

Expert tafel Lessons Learned – Thema Dashboard

Online bijeenkomst via WebX op maandag 10 augustus 2020

Samengevat:

In het gesprek geven experts aan dat door het dashboard zijn data waarop maatregelen en beleid gebaseerd zijn voor een breder publiek toegankelijk geworden. De aantrekkelijke en toegankelijke lay-out mag worden vastgehouden. De belangrijkste aspecten om het dashboard verder te verbeteren, omvatten volgens de experts de volgende onderdelen:

Geef het dashboard een centrale positie in beleid en maatschappij

Experts geven aan dat het dashboard nog vaker een centrale positie mag krijgen in de communicatie van het kabinet en lokale overheden over de coronacrisis en het beleid. Dat kan bijvoorbeeld door tijdens officiële uitingen over maatregelen steeds het dashboard aan te halen. Als het dashboard veel meer actualiteit, urgentie en regionaliteit uitstraalt, kun je het dashboard ‘verslavend’ maken. Daarmee zullen bezoekersaantallen stijgen en kan het effect van het dashboard groter zijn. Bovendien kan dat het maatschappelijk draagvlak voor het gevoerde beleid versterken.

Weergave van lokale/regionale data

Experts geven aan dat in deze fase het belangrijk is om op het dashboard lokale/regionale data weer te geven. Dat past goed bij de huidige strategie van ‘lokaal het virus opsporen, lokale maatregelen’ en helpt lokale bestuurders op data gefundeerde besluiten te nemen.

Maak daarnaast gebruik van referentiewaarden. Mensen denken niet in absolute waarden, maar vergelijken zichzelf met een andere gemeente/regio/land/groep etc. Door de lokale actiebereidheid te vergroten, kan een positieve feedbackloop ontstaan, waarbij mogelijk de cijfers in wijken/gemeenten weer dalen.

Vergroot het handelingsperspectief door verbeterde begrijpelijkheid en duiding

Zorg ervoor dat de lezer begrijpt wat van hem verwacht wordt. Voor veel mensen is nu nog onduidelijk wat de cijfers betekenen. Er zijn veel indicatoren, maar hoe verhouden die zich tot elkaar, wat zegt het over jouw regio en moet je je zorgen maken? Als we zelf die duiding niet organiseren, bestaat het risico van een verkeerde interpretatie van de cijfers. Zorg er ook voor dat de informatie begrijpelijk is voor mensen onder B1-niveau. Betrek hier bijvoorbeeld Pharos bij en ontwikkel korte animaties of video’s. Indicatoren over gedrag zijn belangrijk om toe te voegen evenals de implicaties van stijgende of dalende cijfers, en de ontsluiting van data moet zo snel als mogelijk zijn.

Richt het dashboard in als early-warning systeem

Het dashboard straalt onvoldoende urgentie en actualiteit uit volgens de experts. Door zo vroeg mogelijk in de keten te reageren, voorkom je dat een klein golfje een grote golf wordt. Dat vraagt niet alleen iets over de positionering van de tegels op het dashboard, maar ook over welke waarde je geeft aan de informatie. Gaat het de goede kant op of juist niet? En wat betekent dat voor een gemiddelde burger? En moet een burger met een kwetsbare gezondheid zich nu zorgen maken of een bepaalde regio mijden? En welke burgemeester moet nu echt maatregelen gaan nemen? Daarnaast is het ontwikkelen van een alerteringssystematiek (early warning system), zodat je per gemeente/regio ziet of het de goede of slechte kant op gaat met een virus, een veelbesproken punt.

