

# Instructiedocument Draaiboek Praktijktest

Samengesteld op basis van het programma Sggv, 2009-2012.

## VOORWOORD

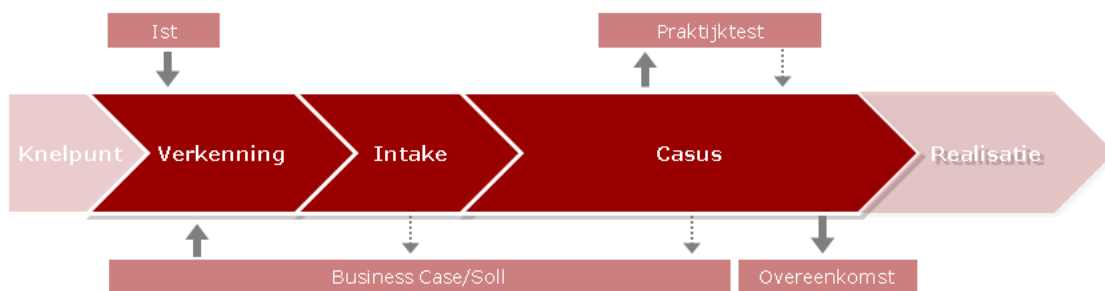
Dit document is opgemaakt als leidraad voor het opstellen van een draaiboek voor de uitvoering van een praktijktest in het kader van publiek-private samenwerking (PPS). De gehanteerde methodiek is tot stand gekomen door ketensamenwerking binnen het programma Slim geregeld, goed verbonden (Sggv).

Sggv heeft van 2009-2012 ketens van publieke en private partijen ondersteunt bij vermindering van de regeldruk voor het bedrijfsleven. Het programma heeft in totaal 17 casussen voltooid:

- |                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| 1. Aangifte overlijden            | 10. Horeca digitaal                |
| 2. Asbestverwijdering             | 11. Import fyto-sanitaire goederen |
| 3. Asbesttoezicht                 | 12. Import veterinaire goederen    |
| 4. Bouwen met winst               | 13. REACH                          |
| 5. eLogboek visserij              | 14. Rubber- en kunststofindustrie  |
| 6. Emissie- en energierapportage  | 15. Splitsing van percelen         |
| 7. Evenementenvergunning          | 16. Toezicht kalverketen           |
| 8. Gevaarlijke lading binnenvaart | 17. Toezicht vleesketen            |
| 9. Gewasbescherming               |                                    |

De betrokken ketenpartners verwachten binnen deze inmiddels voltooide casussen een besparing te realiseren van meer dan 35 miljoen euro per jaar, naast verbeteringen op het gebied van dienstverlening, toezicht, veiligheid, en volksgezondheid.

Tijdens de uitvoering van deze casussen is **een methodiek voor efficiënt werkende publiek-private ketens** tot stand gekomen. Deze methodiek bevat onder andere een stapsgewijze procesaanpak om te komen tot succesvolle efficiënte publiek-private ketens. Deze gerichte casusaanpak is in de figuur hieronder weergegeven:



Figuur 1: Casusaanpak volgens de Methodiek Sggv

### Waarom een Draaiboek Praktijktest?

Een essentieel onderdeel binnen de Methodiek Sggv is het uitvoeren van een praktijktest. De eerder geschetste oplossing wordt daarvoor binnen een klein deel van de keten getoetst om

na te gaan of de verwachte resultaten ook daadwerkelijk uitkomen. Van belang daarbij is een goede opzet van de praktijktest. Een draaiboek zorgt ervoor dat alle stappen voor een goede uitvoer van de test (inclusief planning en feedback) meegenomen worden.

### **Leeswijzer Instructiedocument**

Dit instructiedocument is opgesteld om gebruikers van de Methodiek Sggv een leidraad te geven voor het opstellen van een draaiboek voor de uitvoering van een praktijktest.

Het draaiboek voor de praktijktest begint met een duidelijke inleiding waarin de achtergrond en doelstelling van de rapportage worden toegelicht (hoofdstuk 1). Ook zal hier dieper worden ingegaan op de noodzaak voor het uitvoeren van een praktijktest. Vervolgens worden de fases binnen de praktijktest uiteengezet, alsook de instructies (hoofdstuk 2). In hoofdstuk 3 wordt concreet beschreven wat de uitvoering van de test omvat en wat de eisen per deelnemer zijn. Afgesloten wordt met een hoofdstuk dat ingaat op de planning (hoofdstuk 4). In de bijlagen worden voorbeelden gegeven van een deelnamebrief, feedback formulieren en enquêtes ter evaluatie.

Voor dit instructiedocument is gekozen de lezer in de opzet te begeleiden door het gebruik van iconen. De iconen worden in de kantlijn weergegeven en geven i) instructies, ii) inspiratie en iii) tips aan de gebruiker van dit document:



Instructie



Inspiratie



Tip!

## INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>5</b>
1.1	Achtergrond .....	5
1.1.1	Doel van dit document .....	5
1.1.2	Waarom een praktijktest? .....	6
1.1.3	In welke vorm een praktijktest?.....	6
1.2	Leeswijzer .....	6
<b>2</b>	<b>Fases van de praktijktest .....</b>	<b>7</b>
2.1	Bepalen deelnemers en reikwijdte .....	7
2.2	Te doorlopen scenario's bij de oefentest.....	8
2.3	Op te stellen instructies en invulformulieren .....	8
2.3.1	Algemene instructiedeel.....	9
2.3.2	Instructiedeel per type deelnemer.....	9
2.3.3	Invuldeel .....	9
<b>3</b>	<b>Uitvoering van de praktijktest .....</b>	<b>11</b>
3.1	De SOLL situatie .....	11
3.1.1	Invoeren gegevens in [...] (T-[...]) .....	12
3.1.2	Wijzigen gegevens op [...] (T-[...] t/m T-[...]) .....	12
3.1.3	Beoordeling gegevens via [...] door overheidsinstantie (T-[...]) .....	13
3.2	Use Cases.....	13
3.3	Per deelnemer nodig .....	14
<b>4</b>	<b>Planning .....</b>	<b>15</b>
<i>Bijlage 1</i>	<i>Voorbeeldbrief bevestiging deelname .....</i>	<i>16</i>
<i>Bijlage 2</i>	<i>Format voor feedback formulier Ondernemer.....</i>	<i>20</i>
<i>Bijlage 3</i>	<i>Format voor feedback formulier Controleur .....</i>	<i>23</i>
<i>Bijlage 4</i>	<i>Format voor feedback formulier Overheidsinstantie .....</i>	<i>26</i>
<i>Bijlage 5</i>	<i>Online Enquête Formulier.....</i>	<i>29</i>

## 1 INLEIDING

### 1.1 Achtergrond



Allereerst wordt in het draaiboek kort de achtergrond van de casus aangehaald. Het gaat in op de aanleiding van de casus, de uitgangspunten en vragen als: Wat is het doel van dit document, waarom precies is een praktijktest nodig en welke vorm krijgt de test? Ter inspiratie volgt hieronder een voorbeeldtekst:



“[...] wil de administratieve lasten voor ondernemers in de [...]sector verminderen. [...] is hiertoe gevraagd te onderzoeken of in de [...]sector mogelijkheden bestaan voor potentiële besparingen. De recentelijk uitgevoerde verkenning geeft als conclusie dat binnen de [...]keten mogelijkheden bestaan om de kosten voor [...] te verlagen door verdere digitalisering en verbetering van de informatie-uitwisseling tussen de ondernemers en de overheid. In [...] heeft [...] aan [...] gevraagd een intake uit te voeren voor deze casus. Deze intake heeft geleid tot het starten van de casus. Onderdeel van de casus is een praktijktest zoals genoemd in het Plan van Aanpak.

