

Date : 7-7-2020 14:10:58

From :

To : [REDACTED]

Subject : Re: 7 juli 15.00 uur test ID-Bellen bij de gemeente Nijmegen.

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

Ow wat goed. ik ga het meteen even mailen dat het natuurlijk 9 juli is ☺

Top dat je je al hebt aangemeld bij [REDACTED]

Ik verwacht niet veel deelnemers vanuit Arnhem maar wel goed dat ze minimaal op de hoogte zijn van de test.

Groetjes,

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 7 juli 2020 13:32:17

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: 7 juli 15.00 uur test ID-Bellen bij de gemeente Nijmegen.

Hoi [REDACTED]

Ik heb me vorige week aangemeld bij [REDACTED] voor de test. Bij deze voor jou ter info.

En kleinigheidje, je schrijft 7 juli, maar dat moet 9 juli zijn.

Groetjes, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 7 juli 2020 13:20

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: 7 juli 15.00 uur test ID-Bellen bij de gemeente Nijmegen.

Beste allemaal,

De afgelopen maanden zijn jullie in meer of mindere mate in aanraking gekomen met de pilot ID-Bellen. Deze week vindt er bij de gemeente Nijmegen een collegiale test plaats van de gebouwde functionaliteit (test van de back-end).

Arnhem heeft de techniek nog niet staan en kan dus helaas de test zelf nog niet uitvoeren. Mocht je het interessant vinden om mee te doen aan de test van Nijmegen, dan kan dit! Je gaat dan als 'inwoner' met behulp van de IRMA app naar de gemeente Nijmegen. Mooie kans om meer beeld en feeling bij het project te krijgen.

Wanneer De collegiale test is donderdag 7 juli

Hoelaat: 15.00 - 17.00 uur

Waar Via jitsi (info wordt toegestuurd)

Programma: Om 15.00 uur wordt gestart met een demo en uitleg van test. Vervolgens wordt de test gestart waarna een gezamenlijke evaluatie volgt

Voorbereiding: Informatie wordt toegezonden. Handig als je de IRMA app van te voren op je telefoon installeert.

Aanmelden? Aanmelden kan bij [REDACTED] voor donderdag 7 juli 2020. Graag mij in de cc zetten zodat ik op de hoogte ben.

Over onze eigen, Arnhemse planning. Ik hoop binnenkort meer informatie vanuit [REDACTED] te ontvangen over de techniek die neergezet moet worden in Arnhem. Dan hoop ik ook te kunnen kijken wanneer Arnhem kan testen.

Wat al wel staat zijn de volgende afspraken voor de test met inwoners -

Generale test - week 36

Test met inwoners - week 38

Vragen? Stel ze gerust.

Art. 10.2 e



Date : 9-9-2020 12:21:54

From:

To :

Subject : RE: Aanvullende vraag ID Bellen onderzoek HAN

Zoals telefonisch aangegeven ben ik ook akkoord.

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 9 september 2020 9:06

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: 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]

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 hierin 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]

Date : 31-8-2020 17:40:49

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : RE: Actielijst ID-bellen overleg 31 augustus

Attachment : 3108202.docx;

Helder overzicht, fijn!

Paar opmerkingen (zie bijlage).

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 31 augustus 2020 16:12

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Actielijst ID-bellen overleg 31 augustus

Beste mensen,

Bij deze ontvangen jullie bijgewerkte actielijst van het overleg van vannacht.

Mochten er zaken niet correct op staan vermeld, dan hoor ik het graag.

Groet,

[REDACTED]

Date : 18-9-2020 14:35:10

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Cc : "[REDACTED]"

Subject : Re: afmelding kerngroep as maandag/ agendapunten

Attachment : image001.png;

Hoi [REDACTED]

Bedankt voor het afmelden. Het kernteam overleg gaat zeker door, dus deze punten komen op de agenda. Overigens voor punt 1 kan ik zo al beantwoorden op basis van de taakverdeling in de productenlijst:

Martijn, Bram				
16 Deelnemers in stelling inwoner test	Inplannen	Inplannen	Inplannen	rappport ter verantwoording. Werving deelnemers, registratie & geleiding deelnemers Uitnodigingen + toestemming instructies inwoners, instructies medewerkers, beloning voorbereid

In principe per gemeente, maar ik kan me ook voorstellen dat het handig is om de bonnen gezamenlijk in te kopen en per gemeente te verspreiden (dan kan het gewoon als 1 factuur naar de begroting van ID Bellen). Er is namelijk besloten dat alle gemeenten dezelfde bon gebruiken. Het beste kunnen jullie dat even intern afstemmen.

Weet jij zo voldoende?

Groet!

Van: [REDACTED]

Datum: vrijdag 18 september 2020 om 12:42

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: afmelding kerngroep as maandag/ agendapunten

Hoi [REDACTED]

As maandag kan ik niet bij de kerngroep zijn.

Ik weet niet of het doorgaat, maar zo ja, kunnen jullie dan de volgende twee punten inbrengen?

- Hoe gaan we inkoop en uitgifte van de digitale waardenbon organiseren?
- Zorgt iedere gemeente ervoor dat ook het feedbackformulier door de KCC medewerkers wordt ingevuld? De ingevulde formulieren kunnen naar mij.

Groet, [REDACTED]

Date : 13-12-2019 13:39:04

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : Re: Afstemmen planning IRMA proef

Ander moment lijkt geschikter, alleen onze agenda's sluiten volgende week totaal niet aan.

Voorstel: ik maak even een aanzet voor een projectplan. Deze zet ik in het team dat [REDACTED] heeft aangemaakt en daar werken we samen in verder.

Ander dingetje: gisteren is het innovatiefonds samen organiseren opengesteld. Wellicht is het goed om het daar in te brengen.

Nog een ander dingetje: ook het NLdigibeter fonds gaat weer open hoorde ik vanuit Westerkwartier. Dat is ook een mooie kand

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag, december 13, 2019 1:23 PM

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Afstemmen planning IRMA proef

Hoi [REDACTED]

Gaat deze afspraak maandag door? [REDACTED] gisteren kreeg ik de indruk dat je op deze dag niet kan, laat maar even weten en anders zoeken we een ander moment.

Groet [REDACTED]

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

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 9 december 2019 11:09

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Afstemmen planning IRMA proef

Tijd: maandag 16 december 2019 10:00-11:00 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Skype / hangout

Art. 10.2 e

Date : 18-8-2020 17:21:50

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Cc : [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 â€“ 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] stemt af met [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 [REDACTED] pakt B1 op, 27/08 doormailen kerngroep voor interne verspreiding [REDACTED].

- Wie schrijft basistekst intranet?

- o [REDACTED] 31/08, 01/09 [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?

- o [REDACTED] schrijven deze week op basis van bronmateriaal [REDACTED] eerste versie [REDACTED] + script animatie [REDACTED]; 23/08 upload MS Teams / WG Communicatie.

- o 19/08 [REDACTED] screenshots nieuwe versie IRMA opvragen bij [REDACTED] (n.a.v. richtlijnen document [REDACTED] > z.s.m. mailen!)

- Wie schrijft handleiding KCC?

- o [REDACTED] pakt dit op en breidt bestaand document uit + eerste FAQ's. 20/08 gereed, 23/08 upload MS Teams / WG Communicatie.
- o 18/08 [REDACTED] zet FAQ's in co-creatie document in MS Teams / Algemeen.
- o NB: 18/08 â€“ 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 â€“ 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])

- 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 ©n 1x beeldmerk, bijvoorbeeld **IDBellen.nl** strak vormgegeven (d.m.v. typografie).

- Wie kan vormgeven of vormgever regelen?

- o 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 â€“ 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 Å©n 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]

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, â€¢? 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, â€¢? 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, â€¢? 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 Å©n 1x beeldmerk, bijvoorbeeld **IDBellen.nl** strak vormgegeven (d.m.v. typografie).

- Wie kan vormgeven of vormgever regelen?

Beeldmateriaal? Momenteel alleen sfeerbeelden gemeentebalie Nijmegen. Behoeft 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]

Date : 27-8-2020 13:02:39

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : RE: agendapunten voor overleg as maandag ID bellen

Attachment : B1_Uitn.docx;Vragenl.docx;

Zie hieronder

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 10:34

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: agendapunten voor overleg as maandag ID bellen

Hoi [REDACTED]

Hierbij alvast een paar punten voor het ID bellen overleg van as maandag.

- wervingstekst inwoners (ingegekt: voor social media/Arnhemse Koerier; uitgebreid: voor website) - bijgaand de uitgebreide versie, [REDACTED] doet de ingekorte versie
 - wervingstekst intranet voor generale repetitie [REDACTED]
 - instructietekst KCC - leest iemand vanuit Arnhem hierin mee? Te vinden op teams Drechtsteden. Ik lees hier niet in mee. Anderen wel?
 - instructietekst inwoners - lezen er mensen van Arnhem hierin mee? Te vinden op teams Drechtsteden. Ik heb mijn reactie hierop al gegeven.
- Lezen hier nog anderen vanuit Arnhem in mee?
- concept vragenlijst inwonerstest - zie bijlage
 - hoe regelen we aspect privacy/toestemmingsverklaring voor deelnemers onderzoek? Meenemen in instructie?
 - aanvragen mailbox IDbellen@arnhem.nl - aanvraag gedaan. Wie beheert deze mailbox en verzorgt communicatie met deelnemers?
- Stukken zijn nog in de maak. Deze stuur ik vandaag of morgen aan je na.

Groet, [REDACTED]

Date : 15-6-2020 11:54:33

From:

To :

Subject : RE: agendapunten voor stuurgroep 16 juni 2020

Attachment : image001.png;image002.png;

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Ik zou van 13.00 - 14.00 uur kunnen en vanaf 15:00 uur ook, moet ik alleen even wat verzetten.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 15 juni 2020 11:47

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: agendapunten voor stuurgroep 16 juni 2020

Hoi [REDACTED]

Goed dat je mailt. De stuurgroep valt gelijk met de landelijke werkgroep Digitale Identiteit, niet geheel onbelangrijk voor ons project. Is het mogelijk de stuurgroep naar achteren (15.00) te verplaatsen, of rommel ik nu te veel in jullie agenda's?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 15 juni 2020 11:45

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: agendapunten voor stuurgroep 16 juni 2020

Beste allemaal,

Morgen staat er weer een stuurgroep.

Onderstaande correspondentie is buiten teams omgegaan vandaar dat ik het even naar jullie doormail. Goed om dit te bespreken, ook met de aangepaste begroting en mogelijkheden daarbinnen.

De planning is daarnaast ook een aandachtspunt. Wanneer gaan en kunnen we testen met medewerkers en met inwoners.

Kortom: planning en begroting graag agenderen voor morgen.

We spreken elkaar morgen.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 12 juni 2020 11:08

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: vragen nav expert review [REDACTED]

Beste allen,

[REDACTED] hebben net overlegd, dit zijn de punten die we nog aan jullie willen meegeven voor de stuurgroep:

We zijn het er over eens dat inzet van een UX'er en een goede tekstschrijver (webervaring, schrijven op B1 niveau) nodig zijn om de punten uit het rapport op te lossen.

De tekstschrijver kan intern geworven worden via WG Communicatie, de UX'er via [REDACTED]

Budget:

Art. 10.2 b

Benodigd budget voor inhuur UX: 5.000 Euro (op een bierviltje). Dit is niet begroot in het budget van [REDACTED] voor de komende 2 iteraties dus vraagt om [REDACTED] budget.

Planning:

In de concept planning is onvoldoende tijd om het UX-deel af te ronden voor de zomervakantie. Bij een snelle werving kunnen [REDACTED] de tekstschrijver en UX'er wel briefen zodat deze tijdens de zomervakantie door kunnen werken (mits beschikbaar). Na onze vakanties kunnen [REDACTED] het UX-deel vertalen naar een backlog en briefing voor [REDACTED]. De concept-planning schuift in dat geval min. 2 weken door, zodat de start van de pilot na de herfstvakantie valt. Dus na 19-10. Eea ook ovb capaciteit bij [REDACTED] voor het gebruikersonderzoek.

Begeleiding:

Tijdens de vakantieperiode is projectbegeleiding nodig van de tekstschrijver en de UX'er. Dit geldt ook voor werving, verdere detailplanning en budgetbeheer.

Groet!

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 11 juni 2020 19:47

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: vragen nav expert review HAN

Ha,

Paar opmerkingen bij de bevindingen, per bevinding punt:

1. Klopt, want er is een demo pagina getest, wanneer de knop op een gemeentelijke product pagina staat is dit opgelost. ☺
2. Levert iig weer andere UX dingen op, omdat je anders na drukken op de knop meteen de IRMA-QR voor je snufferd krijgt, betekent dat uitleg op elke productpagina moet.
Is dus op z'n minst een discussie punt.
Dit is denk ik de meest cruciale en bepalende
3. Dat kan dus heel goed in de pop-up die bij punt 2 om zeep wordt geholpen ;-)
- 4.
5. Geen/heel weinig technische impact. Vooral communicatie en teksten aanpassen achter knoppen etc.
6. Vast een instelling ergens, of verkeerde irma javascript ge-include (of misschien zelfs wel OS of browser taalinstelling). lijkt me geen rocket science om te fixen.
7. Irma melding: deels buiten scope van dit project, deels communicatie (en iig geen techniek of website aanpassing)
8. Irma melding: deels buiten scope van dit project, deels communicatie (en iig geen techniek of website aanpassing)
9. Deels: duh: ik heb gewoon wat attributen geconfigueerd, idd zonder logica ;-). Maar ook dit vereist geen technische aanpassing.
10. IRMA UX: afgezien van communicatie buiten scope.
11. Dit zijn wel wat technische aanpassingen, en vereist dus nadere specificatie van wat dan wel goed is.
12. Juiste woorden vinden (en dus UX), qua doorvoeren geen probleem
13. Juiste woorden vinden (en dus UX), geen technische aanpassing nodig
14. Terecht UX punt. Bepalen wat dan wel gewenst is. Technische gevolgen daarvan niet groot verwacht ik.
15. UX/juiste woorden vinden
16. Idem dito
17. Bepalen wat wenselijk is, daadwerkelijk doorvoeren lijkt me geen groot probleem.

Obv dit is dus wel UX capaciteit nodig (die [REDACTED] niet heeft), maar ik voorzie geen grote spannende technische uitdagingen, dit soort aanpassingen past volgens mij binnen de capaciteit die we nog hebben bij [REDACTED].

Het zal qua efficient inzetten van hun wel heel erg helpen als we bovenstaande uitgewerkt hebben (met 'het moet zo') voor we bij hun komen (dus geen UX sprint met [REDACTED] erbij, hooguit een los uurtje ergens).

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 11 juni 2020 17:03
Aan: [REDACTED]

CC:

Onderwerp: vragen nav expert review HAN

Beste allen,

[REDACTED] heeft een expert review opgeleverd, zie bijlage. Dit rapport is vanmiddag aan [REDACTED] en mij toegelicht. We wisten al dat gebruikers meer context en instructie nodig zouden hebben, maar nu blijkt dat ook binnen de applicatie voor gebruikers nog te veel onduidelijk is. De UX sprint die oorspronkelijk in de projectplanning was opgenomen is door verschuiving in de planning komen te vervallen, dit zien we nu terug in de expert review. Als we deze bevindingen niet afdouende oplossen heeft dit impact op het slagen van de pilot omdat het risico bestaat dat deelnemers afhaken.

Om deze UX bevindingen adequaat op te lossen is volgens [REDACTED] een uitgebreide UX sprint met inzet van een UX designer en redacteur nodig. Dit kost tijd en geld. De vraag is wat nodig, haalbaar en wenselijk is.

UX

Wat is er nodig voor een uitgebreide UX sprint voor de applicatie van ID-bellen?

Per iteratie:

- briefing UX designer en redacteur
- afstemming ontwerp met UX, [REDACTED], projectteam (WG DV en WG communicatie) en evt. [REDACTED]
- begeleiding uitvoering ontwerp door [REDACTED]
- test & deployment

Capaciteit:

- inzet ux designer: [REDACTED] heeft alleen een front-end, ze werken wel samen met een UX bureau, [REDACTED]
- inzet redacteur: externe inhuren of facilitering vanuit wg communicatie
- begeleiding vanuit projectteam: planning en voortgang, afstemming intern (WG DV, WG communicatie) en extern (UX-[REDACTED])

NB deze inzet staat los van de inspanningen die nog moeten worden gedaan voor het bieden van context en instructie aan gebruikers buiten de applicatie. Dat deel is belegd bij de WG communicatie ism de WG DV en input van de PO mbt de werking.

Planning

Dit is de concept-planning die [REDACTED] en ik deze week hebben opgesteld met 2 iteraties door [REDACTED], voor en na het gebruikersonderzoek, hierin is dus niet een uitgebreid UX traject meegenomen:

- Week 25: [REDACTED]
- Week 26-28: backlog/briefing maken [REDACTED] - iteratie 1 [REDACTED]
- Week 29: deadline bevindingen collegiale/technisch/funcionele test meenemen in backlog/briefing [REDACTED]
- Week 29: [REDACTED] deels vrij, def backlog/briefing iteratie 1 naar [REDACTED]
- Week 30: [REDACTED]
- Week 31: [REDACTED]
- Week 32: [REDACTED]
- Week 33: [REDACTED]
- Week 34: [REDACTED] deels vrij, afstemming met en uitvoering aanpassingen iteratie 1 door [REDACTED]
- Week 35: oplevering iteratie 1 door [REDACTED]/aanpassen nieuwe versie door deelnemende gemeenten
- Week 36: test voor gebruikersonderzoek door [REDACTED]
- Week 37/38: gebruikersonderzoek door [REDACTED] (we sturen nu op een echt onderzoek met inwoners in het usabilitylab)
- Week 39: backlog + briefing maken [REDACTED] obv bevindingen gebruikersonderzoek- iteratie 2
- Week 40: aanpassingen door [REDACTED]
- Week 41 oplevering iteratie 2 door [REDACTED]/aanpassen nieuwe versie door deelnemende gemeenten
- Week 42 (12 oktober) start pilot

Het inpassen van een uitgebreide UX sprint wordt in deze planning lastig, zeker gezien de vakanties van [REDACTED]. Naast de nodige besluitvorming, werving en briefing is vooral de afstemming in een UX traject cruciaal om tot een goed resultaat te komen.

Vragen aan de stuurgroep:

Na overleg met [REDACTED] vraag ik namens de WG DV of jullie de volgende vragen op 16-6 willen voorleggen aan de stuurgroep:

- willen we capaciteit/tijd/geld investeren in een uitgebreide UX sprint?;
- zo ja, accepteren we vertraging tot zeker na de herfstvakantie?;
- zo nee, accepteren we het risico dat het gebruikersonderzoek dezelfde bevindingen oplevert?;
- zo nee, accepteren we het risico dat dit oplevert voor een geslaagde pilot (voldoende deelnemers die het traject doorlopen).

Ik hoor graag hoe jullie dit zien.

Groet!



Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Date : 6-7-2020 14:04:26

From :

To :

Cc :

Subject : RE: Analyse technische werkzaamheden ID-bellen

Attachment : W2005 0.docx;image001.png;image002.png;image003.png;image004.png;image005.png;image006.png;

Hoi [REDACTED]

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

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

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

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

Project ID-Contact

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

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

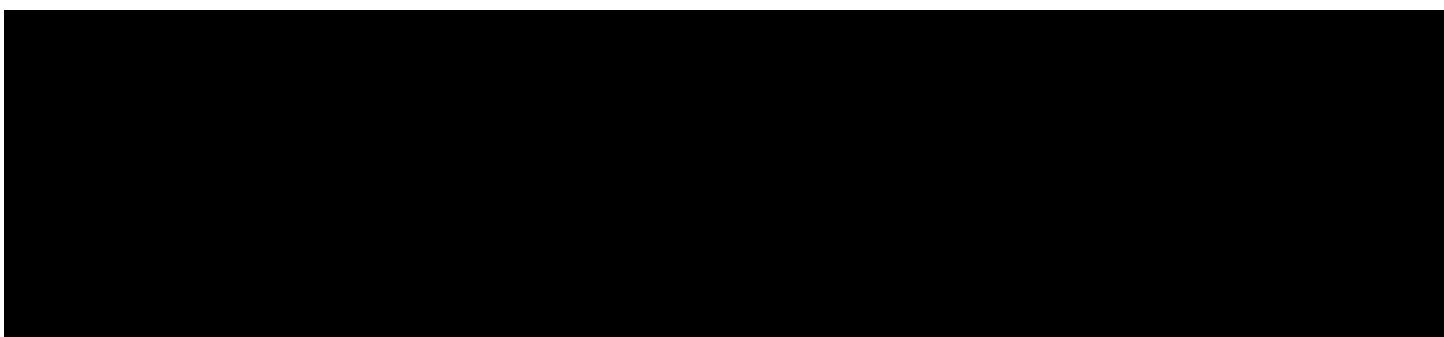
LinkedIn bericht BZK https://www.linkedin.com/posts/ministerie-van-bzk_24-projecten-krijgen-innovatiebudget-2020-activity-6684011520080277505-kLqR

Pitch voor jury: https://youtu.be/OXA_EkI28k

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

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

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



Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 30 juni 2020 14:53

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Analyse technische werkzaamheden ID-bellen

Hoi [REDACTED]

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

Ter info: In de bijlage de voorlopige versie.

Groet,



Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 25 juni 2020 22:04

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Analyse technische werkzaamheden ID-bellen

Hallo [REDACTED]

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

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

Testen in juni wordt wel heel kortdag. Nu heb ik wat rek in het project kunnen krijgen (wij hebben het als enige nog niet technisch werkend) en willen we uiterlijk testen in week 28 - 6 juli.

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

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 24 juni 2020 09:37

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Analyse technische werkzaamheden ID-bellen

Hallo [REDACTED],

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

Kun je mij vertellen wat de stand van zaken is?

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

Groet,

[REDACTED]

Date : 24-9-2020 16:15:21

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Subject : RE: [REDACTED] Antwoordbrief [REDACTED].docx

Ja, sorry ik kon even niet opnemen. Zat ik een call. Fijn dat [REDACTED] de brief nog op tijd heeft aangeleverd.
Bedankt voor de ondersteuning.

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 24 september 2020 15:39
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: [REDACTED].docx

Brief ontvangen via [REDACTED] dank!

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 24 september 2020 14:04
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: [REDACTED] Antwoordbrief [REDACTED].docx

Thanx. Ik ben er al mee bezig. De voetnoten zijn staan nog niet goed op de pagina. Ik ga daar zo even mee aan de gang. Heb tot 14.30 nog een call.

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 24 september 2020 13:56
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: [REDACTED] Antwoordbrief [REDACTED].docx
Urgentie: Hoog

[REDACTED]
Hierbij de brief. Er staan onderaan de pagina strepen die ik er niet uit krijg, inmiddels 4 collega's en ict gesproken maar we krijgen ze niet weg.

Art. 10.2 e

Date : 2-9-2020 09:59:47

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : RE: B1 check vragenlijst IDbellen inwonerstest

Attachment : Vragenl.docx;Vragenl.docx;

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!



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]

Art. 10.2 e

Date : 13-3-2020 14:34:30

From :

To :

Subject : RE: Belafspraak doelgroepbepaling

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

Helemaal goed, ik wens je ook alvast een goed, corona vrij, weekend toe!

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 13 maart 2020 14:27

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Belafspraak doelgroepbepaling

Hi [REDACTED]

Nee, geen andere vragen. Ik had je gebeld en je voicemail ingesproken dat mijn reactie wat later zou volgen. Eea ivm wat perikelen rondom corona.

Goed weekend alvast!

Groeten, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 13 maart 2020 14:20

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Belafspraak doelgroepbepaling

Hoi [REDACTED]

Bedankt voor je reactie. Ik zal de belafspraak initiativeren.

Had je nog andere vragen. Gisteren had je mij gebeld maar ik had nog niet teruggebeld.

Groetjes,

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 13 maart 2020 14:16

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Belafspraak doelgroepbepaling

Hoi [REDACTED]

Maandag zijn deze tijden lastig voor mij, dinsdag ochtend zou kunnen tot 13.30 en daarna weer na 16.00 uur. Gezien [REDACTED] zijn beschikbaarheid stel ik voor tussen 12.00 en 13.00?

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 13 maart 2020 13:52

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Belafspraak doelgroepbepaling

Hoi [REDACTED],

Kun jij op een van onderstaande momenten?

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 13 maart 2020 13:19

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Belafspraak doelgroepbepaling

Hoi [REDACTED]

Dank voor het overzicht van de overwegingen van alle partijen.

Mijn beschikbaarheid is als volgt:

Maandag 16 maart:

11:00-12:30

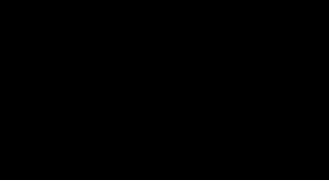
16:00-17:30

Dinsdag 17 maart:

12:00-15:00

Vriendelijke groet,

[REDACTED]



Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 13 maart 2020 11:47

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Belafsprak doelgroepbepaling

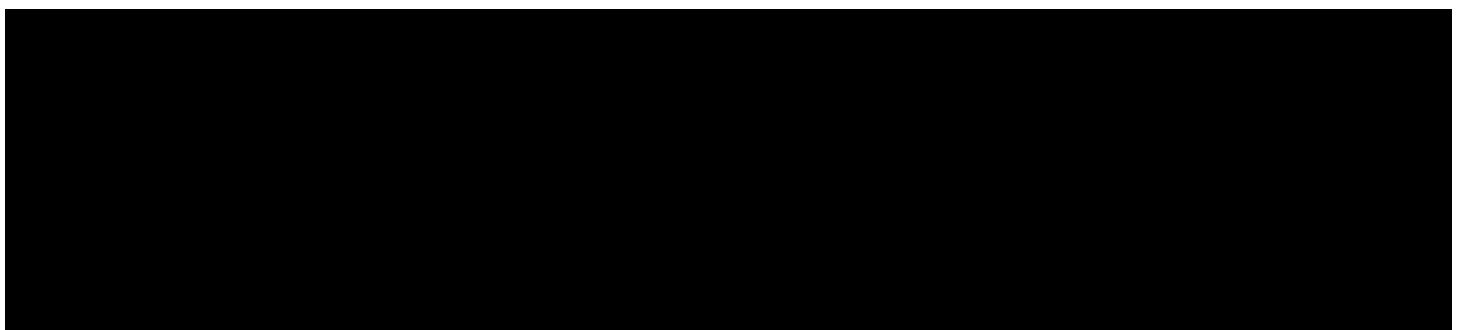
Hoi [REDACTED]

Graag prik ik volgende week een moment om de doelgroep bepaling rond te maken. Zie de mail die ik zojuist heb gestuurd.
Ik kan op de volgende momenten:

Maandag 16 maart
12.00 - 12.30 uur
16.00-17.00 uur

Dinsdag 17 maart
Hele dag beschikbaar

Wanneer zouden jullie kunnen?



Date : 17-6-2020 15:10:19

From :

To :

Cc :

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

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

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

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

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

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

Groetjes,

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 17 juni 2020 11:00

Aan:

CC: [REDACTED]

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

Hoi [REDACTED]

Hier een antwoord van [REDACTED].

• Beste [REDACTED]

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

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

Met vriendelijke groet,

Ik heb gevraagd hoeveel ze zijn voor Drechtsteden.

Groetjes,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 16 juni 2020 21:19

Aan:

CC: [REDACTED]

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

Urgentie: Hoog

Hoi [REDACTED]

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

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

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

Groetjes,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 18 mei 2020 23:04
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Intakeformulier ICT - Pilot ID-Bellen (voorheen IRMA Bellen)

Hoi [REDACTED]

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

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

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

Zie bijlage 3

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

Alvast bedankt voor het meedenken!

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 18 mei 2020 22:59

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

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

Beste [REDACTED],

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

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

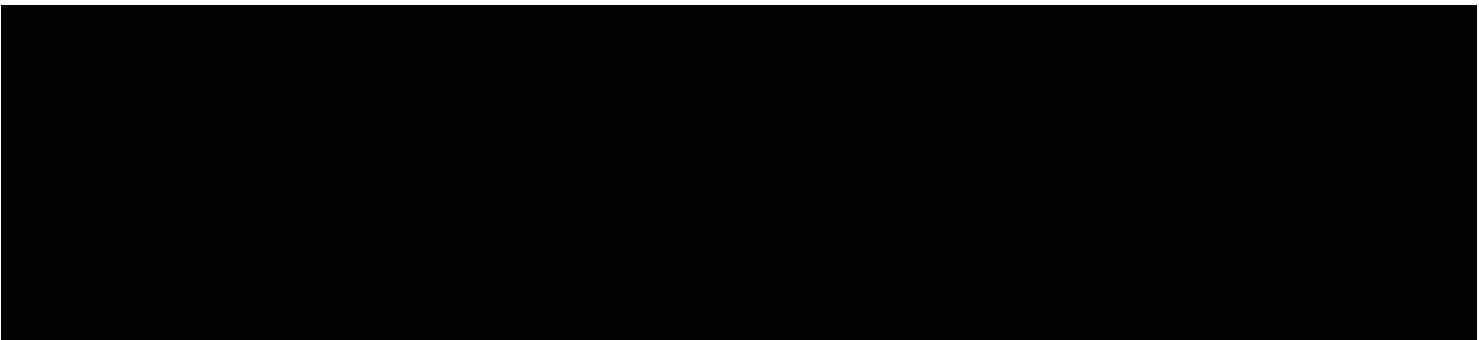
Maar nu het vervolg. Het streven is om eind juni met medewerkers wat te kunnen testen. Ik heb in de bijlage het volgende bijgevoegd:

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

De vraag is: kan de [REDACTED] de gevraagde activiteiten leveren of wat moeten we hier eventueel voor regelen?

Vragen, onduidelijkheden, ik hoor het graag.

Alvast bedankt voor jullie hulp.



Date : 4-8-2020 20:00:24

From:

To :

Subject : Re: bijpraten IRMA activiteiten

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

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e



Wat fijn dat je jouw ervaringen met jullie project met ons wil delen. Ik kijk uit naar de nadere kennismaking.

Tot morgen en een fijne avond gewenst.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 4 augustus 2020 15:17:48

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: bijpraten IRMA activiteiten

Prima. Sterker nog: je bent me nét voor [REDACTED] ☐

Gister hebben we nauwelijks echt kennis kunnen maken, [REDACTED] Dat gaan we morgen anders doen.

Jullie hebben allebei nu de Teams-link, neem ik aan?

Groet en tot morgen,

[REDACTED]

From: [REDACTED]

Date: Tuesday, 4 August 2020 at 14:07

To: " [REDACTED]

Subject: RE: bijpraten IRMA activiteiten

Hoi [REDACTED]

Zoals je ziet [REDACTED] heb [REDACTED] ook uitgenodigd voor morgen. We zijn namelijk danig onder de indruk van jullie aanpak dat we even goed willen bijpraten over hoe jullie afgelopen jaar hebben ervaren, hoe jullie meer invulling willen geven de komende tijd en wat wij hiervan kunnen leren in onze projectaanpak (waar we momenteel gruwelijk mee aan het stoeien zijn).

We zien elkaar morgen!

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

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

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 30 juli 2020 16:46

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: bijpraten IRMA activiteiten

Tijd: woensdag 5 augustus 2020 14:30-15:30 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Microsoft Teams-vergadering

[REDACTED] link weggehaald



Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 30 juli 2020 16:45
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Sprint review - Demo-website 'Probeer IRMA uit'

Sorry, je zei di-ocht: dat komt mij niet zo goed uit: sprintwisseldag en dus volle agenda...

From: "[REDACTED]"
Date: Thursday, 30 July 2020 at 16:44
To: [REDACTED]
Subject: Re: Sprint review - Demo-website 'Probeer IRMA uit'

OK hoor.
Di-mi zou kunnen tussen 14:30 – 15:30
Woe-mi zou kunnen tussen 14:00 en 17:00

Zit daar iets bij dat jou ook goed uitkomt?

Grt, [REDACTED]

From: [REDACTED]
Date: Thursday, 30 July 2020 at 16:37
To: [REDACTED]
Subject: RE: Sprint review - Demo-website 'Probeer IRMA uit'

Hoe zit jij volgende week in je tijd? Ik zou dinsdagochtend en woensdagmiddag prima kunnen.

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 30 juli 2020 16:33
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Sprint review - Demo-website 'Probeer IRMA uit'

Prima. We delen onze roadmap sowieso maandag tijdens de sprint review.
Bijpraten altijd goed idee ☐

From: [REDACTED]
Date: Thursday, 30 July 2020 at 16:31
To: [REDACTED]
Subject: RE: Sprint review - Demo-website 'Probeer IRMA uit'

Top!

Wellicht goed om een keer bij te praten. We zijn hard op weg om ID-contact in de stijgers te zetten. Het is goed als jullie roadmap en die van ons iets op elkaar aansluiten ☐

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

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 30 juli 2020 16:30
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Sprint review - Demo-website 'Probeer IRMA uit'

Vanzelfsprekend ☐

Maar fijn dat je 't even meldt. We zijn maandag in redelijk petit-commitee, en dan is het fijn als ik namen herken ☐

Grt's, [REDACTED]

From: [REDACTED]

Date: Thursday, 30 July 2020 at 16:23

To: [REDACTED]

Subject: RE: Sprint review - Demo-website 'Probeer IRMA uit'

Hoi [REDACTED]

Met jouw goedvinden stuur ik de uitnodiging door aan [REDACTED] met wie ik samen het ID-contact project ga trekken. (omnichanneldienstverlening met IRMA ontwikkelen).

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

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

Van: [REDACTED]

Verz: [REDACTED]

[REDACTED]

Onderwerp: Sprint review - Demo-website 'Probeer IRMA uit'

Tijd: maandag 3 augustus 2020 16:00-16:50 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie:

[REDACTED]

Uitnodiging

We spreken elkaar binnenkort óf regelmatig over digitale identiteit, IRMA en de stappen die de gemeente Amsterdam zet om voorbereid te zijn op de komst van de Wet Digitale Overheid. Omdat we afgelopen periode wat wisselingen in ons team hebben gehad en we weer wat strakker in sprints werken, nodigen we je van harte uit voor deze eerste online sprint review op maandag 3 augustus.

Sprint review, hoe zat het ook alweer?

De sprint review is een informele meeting tussen ons (het team) en jullie (de stakeholders), waarin we actief samenwerking zoeken. Het is voor ons het moment feedback te krijgen op wat we afgelopen sprint hebben opgeleverd. Deze feedback kan leiden tot een bijstelling van onze prioriteiten op de product backlog. Dus wees erbij.

Onderwerp sprint review

Afgelopen sprint hebben we primair gewerkt aan een demo-website waarmee we geïnteresseerde Amsterdammers de mogelijkheid bieden om IRMA uit te proberen en zo te ontdekken hoe IRMA werkt en waarvoor je IRMA kunt gebruiken. In deze sprint review laten we de demo-website zien in een mix van ontwerp en gerealiseerde pagina's. En zullen daarbij ook aangeven wat er goed ging en welke problemen we zijn tegengekomen. Maar bovenal willen we natuurlijk jullie feedback op de demo-website.

Naast de demo-website gunnen we jullie ook een blik op de komende sprint en de roadmap voor de komende periode.

Houd je mobiel paraat

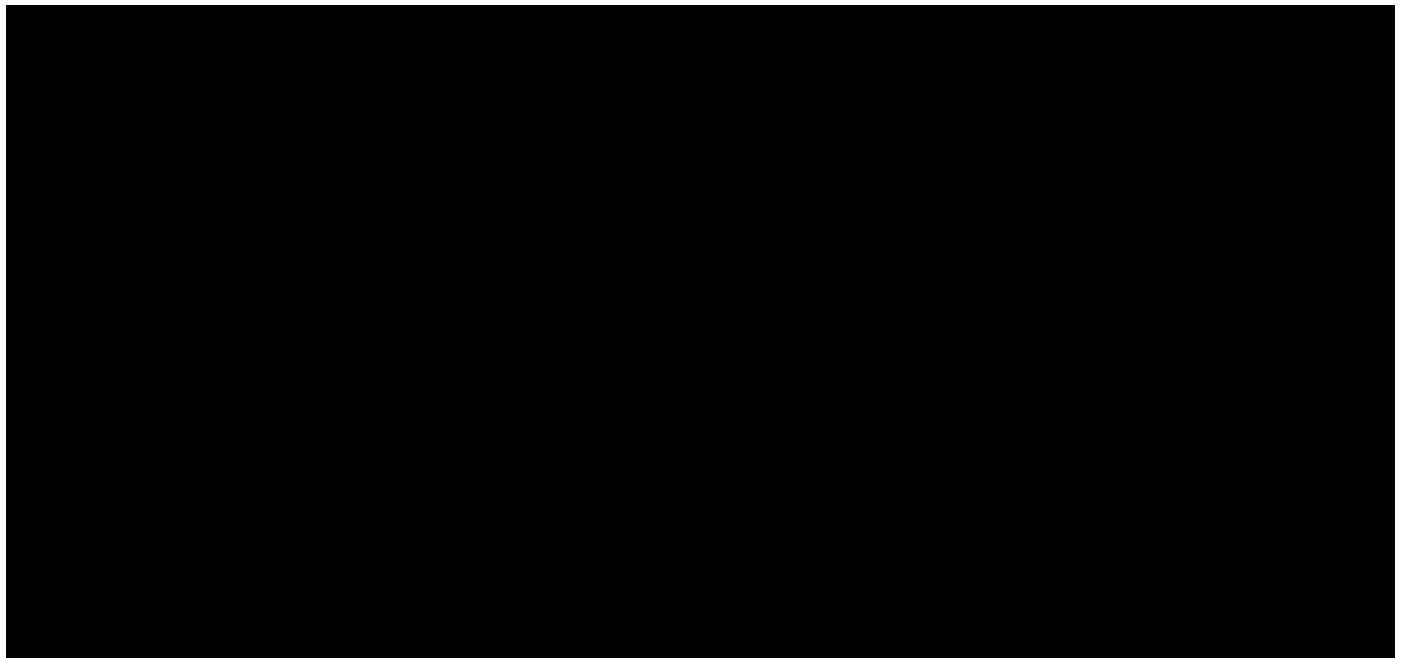
Er is gelegenheid om je feedback live in de sessie te delen, maar we hebben ook een aantal interactieve vragen, dus houd je mobiele telefoon bij de hand.

