

IsolatieCoach

*Een app als interventie ter
bevordering van adherentie
aan isolatie en quarantaine*

April 2021

Auteurs

dr. ir. Jan-Willem van 't Klooster

drs. Joris van Gend

drs. Maud Schreijer

drs. Elles de Witte

prof. dr. Lisette van Gemert-Pijnen

**UNIVERSITY
OF TWENTE.**

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Samenvatting	2
1. Introductie	4
2. De IsolatieCoach app	7
2.1 Werkingsprincipes	7
2.2 Modulen in de app.....	9
3. Evaluatie methoden	11
3.1 Pilot Grootschalig Testen	11
3.2 Interviews	11
4. Resultaten.....	14
4.1 Kenmerken deelnemers	14
4.2 De Introductie	14
4.3 Informatie over praktische zaken en inkomen.....	16
4.4 De tussentijdse check-up	19
4.5 Het afsluiten van de coach.....	21
4.6 Algemene evaluatie.....	24
4.7 Gedragssurvey Dronten	26
5. Conclusies en aanbevelingen.....	28
5.1 Conclusies.....	28
5.2 Aanbevelingen.....	30
Appendices	31
A. Uit de Kamerbrief	31
B. Interviewprotocol.....	32
C. Consent Ethische toetsingscommissie	37

Samenvatting

Dit verslag beschrijft de pilot van een digitale isolatiecoach app interventie tijdens de Pilot Grootschalig Testen in Dronten, uitgevoerd in Maart en April 2021.

De app die is getest, biedt interactieve informatie over het geldend beleid voor isolatie en voor quarantaine. De app biedt multimediale, praktische informatie toegespitst op de persoonlijke situatie. Via de app is de juiste kennis in de juiste hoeveelheid op de juiste tijd raadpleegbaar. En de app biedt morele ondersteuning tijdens de periode van quarantaine of isolatie.

De app is geconcipeerd vanuit de wetenschap dat de adherentie ondermaats en voor verbetering vatbaar is¹. Hoewel onder tijdsdruk tot stand gekomen was het goed dat de inhoud kon worden gecontroleerd door onderzoekers, specialisten van de GGD, RIVM, ehealth adviesbureau IG&H en de Gemeente Dronten alvorens de app werd aangeboden.

In dit onderzoek komt uit 27 interviews met eindgebruikers naar voren dat de app aanspreekt en gebruikersvriendelijk is. De interviews zijn gehouden met respondenten uit Dronten en daarbuiten; zowel positief geteste mensen als mensen die in quarantaine moesten, en met sterk uiteenlopende opleidingsniveaus. Respondenten geven de app gemiddeld een 7.7. Hoewel al als duidelijk ervaren, is er potentie voor een verbeterde tekstredactie, uitbreiding van functies en een adequate implementatie op GGD niveau. 24 Van de 27 geïnterviewden zou de app aanbevelen.

De aanbieding van de app in Dronten tijdens het grootschalig testen, liep helaas niet vlekkeloos. De isolatietas die uitgedeeld is, bevatte een folder voor het downloaden van de app maar de respons daarop was erg laag (1%). Het is uit dit onderzoek niet duidelijk of dit overeenkomt met de vergelijkbare interesse in gesprekken met fysieke isolatiecoaches. In dit onderzoek komt naar voren dat de app als waardevolle aanvulling in de gereedschapskist ter bestrijding van het coronavirus wordt gezien door gebruikers, *als* ze de app eenmaal hebben. In de pilot werd de app via een flyer vanuit een lokaal ondersteuningspunt aangeboden, volgend op contact met GGD na een positieve testuitslag en met minimale communicatie. Dit blijkt niet de geëigende weg voor verdere implementatie omdat het teveel schakels en te weinig persoonlijke communicatie omvatte.

¹ <https://coronamelder.nl/nl/faq/40-onderzoek-hoe-weten-we-of-coronamelder-helpt-tegen-corona>

Gezien de waardering, potentie en opschaalbaarheid van de digitale ondersteuning bevelen wij aan om in een volgende fase de app rechtstreeks in een GGD regio aan te bieden en te testen op effectiviteit. De op de regio toegespitste inhoud kan daarbij behouden blijven, en in het aanvullend potentieel kan worden voorzien. Ook bevelen we aan om de implementatie af te stemmen met andere vormen van ondersteuning, zoals het aanbieden van ondersteuning vanuit de Rijksoverheid (bijv. isolatiegids), GGDs en Rode Kruis (fysieke isolatiecoaches).

1. Introductie

Probleemstelling

Quarantaine is een essentieel onderdeel van de aanpak tegen de verspreiding van het coronavirus. Uit de kamerbrief van 12 januari 2021, het kwalitatief onderzoek naar het gebruik en naleving van de CoronaMelder (www.coronamelder.nl), en onderzoek door de gedragsunit van het RIVM, blijkt dat de bekendheid met de geldende quarantaine- en isolatiemaatregelen varieert en dat deze onvoldoende worden nageleefd (Bijlage A). Het kabinet concludeert in haar brief dat verbetering van quarantaine-naleving noodzakelijk is en richt zich op het bevorderen van quarantaine.

Doel

Het doel van deze studie is de naleving van quarantaine en isolatiemaatregelen te bevorderen. Beoogd wordt om die maatregelen gebruikersgericht en gebruiksvriendelijk digitaal aan te bieden. Wwe bouwen daarbij voort op de resultaten uit de studie 'Grip op de CoronaMelder, 14 april 2021 (website coronamelder.nl)

Middel en werking

De IsolatieCoach is een interventie die ontworpen is om middels interactieve app-technologie op persoonlijke wijze hulp te bieden, juist omdat behoefte is aan persoonlijke, praktische informatie en ondersteuning op maat.

De App dient als coach tijdens de thuisisolatie/quarantaine en ondersteunt getroffen en. De app helpt bij zaken als:

- Inrichten thuisisolatie:
 - Hoe bereken ik het quarantaine/isolatie moment?
 - Hoe creëer ik ruimte voor isolatie thuis? Wat mogen mijn huisgenoten wel en wat niet?
 - Wat mag ik (positief geteste/verdachte) wel en wat niet?
- Wegnemen van obstakels: Waar kan ik terecht voor hulp (financieel, psychologisch e tc.)?
 - Hoe kan ik praktische zaken aanpakken (o.a.: boodschappen of scheiding van huisgenoten)?
 - Wegwijzer naar praktische zaken, op basis van persoonlijke omstandigheden
- Biedt 'challenges' en 'persoonlijke steun' om de periode door te komen.

De App is bestemd voor mensen die in thuisisolatie (na een positieve COVID-19 test) of in quarantaine zitten (na reizen, melding CoronaMelder, hoog-risicocontact of verdenking).

Onderzoeksvragen en -doelstellingen

De volgende hoofdvragen en deelvragen zijn geformuleerd voor de pilot in Dronten:

- Hoe kan de IsolatieCoach bijdragen aan het vergroten van adherentie aan isolatiemaatregelen?
 - Waar zit de meerwaarde?
 - Hoe kan de coach meerwaarde creëren voor moeilijk te bereiken groepen (o.a.: ouderen, laaggeletterden en verstandelijk beperkten)?
- Is de IsolatieCoach in de huidige vorm bruikbaar en gebruiksvriendelijk?
 - Is de opzet logisch voor unprompted (zelfstandig) gebruik?
 - Waar zitten verbeterpunten?
 - Hoe snel en eenvoudig kunnen participanten de coach gebruiken om taken te volbrengen?
- Wat is de toegevoegde waarde van de IsolatieCoach? Hoe kan de IsolatieCoach in de toekomst bijdragen aan het vergroten van adherentie aan isolatie- en quarantaine maatregelen?

Tevens is een aantal secundaire onderzoeksdoelstellingen en metingen geformuleerd:

- Houding t.o.v. opvolgen isolatie- of quarantainemaatregelen
- Begrip Isolatie- en quarantainemaatregelen (kennis)
- Gemak waarmee men normaal apps en techniek gebruikt
- Bereidheid om IsolatieCoach te gebruiken
- Tevredenheid gebruik IsolatieCoach.

Opbouw van het verslag

Het verslag gaat in op de ontwikkeling en pilottest van de app. Eerst wordt daartoe de app uitgelegd in hoofdstuk 2.

Bij de evaluatie is gebruik gemaakt van de Pilot Grootschalig Testen in de gemeente Dronten waar de app is geïntroduceerd aan het grote publiek. De app is in een usability onderzoek middels 27 interviews geëvalueerd onder een gevarieerde doelgroep, die door het beperkte aantal gebruikers en positief geteste mensen in Dronten ook buiten deze setting gezocht en gevonden is. Ook is een gedragsonderzoek survey gebruikt. De methoden en resultaten van de werkwijzen worden besproken in hoofdstuk 3 respectievelijk 4. Het rapport eindigt met de hieruit voortkomende conclusies en aanbevelingen in hoofdstuk 5.

2. De IsolatieCoach app

De IsolatieCoach app is bestemd voor mensen die in thuisisolatie (na een positieve COVID-19 test) of in quarantaine zitten (na reizen, melding CoronaMelder, hoog-risicocontact of verdenking). In dit hoofdstuk wordt de app beschreven.

2.1 Werkingsprincipes

De belangrijkste werkingsprincipes en onderdelen van de app zijn:

Zelfreflectie – in plaats van alleen informatie bieden worden gebruikers gevraagd zelf na te denken en te reflecteren.

Zelfexpressie – de stof wordt aangeboden in een vorm die aanzet tot uitdaging en expressie (socratische methode).

Interactieve ondersteuning (vraag/antwoord systematiek: de app biedt multimediale interactie met interactieve inhoud, dus alleen die inhoud die op dat moment relevant is.

Tailoring – *maatwerk* content afhankelijk van ingeslagen paden en antwoorden eerdere modulen.

Praktische handvatten – links, filmpjes, modules met verschillende kleuren al naar gelang onderwerp.

Begrip – de app is objectief (cf. LCI, richtlijnen RIVM en GGD GHOR), maar toont begrip voor de situatie van de gebruiker.

