

Aan	Tactisch Beraad eTD
Agendapunt	6
Onderwerp	Webpagina beschikbaarheidsinformatie
Datum & auteur (s)	23 mei 2022 – Ruben Bout
Status	Ter besluitvorming
Voorstel	Stem definitief in met het inrichtingsvoorstel
Classificatie	Openbaar

1. Aanleiding

Deze notitie bevat een voorstel voor inrichting van een (statische) webpagina over beschikbaarheidsinformatie op eherkenning.nl. Op 24 maart 2022 heeft het Tactisch Beraad namelijk ingestemd met wijzigingsvoorstel RFC2343 voor de realisatie van webpagina's met beschikbaarheidsinformatie bij alle leveranciers, waarbij er op eherkenning.nl een (statische) pagina wordt ingericht met generieke informatie en verwijzingen naar die leverancierspagina's. In het leveranciersoverleg van april is een realisatietermijn van twee maanden afgesproken. Dit is op 14 april in het Tactisch Beraad medegedeeld.

2. Voorstel

Het Tactisch Beraad wordt gevraagd in te stemmen met het inrichtingsvoorstel voor de webpagina met beschikbaarheidsinformatie op eherkenning.nl

3. Achtergrond

RFC2343 zorgt ervoor dat alle leveranciers eenduidige communicatie omtrent onderhoud en storingen gaan voeren. Dit houdt in dat alle leveranciers een webpagina op hun eigen website inrichten met daarin de elementen:

1. Type situatie (beschikbaar/normale situatie, onbeschikbaarheid n.a.v. incident/calamiteit/crisis en onbeschikbaarheid n.a.v. onderhoud);
2. Toelichting bij de situatie (soort incident, reden onderhoud). Dit in voor de eindgebruiker begrijpelijke taal;
3. Datum en tijd start onbeschikbaarheid (ook toekomstig, gepland onderhoud);
4. Indicatie van de duur van de onbeschikbaarheid;
5. Handelingsperspectief (waar kan men terecht met vragen, verwijzing naar de klantenservice, etc.);
6. Datum en tijd einde onbeschikbaarheid (een melding blijft staan tot minimaal 24 uur nadat de onbeschikbaarheid is opgelost).

Op eherkenning.nl wordt doorverwezen naar de webpagina's van de leveranciers. De leverancier draagt zorg voor het doorsturen van het betreffende linkje. Aandachtspunt is de positie (vindbaarheid) van dit overzicht: zowel op eherkenning.nl als op de website van de leveranciers. In de bijlage zijn visuele voorbeelden toegevoegd van hoe de webpagina's op eherkenning.nl eruit kunnen zien. De teksten in de bijlage zijn in concept. Over de specifiekere invulling van de content wordt overlegd met het MarCom.

Bijlage: Visuels klantreis eHerkenning.nl (hulp en contact / onderhoud en storingsen)

- *Screenshot 1 (homepagina):* in het menu (header) wordt het kopje 'Hulp en contact' toegevoegd. Zie afbeelding hieronder.



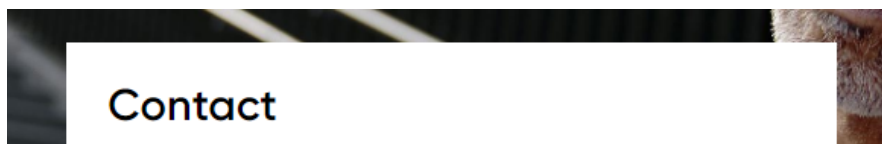
- *Screenshot 2:* Klikkt men op 'Hulp en contact', dan komt men op onderstaande webpagina terecht



- *Screenshot 3:* Klikkt men op 'leverancier', dan komt men op onderstaande webpagina terecht. Via deze pagina wordt men naar de webpagina van de leverancier doorverwezen. Zie afbeelding hieronder.



- *Screenshot 4:* Klikte men op 'contact' (screenshot 3), dan komt men op onderstaande contactpagina terecht.



eHerkenning is een samenwerkingsverband tussen de Rijksoverheid en het bedrijfsleven. Dit betekent dat eHerkenning wordt geleverd door erkende aanbieders en dat de overheid toezicht houdt.

