

Realisatie Oplossing 2 - (IZB) App

Plan van Aanpak realisatie Oplossing 2 - (IZB) App, versie 0.3, 14 augustus 2020

Inhoud	
1	Inleiding..... 4
1.1	Over dit document..... 4
1.2	Terminologie..... 4
1.3	Bron- en contactonderzoek..... 4
1.4	Vraag GGD GHOR Nederland aan VWS..... 5
1.5	Scope Plan van Aanpak..... 5
2	Doelen..... 6
2.1	Doelen van de Oplossing 2 (IZB) App..... 6
2.1.1	Perspectief infectieziektebestrijding..... 6
2.1.2	Perspectief burger..... 6
3	De app in gebruik – gebruiksscenario’s en user stories..... 8
3.1	Gebruiksscenario’s..... 8
3.2	Overzicht gebruiksscenario’s..... 8
3.2.1	Burger krijgt advies om app te installeren en gebruiken..... 8
3.2.2	Burger is geïdentificeerd als contact van index..... 9
3.2.3	Burger installeert app op eigen initiatief..... 9
3.2.4	CoronaMelder-app adviseert burger om Thuisrapportage-app te installeren en gebruiken..... 9
3.3	User story..... 10
3.3.1	Burger perspectief..... 10
3.3.2	GGD perspectief..... 11
4	Onderwerpen en activiteiten..... 13
4.1	Governance realisatie en in gebruik name Oplossing 2 (IZB) app..... 13
4.2	Baten van de Oplossing 2 (IZB) App..... 14
4.3	Kosten..... 14
4.4	Financiering Oplossing 2..... 14
4.5	Ontwikkeltraject..... 15
4.5.1	Functionaliteit van de app..... 15
4.5.2	Ontwikkeling van de app..... 15
4.5.3	Planning..... 15
4.5.4	Kosten..... 15
4.6	Privacy en informatiebeveiliging..... 16
4.7	Communicatie en adoptie..... 16
4.8	Lancering van de App..... 17

4.9	In beheer name GGD.....	17
4.10	Planning.....	17
5	Risico's en randvoorwaarden.....	18
5.1	Risico's en maatregelen.....	18
5.2	Randvoorwaarden.....	19

1 Inleiding

1.1 Over dit document

Dit document is het Plan van Aanpak voor de realisatie van de Oplossing 2 - (IZB) App, een digitaal hulpmiddel ter ondersteuning van bron- en contactonderzoek van de GGD rondom COVID-19. In dit Plan van Aanpak staan alle activiteiten, planning, kosten en financiering die nodig zijn om de Oplossing 2 App te laten ontwikkelen tot en met de in gebruik name.

1.2 Terminologie

bron- en contactonderzoek (BCO)	Het (snel) in kaart brengen van contacten van besmette personen om tijdig maatregelen te nemen en daarmee verdere verspreiding van het virus te voorkomen en het monitoren van locaties of situaties waarin mensen besmet zijn geraakt, om eventuele verheffingen of lokale risico's te signaleren en zo mogelijk extra maatregelen te implementeren
contact	Persoon die binnen de besmettelijke periode van index case relevante blootstelling heeft gehad. Contacten worden onderscheiden in drie categorieën: 1) huisgenoten, 2) overige nauwe contacten en 3) overige contacten. Dit is conform het LCI Protocol bron- en contactonderzoek COVID-19, zie: https://lci.rivm.nl/COVID-19-bco (d.d. 19 juni 2020). <i>NB. Het begrip "contact" komt in het dagelijks leven in verschillende betekenissen voor. Zo bewaart een smartphone ook een lijst met "contacten", neemt een burger "contact" op met een huisarts en kan iemand in "contact" geweest zijn met een patiënt. In dit document is het begrip "contact" gereserveerd voor de bovengenoemde betekenis.</i>
contactgegevens	Gegevens die de GGD kan gebruiken om een persoon te benaderen, zoals een telefoonnummer of e-mailadres.
index, index case, index patient	Bevestigde patiënt COVID-19.
IZB	Infectieziektebestrijding

1.3 Bron- en contactonderzoek

Het doel van bron- en contactonderzoek is om contacten te identificeren, hen te informeren over de blootstelling en risico op besmetting, hen te wijzen op maatregelen die genomen moeten worden om verdere verspreiding te voorkomen en hen hierin te begeleiden. Contactonderzoek verkort de duur tussen ontstaan klachten en het starten van isolatiemaatregelen, en reduceert daarmee transmissie.

De uitvoering van bron- en contactonderzoek is een verantwoordelijkheid van gemeenten (Wpg) en wordt uitgevoerd door de GGD. Het onderzoek start op het moment dat er een melding¹ is gedaan.

Het huidige protocol (d.d. 19 juni 2020) onderscheidt drie soorten contacten²:

1. Huisgenoten: contacten die in dezelfde woonomgeving als de patiënt leven en zich langdurig bevonden op minder dan 1,5 meter afstand van de patiënt.

