen: dinsdag en donderdag



Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 14 juli 2020 15:49

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: neutrale ID-Bellen webpagina?

Hallo [REDACTED]

Binnen een bestaande site is dat niet mogelijk, het betekent dat we soort anonieme subsite moeten optuigen.

M.a.w een nieuwe site neerzetten. Dat kunnen we in Waxtrapp regelen, ook een contactformulier is daar gewoon mogelijk. We verzorgen dan een training zodat jullie zelf de content kunnen plaatsen. Die domeinnaam is echter al bezet en niet bij ons in beheer dat maakt het wel wat lastiger.

Lever maar huisstijl elementen aan dan pakken we een beschikbare template en zetten we dit neer. Wel op voorwaarde dat wij niet het content beheer doen. Dat kan de redactie na instructie zelf.

Als we het zo doen prakken we 'm er tussendoor zijn er geen kosten.

Dan krijg je: concept neerzetten, 1 correctieronde, training, klaar.

Met vriendelijke groet,



Vaste werkdagen, ma, di, do.



Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 14 juli 2020 11:18

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: neutrale ID-Bellen webpagina?

Hoi [REDACTED]

Ik denk niet dat we hier veel tijd mee kwijt zijn, maar dat is een inschatting.

Aangezien we de komende tijd veel werk verwachten met een kloake hoeveelheid nieuwe websites, zet ik [REDACTED] even in de cc. Hij coördineert het werk en onze beschikbare tijd.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]



Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 14 juli 2020 10:54

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

[REDACTED]ellen webpagina?

Urgentie: Hoog

Hi [REDACTED]

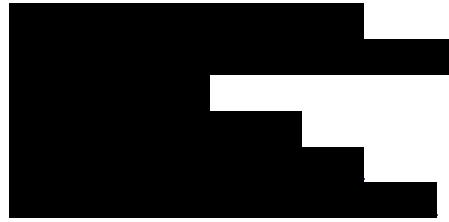
Alles goed? Nog dank (ook aan [REDACTED]) voor het snel schakelen inzake de webpagina ID-Bellen :)

Ik mail je met een andere aan web gerelateerde vraag voor ID-Bellen. Begin september starten wij namelijk met communicatie naar inwoners voor deelname aan onze ID-Bellen testfase. Hiervoor voorzien wij hen van de nodige digitale instructies e.d., maar idealiter verwijzen we straks in onze inwonerscommunicatie ook naar een aparte **neutrale** ID-Bellen webpagina. De reden dat deze 'neutraal' is (en dus niet in een unieke huisstijl), is omdat er meerdere gemeenten eigenaar zijn. Alleen Drechtsteden is dus niet wenselijk. Op deze webpagina leest men meer informatie (ook FAQ) over het product/de dienst, het project en de ontwikkelingen, kan men een animatie bekijken die ik laat ontwikkelen en kan men bijvoorbeeld via een contactformulier vragen stellen.

Zijn er mogelijkheden om (voor september a.s.) een eenvoudige 'neutrale' webpagina aan te maken onder het eigen domein? Of (indien andere optie echt niet mogelijk is) de [bestaande webpagina](#) daarvoor aan te passen? Dus vooral look & feel ID-Bellen, met zo min mogelijk gemeentekenmerken? En hoe lang zouden jullie daar dan voor nodig hebben? Content leveren wij uiteraard en de geclaimde url [REDACTED] verwijst vervolgens naar de betreffende webpagina.

Ben benieuwd, thanks!

Gr, [REDACTED]



Werkdagen: dinsdag en donderdag



Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 17 augustus 2020 16:10
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Afstemming wervingstekst en casusteksten ID-Contact
Urgentie: Hoog

Hi [REDACTED]

Ter voorbereiding op ons overleg morgen:

Te bespreken, komen tot actiepunten en deadlines

Korte termijn voorbereidingen Inwonerstest en pilotcommunicatie

Daarom planning en actiepunten versimpelen tot op te leveren media/middelen & deadlines

Op te leveren:

1. Uitnodigingstekst

1x basisdocument + 3x aanvullingen per gemeente (ieder eigen context / insteek, vanuit product en dienst)

NB: toevoegen onboarding deelnemers & uitleg borgen AVG; "Waar vragen we je voor? Wat ga je doen? Wat betekent dit voor jou? Wat doen we met jouw contactgegevens?

- Doel, effect, meten, tone/uitstraling, omvang, verwijzen, ...? Etc.
- Wie maakt basisdoc? (brontekst = wervingstekst Nijmegen)
- Wie vult aan per gemeente?
- Wie doet eindredactie?
- *Deadline versturen uitnodiging: week 36*

2. Tekst interne communicatie

2x tekst = 1x Bestuur (e-mailtekst, elke gemeente stuurt deze door) en vervolgens *1x Organisatie* (intranetbericht, elke gemeente publiceert op eigen intranet omgeving)

NB: informeren inwoner-/KCC-test in spe; terugblikken proces tot nu, voorblikken test en indicatie vervolg.

- Doel, effect, meten, tone/uitstraling, omvang, verwijzen, ...? Etc.
- Wie schrijft basistekst e-mail Bestuur?
- Wie schrijft basisitekst intranet?
- *Deadline versturen e-mail begin week 35, intranet medio/eind week 35.*

3. Handleiding/instructietekst

Wat is stavaza [REDACTED]

Schrijven/ontwikkelen handleiding op basis van basisdocument Nijmegen (IRMA & ID-Bellen); *2x handleiding: inwoner (beller) en KCC (dienstverlener).*

- Doel, effect, tone/uitstraling, type doc, omvang, ...? Etc.
- Wie schrijft handleiding inwoner?
- Wie schrijft handleiding KCC?
- *Deadline versturen uitnodiging: week 36*

NB:

Teksten aftikken met stuurgroep en dan voorleggen aan kernteam.

- Wie? [REDACTED]
- Week 35

Willen wij dit vormgeven (illustraties, beeldmateriaal e.d.)? Zo ja, wie? (Dordrecht geen capaciteit).

4. Website

In te vullen online omgeving staat gereed; week 35 CMS-training ([REDACTED])

- Deadline omgeving online: week 36, url idbellen.nl opnemen in uitnodigingstekst.

Benodigde content:

Huisstijl? Zien we vanaf, neutraal heeft voorkeur; wel toevoegen logo's gemeenten én 1x beeldmerk, bijvoorbeeld **IDBellen.nl** strak vormgegeven (d.m.v. typografie).

- Wie kan vormgeven of vormgever regelen?

Beeldmateriaal? Momenteel alleen sfeerbeelden gemeentebalie Nijmegen. Behoefte aan extra materiaal, zoals screenshots IRMA/ID-Bellen en 6 a 8 stockfoto's (rechtenvrij).

- Wie kan screenshots bij [REDACTED] opvragen? Wie kan achter beeldmateriaal aan?

Tekst? Te bespreken, hebben we nodig?: intro, ambitie/wens, procesuitleg perspectief inwoner & KCC, cases/voorbeelden, terugblik en vooruitblik, kennismaking partners, contact en inspiratiemateriaal (video?); (brontekst = bestaande webteksten, wervingstekst Nijmegen, handleiding e.d.)

- Wie kan bestaande teksten redigeren tot korte krachtige webteksten?

- [REDACTED] vullen en beheren webomgeving

Animatie? In ontwikkeling, kan naderhand worden toegevoegd aan website.

Mocht ik iets zijn vergeten of je hebt andere op-/aanmerkingen, graag een reply of deze e-mail. Thanks en tot morgenmiddag!

Gr, [REDACTED]

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

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 20 juli 2020 15:29

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Afstemming wervingstekst en casusteksten ID-Contact

Tijd: dinsdag 18 augustus 2020 13:30-14:30 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Teams

Update: Langer overleg zodat we ook de teksten voor de casussen voor inwoners kunnen afstemmen.

[REDACTED]

Ik ben zelf in deze week op vakantie, maar omdat we de tijd niet uit het oog moeten verliezen heb ik maar voor de rest wat ingepland. In de WG onderzoek doen we een voorzet voor een tekst die naar inwoners gaat met de uitnodiging om mee te doen aan de pilot. Graag bespreken we deze met jullie. Uiterlijke opleverdatum van de tekst is eerste week september. De WG Onderzoek zal de voorzet van tevoren doorsturen!

Groeten [REDACTED]

Van: [REDACTED] >
Verzonden: dinsdag 18 augustus 2020 17:22
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Afstemming wervingstekst en casusteksten ID-Contact
Urgentie: Hoog

Hi mensen,

Dank voor jullie tijd/energie vanmiddag, het was zeer de moeite waard. Prima afspraken gemaakt en taken verdeeld. We krijgen het druk de komende week/weken, gelukkig kunnen we gebruik maken van veel bestaand materiaal.

Hieronder – **in het rood** - samengevat wat wij afspraken, inclusief de deadlines.

Gr, [REDACTED]

1. **Uitnodigingstekst**

1x basisdocument + 3x aanvullingen per gemeente (ieder eigen context / insteek, vanuit product en dienst) **Deadline versturen uitnodiging: week 36**

- Wie maakt basisdoc? (brontekst = wervingstekst Nijmegen)
 - o Elke gemeente schrijft eigen versie met basisdoc als bron > [REDACTED] > eerste versie 20/08 uploaden naar MS Teams WG Communicatie voor gezamenlijke feedbackronde > 24/08 in Kernteam.
- Wie vult aan per gemeente?
 - o Zie basisdoc.
- Wie doet eindredactie?
 - o Iedereen kijkt mee.
- Toevoegen 'onboarding' ("Waar vragen we je voor? Wat ga je doen? Wat betekent dit voor jou?)
 - o [REDACTED] 19/08 eerste aanzet, 20/08 [REDACTED] leest mee, na aanscherping 20/08 op MS Teams voor aanvullingen door rest WG; 23/08 verwerken in definitieve tekst.
- Verwerkingsovereenkomst (uitleg borgen AVG; Wat doen we met jouw contactgegevens?)
 - o Tekst IRMA gebruiken, [REDACTED] 23/08 verwerken in definitieve tekst.
- **Vraag [REDACTED]: Wie is vraagbaar voor deelnemende inwoners?**

2. **Tekst interne communicatie**

2x tekst = 1x Bestuur (e-mailtekst, elke gemeente stuurt deze door) en vervolgens **1x Organisatie** (intranetbericht, elke gemeente publiceert op eigen intranet omgeving); **Deadline versturen e-mail eind week 35, intranet medio week 36.**

- Wie schrijft basistekst e-mail Bestuur?
 - o [REDACTED] 26/08, 27/08 Inez pakt B1 op, 27/08 doormailen kerngroep voor interne verspreiding ([REDACTED]).
- Wie schrijft basistekst intranet?
 - o [REDACTED] 31/08, 01/09 Inez pakt B1 op, 01/09 doormailen kerngroep voor lokale finetuning en interne publicatie intranet ([REDACTED])

3. Handleiding/instructietekst

Schrijven/ontwikkelen handleiding op basis van basisdocument Nijmegen (IRMA & ID-Bellen); 2x *handleiding: inwoner (beller) en KCC (dienstverlener)*; Deadline versturen uitnodiging: week 36

- Wie schrijft handleiding inwoner?
 - o [] schrijven deze week op basis van bronmateriaal [] + script animatie (mailto: []); 23/08 upload MS Teams / WG Communicatie.
 - o 19/08 [] screenshots nieuwe versie IRMA opvragen bij [] (n.a.v. richtlijnen document [] > z.s.m. mailen!)
- Wie schrijft handleiding KCC?
 - o [] pakt dit op en breidt bestaand document uit + eerste FAQ's. 20/08 gereed, 23/08 upload MS Teams / WG Communicatie.
 - o 18/08 [] zet FAQ's in co-creatie document in MS Teams / Algemeen.
 - o NB: 18/08 – 24/08 verzoek aan kernteam en WG'en om lijst aan te vullen en korte krachtige antwoorden toe te voegen.
- Willen wij dit vormgeven (illustraties, beeldmateriaal e.d.)? Zo ja, wie? (Dordrecht geen capaciteit).
 - o Geen vormgevers inzetten;
 - o 18/08 – 24/08 [] doorloopt stockfoto's en informeert bij [] naar screenshots of dia's animatie ID-Bellen.

4. Website

In te vullen online omgeving staat gereed; **24/08 CMS-training** []

- *Deadline omgeving online: week 36, url idbellen.nl opnemen in uitnodigingstekst.*

Benodigde content:

Huisstijl? Zien we vanaf, neutraal heeft voorkeur; wel toevoegen logo's gemeenten én 1x beeldmerk, bijvoorbeeld **IDBellen.nl** strak vormgegeven (d.m.v. typografie).

