Onderwerp: Teksten helpdesk CoronaMelder.nl voor 17 augustus (start praktijktest in GGD-regio's)

Doel:

- Helpdeskmedewerkers voorzien van passende antwoorden op de vragen die (mogelijk) binnenkomen op de helpdesk

Uitgangspunten:

-

Bronnen:

- webteksten CoronaMelder.nl (versie 0.7, 7 augustus 2020)
- appteksten CoronaMelder (gedeeld op 4 augustus 2020 door (10)(2e) (10)(2e))
- Vragen en misverstanden over de app
- 8 misvattingen over de corona-app op Rijksoverheid.nl
- CoronaMelder in het kort op Rijksoverheid.nl
- Document QA's tbv persbriefing Kamerbrief 16 juli 2020
- Vraag en antwoord op Rijksoverheid.nl
- Waarom CoronaMelder? op Rijksoverheid.nl

Datum: 11 augustus 2020
Auteur: (10)(2e)
Meelezer: (10)(2e)
Versie: 0.3

Algemeen

Waarvoor dient CoronaMelder?

Alternatieve vragen:
- Wat is het doel van CoronaMelder?

Antwoord:

- CoronaMelder helpt je je vrienden, familie en de rest van Nederland te beschermen.
- CoronaMelder ziet of je dicht bij iemand bent. Als je minstens 15 minuten dicht bij iemand bent geweest die later corona blijkt te hebben en die persoon gebruikt ook de app, dan krijg je een melding van de app.
- CoronaMelder gebruikt Bluetooth om te zien of je dicht bij iemand bent. De app gebruikt géén locatiegegevens en weet dus niet waar je bent en wie je bent.

Uitgebreid antwoord:

Nog voordat je je ziek voelt, kun je corona doorgeven aan een ander. Hoe sneller bekend is of iemand corona heeft, hoe beter besmettingen voorkomen kunnen worden. CoronaMelder helpt hierbij.

De app is een aanvulling op het bron- en contactonderzoek van de GGD.

CoronaMelder werkt toch alleen als minimaal 60% van de Nederlanders de app installeert?

Nee, dit is een misvatting.

Uit onderzoek blijkt dat het virus gestopt zou kunnen worden als 60% van de bevolking de app zou gebruiken én de app het enige middel zou zijn dat we inzetten. Maar er worden meer middelen ingezet, zoals:
- 1,5 meter afstand houden van elkaar;
- regelmatig handen wassen;

- het gebruik van mondkapjes in het openbaar vervoer;
- bron- en contactonderzoek door de GGD bij besmettingen.

Wat dan wel?
Dit is de eerste keer dat apps ingezet worden tegen een pandemie, dus we kennen de exacte effecten ervan niet. Maar ook als weinig mensen CoronaMelder gebruiken, zou dit al kunnen helpen om de verspreiding van het virus te vertragen.

Elke succesvolle waarschuwing die voorkomt dat iemand het virus doorgeeft, redt mogelijk iemands leven. Dus: hoe meer mensen CoronaMelder gebruiken, hoe effectiever deze is.

Timing en planning

Kan ik CoronaMelder al gebruiken?

Iedereen kan de app downloaden vanaf 17 augustus.

Praktijktest
Vanaf die datum wordt CoronaMelder ook in de praktijk getest in verschillende regio's, te weten GGD-regio's:

- Drenthe
- Gelderland-Zuid
- IJsselland
- Noord-Gelderland
- Oost-Gelderland
- Twente

Mensen in die regio's kunnen de app vanaf die data dus ook gaan gebruiken.
(Zie ook de vraag: "Hoe weet ik of ik in de testperiode de app al kan gebruiken?")

In een testregio kun je CoronaMelder:

- downloaden en activeren,
- zelf een melding krijgen als je lang genoeg in de buurt bent geweest van iemand die later corona blijkt te hebben,
- en via de app samen met de GGD aan anderen laten weten dat je corona hebt.

In de rest van Nederland kun je CoronaMelder:

- downloaden en activeren,
- zelf een melding krijgen van iemand uit de testregio's.

Landelijke uitrol
Het is de bedoeling dat CoronaMelder door iedereen volledig te gebruiken is **vanaf 1 september a.s.**

Werking van de app

Hoe werkt de app?

