

Evaluatie CoronaMelder op de processen huisartsen en GGD

DERDE EVALUATIE, MAART 2021

DR. ESTHER METTING, RIJKSUNIVERSITEIT GRONINGEN

Inhoud

Introductie.....	2
Resultaten	2
Uitkomsten GGD-vragenlijst.....	2
Demografische gegevens.....	2
Opinie betreffende de ontvangen informatie over CoronaMelder	3
Veranderingen werkzaamheden	5
Verwachtingen voor de komende 4 weken	6
Samenvatting en aanbevelingen	8
Uitkomsten GGD-vragenlijst.....	8

Introductie

Sinds oktober is CoronaMelder beschikbaar voor alle Nederlanders. Deze app is door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport ontwikkeld in de strijd tegen SARS-CoV-2 als aanvullend instrument op het bron- en contactonderzoek door de GGD'en met als doel de verspreiding van het virus af te remmen. De afgelopen maanden zijn de effecten van deze app op verschillende gebieden geëvalueerd. Zo kunnen zowel positieve als negatieve effecten van de app tijdig worden herkend en zo kan bij ongewenste effecten tijdig worden bijgestuurd..

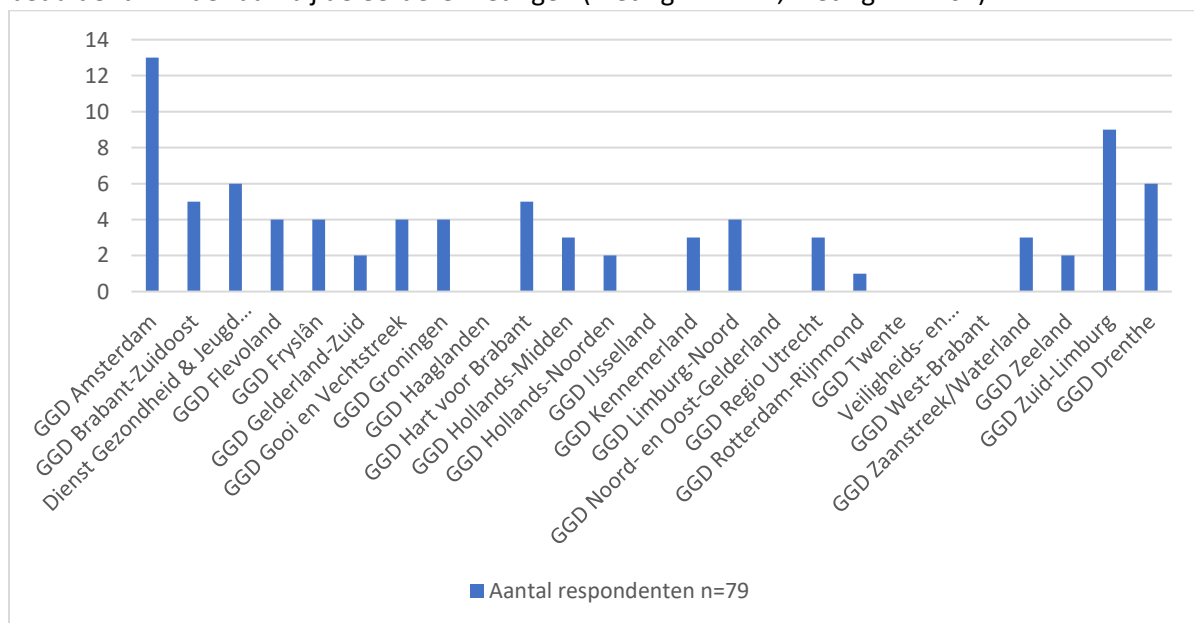
Het doel van het onderzoek waar deze rapportage op ingaat is om mogelijke effecten van CoronaMelder op de processen van de huisartsenzorg en de GGD in kaart te brengen. Deze vragenlijst is ook in december en januari afgenomen en de uitkomsten hiervan zijn teruggekoppeld naar de GGD. Dit vragenlijstonderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van het ministerie van VWS door de Rijksuniversiteit Groningen in samenwerking met Erasmus Universiteit Rotterdam en Tilburg University. In dit rapport wordt de derde meting gepresenteerd.

Resultaten

Uitkomsten GGD-vragenlijst

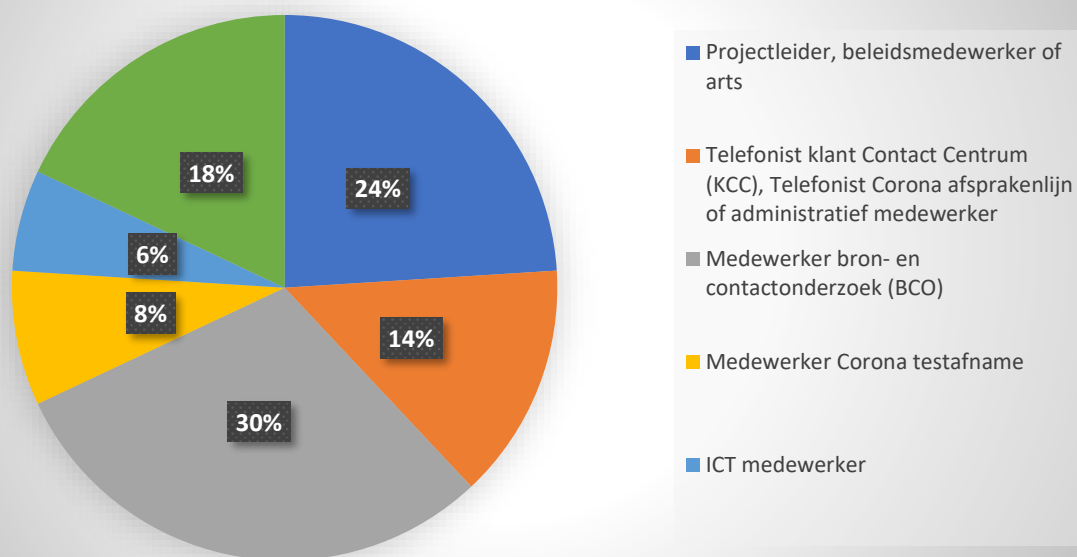
Demografische gegevens

De GGD-vragenlijst is tussen 3 en 18 maart door 79 GGD-medewerkers volledig ingevuld. De meeste respondenten zijn werkzaam bij GGD Amsterdam (n=13) en GGD Zuid-Limburg (n=9). De response is beduidend minder dan bij de eerdere metingen (meting 1 n=147, meting 2 n=107).



De vragenlijst is voorgelegd aan verschillende beroepsgroepen en functies binnen de GGD variërend van ICT-medewerker (6%, n=5), telefonist (14%, n=11), medewerker BCO (30%, n=24), medewerker testafname (8%, n=6), projectleider, beleidsmedewerker of arts (24%, n=19). Een deel van de respondenten (n=14, 18%) had een andere functie bij de GGD, bijvoorbeeld als coördinator/supervisor of triagist. Het opleidingsniveau was voornamelijk hoogopgeleid (n=69, 90%).

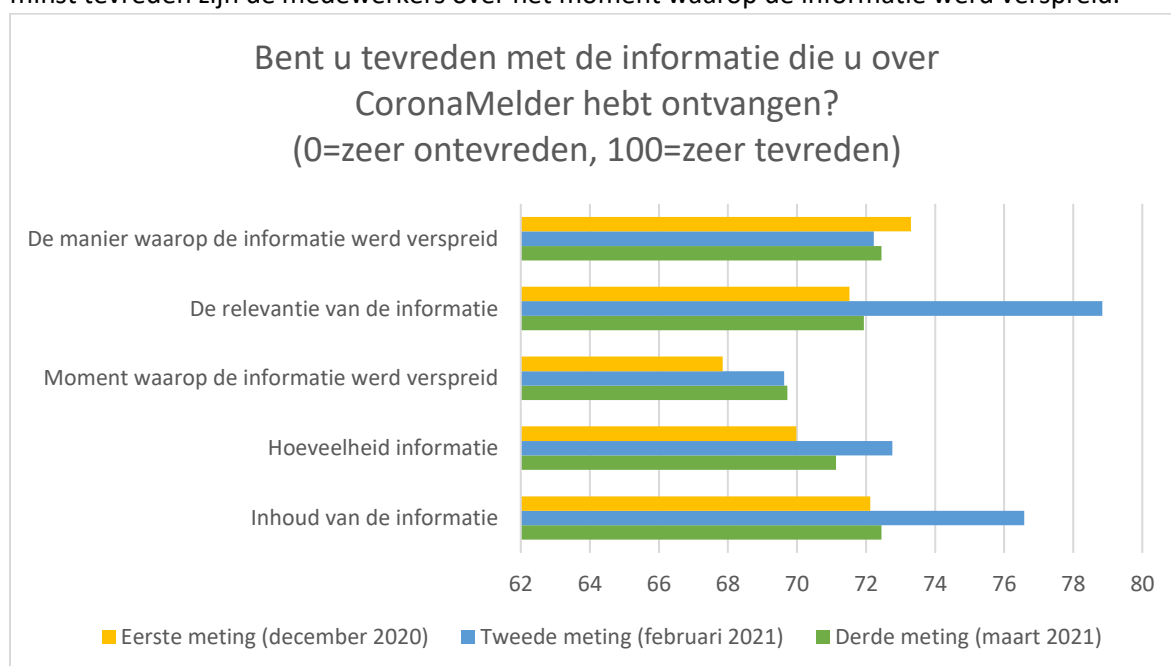
Wat is uw functie binnen de GGD?



