

Van: [redacted]@nijmegen.nl>
Verzonden: zaterdag 25 april 2020 10:51
Aan: [redacted]@nijmegen.nl>
Onderwerp: Fwd: Update werkgroep dienstverlening pilot ID-bellen

Ter info

[redacted]
Adviseur I&A

Gemeente Nijmegen

06 – [redacted]
[redacted]@nijmegen.nl

bereikbaar op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag

Begin doorgestuurd bericht:

Van: [redacted] <[redacted]@arnhem.nl>
Datum: 25 april 2020 om 10:00:06 CEST
Aan: [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>, "[redacted]@dordrecht.nl"
<[redacted]@dordrecht.nl>, "[redacted]@dordrecht.nl" <[redacted]@dordrecht.nl>,
"[redacted]@dordrecht.nl" <[redacted]@dordrecht.nl>,
<[redacted]@arnhem.nl>, [redacted] <[redacted]@arnhem.nl>,
<[redacted]@nijmegen.nl>
Kopie: "[redacted] <[redacted]@drechtsteden.nl>, [redacted] <[redacted]@arnhem.nl>,
[redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>
Onderwerp: Update werkgroep dienstverlening pilot ID-bellen

Beste leden van de werkgroep dienstverlening,

Hierbij stuur ik jullie een update mbt de ontwikkeling van de applicatie voor ID-Bellen (hiervoor: veilig bellen, IRMA bellen). Ik beschik pas sinds eind deze week over al jullie contactgegevens dus vandaar dat het even duurde.

Wie zijn jullie?

Dit zijn de namen die ik van projectleider [redacted] heb gekregen. Laat het me vooral weten als er iets in de samenstelling van de werkgroep moet worden aangepast.

Drechtsteden:

[redacted]: jr beleidsadviseur Drechtsteden (afstemming UX/UI en gebruikersonderzoek HAN voor Drechtsteden)

[redacted]: teamleider team Web & telefonie (KCC)

[redacted]: hoofd KCC Dordrecht

Nijmegen:

██████████: beleid
██████████ hoofd KCC

Arnhem:

██████████: operationeel
██████████: hoofd Klantenservice
██████████ projectmanager en adviseur digitalisering publieke dienstverlening.

Als trekker van de werkgroep DV zorg ik voor afstemming met de leden mbt de gebruiksvriendelijkheid van de applicatie, een werkbare implementatie en ben ik contactpersoon voor Tweede Golf mbt ontwikkeling functionaliteit en UX/UI en de HAN voor het gebruikersonderzoek.

Wat gaan we doen?

Implementatie:

Zoals jullie weten is de pilot ID-bellen vanwege corona doorgeschoven naar een moment na de zomer. Aan de nieuwe planning wordt nog gewerkt door het kernteam. Als de planning op hoofdlijnen duidelijk is kan dit samen met jullie worden uitgewerkt in een stappenplan tbv implementatie bij de KCC's.

Ontwikkeling applicatie:

Tweede Golf is op dit moment samen met de PO ██████████ aan het werk om de applicatie technisch op te bouwen. Hieruit komt een demoversie. Wij geven vanuit de werkgroep input/feedback voor het functionele UI/UX deel. Als de demoversie klaar is volgt een technisch/functionele basistest. Zodra ik hier meer informatie over heb deel ik die met jullie.

Gebruikersonderzoek HAN:

Door het verschuiven van de planning zijn er ook aanpassingen mbt het geplande gebruikersonderzoek. De HAN doet een expertisereview op basis van de demoversie. Daarnaast komt er deze zomer een uitgebreidere test onder medewerkers waarbij de HAN ook meekijkt. Verder gebruikersonderzoek wordt gedaan als de pilot na de zomer echt start. Meer informatie hierover volgt nog. Er wordt capaciteit gereserveerd bij Tweede Golf om nog evt. aanpassingen te kunnen doen obv de testbevindingen deze zomer.

Planning:

Lange termijn planning is nog niet bekend. Korte termijnplanning mbt ontwikkeling applicatie is als volgt. UX/UI sprint is na de meivakantie (week 20, vanaf 11 mei). Daarna nog 1 sprint en dan eind mei technisch en basaal functioneel testen (zonder gebruikersonderzoek).

De volgende vraag staat uit bij PO (██████████): Als er uit de technische/functionele test eind mei nog aanpassingen komen in welke sprint worden die verwerkt?

Ontwikkeling applicatie:

Ik heb in maart een eerste gesprek gehad met de PO ██████████ (Nijmegen) en Tweede Golf, waarin we globaal het voorstel van Tweede Golf voor de opzet van het ontwerp hebben besproken.

Zodra er een eerste versie is kunnen we hier feedback op geven. Omdat er gebruik wordt gemaakt van standaardoplossingen is de mogelijkheid om te variëren in het ontwerp van de applicatie zeer beperkt. Doel is om een eerste rudimentaire werkbare versie te maken die we kunnen gebruiken voor de pilot. Bij succes kunnen alle gebruikerservaringen worden meegenomen in de evt doorontwikkeling.

Hoe werkt het?

