

GEBRUIKSERVARING CORONAMELDER

– REGIO TWENTE –

Een kwantitatief en kwalitatief onderzoek in regio Twente in opdracht van Marc de Rooij, van het ministerie Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Marieke Boerma
Marit Klooster
Lieke Vorage
Jesca Dembinski

AMSTERDAM, JULI 2020

INHOUDSOPGAVE

- > Vooraf 03
- > Conclusies 10
- > Onze visie & aanbevelingen 16
- > Deelconclusies 19
 - Houding vooraf 20
 - Kennis 26
 - Installatie & gebruik 30
 - Handelingsperspectief 34
 - Schermen 36
 - Evaluatie 44
- > Bijlagen 55



AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK

Verspreiding van het virus beheersen met behulp van notificatieapp

- > Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport ontwikkelt een corona-notificatieapp die de GGD moet helpen om besmettingen gemakkelijker in kaart te brengen en zo bijdraagt aan bron- en contactonderzoek. De app, inmiddels CoronaMelder genoemd, waarschuwt gebruikers als ze in de buurt zijn geweest van mensen bij wie (later) Covid-19 is vastgesteld. Zo weten gebruikers dat er een kans bestaat dat zij ook besmet zijn en kunnen ze zich laten testen bij de GGD.
- > Om zoveel mogelijk Nederlanders toegang tot de app te geven, is het van essentieel belang dat de app makkelijk in gebruik en duidelijk is. Daarom zijn er tijdens de ontwikkeling van de app al meerdere (gebruiks)onderzoeken gedaan naar schermen en flows uit de app.
- > In dit onderzoek staat de werkende (testversie van de) app centraal om inzicht te krijgen in de gebruikservaring hiervan. Op basis van deze veldtest kan VWS de app verder optimaliseren.

Inzicht ter optimalisatie van het gebruik

- > Doel van het onderzoek is inzicht verkrijgen waar men tijdens het gebruiken van de app nog tegen aan loopt. En in hoeverre men van plan is het handelingsperspectief in de app op te volgen. Het onderzoek geeft antwoord op de vragen: *Hoe gebruiken, ervaren en waarderen testers de corona-app? En wat zijn aanknopingspunten ter optimalisatie?*

Twente als testregio

- > Twente heeft zich als testregio opgeworpen voor het testen van de CoronaMelder. Daarom hebben we deelnemers uit Twente geworven.
- > Naast het onderzoek in Twente, heeft hetzelfde onderzoek onder het algemeen Nederlands publiek gelopen. De inzichten uit dat onderzoek zijn beschreven in het rapport: *“GEBRUIKSERVARING CORONAMELDER, Een kwantitatief en kwalitatief onderzoek onder Nederlandse testers van CoronaMelder”*.

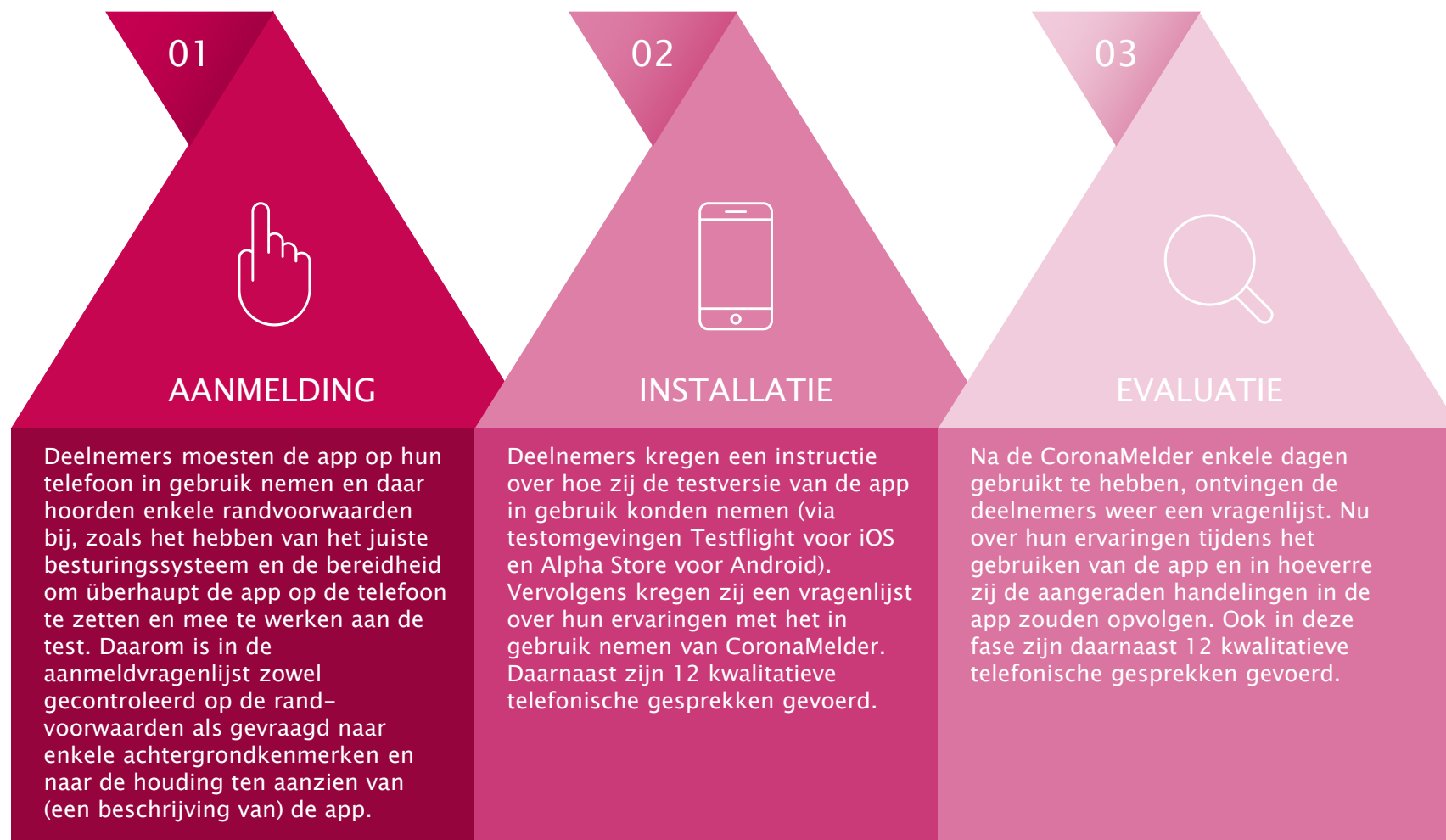


AANPAK

Een combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd met de inzet van online kwantitatief onderzoek. Daarnaast zijn kwalitatieve telefonische gesprekken met deelnemers gevoerd om meer inzicht te krijgen in het hoe en waarom achter de ervaring van het appgebruik.

Het onderzoek bestaat uit meerdere fasen:



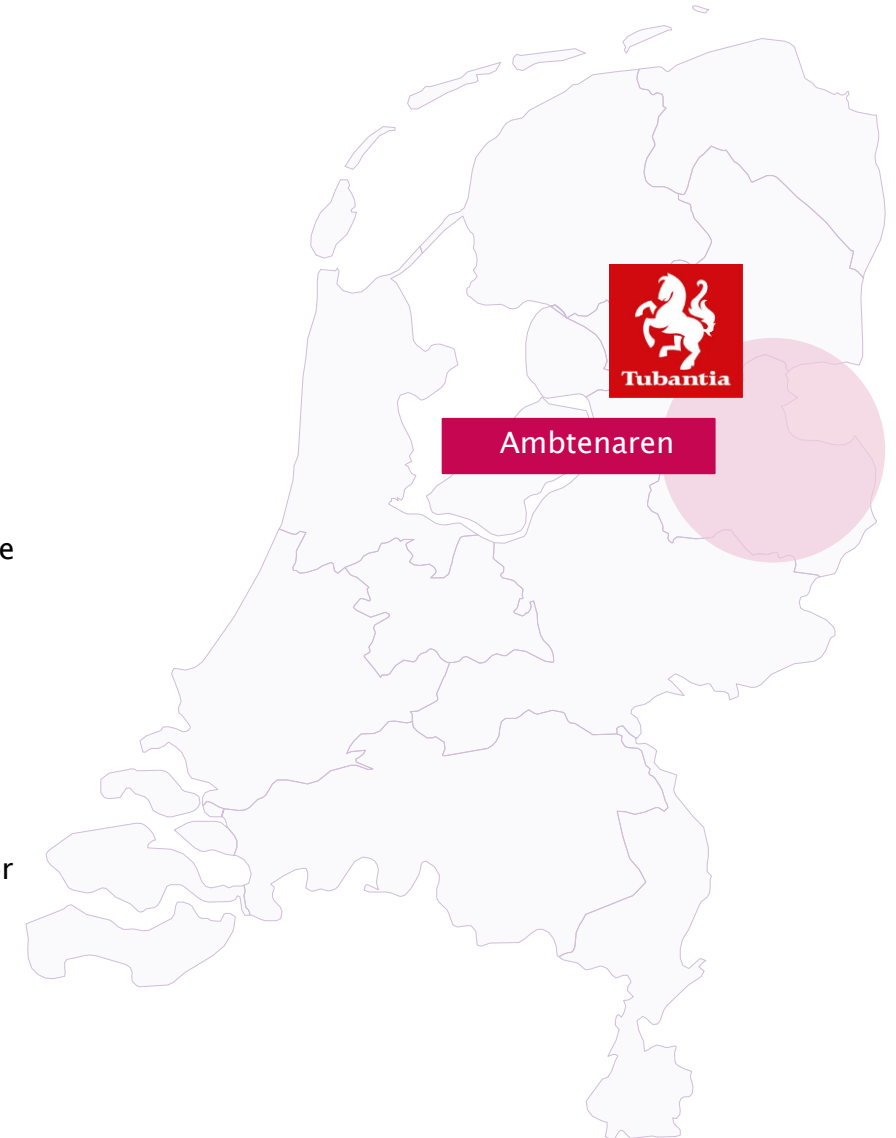
AANPAK

Aanmelding op basis van zelfselectie

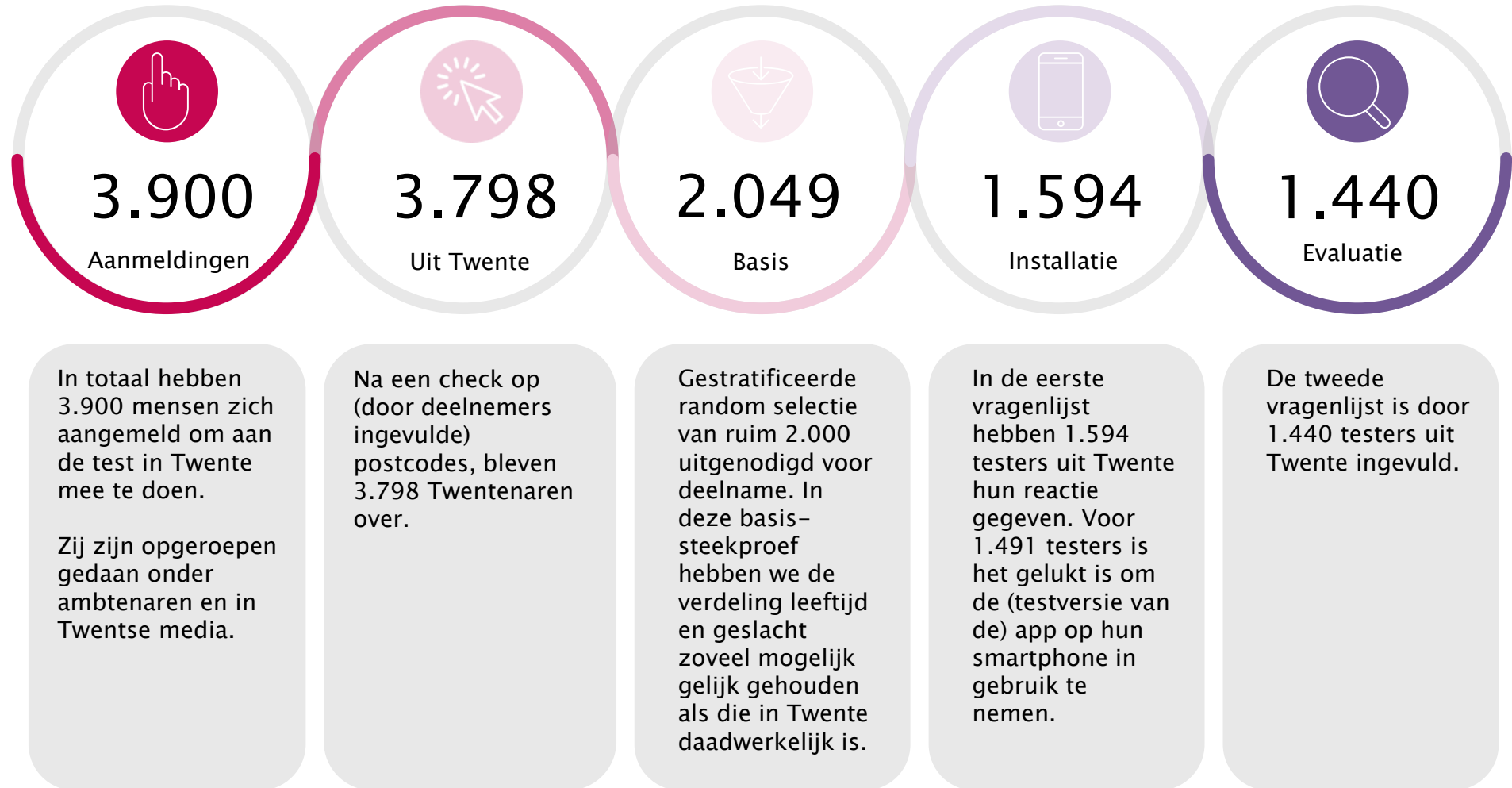
- > Om de resultaten goed te kunnen plaatsen is het van belang om bewust te zijn van de samenstelling van de steekproef.
- > Omdat het onderzoek een experiment betreft, namelijk het daadwerkelijk gebruiken van de (testversie van de) CoronaMelder op de eigen smartphone, moeten deelnemers hier welwillend tegenover staan en over het juiste besturingssysteem (iOS 13.5 of Android 6.0) beschikken. We weten niet of Twentenaren die aan de test willen en kunnen meewerken een andere houding tegenover de CoronaMelder hebben dan mensen die niet aan de test willen meewerken.
- > Anders dan bij de Nederlandse testers is er voor het onderzoek in Twente een oproep voor deelname gedaan onder Twentse ambtenaren, zij konden de oproep vervolgens uitzetten onder bekenden. Daarnaast is in lokale media (waaronder Tubantia online en papieren krant en 1 Twente radio) een oproep voor deelname gedaan.
- > De steekproef is volledig door zelfselectie tot stand gekomen, waardoor de uitkomsten niet generaliseerbaar zijn.

Groot animo, selectie noodzakelijk

- > Omdat de animo groot was en het aantal benodigde testers beperkt, hebben we uit de aanmeldingen geloot wie wel en niet deel mocht nemen. Hierbij hebben we zoveel mogelijk de verdeling leeftijd en geslacht in lijn gebracht met de daadwerkelijke verdeling in Twente. Hiervoor hebben we een random selectie toegepast, rekening houdend met de verdeling.
- > Ingelote Twentenaren gingen het testtraject in, uitgelote Twentenaren kregen een bedankmail.
- > Van de ingelote Twentenaren heeft niet iedereen de installatievragenlijst (volledig) ingevuld. Een aantal van hen konden of wilden uiteindelijk de testversie van de CoronaMelder niet in gebruik nemen. Een uitleg over de testomgevingen is terug te vinden in de onderzoeksverantwoording in de bijlagen.
- > In de evaluatievragenlijst is het aantal completes ook weer iets lager; niet iedereen heeft deze tweede vragenlijst ingevuld. Op de volgende pagina is het verloop van de steekproef te zien.
- > Een uitgebreide onderzoeksverantwoording is terug te vinden in de bijlagen.