Opinie betreffende de ontvangen informatie over CoronaMelder

Van de 79 respondenten geven 6 (8%) respondenten aan niet geïnformeerd te zijn over CoronaMelder. Dit betreft 4 medewerkers van de testafname, 1 telefonist van het klant-contactcentrum (KCC) en 1 teamleider van de teststraten. Dit is een verbetering ten opzichte van de tweede meting toen 10% aangaf niet geïnformeerd te zijn maar een verslechtering ten opzichte van de eerste meting, toen 6% van de respondenten aangaf niet geïnformeerd te zijn. De geïnformeerde respondenten (n=73) hebben de informatie voornamelijk van de GGD ontvangen (69% regionale GGD en 34% GGD-GHOR). Andere genoemde informatiebronnen waren het RIVM (12%), het ministerie van VWS (6%) of anders/weet niet meer (11%).

De respondenten gaven op een schaal van 0-100 aan in hoeverre ze tevreden zijn met de ontvangen informatie. Opvallend is dat men tijdens de tweede meting gemiddeld het meest tevreden was. Het minst tevreden zijn de medewerkers over het moment waarop de informatie werd verspreid.



Respondenten kregen ook de mogelijkheid om opmerkingen in een tekstvak toe te voegen over de ontvangen informatie. Opvallend is dat één van de medewerkers aangeeft dat BCO-ers nog weleens vergaten om actief te vragen naar CoronaMelder. Verderop in dit rapport wordt hier verder op ingegaan.

Medewerker	Opmerking over de informatie
Projectleider, beleidsmedewerker of arts	Belangrijkste punt waar tegen aangelopen was dat er bij start veel onduidelijkheid was over de implicatie voor de GGD. Dat motiveerde wel om b.v. een webinar te bekijken, wat uiteindelijk heel veel informatie was die voor mij als arts niet relevant bleek. Dus tip vooraf de bespreek punten van een webinar delen. Uiteindelijk is de implementatie heel goed verlopen. Wel werd het vaak door BCO-ers vergeten om actief na te vragen.
	De beperkingen van de app zijn onderbelicht, bijv bij medewerkers in de zorg
	Duidelijke informatie, ik mis alleen een vaste plek waar updates over de CoronaMelder gedeeld wordt of gebruikersinfo bijv.
	Erg veel informatie en evaluatie
	hoeveelheid voor mijn functie wat veel
	Ik vond het feit dat in de pilot maar ca 40% van de meldingen terecht positief was onderbelicht
	Is al behoorlijke periode geleden, en is nu nog lastig aan te geven
	Kwam erg laat op gang, maar de uiteindelijk geboden informatie was grotendeels wel nuttig.
Telefonist klant Contact Centrum (KCC), Telefonist Corona afsprakenlijn of administratief medewerker	De tekst bij onterechte meldingen lijkt niet volledig te kloppen. Er komen zo nu en dan meldingen binnen van mensen die de dag volledig kunnen reproduceren en gewoonweg geen nauw contact kunnen bedenken die dag. Die alleen op dat tijdstip in het vrijwel leeg bos aan het joggen waren bijvoorbeeld. Geen andere persoon/telefoon in de buurt. Dat is soms lastig te verklaren en de geboden informatie voorziet daar niet in en sluit iets dergelijks eigenlijk ook uit.
	Nauwelijks informatie gegeven over de werking van de CoronaMelder, alleen de melding dat het geïntroduceerd is.
Medewerker bron- en contactonderzoek (BCO)	De informatie was volledig. De procedure duidelijk.
	De werking van de app had iets meer aan bod kunnen komen. Dit werd met name belicht in de elearning, maar deze informatie was nogal oppervlakkig.
	Erg duidelijke uitleg met afbeeldingen, eerder te veel dan te weinig info (gezien ook allerlei voorziene vragen al vooraf werden beantwoord).
	Ik vind de informatie allemaal heel duidelijk.
	Toen de App net gelanceerd werd, kreeg ik regelmatig de vraag wat er met de persoonsgegevens van de index gedaan werd. Hier kon ik niet gauw een antwoord op geven, omdat ik die informatie niet gekregen had.
	Was voor mij een goede manier om het snel op te pikken
Medewerker Corona testafname	Geen opmerkingen
ICT medewerker	Was teveel via via en te weinig centraal
Anders, namelijk	Als team Triage hebben wij hier niet veel mee te maken, team BCO wel.
	het was erg duidelijk en goed om te weten hoe de app werk mbt privacy.
	In het begin was er heel veel aandacht voor maar het lijkt alsof het een ondergeschoven kindje dreigt te worden. Er komt geen nieuwe info meer

