



Ministerie van Landbouw,
Natuur en Voedselkwaliteit

CIO-advies

Programma Realisatie Digitale Ondersteuning
(RDO) bij VWS

Versie 1.0

10 augustus 2020



Inhoudsopgave

1	Context, opdrachtomschrijving en aanpak	3
2	Managementsamenvatting	4
3	Beantwoording van de deelvragen	5
3.1	Op welke wijze en met welke diepgang is de complexiteit en de impact op het hele (service) keten inzichtelijk gemaakt die wordt veroorzaakt door de ingebruikname van de CoronaMelder app?	6
3.2	Welke maatregelen zijn getroffen opdat de hele keten (onder andere interne beheerorganisatie en de gebruikerszijde) voldoende zijn voorbereid om effectief en adequaat te kunnen opereren?	7
3.3	Welke maatregelen zijn getroffen opdat het reëel is te verwachten dat de planning (m.b.t. landelijke lancering) wordt gerealiseerd?	8
3.4	In welke mate is de oplossing toegerust op, dat verantwoorde gegevensverwerking in de keten kan plaatsvinden?	9
4	Overig advies: "Naar de toekomst toe"	10



1. Context

Achtergrond

Het programma Realisatie Digitale Ondersteuning (RDO), bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), is ingericht om digitale ondersteuning te realiseren die kan bijdragen aan de bestrijding van Covid-19. In eerste instantie een aanvulling op het bron en contact onderzoek van de GGD'en. Binnen het programma wordt op het moment van onderzoek gewerkt aan twee apps. Dit onderzoek richt zich alleen op app één (de CoronaMelder).

De CoronaMelder moet een signaal afgeven aan de gebruiker wanneer hij/zij in aanraking is geweest met iemand die bewezen positief op Covid-19 is getest. Bij de ontwikkeling van deze app zijn diverse in- en externe partijen alsook verschillende experts betrokken.

Daarnaast zijn de taskforce epidemiologie en de taskforce gedragswetenschappen betrokken bij het programma in een adviserende rol en is op het niveau van de Minister een onafhankelijke begeleidingscommissie ingericht om (on)gevraagd advies te geven.

De ontwikkeling van de CoronaMelder app is vergevorderd en inmiddels zijn diverse (lab)tests en veldtests uitgevoerd. Beoogd is om half augustus het besluit te nemen de praktijktest te starten, om daarna op 1 september 2020 de app landelijk te lanceren.

Naast de twee apps worden in de toekomst mogelijk nog meer activiteiten binnen het programma RDO ondergebracht, indien deze bijdragen aan de realisatie van digitale ondersteuning ten behoeve van de bestrijding van Covid-19. Dit hangt af van de wens en behoefte van de verschillende stakeholders.

De (gedelegeerd) opdrachtgever van het programma is de Directeur Informatiebeleid, tevens CIO van VWS. Om een onafhankelijke kritische dwarskijzersrol in te vullen is een programma CIO betrokken. De pSG/CIO van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) vult deze rol in. De programma CIO (CIO LNV) heeft haar CIO-office gevraagd een advies uit te brengen om de onderzoeksvraag te beantwoorden.

Onderzoeksvraag

Wat is de waarschijnlijkheid dat de gereedheid van de hele (service) keten t.b.v. uitrol in staat zal zijn de voorgenomen landelijke lancering per 1 september 2020 uit te voeren?

Aanpak

Ten behoeve van het gevraagde onderzoek is een quick scan uitgevoerd waarbij documentatie is bestudeerd en interviews zijn afgenomen. De onderzoeksperiode betreft 13 juli 2020 tot en met 28 juli 2020. Het CIO-advies wordt op uiterlijk 11 augustus 2020 door de programma CIO aangeboden aan de (gedelegeerd) opdrachtgever en de programmamanager van het programma RDO.