¹ Het doen van deze melding na vaststelling van een ziekte als COVID-19 is bij wet verplicht.

² Bron: RIVM, <https://lci.rivm.nl/COVID-19-bco>. De definitie en classificatie van contacten veranderen in de loop van de tijd; de website bevat de actuele informatie.

2. Overige nauwe contacten: personen die zich langer dan 15 minuten op minder dan 1,5 meter afstand bevonden van de patiënt tijdens diens besmettelijke periode of personen die korter dan 15 minuten met een verhoogd risico zijn blootgesteld (bijvoorbeeld in het gezicht hoesten of zoenen).
3. Overige contacten: personen die zich langer dan 15 minuten op meer dan 1,5 meter afstand bevonden van de patiënt in dezelfde ruimte.

1.4 Vraag GGD GHOR Nederland aan VWS

Op basis van de Specificatie Eerste Versie Oplossing 2 - (IZB) App, versie 1.0 heeft GGD GHOR Nederland aan VWS gevraagd te helpen met het realiseren en lanceren van een app, ter ondersteuning van het GGD proces, onder de werktitel "Oplossing 2 (IZB)". De scope van de hulpvraag is als volgt:

- Realisatie van de app (frontend, backend, design, functionele werking) conform MVP
- Adoptie van de app (Maatschappelijke acceptatie en gebruik)
- Publiekscampagne van de app
- Toetsen van de app op cybersecurity usability, etc.

GGD GHOR draagt zorg voor:

- Integratie van de app in de GGD processen en koppeling met GGD systemen (HPZone, etc.)
- Implementatie (intern GGD) en beheer (inclusief benodigde SLA's) bij de GGD GHOR
- Juridische toetsing van de app (PIA) als verwerkingsverantwoordelijke (waarbij VWS aanbiedt om de PIA te begeleiden).

1.5 Scope Plan van Aanpak

De scope van dit plan is het benoemen van alle onderwerpen, activiteiten op hoofdlijnen, planning, kosten en financiering voor de ontwikkeling tot en met de in gebruik name van de app. In het Plan van Aanpak komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Bepalen van de Governance realisatie Oplossing 2 (IZB) App
- Baten van de Oplossing 2 (IZB) App
- Kosten
- Financiering
- Ontwikkeltraject
- Privacy en informatiebeveiliging
- Communicatie en adoptie
- Lancering van de App
- In beheer name GGD
- Overall planning

2 Doelen

2.1 Doelen van de Oplossing 2 (IZB) App

Deze paragraaf beschrijft de doelen van de Oplossing 2 - (IZB) App vanuit twee perspectieven: vanuit de infectieziektebestrijding en vanuit de burger. Bij de beschrijving van de doelen is een onderscheid gemaakt tussen de primaire doelen van de eerste versie van de app en de doelen die in latere versies geadresseerd zullen worden; dit sluit overigens niet uit dat de eerste versie al een bijdrage levert aan toekomstige doelen.

2.1.1 Perspectief infectieziektebestrijding

Ten aanzien van infectieziektebestrijding heeft de eerste versie van de app de volgende doelen:

1. Sneller in beeld krijgen van bekende contacten van een index, zodat deze tijdig in quarantaine of thuisisolatie gaan en transmissie wordt voorkomen.
2. Patiënten zijn zelf in staat digitaal gegevens over hun contacten aan te leveren, in plaats van inventarisatie door GGD-medewerkers; dit reduceert de benodigde inspanning per BCO voor de GGD en versnelt potentieel het BCO-proces.
3. Patiënten zijn zelf in staat hun contacten te informeren over hun besmetting.
4. Bijdragen aan het sneller, vollediger en efficiënt verzamelen van gegevens ten behoeve van landelijke surveillance via de informatievoorzieningen van de GGD.

Latere versies van de app hebben de volgende aanvullende doelen:

1. Sneller benaderen van vermoede gevallen, bijvoorbeeld in afwachting van een testuitslag, zodat deze tijdig in thuisisolatie gaan, advies op maat krijgen en transmissie wordt voorkomen.
2. Hulpmiddel bieden bij het opschalen van BCO bij uitgebreide teststrategie.
3. GGD heeft alternatieve manier om klachten van index en contacten te monitoren.
4. Patiënten zijn zelf in staat digitaal gegevens over hun klachten aan te leveren, in plaats van inventarisatie door BCO-medewerkers van de GGD.

2.1.2 Perspectief burger

De eerste versie van de app richt zich op de burger die besmet is met COVID-19, die zich op COVID-19 laat testen of een geïdentificeerd contact van een COVID-19-patiënt is. De app is vrijwillig en door iedereen te gebruiken, dus ook door "bezorgde burgers"³, maar de prioriteit van de eerste versie ligt bij de eerstgenoemde groepen.