Andere geïnteresseerden?

Ben ik iemand vergeten uit te nodigen? Laat me het weten.

groet en hopelijk tot 3 augustus,

[REDACTED]



Date : 25-8-2020 13:16:20

From :

To : "

Subject : Re: Concept vragenlijst inwonerstest IDbellen

Ha [REDACTED]

[REDACTED] regelt de teksten voor de verhuispagina. Zij stuurt dit as donderdag naar [REDACTED] mocht ik dan nog niet online zijn. Verdere vragen over communicatie kun je met haar afstemmen. Als ik beter ben meld ik mij weer. Voor nu trek ik de stekker er even uit:)

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag, augustus 25, 2020 12:19
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Concept vragenlijst inwonerstest IDbellen

Hoi [REDACTED]
Mochten jullie nog opmerkingen hebben op de concept vragenlijst voor de inwonerstest, dan hoor ik het graag! Liefst eind deze week.
Zie bijgaand.

[REDACTED], er heerst wat ruis over de verhuiscasustekst.

Ik begrijp nu dat de HAN hierin iets op papier gaat zetten, maar dat zij hiervoor weer gaan putten uit onze informatie op verhuissite. Wie hiervoor tekst gaat aanleveren, is mij niet duidelijk. En ondertussen heeft iemand van Dordrecht ook iets op papier gezet (in teams Drechtsteden). Daar heb ik weer op gereageerd, want ik vond de tekst niet scherp. Wil jij op teams kijken of de teksten die je hier vindt bruikbaar zijn?

Groet,

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

Onderwerp: Concept vragenlijst inwonerstest IDbellen

Hoi collega's,

Een tijdje geleden hebben jullie aangegeven mee te willen kijken bij de opzet van de inwonerstest 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 bij [REDACTED]

Alvast bedankt voor jullie reactie op de vragenlijst!

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

Groet,

Date : 25-8-2020 10:51:15

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : [REDACTED]

Attachment : Vragenl.docx;

Hoi [REDACTED]

Hierbij mijn opmerkingen. Mocht je iets niet duidelijk zijn dan bel maar.

Ik zou wel mee willen doen aan de dummy call maar woon niet in Arnhem of maakt dat voor dummy niet uit?

Gr.

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 25 augustus 2020 9:07

Aan: [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 bij [REDACTED]

Alvast bedankt voor jullie reactie op de vragenlijst!

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

Groet, [REDACTED]

Obv. Art 10.2 e

Art. 10.2 e

Date : 3-8-2020 20:08:32

From :

To :

Subject : Re: Contactpersoon en vragen tav ID-Bellen

Attachment : image001.png;image010.png;image011.png;image012.png;image013.png;OutlookEmoji-1504525061728_PastedImaged3a9cf1e-fda0-4aa1-8f57-0cb03cd8f717.png;image006.png;image007.png;image008.png;image009.png;

Dag [REDACTED]

Ik zal vanaf nu de coördinatie gaan doen binnen [REDACTED] voor het ID-bellen. Zal ik je morgen even bellen hierover? Heb jij om half 1 even tijd om te schakelen? Anders om 2 uur?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Van:

Verzonden: maandag 3 augustus 2020 12:32:22

Aan:

Onderwerp: FW: Contactpersoon en vragen tav ID-Bellen

Hoi [REDACTED]

Is al bekend wie van jullie het project ID-Bellen gaat oppakken? Ik wil graag even kort met diegene schakelen.

Alvast bedankt voor je antwoord.

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 17 juli 2020 14:26

Aan:

Onderwerp: FW: Contactpersoon en vragen tav ID-Bellen

FYI

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 17 juli 2020 12:13

Aan:

[REDACTED]

Onderwerp: Re: Contactpersoon en vragen tav ID-Bellen

Dag [REDACTED]

Ik kom hier maandag definitief op terug. Of ik, of [REDACTED] Het is een KKV. Die gaat [REDACTED] in de toekomst wsl leiden.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 17 juli 2020 12:04:29

Aan:

CC: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Contactpersoon en vragen tav ID-Bellen

Hoi [REDACTED]

Is het al bekend wie de projectleider wordt voor de Pilot ID-bellen?

Wil je s.v.p. de naam doorgeven aan [REDACTED] zodat hij hierover kan communiceren naar [REDACTED]

Met vriendelijke groeten,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 17 juli 2020 10:49
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]

Onderwerp: Contactpersoon en vragen tav ID-Bellen

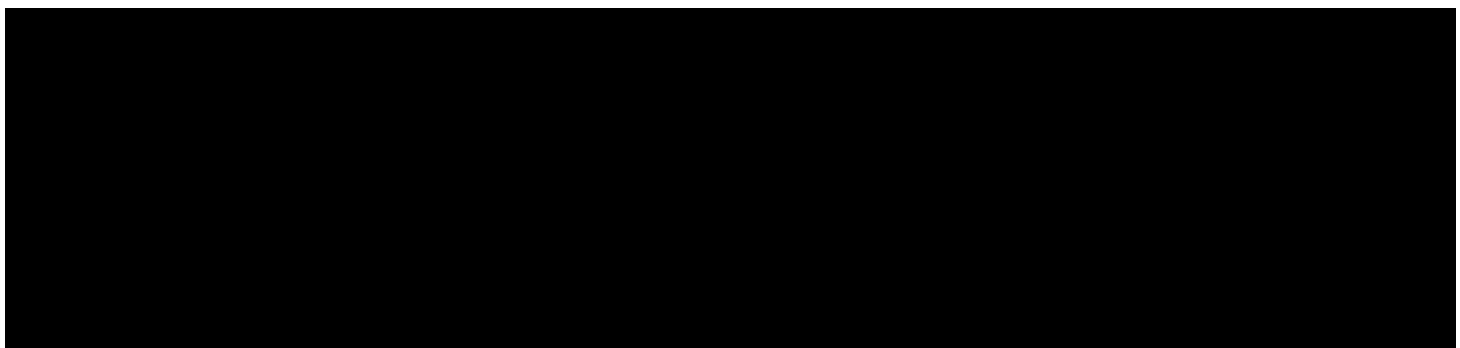
Beste [REDACTED]

Ik heb jullie nog niet telefonisch aan de lijn kunnen krijgen, daarom even via deze weg.
De aanvraag ten aanzien van ID-Bellen is gehonoreerd en inmiddels ondertekend door [REDACTED]. [REDACTED] gaf aan dat de uitvoering 4 weken duurt en op 3 augustus start.

Ik heb nog een aantal vragen en aandachtspunten:

1. **Wie is de contactpersoon** voor het project ID-Bellen? In augustus willen we vanuit het project een technische briefing organiseren (om uitleg en ervaring uit te wisselen voor het neerzetten van de telefoonverbinding en AWS omgeving) lijkt me goed dat onze contactpersoon hierbij aansluit.
2. Is deze contactpersoon ook beschikbaar bij de generale en inwoners test (lees in de periode week 36 - 39)? De pilot stopt niet in september maar gaat dan echt starten. Gezien de korte doorlooptijd is het belangrijk dat iemand van de techniek aanwezig is om eventuele problemen snel op te kunnen lossen zodat de test met inwoners doorgang kan vinden. Ook in mogelijke afstemming met fb.
3. De 5 laptops voor 6 maanden. Vraag van [REDACTED] is hoe de nieuwe 'zware' laptops zich verhouden tot de pilot (die nog max 3maanden duurt) en of we mogelijk niet direct laptops voor de afdeling kunnen aanschaffen dan alleen voor de pilot.

Kortom, nog wat vragen die ik graag met jullie verhelder zodat we dit project samen succesvol kunnen afronden.



Date : 21-9-2020 11:28:24

From:

To:

Cc:

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

Hoi [REDACTED]

Ik ga navraag doen.

Al wel een praktisch punt wat ik vanochtend mailde - hoe pakken we de vragen van inwoners op die gaan over de techniek IRMA? Doen we die vragen bundelen op een dag of hoe pakken we dit aan?

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 21 september 2020 11:27

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

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

Hoi [REDACTED]

Super fijn dat de instructies zijn verstuurd. Vanochtend in het teamoverleg hebben we nog een laatste check gedaan op de voorbereidingen, waaronder de omgevingen. Voor Arnhem wil ik graag even weten of de omgevingen klaar zijn en of er vanuit het projectteam nog iets nodig is? Zo niet dan is een 'duimpje omhoog' als reply al goed, dan weet ik dat we er klaar voor zijn!

Groet,

Van: [REDACTED]

Datum: vrijdag 18 september 2020 om 11:36

Aan: [REDACTED]

CC: [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 [REDACTED]. Als het de betrouwbaarheid ten goede komt lijkt het me goed om iets kenmerkends van Arnhem erbij te voegen. Is het toevoegen van het logo voldoende of waar moeten we aan denken.
3. Versturen in pdf - lijkt me verstandig.

Groetjes,

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 18 september 2020 10:05:05

Aan: [REDACTED]

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

Goedemorgen,

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

Daarnaast vroeg ik me nu ik er nog eens naar kijk af of er eigenlijk bewust voor is gekozen niet de Arnhemse huisstijl te gebruiken. Of

Art. 10.2 e

minimaal het logo oid toe te voegen. Het lijkt nu een beetje een random Word-document en ik weet niet of dat betrouwbaar genoeg over komt. Maar misschien is dat een bewuste keuze.

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

Groet!

Van: [REDACTED]
Verz: [REDACTED]
[REDACTED]

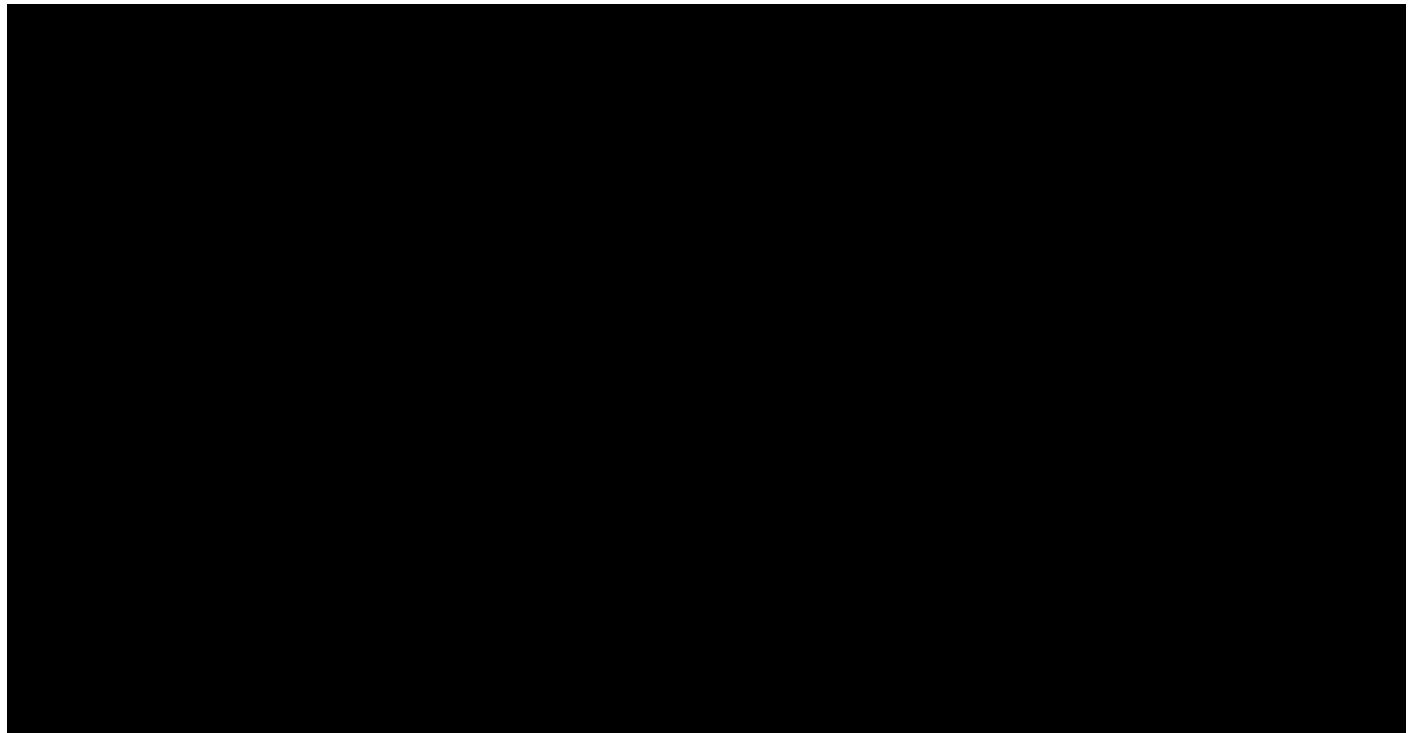
Onderwerp: Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem.docx

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]



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

Groet [REDACTED]

Art. 10.2 g

Date : 21-9-2020 11:28:24

From:

To:

Cc:

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

Hoi [REDACTED]

Ik ga navraag doen.

Al wel een praktisch punt wat ik vanochtend mailde - hoe pakken we de vragen van inwoners op die gaan over de techniek IRMA? Doen we die vragen bundelen op een dag of hoe pakken we dit aan?

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 21 september 2020 11:27

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

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

Hoi [REDACTED]

Super fijn dat de instructies zijn verstuurd. Vanochtend in het teamoverleg hebben we nog een laatste check gedaan op de voorbereidingen, waaronder de omgevingen. Voor Arnhem wil ik graag even weten of de omgevingen klaar zijn en of er vanuit het projectteam nog iets nodig is? Zo niet dan is een 'duimpje omhoog' als reply al goed, dan weet ik dat we er klaar voor zijn!

Groet,

Van: [REDACTED]

Datum: vrijdag 18 september 2020 om 11:36

Aan: [REDACTED]

CC: [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 [REDACTED]. Als het de betrouwbaarheid ten goede komt lijkt het me goed om iets kenmerkends van Arnhem erbij te voegen. Is het toevoegen van het logo voldoende of waar moeten we aan denken.
3. Versturen in pdf - lijkt me verstandig.

Groetjes,

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 18 september 2020 10:05:05

Aan: [REDACTED]

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

Goedemorgen,

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

Daarnaast vroeg ik me nu ik er nog eens naar kijk af of er eigenlijk bewust voor is gekozen niet de Arnhemse huisstijl te gebruiken. Of

Art. 10.2 e

minimaal het logo oid toe te voegen. Het lijkt nu een beetje een random Word-document en ik weet niet of dat betrouwbaar genoeg over komt. Maar misschien is dat een bewuste keuze.

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

Groet!

Van: [REDACTED]
Verz: [REDACTED]

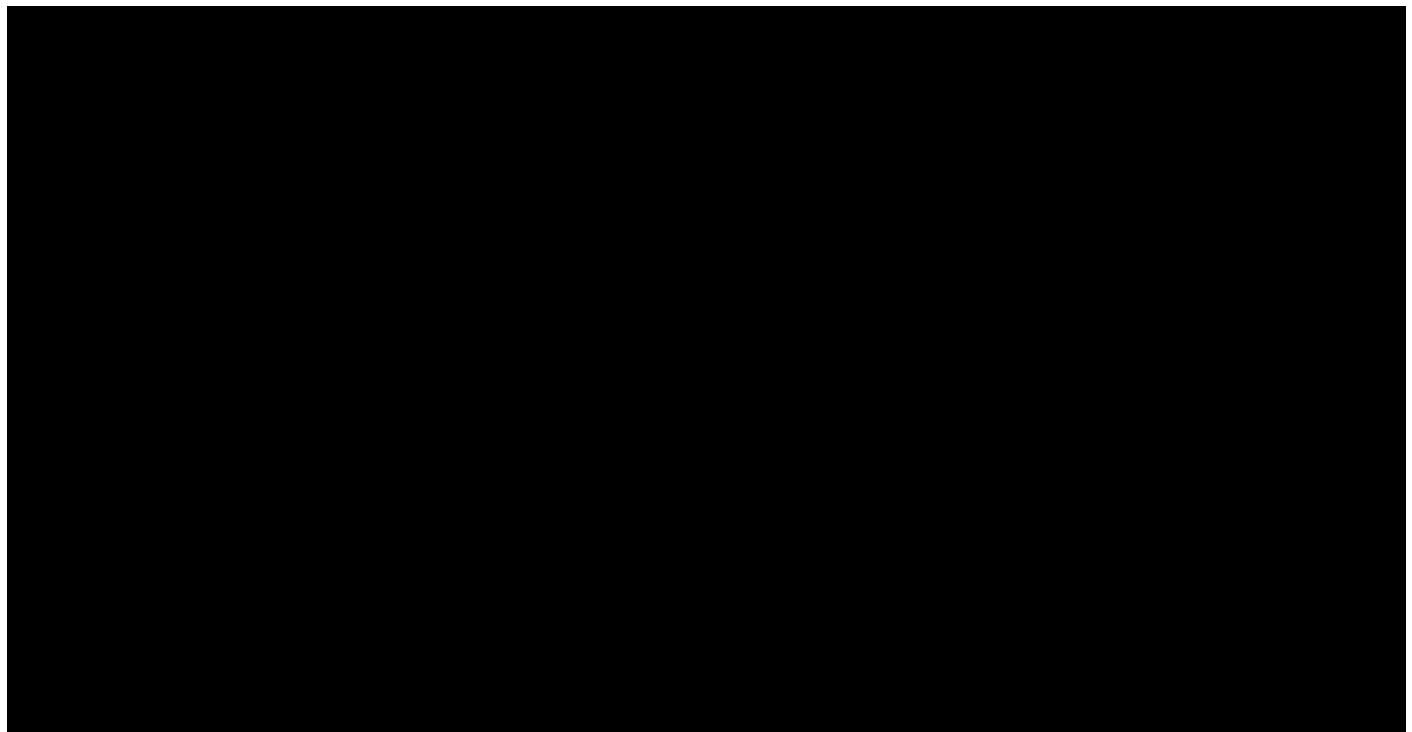
Onderwerp: Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem.docx

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]



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

Groet [REDACTED]

Art. 10.2 g

Art. 10.2 e

Date : 17-12-2020 15:00:22

From:

To :

Subject : Re: Definitieve versie eindrapportage ID BELLEN

Attachment : OPMAAK I.pdf;

Hoi allen,

Over onderstaande punten heb ik al contact gelegd met de vormgever, daar krijg ik nog reactie op verwacht ik.
Verder deel ik deze versie (nog niet om verder te verspreiden) ter info of het zo verder goed is.

Deze kan pas verder worden verspreid na toevoeging van het voorwoord en als we akkoord zijn voor verspreiding. Graag dus nog niet verder delen.

Groet!

Van: [REDACTED]

Datum: donderdag 17 december 2020 om 14:53

Aan: [REDACTED]

CC: " [REDACTED]"

Onderwerp: RE: Definitieve versie eindrapportage ID BELLEN

Mijn advies is ook even om contact op te nemen met [REDACTED] om het te vragen.

Grt. [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 17 december 2020 14:52

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Definitieve versie eindrapportage ID BELLEN

Hoi [REDACTED],

Misschien goed om even te checken of dit vanwege toegankelijkheid is gedaan.

[REDACTED] kijken nog naar het voorwoord. Koppelen we dan aan je terug. Brede verspreiding wordt januari is de verwachting.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 17 december 2020 14:48

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Definitieve versie eindrapportage ID BELLEN

Hoi [REDACTED],

Bedankt voor het doorsturen! Fijn dat het zo snel kon.

Eerste indruk is goed, mooi overzichtelijke styling. Enige wat me opvalt is dat de tekst niet uitgevuld is en dat de grafieken weg zijn. Dat maakt het minder beeldend, maar is waarschijnlijk vanwege de toegankelijkheid gedaan.

Ik zal deze eerst even delen met het kernteam voordat we het openlijk verspreiden.

Groet!

Van: [REDACTED] >

Datum: donderdag 17 december 2020 om 10:58

Aan: [REDACTED] >

CC: [REDACTED] >

Onderwerp: Definitieve versie eindrapportage ID BELLEN

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

Date : 17-7-2020 10:53:42

From:

To :

Subject : RE: diversen werkgroep onderzoek ID-Bellen

Attachment : image001.png;

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Goed om hier wel over na te denken. Zeker gezien de beloning die we willen doen toekomen.
Vraag is even hoe we dit eenvoudig kunnen inregelen.

Om terug te komen op je andere mail. Ik neem idd [REDACTED] waar in haar vakantie. Ik sluit graag aan bij een gezamenlijk overleg van de werkgroep Onderzoek.

Ik heb volgende week maandag de hele dag tijd, dinsdag eind van de dag en donderdag ook eind van de dag.

Alvast fijn weekend gewenst.

Groetjes, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 16 juli 2020 15:56

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: diversen werkgroep onderzoek ID-Bellen

Even een random gedachte tussendoor:

Als we inwoners uitnodigen om deel te nemen vanaf de productie website, kan het dus in een extreem geval zo zijn dat een handig iemand tijdens de pilot periode mee weet te doen zonder dat deze deel uitmaakt van de pilot. Dit kunnen we eventueel afvangen door alle deelnemers een 'panelnummer' of identificatienummer mee te geven welke we registreren als ze hebben gebeld. Wat vinden jullie hiervan? Willen we sowieso bijkhouden wie er allemaal succesvol heeft meegedaan?

[REDACTED]

From: [REDACTED]

Date: Thursday, 16 July 2020 at 10:52

To: [REDACTED]

Subject: RE: diversen werkgroep onderzoek ID-Bellen

Dag allen,

[REDACTED] dank voor het duidelijke overzicht inderdaad! [REDACTED] is het een idee dat ik tijdelijk ook even aan sluit bij de kernteamoverleg, zodat ik net wat meer informatie heb over het project? Ik merk dat ik hierin nog een beetje zoekende ben.

Ik heb inmiddels het onderzoeksplan en de vragenlijst doorgenomen en voorzien van opmerkingen (zie bijlagen).

Als er nog vragen of opmerkingen zijn hoor ik het graag!

Groeten,

[REDACTED]

 Nijmegen

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 13 juli 2020 14:17

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: diversen werkgroep onderzoek ID-Bellen

Hi [REDACTED]

Dankjewel voor je duidelijke overzicht;

Ik zal in je afwezigheid de volgende dingen oppakken:

- Vragenlijsten doornemen en becommentarieren;
- Onderzoeksplan doornemen;
- Inplannen overleg onderzoeksopzet (ook met [REDACTED] erbij?); hierbij de onderstaande vragen n.a.v kernteamoverleg bespreken;
- Agendapunt voor overleg behandelen; hoe gaan we de casussen opstellen? Lijkt mij prima om dat gewoon te doen zoals we eerst ook hebben afgesproken. Dus [REDACTED] de uitkeringscasus, [REDACTED] verhuizen en ik een andere casus(of aanvullende scenario's voor in de inleiding en scenariovraag).
- Week 33 werkgroepoverleg inplannen;

Met je idee voor het feedbackformulier voor KCC ben ik het deels eens, ik moet nog naar je opzet kijken maar neem mijn eventuele opmerkingen daarop wel mee in mijn feedback op de opzet.

De inzet van KCC-medewerkers hebben we inderdaad berekend op een aantal dagdelen per medewerker. Hangt natuurlijk ook af van de onderzoeksopzet, maar als we als uitgangspunt aanhouden dat we het zo makkelijk mogelijk moeten houden heeft dat wel sterk mijn voorkeur. Alle medewerkers mee laten draaien heeft aan de technische kant en de organisatiekant van de pilot eigenlijk geen enkel voordeel.

Groetjes en fijne vakantie!

[REDACTED]

From: [REDACTED]

Date: Monday, 13 July 2020 at 13:49

To: [REDACTED]

Subject: diversen werkgroep onderzoek ID-Bellen

Beste allen,

Hierbij een update voor de werkgroep onderzoek.

Bijgevoegd

- het onderzoeksplan, met de reactie van [REDACTED] moeten hier nog op reageren
- een planning voor het proces van opstellen vragenlijsten
- een voorzet voor vragenlijst inwoners
- een voorzet voor feedbackformulier KCC
- een aantal specificaties voor de wervingstekst voor het werven van deelnemers aan de pilot
- een vakantieplanning van de werkgroep

Werkgroepafspraken

- [REDACTED] neemt mij waar tijdens mijn vakantie (heel fijn!).
- er zitten nog een paar open eindjes in de onderzoeksopzet, waaronder de discussie vanavond in de kerngroep over de insteek van het onderzoek (zie hieronder).
- ik zou jullie willen adviseren om op korte termijn nog een keer bij elkaar te komen om de onderzoeksopzet door te spreken. En waar nodig afstemming te zoeken met [REDACTED] en/of anderen.
- na mijn vakantie (week 33) zou ik als werkgroep graag weer bij elkaar willen komen om de stand van zaken te bespreken. Kunnen jullie dit inplannen?

Nav kerngroep vanavond

- de generale repetitie wordt een week later. De pilot zelf blijft staan op week 38-40. Vraag: reden we dit qua planning?
- Nijmegen wil graag testen met 'echte inwoners' met 'echte vragen' en 'echte persoonsgegevens in de IRMA app'. Dit wijkt af van onze onderzoeksopzet (testpanel dat dummycalls verricht met fake gegevens in de IRMA-app en na afloop dezelfde vragenlijst voor alle deelnemers). Vraag: heeft dit impact op ons onderzoek? [REDACTED] heeft in de kerngroep gevraagd om dit in de werkgroep onderzoek te bespreken. En hij vroeg om een overzichtje te maken welke gemeente welke casus test op welke manier.
- als schot voor de boeg: het onderzoek richt zich op de functionaliteit ID-bellen in algemene zin en niet zozeer op de toepassing in een specifieke situatie. Omwille van de onderlinge vergelijkbaarheid tussen gemeenten heeft het mijn voorkeur om in alle gemeenten dezelfde onderzoeksmethodiek te hanteren. We brengen al variatie in het onderzoek door met twee casussen te testen. Ik ben benieuwd hoe jullie dit zien.
- het idee van het onderzoek is dat we een customer journey simuleren aan de hand van een (fictieve) casus. Echter, om inwoners een breder beeld te geven van de toepassingsmogelijkheden van ID-bellen schetsen we dit bredere perspectief in de introductietekst ("hier zou je ID bellen voor kunnen gebruiken") en nemen we een scenariovraag op in de vragenlijst.

Vragenlijst en feedbackformulier

- voorstel: voor de inwoners een online vragenlijst en voor KCC medewerkers een feedbackformulier (zoals bij de collegiale test). Reden: de groep KCC-medewerkers is veel kleiner dan de inwonergroep en we willen volgens mij vooral kwalitatieve feedback van de KCC medewerkers ontvangen. Uit de kerngroep van vanavond begreep ik trouwens dat de processen per gemeente van elkaar kunnen afwijken. Dus hier zit een puntje mbt onderlinge vergelijkbaarheid. Daarom het voorstel om voor nu om in te steken op het ophalen van een eerste gevoel/beeld van de ervaringen van ID bellen. Mee eens?

- bijgevoegde vragenlijst en feedbackformulier zijn echt nog een eerste voorzet. Schiet er vooral op en doe gerust voorstellen voor het schrappen of toevoegen van vragen en antwoordcategorieen.

- als in Nijmegen op een andere manier getest gaat worden, dan moet de vragenlijst hier mogelijk op aangepast worden.

En tot slot nog een vraag

Wij zijn uitgegaan van het inplannen van de inwonertest op vaste tijdstippen gedurende week 39. Ik stel me voor dat een aantal KCC-medewerkers op deze specifieke momenten worden vrijgespeeld voor het aannemen van de ID-bellen telefoontjes. Deze medewerkers worden ook vooraf meegenomen in de pilot en geïnstrueerd en krijgen na afloop het feedbackformulier. Of is het de bedoeling dat alle KCC-medewerkers meedraaien in de pilot en het toeval bepaalt of medewerkers 0, 1 of meerdere telefoontjes via ID bellen binnenkrijgen?

Ik hoop dat bovenstaande en beetje duidelijk is en ik niks over het hoofd zie. Veel succes komende weken!

Groet, [REDACTED]

Date : 22-4-2020 15:14:06

From:

To:

Subject : RE: doorlinken vanuit agent website?

Ha [REDACTED]

Art. 10.2 e



Zoals eerder aangegeven gebruikt [REDACTED] en zo ook het [REDACTED] bij de klantenservice.
[REDACTED], zou je mij de naam van de functioneel beheer/ website beheerder nog door kunnen geven dan kan ik die koppelen aan die van mij.

Functioneel beheer is bij ons aan het kijken wat aan doorlinken mogelijk is. Los van de techniek is vanuit de AVG een hoop dicht gezet omdat medewerkers niet zomaar het BSN kunnen zien. Dit is meer een beleidsmatig vraagstuk en wat terug moet komen in de DPIA.
Kortom: over het koppelen van het BSN - intern linken kom ik of fb bij je terug.

Vraag andere attributen

We hebben de vraag uitgezet bij de klantenservice maar op dit moment wordt er geen gebruik gemaakt van een andere 'sleutel'. Ook wordt het voor de pilot anders mogelijk te groot. Neem adres, interessant bij verhuizingen, maar wel adres neem je? En welk adres staat dan in IRMA? Stel je hebt IRMA een half jaar geleden op je telefoon gezet met BRP gegevens en je bent 1 maand geleden verhuisd waarover je belt? Kijk je als medewerker dan naar de goede gegevens? Kortom, veel vragen roept het op. Mooi, maar nog niet voor nu.

Kortom: geen andere wensen op dit moment.

Groetjes,

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 22 april 2020 14:27

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: [MOGELIJK SPAM] RE: doorlinken vanuit agent website?

Ha,

In [REDACTED] wordt [REDACTED] gebruikt.

Daarmee kunnen we dus op onderstaande manier een directe link naar de pagina met gegevens van de inwoner mee maken.

Een handige weg is misschien wel om de betrokken applicatiebeheerder(s) in de eigen organisatie te vragen of en hoe er gelinked kan worden.

Groeten,

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 22 april 2020 13:07

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: doorlinken vanuit agent website?

Hi [REDACTED],

Ik heb dit intern besproken. Het schijnt dat wij voor het KCC een applicatie van [REDACTED] gebruiken genaamd [REDACTED] (in tegenstelling tot wat ik eerder dacht). Nu herinner ik mij dat [REDACTED] ook een [REDACTED] oplossing gebruikt, wat gebruiken zij en jullie als KCC-applicatie?

Groeten, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 21 april 2020 17:14

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: doorlinken vanuit agent website?

Ha,

Er staat nog een actie open bij jullie om te laten weten of, en zo ja hoe, jullie vanuit de agent website willen linken naar een intern systeem.

Als je iets wil in de vorm van [REDACTED] (waarbij {bsn} dan natuurlijk een echt bsn wordt) dan kan het al (dat is wat er inzit voor ons).

Als je iets anders wil dan moet ik het snel weten, anders kan het niet meer gebouwd worden; de een-na-laatste sprint loopt nu namelijk.

Groeten,

[REDACTED]

Date : 22-4-2020 15:17:52

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

Subject : RE: DPIA

Attachment : image001.png;

Hoi [REDACTED],

Art. 10.2 e

Als het gaat het om de privacy vragen en de DPIA kun je contact opnemen met [REDACTED].

Als het gaat om de pentest, daar staat de vraag nog uit bij onze CISO's en verwacht ik deze week een reactie.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 15 april 2020 15:44

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: DPIA

Hi [REDACTED]

Laat je mij even weten wie binnen [REDACTED] betrokken kan worden voor de DPIA/pentest? Dan koppel ik deze persoon samen met [REDACTED] in de lead?) om dit stuk rondom DPIA en Pentest verder op te pakken.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]

Date : 28-1-2020 22:12:58

From:

To:

Cc:

Subject : RE: Draft voorstel Veilig bellen

Attachment : Reactie.docx;DRAFT Vo.pdf;

Hallo allemaal,

Art. 10.2 e

[REDACTED] hebben naar de offerte gekeken. Naar aanleiding van de offerte hebben we nog wat aanvullende vragen aan de [REDACTED] of aanvullingen/verhelderingen die de offerte ons inziens scherper maakt. [REDACTED] kan een offerte sturen, waarbij we nog een klein slag om de arm houden. Waarom:

- [REDACTED] is nog met vakantie en volgende week terug, dan kan ik budgettaire vraagstuk bespreken. Daarbij wil ik zo goed mogelijk alle mogelijke kosten in beeld. Liever dat ik nu iets te veel moet vragen dan steeds weer iets extra's vragen. Uiteraard is de inzet op subsidie inkomsten.
- Ik heb donderdag pas een gesprek een gesprek met [REDACTED] over deze pilot maar ik verwacht niet direct grote bezwaren ten aanzien van de vraag aan [REDACTED]. Mocht dit anders zijn dan laat ik dit uiteraard direct weten.

Los van de offerte aan de [REDACTED] hebben we nog een aantal vragen die we in de projectgroep willen bespreken over de aanpak van de pilot.

Succes morgen bij het gesprek.

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 27 januari 2020 11:05

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Draft voorstel Veilig bellen

Even snel: de inzet vanprojectleider en Communicatie zitten ook in dit soort scenario.

Sent from my iPhone

On Jan 27, 2020, at 10:41, [REDACTED] wrote:

Dag allen,

Wat mij betreft een duidelijk verhaal:

- Gezien de keuzes die we zelf in de loop van het project moeten maken een vrij open offerte
- Tijdsinspanning lijkt me reëel gezien de eisen die we stellen (veilig, gebruiksvriendelijk en open source).

Intern heb ik al afgestemd dat we het budget in onze interne procedure gaan verhogen naar [REDACTED] met daarbij de kanttekening dat dit eventueel in de vorm van subsidie terug vloeit. Daar moet dan wel een goed verzoek op worden gemaakt. Hierover heb ik maandag afstemming met [REDACTED]. Het vraagt van [REDACTED] namelijk wel een grote tijdsinvestering, die kan gedaan worden gezien de prioritering bij ons. Het zou echter mooi zijn als we deze uren via een subsidie vergoed kunnen krijgen.

Vraag aan [REDACTED] hoe staan jullie hier in? Kunnen we verder praten met [REDACTED] en een definitieve offerte aanvragen en tekenen?
Ik hoor graag jullie feedback.



Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 24 januari 2020 10:04

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Draft voorstel Veilig bellen

Dag allemaal,

Bijgevoegd de concept offerte van [REDACTED] voor de Irma veilig bellen pilot.

Eergisteren en vorige week vrijdag heb ik telefonisch contact gehad met [REDACTED] om een aantal (technische) vragen van zijn kant te beantwoorden.

[REDACTED] Art. 10.2 g

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

[REDACTED] is enthousiast over dit project. Na het gesprek op locatie en de twee telefoontjes en de vragen die hij daar stelde, en door de Agile opzet met veel contact met de developers, denk ik dat we een goede partij te pakken hebben voor dit project.

De grootste uitdaging zit volgens mij in het werkend krijgen van het portaal en de belvoorzieningen bij de deelnemende gemeenten, vooral omdat het daar raakt aan de IT-voorzieningen van die gemeenten, en ligt op het snijvlak van wat [REDACTED] oplevert en een gemeente nog zelf moet doen.

Het werkend krijgen van de knop op de websites is om dezelfde redenen een aandachtspunt.

Ik verneem graag jullie opmerkingen zodat ik die komende woensdag met [REDACTED] kan doornemen.

Groeten,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 23 januari 2020 20:21

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Draft voorstel Veilig bellen

Dag [REDACTED]

Bijgevoegd een 'draft' van ons voorstel voor inhuur van een development team voor de Veilig bellen pilot. Hierin staat beknopt opgeschreven wat we afgelopen woensdag ook al telefonisch bespraken.