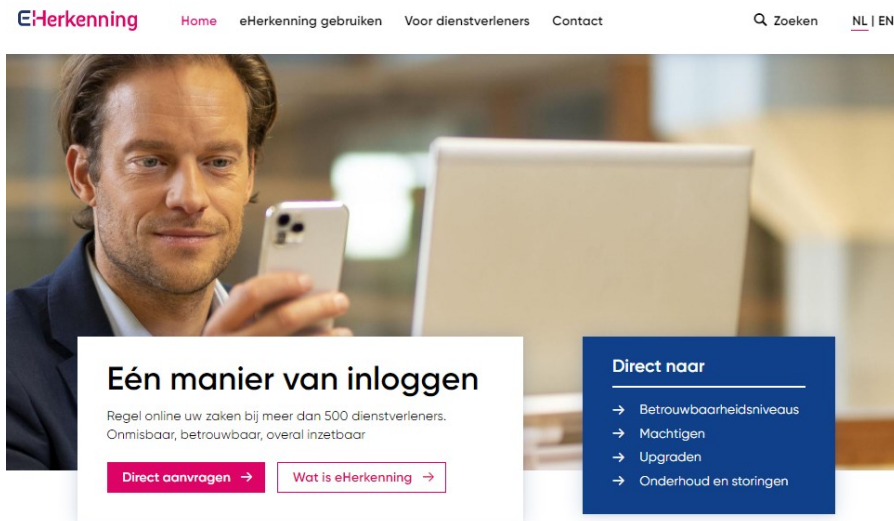
Er zijn zes erkende leveranciers die eHerkenning mogen leveren. Uw leverancier is uw eerste aanspreekpunt. Heb je problemen met inloggen of is er een storing, neem dan contact op met je leverancier. Uw leverancier is verantwoordelijk voor het oplossen van storingen en het afhandelen van klachten en problemen.

Reconi 085-4444250 helpdesk@reconi.nl Website Reconi ↗	Z login 085-0239310 customerservice.nl@unifiedpost.com Website Z login ↗
KPN 088-6601333 eidsupport@kpn.com Website KPN ↗	Digidentity 088-7787888 helpdesk@digidentity.com Website Digidentity ↗
We-ID 085-0239330 eh-support@we-id.nl Website We-ID ↗	QuoVadis 085-0239320 klantenservice@qv-eherkenning.nl Website QuoVadis ↗

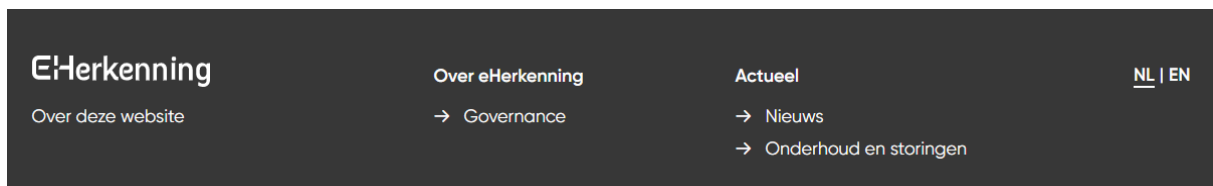
Specifieke contactgegevens

- Vragen over een dienst waarvoor u eHerkenning nodig heeft ▾
- Aanmelden bij eHerkenning (voor dienstverleners) ▾
- Hoe word je een erkende eHerkenning leverancier ▾
- Beheer, vertrouwenskader of governance ▾
- Klachten- en geschillencommissie ▾

- **Screenshot 5 (homepagina):** In het blokje 'Direct naar' wordt het linkje 'Onderhoud en storingen' opgenomen. Klinkt men op 'Onderhoud en storingen', dan komt men op eerdergenoemde websitepagina terecht.



- **Screenshot 6:** Onderaan de website (footer) staat het kopje 'Onderhoud en storingen'. Als men daarop klikt, komt men op eerdergenoemde websitepagina terecht. Bovenaan de website (header) noemen we het dus 'Hulp en contact' en onderaan de website (footer) noemen we het 'Onderhoud en storingen'.



- **Screenshot 7:** Op de huidige website is het onderdeel 'Klachten- en geschillencommissie' onderdeel van de contactpagina. In de nieuwe situatie luidt het advies om de 'Klachten- en geschillencommissie' een zelfstandige pagina te laten zijn (bij Hulp en contact), zodat dit onderdeel op de website prominenter naar voren komt op een zelfstandige pagina. Het gevolg hiervan is dat dit onderdeel gemakkelijker wordt gevonden en geraadpleegd.

