

Van: [redacted]@nijmegen.nl>

Verzonden: donderdag 24 september 2020 10:16

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

Onderwerp: RE: Instructie ID bellen

Ik ben snel in mijn overweging 😊

Als je mij de onderzoekslink kunt sturen, stuur ik deze direct mee met bij de aanmeldingen. Ook zal ik de 30 'oude aanmeldingen' mailen.

Van: [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>

Verzonden: donderdag 24 september 2020 08:48

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

Onderwerp: RE: Instructie ID bellen

Kijk, dat is duidelijke feedback!

Wanneer verwachten jullie de link van de vragenlijst te versturen naar de testers?

Arnhem en Dordrecht hebben inmiddels samen 25 deelnemers die de vragenlijst hebben ingevuld.

Groetjes,

[redacted]
analiste | Enterprise Intelligence Sociaal Domein



Gemeente Nijmegen

06-[redacted] 2

[redacted]@nijmegen.nl

bereikbaar op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag, vrijdag(ochtend)

Van: [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>

Verzonden: woensdag 23 september 2020 17:16

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

Onderwerp: Fwd: Instructie ID bellen

Collega uit Amsterdam heeft even getest :D

Hier heb je tenminste wat aan.

[REDACTED]
Adviseur I&A

Gemeente Nijmegen

06 – [REDACTED]
[REDACTED]@nijmegen.nl

bereikbaar op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag

Begin doorgestuurd bericht:

Van: "[REDACTED]" <[REDACTED]@amsterdam.nl>
Datum: 23 september 2020 om 17:13:02 CEST
Aan: [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>
Onderwerp: Antw: Instructie ID bellen

Ha [REDACTED],

Ik heb het net met succes gedaan. Ik kreeg een collega van je en die heeft feedback gevraagd. Heel zinvol.

In een nutshell:

- Geluidskwaliteit was niet optimaal. Bij hem hoorde hij zichzelf, bij mij iets kragerig.
- Op website staat DigiD logo, vind ik vreemd, ik zou daar wel het IRMA-logo verwachten voor de knop Direct ID-bellen.
- Ik zou op de pagina melden (dus voor je op de knop drukt) welke gegevens (BSN, Geslacht en Achternaam) gevraagd worden en daaronder (bijvoorbeeld via een uitklapper): "Waarom worden deze gegevens gevraagd?". In de demosite tonen wij nu:

Uw volledige naam

De gemeente wil u binnen Mijn Amsterdam graag aanspreken met uw naam.

Uw burgerservicenummer (BSN)

De gemeente wil zeker weten dat u het bent. Als u dat met IRMA bewijst, toont de gemeente binnen Mijn Amsterdam welke gegevens ze van u heeft vastgelegd en hoe het met uw aanvragen staat.

- Na vrijgeven verwacht je direct te bellen, maar eerst moet je in de IRMA-app nog een hoepeltje door. Op zich lijkt me tekst we duidelijk. Je zou onderin een knop [Annuleren] [Volgende] kunnen opnemen, dan communiceer je dat je in een proces zit.
- Daarna nog een stap, helemaal onderin op iPhone. Dat valt ook niet op. Ik weet dat dit niet anders kan, maar is wel een tweede hoepel.
- De modal toont nu een bijna rode tekst: **Wij kunnen u nu identificeren als u belt met uw mobiele telefoon** ik las deze bijna als foutmelding, niet identificeren. Kop kan iets korter. Wel goed om te wijzen dat je nu een handeling in je IRMA-app moet doen.
- Goed dat tijdens het bellen de melding wordt aangepast in 'U bent succesvol met ons verbonden. We helpen u zo spoedig mogelijk.'
- Nu het gesprek af is, staat er in beeld: 'Er ging iets mis, probeer het opnieuw.'

- Bij vrijgeven worden alle gegevens netjes op één kaartje weergegeven. Onder Geschiedenis zijn het aparte blokjes, waardoor je drie keer de naam van het zelfde kaartje ziet. Maar dat is iets voor IRMA denk ik. Kun jij wel bij ze melden natuurlijk.

Dit is wel een hele mooie functionaliteit. Enige is dat het voor veel mensen wennen is om eerst IRMA in te gaan voordat je belt. Dat kan best een drempel zijn. Een telefoonnummer in scherm aantikken en bellen is veel sneller, maar om IRMA in een bestaand gesprek in te bouwen, is wel lastig.

Ik zal deze review ook bewaren voor de enquête die nog komt, en ik zal collega's van het Team Digitale Identiteit onderstaande e-mail doorsturen. Kunnen zij ook testen.

Succes!

[Redacted]
UX Design Lead Digitale Identiteit
OIS Datapunt

Gemeente Amsterdam

M o6 [Redacted]
[Redacted]@amsterdam.nl
[https://www.linkedin.com/in/\[Redacted\]](https://www.linkedin.com/in/[Redacted])

[Redacted]
Amsterdam
Amsterdam.nl

Werkdagen: ma, di, do, vr

From: [Redacted] <[Redacted]@nijmegen.nl>
Date: Wednesday, 23 September 2020 at 11:51
To: "[Redacted]" <[Redacted]@amsterdam.nl>
Subject: Instructie ID bellen

Hoi [Redacted],

Ik kan je een heel formeel verhaal sturen, maar volgens mij vind jij dat helemaal niet nodig.

In de bijlage vind je de instructies, maar in het kort is het:

- Zorg dat je de BRP gegevens in IRMA geladen hebt
- Druk op de knop 'direct ID-bellen' op deze pagina:
<https://www.nijmegen.nl/diensten/uitkering-schulden-laag-inkomen/bijstandsuitkering/>
- Volg de instructies

Succes en ik hoor graag hoe je het hebt ondervonden. Je ontvangt volgende week sowieso een enquête om je bevindingen door te geven.

Met vriendelijke groet,
[Redacted]
businessadviseur I&A



Gemeente Nijmegen

06- [redacted] 8

[redacted]@nijmegen.nl

[https://nl.linkedin.com/in/\[redacted\]](https://nl.linkedin.com/in/[redacted])

bereikbaar op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag

De gemeente Amsterdam streeft naar optimale dienstverlening en zorgvuldige afhandeling van e-mailverkeer. Als deze e-mail niet voor u is bestemd, laat dit dan weten aan de afzender en verwijder de e-mail. Voor meer informatie: www.amsterdam.nl/proclaimer.