De app bestaat uit een aantal modulen:

- **Onboarding:** installatie van de app
- **Introductie:** wat is op mij van toepassing
- **Praktische tips** inclusief lokale informatie
- Tussentijds **checkup:** hoe gaat het na enkele dagen?
- Werk en **inkomen** gerelateerde informatie
- Een **quiz**
- Isolatie of quarantaine **beëindigen**.

De verschillende interacties die aansluiten bij de fases in de quarantaine/isolatie leiden de gebruikers automatisch naar adviezen die aansluiten op zijn/haar situatie. Hierbij wordt conform een positieve, oplossingsgerichte insteek gehanteerd, die passend gedrag bevordert.

De app is vrij te downloaden app voor iOS en Android. De inhoud is in lijn met richtlijnen LCI & RIVM, lokale richtlijnen (bijv. t.a.v. lokale aanbod en instanties), en gepersonaliseerd op individuele gebruikers. De app is gebaseerd op het onderzoeksplatform TIIM²³ van het BMS Lab van de Universiteit Twente.

De App dient als coach tijdens de thuisisolatie/quarantaine en ondersteunt getroffen en. De app helpt bij zaken als:

- Inrichten thuisisolatie:
 - Hoe bereken ik het quarantaine/isolatie moment?
 - Hoe creëer ik ruimte voor isolatie thuis? Wat mogen mijn huisgenoten wel en wat niet?
 - Wat mag ik (positief geteste/verdachte) wel en wat niet?
- Wegnemen van obstakels: Waar kan ik terecht voor hulp (financiële, psychologisch e tc.)?
 - Hoe kan ik praktische zaken aanpakken (o.a.: boodschappen of scheiding van huisgenoten)?
 - Wegwijzer naar praktische zaken, op basis van persoonlijke omstandigheden.
- 'Challenges' en persoonlijke steun om de periode door te komen.

De app is bestemd voor mensen die in thuisisolatie (na een positieve COVID-19 test) of in quarantaine zitten (na reizen, melding CoronaMelder, hoog-risicocontact of verdenking).

De app is beschikbaar gesteld aan de pilotgemeenten grootschalig & risicogericht testen en op uitnodiging. Via een flyer in de thuisblijftas (isolatietas) worden deelnemers aan de Pilot Grootschalig testen in Dronten op de app gewezen. Daarbij krijgen Drontenaren de mogelijkheid zich via een website aan te melden voor de app en deze te installeren. Er is ook een helpdesk beschikbaar. De app bouwt voort op kwalitatief onderzoek (OU/UT, in opdracht van VWS) naar opvolgen van coronamelder maatregelen (melding en quarantaine/isolatie)⁴. Het beheer en dataflow is volledig ter verantwoordelijkheid van de Universiteit van Twente.

² Aniek Lentferink, Matthijs L. Noordzij, Anouk Burgler, Randy Klaassen, Youri Derks, Hilbrand Oldenhuis, Hugo Velthuisen & Lisette van Gemert-Pijnen (2021). On the receptivity of employees to just-in-time self-tracking and eCoaching for stress management: a mixed-methods approach. *Behaviour & Information Technology*, DOI: 10.1080/0144929X.2021.1876764

³ TIIM (The Incredible Intervention Machine). <https://bmslab.utwente.nl/knowledgebase/tiim/>

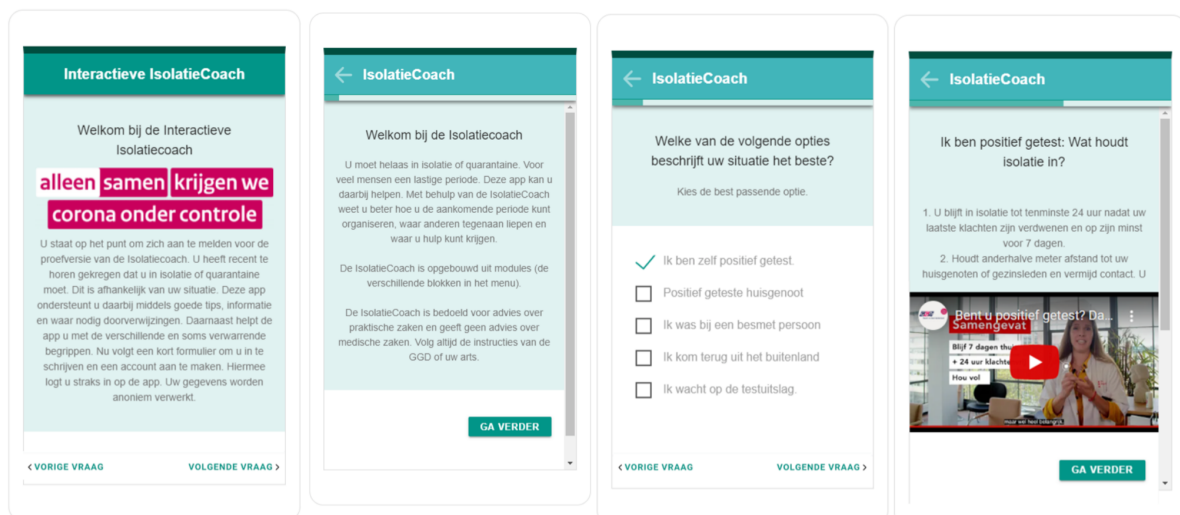
⁴ Eindrapport Kwalitatief Onderzoek Grip op CoronaMelder Universiteit Twente en Open Universiteit (2021). <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-volksgezondheid-welzijn-en-sport/documenten/publicaties/2021/04/14/eindrapport-kwalitatief-onderzoek-grip-op-coronamelder-universiteit-twente-open-universiteit>

2.2 Modulen in de app

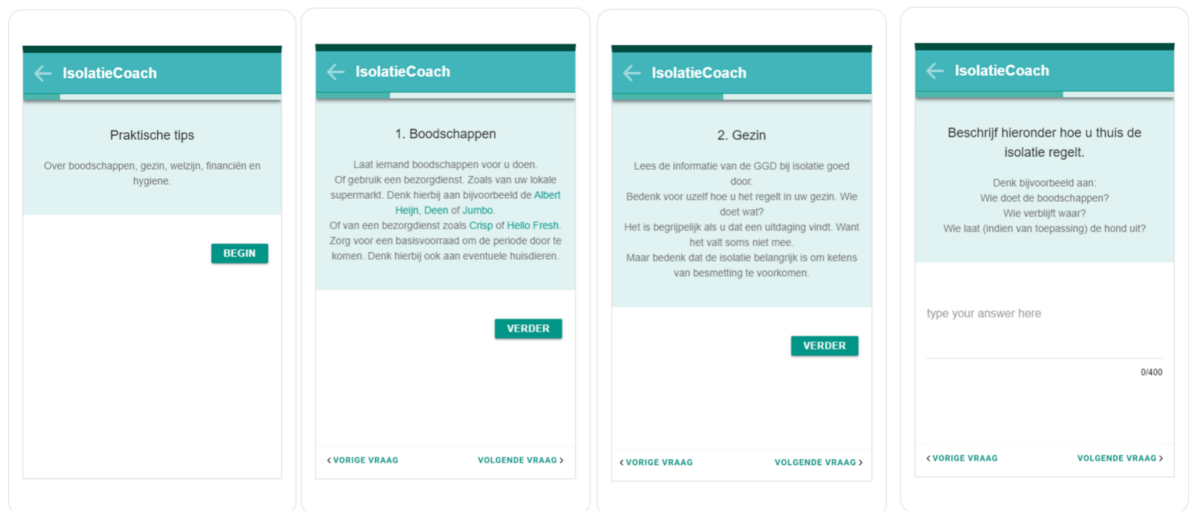
Hieronder is ter illustratie een aantal schermen van verschillende onderdelen van de app opgenomen. Figuur 1 toont de inleidende onboarding ter aanmelding, figuur 2 de introductie met het filmpje, figuur 3 de lokale praktische tips.



Figuur 1. Onboarding bij de Interactieve IsolatieCoach.



Figuur 2. Introductie.



Figuur 3. Praktische tips en reflectievraag.

3. Evaluatie methoden

Na de totstandkoming van de app is de app-inhoud geëvalueerd door experts van de GGD, Gemeente Dronten, RIVM gedragsunit, onderzoekers verbonden aan de Universiteit Twente, en e-health adviesbureau IG4H.

3.1 Pilot Grootschalig Testen

Tijdens de Pilot Grootschalig Testen in de gemeente Dronten (maart 2021) vond na toestemming van de Stuurgroep een pilottest van de app aldaar plaats. Hier is de app geïntroduceerd aan het grote publiek.

De *gedragsonderzoek survey* aldaar is gebruikt om de app onder positieve Drontenaren te evalueren middels een kort gedeelte in deze vragenlijst. In die bredere evaluatie survey (gezamenlijk en afgestemd met RIVM) in de gehele pilotgemeente wordt bevraagd of men de quarantaine coach app had, in hoeverre men dit van toegevoegde waarde vond, en in hoeverre de app als hulpmiddel hielp.

3.2 Interviews

De app is in een usability onderzoek middels interviews geëvalueerd onder een gevarieerde doelgroep, die door het beperkte aantal gebruikers en positief geteste mensen in Dronten ook buiten deze setting gezocht en gevonden is.

De IsolatieCoach is getest aan de hand van een serie semi-gestructureerde interviews met 29 participanten met als doel het evalueren van de meerwaarde en usability van de IsolatieCoach (zie Bijlage B). Binnen de interviews zijn meerdere methoden van datacollectie gecombineerd, resulterende in zowel kwalitatieve als kwantitatieve resultaten, waardoor sprake is van een mixed methods aanpak. De kwalitatieve data dienen daarbij ter duiding van de kwantitatieve. Twee interviews zijn door technische problemen niet volledig vastgelegd en zodoende niet meegenomen in de data-analyse. Interviews varieerden in de methode van afname. Zo zijn 10 interviews in persoon afgenomen (face to face) en 19 online via Microsoft Teams (onder andere vanwege positieve testuitslagen). Voorafgaand aan het onderzoek is, met name voor de afname van interviews in persoon, is de opzet van het onderzoek getoetst door de ethische commissie van de BMS faculteit van de Universiteit Twente (Bijlage C). Tenslotte, droegen 6 participanten tijdens het interview een eye-tracking bril, waarmee het lees- en kijkgedrag in kaart kon worden gebracht. De eyetracking resultaten vallen buiten de scope van dit verslag omdat daarvoor aanvullende analysetijd nodig is.