Voor de index zijn de volgende doelen geïdentificeerd voor de eerste versie:

1. "Ik ben besmet met COVID-19 en ik wil zoveel mogelijk voorkomen dat familieleden en vrienden ook besmet raken." (handelingsperspectief, verantwoordelijkheid nemen)
2. "Ik ben besmet met COVID-19 en ik wil familieleden en vrienden waarschuwen, zodat zij snel kunnen handelen." (verantwoordelijkheid nemen, contacten informeren)
3. "Ik ben besmet met COVID-19 en ik wil weten wat dat betekent voor mij en mijn omgeving en wat ik moet doen." (handelingsperspectief)

³ De app verstuurt geen gegevens naar GGD of verzamelde contacten zonder ontgrendeling met een code. De gebruiker ontvangt die pas op het moment dat hij positief getest is of benaderd wordt als onderdeel van contactonderzoek.

4. "Ik wil betrouwbare informatie uit een betrouwbare bron: ik weet zeker dat ik met de GGD praat."

Voor een latere versie komt daar het volgende doel bij:

1. "Ik was besmet met COVID-19, ben ik alweer beter?", "Ik heb nog steeds klachten; ben ik alweer beter?" (handelingsperspectief, begeleiding en advies)

Voor geïdentificeerde contacten van een index zijn de volgende doelen geïdentificeerd voor de eerste versie:

1. "Ik ben mogelijk besmet met COVID-19 en ik wil zoveel mogelijk voorkomen dat familieleden en vrienden ook besmet raken." (handelingsperspectief, verantwoordelijkheid nemen)
2. "Ik ben mogelijk besmet met COVID-19 en ik wil familieleden en vrienden waarschuwen, zodat zij snel kunnen handelen." (verantwoordelijkheid nemen, contacten informeren)
3. "Ik ben mogelijk besmet met COVID-19 en ik wil weten wat dat betekent voor mij en mijn omgeving en wat ik moet doen." (handelingsperspectief)
4. "Ik wil betrouwbare informatie uit een betrouwbare bron: ik weet zeker dat ik met de GGD praat."

Voor een latere versie komt daar het volgende doel bij:

1. "Ik heb klachten en ik maak mij zorgen of ik besmet ben." (handelingsperspectief, aanmelden voor test, begeleiding en advies)

3 De app in gebruik – gebruiksscenario's en user stories

3.1 Gebruiksscenario's

Een burger kan op verschillende manieren met de Oplossing 2 - (IZB) App in aanraking komen:

- Op het moment dat een burger zich meldt voor een COVID-19-test kan de testfaciliteit aanraden om de app te gaan gebruiken. Als de test positief blijkt en de GGD-arts dit bevestigt, ontvangt de gebruiker een code om het versturen vanuit de app te ontgrendelen.
- Op het moment dat een burger een positief testresultaat krijgt, kan de GGD aanraden om de app te gaan gebruiken. Om het versturen vanuit de app te ontgrendelen, krijgt de burger een code.
- Als een geïdentificeerd contact vanuit de app van een patiënt een bericht ontvangt, staat daarin de aanbeveling om de app te gaan gebruiken. Op het moment dat de GGD het contact benadert voor contactonderzoek, ontvangt hij een code voor het ontgrendelen van de app.
- Als een geïdentificeerd contact door de GGD wordt benaderd, kan de GGD aanraden om de app te gaan gebruiken. De persoon kan dan direct van de GGD een code krijgen om de app te ontgrendelen voor verzending van gegevens.
- De burger kan de app vinden in een app store en installeren. De app maakt het mogelijk om gegevens te verzamelen, maar zonder code zal de app geen gegevens aan de GGD versturen.

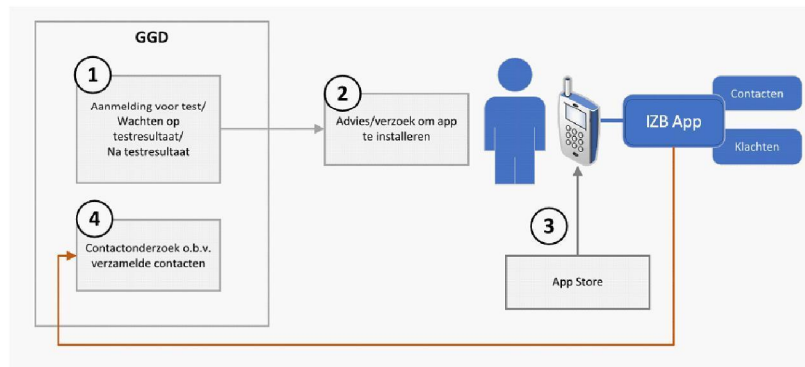
De eerste versie van de app vereist dat de burger de beschikking heeft over een smartphone en een DigiD.

3.2 Overzicht gebruiksscenario's

Hieronder is een viertal scenario's opgenomen voor situaties waarin een burger in contact komt met de Oplossing 2 (IZB) App.