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is het onderzoek via de volgende deelvragen uitgevoerd:

- Op welke wijze en met welke diepgang is de complexiteit en de impact op het hele (service) keten inzichtelijk gemaakt die wordt veroorzaakt door de ingebruikname van de CoronaMelder app?
- Welke maatregelen zijn getroffen opdat de hele keten (onder andere interne beheerorganisatie en de gebruikerszijde) voldoende zijn voorbereid om effectief en adequaat te kunnen opereren.
- Welke maatregelen zijn getroffen opdat het reëel is te verwachten dat de planning (m.b.t. landelijke lancering) wordt gerealiseerd?
- In welke mate is de oplossing toegerust op, dat verantwoorde gegevensverwerking in de keten kan plaatsvinden?

Daarnaast zijn in dit rapport adviezen opgenomen, meer naar de toekomst toe, die geen directe impact hebben op de landelijke lancering maar evengoed wel aandacht moeten krijgen.

Dit rapport begint met een managementsamenvatting en vervolgens, per onderzoeksvraag, de detailbevindingen.



2. Managementsamenvatting

De te onderzoeken vraag was: Wat is de waarschijnlijkheid dat de gereedheid van de hele (service) keten t.b.v. uitrol in staat zal zijn de voorgenomen landelijke lancering per 1 september 2020 uit te voeren?

Tijdens het onderzoek is naar voren gekomen dat wij het waarschijnlijk achten dat de (service) keten in staat is haar rol uit te voeren. Verschillende maatregelen en acties zijn uitgevoerd om de impact te beheersen, en om de belangrijkste partijen voor te bereiden. Wel zien wij door een aantal factoren nog enige onzekerheid. In algemene termen zien wij dat gestuurd wordt op zowel formele informatie instrumenten alsook minder formele instrumenten ('soft controls'). We vragen aandacht om de balans hiertussen te verbeteren en meer formele waarborgen in te richten.

Onze belangrijkste bevindingen en adviezen zijn hieronder samengevat.

Het programma heeft voldoende geïnvesteerd om de impact van deze app op de belangrijkste betrokken partijen in kaart te brengen. Daarbij is, naast tests en onderzoeken, onder andere gebruik gemaakt van gevraagd en ongevraagd advies van verschillende interne- en externe (specialistische) partijen.

Het programma heeft in voldoende mate aandacht besteed aan de voorbereiding van de toekomstige app gebruikers. We merken op dat ook na live-gang nog veel van het programma wordt verwacht, en adviseren om te zorgen dat hiervoor voldoende aandacht is. Een aandachtspunt, als het gaat om de voorbereiding, is het onderzoeken of het webcare team (in de reguliere lijnorganisatie van VWS) voldoende voorbereid en geëquipeerd is om hun rol bij en na live-gang van de app uit te voeren.

Op verschillende manieren is door het programma geïnvesteerd in de voorbereiding van de GGD-regio's. De randvoorwaarden aan de digitale ondersteuning zijn door de GGD regio's expliciet gemaakt. Na live-gang blijft het van belang goede aansluiting met deze partijen te behouden om te zorgen dat de oplossing goed blijft functioneren en desgewenst verder kan worden verbeterd.

Het programma heeft in de voorbereiding op de aspecten informatiebeveiliging en privacy op een uitgebreide en gedegen manier aandacht besteed aan het verantwoord kunnen verwerken van gegevens.

(10)(2g)



3.1 Beantwoording deelvraag 1

1. Op welke wijze en met welke diepgang is de complexiteit en de impact op het hele (service) keten inzichtelijk gemaakt die wordt veroorzaakt door de ingebruikname van de CoronaMelder app?

Het programma Realisatie Digitale Ondersteuning (RDO) heeft de opdracht gekregen om *"In aanvulling op bestaande bron- en contactonderzoek (BCO) van de GGD te komen tot een app die anoniem nabijheid registreert t.b.v. van de meer en snellere opsporing van contacten van een met Covid-19 besmette persoon t.b.v. het bieden van passend handelingsperspectief"*.

De belangrijkste partijen in deze opdracht zijn:

- De gebruiker van de app die notificaties kan ontvangen indien hij/zij in contact is geweest met een op Covid-19 positief getest persoon.
- De GGD-regio's die het gebruik van de CoronaMelder app in het test- en BCO proces zullen opnemen inclusief registratie.
- CIBG/KPN die samen de inrichting van de infrastructuur en (in ieder geval) het technisch beheer zullen uitvoeren.