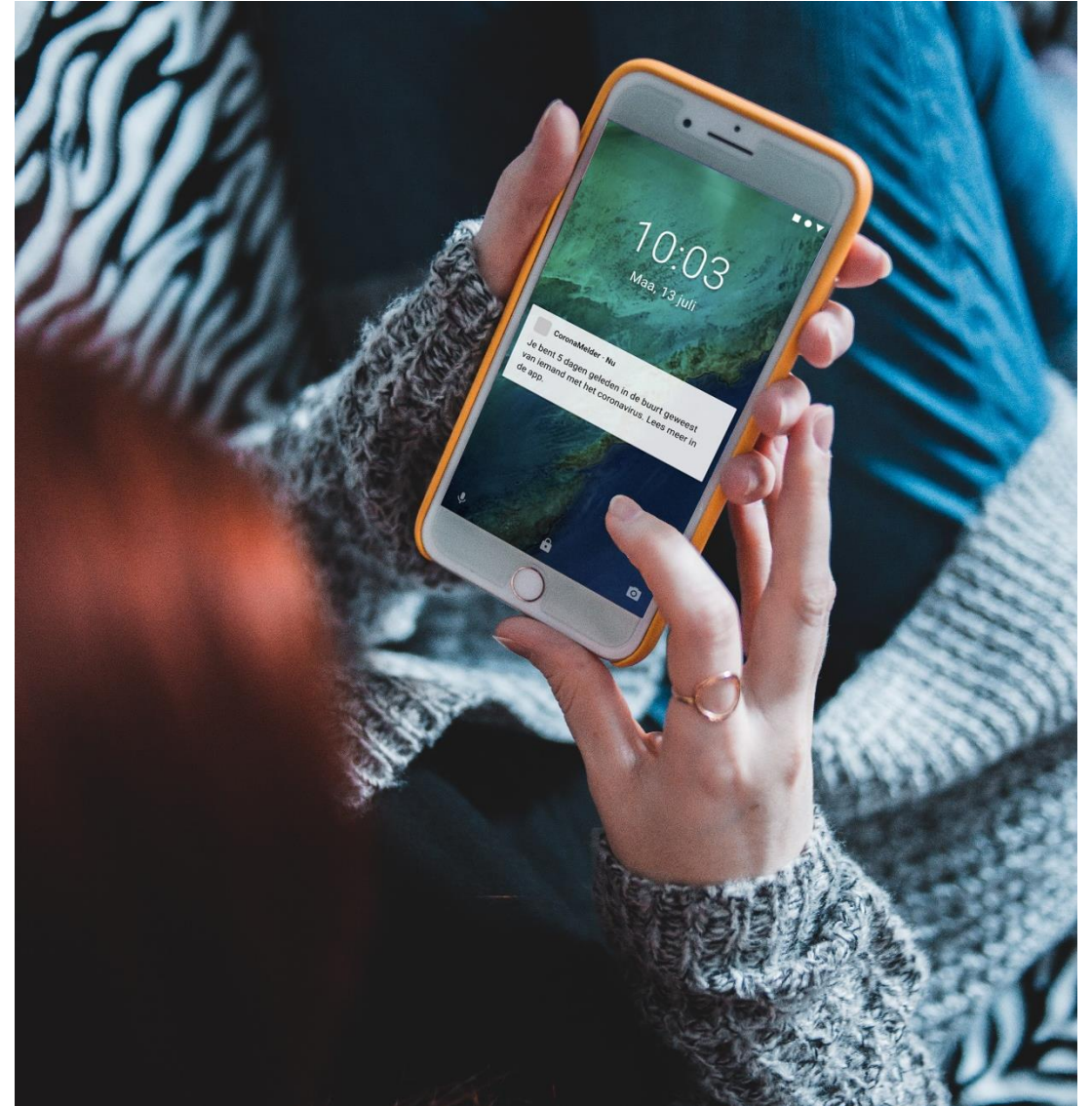


STEEKPROEFVERLOOP



ONDERZOEK IN CONTEXT

- > Er is en wordt veel onderzoek gedaan naar de gebruiksvriendelijkheid van de corona-notificatieapp:
 - Het bouwteam van de app heeft schermen en flows tijdens de ontwikkeling steeds voorgelegd aan potentiële gebruikers om inzicht te krijgen in de gebruiksvriendelijkheid. In deze fase was de app nog niet werkend en gaven deelnemers feedback op concepten en mock-ups.
 - Door Universiteit Twente is een labtest uitgevoerd waarin verschillende doelgroepen, waaronder doelgroepen met een beperking, de app konden ervaren. Het ging hierbij om de werkende app, die op voorbereide telefoons aan de deelnemers is voorgelegd.
- > Dit onderzoek, de veldtest onder testers uit Twente, is het eerste onderzoek waarbij een testversie van CoronaMelder daadwerkelijk door gebruikers op hun eigen telefoon in gebruik werd genomen. Deelnemers moesten dus instemmen met het gebruiken én beoordelen van de testversie van CoronaMelder.
- > Hetzelfde onderzoek is ook onder Nederlanders uitgevoerd. De inzichten uit beiden onderzoeken komen grotendeels overeen.



ONDERZOEK IN CONTEXT

- > Naast onderzoeken naar de gebruiksvriendelijkheid van de app, wordt ook gedragsonderzoek gedaan door het RIVM en GGD'en. Hieruit blijkt dat de intenties positief zijn, maar dat men zich bij symptomen toch vaak niet laat testen (zie kader).
- > In een artikel in de Volkskrant van 16 juli jl. wordt geschreven dat het animo voor corona tracing apps in andere landen laag is. In dit artikel wordt een onderzoek van het RIVM van eind mei aangehaald waaruit blijkt dat een derde van de Nederlanders bereid blijkt een dergelijke app te downloaden.
- > De NOS bericht 30 april dat uit een onderzoek van de Erasmus Universiteit in Rotterdam blijkt dat ruim de helft van de Nederlanders, vooral jongeren en jongvolwassenen, bereid zijn de app te downloaden.
- > In het huidige onderzoek is de intentie om CoronaMelder straks daadwerkelijk te gebruiken zeer hoog. Dit kan een gevolg zijn van de opzet van het onderzoek: men moet bereid zijn de testversie van de app te downloaden waardoor men mogelijk al positief staat tegenover de corona-notificatieapp. Bij het interpreteren van de resultaten is het belangrijk hier rekening mee te houden. **De uitkomsten uit dit onderzoek lenen zich niet voor uitspraken over de hele populatie (alle Twentenaren of alle Nederlanders).**

Positieve intenties, totdat symptomen optreden

Sinds 1 juni kan iedereen met klachten zich laten testen. Van de mensen zonder klachten zegt 68% zich te willen laten testen als ze corona-gerelateerde klachten (zoals loopneus, hoesten, benauwdheid of koorts) zouden krijgen. Als mensen die klachten daadwerkelijk hebben, geeft 28% aan zich te willen laten testen. Ongeveer 12% van de mensen met klachten, geeft aan zich ook daadwerkelijk getest te laten hebben.

Een vergelijkbaar verschil zien we bij het thuisblijven bij klachten. Het draagvlak voor de maatregel om thuis te blijven bij corona-gerelateerde klachten, neemt bijvoorbeeld af van 87% naar 60% als mensen klachten ontwikkelen. Ongeveer 8 van de 10 mensen met klachten geeft aan niet thuis te blijven: zo gaan 4 op de 10 mensen wel naar het werk, 3 op de 10 gaan naar de horeca, en ruim 8 op 10 doet boodschappen.

Mensen tonen grote bereidheid om in isolatie te gaan als ze een positieve testuitslag zouden krijgen (95%) of als een huisgenoot positief getest zou worden (84% ja, 10% weet het niet).

<https://www.rivm.nl/gedragsonderzoek/maatregelen-welbevinden/thuisblijven-testen-quarantaine>

LEESWIJZER

Over wie gaan de inzichten in dit rapport?

- > In de resultaten noemen we de deelnemers 'testers uit Twente'. De steekproef is volledig door zelf selectie tot stand gekomen, en daarom leent dit onderzoek zich niet om uitspraken te doen over de gehele populatie, alle inwoners uit de regio Twente.
- > Om elke misinterpretatie van cijfermatige inzichten te voorkomen, rapporteren wij daarom geen percentages of absolute aantallen in deze regionale aanpak*.
- > We hebben de inzichten op een kwalitatieve manier geanalyseerd. We vermelden of iets voor meer of minder deelnemers geldt en vooral waarom en welke aspecten een rol spelen. De orde van grootte laten we ook zien in de visuals: grotere visuals representeren een grotere groep deelnemers dan kleinere visuals.
- > Quotes van testers uit de toelichtingen in het kwantitatieve onderzoek geven we cursief weer. De inzichten vanuit de kwalitatieve gesprekken zijn te herkennen aan de roze aanhalingstekens op de pagina ("). De inzichten vanuit de kwalitatieve gesprekken zijn gebaseerd op de interviews met zowel Nederlandse als Twentse testers.

** Naast het onderzoek in Twente, is hetzelfde onderzoek ook onder het algemeen Nederlands publiek uitgevoerd. De inzichten uit dat onderzoek zijn beschreven in het rapport: "GEBRUIKSERVARING CORONAMELDER, Een kwantitatief en kwalitatief onderzoek onder Nederlandse testers van CoronaMelder". Op basis van dat onderzoek zijn cijfermatige uitspraken wel mogelijk. Om context te geven, vermelden we bij sommige conclusies (p. 11) de resultaten van het onderzoek onder het algemeen Nederlands publiek.*





CONCLUSIES

Testers staan positief tegenover CoronaMelder

De groep testers uit Twente staat, net als de Nederlandse testers uit het onderzoek onder het algemeen Nederlands publiek, over het algemeen positief tegenover de corona-notificatieapp. Dit is voorafgaand aan de test al zo en blijft ook tijdens de test het geval.

Verantwoordelijkheid nemen, belangrijk voor individu en maatschappij

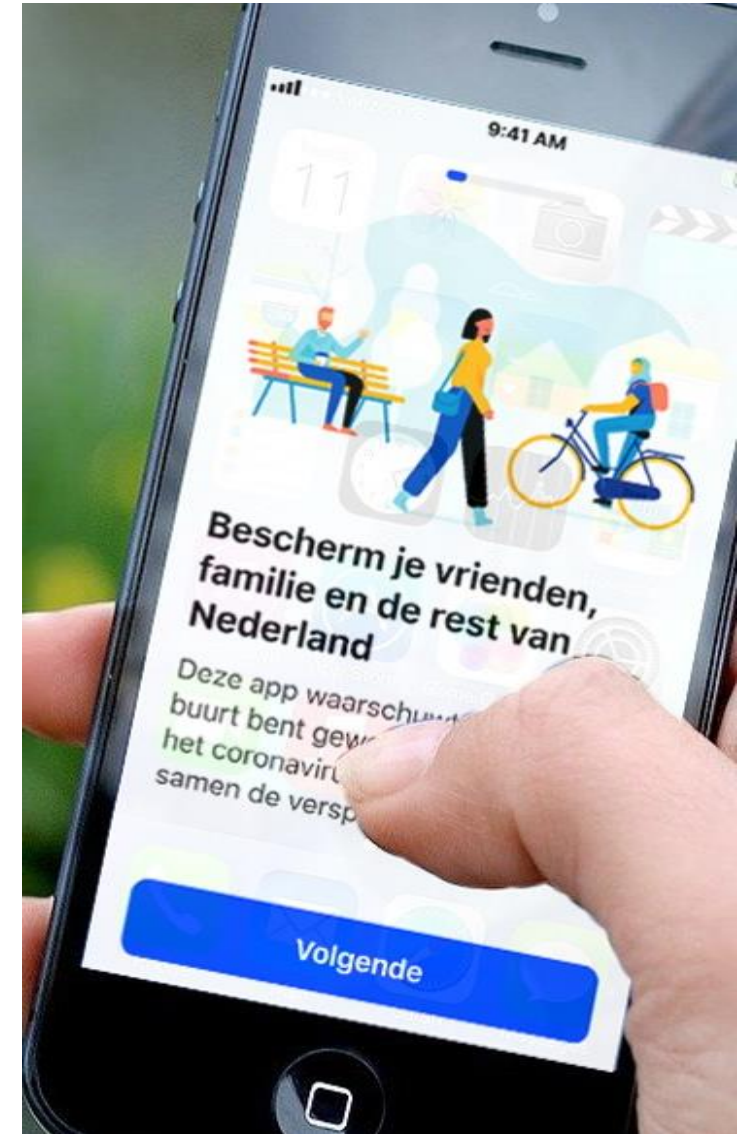
Een belangrijke reden waarom Twentse testers positief zijn over CoronaMelder, is omdat het volgens hen helpt om samen alert te zijn en bij te dragen aan het indammen van het coronavirus. De Twentse testers zien als voordeel van de app dat het hen en anderen waarschuwt als ze risico hebben gelopen. De kleinere groep die niet zo positief is, zetten vraagtekens bij de effectiviteit als niet iedereen mee doet en er heersen twijfels over de privacy. Dit is vergelijkbaar met de Nederlandse testers.

Onboarding verloopt heel soepel

Het in gebruik nemen van de app gaat bij vrijwel iedereen zonder problemen en ervaart men als zeer gemakkelijk. Uit de interviews blijkt dat testers dachten dat ze (persoons)gegevens zouden moeten invoeren. Dat dat niet hoeft ervaren testers als positief. Het onboarding proces verloopt zeer soepel: testers klikken automatisch door de beginschermen met informatie en stellen het op prijs dat de app vervolgens aangezet moet worden. Dit is een bewuste handeling waarbij testers toestemming geven om de app te activeren.

Meldingen nog voor verbetering vatbaar

Hoewel de schermen over het algemeen duidelijk gevonden worden, geven de testers meerdere punten aan ter optimalisatie. Dit wordt op de volgende pagina's uitgebreider besproken.



CONCLUSIES

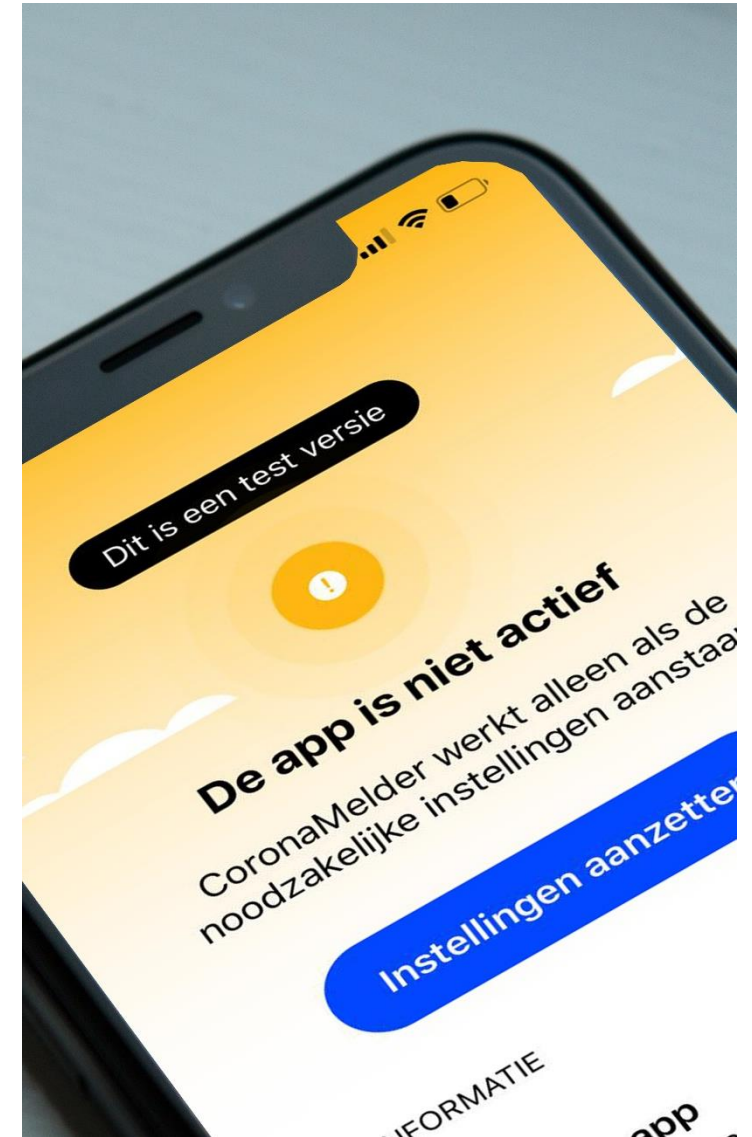
Werking van de app deels bekend

Twentse testers weten, net als de Nederlandse testers, over het algemeen goed dat de app niet opslaat *wie* men is. Of de app opslaat *waar* ze zijn geweest is niet voor iedereen duidelijk. Uit de interviews blijkt dat testers vanuit de uitleg in de app weten dat de app dit niet doet. Maar toch denken een aantal testers dat een telefoon, en dus de app, altijd opslaat waar je bent.

Testers accepteren bluetooth als voorwaarde

Testers begrijpen en accepteren dat de app via bluetooth werkt. Sommige testers hebben bluetooth niet standaard aan staan omdat ze het niet gebruiken en/of om de batterij te sparen. Testers geven aan de app niet meer te gebruiken als blijkt dat het de batterijduur drastisch verkort. Ze geven aan dat ze minimaal een dag hun telefoon willen gebruiken zonder op te laden.

Soms geeft de app aan 'niet actief' te zijn. Enkele testers hadden voorafgaand aan deze melding hun bluetooth uitschakelt. In andere gevallen geeft de app dit uit zichzelf aan, waarbij het voor testers onduidelijk is waarom ze deze melding krijgen.



CONCLUSIES

Startpagina van de app prettig, maar kan duidelijker

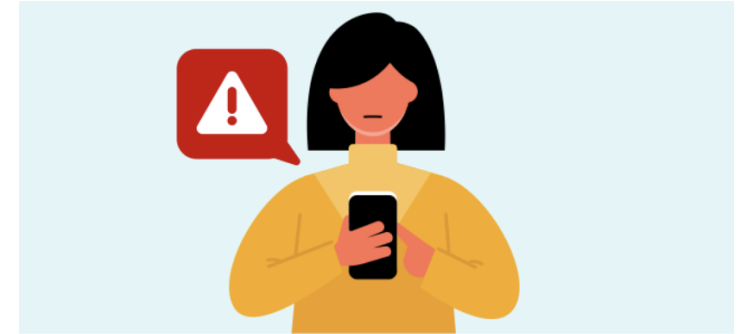
- > Zowel Twentse als Nederlandse testers vinden het prettig dat de app laat zien actief (of inactief) te zijn, als bevestiging dat de app het doet. Sommige testers geven aan graag extra bevestiging te krijgen dat de app daadwerkelijk actief is.
- > Het lijkt erop dat testers na het in gebruik nemen van de app nauwelijks verder kijken. De informatie in de beginschermen hebben voldoende informatie geboden voor een idee van de werking van de app. Daarna wacht men op een melding en verwacht daarin concrete informatie en adviezen te vinden.

Links op startpagina doen vermoeden al iets in gang te zetten

Sommige links op de startpagina zijn zo geformuleerd dat testers vermoeden al iets in werking te zetten. Dit heeft zowel met de koppen 'Coronatest aanvragen' en 'Ik ben getest en heb corona' te maken, als met de gebiedende wijs van de toelichting. Dit laatste geldt vooral voor 'Stuur anderen een anonieme melding dat je besmet bent'. Hierdoor durven mensen niet verder te klikken en komen ze niet op relevante informatiepagina's terecht.

Informatiepagina's in app kunnen duidelijker

- > Op de pagina 'Melding gekregen' staan verschillende adviezen door elkaar: dat je het virus aan anderen kunt doorgeven ook als je zelf niet ziek bent, dat je bij klachten zoveel mogelijk thuis moet blijven en dat je bij klachten een test moet doen. De vraag rijst of men zonder klachten dan geen test hoeft te doen.
- > Op de pagina 'Coronatest aanvragen' staat juist dat je in alle gevallen een test moet doen. Ook als je geen klachten hebt, of als je wel klachten hebt en geen melding hebt gekregen is het advies om een test te doen.



