

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

**Verzonden:** dinsdag 2 juni 2020 18:40

**Aan:** [redacted]@nijmegen.nl>; [redacted]@nijmegen.nl>;

[redacted]@dordrecht.nl

**CC:** [redacted]@arnhem.nl> [redacted]@nijmegen.nl>;

[redacted]@drechtsteden.nl>

**Onderwerp:** Onderzoek HAN (versie 2)

Opnieuw ivm foutieve nummering

---

Beste allen,

Ik heb vandaag gesproken met [redacted] van de HAN, en met [redacted]. Daar komen een aantal belemmeringen/beslispunten/vragen uit die ik hieronder opsom. Kijk allemaal vooral goed naar vraag 2c mbt privacy en security.

Afgezien van de vragen aan [redacted] verzoek ik [redacted] om intern af te stemmen en namens Nijmegen en Drechtsteden te reageren om eea overzichtelijk te houden. Ik stem af met [redacted]

Graag ontvang ik jullie reacties as donderdag voor 12 uur zodat ik eea kan terugkoppelen naar de HAN.

Alvast bedankt.

### 1. Tijdspad:

Onderzoeker is dezelfde onderzoeker die nu expert review doet. Zij gaat met vakantie [op 8 juli](#). Ivm benodigde voorbereiding geeft HAN aan dat gewenste onderzoeksperiode week 27 is: [29 juni-3 juli](#).

Belemmering:

Arnhem en Drechtsteden zijn dan waarschijnlijk nog niet klaar met inrichting.

Vragen@ [redacted]:

1 a Heeft Nijmegen uiterlijk [27 juni](#) de knop op de website klaar?

1 b Is dat de acceptatiewebsite?

1 c zo ja, is deze alleen vanuit citrix te benaderen of ook van buiten dmv gebruikersnaam/wachtwoord?

1 d zo ja, mogen beperkt aantal KCC medewerkers van Nijmegen (5-6) toegang krijgen tot deze acceptatieomgeving?

1 e zo ja, is dit te regelen voor [27 juni](#)?

## 2. Onderzoek op afstand:

HAN geeft aan dat zij op afstand willen onderzoeken dmv lookback app die opnames maakt van het scherm en van de deelnemer aan het onderzoek dmv de webcam. Gezien de tijdsplanning zou alleen locatie Nijmegen hiervoor een optie zijn, omdat de omgeving daar al werkt. [REDACTED] geeft aan dat Nijmegen 5-6 medewerkers hiervoor vrij kan maken. Deze medewerkers werken thuis op een laptop van de gemeente Nijmegen. Buiten Citrix om kunnen op deze laptops ook applicaties worden geïnstalleerd.

Voorwaarde:

Knop op de website van Nijmegen moet voor [27 juni](#) klaar zijn,

Belemmering:

[REDACTED] geeft aan dat installeren lookback app binnen citrix niet haalbaar is, dus moet buiten citrix om.

Voorwaarde:

Website moet dan toegankelijk zijn buiten citrix om. Zie vraag 1b t/m e

Vraag:

2a werking/installatie lookback app op laptop is niet geheel duidelijk, gaat dit op uitnodiging/kosten van de HAN? Vraag ik ook na bij HAN. Op ipad kun je app downloaden in de appstore, maar medewerkers KCC Nijmegen werken met laptops.

2b [REDACTED] mogen medewerkers inderdaad lokaal applicaties op laptops installeren (buiten citrix)

2c Applicatie is van een bedrijf in de VS: [lookback.io](#). Security en privacy maatregelen zijn niet geheel helder, locatie server lijkt Ierland te zijn, maar deelverwerkers data zitten veelal in VS.

@allen: Willen we dat met de gezichten van de Nijmeegse medewerkers? In een privacy pilot?

Zo nee, wat is het alternatief. Uitstel onderzoek? HAN vragen toch op locatie onderzoek te doen in ruimte met groot scherm zodat je op afstand kunt meekijken?

2d @ [REDACTED]: Wie beslist hierover in Nijmegen?

## 3. Opzet gebruikersonderzoek

HAN kijkt naar gebruiksvriendelijkheid en workflow. Vanuit inwonersperspectief, maar liefst ook uit medewerkersperspectief (call center agent). Dat kan alleen met een laptop, niet vanaf

een ipad. UI medewerkerskant verandert in de doorontwikkeling (vanwege andere telefonie oplossing), maar het lijkt mij goed om de ervaringen van medewerkers wel mee te nemen.

Vraag:

3a nemen we voorlooptraject met downloaden IRMA app mee in het onderzoek?

3b nemen we medewerkersperspectief nu mee in onderzoek HAN of nemen we het mee in de technisch/functionele test met collega's en bij evaluatie van de pilot?

3c wanneer plannen we collegiale test? Is medio juli technisch haalbaar? Zie laatste mail [REDACTED] over doorlooptijd voor oa aanpassingen website.

3d resultaten expert review worden volgende week verwacht, HAN geeft aan bevindingen uit expert review graag te willen laten verwerken in prototype voor het gebruikersonderzoek.

[REDACTED] geeft aan dat dit niet haalbaar is in de planning. Verwerken we resultaten expert review, gebruikersonderzoek en collegiale test in een ronde na [24 augustus](#)?

3 e als we resultaten niet tussentijds verwerken testen [we 3 x](#) deels hetzelfde: in de expert review, in het onderzoek met 5 medewerkers, en ook weer in de collegiale test. Wat is dan de toegevoegde waarde van het gebruikersonderzoek door de HAN op dit moment?