[REDACTED] Art. 10.2 g

Ik zou deze versie graag nog even kort met je willen doornemen om te kijken of er geen onjuistheden of onduidelijkheden in staan.

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

Ik heb evt morgen middag tussen 14.00 en 16.00 tijd om te bellen of anders komende woensdag weer. Wat komt jou het beste uit?

Fijne avond!

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Date : 24-8-2020 16:46:09

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : Re: Eerste concept werving IDBellen

Attachment : image001.png;image002.png;

Hoi!

Onderstaand mijn toevoegingen.

Groetjes [REDACTED]

From : [REDACTED]

Date: Friday, 21 August 2020 at 11:10

To : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

Subject: RE: Eerste concept werving IDBellen

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.** We geven een algemene cadeaubon van cadeaubon.nl
- 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. Deelnemers nemen deel aan een testmoment, hiervoor maken we een afspraak per telefoon. Dit voegen we toe aan de "dordtse" versie van de werving.
- 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. Ik vraag [REDACTED] om het adres id-bellen@dordrecht.nl hiervoor aan te maken!

Met vragen ben je natuurlijk welkom!

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

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 zojuist.

De wervingtekst van Nijmegen

Van : [REDACTED]

Verzonden: donderdag 13 augustus 2020 19:51

Aan : [REDACTED]

Onderwerp: Fwd: Eerste concept werving IDBellen

[REDACTED]

Van : [REDACTED]

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

Aan : [REDACTED]

Onderwerp: RE: Eerste concept werving IDBellen

Hoi [REDACTED],

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

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

Groet,

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 3 augustus 2020 11:52

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Eerste concept werving IDBellens

Zeker,

Want dat verwachtingsmanagement vind ik extreem belangrijk ☺

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 3 augustus 2020 11:51

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Eerste concept werving IDBellens

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,

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 30 juli 2020 16:26

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Eerste concept werving IDBellens

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.

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 30 juli 2020 15:59

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Eerste concept werving IDBellens

Hoi [REDACTED]

Dit is wat ik er nu van gemaakt hebt. 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 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 (en waar het ministerie van BZK ons €500.000 subsidie geeft als we dit uit gaan bouwen zie:<https://www.lin...3340215296-bleS>)

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 IDBellen

Hoi [REDACTED]

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

Groet,

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 30 juli 2020 09:42

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Eerste concept werving IDBellen

Hoi [REDACTED],

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



Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 28 juli 2020 15:57

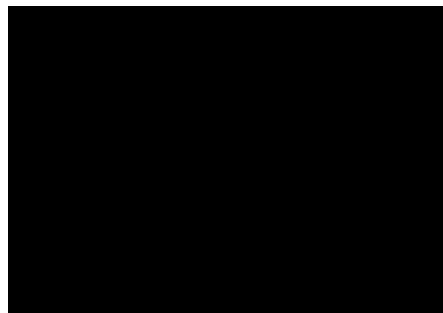
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Eerste concept werving IDBellen

Hoi [REDACTED],

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

Vriendelijke groet,



Date : 24-6-2020 09:54:22

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : Re: entre nous

Hoi [REDACTED],

Art. 10.2 e

Ik heb net even naar iedereen gereageerd over mijn beeld [REDACTED] Lijkt me goed om snel met hem om tafel te gaan - mits Nijmegen akkoord is.

Wat betreft morgen. Ik denk dat het goed is dat we een setting creeren waarin iedereen even zijn of haar verhaal kan doen. Waar loop je tegenaan, wat is de verwachting, wat heb je nodig? [REDACTED]

Groetjes,
[REDACTED]

Art. 10.2 g

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 24 juni 2020 09:43:11

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: entre nous

He [REDACTED]

Even via de mail, want ik zit in een meeting en dit typt dan sneller ;-)

Art. 10.2 g

Laten we morgen even kijken met elkaar hoe we era weer op de rit krijgen. Daar maak ik ook wel tijd voor, want je hebt gelijk: we moeten wel wat doen.

Groet,
[REDACTED]

Art. 10.2 g

Date : 21-10-2020 12:26:07

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : Re: Evaluatierapport planning: Kernteam overleg ID-bellen

Attachment : image001.png;

Hoi [REDACTED], zie mijn reacties hieronder! Fijne vakantie.

Hoi [REDACTED]

Heb het document gescand en enkele opmerkingen geplaatst.

Ik ben er niet heel diepgaand op ingegaan omdat ik her en der in het document vastloop. Naar mijn idee lopen de zaken namelijk door elkaar heen.

Vragen die het bij de lezer kan oproepen:

- was het nu een onderzoek, pilot, project?
 - wat was doel, probleemstelling, hoofdvragen, onderzoeks vragen?
 - waar was het om te doen (het werkbaar krijgen, laten zien dat het ook daadwerkelijk werkt, meerwaarde aantonen en voor wie?)
 - voor wie doen ze dit? (voor de gemeenten zelf, voor inwoners, om een bijdrage leveren aan een breed maatschappelijk vraagstuk)
- Vraag van mijn kant: deze dingen staan in de eerste twee pagina's van het document. De samenvatting geeft al een inleiding met ook de doelstelling. De doelgroep staat ook in de leeswijzer, is dat dan nog onduidelijk?

Kortom, ik zou je willen adviseren nog een keer goed naar de structuur te kijken en de teksten daar logisch in te plaatsen.

En daarnaast goed scherp te krijgen en houden: voor wie schrijven we dit rapport?

Ik vind de teksten nu soms wel erg gedetailleerd (is de lezer hier allemaal in geïnteresseerd?) en ik zie dubbelops (kans op afhaken).

De tekst wordt nu nog inhoudelijk toegevoegd per onderdeel, dan kunnen er inderdaad dubbelingen in staan. De 'gouden hoeveelheid' is moeilijk te vinden, vandaar ook de review ronde zodat je concreet aan kan geven op welke onderdelen er meer of juist minder informatie moet komen. Het zou het meest helpen om dat terug te zien in het rapport.

Een suggestie voor de structuur:

- hoofddoel: POC IDBell en uitwerken en testen om hieruit lessen te trekken om een vervolg fase (ID contact?) te kunnen onderbouwen en inrichten
- onderdelen: techniek, gebruikersgemak, meerwaarde voor inwoner/gemeente
- projectopzet: 1) technisch werkend krijgen 2) gebruikersvriendelijkheidsonderzoek 3) meerwaardeonderzoek onder inwoners en KCC medewerkers
- lessons learned vanuit 3 onderdelen
- conclusie (slaat terug op hoofddoel)

Verder zou ik het rapport beginnen met een samenvatting, de rest is voor de fijnproevers ☺

De samenvatting begint het stuk nu mee, alleen schrijven we die pas volledig als de inhoud er helemaal staat. Wat je hieronder schetst is inderdaad het idee, in hoeverre wijkt dat af van wat je nu ziet?

In de samenvatting de hoofdboodschap van het rapport helder overbrengen. Suggestie:

"ja, het werkt (techniek), we hebben een boel geleerd en zien verbeterpunten (bijv tav gebruikersvriendelijkheid) maar zowel inwoners als medewerkers van de gemeente herkennen de meerwaarde, dus op naar een vervolg stap!"

Tot slot een reactie op jouw vraag: Wat ik nog als vraag had opgenomen is of er ook verschillende resultaten met elkaar vergeleken zijn: dus binnen bepaalde cases ook resultaten vergelijken

Ik weet niet of ik je helemaal goed begrijp. [REDACTED] heeft een verdiepende analyse gedaan. Hieruit zijn een aantal onderzoeks vragen gedestilleerd en verwerkt in onze bijdrage.

Op grond van de beperkte deelnemersaantallen (niet representatief) vonden we het niet verantwoord om hier uitgebreid over te rapporteren.

Dat was inderdaad wat ik bedoelde, ik heb nog even navraag gedaan naar de verdiepende analyse. Voor het hele onderzoek geldt dat we alleen uitspraak doen over de resultaten van de respondenten. Dat is hetzelfde voor een grafiek die de antwoorden van respondenten toont als voor wanneer je de gegevens van twee vragen met elkaar vergelijkt. Het gaat erom dat mensen lering gaan trekken uit dit rapport, dan is het interessant om te lezen als je weet dat een deel van de respondenten bijv. geen meerwaarde zien, of dat ook gerelateerd is aan knelpunten die ze zien bijv. de producten waarvoor ze contact hebben met de gemeente. Volgens mij kan je er nog veel meer uit halen zonder dat je predikt dat het geldt voor heel Nederland, dat leggen we in het begin al uit. Als je wilt kunnen we hier volgende week nog even over sparren.

Hopelijk kan je iets met mijn inbreng. Het is goedbedoeld met de intentie om dit geslaagde project goed over de buhne krijgen.

Ik ben nu met vakantie, na volgende week kan ik nog wel een keertje meedenken of meezeilen als je wilt.

Zeker, dankje! Mijn vragen zijn dan ook vooral bedoeld om specifiek te zoeken naar wat we in het stuk nog aan gaan passen, we zitten namelijk in de fase dat we niet heel lang hebben om alles meerdere malen in z'n geheel door te nemen.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 19 oktober 2020 11:35

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Evaluatierapport planning: Kernteam overleg ID-bellen

Hoi [REDACTED]

Dat is prima, dan is het stuk waarschijnlijk alweer wat verder. Misschien voor het stukje onderzoek vooral relevant: ik zag nu al wat mooie resultaten in het stuk staan, wat ik nog als vraag had opgenomen is of er ook verschillende resultaten met elkaar vergeleken zijn: dus binnen bepaalde cases ook resultaten vergelijken. Je ziet dat vanzelf terug en als je daar nog vragen over hebt dan hoor ik het graag!

Groet,

Van: [REDACTED]

Datum: vrijdag 16 oktober 2020 om 17:07

Aan: "

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Evaluatierapport planning: Kernteam overleg ID-bellen

Hoi [REDACTED]

Helaas niet meer aan toegekomen vandaag.

Heb volgende week vakantie, maar wil er nog wel naar kijken. Doe ik begin volgende week.

Fijn weekend!

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 16 oktober 2020 9:56

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Evaluatierapport planning: Kernteam overleg ID-bellen

Hoi [REDACTED]

Het evaluatierapport staat in teams in het kanaal WG evaluatierapport (dat is een open kanaal). In die map kan je het concept al terug zien met feedback en opmerkingen erbij.

Ik heb de stukken van [REDACTED] nog niet binnengesteld, [REDACTED] zet het er vandaag in en van [REDACTED] kan het nog niet rechtstreeks in het rapport dus dat kost even wat tijd. Als je alvast wil kijken en feedback wil geven graag!

Groet,

Van: [REDACTED]

Datum: donderdag 15 oktober 2020 om 15:33

Aan: "

Onderwerp: RE: Evaluatierapport planning: Kernteam overleg ID-bellen

Hoi [REDACTED]

Wanneer verwacht je het concept evaluatierapport beschikbaar te hebben voor de review?

Heb op teams gekeken maar zie niks. Of kijk ik niet goed?

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 9 oktober 2020 15:14

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Evaluatierapport planning: Kernteam overleg ID-bellen

Hoi Kernteam,

Voor degenen die niet regelmatig op teams kijken stuur ik jullie dit bericht ook even zo door:

Hoi team,

Aankomende maandag is er geen kernteam overleg. Er staat wel een stuurgroep overleg gepland: heb je nog punten voor op de agenda, laat het mij dan maandagochtend even weten. Verder wil ik het volgende afspreken over het evaluatierapport:

Akkoord op structuur van het document: 12-10 in SG

Toevoegen inhoud: uiterlijk woensdag 14-10 12:00.

Stroomlijnen document (opmaak/tekst) woensdag 14-10 12:00 - 17:00.

Het stuk ligt dan uiterlijk woensdag einde v/d dag ter review voor jullie. Graag jullie grondige blik om te kijken waar je opmerkingen/aanvullingen hebt.

Heb je een opmerking/wijziging:

Graag een nieuw tekstvoorstel met 'track changes' toevoegen of in de opmerkingen zetten. op die manier kan ik bij het stroomlijnen de juiste bewoording in de tekst verwerken en hoeft ik niet alles te vertalen /gokken naar 'de juist inhoud' 😊

Formuleer je opmerkingen zo concreet mogelijk, dan kan ik ze zo goed mogelijk verwerken.

In de week van de herfstvakantie (die ik niet heb) zal ik het concept afronden en de definitieve versie op maandag de 26e aan jullie voorleggen. dan hebben we nog 2 dagen om te finetunen, waarna het 29 oktober wordt vastgesteld in de stuurgroep.

Afronding van het evaluatierapport is dan gelijk ook de afronding van het project (snik). Maar ID contact is al aan het opstarten en er lopen vast ook nog wel andere projecten. Voor nu nog even de eindsprint, ik reken op jullie!

Groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Wanneer: 10:30 - 11:30 5 oktober 2020

Onderwerp: Kernteam overleg ID-bellen

Locatie: teams

Hoi allemaal,

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

Zoals we in ons eerdere kernteam hebben besproken is het nog flink aanpoten tot de inwonerstest. Er zijn veel afhankelijkheden waardoor het extra belangrijk is dat we komende periode wat intensiever contact hebben. Zoals afgesproken plan ik dan ook tot aan de 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 stip aandacht willen vragen voor deze overleggen, aangezien dit het overleg is waar we ook bepaalde keuzes en knelpunten beslechten. Met deze groep hebben we een mooie vertegenwoordiging van de drie gemeenten en verschillende expertise. Mijn verzoek aan jullie dus om bij deze overleggen aanwezig te zijn en anders zelf iemand af te vaardigen voor jouw rol.

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

Kijk of er voor jou nog acties open staan of dingen die je moet regelen in de actuele planning: [REDACTED]

[REDACTED]

Loop je ergens vast, meld het op de issuelijst: [REDACTED]

[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 inwoner test	Vragen over verhuizing	Vragen over verhuizing	Uitkeringen
Inwonertest datum / dag / doorlooptijd	Week 38 / ? / 3 wk	Week 38 / ? / 3 wk	Week 38 / ? / 3 wk

	Lokaal besluit dagen & tijdslots	Lokaal besluit dagen & tijdslots	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,

[REDACTED]

Date : 9-10-2020 15:16:00

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : RE: Evaluatierapport planning: Kernteam overleg ID-bellen

Attachment : image001.png;

Hoi [REDACTED]

Even een check. Zijn er veel reacties voor de evaluatie binnen gekomen. Ik moet hem zelf nog invullen. Zo niet, dan mogelijk een mail nog rond te sturen met een reminder. Dan kan ik deze wel doorzetten naar kernteam ID Bellen Arnhem.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 9 oktober 2020 15:14

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Evaluatierapport planning: Kernteam overleg ID-bellen

Hoi Kernteam,

Voor degenen die niet regelmatig op teams kijken stuur ik jullie dit bericht ook even zo door:

Hoi team,

Aankomende maandag is er geen kernteam overleg. Er staat wel een stuurgroep overleg gepland: heb je nog punten voor op de agenda, laat het mij dan maandagochtend even weten. Verder wil ik het volgende afspreken over het evaluatierapport:

Akkoord op structuur van het document: 12-10 in SG

Toevoegen inhoud: uiterlijk woensdag 14-10 12:00.

Stroomlijnen document (opmaak/tekst) woensdag 14-10 12:00 - 17:00.

Het stuk ligt dan uiterlijk woensdag einde v/d dag ter review voor jullie. Graag jullie grondige blik om te kijken waar je opmerkingen/aanvullingen hebt.

Heb je een opmerking/wijziging:

Graag een nieuw tekstvoorstel met 'track changes' toevoegen of in de opmerkingen zetten. op die manier kan ik bij het stroomlijnen de juiste bewoording in de tekst verwerken en hoeft ik niet alles te vertalen /gokken naar 'de juist inhoud' 😊

Formuleer je opmerkingen zo concreet mogelijk, dan kan ik ze zo goed mogelijk verwerken.

In de week van de herfstvakantie (die ik niet heb) zal ik het concept afronden en de definitieve versie op maandag de 26e aan jullie voorleggen. dan hebben we nog 2 dagen om te finetunen, waarna het 29 oktober wordt vastgesteld in de stuurgroep.

Afronding van het evaluatierapport is dan gelijk ook de afronding van het project (snik). Maar ID contact is al aan het opstarten en er lopen vast ook nog wel andere projecten. Voor nu nog even de eindsprint, ik reken op jullie!

Groet,

Van: [REDACTED]
Wanneer: 10:30 - 11:30 5 oktober 2020
Onderwerp: Kernteam overleg ID-bellen
Locatie: teams

Hoi allemaal,

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

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

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

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

[REDACTED] Link weggehaald [REDACTED]

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

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

Groet,

Date : 10-9-2020 15:41:45

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

Subject : Re: extra vraag aanspreektitel

Ha [REDACTED],

@ [REDACTED], dank voor de voorzet!

@ [REDACTED] Het is idd de bedoeling om dit maandag nog in het kernteam te bespreken.

Uitkomst van ons overleg met de klantenservice was dit, ik zette [REDACTED] daarom in de CC,

-geslacht niet uitvragen als attribuut

-script aanpassen met als openingszin:

â€œGoedemiddag Gemeente Arnhem/Drechtsteden u spreekt met [naam medewerker]. Ik zie dat u belt met ID Bellen, u belt over een verhuizing?â€

De neutrale eerste standaardzin geeft de medewerker de tijd om de gegevens op het scherm te bekijken en het onderwerp te lezen waar de klant over belt (dat is nu standaard verhuizing, maar kan in de toekomst varieren). De tweede zin is een bevestiging dat we weten waarvoor de klant belt. De verwachting is dat de klant hierna spontaan zelf zijn naam noemt. Hierdoor omzeil je ook het probleem van het mogelijk niet correct uitspreken van de naam.

De vraag is of dit voor ons een aflopende check is. Een alternatief is om het in het midden te laten: spreek ik met mevrouw of meneer huppeleup? Maar dan moet je wel de naam willen uitspreken:)

Om dit te toetsen kun je de inwoner hierover ook bevragen, dan kun je dat perspectief meewegen in je beleidskeuze.

Maandag verder?!

Groet!

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag, september 10, 2020 15:12

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Re: extra vraag aanspreektitel

Ha [REDACTED],

Ik vraag me af of we dit in een vraag moeten benoemen. Voor ons KCC is het benoemen van geslacht en naam een no-go, geslacht is onderdeel van een bredere discussie waarbij het niet gewenst is om dergelijke zaken op voorhand uit te vragen. Misschien handig dit in het kernteam nog te bespreken? Ik denk dat deze vraag zonder context niet logisch is voor een inwoner die meedoet.

[REDACTED]

From: [REDACTED]

Date: Thursday, 10 September 2020 at 15:05

To: [REDACTED]

Cc: [REDACTED]

Subject: extra vraag aanspreektitel

Hoi [REDACTED]

Is dit ongeveer wat jullie voor ogen hebben met de extra vraag?

Hoe wordt u het liefste aangesproken door de gemeente aan het begin van het telefoongesprek?

a. Zoals in de test (*Goedemiddag*)

b. Met uw geslacht en achternaam (*Goedemiddag mevrouw De Vries*)

c. Met uw voor- en achternaam (*Goedemiddag Anne De Vries*)

d. Met uw achternaam, maar zonder geslacht omdat u uw geslacht niet wilt registreren in de app (*Goedemiddag, spreek ik met meneer of mevrouw De Vries?*)

e. Ik heb geen voorkeur

@██████████ zie boven.

Dit wordt nog een extra vraag om mee te nemen in de vragenlijst. En er komt morgen mogelijk nog een nieuw scenario. Dat hoor ik morgen.

Groet, ██████████

Date : 10-9-2020 16:29:08

From : "

To : "

Cc : "

Subject : RE: extra vraag aanspreektitel

Hi,

Obv Art 10.2 e

Na afloop van de evaluatie gisteren heb ik het hier ook nog over gehad met onze KCC'er van de test. Hij gaf inderdaad ook aan het niet natuurlijk te vinden direct de naam van de klant te noemen. Wij kwamen toen op bijna exact de zin zoals [REDACTED] die als voorzet gaf. Dat lijkt ons dus een prima variant.

Voordeel is dat die in Nijmegen niet afwijkt van ons huidige script omdat we dmv ons systeem ook al weten wat de vraag van de klant is.

Onze KCC-medewerker gaf aan dat hij zou voorstellen dan gaandeweg het gesprek duidelijk te maken dat de gegevens goed zijn overgekomen en hij de vragen dus direct kan beantwoorden. Lijkt mij een prima oplossing.

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 10 september 2020 16:17
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Re: extra vraag aanspreektitel

Hier kan ik me heel goed in vinden. Ik zou er eventueel nog aan toevoegen "Ik zie dat u belt met ID Bellen. Uw naam en BSN zijn goed overgekomen"?

From: [REDACTED]
Date: Thursday, 10 September 2020 at 15:41
To: [REDACTED]
Cc: [REDACTED]
Subject: Re: extra vraag aanspreektitel

Ha [REDACTED]

@ [REDACTED] dank voor de voorzet!

@ [REDACTED], Het is idd de bedoeling om dit maandag nog in het kernteam te bespreken.

Uitkomst van ons overleg met de klantenservice was dit, ik zette [REDACTED] daarom in de CC,

-geslacht niet uitvragen als attribuut
-script aanpassen met als openingszin:

"Goedemiddag Gemeente Arnhem/Drechtsteden u spreekt met [naam medewerker]. Ik zie dat u belt met ID Bellen, u belt over een verhuizing?"

De neutrale eerste standaardzin geeft de medewerker de tijd om de gegevens op het scherm te bekijken en het onderwerp te lezen waar de klant over belt (dat is nu standaard verhuizing, maar kan in de toekomst varieren). De tweede zin is een bevestiging dat we weten waarvoor de klant belt. De verwachting is dat de klant hierna spontaan zelf zijn naam noemt. Hierdoor omzeilt je ook het probleem van het mogelijk niet correct uitspreken van de naam.

De vraag is of dit voor ons een afdoende check is. Een alternatief is om het in het midden te laten: spreek ik met mevrouw of meneer huppeleup? Maar dan moet je wel de naam willen uitspreken:)

Om dit te toetsen kun je de inwoner hierover ook bevragen, dan kun je dat perspectief meewegen in je beleidskeuze.

Maandag verder?!

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag, september 10, 2020 15:12

Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Re: extra vraag aanspreektitel

Ha [REDACTED]

Ik vraag me af of we dit in een vraag moeten benoemen. Voor ons KCC is het benoemen van geslacht en naam een no-go, geslacht is onderdeel van een bredere discussie waarbij het niet gewenst is om dergelijke zaken op voorhand uit te vragen. Misschien handig dit in het kernteam nog te bespreken? Ik denk dat deze vraag zonder context niet logisch is voor een inwoner die mede doet.

[REDACTED]

From: [REDACTED]
Date: Thursday, 10 September 2020 at 15:05
To: [REDACTED]
Cc: [REDACTED]
Subject: extra vraag aanspreektitel

Hoi [REDACTED]

Is dit ongeveer wat jullie voor ogen hebben met de extra vraag?

Hoe wordt u het liefste aangesproken door de gemeente aan het begin van het telefoongesprek?

- a. Zoals in de test (*Goedemiddag*)
- b. Met uw geslacht en achternaam (*Goedemiddag mevrouw De Vries*)
- c. Met uw voor- en achternaam (*Goedemiddag Anne De Vries*)
- d. Met uw achternaam, maar zonder geslacht omdat u uw geslacht niet wilt registreren in de app (*Goedemiddag, spreek ik met meneer of mevrouw De Vries?*)
- e. Ik heb geen voorkeur

@ [REDACTED], zie boven.

Dit wordt nog een extra vraag om mee te nemen in de vragenlijst. En er komt morgen mogelijk nog een nieuw scenario. Dat hoor ik morgen.

Groet, [REDACTED]

Date : 7-9-2020 13:39:08

From : [REDACTED]

To : "[REDACTED]"

Subject : Re: Feedback burgerzaken op extra scenario's

Ha [REDACTED]

Fijn dat je even hebt overlegd en dat jullie het eens zijn.

Groet!

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag, september 7, 2020 13:35

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Feedback burgerzaken op extra scenario's

Hoi [REDACTED]

Ik heb de collega van burgerzaken gesproken. We laten alle scenario's staan muv scenario 3 (hoeveel mensen op adres).

Dit is informatie die de gemeente gewoon mag verstrekken. Ik snap dit niet helemaal, omdat deze vanuit Dordrecht wordt aangedragen. Je zou denken dat dit in alle gemeenten hetzelfde werkt.

Ik heb gevraagd of ze een alternatief scenario kan bedenken. Daar komt ze op terug.

Mocht dat niets opleveren, dan kunnen we de emigratie-casus alsnog opnemen. Die hadden we er eerder uitgehaald.

Groet, [REDACTED]

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!

[REDACTED]

J 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).

[REDACTED]

Date : 7-9-2020 13:35:45

From :

To : "

Cc : "

Subject : RE: Feedback burgerzaken op extra scenario's

Hoi [REDACTED]

Ik heb de collega van burgerzaken gesproken. We laten alle scenario's staan muv scenario 3 (hoeveel mensen op adres).

Dit is informatie die de gemeente gewoon mag verstrekken. Ik snap dit niet helemaal, omdat deze vanuit Dordrecht wordt aangedragen. Je zou denken dat dit in alle gemeenten hetzelfde werkt.

Ik heb gevraagd of ze een alternatief scenario kan bedenken. Daar komt ze op terug.

Mocht dat niets opleveren, dan kunnen we de emigratie-casus alsnog opnemen. Die hadden we er eerder uitgehaald.

Groet, [REDACTED]

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!

[REDACTED]

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 verstreken 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).

[REDACTED]

Date : 18-9-2020 13:13:03

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : RE: feedbackformulieren KCC medewerkers

Attachment : Feedbac.docx;

Gewoon heel ouderwets een excell bestandje invullen ☺

Zie bijlage

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 18 september 2020 12:51

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: feedbackformulieren KCC medewerkers

Hoi [REDACTED]

Ja hoor dat kan, heb je voor mij de link dan? Ik zal er voor zorgen dat zij deze volgende week krijgen.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 18 september 2020 12:39

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: feedbackformulieren KCC medewerkers

Hoi [REDACTED]

Kunnen jullie de KCC medewerkers vragen om het feedbackformulier in te vullen na de testdagen en deze aan mij te sturen?

Bedankt alvast!

Groet, [REDACTED]

Date : 23-6-2020 09:39:06

From:

To:

Cc:

Subject : RE: Fictieve casussen voor collegiale test

Attachment : image001.png;

Hoi [REDACTED]

Even een snelle reactie:

- planning staat op team - map algemeen. Ik hoor als het goed is vandaag of Arnhem technisch eea op tijd geregeld krijgt.
- casussen. Gisteren ook met [REDACTED] hierover gesproken. Oorspronkelijk was het idee om meer casussen te doen om de gebruikersbeleving te toetsen. Draagvlak en werking product. Zou namelijk zonde zijn dat als een casus en bijbehorende vakafdeling verkeerd is gekozen dat dit de beoordeling van de dienst negatief maakt. Of de beleving vanuit de klantenservice. Ook al test je met een digipanel. Daarom de gedachte om er minimaal een tweede casus naast te zetten.

[REDACTED] spreekt vandaag [REDACTED] heb de vraag neergelegd wat hun advies is (vanuit de club evaluatie) in het wel of niet meer casussen simuleren.

Groetjes,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 23 juni 2020 9:32

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Fictieve casussen voor collegiale test

Ha [REDACTED]

Deze mails heb ik gisteren gewisseld met [REDACTED] tot nu toe geen reactie. Weet jij meer over de besproken opzet en planning technische test?

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 22 juni 2020 9:34

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Fictieve casussen voor collegiale test

Ha [REDACTED]

Ik heb het even met [REDACTED] overlegd, wij vragen ons af wat de meerwaarde is van het uitwerken van 3 casussen, kun je dat toelichten? 1 causus lijkt ons voldoende, ook gezien de beperkte voorbereidingstijd en de huidige drukte bij klantenservice. Er is de komende tijd voor de projectgroep genoeg te doen nu de start van de pilot op half september blijft staan, laten we hier pragmatisch mee omgaan. Ook is er onduidelijkheid over de planning. Naar mijn weten staat de test gepland voor half juli, als we dat technisch halen, klopt dat?

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 19 juni 2020 22:07

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Fictieve casussen voor collegiale test

Hi [REDACTED]

Tijdens het laatste stuurgroep overleg is gevraagd of de WG DV drie realistische casussen kan bedenken waarmee we de collegiale test ingaan. Dat voorkomt dat collega's elkaar gaan bellen zonder enige inhoud, maar daadwerkelijk een gesprek moeten simuleren.

Als we drie casussen hebben, kunnen we deze meenemen in het opmaken van webpagina's (die lijken op de gemeentelijke pagina's) voor deze tekst, alsmede evt test scripts en inrichting van de telefonie-omgevingen. Zou jij je hier komende week over kunnen buigen samen met je WG-leden?

Bedankt alvast!

Art. 10.2 e

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

Date : 29-6-2020 10:00:05

From:

To:

Subject : RE: gesprek maandag?

Attachment : image001.png;

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Dat is voor mij ook akkoord.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 29 juni 2020 9:18

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: gesprek maandag?

Ha [REDACTED]

13.30 uur is voor mij ook prima. Voor jou ook [REDACTED]?

Groet,

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 26 juni 2020 08:39

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Re: gesprek maandag?

Goedemorgen [REDACTED]

Wat goed om te horen dat jullie een gesprek willen. Ik volg de ontwikkelingen van IRMA inderdaad aan de zijlijn omdat ik veel contact heb met [REDACTED] vind het project ook heel interessant. In het gesprek maandag kunnen wat jullie verwachtingen zijn en of ik die voor jullie kan waar maken. Qua enthousiasme zit het in ieder geval goed!

Aangezien ik maandag in [REDACTED] ben ([REDACTED]), zou mij het beste uitkomen om tussen 13:30 en 14:30 af te spreken.

Ik hoor het graag als dat voor jullie akkoord is.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]

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

Van: [REDACTED]

Datum: donderdag 25 juni 2020 om 15:35

Aan: [REDACTED]

CC:

Onderwerp: gesprek maandag?

Ha [REDACTED]

Van [REDACTED] hoorde ik dat je mogelijk belangstelling hebt voor de [REDACTED] voor ons project ID-bellen (via IRMA). Wij kennen je natuurlijk en zouden graag een gesprek met je willen.

Kun jij a.s. maandag? [REDACTED] zijn dan bij dit gesprek.

Ik moet intern nog even schakelen met mijn contactpersoon van P&O voor de formele weg, maar dat hoop ik wel gedaan te hebben voor maandag.

Het wordt dan een MS Teams gesprek,

[REDACTED] heeft paar opties genoemd:

Maandag 29 juni - half 11 - 12 uur of tussen 13.00 - 14:30 uur of na half 5.

Wat zou voor jou kunnen?

Hartelijke groet,

[REDACTED]

Date : 6-7-2020 13:33:54

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Subject : RE: ID-Bellen

Attachment : image001.jpg;

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e



Ik kan de link niet openen. Maar zoals ik op de afbeelding kan zien is het mooi nieuws dat de button is gerealiseerd op deze omgeving.
Laten we kijken hoe dit met het testen uitpakt.

Het is nog even de vraag of en wanneer ICT eea kan neerzetten en realiseren.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 26 juni 2020 12:02

Aan:

Onderwerp: ID-Bellen

Hoi [REDACTED]

Vanochtend kreeg ik een mailtje met daarin de melding dat er een link in ACC staat waarop een button staat waarop we kunnen klikken om IRMA bellen te testen.

link weggehaald

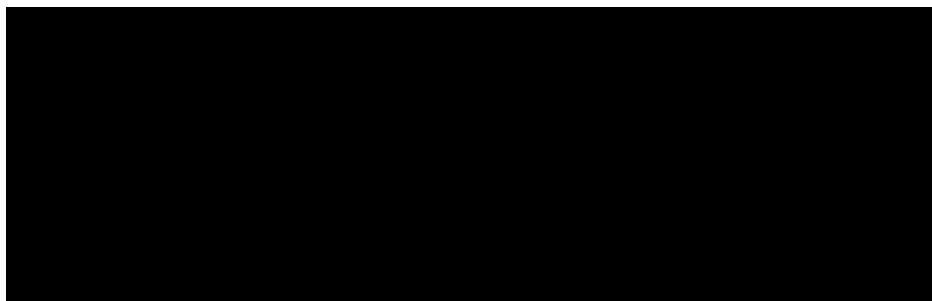
Hieronder de link naar de pagina waar de button opstaat om te testen.

De button staat in ACC dus ik weet zeker of jullie erbij kunnen, zo niet laat mij dit dan even weten dan voeg ik je toe als tester op de ACC omgeving.

Hieronder een plaatje zoals het er nu uitziet.

De app heet IRMA waarmee gebeld moet worden.

Groetjes [REDACTED]



ID Bellen

Bel nu

Date : 7-7-2020 14:28:15

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Subject : Re: ID-Bellen

Attachment : image001.jpg;

Hoi [REDACTED]

Dankjewel. Ga ik deze week eens testen.

Ik zag trouwens op teams dat [REDACTED] moeilijkheden heeft met het koppelen van de acceptatieomgeving in de flow.

Laten we de ontwikkeling bij hen goed volgen voor als we de proefopstelling hier neer gaan zetten.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 6 juli 2020 15:23:41

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: ID-Bellen

Hoi [REDACTED]

Ik zal jou even rechten geven in de ACC omgeving.

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 6 juli 2020 13:34

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: ID-Bellen

Hoi [REDACTED]

Ik kan de link niet openen. Maar zoals ik op de afbeelding kan zien is het mooi nieuws dat de button is gerealiseerd op deze omgeving.

Laten we kijken hoe dit met het testen uitpakt.

Het is nog even de vraag of en wanneer ICT eea kan neerzetten en realiseren.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 26 juni 2020 12:02

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: ID-Bellen

Hoi [REDACTED]

Vanochtend kreeg ik een mailtje met daarin de melding dat er een link in ACC staat waarop een button staat waarop we kunnen klikken om IRMA bellen te testen.

link weggehaald

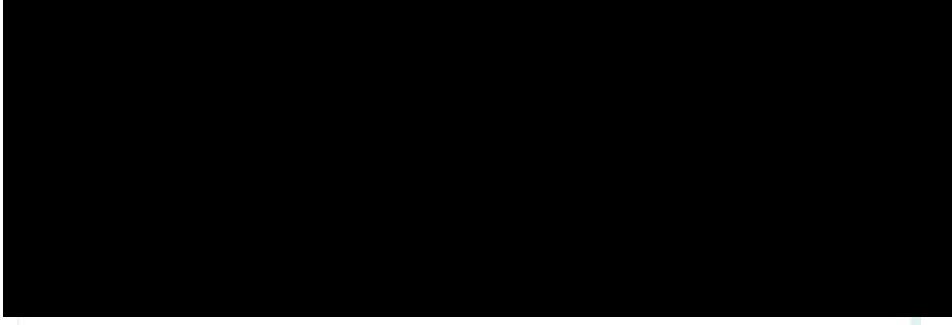
Hieronder de link naar de pagina waar de button opstaat om te testen.

De button staat in ACC dus ik weet zeker of jullie erbij kunnen, zo niet laat mij dit dan even weten dan voeg ik je toe als tester op de ACC omgeving.

Hieronder een plaatje zoals het er nu uitziet.

De app heet IRMA waarmee gebeld moet worden.

Groetjes [REDACTED]



ID Bellen

[Bel nu]

Date : 4-9-2020 11:54:26

From:

To :

Subject : RE: Instructies voor de HAN

Attachment : B1_inst.docx;

Ha [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!

[REDACTED]

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,

[REDACTED]

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

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]

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]

Date : 22-5-2020 13:43:00

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

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

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

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Bedankt voor je reactie. Ik zal het verzoek laten registeren via de front office.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 22 mei 2020 12:54

Aan: [REDACTED]

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

Hallo [REDACTED]

Bedankt voor het toezenden van de informatie. Wil je svp een wijzigingsverzoek "ICT Aanvraag Maatwerk" (via de Frontoffice) laten registreren in Topdesk? N.a.v. de informatie die je hebt toegestuurd zal door [REDACTED] een adviesdocument worden opgesteld waarin de implicaties voor ICT worden beschreven. Dit is van belang om de benodigde ICT resources te kunnen toewijzen.

Ik hoop hje hiermee voldoende te hebben geinformeerd.

Met vriendelijke groeten,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 18 mei 2020 22:59

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

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

Beste [REDACTED]

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

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

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

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

De vraag is: kan [REDACTED] de gevraagde activiteiten leveren of wat moeten we hier eventueel voor regelen?

Vragen, onduidelijkheden, ik hoor het graag.

Alvast bedankt voor jullie hulp.

