13 november 2020

Q&A Webinar Oplossing 2 voor BCO

Tijdens het webinar op 30 oktober 2020 hebben belangstellenden van de GGD'en, het RIVM en de landelijke partners via een chatfunctie vragen gesteld. Tijdens de webinar zijn zo veel mogelijk vragen zo zorgvuldig mogelijk beantwoord. Uiteraard met de kennis van het moment van het webinar. Niet alle vragen zijn aan bod gekomen tijdens het webinar. Hieronder een weergave van alle vragen en antwoorden.

Is er een tijdspad bekend voor de lancering?

Ja, de gebruikerstesten worden uitgevoerd sinds 30 oktober 2020. De praktijktesten zullen (mits aan alle eisen wordt voldaan) plaatsvinden vanaf eind november 2020. De landelijke opschaling is beoogd in medio december plaats te vinden.

Hoe gaan we Oplossing 2 testen, wanneer de GGD'en het waarschuwen van contacten (deels) aan de index zelf overlaat?

Het testen van Oplossing 2 is zowel mogelijk in een context waarin de GGD contacten benadert als een context waarin de index contacten informeert. In het portaal kan bijgehouden worden wie welk contact benadert.

Welke GGD gaat Oplossing 2 in de praktijk testen?

GGD West-Brabant, GGD Rotterdam-Rijnmond, GGD Gooi en Zaanstreek, GGD Zuid-Limburg en GGD Twente doen mee aan de praktijktesten die (mits aan alle eisen wordt voldaan) zullen plaatsvinden in de tweede helft van november 2020. Op dit moment vinden er op kleine schaal gebruikerstesten plaats bij GGD West-Brabant.

Hoe gaan we mensen stimuleren of motiveren om deze app te downloaden?

Er worden communicatie-activiteiten ontplooid om indexen te verzoeken en verleiden tot het gebruik van de app. Dit zal in het gesprek met de index naar voren komen. Ook komt Oplossing 2 op coronatest.nl en in brieven van het RIVM ter sprake.

13 november 2020

Welke gegevens levert de index in over contacten?

- Voornaam
- Achternaam
- Telefoonnummer
- Emailadres
- Relatie tot contact
- Inschatting of er sprake is van verhoogd risico
- Eén vraag: Geldt een van de volgende zaken: ouder dan 70, woont in een studentenhuis, etc.?

Komt er ook een duidelijke uitleg voor een gebruiker wat een nauw contact is en wat niet?

Absoluut, het is niet de bedoeling het index gesprek te vervangen. Per persoon die doorgegeven wordt kan de appgebruiker aangeven wat voor soort contact dit is. Bij dit doorgeven wordt ook uitgelegd wat dit precies inhoudt.

Wordt er vanuit de app ook informatie gestuurd richting contacten als ze zijn ingevoerd door de index?

Er wordt gewerkt aan een oplossing om de door de index ingevulde contactgegevens automatisch via een beveiligd bericht naar het contact te sturen.

Kan een index ook via een website informatie delen met de BCO'er?

Dit is niet mogelijk in de eerste versie.

Kan de index ervoor kiezen om niet de contacten te delen met de GGD maar wel andere functies in de app te gebruiken?

Ja, dit is mogelijk.

De index gaat zelf informatie invoeren in de applicatie en niet de GGD. Hoe kan de BCO'er controleren of dit gebeurt?

De oplossing voor het versturen van beveiligde berichten maakt mogelijk om te zien of een bericht is aangekomen en geopend.

Kan je met de app ook contacten informeren zonder de GGD te informeren?

Niet digitaal. Dat mag namelijk niet volgens NTA 7516. De index kan wel de (gepersonaliseerde) instructies inzien die zijn/haar contacten moeten krijgen. Afgestemd op de juiste risicoclassificatie en datum laatste contact.

Kunnen we de BCO-vragenlijst ook aanleveren bij de index, zodat hij/zij deze kan invullen?

De vragenlijst met betrekking tot de contacten wordt bij de index tijdens het BCO-gesprek afgenomen. Dit is niet het doel van de app Oplossing 2.

Klopt het dat het Portal wordt gevuld door een werkvoorbereider in het BCO-team?

