

Toestemming deelname ID Bellen

Als je meedoet aan de proef geef je toestemming voor het verwerken van de volgende persoonsgegevens:

- Het gebruik van uw naam en Emailadres voor het versturen van de instructie en het bijhouden van een deelnemerslijst;
- Het gebruik van uw telefoonnummer om een afspraak te maken voor uw deelname aan de proef;
- Het verwerken van uw naam en adres* voor het uitvoeren van de belproef. Deze worden automatisch na het telefoongesprek verwijderd.

Al uw gegevens voor de verwerking van deze proef die we gebruiken voor de proef verwijderen we na afloop van de proef, uiterlijk 1 november 2020.

U kunt deze toestemming iederelk moment intrekken door te mailen naar idbellen@dordrecht.nl*. Daarnaast kunt u een beroep doen op uw privacyrechten. Meer informatie over hoe wij omgaan met uw gegevens kunt u vinden op www.idbellen.nl**.

We houden u graag op de hoogte van het verloop van het onderzoek. Indien u na afloop van de proef een mailbericht wilt ontvangen met de resultaten van het onderzoek, geef dit dan aan tijdens uw aanmelding in het e-mailbericht.

*=vervangen door lokaal van toepassing zijnde attributen/mailadres/contactpersoon.

**=hier nog verwijzen naar precieze link privacystatement.

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 14:02
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Toestemmingsverklaring AVG
Bijlagen: Toestemming deelname ID Bellen.docx

Hoi [REDACTED],

Binnenkort worden inwoners voor het project ID-bellen benaderd met de vraag of ze mee willen helpen aan een test. Bijgevoegde toestemmingsverklaring is opgesteld door Drechtsteden. Wil jij daar vanuit jouw rol nog inhoudelijk op reageren? De verklaring moet nog 'verArnhemst' worden.

Hoor graag van je.

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 9:04
Aan: [REDACTED] >
Onderwerp: Toestemmingsverklaring AVG

Ha [REDACTED]

Dit is de toestemmingsverklaring die [REDACTED] van Drechtsteden heeft gemaakt voor inwoners. Is het slim om dit nog even langs [REDACTED] te halen voordat het samen met de uitnodiging uitgaat?

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 14:02
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Toestemmingsverklaring AVG
Bijlagen: Toestemming deelname ID Bellen.docx

Hoi [REDACTED]

Binnenkort worden inwoners voor het project ID-bellen benaderd met de vraag of ze mee willen helpen aan een test. Bijgevoegde toestemmingsverklaring is opgesteld door Drechtsteden. Wil jij daar vanuit jouw rol nog inhoudelijk op reageren? De verklaring moet nog 'verArnhemst' worden.

Hoor graag van je.

Groet,

Van: J [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 9:04
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Toestemmingsverklaring AVG

Ha [REDACTED]

Dit is de toestemmingsverklaring die [REDACTED] van Drechtsteden heeft gemaakt voor inwoners. Is het slim om dit nog even langs [REDACTED] te halen voordat het samen met de uitnodiging uitgaat?

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 8:11
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: aanmelding id-bellen

Hoi [REDACTED],

Leuk dat je mee wilt doen met de test. Ik zal je een uitnodiging toesturen en verdere info volgt.

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 16:59
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: aanmelding id-bellen

Hai [REDACTED]

Als je nog mensen nodig hebt voor de test met ID-bellen, dan meld ik me hierbij aan.

Hartelijke groet

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

Hoi [REDACTED] en [REDACTED],

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

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

Groet,
[REDACTED]

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

Hoi [REDACTED] en [REDACTED],

Hierbij nog een paar aanvullingen en opmerkingen op de tekst.

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

Groet, [REDACTED]

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

Hoi [REDACTED],

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

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 15:52

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

Hoi [REDACTED] en [REDACTED],

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

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

Nog 3 vragen:

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

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

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

Lijkt mij goed om op te nemen.

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

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

Fijn weekend vast!

Groeten,

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

Hoi [REDACTED]

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

Groet, [REDACTED]

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

Hoi [REDACTED]

Hierbij vast de webtekst voor op arnhem.nl. Ik wil hem zo ook in de Arnhemse Koerier laten plaatsen. Meestal als ik begin met verbouwen van een tekst dan is het einde zoek, zo ook hierbij ;-) De kern is hetzelfde gebleven maar

e.e.a. heb ik ingekort of verduidelijkt. Daarnaast viel mij ineens op dat het 'probleem' (of: ID Bellen als oplossing) niet eens echt duidelijk in de basistekst staat. Dus dat heb ik toegevoegd.

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

Groet!

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

Hoi [REDACTED]

Hierbij de wervingstekst voor de inwonerstest.

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

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

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

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

Groet, [REDACTED]

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

Hi [REDACTED]

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

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

Gr, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 8:12
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID bellen testen

Hoi [REDACTED]

Leuk dat je mee wilt doen met de test. Ik zal je een uitnodiging toesturen en verdere info volgt.

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 8:00
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: ID bellen testen

Ik doe graag mee.

Groet,

[REDACTED]

In verband met de extra maatregelen om verdere verspreiding van het coronavirus te beperken, hebben we onze dienstverlening aangepast. Wij nemen telefonisch of per mail contact met u op. Ook vragen wij u zoveel mogelijk digitaal met ons af te handelen. Zorg dat u voor ons bereikbaar bent via telefoon of mail.

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 8:11
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID bellen

Hoi [REDACTED],

Leuk dat je mee wilt doen met de test. Ik zal je een uitnodiging toesturen en verdere info volgt.

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 7:20
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: ID bellen

Goede morgen [REDACTED],

Ik wil wel mee helpen om te testen.

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 13:04
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Test HAN

Hoi [REDACTED]

Uit de berichtgeving maak ik op dat [REDACTED] er niet uit kwam en dat [REDACTED] nu met hun aan het overleggen is.
@ [REDACTED], ik denk dat jij onze bron bent. Wil jij ons op de hoogte houden?

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 10:59
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Test HAN

Ha [REDACTED]

De HAN gaat om 11 uur testen met de algemene demolink en de losse webteksten en instructies. Ik heb [REDACTED] gevraagd om geen werkzaamheden aan de telefonie omgeving uit te voeren tot 13 uur. Een test met de pagina en knop doen we zodra die klaar is. Houd je me daarover in de loop?

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 8:10
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: test ID bellen

Hoi [REDACTED]

Leuk dat je mee wilt doen met de test. Ik zal je een uitnodiging toesturen en verdere info volgt.

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 16:54
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: test ID bellen

Hoi [REDACTED]

Als inwoner van Arnhem heb ik er natuurlijk alle belang bij dat dit goed werkt 😊
Ik wil wel helpen met de test.

Hartelijke groet,

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

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 10:57
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: test ID

Nee, hoor. Het mag ook als een Arnhem een warm hart toedraagt;-) Als Apeldoorn draag ik ook mijn steentje bij aan het project.

Als je graag mee wilt doen, dan zet ik je op de lijst.

Grt. [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 9:54
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: test ID

Hoi [REDACTED],

Moet je om mee te kunnen doen in Arnhem wonen?

Gr. [REDACTED]

 denk aan het milieu - dit mailtje printen is niet altijd nodig

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 11:44
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: test ID

Top, ik heb je op de lijst gezet. Stuur je binnenkort een uitnodiging toe en info volgt.

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 11:41
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: test ID

Ja goed [REDACTED],
Gr. [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 10:57
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: test ID

Nee, hoor. Het mag ook als een Arnhem een warm hart toedraagt;-) Als Apeldoorn draag ik ook mijn steentje bij aan het project.

Als je graag mee wilt doen, dan zet ik je op de lijst.

Grt. [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 9:54
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: test ID

Hoi [REDACTED]

Moet je om mee te kunnen doen in Arnhem wonen?

Gr. [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 2 september 2020 8:18
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Deelname aan generale test ID-bellen

Hoi [REDACTED]

[REDACTED] gaf aan dat jij misschien wel wil deelnemen aan de generale test voor ID-bellen die voor volgende week woensdag staat gepland.

Als je het leuk vindt laat het dan weten, dan zet ik je op de lijst.

Groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 2 september 2020 8:04
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: 31082020 actielijst ID-bellen.docx

Dank voor je reactie. Ik heb het verwerkt in de nieuwe versie.

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 18:00
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: 31082020 actielijst ID-bellen.docx

Hoi [REDACTED]

Zie in bijlage antwoorden op jouw vragen.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 2 september 2020 8:29
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Deelname aan generale test ID-bellen

Hoi [REDACTED],

Ik heb niets ontvangen. Vandaar mijn vraag;-)
Leuk dat je mee wilt doen. Ik zet je op de lijst en je ontvangt binnenkort een uitnodiging en verder info.

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 2 september 2020 8:27
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Deelname aan generale test ID-bellen

Hoi [REDACTED]

Ik had me toch al aangemeld? En anders bij deze.

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 2 september 2020 8:18
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Deelname aan generale test ID-bellen

Hoi [REDACTED]

[REDACTED] gaf aan dat jij misschien wel wilde deelnemen aan de generale test voor ID-bellen die voor volgende week woensdag staat gepland.

Als je het leuk vindt laat het dan weten, dan zet ik je op de lijst.

Groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 2 september 2020 8:24
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Definitieve animatie ID Bellen

Dat is een mooi sprekend filmpje! Goed gedaan.

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 2 september 2020 8:01
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Definitieve animatie ID Bellen

Eens met [REDACTED]

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

Groet,
[REDACTED]

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

Onderwerp: Re: Definitieve animatie ID Bellen

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

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

Hallo allemaal,

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

Link: <https://vimeo.com/452539057>

Ww: [REDACTED]

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

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

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

Inmiddels ziet de lijst er zo uit:

Deelnemers Generale test

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 1 september 2020 18:09
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Docs ID Bellen

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

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

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

Groet,

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

Hoi

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

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

Groet,

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

Hoi [REDACTED]

Hierbij nog een paar aanvullingen en opmerkingen op de tekst.

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

Groet,

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

Hoi [REDACTED]

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

Groet,

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

Hoi [REDACTED],

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

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

Nog 3 vragen:

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

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

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

Lijkt mij goed om op te nemen.

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

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

Fijn weekend vast!

Groeten,

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

Hoi [REDACTED]

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

Groet, [REDACTED]

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

Hoi [REDACTED]

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

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

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 12:10

Aan:

CC:

Onderwerp: FW: Docs ID Bellen

Hoi [REDACTED]

Hierbij de wervingstekst voor de inwonerstest.

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

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

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

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

Groet,

Van:

Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 11:38

Aan:

Onderwerp: Docs ID Bellen

Hi [REDACTED]

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

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

Gr,

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 2 september 2020 10:23
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Extra deelnemer technische test

Hoi [REDACTED],

Bedoel je dat [REDACTED] morgen al deelneemt aan de test of bedoel je de generale test van volgende week?

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 2 september 2020 9:17
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Extra deelnemer technische test

Ha [REDACTED]

[REDACTED] wil ook graag meetesten morgen. Kunnen jullie haar nog toevoegen? Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 7 september 2020 12:07
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Kernteam overleg ID-bellen

Hoi [REDACTED]

Zie onderstaande terugkoppeling.

Nu blijkt dat er niet met een gratis nummer gebeld kan worden. Dit was een voorwaarde om met inwoners te testen. Dit aangezien Arnhem sinds dit jaar een gratis nummer heeft.

Kunnen we vanmiddag bespreken hoe hier mee om te gaan? Wil ik graag even afstemmen.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 7 september 2020 11:43
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Kernteam overleg ID-bellen

Hoi allemaal,

Dankjewel voor het aansluiten zojuist. Onderstaand voor de afwezigen de gemaakte afspraken:

1. De productenlijst is aangepast met de meest recente status en contactpersonen
2. N.a.v. de functionele test Arnhem moet er onderzocht worden hoe het kan dat de popup na de QR code niet toont. Dit speelt ook in Drechtsteden. [REDACTED] is hiermee bezig.
3. Het niet tonen van de tekst in de IRMA QR is een lastig op te lossen issue. De Javascript libraries van het Arnhem/Drechtsteden CMS is niet compatible met die van IRMA waardoor de tekst niet toont. Voor de GR accepteren we dit issue, [REDACTED] onderzoekt dit verder.
4. Drechtsteden zal de GR op acceptatie flow doen. Nijmegen en Arnhem testen wel op productie (al dan niet met 'echte' CMS knop)
5. Drechtsteden heeft een B1 tekst voor bij de CMS knop beschikbaar. Deze mailt [REDACTED] door aan [REDACTED] en [REDACTED].
6. Voor de GR is er geen centrale/plenaire kick-off. De gemeentes testen vanaf 3 uur apart en komen om half 5 bij elkaar in de plenaire feedbacksessie.
7. [REDACTED] geeft aan dat het niet lukt om voor alle drie de omgevingen een 0800-nummer beschikbaar te stellen. Bovendien lukt het momenteel nog niet om via deze nummers de DTMF-codes te verzenden. Om deze reden lijkt het ons handig niet de 0800-nummers, maar een lokaal/regionaal herkenbaar nummer te gaan gebruiken. Gevolg hiervan is dat het belletje niet meer gratis is voor de inwoner. @ [REDACTED], @ [REDACTED]; we horen hier ook graag jullie akkoord op. [REDACTED] onderzoekt of het lukt voor de inwonerstest regionale nummers in te richten.
8. Feedbacklijst KCC is akkoord. Vragenlijst inwoners kijkt de WG Onderzoek nogmaals na op de punten van de gebruikte schaal, de feedback van burgerzaken Arnhem, en de leeftijdsvervraag.

Groeten [REDACTED]

From: [REDACTED]
Date: Monday, 7 September 2020 at 09:15

To:

Subject: Re: Kernteam overleg ID-bellen

Hallo allemaal,

Omdat [REDACTIE] 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:

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 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.

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

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

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

Urgentie: Hoog

Hoi [REDACTED],

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

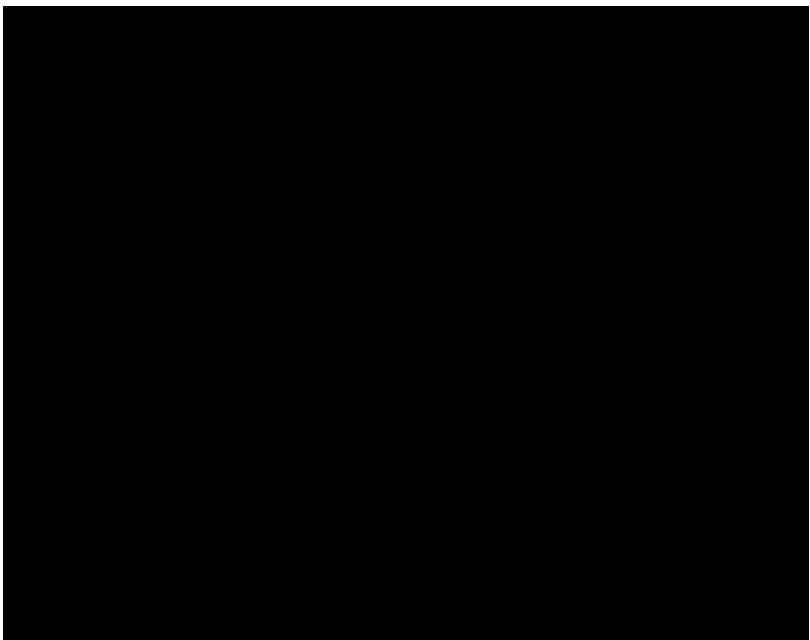
Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 8 september 2020 13:26
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Contact via contactformulier ID Bellen
Urgentie: Hoog

Hi [REDACTED]

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

Gr, [REDACTED]



Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 8 september 2020 12:29

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Contact via contactformulier ID Bellen

Contactformulier

Ingestuurde waarden:

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

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

Met vriendelijke groet,

Het ID Bellen projectteam

Gegevensverwerking

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

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 9 september 2020 10:12
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Go/no go generale

Dank je en fijn dat je kunt aansluiten.

Grt. [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 9 september 2020 8:31
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Go/no go generale

Prima, dan kan ik ook aansluiten.

Succes met de test!

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag, september 8, 2020 21:29
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Go/no go generale

Hoi [REDACTED]

Ik zal hiervoor een afspraak via Teams inplanne. [REDACTED] kan dan ook digitaal aansluiten.

De test is nu ingepland van 11-12. Zal morgen even met [REDACTED] overleggen, maar mijn voorstel zou zijn om de Go / No go te houden van 11.45 - 12.00u.

[REDACTED]

Verstuurd vanaf mijn iPhone

Op 8 sep. 2020 om 16:15 heeft [REDACTED] > het volgende geschreven:

Ha [REDACTED]

Ik begrijp van [REDACTED] dat het go/nogo moment morgen om 12.30 is. Zou je dan [REDACTED] de uitkomst willen laten weten? Ik zit op dat moment in een gesprek dus ik ben pas later online en [REDACTED] moet uit Nijmegen komen. Alvast bedankt!

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 11 augustus 2020 21:52
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Terugkoppeling gesprek technische en functionele omgeving ID-Bellen
Bijlagen: Handleiding deelnemers collegiale test id-bellen_gemeente Nijmegen.docx; Test ID-bellen feedback collegiale test_gemeente Nijmegen.xlsx

Hoi [REDACTED]

Onderstaand ter informatie. Donderdag even doornemen wat op de rol staat voor 3 september.

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 11 augustus 2020 21:51
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Terugkoppeling gesprek technische en functionele omgeving ID-Bellen

Beste allemaal,

Bedankt voor het prettige gesprek van vanmiddag. Een terugkoppeling van hetgeen we hebben besproken.

Verdeling activiteiten

- Connectie is ondersteunend in dit project. Richt zich op de firewall en benodigde tijdelijke werkplek van medewerker klantenservice. [REDACTED] en [REDACTED] kijken samen wat er nog meer bij komt kijken. [REDACTED] maakt deze week een [REDACTED] met [REDACTED] om de activiteiten in de planning gezamenlijk door te nemen.
- Functioneel beheer Arnhem [REDACTED] heeft de knop op de website inmiddels ingericht. Als het gaat om het beheer van de Amazon Connect omgeving dan kijken [REDACTED] welke werkzaamheden worden gevraagd en wie eventueel van de business daarbij aangehaakt kan worden. Eind deze week koppelt [REDACTED] de eerste bevindingen terug.
- [REDACTED] heeft aangegeven te benaderen te zijn voor eventuele vragen. Schroom niet om met hem contact op te nemen.

Planning

Op welke dagen vinden de testen plaats. Het voorstel voor de dagen is als volgt

Week 36 Donderdag 3 september - de collegiale test (testen techniek / backend)

Week 37 Woensdag 9 september de generale test

Week 39 nader bepalen test met 50 inwoners

Aankomende donderdag hopen we de planning definitief te kunnen maken en ook duidelijkheid te kunnen geven over de dagdelen.

Goed om te weten. Op dit moment loopt er een DPIA en Pentest. Hier zijn [REDACTED] bij aangehaakt. Eind augustus worden de resultaten verwacht.

Uitgangspunt: als we niet voldoen aan privacy en beveiligingseisen dan gaat het testen met inwoners niet door. We gaan hier niet van uit, maar goed om te weten van dit GO/NO GO moment wat duidelijk moet zijn voor de collegiale test.

Aandachtspunten

- Is het klantcontactcentrum bereikbaar in zowel acceptatie en productie omgeving? Wat is de invloed van de mogelijke update die gepland staat?
- FAQ: Gebruik Amazon. Waar staan mijn gegevens? Hoe lang bewaard?
- Invloed van soort device - IOS of Android?
- Dit is nu nog een pilot: opbouwen en weer afbreken. In pilot onderzoeken wat het betekent aan beheer als je deze functionaliteit wil inbedden? En waar te beleggen?
- Door de betrokkenen is uitgesproken zich in te zetten om gedurende de pilot paraat te staan voor het geval technisch of functioneel zaken niet goed lopen.
- Evaluatie op het gebied van techniek - welke lessen hebben we geleerd.

Aanvullende inspiratie/informatie

- In de cc staat [REDACTED] hij is de overkoepelend projectleider van deze pilot bij de drie gemeenten Nijmegen, Arnhem en de Drechtsteden.
- zoals jullie weten is de collegiale test reeds uitgevoerd bij de gemeente Nijmegen. In de bijlage heb ik de instructie bijgevoegd die de deelnemers aan de test van te voren ontvangen. Eveneens het evaluatieformulier. Bij de instructie zijn ook de demofilmpjes te vinden die [REDACTED] vanmiddag liet zien.

Mochten er nog aanvullende vragen zijn, dan hoor ik ze graag.



1.Irma test gegevens laden

Je hebt in IRMA een kaartje nodig met een test BSN en achternaam (family name).

De andere velden mag je invullen, maar dat hoeft niet.

Via deze [pagina](#) kun je jezelf een BSN en achternaam geven:

Met opmerkingen [1]: browser

<https://privacybydesign.foundation/attribute-index/en/irma-demo.gemeente.personalData.html> (naar beneden scrollen tot je onder 'Issue Attributes' invul veldjes ziet staan).

Je kunt als BSN gewoon 12346789 of een ander willekeurig getal gebruiken.

Helemaal onderaan de pagina staat een button 'issue', als je daarop klikt krijg je een IRMA-QR die je moet scannen met de IRMA-app, waarna je je test kaartjes krijgt.

Issue attributes With this form, you can issue demo attributes of this credential for testing and demonstration purposes. (Note that only demo attributes can be issued this way.) Your initials, abbreviating your first names (<code>initials</code>) Your first names (<code>firstname</code>) Prefix of your family name (<code>prefix</code>) Your family name, as given to you at birth (<code>familyname</code>) Your full name (<code>fullname</code>) Your gender (<code>gender</code>) Man Whether you have the dutch nationality (<code>nationality</code>) yes Your full family name: your family name or (a combination with) that of your partner (<code>surname</code>) Your date of birth (<code>dateofbirth</code>) Your city of birth (<code>cityofbirth</code>) Your country of birth (<code>countryofbirth</code>) Whether you are over 12 (<code>over12</code>) yes Whether you are over 16 (<code>over16</code>) yes Whether you are over 18 (<code>over18</code>) yes Whether you are over 21 (<code>over21</code>) Whether you are over 65 (<code>over65</code>) Your Dutch Citizen service number (BSN) (<code>bsn</code>) 123456789 Het DigiD betrouwbaarheidsniveau waarmee uw identiteit is vastgesteld (<code>digidlevel</code>) 20 Issue

<https://acc.nijmegen.nl/diensten/afval/bladkorven/>

2.De belknop

Op deze pagina is een knop te vinden waarmee je het bellen in gang kunt zetten.

<https://acc.nijmegen.nl/diensten/afval/bladkorven/>

Wanneer je die pagina buiten de Nijmeegse Citrix omgeving om benaderd moet je een gebruikersnaam en wachtwoord invoeren. Deze niet verder verspreiden.

Gebruikersnaam: njmegen

Wachtwoord: [REDACTED]

3. Wat gaat er gebeuren

Aan de hand van deze twee filmpjes kun je zien wat er gaat gebeuren. Je ziet in het filmpje ook wat een KCC medewerker ziet. Iemand die belt, net als jij straks, ziet normaal gesproken natuurlijk alleen de eigen knop.

De belknop:

<https://1drv.ms/u/s!ApigcWf-ZxzYqY9uG26yXKbaF232KA?e=h1GvDk>

Wat er op je telefoon gebeurt:

<https://1drv.ms/u/s!ApigcWf-ZxzYqY9vu1gTjPl2LpVsbA?e=oDZ2aq>

4. Communicatie tijdens de test

Tijdens de test is er een jitsi meeting actief. In het chat kanaal daarvan kun je contact leggen met de andere testers en kunnen ook vragen of verzoeken van de test leiders voorbij komen.

Video graag uitzetten, audio mag je zelf weten.

Deze link leidt naar de jitsi meeting: <https://meet.jit.si/idbellen-test-eigenmedewerkers>

Het password voor de jitsi meeting is: [REDACTED]

Template functionaliteit klant

Stap	Invulveld opmerkingen
Indruk testpagina ID-bellen	
Scannen QR code	
Ervaring met tijd van draaien nummer tot in de wachtrij komen	
Starten gesprek	
Ervaring wachtrij	
Zijn gesproken teksten in de wachtrij duidelijk	
Algemene ervaring	

Sla dit formulier op als: Test ID-bellen 'eigen naam'

Retourneer naar [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 11 september 2020 15:11
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Aanbieding inzake ID-contact

Hoi [REDACTED]

Ter informatie. De keuze voor de technische partner hebben we een week uitgesteld. Willen we met de nieuwe product owner [REDACTED] afstemmen. Hij start woensdag.

Woensdag is in Arnhem organiseer ik met Nijmegen [REDACTED] en [REDACTED] (mogelijk met [REDACTED]) een kick off. Zodat we de [REDACTED] met een vliegende start kunnen kennis laten maken met het project. Ik moet de afspraak nog inplannen, zal je een uitnodiging sturen. We zien elkaar voor woensdag niet maar misschien handig als je de ochtend of middag even aansluit (al is het voor de kennismaking 😊)

Groetjes,

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 11 september 2020 15:04
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Aanbieding inzake ID-contact

Beste [REDACTED]

Bedankt voor het voorstel namens [REDACTED] ID-Contact. We hebben de offerte in goede orde ontvangen.

We hadden het streven om vandaag te laten weten of we in gaan op jullie offerte. Nu is het zo dat volgende week pas de geworven product owner voor ID-Contact start. Gezien de nauwe samenwerking tussen de product owner en de partij die de offerte gegund krijgt willen we de product owner ook nog laten kijken naar de offertes.

Uiterlijk volgende week vrijdag 18 september kunt u een reactie van ons verwachten.



Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 7 september 2020 11:15

Aan: A [REDACTED]

CC: [REDACTED]

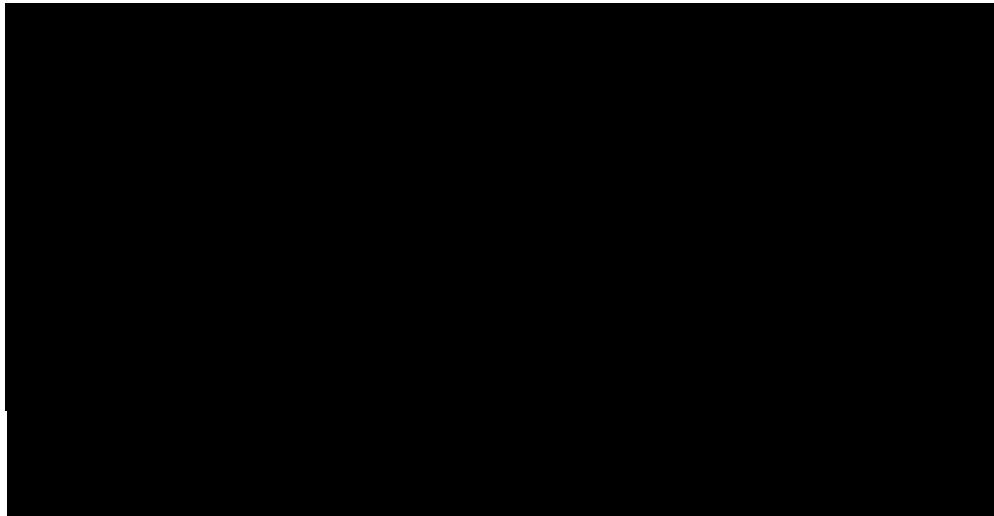
Onderwerp: Aanbieding inzake ID-contact

Beste [REDACTED]

Onder dankzegging voor de uitnodiging om mede aan te bieden inzake ID-contact bied ik bijgaand voorstel namens [REDACTED] aan.

Voor vragen en/of verzoeken ben ik op onderstaande gegevens goed bereikbaar. Wij vernemen graag. Kunt u ontvangst bevestigen?

Hartelijke groet!



Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 14 september 2020 20:40
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Fine tunen instructies voor inwoners

Hoi [REDACTED]

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

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

Vraag:

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

1. Besluit Arnhem

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

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

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 15 september 2020 10:59
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: helemaal vergeten test ID

Hoi [REDACTED],

Nog bedankt voor je mail. Ik had een lang weekend vrij en zie hm nu pas. Jammer dat het je ontschoten is. De test is goed gegaan. We hebben veel feedback opgehaald die we mee kunnen nemen richting de inwonerstest van volgende week.

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 10 september 2020 9:59
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: helemaal vergeten test ID

Hoi [REDACTED]

Ik ben gisterenmiddag helemaal vergeten de test ID te doen, wat dom van mij, sorry, hopelijk is alles goed gedaan.
Groetjes [REDACTED]



Eusebiusbuitensingel 53
6828 HZ Arnhem
Postbus 59
6800 LK Arnhem

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 19 augustus 2020 9:51
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Start team ID-Bellen Arnhem en planning

Hoi [REDACTED],

Goed dat je het aangeeft van het werven van collega's. Dit zal ik gaan regelen.
Ik was van plan over voor a.s. maandag een overleg in te plannen. De afspraak komt zo je kant uit.

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 18 augustus 2020 15:14
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Start team ID-Bellen Arnhem en planning

Hoi [REDACTED],

Vraagje.

Zit er actie op het werven van deelnemers voor de collegiale test van 3 september en de generale repetitie op 9 september?

Het is mij niet duidelijk wie dat oppakt, maar het lijkt mij van belang dat dit snel wordt opgepakt.
Ik hou mij enkel bezig met de werving van inwoners voor de test die eind september plaatsvindt.
Ik wil me wel aanmelden als deelnemer aan de collegiale test van 3 september.

Komen wij trouwens binnenkort nog bij elkaar met het team ID bellen Arnhem?

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 14 augustus 2020 17:53
Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]
Onderwerp: Start team ID-Bellen Arnhem en planning

Hallo ID-Bellen team (en andere betrokkenen bij ID-Bellen),

Gisteren hebben we een mooie start gemaakt door bij elkaar te komen als ID-Bellen team Arnhem. We hebben het volgende afgesproken:

Teamsamenstelling

De komende tijd komt het ID-Bellenteam Arnhem elke week een half uur bij elkaar. Tijdens dit overleg wordt de planning doorgenomen en de stand van zaken rondom de activiteiten die ondernomen moeten worden. [REDACTED] plant deze overleggen in.

Deelnemers aan het overleg zijn:

Overige betrokkenen - aanhaken of benaderen indien nodig:

Overige betrokkenen bij PoC ID-Bellen	Rol	Specifiek
[REDACTED]	[REDACTED]	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	
[REDACTED]	[REDACTED]	

Planning

De drie belangrijkste testimomenten zijn gisteren afgestemd.

Testmomenten	Datum	Tijd	Bijzonderheden
Technische/collegiale test	Donderdag 3 september	15.00-17.00	ID-Bellefunction vanuit v Doel: te Deelnemers
GO/NO GO moment			- DPIA p - Pentes - Collegiaal
Generale test	Woensdag 9 september	15.00-17.00	Alle driekwart van 50 leerlingen

			- Doorlooptijd ook krijgt - ID-Bellen Deelnemer
Inwonerstest	Week 39 - twee dagen - tijdblok van 2 uur. KCC kan het beste de middag Woensdag 23 september Vrijdag 25 september	15-00- 17.00	Deelnemer ! Nieuwe vakantie
Evaluatie	Moment prikken in week 40 om gezamenlijk het verloop van de PoC te evalueren - nog inplannen		

Afspraken voor ID-Bellen team

In de bijlage is een planningsopzet te vinden die Drechtsteden gebruikt. Vraag is aan jullie om de activiteiten die voor jouw onderdeel staan in te vullen en de daarbij behorende planning/doornooptijd. Jullie kunnen de input naar [REDACTED] sturen zodat hij er een planning van maakt. Handig om dit als leidraad te hebben voor het reguliere overleg. @ [REDACTED] zou je de activiteiten voor de Connectie ook aan willen vullen?

Urenregistratie

Er zijn veel mensen betrokken bij deze pilot. Zou iedereen voor zichzelf de uren bij kunnen houden die je bezig bent met activiteiten voor de PoC ID-Bellen? Ook de uren die je hier al in hebt gestoken? Dit hoeft niet op de minuut maar wel zodanig dat we een beeld kunnen vormen over hoeveel tijd een dergelijke pilot nu kost. Ook om een betere inschatting te kunnen maken voor in het vervolg, zoals bij ID-Contact. De uren mogen jullie bij mij in week 40 aanleveren. Ik zal tegen die tijd nog wel een reminder sturen. Voorstellen voor een makkelijk format - ontvang ze graag.

Vakantie [REDACTED] - waarneming

Tijdens mijn vakantie zal [REDACTED] mij waarnemen in het wekelijkse overleg. Mochten er zaken spelen rondom de DPIA, Pentest of überhaupt rondom de techniek - dan mogen jullie [REDACTED] benaderen. Ik ben tot 7 september met vakantie. Ik heb wel besloten om 3 september (in overleg met het thuisfront) naar kantoor te komen voor de collegiale test. Ik heb er te lang naar toe gewerkt en zou het zonde vinden om dit moment te missen. Dus ik ontvang graag de uitnodiging 😊

Tot die tijd, iedereen heel veel succes met de dit mooie project en voorbereiding op de testen in september!



Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 21 september 2020 13:13
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Gebak voor de KCC medewerkers en aanwezige projectteam leden

Hoi [REDACTED] en [REDACTED]

Zullen wij dit voor Arnhem organiseren.
@[REDACTED] - wij spreken elkaar zo, even zien wat kan.

@beide. Is donderdag wel de handigste dag? De meesten zijn er woensdag. Of delen we het in tweeën omdat we in shifts werken. Anders heeft de ene KCC medewerker wel iets en de ander niets. Dat moeten we zien te voorkomen lijkt mij.