[REDACTED]

Date : 18-2-2020 17:30:17

From:

To:

Subject : Re: IRMA / Veilig bellen

Attachment : image001.png;

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Voor de werkgroep dienstverlening kun je zo ie zo de naam van [REDACTED] opvoeren. Zij zal dit ook namens [REDACTED] gaan coördineren. Graag stem ik vrijdag af wat onder haar scope valt. [REDACTED] zal ook toegang moeten hebben tot de map techniek - vanwege het kleine deel functioneel ontwerp. Kortom [REDACTED] in teams toegang geven tot map techniek en dienstverlening.

[REDACTED]
Zet mij voor nu maar even bij communicatie en techniek omdat ik hier nog geen naam bij heb. Volgt zsm.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 18 februari 2020 17:15
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: IRMA / Veilig bellen

Hi [REDACTED]

Ik schiet zo even een afspraak in voor vrijdag middag a.s.

Daarnaast nog even de vraag wie ik voor het projectoverleg landelijk moet uitnodigen vanuit [REDACTED] en wie voor de werkgroep DV. Zou jij mij die namen en mailadressen svp kunnen laten weten?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Date : 12-11-2019 10:18:25

From :

To :

Cc :

Subject : RE: IRMABELLEN

Attachment : image002.png;image007.png;image001.png;image008.png;image009.png;image010.png;

Hoi [REDACTED]

Als [REDACTED] werken we graag mee aan de pilot! Ik pak het UX testen dan ook graag met [REDACTED] op. [REDACTED] ik heb je gemaild.

Als het gaat om [REDACTED]. We willen als Arnhem het uitgangspunt van 'open software' hanteren bij de pilot, ook vanuit het principe Samen Organiseren - dit is voor ons dus ook een go of no go.

Ik denk graag mee met de strategie richting [REDACTED]. Misschien goed om te weten en interessant voor [REDACTED], Arnhem wil ook graag kijken of ze ook een pilot kan draaien met IRMAchatten.

[REDACTED] kun je vandaag even bellen over waar we staan? Ik ben goed bereikbaar vandaag. Â

Art. 10.2 e

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 6 november 2019 12:02

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: IRMABELLEN

Hoi [REDACTED]

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

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

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

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

Art 10.2 g

Kortom: hierover moeten we het op korte termijn hebben.

ResumÃ©

- Arnhem, leuk dat jullie meedoen!
- Geld, daar ga ik achteraan bij het NLdigibeter project
- UX testen, [REDACTED]: willen jullie hier samen over sparren
- [REDACTED]

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

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



Date : 7-9-2020 09:53:41

From :

To :

Subject : RE: Kernteam overleg ID-bellen

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Ik ben weer terug van vakantie en aan het opstarten. De kerngroep staat niet in mijn agenda en ik heb een andere afspraak vanaf 10.00 uur.

Nu heb ik de vragenlijst gescand. Complimenten. Het enige wat mij zo op het eerste gezicht opviel zijn de antwoorden bij vraag 11. Eerst zijn er 3 antwoordmogelijkheden en opeens 5. Kan verwarringen zijn als het bij dezelfde categorie vragen valt. Ik zou het als een houden ('helemaal oneens, oneens, neutraal, eens, helemaal eens') Ik zou het bij dezelfde antwoordmogelijkheden houden.

Mochten er dringende afstempunten zijn, bel of mail mij dan gerust, dan stap ik even uit mijn andere vergadering.

Groetjes,

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 7 september 2020 9:16

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Kernteam overleg ID-bellen

Hallo allemaal,

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

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

From: [REDACTED]

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

Subject: Kernteam overleg ID-bellen

Location: teams

Hoi allemaal,

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

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

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

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

Link afgeschermd

Keuze	Arnhem	Drechtsteden	Nijmegen
Inwonertest met panel of gecontroleerde groep	Panel	Panel	Panel (uitkering doelgroep)
Collegiale test (technische test)	Week 36	Week 36	9 juli (gereed)
Generale repetitie in week 37 op de PROD omgeving	10 september Week 37 PROD	10 september Week 37 PROD	10 september Week 37 PROD
Procesflow door panel, gebruik IRMA via mobiel (geen desktop)	IRMA via mobiel	IRMA via mobiel	IRMA via mobiel
Vastgesteld scenario voor gebruik bij generale repetitie	Vragen over verhuizing	Vragen over verhuizing	Uitkeringen
Vastgesteld scenario voor gebruik bij inwoner test	Vragen over verhuizing	Vragen over verhuizing	Uitkeringen
Inwonertest datum / dag / doorlooptijd	Week 38 / 7 / 3 wk Lokaal besluit dagen & tijdslots	Week 38 / 7 / 3 wk Lokaal besluit dagen & tijdslots	Week 38 / 7 / 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,

[REDACTED]

Date : 21-9-2020 11:06:41
From : [REDACTED]
To : [REDACTED]
Cc : [REDACTED]
Subject : RE: Kernteam overleg ID-bellen
Attachment : image002.png;image003.png;
Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

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

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 21 september 2020 10:37
Aan: [REDACTED]
Cc: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Kernteam overleg ID-bellen

Hoi [REDACTED]

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

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

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

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

Zie jullie reactie belangstellend tegemoet. Thanks!

Gr. [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 21 september 2020 10:13
Aan: [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 doormennen)
4. Teamvorming evaluatierapport.

Tot straks!

Groet,

[REDACTED]

Onderwerp: Kernteam overleg ID-bellen

Locatie: teams

Hoi allemaal,

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

Zoals we in ons eerdere kernteam hebben besproken is het nog flink 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 aanliegen en wat daarvan eventuele verschillen zijn per gemeente.

Link afgeschermd

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

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

Groet,

Date : 20-5-2020 14:43:27

Art. 10.2 e

From:

To :

Subject : RE: Kernteam overleg IRMA

Beste allemaal,

Ik kan volgende week donderdag niet aanschuiven.

Ik werk normaal gesproken niet op woensdag. Maandag en dinsdag werk ik en woensdag kan ik een uitzondering maken.

Groet [REDACTED]

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

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 19 mei 2020 17:15

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Kernteam overleg IRMA

Tijd: donderdag 28 mei 2020 13:00-14:00 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Teams

Agenda

1. Update stand van zaken vanuit de werkgroepen
2. Planning en financiële consequenties ivm uitstel september (COVID-19)
3. Communicatie: voorkeur projectbenaming in uitingen

Date : 10-7-2020 17:26:42

From :

To : "

Subject : RE: Kernteamoverleg ID-Bellen

Attachment : Onderzoe.doc;

Hoi [REDACTED]

Obv Art 10.2 e



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,

[REDACTED]

-----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]

Date : 13-7-2020 09:38:46

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Subject : RE: Kernteamoverleg ID-Bellen

Attachment : Onderzoe.doc;

Hoi [REDACTED],

Ik heb naar jullie onderzoeksplan en met name de opmerkingen/vragen gekeken. Hopelijk heb je hier iets aan.

Tussen 11.00 - 11.30 uur heb ik geen afspraken staan. Kunnen we evt bellen. Neem aan dat je niet bij het overleg van half 12 aansluit (voor sociaal).

[REDACTED] Ik neem je graag waar tijdens je verlof. Laat maar weten wat je van me verwacht en waar ik op moet letten de komende weken.

Groetjes,

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 10 juli 2020 17:27

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Kernteamoverleg ID-Bellen

Hoi [REDACTED]

Ter info, hier een bijgewerkt onderzoeksplan met uitgewerkte planning nav de werkgroep onderzoek van gisteren.

[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]

<< Bestand: Onderzoeksplan pilot ID bellen 10072020.doc >>

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]

Art. 10.2 e

Date : 3-12-2020 15:47:07

From :

To :

Subject : Re: laatste puntjes evaluatierapport ID Bellen

Attachment : image001.png;

Hoi allen,

Fijn om het zo af te sluiten. Voor de goede orde heb ik de afspraken op een rijtje:



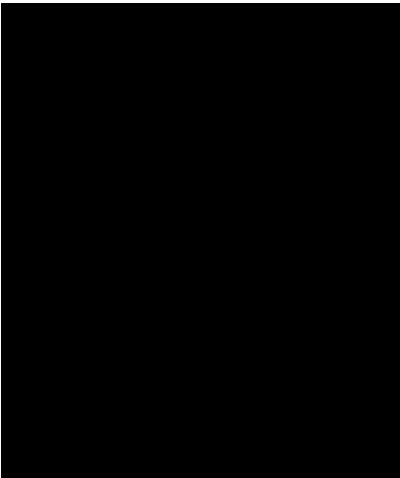
Art. 10.2 e

- We delen de publieksversie (0.91 publieksversie) en sturen deze naar de vormgever. De ‘interne’ onderdelen delen we los als bijlage;
- [REDACTED] bekijken deze versie nog eenmaal, delen die versie met [REDACTED] via de mail en die versie gaat naar de vormgever;
- [REDACTED] haalt de losse onderdelen uit de interne versie, deze moeten later intern nog gesorteerd & gevormd worden tot deelbare bijlagen
- [REDACTED] geeft aan de vormgever aan om rekening te houden met de Wet Toegankelijkheid. Er zijn verschillende scenario’s voor het delen op de website, ofwel een aparte (toegankelijke) tekst, of door het document als toegankelijk te plaatsen;
- [REDACTED] vraagt de content beheerder om het uiteindelijke document ‘toegankelijk’ te maken.
- Verzoek vanuit RPP Drechtsteden was nog om de projectdocumentatie goed te archiveren (dus niet op Teams) [REDACTED] willen jullie dit verzorgen?
- Financieel is de laatste rapportage binnen, er zal alleen nog een verrekening plaats moeten vinden, dat zal [REDACTED] verzorgen.

Bedankt allen en ik kijk uit naar het delen van het rapport!

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]



Van: [REDACTED]

Wanneer: 14:30 - 15:30 3 december 2020

Onderwerp: laatste puntjes evaluatierapport ID Bellen

Locatie: Microsoft Teams-vergadering

**Half uur eerder zodat [REDACTED] er ook bij kan zijn, past dat voor iedereen? **

Hoi allen!

Het is even geleden dat we bij elkaar zijn gekomen. In de afgelopen periode is de laatste hand gelegd op het evaluatie rapport, een B1 toets en een laatste check. De verwerking van die laatste check wordt nu nog aan gewerkt. Donderdag (was de enige optie voor wat ik in de agenda's kon zien) zou ik graag het volgende nog willen bespreken:

1. De laatste beslissingen in het document: weglaten/aanpassen/zo laten
2. Akkoord op het stuk
3. Vervolgstappen:
 - a. Afronding project (financieel en inhoudelijk)
 - b. Styling (ik kan het stuk na akkoord direct naar de vormgever sturen)
 - c. Delen en communiceren.

NB: willen we met dit groepje bespreken of wellicht nog leden van het kernteam aan laten sluiten? Doel is wel om na donderdag echt een klap te geven op het stuk.

Groet!

[REDACTED]



Obv Art 10.2 e

Date : 3-12-2020 16:47:10
From : "
To : "
Subject : RE: Laatste versies evaluatierapport ID Bellen
Top, laat ik het zo staan.

Heb trouwens nog gepleit 8.1 eruit. Maar de ervaring leerde dat andere gemeenten de voorbeelden, zoals openbare meldingen juist goed kunnen gebruiken ter inspiratie. Ik heb de representativiteit benadrukt.

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 december 2020 16:46
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Laatste versies evaluatierapport ID Bellen

Ja, volgens mij heet die de Arnhemmail. [REDACTED] had hem daar ook in laten opnemen.
Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 december 2020 16:45
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Laatste versies evaluatierapport ID Bellen
Urgentie: Hoog

Hoi [REDACTED]

Ik ben nu het rapport aan het doornemen van ID Bellen - met de stofkam en er staat:

e werving van deelnemers aan het onderzoek verliep via verschillende kanalen. De werving in Arnhem gaat via Facebook, LinkedIn en [de online nieuwsbrief](#) van de gemeente.

Online nieuwsbrief - oja? Klopt dit wel?

Groetjes
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 3 december 2020 13:41
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Laatste versies evaluatierapport ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Ik neem je punt mee. We gaan het straks bespreken. Vraag me ook af of we die analyse zo in de publieksrapportage moeten opnemen.
Dank voor de input.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 2 december 2020 14:24
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Laatste versies evaluatierapport ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Misschien een beetje formeel, maar wil het toch even gezegd hebben.
Ik zie dat er voor gekozen is om de verdiepende analyse toch op te nemen (8.1). Ik had hier opmerkingen bij, maar er is anders gekozen.
Daar ben ik verder niet bij betrokken geweest, dus dat laat ik voor degenen die die keuze hebben gemaakt. Volgens mij wordt mij nu ook niet gevraagd om daar nog iets van te vinden.

Groetjes, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 2 december 2020 11:51
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Laatste versies evaluatierapport ID Bellen

Hoi allemaal,

Vorige week is de B1 toets afgelopen 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/inconsistenicies 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:

Link verwijderd

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]

Date : 6-10-2020 17:19:01

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : RE: meneer die niet blij is met cadeaukaart

Hoi [REDACTED]

Obv Art 10.2 e

Wat fijn dat je zo'n goed gesprek hebt gehad. Super waardevol. Ook iets om mee te nemen in de evaluatie.

Goed begin van de avond lijkt me zo!

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 6 oktober 2020 16:53

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: meneer die niet blij is met cadeaukaart

Ja, wat ik dacht.

Hij wilde meegeven dat hij moeite had met de voorbereiding op het ID Bellen (instructie, installeren app etc).

Dit vond hij lastig en niet intuitief. En als dit voor hem geldt, geldt dit vast ook voor andere mensen, stelde hij.

ID Bellen vindt hij op zich een goede ontwikkeling. Maar wil je dat mensen overstappen op iets nieuws dan moet het 'simpel, eenvoudig en gebruiksvriendelijk' zijn.

Hij stelde het telefoontje zeer op prijs, hoeft geen andere bon en wenst ons succes met het vervolg.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 6 oktober 2020 13:09

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: meneer die niet blij is met cadeaukaart

Hoi [REDACTED],

Ik denk dat je een goede inschatting maakt. Ik zit de hele middag in overleg.

Zie jij kans om meneer te bellen?

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 6 oktober 2020 12:51

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: meneer die niet blij is met cadeaukaart

Hoi [REDACTED],

Volgens mij moeten we deze meneer bellen en zijn verhaal laten doen.

En dan denk ik dat het klaar is. Hij wil gewoon even een punt maken volgens mij.

Wil jij of zal ik bellen?

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 6 oktober 2020 10:52

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: digitale cadeaukaart ID Bellen test

Geacht Projectteam

Het uitzoeken en installeren om mee te doen aan de ID Bellen test was al een hele klus.

De aangeboden cadeaukaart kiezen is nog moeilijker.

Heb er zelf altijd aan gewerkt om via de techniek (automatisering) het leven en de in de te vergemakkelijken.

Dat lijkt bij het ID Bellen en de verzilvering van de cadeaukaart omgedraaid.

Doe mij een plezier.

Bestel voor mij op de manier en met de gegevens uit dit bericht een cadeaukaart voor de Hema en stop die bij mij aan [REDACTED] in de

brievenbus.

Het adres: [REDACTED]

Bellen kan ook en stel ik op prijs.
[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 5 oktober 2020 19:50

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: digitale cadeaukaart ID Bellen test

Beste deelnemer aan de ID Bellen test,

Hierbij ontvangt u de digitale cadeaukaart voor uw deelname aan de ID Bellen test.

Dank voor uw deelname.

Met vriendelijke groet,

Projectteam ID Bellen gemeente Arnhem

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 5 oktober 2020 13:47

Onderwerp: Uw Keuze Cadeau voucher!

Kaartnummer: [REDACTED]

Pincode: [REDACTED]

Deze heeft een waarde van **10,00 euro** en is geldig tot **08-10-2021**.

Ga naar <https://www.cadeaubon.nl/> en verzilver jouw voucher als volgt:

Stap 1: Klik bovenin het menu op 'Keuze Cadeaukaart verzilveren'.

Stap 2: Vul je kaartnummer in en selecteer één of meerdere cadeaukaarten door het bedrag in te vullen.

Stap 3: Nadat je een keuze hebt gemaakt, vul je jouw gegevens in en klik je verder om in het betaalscherm de betaling te voldoen met je kaartnummer en veiligheidscode.

Veel plezier met jouw Keuze Cadeau voucher!

Met vriendelijke groet,

Team Cadeaubon.nl

Date : 7-1-2021 11:13:02

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

Subject : RE: Op agenda Staf Bedrijfsvoering na vakantie- update ID Bellen en ID Contact

Attachment : 20210111.pdf;Bijlage .pdf;Bijlage .pdf;Bijlage .pdf;image002.png;image007.png;image008.png;image009.png;image010.png;

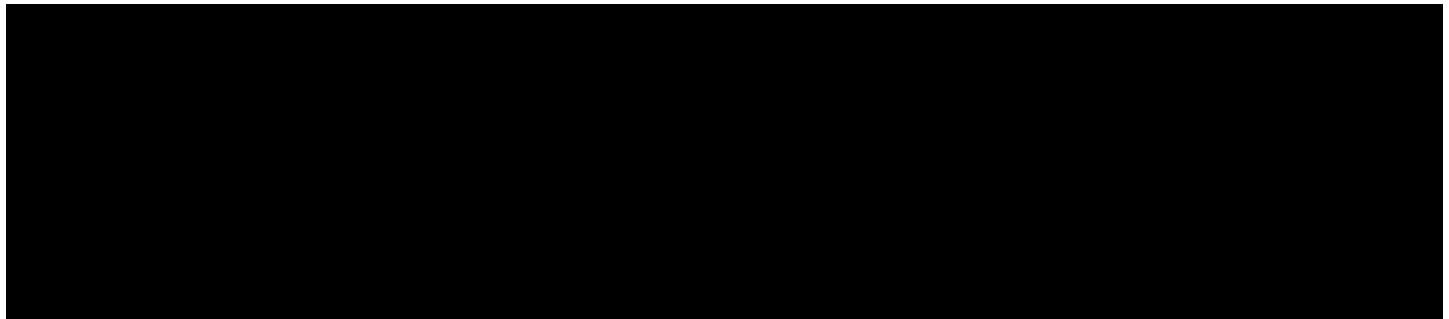
Beste [REDACTED]

Art. 10.2 e

Hierbij stuur ik je het memo 'Evaluatierapport ID Bellen en stand van zaken ID Contact' en de bijbehorende bijlagen. Het agendapunt is informatief.

Ik heb zoals gevraagd de documenten in pdf bijgevoegd.

Alvast bedankt voor het agenderen.



Date : 30-4-2020 14:47:08

From:

To:

Cc:

Subject : RE: opensource licentievorm

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Goed nieuws.

Ik heb zojuist [REDACTED] gesproken. De urgentie aangegeven (o.a. werking met sprints) en hij heeft een formele GO gegeven op het gebruik van de voorgestelde open licentievorm. Hij stemt het nog wel af met de architect maar dit heeft geen gevolgen voor het standpunt van Arnhem is deze.

Kortom: Arnhem is akkoord ☺

Groetjes,

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 30 april 2020 14:11
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: opensource licentievorm

Dag [REDACTED]

Ik neem het je niet kwalijk, werk zelf ook in een gemeentelijke organisatie ;-).

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 30 april 2020 13:45
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: opensource licentievorm

Hallo [REDACTED]

Art. 10.2 g

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 30 april 2020 12:56
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: opensource licentievorm

Dag [REDACTED]

De tijd begint nu echt te dringen.

Heb je een idee wanneer je met een definitieve reactie kunt komen?

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 28 april 2020 17:13
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: opensource licentievorm

Dag [REDACTED]

Heb je al een reactie binnen?

Of is het feit dat ook voor het digibeter traject de eupl gebruikt wordt genoeg voor dit project?

Met vriendelijke groet,

Op 25 apr. 2020 om 14:28 heeft [REDACTED] [REDACTED] het volgende geschreven:

Hoi [REDACTED]

ik heb donderdag onderstaande reactie van [REDACTED] ontvangen. Ik had al een uitspraak van de architect verwacht. Ik weet dat je de uitspraak nodig hebt voor het vervolg. Het ziet er positief uit vanuit Arnhem maar een officiële go heb ik dus nog niet. Ik ga er zo nog extra achteraan.

Groet [REDACTED]

Reactie [REDACTED]

[REDACTED] Art. 10.2 g

Hopelijk ook daar straks een "go" op!

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 24 april 2020 10:14:53
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: opensource licentievorm

Dag [REDACTED]

Al wat gehoord?

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 22 april 2020 15:19
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: opensource licentievorm

Vraag staat uit bij [REDACTED] (zijn op woensdag afwezig), verwacht morgen reactie.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 22 april 2020 14:39
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: opensource licentievorm

Akkoord vanuit Drechtsteden.

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 21 april 2020 16:57
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: opensource licentievorm

Dag,

[REDACTED] Art. 10.2 g

Er moet nog een beslissing genomen worden over de opensource licentie die we gaan gebruiken voor de code die door

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

Groeten,



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]

Obv Art 10.2 e

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 dedeelnemers 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]
- 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 : 22-11-2019 09:38:16

From :

To :

Cc :

Subject : RE: Pilot IRMA met de gemeente Arnhem

Attachment : image001.png;image006.png;image007.png;image008.png;image009.png;

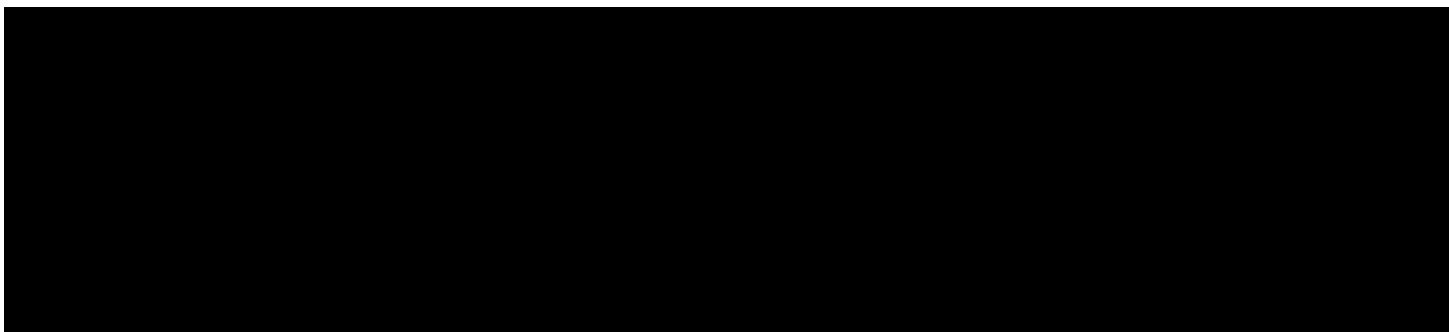
Dag [REDACTED]

Art. 10.2 e

Bedankt voor de heldere terugkoppeling.

Gedownload van [REDACTED] heet. Ook om eventuele miscommunicatie te voorkomen.

We blijven als gemeente Arnhem graag op de hoogte van jullie positionering en ontwikkelingen rondom open source en Common Ground.



Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 13 november 2019 21:57

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Pilot IRMA met de gemeente Arnhem

Dag [REDACTED]

Ik zag je oproepen. We zijn op dit moment het beste per email te bereiken vanwege een verblijf in de Verenigde Staten.

Het is natuurlijk goed om te horen van de enthousiaste reacties bij de gemeente Arnhem. Onze diensten heten overigens uiteindelijk [REDACTED]

[REDACTED] Ze draaien nog altijd op SSI-frameworks zoals IRMA en SOVRIN.

Wat betreft je vraag omtrent open source: We zijn van andere zijde ook gewezen op de verschillende afspraken in de Taskforce Samen Organiseren en Commonground. We kijken momenteel hoe wij hier als leverancier in te passen zijn.

We houden je graag in de loop en melden terug als we wat meer weten.

Vriendelijke groet,

[REDACTED]

Op 13 nov. 2019, om 07:10 heeft [REDACTED] het volgende geschreven:

Beste [REDACTED]

Helaas kan ik jullie niet telefonisch bereiken op de nummers van jullie visitekaartjes. Daarom probeer ik even in contact te komen via de mail.

Allereerst nog bedankt voor de heldere presentatie tijdens de IRMA meetup. Ik heb binnen de gemeente Arnhem de pilot IRMABELLEN besproken en we zijn in principe geïnteresseerd in deze toepassing. De klantenservice is enthousiast en wil ervaring opdoen met IRMA bellen en eventueel de chatfunctie - IRMACHAT.

Het enige waar we nu tegenaan lopen is dat IRMA van [REDACTED] niet gebaseerd is open source. Iets wat voor de gemeente Arnhem een harde eis is. Dit gezien de afspraken die op landelijk niveau met andere gemeenten en VNG zijn gemaakt rondom 'Samen Organiseren'.

Mijn vraag is daarom: is [REDACTED] bereid om haar product open source aan te bieden?
Kan dit niet, dan kan Arnhem helaas geen pilot met [REDACTED] draaien.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Date : 13-11-2019 21:57:24

From :

To :

Cc :

Subject : Re: Pilot IRMA met de gemeente Arnhem

Dag [REDACTED]

Art. 10.2 e

Ik zag je oproepen. We zijn op dit moment het beste per email te bereiken vanwege een verblijf in de Verenigde Staten.

Het is natuurlijk goed om te horen van de enthousiaste reacties bij de gemeente Arnhem. Onze diensten heten overigens uiteindelijk [REDACTED]. Ze draaien nog altijd op SSI-frameworks zoals IRMA en SOVRIN.

Wat betreft je vraag omtrent open source: We zijn van andere zijde ook gewezen op de verschillende afspraken in de Taskforce Samen Organiseren en Commonground. We kijken momenteel hoe wij hier als leverancier in te passen zijn.

We houden je graag in de loop en melden terug als we wat meer weten.

Vriendelijke groet,

[REDACTED]

Op 13 nov. 2019, om 07:10 heeft [REDACTED] het volgende geschreven:

Beste [REDACTED],

Helaas kan ik jullie niet telefonisch bereiken op de nummers van jullie visitekaartjes. Daarom probeer ik even in contact te komen via de mail.

Allereerst nog bedankt voor de heldere presentatie tijdens de IRMA meetup. Ik heb binnen de gemeente Arnhem de pilot IRMAbellen besproken en we zijn in principe geïnteresseerd in deze toepassing. De klantenservice is enthousiast en wil ervaring opdoen met IRMA bellen en eventueel de chatfunctie - IRMAchat.

Het enige waar we nu tegenaan lopen is dat IRMA van [REDACTED] niet gebaseerd is open source. Iets wat voor de gemeente Arnhem een harde eis is. Dit gezien de afspraken die op landelijk niveau met andere gemeenten en VNG zijn gemaakt rondom 'Samen Organiseren'.

Mijn vraag is daarom: is [REDACTED] bereid om haar product open source aan te bieden?
Kan dit niet, dan kan Arnhem helaas geen pilot met [REDACTED] draaien.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Date : 5-11-2020 16:08:49

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

Subject : RE: reactie op rapportage ID Bellen hoofdstuk inwonersonderzoek

Hoi [REDACTED]

Hieronder een tekstsuggestie van mijn collega Onderzoek& Statistiek tav de verdiepende analyse. Ik had hem gevraagd mee te lezen, omdat ik zelf hierin wat twijfels had.

Zijn algemene reactie was dat je beter wat terughoudend kan zijn met het noemen van cijfers. Vandaar zijn voorstel om het wat algemener te omschrijven.

Mijn voorstel aan jullie is dus om onderstaande tekst op te nemen en de verdiepende analyse zelf voor eigen gebruik te houden.

Ik hoop dat jullie je hierin kunnen vinden. Als jullie vragen of opmerkingen hebben, kan je het beste even met [REDACTED] contact opnemen.

Mijn inzet in het project is inmiddels afgerond.

Dank jullie voor de samenwerking en succes met het vervolg in IDcontact!

Groet, [REDACTED]

Verdiepende analyses laten een aantal aanknopingspunten zien voor verder onderzoek. Zo lijken deelnemers met beperkte digitale vaardigheden iets minder vaak meerwaarde van ID-bellen te zien dan digitaal vaardige deelnemers. Ook deelnemers die beperkt contact met de gemeente hebben, lijken minder vaak het nut van ID-bellen te ervaren. Deelnemers die vaak met de gemeente contact hebben over gemeentelijke belastingen, zien vaker meerwaarde van ID-bellen, hoewel dit geen onderwerp was die in de pilot is onderzocht. Voor vragen over de openbare ruimte wordt de meerwaarde van ID-bellen door deelnemers minder vaak ervaren. Dit duidt erop dat het nut van ID-bellen samenhangt met het specifieke onderwerp waarover inwoners een vraag hebben.

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 29 oktober 2020 21:08
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: reactie op rapportage ID Bellen hoofdstuk inwonersonderzoek

Hoi E [REDACTED]

Het liep vandaag weer anders dan gepland, dus nu pas toegekomen aan het ID Bellen rapport.

Heb zojuist het hoofdstuk kwantitatief inwonersonderzoek nog een keer doorgenomen en reactie op gegeven.

Het lukt me niet om de rest van het rapport ook nog door te nemen. Moet nog andere dingen doen en morgen ook druk met andere werkzaamheden.

Voor hier wil ik alvast opmerken dat ik moeite blijf houden met de verdiepende analyse (zie mijn reactie).

Ik zou hier graag een collega naar willen laten kijken. Kan ik maandag doen.

Fijne avond en als jullie vragen hebben, dan hoor ik.

Groet, [REDACTED]

Date : 28-10-2020 09:10:08

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

Subject : Re: respons open invulvelden

Hoi [REDACTED],

Dankje voor de analyse op de open antwoorden! Het lijkt me zeer relevant voor de evaluatie om dat samenvattende beeld (vooral het inhoudelijke stuk) te verwerken. Als veel mensen bijv. hebben aangegeven dat de verbinding slecht was, geen gehoor kwam of dat de lijn werd verbroken, dan is het interessant om te benoemen of dat aan de pilot opstelling lag en of die problemen ook plaats zouden vinden met de toepassing ID bellen in combinatie met bestaande telefooncentrales. Voor beide gevallen kan een nieuwe partij dat in de aanbevelingen meenemen (ik zal daar ook een stukje over opnemen in de aanbevelingen).

Eind deze week willen we het rapport af hebben, dan moet het gedragen zijn binnen het projectteam. Als je het stuk hebt gelezen en er geen bezwaren en/of nuttig aanvullingen meer zijn dan is het prima om het zo te laten. Het is meer dat we achteraf geen 'spijt' hebben van dingen die er in zijn beland. Ik kan dat niet in m'n eentje allemaal eruit halen. Het zou al helpen als jullie met de WG onderzoek het onderzoekstuk helemaal 100% in orde hebben voor vrijdag, dus als je daar nog tijd voor hebt voor een review dan graag.

Groet!

Van: [REDACTED]
Datum: dinsdag 27 oktober 2020 om 15:48
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: respons open invulvelden

Hoi [REDACTED]

In bijgaand document alle antwoorden op de open invulvelden op een rijtje.

In de bijlagen de vragenlijst en de excel met overall resultaten

Een schat aan informatie, zeker te gebruiken in het vervolgtraject en genoeg materiaal voor positieve quotes.

Sommige teksten die mij opvielen of die ik vaak tegenkwam, heb ik geel gearceerd. Maar ben daar op een gegeven moment mee opgehouden.

Samenvattend beeld

Er zit veel variatie in de respons:

- er is een flinke groep uitgesproken fans, maar ook een groep die er niet warm voor loopt en alles wat daar tussenin zit.
- mensen vonden het heel makkelijk of juist heel moeilijk in gebruik of iets daar tussenin.
- mensen zien veel meerwaarde en brede toepassingsmogelijkheden, anderen houden het liever bij het oude.

En meer inhoudelijk (reeds verwerkt in de rapportage):

- instructie niet voor alle doelgroep geschikt
- aandachtspunten tav gebruikersvriendelijkheid/gemak
- waarom niet via DIGID?
- Is het wel veilig?

Tot slot, enorm moeten lachten om de eerste en laatste opmerking in het document (geel gearceerd). Die heeft het niet begrepen 😊

@[REDACTED] ik mailde je gisteren al. Het lukt me niet om deze week meer tijd vrij te maken. Ik heb donderdagmiddag tijd ingeruimd voor de review. Laat svp even weten als dat nog nodig is.

@[REDACTED], kan jij verder met de rest? Als je vragen hebt, weet je me te vinden.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: zondag 11 oktober 2020 18:03
Aan: [REDACTED]
Onderwerp:

Date : 17-9-2020 17:14:25

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

Subject : Re: scenariovraag

Hoi [REDACTED],

Klopt dat de specifieke scenario vragen vervallen.

[REDACTED] kijkt morgenvroeg naar de open vraag maar het zal iets in die trant zijn. We willen weten wat inwoners nu bij ID Bellen denken. Maar of ze meerwaarde en toekomst zien in deze service is iets waar we benieuwd naar zijn.

Groetjes,

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 17 september 2020 16:09:17

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: scenariovraag

Hoi [REDACTED]

Ik herinner me inderdaad iets over een open vraag. Maar voor de vragenlijst hebben we wel een specifieke vraag nodig. Wat wordt dan de vraag? "Ziet u meerwaarde in ID Bellen? Zo ja/nee, waarom?" Of wat anders?

En ter bevestiging; bij het invoegen van de open vraag halen we alle specifieke scenariovragen weg.

Groeten [REDACTED]

From: [REDACTED]

Date: Thursday, 17 September 2020 at 15:11

To: [REDACTED]

Cc: [REDACTED]

Subject: Re: scenariovraag

Hoi [REDACTED]

Sorry voor de late reactie. Zojust hebben [REDACTED] en ik nog even de opties besproken.

Hoewel A de minst slechte optie lijkt, denken we dat de beste optie is om te gaan voor een open vraag.

Van [REDACTED] begreep ik dat jullie dit onderling hebben besproken (ook met [REDACTED]) en dat je hiermee ook weet dat ik bedoel.

Dat geeft het minste risico en daarmee hoeven we ook weinig aan te passen.

Dit is namens [REDACTED] en mij. Omdat [REDACTED] op vakantie is en [REDACTED] nog niet helemaal is ingewerkt, kun je dit wel als een stuurgroep besluit zien.

Kun je hiermee verder?

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 14 september 2020 12:59

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: scenariovraag

Beste stuurgroep,

Zie hieronder naar aanleiding van de kerngroep van vanochtend.

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

Alvast bedankt.

Groet, [REDACTED]

Actie kerngroep 14/9:

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

Vraagstuk

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

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

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

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

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

Wat betekent dit voor de sceneriovraag?

Opties

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

Afweging

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

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

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

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

Voorstel aan stuurgroep

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



Date : 16-9-2020 15:33:21

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : Re: scenariovraag

Hoi [REDACTED]

Deze vraag is even via de snelle route bij jullie terecht gekomen, dit heeft namelijk een hoge urgentie om de vragenlijst af te ronden bij de start van de inwoner proef. In het kernteam is die situatie en de impact voorbereid, maar dit is wel iets waar we in totaliteit een besluit voor nodig hebben. De casus zoals die nu in de vragenlijst staat, kan voor de oplettende gebruiker leiden tot een wedervraag: maar nu stellen ze toch gewoon controlevragen?

De alternatieve scenario's zijn in onderstaande mail beschreven, in het kort komt het erop neer:

- Passen we de vraagstelling, waarmee we het in relatie brengen met de huidige situatie (controlevragen stellen), dan leggen we ook impliciet bloot dat wat we nu doen eigenlijk niet (meer) kan. Het geeft ons aan de andere kant wel informatie OF mensen ID bellen wel als alternatief zouden willen gebruiken.
- Laat je het staan, heb je niet de onderzoeksmaarde om mensen te vragen of ID bellen een alternatief is op de huidige vorm (die straks misschien sowieso niet meer mag/kan), maar de scenario's zoals ze er nu staan kloppen dan niet volledig met de feitelijke situatie. Dit kan tot onduidelijkheid leiden in de vraagstelling.

Zouden jullie hier z.s.m., maar uiterlijk morgen op willen reageren?

Groet!

Van: [REDACTED]
 Datum: maandag 14 september 2020 om 12:59
 Aan: [REDACTED]
 CC: [REDACTED]
 Onderwerp: scenariovraag

Beste stuurgroep,

Zie hieronder naar aanleiding van de kerngroep vanavond.

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

Alvast bedankt.

Groet, [REDACTED]

Actie kerngroep 14/9:

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

Vraagstuk

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

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

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

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

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

Wat betekent dit voor de scenariovraag?

Opties

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

Afweging

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

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

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

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

Voorstel aan stuurgroep

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

Date : 11-8-2020 10:25:35

Art. 10.2 e

From:

To :

Cc :

Subject : RE: Script | Bureau Drechtsteden | ID Bellen

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

Dag [REDACTED]

Bedankt voor de terugkoppeling en [REDACTED] voor je communicatieve blik. In het blauw een aantal keuzes die afgelopen vrijdag in de sessie met [REDACTED] zijn gemaakt voor het opbouwen van de tekst en mijn eerste reactie op de terugkoppeling.

