

Gefaseerde lancering CoronaMelder

Plan van Aanpak (adoptie – beproeven – communicatie)

De CoronaMelder app, de webportal en het gebruiken van de app in het proces bij de GGD is de afgelopen periode getest op verschillende onderdelen, waaronder privacy, veiligheid, bluetooth-technologie, back-end, gebruikersvriendelijkheid en -begrijpelijkheid en bruikbaarheid voor de GGD. De komende periode kan worden gebruikt om de werking van de app (de gehele keten van app, webportal, BCO-proces, helpdesk, adoptie door publiek en GGD) verder te optimaliseren op basis van de resultaten van de uitgevoerde testen en de landelijke lancering zorgvuldig voor te bereiden.

Dit plan van aanpak richt zich op het voorbereiden van de landelijke lancering van de CoronaMelder-app per 1 september 2020. Voordat de landelijke lancering begeleid door een publiekscampagne plaatsvindt vinden praktijktesten en implementatieondersteuning bij de GGD-en plaats. We noemen dit een gefaseerde lancering: een tussenstap met preview release van onze product en dienst voor een deel van de markt. Onze tussenstap voor de landelijke lancering is de app in combinatie met de melding bij een positieve test via het webportal en de app ter beschikking te stellen via een tweetal GGD-regio's aan het publiek. De app zelf (incl. het ontvangen van notificaties en de navolging van de adviezen die daarbij horen) is (passief) beschikbaar voor het gehele publiek.

De tijd tussen de stap met 2 GGD-regio's en de landelijke lancering is 2 weken. Te kort om nog te gebruiken om aanpassingen in de producten (app, webportal, publiekscampagne) door te voeren. Maar bedoelt om de kinderziektes die we tegenkomen tijdens de zomerperiode te verhelpen zodat de landelijke lancering vlekkeloos verloopt.

Doelen

De gefaseerde aanpak dient kortgezegd het doel de landelijke lancering van de CoronaMelder zorgvuldig voor te bereiden. Dit valt uiteen in de volgende doelen:

1. De 25 GGD-en zijn klaar om het gebruik van de app door het Nederlands publiek 16+ te ondersteunen. De gefaseerde stap met enkele GGD-en haalt de kinderziektes uit het systeem ten bate van de landelijke implementatie.
2. De communicatie (Q&A's, website, helpdesk) voor mensen met vragen over de app kan de laatste 2 weken voor de landelijke campagne 'gefinetuned' worden. Accenten zetten, call center medewerkers trainen, opschalen.
3. Het technische systeem (met name de back-end) kan relatief klein starten en getest worden voor de landelijke opschaling.

Resultaten

De doelen van de gefaseerde uitrol gaan we bereiken middels een tweetal hoofdactiviteiten

1. Het uitvoeren van regionale praktijktesten met een drietal GGD-en.
2. Het ondersteunen van de implementatie bij alle GGD-en.

1. Praktijktesten

Na de gebruikerstesten via mock-ups, de gebruikerstesten met de app zelf en de technische testen van de bluetooth technologie wordt tijdens de praktijktesten ervaring opgedaan met het daadwerkelijk melden van positieve testen door gebruikers en het ontstaan van notificaties. Ter voorbereiding van de landelijke lancering onderzoeken we hoe de ervaringen zijn bij een tweetal GGD-en (keuze uit Twente, Rotterdam-Rijnmond en West-Brabant) met de ondersteuning van de app bij het BCO. Hoe werken de positief-meldingen door GGD-medewerkers in de app en de webportal?, welke vragen hebben gebruikers van de app over het gebruik van de app, handelingsperspectief bij notificaties en de contacten met de GGD?

Met de resultaten van het voorbereiden van de twee GGD-en op de praktijktesten (eind juli – 15 augustus) kan de implementatie voor alle BCO-medewerkers, helpdesk voor de app, telefoondiensten GGD (in de periode 15 aug – 1 september) geoptimaliseerd worden met het oog op de landelijke lancering.

Hoe werkt de praktijktest

Inwoners van de desbetreffende drie GGD-regio's worden uitgenodigd de app te downloaden en in gebruik te nemen. De app kan gedownload worden vanuit de app store en is dus beschikbaar voor het hele publiek. Via regionale pers worden actief mensen uit de regio gevraagd de app te downloaden maar het staat anderen vrij dit ook te doen.