Deelnemende experts aan deze experttafel:

- 5.1.2e 5.1.2e
- 5.1.2e 5.1.2e bij KWR Water Research Institute
- 5.1.2e 5.1.2e Water en Gezondheid Advies
- 5.1.2e 5.1.2e gezondheidszorg,
5.1.2e
- 5.1.2e 5.1.2e eHealth toepassingen in Population
Health Management
- 5.1.2e 5.1.2e Tilburg University
- 5.1.2e 5.1.2e bij Voetbal International en Lead Web 5.1.2e bij Digital
Enterprises 5.1.2e
- 5.1.2e Data en Dashboard 5.1.2e, DePerfekteGrafiek.nl
- 5.1.2e 5.1.2e complexiteit en onzekerheid, deelname op persoonlijke titel

Namens de beleidsdirectie zijn 5.1.2e, 5.1.2e, 5.1.2e
5.1.2e aanwezig. Gespreksbegeleiding: 5.1.2e

1. Verdieping naar aanleiding van geschreven position papers

Vasthouden

Belangrijk om vast te houden volgens experts, is dat het dashboard een toegankelijke lay-out heeft en het op een open en transparante manier is ontwikkeld. Bovendien is het dashboard op zichzelf al het product van een lesson learned: het is gelukt om (versnipperde) data bijeen te brengen zodat veel sneller op nieuwe ervaringen gereageerd kan worden, data te delen met burgers en bovendien een middel om aan te tonen waarop het beleid gebaseerd wordt.

Anders of nieuw

Het dashboard kan nog verder worden aangescherpt. Bijvoorbeeld door het aanscherpen van de doelstelling, en daarmee de doelgroep(en) van het dashboard. Daarnaast worden er suggesties gedaan om nieuwe of bestaande data toe te voegen, zodat het dashboard veel meer fungeert als early warning systeem. In de papers is veel aandacht voor het verbeteren van het presenteren van de data, voor meer automatiseren en het kloppend maken van de onderliggende data.

Voor het ministerie is het interessant om te kijken: hoe kunnen we balanceren op de lijn van complexiteit van informatie en tegelijk veel doelgroepen bedienen? En hoe kan het dashboard voldoende urgentie bieden als de cijfers stijgen en de urgentie vasthouden? En hoe kunnen we bezoekers helpen die cijfers beter te duiden en daar kwalificatie aan geven?

Verdieping op specifieke thema's

Experts noteren in de chat hun belangrijkste suggesties voor de verdere detaillering van het dashboard (zie kader). Daaruit volgen een aantal concrete thema's waarover we doorpraten.

Belangrijkste suggesties voor verdere detaillering van het dashboard door experts:

- Meer informatie over testen. Bijv. testpositiviteit.
- Kaart op gedetailleerder niveau, bijv op gemeenteniveau zoals op RIVM-website.
- Aanbrengen van detaillering: 1) Een overall status: Is het nu goed, gemiddeld, slecht. 2) Regionale details, 3) Tijddetails, hoe is het nu tot stand gekomen; tijdsontwikkeling.
- Kaartweergave gebruiken voor regionale status in één oogopslag
- BCO + cluster module
- Regionale differentiatie en veel meer snelheid
- Waarschuwingssysteem * early warning op lokaal/regionaal niveau
- Het dashboard moet functioneren als een regionaal waarschuwingssysteem, bestaande uit vroege indicatoren. Deze (indicatoren) moeten zo lokaal mogelijk ingericht zijn zodat mensen hun gedrag kunnen bijstellen aan de lokale situatie.
- Maak drie niveaus: (1) duiding (goed, slecht, getal) en (2) uitgebreide grafiek en (3) achterliggende data en modellen
- detaillering naar stad/regio bv via kaart. Early warning goed inrichten, wat zijn de indicatoren voor vroege detectie
- selectief gebruik van relevante data/kengetallen, veel verwijzingen/doorklikopties voor specifiek geïnteresseerden
- Het verhogen van de geografische granulariteit van de gepresenteerde gegevens. Dit zou hopelijk moeten helpen bij de bewustmaking van de mensen. Ook zou het de lokale autoriteiten helpen om de maatregelen die zij in de toekomst zouden kunnen nemen, beter te rechtvaardigen.
- Maak de factor tijd zichtbaar (meerdere datareeksen op 1 tijdlijn)
- Tevens enkele KPI's op landelijk niveau.