Wat betekent het als je een melding krijgt?

De app stuurt een melding als je 10 minuten dicht bij iemand bent geweest die later corona blijkt te hebben. Volgens het RIVM en de GGD heb je in deze situatie extra kans op besmetting gelopen. Als je besmet bent, kan je het virus aan anderen doorgeven. Ook als je nu niet ziek voelt.

Klachten die passen bij het coronavirus (COVID-19)

- (licht) hoesten
- loopneus, niezen, keelpijn
- verlies van geur en/of smaak kortademigheid/benaauwdheid
- koorts boven de 38 graden

CONCLUSIES

Intentie om advies op te volgen

Twentse testers hebben de intentie om de adviezen in de app op te volgen. Een groot deel van de Twentse testers geeft aan zich te laten testen als zij een besmettingsmelding krijgen ongeacht of ze wel of geen (ernstige) klachten hebben. Ook geeft een meerderheid aan zoveel mogelijk thuis te blijven na een besmettingsmelding in combinatie met (lichte) klachten. Bij ernstige klachten geeft de meerderheid van de Twentse testers ook aan een arts te zullen raadplegen. Dit is in lijn met de resultaten onder de Nederlandse testers. Echter intentie leidt niet altijd tot gedrag, dit blijkt ook uit het gedragsonderzoek van RIVM (zie pagina 8).

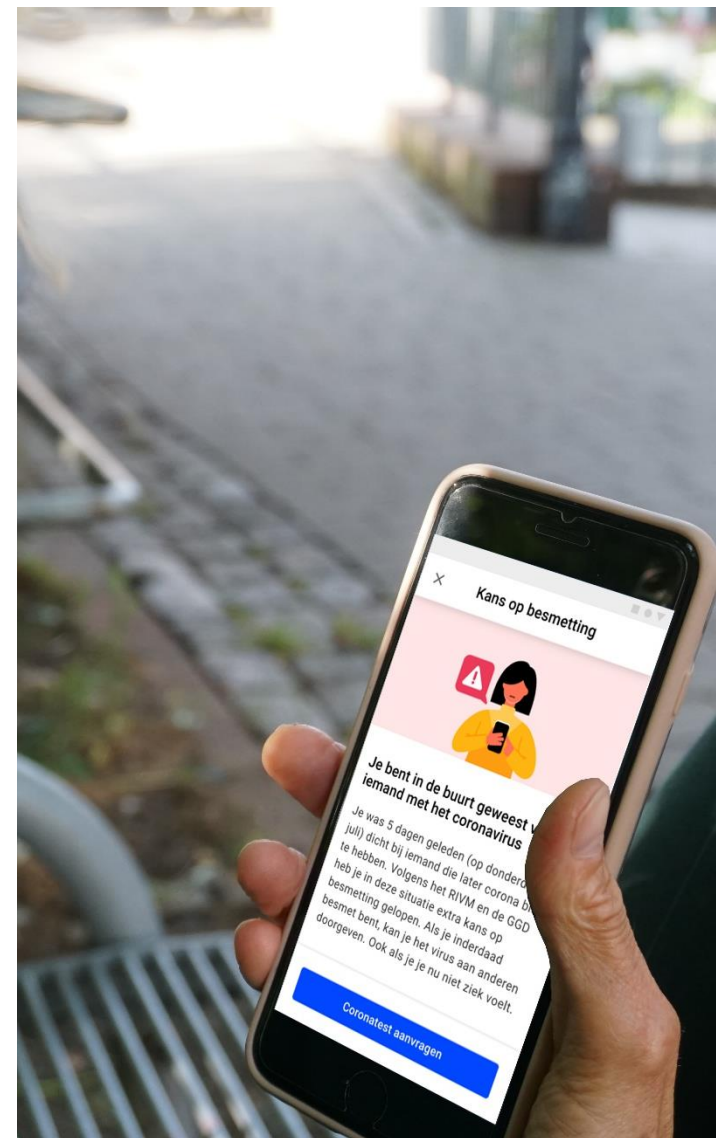
Ondanks dat een aanzienlijk deel van de Twentse testers aangeeft de adviezen te zullen opvolgen, geven de testers meerdere verbeterpunten ter verduidelijking van de adviezen en meldingen in de app.

Besmettingsmelding

In het pop-up venster dat gebruikers zien 'Je bent 5 dagen geleden in de buurt geweest bij iemand met het coronavirus' zou volgens sommige testers gelijk een oproep tot actie moeten zitten waarbij duidelijk wordt wat je moet doen. De Nederlandse testers noemen juist de timing van 5 dagen; ze vinden dit een lange periode. De mogelijkheid om de melding in de app te verwijderen ervaren sommige testers als onlogisch, daarmee kun je je onttrekken aan de melding en het advies om je te laten testen. De teksten in de app bij 'Melding gekregen/Kans op besmetting' mogen van sommige testers wel wat stelliger, zodat er minder ruimte voor interpretatie is.

Corona-positief

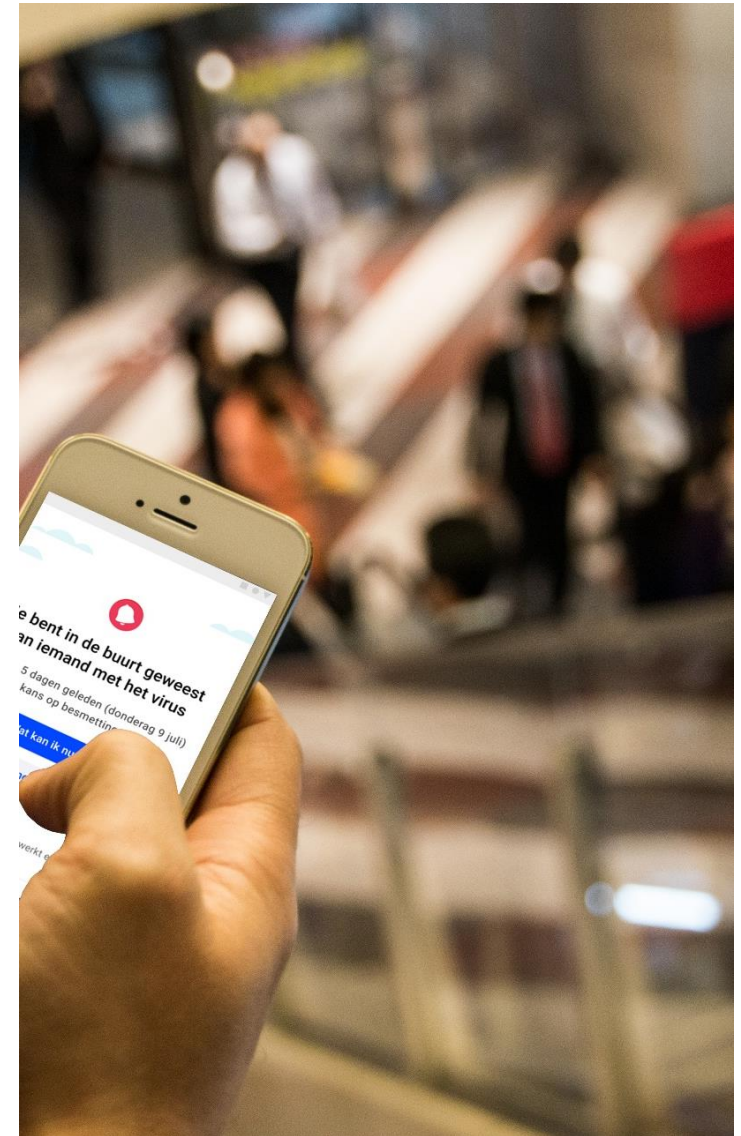
Dat er hulp nodig is van de GGD om de codes te delen is niet voor alle Twentse testers duidelijk. Ook geven de testers aan dat de teksten in de app bij 'Positief getest/GGD-sleutel' tegenstrijdig aanvoelen. Moet men wachten op instructies of codes delen? Ook vragen enkele Twentse testers zich af of er geen misbruik gemaakt zal worden van de mogelijkheid om codes te delen en daarmee anderen te waarschuwen. Dit is ook het geval bij de Nederlandse testers.



CONCLUSIES

Gebruiksintentie onder Twentse testers hoog

- > De ruime meerderheid van de Twentse testers is er van overtuigd de CoronaMelder bijdraagt aan het indammen van het coronavirus.
- > Het overgrote deel van de testers uit Twente geeft dan ook aan de app na lancering in gebruik te gaan nemen en aan te bevelen bij anderen. Volgens deze testers is het in gebruik nemen en hebben van de app een kleine moeite om samen bij te dragen aan inperking van het coronavirus.
- > Bij deze conclusies moeten we ons realiseren dat door de opzet van deze veldtest testers al welwillend stonden tegenover het in gebruik nemen van de testversie van CoronaMelder. Mogelijk zijn dit testers die sowieso al van plan waren om de corona-notificatieapp te gaan downloaden.*





ONZE VISIE & AANBEVELINGEN

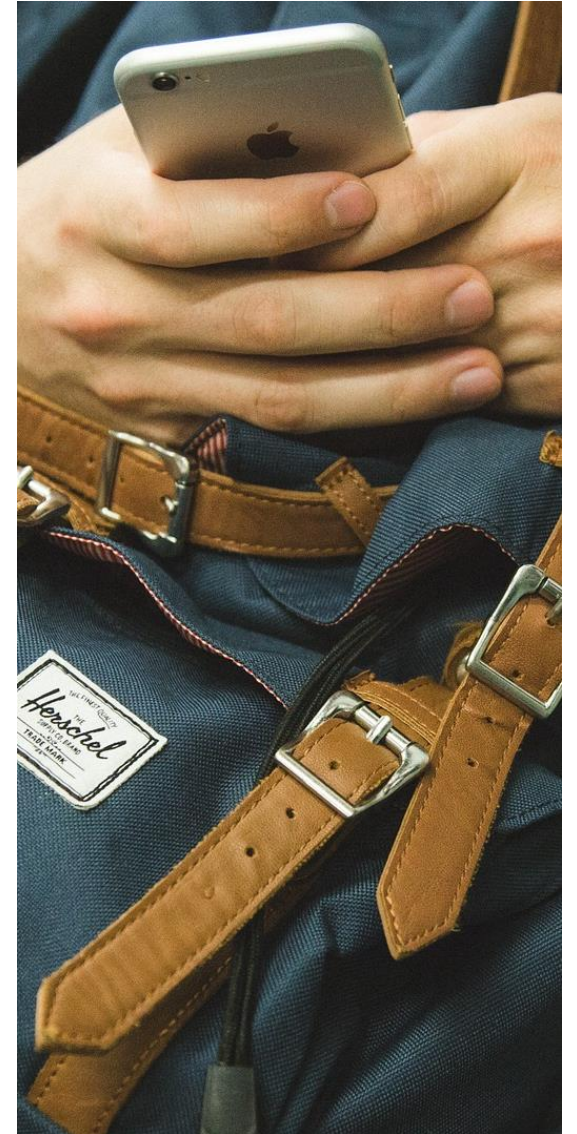
Helder en open over privacy in communicatie rondom CoronaMelder

De grootste zorgen van testers rondom de app betreffen de privacy. Dit is mogelijk aangewakkerd door berichten in de media over voorlopers van CoronaMelder (na de appathon). Hoewel Twentse en Nederlandse testers over het algemeen weten dat CoronaMelder anoniem werkt, blijft enig wantrouwen en een sceptische houding bestaan. Sommige testers geven toch aan te twijfelen aan de privacy en anonimiteit van de app.

Het is daarom van groot belang om zowel de werking van de app als de omgevingsfactoren heel duidelijk uit te leggen en toe te lichten in communicatie rondom CoronaMelder. In de app zelf is het vooral van belang om duidelijk te maken dat de app niet opslaat *wie* en *waar* je bent. Hierbij helpt een toelichting over de benodigde locatievoorziening in Android bij het gebruiken van bluetooth, dit zorgt bij sommige testers voor verwarring.

Werkning van de app uitleggen in communicatie rondom CoronaMelder

Onze verwachting is dat potentiële gebruikers gemakkelijker te verleiden zijn om de app te gebruiken, als ze een goed begrip hebben van de anonieme werking van de app. Het is dus van groot belang om hier veel aandacht aan te besteden. Ons advies zou zijn om dit zowel in woord als (bewegend) beeld te doen.



ONZE VISIE & AANBEVELINGEN

De kleine moeite in verhouding tot de mogelijk grote impact benadrukken

Een groot deel van de Twentse testers zeggen iets over het belang van CoronaMelder voor de volksgezondheid. De app helpt corona-uitbraken tijdig in te dammen en zorgt dat alleen mogelijk besmette(lijke) mensen in quarantaine gaan, zodat de rest van het land draaiende blijft. Het downloaden en in gebruik nemen van de app ervaren testers als een kleine moeite waardoor dit voor hen geen barrière vormt. Dit geldt zowel voor Twentse als Nederlandse testers.

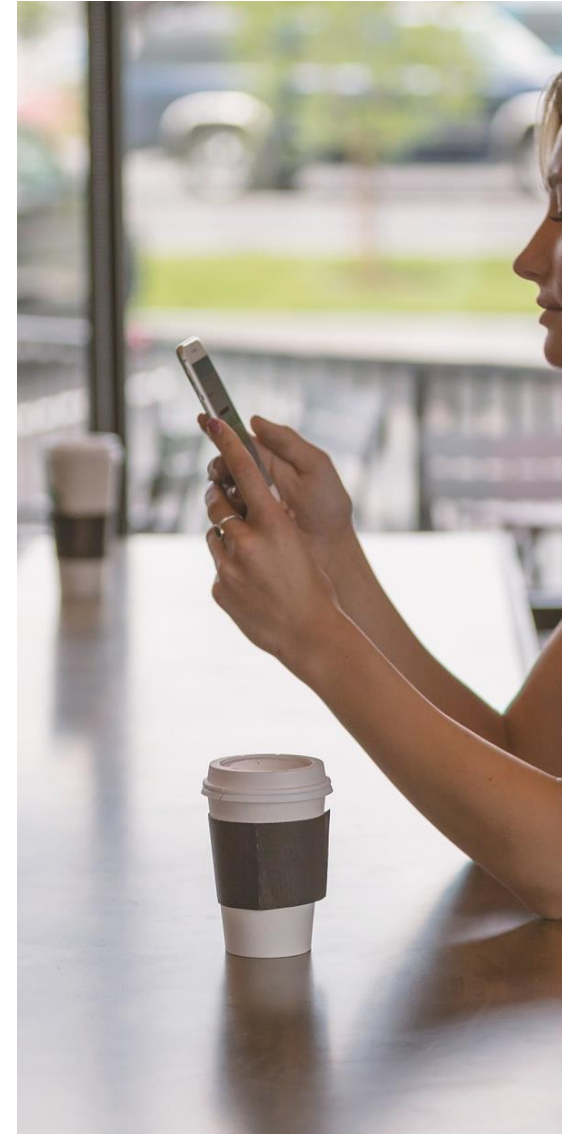
Wel geven Twentse testers aan bang te zijn dat de app voldoende effectief is doordat te weinig mensen de app zullen downloaden. Hierzal in de communicatie over CoronaMelder goed op gelet moeten worden. Enerzijds moet het belang van zo veel mogelijk gebruikers benadrukt worden, anderzijds moet dit mensen niet de moed in de schoenen laten zakken waardoor ze de app zelf ook niet in gebruik zullen nemen. Een goede balans hierin is essentieel.

Maak duidelijk dat men de app na downloaden moet activeren, om twijfelaars over de streep te trekken

Als men eenmaal besluit om de app te downloaden, verloopt het onboarding proces zeer soepel en gemakkelijk. Wellicht zullen meer mensen de app in de app stores downloaden als zij weten dat ze deze actief moeten aanzetten om de app in werking te stellen. Dit geeft hen de gelegenheid om de app te verkennen en dan pas te besluiten om de app aan te zetten. In het onderzoek blijkt dat het in gebruik nemen makkelijker en anoniemer is dan men dacht. De ervaring met de beginschermen in het onboarding proces draagt zo mogelijk bij tot hogere adoptie.

Wees consistent en stellig in de adviezen in de app

De teksten in de schermen van de testversie zijn nog onvoldoende consistent. Het advies over wanneer men moet testen, mag stelliger: krijg je een besmettingsmelding, vraag dan een test aan ook al heb je geen klachten.





TESTERS UIT TWENTE DENKEN VOOR AANVANG VAN DE TEST POSITIEF OVER DE CORONA-NOTIFICATIEAPP. DIT WORDT AANGEWAKKERD DOOR VERANTWOORDELIJKHEIDSGEVOEL EN SAAMHORIGHEID

TESTERS UIT TWENTE ZIJN VOORAFGAAND AAN DE TEST AL ZEER POSITIEF OVER DE CORONA-NOTIFICATIEAPP

In de aanmeldvragenlijst is onderstaande tekst over de corona-notificatie app voorgelegd ter verduidelijking:

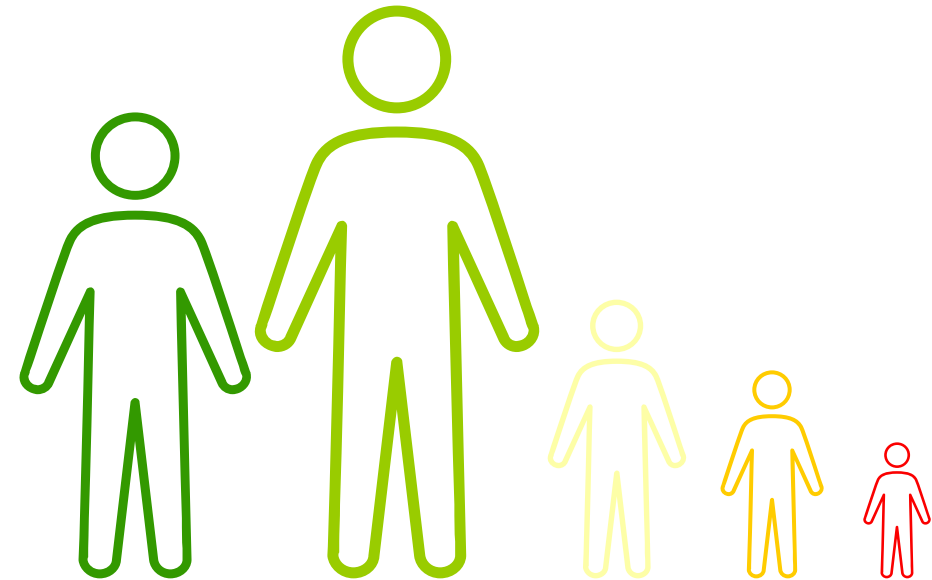
De corona-notificatieapp informeert jou zodra blijkt dat je in de buurt bent geweest bij iemand die is besmet met het coronavirus. Door dit bericht weet je dat de kans bestaat dat je ook besmet bent met het coronavirus. Heb je ook klachten? Dan kun je op basis hiervan besluiten je te laten testen bij de GGD.