Het programma werkt aan deze opdracht door de realisatie van de functionaliteit, voorbereiden van adoptie, communicatie, evaluatie en live-gang van de app voor te bereiden. Op dit moment is het functioneel beheer van de app na live-gang nog niet belegd. Tot gekozen wordt voor een definitieve beheerpartij zal dit vooralsnog door het programma worden uitgevoerd.

Binnen het programma RDO is in de voorfase geïnvesteerd in het in kaart brengen van de impact op de voorgenoemde belangrijkste partijen. Op hoofdlijnen is, in lijn met een 'customer journey'-aanpak, bepaald hoe het proces voor de app-gebruiker en GGD-medewerker eruit zou moeten zien om het beoogde doel te bereiken.

Het verdiepende instrument dat is gebruikt om de impact in kaart te brengen is het programma van eisen (PvE). Dit PvE is onder andere samen met de koepelorganisatie GGD GOHR (Geneeskundige Hulpverleningsorganisaties in de Regio) en op basis van diverse adviezen van onder andere de begeleidingscommissie op een iteratieve wijze opgesteld. Het PvE wordt op korte termijn vastgesteld. Weliswaar is dit kort voor live-gang, maar de verwachting is dat het PvE zonder verdere aanpassingen zal worden vastgesteld.

Gebruiker van de app

De impact op de gebruiker van de app is bepaald door het afnemen van interviews, uitvoeren van observaties en simulaties. Daarnaast zijn experts betrokken op het gebied van epidemiologie, privacy, toegankelijkheid, gedrag, ethiek, communicatie en stakeholdermanagement, waarmee de mogelijke impact wordt geminimaliseerd en de bijdrage aan het behalen van de doelstelling wordt gemaximaliseerd.

GGD Regio's

De impact op de GGD regio's is mede bepaald in eerder genoemd proces om te komen tot het PvE. Daarnaast is geïnvesteerd in simulaties en demonstraties op locaties. De eisen en acceptatiecriteria voor de GGD regio's zijn vastgelegd en als randvoorwaarden richting het programma opgeleverd. Het realisatieteam en het adoptieteam gebruiken deze randvoorwaarden om de gereedheid te kunnen bepalen.

CIBG/KPN

Voortschrijdend inzicht heeft er toe geleid dat recent het CIBG/KPN als meer geschikte partner is gekozen voor het technisch beheer. De impact op het CIBG/KPN is op het moment van schrijven van dit advies nog onvoldoende in kaart gebracht. Zo moet bijvoorbeeld nog worden onderzocht of CIBG/KPN kan voldoen aan hetgeen door het programma wordt gevraagd langs de daarvoor gestelde eisen (zoals de DPIA).

Bij aanvang van de praktijktest zal het programma RDO ook de exploitatie (functioneel beheer) op zich nemen. De impact van het functioneel beheer voor het programma is nog beperkt in kaart gebracht (zie verder onder deelvraag 2), hierin is wel geanticipeerd door een groot deel van het realisatieproces aan te houden in deze fase. Ook de aansturing van de doorontwikkeling en het gebruik van de app blijven vooralsnog onder verantwoordelijkheid van het programma.



3.2 Beantwoording deelvraag 2 (1/2)

2. Welke maatregelen zijn getroffen opdat de hele keten (onder andere interne beheerorganisatie en de gebruikerszijde) voldoende zijn voorbereid om effectief en adequaat te kunnen opereren?

Om te zorgen dat de belangrijkste betrokkenen na live-gang op een effectieve wijze hun werk uit kunnen voeren is een goede voorbereiding essentieel. Het programma heeft hiervoor verschillende activiteiten uitgevoerd en gepland.

Gebruiker van de app

Door het programma is een lanceringsstrategie uitgewerkt waaruit verschillende acties voortkomen om uit te voeren voor en na live-gang. Een website met informatie en antwoorden op vragen met betrekking tot de CoronaMelder is reeds gelanceerd. Ten behoeve van de landelijke lancering van de app zal een publiekscampagne starten om de gebruiker verder te ondersteunen, te informeren en om adoptie te bevorderen. Hierin is onder andere input van gedragsdeskundigen en uitkomsten uit de veldtest verwerkt. Tevens wordt een helpdesk ingericht voor vragen vanuit de gebruikers.

