



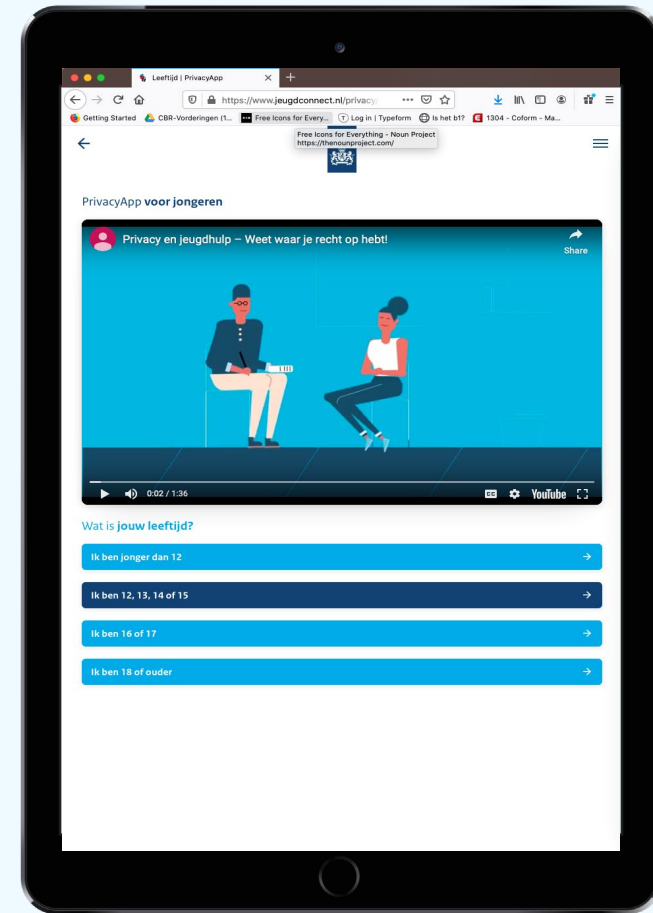
Waardering PrivacyApp in de Jeugdhulp en Jeugdbescherming

door professionals en stakeholders

Opzet onderzoek en conclusies

PrivacyApp Jeugd

- Lancering: 27 september 2017
- Nu 2,5 jaar online
- Initiatief: Manifestpartners 'In goed vertrouwen; de privacy van de jeugd geborgd'
- Dit is de coalitie van ruim 20 branche- en beroepsorganisaties in de jeugdhulp en jeugdbescherming en de VNG.



Groot enthousiasme

- Bij het ministerie van Justitie en Veiligheid geldt de PrivacyApp Jeugd als een 'best practice'
- Hypothese: Oók andere zorg- en hulpverleners en hun cliënten in het sociaal domein kunnen baat hebben bij een eigen PrivacyApp.
- Doel van dit onderzoek was om deze hypothese te valideren.
- Op basis van 3 bronnen: >>>



Bron 1: Interviews

Diepte-interviews met professionals en stakeholders (N = 7)

- Gebruiksvriendelijk, makkelijk en begrijpelijk
- Zeer positief; de PrivacyApp scoort hoog op alle punten, zoals gebruiksgemak en content
- Prima hulpmiddel voor dagelijks gebruik en eenvoudige vragen
- Handig voor de professional op locatie die direct antwoord nodig heeft.



Privacyfunctionaris > 'Deze App móet je gewoon gebruiken binnen je organisatie.'

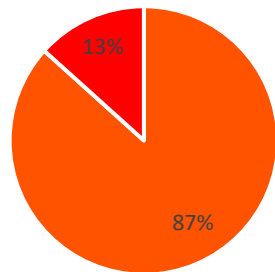
Bron 2: In-app enquête

Via de knop 'Feedback' in de app (N = 15):

- 5 gesloten vragen
- 4 open vragen

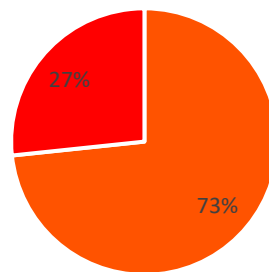
Vind je deze PrivacyApp duidelijk?

■ Ja ■ Nee



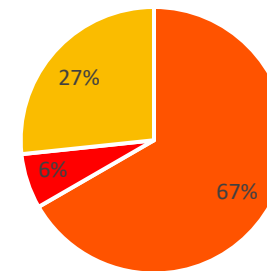
Heb je antwoord gekregen op je vraag?

■ Ja ■ Nee



Weet je nu wat je precies moet doen?

