



Strategische debrief Corona-app

In samenwerking met BKB, Initiative, HvdM



tabula rasa

Inhoud

- Vraag aan de bureaus
- Kernboodschap
- Strategie
- Uitwerking in middelen, media en PR
- Inzichten uit desk research als basis voor strategie

Vraag aan de bureaus

Achtergrond

- VWS wil een traceer-app laten ontwikkelen, die
 - bron- en contactonderzoek van GGD ondersteunt
 - signaleert of een gebruiker in de buurt is geweest van een positief geteste coronapatiënt
 - gebruiker – na toestemming van de patiënt – hierover informeert en adviseert hoe te handelen
- Lanceerdatum is (nu nog) gepland op 28 april
- De app kan effectief zijn als 60% van de contacten van een besmet persoon de app gebruikt



Testen, traceren en thuis-rapporteren

- Naast de traceer-app, wordt ook een app ontwikkeld voor mensen die besmet (denken te) zijn, om contact te houden met de (huis)arts
- Voor beide apps geldt dat nog niet duidelijk is wat de app wel en niet doet, en hoe hij werkt. Dit hangt af van het winnende ontwerp. De communicatie moet hierop aangepast worden.

Vraag

- Ontwikkel een campagne rond de lancering van de traceer-app en de weken erna, die zoveel mogelijk mensen informeert over de app, hen overtuigt van het nut, en motiveert de app te downloaden en te gebruiken.

Doelstellingen

- Mensen kennen de app en weten dat hij ontwikkeld is om corona onder controle te krijgen
- Mensen vinden het belangrijk om hieraan bij te dragen
- Mensen zijn gemotiveerd de app te downloaden
- Mensen downloaden en gebruiken de app (bluetooth aan!)
- Mensen (oa ouders, werkgevers) stimuleren hun omgeving (ouderen, kinderen, werknemers) om de app te gebruiken en helpen bij installatie

Doelgroep

- Alle smartphonebezitters van 16 jaar en ouder

Specifieke aandacht voor bereiken van

- Jongeren
- Mensen die digitaal minder onderlegd zijn
- Laaggeletterden
- Niet-Nederlandstaligen
- Ouderen zonder smartphone
- Mensen met een beperking

Kernboodschap

Kernboodschap

- Help mee. Download en gebruik de Alleen-samen app om verdere verspreiding van het virus in te dammen, ook in jouw omgeving.

Als iemand besmet is met corona, brengt de GGD nauwkeurig in kaart met wie die persoon de afgelopen periode contact heeft gehad en geeft hen advies wat ze moeten doen. Dankzij de app is het mogelijk om mensen met wie een coronapatiënt in contact is geweest, direct een bericht te sturen met instructies. Dit scheelt veel tijd en remt het virus af waardoor minder mensen besmet raken. En dat is een noodzakelijke stap om de coronamaatregelen te verlichten. Zo komen we samen weer een stapje vooruit.

Gebruik van de app is vrijwillig. Je hoeft geen persoonlijke gegevens in te voeren. Ook niet als je corona hebt. Alleen samen krijgen we corona onder controle.

Strategie

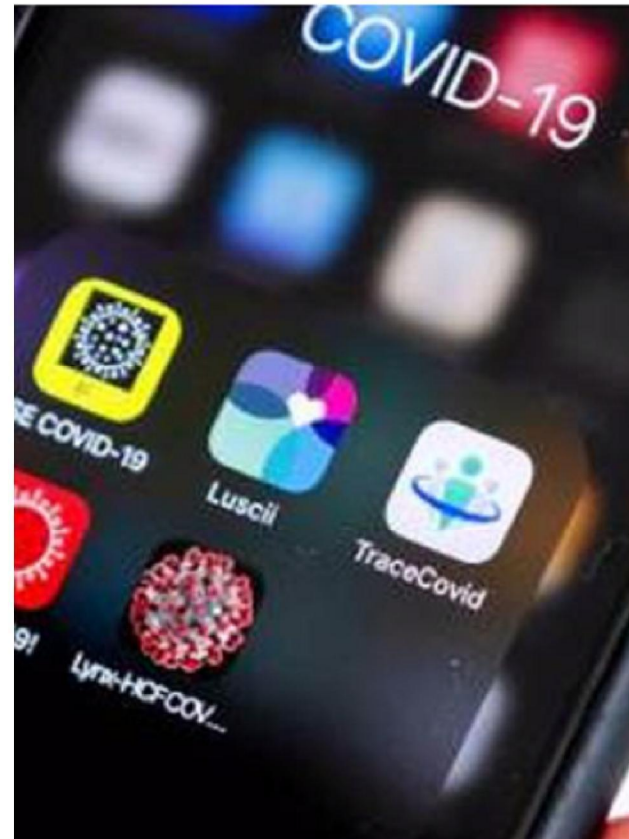
Strategische pijlers

Deze deelcampagne bouwt voort op de pijlers van de overall strategie voor Alleen-samen:

1. Goed voorbeeld doet goed volgen
2. Nut maatregelen versterken
3. Saamhorigheidsgevoel versterken
4. Begrip tonen

Toegevoegd:

5. Zo makkelijk mogelijk maken (faciliteren)



Afbakening doelgroep



- We richten ons in de campagne primair op de mensen die positief staan tegenover het installeren van een app, en de groep die twijfelt.
 - Doel is om in eerste instantie de grootste groep (positief) te stimuleren de app te downloaden
 - De sceptici te motiveren de app een kans te geven (en op te schuiven naar 'positief onder voorwaarden')
 - Voorkomen dat de groep sceptici en uitgesproken negatieven verder groeit
 - Via PR en inzet experts en voor de doelgroep acceptabele rolmodellen

1. Goed voorbeeld doet goed volgen

- Fase 0 (draagvlak voor app vergroten)
 - Via PR
- Fase 1 (lancering)
 - Laten zien dat iedereen de app kan installeren
 - Zelf of met hulp
 - Diversiteit in voorbeelden belangrijk
- Fase 2 (gebruiksfase)
 - sociale invloed benutten als veel mensen de app gebruiken (kan ook lokaal)
 - laten zien dat hij werkt

'60 procent van Nederlanders ziet heil in corona-apps'

8 april • 8 april ANP • Binnenland



'60 procent van Nederlanders ziet heil in corona-apps' ANP

Direct dit artikel delen:



Zo'n 60 procent van de Nederlanders vindt de 'corona-apps', die dinsdag door het kabinet werden voorgesteld, een goed idee. Dat blijkt uit een rondvraag onder bijna 22.000 leden van het EenVandaag Opiniepanel. Wel zegt 53 procent dat de app op vrijwillige basis moet worden geïnstalleerd en dat de overheid deze dus niet mag verplichten.

Zorgminister Hugo de Jonge kondigde dinsdag aan dat het kabinet onderzoekt hoe nieuwe technologie het testbeleid omtrent het coronavirus kan ondersteunen. Een van de apps geeft een seintje als iemand in de buurt is geweest van een met corona besmet persoon. Die wordt dan opgeroepen uit voorzorg thuis te blijven en via een tweede app contact te houden met een dokter. Deze apps kunnen daardoor het contactonderzoek van de GGD's overnemen.

2. Nut maatregelen versterken

- Toelichten waarom gebruik app belangrijk is.
 - Zie kernboodschap
 - Uitleg hoe de app werkt en bijdraagt aan vertraging verspreiding coronavirus
- Hou het simpel
 - Meeste mensen willen zich hier niet in verdiepen, maar wel gevoel hebben dat het zinvol is
 - Heldere instructies van GGD in app (na contact met patiënt) die niet onnodig angst oproept
- Wees transparant over proces en effecten
 - Wie meer wil weten moet die informatie makkelijk kunnen vinden
- Belangrijk om te benadrukken dat app naast de coronamaatregelen komt: blijf thuis, houdt afstand en was je handen. (vals gevoel van veiligheid voorkomen)

Weerstand tegen en vragen over app serieus nemen

Er zijn veel kritische geluiden over de app in de media. Verschillende soorten weerstand speelt hier:

- Angst voor schending privacy en beperken vrijheid (reactance)
- Sceptisch of app bijdraagt aan oplossing (scepticism)
- Idee dat jouw bijdrage toch niet van belang is (inertia)

- Weerstand verminderen door:
 - Garanties bieden: gebruik app is vrijwillig, niet tot persoon herleidbaar. **[NB Dit moet wel waar zijn!]**
 - Laten zien hoe app bijdraagt aan vertragen verspreiding en GGD helpt bij bron- en contactonderzoek
 - Onafhankelijke experts aan het woord laten (mogen ook kritisch zijn, maar wel constructief)
 - Ervaringsverhalen zodra die er zijn (bv patiënt die blij is dat contacten zo snel geïnformeerd konden worden zodat onnodige verspreiding voorkomen kan worden)
 - Het zo makkelijk mogelijk maken om app te installeren en gebruiken (kleine moeite)
 - Q&A