Groetjes,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 21 september 2020 12:00
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]

Onderwerp: Gebak voor de KCC medewerkers en aanwezige projectteam leden

Hoi team!

Deze week is het zover, de inwoner pilot in uitvoering. Nijmegen is al begonnen, maar ook daar zal deze week de piek plaatsvinden.
Als positieve stimulans voor de KCC'ers en aanwezige projectteam leden, mogen jullie gebak verzorgen voor op de werkvloer.
In het kernteam overleg kwam al even naar voren dat donderdagmiddag daar een goed moment voor is en dat het handigst is als jullie dat voor de eigen gemeente inschatten en bestellen. Jullie keuze is daarin vrij: gebakjes, petit fours met ID bellen logo, wees creatief en kijk maar wat in de smaak valt. Doel is om de KCC medewerkers in ieder geval te voorzien van gebak en degenen die aanwezig zijn in de omgeving van het projectteam.

Natuurlijk is dit ook een moment voor publiciteit, vandaar de vraag of jullie het 'taartmoment' willen vastleggen (met toestemming uiteraard) en dit breed delen.

Zoals gezegd mogen jullie per gemeente zelf het gebak regelen, laten bezorgen/ophalen en uitdelen. Binnen de begroting heb ik al rekening gehouden, dus de factuur mag naar jullie factuuradministratie o.v.v. (keuze maken voor je eigen gemeente). Afhankelijk van het aantal deelnemers en het soort gebak kunnen de kosten variëren, ga uit van een budget van rond de 50,-. Indien het meer kost dan neem even contact met mij op dan bespreken we dat.

Opdracht: ID Bellen pilot/ IRMA Bellen/

Opdrachtnemer: [REDACTED]

Projectleider: [REDACTED]
o.v.v. : Gebak livegang ID Bellen pilot

Willen jullie nog even bevestigen als het is gelukt en roepen als het niet lukt?

Groet!



Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 24 augustus 2020 12:11
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Overleg ID-bellen

Hallo iedereen,

Met dank aan [REDACTED] en [REDACTED] heb ik de volgende agenda voor vanmiddag samen gesteld. Het heeft meer het karakter van een actielijst;:-), maar we kijken anders wel even welke zaken het meest urgent zijn. Ik heb de zo goed mogelijk in gedeeld adhv de drie mijlpalen.

We spreken elkaar straks.

Groet,
[REDACTED]

Ontwerpen:

1. Collegiale test
 - Tijdstip collegiale test 3 september?
 - Werven deelnemers collegiale test (hoeveel personen?)
 - Hoe en wanneer halen we feedback op van collegiale test en generale test. Via formulier (zoals in Nijmegen bij de collegiale test in juli)
 - Functioneel - Knop op een pagina van Arnhem.nl komen met een verhuistekst zodat de HAN (en wijzelf met de technische test en later met het panel hiervan gebruik kunnen maken, deze pagina/knop moet deze week donderdag gereed zijn. [REDACTED] zijn hierbij betrokken)
 - HAN moet maandag 31-8 kunnen beschikken over nieuwe versie, die moet dan gedeployed zijn (Wie pakt dit op?)
 - 2 werkplekken op het stadhuis
 - Inrichting van de werkplekken (software)
2. Generale test
 - Tijdstip collegiale test 9 september?
 - Werven deelnemers ([REDACTED] en nog 8 personen)
 - Voor de functionele test (Arnhem en Drechtsteden) en het HAN onderzoek werken we nog op acceptatie met dummy gegevens. Voor de generale repetitie werken we, indien alles werkt, op productie met echte gegevens.
 - Verhuiscasus - ligt er al ergens een beschrijving/belscript ([REDACTED])?
 - Testen / Testscripts - Testen obv instructie Drechtsteden. [REDACTED] maakt voorstel.
3. Inwoners test
 - Apart mailadres aan laten maken voor communicatie met inwoners
 - Wie registreert deelnemers inwonerstest en communiceert met hen? Ook bijhouden aanmelding en eventueel offline halen bij teveel aanmeldingen cq signaleren bij te weinig aanmelding.
 - Iemand als vraagbaak standby in periode inwonerstest?

- Is er voor ons een go/no go moment en willen we tot na dit moment wachten met het werven van inwoners ([REDACTED] ja, na 3 september. [REDACTED] stuurgroep zegt nee)
- Check lokale bon digitaal te verstrekken bij [REDACTED]?

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 24 augustus 2020 9:57
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Actiepunten Arnhem ID bellen (doorgestuurd van [REDACTED])

Hoi [REDACTED]

Haha, het duizelt wel een beetje. Maak graag van je aanbod gebruik om even met je te schakelen.
Valt niet mee om een project over te nemen en thuis aan het verbouwen te zijn;-)

Spreek je zo!

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 24 augustus 2020 9:05
Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]
Onderwerp: Actiepunten Arnhem ID bellen (doorgestuurd van [REDACTED])

Hoi team ID bellen,

Vanochtend bericht gekregen dat [REDACTED] helaas ziek is. Zij stuurt een aantal acties voor deze week, dus ik heb de betrokken teamleden even direct gemaild. Willen jullie deze acties verzorgen?

@[REDACTED] ik kan me voorstellen dat het veel info is die je op je af krijgt over ID bellen als vervanger van [REDACTED]. Mocht je tussendoor vragen hebben, bel me gerust. Voor het overleg vanmiddag heb ik [REDACTED] ook uitgenodigd. [REDACTED] was vooral nog in gesprek met de Connectie over het gereed maken van de omgevingen, heb jij ondertussen een contactpersoon en gesprekken lopen met de Connectie over de oplevering daarvan of neemt [REDACTED] dat stuk over? 3 september is de functionele test voor Arnhem, dan moet de omgeving staan. Br [REDACTED] is beschikbaar als er vragen zijn, maar Arnhem moet zelf nog een stuk omgeving realiseren.

De werkgroep leden in deze mail zijn op de hoogte van wat er moet gebeuren voor onderstaande vragen en via de Teams omgeving hebben ze inzicht in de planning en productenlijst. Als er iets spaak loopt of niet op tijd te leveren is dan hoor ik dat graag ook zo snel mogelijk.

Succes en we spreken elkaar vanmiddag.

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Datum: maandag 24 augustus 2020 om 08:52
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Voortgang Arnhem

Hoi [REDACTED]

Wat vervelend dat je ziek bent, allerbelangrijkste is natuurlijk dat je snel opknapt! Fijn dat je me even een heads up geeft.

Voor wat betreft je vragen kan ik op een aantal wel direct antwoord geven:

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

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

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

→ voor de functionele test (Arnhem en Drechtsteden) en het HAN onderzoek werken we nog op acceptatie met dummy gegevens. Voor de generale repetitie werken we, indien alles werkt, op productie met echte gegevens.

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

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

Weet jij de status hiervan?

→ ik zie geen wekelijks overleg, maar ik heb je wel toegevoegd aan een overleg waar [REDACTED] ons voor heeft uitgenodigd.

Ik zal deze mail ook doorzetten naar het team in Arnhem met de vraag of zij de acties verder uit willen zetten, dat lijkt me het belangrijkst ook gezien de deadlines.

Beterschap en we spreken elkaar snel.

Groet,

Van: [REDACTED]

Datum: maandag 24 augustus 2020 om 08:46

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Voortgang Arnhem

Ha [REDACTED],

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

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

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

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

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

[REDACTED] zijn hierbij betrokken;

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

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

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

Weet jij de status hiervan?

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

Succes en groet,

[REDACTED]

J [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 24 augustus 2020 9:36
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Overleg vanmiddag

Hoi [REDACTED]

Ik had het al van [REDACTED] gehoord dat je ziek bent. Beterschap! [REDACTED] of ik zal jou een update per mail geven.

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 24 augustus 2020 9:28
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Overleg vanmiddag

Ha [REDACTED],

Ik ben ziek dus ik ben er niet bij vanmiddag. Ik heb [REDACTED] de aandachtspunten meegegeven mbt het gellande onderzoek van de HAN volgende weej. Ik heb morgenochtend een overleg met de HAN. Kan een van jullie mij eind van deze dag een korte terugkoppeling geven van de stavaza via de mail? Alvast bedankt.

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 24 augustus 2020 11:27
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: punten voor overleg ID bellen as maandag

Hoi [REDACTED]

Dank, dit lijkt mij een mooie agenda voor vanmiddag. Aanvullend kunnen we het nog even over de technische kant van het project hebben, maar daar hoeft niet iedereen bij aanwezig te zijn.
We spreken elkaar straks.

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 21 augustus 2020 16:19
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: punten voor overleg ID bellen as maandag

Hoi [REDACTED]

Hierbij een aantal zaken om maandag in overleg even af te stemmen.
Er zijn vast meer zaken, maar dit zijn dingen die mij te binnen schieten.

Groet, [REDACTED]

- tijdstip collegiale test 3 september bekend?
- tweede belmoment inwonertest bekend?
- werven deelnemers collegiale test en generale repetitie
- hoe en wanneer halen we feedback op van collegiale test en generale test. Via formulier (zoals in Nijmegen bij de collegiale test in juli)
- apart mailadres aan laten maken voor communicatie met inwoners
- wie registreert deelnemers inwonerstest en communiceert met hen? Ook bijhouden aanmelding en eventueel offline halen bij teveel aanmeldingen cq signaleren bij te weinig aanmelding.
- verhuiscasus - ligt er al ergens een beschrijving/belscript ([REDACTED]?)?
- iemand als vraagbaar standby in periode inwonerstest?
- is er voor ons een go/no go moment en willen we tot na dit moment wachten met het werven van inwoners ([REDACTED] ja, na 3 september. [REDACTED] stuurgroep zegt nee)
- check lokale bon digitaal te verstrekken bij [REDACTED]?

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 24 augustus 2020 9:08
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Start team ID-Bellen Arnhem en planning

Hoi [REDACTED],

Excus voor mijn late reactie. Ik heb vorige week een paar dagen vrij gehad vanwege een verbouwing thuis.

Bedankt voor het toesturen van het heldere overzicht. Van [REDACTED] begreep ik dat jij met [REDACTED] contact hebt over de technische zaken die bij ID-bellen komen kijken. Voor vanmiddag heb ik met de hele Arnhemse groep een afspraak ingepland om de stand van zaken te bespreken.
Heb jij toevallig al contact gehad met [REDACTED] over de twee werkplekken die op het stadhuis gereed gemaakt moeten worden voor de test?

We spreken elkaar vanmiddag!

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 17 augustus 2020 12:09
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Start team ID-Bellen Arnhem en planning

Dag [REDACTED]

Zou ik kunnen aanhaken bij het wekelijkse overleg voor 'Deelnemers ID-bellen team Arnhem? Zo kan ik meekrijgen waar wij vanuit De Connectie in kunnen ondersteunen.
Voor nu zie ik deze acties waarbij De Connectie moet faciliteren.

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 14 augustus 2020 17:52
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Start team ID-Bellen Arnhem en planning

Hallo ID-Bellen team (en andere betrokkenen bij ID-Bellen),

Gisteren hebben we een mooie start gemaakt door bij elkaar te komen als ID-Bellen team Arnhem. We hebben het volgende afgesproken:

Teamsamenstelling

De komende tijd komt het ID-Bellenteam Arnhem elke week een half uur bij elkaar. Tijdens dit overleg wordt de planning doorgenomen en de stand van zaken rondom de activiteiten die ondernomen moeten worden. [REDACTED] plant deze overleggen in.

Deelnemers aan het overleg zijn:

Overige betrokkenen - aanhaken of benaderen indien nodig:

Planning

De drie belangrijkste testmomenten zijn gisteren afgestemd.

Testmomenten	Datum	Tijd	Bijzonderheden
Technische/collegiale test	Donderdag 3 september	15.00-17.00	ID-Bellefunction vanuit v. Doel: te Deelnemers
GO/NO GO moment			- DPIA procedure - Pentes - Collegiaal
Generale test	Woensdag 9 september	15.00-17.00	Alle driekwart van 50 personen - Drechtsteden - [REDACTED] en - Doorlooptoets ook krijgen - ID-Bellefunction

			Deelnemers
Inwonerstest	Week 39 - twee dagen - tijdblok van 2 uur. KCC kan het beste de middag Woensdag 23 september Vrijdag 25 september	15-00- 17.00	Deelnemer ! Nieuwe vakantie
Evaluatie	Moment prikken in week 40 om gezamenlijk het verloop van de PoC te evalueren - nog inplannen		

Afspraken voor ID-Bellen team

In de bijlage is een planningsopzet te vinden die Drechtsteden gebruikt. Vraag is aan jullie om de activiteiten die voor jouw onderdeel staan in te vullen en de daarbij behorende planning/doortijden. Jullie kunnen de input naar [REDACTED] sturen zodat hij er een planning van maakt. Handig om dit als leidraad te hebben voor het reguliere overleg.
[REDACTED] zou je de activiteiten voor de Connectie ook aan willen vullen?

Urenregistratie

Er zijn veel mensen betrokken bij deze pilot. Zou iedereen voor zichzelf de uren bij kunnen houden die je bezig bent met activiteiten voor de PoC ID-Bellen? Ook de uren die je hier al in hebt gestoken? Dit hoeft niet op de minuut maar wel zodanig dat we een beeld kunnen vormen over hoeveel tijd een dergelijke pilot nu kost. Ook om een betere inschatting te kunnen maken voor in het vervolg, zoals bij ID-Contact. De uren mogen jullie bij mij in week 40 aanleveren. Ik zal tegen die tijd nog wel een reminder sturen. Voorstellen voor een makkelijk format - ontvang ze graag.

Vakantie [REDACTED] - waarneming

Tijdens mijn vakantie zal [REDACTED] mij waarnemen in het wekelijkse overleg. Mochten er zaken spelen rondom de DPIA, Pentest of überhaupt rondom de techniek - dan mogen jullie [REDACTED] benaderen. Ik ben tot 7 september met vakantie. Ik heb wel besloten om 3 september (in overleg met het thuisfront) naar kantoor te komen voor de collegiale test. Ik heb er te lang naar toe gewerkt en zou het zonde vinden om dit moment te missen. Dus ik ontvang graag de uitnodiging 😊

Tot die tijd, iedereen heel veel succes met de dit mooie project en voorbereiding op de testen in september!



Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 24 augustus 2020 11:22
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Terugkoppeling gesprek technische en functionele omgeving ID-Bellen
Bijlagen: Handleiding deelnemers collegiale test id-bellen_gemeente Nijmegen.docx; Test ID-bellen feedback collegiale test_gemeente Nijmegen.xlsx

Hoi [REDACTED],

Heb [REDACTED] net gesproken en aansluitend nog even met [REDACTED]. De oplossing is van Amazon en draait op het netwerk van de gemeente Nijmegen. Via een link in de browser kunnen we op de omgeving komen. Vanuit Nijmegen wordt aangegeven dat de software op Citrix kan draaien (wel goed om even te testen) en dat het geluid een aandachtspunt is.

Deze mail heb ik van [REDACTED] doorgestuurd gekregen en zie dat jij deze ook hebt ontvangen. Kun jij op basis van deze info verder? Ik zie dat je voor inhoudelijke vragen contact kunt opnemen met [REDACTED] van de gemeente Nijmegen. Als je het prettiger vindt om intern eerste even te overleggen dan kunnen we hier vanmiddag aan het eind van het overleg tijd voor inruimen.

Laat maar even weten.

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 11 augustus 2020 21:52
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Terugkoppeling gesprek technische en functionele omgeving ID-Bellen

Hoi [REDACTED]

Onderstaand ter informatie. Donderdag even doornemen wat op de rol staat voor 3 september.

Groetjes,

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 11 augustus 2020 21:51
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Terugkoppeling gesprek technische en functionele omgeving ID-Bellen

Beste allemaal,

Bedankt voor het prettige gesprek van vanmiddag. Een terugkoppeling van hetgeen we hebben besproken.

Verdeling activiteiten

- Connectie is ondersteunend in dit project. Richt zich op de firewall en benodigde tijdelijke werkplek van medewerker klantenservice. [REDACTED] kijken samen wat er nog meer bij komt kijken.

[REDACTED] maakt deze week een afspraak met [REDACTED] om de activiteiten irt de planning gezamenlijk door te nemen.

- Functioneel beheer Arnhem [REDACTED] heeft de knop op de website inmiddels ingericht. Als het gaat om het beheer van de Amazon Connect omgeving dan kijken [REDACTED] welke werkzaamheden worden gevraagd en wie eventueel van de business daarbij aangehaakt kan worden. Eind deze week koppelt [REDACTED] de eerste bevindingen terug.
- [REDACTED] heeft aangegeven te benaderen te zijn voor eventuele vragen. Schroom niet om met hem contact op te nemen.

Planning

Op welke dagen vinden de testen plaats. Het voorstel voor de dagen is als volgt

Week 36 Donderdag 3 september - de collegiale test (testen techniek / backend)

Week 37 Woensdag 9 september de generale test

Week 39 nader bepalen test met 50 inwoners

Aankomende donderdag hopen we de planning definitief te kunnen maken en ook duidelijkheid te kunnen geven over de dagdelen.

Goed om te weten. Op dit moment loopt er een DPIA en Pentest. Hier zijn [REDACTED] en [REDACTED] bij aangehaakt. Eind augustus worden de resultaten verwacht.

Uitgangspunt: als we niet voldoen aan privacy en beveiligingseisen dan gaat het testen met inwoners niet door. We gaan hier niet van uit, maar goed om te weten van dit GO/NO GO moment wat duidelijk moet zijn voor de collegiale test.

Aandachtspunten

- Is het klantcontactcentrum bereikbaar in zowel acceptatie en productie omgeving? Wat is de invloed van de mogelijke update die gepland staat?
- FAQ: Gebruik Amazon. Waar staan mijn gegevens? Hoe lang bewaard?
- Invloed van soort device - IOS of Android?
- Dit is nu nog een pilot: opbouwen en weer afbreken. In pilot onderzoeken wat het betekent aan beheer als je deze functionaliteit wil inbedden? En waar te beleggen?
- Door de betrokkenen is uitgesproken zich in te zetten om gedurende de pilot paraat te staan voor het geval technisch of functioneel zaken niet goed lopen.
- Evaluatie op het gebied van techniek - welke lessen hebben we geleerd.

Aanvullende inspiratie/informatie

- In de cc staat [REDACTED], hij is de overkoepelend projectleider van deze pilot bij de drie gemeenten Nijmegen, Arnhem en de Drechtsteden.
- zoals jullie weten is de collegiale test reeds uitgevoerd bij de gemeente Nijmegen. In de bijlage heb ik de instructie bijgevoegd die de deelnemers aan de test van te voren ontvangen. Eveneens het evaluatieformulier. Bij de instructie zijn ook de demofilmpjes te vinden die [REDACTED] vanmiddag liet zien.

Mochten er nog aanvullende vragen zijn, dan hoor ik ze graag.



Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 24 september 2020 13:30
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID-bellen inwonerstest

Toppertje!

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 24 september 2020 12:16
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID-bellen inwonerstest

Is gebeurd ☺

Van: [REDACTED]
Verz. [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID-bellen inwonerstest

Hoi [REDACTED]

Ik verwacht dat je van [REDACTED] in de stuurgroep een terugkoppeling hebt gehad;-)

Grt. [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 24 september 2020 10:13
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: ID-bellen inwonerstest

Hoi!

Hoe is het gegaan gisteren? Ik ben heel benieuwd. Ik was in Dordrecht gisteren en daar verliep het goed. De attributen waren (gelukkig) zichtbaar en er kwamen nuttige opmerkingen/vragen vanuit de inwoners. Iedereen die gepland stond heeft ook gebeld op 1 na.

Opmerkingen zaten voornamelijk in het ‘rare’ telefoonnummer met de DTMF code, die hadden we ook al verwacht. Was dat in Arnhem ook?

Zijn er nog dingen die moeten gebeuren? Als ik iets kan doen, laat het gerust weten!

Groet,

Van: [REDACTED]
Wanneer: 14:00 - 17:00 23 september 2020
Onderwerp: ID-bellen inwonerstest

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 8:44
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: [REDACTED] ID-bellen Arnhem

Hoi [REDACTED]

Bedankt voor je update. Heb jij een beeld hoeveel tijd het van [REDACTED] gaat vragen?

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 26 augustus 2020 19:04
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: [REDACTED] ID-bellen Arnhem

Dag [REDACTED]

Het is lastig om [REDACTED] bij dit project te betrekken. [REDACTED] is na deze week op vakantie. Hij geeft ook aan dat [REDACTED] hiervan op de hoogte is.

[REDACTED] komt volgende week terug van z'n vakantie, maar de teamleider geeft aan dat hij weinig tot geen tijd heeft.

Ik ga [REDACTED] alsnog benaderen om bepaalde werkzaamheden voor dit project uit te voeren. Wordt vervolgd.

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 26 augustus 2020 17:37
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: [REDACTED] ID-bellen Arnhem

Hallo [REDACTED]

Ik heb [REDACTED] gesproken tot nu toe was hij nog niet betrokken bij dit traject. Hij is in de afronding voor zijn vakantie maar zal morgen contact opnemen. Hij had wel reeds richting [REDACTED] gereageerd dat hij volgende niet kan en evt [REDACTED] aan moet haken.

Ik hoop dat het echt een "kleine" aanpassing is want er loopt veel op gebied van telefonie.



Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 8:41
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Omgeving Arnhem gereed

Ik heb [REDACTED] gevraagd of hij de gebruikers wil aanmaken.

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2020 8:09
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Omgeving Arnhem gereed

Hoi [REDACTED],

[REDACTED] heeft de wachtwoorden doorgestuurd, in ieder geval naar [REDACTED]. Het maakt niet uit wie de gebruikers aanmaakt, als we maar van elkaar weten wie het gaat doen. Willen jullie dat nog even laten weten? Kunnen we na het aanmaken van de gebruikers ook testen of het werkt?

Groet!

Van: [REDACTED]
Datum: woensdag 26 augustus 2020 om 18:13
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Omgeving Arnhem gereed

Dag [REDACTED] en [REDACTED],

Ik was in de veronderstelling dat het aanmaken van gebruikers door gemeente Arnhem gedaan zou worden.

@ [REDACTED] heb jij de mogelijkheid om gebruikers aan te maken? Het gaat hier om de KCC medewerkers die mee gaan draaien in de pilot.

Daarnaast heb ik het wachtwoord nog niet ontvangen, graag ontvang ik deze op: [REDACTED] ☺

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 26 augustus 2020 16:23:08

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Omgeving Arnhem gereed

Hoi [REDACTED],

Het wachtwoord voor de accounts is ondertussen beschikbaar bij [REDACTED] en [REDACTED] (en bij jou misschien ook?).
Heb je nog hulp nodig met de accounts aanmaken? In dat geval kan ik je in contact brengen met [REDACTED] of
iemand van Drechtsteden. Of bedoel je dat ze zijn aangemaakt, maar dat je morgen weet of ze het doen? 😊

Bedankt in ieder geval voor het doorvoeren!

Groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Datum: woensdag 26 augustus 2020 om 15:34

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: FW: Omgeving Arnhem gereed

FYI zie onderstaand bericht.

[REDACTED] is op vakantie tot 1 september en [REDACTED] is morgen niet aanwezig.

Morgen ga ik met [REDACTED] checken of de link werkt. Hopelijk zijn de accounts dan beschikbaar.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 26 augustus 2020 15:31

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Omgeving Arnhem gereed

Dag [REDACTED] (en [REDACTED]),

Nee dezelfde link blijft nog van kracht:

<https://arnhem.dev.irma-bellen.nl/>

Dit is de link waar de KCC medewerkers mee gaan werken. Als het goed is zien de KCC medewerkers nu nog het volgende: zie foto. Nadat er accounts zijn aangemaakt voor de mensen die meedraaien in de pilot zou men toegang moeten krijgen. [REDACTED] gaat hiermee bezig.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 26 augustus 2020 15:24

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Omgeving Arnhem gereed

Hoi [REDACTED]

Kan ik deze mail (met linken) alvast doorsturen naar [REDACTED]? Of is er iets gewijzigd in onderstaande linken?

Groeten,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 25 augustus 2020 12:36
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Omgeving Arnhem gereed

Dag [REDACTED]

Ik zie dat [REDACTED] afwezig is. Wie kan ik benaderen binnen het KCC om te spreken over de pilot ID-bellen?

Het ziet er naar uit dat het KCC 'gewoon' de huidige werkplekken kan gaan gebruiken!

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 25 augustus 2020 12:32
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Omgeving Arnhem gereed

Dag allen,

Nu de call binnen Citrix wordt uitgevoerd en het gaat om audio-bellen (geen video) moet het mogelijk zijn om de gebruikelijke werkplekken van de KCC medewerkers te gebruiken voor de pilot.

[REDACTED] gaf de volgende links voor de Arnhem omgeving:

In de Amazon Connect omgeving, te bereiken via <https://dev-arnhem.awsapps.com/connect/login>, 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 <https://arnhem.dev.irma-bellen.nl/>

Productie is er nog niet (volgt medio volgende week)

De links kunnen vooralsnog binnen Citrix worden geopend alleen zijn wij (De Connectie) niet geautoriseerd voor de toegang.

Ik wil dan ook voorstellen om de huidige werkplek voor de KCC medewerkers te gebruiken en een link beschikbaar maken voor KCC-medewerkers die in de pilot gaan meedraaien. Zo kunnen zij gebruik maken van hun huidige 'setup'.

Graag zou ik het bovenstaande voorstel willen bespreken en testen met het KCC, maar [REDACTED] is tot 1 september afwezig. Wie kan hiervoor benaderen?

Daarnaast geeft [REDACTED] aan dat er gebruikers aangemaakt moeten worden. Komt dit bij [REDACTED] terecht of bij wie is dit belegd?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 25 augustus 2020 11:22

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Omgeving Arnhem gereed

Hoi allen,

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

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

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

Alvast bedankt voor jullie inzet!

Groet,

██████████

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 28 september 2020 16:23
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: uitzetten idbellen omgeving

Hoi [REDACTED]

Als de HAN ook klaar is met hun opdracht zou, wat mijninziicht, beide omgevingen opgeruimd kunnen worden.

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 28 september 2020 14:53
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: uitzetten idbellen omgeving

Hoi [REDACTED]

Zie onderstaande vraag van [REDACTED]. Volgens mij zijn we helemaal klaar met testen (ook de HAN) en kan de omgeving worden uitgezet.

Eens?

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 28 september 2020 11:44
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: uitzetten idbellen omgeving

Dag [REDACTED] en [REDACTED],

Zijn jullie helemaal klaar met testen van idbellen? Dan kan ik jullie omgevingen uitzetten.
Er is zowel een productie als een acceptatie omgeving; kunnen jullie van allebei al afscheid nemen? ;-)

Groeten,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 9:12
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Agenda Overleg ID-bellen
Bijlagen: Wervingstekst inwoners Arnhem Arnhemse Koerier en website v1.docx; Intranetbericht ID Bellen test de inwonerstest v1.docx; Vragenlijst inwoners id bellen 24082020.docx; 27082020 actielijst ID-bellen.docx

Hallo iedereen,

Excus voor de late aanlevering. Vorige week heb ik een aantal dagen vrij gehad en ben bedolven geraakt door mail. Ik hoop de essentie er uitgehaald te hebben.

Bij deze ontvangen jullie de agenda en de actielijst voor het overleg en zo dadelijk.

Groet,

Bespreekpunten:

- wervingstekst inwoners
- wervingstekst intranet voor generale repetitie
- instructietekst KCC - leest iemand vanuit Arnhem hierin mee? (opmerking [REDACTED] 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?
- Voorbereidingen Collegiale toets
- Actielijst
- Stand van zaken technische zaken

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 9:00
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Inplannen afspraak

Hoi [REDACTED],

Ben jij vandaag van 11.00 - 11.30u in de mogelijkheid om [REDACTED] instructie te geven over de volgende werkzaamheden binnen het Arnhem-account?

- Aanmaken gebruikers (Pilot KCC medewerkers)
- Instellen wachtmuziek
- Instellen teksten

Hoor graag van je.

Groet,

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 15:03
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Instructie ID-bellen voor KCC
Bijlagen: DEF_KCC instructie IDBellen B1 v2.1.docx

Hoi [REDACTED] en [REDACTED],

Hadden jullie dit document al ontvangen?

Groet,

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

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 14:58
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Kcc

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 14:19
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Intranetbericht ID Bellen test de inwonerstest v1.docx
Bijlagen: Intranetbericht ID Bellen test de inwonerstest v1.docx

Hoi [REDACTED],

Hopelijk nog op tijd. Mooi helder geschreven. Het geeft een goed beeld van waar het project voorstaat en wat we verwachten van onze collega's.

Ik heb nog een paar tikfoutjes uit het bericht gehaald en mijn naam gecorrigeerd;-)

Moeten we nog aangeven hoeveel mensen we nodig hebben? Of laten we dat afhangen van het aantal reacties?

Groet,

[REDACTED]

Hulp gezocht: test de inwonerstest!

Soms bellen inwoners met vragen over persoonlijke gegevens die we niet kunnen beantwoorden. Het met zekerheid vaststellen van iemands' identiteit is telefonisch namelijk onmogelijk. In de toekomst willen we deze inwoners wel graag kunnen helpen. Daarom werken we aan een nieuwe vorm van dienstverlening: ID Bellen. Voordat we gebruik gaan maken van ID Bellen willen we dit eerst goed testen. Eind september onder inwoners, maar eerst intern onder eigen collega's. Een soort test de test dus. We kunnen je hulp daar goed bij gebruiken!

Wat is ID Bellen

ID bellen is een functionaliteit waarmee je geauthentiseerd kunt bellen met de gemeente. Hier voor Hier voor gebruik je de zogenoemde IRMA-app. In deze app laad je je persoonlijke gegevens vanuit het BRP. Vervolgens kun je via de app bellen. Leg je via deze app contact met bijvoorbeeld de gemeente, dan weet de gemeente dat jij bent wie je zegt dat je bent. We kunnen hierdoor zaken telefonsichttelefonisch afhandelen waar inwoners normaal gesproken voor naar het gemeentehuis moeten komen. Aan het project ID wordt momenteel gewerkt door de gemeenten Nijmegen, Drechtsteden en Arnhem.

Wat gaan we testen

We willen het hele proces (gebruik maken van de app, bellen met de app, techniek van het belsestelsel) van ID Bellen graag testen. Zodat we weten dat het werkt, maar we willen ook graag (juist) weten dat inwoners er mee uit de voeten kunnen. Daarom testen we het eind september onder 50 inwoners. Voordat we de test doen willen we de test ook graag testen, en wel onder collega's. Zie het als een generale repetitie. Als je meetest maak je een dummycall aan de hand van een fictieve casus. Na afloop vul je een vragenlijst in.

Meedozen aan de generale repetitierepetitie?

Wil je onze inwonerstest wel testen? Fijn! We testen op woensdag 9 september tussen 15.00 uur en 17.00 uur. Je kunt op een moment waarop het jou uitkomt naar de klantenservice bellen.

Het testproces gaat als volgt:

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

Dus, heb je zin en een beetje tijd over op 9 september? Geef je dan op via mail bij [REDACTED]

Alvast hartelijke dank namens het projectteam ID Bellen!

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 15:26
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Knop naar test en productie

Hoi [REDACTED]

Zoals afgesproken zou ik het antwoord wat [REDACTED] heeft aangeven over de vraag over de knop terugkoppelen.
Het is mogelijk om in de productie omgeving van het CMS twee knoppen op te nemen, waarbij er een linkt naar de testomgeving en de anderen naar de productie omgeving. Wel is het belangrijk dat de knop naar de testomgeving tijdig wordt verwijderd of onzichtbaar wordt gemaakt voordat de generale test start ivm mogelijk verwarring bij de deelnemers.

@[REDACTED] wil jij dat bewaken?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 15:26
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: Knop naar test en productie

Hoi [REDACTED]

Zoals afgesproken zou ik het antwoord wat [REDACTED] heeft aangeven over de vraag over de knop terugkoppelen.
Het is mogelijk om in de productie omgeving van het CMS twee knoppen op te nemen, waarbij er een linkt naar de testomgeving en de anderen naar de productie omgeving. Wel is het belangrijk dat de knop naar de testomgeving tijdig wordt verwijderd of onzichtbaar wordt gemaakt voordat de generale test start ivm mogelijk verwarring bij de deelnemers.

@[REDACTED] wil jij dat bewaken?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 14:48
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID-bellen rooster

Dank je wel [REDACTED],

Ik heb de namen opgenomen in de actielijst.

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 13:32
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Fwd: ID-bellen rooster

Hallo [REDACTED],

Dit is het schema van medewerkers Klantenservice die meedoen aan de pilot:

Donderdag 3 sept: testen ID-bellen 15.00 - 17.00 uur: [REDACTED]

Woensdag 9 sept: generale repetitie ID-bellen 15.00 - 17.00 uur: [REDACTED]

Woensdag 23 sept: pilot ID-bellen 14.00 - 17.00 uur: [REDACTED]

Donderdag 24 sept: pilot ID-bellen 14.00 - 17.00 uur: [REDACTED]

Groeten,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 16:15
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Instructies technische test

Hoi [REDACTED]

Het betreft de instructies die uiteindelijk onze collega's en de inwoners gaan gebruiken. Maar a.s. donderdag hebben we ze eerst zelf nodig.

In het overleg vanmorgen heb ik aangegeven dat ik dit op mij zou nemen, maar maak graag van aanbod gebruik als jij de instructie van Nijmegen al hebt aangepast voor de HAN.

