

Adoptie en Beproeven

(10)(2e) (10)(2e) (10)(2e), 23 juni 2020

Op weg naar, tijdens en na de landelijke lancering van de notificatie-app vinden beproevingen plaats. Hieronder het overzicht van de onderzoeken die plaatsvinden. Doel van het beproeven is:

- de app te optimaliseren voordat we hem landelijk beschikbaar stellen;
- zorgen dat de GGD-en klaar zijn om de mogelijkheden van de app te benutten bij het bron- en contactonderzoek;
- input verzamelen om de landelijke communicatiecampagne specifiek te richten op onderwerpen die uit de beproeving naar voren komen;
- zorgen dat er een *geïnstrueerde* helpdesk beschikbaar is voor het beantwoorden van vragen van burgers vanaf de lancering;
- zorgen dat we klaar zijn om de adoptie en epidemiologische effecten van de app te onderzoeken vanaf de lancering.
- Last but not least is deze fase van beproeven een belangrijke stap in de adoptie. De app en naam komen beschikbaar, grotere groepen mensen kunnen hem installeren en gebruiken, we bereiden ons voor op het gebruik door zo veel mogelijk Nederlanders 16+ (hij komt eraan we zijn wat er nodig is aan het optimaliseren). De communicatie start.

1. Testen tijdens bouw, vanaf 11 mei continue (realisatieteam)

Werkt de app technisch goed op een grote verscheidenheid van mobiele telefoons. Het betreft de app zelf, de back-end en de webpagina die door de GGD gebruikt gaat worden bij positieve testen van mensen die de app gebruiken. Mock-ups van ontwikkelde onderdelen van de app worden getoetst bij een panel op gebruikersvriendelijkheid en begrijpelijkheid. De technische testen vinden continue plaats in het realisatieteam.

- Op maandag 8 juni is op de kazerne in Vught een validatietest van de Notificatie-app uitgevoerd. In deze test werden de bluetooth-verbindingen getest die input leveren voor de parameters 'afstand' en 'tijdsduur'.
- Vanuit het realisatieteam worden aparte tests georganiseerd met speciale doelgroepen als slechtzienden/blinden, slechthorenden/doven, mensen met een motorische beperking, laaggeletterden en mensen die geen Nederlands spreken.
- Tijdens de lab-testen op de Universiteit Twente van 25 – 30 juni komt alles bij elkaar en wordt de app in de gehele keten getest met 30 mensen. Kan de app worden gedownload, werken alle functies, kan een positief-melding worden gedaan en werken de notificaties. Dit is een acceptatietest of we de app kunnen onderzoeken bij een brede groep Nederlanders in een ongecontroleerde setting (hun thuissituatie op de eigen telefoon).
- Is de app goed beveiligd en is de privacy van gebruikers gewaarborgd? Een PIA wordt opgesteld en besproken met de Autoriteit Persoonsgegevens. Vanuit het realisatieteam vindt een penetratietest plaats om te testen of de app goed beveiligd is. Hierop vindt nog een review door FOX-IT plaats

2. Labtest, 26 – 30 juli (Universiteit Twente)

Is de app gebruikersvriendelijk en begrijpelijk is voor iedereen in Nederland van 16 jaar en ouder. Het lab van de UTwente is speciaal ingericht op usability-testen, zo worden met camera's bijvoorbeeld de tijd die mensen nodig hebben, het klikgedrag en reactie op situaties vastgelegd en geanalyseerd.

- Tijdens de labtest worden met 30 personen (jong en ouder) alle functionaliteiten van de app (geen mock-up meer) getest. Het installeren op de telefoon, de activiteiten die gedaan moeten worden als iemand positief getest is, de notificaties die mensen kunnen ontvangen en alle toelichtingen die er in de app staan.
- Rondom de labtest vindt geen actieve communicatie plaats. Die start met de grootschaligere veldtest.

3. Veldtest, 1 – 10 juli (regio Twente)

Het onderzoek vanuit de labtest wordt voortgezet bij een grotere doelgroep (in totaal ongeveer 1000 mensen. Is de app gebruikersvriendelijk en begrijpelijk is voor iedereen in Nederland van 16 jaar en ouder. Naast de groepsgrootte is het verschil met de labtest dat de mensen de app gebruiken in hun thuissituatie, op hun eigen telefoon en de app meerdere dagen hebben. In het werven van de deelnemers wordt de communicatieboodschap getest. Aan het begin en eind ontvangen de deelnemers een survey. Het onderzoek wordt uitgevoerd door Bureau Ruigrok.

