

UNIVERSITEIT TWENTE.



Ministerie van VWS
T.a.v. 5.1.2e
Postbus 16056
2500 BB 's-Gravenhage
(Debiteur UT: 23746)

Ons kenmerk: BMSLAB2020.05.11
Ons Projectnummer: 450.10398
Datum: 5 november 2020

E-mail: 5.1.2e@utwente.nl
Telefoon: 053-489 8246

KOPIE AAN

5.1.2e (5.1.2e@minvws.nl)
5.1.2e (5.1.2e@minvws.nl)
5.1.2e (5.1.2e@utwente.nl)
5.1.2e (5.1.2e@ou.nl)

BIJLAGEN

Opdrachtbeschrijving dd. 28102020 DEF

Onderwerp: Offerte kwalitatief Onderzoek naar Ervaringen met de CoronaMelder app

Geachte heer 5.1.2e

Op verzoek van stuur ik u hierbij een offerte met betrekking tot kwalitatief Onderzoek naar Ervaringen met de CoronaMelder app.

De kosten voor deze werkzaamheden bedragen € 5.1.1c - exclusief 21% BTW, d.w.z. € 5.1.1c incl. 21% BTW. BTW-bedrag € 5.1.1c

Een specificatie van de in deze kosten begrepen werkzaamheden zijn te vinden in de bijlage.

Bij akkoord ontvang ik graag van u een getekend exemplaar van deze offerte.

De werkzaamheden zijn reeds gestart op 1 november 2020 en zijn voltooid op 30 april 2021.

Er gelden geen specifieke verantwoordingsvereisten in de vorm van getekende en gemandateerde urenstaten t.b.v. administratie van het Ministerie van VWS.

Universiteit Twente zal de vaste prijs eenmalig na ondertekening offerte en vanuit VWS ontvangen opdrachtbrief factureren. Facturering zal geschieden middels e-facturering.

Ik wacht uw reactie met belangstelling af.

Aldus opgemaakt en ondertekend,

Enschede,
d.d. 5 november 2020
Universiteit Twente
vertegenwoordigd door

5.1.2e

's-Gravenhage,
d.d. 9 november 2020
Ministerie van VWS
vertegenwoordigd door

5.1.2e

DE ONDERNEMENDE UNIVERSITEIT

Postbus 217
7500 AE Enschede
www.utwente.nl

Opdracht VWS kwalitatief Onderzoek naar Ervaringen met de CoronaMelder app

Doelstelling is een verdiepend onderzoek uit te voeren naar het gedrag van CoronaMelder app (CM) gebruikers, met een focus op gedrag na het krijgen van een melding. Doel is inzicht te krijgen in het proces waarlangs de CM bijdraagt aan de beoogde directe effecten in met name kwetsbare doelgroepen en mogelijke niet beoogde effecten (zie figuur 1; in rood gekaderde onderdelen). Het gaat daarbij om het naleven van de handelingen in een risicosituatie (d.w.z. bij melding, besmet zijn en bij klachten, maar ook bij melding zonder klachten) en de bijdrage van die handelingen aan contactopsporing. Zoals aangegeven bestaat de doelgroep uit kwetsbare doelgroepen zoals mensen met een lage opleiding, beperkte lees- en/of digitale vaardigheden, een migratieachtergrond, en ouderen. Zij zijn onderbelicht in de survey naar gebruik en adherentie na CM-melding (zie onderdeel uitgangspunten).

Drie onderdelen zijn:

- Het achterhalen van het adherentiegedrag (voornemens en daadwerkelijk gedrag), blijvend CM-gebruik, en de onderliggende motivaties en beperkende/bevorderende factoren bij CM-gebruikers die een melding kregen, zowel bij klachten als zonder klachten.
- Het nagaan hoe het contact van de BCOer¹ met index (positief geteste app gebruiker) verloopt, welke belemmeringen, moeilijkheden de BCOer daarbij ervaart, en hoe die te verminderen.
- Het achterhalen van de vragen die huisartsen krijgen na een melding en welke mogelijkheden zij zien om de mogelijke extra belasting die hierdoor ontstaat, te verminderen.

