

To: [5.1.2e 1.2e] [5.1.2e@minvws.nl]
From: [5.1.2e]
Sent: Fri 9/25/2020 11:17:19 AM
Subject: RE: PVA oplossing 2
Received: Fri 9/25/2020 11:17:19 AM

Ja

Van: [5.1.2e 1.2e] <[5.1.2e@minvws.nl]>
Verzonden: vrijdag 25 september 2020 13:05
Aan: [5.1.2e] <[5.1.2e@minvws.nl]>
Onderwerp: FW: PVA oplossing 2

Deze kwam woensdag binnen, wel naar Stuurgroep of hangende uitspraak over hun rol?

[5.1.2e]

Van: [5.1.2e] <[5.1.2e@minvws.nl]>
Verzonden: woensdag 23 september 2020 13:58
Aan: [5.1.2e 1.2e] <[5.1.2e@minvws.nl]>
CC: [5.1.2e] <[5.1.2e@minvws.nl]>
Onderwerp: PVA oplossing 2

Beste [5.1.2e]

Dank voor de toelichting die je vorige week gaf, en de gewijzigde opzet voor een Plan van Aanpak dat je de commissie vrijdag stuurde. De commissie heeft dat bekeken, en is blij te zien dat daarin veel goede voortgang is gemaakt en verbeteringen zijn doorgevoerd, met name ook het geheel loskoppelen van de contactdagboekapp en de symptomenregistratieapp. Hulde en dank daarvoor.

De commissie had nog een paar aanvullende suggesties Ter overweging:

- Bij gebruiksscenario's staat:

'Op het moment dat een burger een positief testresultaat krijgt, kan de GGD aanraden om de App te gaan gebruiken. Om het versturen van contactgegevens vanuit de App te ontgrendelen, krijgt de burger een code.'

Dit lijkt niet een heel makkelijke stap, en daarom moet geëvalueerd worden om te kijken of dit voor verschillende eindgebruikersgroepen te doen is of niet. Zo niet, dan moet er onderzocht worden welke ondersteuning er nodig is en hoe dit gebruiksvriendelijk en inclusief kan.

- Bij gebruiksscenario's staat ook:

'De eerste versie van de App vereist dat de burger de beschikking heeft over een smartphone en mogelijk DigiD authenticatie.'

We nemen aan dat hiermee bedoeld wordt dat mensen een DigiD app of inlogmogelijkheid op hun telefoon hebben staan. Als dat zo is, zal dit mogelijkheden voor het gebruik zeer ernstig beperken. Buiten ondersteuning voor de dagboek app zal dan eerst ondersteuning moeten komen voor het installeren en gebruiken van de DigiD app. Daarnaast is de vraag of de minimale Android en iOS software versies die de smartphone moet hebben dan gelijk is aan vereisten van de CoronaMelder app.

- Het security process (pagina 18 (sec 5.3.4)) zou dan ook verder moeten worden gespecificeerd. Hierbij dient aandacht te worden besteed aan:

- Wat is de DigiD key die gebruikt wordt om lokaal op telefoon te versleutelen?

- Wordt lokaal met DigiD key ontsleuteld en daarna met public key van GGD versleuteld alvorens wordt verstuurd? Als dat niet zo is, klopt het dat GGD medewerkers dan ook je DigiD key nodig hebben?

- Bij Kosten realisatie van de Oplossing 2 (IZB) app is onduidelijk of er bij de ontwikkelfase al eindgebruikers worden betrokken, en of onder UX ook uitgebreide gebruikerstesten met verschillende doelgroepen vallen.

- Bij 5.1.1 Sporen en teams realisatie Oplossing 2 (IZB) app staat een apart spoor voor gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid. De commissie neemt aan dat Pharos en andere organisaties (zoals Iederin) hierbij aangesloten worden.
- Onder ontwikkeling van de app staat:

'Het ontwerpen, bouwen en testen van de App doet het Programma RDO niet alleen. Er werken externe deskundigen mee aan het project. Deze deskundigen hebben veel kennis van en ervaring in het maken, testen en beheren van veilige en toegankelijke apps en andere digitale toepassingen. Om de samenwerking van technische experts in goede banen te leiden wordt er een

community manager aangesteld.'

