


VWS OMGEVINGSANALYSE CoronaMelder

Analyseperiode 00:00 uur d.d. 17 augustus 2020 – 17:00 uur d.d. 17 augustus 2020

5.1.2e Directie Communicatie

Wie is getroffen? (1 ^e ring)	Wie is betrokken? (2 ^e ring)	Wie voelt zich betrokken? (3 ^e ring)
• N.v.t.	• N.v.t.	• N.v.t.

Samenvatting

- De app CoronaMelder is sinds vannacht te downloaden. In de ochtendbladen is er relatief weinig aandacht voor de CoronaMelder. NRC en FD hebben een kort artikel over de app. De NOS kopt 's ochtends: 'Corona-app online, testfase in Overijssel, Drenthe en delen Gelderland'. In de loop van de dag komen media met artikelen waarin meer uitleg wordt gegeven en/of op heel specifieke aspecten wordt ingegaan; 'Welke bijdrage levert de corona-app...?' (NU.nl); 'Wel of niet de corona-app installeren?' (De Stentor).
- Terwijl op Twitter de hashtag #CoronaMelder al de hele dag trending topic is (sinds vannacht ruim 4.000 berichten, inclusief retweets). Het bericht 'Ik help corona onder controle te houden met CoronaMelder. Doe je ook mee?' wordt meer dan 1.000 keer gedeeld. Na 12.00 uur is de aandacht voor de app over zijn hoogtepunt heen en wordt het volume van het aantal berichten minder.
- 'Heb jij de app al?' is onderdeel van gesprek en discussie. De Stentor stelt deze vraag aan mensen op straat, tech-journalist Daniël Verlaan plaatst een Twitter-'draadje' op basis waarvan men een weloverwogen keuze kan maken, en onder de hashtag #coronamelder delen mensen hun beslissing.
- Het wel of niet willen downloaden van de app, is op Twitter de dominante discussie. Zo vindt de een het een 'kleine moeite' waar andere aangeven hun 'gezond verstand' te gebruiken en geen app nodig hebben. Mensen die aangeven de app nooit te gaan downloaden hebben twijfels over het nut van de app en of hun privacy wel wordt gewaarborgd.
- Een algemeen punt van kritiek dat vaak gedeeld wordt, gaat over het feit dat de app niet bruikbaar is voor iPhone 5 of 6 en dat hierdoor een deel van de bevolking (die niet elk jaar een nieuwe telefoon kan of wil betalen uit financieel- of duurzaamheidsoogpunt) wordt uitgesloten. Deze signalen komen later weer terug in de nieuwsberichtgeving. Twitteraars maken zich druk over het gegeven dat de Nederlandse app de Duitse variant zou 'afsluiten', dat zou onwenselijk zijn voor grenswerkers of mensen die aan de grens wonen. Daarnaast maakt men zich zorgen over kwetsbare ouderen zonder smartphone. Ook delen enkele Twitteraars complottheorieën rondom de invoering van de app en het huidige coronabeleid, waaruit vooral wantrouwen jegens de overheid blijkt.

Karakterisering berichtgeving

- In de ochtendbladen staat de corona-app vanochtend niet centraal. NRC en FD plaatsen een kort en informatief bericht. NRC geeft aan dat de vragen over de corona-app nog niet weg zijn. Ook in de liveblogs van landelijke media, voert de CoronaMelder niet de boventoon. Het wordt gebracht als een van de vele 'coronanieuwtjes'.
- Opvallend is hoe media op het downloaden van de app, dat sinds vandaag mogelijk is. In verhouding wordt maar weinig de nadruk gelegd op de proef in de GGD GGD-regio's Drenthe, Gelderland-Zuid, IJsselland, Noord- en Oost-Gelderland en Twente. Nieuwssites als NU.nl en Hart van Nederland melden dat de app voor veel Nederlanders nog onbruikbaar is.
- Op Twitter is er veel aandacht voor de CoronaMelder, #CoronaMelder is de hele dag trending topic. De discussie gaat vooral over en wel of niet willen downloaden van de app.

Informatiebehoefte
Welke informatie vragen leven er bij getroffen?

- Het 'draadje' op Twitter van tech-journalist Daniël Verlaan (RTL Nieuws) waarin hij de pro's en con's van de corona-app onder elkaar zet wordt veel gedeeld. Twitteraars geven aan dat zij veel hebben aan deze informatie van 'iemand die er verstand van heeft'. Zelf geeft Verlaan niet aan of hij de app downloadt of niet.

- Er heersen vragen hoelang en hoe dichtbij je bij iemand moet zijn geweest voordat je een melding krijgt: "Er staat niet in hoe dichtbij je ongeveer moet zijn. Als ik Bluetooth aanzet, ziet mijn telefoon ook apparaten van de burens. Hoe groot is de kans op een vals-positief contact? Hoe dichtbij ziet de app als gevaarlijk?"
- Op Twitter zijn mensen benieuwd wie in hun omgeving de corona-app al hebben gedownload.
- Men vraagt wat de belasting is voor de batterij van hun smartphone: "Is de #coronamelder ook in het stroomverbruik gebruiksvriendelijk?"
- Op Twitter vraagt een enkeling waar de broncode te vinden is.
- Men vraagt zich af hoe de app in een bepaalde locatie kan werken ondanks dat er geen locatiegegevens worden opgeslagen.
- Op de social media kanalen van minister De Jonge komen voornamelijk berichten binnen van mensen die aangeven de app nooit te zullen installeren. Andere signalen die binnenkomen gaan over dat de CoronaMelder de Duitse app zou afsluiten, wat onwenselijk zou zijn voor grenswerkers en mensen die aan de grens wonen. CoronaMelder werkt alleen met iOS 13.5 of hoger, daardoor kunnen veel mensen de app niet gebruiken, zo geeft men aan. Ook komen er positieve reacties binnen van mensen die aangeven de app meteen te hebben gedownload.
- Op de corporate kanalen van VWS zijn er voornamelijk discussies over het nut van de app. Ook zou het ongepast zijn dat de overheid een dergelijke app inzet in verband met privacy. Vragen die klinken zijn waarom de app alleen draait op de laatste versies van Android of iOS, of je wifi nodig hebt en wat je moet doen in het geval 'er iemand met Corona voor mijn raam staat' ("...dan kan ik niet besmet raken, maar krijg ik wel een melding. Moet ik me dan laten testen?").

Hoe wordt het incident omschreven (welke facts en figures worden benoemd)?

- Media koppen dat de app te downloaden is in de provincies Drenthe en Overijssel. In de artikelen zelf wordt vaak pas duidelijk gemaakt dat het om de GGD regio's Gelderland-Zuid, IJsselland, Noord- en Oost-Gelderland en Twente gaat.

Welke geruchten worden genoemd?

- Op Twitter worden wat complottheorieën met betrekking tot de overheid (en Apple) gedeeld: "De overheid wil je gewoon traceren (...) Binnenkort als iedereen een vaccin tegen corona moet gaan ze chips planten!!!!!" En: "Toch een samenzwering? De CoronaMelder werkt niet op mijn 5 jaar oude iPhone omdat ik geen iOS 13.5 heb. Fijn voor Apple?"

Waarneembaar gedrag (schadebeperking)

Wat doen of laten getroffen en betrokken?

- Zodra de app live is (vanaf 0.00 uur) delen al enkele tientallen mensen dat zij de app hebben gedownload. Op Twitter delen zij de regel: 'Ik help corona onder controle te houden met CoronaMelder. Doe je ook mee?' Wanneer de dag vordert vragen meerdere mensen zich af wie uit hun netwerk de app al heeft gedownload? Ook komen er reacties van mensen die de app vooral niet gaan downloaden, zoals: 'ammenooit niet ... ik help ook om #corona onder controle te houden door gewoon mijn gezond verstand te gebruiken'
- De Gelderlander plaatst een poll met de vraag 'Ga jij de CoronaMelder downloaden?'. Het overgrote deel stemt 'Nee, ik download 'm niet' (52%). 18% stemt 'Ja, al gedaan', 18% 'Ja, ik ga het nog doen' en 12% 'Ik twijfel nog'.

Betekenisgeving

Welke oproepen worden gedaan?

- Erik Maarsingh van GGD Twente roept op om allemaal mee te doen en de app te downloaden. "Het effect van de app is sterk afhankelijk van hoeveel mensen hem downloaden. Als dat minder dan 10 tot 15% van de bevolking is, dan levert ze geen bijdrage aan de strijd tegen corona en aan het contactonderzoek dat de GGD's al doen. Mijn oproep is dus: zet CoronaMelder op je telefoon en zet bluetooth aan, zodat die werkt."

Welke emoties, waardeoordelen, kwalificaties, kritiek, steun worden gegeven?

- Op Twitter lijken de meningen verdeeld. Sommige Twitteraars zijn positief; "Ben tot nu toe onder de indruk van wat ik zie". Anderen Twitteraars geven aan te hopen zo te kunnen bedragen aan de veiligheid van

(kwetsbare) anderen. Weer andere zijn kritisch, o.a. over de toegankelijkheid en privacy. (zie *onderstaande kopjes*)

- Schrijver Frank van Pamelan van het Taalteam NPO Radio 1 uit kritiek op de uitleg van privacy- en beveiligingsexpert Brenno de Winter gisteren bij Dit is de Dag. Van Pamelan vindt dat de afdeling communicatie zijn werk beter moet doen en snapt niet dat een privacy- en beveiligingsexpert de CoronaMelder-app uitlegt; “Ik vrees dat mijn oude tantes, om maar eens een deel van de doelgroep te noemen, geen idee hebben waar het dan over gaat.”. Om over te brengen hoe de app echt werkt, zal de kennis vertaald moeten worden naar de taal ‘van mijn tantes’, aldus Van Pamelan. “Je moet je doelgroep niet uit het oog verliezen. Je moet weten voor wie je dat allemaal doet.”, stelt hij.
- De Telegraaf schrijft dat ‘onwetendheid regeert’ in de regio’s waar de app te downloaden is. Er wordt getwijfeld aan het nut van de app, want “juist de kwetsbare ouderen hebben meestal geen mobiele telefoon.”

Toegankelijkheid

- Kritiek klinkt er op het gegeven dat de app niet werkt op iPhone 5 of 6. Mensen geven op Twitter aan dat zij boos zijn omdat de app niet toegankelijk is voor mensen die uit financiële of duurzaamheidsoverwegingen niet elk jaar een nieuwe telefoon kopen.
- Op Twitter klinkt er bezwaar tegen het lanceren van de app omdat waarschijnlijk een groot deel van de bevolking geen mobiele telefoon heeft. “Mijn boosheid gaat erover dat de overheid kiest voor een methode die voor te veel mensen niet toegankelijk is en het overgeeft aan Google en Apple.” En: “Samen tegen Corona’ En toch blijft groepen uitsluiten een terugkerend dingetje in het Corona-beleid.”

Privacy

- Op Twitter heerst er onder enkele mensen argwaan over hoe anoniem de app is. Een enkeling geeft aan dat je moet inloggen via de Play Store om de app te downloaden, daar zou het volgens hen al misgaan.
- Andere geven aan dat de potentiële privacy-nadelen minimaal zijn en niet in verhouding staan met andere privacy-gevaren die we al lang hebben geaccepteerd. “Wel je “ziel” verkopen aan Apple, Google, Facebook, Insta, Snapchat, tiktok of Twitter, maar bij de corona app van de overheid moord en brand schreeuwen, met de wolven mee huilen over privacy ... Hoe hypocriet kan je zijn.”

Hoe wordt naar de overheid gekeken?

- Melanie Peters (directeur van het Rathenau Instituut) en Pieter van Boheemen (onderzoeker digitale samenleving) zeggen in NRC: ‘Nederlanders beschermen tegen het coronavirus begint bij een goede infrastructuur voor publieke gezondheid: voldoende testcapaciteit, IC-bedden en investering in de bijbehorende organisaties en zorgverleners. De app moet in die context passen, grondig worden getest en zijn meerwaarde aantonen. De minister heeft nog tijd om te onderhandelen met Apple en Google. Ook kunnen wettelijke waarborgen worden vastgelegd die profilering en stigmatisering nu en in de toekomst voorkomen. Essentieel, want het gaat om onze gezondheid.”
- Enkele Twitteraars zijn bang voor de gevolgen na de invoering van de app. “Het is nu een app en een mondmasker. Straks mogen ze je kinderen zonder pardon uit je auto of huis halen, testen en in een quarantaine kamp plaatsen. Wat bestrijden we hier eigenlijk? Een virus of een opkomende dictatuur?”