

Input door

Drs. (10)(2e), medisch socioloog, directeur IKONE en ervaringsdeskundige

3.1. Randvoorwaarden

Punt 8. De toegankelijkheid is op een zo groot mogelijk relevante doelgroep gericht, door expliciete aandacht voor taal, taalbeheersing en beperkingen.

De vraag is: hoe inclusief is het ontwerp?

3.2. Uitgangspunten

Punt 2. Wanneer ik de app zou installeren en een informed consent zou lezen zou ik willen weten waar deze term 'tijdelijk' op slaat. Zijn er nu al beslissingen genomen over onder welke condities het gebruik van de app eindigt? Kunnen die ook worden gecommuniceerd in het informed consent?

4.2. Proces

Wanneer een burger geen toestemming geeft voor het delen van zijn/haar broncodes wordt er dan wel regulier bron- en contact onderzoek in afstemming met de GGD opgestart of stopt het proces daar?

4.3. Thuisrapportage

Ik lees heel weinig informatie over de applicatie Thuisrapportage. Wat zijn de randvoorwaarden van deze applicatie? Wanneer je binnen de 'tracing' app het advies krijgt om de applicatie Thuisrapportage te gebruiken is het zeer relevant nu ook de randvoorwaarden van die Thuisrapportage app te kennen. Burgers kunnen immers heel angstig worden van de resultaten van de tracing app en gebruik van de Thuisrapportage app kan vervolgens een antwoord zijn op het beheersen van die angst. Ik wil dan wel graag weten wat voor een app dit wordt, en aan welke voorwaarden deze app gaat voldoen.

5. Functionele eisen

5.1. De app

5.1.1.

Punt F1. Installeren en aanmelden

Uit mijn ervaring met het beoordelen van medisch wetenschappelijk onderzoek vanuit het burger- c.q. patiëntenperspectief weet ik dat het schrijven van een informed consent

dat door een zo breed mogelijke groep Nederlanders begrepen wordt geen sinecure is. Het lijkt mij heel belangrijk dat de burger die gebruik gaat maken van de app de informed consent begrijpt. Op welke manier wordt hier vorm aan gegeven?

- a. Op welke wijze wordt ervoor gezorgd dat het ontwerp van het informed consent inclusief is ontworpen dat wil zeggen voldoet aan de WCAG2.1
- b. Op welke wijze wordt ervoor gezorgd dat mensen met bijvoorbeeld een beperkte taalbeheersing toch zoveel mogelijk begrip hebben van hetgeen ze installeren?

5.1.4 Signaleren

Punt F12. Vanuit burgerperspectief is dit denk ik één van de meest cruciale onderdelen van de applicatie. De waarschuwing kan immers zorgen voor angst, onrust, verwardheid, onbezonnen gedrag etc. Succesvol, zinvol en rustgevend gebruik is essentieel en daarbij dan de app niet los staan van contexten.

- a. Allerlei contexten zijn van invloed op het gedrag dat mensen uitvoeren nadat ze een waarschuwing hebben gekregen. Zo zijn steeds meer mensen zich inmiddels bewust van de laagconjunctuur waar wij in gaan geraken. En dus zijn steeds meer mensen beducht op het behouden van werk. Ik kan mij vanuit burgerperspectief van alles voorstellen bij de implicaties van een waarschuwing.

Met name wanneer dit de boodschap: blijf thuis, in gaat houden.

- Krijgen flexwerkers bijvoorbeeld doorbetaald wanneer zijn in quarantaine zitten? Valt dat onder de ziektewet, wanneer een flexwerker zich niet ziek voelt? En wanneer zij zich 'een beetje' ziek voelen gaan zij zich dan laten testen? Zo niet, hoe lang ben je dan besmettelijk/ wanneer mag je weer naar je werk?
- Kan thuisblijven verplicht worden door een werkgever wanneer hij lucht krijgt van de waarschuwing in de app?
- Wil mijn thuiszorg nog komen nadat ik een waarschuwing heb gekregen? Heb ik direct recht op persoonlijke beschermingsmiddelen wanneer ik als hulpbehoevend persoon een waarschuwing heb gekregen en zo ja, welke niveau van bescherming heeft dat beschermingsmateriaal dan?
- Kan ik mijn thuiszorgmedewerkers verplichten gebruik te maken van de applicatie, zodat ik mij wellicht veiliger voel bij het ontvangen van zorg?
- Etc. etc.

Kortom: zonder context geen app.

Worden er al scenario's/ persona's geschreven waarin wordt gekeken naar de implicaties van een waarschuwing en/of is dit reeds gedaan in het bestaande bron- en contactonderzoek (wat zijn de ervaringen?). Is helder beschreven wat de verschillen zijn in een reactie vanuit het reguliere bron- en contactonderzoek en een waarschuwing vanuit de app en het te vermoeden reactiepatroon vanuit de burger?

Wij werken voor opdrachtgevers veel klantreizen uit, altijd in co-creatie met burgers/patiënten/cliënten. Dat lijkt mij hier ook heel zinvol om een dergelijke aanpak in te zetten om de app straks met name heel goed te laten landen in de samenleving. Wetende dat je hier niet volledig in kan zijn en desalniettemin toch zo goed mogelijk voorbereid bent op wat komen kan.

- b. Net als bij het informed consent: hoe inclusief is de officiële informatiebrief geschreven en ontworpen? Zijn er ook andere mogelijkheden zoals een video/ infographic?

6. Niet-Functionele eisen

Punt Q17. De app voldoet, waar relevant, aan de richtlijnen uit de Web Content Accessibility Guidelines

- a. Wanneer is dit niet relevant?
- b. Hoe wordt dit gewaarborgd?
- c. Wordt er bijvoorbeeld gebruik gemaakt van het aanbod van ING

Er is namens ING het aanbod gedaan om hun Accessibility assessment voor de ontwikkeling van de COVID-19 App te gebruiken, deze assessment biedt de volgende middelen:

1. *Approach towards the assessment*
2. *Personas to use for assessing the customer journey*
3. *A template to document the assessment and pain-points found*
4. *Suggestions for solutions for digital process elements based on the WCAG 2.1 WEB Design*
5. *Universal design principles to test your design*

Hierbij zitten ook de stappen zoals user testing en toelichting over het gebruik van toegankelijkheid principes. Het gebruik van deze tools is uitsluitend aangeboden voor de app dit in verband met geldende patenten.

Punt Q18. De app is aantoonbaar bruikbaar door burgers met beperkte digitale vaardigheden en beperkte taalbeheersing.

Wordt Pharos hier actief bij betrokken?