

Plan van aanpak Panels voor het project ID Contact

Aan Werkgroep onderzoek project ID Contact en HAN

Datum: 25 maart 2021

Auteurs [REDACTED]

Aanleiding

Een belangrijk uitgangspunt van het project ID Contact is het actief en inclusief betrekken van inwoners bij het proces en de productontwikkeling. De HAN is gezien haar expertise op het gebied gebruikersonderzoek en inclusiviteit gevraagd om het gebruikersonderzoek binnen het project te faciliteren. Daarbij heeft ze specifieke opdracht om te zorgen voor een inclusieve vertegenwoordiging. Dus het actief zoeken en betrekken van mensen met bijvoorbeeld een fysieke beperking of taalachterstand. De HAN neemt deel aan de sprints en is vertegenwoordigd binnen de kerngroep.

Opgave werkgroep onderzoek

Naast de HAN hebben de drie gemeenten aangegeven het belangrijk te vinden om hun inwoners te betrekken bij de ontwikkelingen rondom ID Contact. Daarom is afgesproken dat de gemeenten bijdragen als het gaat om:

1. de respondentenwerving (opzetten panel - kwantitatief),
2. meedenken met het opstellen en uitzetten van kwantitatief onderzoek (vragenlijsten),
3. het begeleiden van eventuele gebruikerstesten bij de gemeenten zelf.

Bij de gebruikerstesten bij de gemeenten zelf moet gedacht worden aan een inwonersonderzoek zoals bij ID Bellen. Het actief testen van het product samen met inwoners en medewerkers van bijvoorbeeld de klantenservice in een afgebakende periode. Wanneer, hoe en in welke vorm een inwonersonderzoek gaat plaatsvinden is nog niet bekend.

Werkgroep Onderzoek

De werkgroep onderzoek gaat met de drie opgaven aan de slag. In de werkgroep wordt kennis en ervaring uitgewisseld. Ook heeft de werkgroep nauw contact en afstemming met de HAN. Dit om te zorgen dat er voldoende tijd is om respondenten te werven, de vragenlijst (indien nodig) af te stemmen en terugkoppeling te verzorgen.

Deelnemers werkgroep Onderzoek

Gemeente Arnhem	-	[REDACTED] (eerste aanspreekpunt)
Gemeente Nijmegen	-	[REDACTED]
De Drechtsteden	-	[REDACTED]
Contactpersoon HAN	-	[REDACTED]

Vraagstukken - ter bespreking 25 maart 2021

1. Opzetten digipanelen met inwoners vanuit gemeenten

- Moet en wil elke gemeente digipanel voor ID Contact opzetten?
- Hoe willen de gemeente Nijmegen en de Drechtsteden dit doen?

Arnhem heeft 3 groepen in het vizier voor het Digipanel ID Contact

1. Deelnemers aan ID Bellen die ook aangehaakt willen zijn bij ID Contact - *bekend*
2. Deelnemers in het huidige digipanel en die specifiek vragen voor ID Contact - *uitgezet*
3. Deelnemers werven via social media voor het panel om te zorgen voor een meer diverse doelgroep. -*nog uitzetten*

Het enige gegeven wat we van de deelnemers hebben is het e-mailadres. Meer gegevens hebben we op dit moment nog niet nodig. Deze e-mailadressen delen we niet via de HAN - zie procedureafspraken.

Voorwaarde vanuit gemeente

- in ieder geval 1 keer een vragenlijst naar iedereen uitzetten. Anders geven inwoners zich voor niets op.

2. Procesafspraken samenwerking HAN

Gezien de sprints en korte doorlooptijden is het belangrijk om goede procesafspraken te maken over hoe en wanneer respondenten worden geworven en benaderd voor onderzoek. De stappen die we nu zien:

Stap 0 Afstemmen vragenlijst met werkgroep communicatie

Stap 1 HAN levert tekst aan bij leden werkgroep communicatie van gemeenten

- bij enquête/vragenlijst wordt de vragenlijst van te voren nog even afgestemd.
- HAN kan ook op zoek zijn naar specifieke doelgroepen voor de kwalitatieve test, bijvoorbeeld slechtzienden. Dan kan hier in het digipanel ook een oproep voor worden geplaatst. * wel goed onderbouwen waarom je alleen zoekt naar deze doelgroep.

Stap 2. Gemeente stuurt het verzoek uit naar panelleden

- Uitzetten kwantitatieve enquête/vragenlijst
 - o Arnhem heeft een tool om zelf de vragenlijst uit te zetten. Hebben Drechtsteden en Nijmegen dit ook voorhanden?
- verzoek om deelname aan een kwalitatief onderzoek op locatie bij de HAN. Belangrijk dat duidelijk is wie wordt gezocht en wanneer deze plaatsvinden. Het panellid geeft actief toestemming om zijn of haar e-mailadres met de HAN te delen zodat eventueel een afspraak kan worden gemaakt.

Stap 3. Resultaten naar HAN

- Resultaten worden met de HAN gedeeld (loopt via [REDACTED])
- De gemeente stuurt de gegevens door van de panelleden die toestemming hebben gegeven om dat te doen voor het betreffende onderzoek.

Stap 4. HAN maakt afspraken en doet eventuele inhoudelijke terugkoppeling/evaluatievragen

- Dit gaat buiten de gemeente om. De HAN maakt afspraken en houdt zich aan de eisen rondom privacy en informatiebeveiliging zoals overeengekomen.

3. Planning

Als overeenstemming is over de procesafspraken dan is er behoefte aan een concrete planning. Op welke data kunnen we als gemeente input vanuit de HAN verwachten en wanneer kan de HAN een reactie terug verwachten.