Ben je positief getest? Door het invoeren van een unieke code in de app (die je van de GGD krijgt) zendt de app een volledig anoniem bericht uit naar mensen die de afgelopen twee weken meer dan 10 minuten achter elkaar dicht bij jou in de buurt zijn geweest. Met bluetooth wordt achterhaald of telefoons bij elkaar in de buurt zijn geweest. De telefoons wisselen via bluetooth codes met elkaar uit. Met die uitwisseling van codes weet de app alleen dat deze telefoons elkaar ontmoet hebben, hoe lang dat duurde en hoe groot de afstand ongeveer was. De app weet niet wie jullie zijn en waar jullie waren. De app is volledig anoniem en er wordt geen informatie over jou of je locatie opgeslagen. Je hoeft geen persoonlijke gegevens in te voeren. Ook niet als je corona hebt.

De app wordt beheerd door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en ondersteunt het werk van de GGD. De GGD doet bij elke besmetting bron- en contactonderzoek. Door de app gaat dat sneller. De verwachting is dat mensen sneller gewaarschuwd kunnen worden die zelf nog niet weten dat ze mogelijk het virus bij zich dragen.

Hoe sta jij tegenover de corona-notificatieapp, alles bij elkaar?

Basis: alle testers uit Twente – aanmeldvragenlijst



POSITIEVE HOUDING TWENTSE TESTERS VOORAFGAAND AAN DE TEST INGEGEVEN DOOR GEVOEL VAN SAAMHORIGHEID, VERANTWOORDELIJKHEID EN VEILIGHEID

Een groot deel van de testers uit Twente is voorafgaand aan de test positief over de corona-notificatieapp, CoronaMelder. Men draagt de volgende redenen aan:

Er heerst onder Twentse testers een gevoel van saamenhorigheid en verantwoordelijkheid rondom het virus. Alle middelen moeten worden ingezet om het virus te stoppen:



- *Als ik een bijdrage kan leveren aan een verstandige Corona-proof maatschappij dan voel ik mij verplicht om dit te doen!*
- *Ik vind het belangrijk dat alle bronnen, wel op een veilige manier, aangeboord worden om het virus onder controle te krijgen.*
- *We moeten alle beschikbare technische middelen gebruiken om een probleem als corona beheersbaar te krijgen en houden.*

Twentse testers willen CoronaMelder gebruiken om zichzelf en anderen in bescherming te nemen:



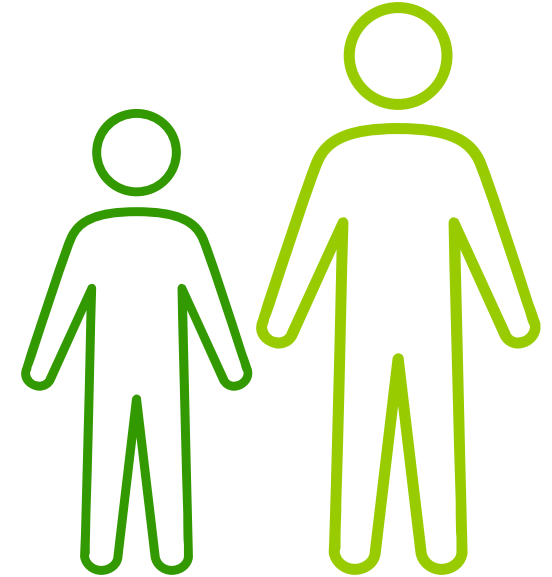
- *Het is belangrijk te weten of je grote kans hebt besmet te zijn. Dan kun je je omgeving beschermen door zelf in quarantaine te gaan tot je zekerheid hebt.*
- *Mijn man is risicopatiënt! We zijn super voorzichtig en worden beperkt in ons gaan en staan! Met die app wordt de kring weer iets groter!*

Een gevoel van veiligheid en de vrijheid om 'normaler' te leven zijn belangrijke factoren om app te gebruiken:



- *Ik val zelf in de risicogroep als hartpatiënt en heb wel behoefte aan een gevoel van veiligheid.*
- *Door deze technologie kunnen we het vertrouwen weer terug krijgen om in groepen samen te komen.*
- *Ik werk in een winkel en kom daardoor veel in contact met mensen wat ik nog wel eens spannend vind.*

Hoe sta jij tegenover de coronanotificatieapp, alles bij elkaar?
Basis: alle testers uit Twente –
aanmeldvragenlijst



EEN KLEIN DEEL IS NEUTRAAL OVER CORONAMELDER OMDAT DE EFFECTIVITEIT NOG BEWEZEN MOET WORDEN



Privacy in CoronaMelder is belangrijk, maar de volksgezondheid lijkt voor te gaan:

- *Privacy is belangrijk, maar gezondheid van de mensen is nu zeker veel belangrijker.*
- *Zolang het anoniem is, helpt het mij voorkomen het virus te krijgen of het verder door te geven.*

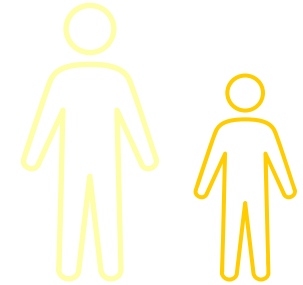
Een klein deel is neutraal over CoronaMelder. Ze nemen een afwachtende houding aan ten aanzien van CoronaMelder, omdat het succes ook afhankelijk is van het gebruik van de app door anderen. Ze willen met de tijd kijken of het werkt:



- *Afwachtend of dit gaat werken en mensen massaal de app gaan gebruiken.*
- *Ik ben benieuwd of het gaat werken en of het uiteindelijk bijdraagt aan het verminderen dan wel voorkomen van besmettingen.*
- *De praktijk zal moeten uitwijzen of het werkt. Het is natuurlijk ook belangrijk dat er heel veel mensen mee gaan doen.*
- *Het is altijd afwachten met zo'n nieuw project.*
- *Daarnaast benieuwd hoeveel mensen de corona app uiteindelijk gaan gebruiken.*
- *Het succes van de app valt en staat bij het feit of mensen aangeven het virus te hebben. Ik heb vraagtekens bij het feit of mensen dat gaan doen.*

Hoe sta jij tegenover de coronanotificatieapp, alles bij elkaar?

Basis: alle testers uit Twente – aanmeldvragenlijst



SLECHTS EEN ENKELING VAN DE TESTERS UIT TWENTE IS VOORAFGAAND AAN DE TEST NEGATIEF OVER CORONAMELDER. ZIJ DENKEN DAT DE APP ANGST OF ONRUST KAN VEROOZAKEN EN ER ZIJN TWIJFELS RONDOM PRIVACY

Een enkeling van de testers uit Twente die negatief is, is voorafgaand aan de test bang voor onrust of hun privacy.



De verwachting van deze testers uit Twente is dat CoronaMelder onrust en angst kan veroorzaken.

- *Ik ben benieuwd wat een app als deze kan bijdragen aan onzekerheid, of dat het juist onzekerheid aanwakkert. In de buurt van een persoon is niet hetzelfde als hoge kans dat je besmet bent.*
- *Voor de samenleving denk ik dat het een goede manier is om het virus zo goed mogelijk te kunnen volgen en indammen, maar voor mezelf vraag ik me af of het rust geeft of juist helemaal niet.*



Ze hebben hun twijfels over hun privacy in de app. Ook al wordt gezegd dat de privacy wordt gewaarborgd, toch zijn deze testers uit Twente hier niet zeker van.

- *Ondanks alle privacy-voorzorgsmaatregelen, voelt het toch erg als binnendringen in mijn persoonlijke omgeving door de overheid.*
- *Doordat het om een tijd van 10 minuten gaat kan ik wel makkelijk herleiden wie in mijn omgeving Corona heeft (gehad). Levert mij als persoon wel info op over een ander en ja daarmee ook privacy inbreuk. Wel goed dat de technologie zelf dat niet doet.*
- *Ik denk dat het goed is dat je weet of je in de buurt bent geweest bij iemand die wellicht besmet is. Ik maak me echter zorgen over privacy issues.*

Hoe sta jij tegenover de coronanotificatieapp, alles bij elkaar?
Basis: alle testers uit Twente –
aanmeldvragenlijst



TESTERS UIT TWENTE STAAN VOORAFGAAND AAN DE TEST POSITIEF TEGENOVER DE MOGELIJKEDEN DIE DE APP TE BIEDEN HEEFT

Hoe sta jij tegenover deze manier van waarschuwen bij besmetting en ondersteuning bij het bron en contactonderzoek van de GGD via een app op je telefoon?

Basis: alle testers uit Twente – aanmeldvragenlijst



Twentse testers staan over het algemeen positief tegenover een app als de manier van waarschuwen in het bron-en contactonderzoek van de GGD.

Hoe sta jij tegenover het ontvangen van een waarschuwing als je bij iemand met het coronavirus in de buurt bent geweest?
Basis: alle testers uit Twente – aanmeldvragenlijst



Twentse testers staan over het algemeen positief tegenover het ontvangen van een melding.

Hoe sta jij tegenover het versturen van berichten naar personen die bij jou in de buurt zijn geweest als jij positief bent getest op corona?
Basis: alle testers uit Twente – aanmeldvragenlijst



Twentse testers staan over het algemeen positief tegenover het versturen van berichten na een positieve test.

**HET IS NIET VOOR ALLE TESTERS UIT TWENTE DUIDELIJK DAT CORONAMELDER
GEEN LOCATIE REGISTREERT. OOK IS ER ONDUIDELIJKHEID OVER DE ROL VAN
DE GGD BIJ HET DOEN VAN EEN MELDING**

EEN RUIME MEERDERHEID VAN DE TWENTSE TESTERS WEET DAT CORONAMELDER GEEN PERSOONSgegevens OPSLAAT, OVER HET OPSLAAN VAN DE LOCATIE HEERST ENIGE VERWARRING

In CoronaMelder is opgeslagen...

... wie ik ben (bijvoorbeeld naam of adresgegevens)
Basis: alle testers uit Twente – installatievragenlijst

... waar ik ben geweest
Basis: alle testers uit Twente – installatievragenlijst



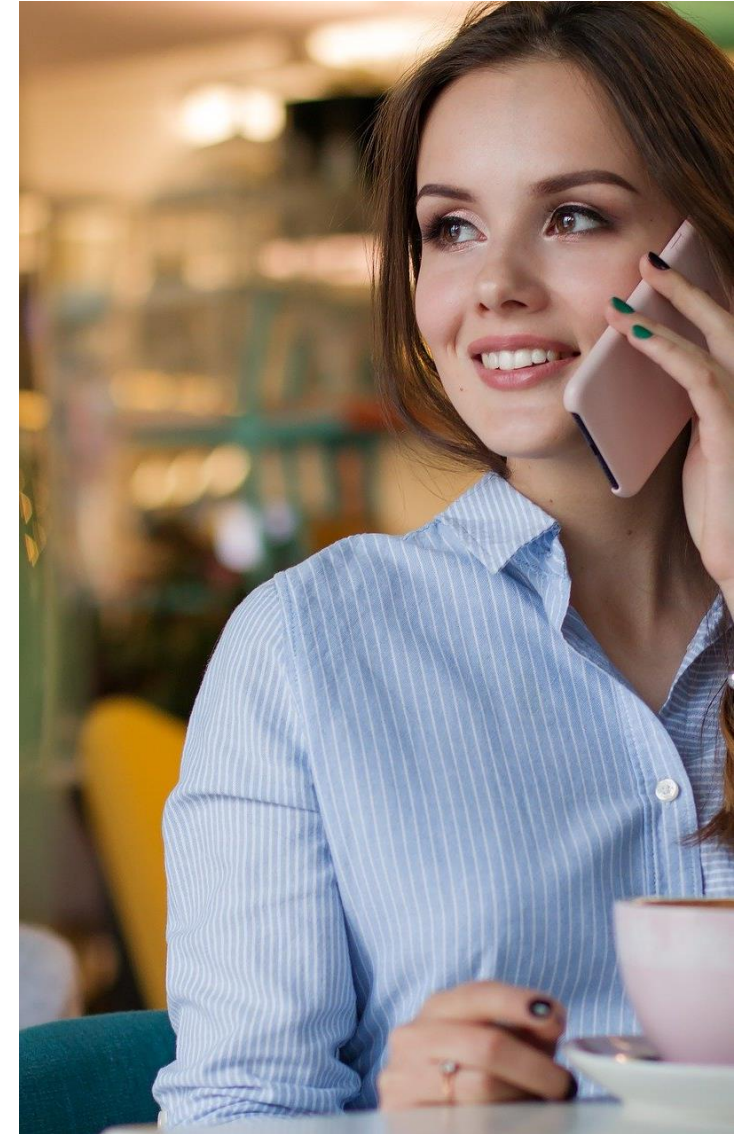
OOK UIT DE KWALITATIEVE INTERVIEWS KOMT NAAR VOREN DAT HET ONVOLDOENDE DUIDELIJK IS OF DE APP NU WEL OF GEEN LOCATIE REGISTREREERT

Men speelt over het algemeen terug dat de app niet weet waar je bent. Dit komt vooral omdat dit in de app wordt uitgelegd. Toch proeven we soms nog enige verwarring. Sommige testers denken dat de app wel weet waar men is, omdat dat in hun ogen nu eenmaal nodig is om te weten wáár je contact hebt gehad. Dit relateert men niet per se aan bluetooth, eerder aan het feit dat je telefoon altijd weet waar je bent:

- > *De app meet toch een soort van locatiegegevens met bluetooth zodat hij weet met wie je in aanraking bent geweest en er eventueel connecties gemaakt kunnen worden. Dit wordt met versleutelde codes uitgewisseld, dus de app weet geen persoons-, telefoon- of locatiegegevens.*
- > *De app weet alleen óf er contact is geweest en niet waar of hoe ik me beweeg.*
- > *Je gooit je privacy wel een beetje op straat in zoverre. Mijn vrouw zei vanavond al, ze kunnen wel precies zien waar je zit. Stel, ik heb gister bij een groep mannen gezeten. Stel dat er eentje corona getest is geweest, dan krijg ik dat berichtje. De app moet dan wel weten dat ik daar ben geweest. Daar ga je ook mee akkoord.*

Ook zijn er mensen die er niet zo zwaar aan tillen als CoronaMelder locatiegegevens zou gebruiken. Zij vinden het algemeen doel van de app zwaarder wegen dan eventuele privacy bezwaren ten aanzien van locatie:

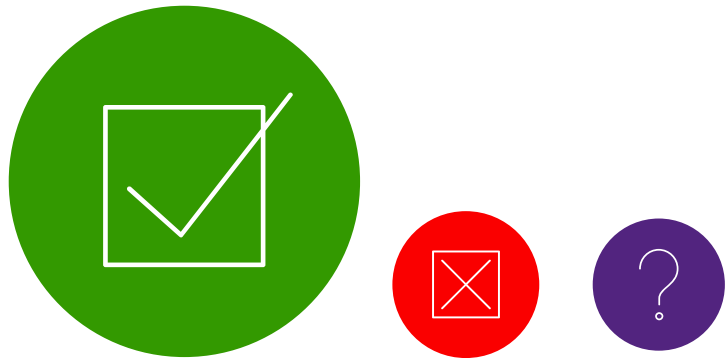
- > *Ik denk wel dat bluetooth inhoudt dat de app altijd weet waar ik ben. Mijn privacy ligt wel op straat, maar ik heb niets te verbergen en het gaat om de volksgezondheid dus prima.*



EEN GROTE MEERDERHEID VAN DE TESTERS UIT TWENTE WEET DAT JE ANDEREN ANONIEM VANUIT DE APP KAN INFORMEREN OVER JE BESMETTING. DE ROL VAN DE GGD HIERIN IS VOOR EEN GROOT DEEL ONDUIDELIJK

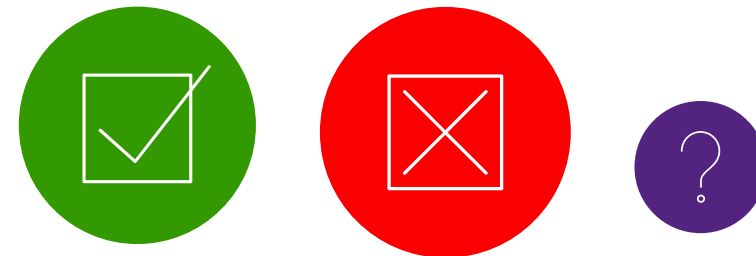
Door het sturen van codes vanuit de app kan ik anoniem anderen op de hoogte brengen van mijn positieve coronatest

Basis: alle testers uit Twente – evaluatievragenlijst



Om mensen bij wie ik langer dan 10 minuten in de buurt ben geweest te informeren over mijn positieve coronatest, heb ik hulp van de GGD nodig

Basis: alle testers uit Twente – evaluatievragenlijst



HET INSTALLEREN EN IN GEBRUIK NEMEN VAN DE APP GAAT BIJ VEEL TESTERS MOEITeloos

BIJNA ALLE TESTERS UIT TWENTE LUKT HET OM CORONAMELDER IN GEBRUIK TE NEMEN, INDIEN DIT NIET LUKT HEEFT DIT VAAK TE MAKEN MET DE TESTOMGEVING

Enkele testers is het niet gelukt om CoronaMelder te downloaden. Reden die genoemd worden hebben vaak specifiek met de testomgeving te maken en vaak niet met het onboarding proces van de app zelf.

