



# Bibliotheken en CoronaMelder

Werkinstructie over het bieden van ondersteuning bij het downloaden en installeren van de app

**12 oktober 2020**





## *Opbouw van deze instructie*

- Wat is CoronaMelder?
- Praktijktest in Drenthe en Twente en landelijke introductie
- Wat wordt wel, en wat wordt niet van bibliotheekmedewerkers verwacht?
- Hoe kan de app worden gedownload?
- Welke schermen zien gebruikers die de app openen?
- Wat gebeurt er als iemand is besmet?



## *Wat is CoronaMelder?*

- CoronaMelder is een app die door de overheid is gebouwd om bij te dragen aan het bestrijden en beheersen van het coronavirus. De app vormt een aanvulling op het reguliere bron- en contactonderzoek door de GGD door het sturen van meldingen als gebruikers een verhoogde kans hebben om besmet te zijn. Door middel van het gebruik van de app kunnen meer en sneller potentiële besmettingen worden opgespoord. Hierdoor worden besmettingsketens doorbroken en nieuwe voorkomen.
- De app maakt geen gebruik van persoonsgegevens of locatiegegevens, maar werkt aan de hand van bluetooth. Als blijkt dat iemand is besmet, worden mensen met de app die in de nabijheid van deze besmette persoon zijn geweest voor langer dan 15 minuten daarvan op de hoogte gebracht door middel van een melding. Zij lopen een verhoogd risico om ook besmet te zijn, en worden daarom geadviseerd thuis te blijven en zich te testen als ze klachten ontwikkelen. De werking van de app wordt ook op een begrijpelijke manier uitgelegd in het volgende [filmpje \(1\)](#) en [filmpje \(2\)](#).



## *Praktijktesten en landelijke introductie*

- CoronaMelder is voor iedereen in Nederland te downloaden via de app-stores. De app is uitvoerig getest op zaken als gebruiksvriendelijkheid, begrijpelijkheid en toegankelijkheid. Voorafgaand aan landelijke lancering is de app voor een laatste keer in de praktijk getest in de provincies Drenthe, Overijssel en Gelderland.
- Sommige mensen hebben behoefte aan fysieke ondersteuning bij het downloaden en installeren van CoronaMelder. **De bedoeling is om deze ondersteuning bij lokale bibliotheken aan te bieden.** Tijdens de praktijktest is gestart met een pilot om zulke ondersteuning te bieden. Een groot aantal bibliotheken heeft dit voortvarend opgepakt. De bevindingen uit de pilot waren overwegend positief: de hulpvraag van gebruikers kan snel worden beantwoord en de vorm van ondersteuning past goed bij de bredere digitale dienstverlening die al door bibliotheken wordt geleverd.
- Er is besloten dat ondersteuning door bibliotheken bij het downloaden en installeren van CoronaMelder in heel Nederland wordt geregeld. De app is op **10 oktober** landelijk gelanceerd. Iedereen in Nederland kan hem daarom nu gebruiken. In de ondersteunende communicatiecampagne van de overheid wordt naar bibliotheken verwezen als ondersteuningsplek voor downloaden en installeren.



## *Hoe kunnen bibliotheken helpen?*

- Al voor langere tijd vormen bibliotheken een vraagbaak voor mensen die behoefte hebben aan digitale ondersteuning in bijvoorbeeld computergebruik of het bijleren van basisvaardigheden. Daarnaast ondersteunen bibliotheken in het informeren bij landelijke campagnes als bijvoorbeeld het registreren als donor.
- Mensen zijn vertrouwd met een bezoek aan de bibliotheek en weten dat ze in alle rust aan de hand van deskundig advies geholpen kunnen worden. Ook voor de ondersteuning bij gebruik van CoronaMelder geldt dat deze opgebouwde positie en expertise kan worden ingezet. **Bibliotheekmedewerkers kunnen er zo voor zorgen dat het gebruik van CoronaMelder voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk is.** De ondersteunende rol van bibliotheken zal worden uitgedragen via o.a. huis-aan-huisbladen.
- Bibliotheekmedewerkers kunnen helpen bij het downloaden en installeren van de app. We verwachten niet dat er vanuit bibliotheken uitvoerige toelichting en uitleg wordt gegeven bij de werking van de app, de privacy en beveiliging. Hiervoor kunnen zij verwijzen naar achterliggende informatiebronnen zoals de website [www.coronamelder.nl](http://www.coronamelder.nl) en de telefonische **helpdesk: 0800-1280**.