De app stuurt je een bericht als je minstens 15 minuten dicht bij iemand bent geweest die besmet is met het coronavirus. Wil je weten of je ook besmet bent, dan kun je gratis telefonisch een test aanvragen bij de GGD. Zo voorkom je dat jij het virus onbewust op anderen overdraagt.

- De app ziet via Bluetooth of je dicht bij iemand bent geweest die ook de app heeft.
- Hoe sterker het signaal, hoe dichterbij je was.
- Dit gebeurt zonder persoonsgegevens of locatiegegevens. De app weet niet wie jij bent, wie de ander is of waar jullie zijn.
- Als je in de buurt bent geweest van iemand met het coronavirus en die de app gebruikt, krijg je later een melding van de app.
- Als je zelf het coronavirus krijgt, kun je dit (vrijwillig) in de app laten weten. Dan waarschuwt de app mensen met wie je contact hebt gehad. In deze melding staat alleen wanneer ze in de buurt zijn geweest van een besmet persoon. Niet wie dit is en waar ze die persoon zijn tegengekomen.

Meer uitleg:

1. **De app maakt voor elke telefoon een eigen code.** In deze code staat geen informatie over jou of je telefoon. De code is willekeurig en verandert elk kwartier.
2. **Telefoons delen hun codes als ze bij elkaar in de buurt zijn.** Heeft de persoon die je tegenkomt ook de app? Dan delen jullie telefoons hun codes met elkaar via Bluetooth Low Energy. Zo weet de app welke telefoons in de buurt waren. De app weet niet van wie de telefoons zijn en ook niet waar jullie waren.
3. **Als iemand corona heeft, kan deze persoon zijn of haar codes op een server zetten.** Deze server bevat alleen codes van besmette personen. Om de codes toe te voegen, moet een besmet persoon eerst een GGD-sleutel doorgeven aan de GGD. Dit kan nu nog alleen als je in de testregio's woont. Vanaf 1 september kan dit in heel Nederland.
   Met de GGD-sleutel is altijd zeker dat de toegevoegde codes ook echt horen bij iemand die corona heeft. Alle codes ouder dan 14 dagen worden automatisch van de server verwijderd.

4. **Elke telefoon controleert of het de codes op de server eerder is tegengekomen.** De app kijkt een paar keer per dag naar de server met codes van besmette personen. Hij vergelijkt deze server met de codes die op jouw telefoon zijn bewaard. Zo ziet de app of je extra kans op besmetting hebt gelopen.
   Dit werkt nu al in heel Nederland. Dat betekent dat je met CoronaMelder nog voor de landelijke lancering op 1 september al codes van andere app-gebruikers op je telefoon kunt opslaan.
5. **Jij krijgt een melding als de codes van een besmet persoon op je telefoon staan.** In deze melding lees je wanneer je in de buurt van de besmette persoon bent geweest. Niet wie het is en waar het was. Ook vertelt de app wat je nu zelf het beste kunt doen. Je eigen codes staan niet op de server met besmette codes, maar worden 14 dagen op je telefoon bewaard.

Hoe meet CoronaMelder de afstand tot andere gebruikers van de app?

CoronaMelder kan niet de precieze afstand meten tot andere mensen die de app gebruiken. Maar kan wel inschatten of je dichtbij bent of niet.

De app gebruikt daarvoor een bepaalde vorm van Bluetooth, Bluetooth Low Energy (Bluetooth Lage Energie). Hoe sterker het signaal, hoe dichterbij je bent.

Wanneer krijg ik een melding?

Je krijgt een waarschuwing nadat:

- iemand via CoronaMelder samen met de GGD aangeeft het coronavirus te hebben,
- én jij in de afgelopen dagen in de buurt bent geweest van die persoon,
- én jullie toen minstens 15 minuten dicht bij elkaar waren.

Voorbeeld 1:
Je loopt op straat en iemand fietst voorbij. Deze persoon geeft later in de app aan corona te hebben. Dan krijg je géén melding.

Waarom niet? Het Bluetooth-signaal was sterk genoeg omdat jullie dicht bij elkaar waren, maar het contact duurde zó kort dat de kans op besmetting heel laag is.

Voorbeeld 2:

Je staat in een rij. Iemand die dicht bij je stond, geeft later in de app aan corona te hebben. Dan krijg je wél een melding.

Waarom? Het Bluetooth-signaal was sterk genoeg en jullie waren langere tijd dicht bij elkaar in de buurt.

Wat staat er in de waarschuwing?