Daarnaast zijn met betrekking tot de app verschillende adviezen en analyses gedaan (onder andere onderzoeken met betrekking tot toegankelijkheid, gebruiksvriendelijkheid en de gebruikerstesten in de regio Twente) die uiting geven aan een goede voorbereiding.

De ontwikkeling van de app krijgt veel aandacht van burgers en politiek. Verwachting is dat na live-gang deze aandacht, zeker in de begin periode, zal toenemen. Het is dan ook goed om te zien dat deze verwachting zich heeft vertaald naar een adoptie- en communicatieplan met daarin de activiteiten die daarbij horen. Aangegeven is dat met betrekking tot social media gebruik zal worden gemaakt van het reeds bestaande webcare team van VWS.

Wij bevelen aan om voor live-gang een social media strategie op te stellen en afspraken te maken tussen het programma en het web care team van VWS. Dan kan beter worden ingeschat of voldoende capaciteit beschikbaar is om deze rol goed in te kunnen vullen. Daarnaast is dan helder hoe moet worden om gegaan met (negatieve) social media uitingen, maar ook bijvoorbeeld welke punten worden doorgegeven aan het programma en hoe hierbij een adequate woordvoeringslijn gekozen kan worden.

GGD regio's

Recent zijn via GGD GOHR randvoorwaarden gesteld waaraan moet worden voldaan voor landelijke lancering. Deze randvoorwaarden zijn - vaststelling van het PvE, het voldoen aan de acceptatiecriteria en goedkeuring van de DPIA door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Na invulling van deze randvoorwaarden, worden samenwerkingsovereenkomsten afgesloten zodat afspraken tussen VWS en de GGD regio's worden vastgelegd. Aangegeven is dat na live-gang via een netwerk van contactpersonen uit de verschillende regio's contact wordt onderhouden om problemen of aanvullende wensen ten aanzien van de app te kunnen identificeren en waar nodig op te lossen. Het is belangrijk dit netwerk en afspraken hierover gereed te hebben voor de landelijke lancering.

Verder is aangegeven dat verschillende instrumenten worden ingezet om de GGD regio's voor te bereiden (o.a. instructies op locatie, een bescrypt en e-learning). Daarnaast zullen de, half augustus geplande, praktijktesten met de regio Twente en de regio Rotterdam-Rijnmond, bijdragen om te bepalen welke knelpunten er zijn en of additionele maatregelen nodig zijn om de voorbereiding af te ronden.

Zoals eerder aangegeven wordt door het programma een helpdesk ingericht. Hiermee wordt geanticipeerd op eventuele toenemende vragen. Door dit centraal in te richten worden de GGD regio's hiermee niet verder belast.

Het is een uitdaging gebleken om alle GGD regio's goed te betrekken en commitment te krijgen. Het programma investeert en zal nog blijven investeren in het creëren van draagvlak om de app als aanvulling op het bron en contactonderzoek bij de GGD regio's in te bedden in hun proces. Hoewel samenwerkingsovereenkomsten nog worden opgesteld is het – door het ontbreken van een formele gecentraliseerde sturingslijn - nog steeds het besluit van de GGD regio's zelf om daadwerkelijk de app en het bijbehorende portaal op een goede wijze binnen hun proces in te bedden.

1. Ten tijde van het onderzoek Rotterdam-Rijnmond, later is besloten dit aan te passen in de regio Drenthe



3.2 Beantwoording deelvraag 2 (2/2)

2. Welke maatregelen zijn getroffen opdat de hele keten (onder andere interne beheerorganisatie en de gebruikerszijde) voldoende zijn voorbereid om effectief en adequaat te kunnen opereren?

CIBG/KPN

Zoals eerder aangegeven is CIBG/KPN onlangs betrokken als technisch beheerpartij. Ten tijde van het onderzoek ligt hun focus op het tijdig realiseren van de noodzakelijke infrastructuur en hosting. Ons is aangegeven dat de verwachting is dat op basis van ervaringen en dienstverlening, die reeds door CIBG/KPN worden geleverd, de gevraagde infrastructuur tijdig zal worden opgeleverd. Wel zal nog moeten worden vastgesteld of hetgeen opgeleverd is aan de gestelde eisen voldoet.