Bij [...] staat de eigen verantwoordelijkheid van de bedrijven voor de kwaliteit in de keten centraal. Bij het borgen van de kwaliteit wordt op een aantal aspecten gefocust:

- [...];
- [...];
- Etc..

Uitgangspunt voor de digitalisering van de informatie-uitwisseling is in eerste instantie [...]. Echter de uitvoering van [...] levert een veelheid aan toezicht en kwaliteitssystemen op. Ook binnen deze casus kunnen de verschillende aspecten niet geheel los van elkaar benaderd worden.

In de praktijktest wordt ingegaan op de **'digitalisering van de keteninformatie en de terugkoppeling van resultaten'**. Dit richt zich op het voortzetten van een door de sector reeds ingezette richting van het volledig digitaliseren van [...] door middel van een door de sector beheerd systeem. Hiernaast zullen de [...]gegevens van de overheidsinstanties middels ditzelfde systeem teruggekoppeld kunnen worden aan de [...]keten. Door de digitale [...] leidend te maken in het proces kan de papieren stroom omtrent [...] worden afgeschaft. Hierdoor ontstaat een basis voor optimalisatie van de gegevensstroom. Dit onderdeel zal kwalitatieve gevolgen hebben voor zowel de ondernemers als de overheid, eveneens zullen besparingen worden gerealiseerd op administratieve lasten en mogelijkheden worden gegeven voor besparingen in bedrijfsprocessen.”

#### 1.1.1 Doel van dit document



“In het door de werkgroep opgestelde-, en door de stuurgroep goedgekeurde Plan van Aanpak (PvA) staat beschreven dat de digitalisering van de informatieketen en de daarbij horende nieuwe werkwijze zal worden getest middels een praktijktest. Op basis van het Programma van Eisen (PvE) en voortbouwend op ervaring van [...] is [...] gebouwd. Om de werking van [...] goed te kunnen beoordelen wordt van [...] tot [...] een praktijktest uitgevoerd. Dit document dient als draaiboek voor deze praktijktest. Hierin zal worden uiteengezet op welke wijze het systeem zal worden getest en op welke specifieke criteria wordt gelet. Naast het

draaiboek worden ook instructies voor de deelnemers opgesteld voor het op de juiste wijze (gecontroleerd) uitvoeren van de praktijktest.”

### 1.1.2 Waarom een praktijktest?



“Om de toegevoegde waarde van het systeem in kaart te brengen is er in samenwerking met de ketenpartners een business case opgesteld. Niet alleen de directe kwantitatieve baten staan vermeld in de business case, maar ook is geschetst welke bijkomstige kwalitatieve baten en kansen er zijn voor de sector door de toepassing van de nieuwe werkwijze. Om het systeem grondig te testen en zo de werking te kunnen garanderen en daarmee tot een gedragen ontwikkeling van [...] te komen, is er besloten om een praktijktest uit te voeren. Hierbij wordt het systeem getest en de business case getoetst en aangescherpt. Hierbij kan getoetst worden of de inzet van [...] en de digitale gegevensuitwisseling inderdaad het gewenste fundament biedt voor de invoering van het Nieuwe Werken zoals beschreven onder onderdeel [...] van het Plan van Aanpak behorende bij deze casus.

Tijdens de uitvoering van de praktijktest ligt de nadruk op het testen van de werking van het systeem en het verkrijgen van meetwaarden ten behoeve van het aanscherpen van de business case, de vergelijking met de nulmeting (de huidige situatie) en op in hoeverre het concept[...] aansluit bij de betrokken partijen en de gewenste nieuwe werkwijze.”

### 1.1.3 In welke vorm een praktijktest?



“Uitgangspunt is dat de gestelde doelen van de praktijktest het best kunnen worden behaald in een zo realistisch mogelijke setting. Alvorens met de praktijktest te starten treedt fase 1 in werking die in het kader zal staan van de acceptatietest. Deze fase wordt gevolgd door fase 2 waarbij de werking van het systeem en de toepassing van de nieuwe werkwijze zal worden getest door middel van scenario's. Deze scenariotest vindt plaats in een gecontroleerde omgeving met dummy gegevens en deelnemende gebruikers. Vervolgens zal in fase 3 de werkingen en nieuwe werkwijze worden getoetst in het veld in een echte procesgang. In Fase 4 die op een nader te bepalen tijdstip na deze praktijktest zal plaatsvinden wordt gekeken naar de consequenties van deze werkwijze voor de wijze waarop het toezicht plaatsvindt door de overheid. Hierbij moet worden vastgesteld of we met dit systeem de stap naar het Nieuwe Werken kunnen maken.”

## 1.2 Leeswijzer



Tenslotte wordt de inleiding afgesloten met een leeswijzer. De leeswijzer geeft kort de inhoud weer van wat er volgt in de rest van het document en wordt meestal gespecificeerd met hoofdstukken. Hieronder ter inspiratie een mogelijke leeswijzer voor dit document:



“In hoofdstuk 2 worden de verschillende fases binnen de praktijktest nader uitgewerkt. In hoofdstuk 3 wordt concreet ingegaan op de uitvoering van de praktijktest, de gewenste (SOLL) situatie en de use cases. Afgesloten wordt met de planning (hoofdstuk 4).”



Vergeet hier ook niet de bijlagen te benoemen indien deze van toepassing zijn. Denk daarbij bijvoorbeeld aan achtergronddocumentatie die het verhaal ondersteunt en bronvermeldingen.

## 2 FASES VAN DE PRAKTIJKTEST



In het eerste hoofdstuk is geschetst wat de achtergrond is van de praktijktest en waarom een praktijktest nodig is. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de praktijktest zal worden vormgegeven, welk type deelnemers worden uitgenodigd om mee te doen en welke scenario's getest moeten worden. Ter inspiratie hieronder een voorbeeldtekst:

**TIP!**

Deel de praktijktest op in verschillende fases om haalbare onderdelen te verzekeren.



“De praktijktest zal in meerdere fases worden opgedeeld om het functioneren van het systeem zo goed mogelijk te kunnen testen. Enerzijds is het noodzakelijk om het systeem in de praktijk te testen, anderzijds komen in enkele weken misschien niet alle mogelijke scenario's langs in het veld die moeten worden getoetst. Daarom bestaat de praktijktest uit drie fases:

1. In de eerste fase of **acceptatietest** zal worden vastgesteld of het systeem voldoet aan het Programma van Eisen zoals op- en vastgesteld door de werkgroep. De uitkomst van deze fase bepaald of overgegaan kan worden naar fase twee van de praktijktest.
2. De tweede fase of **oefentest** zullen alle mogelijke scenario's die zich in de praktijk kunnen voordoen, worden getest in een gecontroleerde dummy omgeving. Hierbij zullen leden van de werkgroep en overige experts gevraagd worden om de scenario's te testen. Het is mogelijk dat niet alle scenario's zich tijdens het vervolg van de praktijktest zullen voordien wat het belang van deze fase versterkt.
3. Na evaluatie en eventueel bijstellen van het systeem zal overgegaan worden op fase drie of de **veldtest**, waarbij het systeem en de nieuwe werkwijze getest zullen worden in het echt. Voor deze test zullen verschillende deelnemers gebruik gaan maken van het systeem en de nieuwe werkwijze in een echte procesgang. Na de derde fase is de praktijktest op de werking van het systeem en de nieuwe werkwijze afgerond.

