

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

**Secretaris Generaal / plv.
Secretaris Generaal**
Directie Informatiebeleid /
CIO

Bezoekadres:
Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
T 070 (10)(2e)
F 070 (10)(2e)

www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen bij
(10)(2e)

(Senior) Adviseur

(10)(2e)@minvws.nl

Evaluatie Praktijktest CoronaMelder

Uitkomsten testperiode 17 augustus – 11 september

Datum
11 september 2020

Aantal pagina's
1

Inleiding

In de periode vanaf 17 augustus testen de GGD'en Drenthe, Twente, IJsselland, Noord- en Oost-Gelderland en Gelderland-Zuid de CoronaMelder app. Zij zijn bereid gevonden om de CoronaMelder app te gaan testen op een aantal aspecten. Er wordt getest of de app werkt in de praktijk van de GGD en hoe de voorbereiding hierop verlopen is en wat we daarvan kunnen leren voor de landelijke lancering.

**Secretaris Generaal / plv.
Secretaris Generaal**
Directie Informatiebeleid /
CIO
Cluster Kaderstelling en
Toetsing

Datum
4 augustus 2020

De praktijktest loopt door tot aan de landelijke lancering. Vanwege het schuiven van de lanceerdatum duurt de praktijktest inmiddels langer dan van tevoren gedacht. De evaluatie is nu afgerond om de leerervaringen uit de evaluatie te kunnen meenemen in de voorbereiding op de landelijke implementatie (in 25 GGD-regio's).

Deze uitkomsten in deze evaluatie zijn het resultaat van een aantal werkbezoeken aan de GGD'en om in de praktijk van de GGD'en te zien en bespreken hoe de voorbereiding verliep en tijdens de testperiode hoe de uitvoering verliep. Daarnaast is vanaf 26 augustus een enquête uitgezet onder de 5 GGD'en waarin zij hun ervaringen konden teruggeven. Bijvoorbeeld ten aanzien van de opgerichte helpdesk, de e-learning voor BCO-medewerkers, de Toolkit documentatie, de implementatie checklist en de GGD webportal.

Uitkomsten

De algemene conclusie uit de enquête onder de 5 GGD'en is dat de voorbereiding op de praktijktest en de uitvoering van de praktijktest (van 17 augustus tot 11 september; de praktijktesten lopen door tot het moment van landelijke lancering van de CoronaMelder app) goed zijn verlopen. Op basis van alle informatie hebben de GGD'en zich tijdig kunnen voorbereiden en de uitvoering is zonder grote problemen verlopen.

Er is een survey verspreid onder de 5 GGD'en die meedoen met de test. 10 medewerkers van deze 5 GGD'en hebben de enquête ingevuld namens hun organisatie. Het betreft bron en contactonderzoekers zelf maar ook een arts, coördinator BCO en een communicatieadviseur. Vanuit iedere GGD heeft ten minste één persoon de survey ingevuld.

Hieronder wordt specifiek op een aantal aspecten van de praktijktest ingegaan.

a. De voorbereiding op de praktijktest

De voorbereiding door VWS wordt als positief ervaren. Door de hoeveelheid inspanningen via documentatie, webinars, bezoeken en telefonisch- en appcontact. De volgende observaties verdienen specifieke aandacht:

- De intensieve communicatie was ook nodig omdat er voor GGD'en soms nog onverwachte zaken naar voren kwamen (als het openzetten van de agenda van de teststraat voor afspraken tot 7 dagen verder).
- De goede documentatie over de app bleek ook nodig om vragen van mensen te beantwoorden. Daarbij is een leerpunt de doorverwijzing naar de helpdesk CoronaMelder meer aandacht te geven.
- De 5 GGD'en adviseren om voldoende aandacht te geven aan het inregelen van de autorisaties van BCO-medewerkers bij de andere 20 GGD'en.

- Tenslotte gegeven de vijf praktijktestregio's aan vooral hun ervaringen te benutten voor de landelijke implementatie. Zij willen hier zelf ook een bijdrage aan leveren.