We hebben begrepen dat het servicelevel voor de opdracht aan CIBG/KPN, net als het donor register, in de categorie 'hoog beschikbaar' valt. Daarmee wordt op eenzelfde wijze gewerkt en wordt naar verwachting aan veel van de gestelde eisen voldaan. KPN als partner van CIBG is nauw betrokken en heeft commitment gegeven om deze opdracht samen met CIBG uit te voeren. De dienstverlening van het Security Operations Centre (SOC) van KPN wordt rechtstreeks door het programma afgenomen.

Voor de tijdige realisatie van de gevraagde infrastructuur is het soms nodig om andere (snellere) dan de reguliere processen te volgen. Door de afgegeven intentieverklaring vanuit de opdrachtgever en programmadirecteur is dit mogelijk en wordt voorzien in voldoende steun voor het CIBG/KPN. Wel is het nog nodig om de opdracht, werkwijze en afspraken nog vast te leggen in een Service Level Agreement (SLA) en Dienstverlening Overeenkomst (DVO) tussen VWS en CIBG/KPN zodat naar de toekomst toe alle afspraken helder zijn.

Het programma RDO

Door het evaluatieteam van het programma is een model ontwikkeld om de effectiviteit van de app te monitoren. Om deze inzichten te verkrijgen moet een aanpassing worden gedaan in het centrale GGD systeem. Daarnaast moeten door het evaluatieteam gegevens worden onttrokken uit de appstores en back-end die vanaf 1 september beschikbaar komen. Deze randvoorwaarden voor de evaluatie lijken tijdig te kunnen worden ingevuld. We merken op dat beperkt data beschikbaar zal zijn door de hoge eisen aan informatiebeveiliging en privacy. Mede daarom zal evaluatie ook via aanvullende survey's plaatsvinden (o.a. door RIVM).

Ten aanzien van de functionele beheerorganisatie (voor de doorontwikkeling van de app en back-end) zijn op moment van onderzoeken processen, rollen taken en verantwoordelijkheden nog beperkt uitgewerkt en vastgelegd. In de periode na live-gang zal deze beheerrol vooralsnog binnen het programma worden uitgevoerd.

Wij adviseren de inrichting van het functioneel beheer nog vóór live-gang verder uit te werken. Daarnaast is het goed om een transitie pad uit te werken om, wanneer een definitieve keuze wordt gemaakt voor een beheerpartij – overgang naar deze partij soepel kan verlopen. Hierbij is kennisborging een belangrijk aspect. De externe experts beschikken over benodigde specialistische kennis, dit is echter nog in te beperkte mate gedocumenteerd. Wanneer dit niet voldoende wordt geborgd schuilt hierin een risico dat benodigde kennis in de toekomst niet meer beschikbaar is.

Doordat gebruik wordt gemaakt van hetzelfde team waar de ontwikkeling heeft plaatsgevonden en omdat key-resources voorlopig nog beschikbaar blijven is het risico dat gepaard gaat met de beperkte vastlegging op dit moment nog beperkt.



3.3 Beantwoording deelvraag 3

3. Welke maatregelen zijn getroffen opdat het reëel is te verwachten dat de planning (m.b.t. landelijke lancering) wordt gerealiseerd?

Vanuit de diverse programma onderdelen wordt input verzameld om een overall planning te kunnen bijhouden (met behulp van Airtable). Opvallend is dat in relatie tot deze planning de minimale kwalitatieve eisen aan dat wat gereed moet zijn, voor de praktijktesten en landelijke lancering, beperkt beschikbaar is. Dit maakt dat gestuurd wordt op zowel formele informatie instrumenten alsook minder formele instrumenten ('soft controls').