- Wie kan vormgeven of vormgever regelen?
 - o 18/08 [] informeert bij collega's Nijmegen.
- **Beeldmateriaal?** Momenteel alleen sfeerbeelden gemeentebalie Nijmegen. Behoeft aan extra materiaal, zoals screenshots IRMA/ID-Bellen en 6 a 8 stockfoto's (rechtenvrij).
 - Wie kan screenshots bij [] opvragen? Wie kan achter beeldmateriaal aan?
 - o 18/08 – 24/08 [] doorloopt stockfoto's en informeert bij [] naar screenshots of dia's animatie ID-Bellen.
 - o 19/08 [] screenshots nieuwe versie IRMA opvragen bij [] (n.a.v. richtlijnen document [] > z.s.m. mailen!)

Tekst? Te bespreken, hebben we nodig?: intro, ambitie/wens, procesuitleg perspectief inwoner & KCC, cases/voorbeelden, terugblik en vooruitblik, kennismaking partners, contact en inspiratiemateriaal (video?); (brontekst = bestaande webteksten, wervingstekst Nijmegen, handleiding e.d.)

- Afspraak: organisatie webomgeving; start met 1 hoofdpagina, uitbreiden naarmate er content beschikbaar komt.
- Indeling web afhankelijk van eerste inschatting Inez/Petra; 24/08 duidelijk?
- Wie kan bestaande teksten redigeren tot korte krachtige webteksten?
 - Inez pakt dit in week 35 op, uiterlijk 26/08 gereed.
 - 31/08 [] vullen en beheren webomgeving

Animatie? In ontwikkeling, kan naderhand worden toegevoegd aan website.

5. Casusbeschrijvingen

Worden opgenomen / vertaald naar de inwonersinstructie/vragen én in Arnhem/Drechtsteden belt men een panel na met de Verhuiscasus..

- In aanvulling van de bestaande al geformuleerde cases graag nog eentje voor Verhuizen; [REDACTED] schrijft 18/08 een eerste aanzet; [REDACTED] lezen deze week mee en 20/08 verzorgen feedback.

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 17 augustus 2020 16:10

Aan: [REDACTED]
[REDACTED]

CC: [REDACTED]. [REDACTED]
[REDACTED]

Onderwerp: RE: Afstemming wervingstekst en casusteksten ID-Contact

Urgentie: Hoog

Hi [REDACTED]

Ter voorbereiding op ons overleg morgen:

Te bespreken, komen tot actiepunten en deadlines

Korte termijn voorbereidingen Inwonerstest en pilotcommunicatie

Daarom planning en actiepunten versimpelen tot op te leveren media/middelen & deadlines

Op te leveren:

1. Uitnodigingstekst

1x basisdocument + 3x aanvullingen per gemeente (ieder eigen context / insteek, vanuit product en dienst)

NB: toevoegen onboarding deelnemers & uitleg borgen AVG; "Waar vragen we je voor? Wat ga je doen? Wat betekent dit voor jou? Wat doen we met jouw contactgegevens?

- Doel, effect, meten, tone/uitstraling, omvang, verwijzen, ...? Etc.
- Wie maakt basisdoc? (brontekst = wervingstekst Nijmegen)
- Wie vult aan per gemeente?
- Wie doet eindredactie?
- *Deadline versturen uitnodiging: week 36*

2. Tekst interne communicatie

2x tekst = *1x Bestuur* (e-mailtekst, elke gemeente stuurt deze door) en vervolgens *1x Organisatie* (intranetbericht, elke gemeente publiceert op eigen intranet omgeving)

NB: informeren inwoner-/KCC-test in spe; terugbliken proces tot nu, voorblikken test en indicatie vervolg.

- Doel, effect, meten, tone/uitstraling, omvang, verwijzen, ...? Etc.
- Wie schrijft basistekst e-mail Bestuur?
- Wie schrijft basisitekst intranet?
- *Deadline versturen e-mail begin week 35, intranet medio/eind week 35.*

3. Handleiding/instructietekst

Wat is stavaza [REDACTED]

Schrijven/ontwikkelen handleiding op basis van basisdocument Nijmegen (IRMA & ID-Bellen); *2x handleiding: inwoner (beller) en KCC (dienstverlener).*

- Doel, effect, tone/uitstraling, type doc, omvang, ...? Etc.
- Wie schrijft handleiding inwoner?
- Wie schrijft handleiding KCC?
- *Deadline versturen uitnodiging: week 36*

NB:

Teksten aftikken met stuurgroep en dan voorleggen aan kernteam.

- Wie? [REDACTED]
- Week 35

Willen wij dit vormgeven (illustraties, beeldmateriaal e.d.)? Zo ja, wie? (Dordrecht geen capaciteit).

4. Website

In te vullen online omgeving staat gereed; week 35 CMS-training ([REDACTED])

- Deadline omgeving online: week 36, url idbellen.nl opnemen in uitnodigingstekst.

Benodigde content:

Huisstijl? Zien we vanaf, neutraal heeft voorkeur; wel toevoegen logo's gemeenten én 1x beeldmerk, bijvoorbeeld **IDBellen.nl** strak vormgegeven (d.m.v. typografie).

- Wie kan vormgeven of vormgever regelen?

Beeldmateriaal? Momenteel alleen sfeerbeelden gemeentebalie Nijmegen. Behoefte aan extra materiaal, zoals screenshots IRMA/ID-Bellen en 6 a 8 stockfoto's (rechtenvrij).

- Wie kan screenshots bij [REDACTED] opvragen? Wie kan achter beeldmateriaal aan?

Tekst? Te bespreken, hebben we nodig?: intro, ambitie/wens, procesuitleg perspectief inwoner & KCC, cases/voorbeelden, terugblik en vooruitblik, kennismaking partners, contact en inspiratiemateriaal (video?); (brontekst = bestaande webteksten, wervingstekst Nijmegen, handleiding e.d.)

- Wie kan bestaande teksten redigeren tot korte krachtige webteksten?

- [REDACTED] vullen en beheren webomgeving

Animatie? In ontwikkeling, kan naderhand worden toegevoegd aan website.

Mocht ik iets zijn vergeten of je hebt andere op-/aanmerkingen, graag een reply of deze e-mail. Thanks en tot morgenmiddag!

Gr, [REDACTED]

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

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 20 juli 2020 15:29

Aan: [REDACTED]t

Onderwerp: Afstemming wervingstekst en casusteksten ID-Contact

Tijd: dinsdag 18 augustus 2020 13:30-14:30 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Teams

Update: Langer overleg zodat we ook de teksten voor de casussen voor inwoners kunnen afstemmen.

Hoi!

Ik ben zelf in deze week op vakantie, maar omdat we de tijd niet uit het oog moeten verliezen heb ik maar voor de rest wat ingepland. In de WG onderzoek doen we een voorzet voor een tekst die naar inwoners gaat met de uitnodiging om mee te doen aan de pilot. Graag bespreken we deze met jullie. Uiterlijke opleverdatum van de tekst is eerste week september. De WG Onderzoek zal de voorzet van tevoren doorsturen!

Groeten [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: [REDACTED] dinsdag 22 september 2020 9:55
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Vanmiddag feestelijke test

Ha [REDACTED]

Werk je vandaag toevallig op kantoor? Vanmiddag om 14 uur is de laatste test voor ID Bellen met een feestelijk tintje. Als je er bent en zin hebt in iets lekkers loop dan even langs bij Klantenservice.

Groet!

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 25 augustus 2020 16:20
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: wervingstekst inwoners ID bellen

Is prima!

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 25 augustus 2020 15:47
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: wervingstekst inwoners ID bellen

Ha [REDACTED]

Fijn dat je je wilt buigen over de Arnhemse variant. Ik zal idd de tekstjes maken voor de online kanalen. Dit wordt alleen wel donderdag, vandaag heb ik helaas echt geen tijd meer en morgen werk ik niet. Hopelijk is dat niet erg!

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 25 augustus 2020 10:58
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: wervingstekst inwoners ID bellen

Hoi [REDACTED]

Ik heb op teams Drechtsteden een paar opmerkingen geplaatst in de wervingstekst. Sowieso moeten we deze tekst voor Arnhem geschikt maken. Dat wil ik wel doen.
Maak jij dan een klein tekstje maken voor linkedin/facebook/Arnhemsecourant maken? Ik zou het meteen ook naar de Arnhemse Courant willen sturen.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 11:24
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Feedback HAN voor 2e ronde

Ha,

>> Kun je met [REDACTED] checken of ze dan goed binnenkomen

Voor de HAN was het toch goed genoeg als de telefoon overging, er hoeft toch niet daadwerkelijk opgenomen te worden?

Dan hoeft er ook niks gechecked te worden ;-), en zou je het ook niet aan Nijmegen hoeven te koppelen; het testen is dan klaar als de telefoon gaat bellen, en of er dan wel of niet goed wordt opgenomen maakt niet uit.

Of bedoel je wat anders?

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 08:58
[REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Feedback HAN voor 2e ronde

Ha [REDACTED]

HAN gaat idd volgende week testen met verhuispagina Arnhem met knop. [REDACTED] stuurt ze vandaag de benodigde gegevens. Er wordt hard gewerkt om de telefonie omgeving + flow deze week live te krijgen zodat de HAN volgende week daarmee kan testen. Mocht dat niet lukken, dan is de escape om (tijdelijk) naar omgeving Nijmegen te verwijzen. Kun je met [REDACTED] checken of ze dan goed binnenkomen, zie punt 3 in jouw antwoord. er wordt onder kantoorlijd getest.

Ik ben helaas nog ziek, ik hoop er maandag weer te zijn, dan neem ik contact met je op.

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag, augustus 24, 2020 10:14
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Feedback HAN voor 2e ronde

Ha,

1. "Het startscherm schaalt niet goed op mobiel"

Klopt, maar die negeer ik (ik zet hem onder aan de lijst, voor als er nog een uurtje over is, maar daar lijkt het niet op), die demo pagina gebruiken we verder toch niet.

2. "nog steeds niet duidelijk welke attributen de gemeente nu"

Dat is ook alleen op die demo pagina; heeft een gemeente in ieder geval ook zelf in de hand, want per productnaam bepaal je als gemeente zelf welke gegevens je uitvraagt. Voor het product 'verhuizen' kun je er dus voor kiezen om alleen 1 setje met BSN, achternaam en geslacht te vragen.

[REDACTED] hoeft hier in ieder geval niks mee.

3. "wanneer je belt 'Goedendag' hoort en vervolgens niets meer"

Nee, dat klopt niet. Klinkt alsof er wat misgegaan is met uitlezen van de dtfm code. Ben het nog niet eerder tegengekomen. Kan ook zijn dat er gebeld is buiten kantoortijd, dan loopt de belflow een beetje anders.

Ook deze is niet voor [REDACTED]. Als de finale versie staat kwestie van goed testen.

4. "Is het mogelijk de tekst in het scherm 'verzoek om attributen' te wijzigen, of kan alleen IRMA dit doen?"

Dat zit inderdaad aan de privacy by design kant; is aan hun kant opgelost met nieuwe code, maar die is nog net niet klaar voor productie, en daar kunnen wij dus niet mee pilotten.

Mbt tot vooraf de irma app hebben; Dat moet communicatief opgelost worden met de uitleg pagina waar op de betreffende productpagina een linkje naartoe komt.

Ik verwacht nog steeds dat de 31^e de finale versie beschikbaar is voor de HAN.

Als ik dit commentaar zo lees lijkt het me wel goed om ze te laten testen met een Nijmeegse of Arnhemse pagina met een knop erop (en daar dan ook al een link naar uitleg content etc.) ipv te laten testen met de demo pagina.

En beterschap!

Groeten,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 24 augustus 2020 07:49

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Feedback HAN voor 2e ronde

Ha [REDACTED]

Zie hieronder de feedback van de HAN. Kunnen jullie dit meenemen naar [REDACTED]

Mijn observaties als ik alles op mobiel doe:

1. Het startscherm schaalt niet goed op mobiel waardoor er alleen 'place' in beeld staat op de knop. Geldt voor beide Android telefoons waar ik het op heb geprobeerd.
2. Bij het doorgeven van attributen is het mij nog steeds niet duidelijk welke attributen de gemeente nu nodig heeft. Ik kan namelijk kiezen uit 3 kaartjes:
 1. 1: straat, huisnr, postcode, gemeente
 2. 2: volledige naam, geslacht
 3. 3: BSN, volledige naam, geslacht
3. Even dubbelchecken: klopt het dat je, wanneer je belt 'Goedendag' hoort en vervolgens niets meer?