Nee, de app wordt besproken, aangezet en gevuld tijdens het gesprek met de index door BCO'er. De index kan dan op een later moment de contactgegevens koppelen aan de ingevulde contacten.

Is er een koppeling van de app Oplossing 2 met HPZone?

In de eerste versie van Oplossing 2 wordt met robottechnologie data uit het BCO-portaal overgezet naar HPZone. Deze functie wordt als randvoorwaarde gezien voor de landelijke uitrol.

Kan de app gekoppeld worden aan coronatest.nl?

Dit is niet mogelijk voor bijvoorbeeld het inzien van de eigen testuitslag in de app. Wel gaat de app waarschijnlijk aangeboden worden in het geval van een positieve testuitslag via coronatest.nl.

Hoe match je een testuitslag aan een HPZone dossier als er geen BSN-nummers beschikbaar zijn in de app?

De authenticatie vindt plaats in het BCO-gesprek met de index, dan wordt sleutelcode verstrekt die de index aan de case koppelt.

Is er een code die ingevoerd moet worden als bewijs van een positieve uitslag?

Ja, gegevens van contacten delen (en die contacten laten informeren) kan alleen na een positieve uitslag. Pas in deze situatie zal de index een code ontvangen.

Hoe voorkom je persoonsverwisseling?

In het geval van de index wordt dit voorkomen door telefonisch contact. In het geval van contacten wordt dit voorkomen door een check op voor- en achternaam. Indien er contact opgenomen wordt met het contact via de GGD, wordt dit nogmaals gecontroleerd door middel van telefonisch contact.

Is BCO met Oplossing 2 ook mogelijk voor bewoners van zorginstellingen?

Hoewel op verzoek gefocust wordt op smartphonegebruikers, is er geen principieel bezwaar de app in andere settings te gebruiken. In zorginstellingen zijn ook smartphonegebruikers aanwezig die hier gebruik van kunnen maken. Echter wordt BCO binnen een zorginstelling vaak door de instelling zelf gedaan.

Kun je via Google Maps locatiegegevens delen over waar je een contact hebt ontmoet?

Vooralsnog wordt er alleen nog gebruik gemaakt van contactgegevens en niet locatiegegevens. Dit zou technisch wel mogelijk moeten zijn om in de toekomst te kunnen bouwen.

Is het mogelijk om aan te geven of een contact een vitaal beroep heeft?

Ja, dit is onderdeel van de prioriteitsvraag.

Ik mis de optie: dit contact is niet in te delen, schakel hulp in van de GGD. Is het mogelijk om dat toe te voegen?

De app Oplossing 2 vervangt niet het gesprek met de index. De informatie over categorisering van het contact komt dan ook in het gesprek naar voren.

Wat is voor de index de meerwaarde om de app te gebruiken boven eigen telefoon of Whatsapp?

De index kan ervoor kiezen het informeren via de GGD te laten doen middels de mailondersteuning, maar daarnaast ook direct via andere middelen. De GGD is dan wel op de hoogte zodat het niet dubbel gebeurt.

Zijn de technische specificaties beschikbaar?

Technische specificaties zijn beschikbaar via de volgende link:

https://github.com/minvws/nl-covid19-dbco-app-coordination/tree/main/architecture

Wie houdt toezicht op het feit dat alle beveiligingsmaatregelen voldoende zijn en ook blijven worden uitgevoerd?

De cybersecurity experts van VWS en GGD GHOR Nederland zijn hiervoor verantwoordelijk, evenals de bestuurders van VWS en GGD.

13 november 2020

Gaat de Autoriteit Persoonsgegevens nog advies geven over Oplossing 2?

Ja, de Autoriteit Persoonsgegevens adviseert over de DPIA.

Wordt er net zo zorgvuldig omgegaan met privacy issues als bij CoronaMelder is gebeurd?

Ja, zoals ook al in de Kamerbrieven van de Minister stond, worden er geen concessies aan privacy en informatiebeveiliging gedaan. Zeker waar het hier medische, niet anonieme gegevens betreft.

Wie heeft toegang tot de gegevens die ingevoerd worden in de app?