## *Wetenswaardigheden over de app*

- Het gebruik van de app is **vrijwillig**. Niemand mag je dwingen de app te gebruiken of te laten zien om ergens toegang toe te krijgen.
- De app werkt met bluetooth en gebruikt **geen locatiegegevens**. De app weet niet waar iemand is, of met wie die in contact is geweest.
- De app is geen vervanging, maar een **aanvulling** op de bron-en contactopsporing door de GGD.
- Als een gebruiker een **melding** van de app ontvangt, betekent dat deze persoon in de buurt is geweest van iemand met het coronavirus. De app adviseert daarom om thuis te blijven en te testen met klachten.
- De app functioneert **niet op alle telefoons**. De app werkt op telefoons met een besturingssysteem van iOS 13.5 of hoger en Android versie-6 en hoger. In de praktijk betekent dit dat ruim 90% van de telefoons geschikt is om de app te gebruiken.



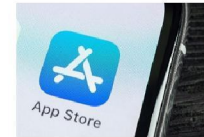
## Het downloaden en gebruiken van de app

De komende dia's geven toelichting bij hoe CoronaMelder door gebruikers op hun telefoon kan worden gedownload en kan worden geïnstalleerd.

1. CoronaMelder wordt gedownload uit de app-store. Zowel gebruikers met een Apple-telefoon als gebruikers met een Android-telefoon kunnen de app downloaden.

2. Navigeer op de telefoon naar de app-store:

Op Apple:



Op Google:



3. In de app stores kan via de zoekbalk gezocht worden op 'CoronaMelder' of 'corona-app'. Van daaruit kan de app worden gedownload.





## De schermen in de app (1)

- Als gebruikers de app voor de eerste keer openen nadat ze hem op hun telefoon hebben geïnstalleerd, verschijnen de volgende schermen.
- Gebruikers worden meegenomen in de werking van de app en krijgen informatie over het ontvangen van meldingen. Het is dus belangrijk om dit goed te lezen.
- Door op de knop '**volgende**' te klikken, verschijnt het volgende scherm en zo doorlopen gebruikers de uitleg.





## De schermen in de app (2)

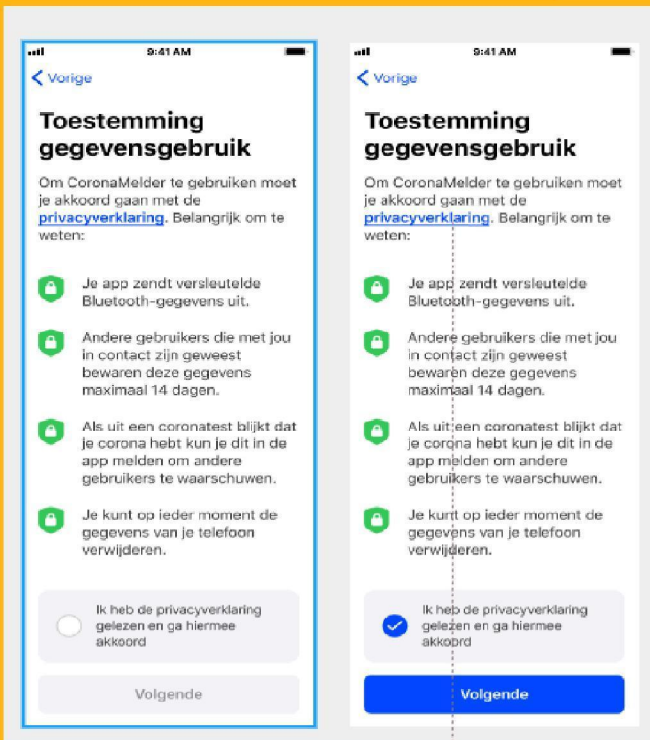
- Aan de hand van twee voorbeelden wordt geïllustreerd hoe het uitsturen van bluetoothsignalen in de praktijk kan leiden tot het ontvangen van melding van mogelijke besmetting.
- Het is belangrijk dat gebruikers de schermen aandachtig lezen, zodat ze goed begrijpen wat de app wel en wat de app niet doet.