eLearning module en webinar

De eLearning module geeft medewerkers uitleg over de werking van CoronaMelder. De webinar geeft medewerkers achtergrondinformatie over CoronaMelder. De eLearning module is daarom belangrijker dan de webinar. Veel respondenten werken nog maar kort bij de GGD: 49% (n=39) is na september 2020 in dienst getreden waarvan 7 (9%) sinds januari 2021. Acht procent (n=6) werkt langer dan 1 jaar bij de GGD. Er worden dus voortdurend nieuwe medewerkers in dienst genomen en ingewerkt. Om medewerkers te informeren over CoronaMelder zijn er een eLearning module en een webinar ontwikkeld.

Er werd gevraagd naar ervaringen van de respondenten met de eLearning module en de webinar. Van de 79 mensen die deze vragen beantwoordden, had 54% de eLearning doorlopen (eerste

meting 50%, tweede meting 49%). Dit is de hoogste score tot nu toe. 41% heeft deze module niet ontvangen (eerste meting 37%, tweede meting 36%). Dit is een kleine stijging in vergelijking met de eerdere evaluaties. En 5% heeft het programma wel ontvangen maar nog niet doorlopen.

De webinar werd minder vaak gebruikt dan de eLearning: 16 (20%) van de GGD-medewerkers hebben de webinar doorlopen, dat is meer dan bij de eerste meting en de tweede meting toen respectievelijk 17% en 15% van de medewerkers de webinar hadden doorlopen. 27% van de medewerkers hebben wel informatie over de webinar ontvangen maar deze nog niet bekeken. Van de mensen die de webinar hebben gevolgd vond 73% het nuttig, dat was 70% bij de eerste meting. Meer mensen dan tijdens eerdere metingen vinden de webinar te lang duren (eerste meting 30%, tweede meting 40%, derde meting 63%).

Vraag (beantwoord door 99 respondenten)	Helemaal mee oneens/mee oneens/een beetje mee oneens	Neutraal	Helemaal mee eens/mee eens/een beetje mee eens	N
Het eLearning-programma kostte mij veel tijd	53%	33%	14%	43
Het eLearning-programma was duidelijk	2%	5%	93%	43
Het eLearning-programma was nuttig	0%	12%	88%	43
Het eLearning-programma duurde te lang	51%	35%	14%	43
De webinar kostte mij veel tijd	31%	19%	50%	16
De webinar programma was duidelijk	6%	31%	63%	16
De webinar programma was nuttig	13%	25%	63%	16
De webinar programma duurde te lang	13%	25%	63%	16

De meerderheid (81%) van de mensen die de eLearning hebben gevolgd en 69% van de webinar gebruikers konden deze onder werktijd doorlopen. Verreweg de meerderheid vond de eLearning nuttig (88%), dit is vergelijkbaar met de eerste met evaluatie (86%) maar lager dan tijdens de tweede evaluatie (96%).

Veranderingen werkzaamheden

CoronaMelder heeft invloed gehad op de werkzaamheden van 22% van de medewerkers. Met name BCO-medewerkers hebben te maken met aangepaste taken vanwege de app. Medewerkers verwachten de komende 4 weken geen grote veranderingen. Een enkeling geeft aan dat door de versoepeling van de maatregelen er meer getest gaat worden en dat daardoor CoronaMelder mogelijk vaker zal worden ingezet:

“Ja, gezien er weer wat versoepelingen zijn doorgevoerd verwacht ik meer indexen die via de CoronaMelder een melding hebben ontvangen of zich om die reden hebben laten testen, maar ik verwacht ook dat mensen minder geneigd zullen zijn mee te werken, dus dat codes minder vaak zullen worden gedeeld.”