De algemene insteek kan ik volgen en is ook een keuze die we kunnen maken. Bij de sessie vrijdag was de conclusie om te werken met een voorbeeld om het meer te laten leven en de toegevoegde waarde te laten zien. Daar hebben we de animatie op voortgebouwd. De vraag is of we dat nog steeds willen nu we het eindresultaat hebben kunnen laten bezinken of bij nader inzien een andere insteek willen hanteren.

[REDACTED] ik bel je zo even. Ik kijk ook even of [REDACTED] (ondanks zijn vakantie) even kan aansluiten omdat het een behoorlijk andere insteek is en dit ook wat gaat vragen van [REDACTED] als we deze kant op gaan.

Groetjes,

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 11 augustus 2020 9:57

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Script | Bureau Drechtsteden | ID Bellen

Dag allen,

Onze c [REDACTED] heeft een mooie constructieve reactie op het voorstel: zie hieronder

Nadat ik het document uit de bijlage gelezen heb, kwamen de volgende vragen bij mij op:

- Voor wie is dit filmpje? Promotie om te werven? Ik heb de tekst aangepast (zie onderaan de mail). Instructievideo? Dan helpt het niet genoeg. Wat ik mis is een stap-voor-stap uitleg. [REDACTED] maakt hierover een aantal goede opmerkingen zoals het verschil in gebruik tussen laptop en smartphone.

Het filmpje is bedoeld ter informatie en ter inspiratie. Het is een instructiefilm maar moet een beeld geven van wat de oplossing inhoudt en wat het voor meerwaarde heeft te bieden. Maar zoals [REDACTED] terecht aangeven moeten we mogelijk hier toch meer in detail gaan dan we nu doen.

- Hebben jullie afgesproken dat de aanspreektoon "je" gaat worden? Is dat informeel zakelijk? Denk aan de doelgroep: Voelen zij zich zo aangesproken? In Nijmegen gebruiken we "u" zonder het formeel te laten klinken.

In Arnhem en Drechtsteden worden inwoners informeel benaderd en het woord je gebruikt en animaties. De gedachte is dat het woord u - drempelverhogend kan werken, aangezien we juist willen uitstralen de dienstverlening persoonlijker te maken met ID-Bellen. Daarom de keuze voor je.

- Tekst vertelt weinig over de voordelen: waar is het een oplossing voor? Zoals ik het nu lees, wil je graag dat mensen gaan bellen. Dat staat haaks op de ontwikkelingen binnen gemeentes om mensen zoveel mogelijk alles online te laten doen.

Scherpe constatering. Het is een aanvulling op het huidige kanaal maar zeker niet de bedoeling dat mensen meer gaan bellen. Hier moeten we zeker iets mee!

- Tekst is nu te passief, vanuit de organisatie geschreven en onpersoonlijk. Maak actieve zinnen en gebruik "we" in plaats van de gemeente. Zo voelt een inwoner of het nu in Dordrecht of Arnhem of Nijmegen is, aangesproken.

Eens. Iedereen die feedback heeft gegeven vindt de tekst te passief en mag actiever. Goede suggestie om gemeente te vervangen voor we. Wordt het ook breder inzetbaar.

- Niets over privacy. Toch een heet hangijzer bij veel mensen als ze iets met de overheid moeten. Zeg er dan iets over.

Het woord veilig dekt te weinig de lading zoals ik nu de feedback lees. Kijken hoe we dit kunnen verwerken. Goed aandachtspunt.

En dan nog wat goede opmerkingen van [REDACTED] die ik dik onderstreep:

- Ik zie nergens iets genoemd over ondertiteling van de video, en ook in de voorbeeldfilmpjes zie ik dit niet terug. Maar als we dit op o.a. arnhem.nl willen plaatsen is ondertiteling volgens de Webrichtlijnen verplicht. Dus graag in de opdracht meenemen. (Webrichtlijnen of Toegankelijkheidseisen zijn voor de overheid verplicht)
- Het zou fijn zijn als de animators rekening houden met diversiteit. Ik weet niet hoeveel poppetjes ze willen laten figureren of meespelen, maar fijn als het uiterlijk van deze poppetjes varieert. Misschien overbodig of suf om te noemen, maar bij ons gaat dat helaas nogal eens mis.

Geven we zeker mee aan [REDACTED]

Als je dit alles in overweging neemt dan kom ik met dit tekstvoorstel:

(Is een beetje anders dan de huidige tekst :-0

Wij vinden het belangrijk dat uw persoonlijke gegevens ook echt van u blijven. Wanneer u via onze website iets moet aanvragen. Dat lukt niet. U belt ons. Of u belt ons liever gelijk. In alle gevallen stellen wij u een aantal vragen. Wij controleren zo om er zeker van te zijn dat u bent wie u zegt dat u bent. Wij vinden belangrijk dat bellen met de gemeente veiliger en makkelijker kan. Wij hebben daarom een nieuwe service ontworpen.

Met die nieuwe service belt u 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. Zo wordt bellen met ons een stuk veiliger. En makkelijker.

Mijn conclusie

Volgens mij past de tekst van [REDACTED] prima (5 woorden te veel, maar die kunnen we wel vinden) en is die meer gericht op onze overheidscommunicatie.

De vraag is echter of dit een grote inbreuk is op het huidige traject. [REDACTED] zo even bespreken?

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 11 augustus 2020 09:46

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Script | Bureau Drechtsteden | ID Bellen

Hoi allen!

Dankjewel [REDACTED], ben het helemaal eens met jouw feedback! Over jouw dilemma [REDACTED], denk ik dat er 2 opties zijn;

- We houden het helemaal algemeen en pakken niet een verhuizing als voorbeeld maar meer ID-Bellen ‘algemeen’. Dus, ik heb een vraag, kom er niet uit, het regent, dus ik ga lekker ID-Bellen;
- We pakken wel een specifiek verhuisvoorbeeld maar deze spitsen we toe met een concrete vraag van de inwoner i.p.v. het echt aanvragen van de dienst. De casus kan dan zijn:
 - o Is mijn verhuizing wel goed doorgekomen?
 - o Heb ik x y z goed ingevuld?
 - o Ik denk dat ik iets vergeten ben, klopt dat?
 - o Ik wil het adres/de bijlage/mijn gegevens aanpassen, die kloppen niet meer

De daadwerkelijke transactie uitvoeren voor verhuizen is echt nog toekomstmuziek en moeten we nu denk ik nog niet op deze manier ‘reclame voor maken’.

Groetjes [REDACTED]

From: [REDACTED]

Date: Monday, 10 August 2020 at 14:57

To: [REDACTED]

Subject: RE: Script | Bureau Drechtsteden | ID Bellen

Dag allen,

In de bijlage het script met mijn opmerkingen. Belangrijkste is denk ik dat het stuk met de QR-code (volgens mij) alleen klopt als je de website bezoekt via een desktop computer. 60% (geldt voor arnhem.nl, maar is ook vast zo bij de andere gemeentelijke websites) van de bezoekers doet dit echter via een smartphone of tablet, en dan opent de IRMA-app (en zie je de QR-code dus niet). Wat betreft verhuizing is het niet erg om het als voorbeeld te noemen, maar de specifieke webpagina kan misschien inderdaad beter weggeleggen worden.

Wat ik verder nog mee wil geven:

- Ik zie nergens iets genoemd over ondertiteling van de video, en ook in de voorbeeldfilmpjes zie ik dit niet terug. Maar als we dit op o.a. arnhem.nl willen plaatsen is ondertiteling volgens de webrichtlijnen verplicht. Dus graag in de opdracht meenemen.
- Het zou fijn zijn als de animators rekening houden met diversiteit. Ik weet niet hoeveel poppetjes ze willen laten figureren of

meespelen, maar fijn als het uiterlijk van deze poppetjes varieert. Misschien overbodig of suf om te noemen, maar bij ons gaat dat helaas nogal eens mis.

Groet!

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 10 augustus 2020 14:41

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Script | Bureau Drechtsteden | ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Hierbij mijn aanpassingen.

- Tweede alinea actiever gemaakt
- Om de herbruikbaarheid te vergroten, heb ik in alinea 3 ‘webpagina “verhuizing doorgeven”’ vervangen door ‘website van je gemeente’.

Qua stem heeft de mannelijke keuze mijn voorkeur. Die komt toch net iets beter over voor dit traject.

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 10 augustus 2020 10:11

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Script | Bureau Drechtsteden | ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Dankjewel voor de input. Dit is ook iets waar ik vrijdag mee worstelde. Het is natuurlijk wel zo dat als inwoners er met het online formulier niet uitkomen dat ze naar het stadskantoor moeten (komt alleen minder vaak voor). In de tekst is dat de link met via de website geregeld krijgen.

Of we moeten erin verwerken dat het om gerelateerde vragen rondom een verhuizing gaat. Dus het wat algemener neerzetten, aansluitend op de pilot? Doel is om het straks breder te kunnen gebruiken dan alleen de pilot. Ik ga er nog eens over buigen. Suggesties welkom ;-)

Groetjes,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 10 augustus 2020 9:56
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Script | Bureau Drechtsteden | ID Bellen

Hi [REDACTED]

Proces is volgens mij prima zo. Enige is wel dat we natuurlijk verhuizing veelal ook digitaal aanbieden. Inwoners moeten dus momenteel sowieso niet perse naar het stadskantoor hiervoor. De businesscase van ID-Bellen zit hem meer in dat vragen over de verhuizing via telefoon beantwoord kunnen worden, dus een inwoner kan bellen met de vraag of het bijvoorbeeld al geregeld is, i.p.v. dat deze hiervoor naar de balie moet. Denk dat we met het stuk vraag i.p.v. aanvragen product een realistischer scenario te pakken hebben. Kun je daar wat mee?

Groetjes [REDACTED]

From: [REDACTED]
Date: Monday, 10 August 2020 at 09:51
To: [REDACTED]
Subject: FW: Script | Bureau Drechtsteden | ID Bellen

Hoi [REDACTED]

We hebben vrijdag een start gemaakt met de animatie voor ID-Bellen. Zou je kunnen meelezen op het proces verhuizingen. Loopt het proces zo of zeggen we nu onwaarheden. Het voorbeeld is illustratief maar toch.

Zie je daarnaast nog gekke dingen in de tekst, laat het weten - uiterlijk morgen voor 12.00 uur ivm het verzorgen van de feedback.

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verz: [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 ontvingen 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] [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 !](#)

[REDACTED]

[REDACTED]

Date : 13-1-2020 15:43:38

From:

To:

Cc:

Subject : Re: Sprintreview IRMA UX Implementation team

Ha

Art. 10.2 e

Dank voor alle informatie en je aanbod om contact te leggen met Amsterdam. Dat laatste is niet nodig, daar kom ik wel uit.

Groet!

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag, januari 13, 2020 14:32

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Sprintreview IRMA UX Implementation team

Dag [REDACTED]

Dit is een uitnodiging voor een sprintreview van het UX team; en voor eentje in Nijmegen ipv A'dam of Utrecht deze keer.

De groep genodigden is vrij breed, dus lijkt mij geen probleem als je ook aanschuift ;-).

Wil je geïntroduceerd worden bij [REDACTED] (beide bezig met de UX/UI van de IRMA app)?

Ik ken ze allebei, en het is zo gebeurd ;-).

Groeten,

[REDACTED]

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

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 13 januari 2020 14:17

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Sprintreview IRMA UX Implementation team

Tijd: donderdag 30 januari 2020 11:00-12:00 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna.

Locatie: Nijmegen, Erasmusgebouw (exacte locatie volgt later)

Beste IRMA betrokkenen,

Wij nodigen je uit voor de sprintreview van het IRMA UX Implementation team op **30 januari van 11.00 tot 12.00 uur**.

Deze keer is het in het **Erasmusgebouw in Nijmegen**, het gebouw waar IRMA in woont.

Als team realiseren wij een geheel nieuwe versie van de IRMA-app, gebaseerd op de UX Designs die op initiatief van de Gemeente Amsterdam zijn ontwikkeld. Met behoud van de huidige functionaliteit, maken wij een IRMA-app die makkelijker in gebruik is.

We nemen je graag mee in ons traject en laten zien wat we deze sprint hebben gerealiseerd.

We bouwen voort op hetgeen vorige sprintreview getoond is. In deze sprintreview laten we de app volledig werkend zien, zowel op een Android telefoon als een iPhone.

De onderdelen die eerder getoond zijn, komen nu samen in een werkende app:

- Van aanmelden tot een nieuwe IRMA account
- Toevoegen van eerste gegevens
- Inloggen met IRMA
- Vrijgeven via scannen QR code
- Pin wijzigen
- Uitloggen
- Inloggen
- Voorkeuren wijzigen
- Foutmeldingen
- Gebruikshistorie bekijken
- (onder voorbehoud) Gegevens vernieuwen of verwijderen

De sprintreview is voor het team de mogelijkheid om feedback te krijgen van gebruikers van IRMA.

We willen iedereen de kans geven bij onze sprintreview te zijn.

Meld je aan door deze uitnodiging te accepteren. Dan kunnen we ons voorbereiden op het aantal bezoekers en krijg jij een update met de exacte locatie.

Routebeschrijving

Op de website van de Radboud Universiteit vind je de routebeschrijving:

<https://www.ru.nl/opleidingen/studeren-radboud/faciliteiten-campus/gebouwen/erasmusgebouw/>

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]

De gemeente Amsterdam streeft naar optimale dienstverlening en zorgvuldige afhandeling van e-mailverkeer. Als een e-mail niet voor u is bestemd, verzoekt de gemeente u vriendelijk ons van de juiste adressering op de hoogte te stellen en de e-mail te verwijderen zonder de informatie te gebruiken en te delen met anderen. Voor verdere informatie over de rechten op informatie, zie <https://www.amsterdam.nl/proclaimer>.

De gemeente Amsterdam streeft naar optimale dienstverlening en zorgvuldige afhandeling van e-mailverkeer. Als een e-mail niet voor u is bestemd, verzoekt de gemeente u vriendelijk ons van de juiste adressering op de hoogte te stellen en de e-mail te verwijderen zonder de informatie te gebruiken en te delen met anderen. Voor verdere informatie over de rechten op informatie, zie <https://www.amsterdam.nl/proclaimer>.

Date : 4-9-2019 22:38:54

From :

To :

Cc :

Subject : RE: Stand van zaken IRMA bij de gemeente Arnhem

Attachment : image001.png;image008.png;image002.png;image004.png;image006.png;

Dag

Art. 10.2 e

De gemeente Arnhem is momenteel al actief betrokken bij de ontwikkelingen rondom IRMA en hebben daar ook al een aantal mijlpalen gezet.

Mijlpaal 1: eerste verkenning en gesprek met Nijmegen op 10 dec 2018 over Common Ground en IRMA. Afspraak om mee op te trekken met Nijmegen.

Mijlpaal 2: 18 februari 2019 is IRMA in de staf behandeld waarbij steun van de wethouder is verkregen.

Mijlpaal 3: steunverklaring van de Gemeente Arnhem op 19 feb 2019 voorstel GGU-fonds / Samen Organiseren (VNG).

We nemen deel in de netwerkbijeenkomsten rondom het gebruik en het verder brengen van IRMA. Daarnaast zijn we concreet bezig met de uitwerking van voorstel en verkenning voor telefonische identificatie (samen met Nijmegen en VGZ).

Het toepassen van IRMA op onze webformulieren hebben we ook onderzocht. Dat is in de huidige oplossing technisch niet haalbaar. Deze oplossing zal in de komende jaren gaan veranderen, waarin we ook IRMA mee nemen als identificatie mogelijkheid.

We hopen hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Mochten er nog aanvullende vragen zijn dan vernemen wij deze graag.

[REDACTED]

Van:

Verzonden: vrijdag 30 augustus 2019 15:11

Aan:

CC:

Onderwerp: Re: Stand van zaken IRMA bij de gemeente Arnhem

Beste [REDACTED]

Ik was alweer benieuwd naar de laatste stand van zaken rondom IRMA.

Ik zag vandaag een kamerbrief voorbijkomen, waar ik de gemeente Arnhem niet in zie staan.

Het kan zijn dat ik aanvullende informatie nodig heb voor [REDACTED], graag zou ik met u in gesprek willen gaan over haalbaarheid en nut hiervan als dit bijdraagt aan een voortvarend samenwerking.

bijlage: IRMA initiatieven

Alvast dank

Van:

Verzonden: dinsdag 23 april 2019 15:27

Aan:

CC:

Onderwerp: Re: Stand van zaken IRMA bij de gemeente Arnhem

Hoi [REDACTED]

Dank voor deze update, ik waardeer dit erg. En natuurlijk een [REDACTED] periode toegewenst.

Het is mooi om te zien dat hier concrete acties uit gekomen zijn. Zeker de webformulieren en andere digitale contact waarbij identificatie benodigd is kan een toegevoegde waarde hebben.

Ik zou graag de uitkomsten zien van welke formulieren hiervoor in aanmerking komen, daarnaast denk ik dat bewindvoering bijv een goede aanvulling zou kunnen zijn.

Lijkt me leuk als dit concreter is dat we een koffie afspraak maken om bij te praten hierover.

Alvast dank

Van:

Verzonden: vrijdag 19 april 2019 10:31:55

Aan:

CC:

Onderwerp: Stand van zaken IRMA bij de gemeente Arnhem

Beste [REDACTED]

Bij deze wil ik u informeren over de stand van zaken rondom IRMA en mogelijke pilots waar de gemeente Arnhem aan kan bijdragen.

De gemeente Arnhem wil kijken of IRMA (afgeleide digitale identificatie) een bijdrage kan leveren aan laagdrempelige dienstverlening. Met de gemeente Nijmegen wordt op dit moment gekeken of een pilot mogelijk is als het gaat om:

- Het toepassen van IRMA op webformulieren bij producten waar Digi-D identificatie geen vereiste is.
Binnenkort volgen gesprekken met de leverancier van de webformulieren om te kijken of ze met ons mee willen ontwikkelen.
- Monitoren van terugbelnotities met IRMA - telefonisch identificatie.
Sprek je aan de telefoon met diegene die hij of zij beweert te zijn? Een lastig vraagstuk voor de klantenservice, zeker als het gaat om het wel of niet verstrekken van persoonlijke gegevens. Met de gemeente Nijmegen willen we kijken of IRMA hier een bijdrage in kan leveren en of we het proces rondom terugbellen van inwoners en ondernemers kunnen verbeteren. Binnenkort volgt hier een vervolgesprek op.

[REDACTED]. Mocht u in de tussentijd vragen of suggesties hebben rondom IRMA dan kunt u contact opnemen met mijn collega Ludo Klein Holte (zie cc).

Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben en wens u een goed weekend toe.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 13 februari 2019 12:47

Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: contact ambtenaar digitale communicatie / IT ontwikkelingen

Beste [REDACTED]

Bedankt voor de suggesties en betrokkenheid (zeker gezien uw achtergrond). Dit is een onderwerp waar we qua innovatie en dienstverlening hopelijk een mooie stap kunnen zetten.

Deze maand hebben we diverse gesprekken met de gemeente Nijmegen over IRMA. Daarbij gaan we in gesprek over de huidige ideeën die leven rondom IRMA pilots. Daarnaast zit er ook een gesprek met o.a. de HAN in de pijpleiding. Mijn procesvoorstel is dat ik u op de hoogte houdt van de ontwikkelingen en uitkomsten van de gesprekken met de gemeente Nijmegen en andere ketenpartners. Mochten ideeën concreter worden dan informeer ik u daar over en kunnen we samen bekijken wat een handige vervolgstep is vanuit ieders rol.

Mocht het nu een lange tijd stil blijven of er zijn relevante nieuwe ontwikkelingen, neem gerust contact met mij op.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 12 februari 2019 14:54
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Re: contact ambtenaar digitale communicatie / IT ontwikkelingen

Hoi [REDACTED]

Allereerst goed dat dit bekend is bij jullie en dit gevolgd wordt door de afdeling Informatie.

Ik zie een tal van mogelijkheden voor mij zoals een combinatie met ArnhemCard (Attribuut is AC houder Ja/Nee), Voor drank en Tabak controle (16 jaar ouder Ja/Nee). Maar ook een koppeling met onze informatie systeem bijv bij de balie of het aanmelden van losse stoep tegels etc. of een dienst voor de zorg (machtiging om zorgtaken uitvoeren aan te vragen voor de wijkteams/coaches).

We zouden denk ik kunnen beginnen met wat Nijmegen heeft bedacht en hoever ze zijn. Ik ben vooral enthousiast geraakt door de laagdrempeligheid en toepasbaarheid ipv de DIGID of een eigen authenticatie proces, zeker de koppeling met GBA biedt nieuwe mogelijkheden.

Ik twijfel in hoeverre dit een politiek punt is [REDACTED]. In principe ben ik blij als we laagdrempelige IT diensten kunnen aanbieden aan burgers en aan te haken op initiatieven die er zijn. Daarnaast is dit een lokaal initiatief ik, begrijp dat Radboud, HAN maar ook SIDN een rol hierin spelen en vanuit de gemeente welkom ik erg idee wat lokaal ontwikkeld kan worden.

Ik wil graag meedenken en input leveren als dit kan in welke vorm dan ook om dit een impuls te geven. daarnaast is denk ik een pluspunt dat ik zelf ook in de informatie voorziening hoek zit en wellicht kan hier iets moois uit komen.

Ik kijk uit naar uw voorstel hoe we hier eventueel een invulling aan kunnen geven.

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 12 februari 2019 14:12
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: contact ambtenaar digitale communicatie / IT ontwikkelingen

Geachte heer [REDACTED]

Bedankt voor uw reactie en interesse in de IRMA app. Vanuit de afdeling Informatie volgen we de landelijke ontwikkelingen op het gebied van Common Ground en digitale identiteiten op de voet. Zo ook de ontwikkeling van I reveal my attributes (IRMA).

We voeren momenteel gesprekken met de gemeente Nijmegen en andere gemeenten om te kijken hoe we IRMA gezamenlijk kunnen ontwikkelen. Daarbij is de gemeente Arnhem ook aan het kijken of zij een pilot kan opzetten om het gebruik van IRMA binnen haar eigen gemeente te testen. Eventueel in samenwerking met de gemeente Nijmegen.

Kortom, IRMA is een ontwikkeling wat de gemeente Arnhem omarmt en waar zij aan mee wil bouwen.

Mocht u meer informatie willen over IRMA, de ontwikkelingen bij de gemeente Arnhem of heeft u suggesties voor een pilot, dan is het altijd mogelijk om hierover in gesprek te gaan.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 11 februari 2019 10:56
Aan: [REDACTED]

CC:

Onderwerp: contact ambtenaar digitale communicatie / IT ontwikkelingen

Beste [REDACTED]

Graag wil ik in contact komen met de ambtenaar/ afdeling die over digitale veiligheid/ IT ontwikkeling gaat.

Ik heb gelezen dat er in Nijmegen een proef wordt gedaan met een nieuwe App voor inloggen om gemeente zaken te regelen (IRMA)

In wil graag weten in hoeverre dit bekend is en of er mogelijkheden zijn om mee te doen met deze proef.

<https://nvvb.nl/nl/communicatie/nieuwsberichten/irma-bij-gemeente-nijmegen/>

<https://werkenaanoverheid.pleio.nl/groups/view/54476164/fieldlab-dienstverlening-track-services-en-toepassingen/blog/view/54476663/iedereen-moet-aan-de-irma>

<https://www.nrc.nl/nieuws/2018/10/04/iedereen-een-identiteits-app-of-twee-a2150911>

Zeker aangezien dit een lokaal vooruitstrevend initiatief is waar ook de HAN en de Radboud aan meedoet zie ik graag de Gemeente Arnhem hier ook een onderdeel van zijn.

Er zijn tal van toepassingen welke handig voor de gemeente kunnen zijn zoals leeftijd controle (tabak/drank), aanbieden van gemeente diensten, koppeling met externe partijen etc. waar we als gemeente vooruitlopend kunnen zijn en gemak kunnen aanbieden aan burgers.

[REDACTED]

Date : 19-1-2021 13:12:35

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Subject : RE: stukken college 26-1

Attachment : College.docx;Raadsbr.docx;

Dag [REDACTED]

Art. 10.2 e



Bedankt voor de heldere terugkoppeling. Ik heb de brieven met opmerkingen bekeken. De meeste wijzigingen heb ik overgenomen. Alleen het punt 'regio' Drechtsteden niet. De officiële benaming is de Drechtsteden. Zo staat het ook in het evaluatierapport.

Daarnaast zag ik dat de namen van de gemeentesecretaris en burgemeester waren weggevallen. Deze heb ik weer opgenomen.

Moet ik de nieuwe versie van de brieven ook opvoeren in het zaaksysteem? Of gebeurt dit op een later moment?

Hartelijke groet,

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 19 januari 2021 9:27

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: stukken college 26-1

Dag [REDACTED]

[REDACTED] heb ik gekeken naar je stukken voor het college van volgende week. Ik vind ze goed in elkaar zitten en makkelijk lezen. Toch heb ik nog wat wijzigingsvoorstellen en opmerkingen. Ik hoor graag in hoeverre je je erin kunt vinden. Je aangepaste stukken graag naar mij retour.

Met groet

[REDACTED]

Date : 29-6-2020 11:16:09

Art. 10.2 e

From:

To :

Subject : RE: Stuurgroep overleg IRMA - bellen

Hoi allemaal,

In de ochtend kan ik op de 7e alleen vanaf 11.00 uur.

Groet [REDACTED]

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

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 29 juni 2020 10:37

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Stuurgroep overleg IRMA - bellen

Voor de 7e

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

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 29 juni 2020 09:01

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Stuurgroep overleg IRMA - bellen

Hi

Geldt dat elke ochtend? Of alleen op 7 juli?

Voor mij geldt het elke dag namelijk

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

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 29 juni 2020 08:59

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Stuurgroep overleg IRMA - bellen

Dat is voor mij dan de ochtend. Om 13.00 heb ik een ander overleg staan.

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

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 29 juni 2020 08:58

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Stuurgroep overleg IRMA - bellen

Hi

Ik dacht dat ik het al eerder had aangegeven, maar 14 uur is voor mij de lastigste tijd van de dag.

Is het mogelijk om het voor 14 uur te doen (zonder uitloop ;-)?

Groet,

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

Van: [REDACTED]

Verzonden: zondag 28 juni 2020 19:27

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Stuurgroep overleg IRMA - bellen

Tijd: dinsdag 7 juli 2020 14:00-15:00 Europe/Berlin.

Locatie: Teams (Team: ID-Bellen, kanaal Stuurgroep)

Agenda

1. Opening plus vaststellen notulen en besluitenlijst

2. Stand van zaken - update

3. Begroting

4. Planning

5. publiceren code in appstore common ground

6. Rondvraag

Date : 10-8-2020 09:57:28

From:

To:

Cc:

Subject : RE: Tbv: terugkoppeling animatie-input van [REDACTED] @11 augustus 11:00â€“11:30

Attachment :

dred_log.eps;dred_log.eps;dred_log.eps;dred_log.eps;drechtst.jpg;drechtst.jpg;Drechtst.jpg;Drechtst.jpg;drechtst.jpg;dred_log.jpg;dred_log.jpg;Logo Dre.jpg;Drechtlo.png;Drechtst.png;

Dag [REDACTED]

Dit is wat ik gevonden heb op de I-schijf. Hoop dat je hiermee uit de voeten kunt!

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 7 augustus 2020 19:32

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Fwd: Tbv: terugkoppeling animatie-input van [REDACTED] @11 augustus 11:00â€“11:30

Urgentie: Hoog

Hi [REDACTED] ik krijg een out-of-office bericht van [REDACTED]. Kan jij n.a.v. onderstaande e-mail een vector format Drechtsteden-logo regelen en deze naar [REDACTED] mailen? Zou super zijn :) Thanks! Gr, [REDACTED]

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

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

Van: [REDACTED]

Datum: vr 7 aug. 2020 19:25

Aan: [REDACTED]

Cc: [REDACTED]

Onderwerp: Tbv: terugkoppeling animatie-input van [REDACTED] 11 augustus 11:00â€“11:30

Hallo allemaal, [REDACTED] ivm logo)

We hebben een intensieve en leuke werk sessie 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 vÂ³r 14.00 uur bij [REDACTED] 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.

Keuze Voice-over:

[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 besprek sessie! En dank alvast voor al jullie moeite :)

Gr, [REDACTED]

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

Gebeurtenis: terugkoppeling animatie-input van [REDACTED]

Wanneer: 11 augustus 11:00â€“11:30

Waar: MS Teams - WG Kernteam

Art. 10.2 e

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]

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

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Date : 2-7-2020 15:21:44

From:

To:

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

Attachment : image001.png;image002.png;

Top en als het niet haalbaar is, dan is dat ook een antwoord.

Groet [REDACTED]

Art. 10.2 e



Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 2 juli 2020 15:21

Aan: [REDACTED]

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

Nu even druk met andere dingen, ga ik morgen bedenken/afstemmen met de werkgroep.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 2 juli 2020 15:17

Aan: [REDACTED]

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

Hoi [REDACTED]

Kun je met de opmerking van Nijmegen (lees [REDACTED]) uit de voeten voor de onderzoeksopzet.

Ik denk dat het handig is dat als het dinsdag door de stuurgroep gaat dit punt in de versie is meegenomen (indien mogelijk).

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 2 juli 2020 11:47

Aan: [REDACTED]

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

Beste [REDACTED]

Dank voor de opzet! Echter ☺☺☺ puntje: vanuit Nijmegen hebben we altijd voor ogen gehad dat de case is ~vragen over mijn uitkering~. Hiervoor hebben we ook al overleg gehad met de manager uitkeringsbeheer die hier heel enthousiast op reageerde.

Waarom?

Deze doelgroep belt ~standaard~ iedere maand rond de betalingsdatum van de uitkering en levert een piek op in het belverkeer. Daarnaast kunnen we de doelgroep goed benaderen via een maandelijkse nieuwsbrief en een inwonerspanel (en komen deze inwoners bovengemiddeld vaak in de stadswinkel). Ook is het dan niet noodzakelijk om een fictieve case te bedenken. Inwoners krijgen hun eigen informatie waar ze om vroegen. Juist zij kunnen beoordelen of het proces nu daadwerkelijk verbeterd.

Is het mogelijk om dit nog in te bakken? De rest van de aanpak is wat mij betreft helemaal akkoord.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 2 juli 2020 11:29

Aan: [REDACTED]

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

Beste allen,

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

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 25 juni 2020 16:48

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: planning [REDACTED]

Beste allen,

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

Dan wordt het dus:

*collegiale test van de achterkant met technisch/functionele oriëntatie

*1 iteratie door [REDACTED]

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

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

Dat zou er dan zo uitzien:

· Week 27:

Def akkoord stuurgroep op onderstaande planning

Bestendigen afspraken [REDACTED]

Vastleggen beschikbaarheid [REDACTED] week 34-35 [REDACTED]

Overleg backlog [REDACTED]

Kernteam overleg stavaza

· Week 28:

Bespreken backlog met relevante projectleden [REDACTED]

Briefing maken [REDACTED] + tekstschrijver - iteratie 1 [REDACTED]

Technisch georiënteerde collegiale test van de achterkant (Drechtsteden: nee, Arnhem: misschien, Nijmegen: ja)

Briefing [REDACTED] obv stavaza [REDACTED]

· Week 29:

Deadline bevindingen collegiale/technisch/functionele test meenemen in backlog/briefing [REDACTED] + tekstschrijver [REDACTED]

Def backlog/briefing iteratie 1 naar [REDACTED]

· Week 29-33: [REDACTED]

· Week 29-32: Onderzoeker 1 [REDACTED]

· Week 30-34: Onderzoeker 2 [REDACTED]

· Week 30-34: [REDACTED]

· Week 33/34:

Start voorbereidingen onderzoek door [REDACTED]

· Week 34:

Uitvoering aanpassing door [REDACTED]

· Week 35:

Oplevering iteratie 1 door [REDACTED]

Aanpassen nieuwe versie door deelnemende gemeenten, afstemming met [REDACTED]

· Week 36:

Technische test voor gebruikersonderzoek door [REDACTED]

Generale repetitie: test voor-en achterkant

· Week 37/38:

Gebruikersonderzoek [REDACTED] (met 5-6 inwoners in het usabilitylab [REDACTED] [REDACTED])

· Week 38:

Start pilot

· Week ?:

Nog te plannen iam [REDACTED]: evaluatie etc.

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

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]

Date : 11-8-2020 09:25:49

From:

To :

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

Attachment : Arnhem_Leps;Arnhem_Leps;Arnhem_Leps;Arnhem_L.EPS;

In de bijlage! Zijn .eps bestanden dus niet te openen op je computer. Maar een vormgever kan hier als het goed is mee uit de voeten.

Groet!

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 11 augustus 2020 9:21

Aan: [REDACTED]

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

Hoi [REDACTED]

Een vraagje. Waar kan ik het officiële logo (en formaat) van de gemeente Arnhem vinden? Op de kennisbank?
Dan kan ik deze opsturen voor de animatie.

Groetjes [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 11 augustus 2020 9:04

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

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

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 11 augustus 2020 09:01

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

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

Hoi [REDACTED]

Fijn dat het een goede sessie was! Altijd leuk om creatief bezig te zijn. Aan de hand van jouw mail nog een paar vragen:

- “keuze Voice over” moeten we daar nog een keuze in maken? of is er gekozen voor deze twee stemmen? Indien er nog een keuze moet komen, is al afgesproken wie daarover gaat beslissen? (NB: bij een korte animatie die voor KZA in Drechtsteden is gemaakt, hebben we uiteindelijk in een kort overleg van een uurtje de stemmen beluisterd, overwegingen gedeeld en gestemd).
- In het script wordt genoemd dat je na ID bellen een verhuizing kan doorgeven. Is dat ook echt zo? Of kan de gemeente vragen beantwoorden over verhuizingen? Dat is nog wel even goed om te verifiëren voor de verwachtingen van de inwoners.
- Voor de logo’s: [REDACTED] verzorgt het logo van Drechtsteden begrijp ik. [REDACTED] is er ook iemand van Arnhem en Nijmegen die het logo kan aanleveren?

Succes met het vervolg!

Groet,

Van: [REDACTED]

Datum: vrijdag 7 augustus 2020 om 19:25

Aan: [REDACTED]

CC:

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

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] 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.

Keuze Voice-over:

[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 bespreeksessie! 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]

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

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



Date : 8-10-2020 16:09:10

From : "███████████"

To : "███████████"

Subject : RE: Terugkoppeling stuurgroep ID-Bellen vragen werkgroep onderzoek

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

Nog ter aanvulling @ ██████████ wil je dat ik even contact opneem met deze partij? Ook voor het vervolg ID Contact.

Groet ██████████

Van: ██████████

Verzonden: donderdag 8 oktober 2020 15:52

Aan: ██████████

Onderwerp: FW: Terugkoppeling stuurgroep ID-Bellen vragen werkgroep onderzoek

Hoi ██████████

Naar aanleiding van jouw vraag over de cadeaubon (vraag ID Bellen box).

Ik heb voor mijn vakantie toen onderstaande gemaild. Ook met de vraag of er een lokaal initiatief loopt. Ik denk dat deze er tussendoor is geglipt. Na mijn vakantie was het besluit genomen.

@ ██████████, was er gedurende mijn vakantie nog een andere afspraak gemaakt over de cadeaubon?

Groetjes,

Van: ██████████

Verzonden: vrijdag 14 augustus 2020 17:44

Aan: ██████████

CC: ██████████

Onderwerp: Terugkoppeling stuurgroep ID-Bellen vragen werkgroep onderzoek

Hoi ██████████

Korte terugkoppeling Stuurgroep ID-bellen - onderzoek

- Vraagstuk script Verhuizing - staat bij betrokkenen naam ██████████ bij. Handigste om even met ██████████ hierover te schakelen wat er ligt.
- Overkoepelend coördinatie product voor KCC en inwoners - agendeert ██████████ voor aankomende kernteam. Moet duidelijk 1 werkgroep voor product in lead zijn. Nu te diffuus nog.
- Cadeaubon

Stuurgroep gaat gekozen voor een digitale cadeaubon. (Arnhem is dat 50 x 10 euro). Digitale bon vraagt minder persoonsgegevens en past binnen gedachte van het project. **Ik wist niet of Arnhem een digitaal initiatief nu heeft voor het ondersteunen van lokale ondernemers o.i.d. Kun je dat checken?** Mocht dat er zijn, graag daarop aansluiten (voor vrijdag 21 augustus aan ██████████ laten weten). Anders doen we mee met de algemene bon van cadeaubon.nl.

Veel succes met alles!



Art. 10.2 e

Date : 18-5-2020 21:46:42

From:

To:

Subject : RE: update pilot

Attachment : image001.png;

Hoi [REDACTED]

Bedankt voor de update. Hartstikke fijn dat het contact met [REDACTED] goed verliep.

