

Van: [redacted]
Aan: [redacted]
Cc: [redacted]
Onderwerp: Re: extra vraag aanspreektitel
Datum: donderdag 10 september 2020 16:17:32

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

From: [redacted]
Date: Thursday, 10 September 2020 at 15:41

To: '[redacted]')

Cc: [redacted]

Subject: Re: extra vraag aanspreektitel

Ha [redacted],

@ [redacted], dank voor de voorzet!

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

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

-geslacht niet uitvragen als attribuut

-script aanpassen met als openingszin:

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

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

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

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

Maandag verder?!

Groet!

[redacted]

Projectmanager/Adviseur Digitalisering

06 [redacted]

Van: [redacted]
Verzonden: donderdag, september 10, 2020 15:12
Aan: [redacted]
CC: [redacted]
Onderwerp: Re: extra vraag aanspreektitel
Ha [redacted],

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

■

From: ■

Date: Thursday, 10 September 2020 at 15:05

To: ■

Cc: '■'

Subject: extra vraag aanspreektitel

Hoi ■,

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

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

a. Zoals in de test (*Goedemiddag*)

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

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

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

e. Ik heb geen voorkeur

@■ zie boven.

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

Groet, ■