Voor het moment van delen van gegevens heeft alleen de appgebruiker toegang. Na het moment van delen van de gegevens heeft ook diegene die toegang heeft tot het dossier van de index inzage in de gegevens.

Klopt het dat een index contactgegevens deelt met de GGD van contacten die zelf geen toestemming gegeven hebben?

Dit is mogelijk, vergelijkbaar met het huidige BCO-proces. Dit punt wordt toegelicht in de DPIA.

Mag de index toestemming geven om de gegevens van contacten op te nemen in HPZone?

Dit is niet per sé anders dan in het huidig BCO. In beide gevallen geeft de index gegevens over contacten door aan de medewerker BCO en gaan de gegevens naar HPZone. In de DPIA zal antwoord gegeven worden op deze vraag.

Herleidbare data blijft op de telefoon van de index staan. Deze is dan verantwoordelijk. Is er vrijstelling voor huishoudelijk gebruik?

Het tijdslot waarbinnen de app aan de GGD gekoppeld is en data kan worden aangeleverd is vrij kort (ongeveer 48 uur). De gebruiker kan de informatie in de app daarna met een druk op de knop wissen.

Hoe voorkom je dat de index een telefoon en bijhorende contactpersonen van een ander persoon gebruikt?

Er is - voordat de contacten aan de GGD worden aangeleverd - altijd sprake van telefonisch contact. De app is gekoppeld aan het dossier van de index. Misbruik is daarmee altijd op te sporen.

Is de koppelcode die de index ontvangt van de BCO'er uniek?

De koppelcode is willekeurig en korte tijd geldig. Het systeem controleert of hij gedurende die tijd inderdaad uniek is.

Wat is het risico dat de GGD gehackt wordt en daarmee de sleutels in verkeerde handen vallen. Hoe wordt dit voorkomen en wat kan je doen als dit gebeurt?

Het systeem waarin de sleutels staan is niet via het publieke internet bereikbaar (daar zit de sluis voor). Dit verkleint de kans dat het gehackt wordt. Daarnaast zijn de sleutels tijdelijk geldig. Als de data verwerkt is in het portaal, is de sleutel niet meer nodig. Verder passen we wat met een technische term 'forward secrecy' heet: omdat telkens nieuwe sleutels worden gemaakt, kun je met een sleutel geen oude berichten ontsleutelen. We overwegen bovendien de sleutels in een zogenaamde 'HSM' (Hardware Secret Manager) te plaatsen. Dit is een speciaal stukje hardware dat sleutels beveiligt.

Hoe is er rekening gehouden met mensen die minder vaardig zijn in het gebruik van de mobiele telefoon (bijv. in adressenboek kijken tijdens het bellen)?

De app wordt niet gebruikt tijdens het telefoongesprek met de BCO-medewerker, maar daarvoor of daarna.

Wordt er ook uitleg geven over wanneer een kind beschouwd wordt als een nauw contact?

Alle teksten in de app zullen bepaald worden door de Product Owners en Expertisegroep en komen overeen met de definities in de landelijke richtlijnen.

13 november 2020

In welke BCO-fase gaan we de app inzetten?

De app is ontwikkeld voor de fase van volledig BCO. Het is ook te gebruiken voor risicogestuurd BCO waarbij bijvoorbeeld alleen prioriteitscontacten gebeld worden. Omdat in de huidige situatie van de tweede golf indexen zelf bellen en informatie verstrekken met contacten, is de wens geuit dit ook in de app te faciliteren. Hier wordt echter nog aan gewerkt.

De app kan pas ingevuld worden na contact met de GGD, terwijl een positieve uitslag nu vaak al online ingezien is. Klopt dat? Wordt de snelheid van bellen door de GGD nu nog belangrijker?

Klopt, bij het bedenken app was dat er nog niet. Overigens was een heel oud idee om mensen al bij testaanvraag te bevragen. (Stel je hebt corona… met wie heb je contact gehad, maak alvast je lijstje.)

Is de app alleen beschikbaar voor cliënten die getest zijn in niet-commerciële testlocaties?

De app is onderdeel van het GGD BCO-proces. Daarbuiten is de app niet bruikbaar.

Is de app bedoeld voor alle burgers? Of vraagt de GGD alleen de index om de app te downloaden?