Observaties bij gebruik desktop:

1. Is het mogelijk de tekst in het scherm ‘verzoek om attributen’ te wijzigen, of kan alleen IRMA dit doen?

Attributen is namelijk inmiddels vervangen door gegevens/kaartjes. Daarnaast kan een gebruiker verward raken als hij/zij de IRMA app niet heeft. Vooraf moeten ze dus een hint krijgen dat de app nodig is.

Ik ben ziek (geen corona), ik weet niet of ik vanmiddag bij het overleg kan zijn. Ik probeer morgen contact met jullie op te nemen.

Ik heb morgen ook een afspraak met de HAN over oa de test van 1-9.

@ [REDACTED] is de finale versie volgens planning beschikbaar voor de HAN op 31-8?

Groet!

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 17:11
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: pagina knop aangepast

Collega's,

Ik kan het toch niet laten en ben even in de code gaan snuffelen en had al snel wat gevonden. Ik kan in ieder geval zelf de tekst vd button aanpassen.

Nu verder zoeken.

@[REDACTED] ik heb jou ook rechten gegeven in ACC want daar kon jij nog niet in.

Van: [REDACTED] f
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 17:28
Aan: [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] stus 2020 20:23

Aan:

CC:

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. [REDACTED]

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:

Aan:

Cc:

[REDACTED] or 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=" [REDACTED]" "stylesheet" />

"></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] 7 augustus 2020 16:47
Aan: [REDACTED]

[REDACTED] o [REDACTED]

Onderwerp: RE: Script voor Drechtsteden CMS knop

Top!

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 16:46
Aan: [REDACTED]
CC: P [REDACTED]
Onderwerp: RE: Script voor Drechtsteden CMS knop

[REDACTED] 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]
CC: [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="#" />  
  
<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:

```
<!-- [REDACTED] -->  
<link href="#" />  
  
<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,

[REDACTED]
Team Online Communicatie en Technologie

Bezoekadres:

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] 9

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,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 13 augustus 2020 21:0[REDACTED]

CC: S [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.

```
[REDACTED]  
[REDACTED]  
<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 TG, 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]
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,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 13 augustus 2020 15:40
[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]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 17:19
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Instructies, link verhuispagina en inloggevens
Urgentie: Hoog

Hoi [REDACTED]

Eens, zoals gezegd in de mail die ik gisteren stuurde is het belangrijk om een besluit te nemen op 1 van de scenario's. Als de omgeving van Arnhem niet gereed is (wat niet lijkt te lukken voor dinsdag), dan zijn optie 2: HAN laten testen met een lege pagina in Nijmegen of optie 3: kijken of uitstel van het onderzoek mogelijk is, de enige mogelijkheden. Mijn voorstel zou zijn bij uitblijven van reactie met de HAN contact op te nemen voor optie 3.

De vraag aan [REDACTED] binnen Arnhem te zorgen dat de omgeving gereed is, sowieso voor 3 september en 9 september. Ik heb het idee dat los van elkaar de mensen wel willen, maar dat er in samenhang stappen moeten zijn om dat te realiseren. Dit is dus een mooi punt voor het overleg maandag. Ik zal proberen er toch bij te zijn (ik heb eigenlijk een ander overleg).

Fijn weekend!

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Datum: vrijdag 28 augustus 2020 om 16:09
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Instructies, link verhuispagina en inloggevens

Hoi [REDACTED]

Ter info: als we de HAN nog willen laten testen moeten we alles maandag uiterlijk 10.00 uur aanleveren. Ik heb nijs meer gehoord, dus ga er vanuit dat het vandaag sowieso nijs meer wordt. Klopt dit? En als vandaag niet meer lukt dan wordt maandag voor 10.00 uur ook wel krap...

Ikzelf ga nu in ieder geval afsluiten en lees pas maandag in de middag mijn mail weer. Telefonisch ben ik wel bereikbaar (06 49 797 217) maar voor informatie doorzetten, overleg e.d. kan ik tot dan helaas even nijs voor het project betekenen.

Voor nu een fijn weekend vast!

Groeten,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 13:49

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Instructies, link verhuispagina en inloggevens

Hallo [REDACTED]

Dank voor je bericht. Altijd vervelend als de techniek op het laatste moment het af laat weten. Als het nodig is kunnen we nog wachten tot maandag 10.00 uur, maar daarna moet ik er echt mee aan de slag om de pilot van dinsdagochtend voor te bereiden. Hopelijk lukt dat, want de pilot test kan niet meer verzet worden.

Hartelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 16:10

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

oggevens

Goedemiddag [REDACTED]

[REDACTED] vroeg me je de instructies en link + logingegevens te mailen zodat jullie aan de slag kunnen met de test. Helaas lopen we tegen wat technische problemen aan waardoor het e.e.a. nog niet gereed is. Ik hoop je dit morgen alsnog te kunnen sturen, mocht dat ook niet lukken dan zal ik je dat laten weten.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

Werkdagen: maandag, dinsdag & vrijdag



Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 8:50

Aan: [REDACTED]

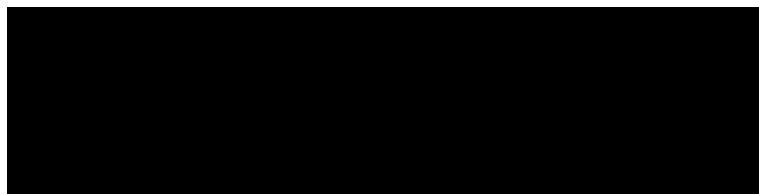
Onderwerp: Instructies, link verhuispagina en inloggevens

Ha [REDACTED]

Ik ben helaas nog ziek. Ik heb met [REDACTED] afgesproken dat zij de benodigde instructies, link verhuispagina en inloggevens naar [REDACTED] opstuurt als die later vandaag beschikbaar komen.

Ik hoop er maandag weer te zijn. Dan weet ik hopelijk ook of we doorlinken naar telefonie omgeving Arnhem of Nijmegen.

Groet!



Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 17:19
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Instructies, link verhuispagina en inloggevens
Urgentie: Hoog
Opvolgingsmarkering: Opvolgen
Markeringsstatus: Voltooid

Hoi [REDACTED]

Eens, zoals gezegd in de mail die ik gisteren stuurde is het belangrijk om een besluit te nemen op 1 van de scenario's. Als de omgeving van Arnhem niet gereed is (wat niet lijkt te lukken voor dinsdag), dan zijn optie 2: HAN laten testen met een lege pagina in Nijmegen of optie 3: kijken of uitstel van het onderzoek mogelijk is, de enige mogelijkheden. Mijn voorstel zou zijn bij uitblijven van reactie met de HAN contact op te nemen voor optie 3.

De vraag aan [REDACTED] om binnen Arnhem te zorgen dat de omgeving gereed is, sowieso voor 3 september en 9 september. Ik heb het idee dat los van elkaar de mensen wel willen, maar dat er in samenhang stappen moeten zijn om dat te realiseren. Dit is dus een mooi punt voor het overleg maandag. Ik zal proberen er toch bij te zijn (ik heb eigenlijk een ander overleg).

Fijn weekend!

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Datum: vrijdag 28 augustus 2020 om 16:09
Aan: [REDACTED]ens

Hoi [REDACTED]

Ter info: als we de HAN nog willen laten testen moeten we alles maandag uiterlijk 10.00 uur aanleveren. Ik heb niets meer gehoord, dus ga er vanuit dat het vandaag sowieso niets meer wordt. Klopt dit? En als vandaag niet meer lukt dan wordt maandag voor 10.00 uur ook wel krap...

Ikzelf ga nu in ieder geval afsluiten en lees pas maandag in de middag mijn mail weer. Telefonisch ben ik wel bereikbaar [REDACTED] maar voor informatie doorzetten, overleg e.d. kan ik tot dan helaas even niets voor het project betekenen.

Voor nu een fijn weekend vast!

Groeten,

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 13:49

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Instructies, link verhuispagina en inloggevens

Hallo [REDACTED]

Dank voor je bericht. Altijd vervelend als de techniek op het laatste moment het af laat weten. Als het nodig is kunnen we nog wachten tot maandag 10.00 uur, maar daarna moet ik er echt mee aan de slag om de pilot van dinsdagochtend voor te bereiden. Hopelijk lukt dat, want de pilot test kan niet meer verzet worden.

Hartelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 16:10

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Instructies, link verhuispagina en inloggevens

Goedemiddag [REDACTED]

[REDACTED] roeg me je de instructies en link + logingegevens te mailen zodat jullie aan de slag kunnen met de test. Helaas lopen we tegen wat technische problemen aan waardoor het e.e.a. nog niet gereed is. Ik hoop je dit morgen alsnog te kunnen sturen, mocht dat ook niet lukken dan zal ik je dat laten weten.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 8:50

Aan: [REDACTED] >

Onderwerp: Instructies, link verhuispagina en inloggevens

Ha [REDACTED],

Ik ben helaas nog ziek. Ik heb met Liannne afgesproken dat zij de benodigde instructies, link verhuispagina en inloggevens naar Charlotte opstuurt als die later vandaag beschikbaar komen.

Ik hoop er maandag weer te zijn. Dan weet ik hopelijk ook of we doorlinken naar telefonie omgeving Arnhem of Nijmegen.

Groet!

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 16:03
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: fake vs productie

Ha [REDACTED]

Had je deze nog niet gekregen? Dit is de laatste versie op productie, met de missende laatste pop-up.

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 september 2020 14:23
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: fake vs productie

Da [REDACTED]

Deze pagina wijst naar de Arnhemse productie omgeving van het telefonie deel.
Je ziet dat de irma client vraagt om fake gegevens OF om productie gegevens (als je die hebt).

Als jullie dus een knop op de productie site hebben die wijst naar de productie omgeving, dan krijg je dit dus ook.

Vlak voor we livegaan met inwoners pas ik de configuratie aan zodat er alleen productie gegevens gevraagd worden.

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: [REDACTED] maandag 31 augustus 2020 11:53
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]

[REDACTED] roep generale

Ha [REDACTED]

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 belsestelsel) 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!

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 12:27
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Vragenlijst en oproep inwoners

Hoi [REDACTED]

Fijn als je deze wilt afstemmen met Burgerzaken! Ik heb deze aangeleverd gekregen van Drechtsteden.
Dus sowieso goed om een check op de scenario's te doen of deze ook voor de Arnhemse processen op gaan.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 12:10
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Vragenlijst en oproep inwoners

Ha [REDACTED]

Ik heb geen opmerking over de vragenlijst en de oproep inwoners. Wel een braag. Zijn de scenario's die worden genoemd in de vragenlijst afgestemd met Burgerzaken, oftewel zijn zij realistisch? Anders wekken we misschien de verkeerde verwachtingen. Wellicht is dit al gebeurt, maar heb ik het gemist, anders moet het alsnog, die check kan ik uitzetten. Laat maar weten.

Van: [REDACTED]
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Verhuiscasus

tus 2020 12:58 [REDACTED]

Ha [REDACTED]

Misschien ligt het aan mij maar ik kan op teams geen verhuiscasus vinden. Ik zie een bericht over de extra scenario's met daarin een adreswijziging, maar dat is iets anders dan wat we eerder bespraken.

Ik heb net met [REDACTED] gesproken dat de centrale vraag voor het script gelijk is aan de vraag van de HAN: ik heb online mijn verhuizing doorgegeven en wil graag weten of deze al is verwerkt.
Het komt soms voor dat de bevestigingsbrief niet aankomt en dan bellen mensen de klantenservice. Dit is het meest simpele scenario. Hier moet dus een script voor komen.

Ik ben geen onderzoeker maar hierbij mijn voorzet:

Briefing:

Je hebt online een verhuizing doorgegeven op arnhem.nl/drechtsteden.nl(?) maar geen bevestigingsbrief ontvangen. Je wilt graag weten of je verhuizing is verwerkt door de gemeente. Je belt hiervoor met gemeente via ID-bellen. Zie hiervoor de bijgeleverde instructies.

Instructie:

Bel de gemeente via ID bellen.

Als je een medewerker aan de lijn krijgt wordt eerst je identiteit gecontroleerd.

[klopt dit? zijn deze stappen al ergens beschreven voor de KCC medewerker?]

