



Screeningscriteria voor apps en websites in *onlinehulp-apps.be*

--- versie 31 december 2020 ---

Philippe Bocklandt (Arteveldehogeschool), Sandra Beelen (SAM – steunpunt Mens en Samenleving), Herwig Claeys (Online-hulpverlening), Stijn Custers (UC Leuven-Limburg), Annelien Mees (Howest), Olaf Mindermann (Steunpunt Geestelijke Gezondheid), Tom Van Daele (Thomas More hogeschool)

Inhoud

Afbakening ‘apps’	2
Waarom dienen deze ‘screeningscriteria voor apps’?	2
Screeningscriteria ... what’s in a name	2
‘Screeningscriteria’ om apps en websites te kunnen screenen	2
‘Screeningscriteria’ om een aanbiedingsfiche op te stellen voor aanbieders	2
‘Screeningscriteria’ als basis voor beschrijvingen in de appstore	2
Een basiskader voor omschrijving screeningscriteria van apps	3
Screeningscriteria en indicatoren van apps en websites	4
Helderheid (transparantie) van de app of website	5
Duidelijk doel van de app/website	5
Duidelijke doelgroep van de app/website	5
Duidelijkheid over contactmogelijkheden via de app/website	5
Toegankelijkheid van de app/website	6
Gebruiksvriendelijkheid van de app/website	6
Kostprijs van de app/website	6
Technisch gebruiksgemak van de app	6
Betrouwbaarheid van de app of website	7
Statuut van de aanbieder van de app of website	7
De werking van de app/website én onderbouwing van de inhoud	7
Privacy en veiligheid van de app	8
Exclusiecriteria voor apps of websites	8
Over meer- en minwaardekenmerken	8
De stappen om een app in de appstore op te nemen	9
Hoe werken we met dit screeningskader	9
Bronnen	10

Afbakening 'apps'

Anders dan de reguliere app-stores, bedoelen we niet alleen smartphone applicaties (apps die je moet installeren op tablet of smartphone), maar ook (mobiele) websites, wearables, platforms etc. Voor de leesbaarheid kiezen we voor de term 'apps'¹

We focussen op 'apps' rond welzijn en geestelijke gezondheid.

Dat betekent dat de finaliteit van de app (grotendeels) moet bijdragen aan het bestendigen of verbeteren van de welzijns- of geestelijke gezondheidssituatie van de burger.

Medische apps worden in de appstore niet opgenomen. Medische apps zijn mobiele toepassingen die CE-gemarkeerd zijn als medisch hulpmiddel. Deze apps moeten aan specifieke screeningscriteria beantwoorden. Daarvoor is de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid verantwoordelijk. Voor deze apps verwijzen we in de appstore naar <https://mhealthbelgium.be/nl/> (bMedTech & Agoria, 2020)

Waarom dienen deze 'screeningscriteria voor apps'?

Screeningscriteria ... what's in a name

Via de screeningscriteria willen we apps of websites kunnen selecteren en beschrijven?

Het leidt evenwel niet tot een kwaliteitslabel voor de opgenomen apps of websites

De kwaliteit van de app of de website blijft de verantwoordelijkheid van de aanbieder.

Het doel van het formuleren van 'screeningscriteria voor apps en websites' is driedelig:

'Screeningscriteria' om apps en websites te kunnen screenen

Hoofddoel is om een structureel kader ter beschikking te hebben om 'apps en websites' te kunnen screenen voor *onlinehulp-apps.be*. Deze criteria zijn bedoeld voor de selectie van apps.

Het is NIET de bedoeling om alle criteria in de appbeschrijvingen op *onlinehulp-apps.be* op te nemen.

In de 'appbeschrijving' worden vooral die indicatoren die de app of website heel sterk realiseert én die indicatoren waaraan nog werk is.

'Screeningscriteria' om een aanbiedingsfiche op te stellen voor aanbieders

Deze screeningscriteria vormen ook de basis voor het opmaken van een aanbiedingsfiche voor aanbieders of ontwikkelaars. Dat overzicht moet hen enerzijds duidelijkheid verschaffen over de criteria waarop apps en websites zullen gescreend, en vormt anderzijds het de basis voor een formulier om door aanbieders apps of websites in te dienen voor *onlinehulp-apps.be*.