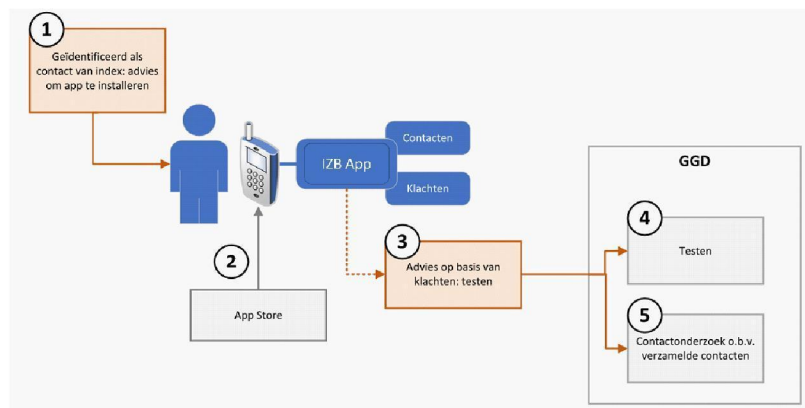
3.2.1 Burger krijgt advies om app te installeren en gebruiken

De burger heeft zich aangemeld voor een test, wacht op een testresultaat of heeft een positief testresultaat ontvangen en krijgt een advies om de app te installeren en te gebruiken.



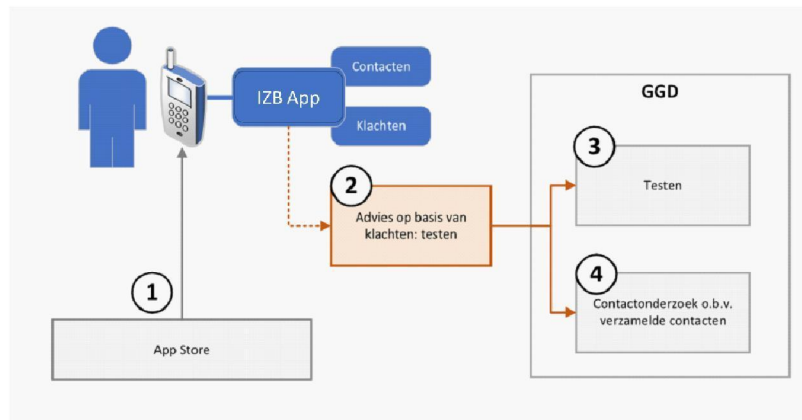
3.2.2 Burger is geïdentificeerd als contact van index

Op basis van contactonderzoek, met of zonder gebruik van de Oplossing 2 (IZB) App, is een burger geïdentificeerd als een contact van een index en krijgt het advies om de app te installeren en gebruiken.



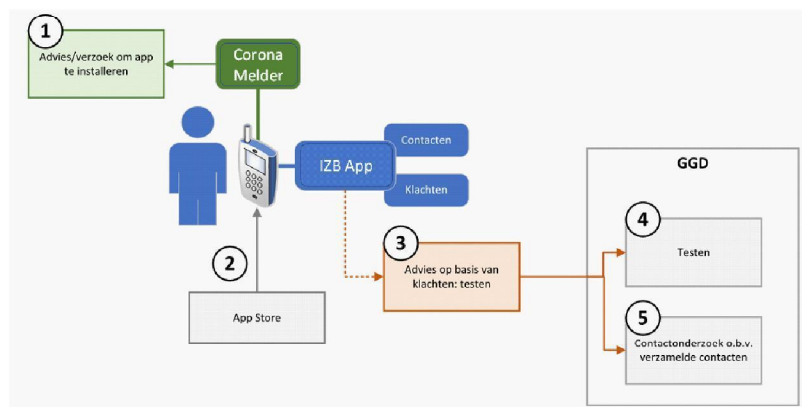
3.2.3 Burger installeert app op eigen initiatief

De burger downloadt de app uit een app store op eigen initiatief, bijvoorbeeld bij zorgen over klachten of als mogelijke preventie.



3.2.4 CoronaMelder-app adviseert burger om Thuisrapportage-app te installeren en gebruiken

Op het moment dat de CoronaMelder app in gebruik is en uit de analyse van contactmomenten blijkt dat de burger in de buurt van een bevestigde patiënt is geweest, krijgt hij het advies om de app te installeren en te gebruiken.



3.3 User story

In deze paragraaf staat globaal beschreven hoe de app voor verschillende gebruikersgroepen gaat werken en wat de stappen zijn die zij in de applicatie doorlopen. Dit wordt omschreven vanuit twee perspectieven:

- Perspectief burger
- Perspectief GGD

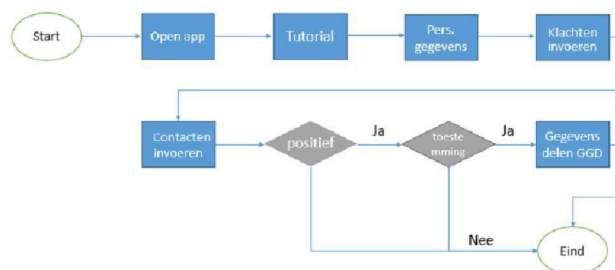
Er wordt in de eerste fase van het ontwikkeltraject meer gedetailleerde user stories uitgewerkt in samenspraak met de GGD.

