Advies 18: Regie van CoronaMelder: Juist nu!

Begeleidingscommissie Digitale Ondersteuning Bestrijding Covid-19

19 Maart 2021

Inleiding Begeleidingscommissie

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft een Begeleidingscommissie ingesteld die de Minister zal adviseren over digitale ondersteuning bij de bestrijding van Covid-19. De begeleidingscommissie brengt naast gevraagde adviezen ook ongevraagde adviezen uit.

De Begeleidingscommissie constateert dat **er met de aanstaande overgang naar een "open samenleving" juist nu een betere regie moet komen op de potentiële rol die CoronaMelder kan hebben om verspreiding van het SARS-CoV-2 virus te verminderen.** Het advies betreft de versterking van de potentiële bijdragende rol van CoronaMelder bij versoepeling van de maatregelen, vanuit het perspectief van ontwerp (bouwteam), communicatie en van het bron- en contactonderzoek (BCO). Het advies baseert zich mede op de resultaten van onderzoek naar het functioneren van CoronaMelder dat onderdeel is van de doorlopende evaluatie als ook de gesprekken die zijn gevoerd met verschillende betrokken partijen mede n.a.v. van deze resultaten (lees: GGD GHOR NL, bouwteam en communicatie VWS).

Hoofdconclusies uit de onderzoeken en gesprekken:

- CoronaMelder heeft meerdere potenties voor de bestrijding van het SARS-CoV-2 virus en dus van COVID-19, echter niet alle mogelijkheden worden tot nu toe benut.
- CoronaMelder gaat juist nu haar meerwaarde krijgen bij versoepeling van de maatregelen, indien de gebruikers ervan opnieuw adequaat voorgelicht worden over het nut, de werking van CoronaMelder en het belang van het opvolgen van de maatregelen (e.g. quarantaine/isolatie; GGD sleutel delen). Het doel moet zijn om misinterpretaties over CoronaMelder weg te nemen, het aantal gebruikers te vergroten en zorg te dragen dat gebruikers niet alleen de app downloaden maar ook (vaker) worden gestimuleerd om de app te blijven gebruiken.
- Het VWS bouwteam wordt te weinig gefaciliteerd om verbeteringen in CoronaMelder door te voeren, met name omdat de prioriteit nu bij BCO Portaal en CoronaCheck ligt. Daarom dient de ontwikkelcapaciteit t.b.v. CoronaMelder uitgebreid te worden.
- CoronaMelder heeft potentie om het BCO direct te ondersteunen en te verbeteren. Echter, de app wordt momenteel nog onvoldoende betrokken in het BCO-proces van de GGD's.
- CoronaMelder bereikt weliswaar velen, maar is niet inclusief. Jongeren, ouderen en lager opgeleiden worden nog onvoldoende bereikt. Aanvullende acties voor deze groepen van de Nederlandse samenleving blijven van essentieel belang.

Op basis hiervan adviseert de commissie de minister het volgende**:**

(1) Aansporing van de GGD is nodig voor effectievere inrichting van de BCO-werkprocessen, gericht op snellere en eerdere contactopsporing door digitalisering. Daarbij is belangrijk nog meer aandacht te besteden aan het motiveren en instrueren van BCO-medewerkers om CoronaMelder systematisch te betrekken bij het BCO-proces en om hen beter te informeren over het doel en de (meer)waarde van de app.

Uit genoemde onderzoeken en gesprekken blijken BCO-medewerkers onvoldoende voorbereid om vragen en informatie over CoronaMelder te betrekken bij het BCO-proces. Er wordt niet genoeg geacteerd op informatie dat de index een melding heeft gehad in de app. De training lijkt daarbij onvoldoende gericht op doel en gebruik van CoronaMelder, met als gevolg dat BCO-ers onbekend

zijn met CoronaMelder, onvoldoende in staat zijn om de index adequaat te begeleiden, en te weinig gemotiveerd zijn om ook zelf CoronaMelder te gebruiken en het belang ervan uit te dragen. Het is daarom belangrijk dat tijdens het BCO niet alleen verwezen wordt naar CoronaMelder maar dat mensen gestimuleerd worden de app te downloaden en verwezen worden naar hulp en vragen m.b.t. installatie en het gebruik van de CoronaMelder.