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 12:08
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Instructies technische test

Ha [REDACTED]

Ik zie op de actielijst mijn naam staan bij het gereedmaken van de instructies voor de technische test as donderdag. Daar hebben we het net niet over gehad. Zijn dit instructies voor de collega's of de kcc medewerkers? Zijn dit dezelfde instructies als [REDACTED] naar de HAN stuurt? Dan kunnen we die misschien gebruiken, met dezelfde link? [REDACTED] kan die dan meesturen naar de deelnemers.

Groet!

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 15:20
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Intranetbericht ID Bellen test de inwonerstest v1.docx

Okidoki, doe ik.
Ben benieuwd of het stormloopt.

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 15:09
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Intranetbericht ID Bellen test de inwonerstest v1.docx

Dank voor jullie reactie, het bericht staat op intranet!

<http://intranet1.arnhem.local/nieuws/hulp-gezocht-test-het-inwonersonderzoek>

@ [REDACTED], mochten zich nou teveel of genoeg collega's aanmelden, geef dan even een seintje. Dan haal ik het bericht offline of pas ik het aan dat duidelijk is dat we genoeg mensen hebben.

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 14:19
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Intranetbericht ID Bellen test de inwonerstest v1.docx

Hoi [REDACTED]

Hopelijk nog op tijd. Mooi helder geschreven. Het geeft een goed beeld van waar het project voorstaat en wat we verwachten van onze collega's.

Ik heb nog een paar tikfoutjes uit het bericht gehaald en mijn naam gecorrigeerd;-)

Moeten we nog aangeven hoeveel mensen we nodig hebben? Of laten we dat afhangen van het aantal reacties?

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 13:02
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Kernteam overleg ID-bellen

Hoi [REDACTED]

Kun je mij uitnodigen? Ik zit wel in de omgeving van Drechtsteden, maar heb geen link.

Grt. [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 13:00
Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Kernteam overleg ID-bellen

Hoi allen,

Voor het overleg de agenda:

1. Aanvullen agendapunten (zijn er nog belangrijke bespreekpunten voor dit overleg?)
2. Korte update stand van zaken [REDACTED]
3. Communicatie, instructies & uitnodigingen
4. Status technische omgevingen
5. Productenlijst doornemen en afspraken noteren
6. wvttk

Van: [REDACTED]
Wanneer: 13:00 - 14:00 31 augustus 2020
Onderwerp: Kernteam overleg ID-bellen
Locatie: teams

Het overleg van 31-08 verplaatst naar 13:00 vanwege te veel afmeldingen

Hoi allemaal,

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

Zoals we in ons eerdere kernteam hebben besproken is het nog flink 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 daarin eventuele verschillen zijn per gemeente.



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

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

Groet,

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 16:10
Aan: J [REDACTED]
Onderwerp: RE: Knop naar test en productie

Hoi [REDACTED]

Volgens mij hadden we vanmorgen geconcludeerd dat een pagina op Arnhem.nl het minste inspanning kost en daardoor het makkelijkst is te realiseren.

@ [REDACTED] en [REDACTED] hoe kijken jullie tegen de vraag van [REDACTED] aan?

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 15:35
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Knop naar test en productie

Ha [REDACTED]

Dankjewel. De knop naar de testomgeving is naast de test van de HAN ook nodig voor het HAN onderzoek 10 en 11 september en 2 knoppen op 1 pagina is verwarrend voor de deelnemers. Kan het oorspronkelijke plan worden uitgevoerd om 2 gelijke pagina's achter verschillende wachtwoorden aan te maken die naar verschillende omgevingen verwijzen? Ik hoor graag of dat vanmiddag lukt zodat ik de HAN vandaag kan berichten over de test van morgen. Alvast bedankt.

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag, augustus 31, 2020 15:25
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Knop naar test en productie

Hoi [REDACTED]

Zoals afgesproken zou ik het antwoord wat [REDACTED] heeft aangeven over de vraag over de knop terugkoppelen. Het is mogelijk om in de productie omgeving van het CMS twee knoppen op te nemen, waarbij er een link naar de testomgeving en de anderen naar de productie omgeving. Wel is het belangrijk dat de knop naar de testomgeving tijdig wordt verwijderd of onzichtbaar wordt gemaakt voordat de generale test start ivm mogelijk verwarring bij de deelnemers.

@ [REDACTED] wil jij dat bewaken?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

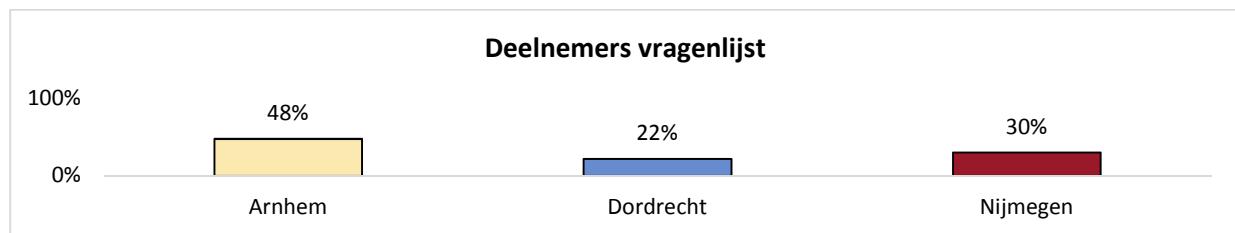
1. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de vragenlijst besproken. Allereerst wordt er kort ingegaan op de achtergrondkenmerken van de deelnemers aan de vragenlijst. Vervolgens komen de specifieke vragen over de ervaringen met ID bellen aan bod.

2.1 Deelnemers vragenlijst

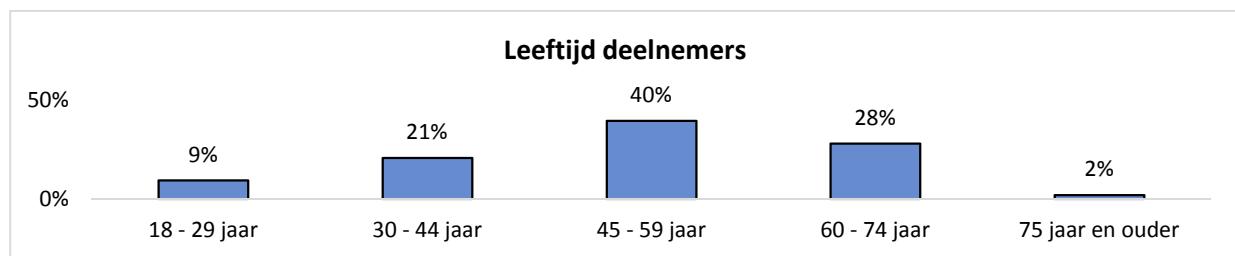
1.1.1 Achtergrondkenmerken

Aan de deelnemers van de test ID bellen werd na afloop van de test een vragenlijst verstuurd. Deze vragenlijst is door 96 deelnemers ingevuld. Hiervan woont bijna de helft van de deelnemers in de gemeente Arnhem (48%), gevolgd door de gemeente Nijmegen (30%) en de gemeente Dordrecht (22%).



Figuur 1. In welke gemeente woont u?

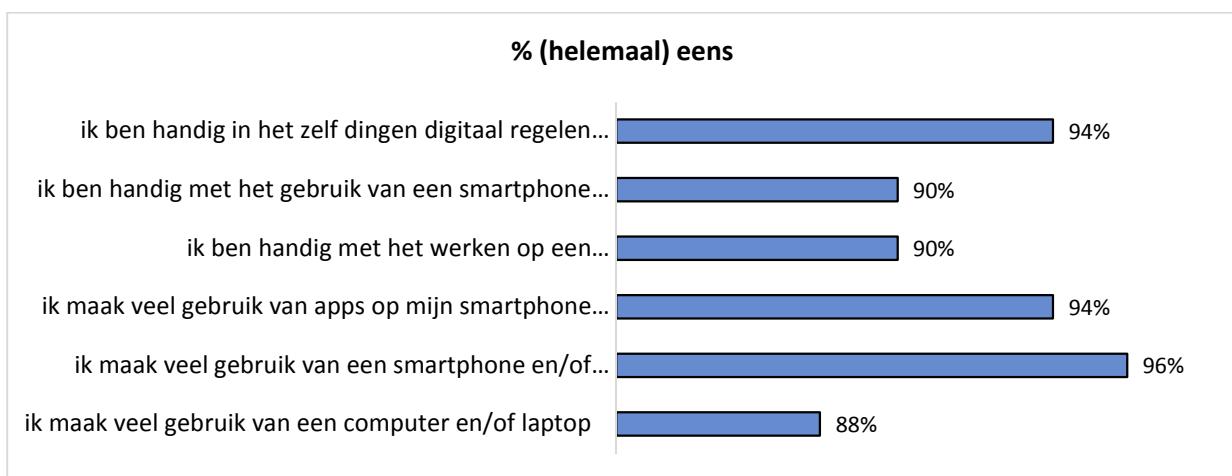
De deelnemers aan de vragenlijst bevonden zich het vaakst in de middelste leeftijdscategorie van 45–59 jaar (40%). Nog eens bijna 30% van de deelnemers was 45–59 jaar oud. Ongeveer één op de vijf deelnemers was 30–44 jaar oud. Over het algemeen werd er minder vaak deelgenomen door jongeren (9%) en de oudste categorie (2%).



Figuur 2. Wat is uw leeftijd?

2.1.1 Digitale vaardigheid

Vervolgens werden er zes stellingen over digitale vaardigheid voorgelegd aan de deelnemers, waarbij ze konden kiezen uit de volgende antwoordmogelijkheden: *helemaal eens, eens, neutraal, oneens en helemaal oneens*. Uit deze zes stellingen kwam naar voren dat vrijwel alle deelnemers goed overweg kunnen met computer, laptop, smartphone en/of tablet.

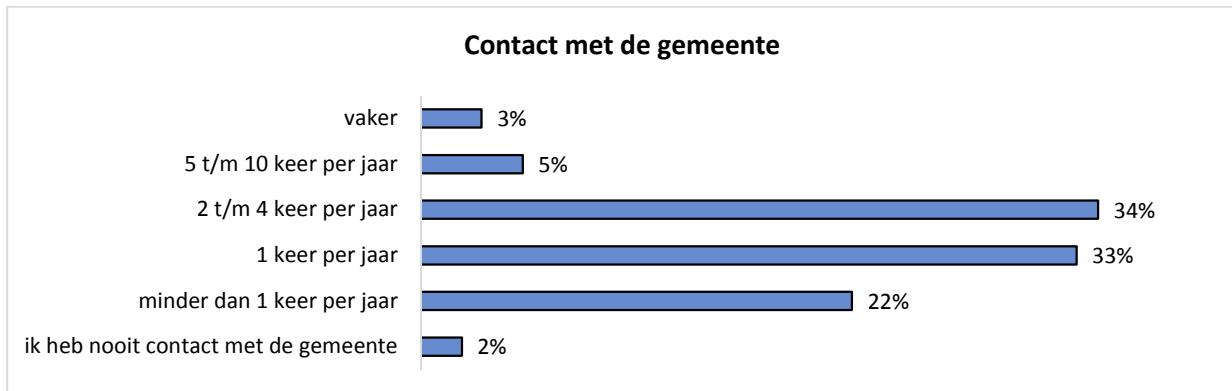


Figuur 3. % (helemaal) eens met stellingen digitale vaardigheid.

Vervolgens werd de vraag gesteld *hoe digitaal vaardig zij zichzelf zouden noemen*. Ook hieruit kwam naar voren dat de deelnemers aan de vragenlijst digitaal vaardig zijn: 54% vindt zichzelf zeer vaardig, 42% vindt zichzelf vaardig en slechts 4% vindt zichzelf beperkt vaardig. Geen van de deelnemers vond zichzelf niet vaardig.

3.1.1 Contact met de gemeente

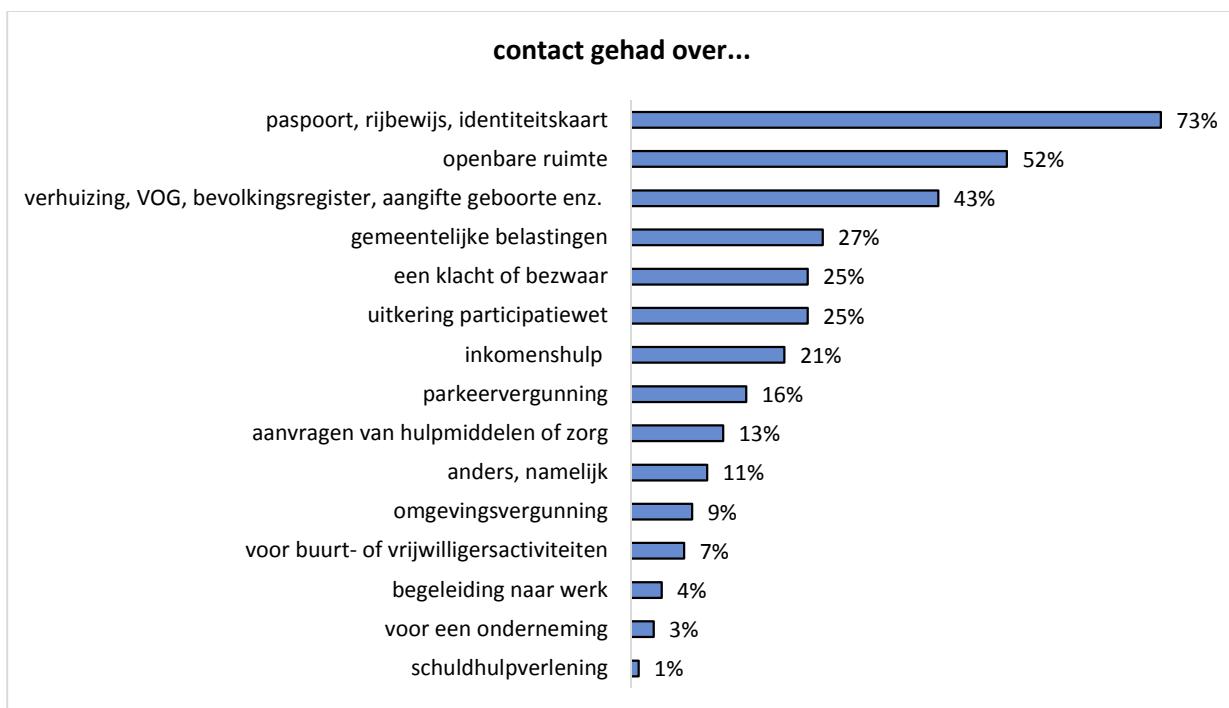
Er is eveneens gekeken hoe vaak de deelnemers aan de test gemiddeld contact opnemen met de gemeente. Ongeveer 34% van de deelnemers neemt 2 t/m 4 keer per jaar contact op met de gemeente. Een bijna net zo grote groep neemt 1 keer per jaar contact op met de gemeente (33%). Daarnaast heeft ruim één op de vijf deelnemers minder dan 1 keer per jaar contact met de gemeente. Slechts 8% van de deelnemers heeft 5 keer of vaker per jaar contact met de gemeente. 2% zegt nooit contact te hebben gehad met de gemeente.



Figuur 4. Hoe vaak heeft u gemiddeld contact opgenomen met de gemeente?



Vervolgens is gevraagd voor welke vragen zij wel eens contact met de gemeente op hebben genomen. De deelnemer kon hierbij meerdere antwoorden kiezen. Bijna drie kwart van de deelnemers (73%) zegt wel eens contact te hebben met de gemeente over paspoort, rijbewijs en identiteitskaart. Ruim de helft (52%) geeft aan contact te hebben over openbare ruimte, zoals bijvoorbeeld straatverlichting, voetpaden en zwerfvuil. Daarnaast heeft 43% contact over verhuizing, verklaring omtrent gedrag, uittreksel van bevolkingsregister, aangifte van geboorte enz. Nog eens 27% heeft contact met de gemeente over gemeentelijke belastingen. De overige vormen van contact komen bij minder dan één kwart van de deelnemers voor.



Figuur 5. Voor welke vragen heeft u wel eens contact met de gemeente?

3.1 Ervaringen met ID bellen

4.1.1 Gelukt om iemand aan de telefoon te krijgen

Allereerst werd aan de deelnemers gevraagd of het hen is gelukt om iemand aan de telefoon te krijgen. 18 deelnemers (19%) gaven aan dat het hen niet is gelukt om iemand aan de telefoon te krijgen.



Figuur 6. Is het gelukt om iemand aan de telefoon te krijgen?

De redenen hiervoor liepen uiteen. Zo kwam het bij vijf deelnemers voor dat zij achteraf toch geen tijd bleken te hebben om deel te nemen uit de test. Zij hebben echter wel de vragenlijst ingevuld. In vijf gevallen ging het om problemen met de app. Deelnemers gaven hierbij met name aan dat het niet is gelukt om de persoonsgegevens te importeren. Bij zeven deelnemers kwam het door technische redenen.

- Geen tijd gehad om te bellen: 5 deelnemers.

"Helaas vanwege corona drukte op werk niet kunnen bellen"

- Problemen met IRMA: 5 deelnemers

"IRMA werkte niet goed, ik kwam gewoon niet verder zoals het zou moeten gaan volgens de instructies". "Ik kreeg mijn persoonsgegevens niet in de app". "Ik heb niet gebeld omdat ik de attributen niet naar IRMA kon importeren (smartphone te oud?)"

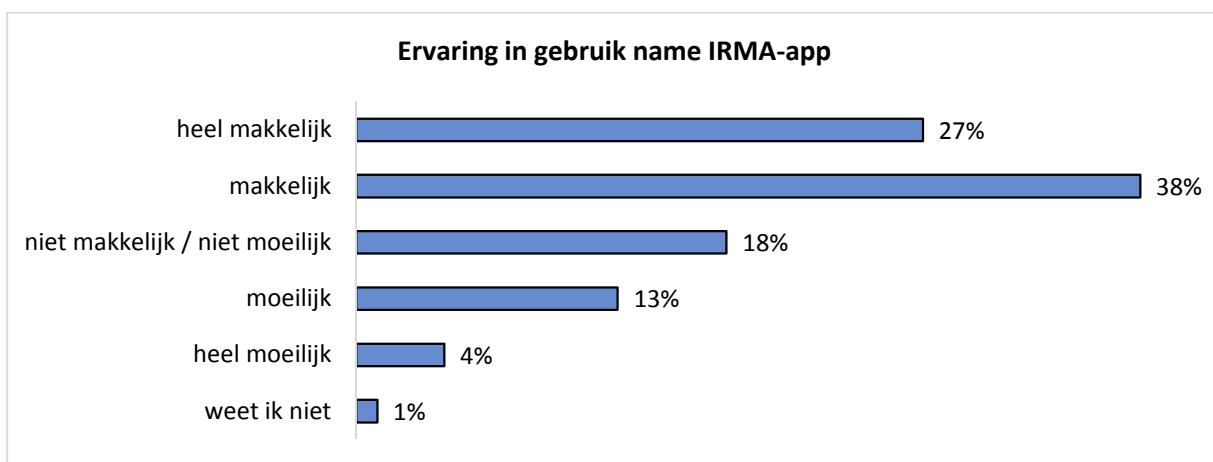
- Technische redenen: 7 deelnemers

"De verbinding werd tot 2x toe verbroken". "Na de wachtstand werd de verbinding verbroken". "Steeds in gesprek".

- Overig: 1 deelnemer

5.1.1 In gebruik name van IRMA-app

Een eerste stap van de test was het installeren van de IRMA-app en het inladen van persoonlijke gegevens. Aan de deelnemers van de test hebben wij gevraagd wat hun ervaring hiermee was. Het merendeel van de deelnemers vond dit (heel) makkelijk (65%). Desondanks gaf toch nog 17% van de deelnemers aan dat zij dit (heel) moeilijk vonden.



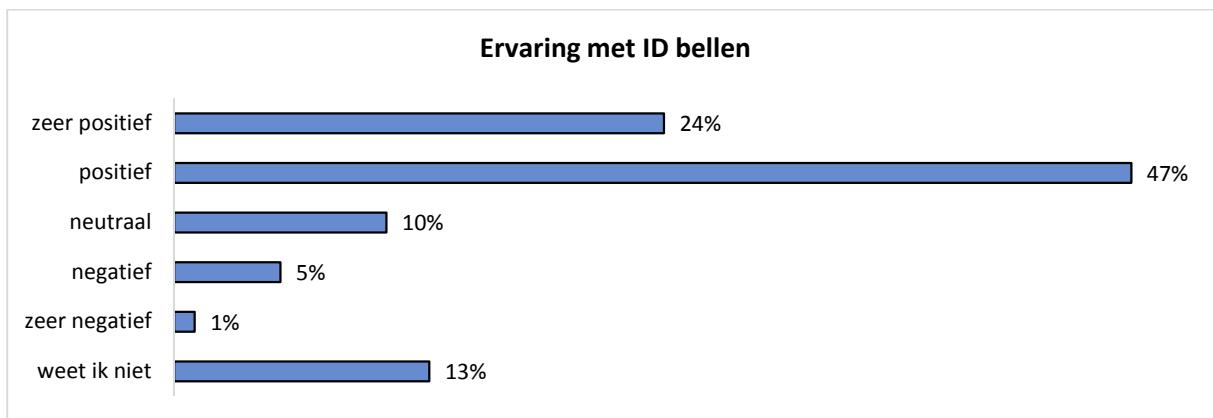
Figuur 7. Hoe heeft u het in gebruik nemen van de IRMA-app ervaren?

In de toelichting gaven deelnemers die het in gebruik nemen van de IRMA-app als (heel) moeilijk aan dat het vaak kwam doordat zij moeite hadden met het inladen van de gegevens. Daarnaast zijn mensen bang dat deze manier voor sommige mensen niet toegankelijk is.

"Ikzelf vond het makkelijk, maar ik kan me voorstellen dat mijn moeder of oma het erg lastig zou vinden. Met name de gegevens erin laden. Het is onduidelijk of je voldoende gegevens hebt toegevoegd, omdat er nog steeds een knop staat "gegevens toevoegen"".

6.1.1 Ervaring met ID bellen

De deelnemers aan de vragenlijst zijn over het algemeen (zeer) positief over hun ervaring met ID bellen. Ongeveer één kwart (24%) van de deelnemers is zeer positief en nog eens bijna de helft (47%) van de deelnemers geeft aan een positieve ervaring te hebben met ID bellen. Een kleine groep (6%) geeft aan een (zeer) negatieve ervaring te hebben met ID bellen.



Figuur 8. Hoe heeft u het ID bellen ervaren?



Uit de toelichting komt naar voren dat deelnemers die (zeer) negatief zijn over ID bellen met name als reden geven dat het ingewikkeld is. Ze vinden het lastig dat je verschillende stappen moet ondernemen voordat je daadwerkelijk kan bellen. Daarnaast bleek uit verschillende antwoorden dat de kwaliteit van de verbinding niet goed was.

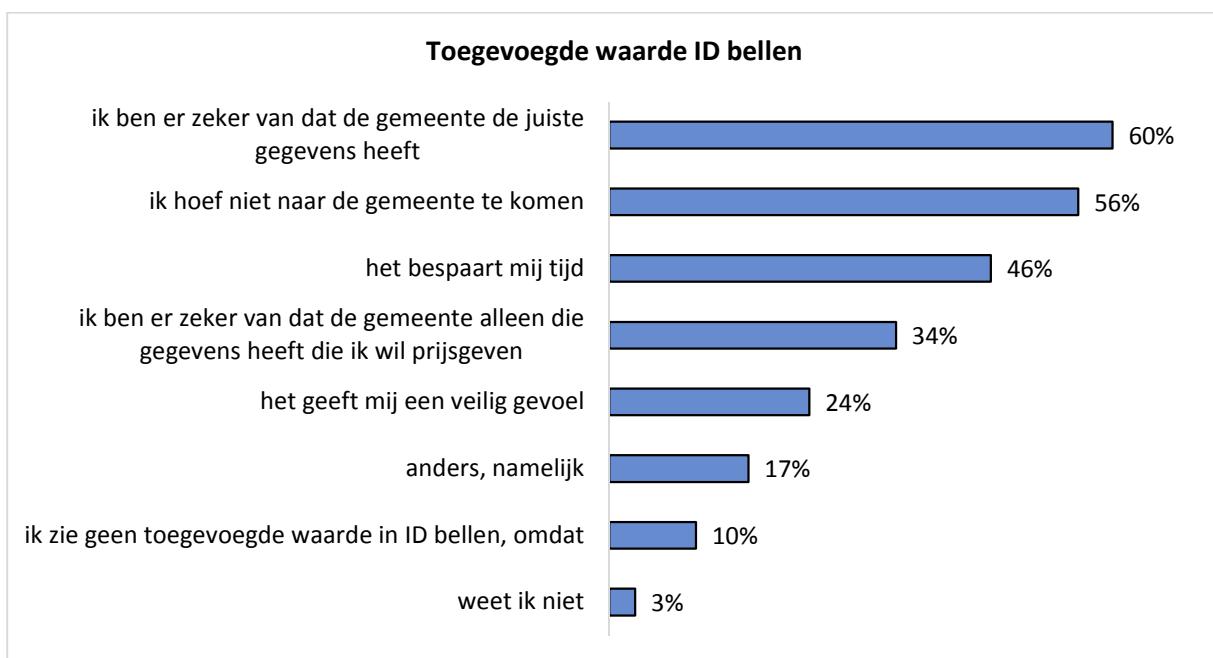
"jammer dat ik eerst naar de website van de gemeente moest om te kunnen kiezen voor IDbellen en dan nog weer zoveel klikjes moest doen voor ik echt kon bellen"

In onderstaande wordcloud zie je de woorden die twee of meer keer zijn genoemd bij deelnemers die (zeer) positief waren over het ID bellen. Zij waren simpelweg te spreken over het ID bellen.



Figuur 9. Toelichting deelnemers die (zeer) positief waren over ID bellen.

Vervolgens werd aan de deelnemers gevraagd waar voor hen de toegevoegde waarde in ID bellen met de gemeente zit. Hierbij konden meerdere antwoorden worden gegeven. De meeste toevoeging zien zij in het feit dat ze er zeker van zijn dat de gemeente de juiste gegevens heeft (60%). Ook het feit dat zij niet naar de gemeente hoeven te komen (56%) en dat het tijd bespaart (46%) wordt vaak genoemd.



Figuur 10. Waar zit voor u de toegevoegde waarde in ID bellen met de gemeente?

De deelnemers die als antwoord anders, namelijk gaven konden hun antwoord toelichten. Hier werden antwoorden gegeven zoals de efficiëntie: de gemeente weet meteen wie ze aan de telefoon hebben en daardoor het niet te hoeven beantwoorden van vragen. Degenen die geen toegevoegde waarde in ID bellen zagen gaven met name als antwoord dat zij ‘net zo makkelijk met de telefoon kunnen bellen’.

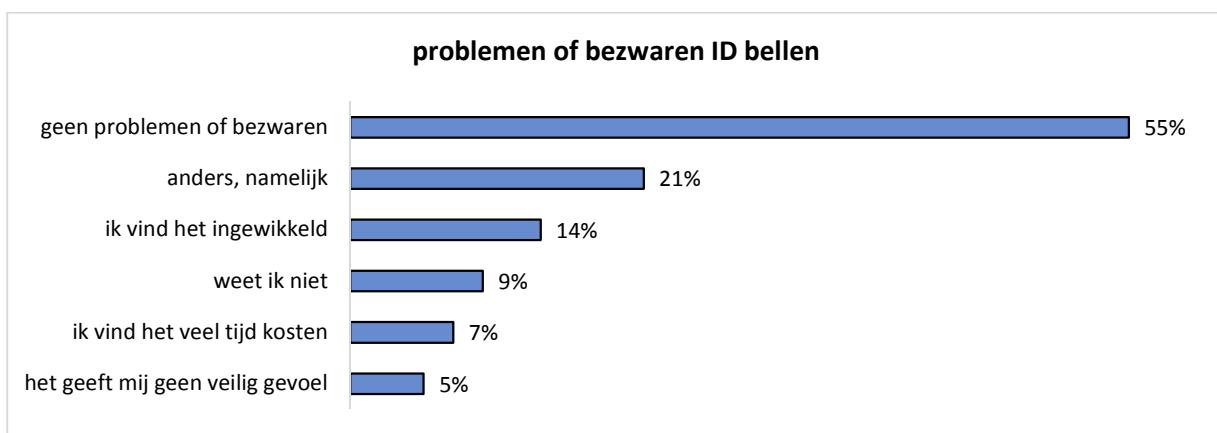
Ondanks dat veel deelnemers positief zijn zijn er ook deelnemers die problemen of bezwaren zien in het ID bellen. Een deel van de deelnemers vond het te ingewikkeld (14%), te veel tijd kosten (7%) en 5% ervaarden geen veilig gevoel tijdens het ID bellen. Ongeveer één op de vijf gaf een andere reden als probleem of bezwaar. Hierbij ging het met name over technische problemen en bezwaren / twijfels over de privacy.

- Technische redenen: 6 deelnemers.

“2x de verbinding verbroken”. “tja, de IRMA app werkte dus niet. Op mijn Samsung met Android 10.”

- Problemen met privacy: 7 deelnemers.

“Ik moet bij installatie wel veel moeite doen om een veilig gevoel te krijgen”. “Is de beveiliging goed geregeld, maw kan iemand anders bellen in mijn naam, bijvoorbeeld na verlies telefoon?”

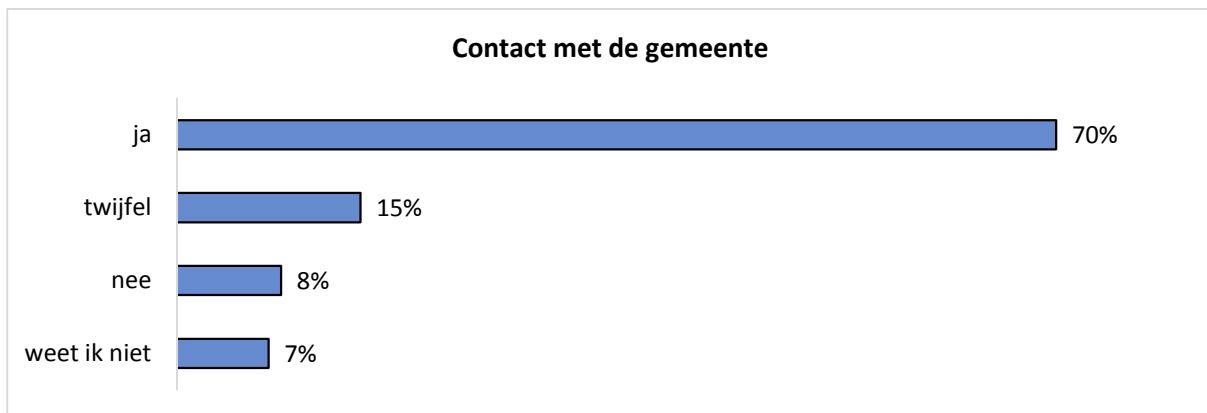


Toelichting open antwoorden

Figuur 11. Welke problemen of bezwaren heeft ID bellen voor u?

7.1.1 Gebruik ID bellen in de toekomst

De meeste deelnemers antwoordden positief (70%) op de vraag of zij in de toekomst gebruik willen maken van de mogelijkheden van ID bellen. 15% twijfelt nog en 8% geeft aan dit niet te willen doen. Een klein deel (7%) weet nog niet of zij dit in de toekomst willen doen.



Toelichting open antwoorden

8.1.1 Verbeteringen om ID bellen aantrekkelijker te maken

Nog doen

9.1.1 Andere opmerkingen

Nog doen

Date : 10-1-2020 14:07:03

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Subject : RE: Digitale identiteit: opiniestuk

Attachment : image001.png;

Dag allen,

Op 31 december heb ik jullie onderstaand verzoek gestuurd. Inmiddels is gebleken dat het niet haalbaar is om korte termijn een dergelijk opiniestuk met voldoende draagvlak in te sturen. Wel begrijpt iedereen dat de tijd rijp is voor beïnvloeding rond het onderwerp Digitale Identiteit en privacy binnen de Wet Digitale Overheid.

[REDACTED]

Mochten er vragen zijn dan hoor ik het graag.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]

Verzonden: dinsdag 31 december 2019 15:24

Aan:

Onderwerp: Digitale identiteit: opiniestuk

Dag allen,

In de week van 20 januari wordt de Wet Digitale Overheid behandeld in de Tweede Kamer. Leuk en Spannend: zal hij het nu wéér halen? Maar ook een kans om het onderwerp digitale identiteit op de agenda te zetten. Belangrijk onderdeel van de wet is namelijk het toelaten van andere identiteitsmiddelen naast DigiD, die ook door de overheid gebruikt kunnen worden. De wet schept hiervoor de mogelijkheid en kan kaders stellen bij de middelen die ingezet kunnen worden.

Natuurlijk vinden wij als gemeenten dat een dergelijke digitale identiteit privacyvriendelijk moet zijn. Dit kan door als randvoorwaarden voor een dergelijk identiteitsmiddel te stellen dat deze decentraal en attribuut gebaseerd moeten zijn. Een vergelijking die we de afgelopen tijd een aantal keer gebruikt hebben is deze tussen [REDACTED].

Om dit statement kracht bij te zetten is het idee om in de week van 13 januari een opiniestuk te plaatsen in een grote landelijk dagblad (NRC / Volkskrant / Parool), ondertekend door onze wethouders / burgemeesters die zich hier mee bezig houden, zoals ook de rectoren van Universiteiten laatst hebben gedaan: https://www.volkskrant.nl/columns-opinie/digitalisering-bedreigt-onze-universiteit-het-is-tijd-om-een-grens-te-trekken~bf87dc9/?utm_campaign=shared_earned&utm_medium=social&utm_source=twitter Daarnaast zoeken we contact met andere sectoren die deze mening delen, zoals [REDACTED]

Het stuk willen we baseren op de brief die [REDACTED] direct naar Kamerleden stuurt in die week (zie bijlage) alleen dan gericht aan een breder publiek.