In de melding staat hoeveel dagen geleden je dicht bij iemand was die later corona bleek te hebben. Het is niet bekend wie dat was, waar of wanneer precies.

Je krijgt ook advies over wat je het beste kunt doen:

- Heb je geen klachten? Doe een coronatest en blijf thuis tot je de uitslag weet
- Heb je (lichte)klachten die passen bij corona? Doe een coronatest en blijf thuis tot je de uitslag weet.
- Heb je ernstige klachten of zit je in een risicogroep? Bel je huisarts.

Verder vind je een overzicht van klachten die passen bij het coronavirus en informatie over de coronatest. Je kunt direct vanuit de app een afspraak maken voor een coronatest.

Ik heb een melding gekregen in de app. Wat nu?

Als je een melding krijgt, ben je dicht bij iemand geweest die later corona bleek te hebben. Raak dan niet in paniek: het is helemaal niet zeker dat jij dan ook corona hebt. Je hebt extra kans gelopen op besmetting: misschien heb je corona.

Thuis blijven en testen
Je wordt in ieder geval geadviseerd thuis te blijven en je te laten testen.

Thuisblijven is belangrijk om te voorkomen dat je anderen besmet, zoals familie en vrienden. Of dat je het virus verspreidt op een drukke plek, zoals de markt of een sportevenement.

Zeven dagen na de ontmoeting waarover de melding ging, kun je je laten testen op corona. Ook als je (nog) geen klachten hebt. Heb je al eerder klachten? Laat je dan ook eerder testen. Je kunt direct vanuit de app een afspraak maken voor een coronatest. Of bel 0800-1202 om gratis een coronatest aan te vragen.

Ik ben getest en heb corona, wat nu?

Als je positief getest bent op corona, dan kun je dit vrijwillig aangeven in de app, samen met een medewerker van de GGD. Zo kun je anderen waarschuwen. De ontvanger ziet niet wie je bent of waar er contact is geweest. Over de melding beslis je zelf, het is niet verplicht en gaat niet automatisch.

Meer uitleg

1. Ben je positief getest? Dan ben je dus besmet met het coronavirus. Een GGD-medewerker neemt dan contact met je op. Tijdens dat gesprek vraagt de GGD-medewerker onder meer of je CoronaMelder gebruikt. Als dit zo is, word je verzocht om de app te openen.
2. In CoronaMelder staat een GGD-sleutel voor je klaar. Deze geef je door aan de GGD-medewerker.
3. De GGD-medewerker voert de GGD-sleutel in, zodat de knop 'codes uploaden' in jouw scherm verschijnt.
4. Je kunt in de app op 'codes uploaden' drukken.
5. In het scherm verschijnt een knop waarmee je kunt bevestigen dat je alle uitgewisselde codes van de afgelopen 14 dagen wilt uploaden.
6. Appgebruikers die langer dan 15 minuten bij je in de buurt zijn geweest, ontvangen een melding. Daarin staat wat ze het beste kunnen doen.

Je kunt dit alleen doen als je in een gebied woont waar de app getest of gebruikt wordt, dus:

- vanaf 17 augustus 2020 in de testregio's.
- vanaf 1 september 2020 in heel Nederland.

Wanneer heb ik contact met de GGD als ik CoronaMelder op mijn telefoon heb?

Heb je een coronatest gedaan, en blijk je corona te hebben? Dan neemt een GGD-medewerker contact met je op.
Wil je ook anderen waarschuwen? Dan deel je vrijwillig je GGD-sleutel. Deze vind je in de app. Zo kunnen alleen mensen die écht besmet zijn een melding versturen.

Veiligheid en privacy

Werkt de app veilig?

Ja, de app is veilig. Daar zorgen we voor:

- De app wordt voortdurend getest.
- De app kent niet jouw naam of contactgegevens.
- Niemand mag je dwingen om de app te gebruiken.
- Deskundigen binnen en buiten de overheid helpen mee om de app te bouwen.

Meer uitleg:

CoronaMelder moet voldoen aan strenge eisen, bijvoorbeeld op het gebied van privacy en toegankelijkheid. Daarnaast werken we veel samen met experts en wordt CoronaMelder grondig getest, zodat je deze veilig kunt gebruiken.

Welke eisen gelden er voor CoronaMelder?

