

Aanvullend advies inbedding helpdesk CoronaMelder

(8 oktober 2020)

Van: Taskforce Gedragswetenschappen

Aan: (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e)

Kopie aan: (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e)
(10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e)
(10)(2e) (10)(2e) (10)(2e)

Onderwerp: Aanvullend advies inbedding helpdesk bij de introductie en gebruik van CoronaMelder

Uit onderzoek blijkt dat veel burgers bij informatiebehoefte van de overheid vaak teruggevallen op de klassieke kanalen; m.n. telefonisch contact.¹ Dat zagen we dan ook in Duitsland gebeuren bij de introductie van Corona-Warn-App; de gezondheidsdiensten raakten telefonisch overbelast door vragen van mensen met diverse problemen met de app. Op basis van deze theoretische en praktijkinzichten adviseerde de Taskforce Gedragswetenschappen 23 juni jl. om een helpdesk in te richten. Dit advies is door VWS overgenomen. Ondertussen zijn er sinds de start op 16 augustus tot en met 1 oktober ongeveer 2500 telefoongesprekken gevoerd en 1000 e-mails beantwoord. De vragen gaan merendeels over het gebruik van de app en daarnaast zijn er veel technische vragen.

Zodra de app echt gelanceerd gaat worden en meer mensen dan nu notificaties kunnen gaan ontvangen, verwachten wij dat er een nieuwe, relevante groep vragen bijkomt. Namelijk vragen als ‘ik heb drie kinderen te verzorgen, hoe moet ik nu verder?’, ‘wat zijn de regels voor bezoek of thuisblijven?’, of ‘wat moet ik nu doen als mijn temperatuur verder oploopt?’ na een notificatie. Met andere woorden; vragen gerelateerd aan gedrag en gezondheid. Immers, een notificatie appelleert direct aan het iemands gezondheidsrisico, waarbij grote onzekerheid en een gevoel van urgentie kan ontstaan over wat te doen.

Digitale informatiekanalen kennen voor de beantwoording van het type vragen waar veel urgentie of onzekerheid aan is verbonden, vanuit het burgerperspectief gezien niet de hoogste prioriteit. Ze zijn wat betreft communicatiekenmerken voor veel mensen bovendien onvoldoende uitgerust voor dit type vragen.² Het gegeven dat er wel dringend aan gezondheidsrisico's wordt geappelleerd, zonder dat de mogelijk bestaat om die onzekerheid snel weg te nemen (het voorgenomen beleid is immers om ondanks notificatie niet te testen zolang er geen klachten zijn), zal gevoelens van urgentie en onzekerheid verder aanjagen. In lijn hiermee verwachten we dat behoefte en noodzaak voor direct menselijk contact met de zorg in dat geval nog verder zal toenemen.

Op dit moment komen er nog nauwelijks van de bovengeschetste telefoongesprekken of e-mails binnen. Tijdens de pilotperiode kon er dan ook grotendeels asymptomatisch getest worden. Om de daadwerkelijke lancering van de CoronaMelder en met name het daaraan gekoppelde op gang komen van notificatiestromen goed voor te bereiden, wil de taskforce Gedragswetenschappen een uitbreiding op het advies van 23 juni met u delen:

¹ Government Information Quarterly, 37 (2020) Channel choice evolution: An empirical analysis of shifting channel behavior across demographics and tasks. W.J. Pietson et al.

² Government Information Quarterly, 33 (2016) Facts and feelings: The role of rational and irrational factors in citizens' channel choices, Ebbers et al.

- Let na landelijke lancering van de app goed op een hoger wordende belasting van hulpvragen bij de reeds bestaande helpdesk in relatie tot notificaties, voorzie zodra dat nodig blijkt ook op dat type vragen in een goed bereikbare telefonische helpdesk over wat te doen na een notificatie. En zolang het niet mogelijk is om te testen na notificatie zonder klachten: wat te doen in dat specifieke geval – ook met betrekking tot (ondersteuning bij) thuisquarantaine.
- Door vermenging van diverse achterliggende vragen van mensen; zoals technische over de installatie, toelichting op de werking van de app en de te verwachten stijging van vragen rond notificaties vanuit de app, krijgen mensen met vragen mogelijk niet de juiste aanspreekpartner. Beantwoording van het type 'vragen na een notificatie' vraagt om veel empathie. Zorg dat de vragen op de juiste plek komen, bedenk bij het type vragen wat het landelijk callcenter aan moet pakken en wat bijvoorbeeld de regionale GGD-en of een andere hiertoe geëquiperde partij.