

To: (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl]; (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl]
From: (10)(2e)
Sent: Wed 6/3/2020 7:52:58 AM
Subject: Re: Key metrics
Received: Wed 6/3/2020 7:53:06 AM

OK (10)(2e)s het goed als wij hierover even contact hebben om dit ingang te zetten?

> On Jun 3, 2020, at 9:51 AM, (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl> wrote:

> Nee hoor, gaat gewoon komen. Maar ligt gevoelig dus moet via (10)(2e) eerst goed afgestemd met de AP

> Verzonden met BlackBerry Work
 > (www.blackberry.com)

> Van: (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>

> Datum: dinsdag 02 jun. 2020 5:48 PM

> Aan: (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl> (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>

> Onderwerp: Re: Key metrics

> (10)(2e) nog even voor de zekerheid: ik hoor net over een meeting vanmiddag met APG, dat ze vroegen of er plannen waren rondom user analytics, en dat het antwoord was dat deze plannen d'r nog niet zijn.

> Ik kan niet inschatten of dit een tactisch antwoord was, of dat er maw een ander analytics plan gaat komen/mijn huidige voorstel niet in scope is. Ik hoor graag nu al als het tijdsverspilling gaat zijn om onderstaande voorstel verder te ontwikkelen & pushen, of als er een specifiek pad bedacht is om acceptatie op te bouwen.

> On June 2, 2020, at 10:09 AM, (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl> (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl> wrote:

> Erg eens. Ik zou wel termen gebruiken die minder commercieel lijken (indicatoren, etc).

> Een deel van de metrics die je beschrijft zijn eerder epidemiologisch: heeft de app echt toegevoegde waarde. Een deel gaat over uptake en gebruik. Zou ik in de indicatoren ook scheiden

> Van: (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>

> Verzonden: dinsdag 2 juni 2020 00:08

> Aan: (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl> (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbzk.nl> (10)(2e) <(10)(2e)@minbzk.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@dictu.nl> (10)(2e) <(10)(2e)@dictu.nl>

> Onderwerp: Key metrics

> (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e)

> Ik heb een draft geschreven voor de "key metrics" voor dit project. Dit is in mijn ogen essentieel om het product te sturen, effectiviteit te meten en succescriteria te toetsen—zowel op strategisch als operationeel niveau.

> De "hoofdpunten" hieronder zijn de executive summary. Ik raad aan die te lezen, de rest in attachment is meer als detail, optioneel. Ik hoor graag jullie feedback of pushback.

> Zonder reactie zal ik in loop v/d week verder gaan met (a) privacy en security implicaties laten uitzoeken en (b) overdragen aan bouwteam voor implementatie.

> (10)(2e)

> Hoofdpunten

> 1. We moeten metrics definiëren om het product te sturen, effectiviteit te meten en succescriteria te toetsen.
 > 2. Metrics zijn van belang:

> * op hoog strategisch niveau voor dit project: bijv. absolute cijfers voor adoptie van app, effectiviteit van de app;
 > * op tactisch product & design niveau: bijv. conversie van openen app tot succesvolle onboarding, of andere user journeys. Het is belangrijk om te realiseren dat alle bekende, succesvolle consumenten apps agressief gedreven zijn en geoptimaliseerd worden door usage metrics. Deze app moet een vergelijkbare succesgraad bereiken en het is onwaarschijnlijk dat dat lukt zonder dezelfde aanpak;
 > * bij bewezen effectiviteit, voor epidemiologisch onderzoek en "early warnings": bijv. pieken identificeren op de dagen dat mensen een "exposed" contact hadden

- > * (NB: los van deze metrics kan er ook behoefte zijn aan technische instrumentatie, bijv. aantal gelogde fouten in apps, laadtijden, etc. Dat is ook belangrijk, maar valt buiten de scope van dit document.)
- >
- > 1. De key "noordster" metric die iedereen moet onthouden en optimaliseren is het absolute aantal gebruikers die de onboarding flow voltooid hebben en Exposure Notifications hebben geaccepteerd.
- > 2. Additionele key metrics zijn:
- >
- > * % van gebruikers die exposure notificatie ontvangen;
- > * % van tests die via de app binnenkomen/app gebruiken;
- > * % van positieve tests die via de app binnenkomen/app gebruiken;
- > * % van gebruikers die positief is gemeld via de app en een exposure notificatie heeft ontvangen.
- >
- > 1. Mensen zullen intern en extern bezorgd raken bij het horen van "metrics": er moet geen enkel compromis voor de privacy van gebruikers geïntroduceerd worden. Met andere woorden, we houden alleen high-level, geaggregeerde metrics bij, zonder mogelijkheid om te segmenteren.
- >
- > * Echter, de data kan wel per dag gesegmenteerd worden, zodat we trends/verbeteringen/verslechtingen kunnen volgen.
- > * Hoeveel zorgen we ook wegnemen qua privacy, er zal potentieel nog steeds pushback en vragen om de grondslag komen. Er moeten een beslissing komen hoe belangrijk we op deze metrics willen pushen in context van bijv. DPIA.
- >
- > 1. In lijn met de "open" karakter van het project is de suggestie om de metrics als open data aan te bieden aan iedereen via een simpele API. Iedereen kan meekijken met de succesvolle uitrol van de app, en kan in theorie eigen dashboards maken.
- > 2. Wij maken een eigen, simpele dashboard die de key metrics van het product laat zien, en zorgen voor interne distributie (bijv. automatische dagelijkse e-mail) binnen team.
- > 3. Open vraag is of data uit de notificatie-app en te definiëren metrics relevant zijn voor het grotere "Corona dashboard" project en daarin te integreren zijn.
- >