Het kan ook op een informele manier, dus dat de medewerker opneemt met:

Goedemiddag [REDACTED]

Daarna stel je de volgende vraag:

Inwoner: Goedemiddag, ik wil graag weten of mijn verhuizing is verwerkt.

[KCC medewerker: ik ga het voor u nakijken.

- Moet hierbij nog worden gevraagd naar een fictieve datum? -

Ja, ik zie dat deze door ons is verwerkt op (...ook fictieve datum).

Heeft u geen bevestigingsbrief ontvangen?]

Inwoner: Nee, daarom bel ik.

[KCC medewerker: Dan zal ik ervoor zorgen dat u de brief alsnog krijgt.

Kan ik u verder nog ergens mee helpen?]

Inwoner: Nee, dankuwel.

[KCC meewerker: dan wens ik u nog een prettige dag]

Inwoner: U ook.

Inwoner hangt op.

Intsructies medewerker na ophangen: noitie maken?!

@ [REDACTED] kunnen jullie hier uiterlijk morgen inhoudelijk naar kijken?

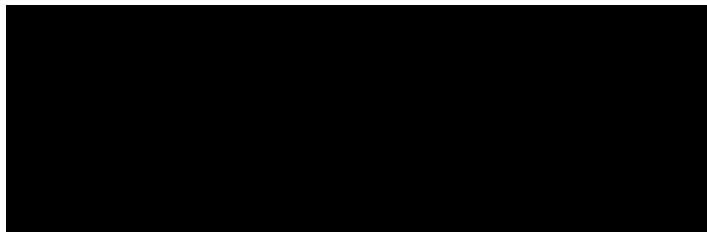
Indien nodig kan ik dit nog afstemmen met burgerzaken.

Als [REDACTED] aarna nog naar de taal wil kijken heel graag.

Alvast bedankt,

Groet! [REDACTED]

PS Ik heb de instructies voor kcc en inwoners gezien, die lijken me prima, dat laat ik verder aan [REDACTED].



Van: [REDACTED]
Verzonden: [REDACTED] maandag 31 augustus 2020 15:21
Aan: [REDACTED] ID Bellen test de inwonerstest v1.docx

Okidoki, doe ik.
Ben benieuwd of het stormloopt.

Van: [REDACTED] g 31 augustus 2020 15:09
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Intranetbericht ID Bellen test de inwonerstest v1.docx

Dank voor jullie reactie, het bericht staat op intranet!

@ [REDACTED] mochten zich nou teveel of genoeg collega's aanmelden, geef dan even een seintje. Dan haal ik het bericht offline of pas ik het aan dat duidelijk is dat we genoeg mensen hebben.

Van: [REDACTED] ustus 2020 14:19
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Intranetbericht ID Bellen test de inwonerstest v1.docx

Hoi [REDACTED]

Hopelijk nog op tijd. Mooi helder geschreven. Het geeft een goed beeld van waar het project voorstaat en wat we verwachten van onze collega's.

Ik heb nog een paar tikfoutjes uit het bericht gehaald en mijn naam gecorrigeerd;-)

Moeten we nog aangeven hoeveel mensen we nodig hebben? Of laten we dat afhangen van het aantal reacties?

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 8 september [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: gebruikerstest ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Dankjewel, ik ga er op tijd zijn.
Wat zal ik blij zijn als het morgenmiddag is en alles is goed getest.
Ik ga denk ik het komende weekend alleen maar slapen. Pffff ik droom zelfs in oplossingen. ;-)

Groetjes [REDACTED]

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 [REDACTED] op de begane grond van het [REDACTED]

Mocht je onverhoopt toch niet aanwezig kunnen zijn laat me dit dan ajb zsm weten.

Groet!

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



ma-di-do

[REDACTED]

Date : 10-9-2020 15:56:23

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

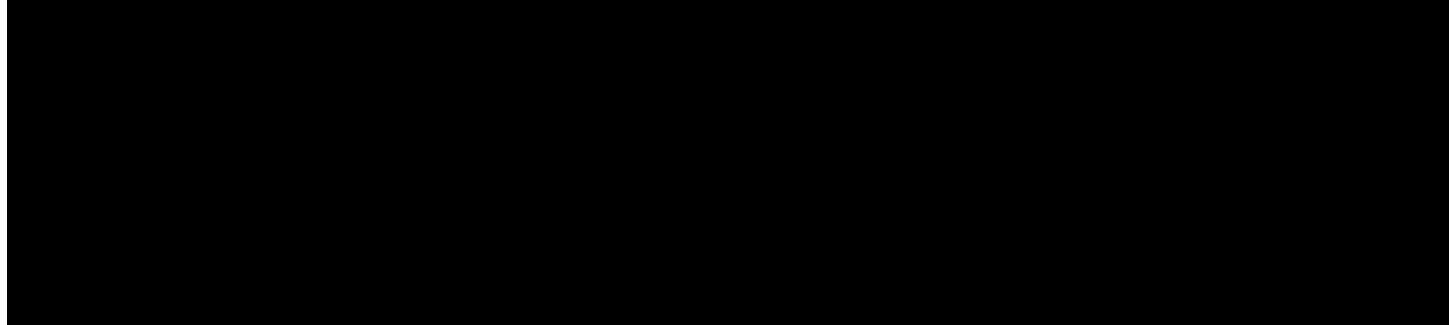
Subject : Memo IDBellen voor staf

Attachment : Voorblad.doc;Overzich.pdf;Begrotin.pdf;2020092.docx;image001.png;image002.png;image003.png;image004.png;image005.png;

Hoi [REDACTED]

Nog even een check. Ik heb een kort memo opgesteld voor de staf van aankomende maandag. Het voorblad is wat onhandig omdat we alleen komen informeren.
Moet ik hier dan nog wat invullen?

Ik heb [REDACTED] trouwens niet genoemd. Het memo lezende is dat eventueel nog wel handig om kort te doen?





Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 26 februari 2020 9:03
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Verzoek: onderzoek advisering en ondersteuning voor pilot IRMA bellen

Hoi [REDACTED]

Het gaat om deze vraag. Misschien kun je wat over IRMA opzoeken om een beeld ervan te krijgen en een afspraak met [REDACTED] maken.

Wat gedachten van mij:

- Gebruiken inwoners geauthentiseerd bellen indien dit wordt aangeboden? Wordt dit automatisch geregistreerd en hoe dan? Welke informatie halen we hier uit?
- Is de wijze van aanbieding gebruiksvriendelijk voor inwoners? Hoe werkt IRMA precies en hoe kunnen we daarop inwoners kort bevragen? Bijv. na een telefoontje drie vragen stellen zoals je dat wel eens hebt na een klantenservicegesprek? In elk geval heel gericht de inwoners bereiken die IRMA hebben gebruikt.
- Is de wijze van aanbieding gebruiksvriendelijk voor medewerkers Klantenservice dan denk ik aan een groepsgesprek of korte interviews met de mw's
- Is deze methode schaalbaar? Daar moeten we [REDACTED] nog op doorvragen, wat zijn de voorwaarden voor schaalbaarheid? Hebben we zicht op kosten, wat zijn technische en procesmatige implicaties? Effect op werkprocessen en dus werkwijze van mw's?

Gr [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 21 februari 2020 15:01
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Verzoek: onderzoek advisering en ondersteuning voor pilot IRMA bellen

Beste [REDACTED] en [REDACTED]

Dit jaar gaat de gemeente Arnhem samen met de gemeente Nijmegen en Drechtsteden een pilot houden met IRMA veilig bellen. IRMA staat voor I Reveal My Attributes en is een manier om je als inwoner digitaal te identificeren en authentificeren. In tegenstelling tot Digi-D worden bij IRMA alleen de persoonsgegevens uitgewisseld die nodig zijn voor de betreffende dienst.

Doelstelling

De doelstelling van deze pilot is om te beproeven of telefonische authenticatie (vaststellen identiteit) mogelijk is, voor zowel vrager (inwoner) als aanbieder (gemeente) en of deze voldoende laagdrempelig is voor een bredere uitrol. Daarnaast is het wenselijk te onderzoeken of burgers en aanbieders de meerwaarde hiervan voldoende relevant achten.

Onderzoeksvragen

- Gebruiken inwoners geauthentiseerd bellen indien dit wordt aangeboden?
- Is de wijze van aanbieding gebruiksvriendelijk voor inwoners?
- Is de wijze van aanbieding gebruiksvriendelijk voor medewerkers Klantenservice
- Is deze methode schaalbaar?

[REDACTIE] en [REDACTIE] Moester zijn opdrachtgever van deze pilot. Met [REDACTIE] besproken dat het belangrijk is dat we de bevindingen van de pilot zorgvuldig onderzoeken. Zeker omdat het bepalend is voor het vervolg EN er politieke en landelijke aandacht voor de pilot is (er zijn als raadsvragen gesteld en de Belastingtelefoon heeft interesse in de uitkomst).

Nu is mijn vraag: wie kan met mij kijken wat nodig is als het gaat om evaluatieonderzoek en wat de mogelijkheden zijn vanuit O&S?



Date : 1-5-2020 14:56:48

From : [REDACTED]
To : [REDACTED]
Cc : [REDACTED]

Subject : Mogelijkheden button website voor pilot ID-Bellen (voorheen IRMA bellen)

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

Hallo [REDACTED]

Art 10.2 e



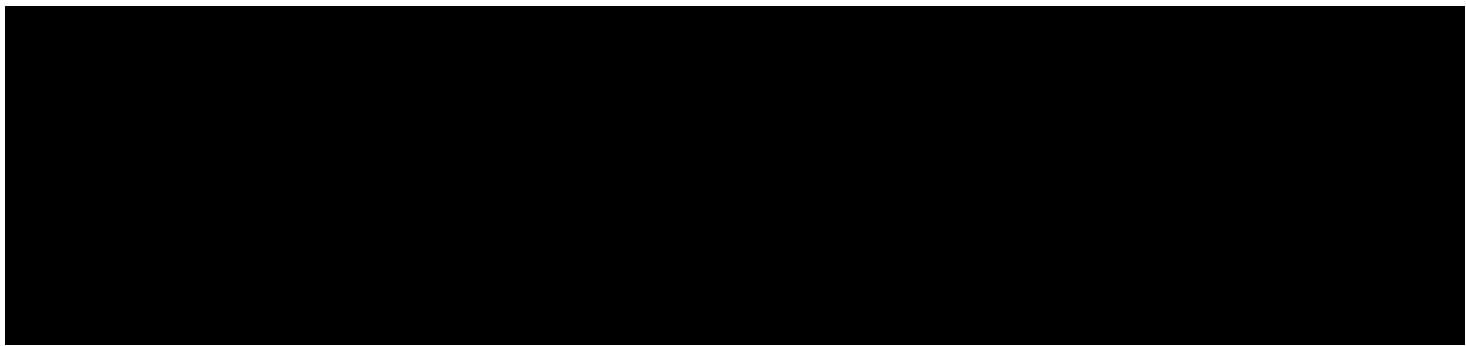
Ik breng jullie even via deze weg met elkaar in contact. Voor de pilot ID-Bellen (voorheen bellen met IRMA) moeten er voor het testen en straks de pilot met inwoners (na de zomer) een en ander op de website worden geregeld, zo moet er een button komen (op basis van javascript). Deze vraag had ik voor Arnhem al bij [REDACTED] uitgezet. Nu hebben we dezelfde leverancier en dezelfde uitdaging. Is het een idee om gezamenlijk te kijken wat mogelijk is en informatie uit te wisselen waar mogelijk?

Ik heb in de cc de volgende personen bijgevoegd:

1. [REDACTED] . Bij hem kun je terecht met algemene vragen
2. [REDACTED] . Hij weet hier alles van en bij hem kun je terecht bij eventuele technische vragen.

Over algemene vragen van hoe een en ander is geregeld binnen de gemeente Arnhem kunnen jullie bij mij terecht. Bij Drechtsteden zal dit [REDACTED] zijn, maar dat weet [REDACTED] vast.

Voor nu is dus de vraag, wat zijn de mogelijkheden voor het plaatsen van de gevraagde button op de website. Wat moeten we regelen, [REDACTED]? Na de zomer willen we testen met inwoners. En graag eerder intern.



Date : 11-10-2020 18:03:04

From :

To : "

Attachment : 0910202.docx;bijlage.docx;bijlage .csv;bijlage.pptx;

Obv. Art 10.2 e

Obv. Art 10.2 e

Date : 7-9-2020 12:14:08
From : [REDACTED]
To : "[REDACTED]"
Cc : "[REDACTED]"
Attachment : Vragenl.docx;
Hoi [REDACTED],

Hierbij de laatste versie van de vragenlijst om te programmeren.