3. Saamhorigheidsgevoel versterken

- Het saamhorigheidsgevoel is sterk; mensen willen graag iets bijdragen om anderen te helpen.
- Daar doen we een beroep op: help mee, installeer de app en draag je steentje bij.
- Help anderen om de app te installeren
- Alleen samen krijgen we corona onder controle

5.1.2e

4. Begrip tonen

- Emoties erkennen. Serieus nemen dat mensen zich zorgen maken. En bemoedigen
 - Ook over consequenties bij gebruik van de app (wat als je melding krijgt dat je in buurt patiënt was? Kan angst vergroten)
 - Positief bekrachtigen gewenst gedrag: 'dank dat je je steentje bijdraagt'
- Perspectief bieden:
 - Tijdelijke maatregel
 - Draagt bij aan meer kennis over verspreiding virus die nodig is voor verlichting maatregelen
- *Self efficacy* vergroten (we maken installeren app zo makkelijk mogelijk)

5. Zo makkelijk mogelijk maken (faciliteren)

- Kleine moeite: het enige dat je hoeft te doen is de app 1x te installeren. (klopt dit?)
- Hoe eenvoudiger de app in gebruik te nemen is, hoe lager de drempel om dit te doen
 - Simpele instructievideo / -animatie
 - In meest gesproken talen (naast Nederlands en Engels)
 - Directe links naar downloaden app en instructievideo.
 - Evt NL Alert
- Praktische ondersteuning
 - Mensen aanmoedigen anderen te helpen
 - Via belangenorganisaties (bv ANBO, Seniorenweb, Corona Helpdesk voor Statushouders, Asielzoekers, Stichting Lezen en schrijven)
 - Via gemeenten
 - 0800- 1351 ook voor vragen over app (installatie, maar ook over zorgen rond de app)
 - Speciale teams bv bij supermarkten om bij installatie te helpen

Aandachtspunten specifieke doelgroepen

- Voor jongeren
 - Andere jongeren als rolmodel (ook influencers)
 - Ouders stimuleren dit met jongeren te bespreken

- Voor digitaal minder vaardigen, laaggeletterden (en veel andere mensen)
 - Hoe simpeler de instructie in de app, hoe minder ondersteuning nodig is
 - Check op tekst en beeld door Pharos of Stichting lezen en schrijven
 - Dit geldt ook voor de instructies die je krijgt als je in contact bent geweest met een coronapatiënt

Aandachtspunten specifieke doelgroepen

- Mensen met een beperking
 - Is de app geschikt voor mensen met een visuele en auditieve beperking?
 - Bereiken via belangenorganisaties die hulp op maat kunnen bieden
- Mensen zonder smartphone (overwegend 65+)
 - In PR kunnen we voorbeelden aandragen om deze mensen toch mee te laten doen.
 - Geef ouders/buren een oude smartphone in bruikleen

Uitwerking in middelen, media en PR

Gelaagde informatievoorziening

We adviseren drie lagen van informatievoorziening.

- Elke laag kan worden ingevuld met verschillende middelen die via verschillende kanalen kunnen worden verspreid. (Een mix van video, animatie, factsheet, advertentie etc. is dus mogelijk).
- Ook kan elke laag nog specifiek worden toegespitst op een doelgroep. Bijvoorbeeld laaggeletterden, minder digitaal vaardigen of niet-Nederland-sprekenden.
- PR kan aansluiten bij deze lagen met content en verhalen.

Drie lagen

1. Concreet en kort handelingsperspectief

- Download de app - Stel de app in - Help je omgeving om hetzelfde te doen.

2. Assistentie bij het downloaden en instellen van de app

- Handleiding met duidelijke stappen om de app op de juiste manier in te stellen. (Liefst ook in vormen die los van een mobiel te gebruiken zijn)
- Doorverwijzing naar praktische hulp (0800-nummer; organisaties die kunnen helpen bij installatie)

3. De werking van de app

- Hoe werkt de app? Wanneer krijg of stuur ik een melding? Wat is dan het handelingsperspectief?