Het doel van de interviews was om gebruik van de coach zo natuurlijk mogelijk te laten plaatsvinden. Interviews konden als genoemd digitaal of in persoon plaatsvinden. Dit laatste kon op het terrein van de Universiteit Twente of in Dronten op de markt binnenin het mobiele lab van de het BMS lab van de Universiteit Twente (zie afbeelding 1. op pagina 27).

Tijdens het interview werd gebruik gemaakt van een vragenlijst en een viertal scenario's. Voorafgaand aan het interview werd de participant gevraagd zich zonnodig in te beelden in isolatie te moeten naar aanleiding van een positieve coronatest. De vier scenario's vormden de leidraad van het interview en boden de participant een casus waarbinnen de IsolatieCoach diende te worden gebruikt. Zo werd participanten gevraagd om zich aan te melden voor de coach en de introductie te doorlopen, de praktische informatie en de tips binnen de coach te door te nemen, de tussentijdse check-up te beantwoorden en om de coach af te sluiten en de periode van isolatie af te sluiten. Zo werd normaal gebruik van de coach tijdens de isolatie binnen het interview gesimuleerd. De volledige vragenlijst is te vinden in Appendix A met daarin opgenomen de scenario's. De participanten hebben een informed consent ondertekend en ontvingen een gratificatie vanuit VWS voor deelname.

3.2.1 Interview versie IsolatieCoach

Voorafgaand aan de interviews is een speciale variant van de IsolatieCoach gebouwd die in te zetten was binnen de tijdsbeperkingen van het interview. Zo zijn bepaalde onderdelen (ook wel module genoemd) van de coach die normaal gesproken verschenen na 10 dagen zo ingesteld dat zij tijdens het interview zichtbaar zouden worden. Daarnaast is een module die zichzelf tot 3 maal kon herhalen tijdens de isolatie en quarantaine zo ingesteld dat deze maar eenmaal verscheen. Participanten werden zo min mogelijk geïnstrueerd en ondersteund tijdens het gebruik van de coach. Een kleine groep (n=4) had de coach gedurende een langere tijd gebruikt terwijl zij zelf in isolatie zaten nadat zij positief waren getest op aanwezigheid van het coronavirus. Voor de overige geïnterviewden was het interview de eerste kennismaking met de IsolatieCoach.

3.2.2 Data verzameling

Dataverzameling binnen de interviews is op diverse manieren uitgevoerd. Ten eerste, participanten zijn geobserveerd hoe zij de IsolatieCoach gebruiken en ten tweede, er is een scoring bijgehouden om na te gaan hoe goed de diverse taken zijn uitgevoerd, of zij dat zelfstandig konden doen, op welke momenten participanten vastliepen in een taak, of extra hulp nodig hadden. Participanten die onzeker waren in het gebruik, vragen stelden of

vastliepen kregen voor dat specifieke onderdeel (ook wel module genoemd) een aantekening op het scoreformulier. Ten derde, de antwoorden op de interviewvragen zijn genoteerd om inzicht te krijgen in het gemak waarmee men ieder onderdeel (module) doorliep. Ten slotte, zijn er rapportcijfers, verbeterpunten en positieve punten gevraagd per onderdeel en op het scoreformulier opgenomen. De antwoorden op de open vragen zijn gecodeerd door de onderzoekers en geanalyseerd. Van elk interview zijn na toestemming audio opnames gemaakt. Deze opnames zijn getranscribeerd en verwerkt in de analyse.

4. Resultaten

De resultaten zijn in een aantal secties onderverdeeld. Allereerst (4.1) is inzicht gegeven in de achtergrond van de participanten middels een beschrijving van de steekproef. Daarna (4.2 tot en met 4.5) zijn de uitkomsten van de interviews per onderdeel van de coach beschreven. De interviewresultaten zijn vervolgens vertaald naar de 3 primaire evaluatiecriteria van dit onderzoek en verder uitgediept (4.6) in een algemene overkoepelende evaluatie van de coach. De survey resultaten (4.7) zijn weergegeven en toegelicht. De survey resultaten helpen bij het omschrijven van de context waarbinnen de studie plaatsvond. Vervolgens zijn de resultaten samengevat (5.)

4.1 Kenmerken deelnemers

Onder de 29 geïnterviewden waren 5 mensen laag, 6 mensen middelbaar en 18 mensen hoog opgeleid. Iets meer dan de helft ($n=17$) was vrouw. De jongste participant is 22 en de oudste is 86. De gemiddelde leeftijd is 50 jaar ($SD=18,5$).

4.2 De Introductie

De introductie had als doel de participant te informeren over het gebruik en de werking van de app. Daarnaast diende de introductie voor het verzamelen van de benodigde gegevens om de coach te kunnen afstellen op de situatie van de participant. Bij het afsluiten van de introductie geeft de coach aan welke isolatie- of quarantainemaatregelen op de gebruiker van toepassing waren. Het doorlopen van de introductie leverde slechts 4 participanten enige vorm van uitdaging op, waarbij 1 participant daadwerkelijk vast kwam te zitten.

Het hoge gemiddelde rapportcijfer dat de participanten aan de introductie gaven weerspiegelt het gebruiksgemak ($x=7,6$; $SD=0,0926$).

De introductie is positief ervaren en participanten gaven dan ook aan te verwachten dat de coach hen kan ondersteunen. Tabel 1 laat de genoemde positieve punten zien. Veel participanten vonden de app duidelijk, en het stapsgewijs doorlopen van de informatie die voor de eigen situatie van toepassing is een pluspunt. Hoewel sommigen het GGD-filmpje niets vinden toevoegen, gaven anderen juist aan dit als positief te ervaren. Ook over de eerste kennismaking met het ontwerp (en lay-out) van de coach oordeelde men positief.

Tabel 1. Resultaten met betrekking tot positieve punten in de introductie

Positief punt	Frequentie
Duidelijk	13
Goede teksten	9
Gebruik video	7
Stapsgewijs door informatie	4
Nuttig/toegevoegde waarde	3
Erkenning/meeleven situatie	3
Personalisatie	3
Fijn ontwerp	1
Geeft houvast	1

Participanten hebben een aantal potentiële verbeterpunten genoemd, zoals opgesomd in Tabel 2. Zo vond men met name dat de teksten aangescherpt of verder verduidelijkt kunnen worden. Een aantal participanten gaf daarnaast aan dat het gebruik van visuele elementen het begrip van de tekst en dus de maatregelen kan verbeteren, met name onder personen die scannend lezen. Een filmpje van de GGD diende ter visuele ondersteuning bij de maatregelen en dit werd door 2 participanten aangegeven als overbodig en dubbelop. Tenslotte gaven 4 participanten aan dat zij graag meer mogelijkheden voor het personaliseren en afstemmen van de coach op hun situatie wilden hebben met de daarbij behorende beter afgestemde teksten.

“Wat ik wel een goed idee vind is dat je inderdaad die telefoonnummers daarin doet van de lokale welzijnsdienst” - IC042 (man, 44 jaar, HBO)

“Ja oke, dus eventueel nog een samenvatting gericht op de persoonlijke situatie en persoonlijke antwoorden en de ingevulde antwoorden” - IC021 (man, 58 jaar, HBO)

Tabel 2. Resultaten met betrekking tot verbeterpunten in de introductie

Verbeterpunt	Frequentie
Taalgebruik en teksten verbeteren	9
Betere personalisatie	4
Meer (gedetailleerde) informatie	4
Suggesties voor toegankelijkheid	3
Filmpje overbodig	2
Direct doorgaan bij beantwoorden vraag	2
Leesbaarheid	1
Accountinstellingen	1
Meer grafische of visuele elementen	1
Terugkijken afgeronde onderdelen	1
Afstemmen op locatie gebruiker	1
Meer duidelijkheid	1
Benadrukken belang isolatie	1

4.3 Informatie over praktische zaken en inkomen

Het tweede onderdeel (module) in de coach waar participanten doorheen gingen bestond uit de modules *praktische tips* en *informatie omtrent werk en inkomen*. Participanten ontvingen informatie over zaken als hygiëne in huis, afstand houden tot huisgenoten, het doen (of laten doen) van boodschappen en het laagdrempelig verkrijgen van psychische ondersteuning. Voor ieder onderdeel kregen zij tevens praktische handvatten om met de informatie aan de slag te gaan. Afhankelijk van de situatie omtrent het hebben van een inkomen uit arbeid of eigen onderneming kreeg de participant vervolgens informatie die kan helpen bij het financieel gezond blijven tijdens de periode van isolatie of quarantaine. Zo werd er verwezen naar mogelijkheden tot uitstel van betaling en noodkredieten en tevens de corona ondersteuningspakketten voor ondernemers. Immers een vrees om het hoofd niet boven water te kunnen houden, kan ertoe leiden dat de quarantaine- of isolatiemaatregelen slechts gedeeltelijk of niet opgevolgd worden. Dit bleek ook uit het onderzoek Grip op de Coronamelder⁵ naar naleving van die maatregelen.

De participanten waren positief over de praktische informatie en handvatten in de IsolatieCoach (m=7,4; SD=1,05). Er waren echter ook verbeteringen mogelijk volgens de participanten, die zijn genoemd in tabel 3. Sommigen (n=3) hadden problemen met de navigatie door de app.

“Ja die staat er nu niet, maar misschien een linkje bij die regels met isolatie dat je die ook nog daarin plaatst. Oké nu moet je dus typen waarom je de isolatie, of hoe je de isolatie regelt. Uhm, maar het is me niet helemaal duidelijk waarom dat moet. Waarom je dat moet typen?” - IC046 (vrouw, 26 jaar, universitair)

In het algemeen vond men dat de inhoud uitgebreider en beter afgestemd of gepersonaliseerd kon worden.