Tijdens de veldtest (derde fase) zal naast de nieuwe digitale werkwijze de oude papieren werkwijze blijven gehandhaafd, het zogenaamde dubbeldraaien. Dit om risico's binnen de test te verkleinen indien het digitale proces nog onvoldoende zou functioneren. Na de test zal worden teruggedaan naar de oude werkwijze tot een succesvolle overdracht aan de sector heeft plaatsgevonden.”

### 2.1 Bepalen deelnemers en reikwijdte



Als bekend is wat onderzocht moet worden met de praktijktest, kunnen ook de scope en deelnemers bepaald worden. Door het opdelen van de test in verschillende fases kunnen ook per fase verschillende deelnemers betrokken worden. Op die manier kun je het systeem zo breed mogelijk inzetten en onderzoeken. Ter inspiratie op deze paragraaf:



“In de tweede fase (oefentest) zal het systeem worden getest bij minstens twee verschillende ondernemers. De werkgroep zal één [...] en één [...] aanwijzen. Hierdoor is het mogelijk om te testen hoe digitalisering van [...] uitpakt binnen twee verschillende organisaties met in de basis dezelfde processen maar met ieder hun eigen invulling van deze processen. Dit geeft meer zekerheid dat het systeem zal werken in de gehele sector, wat het uiteindelijke doel is van deze casus.

Naast [...] is het van belang om een aantal [...] bij de praktijktest te betrekken. De veldtest omvat circa 10 [...]. Dit zullen [...] moeten zijn die in de [...] weken van fase 3 (veldtest) zullen aanbieden aan [...]. Om de digitalisering van [...] zo breed mogelijk te testen streven wij ernaar om een zo gevarieerd mogelijke groep van [...] te testen. Er zal een mix worden gemaakt van [...], [...] en [...] en er zal worden gezocht naar een [...] situatie. Echter mocht deze mix niet mogelijk blijken te zijn dan zullen deze scenario's in de tweede fase bij de oefentest worden getoetst.”

## 2.2 Te doorlopen scenario's bij de oefentest



### TIP!

Ga altijd uit van verschillende scenario's: er is niet één manier om gegevens in te dienen en te wijzigen. Denk daar dus ook goed over na met de verschillende ketenpartners.



Ter inspiratie:



“Voor de oefentest dienen alle mogelijke scenario's te worden getest om de goede werking van [...] te kunnen bewijzen. Hieronder een overzicht van de voorgestelde scenario's:

- Scenario 1: [...].
- Scenario 2: [...].
- Etc.”

## 2.3 Op te stellen instructies en invulformulieren



Bij de uitvoer van de praktijktest moeten deelnemers geïnstrueerd worden: wat precies moet er gebeuren, wat wordt van hen verwacht en hoe worden de resultaten vastgelegd? In het draaiboek moet daarom ook een paragraaf terugkomen dat hier op in gaat. Hieronder is ter inspiratie een voorbeeldtekst opgenomen:



“Een aantal instructies en invulformulieren dient opgesteld te worden en te worden toegespitst naar iedere specifieke type deelnemer. Dit is nodig om enerzijds de praktijktest te begeleiden



(uitleg geven over het systeem en scenario's) en anderzijds om de beoogde gegevens/resultaten uit de praktijktest vast te leggen.

De gegevens die verzameld moeten worden bij het invullen van de formulieren zijn de gegevens van de deelnemers en hun rol, de mogelijke scenario's die horen bij die rol, de vast te stellen tijdsduur van een handeling conform de business case en eventuele opmerkingen.

De instructies en invulformulieren zullen uiteindelijk tot één opeenvolgend document leiden, zodat de gebruiker eerst uitleg krijgt over wat hij moet gaan doen, daarnaast leest hoe dat in zijn werk gaat en vervolgens ook zijn feedback kwijt kan na het uitvoeren van de scenario-stap. Hiervan kan desgewenst worden afgeweken; daarom is onderstaande driedeling gemaakt voor de initiële opzet."

### **2.3.1 Algemene instructiedeel**



"Tijdens de praktijktest moet duidelijk zijn wat de bedoeling is en hoe een en ander in zijn werk gaat: de algemene instructies. Hiervoor dient aan het eind van de bouw van het prototype een document opgesteld te worden dat de functionaliteiten van [...] beschrijft. De algemene instructies kunnen pas voltooid worden zodra het systeem technisch dusdanig is ontwikkeld dat er visueel slechts minimale wijzigingen doorgevoerd worden. Onderdelen van de algemene instructie moeten gebruikt worden in de scenario-instructie."

### **2.3.2 Instructiedeel per type deelnemer**



"Naast de algemene instructie, moet de instructie per type deelnemer en scenario duidelijk zijn. Deze instructie is afhankelijk van de mogelijke handelingen die de deelnemer met betrekking tot [...] zal moeten uitvoeren en moet daar dan ook op afgestemd worden (zie ook hoofdstuk 3). De instructie voor iedere deelnemer beschrijft welke stappen hij/zij gaat doorlopen, ligt kort toe welke andere actoren betrokken zijn bij andere stappen van die handeling en welke bijlagen/informatie waar gebruikt moet worden."

### **2.3.3 Invuldeel**



"Feedbackelementen worden verweven in de instructie per deelnemer. De bedoeling is dat deelnemers gedurende het gebruik van [...] kort en bondig feedback kunnen geven op dat wat zij zojuist hebben uitgevoerd. Zoals wat wel en niet goed of duidelijk werkt, en hoelang zij bezig zijn geweest met het uitvoeren van de stap, ook in verhouding tot de oude situatie (tijdmeting). Daarnaast moet er een algemeen invulgedeelte zijn voor het geven van 'algemene feedback'.

De verkregen feedback moet een goed inzicht geven in de werkelijke baten, het gebruikersgemak en de mogelijke problemen die nog verholpen moeten worden. De feedback zal worden opgenomen in de rapportage aan de stuurgroep."



**TIP!**

Gebruik voor het opstellen van het invuldeel de formats in de bijlagen van dit document.

### 3 UITVOERING VAN DE PRAKTIJKTEST



De praktijktest moet uiteindelijk leiden tot een procesoptimalisatie binnen de keten. Essentieel is de test te baseren op de eerder geschetste gewenste situatie. In dit hoofdstuk wordt de SOLL daarom nog even kort aangehaald om vervolgens het gewijzigde proces en bijbehorende acties in detail te beschrijven. Ter inspiratie:



“De veranderingen die plaatsvinden door de digitalisering van [...] zijn reeds in kaart gebracht in de beschrijving van de gewenste situatie (SOLL). Deze zijn:

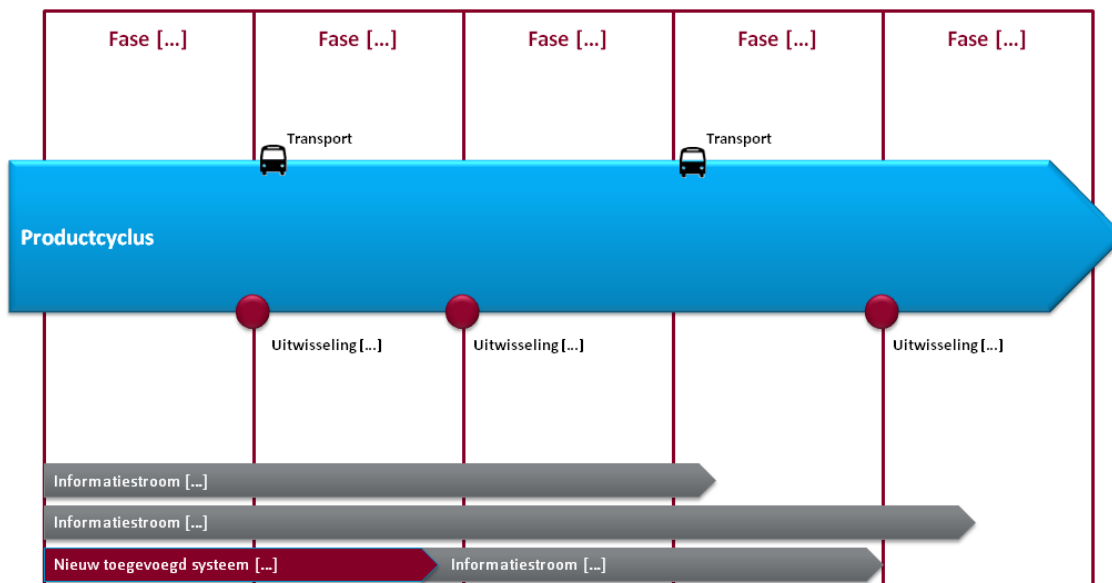
- De ondernemer voert de gegevens digitaal in en archiveert ze digitaal via [...].
- De ondernemer kan nadien wijzigingen op de gegevens digitaal invoeren via [...].
- De overheidsinstantie vraagt de digitale gegevens op in plaats van de papieren.
- De overheidsinstantie gebruikt voor toezicht de digitale gegevens uit [...].
- De overheidsinstantie kan de bevindingen van de toezicht digitaal invoeren in [...].
- De controle van de [...] data vindt automatisch plaats via [...].
- De [...] lijst van [...] kan voor een groot deel worden opgemaakt uit informatie van [...].

Bovenstaande handelingen zullen in dit hoofdstuk gedetailleerd beschreven worden, zodat ze kunnen dienen als basis voor de instructie die naar de deelnemers gestuurd kan worden.”

#### 3.1 De SOLL situatie



“In de praktijktest zal getest worden of [...] werkt en of het de beoogde baten zal opleveren. In het schema hieronder is schematisch weergegeven hoe het systeem gebruikt zal gaan worden. Hierin wordt duidelijk dat het systeem pas [...] wordt gebruikt. Dat zal dus ook het startpunt zijn voor de praktijktest.”



Figuur 2: Grafische weergave optimalisering ketenproces

### 3.1.1 Invoeren gegevens in [...] (T-[...])



#### “Proces

De ondernemer maakt zelf de gegevens digitaal op middels het [...] portaal of middels de Helpdesk van [...]. Er zijn dus twee opties: of [...] voert de gegevens in, of de ondernemer. In het laatste geval zijn er de volgende stappen nodig:

#### Acties

1. De [...] gecontracteerde ondernemer heeft per brief van [...] persoonlijke inloggegevens ontvangen.
2. De ondernemer logt met behulp van de inloggegevens in op de website van [...], bereikbaar via [...]:
  - a. De ondernemer accepteert de gebruikersvoorwaarden van ‘mijn portaal’.
  - b. De ondernemer wijzigt zijn wachtwoord eenmalig.
  - c. De ondernemer voert (indien nodig) zijn email adres in.
  - d. De ondernemer accepteert de gebruikersvoorwaarden van [...].
  - e. Het account is geactiveerd.
3. De ondernemer opent in [...] de dienst “Invoer [...]” (indien mogelijk plaatje invoegen).
4. De ondernemer voert [...] in door de [...] in te voeren of door deze te selecteren in [...] en bevestigt de [...].
5. Het systeem toont één voor één de vragen van het ‘[...]’-formulier voor [...]. Indien een vraag met ‘ja’ wordt beantwoord opent een panel waarin aanvullende informatie aangeleverd dient te worden. De ondernemer beantwoordt vraag 1 t/m 3c.
6. Het systeem toont één voor één vraag 4 t/m 7 van het ‘[...]’-formulier voor [...]. Indien een vraag met ‘ja’ wordt beantwoord opent een panel waarin bedrijfspecifiek aanvullende informatie aangeleverd dient te worden. De ondernemer beantwoordt vraag 4 t/m 7. De veehouder bevestigt de antwoorden.
7. De ondernemer vult aan de hand van verplichte velden [...] gegevens van de [...] in. In deze velden worden de laatst ingevoerde gegevens automatisch getoond waardoor de gegevens niet bij elke invoer ingevuld hoeven te worden.
8. De ondernemer vult naam en plaats in t.b.v. de digitale ondertekening en bevestigt gegevens.
9. [...] toont een samenvatting van de ingevoerde gegevens.”

### 3.1.2 Wijzigen gegevens op [...] (T-[...] t/m T-[...])



#### “Proces

Indien er een wijziging is in de [...] dan kan de ondernemer deze wijziging maken door de digitale [...] middels het systeem op de vragen en de wijziging te maken of door de helpdesk van [...] te bellen.

#### Acties:

1. De gebruiker opent de dienst [...] ‘Overzicht’.
2. Het systeem toont in een overzicht alle momenten dat gegevens zijn ingevoerd.
3. Door bij een invoermoment op een knop te klikken opent het gezochte [...]. Hierbij worden de ingevulde stappen getoond met de mogelijkheid deze te wijzigen.
4. Door bij stap 8/8 in het systeem op opslaan te klikken wordt het gewijzigde [...] opgeslagen.”

### 3.1.3 Beoordeling gegevens via [...] door overheidsinstantie (T-[...])



#### “Proces

[...] beoordeelt de opgevraagde digitale gegevens [...]. Bij het ontbreken van de gegevens of delen daarvan en bij de vermelding van bijzonderheden neemt de overheidsinstantie actie. Onvolledige gegevens moeten worden aangevuld voor [...] kan worden. Voor het nemen van maatregelen op basis van de [...] moet de [...] een protocol opstellen.

Na beoordeling van de gegevens voegt de [...] zijn beoordeling toe aan het systeem en geeft de [...] de controleur inzicht in de ontvangen gegevens en beoordeling; de controleur kan dan bepalen of de [...] moet worden aangepast.

#### Acties:

1. [...] logt in bij [...].
2. [...] voert één of meerdere identificatienummers in en klikt op opvragen.
3. [...] toont alle nummers waarvoor [...] beschikbaar is, met daarbij de mogelijkheid per [...] de vraagnummers en antwoorden in te zien.
4. [...] heeft de mogelijkheid om aanvullende ingevoerde informatie over individuele producten te raadplegen, door het[...] -formulier als PDF te openen in de portal.
5. [...] voegt zijn beoordeling toe.
6. [...] stelt de gegevens open voor de controleur.”

## 3.2 Use Cases



Een use case beschrijft het gedrag van een digitaal systeem. Simpel vertaald beschrijft het wie wat kan doen met het systeem. Omdat alle processen binnen de keten met verschillende acties samenhangen, zijn ook verschillende partijen betrokken. Deze paragraaf brengt dit in kaart:



“Hieronder worden de verschillende stappen (Use cases) beschreven die van belang zijn bij de digitalisering van de [...]. Per Use case staan actoren aangekruist voor wie deze use case van toepassing is. Use cases 1 t/m 7 zijn meer generiek van aard (accounts aanmaken, opzeggen, machtigen etc) terwijl 8 t/m 17 direct te maken hebben met de procesgang.”