Regionale differentiatie

Experts geven aan dat het belangrijk is dat juist in deze fase van een mogelijke 2^e golf, mensen op veel lokaler niveau kunnen zien hoe het in hun (postcode)regio gaat. Mogelijk zou het lokale niveau de startpagina moeten vormen van waaruit je door kunt klikken naar regionaal en landelijk, in plaats van andersom. Bovendien geven lokale cijfers input aan lokale bestuurders zoals burgemeesters. Dat geeft ruimte om snel en op basis van data lokale maatregelen te nemen.

Daarnaast worden de volgende voordelen van regionale differentiatie benoemd:

- Hoe fijnmaziger je de data maakt, hoe meer betrokkenheid je kunt verwachten vanuit burgers.

- Wanneer in één oogopslag, bijvoorbeeld op een kaart, zichtbaar is waar lokale brandhaarden zijn, draagt dat bij aan de urgentie die lezers voelen.
- In deze fase willen we dat burgers zelf meer verantwoordelijkheid nemen. Bij een goed dashboard met duidelijke regionale informatie is dat mogelijk: dan kun je als burger voor je naar een bepaalde gemeente gaat, eerst kijken hoe de situatie daar is.

Toegankelijkheid en leesbaarheid van het dashboard

Experts geven aan dat het belangrijk is om het dashboard zo toegankelijk en leesbaar mogelijk te maken. Dat kan op verschillende manieren, onder andere door een gelaagdheid in de data in te bouwen. Niet iedere gebruiker wil of kan evenveel informatie aan. Daarnaast is het van belang burgers te helpen bij de juiste interpretatie van de data.

Gelaagdheid (opbouw) in de data

Bouw in het dashboard een gelaagdheid in, in de data. Mogelijk kun je uitgaan van een eerste laag waarin burgers alleen snel willen kijken. Voor die doelgroep (“voorbijgangers”) is het van belang de informatie zo kort en simpel mogelijk te houden. Een tweede laag zijn burgers en journalisten die graag dieper de data induiken. Zij moeten kunnen doorklikken en zo meer informatie tot zich kunnen nemen. Tot slot is er een derde laag van achterliggende data en modellen, voor diegenen die er helemaal in willen duiken.

Een aantal van de experts suggereert: mogelijk kan een app óók een onderdeel van het dashboard zijn. Als je met het OV reist, zoek je je reis van te voren op. Je zou willen dat als je naar een bepaalde stad reist, je even de app opent en dat er dan staat, groen/geel/oranje/rood. Maak het voor burgers zo gemakkelijk mogelijk en communiceer zo simpel mogelijk.

Leesbaarheid en duiding van de data

- Wanneer je wilt dat de lokale gegevens als eerste opvallen, dan is het belangrijk om dat ook als eerste in zicht te hebben. Begin dus met regionale en dan eventueel landelijke.
- Een lezer van het dashboard moet snappen wat er van hem of haar verwacht wordt. Bij een early warning system, helpt het om met herkenbare codes/taal te komen in vaste categorieën, bijvoorbeeld codes groen/geel/oranje/rood. Zo weet je als burger meteen wat er aan de hand is. Dat geldt niet alleen voor de burger, maar ook voor de media die dat oppakken.
- Het kan interessant zijn om ook tijd als factor mee te nemen. We rapporteren alleen ‘nu’, niet of het beter is dan gisteren.
- Toon ook de sterfte. [\[MB1\]](#)
- Het helpt om duidelijke streefwaardes [i\[MB2\]](#) n te stellen. Wanneer je een vaste schaal aan houdt, kunnen mensen ook zien wat er verandert in de loop der tijd.
- Mensen denken in referentiepunten, automatisch maken ze benchmarks in hun hoofd. Het is dus verstandig om dat alvast in te geven. Nu zijn de streefwaarden nog de ziekenhuis- en IC-opnames. Je ziet op twitter berichten voorbij komen waarin mensen zeggen, ja maar de

ziekenhuizen zijn leeg, dus waar hebben jullie het over? Stuur dus op early indicators bepaal daar streefwaarden bij, zodat mensen geen verkeerde interpretatie of duiding geven aan de data.