In de eerste versie is de app alleen bedoeld voor gebruik door de index. In latere versies kunnen mogelijk ook nauwe contacten de app gebruiken. Mogelijk komen daar later ook andere doelgroepen bij, zoals mensen die wachten op hun testuitslag.

Wat is de consequentie als de index pas laat op de dag de contacten invoert en de BCO'er de volgende dag niet werkt?

Werkverdeler krijgt een overzicht van alle openstaande cases en status daarvan. Als iemand niet werkt, kunnen cases worden overgedragen aan een andere BCO-medewerker.

Wat doe je als de index te ziek is om de handelingen uit te voeren in de app?

Als de index te ziek is om de app te bedienen, is de index mogelijk ook te ziek om een BCO-gesprek te voeren. In het huidige BCO hebben we ook soms te maken met een contactpersoon. Bijvoorbeeld als iemand opgenomen is. Het BCO kan ook uitgevoerd worden zonder de app.

Komt deze app niet te laat?

Iets wat heel nuttig is wil je altijd sneller hebben dus dit lijkt me een heel positieve vraag. De gedachte is dat we nog een paar maanden in deze situatie zitten dus hopelijk hebben we er nog veel plezier van. Mogelijk kan de app ook bij uitbraken van andere infectieziekten ingezet worden.

Kan de index al voorwerk doen voordat de GGD belt? De index kan met hulp van DigiD al een uitslag gezien hebben.

Ja, oplossingen daarvoor zijn in onderzoek. Denk aan een stappenplan om eigen BCO gestructureerd voor te bereiden, onderscheid te maken tussen verschillende soorten contacten en alvast gegevens te verzamelen.

Krijgt de index een deadline om de contacten in te vullen? Heeft de BCO'er een taak om dit in de gaten te houden?

Ja, een redelijke deadline moet nog bedacht worden. Hierbij wordt gedacht aan een herinnering na één of twee uur en nogmaals een X-aantal uur daarna. Cases die lang duren krijgen in de portal ook een vlaggetje zodat ze gebeld kunnen worden.

Wordt het niet chaotisch voor de BCO'er om al die casus in de gaten te moeten houden?

Hangt ervan af hoe we dit in werkproces inpassen. Er zijn al GGD'en die index via bijvoorbeeld Excelsheets informatie lieten aanleveren en daar redelijke successen mee boekten. De portal kan dit proces nog verder stroomlijnen.

13 november 2020

Zorgt de app voor een extra handover tussen de BCO'er en de index?

De bestaande handover momenten zullen in meerdere fasen geautomatiseerd worden, toevoegingen zullen op verzoek van de GGD bekeken worden. Het uitgangspunt is dat de omvang van de handmatige verwerking wordt verlaagd.

Kan er al een plan van aanpak gedeeld worden?

Het projectteam werkt met een plan van aanpak, dit is voor intern gebruik.

Is het plan van aanpak inzichtelijk?

Dit loopt voor GGD-medewerkers via de

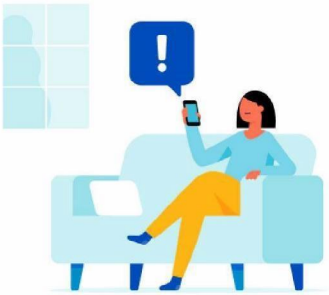
5.1.2e

Wordt de app beschikbaar voor anderstaligen?

In eerste instantie focust de app op gebruikers die de Nederlandse taal beheersen, uitbreidingen zullen op verzoek van GGD plaatsvinden.

Als de index later nog contacten invoegt, moet de BCO'er dan nabellen om de contacten in te delen in categorieën 1, 2a/2b/3?

De index beantwoordt een aantal vragen om een contact in te delen in 1/2a/2b/3. En een vraag die bepaalt of een contact prioriteit moet krijgen. Afhankelijk van de beschikbare BCO-capaciteit, en wel/geen prioriteitscontact kunnen alle contacten worden gebeld, of alleen de prioriteitsgevallen. Dan kan categorisatie eventueel gecheckt en aangepast worden.



Bedankt voor de vragen! Klik hier om het webinar terug te kijken.