

Van: [redacted]
Aan: [Informatiebalie](#)
Onderwerp: FW: ID bellen: instructie test
Datum: woensdag 9 september 2020 10:40:00
Bijlagen: [Instructie ID bellen.pdf](#)
[image001.png](#)

Hallo collega,

I.v.m. de pilot voor IDbellen is vanmorgen onderstaand bericht richting de (30) deelnemers gegaan. Eventueel kan dit als bericht/ter info op de kennisbank. Bij vragen van deelnemers kan het telefoontje naar mijzelf of [redacted] (terugbelverzoek mag ook).

Ik verwacht nu geen, of heel weinig vragen, maar mochten ze komen dan zijn jullie op de hoogte. De pilot loopt van 14-30 september.

Groet,

[redacted]

Van: [redacted]
Verzonden: woensdag 9 september 2020 08:22
Aan: [redacted]
CC: Uitkering
Onderwerp: ID bellen: instructie test

Beste deelnemer,
Hartelijk dank dat u met ons de service ID Bellen wilt testen. Met uw ervaring kunnen wij deze service verder ontwikkelen. Uw ervaring is dus waardevol voor ons!

ID Bellen

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

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

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

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

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

Meer informatie en een korte animatie over ID Bellen vindt u op <https://www.idbellen.nl>.

Hoe werkt de test

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

Doel van de test en wat gaat u doen?

Graag willen we leren van uw praktijkervaring met ID Bellen. U voert daarom tijdens de testperiode een of meerdere gesprekken met de gemeente via ID Bellen.

De testperiode loopt van 14 tot en met 30 september.

Tegen het einde van de testperiode beantwoordt u een aantal vragen in een online vragenlijst. Hierover sturen we tegen die tijd een aparte email.

Wij zijn onder andere benieuwd naar:

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

Neem de stappen door en doe de test (vanaf 14 september)

- i. Lees eerst deze handleiding goed door, dan weet u wat wij van u verwachten
 - ii. Download en installeer de IRMA-app op de mobiele telefoon.
 - iii. Volg stap voor stap het ID Bellen proces via de website zoals aangegeven in de instructie
 - iv. U krijgt later een vragenlijst toegestuurd waarin u uw bevindingen kunt aangeven.
- Dank voor je deelname! Mochten er vragen zijn, bel of mail ons gerust!

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Projectleider ID Bellen



Gemeente Nijmegen

06 – [redacted] [@nijmegen.nl](mailto:[redacted]@nijmegen.nl)

bereikbaar op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag