

To: 5.1.2e @minzk.nl; 5.1.2e @minzk.nl]; 5.1.2e [5.1.2e @minbzk.nl]
Cc: 5.1.2e [5.1.2e [5.1.2e [5.1.2e [5.1.2e @minvws.nl]; 5.1.2e [5.1.2e]
From: 5.1.2e
Sent: Mon 8/10/2020 10:03:04 AM
Subject: Reactie bouwteam op flitsadvies 8 - taalkundige toets
Received: Mon 8/10/2020 10:03:20 AM
[FlitsAdvies 8 randvoorwaarden coronamelder.docx](#)

Beste 5.1.2e

Vanuit het bouwteam hebben we kort op een rijtje gezet waarom wij denken dat een extra taalkundige toets van de teksten in de app overbodig is. Er is sinds de tests in Twente ontzettend veel aandacht geweest voor begrijpelijke en duidelijke instructionele teksten. Daarnaast is de impact van het aangepaste testbeleid gering, aangezien we hier al vanaf dag 1 van de ontwikkeling van de app rekening mee houden. Tekstvoorstel voor formele reactie hieronder:

Mvg,

5.1.2e

Implicaties aangepast testbeleid

Mede naar aanleiding van het onderzoek in Twente is het handelingsperspectief grondig herschreven, **en meer instructief en actiegericht gemaakt**. Het aangepaste handelingsperspectief (dat stuurt op testen zonder klachten) is sinds de tests in Twente meegenomen in verschillende kwalitatieve gebruikersonderzoeken (N=50) en kwantitatief getoetst op begrijpelijkheid in het onderzoek met algemeen Nederlands publiek door onderzoeksbureau Ruigrok (N=649). Daarnaast zijn tekstvoorstellen afkomstig van de GGD en RIVM verwerkt. We hebben in het ontwerp van de app al voorgesorteerd op het aangepaste testbeleid.

(i) Taalgebruik meldprocedure

Ook de teksten rondom de meldprocedure zijn sterk vereenvoudigd. Na de tests in Twente is deze versimpelde instructie met zo'n 50 respondenten getoetst, ook met lagere taal- of digitale vaardigheid. Daarbij is telkens de interactie met de telefonisten van de GGD en het webportal dat zij gebruiken om de meldingen te autoriseren meegenomen.

(ii) Taalgebruik werking van de app

De tekst **over de werking van de app** is op punten verder aangescherpt om misvattingen die naar voren kwamen in onderzoek te ontkrachten. In de app is daarnaast een extra pagina toegevoegd met uitleg over de (technische) werking van de app, ondersteund met illustraties. Daarnaast heeft het bouwteam op basis van alle onderzoeksresultaten input geleverd voor de publiekscampagne en informatieve animaties rondom de werking en nut en noodzaak van de app.

De vertaalde versies van de teksten in de app zijn afgelopen week per taal door minimaal 10 *native speakers* gereviewed (140 reviewers voor 9 vertalingen). Hun feedback wordt zo snel mogelijk verwerkt door het vertaalbureau.

In de onderzoeken die de afgelopen maanden in en buiten het bouwteam zijn gedaan, zijn ook veel inzichten opgedaan rondom de teksten in de systeeminstellingen en dialogen van iOS en Android. Op basis van deze bevindingen is eind juli een uitgebreid advies naar Apple en Google gegaan, met onder andere tekstvoorstellen voor de Nederlandse vertalingen van systeemteksten in beide mobiele besturingssystemen.

--

5.1.2e 5.1.2e
 Give him a call at 5.1.2e

Valsplat

Visit us in Amsterdam (Prins Hendrikkade 21-E) or Den Haag (Veenkade 49)

Say 5.1.2e @valsplat.nl or find out more at valsplat.nl

We empower teams and organizations to humanize digital interactions