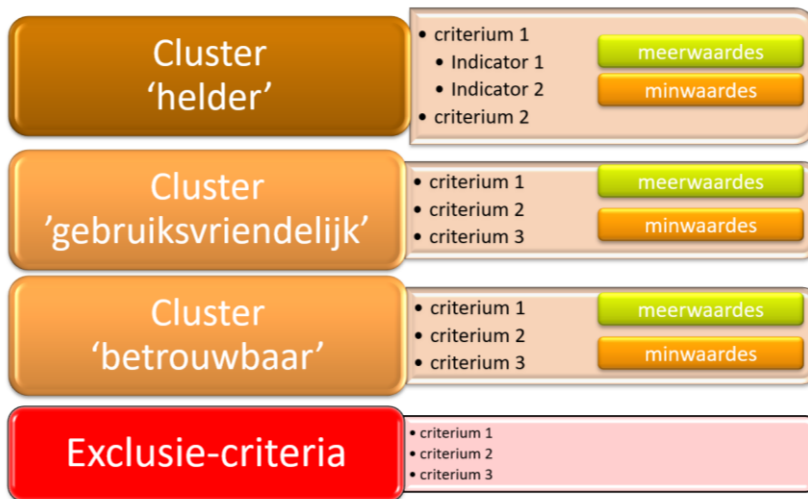
'Screeningscriteria' als basis voor beschrijvingen in de appstore

De 'screeningscriteria voor apps' zullen ook als onderbouw gebruikt worden voor de beschrijvingen van de apps of websites.

Daarbij zal vooral aandacht besteed worden aan de verstaanbaarheid van deze beschrijvingen.

¹ We zetten ons hiermee op dezelfde lijn als de keuze die de Nederlandse Gemeentelijke Gezondheidsdiensten maken www.ggdappstore.nl

Een basiskader voor omschrijving screeningscriteria van apps



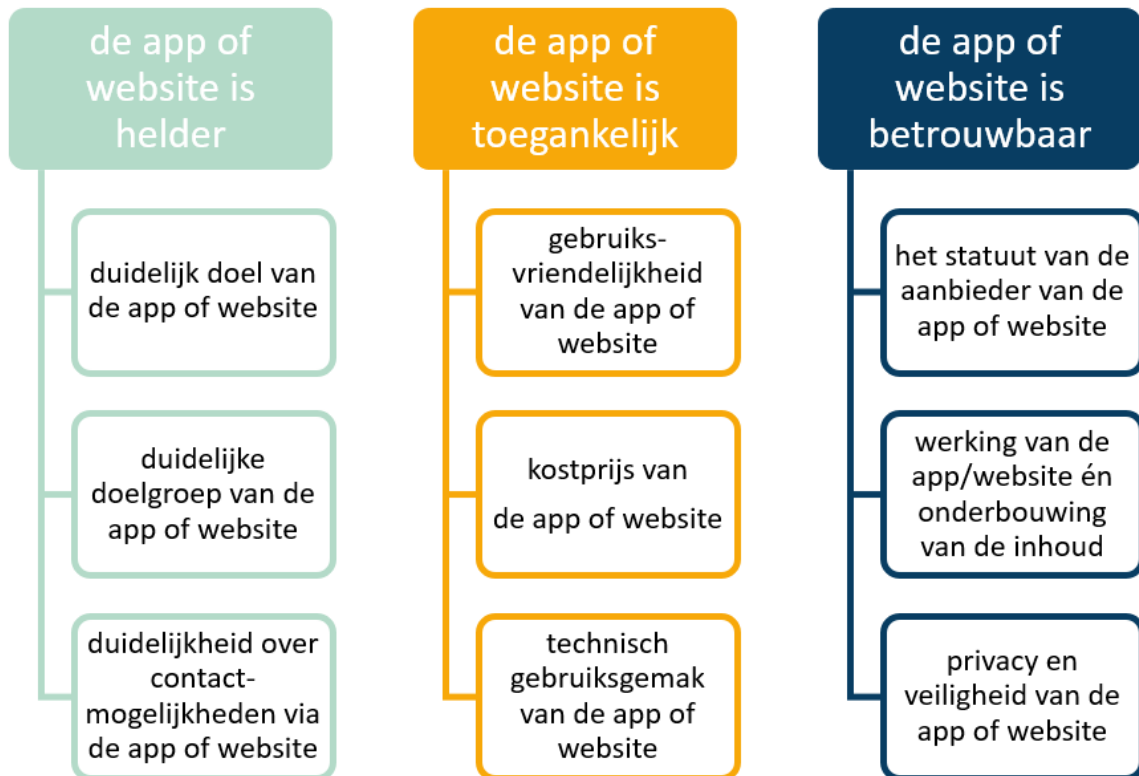
We werken met :

