

Publiekscampagne Coronavirus app

Datum: 18.04.20

Opgeleverd aan: Deloitte

Van: 5.1.2e 5.1.2e

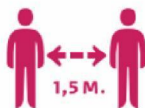
Cc.: 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e

1. Achtergrond

Sinds eind februari 2020 is het Coronavirus Covid-19 aanwezig in Nederland. De Rijksoverheid neemt maatregelen om verspreiding van het virus te voorkomen. Om de zorg beheersbaar te houden en de Intensive Care-opnames onder controle te houden, is er momenteel sprake van een 'intelligente lockdown'. Binnen de intelligente lockdown zijn maatregelen afgekondigd:



Blijf zoveel mogelijk thuis.



Houd 1,5 meter afstand.



Was vaker je handen.

Deze maatregelen zijn in maart/april gecommuniceerd in de ontwikkelde campagne 'Alleen samen', met als hoofdboodschap:

Alleen samen krijgen we het coronavirus onder controle. Iedereen in Nederland draagt bij aan het afremmen van de verspreiding van het coronavirus. Zo beschermen we onszelf en anderen. Door zoveel mogelijk thuis te blijven, 1,5 meter afstand te houden van anderen en ons te houden aan de hygiëne maatregelen, voorkomen we een piek in het aantal zieken en zorgen we ervoor dat mensen die wel ziek worden de zorg kunnen krijgen die ze nodig hebben.

Zo beschermen we de kwetsbare mensen in onze samenleving en voorkomen we een groot aantal slachtoffers. Dit doen we samen. Ondanks alle beperkingen, maken we er het beste van en houden we vol. Omdat het werkt. We zijn nu zonder elkaar en houden fysiek afstand, maar met vindingrijkheid en saamhorigheid blijven we nauw met elkaar verbonden.

De eerste positieve resultaten van deze maatregelen zijn al waarneembaar. We willen toe naar een situatie waarin we steeds meer uit de intelligente lockdown kunnen komen. Dit betekent veel testen en mensen met een Coronabesmetting traceren. Digitale ontwikkelingen kunnen helpen bij de bestrijding van het coronavirus.

Landelijke lancering van twee apps

Minister Hugo de Jonge heeft een harde toezegging gedaan aan de Tweede kamer en daarmee aan heel Nederland, twee apps te implementeren die ondersteunen bij het optimaal controleren en bestrijden van het virus.

De lancering van de app zal ondersteund worden met een landelijke publiekscampagne.

2. Situatieschets

De ambitie is dat de app dinsdag 28 april beschikbaar is in de app.

Rondom de lancering ervan (en de weken daarna) moet een campagne worden gevoerd die zoveel mogelijk mensen op de hoogte brengt van deze app, hen overtuigt van het nut en hen motiveert deze te downloaden en te gebruiken.

De campagne richt zich in de basis uitsluitend op de eerste app: de traceer-app. De tweede app download je pas als je in contact bent geweest met een besmet persoon. Er is nog te veel onduidelijk welke app hiervoor wordt ingezet en hoe deze zich verhoudt tot de communicatiecampagne. Meer informatie is op korte termijn bekend (zie pagina 6)

Het installeren én gebruiken van de app is een belangrijke extra maatregel om verspreiding van het virus tegen te gaan. Om deze reden past de publiekscommunicatie over deze app logischerwijs binnen de "Alleen Samen" campagne. Hiermee is dus een volgende campagne geboren die ingaat op de 'bekendmaking en gebruik van de Coronavirus app'.

3. Projectteam, rollen en bureaus

Campagnemanagement VWS behoort tot de discipline 'communicatie' die als track onderdeel uitmaakt van het multidisciplinaire team 'app ontwikkeling' onder leiding van 5.1.2e 5.1.2e (Chief Information Officer VWS).

Campagnemanagement en aansturing bureaus gebeurt vanuit de directie DCO ministerie VWS in samenwerking met DPC en het NKC. Het NKC is eindverantwoordelijk voor crisiscommunicatie.

Campagnemanagement:

5.1.2e 5.1.2e

Overall projectleiding & campagnemanagement

5.1.2e [@minvws.nl](mailto:5.1.2e@minvws.nl)

5.1.2e

5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e [@minvws.nl](mailto:5.1.2e@minvws.nl)

5.1.2e

Woordvoering en reguliere Communicatie vanuit het ministerie (denk aan algemene publiekscommunicatie communicatie op Rijksoverheid.nl, Q&A's, en vragen vanuit pers & media) is belegd bij:

5.1.2e
5.1.2e

VWS heeft een team mediamonitoring dat dagelijks omgevingsanalyses deelt met campagnemanagement.

Reclame, PR en Media bureaus

Voor de ontwikkeling van de campagne zijn vanuit de Rijksbrede mantel de volgende bureaus aangehaakt: Roorda & BKB (creatie en productie), Tabula Rasa (gedragsverandering), Initiative (mediabureau) en Hollander van der Mey (PR-bureau). We ontwikkelen een overall publiekscampagne inclusief PR.

4. Traject app ontwikkeling

De implementatie en introductie van een app in een doorlooptijd van effectief één week is uniek voor de overheid. Het is een van de grootste overheidsprojecten op het gebied van gezondheidszorg waarbij transparantie als kernwaarde is meegegeven vanuit de Tweede Kamer.

Bij de ontwikkeling van de app worden de volgende vertrekpunten gehanteerd:

WHY

Uit de intelligente lockdown komen vergt virusbeheersing. Een app als 'slimme digitale oplossing' ondersteunt, versnelt en verlicht het bron- en contactonderzoek van de GGD.

Zie verderop pagina 5 hoe de WHY in relatie staat tot de kernboodschap en wat wij denken dat de burger zal motiveren de app te downloaden.

WHAT

Er worden twee apps ontwikkeld:

- 1) Een traceer-app* die via een bluetooth-verbinding gaat werken (niet via GPS of locatiedata) en die het bron- en contactonderzoek van de GGD ondersteunt door te signaleren of een gebruiker in de buurt is geweest van een andere gebruiker die besmet blijkt te zijn (moet zijn vastgesteld door middel van een test). Hiervan kan (na toestemming van de besmette persoon) een melding worden gestuurd aan deze personen over het mogelijke besmettingsrisico, en een advies over hoe nu te handelen.

Zie verderop bijlage 1 voor exacte werking app.
- 2) Een app die het vervolgens makkelijker maakt om vanuit huis contact te houden met de dokter – waarmee je in de gaten houdt én rapporteert of je klachten ontwikkelt, waarna je meteen medisch advies kunt krijgen. Deze **werkwijze maakt de reguliere monitoring van contacten minder arbeidsintensief** voor GGD'en en het bereik daarmee groter.

Kortom: Testen, Traceren & Thuis-rapporteren

* NB:

Communicatie in de app over thuisblijven of niet is volledig afhankelijk van testbeleid. De melding die je als gebruiker van de app krijgt moet dus flexibel ingericht kunnen worden.

GGD spreekt over een doelstelling waarbij de app pas succesvol is als in geval van een besmetting 60% van de contacten van de geïnfecteerde persoon bereikt kunnen worden.

Zie punt 13.

Naam van de traceer-app: de naam van de app is een onderhandelpunt met de leverancier van de app die uiteindelijk gekozen gaat worden. Niks staat nog vast. Er wordt verkend of de naam de Alleen Samen app kan gaan heten. Dit vraagt uiteraard afstemming met diverse partijen.

HOW

Procesontwikkeling App

Vrijdag 10 april is er een marktconsultatie uitgezet waarbij partijen uit binnen- en buitenland een voorstel voor de ontwikkeling van de apps konden doen. Honderden partijen hebben dinsdag 14 april een voorstel ingediend. Samen met experts worden, op het moment van schrijven, alle ingezonden kansrijke ideeën geselecteerd en wordt beoordeeld of ze aan de eisen voldoen. Vrijdag 17 april ligt er een shortlist van zeven partijen die worden aangemerkt als mogelijke leverancier. Door middel van een *appathon* zullen aankomend weekend vijf partijen hun app pitchten, en ondervraagd worden door inhoudelijke deskundigen, experts en publiek, én werken aan een optimaal voorstel voor het ontwikkelen van de 'traceer-app'. LET OP: de appathon zal uitsluitend betrekking hebben op het ontwikkelen van de eerste app: de traceer-app.

Globale planning ontwikkeling app tot aan start publiekscampagne (28 april).

Behoeft communicatie: meer detailplanning vanuit implementatieteam waarbij mijlpalen en afhankelijkheden zichtbaar zijn.

Za 18 en zo 19 april	Publieke beproeving: appathon (doorontwikkeling app)
Ma 20 april	Finale keuze app-leverancier
Di 21 april	Persconferentie rondom maatregelen en evt. exitstrategie
	Interface en functionaliteiten* definitief (detailplanning nog niet bekend)
Di 21 – di 28 april	Ontwikkeling app
Di 28 april	App gereed voor download en gebruik door publiek

* De ontwikkeling van een aantal communicatiemiddelen is afhankelijk van bepaalde functionaliteiten binnen de app die op het moment van schrijven nog niet duidelijk zijn.

5. Campagnedoelstellingen

Algemeen doel:

De app helpt ons allemaal bij het voorkomen van verspreiding van het virus. (= toegevoegde waarde van de app) en om sneller uit de intelligente lock-down te komen.

- Weten: Mensen kennen de app en weten hoe deze werkt
- Weten: Mensen kennen het handelingsperspectief "Download de Coronavirus app"
- Weten: Mensen weten waarom de app belangrijk is: nut & noodzaak
 - zo snel mogelijk corona onder controle krijgen (Alleen Samen!)
- Vinden: Mensen vinden het belangrijk, voelen de urgentie en zijn gemotiveerd de app te downloaden
- Voelen: de app downloaden voelt als een *actieve handeling* om sneller uit de intelligente lockdown te komen. Benadrukt het gevoel écht iets te kunnen bijdragen.
- Doen: Mensen downloaden de app én houden hun Bluetooth aan
- Bespreken: Mensen stimuleren hun naasten de app te gebruiken:
 - ouders stimuleren hun kinderen de app te downloaden
 - kinderen/omstanders helpen ouderen bij het downloaden van de app
 - werkgevers stimuleren hun werknemers de app te downloaden

6. Kernboodschap (concept!)

5.1.2I Concept

7. Informatie mbt campagnebriefing

De campagnebriefing aan bureaus is vrijdag 17 april opgeleverd. Dit geldt als basisdocument voor de debrief die maandag 20 april opgeleverd wordt en gedeeld met het NKC.

De campagnebriefing gaat dieper in op:

- Doelgroepen publiekscampagne
- Campagnedoelstellingen
- Gedragsinzichten in relatie tot campagnestrategie
- Kernboodschap
- Fasering campagne
 - We verkennen een twee-fase campagne:
 - Fase 1: Lancering app: bekendheid genereren & motiveren app download
 - Fase 2: Downloaden verder stimuleren en consistent gebruik aanjagen
- Media
- PR strategie voor beïnvloeding publieke opinie (incl. namen opinieleiders/criticasters)
- Campagne effectonderzoek
- Budget
- Planning

8. Planning

Dinsdag 28 april is de beoogde datum van app lancering bij het Nederlandse publiek. Dit betekent dat parallel hieraan de publiekscampagne wordt gelanceerd. Deze campagne zal dus gelijktijdig lopen met de andere Alleen Samen deelcampagnes: de campagne die zich richt op 'verbondenheid laten zien en motiveren vol te houden' én de campagne specifiek gericht op 'mentale gezondheid'.

Korte termijn planning:

Briefing bureaus	Vrijdag 17 april – papier Za 18 april ochtend toelichting in call	VWS campagnemgt All
Debrief – in fases!	Zo 19 april Call bureaus: zo 19/4 17.00 uur	Bureaus VWS campagnemgt
Debrief definitief Aanleveren bij NKC	Ma 19 april ochtend vóór 13h	Bureaus VWS campagnemgt
Creatie	Ma 20-Di 21 april	Bureaus
Kijkje in de Keuken creatie	Di 21 april	Bureaus/VWS/NKC
Concept akkoord	Dinsdag 21 april avond/nacht	All
Extra briefing m.b.t. inhoud app (customer journey!!) op basis van app-functionaliteiten en keuze leverancier	Dinsdag 21 april 12.00 uur (afhankelijk van detailplanning implementatie app)	VWS Input nodig van implementatieteam
Oplevering visual app tbv persco	Dinsdag 21 april 10.00 uur	Roorda

avond		
Conceptpresentatie kernteam NKC	Woe 22 april 12.30 uur	VWS/NKC
Finetuning concept n.a.v. feedback NKC	Woe 22 april na 14.00 uur	Bureaus
Productie	Do 23 – vr 24 – za 25 april	Bureaus
Test middelen	Za 25 april middag/avond/nacht	DPC
Bespreken testresultaten	Zo 26 april - ochtend	All
Finetuning middelen n.a.v. test	Zo 26 april - na overleg	Roorda
Presenteren middelen in NKC	Ma 27 april	NKC
Presentatie campagnemiddelen MCCB	Di 28 april	5.1.2e
Afwerking en oplevering middelen (incl. grading etc)	Di 28 / woe 29 april	Bureaus
Start campagneflight	Do 30 april	All

Bovenstaande planning betreft zowel creatie, media én PR. Detailplanning per discipline door bureaus op te leveren.

Behoefte vanuit overall scope & gezamenlijk doel:

Campagneteam en betrokken bureaus werken nog steeds toe naar opleverdatum app van 28 april. Er is een grote behoefte naar méér aansluiting op implementatieteam (voor inhoud) en specifiek een implementatieplanning.

Zodra met de lanceringsdatum app geschoven wordt wil het campagneteam hier direct over geïnformeerd worden.

Ook is er meer informatie nodig over de tweede app; de zelfmonitoring app. Ivm plek van de zelfmonitoring app binnen publiekscampagne.
Wie is aanspreekpunt?

9. Politieke mijlpalen parlementair

Maandag 20 april	Overleg OMT
Dinsdag 21 april	Hoorzitting TK MCCB gevolgd door PersCo
Woensdag 22 april	Technische briefing (5.1.2e 5.1.2e bij aanwezig en waarschijnlijk ook GGD) + commissie J&V en commissie VWS. Kamerdebat

10. Benodigde input voor campagneteam vanuit implementatieteam én andere disciplines

APP DEVELOPERS + IMPLEMENTATIE

- Uiteindelijke **definitieve werking** van de app (customer journey)
Functionaliteiten en benodigde handelingen voor de gebruiker (product: concrete handleiding)
- **Garantie** van veiligheid en privacy
- **Naamgeving + Look & Feel** van de app – benodigd voor campagne-ontwikkeling.
Is hierin een rol gevraagd van het reclamebureau?
- **Uitsluitel over de bluetooth (of andere) technologie die de tracing mogelijk maakt.** Welke handelingen zijn vereist van de gebruiker.
Standpunt + oplossing voor batterij-capaciteit.
- **Hoe ontvangt men een waarschuwing**, hoe ziet deze eruit? Als een melding a la NL alert? => van belang voor campagne-inhoud.
- **Input over mogelijkheden misbruik app**
- **Wanneer app beschikbaar in App store Apple & Android**

GGD + RIVM

- **Eigenaarschap App?** Rijksoverheid of GGD/RIVM?
- **Uitleg/input over handelingsperspectieven voor mogelijk besmette personen.**
Wat krijgen zij voor advies, nadat zij een waarschuwing krijgen via de app dat ze in de buurt van een besmet persoon zijn geweest? => van belang voor de campagne-inhoud
- **Update plannen voor testbeleid.** Gaat de capaciteit omhoog? Als we meer mensen kunnen traceren die risico hebben gelopen, kunnen we dan ook meer testen?
=> van belang voor de campagne-inhoud.
- **Opheldering + besluit over benodigd bereik van de app** om effectief te zijn. Hoeveel procent van de bevolking moet de app downloaden + gebruiken om een rol te kunnen spelen in het daadwerkelijk verminderen van het aantal besmettingen?
=> van belang voor de doelstellingen van de campagne en de media-inzet.
 - o GGD spreekt over een doelstelling waarbij de app pas succesvol is als in geval van een besmetting 60% van de contacten van de geïnfecteerde persoon bereikt kunnen worden. Hoeveel % van de NLbevolking moet de app downloaden om dat te kunnen bereiken?
- **Standpunt over het gebruik van de app voor buitenlanders** die hier tijdelijk verblijven => van belang voor de campagne (doelgroep!) en mediakeuze.
- **Besluit over de minimale tijd en afstand** waarmee iemand in contact moet zijn geweest met een besmet persoon, om een waarschuwing te krijgen via de app dat je in de buurt van een besmet persoon bent geweest. Is dit 5 min en anderhalve meter? En hoe zit het met barrières op locaties die de app niet herkent. Hoe groot zal de foutmarge in waarschuwingen zijn.

DIVERS:

- **Bevestiging minimum leeftijd** voor het gebruik van de app. 16 jaar?
Hanteren we een bovengrens om vanuit communicatie een afgebakende mediadoelgroep te bepalen. En is deze kwantificeerbaar.

Bijlage 1: Werking app en relevante technische functionaliteiten in relatie tot communicatie

Bijlage 2: Publieke opinie

Bijlage 1:

Werking app en relevante technische functionaliteiten in relatie tot communicatie

De app is momenteel nog in ontwikkeling, maar in onderstaande visuals wordt de globale werking van de traceerapp (app 1) weergegeven:

De corona-app



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Bij een bevestigde corona-besmetting voert de GGD contactonderzoek uit. Er wordt dan nagegaan bij wie de besmette persoon in de buurt is geweest. Contactonderzoek wordt uitgevoerd om een beeld te krijgen van hoeveel andere mensen mogelijk besmet zijn geraakt en om deze mensen hierover te informeren.

Waarom een corona-app?

De corona-app versnelt het contactonderzoek bij een vastgestelde besmetting. Personen bij wie een besmetting is vastgesteld kunnen ervoor kiezen om andere app-gebruikers bij wie ze in de buurt zijn geweest op een anonieme manier te informeren. Deze app-gebruikers (die een bepaalde tijd in de buurt van een besmet persoon zijn geweest) ontvangen hier dan een melding over met instructies om verdere verspreiding te voorkomen.

Voor wie is de app bedoeld?

De app is bedoeld voor alle Nederlanders vanaf 16 jaar met een geschikt mobiel apparaat. Gebruik is vrijwillig en tijdelijk.

Hoe is mijn privacy gewaarborgd?

De app gebruikt geen persoonsgegevens of locatiegegevens en is volledig anoniem.

SAMEN STERK TEGEN CORONA



NB: Bovenstaande visual is ter informatie en inspiratie, maar **niet voor gebruik/publicatie**. De onderstaande visuals zijn meer geüpdatet en circuleren intern al.

Regulier contactonderzoek door de GGD



Contactonderzoek door de GGD ondersteund met een corona-app



Visualisatie van

de toepassing van apps in bron- en contactonderzoek

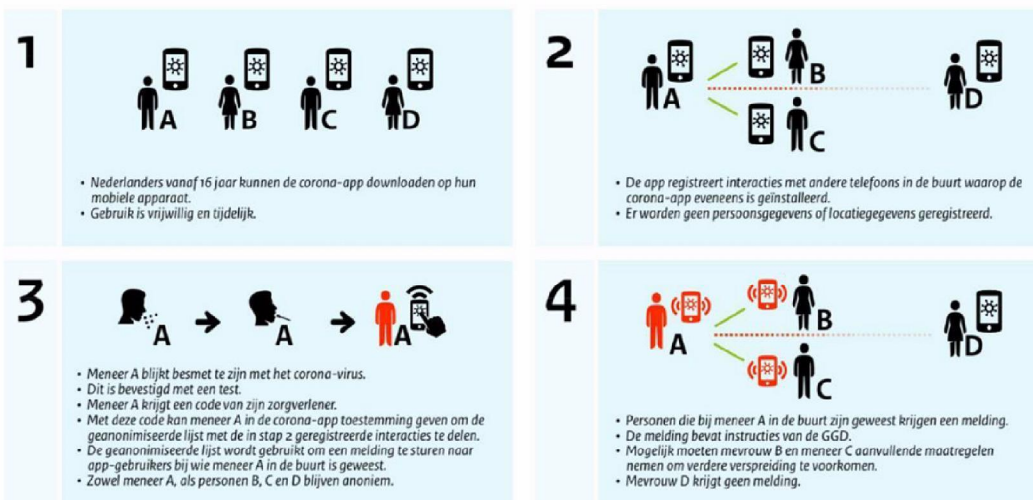
Hoe werkt de Corona-app?



Bij een bevestigde corona-besmetting voert de GGD contactonderzoek uit. Er wordt dan nagegaan bij wie de besmette persoon in de buurt is geweest. Contactonderzoek wordt uitgevoerd om een beeld te krijgen van hoeveel andere mensen mogelijk besmet zijn geraakt en om deze mensen hierover te informeren.

Waarom een corona-app?

De corona-app versnelt het contactonderzoek bij een vastgestelde besmetting. Personen bij wie een besmetting is vastgesteld kunnen ervoor kiezen om andere app-gebruikers bij wie ze in de buurt zijn geweest op een anonieme manier te informeren. Deze app-gebruikers (die een bepaalde tijd in de buurt van een besmet persoon zijn geweest) ontvangen hier dan een melding over met instructies om verdere verspreiding te voorkomen.



Praktijkvoorbeeld

Hieronder een fictief praktijkvoorbeeld van hoe de app kan werken in het geval van Annie en Klaas:

- Annie heeft de **TrackApp gedownload** vorige week, net als vele anderen
- Annie werd gestimuleerd om de app te downloaden dankzij de morele oproep van de Minister, maar ook omdat haar vrienden de app gebruiken
- Annie heeft de app constant aan staan zodat ze kan bijdragen aan de bestrijding van Covid19, omdat het virus maximaal moet worden gecontroleerd
- Annies contacten worden door de app vastgelegd volgens parameters die differentiëren tussen hoog en laag risico contacten
- Annie voelt zich vandaag niet lekker en gaat naar de huisarts
- Die laat **testen op corona**; de test is positief.
- Annie wordt benaderd om deel te nemen aan het reguliere contactonderzoek.
- Op dat moment geeft het lab/ huisarts haar een **code**
- Annie bepaalt zelf of ze met de code aan de slag gaat en meedoet aan het contactonderzoek.
- Als zij meedoet, voert zij de code in.
- Op dat moment worden haar uitgezonden **codes (anoniem) geüpload naar een server**
Moet het naar een centrale server? De metadata van appgebruik en contacten is beschikbaar voor RIVM en GGD. Is dit anoniem?
- Klaas heeft de app ook geïnstalleerd.
- Annie is in de buurt geweest van Klaas.
- De geïnstalleerde app van Klaas **controleert regelmatig de codelijst** op deze server en haalt die op.
- Het blijkt dat Klaas, ondanks dat ie niet weet dat het Annie was, haar wel een paar keer is tegengekomen.
- Op basis van een rekenformule krijgt Klaas nu **een signaal** dat hij mogelijk in contact is geweest met een positief getest persoon en dat **geadviseerd** wordt in thuisquarantaine te blijven. *Of testen? Dit advies is aanpasbaar, scenario's volgen einde 15-4. Deze berichten stelt GGD op.*
- Klaas downloadt de thuisrapportage app en kan zo **contact houden** en waarden doorgeven aan een medisch team om te kijken of hij klachten krijgt die gerelateerd zijn aan een Corona besmetting
- Op basis daarvan kan Klaas **verzocht worden om te testen (afhankelijk van strategie, testbeleid)**

Relevante technische voorwaarden die meegeven zijn aan de app-bouwers en die relevant zijn te verwerken in communicatie:

- 1) Terugleiding naar een persoon is onmogelijk (indien niet in de buurt geweest van COVID-19 persoon)
- 2) De app moet makkelijk en veilig te downloaden zijn oa via appstores
- 3) Minimaal is de App in het Nederlands EN Engels beschikbaar
- 4) De gebruiker kan de applicatie verwijderen en daarmee worden ook de gegevens van de telefoon verwijderd.

Bijlage 2:

Publieke opinie

In het land is uiteraard verdeeldheid over de app. Een deel van de bevolking, opiniemakers, en ook kamerleden spreken hun zorgen uit over de app.

Enkele voor- en nadelen van de Corona-app op een rij gebaseerd op publieke opinie:

Voordelen	Nadelen
<p>1. Ondersteuning GGD in bron- en contactonderzoek, waardoor 'intelligente lockdown' afgebouwd kan worden.</p> <p>Zie opmerking kernboodschap: niet zo direct in communicatie gebruiken.</p> <p>2. Draagt bij aan het recht op veiligheid en gezondheid, want als je weet waar 'brandhaard' zit kan virus beter bestreden worden</p> <p>3. Geeft gevoel van veiligheid en controle aan burgers</p>	<p>1. Onwenselijk dat de overheid een grote database kan gaan aanleggen waarin terug te vinden is wie waar geweest is en op welk moment</p> <p>2. Kan schijnveiligheid scheppen bij ineffectiviteit en onbetrouwbaarheid van de app</p> <p>3. Wanneer te weinig mensen deelnemen aan de app werkt het niet (60% ondergrens)</p> <p>4. Deelnemers moeten in zelfisolatie gaan als de app waarschuwt, onzekerheid dat mensen dit doen</p> <p>5. Placebo-effect: bluetooth signalen gaan door materiaal heen, terwijl buurman niet door schutting heen kan hoesten (levert vals alarm op) / Vals positieven: app weet ook niet of persoon zelf al voorzorgsmaatregelen heeft getroffen, bv. gebruik mondkapje</p> <p>6. Vals negatief: app herkent contactmoment niet, bv. wanneer besmet iemand aan deurklink heeft gezeten die jij daarna aanraakt</p> <p>7. Kan leiden tot stigmatisering en discriminatie van (mogelijk) geïnfecteerde personen</p> <p>8. Misbruik van de app: er heerst een behoefte in de samenleving om getest te worden. >> Hoe worden valse meldingen om getest te worden getraceerd?</p>