Actoren	[Stichting]	[Organisatie A]	[Organisatie B]	[Instantie A]	[Instantie B]	[Bezoeker website]	[Groothandel]
<b>Use cases</b>							
u1: Aanmaken accounts voor deelnemers	x		x				
u2: Aanvragen account voor niet- deelnemer	x	x		x	x	x	x
u3: Activering account	x	x	x	x	x	x	x
u4: Beëindiging gebruikersaccount	x	x	x	x	x	x	x
u5: Gebruiker logt uit	x	x	x	x	x	x	x
u6: Gebruiker geeft machtiging af		x	x	x	x		
u7: Machtiging wordt ingetrokken	x						

Actoren	[Stichting]	[Organisatie A]	[Organisatie B]	[Instantie A]	[Instantie B]	[Bezoeker website]	[Groothandel]
<b>Use cases</b>							
u8: Invoer gegevens	x		x				
u9: Historie ingevoerde gegevens inzien	x	x	x	x	x	x	x
u10: Muteren ingevoerde gegevens			x	x			
u11: Status afvoermeldingen inzien			x	x			
u12: Controle aanwezigheid gegevens door handel							x
u13: Ophalen gegevens door [...]		x					
u14: Vastleggen [...]gegevens door [...]		x					
u15: Inzien [...]gegevens door [...]			x				
u16: Vastleggen opmerkingen [...] door [...]		x			x		
u17: Inzien opmerkingen [...] door [...]		x			x		
u18: Beheerder [...] voert beheer uit	x						

Tabel 1: Use cases uit programma van eisen

### 3.3 Per deelnemer nodig



Om de praktijktest goed uit te kunnen voeren hebben de deelnemers een standaard pakket aan faciliteiten nodig om tot een goede uitvoer van de test te komen. Alvorens de deelnemers te selecteren is het van belang daar aandacht aan te geven, zodat daar door alle partijen rekening mee gehouden kan worden. Ter inspiratie is hieronder een voorbeeldtekst opgenomen:



“De praktijktest zal uitgevoerd worden op nog nader te bepalen locaties welke naar aller waarschijnlijkheid een [...] en [...] zal betreffen en in totaal [...] ondernemers. De deelnemers zullen tijdens de praktijktest in ieder geval onderstaande aspecten nodig hebben. Er wordt vanuit gegaan dat de deelnemer zelf zorg zal dragen voor de noodzakelijke materialen of dat deze reeds aanwezig zijn:

- ICT hardware om internet te kunnen benaderen dan wel een telefoon aansluiting om de helpdesk van [...] te kunnen bereiken.
- Indien de digitale gegevens per Internet zal geschieden dan is een aansluiting met een van de laatste twee versies van een browser nodig (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari of Opera).”

## 4 PLANNING



Het is niet alleen van belang om de praktijktest zo optimaal mogelijk in te richten voor wat betreft de processen en deelnemers, de planning is even zo belangrijk. Ter inspiratie:



“De voorbereiding voor de praktijktest en de praktijktest zelf volgen een strakke maar reële planning. Hieronder is een schematische weergave van de planning gegeven:

### Vorbereiding

	<b>Data</b>
1. Opstellen concept draaiboek	[...]
2. Bespreken draaiboek in werkgroep	[...]
3. Opstellen lijst van deelnemers in werkgroep	[...]
4. Validatie deelnemers bij betrokken stuurgroepleden	[...]
5. Uitnodigen deelnemers	[...]
6. Opstellen definitieve formulieren en instructies	[...]
7. Per email vaststellen draaiboek met werkgroep	[...]
8. Aanbieden draaiboek aan stuurgroep	[...]
9. Vaststellen draaiboek met stuurgroep	[...]

### Praktijktest fase 1: acceptatietest

10. Uitvoeren acceptatietest op basis van Programma van Eisen	[...]
---	-------

### Praktijktest fase 2: oefentest

11. Start oefentest	[...]
12. Evaluatie en bijstellen op basis van fase 2	[...]
13. Update aan werkgroep in werkgroep bijeenkomst	[...]
14. Update aan stuurgroep in bila's en/of per email	[...]
15. Besluitvorming over start van fase 3	[...]

### Praktijktest fase 3: veldtest

16. Start veldtest	[...]
17. Evaluatie fase 3	[...]
18. Update aan werkgroep in bila's en/of per email	[...]
19. Update aan stuurgroep in bila's en/of per email	[...]
20. Besluitvorming continueren digitaal werken door praktijktest deelnemers onder regie en verantwoordelijkheid van [...]	[...]
21. Rapporteren aan stuurgroep	[...]

Diverse onderdelen betreffende de bouw worden op dit moment met de automatiseerder besproken en kunnen een impact hebben op de planning. Hierdoor zou het kunnen zijn dat er twee delen van testen gaan ontstaan waardoor deel 1 zal bestaan uit het opstellen en wijzigen van de gegevens en het opvragen door de overheidsinstantie en deel 2 zal bestaan uit het beoordelen van de gegevens door de [...] en de overdracht aan en beoordeling door [...]. Indien deze splitsing zal ontstaan zal dit geen effect hebben op de doorlooptijd van de test.”

## BIJLAGE 1 VOORBEELDBRIEF BEVESTIGING DEELNAME

<Naam organisatie>  
<Geadresseerde>  
<Adres>  
<Postcode> <Plaats>

Datum	Contactpersoon	Onderwerp
31 oktober 2012	<naam>	Praktijktest <casus>

### **BEVESTIGING DEELNAME PRAKTIJKTEST <CASUS>**

Geachte [...],

Wij zijn verheugd dat u [...] heeft aangemeld als deelnemer aan de Praktijktest van de [...]. In deze brief informeren wij u over de gang van zaken tijdens de praktijktest: wat mag u van ons verwachten en wat er wordt er van uw organisatie verwacht?

In de [...] zijn best practices vanuit verschillende overheidsinstanties, ondernemers en diensten samengebracht. Het prototype van [...] is speciaal ontworpen om tijdens deze test te ontdekken hoe het digitale proces van gegevensuitwisseling in de praktijk werkt. Uw ervaringen als tester zijn zeer belangrijk voor de verdere ontwikkeling van de [...].

#### **Achtergrond**

De regeldruk bij [...] is hoog. Het proces voor [...] van [...] verschilt per instantie. Ook de eisen die worden gesteld aan [...] verschilt per instantie. Daarnaast is het voor de ondernemer niet altijd duidelijk waarop de gegevens beoordeeld worden. Bij veel overheidsinstanties moet een ondernemer bovendien meerdere keren dezelfde gegevens aanleveren voor verschillende aspecten.

De [...] heeft tot doel de administratieve lasten voor ondernemers te verlagen. Een ondernemer kan alle gegevens in één keer aanvragen en hoeft de gegevens over [...] slechts één keer aan te leveren, ook wanneer hij in verschillende instanties iets aanvraagt. De [...] heeft ook tot doel de bestuurlijke lasten voor overheden te verlagen. Het proces is ontworpen om de samenwerking tussen overheidsinstanties, toezichthouders en ondernemers te ondersteunen. Gebruik van de [...] zal bijdragen aan een transparant proces, zowel voor, tijdens als na de informatie-uitwisseling. Het prototype van de [...] is ontwikkeld om dit proces bij verschillende overheidsinstanties te kunnen testen in de praktijk.

