

**Van:** [REDACTED]  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** RE: ID Bellen  
**Datum:** woensdag 9 september 2020 17:09:00  
**Bijlagen:** [image001.png](#)

---

Hoi [REDACTED]

Dankjewel voor het testen en je input.

Met betrekking tot de piepjes heb je inderdaad gelijk. Het zijn de dtmf tonen die de code uitwisselen waarmee IRMA weet welke attributen bij het telefoontje horen en de agent dus te zien krijgt wie er belt. Irritant, maar de enige manier helaas.

We gaan zien hoe de inwoners e.e.a. gaan waarderen tijdens de test

Groetjes,  
[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** woensdag 9 september 2020 16:49  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** RE: ID Bellen

Hi,

Met die link is het wel gelukt.

Eerste keer met een slechte verbinding, tweede keer was duidelijker

Wat ik er van vind...

Mwa... ik vind het nogal een gedoe, bel dan toch liever met 14024

Het is fijn dat de ontvanger meteen weet wie hij/zij aan de lijn heeft dat snap ik.

Als het contact gelegd is krijg je een stem die Goedendag zegt en vervolgens een aantal irritante piepjes, alsof je doorverbonden wordt.

Verder is het allemaal wel ok denk ik. De tweede keer kwam ik in de wachtrij en kreeg een muziekje te horen.

So far so good denk ik dan ☺

Groetjes,  
[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED] <[\[REDACTED\]@nijmegen.nl](mailto:[REDACTED]@nijmegen.nl)>  
**Verzonden:** woensdag 9 september 2020 16:15  
**Aan:** [REDACTED] <[\[REDACTED\]@irvn.nl](mailto:[REDACTED]@irvn.nl)>  
**Onderwerp:** RE: ID Bellen  
<https://demo.idbellen.org/>  
en deze link?

---

**Van:** [REDACTED] <[\[REDACTED\]@irvn.nl](mailto:[REDACTED]@irvn.nl)>  
**Verzonden:** woensdag 9 september 2020 16:14  
**Aan:** [REDACTED] <[\[REDACTED\]@nijmegen.nl](mailto:[REDACTED]@nijmegen.nl)>; [REDACTED] <[\[REDACTED\]@nijmegen.nl](mailto:[REDACTED]@nijmegen.nl)>  
**Onderwerp:** RE: ID Bellen

Hi,

Ik kom niet op de site:

• <https://www.demo.idbellen.org>

Krijg een melding dat de website niet gevonden kan worden.

Groetjes,  
[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED] <[\[REDACTED\]@nijmegen.nl](mailto:[REDACTED]@nijmegen.nl)>  
**Verzonden:** woensdag 9 september 2020 15:24  
**Aan:** [REDACTED] <[\[REDACTED\]@irvn.nl](mailto:[REDACTED]@irvn.nl)>; [REDACTED] <[\[REDACTED\]@nijmegen.nl](mailto:[REDACTED]@nijmegen.nl)>  
**Onderwerp:** RE: ID Bellen

Klopt, mijn fout [REDACTED]

Dit n.a.v. het dienstverleningsoverleg waar ik de pilot noemde en jij en [REDACTED] aangaven interesse te hebben (als ik het me goed herinner). Als je geen tijd hebt is dit natuurlijk geen probleem :)

Gr. [REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED] <[\[REDACTED\]@irvn.nl](mailto:[REDACTED]@irvn.nl)>  
**Verzonden:** woensdag 9 september 2020 14:55  
**Aan:** [REDACTED] <[\[REDACTED\]@nijmegen.nl](mailto:[REDACTED]@nijmegen.nl)>  
**CC:** [REDACTED] <[\[REDACTED\]@nijmegen.nl](mailto:[REDACTED]@nijmegen.nl)>  
**Onderwerp:** RE: ID Bellen

Hi,

Ik probeer t in te plannen ☺

Groetjes,

**Van:** [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>

**Verzonden:** woensdag 9 september 2020 14:55

**Aan:** [redacted] <[redacted]@irvn.nl>

**CC:** [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>

**Onderwerp:** RE: ID Bellen

O volgens [redacted] wilden jullie testen...

Je mag tussen 15.30 en 16.30 bellen als je zin hebt

**Van:** [redacted] <[redacted]@irvn.nl>

**Verzonden:** woensdag 9 september 2020 14:54

**Aan:** [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>

**Onderwerp:** RE: ID Bellen

Hi,

Het is mij even ontgaan dat ik mij hiervoor gemeld had.

Wanneer kunnen we testen?

Groetjes,

**Van:** [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>

**Verzonden:** woensdag 9 september 2020 14:46

**Aan:** [redacted] <[redacted]@irvn.nl>; [redacted] <[redacted]@irvn.nl>

**Onderwerp:** ID Bellen

Beste [redacted],

Hartelijk dank dat jullie met ons de service ID Bellen wilt testen. Met jullie ervaring kunnen wij deze nieuwe aanpassen daar waar het nodig blijkt. Jullie ervaring is dus waardevol voor ons!

#### **ID Bellen**

De gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden startten samen het project ID Bellen. Met dit project willen we de telefonische dienstverlening aan onze inwoners vernieuwen en verbeteren.

Soms wilt u meer persoonlijke informatie dan wij u via de telefoon mogen geven. Persoonlijke informatie zoals:

- waarom krijg ik deze maand minder uitkering?
- hoe staat het met mijn aanvraag?
- hoeveel personen staan er ingeschreven op mijn adres?

Wij beantwoorden zulke persoonlijke vragen alleen als wij zeker weten dat u bent die u zegt te zijn. Als u ons belt, stellen wij daarom altijd een aantal controlevragen. Toch kan het voorkomen dat wij de gevraagde informatie niet met u mogen delen. Dat doen wij om fraude met uw gegevens te voorkomen.

Om dat makkelijker en toch veilig te doen, hebben wij een nieuwe service ontwikkeld. Deze service heet ID Bellen.

#### **Hoe werkt de test**

Via de stappen die u in deze handleiding leest, helpen wij u door het proces. Omdat dit een nieuwe service is, geven wij u graag uitgebreide informatie. Hiermee willen wij u op de meeste vragen die u misschien heeft, al antwoord geven. Ook voor ons is deze service en handleiding nieuw.

#### **Doel van de test en wat gaat u doen?**

Graag willen we leren van uw praktijkervaring met ID Bellen. U voert daarom een proeftelefoongesprek met de gemeente via ID Bellen.

Na het telefoongesprek beantwoordt u een aantal vragen in een online vragenlijst.

Wij zijn benieuwd naar:

- wat voor u duidelijk is?
- wat u onduidelijk vindt?
- waar u tegenaan loopt?
- hoe u ID-Bellen ervaart?

#### **De te nemen de stappen door en doe de test**

i. Lees eerst deze handleiding goed door, dan weet u wat wij van u verwachten

ii. Download en installeer de IRMA-app op de mobiele telefoon.

iii. Volg stap voor stap het ID Bellen proces via <https://demo.idbellen.org>

iv. Vul onze online vragenlijst in [via deze link](#), zo kunnen we deze generale repetitie goed evalueren.

Dank voor je deelname! Mochten er vragen zijn, bel of mail me gerust!

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
businessadviseur I&A



**Gemeente Nijmegen**

06- [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>

[https://nl.linkedin.com/in/\[redacted\]](https://nl.linkedin.com/in/[redacted])

bereikbaar op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag