**ONDERZOEKSPLAN**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam project** | Evaluatie pilot ID-Bellen |
| **Projectnummer** |  |
| **Opdrachtgever** | Kerngroep |
| **Opdrachtnemer** | Werkgroep onderzoek |
| **Status** |  |
| **Datum** | 10 juli 2020 |
| **Naam opsteller** | **XXXX** |

|  |
| --- |
| **Aanleiding**  De gemeente Arnhem, Drechtsteden en Nijmegen zijn in 2020 samen de pilot ID-Bellen gestart. In deze pilot willen de betrokken gemeenten ervaring op doen met geauthenticeerde identificatie via de telefoon. In de pilot wordt hiervoor gebruik gemaakt van de app IRMA en ontwikkelde techniek die ID-Bellen mogelijk maakt (sluis tussen app en KCC). Uitgangspunt is dat ID-Bellen in de toekomst met elke app kan die dezelfde functionaliteit biedt. Ander uitgangspunt is dat je zelf bepaalt welke gegevens je prijsgeeft aan de overheid. Een voordeel van ID-Bellen voor de inwoner is dat deze vragen beantwoord kan krijgen waarvoor je normaal gesproken naar het gemeentekantoor moet komen. |
| **Probleemstelling**  Inzicht krijgen in de vraag of ID-Bellen een toegevoegde waarde heeft voor de dienstverlening voor de inwoner die belt en voor de medewerker van de klantenservice.  Onderzoeksvraag:  1. Zien inwoners toegevoegde waarde in ID-bellen?  2. Zien medewerkers van de klantenservice toegevoegde waarde in ID-bellen? |
| **Doelstelling**  Het doel van de evaluatie is om de ervaringen van inwoners en medewerkers KCC op te halen met betrekking tot ID-Bellen. Wat zijn de lessons learned die benut kunnen worden om een vervolgstap te bepalen met betrekking tot ID-Bellen?  Het onderzoek richt zich op de beleving van de inwoner en de KCC medewerker van de toegevoegde waarde ten aanzien van het aspect dienstverlening. Het evalueren van de techniek en het proces (flow) vallen buiten deze scope van dit onderzoek. |
| **Kosten**  Beloning testpannelleden (tegemoetkoming voor inspanning van 2 uur)  Cadeaubon: 10 euro. Opmerking omtrent vergoeding verwijderd i.v.m. beleidsopvatting. (bijv. lokale vvv bon, Arnhempas)  Totaal benodigd: 1500 euro |
| **Communicatie**  Er zal naar behoefte overleg plaatsvinden met de opdrachtgever om af te stemmen, te informeren en waar nodig bij te sturen. |
| **Project- onderzoeksopzet/methode**  Onderzoeksmethodiek   * Testcasus laten doorlopen door testpanel en bevindingen ophalen via online vragenlijst * Deelnemers laden persoonsgegevens (attributen) via de IRMA-pagina en maken (een of meerdere) dummy calls. * 1 vragenlijst voor inwoners en 1 vragenlijst voor KCC-medewerkers.   Onderzoeksobject   * 2 casussen: verhuizingen (Arnhem/Drechtsteden) en uitkeringen (Nijmegen) * Aanvullende casussen voorleggen via vragenlijst   Onderzoekspopulatie   * Werven via digipanel/social media/nieuwsbrief W&I * Beoogd aantal deelnemers per gemeente: 50 * Eerste vijftig aanmelders per gemeente krijgen een cadeaubon * Populatiekenmerken en representativiteit: Iedere gemeente bepaalt zelf hoe ze deelnemers werft. Via de vragenlijst proberen we inzicht te krijgen in de kenmerken van de onderzoekspopulatie en kunnen we uitspraken doen over de representativiteit van de uitkomsten van het onderzoek. Op voorhand is te melden dat het onderzoek geen volledig representatief beeld op de totale populatie 'inwoners' zal opleveren. Wel zal het een indicatief beeld geven.   Onderzoeksproces   1. opstellen evaluatiemethode om pilot te evalueren. 2. collegiaal advies mbt onderzoeksopzet en vragenlijst 3. uitvoeren kleinschalige test onder medewerkers van betrokken gemeenten (GR: generale repetitie). 4. doorontwikkeling evaluatiemethode nav generale repetitie. 5. uitvoeren breed evaluatie-onderzoek onder inwoners en medewerkers KCC van betrokken gemeenten. 6. rapportage van bevindigen met lessons learned. |
| **Planning**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Stappen | Activiteit | Trekker | Gereed | | Voorbere  iding | Definitief onderzoeksplan opstellen | **XXXX** | 10 juli | | Vaststellen onderzoeksplan | **XXXX** | 12 juli | | Inplannen testmoment GR bij 3 KCC's |  | Gereed? | | Inplannen testmoment pilot bij 3 KCC's  (week 39 / ma-vrij van 15-17 uur) | **XXXX**  : Arnhem  **XXXX**  : Nijmegen  **XXXX**  : Drechtsteden | Week 29 | | Opstellen draaiboek pilot | ?? |  | | Werven en instrueren deelnemers GR | **XXXX**  : Arnhem  **XXXX**  : Drechtsteden  **XXXX**  : Nijmegen | Week 33 | | Opzet en uitwerking casusbeschrijvingen | ?? | Week 33 | | Opstellen wervingstekst deelnemers | **XXXX** | Week 33 | | Stand van zaken bespreken in werkgroep | Werkgroep onderzoek | Week 33 | | Opstellen vragenlijsten | **XXXX** | Week 35 | | Opstellen instructiedocument | ?? | Week 35 | | Inrichten testomgeving 3 gemeenten | ?? | Week 35 | | Opstellen feedbackformulier GR | ?? | Week 35 | | Programmeren vragenlijst (betalen per respondent?) | **XXXX** | Week 35 | | Werven + registreren deelnemers pilot | **XXXX**  : Arnhem  **XXXX**  : Drechtsteden  **XXXX**  : Nijmegen | Week 36 | | Uitvoering | Generale repetitie | ?? | 3 sept | | Invullen feedbackformulier generale repetitie | Deelnemers GR | Week 37 | | Doorontwikkelen onderzoeksmethode | Werkgroep onderzoek | Week 37 | | Verzenden schriftelijke instructie testpanelleden | **XXXX**  : Arnhem  **XXXX**  : Drechtsteden  **XXXX**  : Nijmegen | Week 38 | | Bemensen vraagbaakfunctie (mailadres/telefonisch?) | **XXXX**  : Arnhem  **XXXX**  : Drechtsteden  **XXXX**  : Nijmegen | Week 38 | | Uitvoeren belronde | Panelleden | Week 39 | | Verzenden link naar online vragenlijst | **XXXX**  : Arnhem  **XXXX**  : Drechtsteden  **XXXX**  : Nijmegen | Week 39 | | Invullen vragenlijst door testpanel | Panelleden | Week 40 | | Rapportage | Genereren databestand | **XXXX** | Week 41 | | Analyseren databestand en relevante uitsplitsingen maken | Werkgroep onderzoek | Week 42 | | Opstellen rapportage bevindingen | Werkgroep onderzoek | Week 43 | | Rapportage vaststellen in kerngroep/stuurgroep | Kerngroep/stuurgroep |  | | (Terugkoppeling resultaten +) uitreiken beloning aan deelnemers | Werkgroep onderzoek |  | |
|  |
| **Randvoorwaarden**   * Budget * Voldoende deelnemers in pilot * Werving van en communicatie met deelnemers aan GR en pilot pakt iedere gemeente zelf op. * Afhankelijkheid van de planning (bijv. technische iteratie). Eventuele vertraging vanuit andere onderdelen is geen beperkende factor, maar zal effect hebben op de planning van het onderzoek. |
| **Resultaat**  Rapportage van bevindingen aan kerngroep/stuurgroep. |
| **Opmerkingen en vragen** |

**Opdrachtbevestiging**

Datum: Datum:

Opdrachtgever: Opdrachtnemer:

Handtekening Handtekening