

15 februari 2021



Q&A Webinar GGD Contact voor BCO

Tijdens het webinar op 5 februari 2021 hebben artsen en verpleegkundigen IZB van de GGD'en en direct betrokkenen van het RIVM via een chatfunctie vragen gesteld. In het webinar zijn zo veel mogelijk vragen beantwoord. Uiteraard met de kennis van het moment van het webinar. Niet alle vragen zijn aan bod gekomen. Hieronder een weergave van de vragen en antwoorden. Een aantal vragen kunnen op dit moment nog niet beantwoord worden en worden meegenomen in het besluitvormingstraject. Dat zijn met name de vragen die gaan over HPZone Lite. Wanneer hierover meer bekend is, volgt een aanvullende Q&A.

In hoeverre is de informatie die we hier krijgen 'geheim' en mogen we dit delen met onze collega's? Mag de informatie wel al naar BCO?

De informatie is bedoeld voor betrokkenen binnen de GGD en RIVM. De inhoud is niet geheim.

Toegang en werkverdeling

In HPZone zijn er acties voor werkverdeling, bijvoorbeeld met queries. Hoe gaat de werkverdeling in het BCO-portaal?

In het BCO-portaal is ook functionaliteit voor werkverdelers voorzien. Nieuwe cases kunnen worden toegewezen aan een specifiek team, een specifieke medewerker, de landelijke schil of in een aantal kliks worden

overgedragen aan een andere deelnemende GGD. Werkverdelers hebben altijd een overzicht van alle cases die in behandeling zijn en de cases die zijn afgehandeld. Verder biedt het portaal exports van cases, contacten en situations.

Soms is het handig om bij een index te kijken die niet toegewezen is aan jou. Is hier wel mogelijk toe?

Voor IZB-artsen sowieso. Voor BCO-medewerkers die het casenummer of een combinatie van gegevens van de index hebben ook. Zoeken op naam zal voor hen niet mogelijk zijn. Logging gaat conform NEN7513, dus het inzien of aanpassen van dossiers wordt sowieso geregistreerd.

Kun je doorwerken in andermans dossier?

Als werkverdelers het dossier aan jou toewijst kan dat.

Sluit de landelijke schil ook aan?

Graag meenemen: medewerkers van landelijke schil gemakkelijk toegang verlenen en opheffen.

Ja, de landelijke schil sluit ook aan. Deze proberen we gelijktijdig aan te laten sluiten met de GGD'en. Als een BCO-medewerker voor verschillende GGD'en werkt, zou het kunnen zijn hij of zij de ene dag nog in HPZone Lite werkt en de andere dag met het BCO-portaal. Dit zal maar een korte periode zijn. Ook bij landelijke partners kennen we het onderscheid tussen de rollen werkverdelers en BCO-medewerkers. BCO-medewerkers kunnen alleen

15 februari 2021

cases zien die aan hen zijn toegewezen. Toegangsbeheer gaat via toewijzing van rollen in IdentityHub. Daarbij wordt de beveiliging ook verbeterd. GGD GHOR werkt aan VPN-verbindingen voor thuiswerkers en medewerkers in de landelijke schil.



Over de app

Dient een index zelf contacten te categoriseren in nauw contact of overig contact?

Dat kan. De app ondersteunt twee manieren van werken:

1. De index downloadt de app na het vernemen van de positieve testuitslag, maar voorafgaand aan het (eerste) BCO-gesprek. Dan maakt de index (ondersteund door de app) zelf een inschatting van eerste ziekte dag en besmettelijke periode, en zijn of haar contacten. De app helpt bij het juist categoriseren van contacten in de categorieën 1, 2a, 2b, 3a en 3b. De door de index verzamelde contacten worden tijdens het BCO-gesprek gedeeld met de BCO-medewerker en besproken. De categorisering van contacten kan dan alsnog worden geüpdatet.

2. De index downloadt de app na het (eerste) BCO-gesprek. De BCO-medewerker zet per contact een 'taak' klaar voor de index. Een contact wordt niet compleet ingevuld, maar dusdanig dat de index de

gegevens kan aanvullen en het contact juist kan informeren. Dat kan bijvoorbeeld zijn: 'Uw buurman', nauw contact, laatste contactdatum: 2 dagen geleden. De index kan in dit geval de categorie niet overschrijven, maar het contact wel aanvullen met volledige naam, telefoonnummer en e-mailadres.