Vraag

Is jullie bestuurder bereid om een dergelijk opiniestuk te onderschrijven?

Uiteraard wordt de definitieve versie aan jullie voorgelegd voor inzending. Ik hoor graag van jullie.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Date : 10-1-2020 15:01:16

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : Kamervragen IRMA

Attachment : image001.png;

Dag [REDACTED]

Afgelopen dinsdag zijn er kamervragen beantwoord over het gebruik van IRMA door een huisartsenpraktijk in Uden. Hierover heb ik van diverse partijen vragen gekregen, dus vandaar dat ik deze mail even gebruik om uitleg te geven over de kamervragen en de antwoorden. Overigens heb ik al een [REDACTED] gezet.

Aanleiding

CDA kamerlid Slootweg heeft vragen gesteld over het gebruik van IRMA door de huisartsenpraktijk naar aanleiding van het LinkedInbericht van de CIO van het ministerie van VWS die stelt dat dit niet zou mogen. De vragen zijn bedoeld om te kijken of deze beweringenkloppen.

Verplicht DigiD?

Na een aantal algemene vragen over het feit of de minister de ontwikkeling kent en IRMA kent, is gevraagd of de Huisartsenpraktijk is geïnformeerd dat ze niet aan de wet zouden voldoen (vraag 6), antwoord daarop is: nee.

Vervolgens wordt gevraagd of in de zorgsector verplicht DigiD gebruikt moet worden. Het antwoord daarop is even helder als verrassend: Nee.

Dit heeft ermee te maken dat DigiD nog niet aan de Eidas hoog eisen voldoet. De Autoriteit Persoonsgegevens is destijds om advies gevraagd. Deze heeft gesteld dat authenticatie in de zorg plaats moet vinden met ten minste tweefactorauthenticatie. Welk middel hiervoor wordt gebruikt is om het even. DigiD met sms voldoet hier in ieder geval aan.

Vervolgens wordt geantwoord dat de DigiD kosten inderdaad €0,117 zijn excl. BTW en dat deze kosten voor de inlog naar Logius gaan.

Verwerking BSN

De volgende vragen gaan over het gebruik van het BSN. Hieruit blijkt dat het BSN alleen verwerkt mag worden indien hier een wettelijke basis voor is. Logius heeft deze basis in de Wet EBV. DigiD is het enige authenticatiemiddel dat het BSN mag verwerken. Dit gaat verwerkt worden in de nieuwe Wet Digitale Overheid

IRMA echter, zo blijkt uit de volgende antwoorden, verwerkt het BSN helemaal niet. Het letterlijke antwoord op vraag 15 is:

Wanneer een BSN wordt ingetypt in een offline softwareapplicatie waarbij het BSN niet op een server wordt opgeslagen, tijdelijk vastgehouden of op een of andere manier via een clouddienst wordt verwerkt, is de aanbieder van de softwareapplicatie geen verwerker.

Dit is immers het principe waarop IRMA is gebaseerd. De gemeente Nijmegen verwerkt het BSN wel bij een verstrekking, maar heeft hiervoor een wettelijke basis in de Wet BRP.

Hiermee is overigens ook duidelijk dat centrale ID oplossingen het BSN niet mogen verwerken, aangezien deze wel aangemerkt worden als verwerker.

Kanttekening

Er zijn ook een aantal kanttekeningen die de minister maakt over het gebruik van IRMA. Het zou niet fair zijn als ik deze verborgen laat. In antwoord 13 geeft de minister aan dat een attribuut ook actueel zou moeten zijn. Zolang de 'revocatie functie' nog niet optimaal werkt, kan dit nog niet worden gegarandeerd. De gemeente Nijmegen is samen met de Stichting Privacy by Design in overleg om deze functie snel in te bouwen bij de verstrekkingen van BRP attributen. Hier zal ik nog bij jullie op terug komen.

Ook geeft de minister in diverse antwoorden aan dat de organisatie zelf verantwoordelijk is voor de authenticatie. Een open deur, maar bij het gebruik van DigiD worden hier geen vragen over gesteld aangezien dit door de voorwaarden die Logius bij het gebruik oplegt wel geregeld moet zijn. Een veilige implementatie van IRMA is daarom wel vereist. Partijen als Chipsoft, Nedap en ook wij als gemeente Nijmegen zijn ons hier zeer van bewust. Voor vragen over onze verstrekking lever ik graag onze PEN-test en DPIA aan. De verwachting is dat er dit jaar ook service aanbieders komen die IRMA veilig kunnen leveren.

IRMA is nog niet eIDAS genootschaft. Dat is ook niet mogelijk omdat dat via de nationale overheid loopt en Nederland hier nog geen procedure voor heeft. Dit wordt waarschijnlijk wel als eis gesteld binnen de Wet Digitale Overheid. Momenteel werkt de Stichting mee met de DigiD proef om als attribuutdienst van gegevens vanuit DigiD gebruik te maken. Onderdeel hiervan is een proefaudit voor dit proces. Waarschijnlijk zal hier in het voorjaar meer over worden gecommuniceerd.

Tot slot

In de beantwoording zit een paradox:

'Veiligheid hangt af van inrichting en waarborgen die met betrekking tot gegevensverwerking worden getroffen. Daarbij maakt het niet uit of de gegevensverwerking plaatsvindt onder verantwoordelijkheid van de overheid of van een private organisatie. Hierbij moet rekening gehouden worden met alle privacybeginselen uit de AVG, waaronder het helpen van de persoon over wie gegevens worden verwerkt in geval van problemen, bijvoorbeeld als zijn identificatiemiddel is gestolen. Deze mogelijkheid wordt beperkt indien niet te achterhalen is op welk moment tijdens het inloggen wie wat heeft gedaan. Dit is het geval wanneer gegevens enkel in handen van de burger zelf blijven.'

Het is bij het toepassen van de Privacy by Design principes zoals de AVG voorschrijft onmogelijk om als centrale partij de gebruiker te blijven volgen. Dit is dan ook onmogelijk vanuit IRMA. We zullen in de komende tijd zien hoe de Minister hier mee om gaat.

Mochten er na deze toelichting nog vragen zijn. Dan ben ik uiteraard altijd bereikbaar voor jullie!

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 28 juli 2020 17:15
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: ID contact
Bijlagen: 200415. Begroting globaal fase 2 - v0.60.xlsx; begroting veilig bellen - fase 2 - NLdigibeter - versie 0.5.xlsx

Hoi [REDACTED]

Onderstaand een toelichting van de projectleider die toentertijd de begroting van de aanvraag ID-Contact onder zijn hoede had genomen.

Dit geeft wat meer context over het ontstaan ervan. Donderdag zijn [REDACTED] en ik weer op kantoor.
@ [REDACTED]. Graag wil ik dan kijken welke stappen we moeten zetten.

@ [REDACTED], naast de kostenpost - administratie beschikking en verantwoording. Zijn er nog andere zaken waar we nu al even rekening moeten houden?

De beschikking zelf heb ik nog niet ontvangen. Zodra ik deze heb stuur ik deze uiteraard door.

Tot slot. Alle relevante info van dit project bundel ik in de map R:\Ons Werk\Informatie\1_Strategische_koers\Common ground\Project ID-Contact
Ik kan me heel goed voorstellen dat als straks de opzet helder is , we het ook in het zaaksysteem plaatsen.

Fijne avond.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 14 juli 2020 14:05
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: ID contact

Hoi [REDACTED]

Uiteraard! In bijlage twee documenten (1 voorberekening en 1 welke als begroting specificatie heeft gediend).

Het idee is al volgt geweest:

Projectbegroting is [REDACTED] (inclusief BTW, onhandig rekenen, maar dit was het begrotingsmodel van NLDigibeter). Daarvan is de eigen bijdragen van de aanvragers (3 gemeenten plus belastingdienst en Novum??) [REDACTED] (30%). Hier voor is nog geen dekking aangevraagd binnen de drie gemeenten.

Reden:

1. Zonder subsidie toewijzing was uitvoering ID-Contact niet haalbaar;
2. Deelnemers mogen inzet eigen personeel verrekenen à € [REDACTED] per uur.

Een groot deel (zo niet alles) van de 'eigen bijdrage' zal bijgedragen worden in de vorm van inzet eigen personeel (dus ook [redacted] uren, [redacted] haar uren, [redacted] zijn uren etc). In dat geval is extra budget (binnen [redacted] vanuit bv RPP) niet nodig. Aandachtspunt hierbij is de inzet communicatie en PL, daar deze via het SCD ingehuurd worden en dus als kosten gelden voor het project. Maar de totale inzet 'personeel' is [redacted], bijna [redacted] meer dan de [redacted] die gezamenlijk moet worden bijgedragen, waardoor ik verwacht (als er voldoende inzet vanuit eigen medewerkers Drechtsteden is) dat de inhuur kosten communicatie en PL vanuit het subsidie deel betaald kunnen worden.

Tevens: als de Belastingdienst en Novum als volwaardig partner mee willen doen, mag men de eerste genoemde [redacted] als eigen bijdragen verdelen over 5 of meer partijen ipv 3, waardoor kosten (ook inzet eigen personeel) eerder doorbelast kunnen worden op het project.

Ik zou de aanpak volgen om eerst het aantal actieve deelnemers duidelijk te krijgen (plus commitment financieel en inzet) en aansluitend afspraken te maken over de taakverdeling (zoals we bij ID-Bellen ook hebben gedaan) en dan het eigen deel per gemeente gedeeld door [redacted] per uur om te rekenen naar het aantal uren (ex. Communicatie en projectmanagement) wat vanuit [redacted] geleverd moet worden.

Helpt dit een beetje om de begroting te verduidelijken voor je overleg?

Met vriendelijke groet,

[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]

[redacted]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 20 augustus 2020 14:13
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Inhuur Product Owner Project ID-Contact

[REDACTED]

Ik heb inderdaad [REDACTED] gesproken en we hebben ten aanzien van dit onderdeel afgesproken dat er een nieuw exploitatie nummer komt.

[REDACTED] wist nog niet hoe hij dit moest aanvragen bij de [REDACTED]. Verder was er geen probleem. Dus een nummer komt nog. Omdat er subsidie voor binnenkomt kan ik wel garant staan voor de betaling, want een verplichting aanmaken kan dan ook nog niet. Ook dat moet op dat nummer

Kan je het op grond van deze info doorzetten

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 20 augustus 2020 14:09
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Inhuur Product Owner Project ID-Contact

Hallo [REDACTED]

Klopt en dank!

@[REDACTED] was het eea al besproken met betrekking tot de elementen voor de kosten? Ik heb met [REDACTED] afgesproken dat ik jouw gesprek met [REDACTED] zou afwachten (dinsdag).

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 20 augustus 2020 13:17
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Inhuur Product Owner Project ID-Contact

Hoi [REDACTED],

Ik vervang [REDACTED] tijdens haar vakantie. Volgens mij ben je al door haar geïnformeerd en hoef ik alleen nog maar de vacaturetekst aan te leveren. Van [REDACTED] begreep ik dat hij al met jou had gesproken over dat de boekingscombinatie later wordt aangeleverd ivm dat bij F&C de juist persoon nog vakantie heeft. Volgens planning zou de vacature uiterlijk morgen worden uitgezet.

Vandaag en morgen ben ik vrij, maar als je nog informatie van mij nodig hebt, dan mag je mij altijd even bellen op mijn 06.

Alvast bedankt!

Groet,
[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Aan: afdeling Klantenservice
Betreft: Pilot ID-bellen
Datum: 17-08-2020 12:25

Hoi allemaal,

Eindelijk gaat het gebeuren, we gaan starten met de pilot ID-bellen samen met de gemeente Nijmegen en Drechtsteden.
Maar wat is ID-bellen eigenlijk???

De gemeenten Arnhem, Nijmegen en Drechtsteden werken nu aan een toepassing genaamd "Bellen met IRMA", waarbij inwoners via IRMA hun gemeente kunnen bellen. "Op dit moment is het vaak zo dat je, wanneer je de gemeente belt, gevraagd wordt om je achternaam en geboortedatum. Die authenticatie is erg beperkt en verre van waterdicht. Met IRMA zien we de mogelijkheid om een hoger niveau van authenticatie toe te passen. Inwoners die hun gemeente willen bellen kunnen straks op de gemeentesite met de IRMA-app een qr-code scannen. Vervolgens krijgt de gebruiker de vraag dat hij op het punt staat de gemeente te bellen en dat die graag zijn of haar gegevens wil ontvangen. De gemeente kan vervolgens zelf bepalen welke gegevens er van de inwoner worden gevraagd. Als de inwoner hiermee akkoord gaat wordt het telefoonnummer uit de qr-code gebeld. De gemeente ziet vervolgens de gegevens van de beller die gelijktijdig zijn meegestuurd.

Wij zullen vanuit de klantenservice deze pilot gaan draaien en testen. Hiervoor hebben wij een aantal medewerkers nodig die het leuk lijkt om aan deze pilot mee te werken.

Wanneer:

week 36, 3 september collegiale test (testen techniek/backend) 2 medewerkers nodig

week 37 9 september generale test 2 medewerkers

week 39 twee dagdelen waarschijnlijk de woensdag en donderdagmiddag. 2 medewerkers.

Als je mee wilt doen laat dit dan even via de mail weten. Dan ga ik kijken of en waar je ingepland kan worden.

Groetjes [REDACTED]

Date : 1-9-2020 17:59:31

From :

To :

Subject : 31082020 actielijst ID-bellen.docx

Attachment : 3108202.docx;

Hoi [REDACTED]

Zie in bijlage antwoorden op jouw vragen.

Groet, [REDACTED]

Date : 1-9-2020 17:59:31

From :

To :

Subject : 31082020 actielijst ID-bellen.docx

Attachment : 3108202.docx;

Hoi [REDACTED]

Zie in bijlage antwoorden op jouw vragen.

Groet, [REDACTED]

Feedbackformulier KCC-medewerkers ID-Bellen

Vraag	Invulveld opmerkingen
Hoe heb je het ID-bellen door de inwoners in algemene zin ervaren?	goed, de gegevens kunnen netjes doen.
Waar zit voor jou de toegevoegde waarde van ID-bellen ten opzichte van het huidige werkproces?	je weet direct wie er belt, en welke vraag/ onderwerp er komt.
Zie je nog specifieke knelpunten of bezwaren aan ID-bellen?	
Zie je verbeterpunten die het ID-bellen voor jouw werkproces aantrekkelijker zou kunnen maken?	
Wil je verder nog iets kwijt over ID-Bellen?	

Stuur dit formulier uiterlijk 25 september naar:

[REDACTED] en [REDACTED]

Dankjewel voor je feedback!

Feedbackformulier KCC-medewerkers ID-Bellen

Vraag	Invuld opmerkingen
Hoe heb je het ID-bellen door de inwoners in algemene zin ervaren?	Als positief. Gesprekken verlopen soepel.
Waar zit voor jou de toegevoegde waarde van ID-bellen ten opzichte van het huidige werkproces?	Het voorstellen met identificatie is prettig. Prettig te weten wie je aan de lijn kent en ook waar de vraag over gaat.
Zie je nog specifieke knelpunten of bezwaren aan ID-bellen?	Verificatie als een derde belt voor de inwoner.
Zie je verbeterpunten die het ID-bellen voor jouw werkproces aantrekkelijker zou kunnen maken?	Wel of niet de naam noemen van betrekkelijk? Koppeling met werkproces: belt over belastingen -
Wil je verder nog iets kwijt over ID-Bellen?	Ik hoop dat het project doorgaat.

Stuur dit formulier uiterlijk 25 september naar:

[REDACTED] en [REDACTED]

Dankjewel voor je feedback!

Feedbac

Vraag

Hoe heb je
algemene zi

Feedbackformulier KCC-medewerkers ID-|

Vraag	Innveld of Antwoord
Hoe heb je het ID-bellen door de inwoners in algemene zin ervaren?	A) S pos Sceptisch.

Feedbackformulier KCC-medewerkers ID-Bellen

Vraag	Invulveld opmerkingen
Hoe heb je het ID-bellen door de inwoners in algemene zin ervaren?	Als positief. Gestalteken verloren soepel.
Waar zit voor jou de toegevoegde waarde van ID-bellen ten opzichte van het huidige werkproces?	Het voorstellen met identificatie is prettig. Prettig te weten wie je aan de lijn komt en ook waar de vragen overgaan.
Zie je nog specifieke knelpunten of bezwaren aan ID-bellen?	Verificatie als een goede belli door de inwoner.
Zie je verbeterpunten die het ID-bellen voor jouw werkproces aantrekkelijker zou kunnen maken?	Wel of niet de naam vragen verbeeter? Koppeling met werkproces: belt over belastingen -
Wil je verder nog iets kwijt over ID-Bellen?	Ik hoop dat het project doorgaat.

Stuur dit formulier uiterlijk 25 september naar:

[REDACTIE]

Dankjewel voor je feedback!

Feedbackformulier KCC-medewerk

Vraag	In
Hoe heb je het ID-bellen door de inwoners in algemene zin ervaren?	A 5
Waar zit voor jou de toegevoegde waarde van ID-bellen ten opzichte van het huidige werkproces?	H 4
Zie je nog specifieke knelpunten of bezwaren aan ID-bellen?	N 3
Zie je verbeterpunten die het ID-bellen voor jouw werkproces aantrekkelijker zou kunnen maken?	W 4
Wil je verder nog iets kwijt over ID-Bellen?	K 3

Stuur dit formulier uiterlijk 25 september naar:

Dankjewel voor je feedback!

Date : 12-10-2020 12:42:05

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : aangepaste versie

Attachment : resulta.docx;

Hoi,

Hier een aangepaste versie met opmerkingen van zonet erin verwerkt.

Groet, [REDACTED]

Date : 12-10-2020 12:42:05

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : aangepaste versie

Attachment : resulta.docx;

Hoi,

Hier een aangepaste versie met opmerkingen van zonet erin verwerkt.

Groet, [REDACTED]

Date : 3-6-2020 07:59:12

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Subject : Aansluiten bij staf 8 juni - onderwerp pilot ID-Bellen

Goedemorgen [REDACTED]

We hadden een tijdje geleden besproken om in de staf van 8 juni wethouder Van Dellen bij te praten over de pilot ID-Bellen (IRMA). Als het goed is komt er deze week een goede demo en anders kijk ik wat ik kan regelen.

Mijn vragen zijn:

1. Is het onderwerp pilot ID-Bellen geagendeerd voor p8 juni en hoelaat?
2. Moet ik nog iets aanleveren van te voren?
3. Is de staf via teams of op locatie?

Update andere ontwikkeling:

- Subsideaanvraag Innovatiebudget bij BZK

Als het goed is komt morgen, 4 juni het bericht of we een ronde verder zijn en we ons idee volgende week bij de jury mogen pitchen.

- Onderzoeksvoorstel HAN

Ik had aangegeven dat de HAN [REDACTED] een onderzoek voor 1,5 jaar wil doen naar hetgeen wij nu mee bezig zijn. In de sessies die we tot nu toe hebben gehad blijkt de overlap met de subsidieaanvraag met BZK te groot. Daarom is besloten om de aanvraag niet in juni in te dienen maar in november. Het onderzoek zou dan volgend jaar september starten. Voor de zomer wordt nog een sessie belegd om het onderwerp te bekijken. Ik heb aangegeven dat we voor de verkenning open staan.

Fijne dag vandaag.

Groet [REDACTED]

Date : 9-9-2020 08:46:28

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : Aanvullende vraag ID Bellen onderzoek HAN

Attachment : Testplan.pdf;

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 expliciet 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 : 26-10-2020 16:47:07

From :

To : "

Subject : Afspraken/actielijst t.b.v. inhoudelijk afronden evaluatierapport

Hoi allen,

Aangezien het inhoudelijk afronden van het evaluatierapport trager verloopt dan gepland, hebben we vanochtend met een deel van het kernteam concrete afspraken gemaakt over het afmaken. Het streven is nog steeds om eind van deze week een conceptversie ter review voor te leggen aan de stuurgroep + het B1 team.

Afspraken die we hebben gemaakt:

1. Ieder kernteam lid bestudeert het concept stuk en levert (indien feedback op een onderdeel) feedback in de vorm van een tekstvoorstel.
2. We laten het stuk door een B1 team controleren, maar vooral op de onderdelen: Samenvatting, Inleiding, onderzoeksresultaten, Conclusies & aanbevelingen. De overige stukken bevatten onverkomeijk jargon en termen die niet B1 zijn, maar wel relevant zijn voor de doelgroep die lering wil trekken uit dit rapport.
3. De inhoudsopgave is weggehaald uit het concept, aangezien dit ervoor zorgde dat het document crasht (door foutieve verwijzingen)
4. Buiten algemene feedback, hebben we de volgende afspraken voor specifieke/inhoudelijk afronden van de hoofdstukken:

Hoofdstuk indeling doen we op het einde

"hoe werkt ID bellen"
"Technische werking"
"Bijlagen met procesverloop, checken tekst + actuele plaatjes"

"lessons learned, onderdeel "communicatie"
"B1 check organiseren"
"hoofdstukindeling/ styling check voor aanlevering aan het styling team"

"verloop pilot, vooral stukje voorbereiding"
"gebruik IRMA app" → specifiek wat jullie willen opnemen over de keuze etc.

"onderzoeksopzet"
"onderzoeksresultaten"
→ aanbevelingen voor onderzoek combineren met verdiepende analyse, wat is interessant om mee te geven?
→ positieve quotes benoemen

→ geschreven stuk over het HAN onderzoek
→ medewerkers ervaringen KCC

- Definitie uitleg identificeren/authenticeren → in het doel spreken we van identificeren, maar in de stukken komt ook authenticeren voor, wat hanteren we en hoe leggen we het uit? > [redacted] doet een voorzet.
- Aanbevelingen (voorzet)
- Algemene verwerking van feedback
- Samenvatting

→ hoge resolutie PNG maken van de grafieken en tabellen

→ Besluiten over afronding stuk & uitloop i.v.m. B1 check en styling.

Graag de aanvullingen en review voor donderdag opleveren. ik weet dat het kortdag is, maar als we het deze week niet afronden dan wordt het overleggen & afstemmen een stuk lastiger. Uiteindelijk willen we met z'n allen een stuk naar buiten brengen waar we trots op zijn en waar we achter staan. Mocht het om wat voor reden dan ook niet lukken om je stuk aan te leveren, laat het me dan op tijd weten!

Het document staat in Teams in het kanaal "WG Evaluatierapport". Kan je het niet vinden? Kijk even of het bij verborgen kanalen staat.

Succes!
Groet,
[redacted]

Date : 21-8-2020 15:03:39

From: [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : agenda werkgroep onderzoek 24/8

Attachment : Casuste.docx;

Hoi [REDACTED]

Hier een lijstje met punten om maandagochtend in de werkgroep onderzoek langs te lopen.

Bijgevoegd: aangepaste beschrijving aanvullende casussen. De rest van de documenten vinden jullie op teams.

Tot maandag en prettig weekend!

Groet, [REDACTED]

1. Benoemen, verdelen en plannen acties

Casussen

- Beschrijving/belscript verhuiscasus. Actie: [REDACTED]
- Aanvullende casussen - commentaar [REDACTED] verwerken en verwerken in vragenlijst ([zie bijlage](#)). Actie:
- Casusbeschrijving/belscript opnemen in instructietekst inwoners. Actie:

Wervingstekst

- WG communicatie maakt basisdocument - bespreken in kerngroep 24/8. Actie: [REDACTED]
- Geschikt maken voor lokale situatie. **Actie: lokaal**

Werven deelnemers collegiale test/generale repetitie

- **actie: lokaal**

Werving en communicatie met inwoners

- werven via lokaal te bepalen kanalen
- bijhouden deelnemersregistratie
- communicatie met inwoners gedurende test
- terugkoppeling testresultaat + vervolg inwoners
- uitreiken beloning

Acties: lokaal

Vragenlijst inwoners en feedbackformulier KCC

- agenderen voor bespreking in werkgroep onderzoek 24/8. Actie: [REDACTED]
- concept vragenlijst voorleggen voor collegiaal advies in week 35/36. **Actie: ieder**
- concept vragenlijst checken door B1 in week 36. **Actie: ieder**
- verwerken commentaar en concept voorleggen aan kerngroep 7/9. **Actie:**
- programmeren vragenlijst 8/9. **Actie: [REDACTED]**
- vragenlijst en formulier testen op 9 september. **Actie: lokaal**
- verwerken commentaar op 10/11 september. **Actie: ?**
- voorleggen definitieve versie aan stuurgroep. Wanneer? **Actie: ?**
- evt programmeren vragenlijst. **Wanneer? Actie: [REDACTED]**

Privacyaspecten en AVG

- welke acties nodig?
- toestemming voor gebruik data
- wilt u terugkoppeling onderzoeksresultaten?
- voorafgaand aan test toestemming vragen via softwaretool? bij aanmelding?
- (zie ook onderzoekplan HAN en teamsgesprek in WG communicatie)

Rapportage

Opstellen detailplanning en benoemen/verdelen acties. Actie:

2. Doornemen vragenlijst en feedbackformulier

3. Vervolgoeverleg plannen

Date : 21-8-2020 15:03:39

From: [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : agenda werkgroep onderzoek 24/8

Attachment : Casuste.docx;

Hoi [REDACTED]

Hier een lijstje met punten om maandagochtend in de werkgroep onderzoek langs te lopen.

Bijgevoegd: aangepaste beschrijving aanvullende casussen. De rest van de documenten vinden jullie op teams.

Tot maandag en prettig weekend!

Groet, [REDACTED]

1. Benoemen, verdelen en plannen acties

Casussen

- Beschrijving/belscript verhuiscasus. Actie: [REDACTED]
- Aanvullende casussen - commentaar [REDACTED] verwerken en verwerken in vragenlijst ([zie bijlage](#)). Actie:
- Casusbeschrijving/belscript opnemen in instructietekst inwoners. Actie:

Wervingstekst

- WG communicatie maakt basisdocument - bespreken in kerngroep 24/8. Actie: [REDACTED]
- Geschikt maken voor lokale situatie. **Actie: lokaal**

Werven deelnemers collegiale test/generale repetitie

- **actie: lokaal**

Werving en communicatie met inwoners

- werven via lokaal te bepalen kanalen
- bijhouden deelnemersregistratie
- communicatie met inwoners gedurende test
- terugkoppeling testresultaat + vervolg inwoners
- uitreiken beloning

Acties: lokaal

Vragenlijst inwoners en feedbackformulier KCC

- agenderen voor bespreking in werkgroep onderzoek 24/8. Actie: [REDACTED]
- concept vragenlijst voorleggen voor collegiaal advies in week 35/36. **Actie: ieder**
- concept vragenlijst checken door B1 in week 36. **Actie: ieder**
- verwerken commentaar en concept voorleggen aan kerngroep 7/9. **Actie:**
- programmeren vragenlijst 8/9. **Actie: [REDACTED]**
- vragenlijst en formulier testen op 9 september. **Actie: lokaal**
- verwerken commentaar op 10/11 september. **Actie: ?**
- voorleggen definitieve versie aan stuurgroep. Wanneer? **Actie: ?**
- evt programmeren vragenlijst. **Wanneer? Actie: [REDACTED]**

Privacyaspecten en AVG

- welke acties nodig?
- toestemming voor gebruik data
- wilt u terugkoppeling onderzoeksresultaten?
- voorafgaand aan test toestemming vragen via softwaretool? bij aanmelding?
- (zie ook onderzoekplan HAN en teamsgesprek in WG communicatie)

Rapportage

Opstellen detailplanning en benoemen/verdelen acties. Actie:

2. Doornemen vragenlijst en feedbackformulier

3. Vervolgoeverleg plannen

Date : 4-9-2020 10:08:57

From :

To :

Cc : "

Subject : agenderen kerngroep 7/9: vragenlijst en feedbackformulier inwonerstest

Attachment : Vragenl.docx;Feedbac.docx;

Hoi [REDACTED]

Kan je bijgaande documenten agenderen voor de kerngroep van as maandag?

Het gaat om de vragenlijst voor de inwoners en het feedbackformulier voor KCC-medewerkers.

@[REDACTED], ik heb de reactie van burgerzaken op de scenario's in vraag 6 bekeken. Mijn conclusie is dat we de scenario's kunnen laten staan.
Mocht je het hier niet mee eens zijn, laten we daar dan maandag even samen naar kijken.

Groet, [REDACTED]

Date : 10-7-2020 14:02:27

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : bijgewerkt onderzoeksplan + wervingstekst voor commentaar

Attachment : Onderzoe.doc;Werving.docx;Vakanti.docx;

Hoi [REDACTED] en [REDACTED]

Hierbij stuur ik jullie:

- * een bijgewerkt onderzoeksplan met planning
- * specificaties voor wervingstekst deelnemers pilot
- * het vakantieoverzicht

[REDACTED] jij had het over een issue lijst. Deze heb ik nog niet bekeken. Mochten hier dingen op staan die relevant zijn voor onze onderzoeksopzet/planning, wil je die dan meenemen in jouw commentaar?

Tot slot, het valt me op dat [REDACTED] in zijn mailtje van wo 8-7-2020 12:33 het volgende einddoel formuleert:

"een evaluatierrapport voor ID bellen met IRMA op basis van een test die we met inwoners en KCC medewerkers gaan uitvoeren"

Om de verwachtingen hierin gelijk te krijgen. Het rapport dat de werkgroep onderzoek oplevert, richt zich op het aspect dienstverlening (beleving toevoegde waarde van ID bellen voor inwoner en KCC medewerker). Dit rapport gaat niet in op de technische kant of de proceskant/flow. Sterker, als de techniek of de proceskant van onvoldoende kwaliteit is, dan zal dat een negatief effect hebben op de het aspect beleving dat we in de pilotfase testen. Vandaar mijn advies om een go/no go moment in te bouwen na de generale repetitie.

Graag jullie reacties!

Groet, [REDACTED]

PS. ik ben nog bezig met een voorzet voor de vragenlijst voor KCC-medewerkers. Deze stuur ik later vanmiddag.

Date : 10-7-2020 14:02:27

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : bijgewerkt onderzoeksplan + wervingstekst voor commentaar

Attachment : Onde [REDACTED]

Hierbij stuur ik jullie:

- * een bijgewerkt onderzoeksplan met planning
- * specificaties voor wervingstekst deelnemers pilot
- * het vakantieoverzicht

[REDACTED], jij had het over een issue lijst. Deze heb ik nog niet bekeken. Mochten hier dingen op staan die relevant zijn voor onze onderzoeksopzet/planning, wil je die dan meenemen in jouw commentaar?

Tot slot, het valt me op dat [REDACTED] in zijn mailtje van wo 8-7-2020 12:33 het volgende einddoel formuleert:

"een evaluatierrapport voor ID bellen met IRMA op basis van een test die we met inwoners en KCC medewerkers gaan uitvoeren"

Om de verwachtingen hierin gelijk te krijgen. Het rapport dat de werkgroep onderzoek oplevert, richt zich op het aspect dienstverlening (beleving toevoegde waarde van ID bellen voor inwoner en KCC medewerker). Dit rapport gaat niet in op de technische kant of de proceskant/flow. Sterker, als de techniek of de proceskant van onvoldoende kwaliteit is, dan zal dat een negatief effect hebben op de het aspect beleving dat we in de pilotfase testen. Vandaar mijn advies om een go/no go moment in te bouwen na de generale repetitie.

Graag jullie reacties!

Groet, [REDACTED]

PS. ik ben nog bezig met een voorzet voor de vragenlijst voor KCC-medewerkers. Deze stuur ik later vanmiddag.

1**In welke gemeente woont u?***Single-responsevraag*

- Arnhem
- Nijmegen
- Dordrecht

2**Heeft u deelgenomen aan de test ID Bellen?***Single-responsevraag*

VRAAG 2 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN,
INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> VOLGENDE VRAAG

vraag 1 is beantwoord met 2 (Nijmegen)

- ja
- nee, omdat *Vp*

3**Is het gelukt om iemand aan de telefoon te krijgen?***Single-responsevraag*

- ja
- nee, want *Vp*

4

Hoe heeft u het in gebruik nemen van de IRMA-app ervaren? We bedoelen hiermee de handelingen die u 1x moet uitvoeren (installeren app, laden gegevens, inloggen)

Single-responsevraag

- heel makkelijk
- makkelijk
- niet makkelijk / niet moeilijk
- moeilijk
- heel moeilijk
- weet ik niet

5**Wilt u uw antwoord toelichten?***Open vraag
(groot)*

6

Hoe heeft u het ID bellen ervaren? We bedoelen hiermee het echte bellen via de app (bellen via de belknop, QR-code sannen) *Single-responsevraag*

- zeer positief
- positief
- neutraal
- negatief
- zeer negatief
- weet ik niet

7

Wilt u uw antwoord toelichten?

*Open vraag
(groot)*

8

Waar zit voor u de toegevoegde waarde in ID bellen met de gemeente? meer antwoorden mogelijk *Multi-responsevraag*

Minimaal aantal vinkjes: 1

- ik hoeft niet naar de gemeente te komen
- het bespaart mij tijd
- ik ben er zeker van dat de gemeente de juiste gegevens heeft
- ik ben er zeker van dat de gemeente alleen die gegevens heeft die ik wil prijsgeven
- het geeft mij een veilig gevoel
- anders, namelijk *Vp*

- ik zie geen toegevoegde waarde in ID bellen, omdat *Vp*

- weet ik niet

9

Welke problemen of bezwaren heeft ID bellen voor u? meer antwoorden mogelijk *Multi-responsevraag*

Minimaal aantal vinkjes: 1

- het geeft mij geen veilig gevoel
- ik vind het ingewikkeld
- ik vind het veel tijd kosten
- anders, namelijk **Vp**

- geen problemen of bezwaren
- weet ik niet

10

Wilt u uw antwoord toelichten?