- Via ambassadeurs in de Regio twente (Burgemeester Enschede en Hoofd GGD Twente) worden ongeveer 1000 personen uitgenodigd mee te doen aan de beproeving (gemeenteambtenaren, brandweer et cetera). We rekenen op ongeveer 500 deelnemers.
- Door Bureau Ruigrok wordt het onderzoek parallel uitgevoerd met een representatieve steekproef uit heel Nederland van 500 personen.

4. GGD-test, 1 - 10 juli (regio Twente)

Kan de app op een effectieve manier ingezet worden bij de GGD in het proces van bron- en contactonderzoek? Het proces dat we beproeven is: de GGD noteert op basis van het telefoongesprek met de positief geteste persoon drie zaken in een webportal:

- De opgelezen code van de gebruiker van de app
- Een authenticatie code (alleen beschikbaar voor GGD'ers)
- Datum start klachten

Deze gegevens komen via de website terecht op de server van de Belastingdienst. De gedeelde contactcodes van de app van de patiënt worden hiermee gecombineerd.

- Met de GGD Twente wordt getoetst of de procesbeschrijvingen van het bron- en contactonderzoek inclusief het gebruik van de app, het draaiboek voor de gesprekken van GGD-medewerkers BCO met positief geteste mensen (incl. het oefenen van de gesprekken), het hebben van een helpdesk voor vragen van mensen over de app en de wijze van uitrol naar alle GGD-en goed is. Deze

processen zullen met de website voor GGD-medewerkers en de app zelf getest worden.

- Het gesprek wordt gevoerd op welke wijze het BCO (de koppeling tussen het lab en de app) te versnellen is.
- Op basis van deze beproeving wordt het informatiemateriaal verbeterd en aan alle GGD-en aangeboden. Vanaf 30 juni zullen er regelmatig webinars plaatsvinden waarin alle mensen van de GGD die dat willen geïnformeerd worden over de app en het informatiemateriaal voor de GGD-en. Tijdens de webinars voor, tijdens en na de lancering is er ruimte alle vragen te stellen die er zijn.
- GGD-medewerkers krijgen tijdens de beproevingsweek de gelegenheid de app te installeren om deze ook concreet te ervaren.

5. Monitoring, vanaf de lancering

Draagt de app bij aan het verbreden en versnellen van het bron- en contactonderzoek (wat is het gezondheidseffect van de app). Doel is vanaf de landelijke lancering van de app een monitoring te laten lopen die onderzoekt in welke mate de adoptiegraad en het gedrag van mensen die de app gebruiken bijdragen aan het indammen van COVID-19. Dit onderzoek wordt momenteel opgezet. We moeten indicatoren definiëren om het product te sturen, effectiviteit te meten en succes- en faalcriteria te toetsen. Er wordt onderzocht of de data uit de notificatie-app en te definiëren indicatoren relevant zijn voor het Corona dashboard en daarin te integreren zijn. Veel van de monitoring data kan pas verzameld worden na lancering, omdat er dan pas real life data beschikbaar komt. Alles wat eerder kan worden verzameld, wordt eerder verzameld. De monitoring data wordt gebruikt voor evaluatie van de app. Deze data wordt constant gebruikt om de werking van de app te optimaliseren en de doelen van de app te bereiken. De adviezen vanuit de taskforces over de indicatoren moeten nog verwerkt worden.

- De hoofd indicator is het absolute aantal gebruikers die de onboarding flow voltooid hebben en Exposure Notifications hebben geaccepteerd.
- Additionele hoofdindicatoren zijn:
 - Retentie, om te voorkomen dat er een “lekkende emmer” effect is (we verliezen meer mensen dan zich aanmelden);
 - % 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.
 - Snelheid waarmee testuitslag wordt ingevoerd in de app
 - Aantal TEKs dat wordt gedeeld middels de app
 - Betere performance van de notificatie app op deze KPI's ten opzichte van het reguliere BCO

Hoe ver zijn we

- De testen tijdens de bouw vinden al plaats sinds half mei en het proces daarvoor is ingeregeld en loopt.
- De labtest is voorbereid door het programma met de UTwente, het lab is beschikbaar, deelnemers zijn uitgenodigd de onderzoekers bereiden zich deze week voor;
- Het geselecteerde Onderzoeksbureau Ruigrok is de veldtest aan het voorbereiden, er is een bestuurlijk overleg iedere dinsdag met de stakeholders in Twente; aanpak is besproken in de taskforces Gedrag en DOBC.
- De GGD-test wordt door het programma met de vertegenwoordigers van de GGD uitgewerkt, de GGD Twente is betrokken, procesbeschrijving en leidraad voor het telefoongesprek zijn klaar, instructie en informatiemateriaal is deze week klaar. Eerste webinar staat in de agenda.