Concreet betekent dit dat als je in een testregio woont, beschikt over de app en positief getest bent dit ingevoerd kan worden in de app en door de GGD in de webportal waardoor mensen met de app die in contact zijn geweest (10 min+, 1,5 meter) met jou een notificatie ontvangen met een handelingsadvies. Als je niet in een testregio woont kun je wel een notificatie ontvangen maar mocht je positief getest zijn dit niet in de app laten opnemen en hiermee anderen waarschuwen als ze dicht bij je de buurt zijn geweest.

In het communicatieplan (zie bijgevoegd) richt de communicatie zich actief op de regio maar houden we rekening met landelijke aandacht. We gebruiken de landelijke aandacht voor communicatie over de app, bijvoorbeeld het verder wegnemen van misvattingen en uitleg over de app. De praktijktest is niet gericht op het bereiken van een zo groot mogelijke adoptie in een regio (daarvoor is de landelijke lancering met publiekscampagne). De communicatie is uit te voeren zonder landelijke publiekscampagne te gebruiken (slogans, vormgeving) en zonder specifiek communicatiemateriaal te produceren voor de korte periode. De communicatie zal met name via de media plaatsvinden met gebruikmaking van regionale stakeholders (gemeenten, GGD, lokale/regionale kranten en websites).

2. Implementatieondersteuning GGD-en

Een belangrijke reden voor de gefaseerde aanpak is de zorgvuldige implementatie van de webportal en de interactie met positief geteste mensen met de app in het BCO-proces bij de GGD-en. De aanpak is vanaf eind juli tot half augustus de implementatie bij de twee GGD-en die meedoen aan de praktijktest te ondersteunen. Ondersteuning vindt plaats op basis van de ervaringen tijdens de gebruikerstesten met de GGD-en van de afgelopen weken. De te gebruiken middelen zijn:

- het informatiepakket
- ondersteuning op locatie (informatie-, oefen- en/of testsessies met medewerkers)
- Q&A-sessies.

In de periode van half augustus tot 1 september wordt op basis van de ervaringen met de voorbereiding van de twee GGD-en de implementatieondersteuning met dezelfde (waar nodig aangepaste) middelen aangeboden. Het trainen van medewerkers en de Q&A sessies lopen ook in september gewoon door, om te blijven leren van de ervaringen in het land (nazorg).

Tijdens de gehele periode vindt regelmatig overleg plaats met de DPG'en over de ervaringen en de voortgang.

Activiteitenplanning

Welke activiteiten moeten voor, tijdens en na de praktijktest worden uitgevoerd:

Actie	Wie	Wanneer
Contact met de (DPG's van de) twee GGD-en om deelname definitief te bevestigen (irt kamerbrief)		14 - 15 juli
Offerteverzoek aanbesteding Helpdesk uit		17 juli
Opstellen communicatieplan		17 juli
Afronden informatiepakket GGD-en op basis van GGD-gebruikerstesten (incl. handleiding webportal en telefoongesprek bij positieve test)		15 – 22 juli
Opstellen plan betrokkenheid tech-community tijdens praktijktest en lancering		15 – 22 juli
Start wekelijkse Q&A-sessie voor GGD-en (en andere stakeholders)		23 juli
Afspraken met de twee GGD-en wat er op welk moment van hun verwacht wordt op basis van informatiepakket		20 - 24 juli
Beoordeling offerte call centers		23 juli
Communicatie via DPG's over praktijktest		20 – 24 juli
Verwerken opbrengst lab- en veldtest in app/webportal	5.1.2e	14 juli - 7 aug
Ondersteuning twee GGD-en bij implementatie webportal & BCO-proces		27 juli – 14 augustus
DPIA + akkoord AP		10 aug
Training medewerkers helpdesk voor praktijktest		10 - 14 aug
Aanpassen informatiepakket GGD-en op basis van voorbereiding praktijktesten		10 – 14 aug
Start regionale campagne		14 aug
Uitrolversie CoronaMelder in de Appstore, Webportal werkend		17 aug
Praktijktest		17 – 31 aug
Ondersteuning GGD-en bij implementatie webportal & BCO-proces		17 – 31 aug
Detailcommunicatieplan landelijke lancering september opstellen		17 – 31 aug
Landelijke lancering en start Publiekscampagne		1 september