Initiatiefnemers zijn publiek-private partijen, samenwerkend binnen de casus [...] van het programma Slim geregeld, goed verbonden (Sggv) van het ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie. Vanuit de [...]sector zijn ondermeer betrokken: [...]. Aan de zijde van de overheid zijn betrokken: [...].



De praktijktest met de [...] start op [...] en duurt tot [...]. Meer dan [...] overheidsinstanties hebben zich aangemeld voor deelname aan de praktijktest. De testperiode wordt voltooid met een consultatieronde onder de ketenpartners. Op basis van de bevindingen tijdens de praktijktest en de consultatieronde zullen de ketenpartners [...] besluiten over realisatie, invoering en beheer van de [...].

### **Doel van de praktijktest en consultatieronde**

De praktijktest moet uitwijzen of het gebruik van [...] leidt tot vermindering van lasten bij de ondernemer. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar tijdsbesparing bij het invullen van de formulieren, maar ook naar hernieuwd invullen, beantwoorden van vragen van de overheid, gebruik van templates etc.

De praktijktest moet ook uitwijzen of het gebruik van [...] helpt bij het terugdringen van de bestuurlijke lasten en ondersteunt bij het adviesproces.

De [...] bestaat uit [...] elementen die met elkaar samenhangen: [...]. Deelnemers aan de praktijktest beoordelen deze elementen op functionaliteit, technische werking en inhoudelijke aspecten, zoals bijvoorbeeld de volgorde en de inhoud van de vragen.

Samenvattend moeten de praktijktest en aansluitende consultatieronde een antwoord geven op de volgende vragen:

1. Voldoet het concept van de [...] aan de verwachtingen?
2. Is het prototype een gebruiksvriendelijke en doelmatige uitwerking van het concept?
3. Welke vermindering van administratieve lasten voor ondernemers en bestuurlijke lasten voor gemeenten worden verwacht bij gebruik van de [...].?
4. Welke verbeteringen zijn gewenst voor een succesvolle uitwerking van het concept en de landelijke invoering?

### **Wat vragen wij van u?**

Wat wij van u vragen, is registratie van uw op- en aanmerkingen tijdens het gebruik door invullen van uw commentaar (zie verder) en deelname aan interviews en/of evaluatiebijeenkomsten aan het einde van de praktijktest.

### **Periode en duur van de praktijktest**

Om binnen de duur van de casus relevante testresultaten te verkrijgen, hebben de ketenpartners besloten de praktijktest te houden van [...] tot [...]. Binnen deze periode worden voldoende gegevens uitgewisseld en afgehandeld. Er wordt daarom een voldoende en gevarieerd aanbod van testaanvragen verwacht voor een goede evaluatie van de [...].

[...] die na afloop van de testperiode nog in behandeling zijn, kunnen met gebruik van de [...] worden voltooid tot het einde van de casusperiode, vooralsnog tot [...]. Eind [...] zal in overleg met de ketenpartners worden besloten of het prototype nog langer beschikbaar wordt gesteld. Wij stellen u hierover tijdig op de hoogte.

### **Wijze van uitvoering van de praktijktest**

Uw organisatie kan naar eigen inzicht kiezen op welke wijze de [...] wordt getest. Er zijn 3 mogelijkheden:

1. Live testen: de organisatie koppelt de [...] aan haar digitale loket, waardoor alle meldingen, vooraankondigingen en aanvragen binnen de praktijktest worden ontvangen.

2. Simulatie: de organisatie test het systeem in een proefopstelling in samenwerking met een of meerdere ondernemers en gebruikt daarbij de informatie over toekomstige of recente gegevens.
3. Combinatie van beide.

Kiest uw organisatie voor testen door simulatie, dan is het raadzaam om verschillende soorten informatie-uitwisselingen in de test te betrekken, waaronder in ieder geval [...]. Het is daarnaast van groot belang om te onderzoeken in hoeverre de [...] de communicatie met de [...] ondersteunt.

Kiest uw organisatie voor een live-test, dan worden ondernemers automatisch naar de [...] geleid en kunnen zij hun gegevens digitaal indienen. Ondernemers die aanvragen indienen bij meerdere overheidsinstanties, waaronder instanties die niet live testen, ontvangen het bericht dat zij de aanvraag digitaal kunnen voltooien om die vervolgens te printen en schriftelijk in te dienen bij de betreffende instantie. Het is aan deze organisaties zelf of zij de aanvragen in behandeling nemen.

### **Systemeisen**

Het prototype van de [...] is een webapplicatie, speciaal ontworpen voor uitvoering van de praktijktest. Voor deelname aan de praktijktest zijn nodig: computer met internetverbinding, gangbare webbrowser en Acrobat Reader (gratis programma voor het lezen van pdf-bestanden).

### **Toegang**

1. Ondernemers hebben geen code nodig om gebruik te maken van de testomgeving. De [...] is voor ondernemers via de website direct toegankelijk.
2. Overheidsinstanties ontvangen een toegangscode via deze brief.
3. Adviesdiensten krijgen toegang nadat ze door een overheidsinstanties zijn uitgenodigd om advies over een aanvraag te geven. Ze ontvangen van de instantie een toegangscode.

Voor gebruik van het prototype van de [...] gaat u naar de webpagina [...]. Hierbij heeft u de volgende gegevens nodig:

Inlog email	
Wachtwoord	
Specifieke code	

### **Prototype**

Het prototype is gebouwd en wordt beheerd door een externe partij in opdracht van [...]. Op de startpagina staat voor ondernemers duidelijk vermeld dat zij gebruik maken van een testversie van de [...], waarin onvolkomenheden kunnen voorkomen.

### **Commentaarbutton**

Uw commentaar, opmerkingen en suggesties zijn van groot belang voor de verdere ontwikkeling van de [...]. Om die reden is de tool op vrijwel elke pagina voorzien van een commentaarbutton. Zo kunt u tijdens het gebruik direct uw reactie of commentaar leveren. U kunt anoniem of met vermelding van uw naam en e-mailadres commentaar geven. De

commentaren zullen door de werkgroep, die de redactie voert op de inhoud van de [...], tijdens en na afloop van de testperiode worden geanalyseerd en verwerkt. Na afloop van de praktijktest worden de conclusies opgenomen in het evaluatierapport.

### **Helpdesk vragen per e-mail**

Voor vragen en problemen die u niet via de commentaarbutton kunt of wilt melden én die van technische aard zijn of een acute oplossing vergen, kunt u gebruik maken van het e-mailadres [...]. Dit e-mailadres is beschikbaar vanaf de start van de praktijktest tot aan het einde van de casus.

### **Handleiding**

Voor zowel ondernemers als overheden is een handleiding online en op papier beschikbaar. Deze handleiding wordt na afloop van de instructiebijeenkomst uitgereikt.

### **Externe communicatie**

De evaluatie van de praktijktest zal uitwijzen hoe succesvol de [...] kan zijn en in welke vorm en volgens welke planning ontwikkeling en invoering mogelijk is. Alle berichtgeving die daarop vooruitloopt, wekt gemakkelijk onrealistische verwachtingen, wat de beeldvorming negatief kan beïnvloeden.