“Afhankelijk of er meer openbare plekken opengaan of niet. Als bijvoorbeeld terrassen heropend mogen worden zal er een degelijke verandering plaatsvinden met name in de hoeveelheid meldingen.”

Een van de medewerkers geeft aan dat bij de bezetting van het personeel rekening wordt gehouden met personeel dat zelf meldingen ontvangt:

“Medewerkers ontvangen geregeld een melding en daar zal ik rekening mee moeten houden in de bezetting van personeel.”

De vragen over de veranderende werkzaamheden zijn maar door een kleine groep mensen ingevuld waardoor het lastig is hier harde conclusies over te trekken. Het algemene beeld is dat de medewerkers voldoende informatie hebben om hun werkzaamheden uit te voeren.

Beroepsgroep	Totaal aantal	Zijn uw werkzaamheden veranderd na de invoering van CoronaMelder?	Het is duidelijk wat ik moet doen
ICT-medewerkers	5	1 (20%)	helemaal mee oneens 1x
BCO-medewerkers	24	10 (42%)	Helemaal mee oneens 1x Neutraal 2x Een beetje mee eens 2x Mee eens 2x Helemaal mee eens 3x
Telefonisten	12	2 (18%)	Mee oneens 1x Mee eens 1x
Medewerkers testafname	6	1 (17%)	Een beetje mee eens 1x
Projectleider, beleidsmedewerker of arts	19	3 (16%)	Mee eens 3x

Telefonisten en testafspraken

Er is gevraagd of mensen die bellen voor een afspraak weleens worden geweigerd om een testafpraak te maken, 8 van de 12 medewerkers geven aan dat dit weleens gebeurt. Redenen om een test te weigeren zijn: de klachten passen niet bij COVID-19 (1x), er zijn geen klachten (3x), omdat mensen te vroeg bellen (voor de 5^e dag, 1x) of anders (3x).

BCO-medewerkers en vragen naar CoronaMelder

De werkzaamheden van de BCO-medewerkers in relatie tot CoronaMelder bestaan voornamelijk uit het uploaden van codes (n=9, 26%) en het doorlopen van het eLearning programma (n=9, 26%). Daarnaast heeft 24% uitleg gegeven aan een besmet persoon over CoronaMelder. Twintig (87%) van de BCO-medewerkers vragen altijd naar CoronaMelder tijdens het gesprek, 3 medewerkers geven aan dit meestal te doen. Bij de tweede meting gaf 77% aan altijd naar de app te vragen. Deze derde meting laat dus een verbetering zien ten opzichte van een maand geleden. Redenen om niet te vragen naar CoronaMelder zijn:

Wanneer vraagt u niet naar CoronaMelder? Redenen om niet te vragen naar CoronaMelder tijdens het BCO-onderzoek (citaties):
Soms vergeten
Als het BCO-gesprek met een geïnfecteerd persoon is die zelf al op leeftijd is (leeftijd 75+) en het gesprek verloopt moeizaam en het is lastig te begrijpen voor deze persoon. Dan laat ik het gebruik van de CoronaMelder achterwegen. En met name als deze persoon niet met een 06-nummer belt maar met een huistelefoon.
Ik vergeet het soms te vragen, ook omdat het verder nergens genoteerd hoeft te worden in HPZone. Daarnaast sla ik het soms bewust over. Als de index niet openstaat voor het BCO bijvoorbeeld. Ook ga ik er soms (ten onrechte) in dat een index op leeftijd de app niet geïnstalleerd heeft.
Als duidelijk is dat deze persoon niet buiten is geweest tijdens zijn/haar besmettelijke periode (bijvoorbeeld omdat deze persoon al geruime tijd in quarantaine zit), is het vaak een overbodige stap in het BCO-proces.

Verwachtingen voor de komende 4 weken

Respondenten is gevraagd wat ze voor de komende 4 weken verwachten van CoronaMelder. De meeste medewerkers verwachten geen veranderingen. Een enkeling heeft deze vraag ingevuld. Een van de respondenten adviseert om de app in te zetten voor leerlingen op scholen. Hieronder een overzicht van de antwoorden.

De projectleiders, beleidsmedewerkers en artsen verwachten er mogen meer behoefte ontstaat doordat er vaker getest gaat worden. Ook wordt CoronaMelder nu meegenomen bij de training van BCO medewerkers.