3.3.1 Burger perspectief

Zoals is omschreven in het hoofdstuk 'doelen' is een belangrijk doel van de app om de voor de GGD relevante gegevens te delen. Globaal zijn er vijf verschillende stappen die de burger moet ondernemen om zijn gegevens met de GGD te kunnen delen.

1. Downloaden en installeren Oplossing 2 (IZB) App. Dat gebeurt, afhankelijk van het OS van de telefoon, vanuit de App Store of Play Store.
2. Invullen van eigen persoonsgegevens. Hier hoort ook de authenticatie door middel van DigID bij en het gehele onboarding proces bij.
3. Contacten in de app vastleggen. Bij deze stap zal de gebruiker zijn contacten invoeren die voor het BCO-proces relevant zijn. Hiervoor zal er naar persoonsgegevens van de contacten gevraagd worden (naam, telefoonnummer, etc.).
4. Klachten invullen (voor een latere versie). Met verschillende vragen worden de klachten van de gebruiker in kaart gebracht. Deze vragen kunnen herhaald worden gedurende een vooraf bepaalde periode.
5. De gegevens uit stap 2,3 en 4 delen met de GGD. Als is vastgesteld dat de app-gebruiker ook een index case is, worden de gegevens gedeeld met de GGD. Dit gebeurt alleen als de gebruiker hiervoor toestemming geeft. Nadat de gegevens zijn gedeeld en de besmettelijke periode is afgelopen, zal de app stoppen met het delen van de gegevens.

Deze workflow kan nog verder worden uitgebreid met aanvullende functionaliteiten nadat bovenstaande stappen zijn gerealiseerd. Verder is het ook mogelijk om informatie op te zoeken over COVID-19 en de werking van de applicatie in de app, wat nu hier niet staat omschreven. Zie ook onderstaand figuur voor de versimpelde flowchart vanuit de perspectief van de burger.



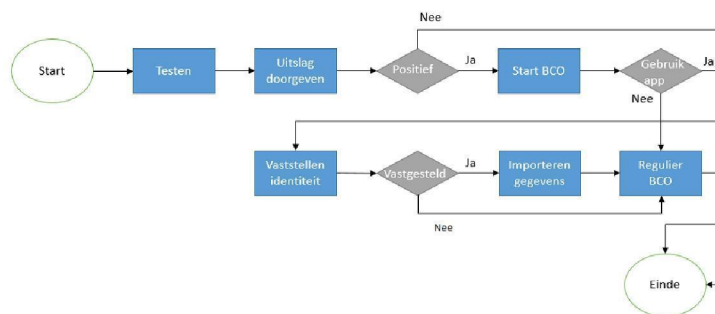
3.3.2 GGD perspectief

Dit zijn de gebruikers van de GGD die werken aan het BCO. Zij interacteren niet met de front-end van de applicatie maar maken wel gebruik van de functionaliteit van de app d.m.v. het (handmatig of automatisch) koppelen van de backend van de app met HPZone. De functionaliteit van de app ondersteunen het bron- en contactonderzoek waardoor dit proces efficiënter verloopt. Hieronder

staat een versimpelde workflow vanuit de BCO-medewerker van de GGD. In dit scenario wordt er aangenomen dat de applicatie al staat geïnstalleerd en dat het een index case betreft.

1. Test laten uitvoeren. Er wordt vanuit gegaan dat er een testafspraak staat ingepland met de burger.
2. Uitslag doorgeven aan geteste persoon.
3. Indien positief start van het BCO. Index vragen app te gebruiken en gegevens van contacten in te voeren/ bij te houden.
4. Bij gebruik van de app; vaststellen dat app toebehoort aan de index case. Index vragen de gegevens te delen door toestemming te geven in de app.
5. Gegevens uit de app importeren (automatisch of handmatig) in het GGD backend systeem (HPZone) indien hier toestemming voor is gegeven.
6. Verder uitvoeren BCO van de index.

Dit zijn heel globaal de stappen die worden uitgevoerd door de GGD mocht de app in gebruik zijn. Hieronder staan deze stappen verder uitgewerkt in een flowchart.



4 Onderwerpen en activiteiten

4.1 Governance realisatie en in gebruik name Oplossing 2 (IZB) app

Het uitgangspunt is dat er een zeer goede samenwerking is tussen de betrokken partijen: GGD, DICTU en VWS.

De realisatie van de app valt onder de verantwoordelijkheid van **5.1.2e f** **5.1.2e** van het VWS programma Realisatie Digitale Ondersteuning (RDO).

5.1.2e **5.1.2e** **5.1.2e** is namens de GGD'en business owner en product owner. De GGD heeft VWS gevraagd om te helpen in de realisatie van de oplossing 2 (IZB) app. De Minister van VWS biedt deze gevraagde hulp aan. Gedelegeerd opdrachtgever is **5.1.2e** **5.1.2e** (directeur Informatiebeleid VWS) en **5.1.2e f** **5.1.2e** (programmamanager RDO) is opdrachtnemer om deze app te helpen realiseren.

