

Ontwerpkeuzes Applicatie Thuisrapportage

10 juni 2020, v0.41

Inleiding

Op 15 mei 2020 heeft Stuurgroep Traceren (voorheen Stuurgroep 0) – Implementatie Opschaling Contactonderzoek de functionele eisen voor de Applicatie Thuisrapportage vastgesteld ("Functionaliteit Applicatie Thuisrapportage v1.01"). Daarbij is aangegeven dat nadere uitwerking tot nieuwe of gewijzigde inzichten kan leiden.

Deze notitie bevat ontwerpkeuzes die uit de eerste stappen van nadere uitwerking volgen. De ontwerpkeuzes zijn op onderwerp gegroepeerd en hieronder opgenomen, aangevuld met overwegingen die besluitvorming ondersteunen. De ontwerpkeuzes zullen wederom voorgelegd worden aan Stuurgroep Traceren.

Ten behoeve van de snelheid van implementatie is bij de ontwerpkeuzes gekeken naar wat minimaal nodig is voor de eerste versie van de applicatie. In latere versies, al naar gelang de behoeften en ontwikkelingen, kan gekeken worden naar aanpassing.

Positionering van de applicatie

De applicatie biedt de mogelijkheid om contacten en klachten in te voeren, om informatie op te halen en om snel door te verwijzen naar vervolgstappen. Vanuit de GGD is het bijhouden van klachten vooral van belang bij gebruikers die getest worden of zijn en bij gebruikers die aangemerkt zijn als contact van een positief getest persoon. Het volledig invullen van klachten vraagt een aanmerkelijke inspanning – en voor bepaalde vragen achtergrondkennis – van de gebruiker; daarnaast is het goed ontwerpen van de bijbehorende vragenlijsten, mogelijk in verschillende varianten voor verschillende doelgroepen, geen eenvoudige opdracht.

Voor de eerste periode is het verstandig snel ervaring op te doen met de applicatie, de lijst met vragen over klachten zo klein mogelijk te houden en meer te richten op het bijhouden van contactgegevens. Te meer omdat er al een digitale hulpmiddelen beschikbaar zijn voor het bijhouden en beoordelen van klachten (zoals de Corona-Check-app). Beperking van functionaliteit versnelt het ontwikkelproces.

Ontwerpkeuze 1. De eerste versie richt zich primair op het bijhouden van contactgegevens; vragen over klachten worden tot een minimum mogelijk beperkt en zo eenvoudig mogelijk gehouden.

De burger kan op verschillende momenten met de applicatie in aanraking komen: op aanraden van de GGD, op aanraden van de notificatie-app en op eigen initiatief. Een burger die de applicatie op aanraden gebruikt, kan direct een versnellend effect hebben op het bron- en contactonderzoek.

Ontwerpkeuze 2. De eerste versie richt zich primair op burgers die op aanraden van de GGD of van de notificatie-app de applicatie gebruiken (al blijft de applicatie voor iedereen beschikbaar).

Technologie

Het programma van eisen laat de keuze van technologie, webapplicatie of mobiele app, nog open. Beide technologieën hebben hun voor- en nadelen.

Realisatie als mobiele app maakt een betere gebruikersbeleving mogelijk. De gebruiker kan contactgegevens geautomatiseerd overnemen uit de reeds aanwezige contacten op het device; eventueel gewenste integratie met social media is ook in de toekomst mogelijk. Toegankelijkheid (bediening, taal, e.d.) is gemakkelijker te realiseren via een mobiele app. Verder vereist een mobiele app geen gecentraliseerde opslag van gegevens.

Een webapplicatie is gemakkelijker en sneller aan te passen aan nieuwe eisen en wensen. Op het moment dat de webapplicatie is aangepast, is die voor alle gebruikers gelijk en actueel. Er is ook al ervaring opgedaan met een dergelijke webapplicatie bij het RIVM, zij het voor onderzoeksdoeleinden. Een webapplicatie is benaderbaar vanaf verschillende soorten devices (PC, laptop, tablet en smartphone), maar vereist ook een centrale server voor functionaliteit en gegevensopslag. Het is mogelijk om een webapplicatie zo te ontwerpen dat hij bruikbaar is op een smartphone, maar qua gebruikersondersteuning is het aantal mogelijkheden beperkter dan bij een mobiele app; de praktijk leert dat het veel inspanning vergt om een gelijkwaardige gebruikersbeleving te realiseren.

Het overnemen van contactgegevens, de hier voorgestelde focus van de oplossing, in de webapplicatie vraagt invoerwerk van de gebruiker (overtypen uit bijvoorbeeld een smartphone); de mobiele app op de smartphone bespaart dat typewerk.

Alternatief 1: de applicatie Thuisrapportage wordt gerealiseerd als mobiele app.

Alternatief 2: de applicatie Thuisrapportage wordt gerealiseerd als webapplicatie.

Ontwerpkeuze 3. De gebruiker centraal zetten verdient de voorkeur boven een eenvoudiger onderhoudsproces. De mate waarin de applicatie wordt geadopteerd en gebruikt, heeft een directe invloed op de effectiviteit. Daarom is het advies om Alternatief 1, de mobiele app, te realiseren.

Nota bene: door een flexibele ontkoppeling van applicatie en GGD-systemen, kan later alsnog worden besloten om ook een webapplicatie aan te bieden. Voor nu is de focus op één technologie van belang voor het samenstellen van het ontwikkelteam.

Authenticatie

De gevoeligheid van de verzamelde gegevens vereist een betrouwbaar authenticatiemiddel. Bij digitale dienstverlening vanuit de overheid ligt het gebruik van DigiD voor de hand. De daarvoor benodigde infrastructuur is beschikbaar en beproefd.