Uitgangspunten van het onderzoek

- Het sluit aan op uitgevoerde en lopende surveys over de CM (RIVM; Lifelines; LISS) en de Twente Lab studie en ethische toetsing. Het onderzoek wordt in samenspraak opgezet met de vierde stroom aan cross sectionele surveys (werktitel Gebruik en adherentie na CM-melding²). De vierde survey heeft tot doel om de mate van adherentie aan handelingsadviezen na een melding in kaart te brengen voor de algemene populatie, en ermee samenhangende factoren na te gaan. Dat onderzoek vindt plaats via PanelClix vanaf medio november tot en met maximaal maart 2021.
- Het is een mixed-methods aanpak, gericht op verdieping van en reflectie op de bovengenoemde kwantitatieve data, en met aandacht voor de beweegredenen en emoties van de app gebruikers (luisteren om te begrijpen).
- Bij doelgroepen die niet bereikt worden met survey, is dit kwalitatief onderzoek nodig om inzicht te krijgen in hun adherentiegedrag en onderliggende motieven. Dit is belangrijk gegeven de grote diversiteit van de Nederlandse bevolking. De eerdere CM-studies maar ook stakeholders geven aan dat er nog geen goed zicht is op de behoeften, problemen en opvolging van de handelingsperspectieven in deze groepen. Deze inzichten worden gebruikt om de communicatie met diverse doelgroepen meer te personaliseren³.

¹ GGD medewerker die bron en contact onderzoek uitvoert.

² Verder vernoemd als Vierde survey

³ Hierbij worden ook goede voorbeelden bekeken, zoals Steffie <https://corona.steffie.nl/nl/>

- Het richt zich op onderdelen van het evaluatiemodel, te weten 'beoogde directe effecten' en 'onbeoogde effecten' (zie Figuur 1; rode markeringen).
- Het onderzoek vindt plaats onder CM-gebruikers, BCO-medewerkers en huisartsen.
- Onderzoek onder CM-gebruikers:
 - die een melding hebben ontvangen
 - die een sleutel hebben ontvangen na een testaanvraag/uitslag (positief).

Centraal in het onderzoek onder CM-gebruikers:

 - Handelingen volgend op melding (o.a. isolatie, testaanvraag)
 - Sleutel delen; gesprek met GGD en bereidheid om contacten zelf bij te houden (connectie met app2)
 - Consultatie huisartsen (o.a. in welke situaties wel of niet)
 - Factoren die mogelijk samenhangen met adherentie
 - De ervaren sociaal-maatschappelijke impact: ervaren vrijwilligheid, impact op deelname aan maatschappelijk verkeer etc.

Het onderzoek baseert zich op theorieën over gedrag in risicosituaties, op factoren die volgens de surveys belangrijk zijn voor adherentie (o.a. begrip van materie, ingeschatte effectiviteit, ervaren consequenties, risicoperceptie, vertrouwen, invloed van peers) en op factoren voor implementatie van gezondheidstechnologie (die grotendeels gelijk zijn aan bovengenoemde factoren).
- Onderzoek onder BCOers en huisartsen:
 - Verloop contact van de BCOer met index: welke belemmeringen, moeilijkheden ervaart de BCOer, en hoe kunnen die verminderd worden zodat BCO optimaler verloopt en de index de handelingsperspectieven opvolgt (o.a. angst en weerstanden bij CM-gebruiker m.b.t. quarantaine, begrip van informatie in app, rapporteren van GGD-sleutel).
 - Passendheid van protocol dat GGD-medewerker gebruikt in het contact met de CM-gebruiker in GGD-werkprocessen en aansluiting bij CoronIT.
 - Impact van CM-melding op het raadplegen van huisartsen: welke vragen krijgt de huisarts n.a.v. CM-melding/sleutel; hoe verloopt afstemming met GGD-processen; mogelijkheden om huisarts te ontlasten van vragen: website RIVM, Thuisarts.nl, etc.