“Dus dat is wel en ik weet niet ik heb zelf bij de Albert Heijn dus ik weet niet hoe dan bij de ... of de Jumbo zit hoor maar daar dacht ik wel even ja dat is misschien goed om ook te kijken als dat ook zo snel kan. Dat is eigenlijk heel snel moet je dat kunnen organiseren en ik weet niet of dat het is of dat lukt” - IC038 (vrouw, 46 jaar, HBO)

⁵ W. Ebbers. (2021). Eindrapportage Evaluatie CoronaMelder-meldingen van kans op besmetting. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-app/nieuws/2021/03/23/onderzoek-toont-coronamelder-helpt-ggd-bij-voorkomen-verspreiding>

“Hm, ja en wat zei ook dat dat wel zo een contactnummer dat vind ik een heel erg goed plan. Ik kijk bij punt vier bij financiën daar zeg jij op gegeven moment van hé in zo gevallen heeft u recht op vergoeding zoals fysiotherapie zal ik gewoon bij zetten neem hiervoor contact op met uw eigen zorgverzekeraar want anders heb jij van die mensen die zeggen van ja nou in de app stond dat ik vergoeding zou krijgen, dus” - IC042 (man, 44 jaar, HBO)

Participanten hadden tevens dikwijls behoefte aan meer informatie in de app zonder doorverwezen te worden naar externe bronnen (n=8). Men hoefde dan namelijk niet uit de app te gaan om beter geïnformeerd te raken. Tevens is als verbeterpunt enkele keren de mogelijkheid genoemd om de app van meer informatie te voorzien, maar deze onder knoppen te verbergen. Zo zouden gebruikers meer informatie kunnen inwinnen zonder uit de app te gaan en zonder dat de app erg vol raakt. In het bijzonder was er behoefte aan de toevoeging van nog meer praktische informatie (n=4).

“ja... Nou ja goed, ik heb de andere kant niet gekeken, als je in loondienst bent. Kijk, als je zelfstandige bent dan ben je wel gewend om zelf dit soort dingen te regelen. Dan kun je niet via een korte introductie op een appje je situatie verbeteren. Als je zelfstandige bent weet je dat je als je uitvalt dat je dat moet regelen met je klant. En dat je misschien vervanging moet regelen en dat soort dingen. Dus ik denk dat mensen die in loondienst zijn misschien meer informatie nodig hebben. Die zijn niet gewend om bij afwijking dingen zelf te regelen” - IC007 (man, 70 jaar, HBO)

Men vond dat teksten verbeterd en zodoende duidelijker gemaakt konden worden (n=6) en dat er mogelijkheden toegevoegd konden worden om de toegankelijkheid te vergroten (n=3). Een voorbeeld hiervan is de mogelijkheid om tekst te vergroten of voor te lezen. Ten derde, raakten een aantal participanten in de war (n=5) van de manier waarop linkjes zichtbaar waren en verwerkt werden in de tekst. Linkjes naar bijvoorbeeld de GGD website werden in de tekst als link opgenomen, waardoor men er eenvoudig overheen kon lezen. Die participanten gaven een voorkeur aan voor een aparte sectie met doorverwijzingen (linkjes). Op veel telefoons komt het digitale toetsenbord aan de onderzijde van het scherm te staan. Dit valt dan over de navigatieknoppen van de coach heen en werd als vervelend ervaren. Dit werd door een enkele participant (n=1) expliciet benoemd als zeer storend.

Tabel 3. Resultaten met betrekking tot de verbeterpunten in de praktische zaken.

Verbeterpunt	Frequentie
Meer (gedetailleerde) informatie	8
Meer personalisatie	6
Taalgebruik en teksten verbeteren	6
Links toevoegen die duidelijk te onderscheiden zijn	5
Meer opties/praktische tips	4
Suggesties voor toegankelijkheid/gebruiksvriendelijkheid	3
Open vragen toelichten	3
Meer aandacht voor financiële problemen	1
Melding over voortgang toevoegen	1
Benadrukken belang isolatie of quarantaine	1
Open vragen vervelend	1
Privacy zorgen	1
Toetsenbord blokkeert scherm	1

Participanten waren veelal positief over de praktische insteek van de informatie, zij vonden die duidelijk (n=8) en gaven aan dat ze op basis van de informatie direct kunnen handelen (n=5). Een meerwaarde van de app, volgens participanten, was dat alle praktische informatie in een overzichtelijke app gepresenteerd is afgestemd op de eigen situatie. Daarnaast noemde een aanzienlijke groep participanten (n=4) expliciet enthousiast te zijn over het feit dat ook aandacht is besteed aan de mentale gezondheid in de app. Vooral mensen die in isolatie hadden gezeten (n=10) onderstreepten dat hier behoefte aan was, en dat de app daarin voldeed.

“Wat we in het begin al zeiden, is met name dat laatste toch wel het welzijns onderdeel, omdat het natuurlijk enorm belangrijk is, het welzijn, in deze hele coronatijd. Wat ook heel moeilijk is om te kijken wat kun je eraan doen omdat het zo divers ligt. Het is een hele uitdaging om dat in een app te regelen, want het is zo divers wat mensen onder welzijn en welbevinden verstaan, voor de een is welbevinden wat anders dan voor een ander, dus ik denk dat dat heel moeilijk is om dat in een app neer te leggen, behalve wat algemene verwijzingen naar instanties en luistertelefoons en stichting welzijn zeg maar” - IC008 (man, 67 jaar, universitair)

Participanten waren te spreken over het gebruik van externe (overheids-) bronnen als plek voor aanvullende informatie (n=4). Daarnaast vond men het vragend karakter (n=2) een goede opzet. Het dwong volgens de participanten tot nadenken over de eigen situatie, wat leidde tot nieuwe inzichten. Zij gaven aan dat de app ondersteunde in de organisatie van quarantaine en isolatie, dat de app hielp tot een betere voorbereiding op isolatie en

quarantaine. Alle positieve punten met betrekking tot de praktische zaken zijn vermeld in tabel 4.

“Ik vind het wel, ik vond het inderdaad wel goed ook van dat je mensen zegt van bedenk alvast hoe je de dingen gaat doen zoals met de boodschappen en wie gaat de hond uitlaten enzovoort. Want vaak pas als mensen ergens tegen aan lopen dan denken ze erover na” - IC042 (man, 44 jaar, HBO)

Tabel 4. Resultaten met betrekking tot positieve punten in de praktische zaken.

Positief punt	Frequentie
Duidelijk	8
Blij met praktische tips	5
Verwijzen naar externe bronnen	4
Blij met aandacht mentale gezondheid	4
Gebruiksvriendelijk	2
Zelf nadenken	2
Ziet toegevoegde waarde	2
Gevoel dat je geholpen wordt	1

4.4 De tussentijdse check-up

Nadat de app drie dagen in gebruik was, werd een tussentijdse check-up geactiveerd. Dit onderdeel had twee hoofddoelen. Ten eerste, om de app relevant te houden door te controleren hoe de situatie van de participant vorderde. Ten tweede, om de participant een uitlaatklep en reflectiemiddel te geven over de periode van isolatie- of quarantaine. Dit werd bereikt door niet alleen vragen te stellen over de situatie, maar de participant ook over de zwaarte van de quarantaine of isolatie te laten schrijven. Dit past bij de zogenaamde Socratische methode die in het ontwerp van de IsolatieCoach verweven was. De check-up werkte zo de informatie over de situatie bij en nodigde de gebruiker uit tot reflectie.

“Duidelijk, kort, inderdaad slim ook de eerste vraag wat ik heel slim vond is jij moet een antwoord ingeven voordat je verder gaat dat je dus jij wordt eigenlijk bewust, moet je erover nadenken.” - IC006 (vrouw, 47 jaar, middelbare school)

De participanten waren positief over de driedaagse check-up en gaven die een gemiddelde beoordeling van 7,1 (SD=1,74). Wel gaf men aan dat er voldoende mogelijkheden waren tot uitbreiding en verbetering. De genoemde antwoorden zijn weergegeven in tabel 5. Het voornaamste verbeterpunt was meer gepersonaliseerde en uitgebreide feedback op de eigen situatie aan de hand van de gegeven antwoorden (n=7). Zo noemde men bijvoorbeeld verhalen terug te willen lezen van waar anderen in een vergelijkbare situatie op dat moment

in de isolatieperiode mee worstelden. Daarnaast werd een wat uitgebreidere dagboek-achtige functie werd meermaals (n=3) genoemd, waarin uitgebreide verhalen konden worden opgeschreven. Daarbij zag men meerwaarde in het terug kunnen kijken van de situatie en ook te willen weten wat men de komende tijd, bijvoorbeeld aan symptomen, zou kunnen verwachten.

“Nou naar aanleiding van de introductie verwacht ik eigenlijk misschien iets meer van wij hebben bijvoorbeeld dat er dan dagelijks zou worden gevraagd van goh welke symptomen heb je nu hé? Omdat dat natuurlijk ook best wel op en neer gaat hé dat is ene dag goeie prima en 2 dagen later ineens vreselijk en daarna weer goed en daarna weer vreselijk. Dus ja zoiets had ik min of meer een beetje verwacht maar dat is dan eigenlijk meer een soort dagboekje voor jezelf of zo hé, dat is misschien niet echt een coaching dat is meer dat je dat inderdaad kan bijhouden. Ja ik had eigenlijk dat zeg maar ernaast verwacht maar verder ja, verder had ik er niet zo heel veel van verwacht eigenlijk gewoon inderdaad de informatie maar goed dat zit er ook in inderdaad dus ja.” - IC043 (vrouw, 45 jaar, HBO)

Tabel 5. Resultaten met betrekking tot verbeterpunten in de driedaagse check-up.

Verbeterpunt	Frequentie
Feedback afstemmen op antwoorden	7
Slider voor cijfer	7
Vrije invulvelden (eigen verhaal invullen)	3
Adviezen toevoegen	2
Vragen moeten niet sturen naar onderwerp	2
Check up dagelijks	2
Gesloten vragen toevoegen	2
Aftelscherm voor dagen toevoegen	2
Grotere letters	1
Positief taalgebruik	1
Lay out verbeteren	1
Vragen richten op mentale gezondheid	1
Taalkeuze Optie toevoegen	1

Participanten noemden ook aspecten waar men expliciet positief over was. Deze staan vermeld in tabel 6. De vragen waarbij met behulp van een virtueel schuifmechanisme op een spectrum (slider) antwoorden gegeven werden positief ervaren (n=2).