## De schermen in de app (3)

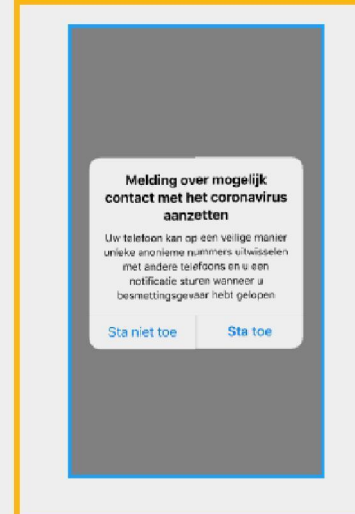
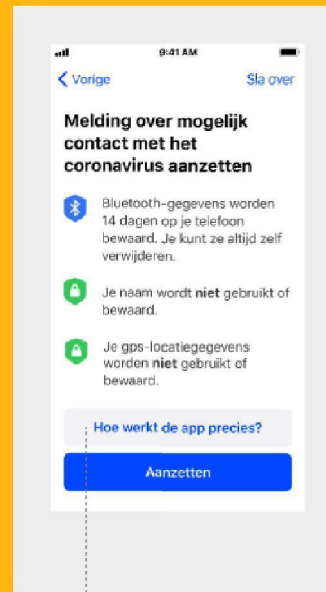
- In het daaropvolgende scherm moet de gebruiker toestemming geven voor het gegevensgebruik door de app. De manier waarop de app omgaat met gegevensgebruik staat beschreven in de privacyverklaring. Deze kunnen gebruikers lezen door te klikken op het woord [privacyverklaring](#).
- De app gebruikt geen locatiegegevens of persoonsgegevens. De app gebruikt bluetooth om na te gaan bij wie je de afgelopen 14 dagen in de buurt bent geweest.
- Alleen als de gebruiker aangeeft de privacyverklaring gelezen te hebben en akkoord hiermee te gaan, zal het volgende scherm in de app zichtbaar worden.



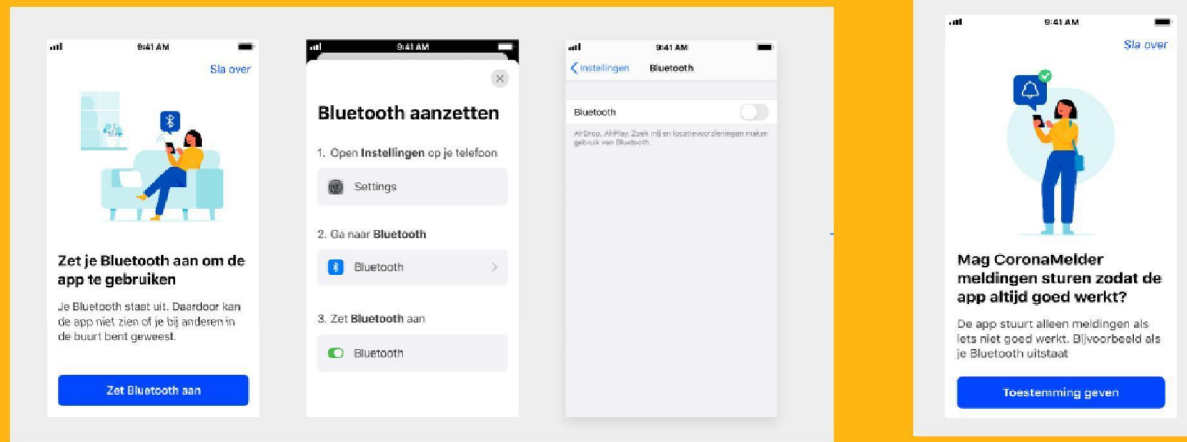


## De schermen in de app (4)

- In het volgende scherm vraagt de app of de gebruiker meldingen op zijn telefoon wenst te ontvangen van mogelijke besmettingen. Hiervoor moet de gebruiker deze meldingen handmatig **aanzetten**.
- Een bevestiging hiervan wordt vaak gevraagd door de telefoon zelf door een keuze te geven tussen 'sta toe' of 'sta niet toe'.