Zo blijken sommige testers toch niet over een device met het juiste besturingssysteem te beschikken, het downloaden van TestFlight (iOS) lukt niet of hun Play Store account krijgt geen toegang tot de app (Alpha Store – Android).



Sommige testers hebben een verkeerd e-mailadres opgegeven, waardoor zij CoronaMelder niet konden downloaden:

- *Ik had een verkeerd e-mailadres voor Play store opgegeven.*
- *Kreeg de melding 'item niet gevonden' na doorgestuurd te worden naar de Google Play store.*



Andere testers vergaten de wisselcode ergens te noteren, waardoor ze niet wisten welke code in te voeren tijdens het installatieproces.

- *Ik had niet gezien dat ik de code later moest invoeren en had deze niet genoteerd.*
- *Ik moest de code invoeren, maar op het moment dat ik dat moest doen kon ik niet meer terug naar de code.*



Ook zijn er testers die aangeven geen e-mail van TestFlight te hebben ontvangen.

- *Mail gemist om de TestFlight te downloaden; geen code en geen coronamelder!*
- *Geen mail bericht gekregen om de TestFlight te installeren.*

*Het installatieproces tijdens deze pilot wijkt af van het installatieproces dat Nederlanders zullen doorlopen wanneer de app daadwerkelijk in gebruik genomen zal worden. Een beschrijving van dit alternatieve installatieproces en de problemen waar sommige deelnemers tegenaan lopen is te vinden op pagina 56.

MEERDERHEID VAN DE TESTERS UIT TWENTE ERVAART GEEN PROBLEMEN BIJ HET IN GEBRUIK NEMEN OF DAADWERKELIJK GEBRUIKEN VAN DE APP. EEN DEEL GEEFT AAN DAT HIJ 'NIET ACTIEF' WAS

Voordat men de melding 'niet actief' kreeg zetten testers bluetooth en/of locatievoorziening wel eens uit.

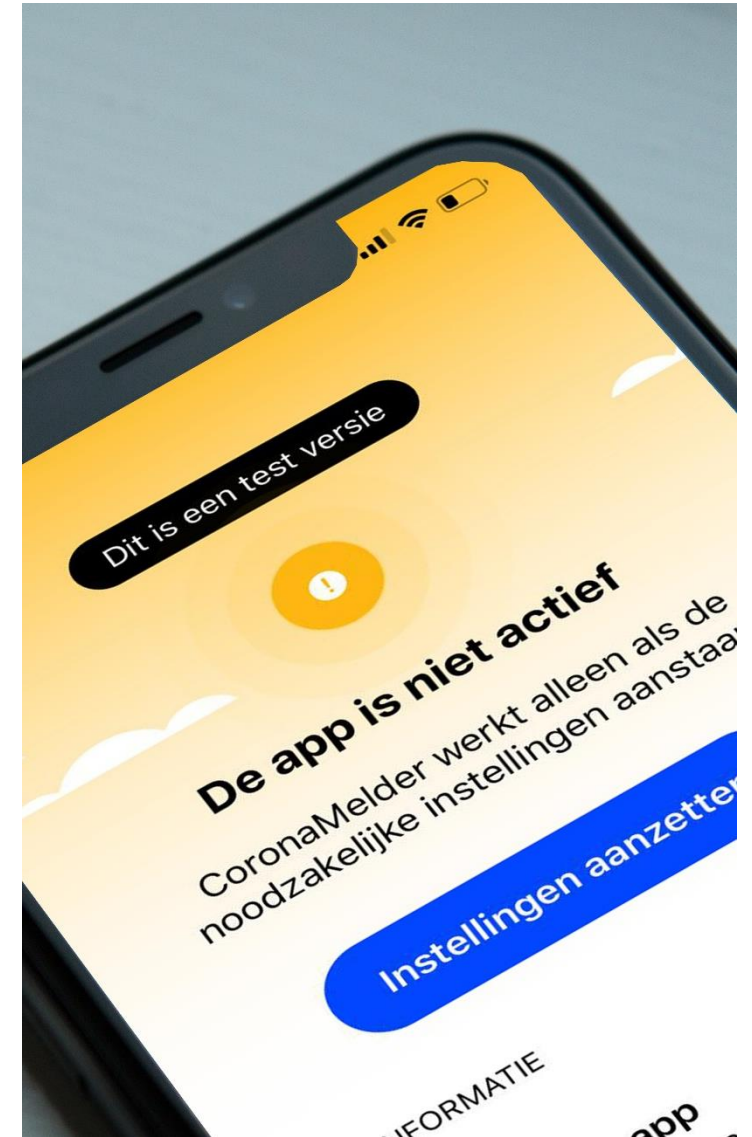
- *Ik heb mijn locatie uitgezet op mijn telefoon, omdat mijn batterij leeggezogen werd terwijl ik geen mogelijkheid had om op te laden.*
- *Vreemd genoeg heeft mijn Android de locatie nodig om andere bluetooth apparaten waar te nemen voor deze app. Ik gebruik wel vaker bluetooth, maar dan was locatie niet noodzakelijk.*
- *Als ik ga slapen en de vliegtuigstand aanzet krijg ik twee meldingen dat ik hem weer moet aanzetten. Dit vind ik vervelend.*
- *Als locatie uit staat krijg je een melding dat blootstelling meldingen zijn uitgeschakeld en dat de locatie aan moet om die meldingen weer aan te zetten. Locatie zou toch niet uitmaken?*

Bij andere testers ging de app vanzelf op inactief zonder iets te doen.

- *Hij stopte automatisch na 24 uur.*
- *Nee, dat gebeurde uit zichzelf. Enige bijzondere dat ik kan bedenken is dat ik mijn telefoon als hotspot gebruikte af en toe.*
- *Nee, geen bijzonderheden. Wel staat de telefoon ook 's nachts aan, maar dan zet ik Bluetooth, wifi en mobiele gegevens uit (soms start ik Vliegtuigstand) wellicht ligt de oorzaak daar.*
- *App zegt dat de app niet actief is terwijl ik aan alle instellingen voldaan heb.*
- *Er staat dat ik instellingen moet wijzigen omdat de app niet actief is maar er komt geen actie als ik op instellingen klik.*

Enkele testers kregen een foutmelding:

- *'Er ging iets mis'*
- *'De app is niet actief'*



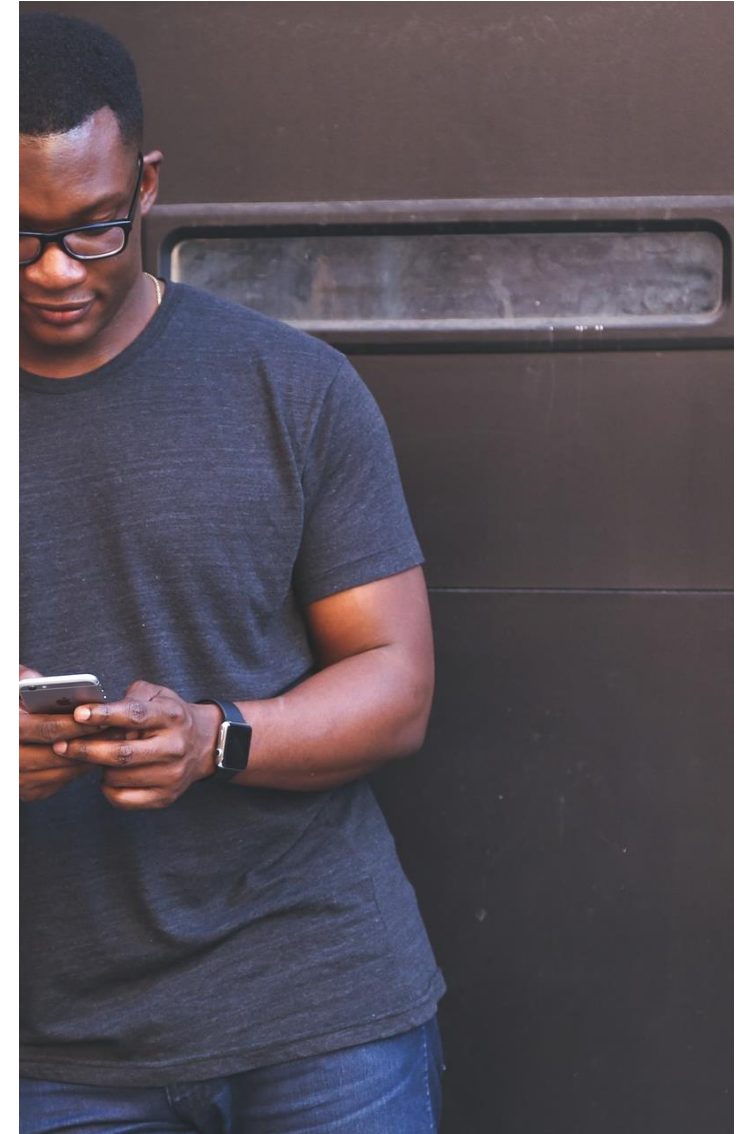
UIT DE KWALITATIEVE INTERVIEWS BLIJKT HET ONBOARDING PROCES MAKKELIJK OMDAT MEN NIETS HOEFT IN TE VULLEN, EENVOUDIG DOOR DE INFORMATIEPAGINA'S KLIKT EN DE APP ZELF MOET AANZETTEN

Sommige testers die we gesproken hebben vonden het in gebruik nemen van de app makkelijker dan zij hadden verwacht. Na alle ophef in de media over, onder meer de privacy van, CoronaMelder dachten sommige testers dat ze persoonsgegevens zouden moeten invullen, zoals naam of e-mailadres. Andere testers hadden geen duidelijke verwachtingen en vonden het in gebruik nemen eenvoudig:

- > *Ik dacht dat ik veel moest invullen, bijvoorbeeld waar ik woon, of dat ik vinkjes moest zetten. Dat was helemaal niet zo, dat verraste me. De informatie is duidelijk en helder, door bluetooth zijn die gegevens niet nodig. De app is makkelijk te installeren, je gaat er zo doorheen.*
- > *De app is erg gebruiksvriendelijk. Het gaat eigenlijk vanzelf, je hoeft de app alleen maar aan te zetten. Ik heb geen twijfels, ook niet van te voren. Eventuele twijfels over privacy en locatie worden heel duidelijk uitgelegd: er wordt niets centraal opgeslagen, alleen op je eigen telefoon. Geruststellend.*
- > *Het in gebruik nemen van de app ging zo vanzelfsprekend. Je loopt door een paar schermen met uitleg heen en dan zet je de app aan. Dat ging bijna vanzelf.*

Het actief 'aanzetten' van de app ervaart men als een logische en vanzelfsprekende stap in het in gebruik nemen van de app. Het voelt ook prettig, aanzien je hiermee bewust de keuze maakt de app te gebruiken en dus door middel van bluetooth codes uit te wisselen:

- > *Actief 'Aanzetten' geeft mij als gebruiker de controle om te bepalen of ik het wel echt wil.*
- > *Goed dat ik hier pas de app echt aanzet in plaats van op het moment dat de app op je telefoon staat.*



TWENTSE TESTERS GEVEN AAN ACTIE TE ONDERNEMEN ALS ZE EEN BESMETTINGSMELDING ONTVANGEN

EEN BESMETTINGSMELDING IS VOOR VEEL TESTERS UIT TWENTE AANLEIDING OM EEN CORONATEST TE DOEN, OOK ZONDER KLACHTEN. NIET ALLE TESTERS GEVEN AAN THUIS TE BLIJVEN BIJ KLACHTEN



Coronatest

Onafhankelijk van de klachten, geeft een groot deel van de testers uit Twente aan een coronatest te gaan doen na het ontvangen van een besmettingsmelding. Dit zien we ook terug in de reactie op de stelling: “Ik denk dat ik na het ontvangen van een besmettingsmelding een test bij de GGD ga aanvragen” en “Ik denk dat ik na het ontvangen van een besmettingsmelding een test bij de GGD ga aanvragen, ook als ik geen klachten heb”.



Thuisblijven

Na het ontvangen van een besmettingsmelding blijft een deel van de testers uit Twente thuis. Naar mate de klachten ernstiger worden, blijven meer mensen thuis. Er is nog steeds een aanzienlijk deel van de testers dat aangeeft ondanks een besmettingsmelding én ernstige klachten niet thuis te blijven.

In reactie op de stelling “ik ben van plan om na een besmettingsmelding zoveel mogelijk thuis te blijven” stemt de ruime meerderheid wel in.



Huisarts

Met name bij een besmettingsmelding en ernstige klachten raadplegen testers uit Twente een huisarts. Slechts een klein deel van de testers zonder of met eventuele milde klachten raadpleegt de huisarts.



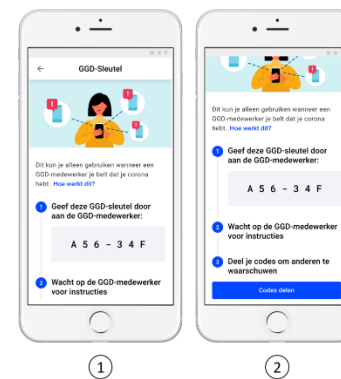
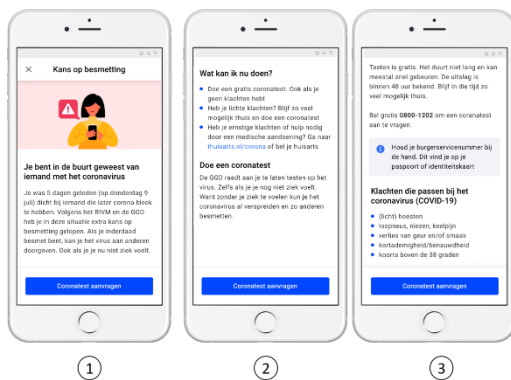
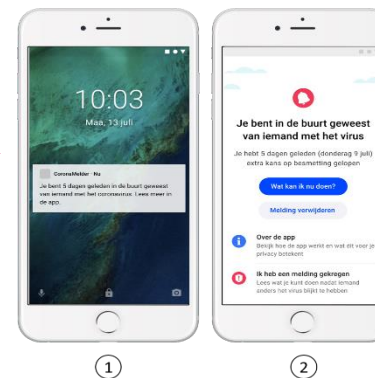
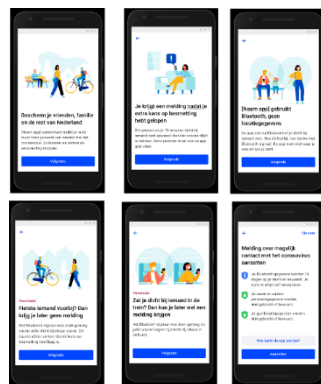
Codes versturen

In het scenario dat testers uit Twente positief getest zijn op Covid-19 geven de meeste testers aan dat ze van plan zijn om anoniem codes te versturen naar anderen.

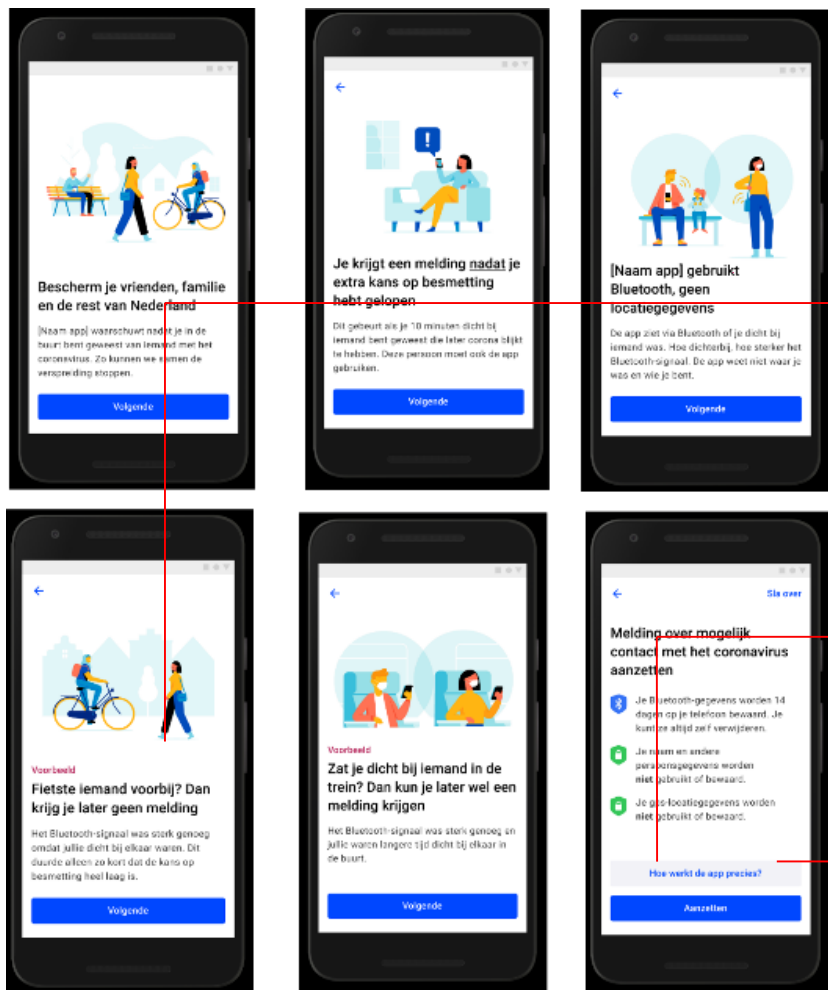
Uit gedragsonderzoek van RIVM (zie pagina 8) blijkt dat mensen, voordat ze klachten hebben, vaak de intentie hebben om een coronatest te laten doen, mochten ze klachten ontwikkelen. Echter, wanneer men klachten ontwikkelt, daalt de intentie om een coronatest te doen sterk. Het aantal mensen dat vervolgens daadwerkelijk een coronatest doet, ligt nog lager.

