

**Van:**  
**Aan:**

**Onderwerp:** RE: Plenair evaluatie moment Generale repetitie ID bellen  
**Datum:** donderdag 10 september 2020 09:50:29

---

Ha,

Voor de puntjes waar ik iets van weet zet ik in teams in kanaal 'general' wat threads aan. Dat houdt het hopelijk wat overzichtelijker, en scheelt iig de nodige mail ;-)

(en als iemand daar nog niet bijkan maar wel bijwil dan kun je [redacted] )  
[redacted] [@rechtsteden.nl](mailto:[redacted]@rechtsteden.nl) een mailtje sturen.

Groeten,

[redacted]

---

**Van:** [redacted]@dordrecht.nl>

**Verzonden:** woensdag 9 september 2020 21:26

**Aan:** [redacted]@rechtsteden.nl>; [redacted]  
[redacted]@arnhem.nl>; [redacted]@dordrecht.nl>; [redacted]  
[redacted]@arnhem.nl>; [redacted]@nijmegen.nl>; [redacted]  
[redacted]@rechtsteden.nl>; [redacted]  
[redacted]@arnhem.nl>; [redacted]@arnhem.nl>; [redacted]@arnhem.nl>; [redacted]  
[redacted]@nijmegen.nl>; [redacted]  
[redacted]@nijmegen.nl>; [redacted]  
[redacted]@dordrecht.nl>; [redacted]@arnhem.nl>; [redacted]  
[redacted]@nijmegen.nl>; [redacted]@nijmegen.nl>; [redacted]@arnhem.nl>;  
[redacted]@arnhem.nl>; [redacted]@nijmegen.nl>; [redacted]  
[redacted]@rechtsteden.nl>; [redacted]@arnhem.nl>; [redacted]@arnhem.nl>;  
[redacted]@rechtsteden.nl>; [redacted]  
<[redacted]@dordrecht.nl>; [redacted]@arnhem.nl>;  
[redacted]@rechtsteden.nl>

**Onderwerp:** RE: Plenair evaluatie moment Generale repetitie ID bellen

Ha allen,

Ik weet niet of ik het goed uitleg, maar wat ik nog mis in de opsomming:

Van een aantal collega's kregen we ook terug dat bij het werkelijke bellen, de 'piepjes' van elk cijfer nog werden afgespeeld, terwijl je al verbinding had met de gemeente. Het 'telefoonnummer' met de daaraan gekoppelde code is natuurlijk vrij lang, waardoor dat ook meer tijd kost. Daardoor viel de welkomstboodschap deels weg, omdat de piepjes er nog doorheen gingen.

Ik heb dat zelf ook ervaren en voelt heel gek.

Groet,

**Van:** [redacted]@rechtsteden.nl>

**Verzonden:** woensdag 9 september 2020 17:13

**Aan:** [redacted]@arnhem.nl>; [redacted]@dordrecht.nl>;

[redacted]@arnhem.nl>; [redacted]

[redacted]@dordrecht.nl>; [redacted]@nijmegen.nl>; [redacted]

[redacted]@rechtsteden.nl>; [redacted]

<[redacted]@arnhem.nl>; [redacted]@arnhem.nl; [redacted]@arnhem.nl;

[redacted]@nijmegen.nl; [redacted]@nijmegen.nl; [redacted]

[redacted]@dordrecht.nl>; [redacted]@arnhem.nl; [redacted]@nijmegen.nl;

[redacted]@nijmegen.nl; [redacted]@arnhem.nl; [redacted]@arnhem.nl;

[redacted]@nijmegen.nl; [redacted]@rechtsteden.nl>;

[redacted]@arnhem.nl; [redacted]@arnhem.nl; [redacted]

[redacted]@rechtsteden.nl>; [redacted]@dordrecht.nl>;

[redacted]@arnhem.nl>; [redacted]

[redacted]@rechtsteden.nl>

**Onderwerp:** Re: Plenair evaluatie moment Generale repetitie ID bellen

Hoi allen,

In de plenaire feedbacksessie zijn een aantal belangrijke punten naar voren gekomen. De grove aantekeningen deel ik met jullie (nu het nog vers in het geheugen zit). Mocht je nog opmerkingen of aanvullingen hebben, deel het dan via Teams. Ik zet de aantekeningen ook daar neer.

Fijne avond!