Doel van het dashboard en omgaan met onzekerheid

Experts hebben verschillende opvattingen als het gaat om wat er op het dashboard komt te staan. Voor de een is dat een (politieke) keuze, een ander ziet de data als objectief.

Experts geven aan dat de kern van het dashboard moet zijn om de informatie die bestaat, zo objectief mogelijk weer te geven, en daar een duidingslag aan te geven en wellicht als het lukt, daar ook een waarschuwing aan te koppelen. Wees daarin transparant over je overwegingen.

Er worden hierin door verschillende experts, een aantal verschillende suggesties gedaan. Zo wordt er benoemd:

- Wees heel helder en transparant: wat betekent deze waarde, waarom is deze code deze code? Maak dit begrijpelijk: zorg dat mensen begrijpen waarom een code oranje is. Wat krijgt welk gewicht? Wees daarin zo transparant en duidelijk mogelijk. En als je het aanpast: wees daar ook weer transparant over, om het vertrouwen te blijven houden.
- Als het gaat om gewicht, wordt er door één van de experts de suggestie gedaan een model te ontwikkelen waarbij elke indicator een specifiek gewicht krijgt en waarbij een score wordt berekend (= classificatie), en vervolgens een scorebereik wordt gedefinieerd om te bepalen met welke kleur hij overeenkomt. Dit kan aangepast worden naarmate we meer informatie krijgen over het belang of de betekenis van de verschillende indicatoren, zodat de bereiken niet statisch hoeven te zijn, maar in de loop van de tijd kunnen worden aangepast. Op het gebied van modellen zijn er tal van mogelijkheden om dat te doen.

Als het gaat om betrouwbaarheid van de onderliggende data, geven een aantal experts aan dat 100% betrouwbaarheid van cijfers, mogelijk ten koste gaat van snelheid. Hierin moeten dus afgewogen keuzes worden gemaakt. Er worden door verschillende experts suggesties hierover gedaan:

- Maak gebruik van disclaimers waarin je uitlegt dat er per definitie onzekerheden zijn en dat dit is wat je nu weet.
- Voeg deze disclaimer ook toe bij de NICE data, dat de laatste 3 dagen incompleet zijn.
- Ook onzekerheid kun je vormgeven. Denk aan de waaiers grafieken in het weerbericht.
- Het is te overwegen om gebruik te maken van open science, waarin de data leveranciers hun data zelf openstellen. [\[MB3\]](#)

Handelingsperspectief

Om ervoor te zorgen dat mensen hun gedrag aanpassen, moet het dashboard volgens experts voldoende urgentie uitstralen. Betekent dat, dat er een andere indeling nodig is? Hoe kun je ook uitnodigen tot een handelingsperspectief? Wat is dan een manier om dat te doen?

Er worden door verschillende experts, hiervoor verschillende suggesties gedaan:

- Gebruik indicatoren die op dagelijkse basis zinvol zijn. Als de indicator altijd op rood staat, betekent het niets, dan wordt het een “cry wolf”.
- Zorg voor begrijpelijke taal. Betrek daarvoor bijvoorbeeld Pharos, Expertisecentrum Gezondheidsverschillen. Zij zijn gespecialiseerd in het verstrekken van mondelinge en schriftelijke begrijpbare informatie over gezondheid.
- Het zou interessant zijn als je de feedbackloop nog duidelijker kan maken. Als ik me goed gedraag, heb ik vrijheid. Bij nationale cijfers is de feedback: als het ergens in Nederland uit de klauwen loopt, dan krijg ook ik last. Als je het allebei lokaal maakt, dan is duidelijker zichtbaar waar het oploopt en waar het afloopt en worden ook regionale verschillen zichtbaar.
- Weeronline geeft bepaalde adviezen, met een knipoog, per weertype. Dat vraagt wel wat modulering, maar zelfs een knipoog triggert bepaald gedrag. Zou je je zangkoor avond nu nog wel door laten gaan?
- Coronabaroeter.nl is een interessant voorbeeld van hoe gedrag gekoppeld aan data goed wordt weergegeven.
- Schroom niet om verder te denken dan alleen tekst, gebruik ook video bijvoorbeeld. De korte video's van de NOS zijn hiervoor ook goed bruikbaar. [\[MB4\]](#) En maak gebruik van social media, misschien moet het dashboard wel een twitter, instagram of facebook account hebben.
- Om er voor te zorgen dat mensen regelmatig terugkeren en blijven kijken naar het dashboard, zou je willen dat het “verslavend”. Een plek waar mensen terug komen, omdat je altijd weer even wilt kijken hoe het er voor staat.