## De schermen in de app (5)

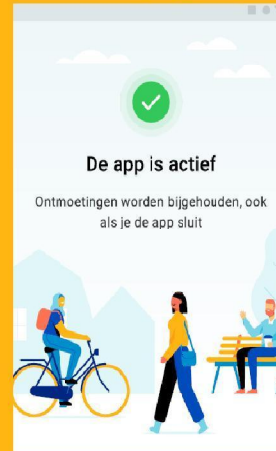







- Dit scherm krijgen gebruikers optioneel te zien, afhankelijk of ze bluetooth op hun telefoon hebben uitgeschakeld. Als bluetooth op de telefoon uitstaat, zal de app de gebruiker vragen bluetooth aan te zetten. Zonder bluetooth kan de app namelijk niet werken.
- Het aanzetten van bluetooth gebeurt via de instellingen van de telefoon. Hoe dit eruit ziet, zal per telefoon verschillen. Het voorbeeldscherm hierboven toont een voorbeeld hoe dat er op een Apple-telefoon uitziet.



## De schermen in de app (6)

- Als de voorgaande schermen zijn doorlopen, is de app actief. Gebruikers krijgen een overzichtsscherm te zien met daarin de tekst '**de app is actief**'. Ook als gebruikers de app afsluiten, blijft CoronaMelder op de achtergrond aanstaan en bluetooth-signalen uitsturen.
- Bij het heropenen van de app zullen gebruikers dit scherm te zien krijgen.
- Binnen dit scherm hebben gebruikers de mogelijkheid om:
  - (opnieuw) informatie te lezen over de werking van de app;
  - andere mensen uit te nodigen om de app te gebruiken door hem te delen;
  - meer informatie te lezen over het ontvangen van een melding bij mogelijke besmetting;
  - een coronatest aan te vragen en GGD-sleutel door te geven (alleen bij besmetting).

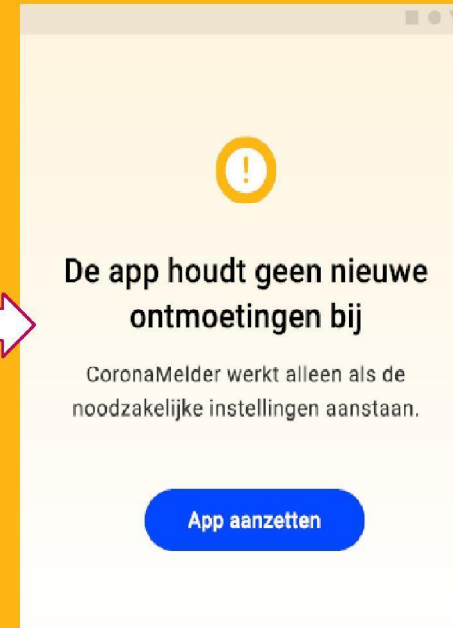
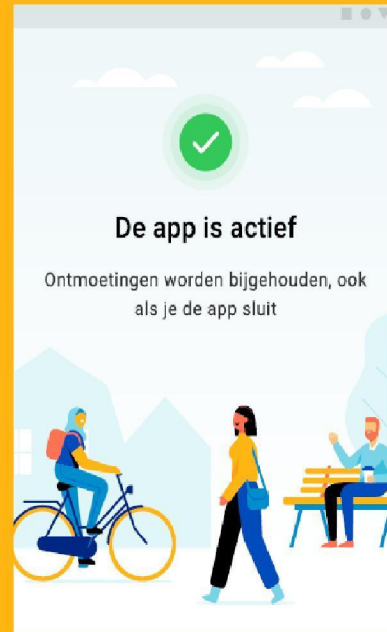