Hoewel veel burgers DigiD gebruiken, geldt dat niet voor iedereen. De omvang van die groep is op basis van de publieke informatie van Logius niet te bepalen, maar het ligt in de verwachting dat hieronder ook kwetsbare groepen vallen. Anderzijds is het de vraag of burgers die niet goed overweg kunnen met DigiD wel de applicatie Thuisrapportage zouden willen of kunnen gebruiken.

Authenticatie is in ieder geval nodig op het moment dat de gebruiker verzamelde contactgegevens deelt met de GGD.

Ontwerpkeuze 4. Authenticatie in de eerste versie van de applicatie gebeurt op basis van DigiD.

Realisatie

Hoewel er verschillende apps en webapplicaties rondom Covid-19 of bron- en contactonderzoek beschikbaar zijn, is er geen die in voldoende mate voldoet aan het programma van eisen. Het is wel mogelijk om op basis van een bestaande oplossing voort te bouwen; het is echter twijfelachtig of een breed en langdurig marktonderzoek naar de juiste basis de moeite loont. Aangezien in de verschillende werkgroepen kennis over bestaande hulpmiddelen aanwezig is, is de meest efficiënte weg om gebruik te maken van de aanwezige inzichten, maar niet af te dwingen dat de applicatie wordt gebaseerd op een bestaande oplossing.

Ontwerpkeuze 5. Ontwerp en ontwikkeling van de applicatie worden gebaseerd op bestaande inzichten, maar het is niet noodzakelijk dat de applicatie wordt gebaseerd op een bestaande oplossing.

Ontwerpkeuze 6. GGD GHOR Nederland vraagt, namens alle GGD'en, aan VWS (het programma Realisatie Digitale Ondersteuning) om de applicatie te ontwikkelen; hiertoe maken beide partijen nadere afspraken in een overeenkomst. De rol van product owner wordt hierbij namens de GGD-en ingevuld.

Ontwerpkeuze 7. Integratie van de applicatie in het landschap en processen van de GGD'en en beheer van de applicatie zijn de verantwoordelijkheid van de GGD'en.

Koppeling met HPZone

Op dit moment gebruiken de 25 GGD'en HPZone voor cliëntdossiers en BCO met betrekking tot Covid-19. Het overnemen van gegevens uit de applicatie Thuisrapportage in HPZone is cruciaal om de doelstelling met betrekking tot het versnellen van bron- en contactonderzoek te behalen.

Bij voorkeur is de koppeling tussen applicatie en HPZone geautomatiseerd, maar het is niet essentieel: elke patiënt die contactgegevens voorafgaand aan het gesprek met de GGD heeft verzameld, levert een bijdrage aan de versnelling van het BCO. Een eenvoudige koppeling via veilige e-mail, bijvoorbeeld binnen het netwerkdomein van een GGD, kan al een uitkomst bieden.

Momenteel wordt HPZone al met andere systemen gekoppeld (CoronIT, Osiris) en daarvan kan geleerd worden, maar dit betekent eveneens dat de beschikbare kennis en resources beperkt zijn. De automatische koppeling met HPZone is wenselijk, maar hoeft niet op het kritieke pad van de applicatie te komen.

Ontwerpkeuze 8. Het moet minimaal mogelijk zijn voor een GGD-medewerker om de verzamelde gegevens uit de applicatie overzichtelijk in beeld te krijgen en over te nemen in HPZone.

Ontwerpkeuze 9. Bij aanvang van het bouwtraject begint een onderzoek naar de mogelijkheden om geautomatiseerd te koppelen met HPZone.

Door de directe druk van de koppeling af te halen, ontstaat gelegenheid om de koppeling breder te bezien: als het mogelijk is om met een goed gescheiden koppeling aan te sluiten op HPZone is het mogelijk dat andere applicaties ook via die weg contactgegevens kunnen delen.

Ontwerpkeuze 10. De koppeling met HPZone zal via een nader te definiëren koppelvlak gebeuren, zodanig dat datzelfde koppelvlak op termijn ook voor andere oplossingen, zoals de Conora-Test-app, beschikbaar kan komen.

Toegankelijkheid

Brede toegankelijkheid is van belang voor de applicatie; dit betekent dat mensen met verschillende achtergronden, nationaliteiten en vaardigheden uit de voeten moeten kunnen met de applicatie. Dit betekent echter ook een serieuze ontwikkelinspanning. Als de applicatie primair de nadruk legt op mensen die op advies de applicatie gebruiken, is het mogelijk om de toegankelijkheid stapsgewijs te verhogen.

Ontwerpkeuze 11. De eerste versie van de applicatie voldoet aan de wettelijke vereisten van de WCAG2.1 (Web Content Accessibility Guidelines); in navolgende versies wordt de toegankelijkheid steeds verder verhoogd.

Ontwerpkeuze 12. De eerste versie van de applicatie is beschikbaar in een beperkt aantal talen, gericht op de belangrijkste doelgroepen (bijvoorbeeld Nederlands, Engels en Pools).

Praktijktoets

Bij het opstellen van het programma van eisen en de hier verzamelde ontwerpkeuzes zijn aannames gedaan over de behoeften van burgers. Hoe eerder deze aannames getoetst en gecorrigeerd kunnen worden, hoe beter voor de kwaliteit van de applicatie. Het is daarom verstandig om zo snel als mogelijk met een kleine groep van potentiële gebruikers en vertegenwoordiging van GGD'en/LOI een proef te doen met een minimale applicatie of een deel daarvan.

Ontwerpkeuze 13. Het ontwikkelproces is zodanig ingericht dat zo vroeg mogelijk, en zo vaak als zinvol, praktijktoetsen gedaan worden om het ontwerp- en ontwikkelproces bij te sturen en te valideren.