Groet, [REDACTED]



Nijmegen

Nieuwsbrief

Werk en Inkomen

6

Augustus 2020

Formulier voor bijzondere bijstand nodig?



Foto: Sterker sociaal werk

Voor het ophalen van de formulieren is het niet nodig om naar de Stadswinkel te komen. Op [nijmegen.nl](#) vindt u de aanvraagformulieren voor bijzondere bijstand. Zoek op bijzondere bijstand. Vindt u het moeilijk, bel ons op 14 024. Wij sturen u de formulieren dan toe. Zo hoeft u niet naar de Stadswinkel te komen.

Bijzondere bijstand kunt u aanvragen als u door bijzondere omstandigheden kosten moet maken die u niet zelf kunt betalen. Hulp bij het invullen van het formulier kunt u krijgen bij de Stip bij u in de buurt. ■

Gaat uw kind dit schooljaar naar de brugklas?

Wanneer uw kind dit jaar naar de brugklas gaat, verandert er veel. Niet alleen is het spannend voor ze. Ze gaan naar een grote school waarbij ze niet meer de oudste zijn maar de jongste. Ze moeten vaak ook een eind fietsen om naar school te komen. En ze hebben vaak een laptop nodig. Die verandering kan u best veel geld kosten.

De gemeente kan één keer een goede laptop en/of een eenvoudige fiets voor uw kind betalen. Wanneer kan dat?

- Er is nog geen laptop thuis
- Uw kind heeft geen fiets
- Uw kind woont in Nijmegen
- Uw kind gaat in dit schooljaar 2020-2021 naar de brugklas
- Uw kind is definitief geplaatst op de middelbare school

U vraagt een laptop en/of een fiets aan bij Leergeld Nijmegen.

- Ga naar [leergeldnijmegen.nl](#) en kies voor aanmelden. Wanneer Leergeld uw aanmelding heeft ontvangen, bellen zij u voor een afspraak.
- Belt u liever? Bel dan op maandag, woensdag of vrijdag tussen 10.00 en 12.00 uur naar 024 - 323 76 44 voor het maken van een afspraak. ■



Makkelijker en veiliger bellen met de gemeente: wilt u helpen testen?

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 om er zeker van te zijn dat anderen uw gegevens niet in handen krijgen.



Wij vinden dat het bellen met de gemeente makkelijker en veiliger kan. Daarom hebben we een nieuwe service ontworpen. We willen de service gaan testen. Wilt u daaraan mee doen? We testen van 14 tot en met 30 september.

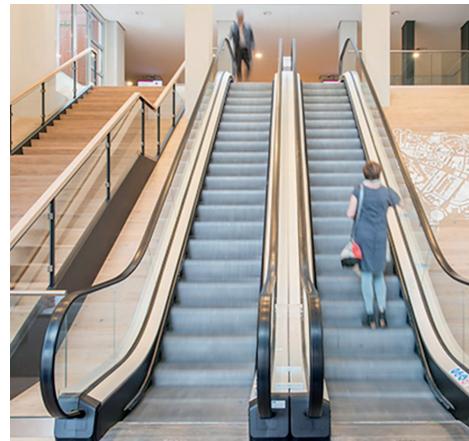
Hoe gaat de nieuwe service werken?

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. Daarna weten wij echt dat we u aan de telefoon hebben. Wij kunnen daardoor uw persoonlijke vragen beter beantwoorden. U sluit het gesprek af op de normale manier. De app bewaart geen gegevens. Na 30 september is de service niet meer te gebruiken. We gaan dan met de resultaten van de test de app verbeteren.

Meedoen aan de test?

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

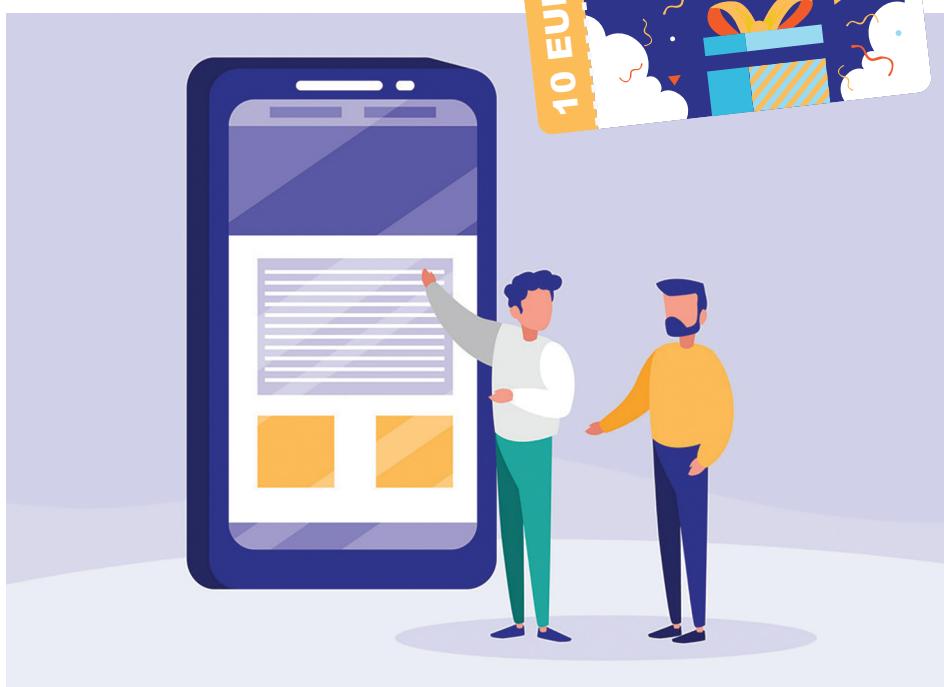


Statusformulier inleveren

Om u en onze medewerkers te beschermen tegen het verspreiden van het virus hebben wij het inleveren van het statusformulier veranderd.

Wat is er veranderd?

- U kunt uw statusformulier niet aan de balie van de Stadswinkel inleveren. Stuur uw statusformulier op. Ons adres staat op het formulier. U kunt ook de brievenbus bij de ingang van de Stadswinkel gebruiken.
- Wij geven geen ontvangstbevestiging meer af. Ontvangen wij uw formulier op tijd dan zorgen wij dat u uw uitkering ontvangt. Wij betalen uw uitkering rond de 23e van elke maand uit. ■



Colofon

GEMEENTE NIJMEGEN

Stadswinkel

Marienburg 30

Maandag t/m vrijdag 09.00 tot 17.00 uur

Donderdag 09.00 tot 20.00 uur

Telefoon: 14 024

Vragen over werk

WERKBEDRIJF RIJK VAN NIJMEGEN

Nieuwe Dukenburgseweg 21 A

Maandag t/m vrijdag 09.00 tot 17.00 uur

Telefoon: 024 751 75 00

Informatie en advies in uw wijk

STIP

De adressen van de Stips en de openings-tijden vindt u op stipnijmegen.nl

Date : 25-8-2020 11:22:40

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

Subject : Omgeving Arnhem gereed

Attachment : testen .docx;

Hoi allen,

Goed overleg gisteren, de uitwerking stuurt [REDACTED] nog (die heeft vandaag vrij). Toch even een dringende oproep voor het klaarmaken van de omgeving in Arnhem. Voor het onderzoek van de HAN moeten we deze week de omgeving al gereed maken. Dat bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Gereed maken van de instructies (ik heb een voorbeeld van de IRMA instructie toegevoegd, alleen staan hier nog de Nijmegen URLs in) @ [REDACTED]
[REDACTED] en @ [REDACTED] willen jullie deze instructie + de instructies die deze week worden vastgesteld klaarmaken om naar de HAN te versturen?
2. @ [REDACTED] om de test bij de HAN te laten slagen moet de telefonie flow (op acceptatie) werken samen met de knop
3. @ [REDACTED] is de pagina waar de werkende CMS knop op staat ook al klaar voor de casus verhuizingen?

[REDACTED] geeft aan dat de data voor het onderzoek van de HAN vastliggen, vandaar dit dringende verzoek om dit te laten slagen. Het onderzoek van de HAN levert een grote bijdrage aan onze pilot, maar daarvoor moeten zij wel gebruik kunnen maken van de flow in Arnhem. [REDACTED] is ziek op dit moment, dus vandaar de vraag of jullie dit onderling kunnen coördineren en oplossen.

Alvast bedankt voor jullie inzet!

Groet,

[REDACTED]

Date : 2-7-2020 11:22:52

From : "

To : "'lc. [REDACTED]"

Subject : onderzoekplan pilot ID Bellen

Attachment : Onderzoe.doc;

Hoi [REDACTED] en [REDACTED],

Zie bijgaand bijgewerkte onderzoeksplan. Ik zet hem zometeen ook door naar de kerngroep.

Groet, [REDACTED]



ONDERZOEKSPLAN

Naam project	Evaluatie pilot ID-Bellen
Projectnummer	
Opdrachtgever	Kerngroep (2 juli) / Stuurgroep (7 juli)
Opdrachtnemer	Werkgroep onderzoek
Status	
Datum	2 juli 2020
Naam opsteller	[REDACTED]

Aanleiding

De gemeente Arnhem, Drechtsteden en Nijmegen zijn in 2020 samen de pilot ID-Bellen gestart. In deze pilot willen de betrokken gemeenten ervaring op doen met identificatie via de telefoon. In de pilot wordt hiervoor gebruik gemaakt van de app IRMA en ontwikkelde techniek die ID-Bellen mogelijk maakt (sluis tussen app en KCC). Uitgangspunt is dat ID-Bellen in de toekomst met elke app kan die dezelfde functionaliteit biedt. Ander uitgangspunt is dat je zelf bepaalt welke gegevens je prijsgeeft aan de overheid. Een voordeel van ID-Bellen voor de inwoner is dat deze vragen beantwoord kan krijgen waarvoor je normaal gesproken naar het gemeentekantoor moet komen.

Probleemstelling

Inzicht krijgen in de vraag of ID-Bellen een toegevoegde waarde heeft voor de dienstverlening voor de inwoner die belt en voor de medewerker van de klantenservice.

Onderzoeksraag:

1. Zien inwoners toegevoegde waarde in ID-bellen?
2. Zien medewerkers van de klantenservice toegevoegde waarde in ID-bellen?

Doelstelling

Het doel van de evaluatie is om de ervaringen van inwoners en medewerkers KCC op te halen met betrekking tot ID-Bellen. Wat zijn de lessons learned die benut kunnen worden om een vervolgstap te bepalen met betrekking tot ID-Bellen?

Kosten

Beloning testpannelleden (tegemoetkoming voor inspanning van 2 uur)

Cadeaubon: 10 euro. (bijv. lokale vvv bon, Arnhempas)

Totaal benodigd: 1500 euro

Communicatie

Er zal naar behoefte overleg plaatsvinden met de opdrachtgever om af te stemmen, te informeren en waar nodig bij te sturen.

Project- onderzoeksopzet/methode

Onderzoeksmethodiek

Testcasus laten doorlopen door testpanel en bevindingen ophalen via online vragenlijst (1 voor inwoners en 1 voor KCC-medewerkers).

Onderzoeksobject

- * 1 casus: verhuizingen
- * scenario's via vragenlijst
- * geen onderscheid naar gemeente
- * uitsplitsing gemeente

Onderzoekspopulatie

- * Werven via digipanel (actie: uitvragen bij digipanel of dit meegenomen kan worden)
- * Werven social media (actie: uitvragen mogelijkheden inzet facebook, instagram, linked in)
- * Hoeveel: beoogd 50 per gemeente (eerste vijftig aanmelders per gemeente krijgen een cadeaubon)
- * Populatiekenmerken: via het digipanel bereik je de groep hoogopgeleid, digivaardig, middelbare leeftijd. Via social media bereik je vooral de doelgroep digivaardige jongeren.
- * Representativiteit: Gelet op de kenmerken van de onderzoekspopulatie zal het onderzoek geen volledig representatief beeld op de totale populatie 'inwoners'. Wel zal het een indicatief beeld geven.

Het onderzoek bestaat uit de volgende stappen:

1. opstellen evaluatiemethode om pilot te evalueren.
2. collegiaal advies mbt onderzoeksopzet en vragenlijst
3. uitvoeren kleinschalige test onder medewerkers van betrokken gemeenten (generale repetitie).
4. doorontwikkeling evaluatiemethode nav generale repetitie.
5. uitvoeren breed evaluatie-onderzoek onder inwoners en medewerkers KCC van betrokken gemeenten.
6. rapportage van bevindigen met lessons learned.