**TESTERS VINDEN DE SCHERMEN DUIDELIJK. WEL WORDEN ER SPECIFIEKE
VERBETERPUNTEN GENOEMD**

TESTERS VINDEN DE SCHERMEN OVER HET ALGEMEEN ERG DUIDELIJK, DE SPECIFIEKE VERBETERPUNTEN WORDEN OP DE VOLGENDE PAGINA'S BESPROKEN



TESTERS GEVEN SUGGESTIES TER VERBETERING MET BETREKKING TOT DE HOEVEELHEID TEKST EN SPECIFIEK OVER HET AANZETTEN VAN DE APP



Het lijkt te gaan over tegenovergestelde richtingen en ook snelheidsverschil. Maar waar ligt de grens bij 2 voetgangers of fietsers die elkaar inhalen.

Naar aanleiding van de subtekst wilde ik meer weten en drukte ik volgens mij op hoe werkt de app precies. Ik weet niet meer of ik daarna op aanzetten heb gedrukt. Ook vind ik het verwarrend dat je dit moet aanzetten terwijl bij 'scherm 2' staat dat je een melding krijgt.

Onvoldoende duidelijk dat mijn GPS aan moet voor Android Bluetooth uitwisseling, maar niet gebruikt wordt voor app.

Testers vinden het lastig om alle teksten in de app te onthouden.

- *Veel tekst bij de tekeningen en veel tekeningen. Ik weet niet of ik alles onthoud.*
- *Om het in één keer te onthouden is lastiger dan je denkt.*
- *Teveel schermen en daardoor teveel tekst.*

De voorbeelden helpen aan de ene kant om de situatie te verduidelijken maar werken aan de andere kant ook verwarrend. Het roept aanvullende vragen op over andere situaties in openbare ruimtes waar Twentse testers zich in kunnen bevinden.

De tekst over het aanzetten van de melding roept vragen op bij testers.

- *Bij scherm 6 zou ik graag wat meer info zien over de pop-up die je krijgt (de toestemming die je moet geven om de telefoon de bluetooth-gegevens te delen met de app). Misschien zou een korte uitleg over wat je moet doen (namelijk dit aanzetten/ op okay drukken) en waarom dit nodig is, fijn zijn.*

UIT KWALITATIEVE GESPREKKEN BLIJKT HET STARTSCHERM NIET VOOR IEDEREEN DUIDELIJK DOOR DE VIER LINKS, DIE NODIGEN NIET UIT OM VERDER TE KLIKKEN

In de kwalitatieve gesprekken is verschillende keren benoemd dat men de vier 'ingangen' onvoldoende duidelijk vindt. Vooral de derde en vierde link wekken de suggestie dat er iets in werking wordt gesteld als men er op klikt. Alsof je daarmee al direct een coronatest aanvraagt of een besmettingsmelding rondstuurt. Dit weerhoudt mensen de informatieve pagina erachter te bezoeken:

- > *Vraag ik als ik hierop klik meteen een coronatest aan? Of zit er nog een scherm achter? Ik weet het niet, maar probeer het maar niet.*
- > *Ik durf daar niet op te klikken. Straks stuur ik al een melding aan anderen, terwijl dat niet zo is.*

Dat de startpagina aangeeft of de app wel of niet actief is, wordt op prijs gesteld. Zo kan men altijd zien of de app het doet. En daar hecht men waarde aan bij een app die je niet actief gebruikt:

- > *De app is op de achtergrond actief, dus je merkt het eigenlijk niet of ie wel of niet werkt. Dan is het prettig dat je weet dat de app actief is.*

Een aantal testers gaf aan na het in gebruik nemen van de app eigenlijk niet verder te kijken in de app en dus niet de links aan te klikken. Vanuit de beginschermen spelen zij de werking van de app terug. Op de vraag wat ze moeten doen als ze een besmettingsmelding krijgen, reageren ze vanuit de beginschermen en vanuit 'algemene kennis'. Op het moment dat ze een melding krijgen verwachten ze dat alle informatie daarin staat. Het voelt nu nog te vroeg om zich te verdiepen in de geboden informatie:

- > *Als ik een melding zou krijgen, zou ik twee weken in quarantaine gaan, want dan is de kans groot dat je corona hebt. En het lijkt me wel verstandig om je dan te laten testen. En buiten de app om, de mensen die je ontmoet hebt vertellen dat je mogelijk corona hebt.*
- > *De informatie is nu niet relevant voor mij. Ga pas kijken als ik een melding heb gekregen of zelf corona heb. Dan ga ik pas de diepte in.*



UIT KWALITATIEVE GESPREKKEN BLIJKT DAT ONVOLDOENDE DUIDELIJK IS WANNEER JE EEN TEST MOET AANVRAGEN EN HOE HET WERKT MET DE CODE RICHTING GGD

Over de app: de opmaak van de veelgestelde vragen is nog wat primair, stelt een tester. Dit zou met icoontjes meer in lijn kunnen worden gebracht met de startpagina.

Melding gekregen: het is niet duidelijk of je altijd een test moet aanvragen of alleen met klachten. De tekst laat testers in verwarring achter:

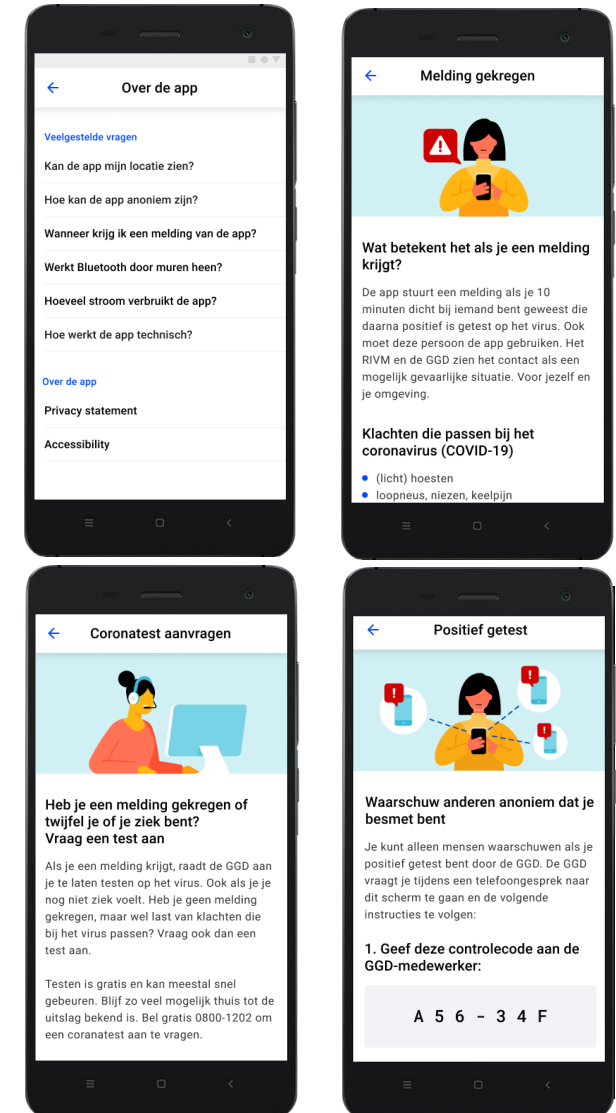
- > *Er staat dat je het virus op anderen kunt overdragen ook als je nu niet ziek voelt, maar verderop staat 'Heb je klachten? Doe dan een coronatest.' Moet je nu zonder klachten wel of niet testen?*

Coronatest aanvragen: men ervaart het als handig om direct vanuit de app te kunnen bellen. Daarnaast klinkt het doorgeven van je BSN als een logisch identificatiemiddel.

- > *Als je een coronatest wilt aanvragen kun je naar 0900-nummer van de GGD bellen, maar ik zag ook een 'belknop' in de app staan, ik denk dat ik dat dan zou gebruiken. Dat je BSN bij de hand moet houden is niet zo gek, dat is jouw nummer van het Rijk waarin jouw gegevens staan.*

Positief getest: het is niet duidelijk waarom je het tijdelijke wachtwoord aan een GGD-medewerker moet doorgeven en of het zonder wachtwoord mogelijk is om codes te delen. Men geeft aan behoefte te hebben aan bevestiging van het succesvol delen van de codes:

- > *De knop 'codes delen' staat er, dus ik denk dat ik dat nu kan doen.*
- > *Het lijkt alsof er een stap in het proces mist, die GGD-er moet denk ik ook iets doen.*

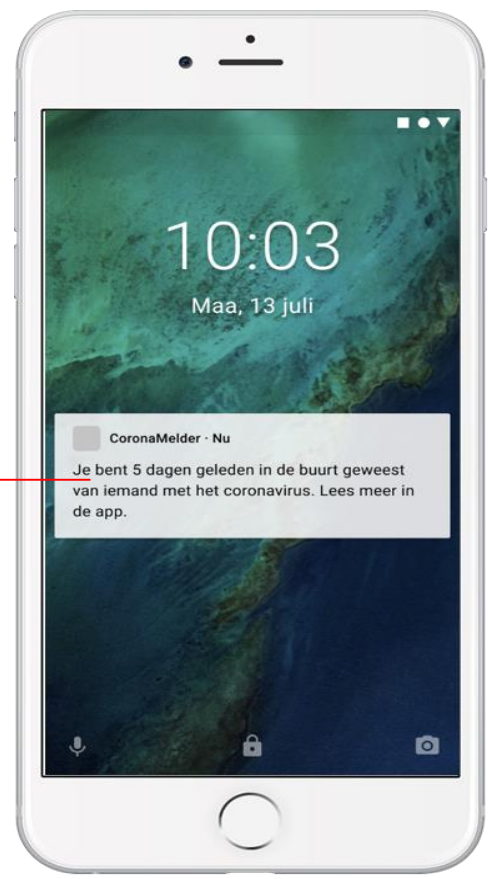


VRIJWEL ALLE TESTERS UIT TWENTE VINDEN DE TEKSTEN OMTRENT DE CORONANOTIFICATIE (ZEER) DUIDELIJK. SUGGESTIES TER VERBETERING LIGGEN VOORAL IN HET AANZETTEN TOT ACTIE

Het is duidelijk dat het om coronavirus gaat.

Notificatie mag aanwezig met "actie" knop.

Wees nog explicieter, dit voorkomt onduidelijkheid. Je mist namelijk de 10 minuten en benoem corona ook als corona. Beter is: Je bent 5 dagen geleden langer dan 10 minuten met iemand in contact geweest die corona blijkt te hebben. Hierdoor heb jij een verhoogd risico gelopen om het coronavirus ook te krijgen.



1



2

Staat veel te veel. Bijvoorbeeld info over de app moet er niet bij. Gewoon een tekst of duidelijke knop "wat moet ik doen"

De knop "melding verwijderen" geeft op het tabblad verwarring. Beter onderaan de tekst.

Dit scherm zou wellicht intuïtiever kunnen. Wat is de belangrijkste button: bijvoorbeeld: Wat kan ik nu doen? Deze bijvoorbeeld groter maken dan de rest of laten opvallen door kleur et cetera. De minder relevante buttons verwijderen of kleiner/onopvallender maken, zodat mensen ook in een stress/ongerustheid situatie de app juist kunnen gebruiken en direct duidelijkheid hebben.

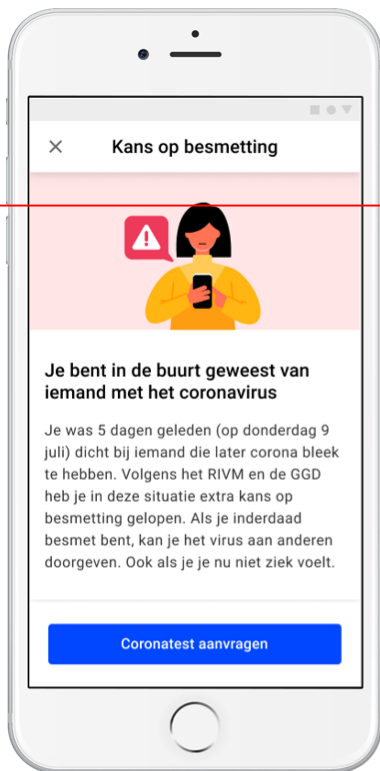
Uit kwalitatieve gesprekken bleek men de melding juist te willen bewaren om later nog terug te kunnen zien wanneer men risico heeft gelopen. Een enkeling wilde zelfs wel een archief-functie, met daarin eventueel de mogelijkheid om meldingen te verwijderen. De angst dat CoronaMelder als 'gezondheidspaspoort' ge-/misbruikt zou kunnen worden is spontaan niet door testers in de interviews genoemd.

DE TEKSTEN MET ADVIEZEN WORDEN DOOR BIJNA ALLE TESTERS UIT TWENTE DUIDELIJK GEVONDEN. VOOR EEN ENKELING IS HET NIET DUIDELIJK WAT ZE MOETEN DOEN

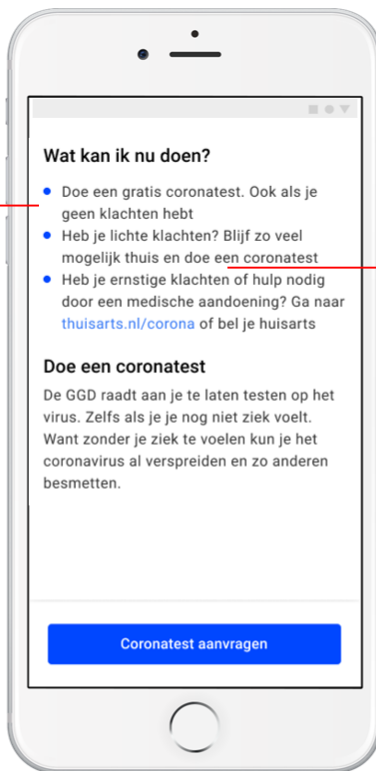
Wat moet ik doen als ik geen klachten heb, er staat dat je een coronatest moet doen, maar mag/kan ik gewoon overal heen gaan?

Wat zijn lichte klachten en wat zijn ernstige klachten?

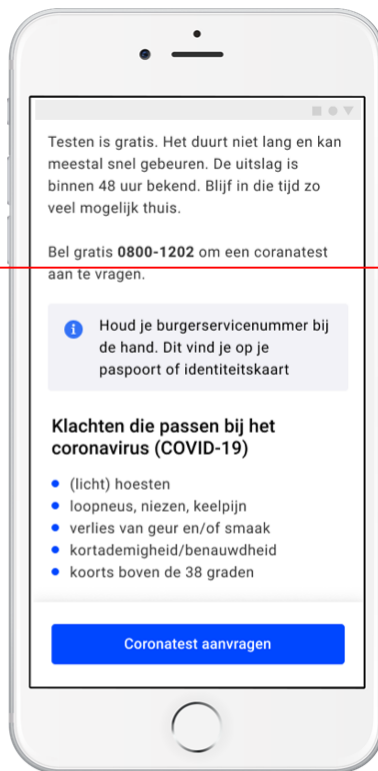
Op dit scherm lijkt het net alsof je een keuze hebt en volgens mij is die er niet.



1



2



3

Het is heel veel tekst. Ik denk niet dat er veel mensen zijn die die hele tekst gaan lezen.

Geef meteen en eenduidig aan wat de persoon moet of kan doen in een paar woorden en in 1 scherm.

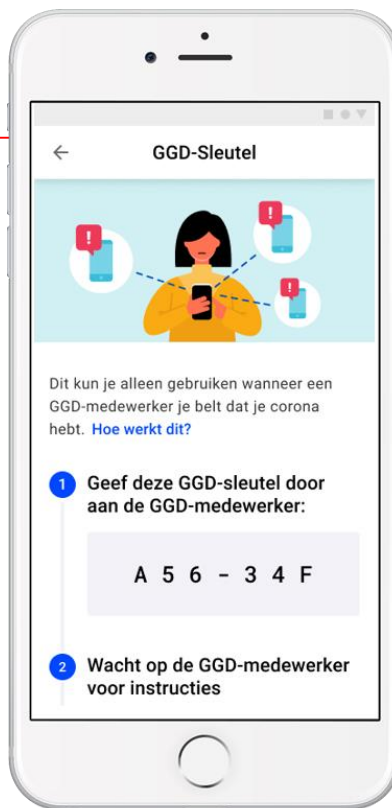
Ik zou willen weten waar dat was. Om te achterhalen met wie ik was en vanaf wanneer ik iemand besmet kan hebben.

VRIJWEL ALLE TESTERS UIT TWENTE ZIJN POSITIEF OVER DE TEKSTEN VOOR HET DELEN VAN DE GGD-SLEUTEL, EEN AANTAL TESTERS BEGRIJPEN HET PRINCIPE VAN DE CODES NIET OF VINDEN DE INSTRUCTIES TEGENSTRIJDIG

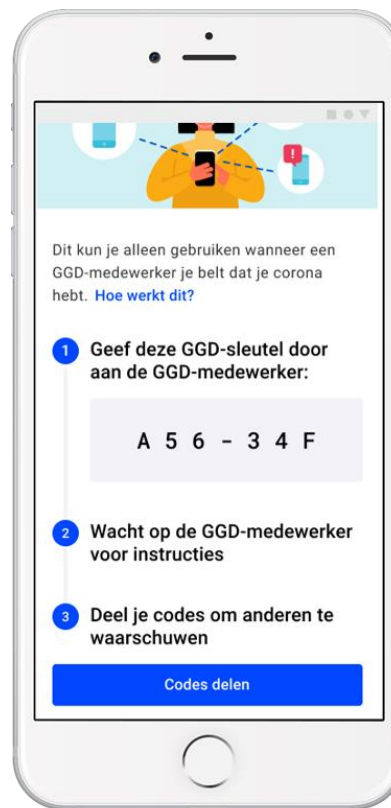
Ik vind GGD-sleutel een raar woord voor een code. Zou het eerder GGD-code noemen.