Dient een contact zijn BSN-nummer in te vullen?

De app is primair gericht op indexen. Die worden telefonisch geïdentificeerd (naam/postcode/huisnummer/geboortedatum/laatste 3 cijfers BSN-nummer).

We informeren contacten via beveiligde mail. Om de mail te lezen is een autorisatie nodig. Dat gaat primair via DigiD. Via de DigiD-koppeling ontvangt het portaal het Burgerservicenummer. Van het BSN worden alleen de laatste 3 cijfers aan de BCO-medewerker getoond. Mocht een BSN-nummer meekomen uit HPZone, of handmatig ingevuld worden, dan alsnog ziet de BCO-medewerker alleen de laatste drie cijfers.

Kun je ook contacten aanleveren via de app die niet in het telefoonboek van je telefoon staan?

Ja, dat kan. Of de index het telefoonboek van diens telefoon gebruikt is een vrijwillige keuze. Je kan contactgegevens ook handmatig compleet maken zonder het telefoonboek te gebruiken, en je kunt ook contacten toevoegen die helemaal niet in het telefoonboek staan. Daarnaast kan de index ook ná het BCO-gesprek nieuwe contacten toevoegen, die hij of zij nog niet had besproken met de BCO-medewerker.

15 februari 2021

Staat alles op GitHub?

Ja. Je kunt de ontwikkeling van GGD Contact en het Portaal volgen via: <https://github.com/minvws/nl-covid19-dbc-co-app-coordination>

In hoeverre is de applicatie aan te passen in functionaliteiten en lay-out?

Het portaal en de app zijn uitvoerig getest met eindgebruikers (indexen en BCO-medewerkers). In de governance is een gebruikersgroep voorzien die meekijkt in de doorontwikkeling. GGD Contact en het BCO Portaal zijn open source, en het staat eenieder vrij erop voort te bouwen of aan bij te dragen.

Aanpassingen/flexibiliteit**Hoe flexibel ben je als het beleid wordt aangepast of als er lokale werkafspraken gelden?**

De middelen die we hebben, worden voortdurend aangepast aan de LCI-richtlijnen. Gedurende ontwerp en bouw zijn we aardig in staat de periodieke wijzigingen in werkinstructies en processen bij te benen. Op deze manier sluit het handelingsperspectief aan bij het handelingsperspectief dat is afgesproken, zodat geen oude en nieuwe versies door elkaar lopen. Hoe snel een nieuwe versie van de app uitkomt, hangt af van welke richtlijn bijvoorbeeld is veranderd. Veel aanpassingen kunnen in een aantal dagen uitgewerkt worden.

Het bouwteam werkt aan de mogelijkheden om het dashboard van het BCO -portaal aan te passen op basis van lokale werkafspraken die anders zijn dan de landelijke werkafspraken. Ook wordt gewerkt aan de mogelijkheid om data te pseudonimiseren voor analyses. Zo wordt alleen de data getoond die

nodig is om de analyses te maken. We doen ons best om binnen de landelijke werkinstructies ruimte te bieden voor lokale werkafspraken, maar daar past wel een belangrijke kanttekening bij. Elke uitzondering/aanpassing vergroot de complexiteit van het gehele systeem, en vermindert de wendbaarheid bij landelijke wijzigingen in beleid of proces.

Implementatie**Hoeveel tijd krijgt een GGD om GGD Contact live te laten gaan?**

Zoveel tijd als nodig is. Elke GGD start met 4 tot 5 andere GGD'en tegelijkertijd. Na een testperiode van gemiddeld 2 dagen met een kleine groep, starten alle BCO-medewerkers. Het proces van implementeren duurt daarmee maximaal 5 dagen.

De 25 GGD'en zijn al gevraagd om het voorbereidende werk te doen op technisch en juridisch vlak. Op deze manier worden in de 5 dagen de BCO-medewerkers opgeleid om GGD Contact te gebruiken.

