Overzicht FAQ-lijst

t.b.v. Inwoners en collega’s die deelnemen aan de ID-Bellen gebruikerstest

Lijkt me handig om deze vragen na afloop nog in een logische volgorde te plaatsen.

**INWONER**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Vraag/opmerking/klacht** | **Antwoord/reactie** |
| 1 | Ik vind privacy belangrijk, wat kan de gemeente van mij zien tijdens de proef? | **Tijdens de proef kunnen de medewerkers van de gemeente alleen de gegevens zien die u prijsgeeft. In de IRMA app staat duidelijk aangegeven welke dat zijn. Wij zullen nooit meer vragen dan absoluut nodig voor de proef.** |
| 2 | Wat gebeurt er met mijn persoonlijke gegevens als ik gebruik maak van ID Bellen? | Deze worden gebruikt om uw identiteit vast te stellen als u met de gemeente belt. Uw persoonsgegevens worden direct na het gesprek automatisch verwijderd. |
| 3 | Ik doe mee aan ID-bellen, waarom heb ik IRMA nodig? | IRMA is een digitaal paspoort op uw mobiele telefoon. IRMA is privacy-vriendelijk en veilig. Het geeft ons daarmee de mogelijkheid u op een veilige manier te identificeren. Wij maken gebruik van IRMA om ID-bellen veilig te laten werken. (**Aanvullen/verbeteren svp)** |
| 4 | Wat is IRMA? | IRMA is een digitaal paspoort op uw mobiele telefoon. Dat paspoort kunt u vullen met de gegevens die u nodig heeft. Zie <https://irma.app/#faqs> |
| 5 | Wie heeft ID-bellen ontwikkeld? | ID-bellen is een initiatief van de gemeente Nijmegen, Arnhem en de Drechtsteden. |
| 6 | Waarom ontwikkelen jullie ID Bellen? | Wij werken hard aan het vernieuwen en verbeteren van onze dienstverlening. Ook op het gebied van privacy en toegankelijkheid. Om op een betrouwbare en veilige wijze u over de telefoon te voorzien van persoonlijke informatie, moeten we zeker weten dat u het echt bent die belt. ID Bellen maakt dat mogelijk. |
| 7 | Wie betaalt de ontwikkeling van ID Bellen? |  |
| 8 | Is ID Bellen veilig en betrouwbaar genoeg voor mij om te gebruiken? | We hebben ID Bellen uitgebreid getest en zijn er zeker van dat jouw gegevens veilig zijn. |
| 9 | Wanneer kan ik echt gebruik maken van ID Bellen? | In september 2020 testen wij samen met inwoners het gebruik van ID Bellen. Daarna weten we of ID Bellen goed genoeg is om in de toekomst verder aan te bieden. Of en wanneer dit gebeurt is nog niet zeker. |
| 10 | Blijft ID Bellen alleen geschikt voor de telefoon? | In deze pilot testen we de techniek en gebruiksvriendelijkheid. In een vervolg gaan we het inzetten van IRMA op andere kanalen (chat/video e.d.) onderzoeken. |
| 11 | Kan ik straks nog steeds op andere al bestaande manieren contact opnemen met mijn gemeente? (Of is ID Bellen straks de enige optie?) | Alle bestaande manieren om contact op te nemen met uw gemeente blijven bestaan. ID Bellen is een extra service. |
| 12 | Op welke apparaten kan ik gebruik maken van ID Bellen? | Op mobiele apparaten waarop de IRMA-app is geïnstalleerd. Dit kan voor iPhones vanaf besturingssysteem iOS 8 en voor Android toestellen vanaf besturingssysteem Android 5.0. |
| 13 | Maken alleen gemeenten gebruik van ID Bellen? | Momenteel maken alleen de gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden gebruik van ID bellen. De IRMA app wordt door meer partijen getest, zoals een zorgverzekeraar en een huisartsenpraktijk. (fact check nodig) |
| 14 | Waar vind ik meer informatie over ID Bellen? | U bezoekt hiervoor onze website: www.idbellen.nl |
| 15 | Waarom kiezen jullie nu (weer) voor een digitale oplossing? |  |
| 16 | Mijn telefoon scant de QR code niet, waar kan dat aan liggen? | U heeft de IRMA-app nodig om de QR-code te kunnen scannen. Heeft u de IRMA-app niet, dan kunt u deze installeren via de AppStore of Google Playstore. Lukt dit niet? Dan heeft u mogelijk een te sterk verouderde mobiele telefoon. |
| 17 | Ik kom in een wachtrij aan de telefoon, hoe lang kan dat duren? | Wij proberen uw gesprek zo snel mogelijk te beantwoorden. Mocht de wachttijd meer dan 5 minuten bedragen dan wordt u hier tijdens het wachten over geïnformeerd. |
| 18 | Kost het geld als ik bel naar de gemeente met ID bellen? | Voor bellen via ID Bellen maken we gebruik van uw reguliere telefoonverbinding. Afhankelijk van uw mobiele abonnement zijn hier dus de normale gesprekskosten van toepassing. |
| 19 | Heb ik een DigiD nodig om ID Belllen te gebruiken? | Om gebruik te maken van ID Bellen installeert u eerst de IRMA-app. U vult deze eenmalig met uw persoonsgegevens. Hiervoor gebruikt u 1x DigiD, daarna heeft u dit bij het gebruik van IRMA niet meer nodig. |
| 20 | Het lukt mij niet om te bellen, wat nu? | Neem contact op met de gemeente via het mailadres waar u zich heeft aangemeld bij de proef. |
| 21 | Leuk initiatief! Hoe kan ik meedoen? | Stuur een mailtje met als onderwerp “Deelname ID Bellen” naar:   * Dordrecht: [idbellen@dordrecht.nl](mailto:idbellen@dordrecht.nl) * Arnhem:   Voor de gemeente Nijmegen zijn de aanmeldingen helaas al gesloten.  Opmerking xxx: xxxxxx, heb dit er neer gezet als een soort workaround voor het feit dat jullie aanmeldproces gesloten is, corrigeer vooral  Antwoord xxxxx: Voor nu is dit prima inderdaad. |
| 22 | Krijg ik iets als ik meedoe aan de proef? | U ontvangt een cadeaubon ter waarde van 10 euro na afloop van het onderzoek. |

**COLLEGA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Vraag/opmerking/klacht** | **Antwoord/reactie** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |
| 11 |  |  |
| 12 |  |  |
| 13 |  |  |
| 14 |  |  |
| 15 |  |  |
| 16 |  |  |
| 17 |  |  |
| 18 |  |  |
| 19 |  |  |
| 20 |  |  |
|  |  |  |