“Ik denk wel een 8. Want het is wel gewoon duidelijk en met die balkjes, vind ik ook wel prettig.” - IC046 (vrouw, 26 jaar, universitair)

“Eigenlijk vooral de toegankelijkheid en het gemak van gebruik zijn eigenlijk de sterke punten.” - IC038 (vrouw, 46 jaar, HBO)

Men was erg positief over de expliciete aandacht voor het mentale welzijn en de uitlaatklep die het bood (n=4). Participanten gaven aan zich te kunnen indenken behoefte te hebben aan reflectie tijdens isolatie of quarantaine of gaven aan daar behoefte aan te hebben gehad tijdens isolatie of quarantaine. Veruit de meesten gaven aan simpelweg tevreden te zijn met de vragen en de gegeven informatie (n=16).

“Het is ook fijn dat het een keertje belicht wordt dat het ook moeilijk is en dat dat je het ook eng mag vinden” - IC015 (vrouw, 25 jaar, HBO)

In tabel 6 staan de positieve punten opgesomd. De keuze van de vragen en informatie springen er in positieve zin uit.

Tabel 6. Resultaten met betrekking tot de positieve punten in de driedaagse check-up

Positief punt	Frequentie
Goede vragen en informatie	16
Uitlaatklep	4
Indien feedback, dan positief	2
Gebruiksgemak	2
Slider voor cijfer	2

4.5 Het afsluiten van de coach

Nadat de participanten de coach hadden doorlopen en hun periode van isolatie of quarantaine hadden uitgezeten, was er de mogelijkheid om de coach af te ronden. Het onderdeel (module) die daaraan verbonden was, diende om te controleren of de participant inderdaad aan de voorwaarden van isolatie of quarantaine had voldaan. Daarnaast werd in de module om een korte terugkoppeling en reflectie gevraagd over de afgelopen periode van isolatie en quarantaine. Het was tevens het kortste onderdeel van de IsolatieCoach.

Dit onderdeel werd goed beoordeeld en kreeg gemiddeld een 7,37 (SD=1,6) van de participanten. De genoemde verbeterpunten (tabel 7.) concentreerden zich vooral rond de voorwaarden waarop isolatie of quarantaine beëindigd kon worden (n=7). Zo gaf men aan informatie te willen over de omgang met huisgenoten of gezinsleden (n=2) en konden tekst en uitleg duidelijker (n=8).

“Maar als je, dat is dat is misschien wel goeie ik weet niet precies waar je dat dan moet plaatsen hoor maar ik merkte op gegeven moment dat ik dacht dat je je leest best wel veel wat zijn jouw restklachten hé? Want dan is vermoeidheid bijvoorbeeld een klacht die je waarmee je wel weer gewoon mag werken maar hoofdpijn bijvoorbeeld niet en ik weet niet of dat nu nog verder erin komt maar dat heb ik wel daar dacht ik van dat is niet zo heel erg duidelijk.” - IC038 (vrouw, 46 jaar, HBO)

“Nou inderdaad dat bijvoorbeeld dat je een bericht krijgt na die 3 dagen, “U heeft aangegeven dat u nog klachten heeft, hoe staat het er nu voor?” krijg je gewoon een melding.” - IC019 (man, 23 jaar, LBO)

Een veelgenoemde toevoeging is de behoefte om informatie te krijgen over wat te doen na afloop van de quarantaine of isolatie (n=5).

“Ja precies jij wilt ervan af dan ja en ik ben dan zelf nog wel makkelijk met gewoon ook alles wegdonderen wat je dan niet meer nodig hebt, ja. Ik zou eigenlijk nou ja wat ik even maar dat is zeker voor wat het nu dan ter plekke brengt wat ik misschien zou kunnen voorstellen is dat je op dit punt dan iets zou kunnen zeggen over welke klachten mensen op de langere iets langere termijn nog kunnen verwachten want ik merk nu bijvoorbeeld wel zelf dat hé ik ben nog best wel vermoeid en hé nog kortademig af en toe en dat je een beetje wat je brein niet helemaal goed, ik ben niet helemaal scherp altijd. Dat ik wel een beetje merk van oké ik merkte dat op gegeven moment nadat het wel beter was toen ben ik dat gaan opzoeken en dan hoor je inderdaad van oké heel veel mensen hebben dat.” - IC043 (vrouw, 45 jaar, HBO)

Daarnaast vonden een aantal (n=3) participanten het belangrijk om nog gewezen te worden op de geldende corona maatregelen om zo adherentie aan die maatregelen te bespoedigen. Tenslotte, liep een tweetal participanten tegen een probleem aan dat het toetsenbord van de telefoon een invulveld blokkeerde.

“Ja dat met dat toetsenbordje dat was een beetje gek want normaal zit een knopje om naar beneden te doen is wel fijn inderdaad bij zo een toetsje en dat die zo gek dat die nog een ander scherm daarna gaat open dat die daarna ook in een keer weg was.” - IC015 (vrouw, 25 jaar, HBO)

Tabel 7. Resultaten met betrekking tot de verbeterpunten in de afsluiting van de isolatie

Verbeterpunt	Frequentie
Tekst en uitleg verbeteren	8
Verduidelijking wanneer uit isolatie	7
Informatie toevoegen wat te doen na isolatie	5
Herinneren aan coronamaatregelen	3
Informatie toevoegen over omgeving en huisgenoten	2

Positieve punten waren er volgens de participanten voldoende en zijn weergegeven in tabel 8. Die uitte zich met name in twee hoofdpunten. Ten eerste, vond men de afsluiting duidelijk (n=19) en vond men het fijn om zo informatie over een complex en gevoelig onderwerp te krijgen als het beëindigen van de quarantaine. Zo vond men het ook fijn dat de coach controleerde of er nog mogelijke symptomen waren bij beëindiging van de isolatie en op basis daarvan adviseerde (n=4)

“Omdat het heel duidelijk is qua informatie van dat je dus zo veel tijd geen klachten meer hebt en dat je dan uit isolatie mag.” - IC009 (vrouw, 61 jaar, MBO)

Ten tweede, gaf het participanten het gevoel een periode af te sluiten (n=3. Dit werd als zeer fijn en behulpzaam ervaren en was name prevalent onder participanten die daadwerkelijk in isolatie hadden gezeten.

“Ik vind het wel heel fijn dat het soort van dat je de app kan verwijderen daarna dat wordt aangeraden. Dan voelt het ook als een soort periode die je afsluit.” - IC015 (vrouw, 25 jaar, HBO)

Tabel 8. Resultaten met betrekking tot positieve punten in de afsluiting van de isolatie

Positief punt	Frequentie
Duidelijk/overzichtelijk	19
Controleert of je nog klachten hebt	4
Fijne manier om periode af te sluiten	3

4.6 Algemene evaluatie

4.6.1 Design van de coach

Het ontwerp van de coach wordt door deelnemers het algemeen als rustig en betrouwbaar ervaren, mogelijk door de dicterende esthetische ontwerpkeuzes van het platform waarmee de app is ingericht. Dat wil zeggen sober, een wat rustige 'klinische' kleur groen, en niet te veel toeters en bellen.

“Ja ook het manier van brengen hoe het er staat vind ik heel prettig, hoe het gecommuniceerd wordt zeg maar. [...] is gewoon een app die eigenlijk wel hierbij past heel rustig, heel dit komt op mij betrouwbaar over niet zo een zo een reclame achtig ding met plaatjes dit en dat dit is gewoon waar het op staat en dit moet je doen dus ik denk op zich ja ik vind hem wel zelf vriendelijker dan de CoronaMelder app want die vind ik een beetje heel zakelijk.” - IC006 (vrouw, 47 jaar, middelbare school)

Sommige deelnemers vinden het te saai en te weinig voorzien van ondersteunend beeldmateriaal. Ook zijn er verbeterpunten genoemd als het gaat om de grootte van de tekst, het niveau, signalerend kleurgebruik en het invullen.

“Ja dat met dat toetsenbordje dat was een beetje gek want normaal zit een knopje om naar beneden te doen.” - IC015 (vrouw, 25 jaar, HBO)

4.6.2 Gebruiksvriendelijkheid

Gebruikers ervaren weinig moeilijkheden in het gebruik van de coach. Men ging eenvoudig door de onderdelen heen en benoemde het gemak van gebruik bij meerdere onderdelen veelvuldig als positief punt. Vier participanten kwamen niet zonder hulp door de introductie. Een vergelijkbaar beeld was zichtbaar bij de andere onderdelen van de coach, waar telkens 3 tot 4 personen hulp nodig hadden. Het eindcijfer dat de participanten gaven voor de gebruiksvriendelijkheid ondersteunt dit. Die kwam uit op een 8,1 (SD=1,34).

Participanten waren goed in staat om de IsolatieCoach zelfstandig te doorlopen, zonder enige hulp. De IsolatieCoach is echter nog niet toegankelijk genoeg. Zo ontbreken opties voor voorleeshulpen en tekstvergroting en zijn teksten nog niet op B1 niveau geschreven. Dit is terug te zien in de verschillende verbeterpunten die door participanten werden aangedragen, zoals het mogelijk maken van grotere tekst en de grafische elementen die opvallender mogen. Hierin is de coach ook gelimiteerd door het ontwerp (zie 4.6.1.), dat gedictieerd wordt door de

omgeving van de Universiteit Twente waarbinnen de coach is gebouwd. Daar zijn de toegankelijkheidsopties ook van afhankelijk.