Ik heb morgen even een gesprek met [REDACTED] om haar over de verschillende projecten bij te praten. Ook zal ik onze pilot aankaarten en over de bijdrage in de pilot. Goed om te weten van het functionele onderzoek.

Art. 10.2 g

Over de projectleiding. [REDACTED]

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 15 mei 2020 14:59

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: update pilot

PS [REDACTED] geeft aan dat er geen ruimte is om het functioneel onderzoek in juni in Arnhem te laten plaatsvinden. Ik neem contact op met [REDACTED] om met hem te bespreken wat de mogelijkheden daar zijn.

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 15 mei 2020 14:52

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: update pilot

Ha [REDACTED],

Ik heb gesproken met [REDACTED] nav de testversie die hij stuurde. Die trouwens werkt:J!

[REDACTED] heeft een trelloboard aangemaakt omdat hij zelf ook behoefte had aan overzicht. Ik zal daar op aanhaken mbt business implementatie.

Ik heb de concept planning met hem doorgesproken, inclusief de behoefte om met [REDACTED] na de test in juni al de laatste aanpassingen te doen.

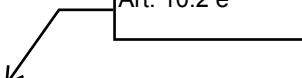
Het was hem idd niet duidelijk dat de feedback van inwoners wordt meegenomen in aanbevelingen voor de doorontwikkeling.

Beslispunt is nog of we voor de functionele test nog aanpassingen laten doen door [REDACTED] obv bevindingen obv de demoversie, expertreview en test, of dat we alles in een keer na de test doen.

Ik hoor volgende week van [REDACTED] of de nieuwe demoversie idd vrijgegeven wordt. En ik heb afgesproken dat ik hem ook in de loop houd. Ik zal [REDACTED] berichten dat het er bijna aan komt.

Hoe was het gesprek gisteren?

Met vriendelijke groet,



Date : 25-5-2020 19:33:15

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 █████

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: █████

Verz:

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!



Obv Art 10.2 e

Date : 22-5-2020 14:33:37

From :

To :

Cc :

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 [REDACTED]

Art. 10.2 e

De pentest gaat vanuit de samenwerking Drechtsteden, Nijmegen en Arnhem worden opgepakt. [REDACTED] zal dit traject opstarten (offerte uitvraag) en met jou en de contactpersoon uit Nijmegen contact opnemen. Ik heb hem in de cc meegenomen zodat hij weet dat deze vraag leeft.

P.s. ik verwacht dat de communicatie straks via teams (Drechtsteden) zal plaatsvinden. Maar dit zal [REDACTED] uiteraard met je communiceren.

Mochten er in de tussentijd nog vragen zijn, je weet me te vinden! Ook voor het afstemmen van activiteiten.

Fijn weekend.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 20 mei 2020 8:53

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Update stand van zaken pilot ID-Bellen (voorheen veilig bellen met IRMA)

Hoi [REDACTED], ik zag bij Pentesten mijn naam staan. Verwacht je vanuit mij op dat punt ook een actie? Of gaat een pentest vanuit samenwerking drechtsteden en arnhem opgepakt?

Als je van mij acties verwacht, moeten we even afstemmen wat precies ;)

Mvg

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 19 mei 2020 15:23

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Update stand van zaken pilot ID-Bellen (voorheen veilig bellen met IRMA)

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 18 mei 2020 23:17

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Update stand van zaken pilot ID-Bellen (voorheen veilig bellen met IRMA)

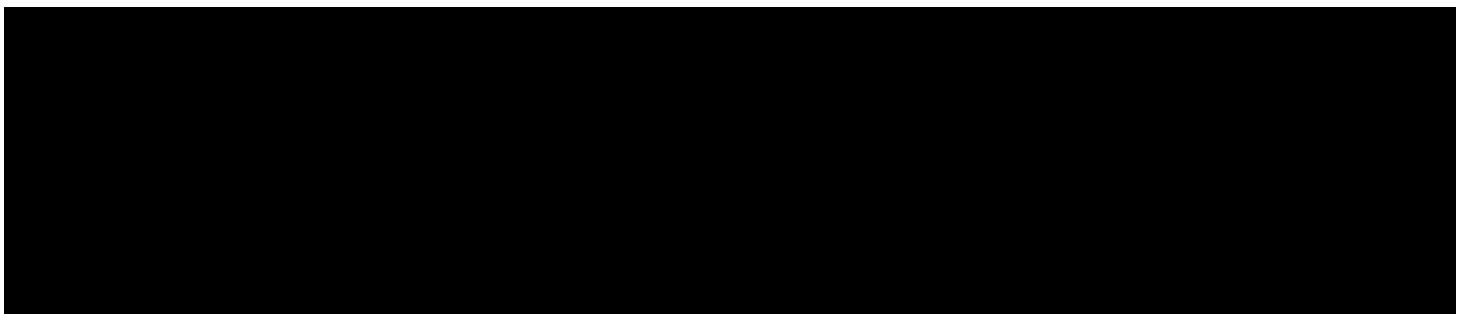
Beste allemaal,

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!



Obv Art 10.2 e en 11.1

Date : 5-11-2020 10:13:25

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : RE: verdiepend onderzoek ID Bellen

Attachment : Verdiep.docx;

Tekst omgezet in een paar zinnen.

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 3 november 2020 17:51

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: verdiepend onderzoek ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Hier de tekst over het verdiepend onderzoek ihkv ID Bellen.

Mijn vraag is of het onderzoektechnisch verantwoord is om dit zo op te schrijven.

Obv Art. 11.1

Er worden variabelen gekruist, percentages genoemd en gezocht naar verbanden.

De aantallen in de test waren klein (96 ingevulde vragenlijsten) en er was geen sprake van een a-selecte steekproef.

Groet, [REDACTED]

Date : 3-9-2020 13:33:27

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : Re: Verhuiscasus

Attachment : KCC ins.docx;

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

Obv Art 10.2 e

From: [REDACTED]

Date: Thursday, 3 September 2020 at 12:43

To: [REDACTED]

Subject: RE: Verhuiscasus

Hoi [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]

Onderwerp: RE: Verhuiscasus

Hoi [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 ood]

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!

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.

Hieraan 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 medewerker: dan wens ik u nog een prettige dag]

Inwoner: U ook.

Inwoner hangt op.

Instructies medewerker na ophangen: nooitie maken?!

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

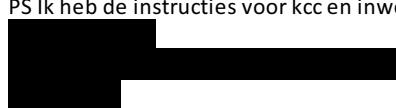
Indien nodig kan ik dit nog afstemmen met burgerzaken.

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]



Date : 1-10-2020 16:02:35

From :

To : "██████████"

Cc :

Subject : RE: Verslag Kernteam overleg ID-bellen 28-09-2020

Bedankt! Gaan we volgens mij een heel eind mee komen. Wat mij betreft voldoende zo.

Groet,

Obv Art 10.2 e

Van: ██████████
Verzonden: donderdag 1 oktober 2020 15:50
Aan: ██████████
CC: ██████████
Onderwerp: Re: Verslag Kernteam overleg ID-bellen 28-09-2020

Hoi onderzoeksteam!

Dat klopt! Buiten de onderzoeks vragen die jullie zelf hebben opgesteld, las ik in het projectplan (voor mijn tijd opgesteld) ook een doelstelling en onderzoeks vragen. Die betreffen:

Doelstelling

De doelstelling van deze pilot is om te beproeven of telefonische authenticatie (vaststellen identiteit) mogelijk is, voor zowel vrager (burger) 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.

Onderzoeks vragen

- Gebruiken inwoners geauthenticeerd bellen indien dit wordt aangeboden?
- Is de wijze van aanbieding gebruiksvriendelijk voor inwoners?
- Is de wijze van aanbieding gebruiksvriendelijk voor KCC medewerkers
- Is deze methode schaalbaar?

Volgens mij kan je hier op basis van de vragenlijst prima antwoord op geven. De data zal dit ook ondersteunen (in positieve of negatieve zin).

Hebben jullie hier voldoende aan?

Groet!

Van: ██████████
Datum: donderdag 1 oktober 2020 om 12:36
Aan: ██████████
CC: ██████████
Onderwerp: RE: Verslag Kernteam overleg ID-bellen 28-09-2020

Hoi ██████████

In de kerngroep is afgesproken dat het rapport in lijn moet zijn met de hoofd- deelvragen uit het onderzoek.
Kan je deze met ons delen?

Alvast bedankt en groet!

Van: ██████████
Verzonden: maandag 28 september 2020 11:31
Aan: ██████████
Cc: ██████████
Onderwerp: Verslag Kernteam overleg ID-bellen 28-09-2020

Verslag Kernteam overleg

Mededelingen: hoe zijn de inwoner testen verlopen?

35 bellers Arnhem
20 bellers Drechtsteden
Bellers Nijmegen niet exact bekend.

13 vragenlijsten Drechtsteden
37 vragenlijsten Arnhem
9 vragenlijsten Nijmegen

Kunnen we op basis hiervan concluderen dat het representatief/generaliserend is?

→ we kunnen op basis van alle reacties rapporteren over de bevindingen. In hoeverre die generaliseerbaar zijn en in hoeverre de conclusies representatief zijn is nog onduidelijk. Het magische getal van 'N=30' per gemeente halen we waarschijnlijk niet.

→ ██████████ kijkt met WG onderzoek in hoeverre de data statistisch representatief is.

Feedback KCC Arnhem:

KCC medewerkers reageren positief op ID bellen

- Scheelt tijd om BSN / gegevens uit te vragen
- Scheelt tijd in de afwikkeling van een gesprek
- Positief om de gegevens te zien op het moment dat je opneemt (klantvriendelijkheid)

Knelpunten/verbeterpunten

- Koppeling met het werkproces (als mensen doorvragen, kunnen we dan bij de specifieke gegevens)
- 'Vaste plek op het scherm waar de gegevens staan' als je bijv. andere schermen open hebt staan bij KCC
- Email adres als attribuut, onhandig om dat handmatig over te nemen namelijk. Kan je dat dan ook knippen/plakken naar een andere plek?
- Automatisch opnemen wordt als storend ervaren (ook al moet de KCC medewerker accepteren/weigeren als er een belletje binnen komt)
- Belscript: verzoek van KCC medewerkers was wel om de gegevens te checken die binnen komen
- Veel vragen van deze functie ook via chat beschikbaar is/komt

Eind rapportage

Planning is strak: eind oktober moet er een definitieve versie liggen

- Verdeling teams bekend: algemene structuur ██████████, onderzoek + verwerking in het rapport ██████████, HAN onderzoek + KCC bevindingen verwerken in rapportage ██████████
- Doelgroep rapportage: I managers van andere gemeenten, ID contact deelnemers & projectgroep, intern bij de gemeente.
 - o ██████████ zet de vragen en advies m.b.t. doelgroep en manier van communiceren op papier, deelt dit met kernteam.
- Uitgangspunt: rapport is openbaar, ook respondenten krijgen het rapport te zien
- Vorm: niet te groot, mikken op rond de 65 pagina's maximaal
- Koppelen aan een activiteit, bijv. 'Ask me anything' sessie met andere gemeenten/ andere belangstellenden.
- Review ronde staat nu gepland in de herfstvakantie, ██████████ gaat dit herzien.
- Rapport moet in lijn zijn met de doelstelling ID bellen en de hoofd- deelvragen uit het onderzoek, ██████████ deelt deze met het kernteam om te zorgen dat iedereen deze beschikbaar heeft.

Onderzoek

- Deze week nog afwachten op de laatste resultaten Nijmegen
- Vragen / antwoorden die je terug wil zien in het rapport, als je voorbeelden of aanvullingen hebt, stuur ze voor woensdag naar ██████████, zij beoordeelen of het mogelijk is om deze in het rapport te verwerken.
- ██████████ bespreken intern de feedback van het KCC, verslag daarvan kan naar ██████████ en combineert dat voor de rapportage

Ontmantelen omgevingen:

- Bevestiging van Drechtsteden en Arnhem of de productie omgeving weg kan ([REDACTED] mailt [REDACTED])

Succes komende week!

Groet,

Van: [REDACTED]
Wanneer: 10:30 - 11:30 28 september 2020
Onderwerp: Kernteam overleg ID-bellen
Locatie: teams

Hoi allemaal,

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

Zoals we in ons eerdere kernteam hebben besproken is het nog flink aanpoten tot de inwonerstest. Er zijn veel afhankelijkheden waardoor het extra belangrijk is dat we komende periode wat intensiever contact hebben. Zoals afgesproken plan ik dan ook tot aan de 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 stip aandacht willen vragen voor deze overleggen, aangezien dit het overleg is waar we ook bepaalde keuzes en knelpunten beslechten. Met deze groep hebben we een mooie vertegenwoordiging van de drie gemeenten en verschillende expertise. Mijn verzoek aan jullie dus om bij deze overleggen aanwezig te zijn en anders zelf iemand af te vaardigen voor jouw rol.

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

Kijk of er voor jou nog acties open staan of dingen die je moet regelen in de actuele planning:

Loop je ergens vast, meld het op de issuelijst:

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

Linken verwijderd

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

Groet,

Date : 1-10-2020 14:29:50

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

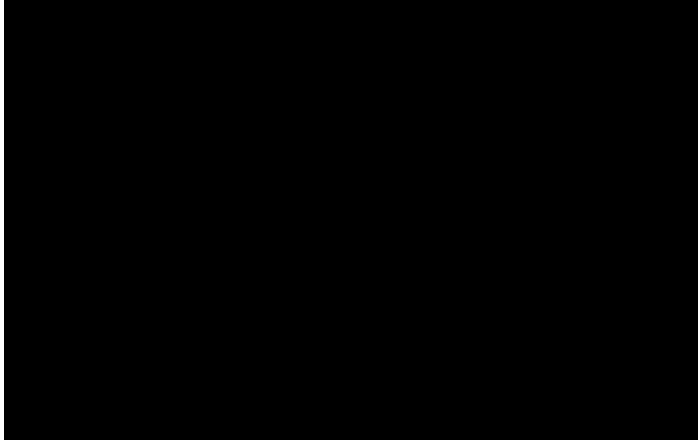
Subject : RE: Vragenlijst ID Bellen

Attachment : Vragenl.docx;image002.png;

Dag beiden,

Hierbij een overzicht van de vragenlijst zoals ie uiteindelijk is verstuurd.

Groetjes,



Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 1 oktober 2020 12:28

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Vragenlijst ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Hebben we ook ergens nog een overzicht (bijv in Word) van de vragenlijst? Die in Teams is volgens mij niet bijgewerkt. Dat maakt het verwerken van de data wel makkelijker denk ik.

Groeten [REDACTED]

Obv Art 10.2 e

Date : 13-3-2020 11:42:35

Art. 10.2 e

From : [REDACTED]
To : [REDACTED]

Subject : RE: Werkgroep DV Goed-ID: kennismaking en brainstorm

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

Hallo allemaal,

Begin deze week heb ik jullie onderstaande mail gestuurd over de doelgroepbepaling. Ik heb onderstaande reacties op de gestelde vraag ontvangen.

Gemeente Nijmegen

Onze insteek is vanuit dienstverlening/publiekszaken nog steeds dat we ons graag willen richten op de klanten met een uitkering. Het gesprek hierover moet intern echter nog wel verder gevoerd worden met de afdeling Zorg & inkomen om daar een definitief akkoord op te krijgen. [REDACTED] is hier mee bezig.

Drechtsteden

Drechtsteden vraagt zich af of het kiezen van doelgroep in de praktijk nog niet te vroeg is gezien het stadium van de functionele ontwikkeling en de insteek van de pilot. [REDACTED] heeft de volgende inzichten bij onder andere [REDACTED] daarbij opgehaald.

- Met het selecteren van een praktijk casus (productie) lopen we het risico teveel de focus te leggen op het oplossen van een probleem, in plaats van het meer onderzoekende karakter.
- De aanname is dat we met een productie probleem geen representatieve afspiegeling hebben van onze doelgroep (burgers) (bv casus uit het domein zorg en inkomen)
- Het eerste contact moment kan bij een productieprobleem al op voorhand negatief geladen zijn (bv. Irritatie bij burgers die bellen voor een probleem rondom hun verhuizing)
- Als de beloptie "geauthentiseerd bellen via IRMA" naast de gewone bel optie wordt gegeven, valt te verwachten dat een zeer beperkte groep voor deze optie zal kiezen, zeker als ze overzien welke stappen er genomen moeten worden. Er is ook een lage incentive om dit te doen, aangezien de optie na de pilot (tijdelijk) weer van de website zal verdwijnen. Bovendien is er bij sommige problemen geen repetitief karakter te verwachten (bv. Problemen met verhuizingen)
- De bereidwilligheid om achteraf mee te werken aan een vragenlijst zal laag zijn bij de deelnemende burgers.
- Het voordeel van een onderzoek insteek met realistische praktijkcasussen (die als input voor de zgn dummy call) worden gebruikt kunnen we wel een representatieve doelgroep selecteren, weet men op voorhand dat er medewerking wordt gevraagd (installeren IRMA plus vragenlijst) en kan tegelijk de doelmatigheid beproeft worden doordat men wel belt met een specifieke vraag ("is mijn adres verwerkt", "Wat is de hoogte van mijn uitkering", "is mijn bezwaar WOZ al verwerkt/bekend" etc). De voordelen van bellen via IRMA kan op die manier ook bij de medewerkers onderzocht worden, zonder dat we complexe problemen moeten oplossen c.q. doorverbinden.

Gemeente Arnhem

Arnhem vindt de casus Verhuizingen nog steeds interessant omdat dit een casus is waarbij de toegevoegde waarde van telefonische authenticatie zichtbaar kan worden. Er zijn echter drie aspecten die de vraag oproepen of we al met inwoners in de dagelijkse praktijk moeten testen:

- Deelnemers kunnen in de huidige mogelijkheden met IRMA niet gratis bellen (is voor ons College een belangrijk onderwerp).
- Het is nog de vraag of het straks mogelijk is om vanuit de klantenservice het telefoongesprek door te schakelen naar de vakafdeling. Dit is bij het afhandelen van verhuizingen wel belangrijk.
- Het is deze week duidelijk geworden dat de nieuwe IRMA app pas in de zomer wordt gelanceerd. IRMA testen we niet zelf maar is wel iets wat de inwoners moeten downloaden, ook in de communicatie moet hier rekening mee worden gehouden. De nieuwe versie is een stuk gebruiksvriendelijker.

Vraag aan werkgroep Dienstverlening

Bovenstaande overwegingen van de gemeenten meegenomen is het voorstel om de pilot een meer experimenteel - onderzoekscharakter te geven. Dit houdt in testen met digipanelen en vooraf opgezette scenario's. Deze scenario's moeten daarbij zoveel mogelijk aansluiten bij het huidige werkproces. Het idee is om deze pilot te zien als fase 1 om de eerste lessons learned op te halen. Zodat we deze lessen kunnen gebruiken in een grote pilot na de zomer waarbij we inwoners gaan betrekken (hiervoor werkt het kernteam op dit moment aan een landelijke subsidieaanvraag). In de tweede pilot brengen we de opgedane inzichten dan in de praktijk.

Hoe kijken jullie naar deze insteek?

Om het met je achterban (ook communicatie) te kunnen bespreken stel ik voor dat we dinsdag even met elkaar bellen. Ik plan een moment met [REDACTED] en [REDACTED] (Vanuit Drechtsteden heb ik nog geen contactpersoon ontvangen) in om de knoop door te hakken.

Vragen, suggesties bel of mail me gerust.

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 9 maart 2020 22:11

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Werkgroep DV Goed-ID: kennismaking en brainstorm

Beste allemaal,

Vorige week donderdag is de kick-off van de werkgroep Dienstverlening geweest. Een goede en energieke bijeenkomst. Tijdens deze kick-off kwamen we tot de conclusie dat het bepalen van de doelgroep van de pilot een lastige maar ook zeer belangrijke opgave is. Het bepaald namelijk de insteek van communicatie, het soort (onderzoeks)evaluatie en het verdere traject.

Doeleinden pilot:

Tijdens de pilot willen we drie zaken onderzoeken:

1. Techniek: is het mogelijk om geauthentificeerd bellen mogelijk te maken?
2. Inwoner: Kan de inwoner beter geholpen worden door aanbieding van geauthentificeerd bellen met de gemeente? Onder beter helpen verstaan we sneller, makkelijker, veiliger dan op de reguliere manier.
3. Gemeente/Klantenservice: Is de gemeente, medewerker klantenservice, met geauthentificeerd bellen in staat om betere dienstverlening te verlenen (betere moeten we nog specificeren).

We willen aan het eind van de pilot de lessons learned op bovenstaande onderdelen kunnen rapporteren. Daarbij is de insteek om de toepassing van het geauthentificeerd bellen ten opzichte van het reguliere proces te onderzoeken. Heeft het meerwaarde en zo ja, welke? Het verzoek is om na deze pilot te kijken om op basis van de lessons learned een grotere pilot te houden met geauthentificeerd bellen (een doorontwikkeling van product en dienst). Voor dit traject worden voorbereidingen getroffen voor de subsidieaanvraag bij het ministerie van BZK.

Periode en duur pilot

De uitvoering van de pilot staat gepland voor halverwege mei - juni 2020. Duur moeten we nog afstemmen, ook afhankelijk van gekozen doelgroep. Duur max. 6 a 8 weken.

Mogelijke doelgroepen:

Het blijkt nog lastig om een doelgroep te vinden. Inwoners moet je vragen om extra handelingen te verrichten om mee te doen aan de pilot, ook is de telefoonverbinding niet gratis (regulier tarief). Er moet een duidelijke 'what's in it for me' zijn, wil je genoeg deelnemers voor de pilot kunnen bereiken en vinden. Daarnaast is het helemaal openstellen van het bellen met IRMA voor inwoners besproken. Vanuit communicatie is aangegeven dat dit niet de voorkeur geniet. Doelgroep is dan minder helder en wat zijn de verwachtingen?

Suggesties:

1. Inwoners die telefonisch contact hebben met de gemeente met vragen rondom werk&inkomen (Nijmegen)
 2. Inwoners die telefonisch contact hebben met de gemeente met vragen rondom verhuizing (Arnhem)
 3. Digipanelleden van de gemeente die voor het onderzoek bereid zijn dummy calls te verrichten (Drechtsteden)
- > Vraag aan Drechtsteden en de anderen: wat zouden mogelijke scenario's kunnen zijn voor dummy calls?

Werven participanten

- Ad1. Via nieuwsbrief 'zorg en inkomen'
- Ad2. Via gemeentelijke website, pagina 'verhuizing'
- Ad3. Via een oproep aan het gemeentelijk digipanel

Vraag aan de werkgroepleden:

- Gaan we drie verschillende groepen benaderen of kiezen we voor 1 focusgroep?
De algemene voorkeur is om te gaan voor 1 methode, dit in verband met de samenhang met communicatie, voorbereiding etc.
- Wat zijn de voors en tegens van de verschillende methoden/doelgroepen?

Vraag aan ieder is om bovenstaande vragen intern af te stemmen.

Verzoek:

Graag wil ik donderdag of vrijdag een call initiativeren om de uitkomsten te bespreken. Het streven is om eind deze week een doelgroep te hebben voor de pilot. Wie sluiten aan bij deze call, dan weet ik wie ik een datumprikker moet sturen?

Mochten er vragen of suggesties zijn dan hoor ik ze graag en anders hoop ik jullie snel te spreken.

Hartelijke groet,

[REDACTED]

Date : 5-10-2020 09:37:22

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : RE: werkgroep onderzoek 5/10

1. Deelnemers en respons vragenlijst

Laatste gegevens die ik heb:

35 bellers Arnhem

20 bellers Drechtsteden

Bellers Nijmegen niet exact bekend.

13 vragenlijsten Drechtsteden

37 vragenlijsten Arnhem

9 vragenlijsten Nijmegen

2. Representativiteit

Mail [REDACTED] 28/9 nav kerngroepvergadering:

Kunnen we op basis van de aantallen concluderen dat het representatief/generaliserend is?

→ we kunnen op basis van alle reacties rapporteren over de bevindingen. In hoeverre die generaliseerbaar zijn en in hoeverre de conclusies representatief zijn is nog onduidelijk. Het magische getal van 'N=30' per gemeente halen we waarschijnlijk niet.

→ [REDACTED] kijkt met WG onderzoek in hoeverre de data statistisch representatief is.

Ik gaf maandag al aan dat dit onderzoek obv 59 ingevulde vragenlijst voldoende beeld geeft om een aantal bevindingen te doen, maar dat je niet kunt spreken van representatief voor de doelgroep (totale populatie gemeente = iedereen dus). Dit omdat we via specifieke kanalen hebben geworven. En omdat ik denk dat vooral mensen met (positieve) interesse in het onderwerp zich hebben aangemeld. Ik verwacht sowieso een ondervertegenwoordiging van de minder digitaalvaardige en lager opgeleide inwoners. Dat laatste kenmerk hebben we ook niet uitgevraagd, dus daar kunnen we niet op checken. Goed om hier maandag over van gedachten te wisselen.

3. Feedback KCC

Dit pakt [REDACTED] op samen met [REDACTED]. Wij hoeven daar vanuit werkgroep onderzoek niks mee.

4. Onderzoeks vragen vanuit kerngroep

Mail [REDACTED] nav kerngroep:

Vragen / antwoorden die je terug wil zien in het rapport, als je voorbeelden of aanvullingen hebt, stuur ze voor woensdag naar [REDACTED] zíj beoordelen of het mogelijk is om deze in het rapport te verwerken.

Geen vragen ontvangen. Jullie?

5. Planning eindrapportage

Mail [REDACTED] nav kerngroep:

Planning is strak: eind oktober moet er een definitieve versie liggen

- Verdeling teams bekend: algemene structuur [REDACTED], onderzoek + verwerking in het rapport [REDACTED], HAN onderzoek + KCC bevindingen verwerken in rapportage [REDACTED]
- Doelgroep rapportage: 1 managers van andere gemeenten, ID contact deelnemers & projectroep, intern bij de gemeenten.
 - o [REDACTED] zet de vragen en advies m.b.t. doelgroep en manier van communiceren op papier, deelt dit met kernteam.
- Uitgangspunt: rapport is openbaar, ook respondenten krijgen het rapport te zien
- Vorm: niet te groot, mikken op rond de 65 pagina's maximaal
- Koppelen aan een activiteit, bijv 'Ask me anything' sessie met andere gemeenten/ andere belangstellenden.
- Review ronde staat nu gepland in de herfstvakantie, [REDACTED] gaat dit herzien.
- Rapport moet in lijn zijn met de doelstelling ID bellen en de hoofd- deelvragen uit het onderzoek, [REDACTED] deelt deze met het kernteam om te zorgen dat iedereen deze beschikbaar heeft.

Ik heb aangegeven dat wij week 41-42 werken aan de resultaten van het onderzoek en eind week 42 ons deel aanleveren.

Ik vraag nog even bij [REDACTED] na de hoofd- en deelvragen van het onderzoek (laatste puntje).

Doelstelling

De doelstelling van deze pilot is om te beproeven of telefonische authenticatie (vaststellen identiteit) mogelijk is, voor zowel vrager (burger) 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.

Onderzoeks vragen

- Gebruiken inwoners geauthentiseerd bellen indien dit wordt aangeboden?
- Is de wijze van aanbieding gebruiksvriendelijk voor inwoners?
- Is de wijze van aanbieding gebruiksvriendelijk voor KCC medewerkers
- Is deze methode schaalbaar?

6. Opbouw bevindingen obv vragenlijsten

Obv Art 10.2 e

Eerder door █ afgestemd met █

Inhoud is ongeveer als volgt:

- Inleiding onderzoek
- Doel
- Verantwoording (doelgroep etc)
- Methode
- Resultaten (zo veel mogelijk visueel)
- Dit alles redelijk beknopt en met als doelgroep externen (publieke versie)

Afstemmen wie doet wat

7. Vervolgoverleg

Hoe stemmen we af en hebben we nog een vervolgsafspraak nodig?

Date : 1-9-2020 10:55:06

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Cc: [REDACTED]

Subject : Reactie klacht [REDACTED] 0.3

Attachment : Reactie.docx;

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Bijgevoegde reactie aan [REDACTED] is opgesteld in samenwerking met [REDACTED]. Zou jij deze willen reviewen en aangeven of je met de inhoud akkoord bent? Wil jij deze ook nog intern aan betrokkenen voorleggen?

We hebben de volgende vervolgstappen opgesteld:

Tijdlijn

1-9 Reactie in concept klaar

2-9 Toetsing [REDACTED] en intern binnen Arnhem

3-9 Reactie ter consultatie naar partners

10-9 Einddatum reacties + afhandeling brief door gemeente Arnhem

Hoor graag van je.

Groet,

[REDACTED]



Date : 27-10-2020 15:48:26

From : [REDACTED]

To : "[REDACTED]"

Cc : [REDACTED]

Subject : respons open invulvelden

Attachment : Respons.docx;bijlage.docx;bijlage .csv;

Hoi [REDACTED]

In bijgaand document alle antwoorden op de open invulvelden op een rijtje.

In de bijlagen de vragenlijst en de excel met overall resultaten

Een schat aan informatie, zeker te gebruiken in het vervolgtraject en genoeg materiaal voor positieve quotes.

Sommige teksten die mij opvielen of die ik vaak tegenkwam, heb ik geel gearceerd. Maar ben daar op een gegeven moment mee opgehouden.

Samenvattend beeld

Er zit veel variatie in de respons:

- er is een flinke groep uitgesproken fans, maar ook een groep die er niet warm voor loopt en alles wat daar tussenin zit.
- mensen vonden het heel makkelijk of juist heel moeilijk in gebruik of iets daar tussenin.
- mensen zien veel meerwaarde en brede toepassingsmogelijkheden, anderen houden het liever bij het oude.

En meer inhoudelijk (reeds verwerkt in de rapportage):

- instructie niet voor alle doelgroep geschikt
- aandachtspunten tav gebruikersvriendelijkheid/gemak
- waarom niet via DIGID?
- Is het wel veilig?

Tot slot, enorm moeten lachten om de eerste en laatste opmerking in het document (geel gearceerd). Die heeft het niet begrepen 😊

@[REDACTED] ik mailde je gisteren al. Het lukt me niet om deze week meer tijd vrij te maken. Ik heb donderdagmiddag tijd ingeruimd voor de review.
Laat svp even weten als dat nog nodig is.

@[REDACTED] kan jij verder met de rest? Als je vragen hebt, weet je me te vinden.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: zondag 11 oktober 2020 18:03

Aan: [REDACTED]

Onderwerp:

Date : 5-10-2020 09:48:30

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : resultaten

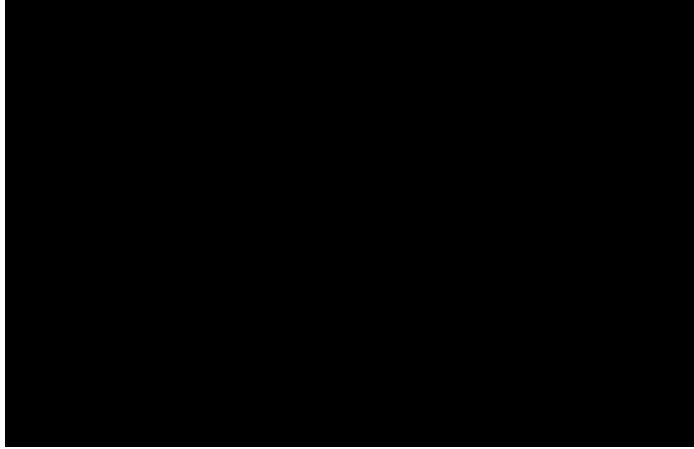
Attachment : 0510202.pptx;05102020.csv;image001.png;

Dag [REDACTED]

Obv Art 10.2 e

Hierbij de nieuwe resultaten in zowel CSV als PowerPoint.

Met vriendelijke groet,



Art. 10.2 e

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 10:57
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Irma ID Bellen link voor KCC

Opvolgingsvlag: Flag for follow up
Vlagstatus: Met vlag

De mail die ik van [REDACTED] heb ontvangen!

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 25 augustus 2020 08:46
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Irma ID Bellen link voor KCC

Dag [REDACTED]

Dan maak ik je graag ook even wegwijs in de Amazon Connect telefonie oplossing die gebruikt wordt. Een afspraak van 30-45 minuten volstaat. En vooraf stuur ik je dan inloggegevens toe.

Als je je alvast een beetje wil inlezen: [REDACTED]

Link afgeschermd

In de Amazon Connect omgeving, te bereiken via [REDACTED] maak je onder andere gebruikers aan, en die heb je nodig om een kcc-medewerker in te laten loggen op de telefonie oplossing via deze url: Voor Arnhem is de link naar acceptatie [REDACTED]

Productie is er nog niet (volgt medio volgende week)

In de Amazon connect oplossing regel je ook welke teksten een beller te horen krijgt, jullie openingstijden, instellen van doorkiesnummers etc.

Link afgeschermd

En de Arnhemse testknop url: [REDACTED]

Groeten,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 24 augustus 2020 16:23
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Irma ID Bellen link voor KCC

Dag [REDACTED]

Vanuit [REDACTED] is er een link nodig waarmee KCC medewerkers van gemeente Arnhem kunnen ID-bellen.

[REDACTED] stuurde mij de onderstaande mail met de links voor Drechtssteden, is er een soortgelijk iets voor gemeente Arnhem?

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 24 augustus 2020 15:46
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Irma ID Bellen

Van: [REDACTED]
Datum: donderdag 23 juli 2020 om 10:33

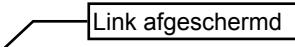
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Irma ID Bellen

Beste mensen,

Hierbij de linken naar de IRMA-AWS omgeving, jullie username is jullie grid inlognaam (in hoofdletters) en het wachtwoord zal ik jullie afzonderlijk toesturen.

AWS omgeving (voor supervisors):

De KCC agentpagina pagina (Op dit moment werkt deze niet vanaf het GRID, hiervoor is een wijziging ingediend

[REDACTED]) :  Link afgeschermd

[REDACTED] (pop-ups moeten worden toegestaan)

Na het inloggen kan je door op het tandwielte te drukken kiezen welk type telefoon je wilt gebruiken.

Als je kiest voor Softphone loopt het geluid via de PC, gebruik dit niet als je via GRID werkt, dat zal tot een slechte geluidskwaliteit leiden.

Bij Desk phone kan je het nummer invoeren via welk telefoonnummer je de gesprekken wilt voeren, dat kan een mobiele telefoon zijn of een vaste telefoon. Voor als er op kantoor wordt gewerkt heb ik 3 nieuwe nummers aangemaakt op de huidige telefooncentrale waarmee kan worden ingelogd op een vast toestel en de gesprekken kunnen worden gevoerd als je via GRID op kantoor werkt maar er kan ook een mobiel nummer worden gebruikt.

De nummers :

Deze nummers hebben geen terugval bij niet beantwoorden en uitgelogd zijn.

[REDACTED]

[REDACTED]

Date : 11-1-2020 15:36:41

From :

To :

Subject : Slides kennismaking

Attachment : Introduc.pdf;

Beste [REDACTED]

Art. 10.2 e

Nogmaals dank voor jullie komst gisteren. Ik vond het een goed gesprek en zoals gezegd zouden we graag een bijdrage leveren aan de realisatie van de Veilig bellen pilot! Ook al zijn misschien niet alleen onderdelen 'technisch heel spannend', het betreft wel een domein waar we graag mee bezig zijn en graag (nog) meer expertise in opbouwen.

Bijgevoegd de slides die ik liet zien, ter referentie.

Schroom niet te bellen / mailen mochten jullie nog vragen hebben. Ik zal dat ook niet doen als we volgende week aan de slag gaan met het voorstel.

Ik verwacht dat ik jullie in (begin?) week 4 een voorstel kan toesturen.

Goed weekend.

Hartelijke groet,

[REDACTED]

Date : 25-9-2020 12:40:24

From :

To :

Cc :

Subject : Sluiten ICTK007 Pilot ID-bellen

Attachment : Evaluat.docx;

Dag [REDACTED],

Art. 10.2 e



Gister was de laatste dag van de pilot. Zoals eerder besproken zou ik graag het project vlak voor mijn vakantie nog willen afsluiten. ☺
Ik heb de desbetreffende mensen die hier over gaan direct meegenomen in de cc.

Het enige restpunt wat nog open staat is het terugbrengen van de laptops richting [REDACTED]. Dit zal ik persoonlijk doen zodra ik terug ben van vakantie.

Mijn vraag is dus: **kan het project [REDACTED] project ID-bellen voor gemeente Arnhem gesloten worden?**

Nogmaals dank voor de fijne samenwerking, [REDACTED].

Met vriendelijke groet,

PS:

met het projectteam heb ik dit traject vandaag geëvalueerd en de bevindingen puntsgewijs opgeschreven in een document (zie bijlage)

Date : 25-9-2020 12:40:24

From :

To :

Cc :

Subject : Sluiten [REDACTED] Pilot ID-bellen

Attachment : Evaluat.docx;

Dag [REDACTED],

Art. 10.2 e



Gister was de laatste dag van de pilot. Zoals eerder besproken zou ik graag het project vlak voor mijn vakantie nog willen afsluiten. ☺
Ik heb de desbetreffende mensen die hier over gaan direct meegenomen in de cc.