Open vraag
(groot)



11

Zou u in de toekomst vaker gebruik willen maken van de mogelijkheden van ID bellen? *Single-responsevraag*

- ja
- twijfel
- nee
- weet ik niet

12

In welke situatie of voor welke vragen zou u ID Bellen willen gebruiken? Denk bijvoorbeeld aan vragen over uw verhuizing, uitkering of paspoort.

Open vraag
(groot)

VRAAG 12 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN,
INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> VOLGENDE VRAAG

Minstens één van onderstaande voorwaarden is waar:

- of vraag 11 is beantwoord met 1 (ja)
- of vraag 11 is beantwoord met 2 (twijfel)



13

Ziet u verbeteringen die ID bellen (voor u) aantrekkelijker zouden maken en zo ja, welke?

Open vraag (groot)

14

Achtergrondkenmerken Wat is uw leeftijd?

Single-responsevraag

- 18 - 29 jaar
 - 30 - 44 jaar
 - 45 - 59 jaar
 - 60 - 74 jaar
 - 75 jaar en ouder

15

Hieronder volgen een aantal stellingen over digitale vaardigheid.

Tabelvraag (single response)

internetbankieren of een aanvraag doen							
--	--	--	--	--	--	--	--

16

Hoe digitaal vaardig zou u zichzelf noemen?

Single-responsevraag

- zeer vaardig
- gemiddeld vaardig
- beperkt vaardig
- niet vaardig
- weet ik niet

17

Hoe vaak heeft u gemiddeld contact (opgenomen) met
de gemeente?

Single-responsevraag

- ik heb nooit contact met de gemeente
- minder dan 1 keer per jaar
- 1 keer per jaar
- 2 t/m 4 keer per jaar
- 5 t/m 10 keer per jaar
- vaker
- weet ik niet

18

Voor welke vragen heeft u wel eens contact met de
gemeente? meer antwoorden mogelijk

Multi-responsevraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

**VRAAG 18 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN,
INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> VOLGENDE VRAAG**

vraag 17 is niet beantwoord met 1 (ik heb nooit contact met de gemeente)

- paspoort, rijbewijs, identiteitskaart
- verhuizing, verklaring omtrent gedrag, uittreksel bevolkingsregister, aangifte geboorte, enzovoorts
- voor gemeentelijke belastingen
- uitkering participatiewet (bijstand)
- begeleiding naar werk
- inkomensthulp (bijvoorbeeld bijzondere bijstand)
- schuldhulpverlening
- aanvragen van hulpmiddelen of zorg (Wmo, Jeugdhulp, begeleiding, enzovoorts)
- openbare ruimte (straatverlichting, voetpaden, zwerfvuil, groenonderhoud, enzovoorts)
- parkeervergunning
- omgevingsvergunning (bouwvergunning, kapvergunning, enzovoorts)
- voor een onderneming

- voor buurt- of vrijwilligersactiviteiten
- een klacht of bezwaar
- anders, namelijk

19

Wilt u nog iets kwijt over ID bellen of heeft u verder nog opmerkingen?

*Open vraag
(groot)*



Handleiding ID bellen voor KCC

Inleiding

Fijn dat je gaat helpen met het testen van ID bellen. In deze handleiding vind je wat informatie over het project. Je leest ook de stappen hoe je een gesprek met de klant voert.

Wat is ID bellen?

Het project ID bellen is een pilot. We testen of het technisch mogelijk is om bellers makkelijk te laten bewijzen wie ze zijn. Kunnen we de identiteit vaststellen via de telefoonverbinding? Dan geeft ons dit de mogelijkheid meer persoonlijke vragen te beantwoorden. Daarbij is het stellen van controlevragen om de identiteit te controleren niet meer nodig. Dit scheelt in de gespreksduur.

Van wie is ID bellen?

ID bellen ontwikkelen we open source (software beschikbaar voor iedereen, gebruikers en ontwikkelaars). Dit doen we in een samenwerking met de Drechtsteden, de gemeente Arnhem en de gemeente Nijmegen.

Wat is IRMA?

IRMA is een digitaal paspoort op je mobiele telefoon. Zie voor meer informatie over IRMA en de IRMA app de website: [REDACTED]

Het is verstandig de app zelf ook te installeren. Vul je gegevens in vanuit de BRP (met DigiD). Zo weet je waar klanten over praten als ze vragen/opmerkingen hebben.

Hardware aansluiten

Sluit een headset met microfoon aan op je PC/laptop. Controleer via je systeeminstellingen of de microfoon en headset goed werken. Maak je gebruik van VMware/werken op afstand? En heb je problemen? Controleer dan of de microfoon/headset werkt

- binnen werken op afstand
- én daar buiten op je PC/laptop zelf

Aanmelden in telefoniesysteem

Om de test goed te volgen meld je je aan in onze Amazon-connect omgeving. Dat is de telefoniecentrale voor de test. Deze staat apart van de “gewone” telefoniecentrale. Inloggen doe je door te gaan naar: [REDACTED]

Je zal een melding krijgen dat je geen recht hebt om in te loggen. Er volgt een popup van Amazon waar je kunt inloggen met de gegevens die je gekregen hebt. **Afhankelijk van de gebruikte browser sta je 1 keer pop-ups van [REDACTED] toe.**

Lukt dit niet, dan kun je ook inloggen door deze link te openen:

[REDACTED]
Na aanmelden ben je beschikbaar om telefoontjes te beantwoorden. Hierna moet je je status linksboven aanpassen naar “Available” om telefoontjes te ontvangen.



Afbeelding: status aanpassen

Gesprek aannemen

Een binnenkomend gesprek ziet er zo uit. Klik op 'accept call' om het gesprek aan te nemen. In het rechter paneel kun je de persoonsgegevens van de beller zien. Hieraan kun je zien of iemand is wie die zegt te zijn. En hoeven we dus geen controlevragen meer te stellen.

A screenshot of the IRMA veilig bellen interface during a call. On the left, a call log entry shows a redacted phone number and the text "Incoming call". On the right, a panel titled "Attributen van contactpersoon" displays several fields: "Telefoonnummer" (redacted), "Doel" (redacted), "irma-demo.gemeente.personalData.bn" (redacted), and "irma-demo.gemeente.personalData.familyname" (redacted). At the bottom of the screen, there are two buttons: a green "Accept call" button with a checkmark icon and a red "Reject call" button with a circle icon.

Afbeelding: gesprek aannemen

Je kunt daarom ook opnemen met:

"Goedemiddag meneer/mevrouw (Achternaam), met (Naam) van Gemeente Dordrecht, waar kan ik u mee helpen?"

Gesprek beëindigen

Om het gesprek te eindigen kies je ‘End call’ óf bij doorverbinden ‘Leave all’. Je hebt standaard 20 seconden nawerktijd of kunt je status aanpassen naar “offline” totdat je weer klaar bent om een nieuw telefoontje te ontvangen.

Callscript

Onderstaand lees je het script van het gesprek en de casus die inwoners mee hebben gekregen in hun instructie. Je kunt het gesprek voeren als volgt:

- De inwoner belt de gemeente via ID Bellen.
- KCC medewerker: *“Goedemiddag meneer/mevrouw (Achternaam), met (Naam) van Gemeente Dordrecht, waar kan ik u mee helpen?”*
- Inwoner: *“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. Kan ik u verder nog ergens mee helpen?”*
- Inwoner: *“Nee, dank u wel.”*
- KCC medewerker: *“Dan wil ik u vragen om de vragenlijst in te vullen voor de test. De link hiervoor staat in de mail die u heeft gehad van het projectteam. En wens ik u nog een prettige dag”* (of iets dergelijks)

Hierna eindigt het gesprek en kun je ophangen.

Het kan zijn dat de inwoner aanvullende vragen heeft of iets kwijt wil over de test. Hiervoor zijn [REDACTED] aanwezig, je kunt ons raadplegen voor antwoorden.

Het is de bedoeling dat inwoners na het gesprek de vragenlijst invullen. De link naar de vragenlijst staat in de mail die inwoners hebben ontvangen. Mocht deze verwijderd zijn, dan kunnen we deze opnieuw toesturen. Noteer daarvoor het mailadres van de inwoner en geef deze door aan [REDACTED]

1. Irma test gegevens laden

Je hebt in IRMA een kaartje nodig met een test BSN en achternaam (family name). De andere velden mag je invullen, maar dat hoeft niet.

[REDACTED] (naar beneden scrollen tot je onder 'Issue Attributes' invul veldjes ziet staan).

Je kunt als BSN gewoon 12346789 of een ander willekeurig getal gebruiken.

Helemaal onderaan de pagina staat een button 'issue', als je daarop klikt krijg je een IRMA-QR die je moet scannen met de IRMA-app, waarna je je test kaartjes krijgt.

Met opmerkingen [REDACTED] Dit werkt niet met alle browsers, bijv niet met IE, wel met Firefox.

Issue attributes	
With this form, you can issue demo attributes of this credential for testing and demonstration purposes. (Note that only demo attributes can be issued this way.)	
Your initials, abbreviating your first names (initials)	<input type="text" value="B"/>
Your first names (firstnames)	<input type="text" value="Bram"/>
Prefix of your family name (prefix)	<input type="text"/>
Your family name, as given to you at birth (familyname)	<input type="text" value="Withaar"/>
Your full name (fullname)	<input type="text" value="B. Withaar"/>
Your gender (gender)	<input type="text" value="Man"/>
Whether you have the dutch nationality (nationality)	<input type="text" value="yes"/>
Your full family name: your family name or (a combination with) that of your partner (surname)	<input type="text"/>
Your date of birth (dateofbirth)	<input type="text" value="01-01-1980"/>
Your city of birth (cityofbirth)	<input type="text"/>
Your country of birth (countryofbirth)	<input type="text"/>
Whether you are over 12 (over12)	<input type="text" value="yes"/>
Whether you are over 16 (over16)	<input type="text" value="yes"/>
Whether you are over 18 (over18)	<input type="text" value="yes"/>
Whether you are over 21 (over21)	<input type="text"/>
Whether you are over 65 (over65)	<input type="text"/>
Your Dutch Citizen service number (BSN) (bsn)	<input type="text" value="123456789"/>
Het DigiD betrouwbaarheidsniveau waarmee uw identiteit is vastgesteld (digidelevel)	<input type="text" value="20"/>
<input type="button" value="Issue"/>	

2. De belknop

Op deze pagina is een knop te vinden waarmee je het bellen in gang kunt zetten.

[REDACTED] Wanneer je die pagina buiten de Nijmeegse Citrix omgeving om benaderd moet je een

Met opmerkingen [REDACTED] Dit wordt waarschijnlijk deze verhuispagina van Arnhem in de acceptatieomgeving met een knop voor uitvragen attributen naam en bsn.

[REDACTED] Die pagina wordt voor de gebruikerstest van de HAN gekoppeld aan de belangstelling van Nijmegen:

gebruikersnaam en wachtwoord invoeren. Deze niet verder verspreiden.

<gebruikersnaam>
<wachtwoord>

3. Wat gaat er gebeuren

Aan de hand van deze twee filmpjes kun je zien wat er gaat gebeuren. Je ziet in het filmpje ook wat een KCC medewerker ziet. Iemand die belt, net als jij straks, ziet normaal gesproken natuurlijk alleen de eigen knop.



Met opmerkingen [REDACTED]: Dit verspreiden we niet onder respondenten

Helpt u mee onze dienstverlening te vernieuwen en verbeteren?

Gezocht: 50 inwoners die een nieuwe telefoonservice van de gemeente Arnhem willen testen.
Heeft u op 23 of 24 september tijd om ons te helpen? De hele test kunt u doen vanuit huis. Als dank voor uw tijd en moeite ontvangt u een [REDACTED]

Soms belt u de gemeente met een vraag over persoonlijke informatie. Wat de status van uw aanvraag is bijvoorbeeld, of hoeveel personen er staan ingeschreven op uw adres. We kunnen deze vragen niet altijd beantwoorden. -Controleren of u bent wie u zegt te zijn is telefonisch niet mogelijk namelijk onmogelijk. En fraude met uw gegevens willen we graag voorkomen.

ID Bellen: nieuwe vorm van telefonische dienstverlening

In de toekomst willen we u graag beter van dienst zijn. En persoonlijke informatie wél met u via de telefoon kunnen delen. Daarom hebben we een nieuwe service ontwikkeld: ID Bellen. Met ID Bellen identificeert u zich via een speciale app. Zo weten wij zeker dat u bent wie u zegt te zijn en kunnen we uw vragen beantwoorden.

Test mee en ontvang een cadeaubon

Voordat we ID Bellen verder gaan ontwikkelen gaan gebruiken, willen we eerst kijken wat inwoners van Arnhem van deze nieuwe service eerst goed testen vinden. Zodat we zeker weten dat het gaat bijdragen aan onze dienstverlening werkt, en of het makkelijk is in gebruik. Uw hulp We kunnen uwe hulp daar goed bij gebruiken!

Meedoen aan de test kan als u in Arnhem woont en u een smartphone heeft die niet ouder is dan 6 jaar. De test is op **23 en 24 september tussen 15.00 uur en 17.00 uur**. Binnen deze dagen en tijden kiest u zelf een moment waarop u meedoet met de test. U kunt de hele test doen vanuit huis. De test bestaat uit onder andere uit een keer 'proefbellen' en het invullen van een korte vragenlijst.

Wilt u ons helpen? Mail dan uw naam naar [REDACTED]. U ontvangt dan van ons instructies. Na afloop van de test ontvangt u de vragenlijst en tot slot als dank voor uw tijd en moeite een [REDACTED]

ID Bellen is een project van de gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden. -Kijk voor meer informatie op [REDACTED]

Met opmerkingen [REDACTED] Dilemma waar ik mee zit. Het is niet zo dat we na de pilot deze service aan zetten binnen Arnhem. Het is niet voor niets een pilot. We nemen de bevindingen mee in de doorontwikkeling.

Vraag is dus ook of deze zin niet de verwachting wekt dat er zo een nieuwe service staat?

Memo

Datum : 20 september 2020
Aan : Staf Bedrijfsvoering / dienstverlening
Van : [REDACTED]
Betreft : Stand van zaken pilot ID Bellen

Aanleiding

Begin dit jaar zijn de gemeente Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden de pilot ID Bellen gestart. Aanleiding hiervoor is het veelvoorkomend knelpunt dat aan de telefoon niet met zekerheid kan worden vastgesteld of diegene die belt, ook daadwerkelijke diegene is. Dit is belangrijk bij het verstrekken van persoonlijke en vertrouwelijke gegevens.

De gestelde doelen voor dit project zijn:

- het technisch realiseren van een open source service waarmee inwoners aan de telefoon betrouwbaar geïdentificeerd kunnen worden;
- onderzoeken of de service van toegevoegde waarde is voor zowel inwoners als medewerkers van de klantenservice;
- nagaan welke communicatie rondom en inrichting van de service nodig is zodat het gebruik van de service gebruiksvriendelijk en inclusief is.

In dit memo wordt een overzicht gegeven van de geboekte resultaten en de te nemen vervolgstappen.

Resultaten tot nu toe

Het projectteam ID Bellen heeft de afgelopen maanden onderstaande resultaten geboekt.

Tijdvak	Resultaat
Juni 2020	Ontwikkelpartij [REDACTED] levert service technisch werkend op (1.0 versie).
Juli / augustus	Afronding beveiligingstest (pentest) op de ontwikkelde service. Belangrijkste aanbevelingen zijn in de service doorgevoerd. Website en animatiefilm ID Bellen gerealiseerd - [REDACTED]
September	Afronding Data protection impact assessment (DPIA) De privacy adviseurs van de drie gemeentelijke organisaties hebben een PIA opgesteld over de service ID Bellen. Deze ligt ter advisering van de functionaris gegevensbescherming. Verwacht dat er geen grote aanpassingen komen waardoor inwonersonderzoek geen doorgang kan vinden. Gebruikersonderzoek HAN De HAN voert een gebruikersonderzoek uit naar de service ID Bellen. In hun onderzoekslab kijken ze met inwoners mee hoe zij het gebruik van de service ervaring. De bevindingen worden meegenomen in de evaluatie en ID-Contact
03/09/2020	Technische test. De service is met ondersteuning van de Connectie en functioneel beheer werkend neergezet bij de klantenservice van de gemeente Arnhem.
09/09/2020	Generale repetitie. Met 10 verschillende medewerkers van de gemeente Arnhem is het inwonersonderzoek getest. Van de instructie over de app op de telefoon plaatsen tot de in te vullen vragenlijst. Resultaat: GO - op een paar aanpassingen na kan het inwonersonderzoek doorgaan.

Volgende stappen in pilot ID Bellen

Inwonersonderzoek 23 en 24 september 2020

Op 23 en 24 september vindt het inwonersonderzoek met ID Bellen plaats. Via social media is een oproep geplaatst aan de inwoners van de gemeente Arnhem of zij willen mee doen aan dit onderzoek. In totaal kunnen 50 inwoners mee doen. Voor de deelnemers is een [REDACTED]

Aan de inwoners wordt gevraagd om te bellen met de nieuwe service aan de hand van de casus 'Aanvullende vraag over doorgegeven verhuizing'. Na het doorlopen van de casus wordt gevraagd om hun ervaring met ons te delen via een online vragenlijst. Naast 50 inwoners nemen ook 4 medewerkers van de klantenservice deel aan het onderzoek.

Evaluatie

Na het inwonersonderzoek wordt een evaluatie opgesteld. De evaluatie is tweeledig. Enerzijds gaat het in op de bevindingen uit het inwonersonderzoek. Zien inwoners toegevoegde waarde in de ontwikkelde service? Aan de andere kant wordt het project geëvalueerd. Wat zijn hierin de lessons learned? De evaluatie wordt gedeeld met de staf Bedrijfsvoering en wordt ook overgedragen aan het project ID-Contact. Zodat dit project de geleerde lessen en inzichten mee kan nemen.

In de bijlage activiteitenplanning staan de ondernomen en geplande activiteiten visueel weergegeven.

Bijlage projectbegroting



Nijmegen

Nieuwsbrief

Werk en Inkomen

6

Augustus 2020

Formulier voor bijzondere bijstand nodig?



Foto: Sterker sociaal werk

Voor het ophalen van de formulieren is het niet nodig om naar de Stadswinkel te komen. Op [nijmegen.nl](#) vindt u de aanvraagformulieren voor bijzondere bijstand. Zoek op bijzondere bijstand. Vindt u het moeilijk, bel ons op 14 024. Wij sturen u de formulieren dan toe. Zo hoeft u niet naar de Stadswinkel te komen.

Bijzondere bijstand kunt u aanvragen als u door bijzondere omstandigheden kosten moet maken die u niet zelf kunt betalen. Hulp bij het invullen van het formulier kunt u krijgen bij de Stip bij u in de buurt. ■

Gaat uw kind dit schooljaar naar de brugklas?

Wanneer uw kind dit jaar naar de brugklas gaat, verandert er veel. Niet alleen is het spannend voor ze. Ze gaan naar een grote school waarbij ze niet meer de oudste zijn maar de jongste. Ze moeten vaak ook een eind fietsen om naar school te komen. En ze hebben vaak een laptop nodig. Die verandering kan u best veel geld kosten.

De gemeente kan één keer een goede laptop en/of een eenvoudige fiets voor uw kind betalen. Wanneer kan dat?

- Er is nog geen laptop thuis
- Uw kind heeft geen fiets
- Uw kind woont in Nijmegen
- Uw kind gaat in dit schooljaar 2020-2021 naar de brugklas
- Uw kind is definitief geplaatst op de middelbare school

U vraagt een laptop en/of een fiets aan bij Leergeld Nijmegen.

- Ga naar [leergeldnijmegen.nl](#) en kies voor aanmelden. Wanneer Leergeld uw aanmelding heeft ontvangen, bellen zij u voor een afspraak.
- Belt u liever? Bel dan op maandag, woensdag of vrijdag tussen 10.00 en 12.00 uur naar [REDACTED] voor het maken van een afspraak. ■



Makkelijker en veiliger bellen met de gemeente: wilt u helpen testen?

Als u belt met ons dan stellen wij altijd een aantal vragen om te controleren of u bent wie u zegt dat u bent. Dat doen we om er zeker van te zijn dat anderen uw gegevens niet in handen krijgen.



Wij vinden dat het bellen met de gemeente makkelijker en veiliger kan. Daarom hebben we een nieuwe service ontworpen. We willen de service gaan testen. Wilt u daaraan mee doen? We testen van 14 tot en met 30 september.

Hoe gaat de nieuwe service werken?

U belt op een andere manier met ons. Met een speciale app scant u een code. De app

stelt u een aantal vragen. Hierna belt de app de gemeente. Daarna weten wij echt dat we u aan de telefoon hebben. Wij kunnen daardoor uw persoonlijke vragen beter beantwoorden. U sluit het gesprek af op de normale manier. De app bewaart geen gegevens. Na 30 september is de service niet meer te gebruiken. We gaan dan met de resultaten van de test de app verbeteren.

Meedoen aan de test?

- U kunt mee doen als u een smartphone heeft die niet ouder is dan 6 jaar
- U stuurt een mail naar uitkering@nijmegen.nl waarin u schrijft dat u mee wilt doen aan de app test
- U ontvangt van ons een mail waarin we uitleggen hoe de test werkt
- Na afloop sturen wij u een mail waarin we u een aantal vragen stellen over de test
- [REDACTED]
- [REDACTED] ■

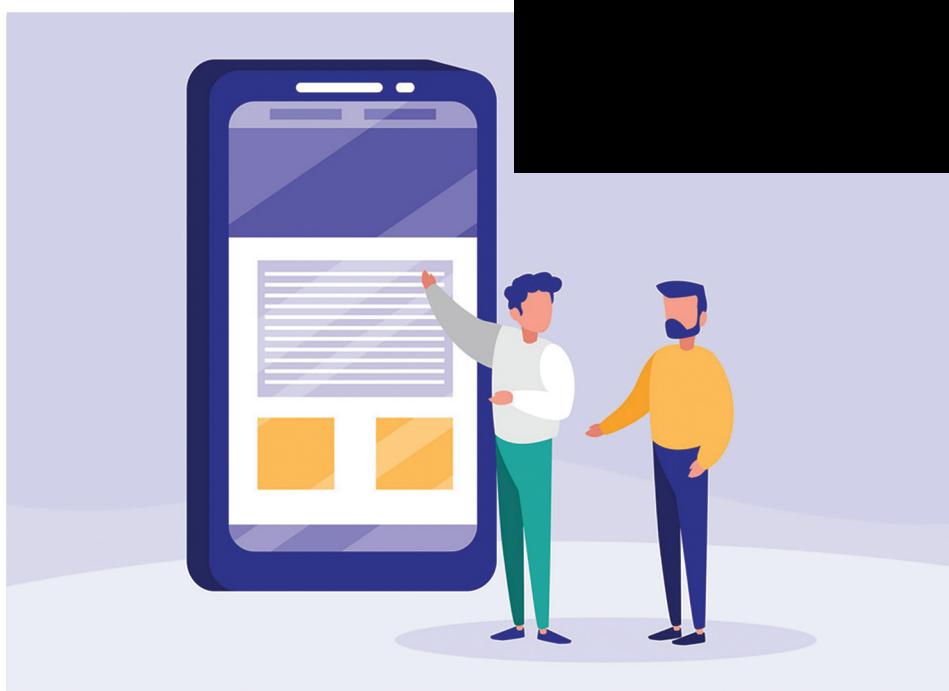


Statusformulier inleveren

Om u en onze medewerkers te beschermen tegen het verspreiden van het virus hebben wij het inleveren van het statusformulier veranderd.

Wat is er veranderd?

- U kunt uw statusformulier niet aan de balie van de Stadswinkel inleveren. Stuur uw statusformulier op. Ons adres staat op het formulier. U kunt ook de brievenbus bij de ingang van de Stadswinkel gebruiken.
- Wij geven geen ontvangstbevestiging meer af. Ontvangen wij uw formulier op tijd dan zorgen wij dat u uw uitkering ontvangt. Wij betalen uw uitkering rond de 23e van elke maand uit. ■



Colofon

GEMEENTE NIJMEGEN

Stadswinkel

Marienburg 30

Maandag t/m vrijdag 09.00 tot 17.00 uur

Donderdag 09.00 tot 20.00 uur

Telefoon: 14 024

Vragen over werk

Maandag t/m vrijdag 09.00 tot 17.00 uur

Telefoon: [REDACTED]

Informatie en advies in uw wijk

STIP

De adressen van de Stips en de openings-tijden vindt u op stipnijmegen.nl

Originele tekst:

Tekst:

Op de productpagina volgende tekst boven de knop:

U kunt uw verhuizing ook doorgeven met ID-Bellen. Dit kan via de [\[REDACTED\]](#) <link naar [REDACTED]>. Let op: ID-bellen kan alleen met een mobiele telefoon. Als u deze webpagina op een computer bekijkt verschijnt er nadat u op 'ID-Bellen' heeft gedrukt een QR-code. Bekijkt u deze webpagina op een mobiele telefoon dan opent de IRMA-app. We vragen alleen persoonlijke gegevens die we echt nodig hebben om uw verhuizing goed te kunnen verwerken.

Knop: Icoontje telefoon + ID-Bellen (in die volgorde)

Lees meer informatie over ID-Bellen <[Link naar onderliggende pagina over ID-Bellen op website zelf](#)>.

Aangepaste tekst:

Tekst:

Op de productpagina volgende tekst boven de knop:

U kunt uw verhuizing ook doorgeven met ID-Bellen. Dit kan via de [IRMA-app](#). <link naar [REDACTED]>. Let op: ID-bellen kan alleen met een mobiele telefoon. Als u deze webpagina op een computer bekijkt verschijnt er een QR-code als u op 'ID-Bellen' heeft gedrukt. Bekijkt u deze webpagina op een mobiele telefoon dan opent automatisch de IRMA-app. We vragen alleen uw persoonlijke gegevens die we echt nodig hebben voor uw aangifte van verhuizen.

Knop: Icoontje telefoon + ID-Bellen (in die volgorde)

Lees meer informatie over ID-Bellen op onze website <[Link naar onderliggende pagina over ID-Bellen op website zelf](#)>.

Originele tekst

Contact met de gemeente via ID-Bellen

U kunt contact opnemen met de gemeente via ID-Bellen. Hierbij kunt u zich tijdens het bellen met de gemeente via een app op uw mobiele telefoon identificeren. Zo weet de gemeente zeker dat u echt bent wie u zegt dat u bent. Het voordeel van ID-Bellen is dat een bezoek aan de balie in het Stadhuis in sommige gevallen niet meer nodig is. Bijvoorbeeld bij het doorgeven van uw verhuizing. ID-Bellen volstaat in dit geval.

ID-Bellen via de IRMA-app

Om te kunnen ID-Bellen moet u gebruik maken van de IRMA-app. In deze app staan uw persoonlijke gegevens. Belt u met de gemeente, dan kunt u in de IRMA-app aangeven of u gegevens wilt delen en welke gegevens de gemeente van u mag zien. Gebruik van de IRMA-app is veilig. Lees meer over [\[REDACTED\] <link naar FAQ IRMA over veiligheid>](#).

De IRMA-app installeren en gebruiken

Hoe u IRMA-app app installeert en gebruikt leest u op de website [IRMA.app](#). (link naar website [\[REDACTED\]](#))

Vragen?

Heeft u vragen over ID-Bellen of de IRMA-app? Neem dan contact op met onze klantenservice <link naar [\[REDACTED\]](#)

Aangepaste tekst

Tekst onderliggende (nog aan te maken) webpagina:

Contact met de gemeente via ID-Bellen

U kunt contact opnemen met de gemeente via ID-Bellen. Hierbij identificeert u zich tijdens het bellen via de app op uw mobiele telefoon. De gemeente weet dan zeker dat u degene bent wie u zegt dat u bent. Het voordeel van ID-Bellen is dat een bezoek aan de balie in de gemeente soms niet meer nodig is. Bijvoorbeeld als u uw verhuizing doorgeeft via ID-Bellen.

ID-Bellen via de IRMA-app

Als u ID-Bellen wilt gebruiken, moet u eerst de IRMA-app installeren. In deze app staan uw persoonlijke gegevens. Belt u met de gemeente? Dan geeft u in de IRMA-app aan of en welke gegevens u deelt met de gemeente. Het gebruik van de IRMA-app is veilig, wij waarborgen uw privacy. Lees meer over [privacy en veiligheid van de IRMA-app](#). <link naar FAQ IRMA over veiligheid>.

De IRMA-app installeren en gebruiken

Hoe u IRMA-app app installeert en gebruikt leest u op de website [IRMA.app](#). (link naar website [\[REDACTED\]](#))

Vragen?

Met vragen over ID-Bellen of de IRMA-app neemt u contact op met onze klantenservice <link naar [\[REDACTED\]](#)>.

Originele tekst

Je gegevens delen

Wil je de volgende persoonlijke gegevens delen met **gemeente Nijmegen** en bellen naar **xxxxx**?

+ kaartje met gegevens

Aangepaste tekst

Tekst:

uw gegevens delen

Wilt u de volgende persoonlijke gegevens delen met **gemeente Nijmegen** en bellen naar **xxxxx**?

+ kaartje met gegevens

Originele tekst

Bellen via IRMA

In blauwe kader: i + Je persoonlijke gegevens zijn doorgegeven aan **gemeente Nijmegen**

Je kunt nu bellen

Klik op doorgaan. Het telefoonnummer verschijnt dan automatisch. Achter het nummer staat een persoonlijke code. Hier hoeft je niets mee te doen.

Kies je voor bellen, dan hoor je enkele tonen. Daarna word je verbonden.

Aangepaste tekst

Tekst:

Bellen via IRMA

In blauwe kader: i + uw persoonlijke gegevens zijn doorgegeven aan **gemeente Nijmegen**

U kunt nu bellen

Klik op doorgaan. Het telefoonnummer verschijnt dan automatisch. Achter het nummer staat een persoonlijke code. Hier hoeft u niets mee te doen.

Kiest u voor bellen, dan hoort u enkele tonen waarna u wordt verbonden.

Originele tekst

Gegevens delen via IRMA-app

Scan onderstaande QR-code met de IRMA-app op uw mobiele telefoon. Nadat u toestemming heeft gegeven maakt de app verbinding met ons systeem. Vervolgens kunt u uw persoonlijke gegevens met ons delen. Wij vragen alleen gegevens die we echt nodig hebben.

QR-code

Aangepaste tekst

Tekst:

Gegevens delen via IRMA-app

Scan de QR-code met de IRMA-app op uw mobiele telefoon. Nadat u toestemming heeft gegeven maakt de app verbinding met ons systeem. Daarna kunt u uw persoonlijke gegevens met ons delen. Wij vragen alleen de gegevens die we echt nodig hebben.

QR-code

Originele tekst

Tekst:

Helaas, er ging iets mis. Probeer het alstublieft nog eens.

Aangepaste tekst

Tekst:

Helaas, er ging iets mis. Probeert u het alstublieft nog eens.

Originele tekst

Gegevens delen via IRMA-app

Volg de instructies in de IRMA-app.

Aangepaste tekst (geen aanpassingen)

Tekst:

Gegevens delen via IRMA-app

Volg de instructies in de IRMA-app.

Originele tekst

Tekst:

U kunt ons nu beveiligd bellen met uw mobiele telefoon

We hebben uw gegevens correct ontvangen. U kunt nu met ons bellen via de IRMA-app.

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

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

Nadat u op 'bellen' heeft gedrukt hoort u eerst enkele tonen. Daarna bent u verbonden en staat u in de wachtrij. We nemen zo spoedig mogelijk op.

+ QR-code

Aangepaste tekst

Tekst:

U kunt ons nu beveiligd bellen met uw mobiele telefoon

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

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

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

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

+ QR-code

Originele tekst

Tekst:

U bent succesvol met ons verbonden. Op dit moment zijn er nog xxx wachtenden voor u. We helpen u zo spoedig mogelijk.

Aangepaste tekst

Tekst:

U bent met ons verbonden. Op dit moment zijn er nog xxx wachtenden voor u. We helpen u zo snel mogelijk.

Beschrijving proces ID-Bellen

Doelstelling ID-bellen

ID-bellen is een proef van de gemeenten Arnhem, Dordrecht en Nijmegen waarbij zij testen of het mogelijk is dat inwoners zich via het telefonische kanaal kunnen authentiseren binnen de volgende kaders; de geboden oplossing/het proces:

- Geeft de inwoner vertrouwen in het contact met de gemeente;
- Werkt op een klantvriendelijke wijze;
- Bespaart tijd bij de contactcentra van de gemeenten;
- Voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming;

Het doel van de proef is dan ook: het vaststellen of bovenstaande mogelijk is en of de inwoner meerwaarde ervaart bij het gebruik.

Project ID-bellen

In het project is in samenwerking met softwareontwikkelaar [REDACTED] een oplossing gemaakt¹ op basis van de attribuut gebaseerde identiteitstool IRMA². De ontwikkelde software is op gebruiksvriendelijkheid getest door de Hogeschool Arnhem Nijmegen, lectoraat Media Design. Daarnaast is de software getest door leden van het projectteam en medewerkers van het klantcontactcentrum van de gemeente Nijmegen.

Momenteel voert een externe partij op deze implementatie een PEN-test uit en verbetert [REDACTED] op basis van de resultaten van de review van Hogeschool Arnhem Nijmegen en de ‘collegiale’ test de software.

