

Advies over de Notificatie App

(23 juni 2020)

Van: Taskforce Gedragwetenschappen

Aan: 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e

Kopie aan: 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2 5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

Onderwerp: Advies inbedding helpdesk bij de introductie en gebruik van de Notificatie App.

Status: Geaccordeerd door de Taskforce Gedragwetenschappen

In Duitsland kan sinds 16 juni kan de Corona-Warn-App worden geïnstalleerd. De door de Duitse overheid aangeboden app lijkt veel overeenkomsten te hebben met de Nederlandse versie. De app wordt erg goed ontvangen en is na enkele dagen al door meer dan 8 miljoen mensen geïnstalleerd. De app gaat, net als de Notificatie app, de gezondheidsdiensten helpen bij het Bron- en Contact Onderzoek.

Uit onderzoek blijkt dat veel burgers bij informatiebehoefte van de overheid, vaak teruggefallen op de klassieke kanalen; m.n. telefonisch contact (ref: Government Information Quarterly, 37 (2020) Channel choice evolution: An empirical analysis of shifting channel behavior across demographics and tasks, W.J. Pietson et al.).

5.1.2a

Door vermenging van diverse achterliggende vragen van mensen; zoals technische over de installatie, toelichting op de werking van de app en verkregen meldingen vanuit de app, krijgen mensen met vragen nu niet altijd de juiste aanspreekpartner en wordt een helpdesk overvraagd.

5.1.2a

Om de lancering van de Notificatie App goed voor te bereiden wil de taskforce Gedragwetenschappen de volgende adviezen met u delen:

- Voorzie bij lancering van de app een hoge belasting van hulpvragen en voorzie in een goed bereikbare telefonische helpdesk en aanvullende informatie (website, folder over meldprocedure).
- Voorkom verwarring over het te gebruiken telefoonnummers voor informatie; toevoegen van app informatie bijvoorbeeld met een keuzemenu aan het huidige publieksinformatienummer (0800 1351) kan dit mogelijk voorkomen.
- Gebruik de komende veldstudies met de Notificatie App ook om een database te bouwen met de te verwachten Frequently Asked Questions (die buiten de App online toegankelijk moet zijn (website waarin FAQ direct kunnen worden aangevuld).