**Memo Testopzet ID Contact Fase 1**

Van: xxxx, xxxx, xxxx, xxxx

Aan: Stuurgroep ID Contact

Datum: 16-03-2021

**Aanleiding**

De ontwikkeling van ID Contact is inmiddels vergevorderd. De PoC voor Chat is (bijna) af, voor Bellen werkt het team aan de implementatie van de feedback uit het project ID Bellen en voor Video zijn de gesprekken met 24Sessions steeds concreter. Op dit moment in de planning is het van belang om te besluiten op welke wijze en met wie de toetsing van de PoCs plaats zal vinden.

Daarnaast is er aan het begin van het project aanzienlijke capaciteit bij de lokale gemeente-organisaties ingeraamd voor het uitvoeren van integratie-tests (à la ID Bellen). Dit document zet de verschillende overwegingen uiteen en licht het voorgestelde besluit toe.

**Overwegingen**

De projectgroep ziet momenteel de volgende overwegingen die invloed hebben op het te nemen besluit:

1. Het doel van de praktijktoetsing van PoCs zou moeten zijn:
   1. Het ophalen van kwantitatieve gebruikservaring van inwoners
   2. Toetsing doen op basis van werkende PoCs voor alle drie de kanalen; bellen, chat en video
   3. Het ophalen van medewerkerservaringen met de PoCs
   4. Het opdoen van lessen over het deployen en daarna verwijderen van een testopstelling (mini-implementatie)
2. Idealiter toetsen we de PoC in combinatie met een integratie van een gemeente-leverancier, maar dit is geen must (en bijvoorbeeld voor bellen niet haalbaar).
3. De onderzoeksmethode moet idealiter zorgen voor maximale onderzoekswaarde en minimale impact op de deelnemende organisatie. Hiervoor moeten we zoeken naar een laagdrempelige onderzoeksopstelling die flexibel in te zetten is.
4. Werving van testers moet op tijd opgezet worden en ervaring vanuit ID Bellen leert dat hier veel tijd en aandacht naartoe gaat ten tijde van testen.
5. Voor het opstellen van een onderzoeksaanpak is knowhow en expertise nodig om ervoor te zorgen dat we écht testen wat we willen testen.

**Scenario’s**

Ter ondersteuning van het te nemen besluit zijn een aantal mogelijke scenario’s gedefinieerd;

*Het all-out scenario*

In dit scenario testen alle gemeenten, alle PoCs. Alle gemeenten laten testen met alledrie de PoCs is volgens de huidige planning en capaciteit niet haalbaar en levert bovendien weinig extra onderzoekswaarde op. Deze raadt het projectteam dus af.

*Het nulscenario*

Het nulscenario houdt in dat het projectteam de PoCs ontwikkelt en kleinschalig (technisch) uittest, bijvoorbeeld met 1 of 2 medewerkers. Daarnaast doet de HAN kwalitatief onderzoek met inwoners om feedback op te halen.

Het voordeel van dit scenario is dat er geen lokale implementatiecapaciteit benodigd is voor een test. Ook heeft de toetsing veel minder omhanden, wat weer tijd en capaciteit vrijmaakt voor andere onderdelen, zoals een uitwerking van een businesscase, marketingplan, privacy-eisen of een focus op de implementatie bij een leverancier. Het nulscenario betekent daarentegen wel dat er alleen kwalitatieve feedback opgehaald wordt bij inwoners en er dus geen kwantitatieve onderzoeksresultaten te benoemen zijn in een eventueel evaluatierapport. Afhankelijk van de onderzoeksdoelen is deze aanpak dus minder geschikt.