- **drie screeningsclusters** die voor elke burger en professional duidelijk zijn en als belangrijk kunnen (h)erkend worden;
- een **overzichtelijk aantal criteria** per screeningscluster.
- een **beperkt aantal indicatoren** per criterium
 - Dit zijn objectief controleerbare items die dat criterium concretiseren.
 - Een app dient niet per se aan elke indicator van elk criterium te voldoen.
 - Er is geen 'minimum aantal indicatoren' of een optelsom van indicatoren waaraan een app moet voldoen;
 - Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen noodzakelijke en bijkomende indicatoren;
 - Het gaat om het 'globale beeld'
- **meerwaarde-kenmerken** die de specifieke extra opportuniteiten van een app of website beschrijven;
- **minwaarde-kenmerken** die de specifieke aandachtspunten van een app beschrijven;
- **exclusiecriteria**
Dit zijn criteria die een reden zijn om een app of website niet op te nemen in *onlinehulp-apps.be*
Als een app aan 1 van deze criteria voldoet, wordt die app of website opgenomen.

Dit kader wordt concreet ingevuld en met regelmaat geüpdatet.

Screeningscriteria en indicatoren van apps en websites

Bij de beschrijving van deze screeningscriteria combineren we drie begrijpbare **clusters** met samen negen 'criteria voor het screenen van apps/webites' voor welzijn en geestelijke gezondheid:



We baseerden ons voor deze criteria op meerdere bronnen die je achteraan deze nota vindt. De volgorde waarmee deze criteria aan bod komen zeggen niets over het belang van het criterium.

Helderheid (transparantie) van de app of website

‘Transparantie/Helderheid van de app/website’ wil antwoord geven op drie vragen:

- Helpt de app/website het behouden of bevorderen van welzijn of geestelijke gezondheid?
- Is de doelgroep voor deze app/website duidelijk?
- Wat zijn de contactmogelijkheden van de app/website? Met wie? En op welke wijze?

Duidelijk doel van de app/website

Omschrijving

‘Duidelijk doel van de app/website’ is de mate waarin duidelijk is wat het welzijns- of geestelijke gezondheids-doel is van deze app/website + dat dit doel in termen van proces en resultaat kan gerealiseerd worden.

Indicatoren

- de app/website bevat een duidelijke omschrijving van concrete doelen;
- deze doelen zijn gericht op het behouden of versterken van welzijn en geestelijke gezondheid. We bekijken dit ruim: preventie en/of op hulp- en zorgverlening en/of op nazorg.
- CORONA-indicator: tijdens de coronacrisis zullen apps/websites in de kijker geplaatst worden als ze bijdragen aan het omgaan met de gevolgen van de coronapandemie:

Duidelijke doelgroep van de app/website

Omschrijving

‘Duidelijke doelgroep van de app/website’ is de mate waarin duidelijk is welke gebruikers de app of website beoogt.