Hoe zou het tijdsperspectief in de tegels (vakjes) op het dashboard gebracht kunnen worden?

- De tegels staan nu naast elkaar waardoor het ook naast elkaar staande zaken lijken, alsof het over dezelfde tijdspanne gaat. Terwijl het eigenlijk appels en peren zijn. Rioolwater geeft al veel eerder een beeld, ziekenhuisindicatoren pas 7 dagen later. Wellicht is het interessant na te denken over een andere visualisatie?

** Mochten er suggesties zijn om die hiërarchie van data beter weer te geven om de juiste urgentie uit te stralen. Neem dan graag contact op met Jeroen Leuken.*

2. Open ronde

Alle experts krijgen in deze laatste ronde het woord voor nog een laatste advies. Deze worden hieronder met naam weergegeven.

	Voor welke blinde vlekken willen experts waarschuwen? Welke open adviezen willen experts nog meegeven?
5.1.2e	<p>5.1.2e benadrukt onderstaande punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vergeet niet BCO module; • Aantal genezen; Nederland is één van de weinige landen (enkel samen met Zweden en UK) die dit niet bijhouden. • Module met aantal testen, ook op regionaal gebied. Zodat je kan zien hoe de cijfers met elkaar in verhouding staan, het aantal geconstateerde besmettingen en testen. • Trek de tijden gelijk, laat de lezer daarbij kiezen: een week/twee weken of een maand • Kijk voor best practices van goede signaalwaarden naar voorbeelden van Schotland, Finland, Nieuw Zeeland, Zuid-Korea.
5.1.2e	<p>Wat mij betreft is de stip aan de horizon dat het dashboard de onderbouwing vormt voor het beleid. Dus dat het kabinet een persconferentie geeft, waarbij het dashboard een duidelijke, ondersteunende functie vervult. Als je er in slaagt om direct te verwijzen naar de actualiteit die op het dashboard zichtbaar is, voor iedereen op z'n eigen manier (telefoon, facebook, laptop) toegankelijk gemaakt, dan krijg je een synchroniteit in de gecommuniceerde informatie, waardoor een zeer krachtige en overtuigende boodschap ontstaat. Het kan een enorm draagvlak creëren voor het kabinetsbeleid. Dat zou een ultieme wens zijn.</p>
5.1.2e	<p>Zorg ervoor dat het dashboard een plek is waar mensen regelmatig terug komen. Maak het toegankelijk, leg uit wat je doet, gebruik eventueel video, schroom niet om ook social media in te zetten. Het dashboard is voor iedereen, dus maak het dan ook voor iedereen.</p>