Verder vertoont het BCO-proces vertraging door omslachtigheid van werkprocessen. De verwerking van het doorgeven van de GGD sleutel in CoronaMelder vindt te laat plaats, waardoor de potentiële besmettelijke appgebruiker onnodig laat genotificeerd wordt. De commissie adviseert dat het BCO-proces veel sneller kan, indien gebruik gemaakt wordt van digitale oplossingen die de "telefoon en werkbrief cultuur" vervangen. CoronaMelder moet derhalve eerder, systematischer en uitgebreider bij de werkinstructies betrokken worden dan nu het geval is. Zelfstandig online delen van de sleutel door een index, direct na het krijgen van een positieve uitslag, helpt tevens om meldingen van risicoblootstellingen sneller te verspreiden over nauwe contacten, en maken het BCO in zijn huidige vorm minder uitgebreid. Om dit mogelijk te maken, zou tijdens het aanvragen van een test de GGD sleutel al op coronatest.nl ingevuld kunnen worden: de GGD activeert direct automatisch de sleutels van positieve tests zodat dit niet handmatig gedaan hoeft te worden tijdens het BCO telefoongesprek door de BCO-er.

(2) Faciliteer het bouwteam juist nu bij het "opengaan van de samenleving" om het gebruik en dus de effectiviteit van CoronaMelder te optimaliseren. Geef met name aandacht aan de implementatie van de tweede versie van de GAEN API (die de nauwkeurigheid van meldingen sterk verbetert), de verbetering van de essentiële CoronaMelder functies (melding blootstelling en GGD sleutel doorgeven), en de verwijsfunctie naar nieuwe apps (GGD contact app, CoronaCheck) en relevante sites (coronamelder.nl; coronatest.nl).
Sommige CoronaMelder gebruikers begrijpen de werking van de app onvoldoende, ervaren problemen met het gebruik ervan, mis interpreteren voorgeschreven handelingen en twijfelen toenemend aan het nut van CoronaMelder. De late tijdstippen (vaak laat in de avond) waarop een melding (reden: BCO werkverdeling) in de app wordt verstuurd en de tekortkomingen in de eerste versie van de GAEN API (de dag met hoogste risico wordt niet altijd gecommuniceerd), zijn daar deels debet aan. De commissie denkt dat dit verholpen kan worden door implementatie van de tweede versie van de API. CoronaMelder kan hierdoor functioneel verbeterd worden (o.a. wat betreft in gebruik name, melding blootstelling, GGD-sleutel delen). Dit om ook de-installatie en een verdere daling van het aantal gedeelde GGD sleutels te voorkomen.

(3) Geef in de fase 2 communicatie rondom CoronaMelder veel meer ruimte om te verversen en te verbeteren. De commissie is van mening dat deze communicatie vooral gericht moet worden op zowel betere adherentie én adoptie. Nadruk moet gelegd worden op de aanstaande versoepeling van de maatregelen en derhalve toename van sociale contacten. Extra aandacht moet ook besteed worden aan het bereiken van lager opgeleiden, jongeren en ouderen.
Verversing en verbetering van communicatie is juist nu van belang, bij versoepeling van de maatregelen en dus toename van sociale contacten. De adoptie (jongeren, twijfelaars en lager opgeleiden) kan verhoogd worden door toekomstige appgebruikers beter te instrueren hoe de app geïnstalleerd en geactiveerd moet worden. Adherentie is te bevorderen door de huidige gebruikers beter te instrueren hoe CoronaMelder werkt. Het handelingsperspectief dat na een melding men zich direct kan laten testen ongeacht of men symptomen of klachten heeft, is onvoldoende ingeburgerd. Dit wordt ook niet gestimuleerd door het BCO en is nog niet adequaat geïncorporeerd in coronatest.nl. Het nut om de GGD-sleutel te delen om anderen te waarschuwen is onderbelicht in de communicatie en daardoor ook grotendeels onbekend bij CoronaMelder gebruikers. Opvolging van isolatiemaatregelen wordt daarnaast gehinderd door onbegrip en onduidelijke informatie. Belangrijk is om na te gaan hoe de app vereenvoudigd kan worden door aanvullend te testen met

een diversiteit aan eindgebruikers (bv. minder digitaal vaardigen, mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden, etc.).