-  **Vragen over de app?**  
 Bekijk hoe de app werkt en wat dit voor je privacy betekent
-  **Mensen uitnodigen voor de app**  
 Deel de app met anderen om samen corona onder controle te krijgen
-  **Wat staat er in een melding?**  
 Lees wat je kunt doen nadat je in de buurt bent geweest van iemand met corona
-  **Coronatest aanvragen**  
 Ontdek zo snel mogelijk of je zelf besmet bent
-  **GGD-Sleutel doorgeven**  
 Stuur met de GGD een anonieme melding naar anderen als je besmet bent



## De schermen in de app (7)

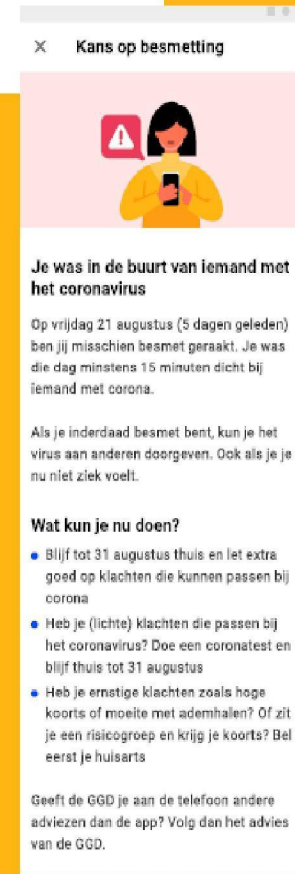
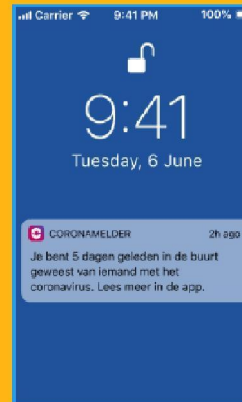
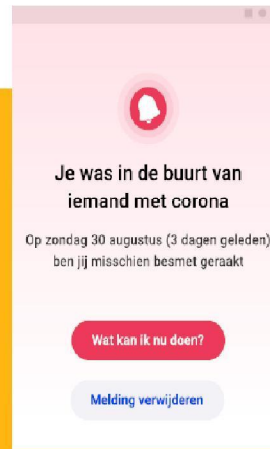
- Als de gebruiker bijvoorbeeld tijdelijk bluetooth op zijn telefoon uitschakelt, wordt de app inactief. Het groene toegangsscherm verandert in een **waarschuwing**.
- Via de knop 'app aanzetten' krijgt de gebruiker instructies om de app opnieuw te activeren.





## Wat gebeurt er bij een besmetting?

- Bij het ontvangen van een melding is de gebruiker de afgelopen dagen in de buurt is geweest van iemand met het coronavirus. Die (push)melding ontvangt een gebruiker op zijn telefoon.
- Door het klikken op deze melding opent de app. Hierin staat beschreven wanneer het contact heeft plaatsgevonden en wat hij of zij het beste kan doen.
- De gebruiker wordt opgedragen om een coronatest te doen als hij klachten heeft. Anders wordt geadviseerd om tien dagen thuis te blijven vanaf het moment van contact met de besmette persoon.
- Het toegangsscherm van de app verandert van kleur en zal stellen dat **'je in de buurt bent geweest van iemand met corona'**.
- Na het lezen van de melding, kan de gebruiker ervoor kiezen om de melding te verwijderen.





## Slotbepalingen

- CoronaMelder is in ontwikkeling en wordt continu verbeterd op basis van onderzoek, feedback en opgedane inzichten. De getoonde schermen in deze werkinstructie kunnen dus in de toekomst veranderen. Het is daarmee niet raadzaam om deze instructie mee te geven aan mensen die vragen hebben. Beter is om de schermen uit de app te volgen. Deze zijn altijd *up to date*.
- Veel informatie over de app staat beschreven in de teksten van de app zelf. Voor aanvullende vragen kan worden verwezen naar de website [www.coronamelder.nl](http://www.coronamelder.nl) of naar de helpdesk **0800-1280**. Daarnaast is er een consumentenfolder beschikbaar die aan gebruikers kan worden meegegeven. Deel geen kopieën van deze werkinstructie, omdat de schermen onbedoeld verouderd kunnen zijn.