Een deel van de mijlpalen zijn kwalitatief heel expliciet (bijv. goedkeuring AP, positieve pentesten e.d.). Op andere onderdelen, zoals de mate van gereedheid van de beheerorganisatie(s), gerealiseerde software, gereedheid van de GGD regio's, is minder expliciet gemaakt wanneer deze kwalitatief voldoende worden bevonden. Om de planning betrouwbaarder te maken adviseren we te investeren in meer harde meetbare kwaliteitseisen.

De Minister wordt half augustus geadviseerd over de landelijke lancering op basis van de voortgangsinformatie uit het programma en de status van de in de kamerbrief van 16 juli jl. gemaakte voorbehouden. Voor advies aan de Minister, maar ook ten behoeve van een betere bestuurbaarheid van het programma, moet waar mogelijk, gebruik worden gemaakt van objectieve criteria alsook een cascadering naar onderliggende feiten. Zorg hierbij dat de feitelijke informatie in de verschillende lagen goed herleidbaar is. In de huidige situatie is dit niet altijd mogelijk, in dit geval is zorgvuldige vastlegging van inzichten die bijdragen aan het advies belangrijk om in een latere fase de overwegingen te kunnen herleiden.

De planning is ambitieus en de overgang naar de hosting partij CIBG/KPN zet de planning verder onder druk. Opschalen, of versnellen is door de tijddruk beperkt mogelijk. Op dit moment wordt onderzocht of alle activiteiten (waaronder tests ten behoeve van het realisatie spoor) nog mogelijk zijn vóór de geplande praktijktest. Vanzelfsprekend is de haalbaarheid van de planning verder afhankelijk van de uitkomsten van de ketentesten in de verschillende omgevingen. Alle betrokken partijen geven maximaal commitment om de benodigde activiteiten goed en tijdig uit te voeren.



3.4 Beantwoording deelvraag 4

4. In welke mate is de oplossing toegerust op, dat verantwoorde gegevensverwerking in de keten kan plaatsvinden?

Een verantwoorde gegevensverwerking vertaalt zich in belangrijke mate in de aspecten privacy en informatiebeveiliging. Op beide gebieden zijn reeds maatregelen getroffen en worden nog aanvullende activiteiten voorzien. Gedurende de realisatie van de CoronaMelder app is in een continue proces getest en verbeterd. Daarbij wordt naast de onderzoeken en adviezen gebruik gemaakt van verschillende experts op het gebied van onder andere privacy en informatiebeveiliging.

Privacy

Door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) wordt onderzocht of hetgeen dat wordt gerealiseerd past binnen de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy. Een positief advies van de AP over de DPIA is een randvoorwaarde voor landelijke lancering. Aanvullend aan het definitieve advies van de AP wordt een second opinion op de DPIA uitgevoerd door een externe partij.

Risico's met betrekking tot het verantwoord verwerken van gegevens zitten - in lijn met wat beschreven is in deelvraag 2 - in de vraag of het CIBG/KPN tijdig kan voldoen aan de gestelde eisen. In een eerdere fase was een andere technisch beheer partij beoogd voor deze app, de DPIA is op basis van die situatie opgesteld. Op dit moment moet nog worden onderzocht of inrichting van de benodigde technologie volgens de eisen in de DPIA mogelijk is. Daarnaast moet worden gekeken of aanvullende activiteiten vanuit het programma nodig zijn om te valideren of CIBG/KPN aan de eisen (kunnen) voldoen.

Informatiebeveiliging

Op het gebied van informatiebeveiliging zijn reeds verschillende activiteiten uitgevoerd (onder andere inbreng van experts, code reviews en verschillende pentesten). Ook zijn nog finale pentesten en reviews van de broncodes, een second opinion van Fox-IT op de volledigheid van testen ten aanzien van informatiebeveiliging gepland. Als laatste wordt het tussenadvies 'Dreigings- en risicoanalyse nationale veiligheid digitale contactalarmering' nog geactualiseerd naar de huidige situatie.

Verder is gedurende het hele ontwikkeltraject de code op het online platform GitHub gepubliceerd om vanuit de community input en feedback te krijgen. Na live-gang wordt voorzien in een "responsible disclosure policy", zodat eventuele zwakke plekken of kwetsbaarheden kunnen worden gezocht en gemeld.

Met al het bovenstaande wordt voorzien in controles en tests die bijdragen aan de verantwoorde gegevensverwerking.