De stuurgroep van de casus [...] verzoekt daarom alle betrokkenen om zeer terughoudend te zijn met berichtgeving over de praktijktest via websites, nieuwsbrieven of via de media. Voor beantwoording van vragen van deelnemers aan de praktijktest en andere betrokkenen, komt een vraag & antwoordlijst beschikbaar.

Coördinatie van externe communicatie over de praktijktest met de [...] is een verantwoordelijkheid van de stuurgroep van de casus [...] en wordt gerealiseerd door het programma [...]. Contactpersonen bij [...] zijn [...] (casusmanager, email [...]) en [...] (communicatieadviseur, email [...]).

### **Tot slot**

Namens de stuurgroep en de werkgroep van de casus [...] wil ik u heel hartelijk bedanken voor uw bereidheid om deel te nemen aan deze praktijktest.

Wij wensen u veel succes en zijn zeer benieuwd naar uw ervaringen. Wij zouden het bijzonder op prijs stellen als u ook na de testperiode met ons blijft werken aan de verdere ontwikkeling van de [...].

Met vriendelijke groet,

[...]  
*Voorzitter stuurgroep casus [...]*

## BIJLAGE 2      **FORMAT VOOR FEEDBACK FORMULIER ONDERNEMER**

<Naam organisatie>  
<Geadresseerde>  
<Adres>  
<Postcode> <Plaats>

### **FEEDBACK FORMULIER PRAKTIJKTEST <CASUS>**

De stuurgroep en de werkgroep van de casus [...] willen u heel hartelijk bedanken voor uw bereidheid om deel te nemen aan de praktijktest [...]. Wij wensen u veel succes en zijn zeer benieuwd naar uw ervaringen!

Wij vragen u de praktijktest [...] te testen op gebruikersgemak en winst in benodigde tijd en kwaliteit voor het bijhouden van de keteninformatie [...].

De test loopt vanaf het moment van [...] tot aan [...]. Uw input wordt gebruikt bij het verfijnen van de business case die ingaat op administratieve lasten vermindering in de [...]keten. Daarnaast worden uw ervaringen gebruikt om het prototype van het systeem [...] verder te verbeteren voor een uiteindelijk sectorbrede uitrol.

Wij zouden graag feedback ontvangen over de volgende stappen:

1. Registreren bij [...]
2. Inloggen bij [...]
3. Het digitaal opmaken en opslaan van de gegevens door de ondernemer
4. Het wijzigen van de gegevens door de ondernemer
5. Transport zonder papieren systeem

Hieronder kunt u per stap aangeven hoe u werken met [...] ervaart. U geeft met een 'X' aan wat per vraag uw antwoord is op een schaal van 1 t/m 5 (waarbij 1: totaal oneens is, 2: oneens, 3: neutraal, 4: eens, 5: totaal eens). Bij vragen over de duur verzoeken wij u het aantal minuten in te vullen. Onderaan de tabellen is per stap een box voor opmerkingen opgenomen. Wij ontvangen graag een zo duidelijk mogelijke toelichting zodat we optimaal kunnen leren.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

1: Registreren bij [...]						
Vraag	Score	1	2	3	4	5
Ik vond het registreren bij [...] gemakkelijk						
Ik vond de procedure logisch en duidelijk						
Hoeveel tijd kostte deze stap?	..... minuten					

<b>Toelichting:</b>	
---------------------	--

2: Inloggen bij [...]						
Vraag:	Score	1	2	3	4	5
Was het gemakkelijk?						
Was het duidelijk?						
Hoeveel tijd kostte deze stap?	..... minuten					
<b>Toelichting:</b>						

3: Digitaal opmaken en opslaan van gegevens door ondernemer						
Vraag	Score	1	2	3	4	5
Was het gemakkelijk?						
Was het duidelijk?						
Zorgt het voor een kwalitatieve verbetering?						
Hoeveel tijd kostte deze stap?	..... minuten					
Hoeveel tijd kostte deze stap in verhouding tot het opmaken/archiveren van de papieren versie?	..... minuten meer/minder*					
<b>Toelichting:</b>						

\* doorhalen wat niet van toepassing is.

4: Digitaal wijzigen van gegevens door ondernemer						
Vraag	Score	1	2	3	4	5
Was het gemakkelijk?						
Was het duidelijk?						
Zorgt het voor een kwalitatieve verbetering?						
Hoeveel tijd kostte deze	..... minuten					

stap?	
Hoeveel tijd kostte deze stap in verhouding tot het wijzigen van de papieren versie?	..... minuten meer/minder*
<b>Toelichting:</b>	

\* doorhalen wat niet van toepassing is.

5: Transport zonder papieren systeem						
Vraag	Score	1	2	3	4	5
Was het gemakkelijk?						
Was het duidelijk?						
Zorgt het voor een kwalitatieve verbetering?						
Hoeveel tijdwinst geeft deze stap ten opzichte van vroeger?		..... minuten meer/minder*				
<b>Toelichting:</b>						

\* doorhalen wat niet van toepassing is.

## BIJLAGE 3      **FORMAT VOOR FEEDBACK FORMULIER CONTROLEUR**

<Naam organisatie>  
<Geadresseerde>  
<Adres>  
<Postcode> <Plaats>

### **FEEDBACK FORMULIER PRAKTIJKTEST <CASUS>**

De stuurgroep en de werkgroep van de casus [...] willen u heel hartelijk bedanken voor uw bereidheid om deel te nemen aan de praktijktest [...]. Wij wensen u veel succes en zijn zeer benieuwd naar uw ervaringen!

Wij vragen u de praktijktest [...] te testen op gebruikersgemak en winst in benodigde tijd en kwaliteit voor het bijhouden van de keteninformatie [...].

De test loopt vanaf het moment van [...] tot aan [...]. Uw input wordt gebruikt bij het verfijnen van de business case die ingaat op administratieve lasten vermindering in de [...]keten. Daarnaast worden uw ervaringen gebruikt om het prototype van het systeem [...] verder te verbeteren voor een uiteindelijk sectorbrede uitrol.

Wij zouden graag feedback ontvangen over de volgende stappen:

1. Registreren bij [...]
2. Inloggen bij [...]
3. De beoordeling van de gegevens door [...]
4. Het opstellen van de [...] lijst inclusief bevindingen controles

Hieronder kunt u per stap aangeven hoe u werken met [...] ervaart. U geeft met een 'X' aan wat per vraag uw antwoord is op een schaal van 1 t/m 5 (waarbij 1: totaal oneens is, 2: oneens, 3: neutraal, 4: eens, 5: totaal eens). Bij vragen over de duur verzoeken wij u het aantal minuten in te vullen. Onderaan de tabellen is per stap een box voor opmerkingen opgenomen. Wij ontvangen graag een zo duidelijk mogelijke toelichting zodat we optimaal kunnen leren.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

1: Registreren bij [...]						
Vraag	Score	1	2	3	4	5
Ik vond het registreren bij [...] gemakkelijk						
Ik vond de procedure logisch en duidelijk						
Hoeveel tijd kostte deze stap?	..... minuten					
<b>Toelichting:</b>						

--	--

2: Inloggen bij [...]						
Vraag:	Score	1	2	3	4	5
Was het gemakkelijk?						
Was het duidelijk?						
Hoeveel tijd kostte deze stap?	..... minuten					
<b>Toelichting:</b>						

3: De beoordeling van de gegevens door [...]						
Vraag	Score	1	2	3	4	5
Was het gemakkelijk?						
Was het duidelijk?						
Zorgt Digitalisering voor een kwalitatieve verbetering?						
Hoeveel tijd kostte deze stap?	..... minuten					
Hoeveel tijd kostte deze stap in verhouding tot het beoordelen van de papieren versie?	..... minuten meer/minder*					
<b>Toelichting:</b>						

\* doorhalen wat niet van toepassing is.