Het doel van ID-bellen is het vaststellen van de identiteit van de beller (authenticatie). We maken hiervoor gebruik van de IRMA app. In de IRMA app kan de gebruiker vanuit de BRP attributen (eigenschappen) laden zoals BSN of huisnummer en postcode. Deze attributen kunnen worden gebruikt om de identiteit vast te stellen. Dit is een zekerder manier dan aan de telefoon te vragen naar bijvoorbeeld naam en geboortedatum.

Voorafgaand aan een telefoongesprek onthult de beller via de IRMA app een of meer IRMA attributen. Dit gebeurt door een QR code te scannen die informatie bevat mbt de benodigde vrij te geven attributen en het te bellen telefoonnummer. Dit resulteert in een code die wordt meegegeven in de oproep dmv tonen (piepjes.) De medewerker van de gemeente is ingelogd in een webportaal en ziet daar de waarde van die attributen bij het overgaan van de telefoon. De medewerker kan binnenkomende gesprekken zelf afhandelen maar ook doorzetten naar een andere afdeling.

Proces:

Op de website van de gemeente wordt een beltegel geplaatst, de beller klikt deze aan en krijgt dan een tegel met een QR code te zien. Door het scannen van deze code met de IRMA app worden de juiste attributen opgehaald en gedeeld via de telefoonlijn met de gemeente. De beller komt nu geauthentiseerd binnen in de aparte wachtrij (een webportaal) bij de gemeente. Dit is in een notendop het proces.

Ontwerp applicatie:

1. Beltegel: bij de tegel komt een korte tekst met verwijzing naar meer uitleg en instructie met link naar meer informatie op aparte webpagina. Ik stel voor dat we alle teksten in de verschillende onderdelen indien nodig aanpassen na eerste ontwerp. De uitleg- en instructietekst wordt gemaakt door communicatie, Arnhem zal hiervoor input aanleveren, iedere gemeente kan de standaardtekst naar wens aanpassen. Deze tekst is in principe later pas nodig, maar goed om nu al de basis neer te zetten.
2. Domein waarnaar wordt verwezen is neutraal: bijvoorbeeld arnhem.id-bellen.nl
3. Tegel met QR code: bij de tegel komt een korte tekst met verwijzing naar meer uitleg en instructie met link naar meer informatie op aparte webpagina.
4. De beller ontvangt feedback tijdens het proces: je staat in de wacht, je wordt doorverbonden etc.
5. De pagina die de medewerker van klantenservice ziet is beperkt aanpasbaar. Hier zitten we vast aan het format van Amazon Connect. De attribuut namen, gespreksdoel etc zijn wel aanpasbaar (naar Nederlands). Er komt een i-tje met link naar meer uitleg en instructie voor de medewerker. Scherm blijft zo eenvoudig mogelijk om de mogelijkheid te bieden meerdere (verkleinde) windows te openen op 1 beeldscherm. Arnhem zal hiervoor input aanleveren, iedere gemeente kan de standaardtekst naar wens aanpassen.
6. De attributen die worden opgevraagd kunnen verschillen per proces. Dus beltegels op verschillende productpagina's kunnen verschillende attributen doorgeven. De medewerker kan dat opmaken uit het gespreksdoel en ziet dan dus de bijbehorende attributen (wel/geen

bsn bijvoorbeeld). Dit is configureabel per proces/gemeente. NB Hier opletten dat we niet meer vragen dan nodig i.k.v. AVG.

7. Doorzetten kan dmv configureerbaar drop down menu of nummer kiezen.
8. Applicatie is compatibel met verschillende gangbare browsers en mobiele devices.

Techniek:

1. Arnhem/ Drechtsteden hoeven geen server in te richten, wel moet er een test worden gedaan mbt gesprekskwaliteit en Citrix.
2. Arnhem/Drechtsteden moeten nagaan of er dmv een link gekoppeld kan/mag/wil worden naar het zaakstelsel voor matches van zoekleutel zoals BSN. Tot inzet van deze functionaliteit kan evt ook later worden besloten. Dit willen we nu al helder hebben en testen.

Hoe gaan we verder?

Bovenstaande roept misschien vragen bij jullie op. Een aantal zaken zijn m.i. nog onvoldoende duidelijk en ik doe mijn best om die voor jullie de komende tijd helder te krijgen. Zaak is om meer zicht te hebben op de planning zodat er een stappenplan voor implementatie kan worden uitgewerkt. Zodra er een eerste ontwerpversie is kunnen we komende maand feedback geven op het ontwerp voor de demoversie en daarna de eerste testen uitvoeren. Ook de verder opzet van het gebruikersonderzoek moet nog nader worden uitgewerkt.

Ik stuur jullie deze informatie per e-mail omdat ik niet weet hoe bovenop iedereen in Teams zit gedurende de vakantietijd. Verdere communicatie zal veelal via Teams verlopen.

Ik ben de komende 2 weken (tot 11 mei) met meivakantie, daarna informeer ik jullie zsm over voortgang tav planning, ontwerp, test en gebruikersonderzoek. Tot 11 mei is [REDACTED] mijn achtervang.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

**Projectmanager en adviseur
digitalisering publieke dienstverlening**

*Gemeente Arnhem - Afdeling Burgerzaken
Cluster Wijken en Dienstverlening*



ma-di-do

Bezoekadres

[REDACTED]

6811DG Arnhem

026- [REDACTED]

06- [REDACTED]

www.arnhem.nl