Groet,

[redacted]

Arnhem

- Hobbels
  - Naam kwam niet door (gebruikte geslachtsnaam in plaats van achternaam). In de productie situatie vragen we beide uit. Wat is geslachtsnaam en wat is achternaam?
  - Klantenservice medewerker houdt zich niet altijd aan het script. Soms lastig om te bepalen hoe je het uitspreekt. Opgelost door: instructie dat ze wel de naam uitspreken met daarbij de vraag 'spreek ik het zo goed uit'?
  - CMS knop nog niet lekker
  - Probleem welkom boodschap (computerstem 'trainingsdoeleinden' gaat naar Engels
  - --> bij alle default flows Nederlands instellen
  - Melding voor KCC 'concentreer je' vervangen door een ping
  - DTMF piep begint al bij de tekst
    - Lijstje van [redacted] (deelt dat met de andere gemeenten)

Nijmegen

- Wachtmuziekje (vervangen door 'tekstboodschap' blijft u aan de lijn)
- Harde piep (is eruit gehaald door de WAV eruit te halen)
- Vaste PC's werkt net zo goed als op de laptops
- Kleine dingen in de flows (zie boven)
- Geen pop up in de browser dat er een nieuw gesprek was (onduidelijk of dit door de browser komt of door een andere reden?)
- Doorverbinden was een uitdaging met de collegiale test. Dat ging nu goed.
  - Doorverbinden moet via quick connect --> nederlands vlaggetje en dan nummer invoeren. Dan werkt het zeker.
  - Er volgt een foutmelding als de KCC medewerker ophangt. De inwoner ontvangt van de een emlding 'er is een fout opgetreden'

#### Drechtsteden

- Idee van 'goede middag mevrouw....' komt een beetje geforceerd over. Geslacht uitvragen doen we niet.
  - Voorstel om wel aan te geven dat ze met ID bellen inbellen.
- KCC dashboard liever net in het engels
- Gevoel van onzekerheid omdat het doorgeven van gegevens snel gaat
- Handleiding is veel tekst
- Inwoner zelf in staat stellen om alles te resetten door hem/haar daarover te intstreren.

#### Algemeen:

- Overleg "hoe gaan KCC medewerkers de klant aanspreken" [REDACTED] organiseren dit per gemeente. Dit is een agendapunt voor het kernteam overleg maandag
- De 'pop up knop' toont nog niet goed in Arnhem en Drechtsteden. Is ook niet responsive. Er is een workaround door naar een aparte pagina te linken. Dit zal een webdeveloper in moeten richten. Dit is een agendapunt voor komende maandag
- Check de telefoon flow nog even op muziekjes, Nederlandse stem, piepjes etc. (zie document wat [REDACTED] deelt).

---

**Van:** [REDACTED] [@drechtsteden.nl](mailto:[REDACTED]@drechtsteden.nl)

**Wanneer:** 16:30 - 17:00 9 september 2020

**Onderwerp:** Plenair evaluatie moment Generale repetitie ID bellen

**Locatie:** Teams (start vanuit de het generale kanaal in Teams, link deel ik om 16:30 ook aan alle deelnemers)

#### Beste projectleden,

Iedereen hier heeft de afgelopen tijd een bijdrage geleverd aan de voorbereidingen op de pilot ID bellen.

Vanmiddag vanaf 15:00 testen alle drie de gemeenten of ze er klaar voor zijn. De drie gemeenten starten afzonderlijk om 15:00 de generale repetitie. De afspraak staat 'ter info' in jullie agenda, maar alleen voor de deelnemers en direct betrokkenen geldt dat ze om 15:00 gaan testen.

Om iedereen de kans te geven om te horen hoe de test is verlopen, openen we om 16:30

een plenair evaluatiemoment in het **generale kanaal in Teams**. Log je zelden in op teams? Geen zorgen, ik mail jullie om 16:30 de link ook door zodat je direct kan aansluiten en mee luisteren. Bij de evaluatie houden we de volgende structuur aan:\

1. Korte toelichting op het verloop van de repetitie
  - a. Arnhem
  - b. Drechtsteden
  - c. Nijmegen
2. Directe acties per werkgroep
  - a. WG techniek
  - b. WG onderzoek
  - c. WG communicatie
  - d. WG dienstverlening
  - e. WG privacy & security
3. Vragen/opmerkingen

Succes allemaal vandaag en tot vanmiddag!

Groet,