Het enige restpunt wat nog open staat is het terugbrengen van de laptops richting [REDACTED]. Dit zal ik persoonlijk doen zodra ik terug ben van vakantie.

Mijn vraag is dus: **kan het project [REDACTED] project ID-bellen voor gemeente Arnhem gesloten worden?**

Nogmaals dank voor de fijne samenwerking, [REDACTED].

Met vriendelijke groet,

PS:

met het projectteam heb ik dit traject vandaag geëvalueerd en de bevindingen puntsgewijs opgeschreven in een document (zie bijlage)

Date : 30-6-2020 10:47:02

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Subject : Stand van zaken ID-Bellen en vragen voor collegiale test volgende week

Attachment : image001.png;

Hoi [REDACTED]

Art. 10 Lid 2 e

Even een update met waar we staan met ID-Bellen.

Techniek Arnhem

In vertrouwelijkheid deel ik onderstaande mail. Ik bel straks met [REDACTED] om te horen wat nog haalbaar wordt geacht. Aangezien we volgende week willen testen - hernieuwde planning. Ben ik bang dat we net zoals Drechtsteden moeten afhaken. Maar goed, ik ga er nog achteraan.

Projectleider

Er is een nieuwe projectleider geworven - [REDACTED]. Hij start deze week en volgende week 7 juli is de officiële overdracht van [REDACTED]

Als het goed is sluit [REDACTED] donderdag al bij het overleg aan.

Ik ga er vanuit dat er nog officiële communicatie volgt maar dan zijn jullie op de hoogte

Collegiale test.

De collegiale test van de achterkant staat voor volgende week gepland. Nu is het de vraag of Arnhem kan aansluiten.

Vragen aan [REDACTED]

1. meedoen in Nijmeegse omgeving als Arnhem niet staat?

- suggestie van Nijmegen is dat we op hun omgeving kunnen testen. Dat we de ervaring op kunnen doen.

Ik wil zelf wel meetesten als 'inwoner' maar of we iemand voor de klantenservice hiervoor moeten vrijmaken vraag ik me af. Ben benieuwd hoe jij hier in staat

2. Zo ja, welke datum is haalbaar?

Voorgestelde datums vanuit Nijmegen zijn voor de test:

7-7 van 15:00-17:00

9-7 van 15:00-17:00

Idee is een blok van 2 uur. Eerste half uur intro en uitleg. Vervolgens testen en laatste half uur evaluatie.

Vraag aan [REDACTED]

1. Evaluatievragen

Ik weet niet wat precies vorige week is afgesproken over het stukje evaluatie voor de collegiale test. Volgens mij omdat het om de achterkant gaat, is de evaluatie nu nog niet zo aan de orde. Behalve dan de evaluatie van hoe is het verlopen en waar liep je tegenaan. Als jij (en of [REDACTED]) hier anders tegenaan kijkt dan hoor ik het graag, en kijken we wat nog moeten doen.

Tot zover mijn terugkoppeling. Mochten er nog vragen zijn, laat het horen en ik ben benieuwd naar jullie insteek op bovenstaande vragen.

Groetjes,

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 26 juni 2020 15:26

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Escalatie: : Analyse technische werkzaamheden ID-bellen

Hoi [REDACTED]

Ik begrijp je uitleg. [REDACTED]

art. 11 lid 1

Verwachtingmanagement is dan van groot belang.

Met vriendelijke groet,

Op 26 jun. 2020 om 15:08 heeft [REDACTED] het volgende geschreven:

Hallo [REDACTED]

Vanuit Arnhem heb je onderstaande escalatie gekregen met betrekking tot de pilot ID-Bellen.
Met de pilot ID-Bellen (voorheen met de werknaam IRMA Bellen) wordt onderzocht of met meer zekerheid de identiteit van de beller kan worden vastgesteld en of dit toegevoegde waarde heeft voor de dienstverlening aan de inwoner. Tijdens de pilot ID-Bellen kan een inwoner namelijk bellen naar de gemeente via de IRMA app (IRMA staat voor I Reveal My attributes). De medewerkers van de klantenservice krijgt vervolgens bij binnenkomst van het telefoonnummer de identiteit van de beller in beeld te zien. Het stellen van controlevragen voor identificatie wordt daarmee overbodig.
De pilot wordt uitgevoerd, samen met de gemeenten Drechtsteden en Nijmegen, waarbij de benodigde hardware en gegevensopslag in Nijmegen plaatsvindt.

Deze pilot kwam niet voor op de meest gebruikte activiteiten-lijstjes. Hoewel al eind januari 2020 aangegeven, is de definitieve aanvraag pas 18 mei bij ons binnengekomen en heeft daarna niet de prioriteit gekregen die het wel behoeft. [REDACTED]

[REDACTED]
De precieze impact op organisatie en techniek is nog onduidelijk. Vandaar dat er sprake is van een pilot waaruit leerling getrokken moet gaan worden. De CISO en PO van Arnhem zijn aangesloten; hun oordeel is zeer belangrijk. Voor ons heb ik vanuit security [REDACTED] gevraagd de impact van de technisch invulling te bepalen. Van mijn kant uit komt dan het advies met de analyse en uren-inschatting. Voor de daadwerkelijke coördinatie en uitvoering moet nog capaciteit vrijgemaakt worden.

Verzoek is om rekening te houden met een, om te beginnen beperkte, maar brede capaciteitsaanvraag voor s [REDACTED].

Mogelijk kunnen we, met groen licht van security, wel op korte termijn de aanpassing van de firewall realiseren.

Groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 26 juni 2020 08:08

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Analyse technische werkzaamheden ID-bellen

Urgentie: Hoog

Beste [REDACTED]

Wederom klop ik bij je aan voor een spoedzaak. Zeer vroegtijdig al afgestemd [REDACTED], het juiste proces gevolgd en helaas nog steeds geen resultaat. [REDACTED] Dit is een landelijke ontwikkeling waarin wij met Nijmegen en Drechtsteden (en nog een aantal andere organisatie zoals Belastingdienst) samenwerken.

Art. 11 lid 1

[REDACTED]

Graag vandaag nog je reactie.

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 25 juni 2020 22:04

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Analyse technische werkzaamheden ID-bellen

Hallo [REDACTED]

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

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

Testen in juni wordt wel heel kortdag. Nu heb ik wat rek in het project kunnen krijgen (wij hebben het als enige nog niet technisch werkend) en willen we uiterlijk testen in week 28 - 6 juli.

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

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 24 juni 2020 09:37

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Analyse technische werkzaamheden ID-bellen

Hallo [REDACTED]

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

Kun je mij vertellen wat de stand van zaken is?

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

Groet,

[REDACTED]

Date : 9-11-2020 14:17:42

From : [REDACTED]
To : [REDACTED]
Cc : [REDACTED]

Art. 10.2 e

Subject : Stand van zaken pilot ID Bellen.docx

Attachment : Stand v.docx;Bijlage.docx;Bijlage.docx;Bijlage.docx;

Beste [REDACTED]

Hierbij wat documenten van ID-Bellen.

In het eerste document zie je een stand van zaken uit mei 2020. Dan krijg je een beeld van welke lijnen toen zijn opgepakt en uitgezet. Dit zal voor ID Contact ook gaan gebeuren.

De andere, meer technische bijlagen, geven je een beeld van de oplossing en wat we aan Arnhemse zijde hebben neergezet.

[REDACTED] heb jij het filmpje toevallig binnen handbereik?

Groetjes,
[REDACTED]

P.s. [REDACTED] gaat contact met je opnemen voor een kennismakingsafspraak.

Date : 2-7-2020 11:29:18

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

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

Attachment : Onderzoe.doc;image001.png;

Beste allen,

In afstemming met [REDACTED] stuur ik jullie hierbij een onderzoeksplan voor de pilot ID bellen. Dit ter bespreking vanmiddag in de kerngroep.

Ik weet niet wie er allemaal in de kerngroep zitten, dus mogelijk krijg je dit stuk nu maar ben je er vanmiddag niet bij.

Het is de bedoeling om een (eventueel bijgewerkte) versie voor te leggen in de stuurgroep van volgende week dinsdag.

Met vriendelijke groet,

M

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 25 juni 2020 16:48

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: planning [REDACTED]

Beste allen,

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

Dan wordt het dus:

* collegiale test van de achterkant met technisch/functionele oriëntatie

* 1 iteratie door TG

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

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

Dat zou er dan zo uitzien:

① Week 27:

• Def akkoord stuurgroep op onderstaande planning

• Bestendiging afspraken HAN, overleg met [REDACTED]

• Vastleggen beschikbaarheid TG week 34-35 [REDACTED]

• Overleg backlog [REDACTED]

• Kernteam overleg stavaza

① Week 28:

• Bespreken backlog met relevante projectleden [REDACTED]

• Briefing maken TG + tekstschrijver - iteratie 1 [REDACTED]

• Technisch georiënteerde collegiale test van de achterkant (Drechtsteden: nee, Arnhem: misschien, Nijmegen: ja)

• Briefing HAN obv stavaza [REDACTED]

① Week 29:

• Deadline bevindingen collegiale/technisch/functionele test meenemen in backlog/briefing TG + tekstschrijver [REDACTED]

• Def backlog/briefing iteratie 1 naar TG [REDACTED]

① Week 29-33: [REDACTED] vrij

① Week 29-32: Onderzoeker 1 HAN vrij

① Week 30-34: Onderzoeker 2 HAN vrij

① Week 30-34: [REDACTED] vrij

① Week 33/34:

• Start voorbereidingen onderzoek door HAN

① Week 34:

• Uitvoering aanpassing door TG

① Week 35:

• Oplevering iteratie 1 door TG

• Aanpassen nieuwe versie door deelnemende gemeenten, afstemming met HAN

① Week 36:

• Technische test voor gebruikersonderzoek door HAN

• Generale repetitie: test voor-en achterkant

① Week 37/38:

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

① Week 38:

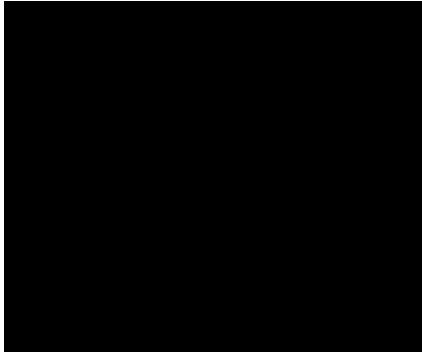
• Start pilot

① Week ?:

• Nog te plannen iam [REDACTED] evaluatie etc.

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

Met vriendelijke groet,



Date : 2-7-2020 11:29:18

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

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

Attachment : Onderzoe.doc;image001.png;

Beste allen,

In afstemming met [REDACTED] stuur ik jullie hierbij een onderzoeksplan voor de pilot ID bellen. Dit ter bespreking vanmiddag in de kerngroep.

Ik weet niet wie er allemaal in de kerngroep zitten, dus mogelijk krijg je dit stuk nu maar ben je er vanmiddag niet bij.

Het is de bedoeling om een (eventueel bijgewerkte) versie voor te leggen in de stuurgroep van volgende week dinsdag.

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 25 juni 2020 16:48

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: planning [REDACTED]

Beste allen,

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

Dan wordt het dus:

* collegiale test van de achterkant met technisch/functionele oriëntatie

* 1 iteratie door TG

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

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

Dat zou er dan zo uitzien:

① Week 27:

• Def akkoord stuurgroep op onderstaande planning

• Bestendiging afspraken HAN, overleg met [REDACTED]

• Vastleggen beschikbaarheid TG week 34-35 [REDACTED]

• Overleg backlog [REDACTED]

• Kernteam overleg stavaza

① Week 28:

• Bespreken backlog met relevante projectleden [REDACTED]

• Briefing maken TG + tekstschrijver - iteratie 1 [REDACTED]

• Technisch georiënteerde collegiale test van de achterkant (Drechtsteden: nee, Arnhem: misschien, Nijmegen: ja)

• Briefing HAN obv stavaza [REDACTED]

① Week 29:

• Deadline bevindingen collegiale/technisch/functionele test meenemen in backlog/briefing TG + tekstschrijver [REDACTED]

• Def backlog/briefing iteratie 1 naar TG [REDACTED]

① Week 29-33: [REDACTED] vrij

① Week 29-32: Onderzoeker 1 HAN vrij

① Week 30-34: Onderzoeker 2 HAN vrij

① Week 30-34: [REDACTED] vrij

① Week 33/34:

• Start voorbereidingen onderzoek door HAN

① Week 34:

• Uitvoering aanpassing door TG

① Week 35:

• Oplevering iteratie 1 door TG

• Aanpassen nieuwe versie door deelnemende gemeenten, afstemming met HAN

① Week 36:

• Technische test voor gebruikersonderzoek door HAN

• Generale repetitie: test voor-en achterkant

① Week 37/38:

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

① Week 38:

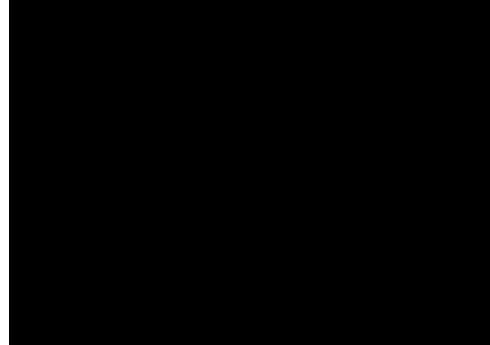
• Start pilot

① Week ?:

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

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

Met vriendelijke groet,



Date : 3-7-2020 13:12:30

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

""

Cc : [REDACTED]

Subject : ter bespreking in stuurgroep 7 juli

Attachment : Onderzoe.doc;image002.png;

Beste allen,

Hierbij stuur ik jullie een onderzoeksplan voor de pilot ID bellen voor de stuurgroep van 7 juli.

Advies aan stuurgroep:

1. De onderzoeksopzet goed te keuren
2. Budget van 1500 euro beschikbaar te stellen voor beloning testpanelleden.
3. Nader voorstel van werkgroep onderzoek tegemoet zien mbt inbedding casus 'vragen over mijn uitkering' (zie mail hieronder)

Ik weet niet wie er allemaal in de stuurgroep zitten. Mocht ik iemand vergeten zijn, kunnen jullie de mail dan doorsturen?

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

Verzonden: donderdag 2 juli 2020 11:47

Aan: [REDACTED]

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

Beste [REDACTED],

Dank voor de opzet! Echter Ã©n puntje: vanuit Nijmegen hebben we altijd voor ogen gehad dat de case is 'vragen over mijn uitkering'. Hierover hebben we ook al overleg gehad met de manager uitkeringsbeheer die hier heel enthousiast op reageerde.

Waarom?

Deze doelgroep belt 'standaard' iedere maand rond de betalingsdatum van de uitkering en levert een piek op in het belverkeer. Daarnaast kunnen we de doelgroep goed benaderen via een maandelijkse nieuwsbrief en een inwonerspanel (en komen deze inwoners bovengemiddeld vaak in de stadswinkel). Ook is het dan niet noodzakelijk om een fictieve case te bedenken. Inwoners krijgen hun eigen informatie waar ze om vroegen. Juist zij kunnen beoordelen of het proces nu daadwerkelijk verbeterd.

Is het mogelijk om dit nog in te bakken? De rest van de aanpak is wat mij betreft helemaal akkoord.

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 2 juli 2020 11:29

Aan: [REDACTED]

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

Beste allen,

In afstemming met [REDACTED] stuur ik jullie hierbij een onderzoeksplan voor de pilot ID bellen. Dit ter bespreking vanmiddag in de kerngroep.

Ik weet niet wie er allemaal in de kerngroep zitten, dus mogelijk krijg je dit stuk nu maar ben je er vanmiddag niet bij.

Het is de bedoeling om een (eventueel bijgewerkte) versie voor te leggen in de stuurgroep van volgende week dinsdag.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Date : 3-7-2020 13:12:30

From : [REDACTED]

To : "[REDACTED]"

Cc : "[REDACTED]"

Subject : ter bespreking in stuurgroep 7 juli

Attachment : Onderzoe.doc;image002.png;

Beste allen,

Hierbij stuur ik jullie een onderzoeksplan voor de pilot ID bellen voor de stuurgroep van 7 juli.

Advies aan stuurgroep:

1. De onderzoeksopzet goed te keuren

2. Budget van 1500 euro beschikbaar te stellen voor beloning testpanelleden.

3. Nader voorstel van werkgroep onderzoek tegemoet zien mbt inbedding casus 'vragen over mijn uitkering' (zie mail hieronder)

Ik weet niet wie er allemaal in de stuurgroep zitten. Mocht ik iemand vergeten zijn, kunnen jullie de mail dan doorsturen?

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 2 juli 2020 11:47

Aan: [REDACTED]

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

Beste [REDACTED]

Dank voor de opzet! Echter Ã©Ã©n puntje: vanuit Nijmegen hebben we altijd voor ogen gehad dat de case is 'vragen over mijn uitkering'. Hierover hebben we ook al overleg gehad met de manager uitkeringsbeheer die hier heel enthousiast op reageerde.

Waarom?

Deze doelgroep belt 'standaard' iedere maand rond de betalingsdatum van de uitkering en levert een piek op in het belverkeer. Daarnaast kunnen we de doelgroep goed benaderen via een maandelijkse nieuwsbrief en een inwonerspanel (en komen deze inwoners bovengemiddeld vaak in de stadswinkel). Ook is het dan niet noodzakelijk om een fictieve case te bedenken. Inwoners krijgen hun eigen informatie waar ze om vroegen. Juist zij kunnen beoordelen of het proces nu daadwerkelijk verbeterd.

Is het mogelijk om dit nog in te bakken? De rest van de aanpak is wat mij betreft helemaal akkoord.

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 2 juli 2020 11:29

Aan: [REDACTED]

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

Beste allen,

In afstemming met [REDACTED] stuur ik jullie hierbij een onderzoeksplan voor de pilot ID bellen. Dit ter bespreking vanmiddag in de kerngroep.

Ik weet niet wie er allemaal in de kerngroep zitten, dus mogelijk krijg je dit stuk nu maar ben je er vanmiddag niet bij.

Het is de bedoeling om een (eventueel bijgewerkte) versie voor te leggen in de stuurgroep van volgende week dinsdag.

Met vriendelijke groet,

Date : 22-9-2020 12:27:31

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : Ter informatie: gemeente Arnhem gaat service ID Bellen met IRMA app testen

Attachment : image001.png;image010.png;image011.png;image012.png;image013.png;

Beste [REDACTED],

Art. 10.2 e

Vorig jaar hebben we met elkaar contact gehad over de IRMA app en het mogelijk toepassen van deze digitale identiteit binnen de gemeente Arnhem. Als gemeente hebben we samen met de gemeente Nijmegen en de Drechtsteden verkend met welke functionaliteit onze dienstverlening kunnen verbeteren en mogelijk innovatiever maken. We zijn uitgekomen op de service ID Bellen.

Service ID Bellen ontwikkeld

ID Bellen is een service wat authenticatie aan de telefoon mogelijk moet maken. Op deze manier weten medewerkers van de klantenservice met zekerheid wie ze aan de telefoon heeft (ook voor het verstrekken van persoonsgegevens). En de inwoner geeft met behulp van de IRMA app alleen die persoonsgegevens door die nodig zijn voor de betreffende dienst. Meer info zie: www.idbellen.nl

Inwonerstest 23 en 24 september

De ontwikkelde service gaan we morgen en donderdag testen met inwoners. 50 inwoners gaan met behulp van IRMA bellen en zogenaamd een vraag stellen over hun doorgegeven verhuizing. Aan het eind krijgen ze de vraag om een vragenlijst in te vullen. Voor de test kunnen inwoners op beide dagen bellen tussen 14.00 - 17.00 uur. Op basis van de bevindingen wordt gekeken of de service van toegevoegde waarde is en waar de doorontwikkeling zich op moet richten.

Vragen of deelnemen.

Mocht u naar aanleiding van bovenstaande informatie vragen hebben of zelf ook deel willen nemen aan de test. Dan hoor ik het graag.



Date : 22-1-2021 14:34:49

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

art. 10 Lid 2 e

Subject : Ter informatie: Raadsbrief over ID Bellen en ID Contact in college 26-01

Attachment : College.docx;Raadsbr.docx;image001.png;image002.png;image003.png;image004.png;image005.png;

Beste allemaal,

Ter informatie.

N.a.v. een update in de staf over het evaluatierapport ID Bellen en de voortgang van ID Contact was het verzoek om een raadsbrief op te stellen. Deze wordt aankomende dinsdag in het college besproken.

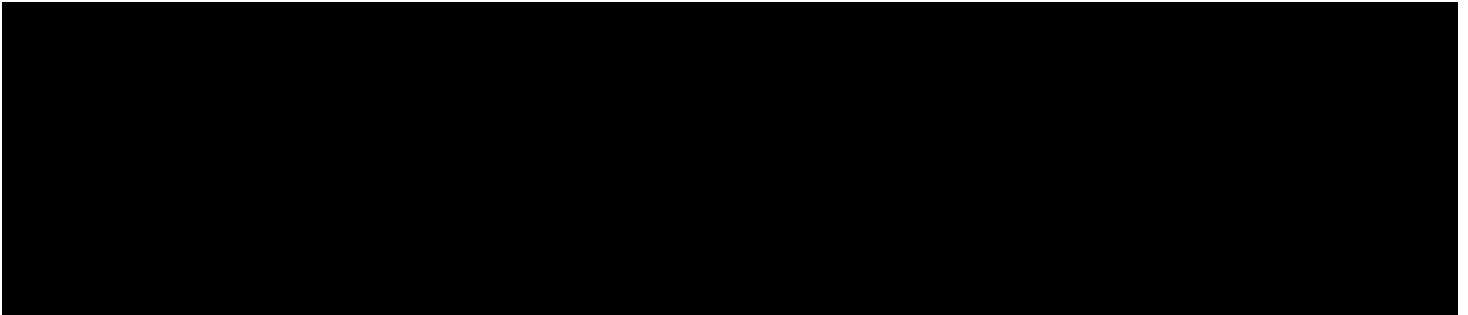
Ik stuur jullie deze ter informatie toe. De documenten zijn ook te vinden onder zaaknummer: [REDACTED]

Goed om te weten dat er rondom communicatie nog een en ander gaat lopen.

- Alle drie de gemeenten gaan in de loop van volgende week communiceren over het evaluatierapport. Vraag aan jullie is of je voor die tijd het rapport nog niet wil verspreiden of linken via je linkedin of ander kanaal.
- Volgende week vrijdag staat in Binnenlands Bestuur een artikel over beide projecten waarvoor onder andere onze wethouder is geïnterviewd. Zodra ik de link heb zal ik deze met jullie delen.

Mochten jullie vragen hebben over het evaluatierapport ID Bellen of het project ID Contact. Ik hoor het graag.

Fijn weekend gewenst!



Date : 7-7-2020 12:27:11

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

Subject : Terugkoppeling stuurgroep ID-Bellen

Attachment : image001.png;image010.png;image011.png;image012.png;image013.png;

Hoi [REDACTED],

Je voorstel is besproken in de stuurgroep. Je krijgt nog een officiële terugkoppeling van de projectleider. Ik heb [REDACTED] even in cc gezet vanwege terugkoppeling casus.

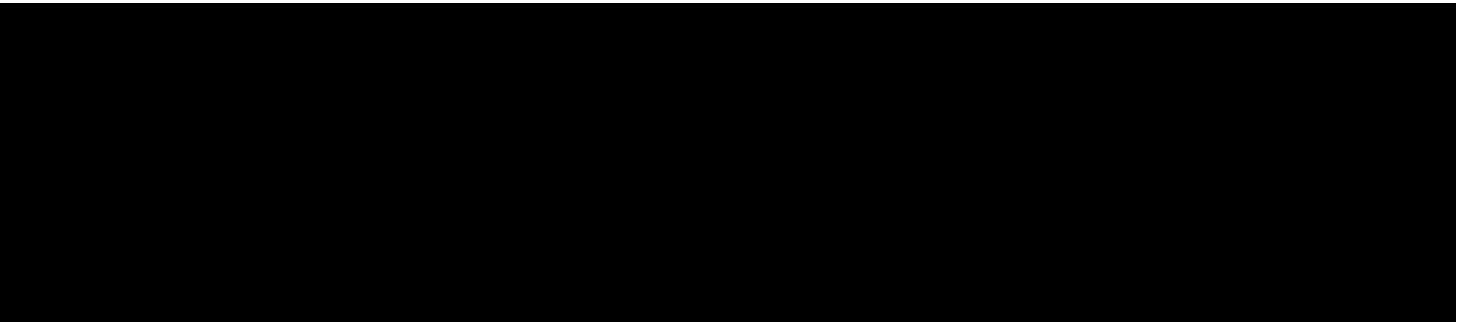
- Bedrag van [REDACTED] is gehonoreerd. Met opmerking [REDACTED] per gemeente - max. Minimaal 50 respondenten per gemeente

- Onderzoeksopzet is akkoord - vraag is wel of linkedin en facebook de kanalen zijn om jongeren te werven. Vraag is ook of bij de casus verhuizing deze doelgroep past (of jongeren die gaan studeren)

- Casus - Er komen twee casussen: verhuizingen (Arnhem - Drechtsteden) en 1 vanuit het sociaal domein (Nijmegen). Gemeente kan besluiten met beide onderwerpen te testen

De stuurgroep heeft daarnaast de uitspraak gedaan dat in de pilot alleen met deze twee casussen wordt getest. Dus geen andere onderwerpen. Dit staat nu vast.

Mocht je vragen hebben, je weet me te vinden!



Date : 26-5-2020 16:48:51

From :

To :

Cc :

Subject : Terugkoppeling stuurgroep

Attachment : image001.png;image003.png;image005.png;image007.png;image009.png;

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Art. 10.2 b

Zojuist stuurgroep ID-Bellen gehad.

Daarin zijn de volgende besluiten genomen:

1. Er komt [REDACTED] extra beschikbaar voor inzet [REDACTED]. Deze inzet is primair gelabeld aan de ontwikkeling van de schermen bij de klantenservice - functioneel. Hierbij zal [REDACTED] dus ook nauw schakelen met [REDACTED] op dit punt.

2. Daarnaast wordt de inzet om in te zetten op technisch en functioneel testen. De detailplanning wordt nog met jullie aangepast maar grofweg bestaan de stappen uit:

Juni

- technisch testen / expert review HAN - (actie zorgen dat demo zo snel mogelijk beschikbaar komt bij [REDACTED]. Verwachting deze week nog)
- uitkomsten verwerken bij [REDACTED] en andere omgevingen (indien rendabel)
- [REDACTED] organiseert demo voor de drie gemeenten met de contactpersonen techniek voor wat er technisch nodig is.

Eind juni / half juli (<<de definitieve datum stemt [REDACTED] met [REDACTED] af)

- Functionele test met medewerkers
- Uitkomsten verwerken bij [REDACTED] en andere omgevingen

- September - oktober

- test met inwoners
- eindevaluatie - rapport lessons learned

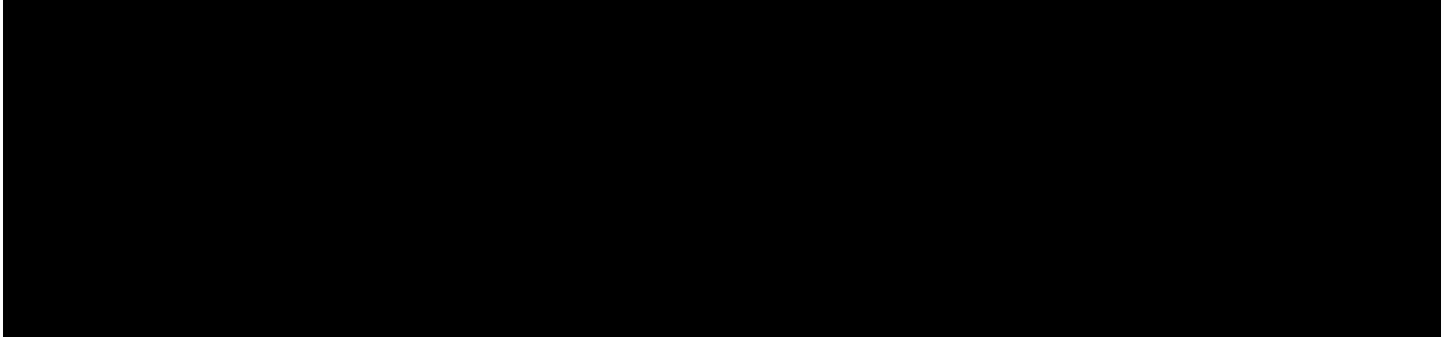
De oorspronkelijke test schuift zo ie zo 2 weken op, maar mogelijk 4 waardoor de functionele test in juli uitkomt. Dan moeten we even kijken hoe we dat intern organiseren.

W.v.t.t.k.

Doelegroep en casus

Good om binnenkort even met de drie gemeenten (wij met [REDACTED]) bij elkaar te zitten om doelgroep en casus (proces) af te hechten. Dat is dan ook weer input voor communicatie en evaluatie.

Ik heb [REDACTED] in de cc meegenomen zodat hij ook weten wat is besproken en eventueel kunnen aanvullen / verbeteren.



Date : 19-2-2020 07:53:17

From:

To:

Subject : Terugkoppeling uitvraag technische toelichting IRMA bellen

Hallo [REDACTED],

Art. 10.2 e

Bij de intake van IRMA hebben we gesproken over het organiseren van uitleg over de techniek rondom de pilot IRMA. [REDACTED] is de architect vanuit Nijmegen die dit trekt en product owner wordt van het ontwikkeltraject met [REDACTED].

Op 3 maart is er een kick-off met de gemeente Nijmegen, Drechtsteden en Arnhem. Ik heb aangegeven dat we meer informatie nodig hebben rondom de techniek om een inschatting te kunnen maken van:

- wat er bij de gemeente Arnhem op locatie moet gebeuren
- wie aan moeten sluiten op het traject (keuze rondom plaatsen server, inrichting website etc)
- ureninschatting voor deze pilot te maken aan techniekzijde

Ik heb onderstaande mail van [REDACTED] ontvangen. Hij geeft aan dat toelichting nu lastig is omdat nog keuzes gemaakt moet worden. Ik wil graag even met jullie overleggen wat verstandig is. Want volgens mij is het goed om ook bij het maken van de keuzes betrokken te zijn. In ieder geval dat iemand vanuit Arnhem meekijkt. Ook al bouwen we de pilotopstelling naast de huidige telefooncentrale op, dan nog is onze infrastructuur anders dan die in Nijmegen of Drechtsteden.

Hoe kijken jullie hierna?

Kan iemand mogelijk 3 maart aansluiten vanaf 11 uur in Nijmegen?

Ik zal zorgen dat ik de intake vandaag ook nog terugstuur.

Alvast bedankt voor het meedenken.

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 17 februari 2020 13:49

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: startbijeenkomst veilig bellen

Dag [REDACTED]

De vraag van jullie, via [REDACTED], is me bekend. Ik heb [REDACTED] toen aangegeven dat op zâ€™n vroegst pas 3 maart wat antwoorden kunnen komen, en misschien zelfs later.

Dat komt omdat in het project een aantal keuzes gemaakt moeten worden, in samenhang, die bepalen wat er in de verschillende organisaties moet gebeuren.

Het project is nog niet begonnen, er worden alleen wat voorbereidende activiteiten ontplooid nu.

Ik stuur erop dat we zo min mogelijk technische afhankelijkheid hebben in de verschillende organisaties, ik weet dat dat al snel lastig wordt, in doorlooptijd, capaciteit of kennis (dat is bij ons niet anders).

Het is ook mijn streven om in een zo vroeg mogelijk stadium duidelijk te hebben welke technische afhankelijkheden er zijn voor een organisatie.

Afgelopen vrijdag heb ik een telefonie oplossing getest die volledig via de browser werkt, en waarbij dus geen clients geïnstalleerd hoeven te worden, en waarschijnlijk helemaal geen aanpassingen nodig zijn door de ict-organisatie om het te laten werken bij het kcc.

Ik wil daarvoor deze week een test opzetten en een handleiding maken zodat jullie in Arnhem en [REDACTED] in Drechtsteden ermee kan testen om te zien of het technisch inderdaad functioneert (of het voeren van een gesprek goed verloopt).

Afhankelijk van die uitkomst, en misschien ook nog wel van technisch inhoudelijke gesprekken met de developers van Tweedegolf kunnen we dan besluiten of we deze oplossing kunnen gebruiken of toch iets anders nodig hebben.

Gezien bovenstaande verwacht ik niet dat het veel zin heeft om 3 maart iemand van de eigen ict-organisatie aan te laten schuiven; ik denk dat er dan nog onvoldoende duidelijkheid te geven is.

Het lijkt mij handiger om, zodra het wel duidelijk is of en welke afhankelijkheden er zijn op dat moment te bepalen of het nodig is om de gemeentelijke ict-mensen mee te nemen en bij te praten (desnoods kom ik een keer naar Arnhem en/of Drechtsteden toe).

Wat jullie al wel zelf uit kunnen (laten) zoeken is hoe je op arnhem.nl een knop â€˜bellen met irmaâ€™ erbij kunt krijgen waarbij in de knop gebruik gemaakt wordt van een functie in een externe javascript bibliotheek.

Een simpel voorbeeld kan ik je nog niet geven, ook dat volgt later.

De twee afhankelijkheden tussen dit project en de ict organisatie hebben we daarmee gehad. Dat zijn dus alleen:

- Een knop op de eigen website die gebruik moet kunnen maken van een externe javascript bibliotheek
- Een beloplossing bij het klant contact centrum, of volledig webbased, of met een voip â€˜softphoneâ€™ client. In combinatie met een webpagina (die extern gehost wordt) waarin de binnenkomende telefoontjes zichtbaar zijn.

Ik hoop dat dit voor nu voldoende informatie is.

Groeten,

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 17 februari 2020 12:14

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: startbijeenkomst veilig bellen

Hallo [REDACTED],

We willen zeker nog iemand vanuit de techniek meenemen. Ik heb bij [REDACTED] aangegeven dat we vanuit Arnhem meer technische informatie of toelichting nodig hebben om in te kunnen schatten wie vanuit ICT het beste kan worden aangesloten bij dit traject.

[REDACTED] had aangegeven dat we een A4 zouden ontvangen met de technische implicaties voor de gemeente. Deze heb ik tot op heden nog niet ontvangen. Ontvangen we deze nog? Of kan ik een afspraak, telefonische call afspreken zodat onze ICT mensen op de hoogte worden gebracht en we weten wie afgevaardigd kan worden?

We kunnen ook even bellen mocht dit handig zijn - mijn nummer is [REDACTED]

Groetjes,

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 17 februari 2020 12:00

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: startbijeenkomst veilig bellen

Dag [REDACTED]

Nog een aanvullende vraag: zowel van Drechtsteden als vanuit Nijmegen zit er ook iemand van communicatie danwel dienstverlening bij de ochtend sessie.

Willen jullie ook nog iemand anders meenemen, of komen jullie met zâ€™n 2-en?

Groeten,

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 17 februari 2020 11:47

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: startbijeenkomst veilig bellen

Dag [REDACTED]

3 maart is de startbijeenkomst. Er komt een algemeen ochtend programma voor een bredere groep en â€™s middags een technische verdieping voor de developers.

Wil jij er in de middag ook bij zijn?

Groeten,

Date : 2-7-2020 15:45:22

From :

To :

Subject : Terugtrekken uit kernteam PoC ID-Bellen

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

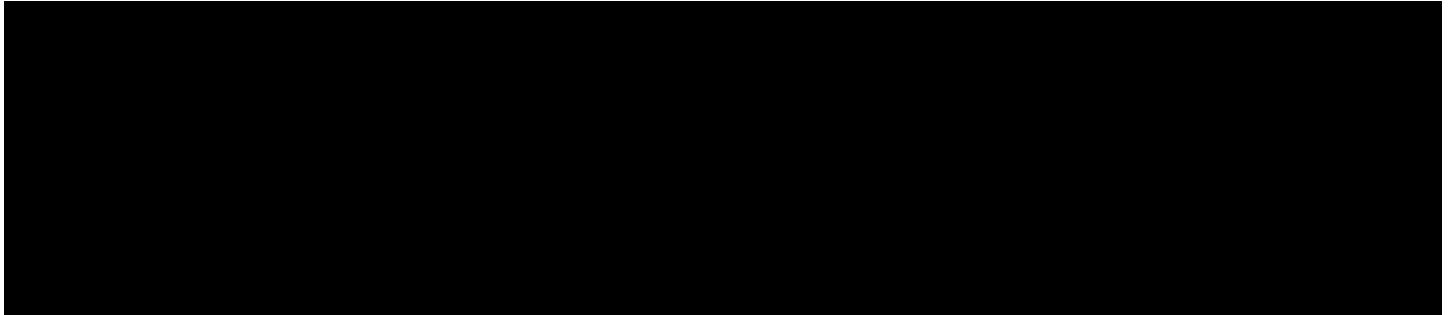
Hoi [REDACTED],

Art. 10.2 e

Volgens mij wordt steeds meer duidelijk wat van de trekkers en het kernteam verwacht wordt. Ik vraag me af of het nog toegevoegde waarde heeft dat ik aansluit bij het [REDACTED]. Mogelijk dat het juist meer verwarring geeft omdat ik ook in [REDACTED] zit.

