

Verslag Kernteam overleg

Mededelingen: hoe zijn de inwoner testen verlopen?

35 bellers Arnhem

20 bellers Drechtsteden

Bellers Nijmegen niet exact bekend.

13 vragenlijsten Drechtsteden

37 vragenlijsten Arnhem

9 vragenlijsten Nijmegen

Kunnen we op basis hiervan concluderen dat het representatief/generaliserend is?
à we kunnen op basis van alle reacties rapporteren over de bevindingen. In hoeverre die generaliseerbaar zijn en in hoeverre de conclusies representatief zijn is nog onduidelijk. Het magische getal van 'N=30' per gemeente halen we waarschijnlijk niet.

→ Danique kijkt met WG onderzoek in hoeverre de data statistisch representatief is.

Feedback KCC Arnhem:

KCC medewerkers reageren positief op ID bellen

- Scheelt tijd om BSN / gegevens uit te vragen
- Scheelt tijd in de afwikkeling van een gesprek
- Positief om de gegevens te zien op het moment dat je opneemt (klantvriendelijkheid)

Knelpunten/verbeterpunten

- Koppeling met het werkproces (als mensen doorvragen, kunnen we dan bij de specifieke gegevens)
- 'vaste plek op het scherm waar de gegevens staan' als je bijv. andere schermen open hebt staan bij KCC
- Email adres als attribuut, onhandig om dat handmatig over te nemen namelijk. Kan je dat dan ook knippen/plakken naar een andere plek?
- Automatisch opnemen wordt als storend ervaren (ook al moet de kcc medewerker accepteren/weigeren als er een belletje binnen komt)
- Belscript: verzoek van KCC medewerkers was wel om de gegevens te checken die binnen komen
- Veel vragen of deze functie ook via chat beschikbaar is/komt

Eind rapportage

Planning is strak: eind oktober moet er een definitieve versie liggen

- Verdeling teams bekend: algemene structuur [REDACTED], onderzoek + verwerking in het rapport ([REDACTED], [REDACTED], [REDACTED]), HAN onderzoek + KCC bevindingen verwerken in rapportage ([REDACTED])
- Doelgroep rapportage: I managers van andere gemeenten, ID contact deelnemers & projectroep, intern bij de gemeenten.
 - o [REDACTED] zet de vragen en advies m.b.t. doelgroep en manier van communiceren op papier, deelt dit met kernteam.

- Uitgangspunt: rapport is openbaar, ook respondenten krijgen het rapport te zien
- Vorm: niet te groot, mikken op rond de 65 pagina's maximaal
- Koppelen aan een activiteit, bijv 'Ask me anything' sessie met andere gemeenten/ andere belangstellenden.
- Review ronde staat nu gepland in de herfstvakantie, [REDACTED] gaat dit herzien.
- Rapport moet in lijn zijn met de doelstelling ID bellen en de hoofd- deelvragen uit het onderzoek, [REDACTED] deelt deze met het kernteam om te zorgen dat iedereen deze beschikbaar heeft.

Onderzoek

- Deze week nog afwachten op de laatste resultaten Nijmegen
- Vragen / antwoorden die je terug wil zien in het rapport, als je voorbeelden of aanvullingen hebt, stuur ze voor woensdag naar [REDACTED], zij beoordelen of het mogelijk is om deze in het rapport te verwerken.
- [REDACTED] bespreken intern de feedback van het KCC, verslag daarvan kan naar Judith en combineert dat voor de rapportage

Ontmantelen omgevingen:

- Bevestiging van Drechtsteden en Arnhem of de productie omgeving weg kan ([REDACTED] mailt [REDACTED])

Succes komende week!

Groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]2@drechtsteden.nl

Wanneer: 10:30 - 11:30 28 september 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: <https://teams.microsoft.com/>

Loop je ergens vast, meld het op de issuelijst: <https://teams.microsoft.com/>

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,