4. Overig advies: “Naar de toekomst toe”

Overig advies: “naar de toekomst toe”

Waarbij de onderzoeksvraag zich primair richt op de gereedheid vóór live-gang worden hieronder enkele aandachtspunten opgesomd die naar de toekomst toe kunnen bijdragen aan een beheerste uitvoering van de toekomstige activiteiten die mogelijk nog onder het programma RDO plaatsvinden.

Dossier – Doordat het programma onder hoge tijdsdruk is gestart en de CoronaMelder app onder diezelfde druk is gerealiseerd is gekozen voor een pragmatische aanpak met zo min mogelijk bureaucratie. Echter blijft het, ook achteraf, noodzakelijk om het dossier op orde te brengen. Denk aan een tijdlijn met de belangrijkste documentatie, besluiten en overeenkomsten zodat dit ten behoeve van verantwoording en onderzoeken (alsnog) is vastgelegd. Ook voor eventuele vragen (bijvoorbeeld vanuit de Tweede Kamer en media) is het van belang documentatie, overwegingen en besluiten goed te kunnen herleiden. Zorg dat hiervoor voldoende tijd wordt vrijgemaakt na de live-gang.

Beheerfase – De ontwikkeling van de app en de back-end zijn tot stand gekomen met hulp en kennis van binnen en buiten de overheid. Naast een aantal bedrijven is de inzet grotendeels afkomstig van zeer specialistische ZZP'ers. Door het grote aantal ZZP'ers is het belangrijk om een goede resource strategie te hanteren om te voorkomen dat kennis straks verloren gaat voor dit gedocumenteerd of overgedragen is. Deze kennis is essentieel voor de partij die na de programmafase het beheer van deze app verder zal inrichten.

Sturing – Met de realisatie van de CoronaMelder app vanuit VWS is een oplossing gerealiseerd over een keten heen. Veel partijen en gremia hebben een (tijdelijke) rol ingevuld. Sturingslijnen en afspraken over deze keten heen, met een centraal ontwikkelde ICT oplossing, zijn grotendeels nieuw. Voor de fase van beheer en doorontwikkeling, en mogelijk toekomstige apps is het goed de governance te evalueren en te verbeteren in overleg met de betrokken partijen.

Inrichting programmabureau – Het programma RDO wordt verder ingericht en geëquipeerd voor nieuwe opdrachten. De voorbereidende werkzaamheden voor de ontwikkeling van een tweede app zijn reeds gestart. Op basis van de interviews en het concept programmaplan geven wij nog de volgende punten mee:

- Definieer en expliciteer die activiteiten die bijdragen aan het overdragen van de gerealiseerde producten naar de beheerorganisatie en stel vast wanneer deze activiteiten gereed zijn. We adviseren hiervoor een aparte activiteit in te richten zodat voldoende aandacht wordt gegeven aan het op orde krijgen van deze activiteit. Hiervoor is wel kennis en input nodig vanuit de reeds bestaande sporen.
- Zorg dat voor nieuwe opdrachten/projecten die onder het programma worden uitgevoerd een business case wordt opgesteld. Maak daarbij helder onderscheid in programmakosten en projectkosten. Daarbij moeten de kosten voor de verschillende resources kunnen worden gerelateerd aan de betreffende projecten. Volg hiervoor de definitie en indeling zoals in het portfoliomanagement handboek rijk zijn voorgescreven. Met een business case is beter inzichtelijk te maken welke kosten en baten met het project samenhangen, daarnaast geeft dit de opdrachtgever een stuurinstrument. Hiermee wordt het programma zelf ook in staat gesteld om op basis van meer feitelijke informatie te kunnen sturen.
- De risico's opgenomen in het concept programmaplan zien vooral op risico's buiten het programma en zijn (logischerwijs) veelal gerelateerd aan de eerste app. Voor de voortzetting van het programma en nieuwe opdrachten kan het helpen een bredere risicoanalyse uit te voeren met de belangrijkste betrokkenen waarbij ook aandacht is voor de risico's binnen het programma. Hiermee kan de sturing en control op het programma worden verbeterd.