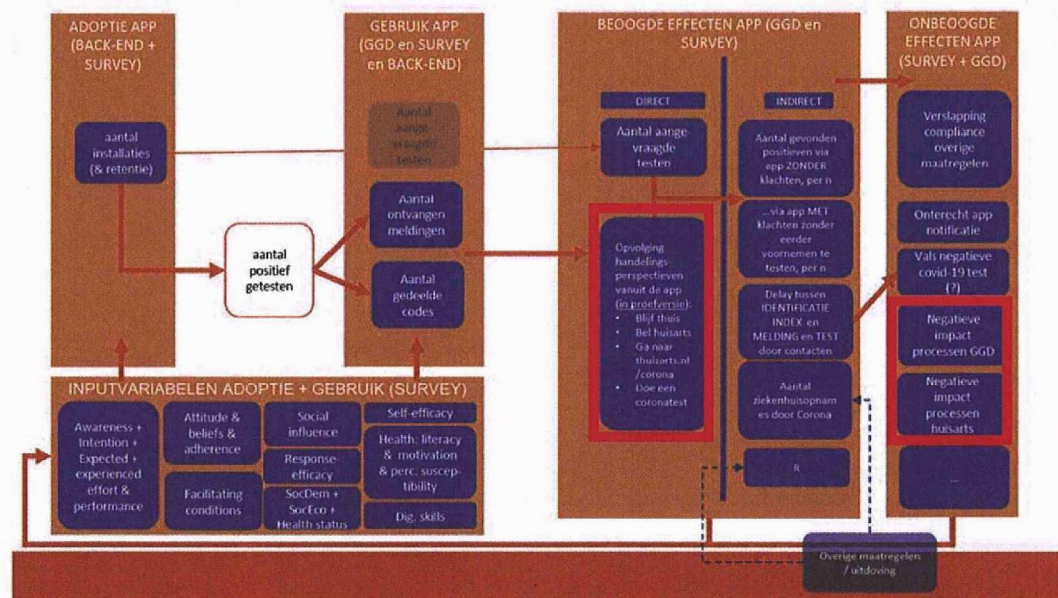
Resultaten van eerder onderzoek (uitvoeringstoets CM) en inzichten vanuit gedragstheoretisch- en implementatieperspectief worden meegenomen.
- VWS / GGD leveren het testmateriaal aan, d.w.z. de CM die tijdens het onderzoek actueel is en de GGD-protocollen.
- De resultaten worden verwerkt in een verslag voor het realisatie en adoptieteam VWS, voor het Communicatieplan over de CM en voor de Tweede Kamer.
- De resultaten worden gebruikt voor de vervolgtesten (monitoring gebruik app 1 en app2) en zijn beschikbaar voor VWS.

Randvoorwaarden

- Het onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van VWS.
- Beschikbare gegevens van het kwantitatief onderzoek (RIVM, Lifelines, LISS, CoronIT) worden ter beschikking gesteld ter voorbereiding op het kwalitatief onderzoek.

- FAIR data management, samenwerking in databeheer en -verwerking met betrokken partijen (VWS/evaluatie team; GGD-en)
- De opzet en uitkomsten worden afgestemd op het evaluatieprotocol en met vertegenwoordigers van het evaluatieteam en de TF.
- De respondenten nemen op vrijwillige basis deel aan het onderzoek; gegevens worden geanonimiseerd weergegeven in verslaglegging.
- Ethische toestemming voor het onderzoek wordt bij Universiteit Twente (UT) aangevraagd; respondenten ontvangen onderzoeksinformatie, een toestemmingsformulier en een vergoeding (bon).
- De UT levert de onderzoeksinfrastructuur (opnameapparatuur; draiboek etc.).
- Het onderzoek betreft een combinatie van kwantitatief onderzoek (survey) en kwalitatief onderzoek (interviews) met het accent op laatstgenoemde.
- Het onderzoek stelt een steekproef samen die divers is qua sociodemografische kenmerken. Hiervoor wordt bij de werving ingezet op mensen met een laag opleidingsniveau, laaggeletterdheid, weinig digitale vaardigheden, een migrantenachtergrond
- Bij de uitvoering en rapportage van het onderzoek wordt zoveel mogelijk uitgegaan van Open Science principes.

EVALUATIEMODEL VARIABELEN + DATABRON



Figuur 1. In rood gekaderde onderdelen vormen de focus van de voorgestelde studie

Globale onderzoekopzet

Onderzoek onder CM-gebruikers die een CM-melding hebben gehad

- Het onderzoek bestaat uit een survey⁴ en semigestructureerde interviews.