“Ja, ik verwacht dat er meer behoefte ontstaat aan vaker testen. In het huidige testbeleid is een begrenzing van 3x testen per week opgenomen. Ik verwacht op dit onderdeel een beleidswijziging..”

De telefonisten verwachten ook geen veranderingen. Weinig mensen bellen naar aanleiding van een app melding: *“Nee, ik moet zeggen dat het aantal mensen dat zich meldt door een melding in de corona app veruit de minderheid is..”*

Ook de medewerkers van het BCO geven aan dat CoronaMelder weinig gebruikt wordt. *“Nee, de CM wordt door heel weinig mensen die ik spreek gebruikt.”*

Wel verwachten sommige BCO medewerkers dat versoepelingen zorgen voor een grotere rol voor CoronaMelder.

“Ja, gezien er weer wat versoepelingen zijn doorgevoerd verwacht ik meer indexen die via de CoronaMelder een melding hebben ontvangen of zich om die reden hebben laten testen, maar ik verwacht ook dat mensen minder geneigd zullen zijn mee te werken, dus dat codes minder vaak zullen worden gedeeld.”

Ook op de werkdruk verwachten deze medewerkers geen effecten: *“Nee dit verwacht ik niet. Sinds de komst van CoronaMelder merk ik in mijn werkzaamheden niet veel verschil. Het enige verschil is, dat een index soms aangeeft dat hij of zij een melding heeft gekregen en zich toen heeft laten testen op het coronavirus. En natuurlijk het delen van de GGD-sleutel met de index, dat is de enige extra handeling sinds CoronaMelder.”*

En: *“Nee, ik voer nog steeds dezelfde werkzaamheden uit. Af en toe hoor ik uit een gesprek dat ze een melding hebben gehad, maar dat komt zelden voor. Ze krijgen al vaak een waarschuwing van de mensen zelf die positief getest zijn.”*

Een van de **medewerkers testafname** verwacht dat: *“Afhankelijk of er mee openbare plekken opengaan of niet. Als bijvoorbeeld terrassen heropend mogen worden zal er een degelijke verandering plaatsvinden met name in de hoeveelheid meldingen.”*

Samenvatting en aanbevelingen

De mogelijk impact van CoronaMelder op de processen van de GGD is geëvalueerd door middel van vragenlijstonderzoek. De derde meting van het doorlopende onderzoek is uitgevoerd in maart 2021.

Uitkomsten GGD-vragenlijst

Deze vragenlijst is door 79 GGD-medewerkers ingevuld, minder dan bij de eerdere metingen. Een deel van de vragen was kwalitatief van aard waardoor medewerkers opmerkingen en suggesties konden maken. Ongeveer de helft van de respondenten is na de zomer in dienst getreden. De meeste respondenten waren net zoals in de eerdere metingen ook nu weer BCO-medewerker.

Er is geen verbetering opgetreden in het aandeel geïnformeerde medewerkers, mogelijk vanwege het grote verloop. Tien procent geeft aan niet geïnformeerd te zijn over CoronaMelder, dit betreft geen BCO-medewerkers. Men is over het algemeen tevreden met de informatie al zijn respondenten nu wel minder tevreden dan bij de tweede meting. Het is niet duidelijk waarom dit zo is.

Meer medewerkers dan bij de vorige metingen hebben de eLearning module doorlopen (54%). Er is ook meer gebruik gemaakt van de webinar (nu 20%). De meeste medewerkers vonden de eLearning en de webinar duidelijk en nuttig.

CoronaMelder heeft invloed op 22% van de medewerkers, voornamelijk op het BCO. Vrijwel alle medewerkers geven aan in meer of minder mate te weten wat te doen rondom CoronaMelder maar twee medewerkers (1x ICT en 1x BCO) vinden de handelingen niet duidelijk.

Ook nu wordt niet altijd gevraagd naar CoronaMelder bij het bron- en contactonderzoek, 87% van de respondenten vraagt altijd naar CoronaMelder. Redenen om er niet naar te vragen zijn bijvoorbeeld vergeten om er naar te vragen, of bewust er niet naar vragen aan oudere mensen die geen mobiele telefoon hebben.

Men verwacht voor de komende 4 weken geen veranderingen op het BCO als gevolg van CoronaMelder behalve een toename in het aantal besmettingen en meldingen door de huidige versoepelingen.

Ook tijdens de derde meting zijn er geen signalen dat CoronaMelder in deze periode tot problemen bij de GGD-processen heeft geleid. De meeste medewerkers zijn goed geïnformeerd en weten wat ze moeten doen.