Indicatoren

- De app/website is interessant voor een breed publiek. Wanneer de app of website zich richt op specifieke doelgroepen, staat duidelijk omschreven voor wie deze app of website bestemd is;
- De app of website(aanbieder) geeft duidelijk aan hoe een hulpverlener de app/website kan inzetten in dienstverlenings-, hulp- en zorgtrajecten

Duidelijkheid over contactmogelijkheden via de app/website

Omschrijving

‘Duidelijkheid over contactmogelijkheden’ is de mate waarin duidelijk is of, met wie en hoe er via de app of website kan gecommuniceerd worden.

Indicator

Het is duidelijk

- dat via de app/website geen infodeling of contact nodig of mogelijk is;
 - OF het is duidelijk dat na infodeling automatische feedback komt ZONDER persoonlijk contact;
 - OF het is duidelijk dat er persoonlijk contact met een hulpverlener mogelijk is en hoe dat werkt;
 - EN/OF het is duidelijk dat er wel/geen mogelijkheid is tot (gemodereerd) lotgenotencontact;
 - EN/OF het is duidelijk dat persoonlijk contact met vriend/familie ... mogelijk is en hoe dit werkt.
- Dit criterium focust dus niet op de inhoud van de contacten maar op de duidelijkheid over of en zo ja, welke contacten mogelijk zijn.

Toegankelijkheid van de app/website

'Toegankelijkheid' wil antwoord geven op drie vragen:

- Hoe gebruiksvriendelijk is deze app/website?
- Wat kost het gebruik van deze app/website?
- Is deze app/website technisch gemakkelijk bruikbaar?

Gebruiksvriendelijkheid van de app/website

Omschrijving

'Gebruiksvriendelijkheid' is de mate waarin de tool vlot bruikbaar is door burgers en professionals.

Indicatoren

- Inloggen op de app/website kan snel en eenvoudig (indien van toepassing);
- De mate waarin de app/website rekening houdt met de 'universal design criteria' – hoe sterker inzet wordt op slechthorenden, slechtzienenden, anderstaligen, personen met beperking ... hoe sterker deze indicator;
- De mate waarin er in de app/website rekening mee gehouden wordt dat 'taal' geen barrière is – hoe sterker de app/website inzet op picto's, eenvoudige taal, vertalingsmogelijkheden, ... hoe sterker deze indicator;
- de beeldtaal die in de app/website gebruikt wordt is verstaanbaar voor niet-professionals;
- de app/website werkt 'gemakkelijk'. Dat kan je afleiden uit onder andere:
 - de mogelijkheden van de app zijn overzichtelijk weergegeven;
 - het design van de app wijst intuïtief de weg naar de mogelijkheden;
 - de functionaliteiten van de app zijn 'herkenbaar' (bijv. lijken op veelgebruikte apps);
- de 'look & feel' past bij het doel en de doelgroep van de app/website;
- de gebruiker kan zelf mee bepalen welke functionaliteiten hij/zij (niet) wil gebruiken.

Kostprijs van de app/website

Omschrijving

'Kostprijs' is de mate waarin duidelijk is wat de financiële of andere drempel is die de appgebruiker moet 'betalen' om met de app of website aan de slag te kunnen gaan.

Indicatoren

- het is duidelijk wat de kostprijs is voor het gebruik van de app/website of dat de app/website (geheel of gedeeltelijk) gratis kan gebruikt worden;
- het is duidelijk dat deze app of website zonder registratie kan gebruikt worden of wat de noodzakelijke registratiegegevens zijn om de app of website te kunnen gebruiken;
- de app geeft duidelijk aan wanneer een betalend deel begint en rekent niet zomaar kosten aan.

Technisch gebruiksgemak van de app

Omschrijving

'Technisch gebruiksgemak' is de mate waarin ICT-obstakels weggewerkt of duidelijk omschreven zijn.

Indicatoren

- het is duidelijk dat – wanneer er via de app of website gegevens van de gebruiker verzameld worden – een back-up van deze gebruikersgegevens gemaakt wordt en waar die gemaakt wordt;
- het is duidelijk hoeveel opslagruimte een app in beslag neemt op je smartphone (zie instellingen > apps) of hoeveel procesenergie een website opsloopt (zie taakbeheer > achtergrondprocessen);
- het is duidelijk of de app internetverbinding en/of bluetooth nodig heeft om te kunnen werken;
- Wanneer contact mogelijk is, kan de gebruiker gemakkelijk pushmeldingen in- of uitschakelen;
- het is duidelijk op welke devices (smartphone, tablet, laptop) en systeem (iOS, Android, website) de app werkt.