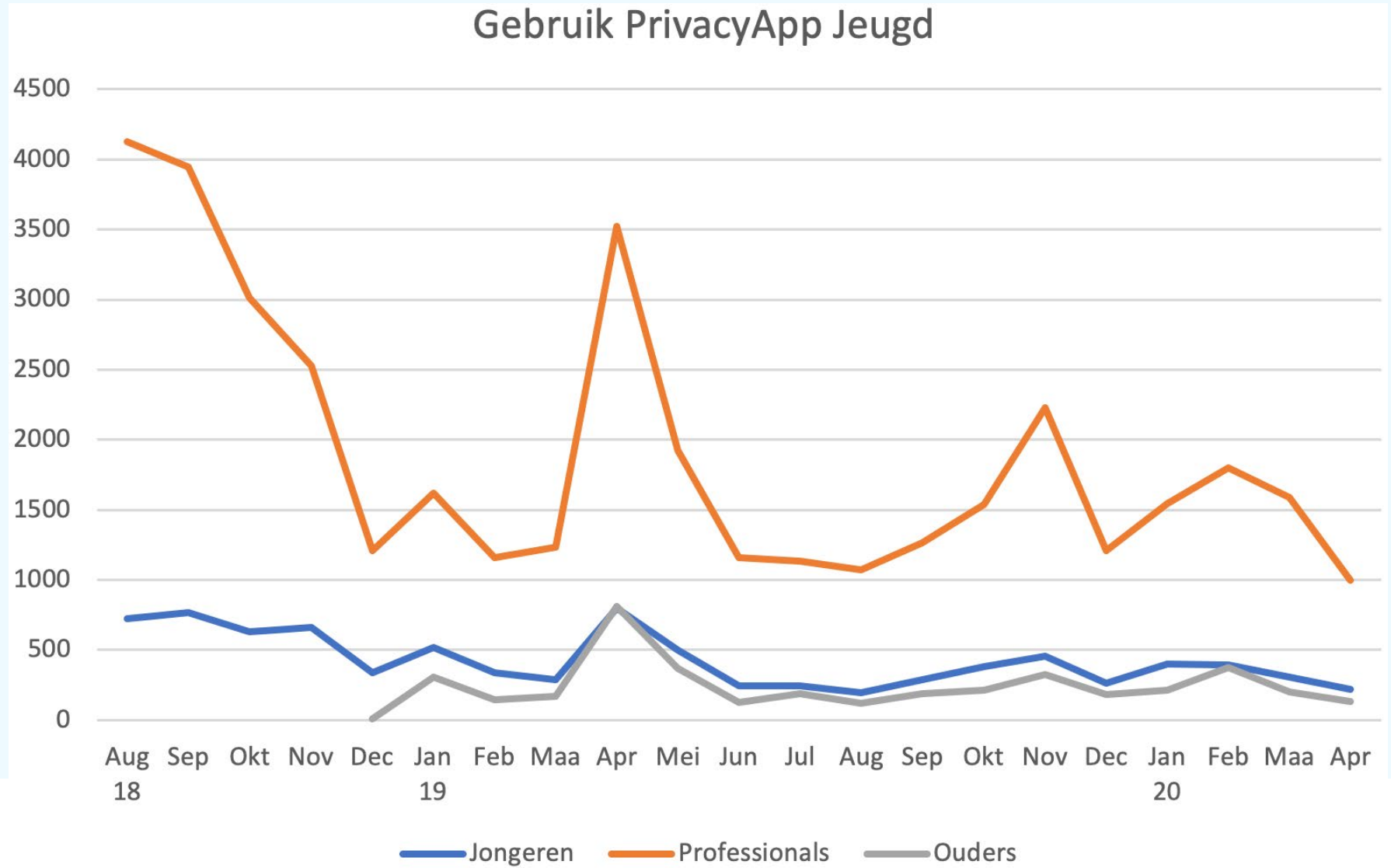
■ Ja ■ Nee ■ Weet niet



Bron 3: Gebruiksaantallen

Van augustus
2018 tot april
2020

Inzichten
vanuit Google
Analytics



Conclusies

Kwalitatief

- Waardering van de app onder professionals is hoog
- Gebruikers krijgen in meerderheid antwoord op hun vragen en weten wat ze moeten doen
- Gebruikers beoordelen de app in het algemeen als gebruikersvriendelijk
- Men waardeert dat de antwoorden voor ouders, jeugdigen en professionals transparant in één omgeving staan

Conclusies

Kwantitatief

Metrics beschikbaar vanaf augustus 2018:

- In 2018 lag het gebruik substantieel hoger dan in 2019, ca. 3.000 gebruikers per maand
- In 2019 ligt het gebruik rond 1.200 gebruikers per maand
- In 2020 stijgt het gebruik weer, om door de coronacrisis sterk te dalen
- Overall gemiddeld aantal gebruikers: 2.500 per maand

Conclusies

Communicatief

- Bij iedereen wekt het veel vertrouwen dat de Rijksoverheid de afzender is. Dat geeft status. De juistheid van de informatie wordt niet in twijfel getrokken.
- Zowel de bekendheid als de vindbaarheid van de app kunnen beter
- Sommige respondenten prefereren een echte app boven een web-app
- Er is structureel meer aandacht nodig om het gebruik van de app te stimuleren

Kansen

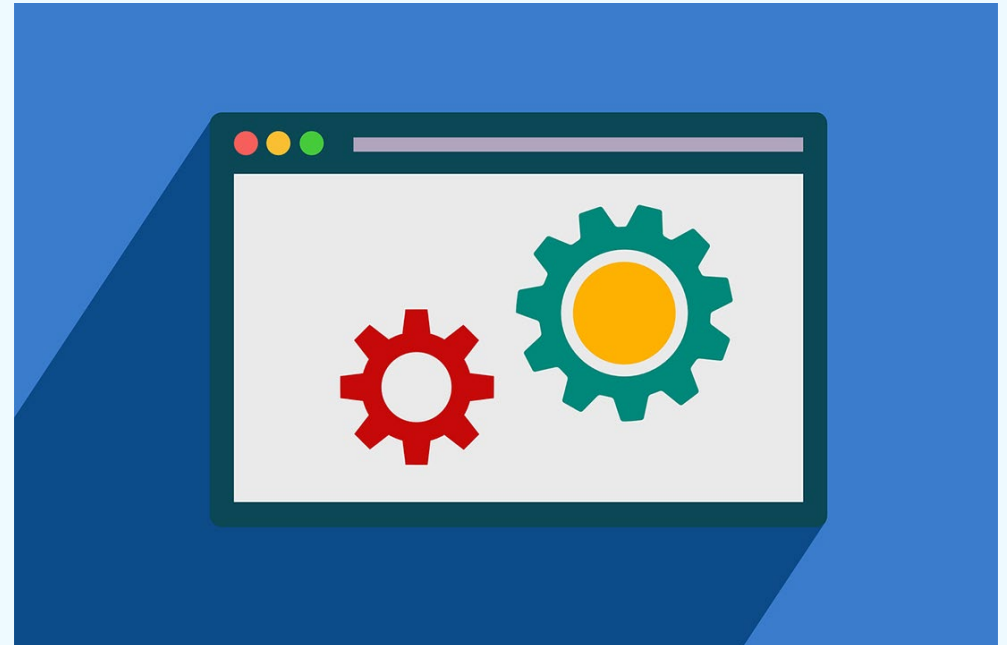
Zorg dat méér mensen de app leren kennen

- Stakeholders sturen nog te weinig op de bevordering van het gebruik.
- Organiseer campagnes om het gebruik door professionals te vergroten.
- Zodat zij op hun beurt – vanuit hun kennis van de app – jongeren en ouders kunnen attenderen op de app.
- En hen stimuleren om de app daadwerkelijk te gaan gebruiken.



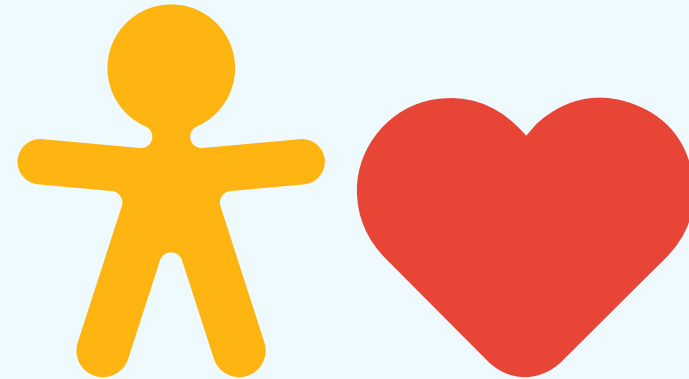
Professionaliseer het beheer

- Zet een redactieraad op. Deze raad houdt de PrivacyApp inhoudelijk up-to-date.
- Wijs één *product owner* aan. De Manifestpartners kunnen beheersmatig opdrachtgever zijn.



Zet de app breder in. Plaats 'm in context

- Zet de app breder in het sociaal domein in. Bij alle zorg-, hulp- en dienstverlening aan kinderen en jongeren. Maar ook bijvoorbeeld volwassenen in de GGZ.
- Maak de app (ook) onderdeel van een platform met andere initiatieven rondom privacy. Laat zien dat de app een rol speelt in een breder palet aan middelen, zoals e-learning, beroepsethische wegwijzer etc.



Zorg voor een heldere positionering

- Een 'web-app' is buiten technische kringen geen bekend begrip. Mensen verwachten de PrivacyApp dan ook in Google Play of de App Store.
- Dus:
 - óf zorg voor native apps voor Android en iOS,
 - óf positioneer de PrivacyApp meer als 'tool'.



Een aantal vragen uit het kwalitatieve onderzoek

Waarom gebruik je de app?

- Informatie is goed en overzichtelijk.
- Basisinformatie altijd bij de hand.
- Prettig dat er voor elke doelgroep apart informatie is.

Naar welke informatie zoek je?

- *De meeste mensen:* Over het delen van informatie. Met welke collega's mag je wat delen? Met welke andere instellingen of Veilig Thuis? Hoe zit het met voogden, pleegouders en ouders die geen gezag hebben?
- *Professionals:* Eerste antwoorden op de vragen. Zij vinden de rolverdeling helder. Het helpt om zich in de ander te verplaatsen. Prettig dat informatie zo gebundeld is en compleet.
- *Juristen:* Willen checken wat er in de app staat, en hoe het er staat. Willen weten hoe diepgaand de app medewerkers informeert. Zij onderschrijven dat het niet te ingewikkeld mag zijn, terwijl je toch handvatten biedt.

Waarvoor gebruik je de app?

- Om de eerste vragen rondom privacy te beantwoorden.
 - Daarna komen de ‘ja maar vragen’. En deze leiden tot het onderlinge gesprek.
- Om instructie te geven aan nieuwe medewerkers en stagiairs.

Hoe bruikbaar is de informatie?

- Fijn dat je in een paar klikken antwoord hebt.
- Als eerste ingang voor professionals is de app prima. De uitzonderingen staan er niet in, maar dat verwacht ook niemand. Daarover praat men onderling; de app stimuleert dit onderlinge gesprek.
- Ook fijn om iets in handen te hebben om aan jeugdigen en ouders mee te geven. De app wordt zo ook een voorlichtingsmiddel.

Krijg je antwoord op al je vragen?

Ja!

- Op de dagelijkse vragen is er snel een adequaat antwoord.
- Fijn om iets ter plaatse kunnen checken.
- De informatieontsluiting is goed.
- Een jurist vindt de app soms te stellig, zodat deze weinig ruimte geeft voor interpretatie.

Wat vind je van opbouw en taal?

- Gebruiksvriendelijk, overzichtelijk en goed gestructureerd.
- De onderverdeling in jongeren, ouders en professionals is prettig, logisch en overzichtelijk. Professionals bekijken ook vaak de flows voor ouders en jongeren.
- Dat jeugdigen hun eigen flow hebben, is echt van grote toegevoegde waarde. Doet recht aan het feit dat zij ook volwaardige gesprekspartner zijn.
- Men waardeert hoe de juridische materie is omgezet naar heldere, begrijpelijke taal.
- De app komt snel tot de kern. De filmpjes zijn fijn.

Zie je effecten van de app?

- Grotere bewustwording om uitsluitend 'het nodige' te delen met collega's en andere organisaties.
- Je hebt overal en altijd toegang tot een prettige en laagdrempelige vraagbaak over privacy. Dat stimuleert open gesprekken.

Staat de app goed op de site van JeugdConnect?

Nee!

- Het lukt niet iedereen om de web-app 'op je telefoon' te krijgen.
- Liever 'n echte app in App Store en Google Play.
- Naam is verwarrend: app die géén app is!

Ja!

- Een website is toegankelijk!
- Maar de vindbaarheid – ook via Google – kan beter.

Zou je de app aanbevelen?

Ja!

- Iedereen zegt volmondig 'ja'. Enkelen hebben dit al actief gedaan, of zeggen dit actief te gaan doen.
- In veel gevallen is de app uitvoerig met collega's onder de loep genomen.



Zie je verbeterpunten?

- Chatfunctie.
- Platformfunctie waarin gebruikers onderling vragen & antwoorden met elkaar kunnen delen.
- Expliciete datum van publicatie zodat iedereen weet dat de informatie up-to-date is.
- In de flows ook Jeugdgezondheidszorg, Wmo en andere partners in het justitieel domein toevoegen.
- Informatie over de klachtenprocedure bij organisaties toevoegen.
- Informatie over wat je kunt doen als je hulpverlener per ongeluk informatie heeft gedeeld met willekeurige derden, bijvoorbeeld via een verkeerd e-mailadres.
- Enkele teksten kunnen nóg iets begrijpelijker worden geformuleerd.

Dank!