Voor de realisatiefase wordt de volgende stuurgroep ingesteld door GGD GHOR Nederland en VWS⁴:

- **5.1.2e** **5.1.2e** **5.1.2e** (voorzitter Stuurgroep, DPG Fryslân)
- **5.1.2e** **5.1.2e** (opdrachtgever programma RDO)
- **5.1.2e f** **5.1.2e** (programmamanager RDO)
- **5.1.2e** (arts Maatschappij en Gezondheid /IZB GGD Rotterdam-Rijnmond)
- **5.1.2e** **5.1.2e** **5.1.2e** (projectleider Eisen)
- **5.1.2e** **5.1.2e f** **5.1.2e** (programmamanager IZB 3.0/ GGD GHOR Nederland)

Als agenda-lid tevens **5.1.2e** **5.1.2e2e** (projectleider Traceren VWS/PG)

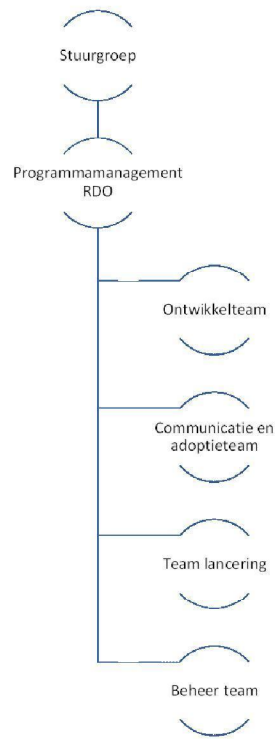
Gedurende de realisatiefase articuleren Werkgroep 2 en Stuurgroep Traceren de eisen aan de Oplossing 2 (IZB) app.

Vanuit het programma RDO is er afstemming met de verschillende teams:

- Het ontwikkelteam: de verantwoordelijken en uitvoerenden voor de ontwikkeling van de app van DICTU en de business owner GGD
- Kwaliteitsteam VWS
- Het communicatie en adoptieteam: de verantwoordelijken en uitvoerenden van de communicatie en adoptie VWS en GGD
- Lancerings team: de verantwoordelijken en uitvoerenden van de lancering van de app VWS en GGD
- Overdracht naar beheer team: de verantwoordelijken en uitvoerenden voor de overdracht van de app naar beheer bij de GGD (DICTU en GGD).

Per aandachtsgebied wordt er een overleg structuur gehanteerd met gemandateerde van de betrokken partijen. Ook is er overleg tussen teams.

⁴ Uit 'Realisatiefase Oplossing 2 App van de GGD GGHOR Nederland'



4.2 Baten van de Oplossing 2 (IZB) App

De baten van de app is het ontlasten van de GGD bij het BCO. De baten bestaan uit het voorkomen van overbelasting van de GGD van het reguliere BCO. Het inzetten van extra medewerkers. Gezondheidswinst door sneller opsporen van contacten. Zo nodig uitdrukken in geld. Verder uitwerken.

4.3 Kosten

Per onderdeel een inschatting van de kosten maken zodat er een totaalbeeld ontstaat van de kosten voor de realisatie van de Oplossing 2 app. Naast de kosten voor de ontwikkeling van de app door DICTU, worden er kosten voor de communicatie en adoptie, privacy waarborgen en informatiebeveiliging etc.

De kosten van de integratie met de backend van de GGD en het in beheer nemen van de app door de GGD worden geschat op eenmalig

5.1.2b

4.4 Financiering Oplossing 2

De kosten voor de realisatiefase wordt gefinancierd door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De in beheer name van de app door de GGD wordt gesubsidieerd door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

4.5 Ontwikkeltraject

4.5.1 Functionaliteit van de app

Er is voor de eerste versie van de app een Minimum Viable Product (MVP) beschrijving van de functionaliteit gemaakt. Deze bestaat uit 5 onderdelen:

- Installeren en aanmelden
- Contactgegevens verzamelen
- Klachten registreren
- Informeren en ondersteunen
- Delen gegevens met de GGD ten behoeve van bron- en contactonderzoek

In de Specificatie Eerste Versie Oplossing 2 - (IZB) App, versie 1.0 zijn de functionele-, niet-functionele eisen en uitgangspunten beschreven.

4.5.2 Ontwikkeling van de app

De Dienst ICT Uitvoering (DICTU) van de Rijksoverheid is gevraagd om de app voor Oplossing 2 te ontwikkelen op basis van de Specificatie Eerste Versie Oplossing 2 - (IZB) App, versie 1.0. DICTU heeft een opdrachtformulering en een Project Startarchitectuur (PSA) aan de hand van het specificatie document gemaakt.

DICTU zal de app aan de hand van de agile methode ontwikkelen. De ontwikkeling van de verschillende functies van de app zullen in scrum sprints van twee weken parallel aan elkaar plaats vinden. Per functie ontwikkeling wordt er een team van ontwikkelaars samengesteld. Elke twee weken wordt er aan alle stakeholders gepresenteerd wat er is gemaakt en wat er de komende twee weken wordt gemaakt. En in grote lijnen de release kalender. Ook worden dan externe ontwikkelingen besproken die van invloed zijn op het MVP.