En hoe wordt voorkomen dat lolbroeken codes gaan verzenden? Of moet de GGD voor de ontsleuteling van de codemelding zorgen?

Het is me niet duidelijk of ik de code moet delen. Ik dacht dat via bluetooth de melding vanzelf wordt gegeven aan mensen die de corona-app ook in gebruik hebben.



1



2

Scherf 1 is duidelijk. Je kan pas verder na de instructies van de GGD medewerker. Bij scherm 2 krijg ik het idee dat de instructie van de GGD medewerker er niet toe doet.

Moet je nu eerst de code geven en dan instructies afwachten?

Hoe lang kan het duren voor de GGD instructies geeft? Kan ik daarvoor al mijn code delen (optie delen is wel actief)?

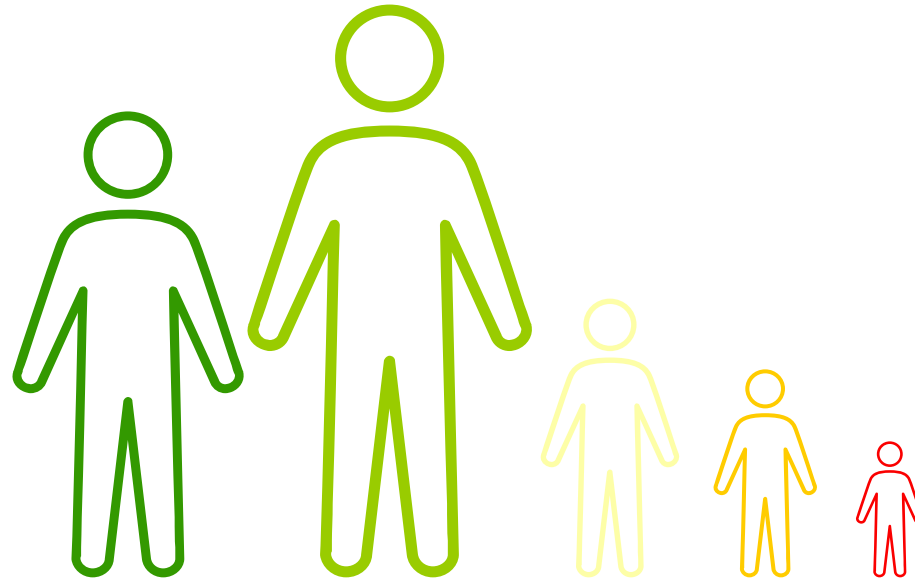
Waarom moet je de code delen met de GGD en bellen? Waarom niet direct je codes delen? Als ik foutief mijn codes deel, wat gebeurt er dan?

Wat betekent codes delen?

**DE APP WORDT POSITIEF BEOORDEELD. DE GEBRUIKSINTENTIE ONDER
TWENTSE TESTERS IS HOOG**

TESTERS UIT TWENTE ZIJN OOK NA HET (EERSTE) GEBRUIK ZEER POSITIEF OVER DE CORONA-NOTIFICATIEAPP

Op basis van je (eerste) ervaringen met de CoronaMelder. Hoe sta jij tegenover de CoronaMelder, alles bij elkaar?
Basis: alle testers uit Twente – installatievragenlijst en evaluatie vragenlijst



BIJNA ALLE TESTERS UIT TWENTE ZIJN POSITIEF OVER HET GEBRUIK, MEN PRIJST ONDER ANDERE DE APP IN HET ALGEMEEN, HET GEBRUIKSGEMAK, GEVOEL VAN PRIVACY EN DE INFORMATIEVOORZIENING

Kun je toelichten waarom je (zeer) positief bent over CoronaMelder?



CoronaMelder beschermt Nederlanders. De app helpt in de bestrijding van het virus:

- *CoronaMelder is snelle manier om het Coronavirus te signaleren.*
- *Erg belangrijk dat je vroeg gewaarschuwd wordt om verdere verspreiding te voorkomen.*



De informatie en uitleg in CoronaMelder worden als duidelijk ervaren:

- *De uitleg is helder en de beelden verklaren ook al veel.*
- *Duidelijke informatie, maar wel kort en bondig. Uitleg over privacy wekt vertrouwen.*



Het gebruik van CoronaMelder verloopt soepel:

- *De app is makkelijk te gebruiken en gegevens zijn indien gewenst makkelijk te verwijderen.*
- *Voor de rest is de app eenvoudig en in duidelijk taalgebruik over het algemeen. Dus voor bijna alle doelgroepen te gebruiken.*



Testers vinden het prettig dat zij niet merken dat CoronaMelder op hun telefoon staat:

- *Ik merk niks van de app, dat is een goed ding.*
- *Makkelijk, heb helemaal niet door dat ik hem er op heb staan.*



Twentse testers zijn positief over de gebruikersvriendelijkheid en de vormgeving van CoronaMelder:

- *Het is een eenvoudige, overzichtelijke app en het zou handig zijn als iedereen deze app installeert.*
- *De app is duidelijk en makkelijk te bedienen. Het is snel duidelijk welke acties je moet ondernemen en hoe het werkt.*



Testers denken dat het goed zit met de privacy van CoronaMelder:

- *Hij is echt privacy beschermend. Je hoeft geen gegevens op te geven. Maakt geen verbinding met andere apps of gegevens op je telefoon.*
- *Duidelijke uitleg over privacy en verdere instructies.*

EEN ENKELE TESTER DIE NEUTRAAL OF NEGATIEF IS OVER CORONAMELDER TWIJFELT OVER DE PRIVACY EN DE EFFECTIVITEIT, IS BANG VOOR EXTRA ONRUST OF MIST ACTIVITEIT VAN DE APP

Kun je toelichten waarom je neutraal/(zeer) negatief bent over CoronaMelder?



De privacy van CoronaMelder blijft een onderwerp waar sommige Twentse testers over twijfelen.

- *Ben nog erg onzeker over mijn privacy.*
- *Ondanks alle beloften nog steeds twijfels over de privacy.*



Testers zien CoronaMelder pas als succesvol als veel Nederlanders de app daadwerkelijk gebruiken.

- *Het succes hangt af van de mate waarin de app gaat aanslaan bij het grote publiek, dat is nog onzeker.*
- *Afwachten hoeveel mensen een app downloaden.*
- *Ik kan nog niet beoordelen wat het op gaat leveren. Hoeveel mensen moeten meedoen voor het meerwaarde heeft.*



Het gebruik van CoronaMelder kan ook onrust en angst opwekken.

- *Ik denk dat het goed is om te weten of je in aanraking bent geweest met iemand die het virus heeft en aan de andere kant beangstigt mij dat idee ook.*
- *Ik weet nog niet of ik juist rustiger word van de app of juist angstiger.*



Testers zien niets gebeuren in CoronaMelder, waardoor zij hun vraagtekens hebben bij of de app wel werkt/actief is.

- *Ik zie verder niets gebeuren, de informatie is wel duidelijk maar ik kan niet zien of er al mensen in de buurt zijn geweest die de app ook hebben.*
- *Ben niet zeker of de app nu wel werkt. Of dit ook op de een of andere manier te controleren is?*
- *Ik heb de app op mijn telefoon maar krijg geen enkele melding of terugkoppeling. Als ik de app open dan staat er met een groen vinkje dat deze actief is: maar ik zou daarnaast wel dagelijks einde van de dag een pushbericht willen ontvangen. Met daarin de melding of ik wel/niet in de buurt ben geweest van een situatie met risico's. Nu is het onduidelijk of de app ook maar iets in de gaten houdt.*

EEN DEEL VAN DE TESTERS UIT TWENTE VOELT ZICH VEILIGER DOOR HET GEBRUIK VAN CORONAMELDER, BIJNA EEN EVEN GROOT DEEL STAAT HIER NEUTRAAL TEGENOVER

Door CoronaMelder op mijn telefoon voel ik me veiliger in mijn dagelijks leven
Basis: alle testers uit Twente – evaluatievragenlijst



Uit de kwalitatieve gesprekken bleek dat het ‘fiets voorbeeld’ uit de onboarding voor een aantal testers reden kan zijn om wat makkelijker met de 1,5 meter afstand om te gaan in vluchtige contacten:

- > *Dan hoef ik me in de supermarkt ook niet zo strikt aan de 1,5 meter afstand te houden.*
- > *Voorheen zou ik geen kleine fietspaden nemen, maar na deze informatie kan ik dat volgens mij makkelijk doen.*
- > *Ik ben nu minder bang om iemand op 1 meter afstand te passeren, maar bij een sociale binnenactiviteit moet ik wel meer opletten.*

Na installatie wordt dit voorbeeld niet meer getoond en spelen testers dit ook niet meer op deze manier terug.

Wel geven enkelen aan dat zij door CoronaMelder hun smartphone vaker bij zich houden dan daarvoor.

- > *Als ik boodschappen doe of uit eten ga, vergeet ik mijn telefoon wel eens. Met CoronaMelder zou ik terug gaan om hem op te halen.*

Volgens sommigen draagt de app bij aan het heropenen van de samenleving.

- > *Zodat je niet met z’n allen binnen hoeft te gaan zitten maar dat je kunt zien ‘hé deze en deze personen moeten binnen zijn’. Waardoor je die ketting van besmettingen kunt doorbreken zonder dat je met z’n allen achter de geraniums gaat zitten.*

EEN RUIME MEERDERHEID VAN DE TESTERS UIT TWENTE IS ERVAN OVERTUIGD DAT CORONAMELDER EFFECTIEF IS IN DE STRIJD TEGEN HET CORONAVIRUS

Ik denk dat CoronaMelder helpt bij het bestrijden van het coronavirus
Basis: alle testers uit Twente - installatie & evaluatievragenlijst



GROTE BEREIDHEID ONDER TESTERS IN TWENTE OM CORONAMELDER BIJ INTRODUCTIE DAADWERKELIJK TE GAAN GEBRUIKEN VANUIT MAATSCHAPPELIJKE EN PERSOONLIJKE MOTIEVEN

Slechts een enkeling geeft aan CoronaMelder niet te gaan gebruiken.



Reden om de app wel in gebruik te nemen:

- > Het gebruik van CoronaMelder draagt bij aan de volksgezondheid in het algemeen en hun eigen gezondheid. Testers dragen daar graag aan bij.
- > CoronaMelder is makkelijk in gebruik volgens testers.

Om andere personen te waarschuwen zodat het coronavirus zo min mogelijk kan uitbreiden en de ellende die er heerst op dit moment zo veel mogelijk te voorkomen.

Ik zie geen reden om het niet te doen en ik vind het maatschappelijk gezien belangrijk om samen zover mogelijk duidelijkheid te creëren over wie wanneer risico loopt.

Simpele app, helpt om corona verspreiding te beperken en daarmee de economie draaiend te houden.

Redenen om de app niet in gebruik te nemen:

- > Er zijn testers die de ervaring hebben dat CoronaMelder veel batterij gebruikt.
- > Testers zijn sceptisch over de hoeveelheid mensen die CoronaMelder daadwerkelijk gaan gebruiken.
- > Er heersen twijfels over wanneer testers een melding krijgen. Het voelt (te) lang als zij een melding krijgen als zij langer dan 10 minuten bij iemand in de buurt zijn geweest.

Ik geloof niet dat voldoende mensen deelnemen en dus is de app niet waardevol voor mij.

En is 10 minuten niet veel te lang? Vanuit overheid wordt 1,5 meter geadviseerd en 10 minuten stelregel vind ik persoonlijk erg ruim gekozen.

- > De gebruiksintentie van CoronaMelder is erg hoog onder testers, en dit lijkt een testeffect. Uit eerder onderzoek van de RIVM (mei 2020, zie pagina 8) weten we dat de gebruiksintentie (zonder ervaring met de app) onder de Nederlandse bevolking een stuk lager ligt.

UIT DE KWALITATIEVE GESPREKKEN BLIJKT HET BESCHERMEN VAN DE (EIGEN) (VOLKS)GEZONDHEID REDEN VOOR GEBRUIK. TE VEEL IMPACT OP DE BATTERIJ EN EVENTUELE PRIVACY-ISSUES ZIJN REDENEN OM DE APP NIET (MEER) TE GEBRUIKEN

Bijdragen aan indamming van coronavirus

De reden om de app te gebruiken is om bij te dragen aan de indamming van het coronavirus. Niet alleen voor zichzelf, maar ook – en misschien wel zelfs – voor het maatschappelijk belang:

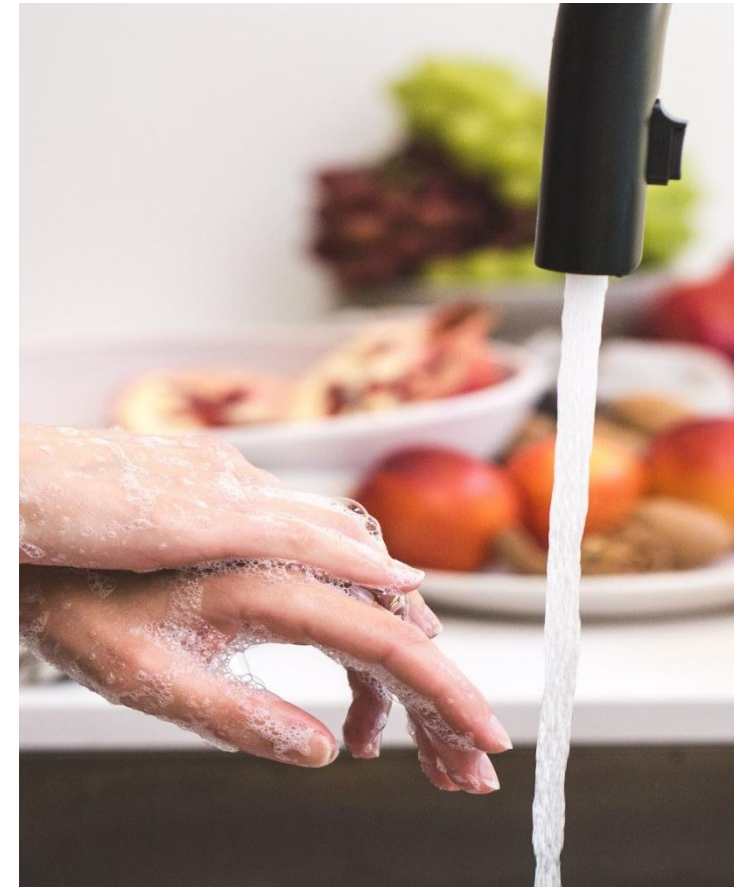
- > *De app dient een maatschappelijk belang, namelijk het snel identificeren en beheersen van lokale uitbraken, zodat een intelligente lock-down kan worden voorkomen. Daarnaast dient een persoonlijk belang, namelijk zelf weten of je risico loopt en mogelijk een test nodig hebt.*

App mag niet te veel impact op batterijduur hebben

Een praktische reden om de app niet te (blijven) gebruiken is als de app grote impact op het batterijverbruik heeft. Men wil in elk geval de smartphone met gemak een dag kunnen gebruiken zonder op te laden.

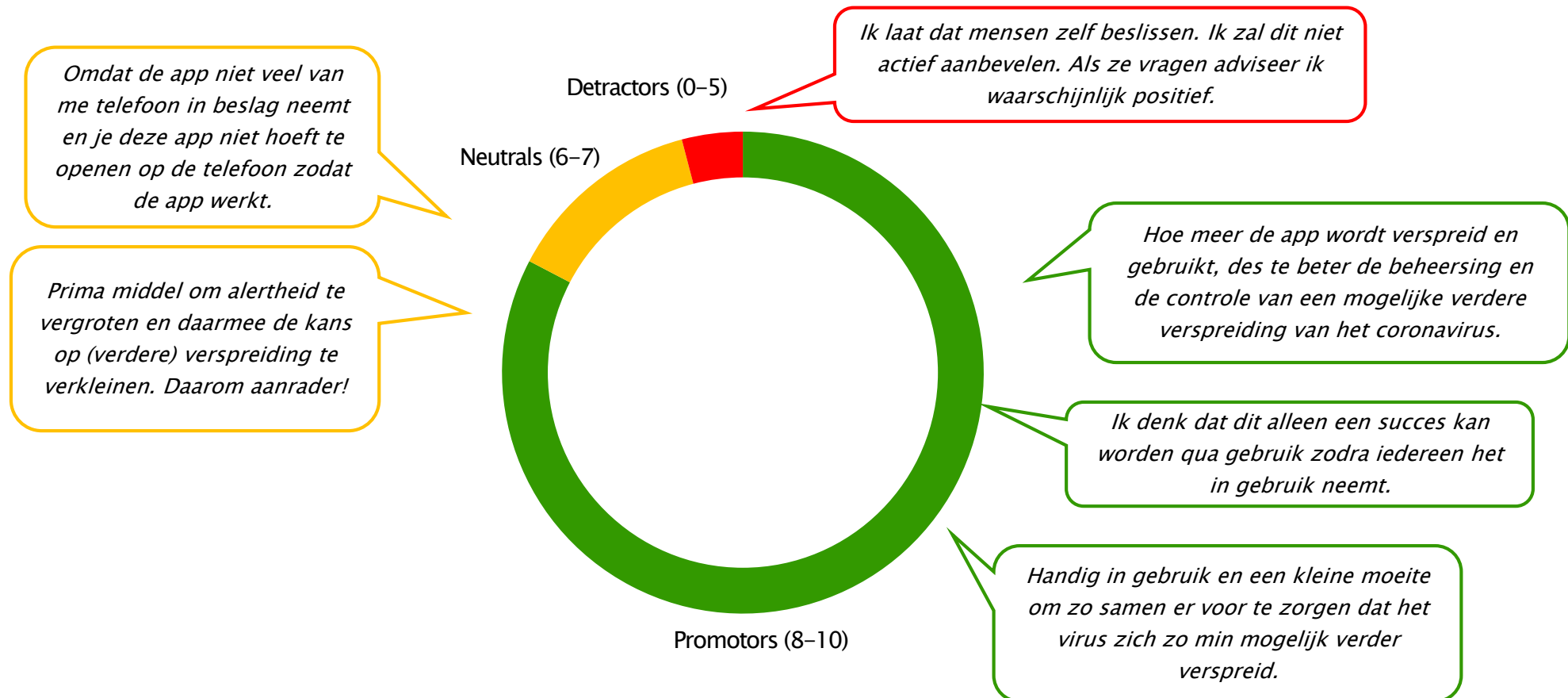
Privacy: voordeel van de twijfel

Daarnaast is het niet kunnen borgen van privacy een dooddoener voor de app. Hoewel de informatie in de app duidelijk is over de werking van de app en anonimiteit van de gebruiker, proeven we toch nog enig scepsis. Dat is vooral te merken aan de manier waarop men het zegt: ‘Ze zeggen dat de app volledig anoniem is’, ‘Ik ga ervan uit dat dat dan ook zo is’, ‘Als toch blijkt dat gegevens wel gebruikt worden’. Dus men snapt hoe de app werkt en zegt dat ook te geloven, maar er is toch een afwachtende houding in de manier waarop men hierover praat. Een enkeling noemt de mogelijkheid dat gegevens per ongeluk of onbedoeld in verkeerde handen komen. Ook geeft een enkeling aan dat CoronaMelder afhankelijk is van Apple en Google en dat de overheid geen grip heeft op hoe deze tech giganten met de gegevens omgaan.