3 f als we nu geen toegevoegde waarde voor het onderzoek van de HAN zien, wanneer dan wel?

Groet!

[REDACTED]

[REDACTED]

Projectmanager Digitalisering

06 [REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]@arnhem.nl

**Verzonden:** dinsdag, juni 2, 2020 17:25

**Aan:** [REDACTED]; [REDACTED]@dordrecht.nl

**CC:** [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]

**Onderwerp:** Onderzoek HAN

Beste allen,

Ik heb vandaag gesproken met [REDACTED] van de HAN, en met [REDACTED]. Daar komen een aantal belemmeringen/beslispunten/vragen uit die ik hieronder opsom.

Kijk allemaal vooral goed naar vraag 2b mbt privacy en security.

Afgezien van [REDACTED] verzoek ik [REDACTED] om intern af te stemmen en namens Nijmegen en Drechtsteden te reageren om eea overzichtelijk te houden. Ik stem af met [REDACTED]

Graag ontvang ik jullie reacties as donderdag voor 12 uur zodat ik eea kan terugkoppelen naar de HAN.

Alvast bedankt.

## 1. Tijdspad:

Onderzoeker is dezelfde onderzoeker die nu expert review doet. Zij gaat met vakantie op 8 juli. Ivm benodigde voorbereiding geeft HAN aan dat gewenste onderzoeksperiode week 27 is: 29 juni-3 juli.

Belemmering:

Arnhem en Drechtsteden zijn dan waarschijnlijk nog niet klaar met inrichting.

Vragen@ [REDACTED]:

1 a Heeft Nijmegen uiterlijk 27 juni de knop op de website klaar?

1 b Is dat de acceptatiewebsite?

1 c zo ja, is deze alleen vanuit citrix te benaderen of ook van buiten dmv gebruikersnaam/wachtwoord?

1 d zo ja, mogen beperkt aantal KCC medewerkers van Nijmegen (5-6) toegang krijgen tot deze acceptatieomgeving?

1 e zo ja, is dit te regelen voor 27 juni?

## 2. Onderzoek op afstand:

HAN geeft aan dat zij op afstand willen onderzoeken dmv lookback app die opnames maakt van het scherm en van de deelnemer aan het onderzoek dmv de webcam. Gezien de tijdsplanning zou alleen locatie Nijmegen hiervoor een optie zijn, omdat de omgeving daar al werkt. [REDACTED] geeft aan dat Nijmegen 5-6 medewerkers hiervoor vrij kan maken. Deze medewerkers werken thuis op een laptop van de gemeente Nijmegen. Buiten Citrix om kunnen op deze laptops ook applicaties worden geïnstalleerd.

Voorwaarde:

Knop op de website van Nijmegen moet voor 27 juni klaar zijn,

Belemmering:

[REDACTED] geeft aan dat installeren lookback app binnen citrix niet haalbaar is, dus moet buiten citrix om.

Voorwaarde:

Website moet dan toegankelijk zijn buiten citrix om. Zie vraag 1b t/m e

Vraag:

2a werking/installatie lookback app op laptop is niet geheel duidelijk, gaat dit op uitnodiging/kosten van de HAN? Vraag ik na. Op ipad kun je app downloaden in de appstore, maar medewerkers KCC Nijmegen werken met laptops.

2b @ [REDACTED] mogen medewerkers inderdaad lokaal applicaties op laptops installeren (buiten citrix)

2b Applicatie is van een bedrijf in de VS: lookback.io. Security en privacy maatregelen zijn niet geheel helder, locatie server lijkt Ierland te zijn, maar deelverwerkers data zitten veelal in VS.

@allen: Willen we dat met de gezichten van de Nijmeegse medewerkers? In een privacy pilot?

Zo nee, wat is het alternatief. Uitstel onderzoek? HAN vragen toch op locatie onderzoek te doen in ruimte met groot scherm zodat je op afstand kunt meekijken?

3c @ [REDACTED]: Wie beslist hierover in Nijmegen?

### 3. Opzet gebruikersonderzoek

HAN kijkt naar gebruiksvriendelijkheid en workflow. Vanuit inwonersperspectief, maar liefst ook uit medewerkersperspectief (call center agent). Dat kan alleen met een laptop, niet vanaf een ipad. UI medewerkerskant verandert in de doorontwikkeling (vanwege andere telefonie oplossing), maar het lijkt mij goed om de ervaringen van medewerkers wel mee te nemen.

Vraag:

3a nemen we voorlooptraject met downloaden IRMA app mee in het onderzoek?

3b nemen we medewerkersperspectief nu mee in onderzoek HAN of nemen we het mee in de technisch/functionele test met collega's en bij evaluatie van de pilot?

3c wanneer plannen we collegiale test? Is voor medio juli haalbaar?

3 d resultaten expert review worden volgende week verwacht, HAN geeft aan bevindingen uit expert review graag te willen laten verwerken in prototype voor het gebruikersonderzoek.

[REDACTED] geeft aan dat dit niet haalbaar is in de planning. Verwerken we resultaten expert review, gebruikersonderzoek en collegiale test in een ronde na 24 augustus?

3 c als we resultaten niet tussentijds verwerken testen we 3 x deels hetzelfde: in de expert review, in het onderzoek met 5 medewerkers, en ook weer in de collegiale test. Wat is dan de toegevoegde waarde van het gebruikersonderzoek door de HAN op dit moment?

3 d als we nu geen toegevoegde waarde voor het onderzoek van de HAN zien, wanneer dan wel?

Groet!

[REDACTED]

[REDACTED]

Projectmanager Digitalisering

06 [REDACTED]