Vanaf wanneer zouden deze veranderingen doorgevoerd worden?

Vanaf het moment dat we starten met implementatie. Dat is op zijn vroegst vanaf 18 februari.



15 februari 2021

Hoe worden de 5 GGD'en geselecteerd voor de uitrol? Worden de 5 GGD'en gekoppeld op basis van locatie? Dat buur-GGD'en gaan samenwerken?

De koppeling gaat niet op basis van geografische indeling. We zoeken een goede mix van wat grotere en kleinere GGD'en en bekijken welke GGD klaar is qua voorbereidingen (ICT, Juridisch, organisatorisch) en welke GGD'en al met elkaar in een unit werken.

Komen er nascholingen? In hoeverre gaat GGD GHOR helpen bij het trainen van alle BCO-medewerkers? Er komt een landelijke werkinstructie, e-learning, en toolkit beschikbaar. De e-learning kun je zelfstandig doorlopen. In de toolkit zitten vragen en antwoorden, met informatie over hoe je te werk gaat als je er even niet uitkomt. Het BCO-portaal is gebruiksvriendelijk gebouwd en zou zichzelf moeten wijzen. We denken dat mensen makkelijk zelfstandig kunnen opstarten. Daarnaast zijn er coaches en supportmedewerkers die tot op de werkvloer kunnen helpen. We testen ook goed in de praktijktestregio's, om te zien of wat wij bedacht hebben, ook echt werkt of moet worden aangepast.

Zijn er net als bij HPZone ook champion users o.i.d. binnen een GGD voor nodig?

Over de beheer en governance wordt in samenwerking met GGD'en nagedacht. Hier dragen de ervaringen uit het praktijktesten aan bij.

Hoe kan de uitrol al starten als essentiële functionaliteiten nog niet klaar zijn?

De uitrol start pas als de benodigde functionaliteiten beschikbaar zijn.

Wie bepaalt binnen de GGD wie projectleider wordt?

De DPG. Als er nog geen projectleider bekend is, informeer dan bij het bestuur van jouw eigen GGD hoe de projectleiding belegd is/wordt.

Mails

Worden in de mails die je vanuit de app verstuurt de contactgegevens van de lokale GGD genoemd?

Ja, e-mails worden automatisch voorzien van de contactgegevens van de GGD. Ook als een landelijke partner een case namens een lokale GGD behandelt.

Krijgt het contact in mail ook de naam van de BCO-medewerker te zien?

Dit is nog te besluiten. We zien hierin verschillen tussen de verschillende GGD'en. Bij sommige GGD'en wordt de mail vanuit een individuele medewerker gestuurd, bij anderen is de afzender een team. I.v.m. consistentie - en vanwege het feit dat in sommige gevallen een BCO-medewerker bij een landelijke partner de mail zal versturen, stellen we voor om per GGD een algemene afzender in te stellen.



15 februari 2021

Hoe werkt de correspondentie bij kinderen? Stuur je de mail dan naar de ouders? Kinderen hebben geen DigiD. In het BCO-portaal kan worden aangegeven dat het BCO wordt uitgevoerd met iemand anders dan de index zelf. Daar kan ook een ander correspondentieadres worden ingevoerd. De ouder logt dan in met eigen DigiD.

Worden de bijlagen in de email naar een contact up-to-date gehouden? Ja, die worden up-to-date gehouden conform de laatste versies van de leefregels van het RIVM.

Zijn die e-mails naar contacten beveiligd?

De e-mails naar index en contacten voldoen aan NEN7516. Dat wil zeggen dat de ontvanger een e-mail ontvangt met daarin de mededeling dat in de GGD berichtenbox een bericht voor hem/haar klaarstaat. Om het bericht te kunnen lezen, moet worden ingelogd met DigiD. Zo wordt vastgesteld met welke persoon wordt gecommuniceerd, wat een harde eis is voor medische communicatie conform NEN7516. We werken daarnaast aan een proces waarbij ontvangers zonder DigiD via een telefonische identificatie toegang krijgen tot het bericht.

Soms voeg je tekst toe aan de mail naar een index. Bijvoorbeeld over psychische hulp. Kun je als GGD nog zelf tekst toevoegen aan de mail naar de index?