Er is gekozen voor een gefaseerde uitbreiding van de scope van de app. De eerste versie van de app, is voornamelijk gericht op het verzamelen van relevante contactgegevens die nodig zijn bij de start van een bron- en contactonderzoek. In latere versies kan de functionaliteit worden uitgebreid met het gedetailleerder bijhouden van klachten en meer ondersteuning bieden ten behoeve van toegankelijkheid.

Een belangrijk onderdeel van het realiseren van de Oplossing 2 - (IZB) App is het regelmatig beproeven van de functionaliteit bij een kleine, representatieve groep gebruikers, zodat bijsturing gedurende het ontwikkeltraject mogelijk is. Daarnaast zullen ook praktijkervaringen uit callcenters, bijvoorbeeld op basis van de vragen uit de belinstructies, en GGD hun effect hebben op de verdere ontwikkeling.

4.5.3 Planning

Er dient een realistische planning met DICTU te worden afgesproken. Het is van belang om de verschillende functies parallel aan elkaar te ontwikkelen. Er dienen voldoende ontwikkelaars ingezet te worden. Indien nodig dient er opgeschaald te kunnen worden.

4.5.4 Kosten

DICTU heeft een overzicht van de uren gemaakt. Totaal is het verwachte 5.1.2b 5.1.2b De verwachting op dit moment is dat de kosten voor de werkzaamheden van DICTU tussen 5.1.2b en 5.1.2b uitkomen voor de ontwikkeling van de eerste versie van de app voor Oplossing 2.

4.6 Privacy en informatiebeveiliging

De privacy van de gegevens in de app en de backend dienen goed gewaarborgd te zijn⁵. Daarvoor dienen een aantal maatregelen genomen te worden. Deze staan genoemd in het specificatie document van de Oplossing 2 (IZB) App. Zo dient de app te voldoen aan de AVG, eIDAS substantieel voor het verkrijgen van toegang tot de app en de NEN 7510, 7512 en 7513.

Door middel van audits en testen wordt vastgesteld of de app aan de vereiste privacy en informatiebeveiligingseisen voldoet.

Uit te voeren audits, toets en tests:

- DPIA (Data protection impact assessment)
- Penetratietest
- Stresstest
- Juridische toets

Wie: een certificerende instelling (organisatie die gecertificeerd is om bepaalde audits uit te voeren. Dat kan per aan te vragen certificaat verschillen).

Het verkrijgen van een NEN 7510, 7512 en 7513 certificaat vraagt om technische en organisatorische maatregelen. De audit voor deze normen vraagt de nodige doorlooptijd.

Er dient ook een juridische toets over het gebruik van de app plaats te vinden. Doel van deze toets is om te laten beoordelen of voldoende rekening gehouden is aan alle relevante privacyregels vanuit wettelijk perspectief. Bijvoorbeeld: voldoet de app aan de AVG.

4.7 Communicatie en adoptie

Input leveren voor de teksten die in de app komen te staan en deze teksten laten beoordelen door verschillende groepen betrokkenen. Denk aan gebruikers, GGD-medewerkers (callcenter medewerkers en artsen).

User stories doorlopen met de GGD en patiënten/burgers. Zijn de teksten en stappen in de app duidelijk? 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. De huisstijl van de app zal in de stijl van de GGD zijn. De GGD is de product owner van de app en neemt de app na de lancering in beheer.

Tech experts gedurende het ontwikkeltraject met regelmaat laten meekijken naar de (technische) ontwikkeling van de app. Doel: adoptie door (technische) community.

Communicatie rondom de lancering / introductie van de app voorbereiding. Communicatie voor burgers (de maatschappij) en voor medewerkers van de GGD: hoe vertellen zij een burger om de app te gaan gebruiken? Het doel is dat er voldoende adoptie van de app is als door de GGD verzocht wordt om de app te gaan gebruiken.

Vertrouwen is belangrijk

Teksten per stakeholder en gebruikersgroep

Actie: opstellen van een communicatieplan

Wie: communicatieadviseur

4.8 Lancering van de App

⁵ Zie ook 'niet-functionele eisen' van het specificatie document.

Vorbereiding van de lancering; testen van de app in technische en functioneel opzicht. Er dient een testplan opgesteld te worden.

Datum live bepalen. Vanaf die datum is de app in app stores beschikbaar en dient de GGD burgers op het gaan gebruiken van de app te wijzen.

4.9 In beheer name GGD

Overdracht van het beheer van de app van DICTU naar de GGD. Daarvoor is een document door de GGD opgesteld: '20200725 - Projectvoorstel GGDGHOR in beheer name Thuisrapportage app.pdf'.

- Technisch beheer van de app ligt bij DICTU;
- Technisch beheer van de backend ligt bij GGD GHOR Nederland;
- Functioneel beheer van de app en de backend komen te liggen bij GGD GHOR Nederland.