De app moet voldoen aan strenge eisen op het gebied van:

1. **Privacy**. CoronaMelder gebruikt geen gegevens over jou of jouw locatie. De overheid weet dus niet wie de app gebruikt en bij wie je in de buurt bent.
2. **Informatieveiligheid**. De overheid test dat CoronaMelder niet gehackt kan worden en er geen data kunnen lekken.
3. **Grondrechten**. Je grondrechten blijven beschermd. Zo kan bijvoorbeeld niemand je dwingen CoronaMelder te gebruiken. De overheid niet en ook je werkgever niet.
4. **Toegankelijkheid**. Zo veel mogelijk mensen moeten CoronaMelder kunnen gebruiken, bijvoorbeeld ook mensen met een visuele beperking.

CoronaMelder wordt alleen beschikbaar gesteld als aan deze eisen kan worden voldaan.

Hoe gaat CoronaMelder om met mijn privacy?

De app werkt zonder je locatie, naam, mailadres, telefoonnummer of andere contactgegevens te kennen.

De app wisselt willekeurige codes uit met andere telefoons. In deze codes staan geen persoonsgegevens of locatiegegevens van jou. De app weet dus niet wie je bent en ook niet waar je bent.

Ook als je het coronavirus krijgt en je dit via de app meldt, is dit niet aan jouw naam of contactgegevens te koppelen.

Is de app verplicht?

Nee, je bepaalt zelf of je de app gebruikt.

Meer uitleg
Je bent helemaal vrij in je keuze om de app wel of niet te gebruiken. Niemand mag je dus verplichten om de app te gebruiken. Dus ook niet jouw werkgever of een uitgaansgelegenheid.

Hoe verwijder ik de Bluetooth-gegevens van mijn telefoon?

Je kunt de Bluetooth-gegevens die CoronaMelder heeft bewaard zelf verwijderen. Dat gaat als volgt:

Op iOS-toestellen:

1. Ga op je telefoon naar Instellingen -> Privacy -> Gezondheid > Blootstelling aan COVID-19.
2. Klik op Verwijder blootstellingslogbestand.

Wil je dat de app geen nieuwe Bluetooth-gegevens meer bewaart? Verwijder dan de app.

Op Android-toestellen:

1. Ga op je telefoon naar Instellingen -> Google -> Meldingen over mogelijke blootstelling aan COVID-19.
2. Klik op Willekeurige ID's verwijderen -> Verwijderen.

Wil je dat de app geen nieuwe Bluetooth-gegevens meer bewaart? Verwijder dan de app.

Hoe zijn de veiligheid van de app en de privacy van gegevens meegenomen in het ontwikkelproces?

Dat was op meerdere manieren:

1. Allereerst zijn vooraf **strenge eisen** gesteld aan CoronaMelder. Zie "Welke eisen gelden er voor CoronaMelder?"
2. **Samenwerking met experts**. Het ontwerpen, bouwen en testen van CoronaMelder doet de overheid niet alleen. Er werken externe deskundigen mee aan het project. Deze deskundigen heb-ben veel kennis van en ervaring in het maken, testen en beheren van veilige en toegankelijke apps en andere digitale toepassingen.
3. **Open ontwikkelproces** van CoronaMelder. CoronaMelder is 'open-source'. Dit betekent dat iedereen tijdens het ontwerpen en bouwen van de app kan meekijken en meedenken. Ook u. Bekijk de designs, technische documentatie en code van de app.
4. **Testen** van CoronaMelder. Voordat de corona-app voor iedereen beschikbaar is, zijn en worden meerdere tests uitgevoerd.

Kan CoronaMelder mijn locatie zien?

Nee. De app ziet via Bluetooth alleen of je in de buurt bent van andere mensen die de app ook hebben. Bluetooth is niet gekoppeld aan je locatie, dus de app kan niet zien waar je bent. Bluetooth is puur bedoeld om een draadloze verbinding te maken tussen 2 apparaten die dicht bij elkaar zijn. Zoals je telefoon en een geluidsbox of koptelefoon.

Waarom moeten mijn locatie-instellingen aanstaan? (Let op: geldt alleen voor Android-toestellen!)

Sommige apps gebruiken Bluetooth om je locatie te bepalen. Daarom is dit onderdeel van je locatie-instellingen. CoronaMelder heeft Bluetooth nodig om te werken, maar alleen om te zien of je in de buurt bent van een ander persoon die de app hebben. De app heeft nooit toegang tot je locatie.

Welke persoonlijke gegevens gebruikt CoronaMelder?

CoronaMelder weet niet niets over je:

- naam,
- locatie,
- e-mailadres,
- telefoonnummer,
- of andere persoonsgegevens.