Wie worden hier bij betrokken? Hoe worden belangrijke eindgebruikersgroepen goed vertegenwoordigd?

- Bij planning ontwikkeling app staat:

'Een eerste werkbare versie van de App dient beschikbaar te zijn voordat de eventuele tweede golf van COVID-19 uitbraak start. Dat zal mogelijk oktober zijn. Dat is over ongeveer zes weken.'

Klopt dit met de eerdere planning, waarin staat dat de UX fase van oktober tot december loopt? De commissie merkt op dat een overhaaste eerste versie die niet goed getest is en waarvan de gebruikersvriendelijkheid beperkt is het gebruik negatief zal beïnvloeden. Veel gebruikers proberen een app één keer: als die dan niet lekker werkt of te moeilijk is, haken ze af.

- Bij toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid staat:

'De toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de App wordt met verschillende gebruikersgroepen doorlopen. Denk aan GGD-medewerkers (callcenter medewerkers en artsen) en burgers. Aan de hand van de user stories worden met de GGD en patiënten/burgers de teksten en stappen in de App doorlopen om te beoordelen of deze voor elke gebruikersgroep duidelijk zijn. Doel is om vast te stellen of de verschillende gebruikersgroepen zonder problemen de App kunnen gebruiken. Reviewen en beoordelen van het design van de App. Er is voor de eerste versie geen tijd voor een gedegen design vooraf aan realisatie. Het voorstel is dat het design daarom uitgaat van de huisstijl van CoronaMelder en wordt toegespitst op App 2. De huisstijl van de App kan in een latere versie in de stijl van de GGD worden gemaakt. De GGD wordt de eigenaar van de App en neemt de App na de lancering in beheer.'

Er staat hier niets in over specifieke doelgroepen binnen de doelgroep burgers. Net als bij de CoronaMelder app is het van belang dat de app ook geschikt is voor mensen met beperkte digi- en taalvaardigheden, gezondheidsvaardigheden en mensen met bijvoorbeeld een fysieke beperking.

- De evaluatie van de app is zeer beperkt omschreven. De commissie wijst graag op het belang van het goed (doorlopend) evalueren van de app, en het gebruik van de juiste data daarbij. Evalueren is namelijk ook essentieel om erachter te komen waar gebruikers vastlopen en waarom. Hier is eigenlijk een mix van kwalitatieve en kwantitatieve data voor nodig (zeker om doelgroepen met beperkte lees en digivaardigheden ook een stem te geven). Onder andere ethische aspecten, het privacykader, bruikbaarheid, inclusiviteit, taal, beveiliging, implementatie, en effect moeten worden geëvalueerd.
- Een communicatieplan en ondersteuning die geboden gaat worden aan eindgebruikers is beperkt omschreven, zodat onduidelijk is hoe rekening gehouden wordt met verschillende eindgebruikersgroepen. Het is goed als hierbij organisaties betrokken worden die de stem van deze eindgebruikers kunnen vertegenwoordigen. Dit kan ook goed meegenomen worden in de UX fase, waarin er aandacht wordt besteed aan de manier waarop mensen geïnformeerd willen worden over de app en wat ze nodig hebben om de app goed te kunnen gebruiken.

De commissie merkt nog op dat het juridische perspectief nagenoeg in zijn geheel ontbreekt, en dat de DOBC daarom geen uitspraken kan doen over de juridische aspecten van deze app. De commissie zou hier wel graag nadere informatie over ontvangen.

Komende week nemen 5.1.2e of ik daarnaast graag nog even contact met je op, om een overleg van de CIE met iemand van het bouwteam te plannen.

Groeten,

5.1.2e