CoronaMelder is na de lancering onvoldoende gepositioneerd in de samenleving en bekrachtigd als belangrijk onderdeel van het pakket aan maatregelen voor de aanpak van de pandemie. De communicatie vraagt juist nu om een ander perspectief: van solidariteit naar resilience (bv. CoronaMelder helpt mij; Wat levert het op als ik CoronaMelder gebruik). In de huidige communicatie mist vooralsnog een narratief dat de app van belang is voor het veilig open laten gaan van de samenleving. CoronaMelder wordt door gebruikers als een passieve app ervaren, een postbus51-achtig instrument. Er is behoefte aan een motiverende uitleg om gebruikers meer betrokken te houden, waarbij CoronaMelder door iedereen uitgedragen wordt als een positieve maatregel, op weg naar versoepeling.

(4) Aansturing op coördinatie in informatievoorziening (Coronamelder.nl, coronatest.nl en rijksoverheidsinformatie) is nodig voor een beter begrip van de werking van CoronaMelder, en zodoende toe te zien op de daadwerkelijke toegankelijkheid van informatievoorziening voor iedereen, inclusief laaggeletterden (B1 niveau) en mensen met beperkte digitale vaardigheden. CoronaMelder (en de andere nog te implementeren apps) dienen voor iedereen toegankelijk te zijn, ook voor laag geletterden en mensen met beperkte digitale vaardigheden. Hoewel B1 testen zijn uitgevoerd, blijkt voor gebruikers op dit niveau de informatie alsnog problemen op te leveren en zijn handelingen onduidelijk. Het testtraject dient door experts op gebied van laaggeletterdheid en technologie uitgevoerd te worden, en standaard te zijn bij elke app die VWS of de GGD lanceert.

Er is verder overleg tussen de communicatieafdelingen van VWS, GGD GHOR NL, en het NKC nodig ter voorkoming van tegenstrijdigheid in informatie. CoronaMelder.nl en Coronatest.nl kunnen zo ook beter op elkaar afgestemd worden, om de samenhang tussen diverse apps (GGD Contact app, CoronaCheck, CoronaMelder) te versterken. CoronaMelder dreigt bij de lancering van deze nieuwe apps naar de achtergrond te verschuiven, terwijl deze juist haar waarde zal hebben bij het opengaan van de samenleving.

Als laatste merkt de commissie merkt op – mede n.a.v. het bovengenoemde onderzoek onder eindgebruikers - dat de keuze om te werken met meerdere afzonderlijke apps (CoronaMelder, CoronaCheck, GGD Contact) een nadelig effect kan hebben op adoptie van CoronaMelder, als gevolg van fragmentatie. In bijvoorbeeld Duitsland, combineert de notificatieapp meerdere functies (het equivalent van CoronaMelder, GGD Contact, coronatest.nl en mogelijk in de toekomst test- en vaccinatiebewijzen).[1] De beschikbaarheid van meerder functies zou optioneel kunnen worden aangeboden (geactiveerd) in de CoronaMelder app.

[1] Een consolidatie-strategie maakt het ook gemakkelijker om toekomstige app functies (bijvoorbeeld online reserveringen met vaccinatiestatus) toe te voegen via een update, in plaats via een nieuwe app met een aparte communicatiestrategie en infrastructuur. Daarnaast zal een gecombineerde app waarschijnlijk actiever worden geraadpleegd dan CoronaMelder nu.