4.6.3 Toegevoegde waarde bij quarantaine, isolatie

De IsolatieCoach heeft als hoofddoelen om adherentie aan isolatie- en quarantaine maatregelen te bevorderen en om de ervaren mentale last van isolatie en quarantaine te verlichten. Van de participanten die meededen aan de interviews, gaf de grote meerderheid (n=21) aan de coach op basis van de propositie (toelichting bij aanvang) te willen installeren. Nadat participanten de coach gebruikt hadden, zou een aanzienlijke groep (n=10) de IsolatieCoach *zeker* aan naasten aanbevelen. Een meerderheid (n=12) zou de coach *waarschijnlijk* aanbevelen. Slechts een kleine groep (n=5) zou de coach niet aanbevelen, waardoor de Net Promotor Score, die een representatie vormt van de waarschijnlijkheid van aanbevelen, uitkomt op 15.

De meerwaarde van de IsolatieCoach zit volgens participanten vooral in het verduidelijken van de regels en maatregelen en mentale ondersteuning. De algemene waardering van de coach door participanten kwam uit op 7,67 (SD=1,07). Participanten gaven gedurende het onderzoek wel aan dat er voldoende verbeterpunten zijn die nauw verbonden zijn met de meerwaarde. Zo waren veel verbeterpunten gerelateerd aan bieden van meer ondersteuning en meer personalisatie of afstemming.

“Ik denk dat het voor heel veel mensen een ondersteuning kan zijn zeker ook denk ik als jij alleen bent.” - IC006 (vrouw, 47 jaar, middelbare school)

De inhoud van de coach werd lager beoordeeld dan de andere aspecten, zoals het design en de gebruiksvriendelijkheid, en kreeg gemiddeld een 7,52 (SD=1,19) van de participanten. Participanten gaven over het algemeen wel aan dat de coach ondersteunt en informatie verduidelijkt.

4.7 Gedragssurvey Dronten

Onder de bewoners van Dronten die hiervoor toestemming hebben gegeven zijn 106 isolatietassen verstrekt met informatie over verschillende vormen van ondersteuning en interventies bij isolatie. Een flyer over de IsolatieCoach app is onderdeel van de isolatietas. Er zijn 134 vragenlijsten verstuurd, van deze 134 bewoners heeft n=88 (66%) een vragenlijst ingevuld voor het gedragsonderzoek naar de interventies. Deze vragenlijst bevatte een paar vragen over de IsolatieCoach app :

Heeft u of uw huisgenoot gebruik gemaakt van de I-Coach app met isolatie en quarantaine tips?

0 Ja → door naar vraag 24

0 Nee → door naar vraag 25

24. U heeft aangegeven dat u of uw huisgenoot de I-Coach app wel te hebben gebruikt. Wat vond u of uw huisgenoot van de app?

25. U heeft aangegeven dat u of uw huisgenoot de I-Coach app niet heeft gebruikt. Wat was hiervoor de reden?

Van de 88 respondenten geven 40 mensen aan de app niet geïnstalleerd te hebben, 2 hebben de app geïnstalleerd, 14 geven aan dat dit niet van toepassing is en bij 23 formulieren is niks ingevuld. De enige inhoudelijk opmerking (n=1) op 'wat vond u of uw huisgenoot van de app' betrof een summier 'goed'. ER zijn diverse redenen voor het niet installeren genoemd:

- *gedragmatige en cognitieve* redenen: men had geen interesse (n=3); men had er geen behoefte aan, vond het niet nodig aan of had er belang bij (n=18); geen zin in (n=2); men was het vergeten (n=1); bewoner zag geen meerwaarde of vond het voldoende zonder app (n=8).
- *praktische redenen* (tijdelijk in een ander, leegstaand huis (n=1); was er niet van op de hoogte (n=4), of niet aan toegekomen (n=2).
- *conditie gerelateerde* redenen; dwz. men was te ziek of men had geen energie hiervoor n=(3) .

Enkele respondenten geven wat uitgebreidere argumentaties:

“we redden ons prima samen: dat doen we al een jaar lang, 10 dagen binnen blijven wijkt niet erg af van de weken daarvoor in de lockdown.”

“Ze had genoeg aan de tips die ze had gekregen en had veel videocontact met ons en haar vriendinnen.”

“Te ziek om de tas verder door te kijken. Wist het niet. Is prima zo. Hoefte geen i-coach”

De resultaten laten zien dat zonder verdere toelichting of communicatie over de app niet vanzelf geïnstalleerd wordt.



Afbeelding 1. Het mobiele lab van het BMS lab op de markt in Dronten

5. Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

De IsolatieCoach kan bijdragen aan beter begrip van de isolatie en quarantaine maatregelen en heeft een toegevoegde waarde. De coach is als gebruiksvriendelijk beoordeeld. Participanten waarderen de app gemiddeld met een 7,7 en zouden de coach aanbevelen aan mensen om hen heen (82%* geïnterviewden, Net Promotor Score 17,9). De IsolatieCoach is in huidige vorm bruikbaar, participanten hadden weinig problemen met het gebruik en de opzet van de coach is voldoende ondersteunend voor zelfstandig gebruik. Het merendeel van de voorgelegde taken om de coach te gebruiken, verliep zonder problemen.

De IsolatieCoach blijkt een toegevoegde waarde te hebben niet alleen door een actiegerichte presentatie van de maatregelen, die het handelen direct uitvoerbaar maakt, maar ook door de vraaggestuurde aanpak die reflectie mogelijk maakt op de eigen situatie. Participanten gaven aan dat zij juist behoefte hebben aan een coach op maat, die de dag helpt te structureren. De vraaggestuurde opzet van de coach dwingt tot nadenken over de eigen situatie, wat ook tot nieuwe inzichten leidde en tot een betere voorbereiding op isolatie en quarantaine. Men vond men het fijn om zo informatie over een complex en gevoelig onderwerp te krijgen als quarantaine of isolatie.

De aanbieding van de coach is daarentegen niet goed verlopen. De isolatietas en flyer bieden onvoldoende aanknopingspunten voor bekendmaking en installatie van de coach. Er is betere en meer persoonsgerichte communicatie nodig om doel en opzet van de Isolatiecoach onder de aandacht te brengen, een betere introductie in de keten van testen, bron en contactopsporing en thuisisolatie.

Voor toekomstig gebruik zijn een aantal verbeterpunten benoemd voor de coach zelf en voor de implementatie ervan.

De toegevoegde waarde voor ondersteuning van quarantaine en isolatie kan bevorderd worden door:

- de Onboarding kan gebruiksvriendelijker, en er dient beter aangegeven te worden wat er met de data gebeurt.

- uitbreiding van inhoudelijke functies. Zoals het toevoegen van doorklikfunctie, het aanbieden van referenties naar extra (lokale) hulp, het uitbreiden van functies voor contact met een werkgever, een chatfunctie met een fysieke coach, een een structuur functie voor het “de dag doorkomen”. zoals een dagboek functie .
- de toevoeging van persoonlijke verhalen van gebruikers in een vergelijkbare situatie en op een vergelijkbaar punt in de isolatie of quarantaine.
- de inhoud kan nog beter gepersonaliseerd worden op persoonlijke situaties.
- de verwijzing naar externe bronnen kan beter door een aparte module daarvoor op te nemen zodat gebruikers de “app niet hoeven te verlaten”.
- de 3-delige opzet van de IsolatieCoach (praktische, inhoudelijk interactieve, morele ondersteuning) spreekt aan, maar de tussentijdse check up kan geoptimaliseerd worden. Zo kan de interactiviteit bevorderd worden door een combinatie met een chatfunctie om de dienstverlening adequaat en interactief te verbeteren op moment van gebruik
- de voorwaarden voor beëindiging van isolatie of quarantaine kan nog beter afgestemd worden op de persoonlijke situatie, tevens is er behoefte aan informatie over “wat na isolatie en quarantaine? en aan informatie over welke regels dan gelden (gezien wisselend beleid hierover).

Implementatie van de Isolatie Coach vraagt om een proactieve houding van betrokken ketenpartners (gemeente, GGD/GHOR etc.) en om duidelijk beleid over de inzet van een digitale coach un samenhang bijvoorbeeld met een fysieke coach.

- met het oog op opschaling is een regionale invulling (bijv. per GGD regio) van belang voor herkenbaarheid, betrouwbaarheid en integratie met test, traceer, thuisisolatiebeleid
- voor inbedding van de coach in andere isolatie en quarantaine maatregelen is overleg nodig met ketenpartners zoals GGD, gemeenten) en beleid nodig over data en privacy beheer.
- de IsolatieCoach zal verder moeten worden getest met een diversiteit aan doelgroepen. Dit was in het korte tijdsbestek van de pilot niet goed mogelijk.

5.2 Aanbevelingen

Gezien de toegevoegde waarde van de Isolatie Coach en het gebruiksgemak bevelen wij het volgende aan:

- de app rechtstreeks in een GGD regio aanbieden en testen op effectiviteit. Dit versnelt en verbetert de implementatie.
- de implementatie van de IsolatieCoach afstemmen op andere vormen van ondersteuning zoals de isolatiegids (Rijksoverheid) en een fysieke isolatie coach (Rode Kruis, buurthuizen).
- de isolatieCoach beter afstemmen op diverse scenario's voor quarantaine en thuis isolatie, zoals terugkeer uit een hoogrisicogebied, klachten en regels voor huisgenoten. Juist deze situaties blijken slecht nageleefd te worden.
- de IsolatieCoach koppelen met de CoronaMelder, dat versterkt de samenhang tussen het krijgen van een melding en de uitvoering van de isolatie en quarantaine maatregelen.
- de inhoud testen op B1 taalniveau, door het korte tijdsbestek van de pilot was dit niet mogelijk. Juist het eenvoudige gebruiksgemak biedt een toegevoegde waarde op de overheidsinformatie (isolatiegids).
- de tussentijdse check-up ter morele ondersteuning optimaliseren door op maat gesneden instructie en feedback (automatisch gegenereerd via TIIM, The Incredible Intervention Machine).
- de dataopslag en privacy beter waarborgen.