Dit maakt de CoronaMelder extra veilig.

Welke gegevens wisselt CoronaMelder uit met andere telefoons?

De app wisselt codes uit met andere telefoons. Ze zijn helemaal willekeurig. Het uitwisselen van codes gebeurt op het moment dat je dicht bij een persoon bent die ook de app heeft.

Techniek

Werkt CoronaMelder ook op mijn telefoon?

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.

Loopt de batterij van mijn telefoon snel leeg door de app?

De app verbruikt weinig energie. De app gebruikt Bluetooth Low Energy (Bluetooth Lage Energie). Dit is een speciale vorm van Bluetooth die weinig stroom gebruikt. Hoeveel procent van je batterij de app precies gebruikt, verschilt per telefoon.

Waarom werkt CoronaMelder alleen op iOS en Android?

CoronaMelder gebruikt door Apple en Google gebouwde technologie. Zij hebben dit wereldwijd beschikbaar gemaakt, zodat alle apparaten met hun besturingssystemen (iOS en Android) informatie met elkaar kunnen delen. Dit delen van informatie gebeurt alleen als je CoronaMelder gebruikt.

Werkt Bluetooth ook door muren heen?

Ja, maar het signaal wordt dan erg zwak. Het Bluetooth-signaal is het sterkst als jouw telefoon in dezelfde ruimte is als de telefoon van een andere persoon. De kans is bijvoorbeeld heel klein dat je app het Bluetooth-signaal van je buren ontvangt. En daardoor is de kans ook heel klein dat je een melding krijgt als je buurman corona blijkt te hebben en jullie niet in dezelfde ruimte zijn geweest.

Testperiode

Hoe weet ik of ik in de testperiode de app al kan gebruiken?

Als je in een van de volgende gemeenten woont, kun je CoronaMelder al vanaf 17 augustus a.s. gebruiken.

GGD Drenthe

- Aa en Hunze
- Assen
- Borger-Odoorn
- Coevorden
- De Wolden
- Emmen
- Hoogeveen
- Meppel
- Midden-Drenthe
- Noordenveld
- Tynaarlo
- Westerveld

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden

- Arnhem
- Barneveld
- Doesburg
- Duiven
- Ede
- Lingewaard
- Nijkerk
- Overbetuwe
- Renkum
- Rheden
- Rozendaal
- Scherpenzeel
- Wageningen
- Westervoort
- Zevenaar

GGD Gelderland-Zuid

- Berg en Dal
- Beuningen
- Buren
- Culemborg
- Druten
- Heumen
- Maasdriel
- Neder-Betuwe
- Nijmegen
- Tiel
- West Betuwe
- West Maas en Waal
- Wijchen
- Zaltbommel

GGD IJsselland

- Dalfsen
- Deventer
- Hardenberg
- Kampen
- Olst-Wijhe
- Ommen
- Raalte
- Staphorst
- Steenwijkerland
- Zwartewaterland
- Zwolle

GGD Noord- en Oost-Gelderland

- Aalten
- Apeldoorn
- Berkelland
- Bronckhorst
- Brummen
- Doetinchem
- Elburg
- Epe
- Ermelo
- Harderwijk
- Hattem
- Heerde

- Lochem
- Montferland
- Nunspeet
- Oldebroek
- Oost Gelre
- Oude IJsselstreek
- Putten
- Voorst
- Winterswijk
- Zutphen

GGD Twente

- Almelo
- Borne
- Dinkelland
- Enschede
- Haaksbergen
- Hellendoorn
- Hengelo (O)
- Hof van Twente
- Losser
- Oldenzaal
- Rijssen-Holten
- Tubbergen
- Twenterand
- Wierden

Ik woon in een testregio: hoe kan ik CoronaMelder nu al gebruiken?

Je kunt CoronaMelder:

- downloaden en activeren,
- zelf een melding krijgen als je lang genoeg in de buurt bent geweest van iemand die later corona blijkt te hebben,
- en via de app samen met de GGD aan anderen laten weten dat je corona hebt.

Ik woon *niet* in een testregio: hoe kan ik CoronaMelder nu gebruiken?

Je kunt CoronaMelder:

- downloaden en activeren,
- zelf een melding krijgen van iemand uit de testregio's, [KJC16] [MO17]

- vanaf 1 september ook via de app aan anderen laten weten als je corona hebt.