Betrouwbaarheid van de app of website

‘Betrouwbaarheid van de app of website’ wil antwoord geven op drie vragen:

- Is de aanbieder van deze app of website betrouwbaar?
- Zijn het inhoudelijk aanbod op deze app/website én de werking van de app/website betrouwbaar?
- Gaat deze app of website betrouwbaar om met privacy en veiligheid van persoonsgegevens?

Statuut van de aanbieder van de app of website

Omschrijving

‘Statuut van de aanbieder’ is de mate waarin de aanbieder transparant en geloofwaardig is.

Indicatoren

- de aanbieder van de app of website is transparant, dat wil zeggen:
 - de aanbieder is vlot vindbaar op de app of website;
 - de contactgegevens van de aanbieder zijn beschikbaar;
- de laatste update van de app of ‘versie van een website’ staat duidelijk vermeld en is recent (indicatie = max. 1 jaar, tenzij actualisering minder relevant is);
- er is een mogelijkheid voor de eindgebruiker om klachten over de app of website bespreekbaar te maken;
- de eventueel externe financiers van deze app of website zijn meegedeeld (sponsors, advertering, subsidiëring);
- de aanbieder is geloofwaardig (bv. geeft referenties, is een kennisinstelling, is door de overheid gefinancierd, ...)
- de visie en de missie van de aanbieder is duidelijk (hoeft geen visie- of missietekst te zijn, maar het doel van de (organisatie van) de aanbieder moet helder zijn).

De werking van de app/website én onderbouwing van de inhoud

Omschrijving

‘De werking van de app/website én onderbouwing van de inhoud’ is enerzijds de mate waarin de functionaliteiten in de app werken en de manier waarop dit geëvalueerd en opgevolgd wordt. Anderzijds gaat het ook om de mate waarin de (informatie, het advies op de) app of website betrouwbaar is en gebaseerd is op wetenschappelijke informatie en/of op onderbouwde praktijkkennis.

Indicatoren

- De functionaliteiten (ook de links naar andere bronnen) in de app/website werken;
- Er is info beschikbaar over de evaluatie van de werking van de app of website;
- Er is info beschikbaar over de evaluatie van de doeltreffendheid van de app of website;
- Er is info beschikbaar over de evaluatie van de effectiviteit van de app of website;
- Er is info beschikbaar over betrokkenheid van eindgebruikers bij ontwikkelen/testen van de app of website;
- De app of website bevat informatie over de bronnen waarop de inhoudelijke ontwikkeling van de app/website gebaseerd is (bijv. wetenschappelijk onderzoek – praktijkervaring - pilootstudie – gebruikersonderzoek - ...) of de app/website verwijst naar een webpagina waar deze informatie gevonden kan worden;
- Als de app of website verwijst naar bronnen, dan zijn deze actueel relevant.

Privacy en veiligheid van de app

Omschrijving

'Privacy en veiligheid van de app' is de mate waarin de app of website rekening houdt met de veiligheidsvereisten en de GDPR-wetgeving

Indicatoren

- Er is vindbare en verstaanbare info over de mate waarin de app of website voldoet aan de GDPR-wetgeving (= we screenen zelf niet of de app aan de GDPR-regels voldoet, wel of de aanbieder hier (transparant) over communiceert of niet);
- De app of website is transparant omtrent het eigenaarschap van persoonsgegevens van de gebruikers;
- De gebruiker kan kiezen om de app of website niet meer te gebruiken en zijn gegevens te laten verwijderen;
- Voor de gebruiker is duidelijk waar persoonlijke data opgeslagen worden (het eigen toestel, in de cloud of in een database, ...) en wat hier mee gebeurt wanneer de app of website ophoudt te bestaan.

Exclusiecriteria voor apps of websites

Exclusiecriteria zijn criteria op basis waarvan beslist wordt om een app of een website NIET op te nemen in de appstore voor welzijn en geestelijke gezondheid.

Eén criterium volstaat om een app of website niet op te nemen.

- De app of website is enkel bereikbaar na lidmaatschap van een bepaalde organisatie (bijv. een ziekenfonds, een verzekeraar, een bank, ...);
- de hoofddoelstelling van de app of website is financiële of imagowinst voor de aanbieder;
- Functionaliteiten die deel uitmaken van de essentie van de app of website werken niet
- De app of website krijgt overwegend negatieve beoordelingen in appstores of gebruikers- of referentiewebsites;
- de app of website is niet transparant over privacy en data-veiligheid of rept daarover niet of er zijn aanwijzingen over onveilig omspringen met data;

De screeningspraktijk zal uitwijzen of er nog andere exclusiecriteria gebruikt worden.

Over meer- en minwaardekenmerken

Meerwaarde-kenmerken beschrijven de specifieke extra opportuniteiten van een app of website.

Minwaarde-kenmerken beschrijven de specifieke beperkingen van een app of website.

Diverse bronnen bieden inspirerend materiaal om aandacht te hebben voor meer- of minwaardekenmerken bij het screenen of beoordelen van apps.

Vaak zijn deze echt de moeite waard maar meestal zijn ze ...

... niet 'snel' te controleren waardoor ze niet bij de indicatoren zijn opgenomen.

... subjectief.

Enkele voorbeelden van meerwaarde of minwaardes:
 ... motiverende aspecten als gamification of beloningen;
 ... meertaligheid;
 ... visueel ondersteunende tools (bijv.) picto's;
 ... referenties dat de app bruikbaar is;
 ... referenties dat de app of website waardevol is;
 ... de app of website is extra toegankelijk voor specifieke doelgroepen.
 ... de app of website stoot af omwille van saaiheid of oubolligheid

De stappen om een app in de appstore op te nemen

- **Stap 1: aanmelding van de app** door app-aanbieder, bachelorprojecten, begeleidingsgroep of via de appstore door burgers en hulpverleners
- **Stap 3: beoordeling exclusiecriteria**
- **Stap 4: beoordeling screeningscriteria door zelfevaluatie** door de ontwikkelaar
- **Stap 5: controle** van de zelf-evaluatie ontwikkelaar door projectmedewerkers
- **Stap 6: opmaken van beschrijving app** voor de appstore
- **Stap 7: publicatie in de appstore**

Hoe werken we met dit screeningskader

De criteria in de screeningskader voor apps en websites voor *onlinehulp-apps.be* vormen de onderbouw en basis voor deze "appstore".

Deze criteria zijn echter niet vast gebetonneerd.

Wetenschappelijke en technische evoluties, evoluties in de verwachtingen van burgers en werkveld, evoluties in de mogelijkheden om *onlinehulp-apps.be* te ondersteunen zullen mee dit screeningskader bepalen.

De screeningscriteria werden en worden via voortschrijdend inzicht uitgewerkt en bijgestuurd:

activiteit	deadline
Feedback en input geven op deze ontwerpversie door het projectteam	22 september 2020
Finale commentaar op eerste versie door het projectteam	2 oktober 2020
Feedback van leden begeleidingsgroep op 'screeningscriteria'	30 oktober 2020
Feedback van bachelorstudenten tijdens screening van apps	16 november 2020
Eerste evaluatie gebruik screeningscriteria bij screenen van apps	10 december 2020
Opnemen van het screeningskader op <i>onlinehulp-apps.be</i>	31 december 2020
Tweede evaluatie (toepassen van) screeningscriteria	15 maart 2021
Derde evaluatie (toepassen van) screeningscriteria	15 juni 2021
... twee keer/jaar wordt een evaluatie van de screeningscriteria opgezet	December 2021 ...

De evaluatie van (de toepassing van) de screeningcriteria voor de apps en websites in *onlinehulp-apps.be* zal onder andere gebeuren op basis van ...

- ... de resultaten van de input van de app-aanbieders;
- ... de ervaringen bij het screenen van de apps en websites en de input van de app-aanbieders;
- ... de al dan niet eenduidige interpretatie en toepassing van de indicatoren;
- ... nieuwe criteria of indicatoren die via deze ervaringen of wetenschappelijke inzichten of maatschappelijke evoluties worden aangebracht;
- ... reacties van gebruikers (zowel hulpverleners als burgers).

Bronnen

- bMedTech & Agoria. (2020, september 10). Opgehaald van mHealthBELGIUM : <https://mhealthbelgium.be/nl/>
- Bocklandt, P. &. (2016). *Een veelzijdige kijke op kwaliteit van onlinehulp in welzijn en gezondheid*. Opgehaald van onlinehulp-vlaanderen: <https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/wp-content/uploads/2017/01/kwaliteitscriteria-voor-onlinehulp-voor-welzijn-en-gezondheid-dec-2016.pdf>
- Bocklandt, P. (. (2011). *Niet alle smileys lachen - onlinehulp in eerstelijns welzijnswerk*. Tielt: Acco.
- Bocklandt, P. (. (2011). *Niet alle smileys lachen - onlinehulp in eerstelijns welzijnswerk*. Tielt: Acco.
- Bocklandt, P. (2014). Kwaliteit van onlinehulp voor welzijn en gezondheid. In P. A. Bocklandt, *Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp*. Leuven: Steunpunt Welzijn, Volkgezondheid en Gezin.
- Boutens, L. (2016). *Online toepassingen rond de alcohol-, drug- en gokproblematiek - inspiratie voor intermediairs*. Brussel: VAD. Opgehaald van <https://www.vad.be/assets/inspiratie-voor-intermediairs-online-toepassingen-rond-de-alcohol--drug--en-gokproblematiek>
- De Coninck, S. &. (2020). *WRapp - flexibele kwaliteitscriteria voor apps in welzijn en geestelijke gezondheidszorg*. Gent: Arteveldehogeschool.
- De Jaegere, E. P. (2013). *Ehical guidelines for technology-Based Suicide Prevention Programmes*. Opgehaald van Euregenas - European Regions Enforcing Actions Against Suicide: <https://www.euregenas.eu/wp-content/uploads/2014/02/Ethical-guidelines-for-TBSP-programmes.pdf>
- Europese_Unie. (2016, april 27). *Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens*. Opgehaald van EUR-lex: <https://eur-lex.europa.eu/search.html?qid=1599909135338&text=gdpr&scope=EURLEX&type=quick&lang=nl>
- GezondheidsDiensten, G. (2020, september 8). *de testmethode - ggd appstore methodiek*. Opgehaald van GGD appstore - de beste apps voor jouw gezondheid: <https://www.ggdappstore.nl/Appstore/Testmethode>
- Kom op tegen Kanker. (2019). Evaluatieformulier voor apps voor de appstore op Allesoverkanker.be. Brussel, België: Kom op tegen Kanker.
- Ossebaard, H. v. (2017). *Evaluatie van eHealth-technologie*. Diemen / Den Haag: Zorginstituut Nederland / Nictiz.
- papyrus. (2020, september 24). *Be Healthy, be Happy*. Opgehaald van <https://papyrus.orchs.co.uk/>
- Queensland University of Technology. (2015). Mobile Application Rating Scale (MARS). Queensland. Opgehaald van Mobile Apps Rating Scale: [file:///C:/Users/32486/Downloads/mhealth_v3i1e27_app%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/32486/Downloads/mhealth_v3i1e27_app%20(1).pdf)
- Schalken, F. e. (2013). *Handboek online hulpverlening - met internet zorg en welzijn verbeteren*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Trimbos. (2016). Vragenlijst onlinehulpstempel. Utrecht. Opgehaald van https://www.trimbos.nl/docs/80480bad-3eb1-40f3-a1bf-29a42cdba3f2.pdf?_ga=2.212330196.1182757061.1599569136-1829479590.1599569136
- World_Health_Organization. (2012). *National eHealth strategy toolkit*. Geneva: WHO Press. Opgehaald van https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/75211/9789241548465_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y