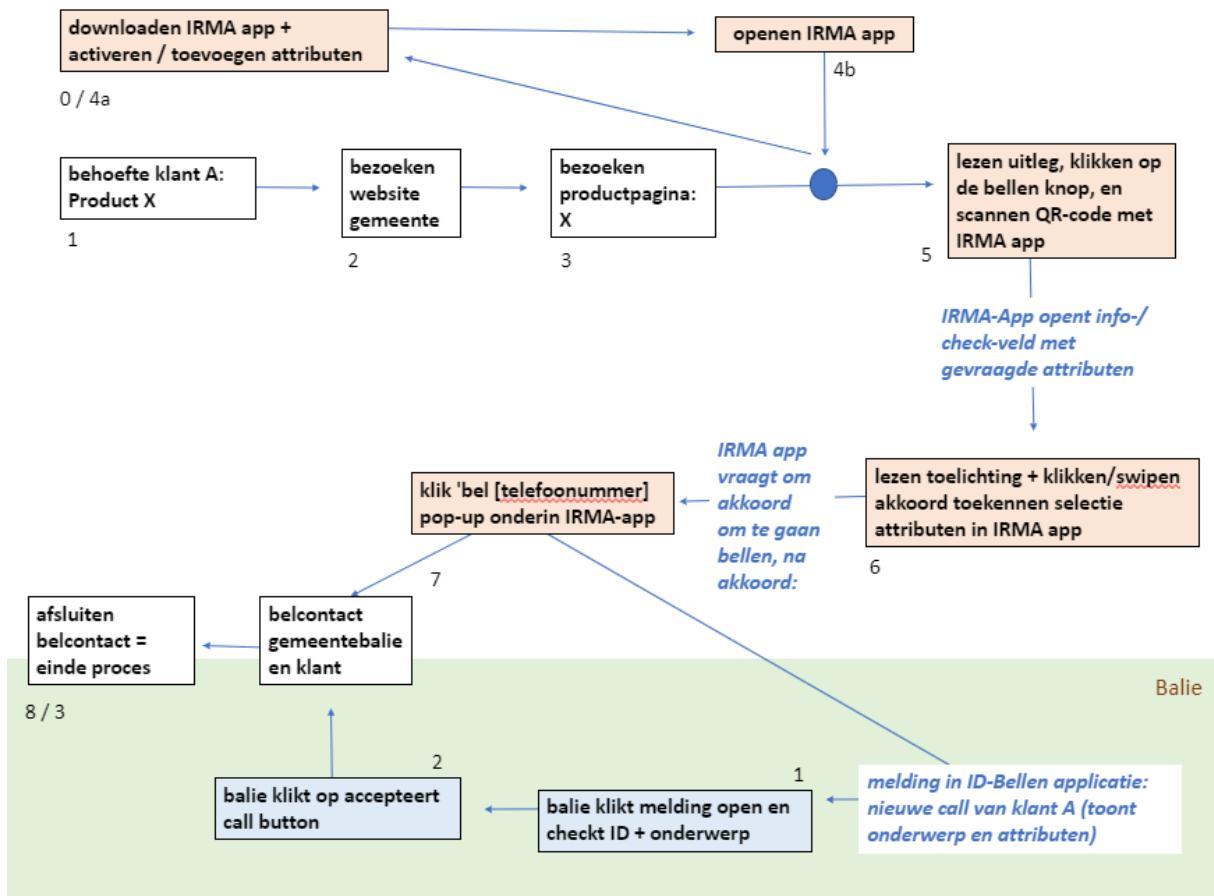
Vanaf 14 september zal de proef daadwerkelijk plaatsvinden. De gemeenten Arnhem en Dordrecht benaderen leden van het ‘digipanel’ om van de oplossing gebruik te maken voor het navragen van informatie over een fictieve verhuizing. De gemeente Nijmegen zal de proef uitvoeren met inwoners met een uitkering vanuit de participatiewet. Zij vragen gegevens over hun uitkering telefonisch opv tijdens de pilot.

Het projectplan is te vinden in bijlage 1. Door de Coronacrisis heeft het project vertraging opgelopen ten opzichte van de beschreven planning.

Proces ID-bellen

In dit deel staat hoe ID-bellen werkt voor de inwoner en de medewerker van het contactcentrum. Daarnaast zal de achterliggende techniek worden beschreven. Schematisch ziet het complete proces er als volgt uit:





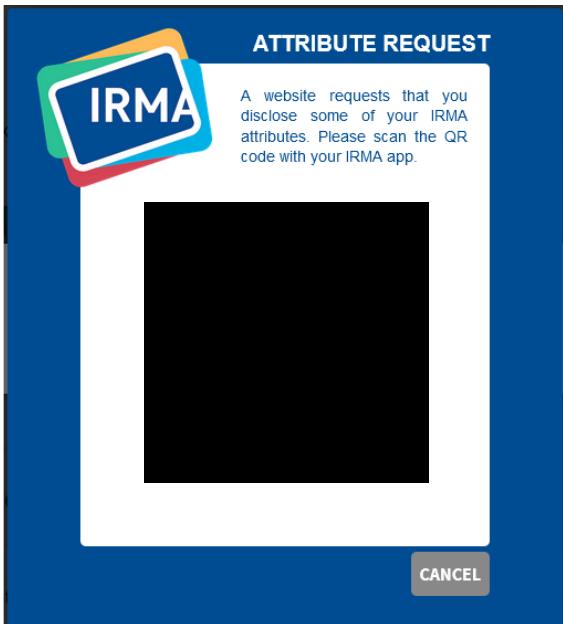
Proces inwoner

De inwoner gaat naar de site van een van de deelnemende gemeenten. Dit kan via een mobiele telefoon of de browser op de PC of een laptop.

Stap 1: Gesprek starten op website

Hier voor klikt de inwoner allereerst op de knop 'Direct ID-bellen' (A). Vervolgens verschijnt een bevestigingsscherm waarin het gesprek gestart kan worden (B). Indien de knop wordt aangeklikt verschijnt een QR-code die gescand kan worden met de IRMA app.





C.

Stap 2: gegevens onthullen gegevens

De inwoner start de IRMA app op zijn telefoon en scant de QR code. Vervolgens wordt gevraagd om de gevraagde gegevens door te geven om te bellen (A). In dit geval wordt gevraagd om het BSN en de geslachtsnaam. Indien op 'JA' wordt geklikt, krijgt de inwoner een instructie binnen de IRMA app (B) en verschijnt op de website een scherm om het gesprek te starten.

De inwoner kan vervolgens kiezen om op 'doorgaan' te klikken en te bellen via de gebruikte mobiele telefoon (C) of de code of het telefoonnummer op de website (D) te gebruiken.

The image contains three screenshots of the IRMA app, labeled A, B, and C, showing the steps for disclosing personal information:

- Screenshot A:** Shows a pop-up asking if the user wants to disclose their BSN and gender to make a call. It includes buttons for "Nee, liever niet" and "Ja".
- Screenshot B:** Shows an instruction to "Kies doorgaan om te bellen" (Choose 'Doorgaan' to call) with a note about a pop-up for dialing, and a "Doorgaan" button.
- Screenshot C:** Shows the "IRMA-kaartjes" screen with a smartphone icon and the text "Jouw gegevens veilig op je mobiel".

A.

B.

C.

D.

x

U kunt nu het gesprek starten via uw bel-applicatie

> Indien u geen telefoon hebt gebruikt om uw IRMA sessie door te zetten, kunt u [+31707006314,2649719389](tel:+31707006314,2649719389) bellen of de volgende QR-code inscannen met een applicatie:



U hoort eerst een aantal tonen, waarna u in de wachtrij geplaatst wordt.

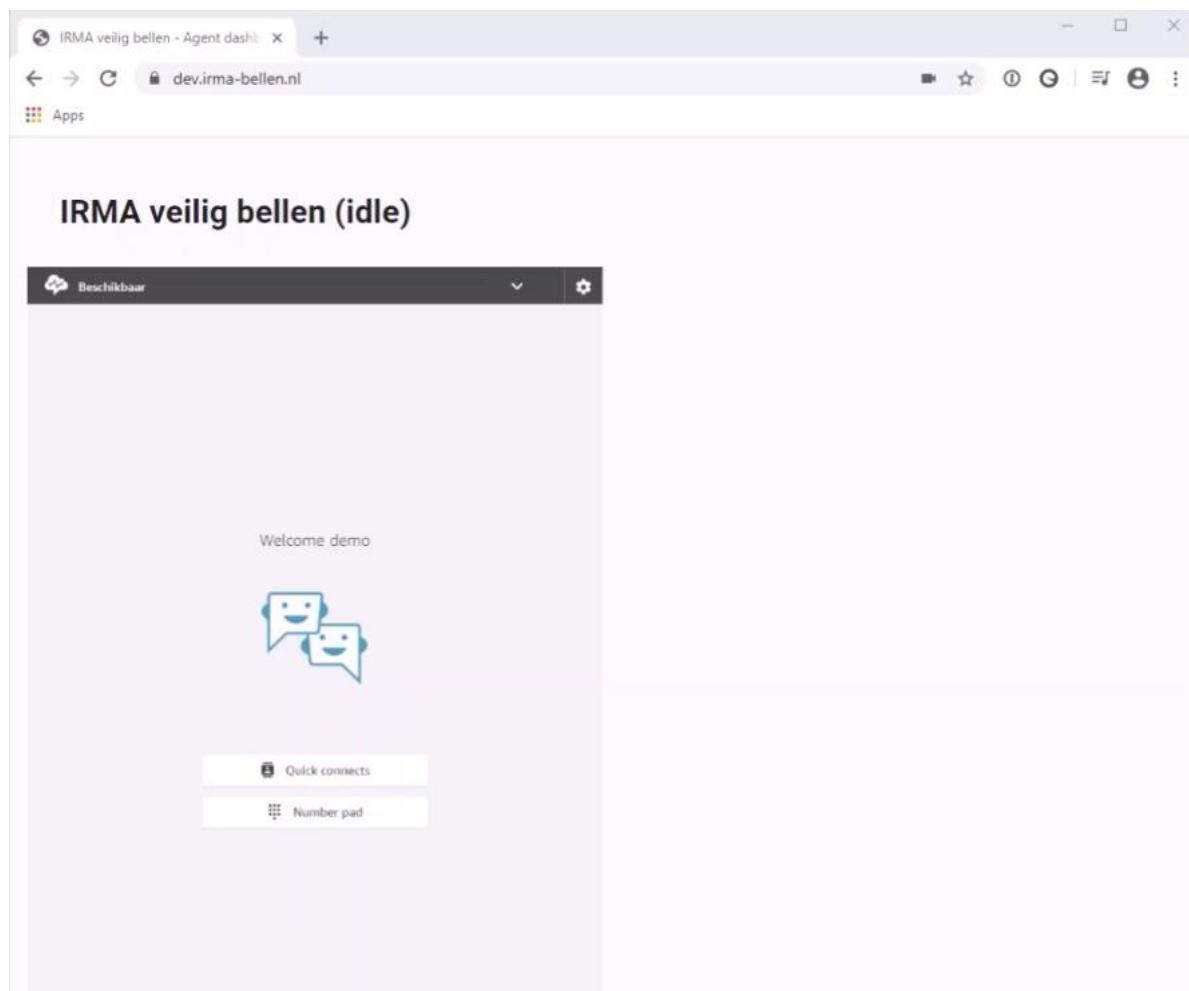
Stap 3: bellen

Vervolgens vindt het telefoongesprek plaats. De inwoner zal eer een aantal ‘piepjess’ horen. Waarna er wordt doorverbonden met een medewerker van het contactcentrum.

Proces medewerker

De medewerker van het contactcentrum heeft een ‘web based’ telefooncentrale ter beschikking (A).

A.

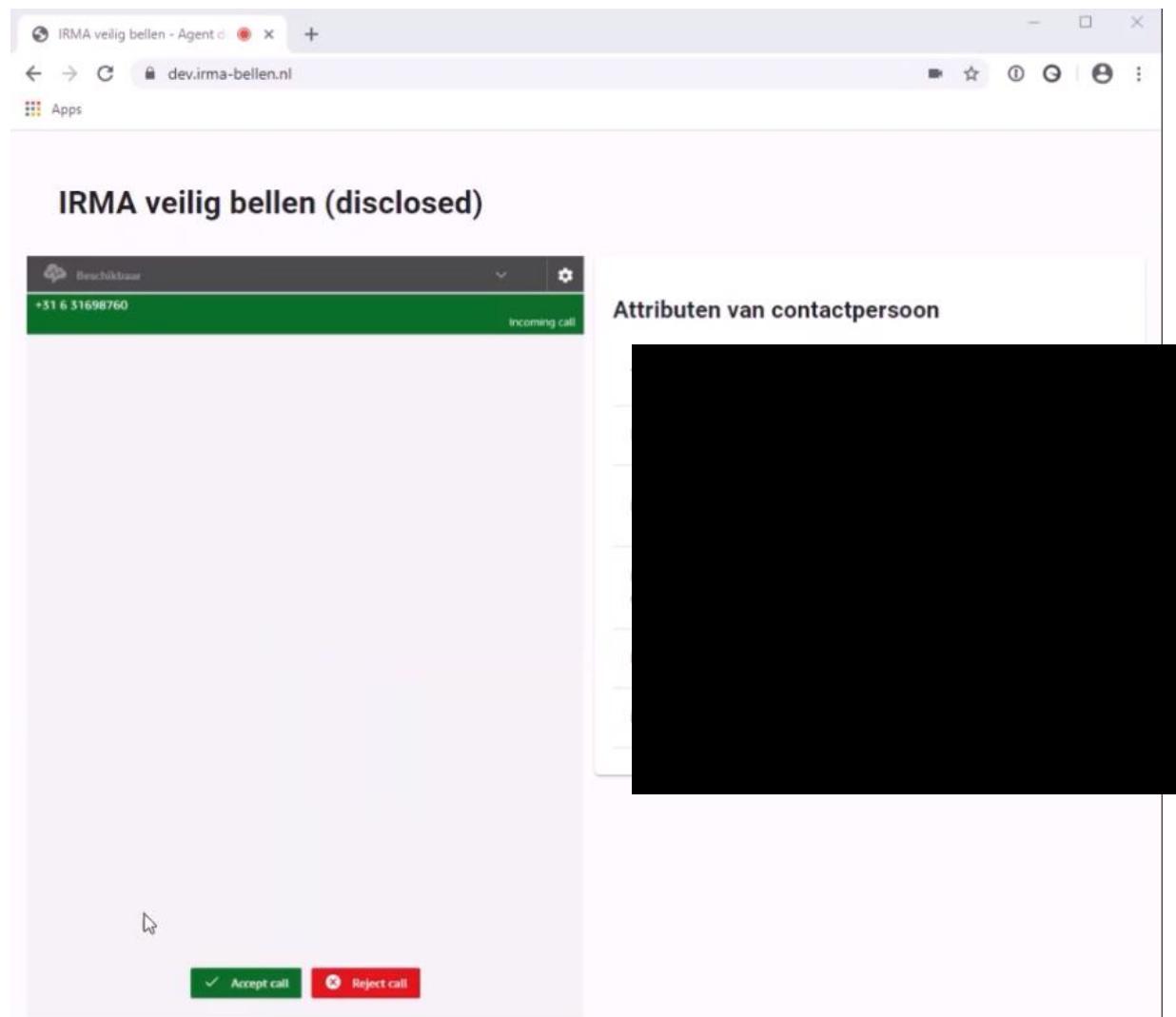


Indien er gebeld wordt via ID-bellen verschijnen de gegevens van de inwoner rechts in beeld (B). De medewerker ziet:

- Het telefoonnummer van de inwoner;
- Het doel waarvoor gebeld wordt;
- De meegestuurde persoonsgegevens

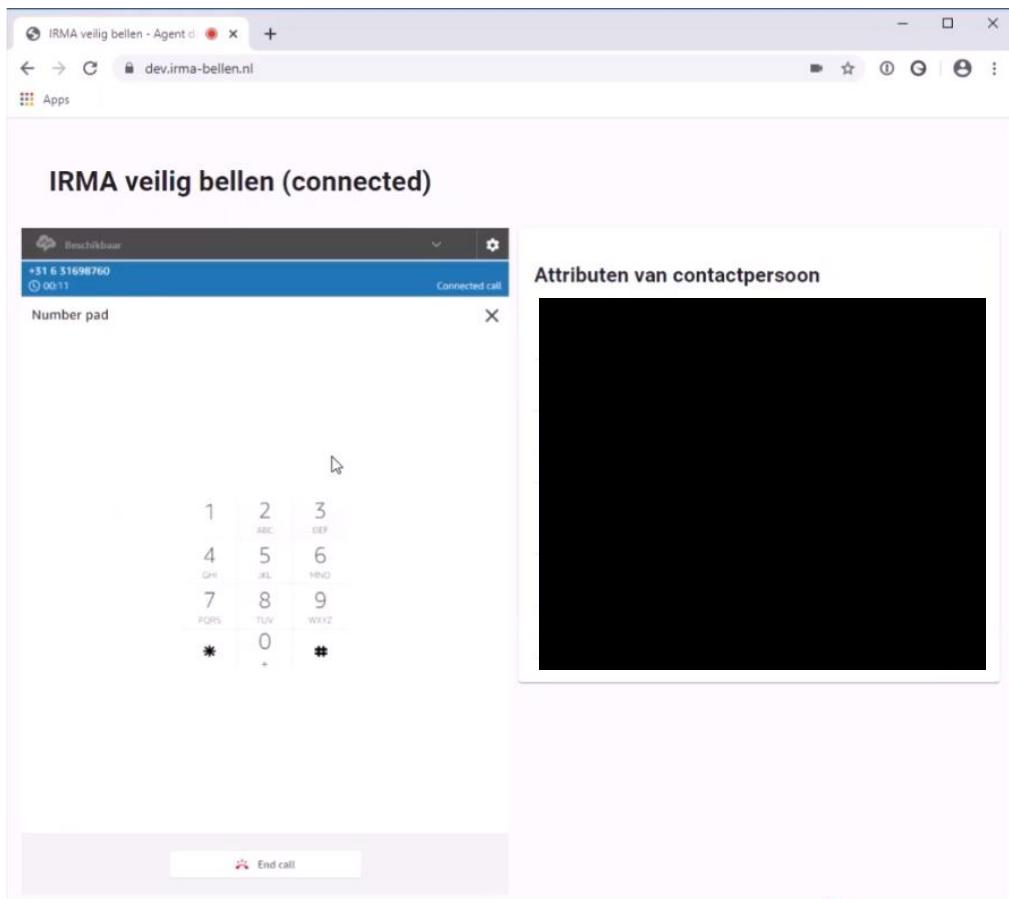
De medewerker kan het gesprek starten door op ‘accept call’ te klikken.

B.

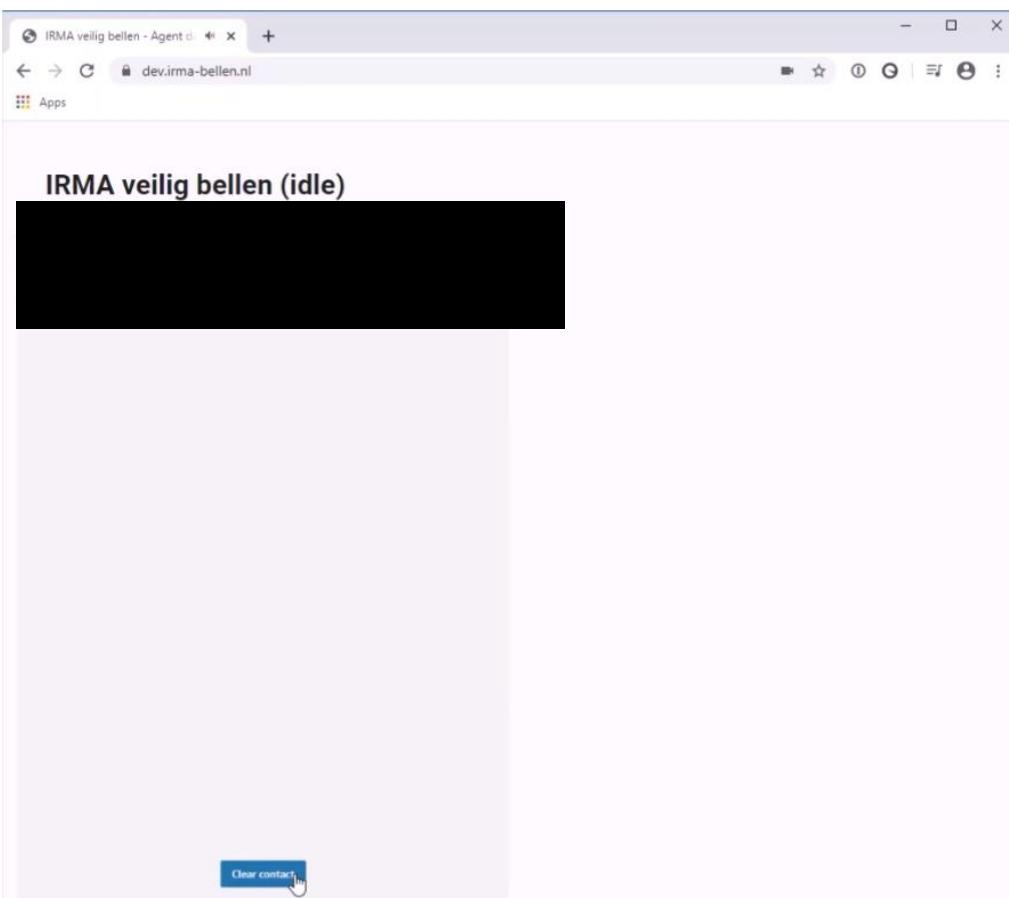


Tijdens het telefoongesprek (C.) blijven de gegevens van de inwoner in beeld en kan het telefoongesprek worden voerd. De medewerker kan de inwoner doorverbinden naar een collega of het gesprek zelf afhandelen.

Als het gesprek klaar is, drukt de medewerker op ‘End call’ om het gesprek te beëindigen. Vervolgens verdwijnen de persoonsgegevens (D.) en blijft alleen het telefoonnummer zichtbaar. Na 20 seconde of na het klikken op ‘clear contact’ worden alle gegevens van de inwoner uit de database verwijderd.



C.



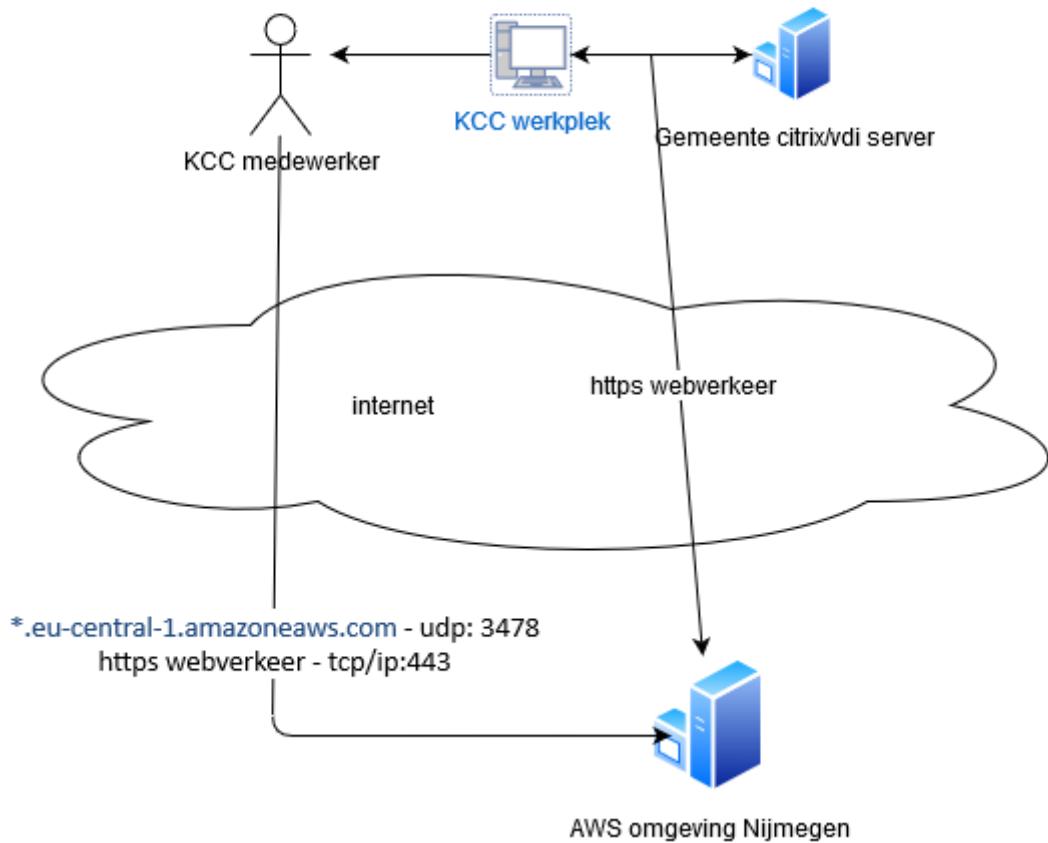
D.

Achterliggende techniek

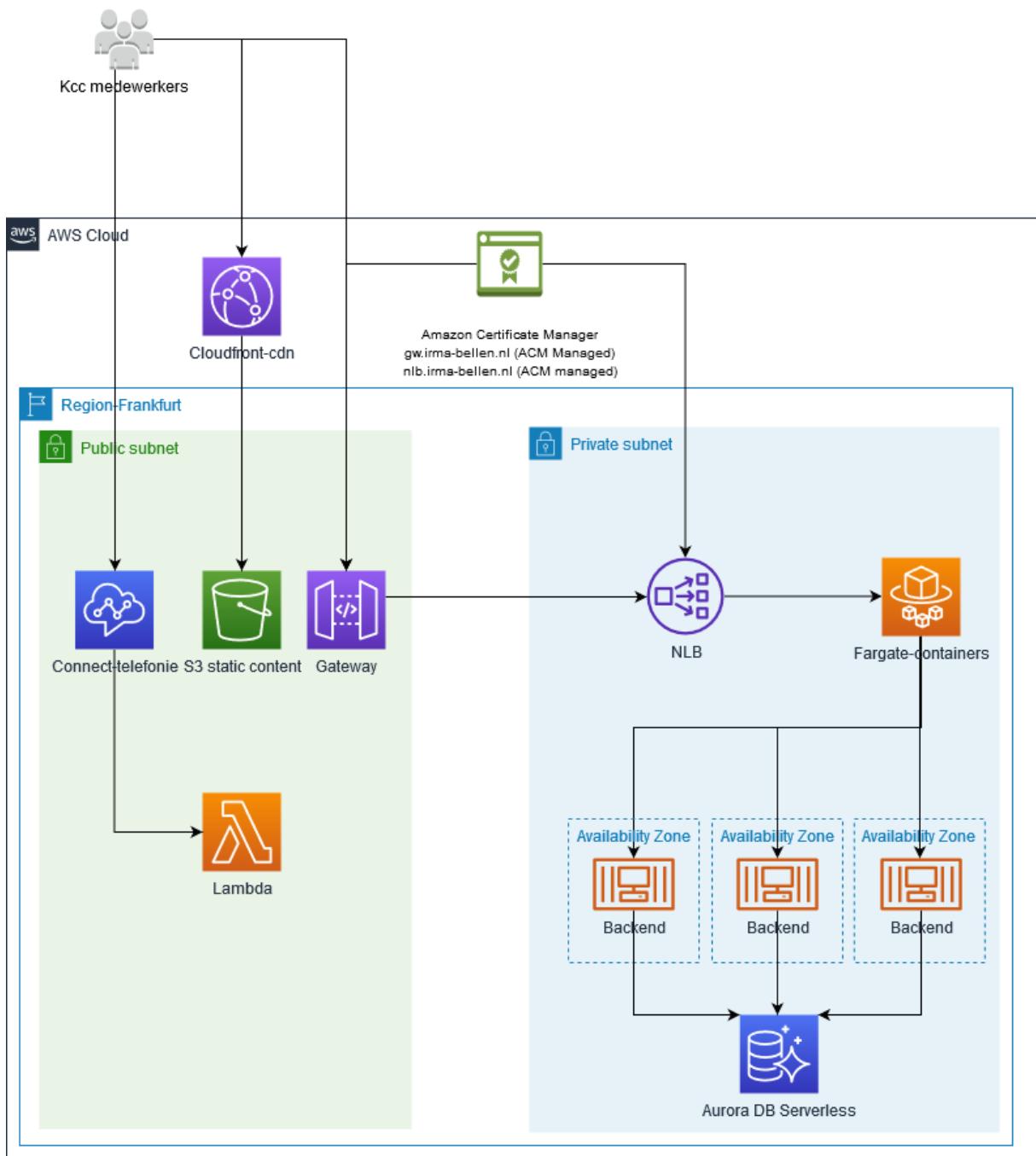
De code draait in een AWS omgeving. Hieronder is de technische beschrijving te vinden.

Technische inrichting tbv IRMA bellen pilot

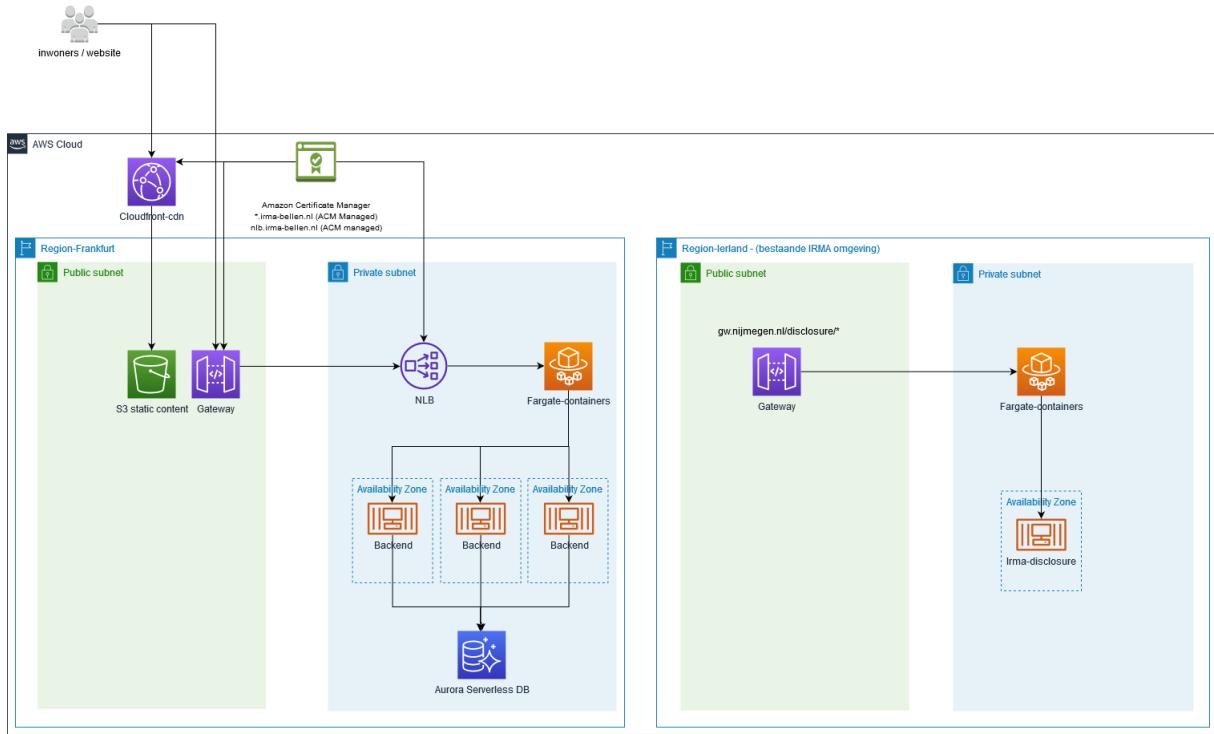
Een kcc medewerker benaderd vanuit een browser, via https, een webpagina. Die wordt gehost binnen de AWS omgeving van Nijmegen en wordt over internet benaderd.
Er wordt gebruik gemaakt van een webbased voip client. Die draait volledig in de browser, er is geen aanvullende software nodig.
Deze voip client zet over UDP [REDACTED] een connectie op naar een amazon server. De exacte hostname is aan verandering onderhevig. De amazon ip-reeks wisselt regelmatig.
Al het verkeer wordt van binnenuit geïnitieerd.
De firewall moet nieuw verkeer naar buiten toestaan, en established verkeer naar binnen.



De inrichting voor de KCC medewerker draait volledig op het AWS serverpark in Frankfurt zodat naast de AVG ook de extra strenge Duitse privacyverordening van toepassing is. De exacte inrichting is te vinden in de volgende afbeelding:



De gegevens van inwoners lopen ook volledig via deze omgeving binnen ID-bellen. De persoonsgegevens die de inwoner ophaalt via de BRP-voorziening van de gemeente Nijmegen draaien volledig in een andere serveromgeving binnen AWS serverpark in Ierland.



Bijlage 1: projectplan

Projectplan Veilig Bellen

Aanleiding

Telefonische dienstverlening is al sinds jaar en dag een van de meest gebruikte vormen van dienstverlening binnen gemeenten. Jaarlijks ontvangen gemeenten bijna 21 miljoen telefoonjes van inwoners.

Alhoewel het voorkeurs ‘dienstverleningskanaal’ al een aantal jaar ‘internet’ is, is het noodzakelijk om een goede persoonlijke achtervang te hebben³. Gezien de laagdrempeligheid van het telefonische kanaal is dit het kanaal dat door de meeste inwoners wordt gekozen.

De vragen die telefonisch worden gesteld zijn divers: van ‘Wat zijn de openingstijden?’ en ‘Wanneer wordt het vuilnis opgehaald?’ tot ‘Mijn moeder is dementerend, wie kan mij helpen’ en ‘Waarom ben ik gekort op mijn uitkering?’