Opzet/planning

NADER UIT TE WERKEN IN DETAILPLANNING EN ACTIES

Stappen	Activiteit	Wie	Gereed
Voorbereiding	Onderzoeksplan opstellen	Arnhem: [REDACTED] Drechtsteden: [REDACTED] Nijmegen: [REDACTED]	2 juli
	Onderzoeksplan accorderen	Kerngroep/stuurgroep	2 juli/7 juli

	Overleg Werkgroep O&S	Arnhem: [REDACTED] Drechtsteden: [REDACTED] Nijmegen: [REDACTED]	9 juli
	Uitwerken casus	[REDACTED]	
	Uitwerken vragenlijst	Werkgroep onderzoek	
	Werven deelnemers	Werkgroep onderzoek/ werkgroep communicatie	
	Inplannen instructie- en testmomenten • generale repetitie • pilot		
	Programmeren vragenlijst		
Uitvoering	Generale repetitie		
	Doorontwikkeling onderzoeks methode/vragenlijst		
	Pilot		
Rapportage & vervolg	Opstellen rapportage bevindingen pilot		

Randvoorwaarden

* Budget

* afhankelijkheid van de planning (bijv. technische iteratie). Eventuele vertraging vanuit andere onderdelen is geen beperkende factor, maar zal ook effect hebben op de planning van het onderzoek

Resultaat

Rapportage van bevindingen / lessons learned

Opmerkingen en vragen

Vraag aan stuurgroep:

Deze opzet goed te keuren en budget beschikbaar stellen voor beloning testpanelleden.

Opdrachtbevestiging

Datum:

Opdrachtgever:

Handtekening

Datum:

Opdrachtnemer:

Handtekening

Date : 9-6-2020 10:41:47

From : [REDACTED]

To : "[REDACTED]"

Subject : onderzoeksplan pilot ID-Bellen

Attachment : Onderzoe.doc;

Hoi [REDACTED]

Hier een uitwerking van het onderzoekplan evaluatie pilot ID-Bellen.

Ik heb me vooral gefocused op de 1^e fase in het onderzoek, de test onder medewerkers.

Komt dit een beetje overeen met jouw beeld?

Zo ja, dan zou mijn voorstel zijn om dit plan door te sturen naar de kerngroep.

Met daarbij de vraag om een deelnemer vanuit Nijmegen en een deelnemer vanuit Drechtsteden in de werkgroep evaluatie.

Ik heb als randvoorwaarde geformuleerd dat iedere gemeente het testproces in de eigen gemeente aanstuurt. Als men niet deelneemt aan de werkgroep, is de consequentie dat in die gemeente geen test plaatsvindt.

Akkoord?

Groet, [REDACTED]

Obv. Art 10.2 e

Date : 14-8-2020 16:56:52

From :

To :

Subject : Overdracht vakantie ID-Bellen en ID-Contact

Attachment : image001.png;image003.png;image005.png;image007.png;image009.png;

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Nog even in een notendop de belangrijkste onderwerpen die spelen per thema

ID-Bellen

ID-Bellenteam

- Inplannen van afspraken voor het ID-Bellenteam Arnhem - wekelijks. [REDACTED] hoeft hier niet bij te zitten. Wil wel op de hoogte worden gehouden van mogelijke acties voor [REDACTED]
- Ik heb mail gestuurd aan het team met daarin de vraag om de planning aan te vullen met activiteiten en actiehouders. En het verzoek om uren bij te houden.

Op 1 september verwacht ik duidelijkheid wat betreft:

- uitslag DPIA [REDACTED]
 - uitslag Pentest (verwacht ik volgende week al wel uitslag van is [REDACTED] op angehaakt)
- Mochten hier nu zaken uit komen. Of de afspraken met [REDACTED] er dan bij. [REDACTED] en weet dat jullie mijn achtervang zijn.

Collegiale test 3 september - ik sluit aan bij de test. Ik wil dit niet missen, [REDACTED] is ook akkoord dus ik kom op kantoor. Wil je op de hoogte houden via app of even bellen. Ik haal mijn mail van de telefoon dus ik lees geen mail ☺

GO/NO GO moment - 3 september

In principe hebben we gezegd - als de Arnhemse omgeving niet werk, de DPIA of pentest negatief is en geen work around mogelijk is om veiligheid en privacy toch te waarborgen dan testen we niet met inwoners.

[REDACTED] Meeste overkoepelende zaken staan in teams. Verzoek aan [REDACTED] gedaan om je toegang te geven.

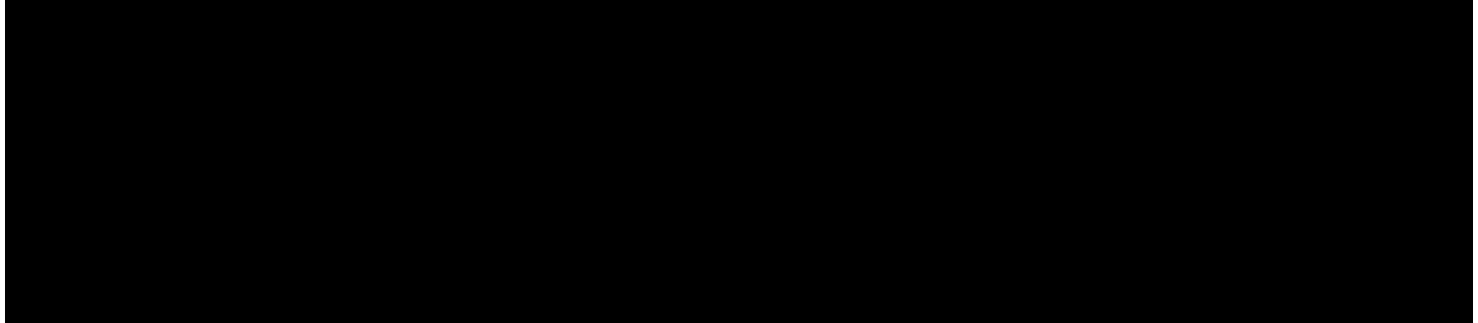
Link weggehaald

ID-Contact

- Uitvraag product owner via inhuerbalie - zie mijn mail van vandaag met procesvoorstel
- uitvraag techniek - zie mijn mail - verzoek om dit via Arnhem uit te laten zetten
- afspraak met BZK - je staat in cc, mochten ze reageren graag een afspraak met ze inplannen.

[REDACTED] link weggehaald

Volgens mij wijst de rest vanzelf. Veel succes met deze mooie fase waarin de projecten zich nu bevinden. Vind het bijna jammer om nu met vakantie te gaan!





Date : 21-8-2020 15:23:53

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : overleggen ID bellen as maandag

Attachment : Casuste.docx;

Hoi [REDACTED] en [REDACTED],

Voor aanstaande maandag heb ik vier overleggen voor ID bellen in mijn agenda staan. Twee daarvan (kernteam om half 11 en overall overleg om half 2) kan ik helaas niet bijwonen.

Ik zit ook in een aantal andere projecten tegen deadlines aan en kom hier anders in de knoop.

Voor zover ik het nu kan overzien, loopt alles trouwens op koers in de werkgroep onderzoek. We zijn bezig met de vragenlijst en proberen deze maandag in concept gereed te krijgen.

Mijn belangrijkste zorgpunt is het werven van voldoende deelnemers voor het onderzoek. Maar dit is een actie die lokaal moet worden opgepakt.

@[REDACTED] ik had jou een soort draaiboek beloofd mbt de acties die ik vanuit werkgroep onderzoek zie. Ik wil dit maandag met de werkgroep invullen. Volgt dus nog.

@[REDACTED], kan jij in de beide regionale overleggen de werkgroep onderzoek vertegenwoordigen?

@[REDACTED], ben jij op de hoogte van deze overleggen en kan je erbij zijn?

Groet, [REDACTED]

Date : 5-11-2019 10:14:02

From :

To :

Subject : Pilot IRMA bellen - gemeente Nijmegen blijkt al bijna te starten, doen wij mee?

Attachment : Onderzoe.pdf;20191029.pdf;image001.png;image010.png;image011.png;image012.png;image013.png;

Hallo [REDACTED]

Art. 10.2 e

Vorige week ben ik bij de IRMA meet-up geweest. Ik ben toen bijgepraat over de meest recente ontwikkeling op het gebied van IRMA. IRMA krijgt eind dit jaar een update en wordt een stuk gebruiksvriendelijker in look en feel. De samenvatting en presentaties heb ik op onze schijf gezet: [REDACTED]

Aanleiding: Nijmegen gaat pilot starten met IRMA bellen

Nu blijkt dat de gemeente Nijmegen al ver is met een pilot als het gaat om bellen met IRMA. Een samenwerking tussen [REDACTED], gemeente Nijmegen, HAN en [REDACTED]. In de bijlage de presentatie van de techniek door [REDACTED] en het projectvoorstel van de HAN

Nijmegen wil starten met de pilot IRMA bellen. Zij zetten parallel naast hun eigen klantenservice de mogelijkheid voor IRMA bellen op. Via de website van de gemeente Nijmegen kun je IRMA bellen starten. Twee medewerkers zijn bij de klantenservice vrij gemaakt voor telefoontjes met IRMA bellen. Ze willen in december starten met de pilot.

Als Arnhem hebben we meerdere malen aangegeven op een dergelijke pilot aan te willen sluiten. Ik ben vorige week wat langer blijven zitten om meer over de pilot te horen en of Arnhem evt kan aansluiten.

Onderzoek IRMA bellen

Art. 10.2 b

Nu is het zo dat de HAN de effecten van bellen met IRMA in de gemeentelijke en zorgsector wil onderzoeken, ook als het gaat om gebruiksvriendelijkheid. De aanvraag voor het budget loopt. En pas begin december wordt uitsluitsel verwacht, het onderzoek zou in januari 2019 moeten starten. Het gaat om een onderzoeksbudget van [REDACTED]. De vraag is gesteld door de onderzoekers van de HAN of de betrokken partijen bereid zijn zelf de portemonnee te trekken voor onderzoek mocht blijken dat het onderzoeksbudget niet beschikbaar komt. [REDACTED] heeft al aangegeven niet bij te kunnen dragen. Nijmegen en [REDACTED] wel.

Vragen voor Arnhem

Los van de onderzoeksopzet en pilot opzet (want hier heb ik nog wel wat op aan te vullen) is het de vraag of Arnhem met Nijmegen wil optrekken als het gaat om de pilot: bellen met IRMA.

Belangrijke punten voor deze overweging:

- Van [REDACTED] heb ik begrepen dat technisch IRMA bellen snel naast de bestaande klantenservice kan worden neergezet.
- De vraag is of de klantenservice iemand beschikbaar kan stellen. [REDACTED] was enthousiast over dit vraagstuk omdat ze veel tegen identificatie aan de telefoon aanlopen. [REDACTED] ik spreek vanochtend [REDACTED]
- Is er budget van max [REDACTED] als het gaat om het financieren van onderzoek (mocht de aanvraag van de HAN tot onderzoeksbudget mislopen). Mijn advies is om de pilot altijd te begeleiden met onderzoek omdat de effecten belangrijk zijn om te meten.
- [REDACTED] hebben we begin dit jaar toegezegd dat we kijken naar een pilot met IRMA zichtbaar voor de inwoners (dat is IRMA - al moeten we dan nog goed kijken naar insteek en communicatie naar buiten - dit ontbreekt in de pilot van Nijmegen)
- We moeten snel schakelen, want het is een trein die we met een sprintje trekken mogelijk nog kunnen halen.

Art. 10.2.b

Ik ga vandaag in gesprek met de klantenservice over mogelijkheden en haalbaarheid etc.

Vraag is of er evt [REDACTED] is voor mocht de HAN geen onderzoeksbudget toekennen. Is dit budget eventueel beschikbaar? En hoe sta je ten opzichte van deze ontwikkeling?

[REDACTED]

Date : 3-3-2020 10:41:01

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : Pilot IRMA Bellen bij de klantenservice_opzet.docx

Attachment : Pilot I.docx;

Hoi [REDACTED]

Fijn dat je donderdag kunt aansluiten. Reis je er zelf naar toe of wil je samen vertrekken vanuit Arnhem? Ik heb in ieder geval een business card gereserveerd.

Hierbij een wat ouder document waarin over de pilot van IRMA bellen wordt gesproken. Zoals gisteren toegelicht is de rol van de HAN kleiner dan hier wordt geschatst. Zij doen een klein onderzoek binnen onze pilot, maar evalueren onze pilot niet. De vraag is hoe we onze pilot kunnen evalueren.