Appendices

A. Uit de Kamerbrief

Uit kamerbrief 12 Januari 2021:

Niet nakomen van Quarantaine

Bij terugkeer uit een hoog-risicogebied	70,5 %
Bij ervaren klachten	68,2%
Als een huisgenoot klachten heeft	53%
Bij een melding van de GGD	41,4%
Indien een huisgenoot positief is getest	34,5%
Indien zelf positief getest	17,8%

Tabel 1. Niet nakomen quarantaine

Binnen bovenstaande groepen bevinden zich veel onbedoelde niet- nalevers, mensen die de quarantainemaatregelen wel willen opvolgen maar niet weten of niet kunnen naleven. Het kabinet concludeert dat verbetering van quarantaine naleving noodzakelijk is en richt zich op het bevorderen van quarantaine van bovenstaande doelgroepen. Mensen die niet weten of niet kunnen naleven, worden ondersteund. Hierbij hanteer ik conform het advies van de RIVM-gedragsunit, een positieve, oplossingsgerichte insteek die passend gedrag bevordert.

B. Interviewprotocol

IsolatieCoach Interviewschema

Versie 17-03-2021

Doelstellingen/onderzoeksvragen:

- In welke mate kan de IsolatieCoach bijdragen aan het vergroten van adherentie aan isolatiemaatregelen?
 - Waar zit de meerwaarde?
 - Hoe kan de coach meerwaarde creëren voor moeilijk te bereiken groepen (o.a.: ouderen, laaggeletterden en verstandelijk beperkten)?
- In welke mate is de IsolatieCoach in de huidige vorm bruikbaar en gebruiksvriendelijk?
 - Is de opzet logisch voor unprompted gebruik?
 - Waar zitten verbeterpunten?
 - Hoe snel en eenvoudig kunnen participanten de coach gebruiken om taken te volbrengen?
- Waar en hoe kan de IsolatieCoach in de toekomst bijdragen aan het vergroten van adherentie aan isolatie- en quarantaine maatregelen?

Metingen en secundaire onderzoeksdoelen/metingen

- Houding t.o.v. opvolgen isolatie- of quarantainemaatregelen
- Begrip Isolatie- en quarantainemaatregelen (kennis)
- Gemak waarmee men normaal apps en techniek gebruikt
- Bereidheid om IsolatieCoach te gebruiken
- Tevredenheid gebruik IsolatieCoach

Onderzoekopzet in hoofdlijnen:

- PIF en introductie
- Achtergrondinfo participant mbt houding CM, apps etc.
- Scenario 1.: Installatie, introductie en unprompted (vrij) gebruik
- Scenario 2.: Gebruik op dag 1
 - Doorloop praktische info
 - Doorloop info over inkomen
- Scenario 3.: Doorloop Check-up
- Scenario 4.: Sluit de coach nav symptomen over of tijd voorbij
- Algemene evaluatie coach
- Afsluiting participant en demografische gegevens

Variaties

- Met Eye-tracking fysiek (op UT)
- Digitaal zonder eye-tracking
- Fysiek zonder eye-tracking

Interviewvragen en -verloop

Vorbereiding:

- Laat de participant de TIIM app installeren voor [IOS](https://apps.apple.com/us/app/tiim/id1229896853) (<https://apps.apple.com/us/app/tiim/id1229896853>) of [Android](https://play.google.com/store/apps/details?id=nl.bmslab.utwente.tiimapp&hl=en_US&gl=US) (https://play.google.com/store/apps/details?id=nl.bmslab.utwente.tiimapp&hl=en_US&gl=US).
- Controleer en deel het account voor de coach met de participant. De inloggegevens zijn gelijk aan het participantnummer met als toevoeging @utisolatiecoach.nl, dus bijvoorbeeld: ic001@utisolatiecoach.nl (Let op kleine letters, emailadressen gaat t/m IC022). Het wachtwoord is ten alle tijden "IsolatieCoach02". Het account kan inloggen in de TIIM app en staat al klaar.
- Open het [scoreformulier](https://forms.gle/rFYDmQ8RjAUWAYUN8) (<https://forms.gle/rFYDmQ8RjAUWAYUN8>) om de voortgang en gebruiksgemak bij te houden. De back-end (management/beheer) van de app is [hier](#).

Introductie en instructie

- Leg participant de inhoud van het onderzoek uit en wat verwacht wordt.
- Controleer ingevulde PIF
 - Doorloop zonodig PIF handmatig en vraag op tape om bevestiging.
- Vraag om bevestiging van deelname en begrip van informatie

Achtergrondinformatie/contextuele informatie

Doel: In kaart brengen wat de achtergrond van de participant is, basiskennis mbt Isolatiecoach gerelateerde onderwerpen en variabelen meten die evt. door het onderzoek zelf beïnvloedt kunnen worden.

Introductie: Quarantaine en isolatie zijn sterk verbonden aan het coronavirus waarmee de wereld momenteel kampt. Beide kunnen een grote impact hebben op iemands leven en bovendien als zwaar worden ervaren. We zijn benieuwd wat u zoals kent en denkt over beide onderwerpen.

1. Wat weet u van isolatie en quarantaine?
 - a. Wat is het verschil tussen beide?
 - b. Hoe lang moet u in verschillende gevallen in quarantaine of isolatie?
 - c. Wat vindt u van de quarantaine- en isolatiemaatregelen?
 - d. Waarom vindt u dit?
 - e. Hoe komt u aan deze informatie?
2. Bent u weleens in isolatie of quarantaine geweest naar aanleiding van een coronatest of besmetting in uw omgeving?

Bij ja:

- a. Hoe lang duurde deze periode?
- b. Hoe heeft u deze periode ervaren?
- c. Wat vond u moeilijk in deze periode?
- d. Wat waren voor u obstakels om het goed te organiseren?
- e. Wat heeft u geholpen deze periode door te komen?
- f. Waar heeft u achteraf gezien behoefte aan gehad? Denk aan: Informatie die u miste, ondersteuning die u nodig had of contact die u wilde.
- g. Hoe wist u wanneer de periode erop zat?

Bij nee:

- h. Stel u zou wel in quarantaine of isolatie gaan, hoe zou u zich dan voelen? (vind u dit nu bijv. een eng idee?)
- i. wat zou u dan aan informatie en ondersteuning willen?

Momenteel werken we aan een app die mensen ondersteunt tijdens isolatie of quarantaine. De app geeft de gebruiker de precieze informatie die nodig is op een moment dat het relevant is. Daarnaast biedt de app ondersteuning aan voor tijdens de periode van quarantaine of isolatie. Zo geeft de coach aan wanneer de isolatie of quarantaine erop zit, helpt het omgaan met de stress van isolatie en quarantaine en geeft de coach praktische tips om de periode door te komen. Uit ons onderzoek bleek namelijk dat hier behoefte een was. We willen graag met u deze app doorlopen en kijken wat u ervan vindt en waar u tegenaan loopt. We doen dit straks in kleine stappen en vier korte scenario's. Eerst hebben we een paar algemene vragen.

- 3. Hoe waarschijnlijk acht u het dat u zelf zo'n app zou gebruiken mocht u in quarantaine of isolatie moeten?
 - a. Waarom wel of niet?
 - b. Wanneer zou u zo'n app wel gebruiken?

Scenario 1.: Installatie, introductie en vrij (unprompted gebruik)

Doel: Installatiegemak en obstakels in proces evalueren en daarnaast ongestuurd gebruik van app (kort) observeren.

Stelt u zich voor: U bent getest op corona en krijgt een positieve testuitslag. U heeft dus zogenaamd corona. U installeert de app en logt in.

→ Geef participant inloggegevens (ic####@utisolatiecoach.nl en ww: "IsolatieCoach02")

Zou u voor mij de introductie willen doorlopen?

→ Laat de participant in de introductie doorlopen en daarna kort spelen met de app.

Extra: Participanten die de app echt gebruik hebben

Let op! Enkele participanten hebben de coach echt zelf gebruikt gedurende 5 - 10 dagen. Stel deze participanten de volgende vragen:

- 4. Wat vond u van het installatieproces?
- 5. Cijfer
- 6. Hoe kan het installatieproces beter?

Overige participanten (ook participanten die app echt gebruikt hebben)

- 7. Zijn het installeren van de app en het doorlopen van de introductie gelukt?
 - a. Houdt bij op score formulier
 - b. Verbeterpunten?
 - c. Positieve punten?
- 8. Wat is uw eerste indruk van de app?
 - a. Waarom vindt u dit?
 - b. Wat viel u op?
 - c. Wat vond u positief?
 - d. Wat kan er beter?
- 9. Wat zou u nu in de app willen zien?
- 10. Wat zou u nu willen doen in de app?

Scenario 2.: Het eerste gebruik

U heeft de app geïnstalleerd en ingesteld. De app werkt nu voor u. De app biedt onder andere informatie over quarantaine en isolatie. Daar gaan we nu naar kijken.

11. Welke informatie zou u willen krijgen?

Zou u voor mij de praktische tips en informatie willen openen en zeggen wat u doet, denkt en voelt?

→ Laat participant de informatie (praktische tips) module openen

12. Wat vindt van deze informatie?

- a. Waarom vindt u dit?
- b. Wat kan er verbeterd worden?
- c. Wat vind u positieve punten?

13. Is er nog informatie die u mist?

14. Hoe moeilijk of makkelijk was het doorlopen van deze informatie?

→ Laat participant de informatie rond werk en inkomen module openen

15. Wat vindt van deze informatie?

- a. Waarom vindt u dit?
- b. Wat kan er verbeterd worden?
- c. Wat vind u positieve punten?

16. Is er nog informatie die u mist?

17. Hoe moeilijk of makkelijk was het doorlopen van deze informatie?

Scenario 3.: De driedaagse check-up

De Isolatiecoach vraagt een keer per drie dagen naar uw situatie. Hoe het met u gaat en waar u tegenaan loopt. Dit noemen we een check-up. Zou u voor mij de check-up willen openen en doorlopen. Zegt u daarbij wederom hardop wat u denkt, voelt en doet.

→ Laat participant de check-up doorlopen

18. Wat is uw indruk van deze check-up?

- a. Waarom?
- b. Wat zou verbeterd kunnen worden?
- c. Wat vindt u positieve punten?

19. Wat doet de check-up voor u (meerwaarde)?

20. Hoe vaak zou u zo'n check-up willen hebben?

Scenario 4.: Beëindigen van isolatie of quarantaine

Stel u zich voor: Uw periode van isolatie of quarantaine zit erop. U wilt dit doorgeven aan de app. Hoe zou u dat doen? Wilt u hardop zeggen wat u denkt, doet en voelt?