De eerste versie van de mailoplossing is bedoeld voor het informeren van contacten. Hierin zijn teksten nog niet aanpasbaar. In een vervolgversie is voorzien dat je op bepaalde plekken tekst kunt toevoegen. Geen standaardtekst aanpassen. Ook wordt gewerkt aan de mogelijkheid om een aantal

standaard bijlagen (waaronder m.b.t. psychische hulp & bedoeld voor zwangeren) aan te vinken om deze toe te voegen.

Clusters & Contexten

Kunnen we vanuit deze app ook exports maken die belangrijk zijn voor onze surveillance? Heeft de GGD dan volledige toegang tot de eigen data? Ja, we bieden exports aan, maar alleen aan een zeer beperkte groep gebruikers die dit voor hun functie nodig hebben.

Hoe krijg je als arts IZB overzicht over de situations? En kan deze software ook clusteranalyses doen? Of moet je dit altijd zelf doen?

Er komen (csv) exports die gebruikt kunnen worden binnen de eigen software voor patroonherkenning en data-analyse. Dit hangt alleen nog af van het compleet maken van de data exports en bijeenzoeken van alle relevante data van indexen. Een groot deel hiervan is te automatiseren. De echte analyse is nog wel echt handwerk. Meerdere GGD'en hebben daar hun eigen tooling voor. Samen met GGD'en denkt het bouwteam over verdere ontwikkeling van een basistool voor clusteranalyse.

Wie kunnen we benaderen als we zelf al extensie programma's gebruiken om clusters in kaart te brengen?

Ons implementatieteam legt contact met de aangewezen projectleiders, de eerste meeting is maandag 15 februari. Zij lichten precies toe wat er wanneer aankomt en wie te benaderen voor specifieke vragen.

15 februari 2021

Is het mogelijk om weer zelf een dataselectie te maken op basis van specifieke zoekcriteria (queries)?
We bieden exports aan, die ingezet kunnen worden in eigen (BI) tooling.

Hoe worden clusters of uitbraken getoond? Moet dit in HPZone aangevlogen worden?

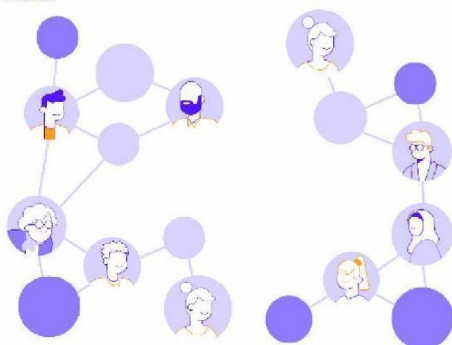
Wat als er wel veel clusters in de regio zijn?

We onderzoeken wat in geval van veel clusters een logische groepering zou zijn om het behapbaar te houden en nieuwe uitbraken vroeg te kunnen signaleren.

Wie kan hier clusters ontdebellen?
Ook hier zullen dubbelingen ontstaan (Google Maps is feilbaar)

Clusters kunnen dubbelen. Op het moment dat een BCO-medewerker een context aanmaakt, krijg je eerst bestaande contexten te zien en daarna pas Google Maps suggesties. Het kan nog steeds voorkomen dat de BCO-medewerker de verkeerde aanklikt, waardoor er dubbelingen ontstaan.

In het overzicht voor de data- en clusteranalisten krijg je alle nieuwe indexen en contexten te zien. Vanuit daar kan ontdebeld/samengevoegd worden. De indexen die aan beide contexten hangen, worden dan ook samengevoegd. De IZB-artsen en – verpleegkundigen kijken hierbij ook mee.



Er zijn momenteel heel veel dubbele contexten, is dit probleem bekend en wordt dit ook voorkomen met de Google-link?

Ja dit is bekend. Dubbele contexten zijn niet 100% te voorkomen. Wanneer in het bron- en contactonderzoek contexten worden toegevoegd krijgt de BCO-medewerker bij een zoekopdracht primair bestaande contexten gepresenteerd.

Google heeft niet altijd gelijk. Kun je correcties aanbrengen? En wil je wel afhankelijk zijn van Google Maps?