4: Het opstellen van de [...] lijst inclusief bevindingen controles						
Vraag	Score	1	2	3	4	5
Was het gemakkelijk?						
Was het duidelijk?						
Digitaal invoeren zorgt voor een kwalitatieve verbetering.						
Hoeveel tijd kostte deze stap?	..... minuten					



Hoeveel tijd kostte deze stap in verhouding tot het handmatig opstellen van het [...] formulier?	..... minuten meer/minder*
<b>Toelichting:</b>	

\* *doorhalen wat niet van toepassing is.*

## BIJLAGE 4    **FORMAT VOOR FEEDBACK FORMULIER OVERHEIDSINSTANTIE**

<Naam organisatie>  
<Geadresseerde>  
<Adres>  
<Postcode> <Plaats>

### **FEEDBACK FORMULIER PRAKTIJKTEST <CASUS>**

De stuurgroep en de werkgroep van de casus [...] willen u heel hartelijk bedanken voor uw bereidheid om deel te nemen aan de praktijktest [...]. Wij wensen u veel succes en zijn zeer benieuwd naar uw ervaringen!

Wij vragen u de praktijktest [...] te testen op gebruikersgemak en winst in benodigde tijd en kwaliteit voor het bijhouden van de keteninformatie [...].

De test loopt vanaf het moment van [...] tot aan [...]. Uw input wordt gebruikt bij het verfijnen van de business case die ingaat op administratieve lasten vermindering in de [...]keten. Daarnaast worden uw ervaringen gebruikt om het prototype van het systeem [...] verder te verbeteren voor een uiteindelijk sectorbrede uitrol.

Wij zouden graag feedback ontvangen over de volgende stappen:

1. Registreren bij [...]
2. Inloggen bij [...]
3. Het digitaal opvragen van gegevens door [...] voor controle
4. Het digitaal invoeren van de bevindingen tijdens de controle van [...]

Hieronder kunt u per stap aangeven hoe u werken met [...] ervaart. U geeft met een 'X' aan wat per vraag uw antwoord is op een schaal van 1 t/m 5 (waarbij 1: totaal oneens is, 2: oneens, 3: neutraal, 4: eens, 5: totaal eens). Bij vragen over de duur verzoeken wij u het aantal minuten in te vullen. Onderaan de tabellen is per stap een box voor opmerkingen opgenomen. Wij ontvangen graag een zo duidelijk mogelijke toelichting zodat we optimaal kunnen leren.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

<b>1: Registreren bij [...]</b>						
Vraag	Score	1	2	3	4	5
Ik vond het registreren bij [...] gemakkelijk						
Ik vond de procedure logisch en duidelijk						
Hoeveel tijd kostte deze stap?	..... minuten					
<b>Toelichting:</b>						

--	--

2: Inloggen bij [...]						
Vraag:	Score	1	2	3	4	5
Was het gemakkelijk?						
Was het duidelijk?						
Hoeveel tijd kostte deze stap?	..... minuten					
<b>Toelichting:</b>						

3: Het digitaal opvragen van gegevens door [...] voor controle						
Vraag	Score	1	2	3	4	5
Was het gemakkelijk?						
Was het duidelijk?						
Digitalisering zorgt voor een kwalitatieve verbetering.						
Hoeveel tijd kostte deze stap?	..... minuten					
<b>Toelichting?</b>						

4: Het digitaal invoeren van de bevindingen tijdens de controle van [...]						
Vraag	Score	1	2	3	4	5
Was het gemakkelijk?						
Was het duidelijk?						
Digitaal invoeren zorgt voor een kwalitatieve verbetering.						
Hoeveel tijd kostte deze stap?	..... minuten					
<b>Toelichting:</b>						



## BIJLAGE 5 ONLINE ENQUÊTE FORMULIER



Om veel mensen te bereiken is een online enquête formulier (pdf of websurvey) een zeer geschikt medium om de praktijktest te evalueren. Handig daarbij is dat de gegevens direct in een digitale database verzameld worden van waaruit snel conclusies kunnen worden getrokken. Daarnaast is het makkelijk op te zetten en te verspreiden onder betrokken partijen.

Omdat elke casus uniek is, wordt in dit instructiedocument alleen invulling gegeven aan de generieke opzet/indeling van een dergelijke enquête:

### 1. Inleiding

Bedankt hier de deelnemers voor de tijd en moeite die ze hebben genomen om mee te werken aan de praktijktest. Benoem eventueel ook enkele punten van aandacht. Ter inspiratie:

**TIP!**

Stel ook een uiterste datum aan het invullen van de test!



“Hartelijk dank voor uw deelname aan de praktijktest met [...]!

Uw ervaringen, waarnemingen en suggesties zijn van groot belang voor de verdere verbetering van [...].

Wilt u zorgen dat uw evaluatieformulier uiterlijk op [...] door ons is ontvangen.

Let op:

De versie van [...] die u hebt getest, biedt nog niet alle gebruiksmogelijkheden die de uiteindelijke versie zal bieden. Er zijn bijvoorbeeld geen koppelingen met [...] andere systemen mogelijk. In deze evaluatie vragen wij [...] als concept te beoordelen. Daarnaast zijn wij geïnteresseerd in uw suggesties voor uitvoering en vormgeving van de uiteindelijke applicatie.”



### 2. Uw gegevens

Denk daarbij aan zaken als:

- Ingevuld door
- Organisatie
- Functie
- Email adres
- Telefoonnummer

### 3. Protocol

Hier gaat het om inzicht te krijgen in bijvoorbeeld het protocol, de hoeveelheid ingevoerde gegevens, maar ook de interactie en samenwerking tussen ketenpartners.

Gebruik daarvoor stellingen die men kan beoordelen op een schaal (1 t/m 4) van bijvoorbeeld geheel mee oneens t/m geheel mee eens.

**TIP!**

Geef in elke rubriek ruimte voor individuele suggesties door vrij in te vullen tekstboxen toe te voegen.

**4. Gebruiksvriendelijkheid**

De pilot versie geeft een indruk van de gebruiksvriendelijkheid die de uiteindelijke versie zou moeten bieden. In dit onderdeel kan de gebruiksvriendelijkheid van de applicatie getoetst worden door middel van stellingen.

**5. Aanpak van knelpunten**

Doel van de hele casus is het oplossen van knelpunten in het ketenproces. Dit element mag daarom zeker niet ontbreken in de enquête! Voeg stellingen toe die helpen definiëren of de applicatie werkelijk bijdraagt aan het oplossen van de knelpunten.

**6. Bestuurlijke randvoorwaarden**

Gebruik van de applicatie zal aanpassing vragen van huidige werkprocessen en zal koppelingen vragen met andere systemen. Deze veranderingen kunnen onderwerp zijn van bestuurlijke besluitvorming. Vraag in deze rubriek wat men als knelpunt voorziet in het aanpassen van de systemen en het koppelen ervan.

**7. Algehele conclusie**

Vraag hier (kan in de vorm van stellingen) wat de algehele waardering van de pilot versie is.

**8. Ruimte voor eventuele opmerkingen**

Vraag de deelnemer of er volgens hem/haar nog noodzakelijke verbeteringen nodig zijn.

**Dank voor uw medewerking!**