→ Laat participant zelf de app afsluiten

21. U heeft zojuist de quarantaine of isolatie beëindigd, hoe ging dat voor u?

- a. Hoe moeilijk of makkelijk vond u dat?

22. Wat vond u van dit proces?

- a. Waarom vindt u dit?

- b. Wat kan er beter?
 - c. Wat vond u positieve punten?
23. Zou u nu zelf de app verwijderen?

Evaluatie IsolatieCoach

24. Wat vindt u van de IsolatieCoach? (*toegevoegde waarde*)
- a. Waarom?
25. Welk cijfer zou u de coach geven?
- a. lay-out
 - b. inhoud
 - c. het gebruiksgemak?
26. Hoe waarschijnlijk acht u het dat u de coach zelf zou gebruiken als u in isolatie of quarantaine zou moeten?
- a. Waarom wel of niet?
 - b. Met welke incentives zou dat wel zo zijn?
27. Wat kan er aan de coach verbeterd worden? (*bijv. in lijn brengen met een Rode Kruis 'coach' (fysiek persoon)*)
28. Wat zijn positieve punten van de coach? (*bijv. lokaal aanbod, interactiviteit*)
29. Denkt u dat anderen de coach zouden gebruiken?
30. Hoe waarschijnlijk acht u het dat u de coach zou aanraden aan een vriend of familielid als deze in quarantaine of isolatie gaat?

Demografische data en overige metingen

31. Gebruikt u de CoronaMelder app of heeft u die in het verleden gebruikt?
- a. Waarom wel of niet?
 - b. Wat vindt u van de CM app en waarom?
32. Als u uw eigen digitale vaardigheden een cijfer zou moeten geven tussen de 1 en de 10, welk cijfer zou u die dan geven?
- a. Waarom?
33. Bent u van plan zich te laten vaccineren?
- a. Waarom wel of niet?
34. Wat is uw leeftijd?
35. Wat is uw hoogst afgeronde opleidingsniveau?
36. Welke telefoon gebruikt u?
37. Hoe oud is uw telefoon?

C. Consent Ethische toetsingscommissie

210075 REQUEST FOR ETHICAL REVIEW

Request nr: 210075

Researcher: Gemert - Pijnen, J.E.W.C. van

Supervisor: -

Reviewer: K, P.

Status: Approved by commission

Version: 2

1. START

A. TITLE AND CONTEXT OF THE RESEARCH PROJECT

1. What is the title of the research project? (max. 100 characters)

digital quarantine coach

2. In which context will you conduct this research?

Academic research conducted by a faculty member

3. Date of the application

01-02-2021

5. Is this research project closely connected to a research project previously assessed by the BMS Ethics Committee?

Yes

please provide the ethic request number(s) for the research project(s):

BCE200953

B. CONTACT INFORMATION

6. Contact information for the lead researcher

6a. Initials:

J.E.W.C.

6b. Surname:

van Gemert - Pijnen

6c. Education/Department (if applicable):

BMS-PGT

6d. Staff or Student number:

76420033

6e. Email address:

2021-02-03 10:16:36 1/6

j.vangemert-pijnen@utwente.nl

6f. Telephone number (during the research project):

+31651070574

6g. If additional researchers (students and/or staff) will be involved in carrying out this research, please name them:

6h. Have you completed a PhD degree?

Yes

8. Is one of the ethics committee reviewers involved in your research? Note: not everyone is a reviewer. No

C. RESEARCH PROJECT DESCRIPTION

9a. Please provide a brief description (150 words max.) of the background and aim(s) of your research project in non-expert language.

a digital coach will be developed and used as part of the COVID-19 pandemic measurements regarding quarantine and isolation. The problem is that current information is not adequate and not tailored to different target groups, resulting in wrong decisions and bad compliance behaviors.

9b. Approximate starting date/end date of data collection:

Starting date: 2021-02-07

End date: 2021-03-28

9c. If applicable: indicate which external organization(s) has/have commissioned and/or provided funding for your research.

Commissioning organization(s):

VWS

Funding organization(s):

VWS

Grant number:

no grant, invitation

2. TYPE OF STUDY

Please select the type of study you plan to conduct:

I will be collecting new data from individuals acting as

respondents, interviewees, participants or informants.

4. RESEARCH INVOLVING THE COLLECTION OF NEW DATA

A: RESEARCH POPULATION

20. Please provide a brief description of the intended research population(s):

citizens of Dronten, Binschoten > 20 persons, low
SES, usability study 21. How many individuals will be involved in your
research?

twenty persons

22. Which characteristics must participants/sources possess in order to be included in
your research? citizens of Dronten, Binschoten; variety in age
and education levels; no other incl criteria

23. Does this research specifically target minors (<16 years), people with cognitive
impairments, people under institutional care (e.g. hospitals, nursing homes, prisons),
specific ethnic groups, people in another country or any other special group that may be
more vulnerable than the general population? No

24. Are you planning to recruit participants for your research through the BMS test
subject pool, SONA No

B. METHODS OF DATA COLLECTION

25. What is the best description of your research?

- Observation research
 - By photo, video or audio recording

26. Please provide a brief yet sufficiently detailed overview of activities, as you would in the
Procedure section of your thesis or paper. Among other things, please provide information
about the information given to your research population, the manipulations (if applicable), the
measures you use (at construct level), etc. in a way that is understandable for a relative lay
person.

we will use usability testing and eyetracking, via mobile
experience Van BMS; using thinking aloud scenarios does the
digital coach support users to comply with quarantine and
isolation measurements? is the coach user friendly,
accessible and inclusive?

How much time will each participant spend (mention the number of sessions/meetings in
which they will participate and the time per session/meeting)?

60 minutes max, pp, 1 session per person

C: BURDEN AND RISKS OF PARTICIPATION

27. Please provide a brief description of these burdens and/or risks and how you plan to

minimize them: we reduce inconvenience using a mobile Van to reach citizens/participants; we are part of a research group; grootschalig testen, VWS. WE have a corona proof experiment, using the Van. 28. Can the participants benefit from the research and/or their participation in any way? Yes

Please Explain:

better information, easy to use and understandable support for adherence to guidelines COVID-19

29. Will the study expose the researcher to any risks (e.g. when collecting data in potentially dangerous environments or through dangerous activities, when dealing with sensitive or distressing topics, or when working in a setting that may pose 'lone worker' risks)?

No

D. INFORMED CONSENT

30. Will you inform potential research participants (and/or their legal representative(s), in case of non competent participants) about the aims, activities, burdens and risks of the research before they decide whether to take part in the research?

Yes

Briefly clarify how:

flyer with all information needed and relevant to participate. Informed Consent will be used, based on prior research , see EC number 32. How will you obtain the voluntary, informed consent of the research participants (or their legal representatives in case of non-competent participants)?

Oral (recorded) consent

33. Will you clearly inform research participants that they can withdraw from the research at any time without explanation/justification?

Yes

34. Are the research participants somehow dependent on or in a subordinate position to the researcher(s) (e.g. students or relatives)?

No

35. Will participants receive any rewards, incentives or payments for participating in the research? • Other, briefly clarify:

incentive from VWS

36. In the interest of transparency, it is a good practice to inform participants about what will happen after their participation is completed. How will you inform participants about what will happen after their participation is concluded?

- Participants will receive oral/written information about what the researcher(s) will do with the collected data.

E. CONFIDENTIALITY AND ANONYMITY

37. Does the data collected contain personal identifiable information that can be traced back to specific individuals/organizations?

No

39. Will you make use of audio or video recording?

Yes

- What steps have you taken to ensure safe audio/video data storage?

data management plan UT; encrypted data usability test,
verbal transcriptions are encrypted

- At what point in the research will tapes/digital recordings/files be destroyed?

cf data management plan> data will be used and stored
certain period, after that data will be destroyed

5. DATA MANAGEMENT

- I have read the UT Data policy.
- I am aware of my responsibilities for the proper handling of data, regarding working with personal data, storage of data, sharing and presentation/publication of data.

6. OTHER POTENTIAL ETHICAL ISSUES/CONFLICTS OF INTEREST

40. Do you anticipate any other ethical issues/conflicts of interest in your research project that have not been previously noted in this application? Please state any issues and explain how you propose to deal with them. Additionally, if known indicate the purpose your results have (i.e. the results are used for e.g. policy, management, strategic or societal purposes).

the results are used to inform VWS about pandemic, regarding
isolation and quarantine

7. ATTACHMENTS

-

8. COMMENTS

Klooster, P.M. ten (03-02-2021 10:16):

NB: The approval given for your research project is CONDITIONAL. If your study intends to make use of methods requiring social and physical interaction, this poses risks for both participants and researchers, which have to be taken into account. You have to COMPLY with the current RESTRICTIONS ON SOCIAL AND PHYSICAL INTERACTION regarding the COVID19 outbreak. This may imply that you have to find alternative ways to collect data or to delay the start of

your study until the restrictions have been adjusted or lifted. If adjustments lead to substantive changes in the design of your study (excluded: digital/online means to get in contact with your participants), send your changes to ethicscommittee-bms@utwente.nl stating your request number.

Please consult the standing guidelines of the UT and national authorities on research and educational activities
www.utwente.nl/corona

9. CONCLUSION

Status: Approved by commission

The BMS ethical committee / Domain Humanities & Social Sciences has assessed the ethical aspects of your research project. On the basis of the information you provided, the committee does not have any ethical concerns regarding this research project. It is your responsibility to ensure that the research is carried out in line with the information provided in the application you submitted for ethical review. If you make changes to the proposal that affect the approach to research on humans, you must resubmit the changed project or grant agreement to the ethical committee with these changes highlighted. Moreover, novel ethical issues may emerge while carrying out your research. It is important that you re consider and discuss the ethical aspects and implications of your research regularly, and that you proceed as a responsible scientist.

Finally, your research is subject to regulations such as the EU General Data Protection Regulation (GDPR), the Code of Conduct for the use of personal data in Scientific Research by VSNU (the Association of Universities in the Netherlands), further codes of conduct that are applicable in your field, and the obligation to report a security incident (data breach or otherwise) at the UT.