



Werking reserveringsmodule op coronatest.nl

Wanneer iemand via coronatest.nl een afspraak inplant krijgt hij 3 opties voorgeschoteld. Deze 3 opties moeten exclusief voor de desbetreffende persoon worden gereserveerd om dubbele planning (of foutmelding) te voorkomen. Die reservering moet enkele minuten worden vastgehouden om mensen de kans te geven om bijvoorbeeld in hun agenda te kijken wat de beste mogelijkheid is. Zodat ze daarna een van de opties kunnen kiezen.

We hebben er daarbij niet voor gekozen om het portaal die mogelijkheden direct op te laten vragen via de planningsassistent, zoals dat wel gebeurt als je in CoronIT zelf werkt.

De belangrijkste redenen hiervoor zijn:

- **Veiligheid:** het aantal 'open verbindingen' tussen het portaal en CoronIT wordt zo geminimaliseerd. Al het verkeer vindt plaats buiten de sessies waarin gebruikers zijn ingelogd. Dat maakt het een stuk lastiger om ongewenst CoronIT in te komen via het portaal.
- **Stabiliteit:** Op piekmomenten zijn op dit moment al enkele duizenden mensen tegelijk via het portaal afspraken aan het inplannen. Als die allemaal die opties 'live' zouden opvragen leidt dat tot een enorme systeembelasting.

Opbouw eigen 'voorraad' aan reserveringen

Het portaal bouwt daarom zijn eigen 'voorraad' aan reserveringen op. Dat gaat als volgt:

- Zodra een locatie voor het eerst voorkomt in een zoekopdracht van een burger wordt in die locatie een blokje van 10 afspraken gereserveerd.
- Die afspraken worden 'opgebruikt'.
- Pas als er een verzoek komt waarvoor geen reservering meer aanwezig is, wordt een nieuw blok opgevraagd. Dat kan op 2 momenten zijn:
 - De eerste 10 reserveringen zijn opgebruikt
 - Er zoeken veel mensen tegelijkertijd, waardoor 10 reserveringen onvoldoende is.

36 uur vooruit plannen

Het portaal zoekt op dit moment 36 uur vooruit. Afspraken worden tot maximaal 2 uur voor de afspraaktijd nog aangeboden. Afspraken binnen twee uur tot de afspraaktijd worden niet aangeboden, omdat de kans dan aanwezig is dat iemand niet op tijd bij de afspraak is.

Dit mechanisme werkt uitstekend als het druk is. Maar nu er meer aanbod is dan vraag naar testafspraken, ontstaan er situaties waarbij reserveringen wel worden gemaakt, maar niet meer worden uitgegeven. Dit gebeurt wanneer niemand meer komt die een afspraak wil maken. Het mechanisme heeft ook nadelen als er grote pieken zijn in het aantal mensen dat tegelijk een afspraak wil maken. Want dan wordt er relatief veel gereserveerd. Tot slot blijkt in de praktijk dat er locaties zijn die wel veel getoond worden, maar niet vaak gekozen. Iedereen heeft immers 3 opties.

Oplossingsrichtingen

Samen met de ontwikkelaar van het portaal (Topicus) zijn we nu aan het nadenken over verbeteringen, om het aantal niet opgebruikte reserveringen te verminderen. Dat blijft lastig, omdat elke oplossing die je kiest ook weer nadelen heeft. Desondanks hebben we wel wat goede opties op het oog. Zodra die zijn uitgewerkt komen we er op terug.