HET GROOTSTE DEEL VAN DE TESTERS UIT TWENTE ZOU CORONAMELDER AANRADEN AAN HUN OMGEVING. VEELAL WORDEN HIER MAATSCHAPPELIJKE EN PERSOONLIJKE MOTIEVEN VOOR GENOEMD

Op een schaal van 0 tot 10, hoe waarschijnlijk is het op basis van deze ervaringen dat je CoronaMelder aanbeveelt bij je vrienden, familie, kennissen?
Basis: alle testers uit Twente – evaluatievragenlijst – NPS Europese indeling



Omdat de app niet veel van me telefoon in beslag neemt en je deze app niet hoeft te openen op de telefoon zodat de app werkt.

Prima middel om alertheid te vergroten en daarmee de kans op (verdere) verspreiding te verkleinen. Daarom aanrader!

Ik laat dat mensen zelf beslissen. Ik zal dit niet actief aanbevelen. Als ze vragen adviseer ik waarschijnlijk positief.

Hoe meer de app wordt verspreid en gebruikt, des te beter de beheersing en de controle van een mogelijke verdere verspreiding van het coronavirus.

Ik denk dat dit alleen een succes kan worden qua gebruik zodra iedereen het in gebruik neemt.

Handig in gebruik en een kleine moeite om zo samen er voor te zorgen dat het virus zich zo min mogelijk verder verspreid.

DE TIPS EN VERBETERINGEN DIE TESTERS UIT TWENTE AANDRAGEN ZIJN UITEENLOPEND. MEN GEEFT VERBETERINGEN VOOR DE APP, TEKSTEN IN DE APP EN COMMUNICATIE OMTRENT CORONAMELDER

Heb je nog tips ter verbetering van CoronaMelder?



Privacy is belangrijk voor een aantal testers. Ze willen ergens lezen dat hun privacy wordt gewaarborgd in de app:

- > *Benadruk zo vaak mogelijk dat de privacy gewaarborgd is.*
- > *Als de app er echt komt is het benadrukken van de privacy heel belangrijk. Dus geen naam, geen gegevens waar je bent zijn bekend. Dat moet heel goed gecommuniceerd worden. Dan zijn er meer mensen die de app gaan gebruiken verwacht ik.*



Testers ontvangen graag eerder een besmettingsmelding. Ze denken dat ze ook binnen 10 minuten risico lopen op besmetting.

- > *Contacttijd verminderen voordat er een melding uit gaat. 2 a 3 minuten lijkt mij beter.*
- > *Alle beetjes helpen. Maar ik vind persoonlijk 10 minuten te lang. In een supermarkt sta je niet 10 minuten bij iemand in de buurt.*



Testers willen graag kunnen zien met hoeveel mensen zij in een bepaalde tijd in contact zijn geweest. Dit geeft inzicht over de effectiviteit van CoronaMelder.

- > *Statistieken zouden leuk zijn; 'je bent reeds 10 mensen tegengekomen die ook de corona-tracker geïnstalleerd hebben'. Dit stukje 'gamification' helpt mensen te zien dat de app echt werkt (nu lijkt er weinig te gebeuren).*
- > *Ik mis eigenlijk een stukje statistiek om en hoe vaak ik in de buurt van andere Corona app gebruiker ben geweest. Dan kunnen we ook zien dat ie werkt.*



Testers vinden het prettig om af en toe te horen of de app nog actief is/werkt.

- > *Notificatie icoon boven in scherm altijd als de app actief is.*
- > *Misschien kan de app icon iets oplichten om te laten zien dat deze actief is. Neemt wat onzekerheid weg.*

DE TIPS EN VERBETERINGEN DIE TESTERS UIT TWENTE AANDRAGEN ZIJN UITEENLOPEND. MEN GEEFT VERBETERINGEN VOOR DE APP, TEKSTEN IN DE APP EN COMMUNICATIE OMTRENT CORONAMELDER

Heb je nog tips ter verbetering van CoronaMelder?



Twentse testers zien het belang in dat zoveel mogelijk Nederlanders gebruik maken van CoronaMelder. Een tip is om uitgebreid te communiceren over CoronaMelder met het doel zoveel mogelijk mensen enthousiast te maken voor het gebruik van de app.

- > *Zoveel mogelijk publiciteit met veel en duidelijke uitleg en hopen dat velen hiervan gebruik gaan maken.*
- > *Zoveel mogelijk mensen enthousiast maken en overtuigen om de app te gebruiken.*
- > *Maak het aantrekkelijk. Er moet geen reden zijn om het niet te doen. Eenvoudig in gebruik. Promotie erg belangrijk om veel gebruikers te motiveren. Daardoor betere resultaten.*



Er zijn testers die pleiten voor instructievideo's waar extra informatie wordt gegeven over (het gebruik van) CoronaMelder. Dit helpt bij het begrip.

- > *Transparanter over hoe de app werkt. Bijvoorbeeld soort video/afbeelding van customer journey van begin tot einde. Dus het scenario laten zien hoe de app werkt als iemand in je buurt corona heeft. Hoe werkt de app dan?*
- > *Daarom zou ik het een mooie toevoeging vinden als de uitleg (ook de veel gestelde vragen) in vorm van ingesproken voice messages/ of video's te bekijken en beluisteren zijn.*



De teksten behoeven op bepaalde onderdelen verduidelijking.

- > *Je hebt een code voor contact met de GGD, en je kan zelf je codes met het systeem delen van je contacten van de afgelopen 14 dagen. Het is niet direct helder of je dit allebei moet/kan doen, of een keuze maakt voor 1.*
- > *Wellicht dat er meer informatie gegeven kan worden bij "ik heb een melding gekregen" en dan met name informatie over wat te doen als je nog niet ziek voelt.*
- > *Onduidelijk wat de gevolgen zijn als ik een melding krijg dat ik mogelijk besmet ben. Moet ik dan direct steeds 2 weken in thuisquarantaine? Word ik dan gevolgd?*



UITLEG INSTALLATIEPROCES

Wanneer CoronaMelder in september voor iedereen beschikbaar is, zullen Nederlanders de app kunnen downloaden via de App of Play store. Tijdens dit onderzoek was dit nog niet mogelijk. Hieronder beschrijven we het alternatieve installatieproces dat Nederlandse testers tijdens de pilot hebben doorlopen.

Installatieproces iPhone gebruikers:

- > iPhone gebruikers konden zich aanmelden voor de test wanneer zij software iOS 13.5 of hoger hadden of bereid waren om hun software te updaten. Nadat iPhone gebruikers zich hadden aangemeld voor de test naar CoronaMelder, ontvingen zij een e-mail van TestFlight. TestFlight is een online service voor het testen van mobiele applicaties. Met behulp van de mail konden deelnemers de Testflight app downloaden in de App Store. Door middel van een code in de TestFlight app konden deelnemers vervolgens CoronaMelder openen en in gebruik nemen.
- > Het kwam tijdens het installatieproces weleens voor dat deelnemers de e-mail van Testflight hadden gemist omdat deze in hun spambox terecht was gekomen. Ook hadden sommige deelnemers een foutief e-mailadres opgegeven waardoor de e-mail niet aankwam.
- > Daarnaast klikten een aantal deelnemers te snel door het downloadproces van TestFlight heen waardoor ze de code miste. Dit was noodzakelijk voor het openen van CoronaMelder.

Installatieproces Android gebruikers:

- > Android gebruikers konden zich aanmelden voor de test wanneer zij Android software 6.0 of hoger hadden of bereid waren om hun software te updaten. Na hun aanmelding ontvingen Android gebruikers een e-mail met daarin een link waarmee CoronaMelder geïnstalleerd kon worden. Nadat men de app had geïnstalleerd kon deze in gebruik genomen worden.
- > Tijdens de pilot konden Android gebruikers CoronaMelder alleen installeren als hun Play Store e-mailadres een gmail mailadres was. Android gebruikers die geen gmail e-mailadres hadden opgegeven kregen de kans om hun e-mailadres opnieuw door te geven. Op die manier konden ze CoronaMelder alsnog installeren.

ONDERZOEKSVRAGEN

In dit onderzoek staat de volgende vraag centraal:

- > Hoe gebruiken, ervaren en waarderen testers de corona-app? En wat zijn aanknopingspunten ter optimalisatie?

Subvragen

- > Hoe ervaren testers de installatie van de corona-app?
- > In hoeverre weten testers hoe de app werkt?
 - Zijn de notificaties in de corona-app duidelijk?
 - Zetten de notificaties in de corona-app aan tot actie?
- > Hoe ervaren testers het gebruik van de corona-app?
- > Waar lopen testers tegenaan in het gebruik van de app?
- > Wat is het overall eindoordeel over de corona app?
- > Hoe gaan testers om met randvoorwaarden van een goede werking van de app, zoals bluetooth?

ONDERZOEKSVERANTWOORDING – KWANTITATIEF TWENTE

Steekproef via zelfselectie

- > Via de website www.onderzoektwente.nl konden Twentenaren zich aanmelden voor de test met de CoronaMelder. De website is onder de aandacht gebracht via ambtenaren en lokale media.
- > De steekproef is volledig door zelfselectie tot stand gekomen, waardoor de uitkomsten niet generaliseerbaar zijn. We weten niet of Twentenaren die aan de test willen en kunnen meewerken een andere houding tegenover de CoronaMelder hebben dan mensen die niet aan de test willen meewerken.

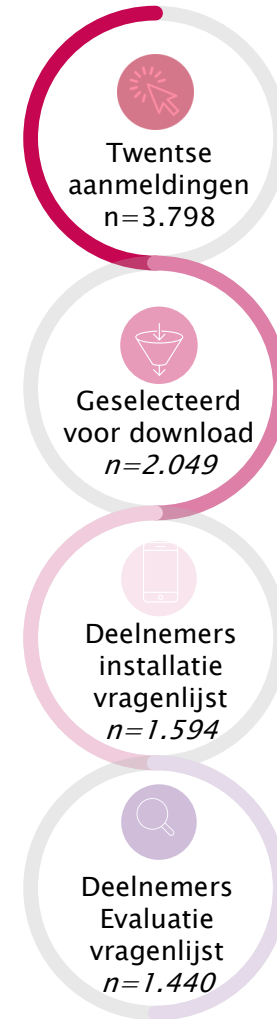
Groot animo, selectie noodzakelijk

- > Omdat de animo groot was en het aantal benodigde testers beperkt, hebben we uit de aanmeldingen geloot wie wel en niet deel mocht nemen. Hierbij hebben we zoveel mogelijk de verdeling leeftijd en geslacht in lijn gebracht met de daadwerkelijke verdeling in Twente. Hiervoor hebben we een gestratificeerde random selectie toegepast, rekening houdend met de verdeling naar geslacht en leeftijd.
- > De steekproef is niet representatief voor de Twentenaar. De demografische samenstelling is in lijn gebracht met de daadwerkelijk verdeling in Twente naar geslacht en leeftijd, maar komt niet volledig overeen.

Vragenlijst

Alle vragenlijsten zijn in nauw overleg met de opdrachtgever en de betrokkenen tot stand gekomen.

- > Het aanmeldformulier op de landingspagina heeft online gestaan van 2 juli tot en met 7 juli 2020. De gemiddelde invulduur was 9 minuten.
- > De installatievragenlijst heeft online gestaan van 8 juli tot en met 13 juli 2020. De gemiddelde invulduur was 7 minuten
- > De evaluatievragenlijst heeft online gestaan van 13 juli tot en met 15 juli 2020. De gemiddelde invulduur was ruim 10 minuten.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING – KWANTITATIEF TWENTE

Respons

- > In totaal zijn 2.049 Twentenaren uitgenodigd om de app daadwerkelijk te downloaden en in gebruik te nemen. 11 testers hebben zich actief afgemeld voor de test. Deze zijn daarom niet uitgenodigd voor de eindevaluatie.
- > Naar deelnemers die in eerste instantie niet gereageerd hebben is een reminder gestuurd.

Omschrijving	Vragenlijsten		
	Aanmeld	Installatie	Evaluatie
Aantal uitnodigingen (bruto steekproef)	Landingspagina	2.049	2.038
Bouncers (niet bereikt)	n.v.t		
Gestart met vragenlijst	5.072	1.627	1.465
Afgehaakt	523	19	25
<i>Een deel heeft een tweede uitnodiging gehad omdat installeren in eerste instantie (nog) niet gelukt was. Indien tweede keer deelgenomen, eerste input verwijderd</i>	n.v.t.	13	n.v.t.
Voldoet niet aan selectiecriteria (devices, toestemming geven, regio Twente, dubbele inschrijvingen) / niet goed ingevuld	751	1	n.v.t.
<i>Succesvolle aanmeldingen</i>	<i>3.798</i>	n.v.t.	n.v.t.
Uitgeloot	1.749	n.v.t	n.v.t.
Gekwalificeerde deelnemers (netto steekproef)	2.049	1.594	1.440

ONDERZOEKSVERANTWOORDING – KWANTITATIEF TWENTE

Profiel testers

> In dit overzicht is een uitdraai te vinden van de testers op geslacht, leeftijd en type device.

Profiel deelnemers	Selectie testers (n=2.049)	Installatie (n=1.594)	Evaluatie (n=1.440)
Geslacht			
Man	1.052	847	762
Vrouw	997	747	678
Leeftijd			
16 t/m 19 jaar	30	21	20
20 t/m 24 jaar	83	58	46
25 t/m 44 jaar	623	481	430
45 t/m 64 jaar	773	616	557
65 jaar en ouder	540	418	387
Type device			
iOS	1.038	817	725
Android	1.011	777	715

ONDERZOEKSVERANTWOORDING – KWALITATIEF

Uitvoering

- > De telefonische interviews hebben plaatsgevonden op:
 - Woensdag 8 juli tussen 17:00 en 21:00 vanuit Ruigrok NetPanel in Amsterdam
 - Donderdag 9 juli tussen 09:00 en 12:00 vanuit Ruigrok NetPanel in Amsterdam
 - Maandag 13 juli tussen 14:00 en 21:00 vanuit Ruigrok NetPanel in Amsterdam
- > De interviews duurden tussen de 20 en 30 minuten.
- > Van de gesprekken zijn opnamen gemaakt.
- > De deelnemers hebben als dank voor hun deelname een geldelijke vergoeding ontvangen.

Topic list en toonmateriaal

- > De gesprekken zijn gevoerd volgens een topic list die in overleg met VWS tot stand is gekomen. De topic list is in de bijlagen opgenomen.
- > Voorafgaand aan de gesprekken hebben de deelnemers CoronaMelder geïnstalleerd en in gebruik genomen.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING – KWALITATIEF

Profiel deelnemers

- > In de selectie is rekening gehouden met een spreiding in:
 - Geslacht
 - Leeftijd
 - Opleidingsniveau
 - Handigheid met apps
 - Type telefoon

Werving en selectie

- > De testers konden zich aanmelden om deel te nemen aan een interview in de aanmeldvragenlijst.
- > 14 deelnemers voor de interviews zijn geworven vanuit de aanmelding via www.onderzoektwente.nl.
- > 10 deelnemers hebben we geworven via ons eigen panel, NetPanel, voor ook voldoende spreiding in regio.
- > De inzichten in de rapport vanuit de kwalitatieve gesprekken zijn gebaseerd op de interviews met zowel Nederlandse als Twentse testers.

Profiel deelnemers	Totaal (n=24)
Geslacht	
Man	50%
Vrouw	50%
Leeftijd	
16 t/m 24 jaar	8%
25 t/m 34 jaar	8%
35 t/m 44 jaar	33%
45 t/m 54 jaar	25%
55 t/m 64 jaar	8%
65 jaar en ouder	17%
Opleidingsniveau	
Laag	8%
Middel	54%
Hoog	38%

Profiel deelnemers	Totaal (n=24)
Handigheid app	
Zeer handig	42%
Handig	38%
Niet handig, niet onhandig	21%
Type telefoon	
iPhone	54%
Android	46%



Marit Klooster
marit@ruigroknetaanel.nl



Marieke Boerma
marieke@ruigroknetaanel.nl



Jesca Dembinski
jesca@ruigroknetaanel.nl



Lieke Vorage
lieke@ruigroknetaanel.nl

Ruigrok NetPanel / Silodam 1a, 1013 AL Amsterdam / 020-7820400 / info@ruigroknetaanel.nl / KvK 34135878 / btw 809001469B01 / Bank 659170264