Op de eerste categorie vragen, algemeen van aard, redelijk onpersoonlijk, kan een medewerker van een gemeentelijk KCC eenvoudig een antwoord geven. Voor de tweede categorie, persoonlijke vragen, is echter een zekere mate van authenticatie noodzakelijk. Hiervoor hebben gemeenten een aantal controlevragen paraat. Deze zijn echter niet voldoende om een deugdelijke vaststelling van de identiteit te waarborgen, als iemand wil frauderen heeft deze persoon deze vragen al lang paraat. Voor deze vragen moet dus alsnog een persoonlijke afspraak worden gemaakt. Daarnaast kost deze minimale vorm van authenticatie volgens studies uit de zorg alsnog gemiddeld 30 seconden.

Hiermee zijn er twee problemen met het telefonische kanaal gedetecteerd:

- De huidige vorm van authenticatie aan de telefoon voldoet niet aan de eisen van deugdelijke identificatie;
- De minimale vorm van authenticatie kost alsnog 30 seconde van ieder telefoongesprek.

IRMA: I Reveal My Attributes

Eind 2017 is als spin-off van 10 jaar wetenschappelijk onderzoek naar digitale attribuut gebaseerde identiteit de app IRMA gelanceerd. Middels deze app kunnen inwoners en bedrijven zich authenticeren op basis van decentrale geverifieerde attributen zoals een BSN, AGB-code maar ook niet tot de persoon herleidbare gegevens als leeftijd en gemeente.

Uniek aan deze app is dat:

- Het volledig decentraal werkt, zonder tussenkomst van een partij als Logius (DigiD), een bank (iDIN, Itsme) of Facebook (Facebook authentication);
- De app toepasbaar is in zowel het digitale, fysieke als het telefonische domein;
- De betrouwbaarheid van gegevens kan worden gecontroleerd door een cryptografische ondertekening.

Sinds september 2018 levert de gemeente Nijmegen direct gegevens uit de basisregistratie personen (GBA-V) aan de IRMA app voor alle inwoners van Nederland, vergelijkbaar met het analoog uitgeven van een uittreksel. In 2019 hebben 32 gemeenten, waaronder de gemeenten die meedoen aan de pilot, zich aangesloten op deze verstrekking en loopt deze nu via een zogenaamde ‘white-label’ voorziening (en niet meer met label ‘gemeente Nijmegen’). Een overzicht van deze gemeenten is te

³ [REDACTED]

vinden op de verstrekkingsspagina. Hierdoor zijn de gegevens te gebruiken door alle bedrijven, instellingen en overheden in Nederland.

IRMA en telefonie

Doordat IRMA deugdelijke authenticatie mogelijk maakt via de telefoon is het mogelijk om de uitdagingen zoals aan het begin van de aanleiding op te lossen. Deze methodiek is echter nog nooit in de praktijk beproefd.

De gemeenten Arnhem en Nijmegen en de Drechtsteden willen deze techniek gaan beproeven om de telefonische dienstverlening te verbeteren in hun ‘omnichannel’ dienstverlening.

Deelnemende organisaties

Projectleiding overall

Projectleiding:



Drechtsteden

Projectleiding lokaal:



Dienstverlening:



I-adviseur:



Gemeente Arnhem

Projectleiding lokaal:



Dienstverlening:



I-adviseur:



Gemeente Nijmegen

Projectleiding:



Dienstverlening:



I-adviseur:



Contactpersoon:



Ontwikkelpartner

Contactpersoon:



Onderzoekspartner Hogeschool Arnhem Nijmegen

Contactpersoon:



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?

Pilot planning

Fase 0: voorbereiding

In deze fase wordt het projectplan gemaakt, vindt de kick-off plaats en vindt op basis van gesprekken met de twee mogelijke ontwikkelpartners een keuze plaats voor welke partner gekozen kan worden. Daarnaast worden de mogelijke subsidieregelingen onderzocht.

Actie	Door	datum
Plan van Aanpak maken	[REDACTED]	Week 1
Kick Off	Allen	Week 2
Onderzoek subsidies	[REDACTED]	Week 2 - 3
Gesprek [REDACTED]	[REDACTED]	Week 3
Gesprek [REDACTED]	[REDACTED]	Week 3
Besluit partner	Allen	Week 4
Indienen subsidieverzoeken	[REDACTED]	Week 4
Overleg HAN	Arnhem en Nijmegen	Week 4
Aanpassen Plan van Aanpak	[REDACTED]	Week 4

Fase 1b: Ontwikkeling [REDACTED]

In deze fase zal het product worden ontwikkeld door [REDACTED] op basis van de door gemaakte architectuur van de gemeente Nijmegen en de [REDACTED]. De verwachting is dat hier 1 maand voor nodig is.

Tijdens de ontwikkeling zal de HAN met medewerkers gebruikerstesten uitvoeren.

Actie	Door	datum
Architectuur maken	[REDACTED]	Week 1
Contract [REDACTED]	Van 3 gemeenten een persoon	Week 5
Ontwikkeling software	Arnhem en Nijmegen	Week 5 t/m 8
Testen met medewerkers HAN	[REDACTED]	ntb
Installatie software	Arnhem en Drechtsteden	Week 8 (uitloop 9)

Fase 2: Pilot en

In de maanden maart, april en mei zal de pilot daadwerkelijk plaatsvinden. In de laatste week van februari zal een gemeenschappelijke communicatiecampagne plaatsvinden, waarna in maart (week 10) gestart wordt met de pilot.

Iedere twee weken zal een overleg plaatsvinden om de voortgang te monitoren over de drie gemeenten.

In de eerste maand zal ook de DigiDproef plaatsvinden bij, in ieder geval, de Drechtsteden en de gemeente Nijmegen. Hiervoor zullen met het ministerie van BZK nadere afspraken gemaakt worden.

Op 19 maart vindt de conferentie 'Goed ID' georganiseerd door het bestuur van de gemeente Amsterdam plaats waarvoor de wethouders van alle gemeenten worden uitgenodigd om te praten over de toekomst van de digitale identiteit in Nederland.

Ook zal in deze periode het onderzoek van de HAN plaatsvinden aan de gebruikerskant. De HAN zal hiervoor nadere afspraken maken met de gemeenten.

Actie	Door	datum

Communicatie aan inwoners	Allen	Week 9 -10
Instructie medewerkers	Allen	Week 9
Pilot draaien	Allen	Week 10 - 22
2-wekelijks overleg	Vanuit de drie gemeenten 1 persoon	Week 10 -22
DigiDproef	Drechtsteden, Nijmegen (evt Arnhem)	Week 10 – 13
Conferentie Goed ID	Allen	Week 12
Onderzoek HAN	[REDACTED]	ntb

Fase 3: Evaluatie

Na de pilot zal deze geëvalueerd worden. Dit gebeurt op basis van de onderzoeken van de HAN, interviews met inwoners en medewerkers en de kwantitatieve cijfers. Uit deze evaluatie zal een publicatie volgen en een besluit over het vervolg, met eventueel collegevoorstel.

Actie	Door	datum
Interviews medewerkers	Ntb	Week 23
Interviews inwoners	Ntb	Week 23
Kwantitatieve analyse	Ntb	Week 23
Terugkoppeling HAN	[REDACTED]	Week 24
Maken evaluatierapport	Ntb	Week 24 -25
Bespreken evaluatierapport	Allen	Week 26
Evaluatie naar colleges	Allen	Week 27
Publiceren evaluatie	Ntb	Week 27

Financiën

Alle drie de gemeenten hebben aangegeven [REDACTED] beschikbaar te hebben voor deze pilot. Dat maakt het projectbudget in totaal [REDACTED]. Er wordt momenteel gekeken of dit budget aangevuld kan worden met gelden uit het NLdigibeter innovatiefonds en de VNG innovatiegelden.

De voorlopige begroting voor het budget is als volgt:

Onderdeel	Kosten
Ontwikkeling [REDACTED]	[REDACTED]
Beheer ontwikkelde software	[REDACTED]
Onderzoek HAN	[REDACTED]
Overig	[REDACTED]
Totaal	[REDACTED]

Kosten [REDACTED]



Kosten onderzoek HAN

Deze kosten zijn gebaseerd op een offerte van de HAN voor het doen van onderzoek in het doen naar onderzoek van de implementatie voor KCC medewerkers in het experience lab van de HAN. Daarnaast is er een goedgekeurde subsidieaanvraag voor het doen naar de gebruikerservaring door de HAN.

Kosten overig

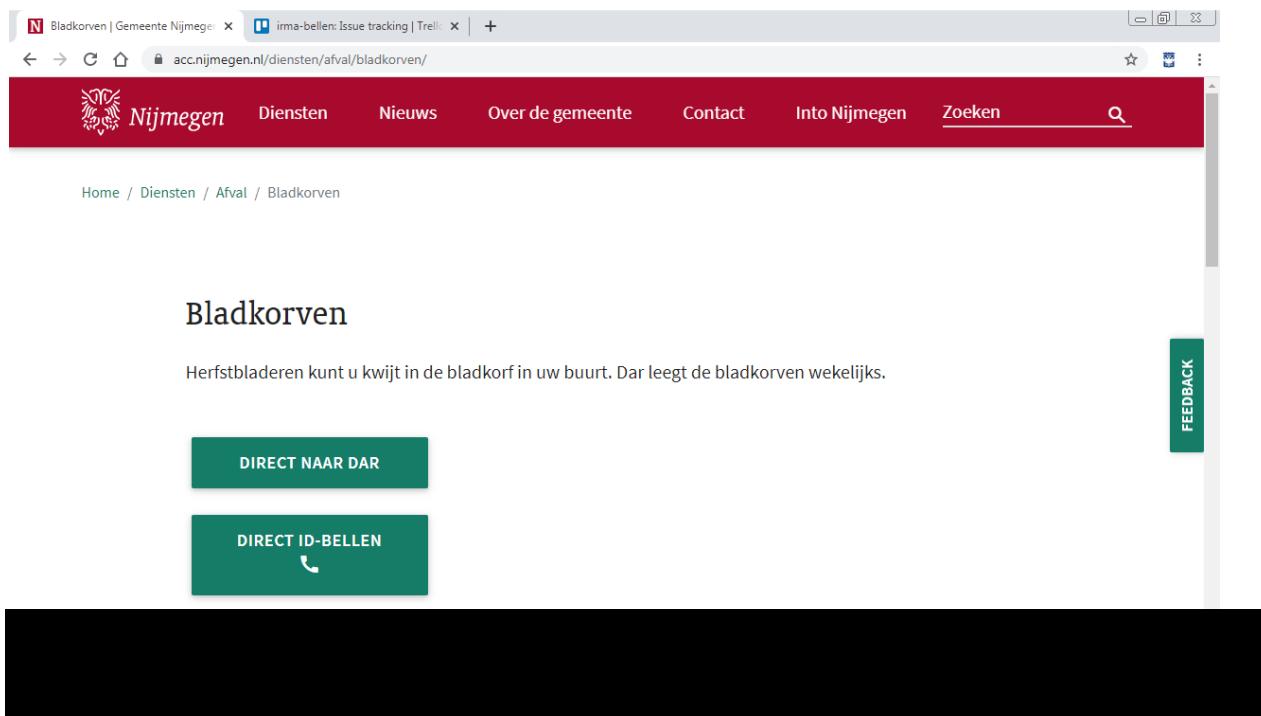
In de begroting is ruimte opgenomen voor [REDACTED] aan bijkomende kosten.

Voorstel teksten ID-Bellen

Uitgangspunten:

- Dat er meerdere soorten bezoekers zijn: mensen die al gebruik maken van ID-Bellen, het concept dus kennen en ook de IRMA-app al hebben geïnstalleerd en gebruiken. En mensen die er nog nooit van gehoord hebben of het niet gebruiken. Hierbij maak ik weer onderscheid in mensen die er sowieso geen interesse in hebben (en er bijvoorbeeld sowieso voor kiezen om 'gewoon' te bellen) en mensen die wel meer willen weten.
- Dat onderstaande teksten worden gebruikt op de productpagina 'verhuizen'.
- De IRMA-app installeren etc. ga ik vanuit dat dit al getest is en dat IRMA hierin al geoptimaliseerd is. En dat ik daar nu dus niks mee hoeft te doen. Klopt dit?

Stap 1)



Bladkorven | Gemeente Nijmegen | irma-bellen: Issue tracking | Trellis | +

acc.nijmegen.nl/diensten/afval/bladkorven/

Nijmegen Diensten Nieuws Over de gemeente Contact Into Nijmegen Zoeken

Home / Diensten / Afval / Bladkorven

Bladkorven

Herfstbladeren kunt u kwijt in de bladkorf in uw buurt. Dan leegt de bladkorven wekelijks.

DIRECT NAAR DAR

DIRECT ID-BELLEN

FEEDBACK

Overwegingen:

Verwachtingen managen. Ik neem aan dat je op een productpagina de bezoeker meerdere contactopties aanbiedt. In welke volgorde is afhankelijk van waar je als organisatie op stuurt (=kanaalsturing). De IRMA-app wordt nu nog beperkt gebruikt en is nog geen gemeengoed. Ik ga er daarom vanuit dat het als extra optie wordt aangeboden (na de andere contactmogelijkheden). Ook ga ik er vanuit dat mensen die de IRMA-app kennen of ervaring hebben met ID-Bellen sneller op de knop zullen drukken dan mensen die dat niet doen. Voor mensen die het niet kennen voeg ik wel een verwijzing naar de website over IRMA-app toe. Een hele uitleg over IRMA of bijvoorbeeld instructies hoe ermee te werken etc. zou ik zelf niet toevoegen aan een productpagina, mensen lezen dit toch niet.

Tekst:

Op de productpagina volgende tekst boven de knop:

U kunt uw verhuizing ook doorgeven met ID-Bellen. Dit kan via de [IRMA-app](#). <link naar [REDACTED]> Let op: ID-bellen kan alleen met een mobiele telefoon. Als u deze webpagina op een computer bekijkt verschijnt er nadat u op 'ID-Bellen' heeft gedrukt een QR-code. Bekijkt u deze webpagina op een mobiele telefoon dan opent de IRMA-app. We vragen alleen persoonlijke gegevens die we echt nodig hebben om uw verhuizing goed te kunnen verwerken.

Knop: Icoontje telefoon + ID-Bellen (in die volgorde)

Lees meer informatie over ID-Bellen <Link naar onderliggende pagina over ID-Bellen op website zelf).

Overige opmerkingen:

- Op de huidige pagina staat het woord 'Direct' op de knop. Dit suggerert dat je gelijk belt, maar dat klopt niet want er zitten nog stappen tussen. Het woord direct dus weglaten.
- Kleur/ vormgeving van de knop: zou ik voor uniformiteit gelijktrekken met de andere call to action-buttons op de website van de betreffende organisatie. Op de website van de gemeente Arnhem zijn deze bijvoorbeeld standaard paars. Deze buttons voldoen aan de webrichtlijnen. Ook het telefoon-icoontje zou ik uit de iconenset halen die nu al wordt gebruikt.

Tekst onderliggende (nog aan te maken) webpagina:

Contact met de gemeente via ID-Bellen

U kunt contact opnemen met de gemeente via ID-Bellen. Hierbij kunt u zich tijdens het bellen met de gemeente via een app op uw mobiele telefoon identificeren. Zo weet de gemeente zeker dat u echt bent wie u zegt dat u bent. Het voordeel van ID-Bellen is dat een bezoek aan de balie in het Stadhuis in sommige gevallen niet meer nodig is. Bijvoorbeeld bij het doorgeven van uw verhuizing. ID-Bellen volstaat in dit geval.

ID-Bellen via de IRMA-app

Om te kunnen ID-Bellen moet u gebruik maken van de IRMA-app. In deze app staan uw persoonlijke gegevens. Belt u met de gemeente, dan kunt u in de IRMA-app aangeven of u gegevens wilt delen en welke gegevens de gemeente van u mag zien. Gebruik van de IRMA-app is veilig. Lees meer over [REDACTED] <link naar FAQ IRMA over veiligheid>.

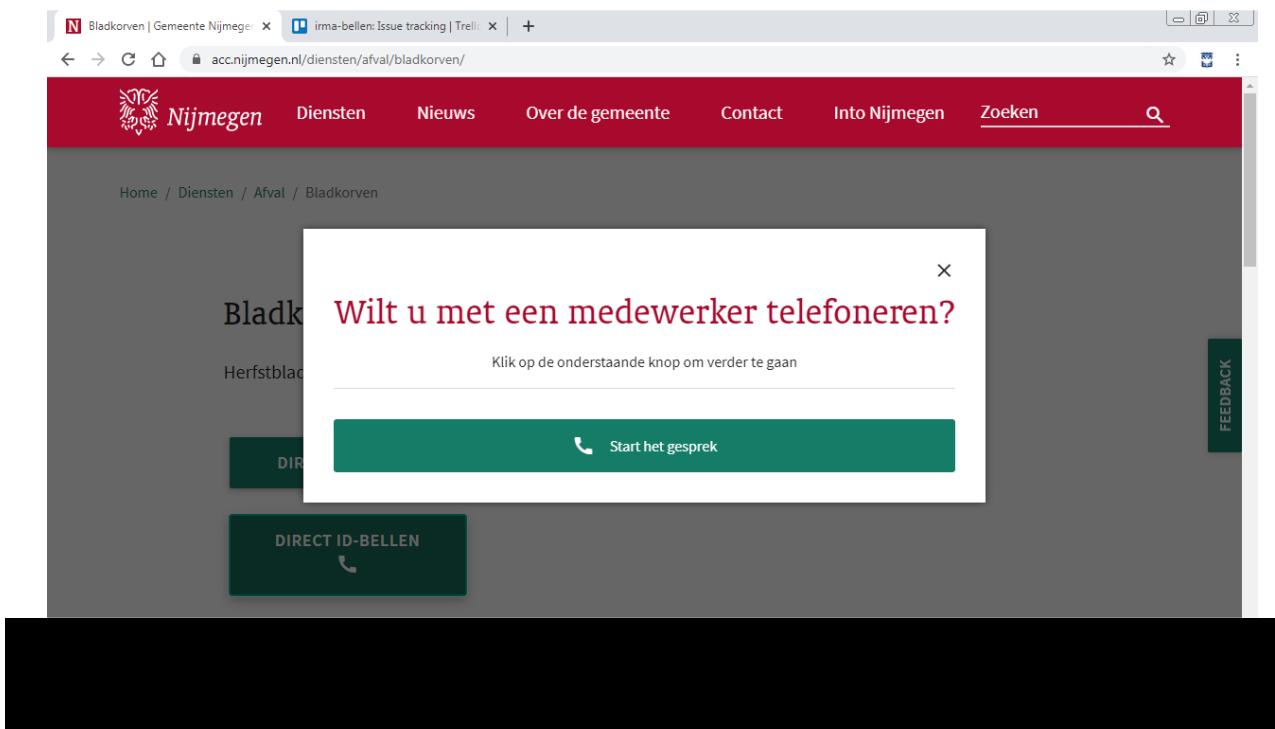
De IRMA-app installeren en gebruiken

Hoe u IRMA-app app installeert en gebruikt leest u op de website [IRMA.app](#). (link naar website [REDACTED])

Vragen?

Heeft u vragen over ID-Bellen of de IRMA-app? Neem dan contact op met onze klantenservice <link naar [REDACTED]

Stap 2)



Deze stap/ pop-up is overbodig want is dubbelop. In de tekst op de productpagina wordt al verteld dat de IRMA-app opent of dat een QR-code volgt.

Stap 3) > Op smartphone

3.1

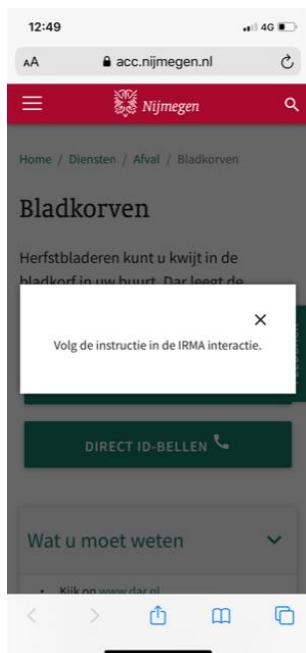


Kan dit worden aangepast? Als het kan aanpassen naar:

IRMA-app nu openen?

Annuleren/ **Open**

3.1.1

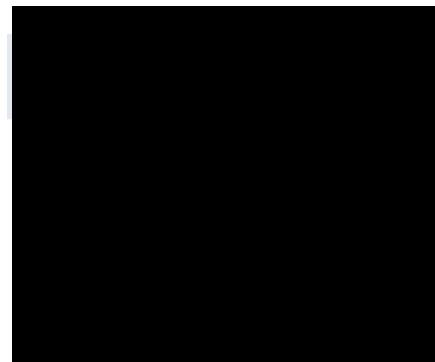


Onder de pop-up in het vorige scherm verschijnt na het indrukken van de bel-knop nog een pop-up. Bezoekers die op 'open' hebben gedrukt zullen deze tekst echter nooit lezen aangezien zij direct worden doorverwezen naar de IRMA-app en daar verder alle handelingen doen. Druk je echter op 'Annuleer', dan staat er dit:

Dit is gek. Sowieso dus overbodig voor mensen die op 'open' hebben geklikt. Maar ook erg onlogisch voor mensen die op 'Annuleren' hebben gedrukt.

Suggestie: **Pop-up weglaten.** Mensen die op 'annuleren' hebben gedrukt komen zo direct weer op de webpagina en kunnen opnieuw een keuze maken voor een contactmogelijkheid.

3.2



Tekst:

Je gegevens delen

Wil je de volgende persoonlijke gegevens delen met **gemeente Nijmegen** en bellen naar **xxxxx**?

+ kaartje met gegevens

Overwegingen/ vragen:

- Is er een gefundeerde keuze gemaakt voor aanspreken met jij of u? Op arnhem.nl spreken we bezoekers standaard aan met u. Het is gek als er ineens wordt gewisseld van aanspreekvorm. Mijn advies zou zijn om consequent te zijn en 'u' te gebruiken. Er staat nu overal je dus laat ik dat maar staan.
- 'Dit' in de huidige tekst is niet duidelijk, dus concretiseren
- Dikdrukken van organisatie en telefoonnummer zou ik hanteren.
- 'Geslachtsnaam'? Veranderen in 'Achternaam'.
- Tekst knoppen: 'Nee, liever niet' is gek. Je kunt namelijk niet bellen als je je gegevens niet bekend maakt. Dus gewoon 'Nee'.
- Ik vind persoonlijk de interface niet helemaal duidelijk. Door de vraag bovenin de plaatsen en de knoppen onderin moet ik even nadenken en goed kijken wat ik moet doen. Nadat dit scherm opent valt mijn oog namelijk gelijk op de knoppen (waarschijnlijk door het kleurgebruik) maar ook door het grote witte vlak daarboven/ onder de vraag) maar snap ik niet waar deze knoppen voor dienen. Ik moest echt even zoeken naar de vraag. Kan daar iets aangedaan word qua vormgeving?

3.3



Tekst:

Bellen via IRMA

In blauwe kader: i + Je persoonlijke gegevens zijn doorgegeven aan **gemeente Nijmegen**

Je kunt nu bellen

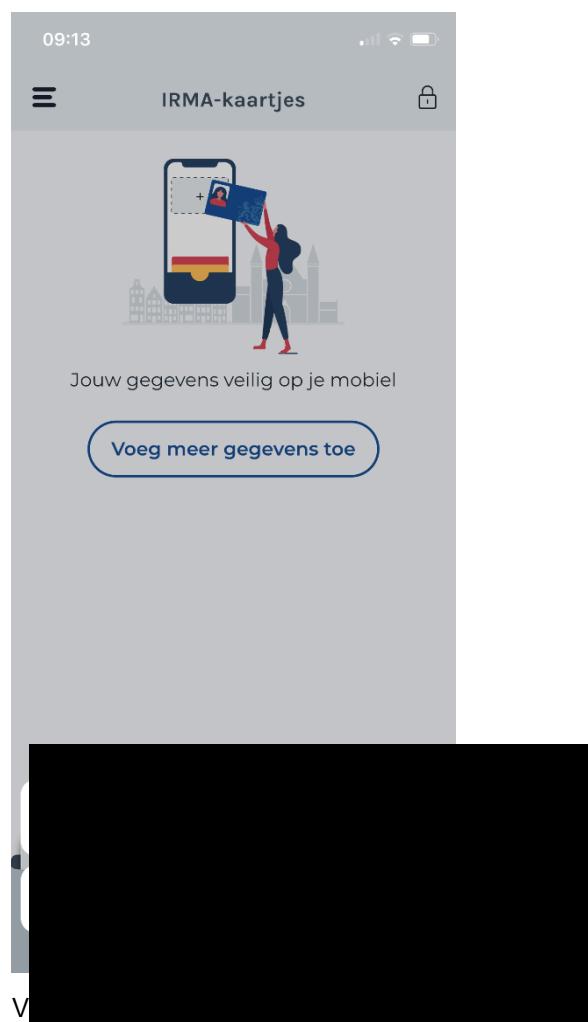
Klik op doorgaan. Het telefoonnummer verschijnt dan automatisch. Achter het nummer staat een persoonlijke code. Hier hoeft je niets mee te doen.

Kies je voor bellen, dan hoor je enkele tonen. Daarna word je verbonden.

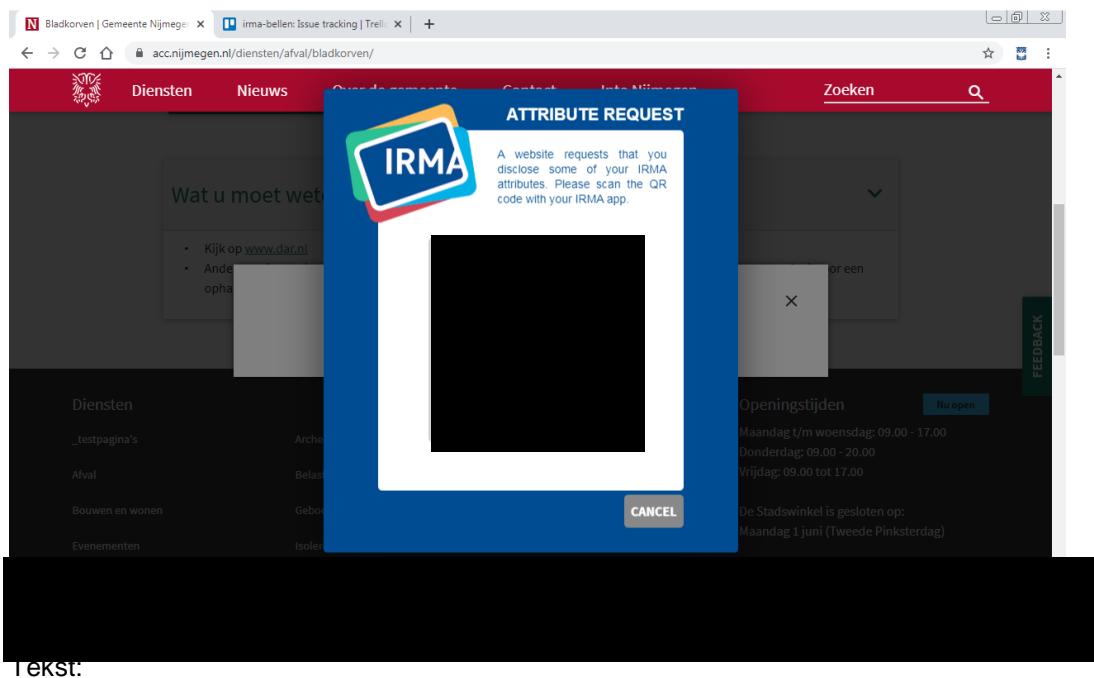
Overwegingen:

- Blauwe kader: er staat twee keer dat de gegevens zijn doorgegeven. 1 zin is voldoende. Sowieso is doorgegeven geen woord.

3.4



Stap 3) > Op desktop



Tekst:

Gegevens delen via IRMA-app

Scan onderstaande QR-code met de IRMA-app op uw mobiele telefoon. Nadat u toestemming heeft gegeven maakt de app verbinding met ons systeem. Vervolgens kunt u uw persoonlijke gegevens met ons delen. Wij vragen alleen gegevens die we echt nodig hebben.

QR-code

Tekst knop: Stoppen

Overwegingen:

- Het is verwarrend dat de pop-up een andere vormgeving heeft dan de vormgeving van de website. Dit geeft ook weinig vertrouwen. Advies is om dezelfde vormgeving te hanteren als de website. De rand en de kleur van de website (bij Nijmegen rood, in Arnhem donkerblauw). Of anders wit. Geef ook de tekst hetzelfde fonttype en fontkleur als op de onderliggende website. Ook de kop.
- De kop niet in kapitalen om te voorkomen dat deze tekst door voorleessoftware als schreeuw wordt voorgelezen. Geldt ook voor knoptekst.
• (tussen haakjes: hoe kan een slechtziende gebruik maken van de QR-code?)
- De huidige kleur blauw versus wit (zowel wit op blauw als blauw op wit) voldoen wel aan de webrichtlijnen.
- De 'cancel' knop (wit op grijs) niet.
- Voorstel: indien de rand van de popup gekleurd is dan een witte knop met tekst in dezelfde kleur als de tekst boven de QR-code. Of anders een donkere knop (huisstijlkleuren, voor Arnhem # 002469 met witte tekst).
- Indien mogelijk nog een x - je toevoegen rechtsbovenin zodat mensen daar ook kunnen stoppen.

Stap 3.1

The screenshot shows a browser window with several tabs open. The main content is a red header with the Nijmegen logo and navigation links: Diensten, Nieuws, Over de gemeente, Contact, Into Nijmegen, Zoeken, and a magnifying glass icon. Below the header, the breadcrumb navigation shows Home / Diensten / Afval / Bladkorven. A modal window titled 'Bladkorven' is displayed, with the sub-title 'Herfstblad'. Inside the modal, there is an error message: 'Er ging iets mis, probeer het opnieuw.' (Something went wrong, try again.) Below the message are two buttons: 'DIRECT NAAR DAR' and 'DIRECT ID-BELLEN'. To the right of the modal, a vertical bar labeled 'FEEDBACK' is visible.

Dit verschijnt als je op 'Cancel' drukt. Dat is gek, want ik drukte zelf op cancel. En er ging dus niks mis. Voorstel om dit weg te laten.

Dit verschijnt ook als ik te lang wacht en niks doe.

Tekst:

Helaas, er ging iets mis. Probeer het alstublieft nog eens.

Stap 4)

The screenshot shows a browser window with several tabs open. The main content is a red header with the Nijmegen logo and navigation links: Diensten, Nieuws, Over de gemeente, Contact, Into Nijmegen, Zoeken, and a magnifying glass icon. Below the header, the breadcrumb navigation shows Home / Diensten / Afval / Bladkorven. A large blue overlay window titled 'ATTRIBUTE REQUEST' is centered. It features the 'IRMA' logo and instructions: 'Please follow the instructions in your IRMA app'. Below the text is an image of a smartphone displaying the IRMA app interface. At the bottom of the overlay are 'CANCEL' and 'OK' buttons. The background of the page shows a dark sidebar with links like 'Wat u moet weten', 'Diensten', 'Nieuws', 'Over de gemeente', 'Contact', 'Into Nijmegen', 'Zoeken', and a magnifying glass icon. On the right side, there is a sidebar with 'Openingstijden' information: Maandag t/m woensdag: 09.00 - 17.00, Donderdag: 09.00 - 20.00, Vrijdag: 09.00 tot 17.00, and 'De Stadswinkel is gesloten op: Maandag 1 juni (Tweede Pinksterdag)'. A 'Nu open' button is also visible.

Tekst:

Gegevens delen via IRMA-app

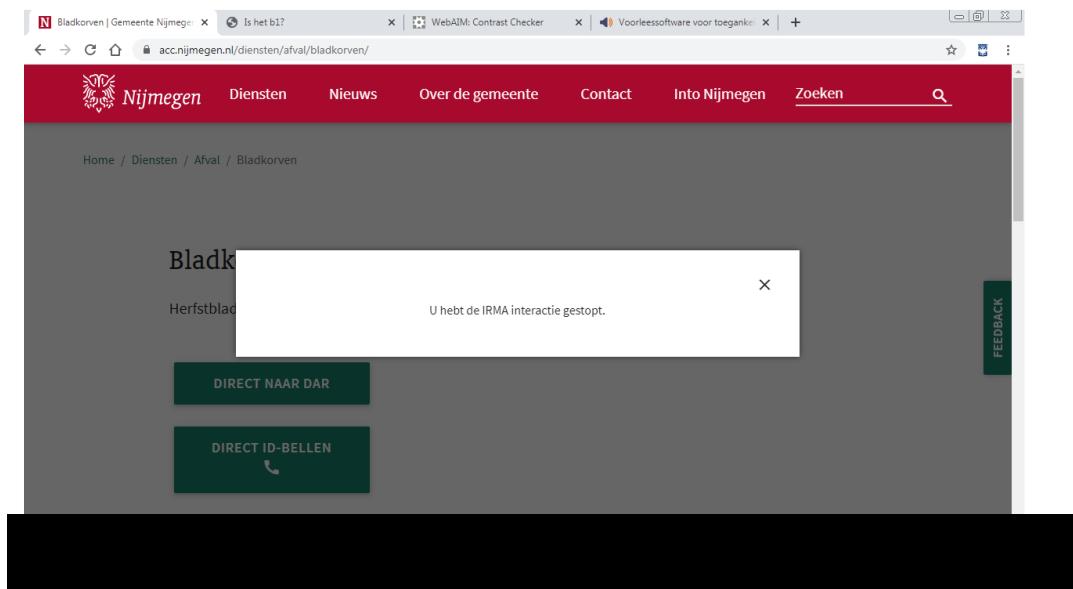
Volg de instructies in de IRMA-app.

