

Opmerkingen commissie na downloaden app, door Begeleidingscommissie, in willekeurige volgorde;

1. Verouderde telefoons

VWS: De app werkt op Apple iPhones met het besturingssysteem iOS 13.5 of nieuwer en op de meeste Android-telefoons die werken met versie 6 of nieuwer.

Wij horen hier veel klachten van ouderen met een telefoon van enkele jaren oud. Die draait dan bijv. op iOS 12 en doet het prima, maar wordt niet ondersteund. Het leidt tot gevoel van buitengesloten worden. Het is ook haaks op het inclusieve beleid om een zo groot mogelijke doelgroep te bedienen (advies 1 en programma van eisen) -juist ouderen. Wordt dit voldoende onderkend? Het zou qua Bluetooth 4.2 moeten kunnen.
(https://support.apple.com/kb/sp705?locale=nl_NL).

<https://www.ad.nl/tech/ouderen-boos-omdat-coronamelder-alleen-werkt-op-nieuwe-mobieltjes-een-foutje-een-blunder~abe76f9c/>

Uit navraag van die journalist bij VWS blijkt dat de app op ongeveer 85% van iOS toestellen werkt en 95% van de android toestellen*. Dat betekent dat tienduizenden Nederlanders nu al (15% van +/- 300.000), en vanaf 1 sept. honderduizenden achter het net vissen.

Voor een deel gaat het om ouderen die een oudere telefoon overnemen of hier langer mee doen, maar bijv. de iPhone 6 wordt ook nog steeds verkocht**. In onze regio nu al veel teleurstellende reacties hierop, dat zal na 1 sept. ook landelijk een zorg zijn. Verwachtingsmanagement hierover vanuit de overheid is miniem.

De begeleidingscommissie zou de overheid kunnen vragen hoe zij met deze groep omgaat, en of zij maatregelen kan treffen om deze groep alsnog te ondersteunen. Ook zou de overheid daar op aan kunnen dringen bij de makers van het GAEN framework omdat het ook in andere landen speelt.

<https://www.tubantia.nl/enschede/ministerie-wist-vanaf-begin-dat-coronamelder-het-niet-op-alle-mobieltjes-zou-doen~a5621e81/>

** <https://www.greenmobile.nl/refurbished-iphone-6-zilver-16gb.html>

2. Te veel tekst

Op telefoons met een kleiner beeldscherm zijn belangrijke schermen (ik heb een melding gekregen, wat nu) wel 3 pagina's lang. Het is nog steeds echt te veel tekst.

3. Informatiedichtheid te hoog

Algemene opmerking: ik vind de informatiedichtheid van de teksten véél te hoog. Veel Nederlanders hebben al moeite met 2 boodschap per scherm te begrijpen, maar het bouwteam heeft er soms heel veel in 1 alinea gestopt, zoals in de bovenste alinea van het screenshot dat hierna volgt. => (10)(2e) heeft veel ervaring met het begeleiden van tekstschrijfprocessen voor een algemeen publiek en sta er voor open om een keer door de teksten heen te lopen om te kijken wat je op welke plek wel/niet zou willen vermelden

4. Te moeilijk

Privacyverklaring is veel te ingewikkeld.

5. Verwarring over waar app wel en niet werkt

Onduidelijk wat test nu eigenlijk behelst en dat het geen landelijke uitrol is. Vrees dat momentum bij echte landelijke introductie weg is.

6. Wenselijk dat huisartsen en GGD continu meekijken met tekst

Hier wordt ook de huisarts genoemd. Het zou goed zijn als naast de GGD ook het NHG bijvoorbeeld mee kan denken over verbetering hier. Een reactie van VWS op het conceptflitsadvies zou kunnen zijn, dat zij inderdaad al gevraagd zijn mee te kijken, maar dat is natuurlijk niet genoeg.

7. Helder beleid

Het is onduidelijk wanneer je nu zonder klachten kunt testen. Bijvoorbeeld iemand die bij Bijenkorf Amsterdam werkt krijgt geen test. Op social media adviseren mensen elkaar om te liegen over klachten; kan dit niet anders?

Ook doktersassistenten begrijpen stroomschema in de app niet.

Op thuisarts staat ook een schema, daar wordt niet naar verwezen.

Het lijkt me goed om aan te geven dat (i) testbeleid voor a) appgebruiker en b) in het algemeen, en (ii) quarantainebeleid helder geformuleerd moeten worden omdat er veel onduidelijkheid over is.

De app zelf stelt nu bij een melding: "laat je testen en blijf thuis tot je de uitslag weet". Dat is dus een totaal ander advies dan het ministerielijkbaar geeft (waar is dat terug te vinden trouwens??).

Iedereen die nu de testversie probeert en bekijkt, krijgt de indruk dat je je straks bij een melding direct kunt laten testen. Lijkt me communicatief en voor draagvlak heel erg onhandig als dat straks als de app echt geïntroduceerd wordt, dit ineens heel anders blijkt te zijn. Is hierover nagedacht met communicatiedeskundigen? 'Zwalkend en onhelder beleid' is inmiddels toch al een veelgehoorde kritiek, dat wordt hier niet beter van....

8. Volgorde symptomen

De volgorde van de symptomen in de app viel mij op. Eerst griepachtige verschijnselen, daarna niezen en pijnlijke keel, daarna hoesten, daarna koorts en ten slotte het opeens verliezen van reuk/smaak. Wat ik hoorde is dat een *droge hoest* het meestvoorkomende symptoom is. Zouden we dat dan niet bovenaan moeten vermelden? De volgorde klopt niet (was het meest voorkomt moet het eerst en liefst niet één lijstje, maar per item vragen.)

(Screenshot in het Engels ivm taalinstellingen van mijn telefoon maar neem aan dat het in het Nederlands hetzelfde is)