4.10 Planning

Overall planning voor de realisatie van de app en de samenhang van de verschillen deelactiviteiten inzichtelijk maken. Verder uitwerken. Planning volgt later, afhankelijk van realistische planning van DICTU.

5 Risico's en randvoorwaarden

Voor een succesvolle realisatie van de Oplossing 2 (IZB) App dient rekening te worden gehouden met mogelijke risico's en randvoorwaarden.

5.1 Risico's en maatregelen

Bij de realisatie van de Oplossing 2 (IZB) app zijn een aantal risico's geïdentificeerd.

- Omdat de gekozen oplossing veel verschillende functionaliteiten bevat én vanwege de privacy en informatiebeveiliging (IB) aspecten die bij de ontwikkeling van de applicatie komen kijken moet er veel vanuit de technische kant worden gerealiseerd. Hierdoor is het noodzakelijk dat het bouwteam voldoende tijd krijgt voor de ontwikkeling van de app. Dit kan er echter ook voor zorgen dat tijdens het ontwikkeltraject de situatie omtrent COVID-19 dusdanig is veranderd dat de gerealiseerde oplossing geen meerwaarde meer heeft voor de GGD.

Maatregel

Voor bovengenoemd risico zijn verschillende maatregelen te bedenken. Zo is het mogelijk om de functionaliteiten van de app gefaseerd te implementeren waardoor de doorlooptijd verkort. Ook is het aan te bevelen dat de business owner goed zicht heeft op de ontwikkeling van het virus in de samenleving en de implicaties die dat heeft voor het BCO-proces om, zo nodig, aanpassingen te kunnen maken in de gekozen functionaliteit.

- Bij het bewerken en verwijderen van gegevens door de gebruiker moet voorkomen worden dat die gegevens overschreven worden op het moment dat ze in gebruik zijn bij een lopend GGD-proces.

Maatregel

Het bijhouden en bewaren van historie helpt bij het verminderen van de ongewenste impact van verwijderen en wijzigen; de GGD kan handelen naar een "snapshot" van de gegevens. Dit hangt samen met de grondslag waarop de gegevens verzameld worden en de rechten van gebruikers om hun gegevens te bewerken en verwijderen. [uitzoeken: gegevens van de GGD blijven op de GGD backend. Dus geen issue]

- Beveiliging en privacy verdienen vanzelfsprekende aandacht bij de gevoeligheid van opgeslagen en uitgewisselde gegevens. Het uitgangspunt is wel dat de gegevens voldoende bruikbaar zijn voor de BCO-processen. Hierbij is het risico dat de Oplossing 2 app straks of te weinig aansluit op de behoeften van de GGD of problemen oplevert op het gebied van privacy en IB.

Maatregel

Technische middelen moeten ervoor zorgen dat dit risico wordt geborgd.

- De uitwerking van de gebruikersinteractie en de bedrijfsprocessen moet rekening houden met het voorkomen van te veel aangevraagde testen (door dezelfde burger).

Maatregel

Door het verplicht authenticeren voor het gebruik van de app kan dit worden gecontroleerd. Zodra misbruik wordt vermoed kunnen verschillende maatregelen worden getroffen. Dit ligt verder buiten de scope van het PvA.

- De gerealiseerde applicatie is te weinig toegankelijk voor verschillende gebruikersgroepen waardoor de adoptie van de app in gevaar komt.

Maatregel

Op dit moment wordt er ook gewerkt aan de CoronaMelder-app. Tijdens de uitwerking van die app zal in contact getreden worden met potentiële gebruikers en belanghebbenden; het verdient de aanbeveling om datzelfde traject ook te doorlopen voor de Oplossing 2 app

- Afhankelijk van de wijze waarop de GGD-en willen en kunnen omgaan met de applicatie Oplossing 2 zijn vragenlijsten landelijk of regio specifiek. Dit is nu nog niet besloten.

Maatregel

In het vervolgtraject zijn hier nadere besluiten over nodig; de functionaliteit zoals hier beschreven voorziet in beide varianten.

- Onvoldoende resources GGD, DICTU en VWS.
- Adoptie van de DigiD app. In Google Play (Android) is de DigiD app meer dan 1 miljoen keer gedownload. In de app store is de DigiD app het meest gedownload. Zes miljoen gebruikers in Nederland (bron: Logius). Nader onderzoeken of dit een risico is.

5.2 Randvoorwaarden

Er zijn een aantal randvoorwaarden ten gunste van het verloop van dit project en de kwaliteit van het product.

- Bij de start van de uitvoering is de governance vastgesteld;
- De app wordt onder architectuur en regie van DICTU uitgevoerd v.w.b. design en bouw;
- De ontwikkeling wordt in sprints opgeleverd onder business owner schap van GGD GHOR Nederland;
- Er is voldoende betrokkenheid van gemandateerde GGD medewerkers met voldoende business kennis van het GGD BCO proces.