Tekst op knop: Stoppen

Overwegingen:

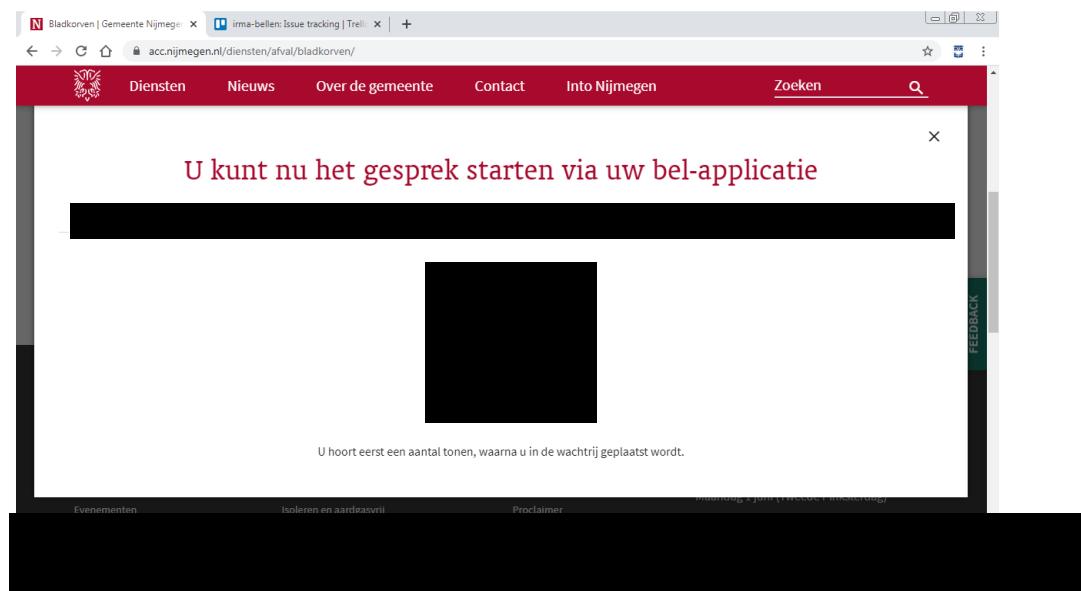
- Voor opmerkingen over vormgeving zie hierboven.

Stap 4.1)



Dit verschijnt als ik in de tweede stap/ IRMA-pop up op cancel druk. M.i. een overbodige melding (ik maakte immers zelf de keuze om te annuleren). Voorstel om dit weg te laten.

Stap 5)



>>> Dit scherm verschijnt alleen als je niet via de IRMA-app belt, toch? En zouden we sowies weglaten? Als dat niet het geval is dan hieronder een tekst voorstel.

Tekst:

U kunt ons nu beveiligd bellen met uw mobiele telefoon

We hebben uw gegevens correct ontvangen. U kunt nu met ons bellen via de IRMA-app.

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

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

Nadat u op 'bellen' heeft gedrukt hoort u eerst enkele tonen. Daarna bent u verbonden en staat u in de wachtrij. We nemen zo spoedig mogelijk op.

+ QR-code

Overwegingen:

- Vraag: hoe typ ik een komma in mijn telefoon? Ik vind het nergens en ook via Google word ik niet veel wijzer. Hier zou ik zelf dus stranden.
- Het is enorm onlogisch dan deze QR-code met de camera gescand moet worden, terwijl de eerdere code gescand moet worden met de IRMA-app. Voorstel is dus om de QR-code gewoon weg te laten.
- Kleur telefoonnummer #275582

Stap 6)

The screenshot shows a web browser window with several tabs open at the top. The main content area displays a success message: "U bent succesvol verbonden met de wachtrij. Een medewerker neemt zo spoedig mogelijk op." Below this message, there is a section titled "Wat u moet weten" containing two bullet points: "Kijk op [www.dar.nl](#)" and "Ander snoei- en tuinafval hoort niet in de bladkorven. Doe het in de gift-container, of kijk op [www.dar.nl/grofvuil](#) voor een..." A "DIRECT NAAR DAR" button is visible above the message box.

Tekst:

U bent succesvol met ons verbonden. Op dit moment zijn er nog xxx wachtenden voor u. We helpen u zo spoedig mogelijk.

Overwegingen:

- Is het mogelijk om het aantal wachtenden weer te geven? Is gebruiksvriendelijk.
- Komt er nog een melding nadat mensen hebben opgehangen? Kan ik niet testen.

Hulp gezocht!

Voor het testen van ID Bellen: aan de telefoon bewijzen dat u echt bent die u zegt te zijn.

Wilt u ons helpen om onze dienstverlening aan inwoners te vernieuwen en verbeteren?

De gemeenten Arnhem, Drechtsteden en Nijmegen 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. Om dat makkelijker en toch veilig te doen, hebben wij een nieuwe service ontwikkeld. Deze service heet ID Bellen. Voordat we die service gaan gebruiken, willen wij deze eerst goed testen. En daar hebben wij uw hulp voor nodig!

Wij testen de ID Bellen service op 23 en 24 september tussen 15 uur en 17 uur.
tussen XXXXX (data) XXXXX. Heeft u dan tijd en meldt u zich aan om te helpen met testen? Dan krijgt u van ons een bevestiging via e-mail. Ook sturen wij de instructie mee hoe u meedoet en wat u daarvoor doet. Wij bellen u voor de datum van uw testmoment of sturen dit mee met de instructie.

Het doel van ID Bellen

Wij mogen uw persoonlijke vragen beantwoorden 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.

Omdat u gebruik heeft gemaakt van ID Bellen weten wij zeker wie u bent. Wij kunnen nu veilig uw persoonlijke vragen beantwoorden, zoals:

- waarom krijg ik deze maand minder uitkering?
- wat is de status van mijn aanvraag?
- hoeveel personen staan er ingeschreven op mijn adres?

Wat is ID Bellen

Met ID Bellen belt u op een andere manier met ons. Met een speciale app scant u een code die op onze website staat. Hiermee start in de app een makkelijk identificatieproces. Na een paar stappen belt u via de app met de gemeente. Wij weten dan meteen dat u echt bent die u zegt te zijn en kunnen u helpen met uw persoonlijke vragen. En belangrijk voor u om te weten: wanneer u de belverbinding stopt, worden uw gegevens direct verwijderd. Deze blijven dus niet bewaard.

Hoe werkt de test

Een tipje van de sluier. Voor deze test doet u net alsof u persoonlijke informatie van uw gemeente nodig heeft. U belt hiervoor met de gemeente via de speciale app die u vooraf heeft geïnstalleerd op uw telefoon. Hoe de test precies werkt en wat u nodig heeft, dat vertellen wij u in de e-mail met instructie <KEUZE> tijdens een voorbereidend telefoongesprek. De hele test kunt u vanuit huis doen.

Hoe doet u mee aan de test

1. U woont in Arnhem.
2. U heeft een smartphone die niet ouder is dan 6 jaar

- 2.3. U stuurt een mail naar IDbellen@arnhem.nl XXXX@Gemeente.nl waarin u zich aanmeldt voor de inwonerstest ID Bellen
- 3.4. U ontvangt van ons een bevestiging via e-mail 'deelname inwonerstest ID Bellen'. Hierin staan de uitleg over de test en de instructie. In de e-mail leest u wat u gaat doen en wat u van ons kunt verwachten
- 4.5. [U ontvangt op een later moment een e-mail van ons met een aantal vragen over de test.] <KEUZE> [Vooraf aan de test bellen we u om een afspraak te maken en kunt u vragen stellen.]
- 5.6. Na de testperiode [REDACTIE]

Uitslag van de test

Wij delen graag de uitslag van de test met u. Om alleen de uitslag te delen als u dat wenst, mag u dat laten weten op de vragenlijst. Daarmee voorkomen wij dat u informatie krijgt waarom u niet gevraagd heeft.

En, mogen wij op u rekenen?

Meer informatie

Wilt u meer weten over ID Bellen? Op onze website idbellen.nl leest u meer.

19/08	Aanzet uitnodigingstekst inwoners	
19/08	In het blauw 'onboarding' toevoeging	
20/08	B1 aanscherping 'onboarding' toevoeging	
20/08	Opmerkingen	
24/08	Kleine wijziging volgorde ('persoonlijke vragen') en toevoegingen	
24/08	Opmerkingen	
24/08	Opmerkingen	
25/08	Opmerkingen	
25/08	Verwerken opmerkingen (1/2)	
25/08	Opmerkingen	
26/08	Verwerken opmerkingen (2/2) en naar Inez voor B1	
26/08	Bijgewerkte versie gereed voor laatste B1 check	
26/08	Controle op B1 uitgevoerd. Lange en ingewikkelde zinnen aangepast. Lange alinea gesplitst. Passieve zin aangepast. Enkele dure woorden aangepast. Verwijzing naar link niet aan eind van zin plaatsen. Geen punten achter opsomming.	
26/08	Laatste controle (1 overbodig zinnetje en paar spaties verwijderd.	
26/08	Vastgesteld om in te brengen bij stuurgroep (GEEN WIJZIGINGEN MEER MOGELIJK)	

Hulp gezocht!

Voor het testen van ID Bellen: aan de telefoon bewijzen dat u echt bent die u zegt te zijn.

Wilt u ons helpen om onze dienstverlening aan inwoners te vernieuwen en verbeteren?

De gemeenten Arnhem, Drechtsteden en Nijmegen 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. Om dat makkelijker en toch veilig te doen, hebben wij een nieuwe service ontwikkeld. Deze service heet ID Bellen. Voordat we die service gaan gebruiken, willen wij deze eerst goed testen. En daar hebben wij uw hulp voor nodig!

Wij testen de ID Bellen service tussen XXXXX (data) XXXXX. Heeft u dan tijd en meldt u zich aan om te helpen met testen? Dan krijgt u van ons een bevestiging via e-mail. Ook sturen wij de instructie mee hoe u meedoet en wat u daarvoor doet. Wij bellen u voor de datum van uw testmoment of sturen dit mee met de instructie.

Het doel van ID Bellen

Wij mogen uw persoonlijke vragen beantwoorden 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.

Omdat u gebruik heeft gemaakt van ID Bellen weten wij zeker wie u bent. Wij kunnen nu veilig uw persoonlijke vragen beantwoorden, zoals:

- waarom krijg ik deze maand minder uitkering?
- wat is de status van mijn aanvraag?
- hoeveel personen staan er ingeschreven op mijn adres?

Wat is ID Bellen

Met ID Bellen belt u op een andere manier met ons. Met een speciale app scant u een code die op onze website staat. Hiermee start in de app een makkelijk identificatieproces. Na een paar stappen belt u via de app met de gemeente. Wij weten dan meteen dat u echt bent die u zegt te zijn en kunnen u helpen met uw persoonlijke vragen. En belangrijk voor u om te weten: wanneer u de belverbinding stopt, worden uw gegevens direct verwijderd. Deze blijven dus niet bewaard.

Hoe werkt de test

Een tipje van de sluier. Voor deze test doet u net alsof u persoonlijke informatie van uw gemeente nodig heeft. U belt hiervoor met de gemeente via de speciale app die u vooraf heeft geïnstalleerd op uw telefoon. Hoe de test precies werkt en wat u nodig heeft, dat vertellen wij u in de e-mail met instructie <KEUZE> tijdens een voorbereidend telefoongesprek. De hele test kunt u vanuit huis doen.

Hoe doet u mee aan de test

1. U heeft een smartphone die niet ouder is dan 6 jaar
2. U stuurt een mail naar XXXX@Gemeente.nl waarin u zich aanmeldt voor de inwonerstest ID Bellen

3. U ontvangt van ons een bevestiging via e-mail ‘deelname inwonerstest ID Bellen’. Hierin staan de uitleg over de test en de instructie. In de e-mail leest u wat u gaat doen en wat u van ons kunt verwachten
4. [U ontvangt op een later moment een e-mail van ons met een aantal vragen over de test.] <KEUZE> [Vooraf aan de test bellen we u om een afspraak te maken en kunt u vragen stellen.]
5. Na de testperiode krijgt u als dank een cadeaubon van €10,-

Uitslag van de test

Wij delen graag de uitslag van de test met u. Om alleen de uitslag te delen als u dat wenst, mag u dat laten weten op de vragenlijst. Daarmee voorkomen wij dat u informatie krijgt waarom u niet gevraagd heeft.

En, mogen wij op u rekenen?

Meer informatie

Wilt u meer weten over ID Bellen? Op onze website idbellen.nl leest u meer.

18/08	Eerste aanzet + upload	[REDACTED]
24/08	Opmerkingen (verzoek reactie projectleden)	[REDACTED]
26/08	Ingekort en finetuning m.b.v. definitieve uitnodigingstekst inwonerstest	[REDACTED]
26/08	B1 controle + kleine tekstwijziging	[REDACTED]
26/08	Laatste check	[REDACTED]
26/08	Vastgesteld om in te brengen bij stuurgroep (GEEN WIJZIGINGEN MEER MOGELIJK)	[REDACTED]

Doel tekst: Werven deelnemers inwonerstest ID Bellen

Toepassing: Kortere tekst voor gebruik in nieuwsbrieven, bepaalde social media e.d.

NB: Keuze aan gemeente om wel/geen gebruik te maken van deze tekst,
ruimte voor gemeente specifieke aanscherping/aanpassing.

Wij zijn naar u op zoek!

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?
- wat is de status van 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. Voordat we die service gaan gebruiken, willen wij deze eerst goed testen. En daar hebben wij uw hulp voor nodig!

Wij testen de ID Bellen service tussen **XXXXX (data) XXXXX**. Heeft u tijd? Meldt u zich dan aan om te helpen met testen? **[REDACTED]**

Meer informatie en aanmelden?

Wilt u meer weten over de inwonerstest, over ID Bellen of wilt u zich aanmelden? Op onze website idbellen.nl leest u meer.

Date : 24-9-2020 16:29:09

From :

To :

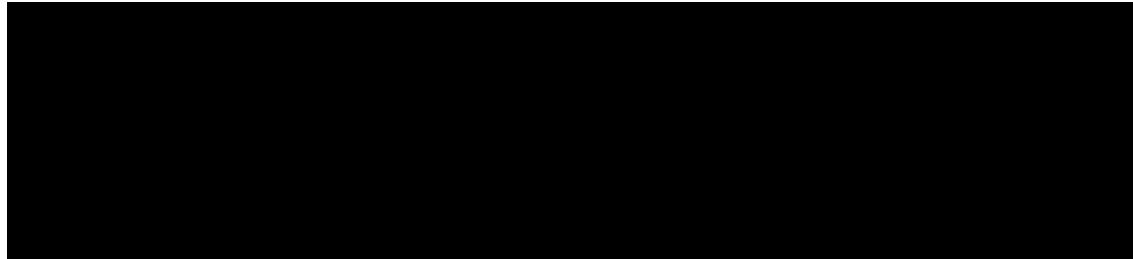
Subject : Brief aan [REDACTED]

Attachment : Brief aa.pdf;image001.jpg;

Dag [REDACTED]

Hierbij de ondertekende brief aan [REDACTED].

Gr,



Date : 29-11-2020 20:09:48

From:

To :

Ce :

Subject : Briefing interview Binnenlands Bestuur over ID Bellen en ID Contact - 1 dec 2020

Attachment

Aankomende dinsdagmiddag 1 december 2020 staat er een interview met [REDACTED] Binnenlands Bestuur over het project ID Bellen en het vervolg ID Contact. Bij het interview zijn ook [REDACTED] aanwezig. In de bijlage kunt u de briefing vinden. Dit interview is een mooie kans om de innovatieve kant van Arnhem op het gebied van dienstverlening, informatievoorziening en inclusie te laten zien.

Onderstaand een paar belangrijke steekwoorden als het gaat om beide projecten en wat belangrijke aandachtspunten voor Arnhem zijn:

|D Bellen

- Project wat **op eigen initiatief** van de gemeenten Nijmegen, Arnhem en de Drechtsteden is gestart. **Samenwerking tussen drie gemeenten**
 - Doel: via het **telefonische kanaal** mensen kunnen **authentiseren** zodat de medewerker van de klantenservice met zekerheid weten wie hij of zij aan de telefoon heeft
 - Hierdoor kan de gemeente meer diensten verlenen via het telefonische kanaal - op een **persoonlijk manier** waarbij **zorgvuldig volgens de AVG** met de gegevens wordt omgegaan.
 - Oplossing: **open source software** ontwikkeld met een ontwikkelpartij waarmee het mogelijk werd om aan de hand van de **digitale identiteit IRMA** te bellen met de gemeente Arnhem.
 - De oplossing voldoet aan de eisen en ontwikkelingen rondom **Common Ground**. Ook belangrijk gezien uw rol vanuit het **College van Dienstverleningszaken bij de VNG**
 - **Inwonerstest:** Met bijna **100 inwoners** van de 3 gemeenten is ID Bellen getest.
 - **Bevindingen positief!** Met name qua gebruiksvriendelijkheid nog een slag te maken.
 - Bevindingen uit dit project worden meegenomen naar project ID Contact. **Evaluatierapport volgt begin december 2020.**

ID-Contact

- **Ruim half miljoen Innovatiebudget ontvangen van BZK voor ID Contact**
 - Doel ID Contact is **authenticatie** van inwoners bij de kanalen: **telefoon, chat en videobellen**
 - **Gemeente Arnhem** is penvoerder van dit project
 - Deelnemende organisaties: Belastingdienst, NOVUM, Dicampus, HAN, Radboud universiteit, gemeente Nijmegen, Arnhem en de Drechtsteden
 - Insteek is **ontwikkelen samen met inwoners** door actief in te zetten op **gebruikeronderzoeken - in samenwerking met de HAN**
 - **Doel: inclusieve en gebruiksvriendelijk product ontwikkelen waar alle inwoners van Arnhem iets mee kunnen - slechtzienden, digibeten, hoog/laag opgeleiden etc.**
 - Om de oplossing straks te mogen implementeren moet eerst de **Wet digitale overheid in werking treden**.

Ik ben zelf dinsdag ook bij het interview aanwezig. Mochten er op voorhand nog vragen zijn over een van beide projecten of de insteek van het interview bel of mail me gerust!

the first time in the history of the world, the people of the United States have been called upon to determine whether they will submit to the law of force, or the law of the Constitution.

Date : 6-3-2020 10:50:10

From :

To :

Subject : concept onderzoeksopzet pilot IRMA bellen

Attachment : sjabloon.doc;

Hoi [REDACTED]

Hierbij het aangepaste concept onderzoeksplan nav onze gesprek van zonet.

Groet, [REDACTED]

Date : 8-10-2020 15:38:37

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : Concept resultaten

Attachment : 0810202.docx;image001.png;

Dag [REDACTED] en [REDACTED],

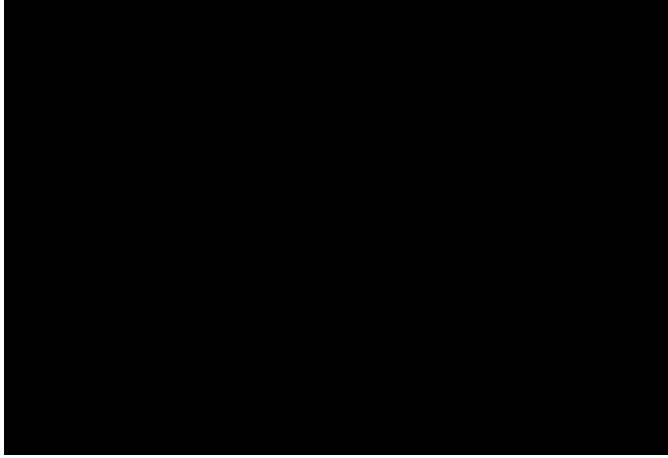
Hierbij deel ik met jullie alvast een concept versie met de eerste resultaten van het onderzoek. Ik ben nog niet klaar, maar ik wilde dit alvast met jullie delen zodat jullie er een blik op kunnen werpen.

Ik ben er een beetje gaan van geworden, dus ik wil morgen vroeg verder gaan. Ik vind het in sommige gevallen lastig wat te doen met de open antwoorden. De antwoorden zijn vaak erg divers en een Wordcloud alleen geeft vaak niet genoeg duiding aan de resultaten. Het lijkt mij wellicht sowieso goed om de open antwoorden uiteindelijk te delen. Ik denk dat daar zeker bruikbare informatie in staat.

Als er al opmerkingen / tips zijn dan hoor ik het graag!

O ja, de nummering van de kopjes in het document krijg ik niet goed aangepastâ€!

Groeten,



Date : 9-10-2020 12:51:33

From :

To : "

Subject : Conceptversie 0910

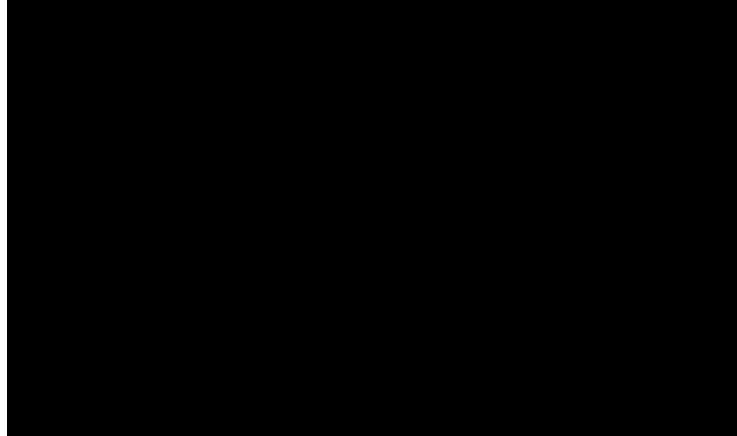
Attachment : 0910202.docx;image001.png;

Dag [REDACTED] en [REDACTED]

Hierbij ook nog de laatste vragen toegevoegd.

Fijn weekend alvast en tot maandag!

Groetjes,



Date : 6-7-2020 10:56:01

From :

To :

Subject : Contact opnemen coordinator DPIA - Pilot ID-Bellen

Attachment : image001.png;image003.png;image005.png;image007.png;image009.png;

Beste [REDACTED],

Als het goed is heb je toegang gekregen tot de teams omgeving van Drechtsteden. Hier is een vraag gesteld door de coördinator van de DPIA van de pilot ID-Bellen. Zie onderstaand.

[03-07 12:08] [REDACTED]

Beste graag zou ik n.a.l.v. een kort gesprek gisteren met [REDACTED] even schakelen over de DPIA IRMA bellen om het traject in gang te zetten en te kijken welke referentie documenten we kunnen gebruiken. Daar zou ik ook graag mijn Dordtse collega [REDACTED] bij betrekken.

Wat zijn voor jullie goede dagen of tijden voor een MSTEams video overleg? Ik ben overigens ook per mail te bereiken op [REDACTED] Bedankt voor het antwoorden alvast! Hartelijke groet [REDACTED]

Zou je met [REDACTED] hierover contact kunnen opnemen?

Alvast bedankt.



Date : 9-4-2020 16:09:44

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

Subject : Contactpersonen vanuit Drechtsteden IRMA - Bellen

Attachment : image001.png;

Beste [REDACTED],

Zou jij svp de volgende collega vanuit Drechtsteden willen toevoegen aan de werkgroep Dienstverlening:

[REDACTED]

En daarnaast [REDACTED] willen betrekken bij het gebruiksonderzoek HAN c.q. de UX-besprekingen met 2^e Golf/HAN als vertegenwoordiger van de Drechtsteden?

Als het goed is kun jij in teams [REDACTED] toevoegen aan jouw werkgroep, mocht dat niet lukken, bel me dan even, dan kijk ik daar samen met je naar.

Dank je wel!

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]



Date : 7-7-2020 14:12:28

From :

To :

Subject : Correctie donderdag 9 juli 15.00 uur test ID-Bellen bij de gemeente Nijmegen.

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

In mijn vorige mail heb ik het over 7 juli, dit moet uiteraard donderdag 9 juli zijn.

Groet [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] (Gemeente Nijmegen) - [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 De Connectie 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.



Date : 17-9-2020 20:00:52

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Cc: [REDACTED]

Subject : Def_Instructie-inwonerstest-IDBellen gemeente Arnhem.docx

Attachment : Def_Ins.docx;Def_Ins.docx;

Hallo allemaal,

Er is wat miscommunicatie geweest over de instructie aanpassing. In de kerngroep was het idee dat communicatie dit verder oppakt net zoals in Drechtsteden. [REDACTED] had dit niet zo bereikt.

Morgen willen we de instructie naar de inwoners sturen. Ik heb de definitieve versie van teams gepakt en die moet nog naar Arnhem worden gezet. De volgende vragen en punten zijn er nog. Met name het stukje over de tussenpagina en bijbehorende printscreen is voor mij een raadsel nog. We hebben besloten de tussenpagina er zo in te laten, welke afbeeldingen en tekst moeten we toevoegen om dit aan inwoners te verduidelijken? Kijk ik vooral even naar de meer technische mensen onder ons: [REDACTED].

Pagina 1

- Geen aanpassingen volgens mij

Pagina 2

- Geen aanpassingen volgens mij

Pagina 3

- Stap 2: bellen via ID Bellen. Bij wat u gaat doen staat eerst bezoek website (www.arnhem.nl) en daarna de link naar de website. Voorstel om direct naar de testpagina - [REDACTED] - te verwijzen voordat inwoners gaan zoeken op de Arnhem website. Misschien erbij vermelden dat de pagina's alleen tijdens tijdslots te benaderen zijn.

Pagina 4

- We hebben in Arnhem besloten om de tussenpagina te laten staan en mensen te instrueren wat de extra pagina doet.
[REDACTED] - voor mij blijft het wat cryptisch die tussenpagina. Waar komt hij in de instructie? Drechtsteden heeft dit niet dus dit missen we in dit in de huidige opzet van de instructie.

Pagina 5

- Jezelf bekend maken. Je ziet een omgeving van Drechtsteden. Kunnen we ook zo laten met de toelichting er naast. Mooiste is Arnhem maar wat is haalbaar.

Pagina 6

1. Mailbox aangepast in [REDACTED].nl

2. Vraag van [REDACTED] over link onderzoek. De link naar de vragenlijst wordt in de instructie meegestuurd en niet later toegestuurd ([REDACTED], volgens mij waren we daar op uitgekomen).

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

Groet [REDACTED]

Date : 13-7-2020 13:49:00

From :

To : "

Subject : diversen werkgroep onderzoek ID-Bellen

Attachment : Onderzoe.doc;Deelpro.docx;Vragenl.docx;Feedbac.docx;Werving.docx;Vakanti.docx;

□□□□□

Beste allen,

Hierbij een update voor de werkgroep onderzoek.

Bijgevoegd

- het onderzoeksplan, met de reactie van [REDACTED], [REDACTED] en [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 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 antwoordcategorieën.
- 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 geïnstructeerd 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 : 13-7-2020 13:49:00

From :

To : "

Subject : diversen werkgroep onderzoek ID-Bellen

Attachment : Onderzoe.doc;Deelpro.docx;Vragenl.docx;Feedbac.docx;Werving.docx;Vakanti.docx;

□□□□□

Beste allen,

Hierbij een update voor de werkgroep onderzoek.

Bijgevoegd

- het onderzoeksplan, met de reactie van [REDACTED], [REDACTED] en [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 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 antwoordcategorieën.
- 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 geïnstructeerd 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 : 15-1-2021 14:13:17

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : Documenten staf 18-01

Attachment : Collegen.pdf;raadsbri.pdf;image001.png;image002.png;image003.png;image004.png;image005.png;

Hoi [REDACTED],

Hierbij de documenten voor de staf van aankomende maandag. De collegenota en de Raadsbrief (in pdf).



Date : 10-1-2020 13:32:01

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : dpia

Attachment : 190326 D.pdf;nijmegen.pdf;

Dag [REDACTED]

Bijgevoegd de DPIA, het pentest rapport van de verstrekking voorziening en de contactgegevens van [REDACTED]. We zijn daarnaast ook gebonden aan de DigiD audit omdat het verstrekken een DigiD authenticatie vereist.

Voor de UI/UX dingen zijn er eens in de 2(?) weken sprintreviews waar je ook aan kunt sluiten. Weet [REDACTED] ook alles van.

Groeten,

[REDACTED]

Date : 10-1-2020 13:32:01

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : dpia en [REDACTED]

Attachment : 190326 D.pdf;nijmegen.pdf;

Dag [REDACTED],

Bijgevoegd de DPIA, het pentest rapport van de verstrekking voorziening en de contactgegevens van [REDACTED]. We zijn daarnaast ook gebonden aan de DigiD audit omdat het verstrekken een DigiD authenticatie vereist.

Voor de UI/UX dingen zijn er eens in de 2(?) weken sprintreviews waar je ook aan kunt sluiten. Weet [REDACTED] ook alles van.

Groeten,

[REDACTED]

Date : 1-2-2021 14:03:28

From :

To :

Subject : Evaluatierapport ID Bellen en vervolgtraject ID Contact

Attachment : ID Cont.docx;Evaluati.pdf;

Beste collega,

Vorig jaar hebben we samen aan het project ID Bellen gewerkt. Sommigen van jullie hebben deelgenomen aan het projectteam anderen hebben hun bijdrage geleverd bij de generale test.

Graag willen we jullie laten weten dat het project ID Bellen succesvol is afgerond. In de bijlage kun je de projectcommunicatie vinden en het evaluatierapport ID Bellen. Het rapport is ook te vinden op de site www.idbellen.nl.

Landelijke aandacht voor ID Bellen

Er is landelijk veel aandacht voor het project ID Bellen. Andere gemeenten zijn benieuwd naar de resultaten. Afgelopen vrijdag is een interview over het project ID Bellen gepubliceerd in Binnenlands Bestuur. Onze wethouder Jan van Dellen geeft daarin aan hoe trots hij is op onze innoverende inzet op het gebied van dienstverlening. Leuk om na te lezen op www.binnenlandsbestuur.nl.

Opvolger ID Bellen van start: ID Contact

ID Bellen stopt hier niet, maar gaat door in het project ID Contact. Op basis van de bevindingen van ID Bellen is het project ID Contact gestart. Dit project loopt tot de zomer van 2021. Bij ID Contact gaan we identificatie aan de telefoon verder ontwikkelen. Daarnaast gaan we ook kijken of we simpele, veilige en betrouwbare identificatie voor chatten en videobellen met de gemeente mogelijk kunnen maken.

Project ID Contact volgen?

Mogelijk lever je al een bijdrage aan de opvolger ID Contact. Ben je (nog) niet bij dit project aangehaakt en wil je het graag volgen? Dat kan! Via de site www.idcontact.nl worden alle ontwikkelingen vanuit het projectteam gecommuniceerd. Voor vragen over het project kun je terecht bij [REDACTED] en [REDACTED].

We willen je nogmaals bedanken voor je bijdrage aan het project ID Bellen. Dankzij jouw hulp en inzet hebben we dit mooie resultaat samen neer kunnen zetten!

Met vriendelijke groet,

Projectteam ID Bellen

Date : 3-12-2020 19:18:10

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Subject : Evaluatierapport ID Bellen v.0.91. publieksversie.reactie [REDACTED].docx.docx

Attachment : Evaluat.docx;

Hoi [REDACTED],

Na ons overleg ben ik er nogmaals kritisch doorheen gegaan. Keuzes die gemaakt moeten worden:

- cijfers wel of niet uitschrijven. Ik ben gewend onder de 20 uitschrijven - *suggesties voor gedaan*
- tegenwoordige of verleden tijd. De proef is al geweest dus ik zou zeggen als het daar over gaat, verleden tijd - *heb ik suggesties voor gedaan*.
- samenvatting vind ik de kopjes onvoldoende representatief voor het onderzoek - doel was niet IRMA en IRMA onderzoeken maar met behulp van IRMA - *zie suggesties*
- Hoe doen we de opsommingen - hoofdletter, punt, ; etc. *Ik zag door de opsommingen het bos niet meer.*

Aandachtspunten

- ID bellen wordt af en toe geschreven - het s ID Bellen
- Ik mis paginanummers
- De kopjes lopen niet, ivm met inkorten stuk, suggestie gedaan - vraagt aanpassing inhoudsopgave. Voorwoord moet nog ingevoegd worden.
- PDF bijlage 2 - die volgt nog?

Mocht je naar aanleiding van mijn aantekeningen, aanvullingen etc vragen hebben. Laat het weten. Ik ben vanaf 20.00 uur even met een vriendin wandelen. Daarna weer bereikbaar en anders morgenvroeg.

Succes met de laatste loodjes en hopelijk helpt mijn bijdrage.

Groet [REDACTED]

@[REDACTED] - tip: bij repro wens toegankelijkheid meegeven

Nog een ander punt. Ik sprak [REDACTED] en hij gaf aan dat je bij de repro kun aangeven dat ze een check doen op toegankelijkheid op het stuk. Dat doen ze vaak wel mits het stuk zich daar toe laat. Kortom gewoon aangeven bij het verzenden naar de repro van Arnhem.

Date : 9-10-2020 15:14:06

From : [REDACTED]

To : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

Subject : Evaluatierapport planning: Kernteam overleg ID-bellen

Attachment : image001.png;

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]

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 & tijdsslots	Week 38 / ? / 3 wk Lokaal besluit dagen & tijdsslots	Week 38 / ? / 3 wk Lokaal besluit dagen & tijdsslots
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 : 9-7-2020 16:50:37

From: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Subject : Feedback Collegiale test Nijmegen

Attachment : Test ID.xlsx;

Hoi [REDACTED],

Hierbij mijn bevindingen van de test. Meeste is bij de nabeschouwing aan de orde gekomen.

Groet [REDACTED]