*Het één-op-één scenario*

Deze aanpak houdt in dat iedere gemeente een kanaal test in de praktijk. Wie welk kanaal ‘krijgt’, is dan nader te bepalen. Ten opzichte van het all-out scenario heeft deze aanpak als voordeel dat er aanzienlijk minder capaciteit nodig is voor de implementatie van testopstellingen. Deze optie is dus veel sneller haalbaar in de tijd en uren die we nog hebben. Desalniettemin heeft het neerzetten van een testopstelling veel omhanden, en is het nog een onzekere factor hoeveel tijd dit uiteindelijk gaat kosten en of de huidige planning hiermee toereikend is. In het project ID Bellen hebben we ervaren dat het afstemmen met lokale (ICT) specialisten veel tijd kost en de praktijk ook vaak weerbarstiger is dan een afgekaderd onderzoeksidee.

Met dit scenario blijven we wel dichtbij de originele ‘ID Bellen-aanpak' waarmee we al eerder ervaring hebben opgedaan. Bovendien stelt het ons in staat om kanaalspecifieke feedback op te doen. Een inwoner begint in deze test bij een specifiek kanaal en test de gedefinieerde flows die per kanaal hiervoor zijn uitgewerkt.

Het projectteam moet in de onderzoeksopzet opletten dat deze niet teveel verschilt van gemeente tot gemeente, omdat we in dat geval mogelijk deze verschillen gaan meten, i.p.v. de bevindingen op het kanaal zelf. Een andere kanttekening is dat de implementatie van een PoC in de praktijk voor alle gemeenten soortgelijk zal zijn. Iedere PoC of integratie is nog niet in gebruik bij een gemeente. Al met al vragen we dan dus van deze projectgroep om een drievoudige test te doen à la ID Bellen met minder tijd en capaciteit (per kanaal).

Bij een keuze voor deze aanpak is het essentieel om de impact op de beschikbare capaciteit en tijd te bepalen.

*Het gemeente-onafhankelijke omnichannel scenario*

In dit scenario voeren we de test gemeente-onafhankelijk uit. Dit betekent dat de testopstelling vanuit overheidsperspectief, maar niet specifiek voor een van de deelnemers ingericht wordt. Deze opstelling toetsen we dan bij inwoners van alle drie de gemeenten. Een belangrijk voordeel van deze opzet is de scope van de proefopstelling. Met deze test, omdat deze niet op een specifiek kanaal is geijkt, kunnen we het omnichannel aspect van ID Contact meetesten. Een inwoner begint dan bij het begin van het prototype, bij de kanaalkeuze, en eindigt helemaal op het einde bij het gesprek. Het projectteam acht deze toevoeging van grote meerwaarde en adviseert dan ook om voor dit scenario te kiezen.

Naast de meerwaarde vanuit onderzoeksperspectief heeft dit scenario ook praktische voordelen. Er is geen lokale implementatie nodig, en de testopstelling is flexibel in te richten en kan evt. ook als demo-omgeving voor andere partijen dienen. Ook kunnen we, met toevoeging van de kanaalkeuze aan de test, de geldigheid van de opgestelde usecases toetsen bij de inwoner.

De gemeente-onafhankelijk testomgeving moet wel ergens gehost zijn, dit kan evt. bij één van de gemeenten.

**Conclusie en advies**

De voor- en nadelen van bovenstaande scenario’s afwegende adviseert de projectgroep om voor het ‘gemeente-onafhankelijke omnichannel scenario’ te gaan. Hiermee denken we de meeste voordelen te kunnen behalen met de (relatief) minste impact op de projectorganisatie. We vragen de SG om het volgende:

* Akkoord te gaan met dit voorstel;
* Opdracht te geven voor het uitwerken van de planning en afhankelijkheden van de gekozen aanpak. Na het bepalen van de impact kan de SG waar nodig bijsturen of verdere keuzes maken.
* Onderzoekscapaciteit vrij te maken of beschikbaar te stellen.

Hierna zal er opnieuw een besluit moeten plaatsvinden over de richting en het doel van het onderzoek, waarna de onderzoekswerkgroep deze kan uitwerken in een praktische aanpak.