

Advies over de notificatie-app

(versie 23 juni 2020)

Van: Taskforce Gedragwetenschappen

Aan: 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e

Kopie aan: 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e

Onderwerp: Advies aan VWS aangaande de notitie met hoofdpunten en indicatoren bij de monitoring van de notificatie app, versie 0.4 van 16 juni 2020 zoals verzocht op 19 juni 2020

Status: Geaccordeerd door de Taskforce Gedragwetenschappen

De huidige versie 0.4 geeft een bruikbaar inzicht in de mogelijkheden voor monitoring, waarbij het **zwaartepunt** van de monitoring in versie 0.4 ligt op de procesgang die de gebruiker maakt **met** de app. Van 'weten dat de app bestaat' tot duidelijkheid krijgen of men wel of niet geïnficeerd is en indien aan de orde 'hersteld zijn'. Zie de figuur hieronder, overgenomen uit versie 0.4.



Het monitoren van deze fasen biedt prima aangrijpingspunten om op het gebruik van het product te gaan sturen, daaronder: 'het absolute aantal gebruikers die de onboarding flow voltooid hebben en Exposure Notifications hebben geaccepteerd.' (Adoptie en Activatie)

Het document versie 0.4 werkt daarbij in meer detail uit hoe dat kan en hoe dat moet en stelt daarbij een aantal vragen waarover beslist moet worden. Zoals bijvoorbeeld nog vast te stellen drempelwaarden.

Ons advies is om bij het uitwerken van de monitoring van de procesgang die de gebruiker maakt **met** de app door te gaan. Dat wil zeggen: verder uitwerken van hetgeen al op papier staat en verder uitwerken van of werken aan de antwoorden op vragen die gesteld worden.

Aanvullend op dit advies zoomen we in op waar het bij monitoring om draait: waarnemen of iets goed of fout gaat en zo nodig ingrijpen. Iets uitgebreider geformuleerd gaat het bij monitoring om het waarnemen in hoeverre doelen en effecten worden behaald op basis van interventies/handelingen of producten/diensten; het op basis van de waarnemingen bijstellen van interventies/handelingen of producten/diensten, ten einde de beoogde doelen te (blijven) bereiken en ongewenste niet-beoogde effecten af te wenden of te mitigeren.

De eerste vraag die we ons volgend hierop stellen is, of er in het monitoringsdocument versie 0.4 voldoende aangrijpingspunten zitten om een oordeel te kunnen geven over hoe het (cyclisch) proces wordt ingericht dat dit specifieke doel van monitoring ondersteunt. Deze aangrijpingspunten kunnen we nu nog niet herkennen, maar de beoordeelde 0.4 versie is dan ook nog een vroege versie. Voor de zekerheid dan ook het advies om in een volgende versie hier aandacht aan te besteden: de organisatorische en procesmatige inbedding van de monitor als een zogenaamde leerlus.

De tweede vraag die we ons volgend op het beschreven doel van monitoren stellen is of de monitoring van de procesgang die de gebruiker maakt met de app (zoals uitgewerkt in versie 0.4) alle doelstellingen afdekt die worden nagestreefd met de digitale ondersteuning van de bestrijding COVID-19? Om dit te beoordelen, hebben we gekeken vanuit het Programma van Eisen versie 0.5 van 19 mei. Daarbij is onze indruk dat de monitor zoals die nu wordt uitgewerkt (onder meer via het opstellen van kpi's) sterk een *afgeleide doelstelling* van het perspectief van de overheid dient, pag. 5 van PvE 0.5: "naarmate de adoptie groter is, de app een effectiever hulpmiddel is bij het bestrijden van de verspreiding van het virus te beperken." Minder sterk ondersteund worden, althans dat is onze de indruk, de doelstellingen van de burgers, de doelstellingen van de infectiebestrijding, alsmede het *bovenliggende doel* van de overheid. Het gaat respectievelijk om:

- Burgers: doelen als 'verantwoordelijkheid nemen' en 'contacten informeren'.
- Infectiebestrijding: het verkorten van de tijd tussen de identificatie van de index case door een test en het moment waarop personen, die langer dan een bepaalde periode in de buurt geweest zijn, voorzien zijn van een handelingsperspectief en relevante bijbehorende informatie.
- Overheid: het bestrijden van de verspreiding van het COVID-19 virus en bevorderen van de volksgezondheid.

In navolging hiervan adviseren wij om bij het uitwerken van een volgende versie eveneens aandacht te besteden aan alle drie de perspectieven. Dekt de monitor voldoende de vraag af of burgers door de app meer of beter verantwoordelijkheid (blijven) nemen en contacten informeren? Wordt de tijd tussen identificatie en informeren door de app verkort? Wordt de volksgezondheid door de app bevorderd? Neem daarin ook mee eventuele onbedoelde/ongewenste effecten, verschillen tussen subgroepen (met name leeftijd, SES, kwetsbaarheid in termen van gezondheid) en kosteneffectiviteit op de langere termijn. Het gaat immers bij de beslissing om door te gaan of te stoppen met de app natuurlijk vooral om die effecten. Het gaat slechts in minder mate om bijvoorbeeld 'voltooiing van de onboarding flow', hoe belangrijk die ook is in de hele operatie.

Bij het beantwoorden van de vragen hierboven is enkel het toepassen van (geabstraheerde gebruiks)data van de notificatie app uiteraard onvoldoende. Om effecten van het een op het ander te meten (effecten door de app), kan het beste zowel vanuit de aanbodzijde (de app, het informatiesysteem bij de GGD's etc.) als vanuit de vraagzijde worden gemeten (burgers en GGD-medewerkers). Dat laatste kan met vragenlijsten, (expert)interviews, observaties en wat dies meer zij.

Tot slot nog een praktisch advies: kijk bij al het verdere denk- en schrijfwerk naar het PvE in wording. De huidige 0.5 versie biedt al mooie aangrijpingspunten voor wat er verder gemonitord moet worden en welke fasen en terminologie daarbij worden gebruikt. Daaronder de functionele en non-functionele eisen. Door aansluiting te zoeken bij de opdeling en terminologie van het PvE in wording, wordt beter geborgd dat er een eensluidend en herkenbaar vocabulaire ontstaat tussen hetgeen ooit werd bedoeld en als zodanig werd bekrachtigd en waarover uiteindelijk gerapporteerd moet gaan worden.

Gebruik bijvoorbeeld termen als installeren en aanmelden zoals ze in het PvE staan in plaats van adoptie en activatie.

Samengevat:

- Ga door met wat er nu ligt, er is al een mooie prestatie geleverd die zeker een compliment waard is;
- Zoek bij de verdere uitwerking aansluiting bij de termen en faseringen van in het PvE in wording;
- Het PvE in wording volgend: neem alle drie de perspectieven mee. Naast het perspectief van de overheid dus ook de perspectieven 'infectiebestrijding' en 'burgers';
- Werk aan of denk na over het meten vanuit de gebruikerszijde (burgers en GGD-medewerkers);
- Werk aan of denk na over de organisatorische en procesmatige inbedding (de leerlus)
- Werk aan een methodologie voor het continu monitoren van het gebruik van de app (logdata).