**Secretaris Generaal / plv.
Secretaris Generaal**
Directie Informatiebeleid /
CIO
Cluster Kaderstelling en
Toetsing

b. E-learning

De E-learning, zoals ontwikkeld door de NSPOH, wordt zeer positief gewaardeerd. Uit de evaluatie krijgt de e-learning gemiddeld een 8.5. De e-learning wordt ervaren als overzichtelijk, goed aansluitend bij wat men wil leren en bij de huidige kennis van BCO. De e-learning geeft BCO-medewerkers het vertrouwen de index goed te kunnen helpen. Wat daarbij geholpen heeft is dat NSPOH de voor GGD'en vertrouwde partner is voor trainings- en instructiemateriaal. Hierdoor sloot de e-learning goed aan bij andere e-learnings.

Datum
4 augustus 2020

c. Documentatie

De verschillende documenten (toolkit) die opgesteld zijn om de GGD'en in het algemeen en de BCO-medewerkers in het bijzonder te informeren zijn als duidelijk en correct ervaren. Het gaat hierbij om het document CoronaMelder in het kort, Misvattingen en Q&A. Wel zit er in de verschillende documenten veel overlap, suggestie is om dat samen te voegen.

In het document over de implementatie en de testperiode dient duidelijker te worden hoe de app aansluit bij de LCI richtlijn. Daarnaast dient de CoronaMelder Helpdesk voor GGD'en benoemd te worden in de documentatie. Daarnaast zal de instructie voor autorisaties duidelijker moeten worden omschreven (zie hierboven).

Tenslotte is door de GGD'en aangegeven dat het voor GGD'en belangrijk is om actief op de hoogte te worden gehouden van actuele gebeurtenissen uit politiek en pers waarmee BCO-medewerkers geconfronteerd kunnen worden in het werk (zoals het verkeerd interpreteren van meldingen op de telefoon waarover RTL Nieuws tijdens de praktijktest heeft bericht).

Uitvoering

Vanaf 17 augustus hebben de 5 GGD-regio's met de CoronaMelder in combinatie met het webportal gewerkt: vragen beantwoord, testafspraken gemaakt met mensen die een notificatie ontvingen en het mogelijk gemaakt dat indexen via de app hun contacten kunnen waarschuwen. De uitvoering hiervan is bij de 5 GGD'en zonder problemen verlopen. Werken met het webportaal is goed uitvoerbaar en ook de BCO-gesprekken waarin de index de app gebruikt, zijn goed verlopen. Het webportal werkt naar behoren en is altijd beschikbaar geweest.

Tijdens de uitvoering van de praktijktest heeft het feit dat het handelingsadvies in de app - als je een notificatie ontvangt en geen klachten hebt kun je jezelf laten testen - afweek van het staande beleid voor onduidelijkheid bij medewerkers gezorgd (zowel call center als BCO). Wijzigingen in het testbeleid vragen veel communicatie-aandacht, zowel vooraf (de implementatie) als tijdens het werk (vragen beantwoorden).

Ervaringen callcenter

Er zijn in de periode 17 augustus-7 september 1425 telefoontjes geweest met de Helpdesk CoronaMelder. Vervuit de meeste bellers willen weten hoe de app werkt

(535 gesprekken) en waarom de app niet werkt op verouderde telefoons (208 gesprekken).

Er is daarnaast een Helpdesk CoronaMelder GGD beschikbaar. Hier kunnen GGD'en mee bellen met vragen over CoronaMelder. Dit nummer is maar 2x gebeld. Vragen konden op basis van de documentatie, de onderlinge hulp binnen de GGD of onderlinge hulp tussen GGD'en worden opgelost. We zullen het nummer van deze helpdesk wel explicieter onder de aandacht brengen in documentatie en via het webportal.

**Secretaris Generaal / plv.
Secretaris Generaal**
Directie Informatiebeleid /
CIO
Cluster Kaderstelling en
Toetsing

Datum
4 augustus 2020

BIJLAGE: de praktijktest in cijfers