Ja, je kunt correcties aanbrengen. Bekende, in het portaal aangemaakt contexten hebben daarnaast altijd 'voorrang' boven suggesties van Google. De Google-integratie gaat daarnaast verder dan alleen een zoekopdracht op Google Maps; er zit een BAG controle op de resultaten. Dat betekent dat de adressen vergeleken worden met de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG), van de Nederlandse overheid.

De Google Maps integratie is een service die draait bij VWS, en ook voor andere doeleinden dan BCO wordt gebruikt. Google 'weet' niet dat zoekopdrachten te maken hebben met bron- en contactonderzoek.

Kun je ook zoeken in bestaande contexten uit HPZone zelf? Of zijn het alleen Google punten?

Je kunt zoeken in de bestaande contexten die bekend zijn in het BCO-portaal.

15 februari 2021

Er is een clusterdashboard ontwikkeld in GGD Drenthe (geen testregio). Wellicht wel leuk om te vergelijken met portaal.

We kennen de dashboards van GGD Drenthe en proberen zoveel mogelijk te leren van slimme oplossingen die GGD'en reeds ontwikkeld hebben.

Wat als index app niet kan/wil gebruiken?

Er wordt wel heel veel gevraagd van de digitale vaardigheid van mensen. Wat is de ervaring hiermee in de pilots tot nu? En hoe ga je om met mensen die GGD Contact niet gebruiken of willen gebruiken? Wat zijn alternatieven? Bijvoorbeeld in deze situaties of bij deze doelgroepen:

- Heeft geen smartphone
- Ouderen
- Wil niet gebruiken
- Onvoldoende digitaal vaardig
- Heeft geen DigiD

De app is primair bedoeld voor digitaal vaardige mensen. Ervaring tot nu toe is dat mensen die mee willen werken goed met de app uit de voeten kunnen.

Voor de BCO-medewerkers levert het BCO-portaal onder andere een grote gebruiksvriendelijkheid. Daarin wordt er t.o.v. de huidige situatie minder digitale vaardigheid gevraagd. Voor de index is er de app. Deze wordt vooral ingezet voor digitaal vaardige mensen. Wanneer iemand om wat voor reden dan ook niet overweg kan met een app, kan de BCO-medewerker het volledige BCO gesprek voeren met de index werkend in het BCO-portaal. De app vervangt niet het gesprek door de BCO-medewerker.

Bij het ontwikkelen wordt ook veel gekeken naar of de BCO-medewerker het BCO-portaal begrijpt. Is het te

ingewikkeld, dan worden de app en het portaal hierop aangepast.

Ik zag bij de rondleiding door het BCO-portaal staan: 'index heeft bron en contactonderzoek uitgevoerd'. Wat betekent dit voor de vele BCO-medewerkers?

Dit betekent dat de index via de app al een inventarisatie heeft gemaakt van zijn/haar contacten. Dat is geen volledig bron-en contactonderzoek - een gesprek blijft nodig. De door de index verzamelde contacten zijn dan een vertrekpunt voor het BCO-gesprek.



Andere regio's

Zijn alle verschillende GGD'en met elkaar verbonden. Kunnen we elkaars dossiers zien, bijvoorbeeld voor clusters?

Indexen kunnen worden gekoppeld aan contexten binnen en buiten de eigen regio. In principe kunnen we indexen van buiten de eigen regio meenemen in rapportages en exports. Daar is geen technische beperking voor. Wel een juridische. Er wordt nagedacht over oplossingen voor dit – ook nu bestaande – probleem. Een mogelijke oplossing zou zijn om over indexen van buiten de eigen GGD-regio gepseudonimiseerde informatie weer te geven.

15 februari 2021

Vragenlijst

Kun je aanvinken in GGD Contact in welke fase je werkt en worden de informatiebrieven daarop aangepast? Nog niet, is wel in ontwikkeling.

Kunnen we zelf ook persoonsgegevens toevoegen indien bijvoorbeeld niet bekend vanuit BSN? Ja dat kan.

Vragenlijsten gaan beknopter worden en worden verweven in het portaal. Leent het portaal om wijzigingen snel door te voeren?