Ik ga nog op zoek naar wat relevante documentatie. Mocht ik die hebben dan stuur ik die toe.

Groet [REDACTED]

Obv. Art 10.2 e

Date : 27-8-2020 12:21:57

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : productenlijst voor ID bellen

Attachment : Oplever.docx;

Date : 8-9-2020 21:26:14

From : "IDbellen"

To : "

Cc : "

Subject : Programma en instructie voor generale repetitie ID Bellen woensdag 9 september 2020

Attachment : Instruc.docx;

Beste deelnemer aan de ID Bellen test,

Op woensdag 9 september gaan we een nieuwe belsevice (ID Bellen) uittesten met collega's van de gemeente Arnhem.
Jij hebt je daarvoor opgegeven. Bedankt daarvoor!

In deze mail leggen we kort uit wat de bedoeling is en hoe je je kunt voorbereiden.

Doel van de test

Je gaat meedoen aan een generale repetitie voor een groot inwonersonderzoek ID Bellen. Dit onderzoek vindt eind september plaats.

Je gaat precies hetzelfde proces doorlopen als de inwoners straks.

Graag horen we na afloop van de generale repetitie of het proces en de informatie duidelijk was en of je nog verbetertips hebt.

Jouw tips gebruiken we vervolgens om verbeteringen aan te brengen in de inwonertest.

Voorbereiding op de test

Op woensdagmiddag 9 september is de generale repetitie. In bijgaande instructie lees je wat precies de bedoeling is.

Het is handig om dit document ruim voor de test door te lezen. Hierin staan precies alle stappen beschreven die je moet doorlopen.

Denk bijvoorbeeld aan het installeren van de app waarmee je gaat bellen.

De test zelf - in het kort

1. Je belt op woensdagmiddag 9 september tussen 15.00 en 16.30 uur via de ID bellen service. Dat doe je op een willekeurig moment.
2. Na het bellen vul je een online vragenlijst in over ID bellen. Hiervoor gebruik je de volgende link.
<https://q.crowdtech.com/KGGGxLsvm0SANQbo8ju8Rw>
3. Vervolgens neem je tussen 16.30 - 17.00 uur deel aan een plenaire afspraak via Teams. Tijdens deze afspraak kan je je ervaring delen.
4. Na afloop van deze vergadering vul je een online feedbackformulier in over de generale repetitie. Hiervoor gebruik je de volgende link.

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=vBkWzqGuwUGPqlLvcjH0c73r1MdrDfHtOrR5b9Gplia9UOExCOUxIWTVORU5TMUsxT1RZNzFSMk45WS4u>

We hopen dat alles duidelijk is. Mocht je vooraf toch vragen hebben, stuur dan een mailtje naar IDbellen@arnhem.nl. Of bel met [REDACTED] of [REDACTED]

Alvast hartelijk dank voor jullie deelname!

Met vriendelijke groet,

Projectteam ID Bellen gemeente Arnhem

Date : 9-9-2020 09:06:14

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : RE: Aanvullende vraag ID Bellen onderzoek HAN

Ik zie niet in waarom je het niet zou doen, dus ik zou zeggen neem maar op.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 9 september 2020 8:46

Aan: [REDACTED]n

Onderwerp: Aanvullende vraag ID Bellen onderzoek HAN

Ha [REDACTED]

Ik kreeg gisteren einde dag bericht van de HAN dat er geen tijd meer was om bijgaand concept testplan definitief te maken. Wat nog ontbreekt is een vraag over het concept ID Bellen. Deze vraag of vragen kunnen we zelf aanleveren.

Het is niet de bedoeling dat we de inwonersvragenlijst kopieren, dit is een usability onderzoek, maar een vraag over de toegevoegde waarde van ID Bellen lijkt me een logisch onderdeel aan het slot. Deze vraag zit er al iets in, maar mijn voorstel is om deze vraag explicet aan het eind toe te voegen, zodat je kunt zien welk aspect heerin zwaar of minder zwaar weegt (veiligheid, privacy, gebruiksgemak etc).

Voorstel:

Zou je ID bellen in de toekomst **zelf** gebruiken en zo ja/nee waarom (niet)? Wat denken jullie?

Graag vandaag reactie dan kan ik dit nog doorzetten voordat het onderzoek morgenochtend start.

Groet!

[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]

Date : 21-8-2020 11:10:39

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

Subject : RE: Eerste concept werving IDBellen

Attachment : image001.png;image002.png;

Hallo [REDACTED]

Hieronder in de mail antwoord op jouw vragen.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 17 augustus 2020 14:43

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Eerste concept werving IDBellen

Goedemiddag [REDACTED]

Voor de tekst voor Dordrecht heb ik er een eigen draai aan gegeven. Ik heb daarbij wel zoveel mogelijk de tekst van Nijmegen aangehouden. Onze tekst is volledig B1 en leest dan ook prettig zonder dat het vragen oproept.

Misschien handig om dit morgen met de deelnemers van het overleg te delen. Ik heb er een aantal vragen bij:

- Geven wij in Dordrecht ook een tegoedbon? En zo ja, wat voor bon? De benoem ik dan ook in het stuk tekst - **ja, welke is nog niet bekend.**
Lijkt me goed om te vermelden
- Nemen deelnemers de hele testperiode deel of alleen op 1 moment daarvan? Dan schrijf ik dat nog in de tekst erbij - **in dordrecht op twee momenten.** [REDACTED] **weet waarschijnlijk wanneer dat is.**
- Welk e-mailadres gebruiken wij binnen Dordrecht? Is dat al bekend? Dan noem ik dat e-mailadres ook in de tekst. **Mij niet bekend.**
Misschien weet [REDACTED] dat.

Met vragen ben je natuurlijk welkom!

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 17 augustus 2020 12:32

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Eerste concept werving IDBellen

Ter bespreking morgen in overleg

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 14 augustus 2020 17:18

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Eerste concept werving IDBellen

Zie mail van zójuist.

De wervingstekst van Nijmegen

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 13 augustus 2020 19:51

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Fwd: Eerste concept werving IDBellen

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,

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 😊

Obv. Art 10.2 e

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 3 augustus 2020 11:51
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Eerste concept werving IDBellén

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 IDBellén

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]

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 om er 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

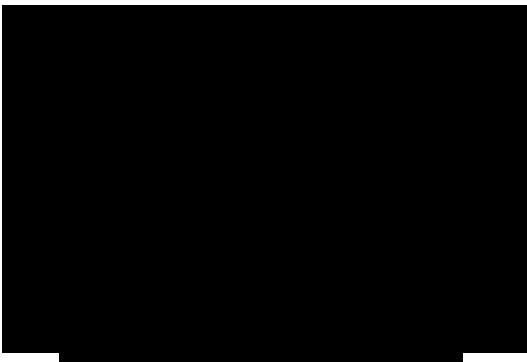
Aan: [REDACTED]

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?

Met vriendelijke groet,



Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 28 juli 2020 15:57
Aan: [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,



Date : 10-9-2020 14:41:12

From : [REDACTED]

To : [REDACTED] "

Cc : [REDACTED]

Subject : RE: Feedback burgerzaken op extra scenario's

Hoi [REDACTED]

Obv. Art 10.2 e

Afgelopen maandag spraken wij elkaar over mogelijke ID bellen scenario's. Onze conclusie was dat alle onderstaande scenarios kunnen blijven staan, mvg het derde scenario.

Jij zou nog nadenken over een alternatief. Heb je iets kunnen bedenken en zou je me hier een paar zinnen voor kunnen mailen?
Dan kunnen we deze nog opnemen in onze vragenlijst. Lukt het om vandaag of morgen naar mij te reageren?

Alvast bedankt!

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 12:10

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Feedback burgerzaken op extra scenario's

Ha [REDACTED],

Hierbij de feedback van burgerzaken Arnhem mbt de extra scenario's uit de vragenlijst.

Groet!

I heeft zojuist tijdens de proef gebeld met de gemeente over een specifieke vraag. Stel, deze vraag heeft u nogmaals nadat deze proef klaar is. Zou u in dit geval nogmaals ID-Bellen gebruiken? (ja, nee, twijfel, weet niet) Hier kan ik denk ik niet echt een antwoord op geven, hangt van de gebruiker af.

' Stel, u heeft net een kind gekregen en om een zorgverzekering af te sluiten heeft u hiervoor een BSN nodig. Deze krijgt uw kind bij = na de aangifte van geboorte verstrekt door de woongemeente. Als u het BSN niet meer weet, komt u hiervoor naar de gemeente. Of u vraagt tegen betaling een uittreksel aan. Met ID-Bellen mogen wij u het BSN ook via de telefoon doorgeven. Zou u in dit geval ID-Bellen gebruiken? (ja, nee, twijfel, weet niet) Heb de zin iets aangepast omdat het BSN niet door de geboortegemeente wordt afgegeven, maar door de woongemeente.

' Stel, u twijfelt of er misschien iemand op uw adres staat ingeschreven die niet bij u woont. De gemeente kan aan u doorgeven hoeveel mensen er op uw adres staan ingeschreven. Hiervoor moeten we wel zeker weten wie u bent. Normaal gesproken moet u daarvoor met uw identiteitsbewijs langs komen aan de balie. Met ID-Bellen mogen we u de informatie geven via de telefoon. Zou u in dit geval ID-Bellen gebruiken? (ja, nee, twijfel, weet niet) ID-bellen is niet per se nodig, omdat we zonder identiteitscontrole ook verstrekken hoeveel mensen er op het adres wonen. Je raakt dan niemand in de privacy. (Overigens verstrekken we absoluut geen gegevens van derden, ook niet met een identiteitscontrole).

' Stel, u emigreert naar het buitenland. Om voor u daarvoor een afspraak te maken moeten wij weten of er op uw adres personen achterblijven. Om dit af te handelen moet u een afspraak maken. Met ID-Bellen mogen we uw gegevens inkijken. Daardoor krijgt u de volledige informatie die voor u geldt en wat u moet regelen. Zou u in dit geval ID-Bellen gebruiken? (ja, nee, twijfel, weet niet) Dit scenario is juist. Let op: deze vraag kan a.d.h.v. uitleg procedure emigratie worden beantwoord.

' Stel, u heeft een rijbewijs aangevraagd. Om uw rijbewijs op te halen, wilt u weten of deze al binnen is. U belt daarvoor met de gemeente. Normaal gesproken geven wij daarover geen informatie. Wij weten namelijk niet zeker of u zegt wie u bent. Via ID-Bellen mogen wij die informatie wel geven. Zou u in dit geval ID-Bellen gebruiken? (ja, nee, twijfel, weet niet) Dit scenario is ook juist. (Overigens wordt deze vraag op dit moment reeds beantwoord aan de telefoon).

Date : 31-8-2020 13:00:06

From :

To : "

Subject : Re: Kernteam overleg ID-bellen

Hoi allen,

Voor het overleg de agenda:

1. Aanvullen agendapunten (zijn er nog belangrijke bespreekpunten voor dit overleg?)
2. Korte update stand van zaken [REDACTED]
3. Communicatie, instructies & uitnodigingen
4. Status technische omgevingen
5. Productenlijst doornemen en afspraken noteren
6. wvttk

Obv. Art 10.2 e

Van: [REDACTED]

Wanneer: 13:00 - 14:00 31 augustus 2020

Onderwerp: Kernteam overleg ID-bellen

Locatie: teams

Het overleg van 31-08 verplaatst naar 13:00 vanwege te veel afmeldingen

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 aanpotten 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 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 er voor jou nog acties open staan of dingen die je moet regelen in de actuele planning: [REDACTED]

Loop je ergens vast, meld het op de issuelist: [REDACTED]

Linken verwijderd

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 inwonertest	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 : 30-6-2020 16:59:39

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Subject : RE: Kernteam overleg IRMA

Hallo [REDACTED],

Zou as donderdag in het kernteam het onderwerp 'evaluatie pilot ID-Bellen' op de agenda gezet kunnen worden?

Donderdagochtend komen we met de werkgroep onderzoek bij elkaar. Daar wil ik een eerst opzet van het onderzoeksplan uitwerken.

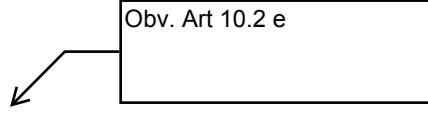
Deze uitwerking zou ik daarna kunnen nazenden aan de kernteamleden, met daarbij misschien een aantal specifieke bespreekpunten.