⁴ Er wordt nog gezocht naar mogelijkheden om geïnteresseerden uit de doelgroep die moeite hebben met het invullen van vragenlijsten, te laten deelnemen aan de survey (bijvoorbeeld door ze

- Respondenten (N=50 voor interviews, N=50 voor survey) worden via diverse kanalen geworven. De eerste groep (zie hieronder) wordt gevraagd voor de survey en het interview. De groepen die via andere kanalen worden geworven, worden enkel gevraagd voor het interview.

Kanalen:

- Via een panelonderzoek bij Panelclix. Op basis van selectiecriteria (o.a. laag opleidingsniveau, leeftijd, migratieachtergrond) wordt een set van respondenten gegenereerd die een survey krijgen over het gebruik van de CM en of men een melding heeft gehad. De survey betreft een sterk ingekorte variant van de Vierde survey. Panelleden die in de survey aangeven dat ze een CM-melding hebben gehad, worden gevraagd deel te nemen aan het interview (online of telefonisch).
- Via scholen (middelbaar, ROC), buurthuizen, jongerencentra. Zij worden geworven middels flyers, advertenties en warme contacten.
- Via de GGD: CM-gebruikers die de GGD bellen m.b.t. een melding en of sleutel worden door de GGD gevraagd voor deelname aan het onderzoek. Dit dient nog te worden afgestemd met VWS.
- Via uitgevoerde labtest en ethisch gebruikersonderzoek: respondenten worden opnieuw benaderd.
- Via Pharos, Stichting Lezen en Schrijven en of Stichting ABC, met name om laaggeletterden en mensen met een migratieachtergrond te bereiken.
- Via de telefonische helpdesk van de CM: bellers worden gevraagd voor het onderzoek.
- Via voetbalclubs Twente: via hun bezoekersenquête worden bezoekers gevraagd of ze benaderd willen worden voor CM-onderzoek.
- Indien nodig worden bedrijven benaderd om een oproep voor deelname aan het onderzoek te verspreiden onder werknemers.

Onderzoek onder BCOers en huisartsen

- Het onderzoek betreft semigestructureerde interviews (online of telefonisch).
- BCOers van diverse GGDen evenals huisartsen worden gevraagd voor deelname. Het streven is 15 complete interviews per beroepsgroep.
- De NHG inventariseert onder huisartsen het belgedrag van patiënten n.a.v. de CM.

Opdrachtuitvoering

- Twee onderzoekers voor uitvoering onderzoek: 80 uur pp.
- Eén onderzoeksassistent: 120 uur.
- Begeleiding: 5.1.2e (UT), 5.1.2e (UT); 5.1.2e 5.1.2e (OU): 17 uur pp.
- De opzet en uitvoering vindt plaats in opdracht van VWS.
- De opzet wordt ter bespreking en goedkeuring voorgelegd aan de werkgroep Adoptie
- De TaskForces Gedrag/ DBCO en het VWS evaluatie-overleg adviseren de begeleiders over de testopzet.
- Communicatie met media vindt plaats via VWS.

ondersteuning te bieden bij het invullen). Ze kunnen overigens zonder meer deelnemen aan de interviews.

Tijdspad

- Onderzoeksvorbereiding, analyse en rapportage: november 2020 t/m eind april 2021. De eerste resultaten worden kort na de dataverzamingsperiode (november-januari) gerapporteerd.

Kosten

- Onderzoekers (80 uur pp / totaal 160 uur (schaal 8.0 VSNU):
 - Onderzoeksassistent (120 uur flexwerker):
 - Survey + werving van leden van Panelclix voor interview:
 - Onkostenvergoedingen (o.a. reiskosten-locatiekosten) interviews (indien mogelijk aantal interviews op locatie), vergoeding betrokkenheid Pharos, Stichting Lezen en Schrijven, Stichting ABC):
 - Extra tijd BCOers om melders/sleuteldelers te informeren/vragen voor het onderzoek
 - Projectbegeleiding (17 uur pp. / totaal 51 uur (schaal HL & 12.5 VSNU):
 - Kosten infrastructuur
 - Beloning 50 deelnemers interviews (bon à 50€) via VWS⁵
- Bij VWS aan te vragen budget:

5.1.1c

⁵ Worden door VWS aangeleverd en zijn derhalve niet meegerekend in het aan te vragen budget.