Mijn voorstel is dan ook dat ik me terug trek uit het kernteam.

Ben benieuwd hoe jullie hier naar kijken voordat ik het met onze nieuwe projectleider deel.



Date : 22-5-2020 13:18:07

From :

To :

Subject : Toegezegde document met activiteiten en voorstel afspraak

Attachment : Stand v.docx;

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Iets met vertraging, hierbij alsnog het document wat ik van de week in Arnhem heb verspreidt. Ik ben nog druk doende op het gebied van communicatie.

Ik zou dinsdag a.s. kunnen afspreken om 14.00 uur. Ik weet niet hoe jij agendatechnisch zit?

Fijn weekend,

Groetjes [REDACTED]

Date : 19-3-2019 20:58:45

From :

To :

Subject : Uitzoekvraag voor onderzoek IRMA - HAN

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Gisteren hebben we met [REDACTED] gesproken over de subsidie RAAK aanvraag. Het onderwerp voor het onderzoek van 2 jaar gaat over IRMA aan de telefoon.

De planning is als volgt:

- Deze week inhoudelijk vragen beantwoorden (zie volgende alinea) - voor 23 maart.
- Op 26 maart ontvangen we een conceptversie van RAAK aanvraag en hier kunnen we tot uiterlijk 1 april reageren. Let op, dit is een versie voor intern bij de HAN (voorselectie)
- Indien aanvraag door voorselectie komt moet in juni de definitieve aanvraag worden ingediend. Dan wordt de gemeente Arnhem gevraagd om een intakeformulier voor projectpartners in te vullen.
- Indien onderzoek wordt gehonoreerd voorbereidingen onderzoek na de zomer. Start in 2020. Vraag om het op te nemen op de informatieagenda 2020.

Aanleveren deze week

Vraag is om na te gaan of we volgende vragen kunnen beantwoorden

1. Hoeveel telefonische contactmomenten zijn er? hoeveel vereisen identificatie?

18.000 telefoontjes Klantenservice - daarvan 60 procent vraagt om identificatieplicht. Denk aan belastingen, WMO en bijstand.
Let op: sociale wijkteam hebben een eigen telefoonnummer.

[REDACTED] klopt bovenstaande? Kunnen we het nog aanscherpen?

2. Aantal keren een terugbelverzoek

Hoe vaak maken we een terugbelverzoek aan (van calls met een identificatie vereiste).

[REDACTED] deze vraag kunnen we uitzetten bij FB van het zaaksysteem.

Hoe zit dit voor de sociale wijkteams?

3. Zijn er gegevens over de klanttevredenheid?

[REDACTED] je had al aangegeven dat dit een algemeen gegeven is. Maar zou je de gegevens over klanttevredenheid die we hebben op dit terrein kunnen opzoeken en met [REDACTED] delen?

Kortom, zou je deze week bovenstaande vragen kunnen beantwoorden. Ik ben zelf morgen niet op kantoor vanwege de verkiezingen maar mocht het lukken, dan is het fijn als je vraag 2 alvast bij fb zaaksysteem zou kunnen uitzetten.

Groetjes,

[REDACTED]

Date : 24-6-2020 13:38:17

From:

To :

Subject : Update Project ID-Bellen - morgen interventiegesprek

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Ik heb vanochtend contact gehad met [REDACTED]. [REDACTED] heeft ook met [REDACTED] gesproken en hetzelfde signaal ontvangen. [REDACTED]

We hebben besloten om morgen als [REDACTED] met de [REDACTED] in gesprek te gaan:

- [REDACTED]
[REDACTED]
En daarnaast [REDACTED] linking pins vanuit Nijmegen en Drechtsteden.

Insteek:

- **horen wat er nu leeft.**

Hopelijk voelen jullie je in de setting veilig genoeg om te vertellen waar jullie tegenaan lopen. Mocht dit niet zo zijn, bel me even vandaag dan kijken we hoe we de boodschap over kunnen brengen.

- **vervolg** [REDACTED]

Met wat druk zetten blijkt dat we mogelijk volgende week een gesprek kunnen hebben met een [REDACTED] [REDACTED]. Ik sluit aan bij dit gesprek.

[REDACTED] Mijn advies. Cancel de afspraak met [REDACTED] morgen en geef aan dat je eerst dit gesprek wil afwachten.

- Hoe verder - Detailplanning

wat is onze doelstelling van de pilot, wat is nog haalbaar en hoe kunnen we hier samen uitvoering aan geven.

Wat hebben de werkgroepen naast een detailplanning nog nodig?

Vraag aan jullie is om hier bij stil te staan. Heb je hulp van andere gemeente nodig. kaders, etc.?

Ik heb zelf morgen [REDACTED] maar verlaat deze dan even om bij dit overleg aan te sluiten.

Mochten jullie nog vragen hebben of suggesties, laat het me weten!

Groetjes,

[REDACTED]

Art. 10.2 e

Date : 18-5-2020 23:17:07

From :

To :

Subject : Update stand van zaken pilot ID-Bellen (voorheen veilig bellen met IRMA)

Attachment : Stand v.docx;image001.png;image010.png;image011.png;image012.png;image013.png;

Beste allemaal,

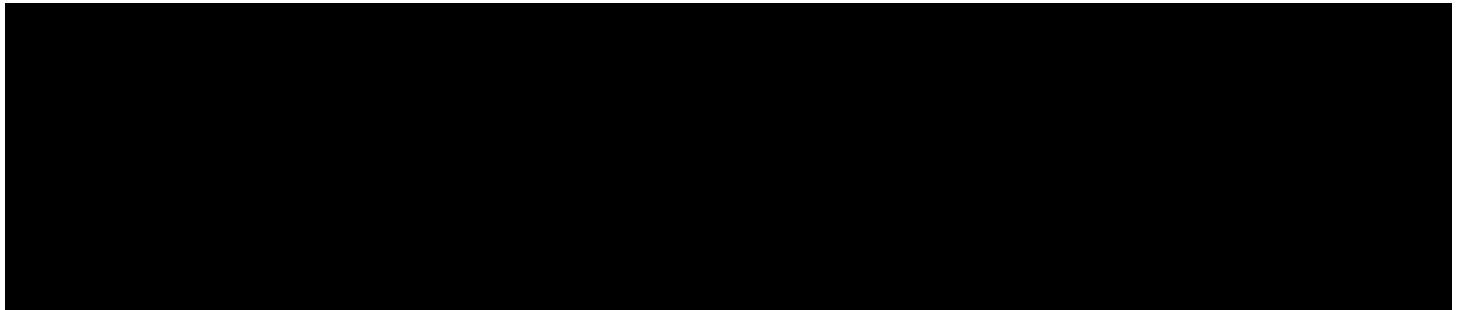
Hierbij stuur ik jullie een update van de pilot ID-Bellen. Hier zijn jullie allemaal in meer of mindere mate bij betrokken.

Vanuit het project is een eerste mijlpaal te melden: de code om geÃ¯dentificeerd 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 : 28-9-2020 11:30:54

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : Verslag Kernteam overleg ID-bellen 28-09-2020

Verslag Kernteam overleg

Mededelingen: hoe zijn de inwoner testen verlopen?

35 bellers Arnhem

20 bellers Drechtsteden

Bellers Nijmegen niet exact bekend.

13 vragenlijsten Drechtsteden

37 vragenlijsten Arnhem

9 vragenlijsten Nijmegen

Kunnen we op basis hiervan concluderen dat het representatief/generaliserend is?

→ we kunnen op basis van alle reacties rapporteren over de bevindingen. In hoeverre die generaliseerbaar zijn en in hoeverre de conclusies representatief zijn is nog onduidelijk. Het magische getal van 'N=30" per gemeente halen we waarschijnlijk niet.

→ [REDACTED] kijkt met WG onderzoek in hoeverre de data statistisch representatief is.

Feedback KCC Arnhem:

KCC medewerkers reageren positief op ID bellen

- Scheelt tijd om BSN / gegevens uit te vragen
- Scheelt tijd in de afwikkeling van een gesprek
- Positief om de gegevens te zien op het moment dat je opneemt (klantvriendelijkheid)

Knelpunten/verbeterpunten

- Koppeling met het werkproces (als mensen doorvragen, kunnen we dan bij de specifieke gegevens)
- 'vaste plek op het scherm waar de gegevens staan' als je bijv. andere schermen open hebt staan bij KCC
- Email adres als attribuut, onhandig om dat handmatig over te nemen namelijk. Kan je dat dan ook knippen/plakken naar een andere plek?
- Automatisch opnemen wordt als storend ervaren (ook al moet de kcc medewerker accepteren/weigeren als er een belletje binnen komt)
- Belscript: verzoek van KCC medewerkers was wel om de gegevens te checken die binnen komen
- Veel vragen of deze functie ook via chat beschikbaar is/komt

Eind rapportage

Planning is strak: eind oktober moet er een definitieve versie liggen

- Verdeling teams bekend: algemene structuur [REDACTED], onderzoek + verwerking in het rapport [REDACTED], HAN onderzoek + KCC bevindingen verwerken in rapportage [REDACTED]
- Doelgroep rapportage: I managers van andere gemeenten, ID contact deelnemers & projectroep, intern bij de gemeenten.
 - [REDACTED] zet de vragen en advies m.b.t. doelgroep en manier van communiceren op papier, deelt dit met kernteam.
- Uitgangspunt: rapport is openbaar, ook respondenten krijgen het rapport te zien
- Vorm: niet te groot, mikken op rond de 65 pagina's maximaal
- Koppelen aan een activiteit, bijv 'Ask me anything' sessie met andere gemeenten/ andere belangstellenden.
- Review ronde staat nu gepland in de herfstvakantie, [REDACTED] gaat dit herzien.
- Rapport moet in lijn zijn met de doelstelling ID bellen en de hoofd- deelvragen uit het onderzoek, [REDACTED] deelt deze met het kernteam om te zorgen dat iedereen deze beschikbaar heeft.

Onderzoek

- Deze week nog afwachten op de laatste resultaten Nijmegen
- Vragen / antwoorden die je terug wil zien in het rapport, als je voorbeelden of aanvullingen hebt, stuur ze voor woensdag naar [REDACTED] zij beoordelen of het mogelijk is om deze in het rapport te verwerken.
- [REDACTED] bespreken intern de feedback van het KCC, verslag daarvan kan naar [REDACTED] en combineert dat voor de rapportage

Ontmantelen omgevingen:

- Bevestiging van Drechtsteden en Arnhem of de productie omgeving weg kan [REDACTED]

Succes komende week!

Groet,

Van: [REDACTED]

Wanneer: 10:30 - 11:30 28 september 2020

Onderwerp: Kernteam overleg ID-bellen

Locatie: teams

Hoi allemaal,

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

Zoals we in ons eerdere kernteam hebben besproken is het nog flink aanpoten tot de inwonerstest. Er zijn veel afhankelijkheden waardoor het extra belangrijk is dat we komende periode wat intensiever contact hebben. Zoals afgesproken plan ik dan ook tot aan de 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 stip aandacht willen vragen voor deze overleggen, aangezien dit het overleg is waar we ook bepaalde keuzes en knelpunten beslechten. Met deze groep hebben we een mooie vertegenwoordiging van de drie gemeenten en verschillende expertise. Mijn verzoek aan jullie dus om bij deze overleggen aanwezig te zijn en anders zelf iemand af te vaardigen voor jouw rol.

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

Kijk of er voor jou nog acties open staan of dingen die je moet regelen in de actuele planning: [REDACTED]

Loop je ergens vast, meld het op de issuelijst: [REDACTED]

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

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

Groet,

[REDACTED]

Date : 6-8-2020 13:29:12

From :

To :

Cc :

Subject : Vervolg

Attachment : image001.png;image006.png;image007.png;image008.png;image009.png;

Hoi [REDACTED]

← Art. 10.2 e

Gisteren heb ik gesproken met de contactpersonen vanuit [REDACTED] en de gemeente Nijmegen.

Geluid vanuit [REDACTED]

Vanuit [REDACTED] is een brief gestuurd naar de gemeente Arnhem. De inhoud van de brief is niet bekend. Of het om een vraag gaat of direct een klachten ten aanzien van ID-Contact.

Aanleiding de leverancier [REDACTED] - aangesloten bij [REDACTED] verwijt [REDACTED] dat zij supporter zijn van een project waarbij de overheid er vandoor is gegaan met de door ons ontwikkelde oplossing. [REDACTED] beweert dat zij een oplossing hebben gemaakt en dat de overheid hiermee vandoor is gegaan nadat ze het in een bijeenkomst hadden gepresenteerd. Deze uitspraak brengt [REDACTED] in een lastig pakket en zijn hierover gepikeerd. Want ze komen op voor de belangen van hun leveranciers en steunen [REDACTED]. Moeten we terugtreden uit het project of wat is handig?

De [REDACTED] zou het zonde om niet aan te haken op dit project omdat de onderzoeksresultaten relevant zijn en zij een belangrijke verbindende rol kunnen vervullen richting de marktpartijen. Zeker omdat de digitale identiteit met de Wet Digitale Overheid een open markt wordt. Daardoor is het extra belangrijk dat we geen marktpartij een niet in te halen kennisvoorsprong geven.

← Art. 10.2 g

Geluid van gemeente Nijmegen

[REDACTED]

Zie onderstaande mail die ik destijds naar [REDACTED] heb gestuurd vanuit de gemeente Arnhem. Ik heb hier nooit meer een officiële reactie op gehad vanuit [REDACTED].

Conclusie en acties

Afgesproken is dat we de brief van [REDACTED] afwachten. Afhankelijk van hun insteek moeten we kijken hoe we een en ander kunnen ophelderen. Zodat [REDACTED] en ook ons project niet in de verlegenheid wordt gebracht.

[REDACTED] mocht je de brief van [REDACTED] ontvangen, wil je die dan doorzetten zodat we kunnen kijken wat een goed vervolg hierop is

Groet,

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 22 november 2019 9:38

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Pilot IRMA met de gemeente Arnhem

Dag [REDACTED]

Bedankt voor de heldere terugkoppeling.

Goed om te weten dat jullie product [REDACTED] heet. Ook om eventuele miscommunicatie te voorkomen.

We blijven als gemeente Arnhem graag op de hoogte van jullie positionering en ontwikkelingen rondom open source en Common Ground.

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 13 november 2019 21:57

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Pilot IRMA met de gemeente Arnhem

Dag [REDACTED]

Ik zag je oproepen. We zijn op dit moment het beste per email te bereiken vanwege een verblijf in de Verenigde Staten.

Het is natuurlijk goed om te horen van de enthousiaste reacties bij de gemeente Arnhem. Onze diensten heten overigens uiteindelijk [REDACTED]. Ze draaien nog altijd op SSI-frameworks zoals IRMA en SOVRIN.

Wat betreft je vraag omtrent open source: We zijn van andere zijde ook gewezen op de verschillende afspraken in de Taskforce Samen Organiseren en Commonground. We kijken momenteel hoe wij hier als leverancier in te passen zijn.

We houden je graag in de loop en melden terug als we wat meer weten.

Vriendelijke groet,

[REDACTED]

Op 13 nov. 2019, om 07:10 heeft [REDACTED] het volgende geschreven:

Beste [REDACTED]

Helaas kan ik jullie niet telefonisch bereiken op de nummers van jullie visitekaartjes. Daarom probeer ik even in contact te komen via de mail.

Allereerst nog bedankt voor de heldere presentatie tijdens de IRMA meetup. Ik heb binnen de gemeente Arnhem de pilot IRMAbellen besproken en we zijn in principe geïnteresseerd in deze toepassing. De klantenservice is enthousiast en wil ervaring opdoen met IRMA bellen en eventueel de chatfunctie - IRMAchat.

Het enige waar we nu tegenaan lopen is dat IRMA van [REDACTED] niet gebaseerd is open source. Iets wat voor de gemeente Arnhem een harde eis is. Dit gezien de afspraken die op landelijk niveau met andere gemeenten en VNG zijn gemaakt rondom 'Samen Organiseren'.

Mijn vraag is daarom: is [REDACTED] bereid om haar product open source aan te bieden?

Kan dit niet, dan kan Arnhem helaas geen pilot met [REDACTED] draaien.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Date : 12-11-2019 10:54:54

From: [REDACTED] "

To: [REDACTED]

Cc: [REDACTED]

Subject : Vraag tav pilot IRMABELLEN

Attachment : image001.png;

Hoi [REDACTED]

Art. 10.2 e

Ik heb zojuist telefonisch contact gehad met de gemeente Nijmegen over de pilot IRMA.

De pilot willen ze laten doorgaan (wel of geen open source). Ze willen namelijk ervaring opdoen met de medewerkers van de Klantenservice hoe ze werken met IRMA bellen ervaren (ze doen niet mee met chat, dit kunnen wij nog overwegen). De start van de pilot staat half december 2019. Het onderzoek van de HAN is daarop aangesloten.

Als het geen open source software wordt, breken ze na 3 maanden de pilot af. En dan hebben ze wel de ervaring of IRMA handig is voor de telefonische dienstverlening. De vraag is of wij onder deze omstandigheden ook een pilot mee willen draaien. Er staat wel een [REDACTED] te bewegen om het open te stellen.

Vragen aan ons:

- Doen we mee aan de pilot ook zonder de garantie van open software?
- [REDACTED] is half december aansluiten voor jouw afdeling haalbaar (los van het technische vraagstuk)?

Ik wil vandaag graag aan Nijmegen laten weten of we meedoen. Als we meedoen dan maak ik een actieplan met de stappen die we in korte tijd moeten doorlopen en regelen om de pilot te kunnen starten, want december klinkt ver weg, maar is zo.

Groetjes,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 7 november 2019 11:02

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: IRMABELLEN

Hoi [REDACTED]

Ziet er goed uit en is een mooie beweging. Goed om dit op korte termijn ook kenbaar te maken aan [REDACTED] en aansluitend [REDACTED] ook vast informeel op de hoogte te brengen.

Wel afhankelijk van de medewerking van de bouwer. Een gesloten pakket lijkt mij uiterst onwenselijk.

Groet

[REDACTED]

On Thu, Nov 7, 2019 at 9:08 AM +0100, [REDACTED] wrote:

Hoi [REDACTED]

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

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

Voor zover de update.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 6 november 2019 12:02

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: IRMABELLEN

Hoi [REDACTED],

Allereerst: [REDACTED] Leuk dat jullie mee willen doen aan de pilot. Zojust even met [REDACTED] gesproken die aangaf dat het technisch 'niet zo ingewikkeld' is. Wat er gerealiseerd moet worden is een 'knop op de website' en de installatie van Softphone. Beide

vragen wel de wil om even buiten de begaande paden te treden.

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

[REDACTED] Art. 10.2 g

[REDACTED] Anders hebben we 3 maanden een leuke pilot, maar kunnen we hier geen vervolg aangeven aangezien het niet binnen de landelijke principes en GT connect past. Mocht dit open software zijn, dan kunnen we via Samen Organiseren dit aanhaken aan GT connect.

Kortom: hierover moeten we het op korte termijn hebben.

Resumé

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

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

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

Date : 25-3-2019 13:08:43

From :

To :

Cc :

Art. 10.2 e



Subject : Vragen rondom IRMA aan de telefoon en werkwijze gemeente Arnhem

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

Beste [REDACTED]

We zouden vanuit de gemeente Arnhem nog wat vragen beantwoorden over onze telefonische dienstverlening. Dit naar aanleiding van ons gesprek over IRMA aan de telefoon.

1. Hoeveel telefonische contactmomenten zijn er? Hoeveel vereisen identificatie?

180.000 telefoontjes Klantenservice - daarvan 70 procent vraagt om identificatieplicht. Denk aan belastingen, WMO en bijstand.

Let op: sociale wijkteams hebben een eigen telefoonnummer.

2. Aantal keren een terugbelverzoek. Hoe vaak maken we een terugbelverzoek aan (van calls met een identificatie vereiste).

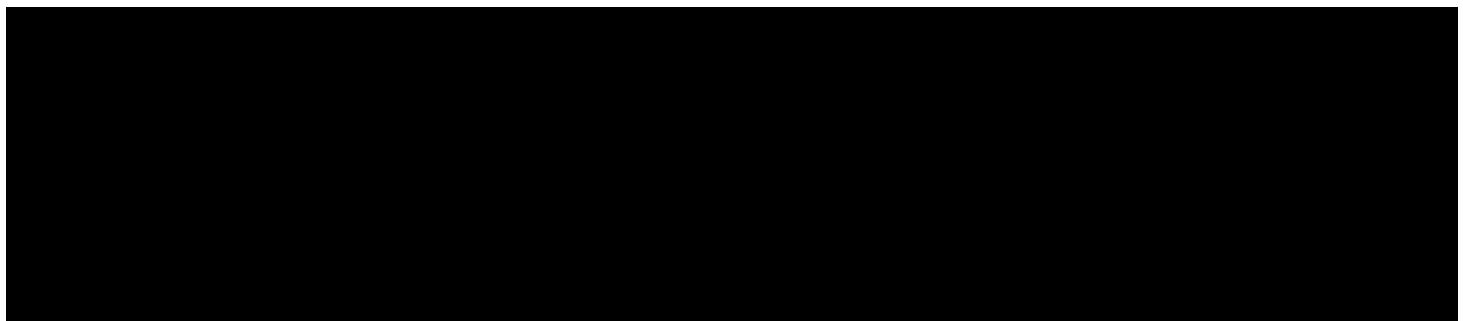
De klantenservice doet niet aan call back voor identificatie. Directe aantallen zijn niet te leveren.

Hoe zit dit voor de sociale wijkteams?

Het serviceteam van de sociale wijkteams verstrekt geen inhoudelijke informatie.

3. Zijn er gegevens over de klanttevredenheid?

Op dit moment hebben we hier geen actuele gegevens over. Bij een verouderd onderzoek kwamen we uit op een 7.



Date : 9-3-2020 22:11:21

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : Werkgroep DV Goed-ID: kennismaking en brainstorm

Beste allemaal,

Vorige week donderdag is de kick-off van de werkgroep Dienstverlening geweest. Een goede en energieke bijeenkomst. Tijdens deze kick-off kwamen we tot de conclusie dat het bepalen van de doelgroep van de pilot een lastige maar ook zeer belangrijke opgave is. Het bepaald namelijk de insteek van communicatie, het soort (onderzoeks)evaluatie en het verdere traject.

Doeleinden pilot:

Tijdens de pilot willen we drie zaken onderzoeken:

1. Techniek: Is het mogelijk om geauthentificeerd bellen mogelijk te maken?
2. Inwoner: Kan de inwoner beter geholpen worden door aanbieding van geauthentificeerd bellen met de gemeente? Onder beter helpen verstaan we sneller, makkelijker, veiliger dan op de reguliere manier.
3. Gemeente/Klantenservice: Is de gemeente, medewerker klantenservice, met geautentificeerd bellen in staat om betere dienstverlening te verlenen (betere moeten we nog specificeren).

We willen aan het eind van de pilot de lessons learned op bovenstaande onderdelen kunnen rapporteren. Daarbij is de insteek om de toepassing van het geauthentificeerd bellen ten opzichte van het reguliere proces te onderzoeken. Heeft het meerwaarde en zo ja, welke? Het vergezicht is om na deze pilot te kijken om op basis van de lessons learned een grotere pilot te houden met geauthentificeerd bellen (een doorontwikkeling van product en dienst). Voor dit traject worden voorbereidingen getroffen voor de subsidieaanvraag bij het ministerie van BZK.

Periode en duur pilot

De uitvoering van de pilot staat gepland voor halverwege mei - juni 2020. Duur moeten we nog afstemmen, ook afhankelijk van gekozen doelgroep. Duur max. 6 a 8 weken.

Mogelijke doelgroepen:

Het blijkt nog lastig om een doelgroep te vinden. Inwoners moet je vragen om extra handelingen te verrichten om mee te doen aan de pilot, ook is de telefoonverbinding niet gratis (regulier tarief). Er moet een duidelijke 'what's in it for me' zijn, wil je genoeg deelnemers voor de pilot kunnen bereiken en vinden. Daarnaast is het helemaal openstellen van het bellen met IRMA voor inwoners besproken. Vanuit communicatie is aangegeven dat dit niet de voorkeur geniet. Doelgroep is dan minder helder en wat zijn de verwachtingen?

Suggesties:

1. Inwoners die telefonisch contact hebben met de gemeente met vragen rondom werk&inkomen (Nijmegen)
2. Inwoners die telefonisch contact hebben met de gemeente met vragen rondom verhuizing (Arnhem)
3. Digipanelleden van de gemeente die voor het onderzoek bereid zijn dummy calls te verrichten (Drechtsteden)
> Vraag aan Drechtsteden en de anderen: wat zouden mogelijke scenario's kunnen zijn voor dummy calls?

Werven participanten

Ad1. Via nieuwsbrief 'zorg en inkomen'

Ad2. Via gemeentelijke website, pagina 'verhuizing'

Ad3 Via een oproep aan het gemeentelijk digipanel

Vraag aan de werkgroepleden:

- Gaan we drie verschillende groepen benaderen of kiezen we voor 1 focusgroep?
De algemene voorkeur is om te gaan voor 1 methode, dit in verband met de samenhang met communicatie, voorbereiding etc.
- Wat zijn de voors en tegens van de verschillende methoden/doelgroepen?

Vraag aan ieder is om bovenstaande vragen intern af te stemmen.

Verzoek:

Graag wil ik donderdag of vrijdag een call initiativeren om de uitkomsten te bespreken. Het streven is om eind deze week een doelgroep te hebben voor de pilot. Wie sluiten aan bij deze call, dan weet ik wie ik een datumprikker moet sturen?

Mochten er vragen of suggesties zijn dan hoor ik ze graag en anders hoop ik jullie snel te spreken.

Hartelijke groet,

[REDACTED]



Date : 11-9-2020 14:25:24

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : werkgroep onderzoek 14/9

Hoi,

Hieronder weer een lijstje met punten voor as maandag/werkgroep onderzoek.

Fijn weekend!

Groet,

1. Vragenlijst

- extra vraag aanspreektitel → zie mailwisseling → [REDACTED] brengt in in kerngroep 14/9
- scenarios → derde scenario vervangen door emigratiescenario
- toevoegen extra vraag? → Is het u gelukt om contact te krijgen met de gemeente via ID bellen?
Is dit relevant om op te nemen? Mensen kunnen zijn afgehaakt vanwege een wachtrij of een technisch probleem. Of omdat ze niet door het voorbereidingsproces heen zijn gekomen.
- wel/niet unieke code koppelen aan vragenlijst?

2. Feedbackformulier KCC

- deze is in Arnhem bij de generale repetitie volgens mij al ingevuld. Hoe is dat in Dordrecht en Nijmegen gegaan?
- hoe/wanneer verwerken we dit?

3. Check vervolplanning vragenlijst inwoners en feedbackformulier KCC

- zie punt 1
- verwerken commentaar uit generale repetitie → ik heb geen terugkoppeling gehad op de vragenlijst
- voorleggen definitieve versie aan stuurgroep. **Wanneer? Actie:** [REDACTED]
- herprogrammeren vragenlijst. **Wanneer? Actie:** [REDACTED]
- feedbackformulier KCC uitzetten?

4. Rapportage

- **Opstellen detailplanning en benoemen/verdelen acties.**
- heeft kerngroep/stuurgroep specifieke onderzoekswensen/wil ze bepaalde uitsplitsingen zien?

Toelichting [REDACTED] 31/8:

Wat betreft het evaluatierapport. Die zal bestaan uit drie delen:

- *Algemeen inleiding/lessons learned van het project*
- *Onderzoeksresultaten (ons stuk)*
- *HAN resultaten*

Voor dit tweede stuk zijn wij verantwoordelijk. We houden hierbij onze eigen planning aan (oplevering half oktober). Inhoud is ongeveer als volgt:

- *Inleiding onderzoek*
- *Doel*
- *Verantwoording (doelgroep etc)*
- *Methode*
- *Resultaten (zo veel mogelijk visueel)*
- *Dit alles redelijk beknopt en met als doelgroep externen (publieke versie)*

Hebben we hier genoeg aan? Er komt nog een trekker voor het geheel. Al bekend wie?

5. Vervolgoverleg plannen

Date : 1-10-2020 12:31:32

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : werkgroep onderzoek 5/10

Hoi!

Hieronder weer een lijstje met punten voor as maandag/werkgroep onderzoek.

@[REDACTED], als je voor het weekend al input hebt die we maandag kunnen bespreken, dan mail maar. Ik ben heel benieuwd naar de resultaten!

Fijn weekend alvast.

Groet, [REDACTED]

-

1. Deelnemers en respons vragenlijst

Laatste gegevens die ik heb:

35 bellers Arnhem

20 bellers Drechtsteden

Bellers Nijmegen niet exact bekend.

13 vragenlijsten Drechtsteden

37 vragenlijsten Arnhem

9 vragenlijsten Nijmegen

2. Representativiteit

Mail [REDACTED] 28/9 nav kerngroepvergadering:

Kunnen we op basis van de aantallen concluderen dat het representatief/generaliserend is?

→ we kunnen op basis van alle reacties rapporteren over de bevindingen. In hoeverre die generaliseerbaar zijn en in hoeverre de conclusies representatief zijn is nog onduidelijk. Het magische getal van 'N=30" per gemeente halen we waarschijnlijk niet.

→ [REDACTED] kijkt met WG onderzoek in hoeverre de data statistisch representatief is.

Ik gaf maandag al aan dat dit onderzoek obv 59 ingevulde vragenlijst voldoende beeld geeft om een aantal bevindingen te doen, maar dat je niet kunt spreken van representatief voor de doelgroep (totale populatie gemeente = iedereen dus). Dit omdat we via specifieke kanalen hebben geworven. En omdat ik denk dat vooral mensen met (positieve) interesse in het onderwerp zich hebben aangemeld. Ik verwacht sowieso een ondervertegenwoordiging van de minder digitaalvaardige en lager opgeleide inwoners. Dat laatste kenmerk hebben we ook niet uitgevraagd, dus daar kunnen we niet op checken. Goed om hier maandag over van gedachten te wisselen.

3. Feedback KCC

Dit pakt [REDACTED] op samen met [REDACTED]. Wij hoeven daar vanuit werkgroep onderzoek niks mee.

4. Onderzoeks vragen vanuit kerngroep

Mail [REDACTED] nav kerngroep:

Vragen / antwoorden die je terug wil zien in het rapport, als je voorbeelden of aanvullingen hebt, stuur ze voor woensdag naar [REDACTED] [REDACTED] zij beoordelen of het mogelijk is om deze in het rapport te verwerken.

Geen vragen ontvangen. Jullie?

5. Planning eindrapportage

Mail Erik nav kerngroep:

Planning is strak: eind oktober moet er een definitieve versie liggen

- Verdeling teams bekend: algemene structuur [REDACTED], onderzoek + verwerking in het rapport [REDACTED] HAN onderzoek + KCC bevindingen verwerken in rapportage [REDACTED]
- Doelgroep rapportage: I managers van andere gemeenten, ID contact deelnemers & projectroep, intern bij de gemeenten.
 - o [REDACTED] zet de vragen en advies m.b.t. doelgroep en manier van communiceren op papier, deelt dit met kernteam.
- Uitgangspunt: rapport is openbaar, ook respondenten krijgen het rapport te zien
- Vorm: niet te groot, mikken op rond de 65 pagina's maximaal
- Koppelen aan een activiteit, bijv 'Ask me anything' sessie met andere gemeenten/ andere belangstellenden.
- Review ronde staat nu gepland in de herfstvakantie, [REDACTED] gaat dit herzien.
- Rapport moet in lijn zijn met de doelstelling ID bellen en de hoofd- deelvragen uit het onderzoek, [REDACTED] deelt deze met het kernteam om te zorgen dat iedereen deze beschikbaar heeft.

Ik heb aangegeven dat wij week 41-42 werken aan de resultaten van het onderzoek en eind week 42 ons deel aanleveren.

Ik vraag nog even bij [REDACTED] na de hoofd- en deelvragen van het onderzoek (laatste puntje).

6. Opbouw bevindingen obv vragenlijsten

Eerder door [REDACTED] afgestemd met [REDACTED]

Obv Art 10.2 e

Inhoud is ongeveer als volgt:

- *Inleiding onderzoek*
- *Doel*
- *Verantwoording (doelgroep etc)*
- *Methode*
- *Resultaten (zo veel mogelijk visueel)*
- *Dit alles redelijk beknopt en met als doelgroep externen (publieke versie)*

Afstemmen wie doet wat

7. Vervolgoverleg

Hoe stemmen we af en hebben we nog een vervolgsafspraak nodig?

Date : 22-5-2020 13:47:20

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Subject : Wijzigingsverzoek à€œICT Aanvraag Maatwerkâ€- ten behoeve van Pilot ID-Bellen

Attachment :

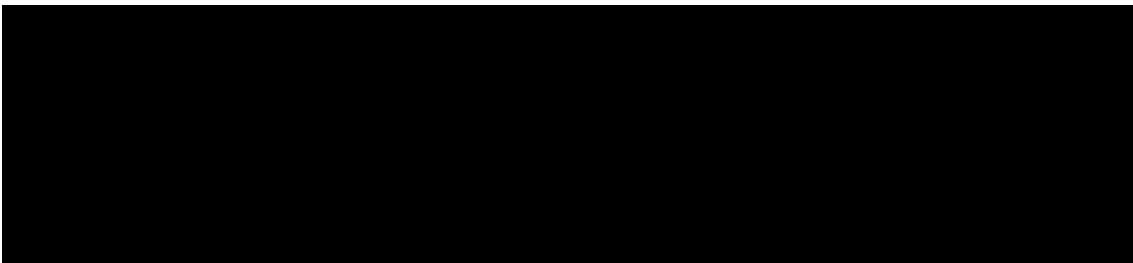
Bijlage.docx;Bijlage.docx;Bijlage.docx;Intakefo.doc;image006.jpg;image007.png;image008.png;image009.png;image010.png;image011.png;image005.png;image012.png;image013.png;image014.png;

Beste collega,

Graag wil ik een wijzigingsverzoek ICT Aanvraag Maatwerk laten registreren ten behoeve van de pilot ID-bellen.

In de bijlage kunnen jullie het intakeformulier ICT en toelichting op benodigde activiteiten vinden.

Mochten er aanvullende vragen zijn dan hoor ik die graag.



Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 22 mei 2020 12:54

Aan: [REDACTED]

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

Hallo [REDACTED]

Bedankt voor het toezenden van de informatie. Wil je svp een wijzigingsverzoek à€œICT Aanvraag Maatwerkâ€ (via de Frontoffice) laten registreren in Topdesk? N.a.v. de informatie die je hebt toegestuurd zal door ICT Advies een adviesdocument worden opgesteld waarin de implicaties voor ICT worden beschreven. Dit is van belang om de benodigde ICT resources te kunnen toewijzen.

Ik hoop hje hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groeten,



Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 18 mei 2020 22:59

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

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

Beste [REDACTED]

Begin dit jaar hebben we elkaar gesproken over de pilot IRMA bellen, heet inmiddels pilot ID-Bellen. Op dat moment was nog weinig duidelijk wat nu precies van ICT gevraagd werd. Door de corona omstandigheden verliep het project wat moeizamer. Wel is er technisch een en ander bereikt, wat de open software, de code om geÃ©ntificeerd bellen mogelijk te maken, is opgeleverd.

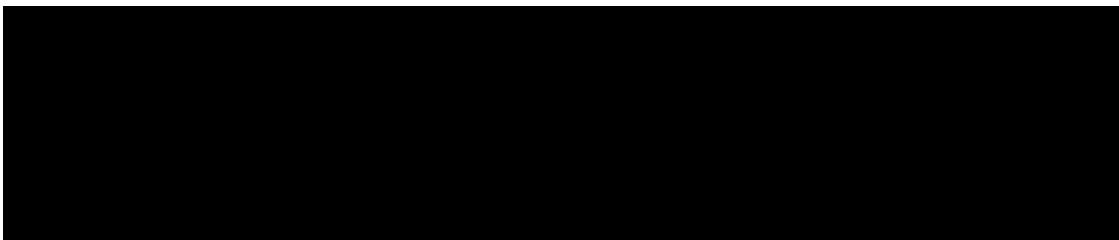
Maar nu het vervolg. Het streven is om eind juni met medewerkers wat te kunnen testen. Ik heb in de bijlage het volgende bijgevoegd:

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

De vraag is: kan [REDACTED] de gevraagde activiteiten leveren of wat moeten we hier eventueel voor regelen?

Vragen, onduidelijkheden, ik hoor het graag.

Alvast bedankt voor jullie hulp.



Art. 10.2 e