Is dat oke?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]



[REDACTED]

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

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 19 juni 2020 18:53

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Kernteam overleg IRMA

Tijd: donderdag 2 juli 2020 14:00-15:00 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Teams

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

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 2 april 2020 12:08

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Kernteam overleg IRMA

Tijd: donderdag 2 juli 2020 14:00-15:00 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Teams

Agenda volgt

Date : 10-7-2020 17:26:42

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : RE: Kernteamoverleg ID-Bellen

Attachment : Onderzoe.doc;

Hoi [REDACTED]

Ter info, hier een bijgewerkte onderzoeksplan met uitgewerkte planning nav de werkgroep onderzoek van gisteren.
[REDACTED] en [REDACTED] moeten er nog op reageren.

Ik ga maandag met nog wat acties aan de slag (voorzet vragenlijsten) en zal deelnemen aan de kerngroep.

Om terug te komen op jouw vraag: het zou wel fijn zijn als je mij tijdens mijn vakantie kan waarnemen in de werkgroep - voor zover nodig.
Dat kunnen we maandag nog wel even afstemmen.

Groetjes, [REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 9 juli 2020 10:12

Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Kernteamoverleg ID-Bellen

Hoi [REDACTED]

Even voor mijn beeld. Wil je dat ik je waarneem tijdens jouw vakantie in de werkgroep onderzoek. Of heb je de werkzaamheden met de andere gemeenten afgestemd.

Laat maar even weten en als ik je niet meer spreek:

Hele fijne vakantie! Geniet er van!

Groetjes,

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

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 8 juli 2020 12:36

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Kernteamoverleg ID-Bellen

Tijd: maandag 13 juli 2020 10:00-11:00 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Teams - Channel Kernteam

Hoi allemaal,

Bij deze een tussentijds Kernteamoverleg om na de test en voor sommige vakanties af te stemmen tussen de werkgroepen.

Ik snap dat dit kort dag is, uitgangspunt dat er in ieder geval iemand van alle gemeentes aansluit zodat we onderling de status kunnen ophalen.

Agenda

1. Presentatie stand van zaken
2. Terugkoppeling Stuurgroep
3. Doornemen productenlijst
4. Mededelingen per werkgroep
5. Planning & actiepunten

Tot maandag!

Groeten [REDACTED]

Obv. Art 10.2 e

Date : 8-9-2020 08:15:23

From : "

To : "

Subject : RE: Pilot ID-Bellen stavaza

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

Hoi [REDACTED]

Vanmiddag spreken we elkaar. Hierbij alvast een boodschappenlijstje om door te nemen.

- tijdsbesteding in het project -> het project kost me erg veel tijd en ik kom moeilijk uit met mijn uren en andere projecten. Kan jij of iemand anders hier bijspringen?
- uitnodigingsmail generale repetitie -> tekst oke? plenair moment? bij wie terecht met vragen?
- werving via social media en Arnhemse koerier -> hoe voorkomen we dat er niet-Arnhemmers in ons onderzoek belanden?
- registratie deelnemers -> welke info vragen we uit bij deelnemers bij aanmelding (naam, emailadres, woonadres?) ?
- Willen/kunnen/mogen we deelnemers ook nog checken aan de telefoon?
- veilige gegevensuitwisseling en -opslag -> aan welke vereisten moeten we hierin voldoen?
- hoe risico ondervangen op vervuiling onderzoek? -> unieke code voor eenmalige toegang tot vragenlijst? -> vraag uitgezet bij [REDACTED] en [REDACTED]
- code naar vragenlijst vooraf verstrekken bij instructie of door KCC laten verstrekken na het telefoongesprek? -> bij tweede optie afstemmen met kcc
- hoe regelen we ondertekende privacyverklaring? -> via forms.office.com? -> vraag uitgezet bij [REDACTED]
- wie beantwoordt eventuele vragen van inwoners na de aanmelding en tijdens de testfase?
- afwezigheid bij testmomenten -> 9 september en 23 september kan ik niet bij de testmomenten zijn. Volgens mij ook niet nodig, maar ik meld het vast.

Tot vanmiddag

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 7 september 2020 9:57
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Pilot ID-Bellen stavaza

Hoi [REDACTED]

Hoe gaat het met je? Ik zie dat je een hoop werk hebt verzet tijdens mijn vakantie. Kan ik nog ergens bij ondersteunen of iets dergelijks? Misschien handig om nog voor woensdag onderling contact te hebben. Wanneer komt jou gelegen. Als het niet uitkomt dan hoor ik het ook graag?



Date : 21-8-2020 11:53:44

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

Subject : RE: Snel bijgewerkte planning

Attachment : image001.png;

Hallo [REDACTED] en [REDACTED],

Kunnen jullie mij antwoord geven op een paar vragen mbt het gebruikersonderzoek met de IRMA app?

- Waar (adres) en wanneer (tijdstip) vind het onderzoek in het lab plaats?
- Is het mogelijk om dit onderzoek bij te wonen?
- Is er al een datum en tijdstip bepaald voor gezamenlijke evaluatie?
- Klopt het dat jullie de deelnemers laten bellen met een fictieve verhuiscasus en zo ja, hebben jullie hiervan een casusbeschrijving / belscript op papier staan?
- Zo ja, kan ik die van jullie ontvangen?

Alvast bedankt voor jullie reactie.

[REDACTED]

[REDACTED]

From: S [REDACTED]

Date: Thursday, 9 July 2020 at 15:21

To: [REDACTED]

Subject: RE: Snel bijgewerkte planning

Hoi allen,

Hierbij ook het testplan. Daarbij wil ik wel vermelden dat deze nog niet is bijgewerkt met de feedback van de ethische commissie. Die ging vooral over de uitnodiging en het toestemmingsformulier. Dit pas ik in augustus aan.

Hartelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 7 juli 2020 11:10

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Snel bijgewerkte planning

Vanuit ons perspectief de belangrijkste data:

31 aug prototype beschikbaar

1 sept pilot test

11 sept meekijken met gebruikersonderzoek op de HAN

Week 39 (moment nog nader te bepalen): gezamenlijke evaluatie

[REDACTED]

Date : 7-9-2020 17:23:57
From : [REDACTED]
To : [REDACTED]
Subject : RE: trackingcode - readeract
Hoi [REDACTED]

Obv. Art 10.2 e



Ik ben er inmiddels achter waar het probleem zat, dus kan wel bij de documenten. Maar deze had ik inderdaad nog niet gezien.
Ik heb gevraagd aan [REDACTED] en [REDACTED] of zij kunnen reageren voor Arnhem.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 7 september 2020 15:12
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: trackingcode - readeract

Hi [REDACTED] omdat ik niet zeker weet of jij al in MS Teams kan bijgaand mijn post van eerder. Gr, [REDACTED]

WG Communicatie Bijgaand mijn **eerste aanzet** voor de **intranettekst** aankondiging en uitleg **gebruikerstest ID Bellen**. Ter illustratie kan gebruik worden gemaakt van de afbeeldingen in de map: bestanden / contact / beeldmateriaal. Graag **uiterlijk morgenmiddag 13:00** reageren, dan verwerk ik uw response en kan de tekst door een ieder ingezet worden 😊 [REDACTED]

Op ma 7 sep. 2020 om 12:28 schreef [REDACTED]

Hoi [REDACTED]

Omdat wij via social media gaan werven, vroeg [REDACTED] vanochtend in de kerngroep of wij gegevens kunnen bijhouden waar mensen vandaag komen.

Hij had het over gebruik trackingcode en readeract. Voor mij onbekend terrein, maar jij begrijpt waarschijnlijk beter wat hij bedoelt?

@[REDACTED] ik hoop dat ik je vraag zo goed overbreng. En anders kan je je vraag misschien nog even toelichten aan [REDACTED].

Groet, [REDACTED]

Date : 2-6-2020 14:00:24

From : "███████████"

To : "███████████"

Subject : RE: Update stand van zaken pilot ID-Bellen (voorheen veilig bellen met IRMA)

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

Hoi █████

Heb je inmiddels meer info vanuit de stuurgroep en/of een detailplanning? En is de casus al bekend?

Groetjes, █████

Van: █████

Verzonden: maandag 25 mei 2020 19:33

Aan: █████

Onderwerp: RE: Update stand van zaken pilot ID-Bellen (voorheen veilig bellen met IRMA)

Hoi █████,

Ik heb morgen een stuurgroep staan om 15.00 uur. Ik heb van te voren aangegeven dat ik een detailplanning verwacht. Ook heb ik bij de andere gemeenten de vraag uitstaan voor een contactpersoon bij O&S/evaluatie. Daar zal ik nogmaals naar vragen.

Ik zal je na de stuurgroep een update geven van de stavaza.

Groet █████

Van: █████

Verzonden: maandag 25 mei 2020 15:53

Aan: █████

Onderwerp: RE: Update stand van zaken pilot ID-Bellen (voorheen veilig bellen met IRMA)

Hoi █████,

Dank je voor de info.

Het is zo eind juni, dus het lijkt me handig om alvast een eerste opzet van de evaluatie uit te gaan werken en deze voor te leggen aan de projectgroep.

Wanneer verwacht je de aanvullende info en detailplanning beschikbaar te hebben?

Groet, █████

Van: █████ s

Verzonden: maandag 18 mei 2020 23:17

Aan: █████

Onderwerp: Update stand van zaken pilot ID-Bellen (voorheen veilig bellen met IRMA)

Beste allemaal,

Hierbij stuur ik jullie een update van de pilot ID-Bellen. Hier zijn jullie allemaal in meer of mindere mate bij betrokken.

Vanuit het project is een eerste mijlpaal te melden: de code om geïdentificeerd bellen met IRMA mogelijk te maken werkt en is opgeleverd!

Uitgebreide communicatie volgt hier nog over (de werkgroep communicatie gaat hier mee aan de slag). En het idee is om een demo te ontwikkelen zodat iedereen kan zien wat er technisch mogelijk is en om meer beeld te krijgen bij de pilot.

Nu de code staat is de fase aangebroken om het binnen de organisatie te gaan testen. De planning is om eind juni met medewerkers van de gemeente Arnhem (dus intern) de eerste test te doen. Om dit te kunnen moet nog wel een en ander worden geregeld. In de update geef ik jullie een beeld van deze activiteiten op de verschillende onderdelen. Binnenkort volgt er vanuit de projectgroep meer informatie en detailplanning (ook via teams van Drechtsteden - heb je geen toegang, laat dit aan mij weten!). Mochten er in de tussentijd al vragen of suggesties zijn dan hoor ik die uiteraard graag.

Ik kijk uit naar een mooie samenwerking!



Date : 4-8-2020 19:52:55

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Subject : Re: [REDACTED]

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Helemaal goed, ik stuur je zo een afspraak voor morgenmiddag om half 4.

Fijne avond!

Groetjes,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 4 augustus 2020 14:49:10
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: [REDACTED]

Ha [REDACTED],

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

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 4 augustus 2020 14:43
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: [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 [REDACTED] 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 [REDACTED] 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 coördinator van ID-contact), gericht aan de Gemeentesecretaris. Omdat [REDACTED] als partner bij het project wordt genoemd en NLdigital A&C van de founding partners is van Digicampus, krijgen wij vanzelfsprekend ook vragen hierover.

[REDACTED]
Hopelijk kun jij mij meer vertellen.

Groeten,

[REDACTED]
Art. 10.2 g

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 : 21-4-2020 22:24:13

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Cc: [REDACTED]

Subject : RE: [REDACTED]

Attachment : Onderzoeke.pdf;

Hallo [REDACTED]

Art. 10.2 e

Morgen hebben [REDACTED] een gesprek met [REDACTED] over het vervolg. In dit gesprek willen de inzet en planning met elkaar afstemmen. De uitkomsten en relevante documenten van dit gesprek sturen we jullie toe.

Ik stuur jullie hierbij wel het onderzoeksvoorstel van de [REDACTED] (staat ook op teams). Andere ideeën over planning etc zijn achterhaald en sturen nav gesprek morgen de actuele informatie.

Groetjes,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 20 april 2020 15:45
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: HAN

Ha [REDACTED]

Zie vraag [REDACTED] hieronder. Zou je mij relevante stukken mbt afspraken [REDACTED] kunnen sturen?

Alvast bedankt,

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 17 april 2020 16:17
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Contactpersonen vanuit Drechtsteden IRMA - Bellen

Ha [REDACTED]

Ik heb niets meer gehoord over het [REDACTED] onderzoek sinds deze mail, kunnen we hier binnenkort even over bijpraten?

Groeten [REDACTED]