



CIBG
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

CIBG

Inlichtingen bij

(10)(2e)

M +31(0)6- (10)(2e)
(10)(2e)@minvws.nl

Datum

21 april 2020

Bijlage(n)

Aantal pagina's

2

memo

Twopager: functioneel beheer COVID-19 app(s)

Aanleiding

Directie Informatiebeleid heeft CIBG gevraagd om een onepager op te stellen met een voorstel voor beheer van een mobiele applicaties voor (ondersteuning van) contactopsporing COVID-19, ten tijde van de transitiestrategie: COVID-19 App(s).

CIBG draagt waar mogelijk graag bij. Met deze memo wordt antwoord gegeven op de gestelde vraag.

Context

Proces contactopsporing

Als een persoon positief test op het coronavirus COVID-19, krijgt de afdeling Infectieziektebestrijding van de GGD daar bericht van. De GGD neemt contact op met de patiënt of een ander aangewezen contactpersoon en brengt samen met de patiënt in kaart met wie de patiënt in contact is geweest in de besmettelijke periode. Dit resulteert in hoge werkdruk bij de GGD vanwege het hoge aantal cases.

App ontwikkeling

Om de contactopsporing te ondersteunen wil het kabinet de COVID-19 Apps laten ontwikkelen. De ontwikkeling en het technisch beheer zal door een leverancier worden gedaan. Op het moment van schrijven loopt de marktconsultatie: er is nog geen leverancier (en daarmee nog geen app) geselecteerd.

Portfolio CIBG: integrale dienstverlening

CIBG levert een ruim en integraal dienstverleningspakket: naast systeemontwikkeling en beheer bieden wij onder andere een Klant Contact Centrum (KCC), inclusief klachtcoördinatie, (doelgroep)communicatie, (pers)voorlichting en juridische expertise. CIBG heeft met de integrale dienstverlening in de loop der jaren op basis van haar kennis en kunde een uitgebreid en divers takenpakket verworven, waaronder het Donorregister en het BIG-register. Naast VWS bieden we onze dienstverlening aan drie andere departementen aan. Desgewenst kan CIBG optreden als ketenregisseur.

Positie CIBG in deze casus

- GGD is eigenaar van het proces contactopsporing. CIBG speelt hierin geen rol.
- RIVM heeft de regie over het Outbreak Management Team (OMT). CIBG speelt hierin geen rol.
- CIBG heeft geen trackrecord voor wat betreft ontwikkeling en beheer van mobiele applicaties.

CIBG

Aanbieding/rol CIBG

Gezien de inmiddels ingevulde spelers (waaronder GGD, leverancier) kan het CIBG, met haar ervaring met het bieden van integrale dienstverlening, eventueel de volgende rollen invullen:

Datum
20 april 2020

- Contact met gebruikers inzake functioneel beheer, via bestaande telefoonnummers naar en door het Klantcontactcentrum (KCC).
- Regie op beheer (inclusief regie op doorontwikkeling door de leverancier), binnen gestelde kaders.

Waar nodig wordt dit ondersteund vanuit Communicatie, Juridische Zaken, Leveranciersmanagement en Informatiebeveiliging.

Klantcontactcentrum (KCC)

Het CIBG biedt normaliter ondersteuning aan voor burgers, professionals en organisaties. Al onze diensten en producten hebben een eigen meldpunt en website. Deze meldpunten handelen alle binnenkomende meldingen af, via telefoon en e-mail. In deze specifieke situatie kan het Klant Contact Center (KCC) de meldingen afhandelen inzake de functioneel beheer vragen. Deze dienen dan vanuit het reeds ingerichte centrale meldpunt bij de GGD naar KCC gerouteerd te worden.

Ketenregie

CIBG kan de partijen in de keten verbinden door als ketenregisseur te acteren. Het effect van deze *end to end* ketenregie is een grotere tevredenheid van de eindgebruiker en de opdrachtgever, een betere verbinding tussen beleid, uitvoering en gebruik, en daarmee resulterend in een verbeterde kwaliteit van het product. Als CIBG beheren en bewaken (continuïteit, veiligheid en betrouwbaarheid) en regisseren (verzamelen, prioriteren en wijzigingen) we de informatievoorziening. De leverancier verbetert (realiseren, testen en implementeren) deze op ons aangeven.

Randvoorwaarden

- CIBG levert deze dienstverlening op basis van best-effort en nacalculatie.
- CIBG levert de benoemde diensten voor de duur van (maximaal) 1 jaar waarna er een evaluatie plaatsvindt.
- CIBG levert IV-keten regie, maar kan niet verantwoordelijk zijn voor het inhoudelijke product of proces.
- Als de vraag komt of CIBG dit wil oppakken, vraagt dit wellicht om een herprioritering van onze capaciteit in overleg met de coördinerend opdrachtgever.
- De leverancier ontwikkelt kwalitatief goede apps, waarbij zowel privacy als security is geborgd voor dat deze in beheer wordt genomen.
- Om regie te kunnen voeren op de IV zal dit ook inspanning vragen van de ketenpartners dit zijn tenminste: GGD, RIVM, Outbreak Mgt Team, een burger testgroep, een set aan experts die ook bij de selectie betrokken zijn.
- Met de proceseigenaar (GGD) en Directie Informatiebeleid worden afspraken gemaakt over de doorontwikkeling van de app(s).
- GGD levert kennis en expertise voor opbouw van de kennisbank.
- GGD is beschikbaar voor afstemming om zo efficiënt mogelijk aan te sluiten op de GGD-processen.
- Intern: De dienstverlening die wordt geboden wordt aangemerkt als vitale dienstverlening zoals we die kennen binnen continuïteitsplan van CIBG.