De governance voor het doorgeven van wensen, beoordelen van wijzigingen vanuit gebruikers en doorontwikkelen wordt nog ontwikkeld. Het beheer komt bij GGD GHOR te liggen. Het systeem voldoet aan de eisen van vandaag de dag en is goed aan te passen.

Koppelingen

Is de verwachting dat er ook een koppeling met Osiris komt? Ja, die koppeling wordt op dit moment gebouwd. Als de vragenlijst in het BCO-portaal is doorlopen zijn alle Osiris vragen beantwoord. Melding doen is dan één druk op de knop. Bij het doen van de definitieve melding kan de status worden aangegeven, en kunnen nog opmerkingen voor EPI/LCI worden toegevoegd.

Zijn de clusterexports en exports van contacten naar RIVM al geborgd? Ja, dit is in voorbereiding. De afstemming met het RIVM over de exacte specificaties loopt.

Is er een koppeling met CoronIT?

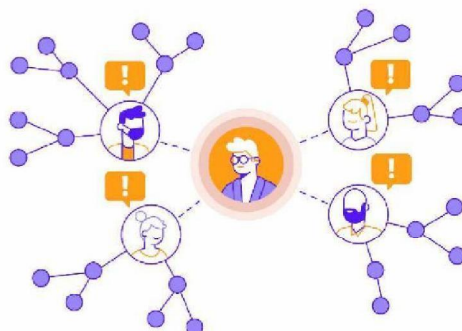
De koppeling met CoronIT is in voorbereiding. De afstemming met GGD GHOR en de leverancier loopt.

De info die verzameld is in het portaal wordt deze dan op dit moment handmatig in HPZone ingevoerd?

De noodzakelijke info die in HPZone Lite moet komen, wordt daar naartoe geknipt en geplakt, met behulp van een tool. Een automatische verbinding wordt onderzocht. Tevens inventariseren we de mogelijkheden om deze functionaliteiten van HP Zone Lite in GGD Contact onder te brengen, zodat het gebruik van HPZone Lite niet langer noodzakelijk is.

Wordt de info die verzameld is in het portaal op dit moment handmatig in HPZone ingevoerd?

Op dit moment loopt een kleinschalige praktijktest waarbij GGD Contact wordt ingezet. De gegevens worden nu door de BCO-medewerker handmatig gekopieerd naar HPZone. Dit betreft alleen contactgegevens van de contacten.



15 februari 2021

IZB artsen & verpleegkundigen

Zitten jullie ook naast IZB-artsen en verpleegkundigen in de ontwikkeling? Een aantal IZB-artsen, ICT'ers en collega's van het RIVM zijn als experts betrokken bij de ontwikkeling.

Data/beveiliging

Is de uitwisseling van gegevens via telefoon/app beveiligd?

De uitwisseling is goed beveiligd. De verantwoordelijken van informatiebeveiliging bij de GGD'en zijn hier al over geïnformeerd. Alle data zijn versleuteld. Zowel CoronaMelder als GGD Contact zijn opgezet door privacy by design en security by design. Dat betekent dat vanaf het begin van het ontwerpen van de app en het portaal zorgvuldige omgang met persoonsgegevens is meegenomen in het ontwerp.

Hoe blijft datastroom surveillance geborgd?

We bieden exports aan, die ingezet kunnen worden in eigen (Business Intelligence) tooling.

Overig

Kan GGD Contact ook gebruikt worden voor de overige infectieziekten of is dit alleen voor Covid-19?

GGD Contact is ontwikkeld ter ondersteuning van het BCO bij coronabestrijding en is ontwikkeld aan de hand van de werkinstructie van het bron en contactonderzoek voor COVID-19. In een eventuele doorontwikkeling kunnen mogelijk ook overige infectieziekten hieraan worden toegevoegd.

Mij is niet duidelijk of dit systeem nu naast of als vervanging van HPZone komt?

HP Zone staat los van GGD Contact. GGD Contact kan in de toekomst wel de functionaliteiten van HP Zone Lite overnemen, wanneer dit nodig zou blijken te zijn.

Binnenkort verschijnt een aanvullende Q&A met het antwoord op de openstaande vragen.