5.1.2e	Het is misschien een gekke gedachte. Misschien hebben we wel geen landelijke dashboard nodig, meteen regionaal dashboard.
5.1.2e	<ul style="list-style-type: none"> • Verbinding met lezer, dat kan door eenvoud en ook door op persoonlijk/regionaal niveau (dus fijnmaziger) te communiceren; • De mensen, die het lezen, moeten het begrijpen. Dat gaat dus om toegankelijk maken, in heldere beeld, tekst en taal; • Vervolgens moet een lezer weten wat er van hem verwacht wordt: actiegericht. Dit is hoe het er voor staat. Nu verwachten we van jou dit gedrag; • Daarvan is het van belang, en dan kom je een niveau dieper, dat de indicatoren iets zeggen over nu of heel lang geleden. Het gaat om die tijdsfactor die we al benoemden. En ook in tijd laten zien of iets stijgt of daalt. Niet alleen de status van nu, maar ook de rit er naar toe. • Zorg dat mensen terugkomen. Dat kan doordat in persconferenties of bij officiële uitingen gestart wordt met: het dashboard laat dit zien, dus we moeten dit doen. Dus op bestuurlijk niveau, maar ook op individueel niveau: ik ga op reis naar deze regio buiten mijn eigen regio – wat wordt er dan van mij verwacht, is het risico daar hoger of lager. Is het veilig om die persoon in die regio te bezoeken?
5.1.2e	<ul style="list-style-type: none"> • Early warning system zo lokaal mogelijk en early indicators; • Als het alleen regionaal kan, dan helemaal fantastisch. • Volkskrant had kortgeleden een quiz waarin ze checkten: hoe goed ken je de maatregelen. Wellicht kun je dat soort gamification-achtige elementen inbouwen. Zodat mensen zich af

	<p>kunnen vragen: begrijp ik het wel? Met leuke visuals erbij.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er worden veel correcties toegepast door het RIVM, dat is begrijpelijk want die data moeten uit allerlei bronnen komen. Toch worden die nu niet helemaal verwerkt met een inhoudelijk epidemiologisch idee. Dat zien we nu niet terug. Ik zou daar graag naar kijken: hoe kunnen we nu data op het dashboard krijgen die nu relevant is, wat die correcties – als daar naar gekeken kan worden, zou fantastisch zijn.
5.1.2e	<ul style="list-style-type: none"> • Sluit aan bij voor mensen bekende concepten, zoals bijvoorbeeld het weerbericht, de hooikoortsradar, weeralarm etc. Dat soort concepten snappen mensen want daar werken we al jaren mee. En een weerbericht is altijd lokaal van aard, je kijkt op de kaart naar waar jij zit. Zorg dus dat het dashboard eerst lokaal, en het landelijke, de aggregatie laten zijn. • Maak de trends zichtbaar, dat doe je bij het weerbericht ook. Je laat zien hoe het zich de komende tijd gaat ontwikkelen. En ook wat je verwacht op basis van je <i>early indicator</i>. Zet die wellicht rechts omdat het iets zegt over de toekomst... • Stop de strategie die je als land hebt, ook in je dashboard. • De lagen (opbouw) in het dashboard * simpele indicator als eerste – wolkje onweer. Daarna uitgebreid, de echte data zien, voor iedereen die handig is met een computer en ook de journalisten. De derde laag is alle data.
5.1.2e	<ul style="list-style-type: none"> • Ik sluit me aan bij het voorgaande dat het aantrekkelijk en bijna verslavend zijn, zoals 5.1.2e dat zei. Zodat je er

	<p>naar terug gaat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kleurcode. Het moet duidelijk zijn dat er 2 niveaus zijn: real time (wat nu gebeurt – bijvoorbeeld rioolwater data en de resultaten van de positieve testen) en daarna ziekenhuisopname en IC-opnames. En dat het dan voor mensen duidelijk is, dat als er dan een stijging in real-time, in het eerste niveau is, dat het heel waarschijnlijk straks veel meer mensen ziek worden en verhoging is in de ernstig zieke mensen. En dat dat goed uitgelegd wordt. • En dat het ook op regionaal niveau wordt gedaan.
5.1.2e	<p>Ik noem een aantal woorden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik vond het voorbeeld van buienradar heel beeldend. Veel mensen checken dagelijks buienradar. Daar moeten we naar toe. • Verder vier woorden: <ul style="list-style-type: none"> - Regionaal - Snelheid - Gedrag - Mensen met lagere gezondheidsvaardigheden.

Afsluiting

Laatste opmerkingen/nabranders:

- Er ontstaat nog het idee om eens per zoveel weken samen te zitten met een aantal van deze experts. Om te kijken, waar staan we nu en welke nieuwe ideeën ontstaan dan weer?