Daarnaast richten we een onderlaag in, bestaande uit aanvullende informatie op de website. In ieder geval is dit een Q&A met antwoorden op veelgestelde of specifieke vragen.

Media en middenenmix (Initiative)

PR (HvdM)

Inzichten uit desk research als basis voor strategie

Redenen voor app-gebruik

- **De app vergemakkelijkt het werk van de GGD.** Onderzoek uit Oxford¹ laat zien dat virusspreiding té snel is om in te sluiten op basis van handmatig contacten van de besmette persoon te traceren.
- Door contacten van besmette personen sneller te traceren en te stimuleren uit voorzorg in quarantaine te gaan **vertraagt de verspreiding van het virus en worden levens gered** tot aan het moment dat een vaccine beschikbaar is¹.
- De app **helpt ons** uiteindelijk **maatregelen terug te kunnen schroeven** en geleidelijk uit de lockdown te komen².

¹ Ferretti et al., 2020

² 5.1.2e Erasmus MC

Met de app help je de ander, en jezelf

- **De app gebruik je voor anderen**

- Door eigen besmetting door te geven; of door na bericht in zelf-quarantaine te gaan.
- *Prosociale motieven* (doe het voor de community) leiden in de coronacrisis eerder tot preventieve maatregelen, dan eigenzuchtige motieven (doe het voor jezelf), of een combinatie (voor jezelf én de community).³

- **... maar ook voor jezelf**

- Laten zien dat je een steentje bijdraagt aan virusbestrijding
- Bescherming van je omgeving zorgt indirect voor bescherming van jezelf

Eigenbelang vs. collectief belang, een sociaal dilemma

- **Afweging tussen eigenbelang**
 - Angst voor opgeven van ervaren privacy/vrijheid met gebruik van traceerapp en delen van contactinformatie (hoe groot de garanties ook zijn).
 - Moeite doen om een app te installeren en gebruiken (vooral bij twijfel aan effectiviteit)
 - Niet aan zelf-opoffering willen doen en in zelf-quarantaine gaan bij mogelijk besmettingsgevaar
- **... en belang van het collectief**⁴
 - Bescherming van anderen (vooral kwetsbaren) om je heen
 - Verspreiding van de ziekte tegengaan
- **... creëert een sociaal dilemma.**⁵
 - Ze hebben mij niet nodig om die 60-70% te halen. Zonder mij werkt het ook goed en profiteer ik ook.

⁴ 5.1.2e 2018
⁵ Van Bavel et al., 2020

Oplossing sociaal dilemma

- Versterk een **gezamenlijke identiteit** ⁶. Samen zitten we in hetzelfde schuitje en samen willen we eruit komen. Tap in op die *saamhorigheid* zodat collectief belang een eigenbelang wordt. Alleen samen krijgen we corona met de app onder controle.
 - *Gerespecteerde leiders* (politici, community leaders, experts, bekendheden, enz.) moeten *voorlopers* zijn en tonen zich 'one of us', waarbij hun appgebruik vertrouwen wekt. ⁷
 - Diversiteit belangrijk, zodat iedereen zich kan herkennen
- Bevorder **coöperatief gedrag** ⁷
 - Voorbeelden van juist gedrag laten zien (app downloaden, gebruiken)
 - Gebruik incentives
 - Positieve bekrachtiging ('dank je dat je een steentje bijdraagt')

⁶ 5.1.2e 2009
⁷ Van Bavel et al., 2020

Kanttekening: enkel opofferingsbereidheid als effectiviteit helder is

- De onzekerheid tijdens de coronacrisis ervoor dat mensen **minder geneigd zijn tot opofferingen** (bijv. privacy-risico nemen; en zelf in quarantaine gaan) als de directe effectiviteit van die opoffering niet helder is. ⁸
- **Voordelen van gebruik van de app moeten helder zijn** / zekerheid creëren (als effectiviteit niet gegarandeerd kan worden, dan iets anders)

Sociale beïnvloeding en experts om twijfelaars over de streep te trekken

- Iets meer dan de helft (50-60%) vindt de app een goed idee en wil deze gebruiken (**acceptatie**)
- Een aanzienlijk deel (ca. 20%) ziet niets in de app en wil deze niet gebruiken (**verwerping**)
- Het overige deel (20-30%) twijfelt en maakt zich zorgen over het nut van een app en privacy-kwesties (**non-commitment**)
 - *Kritische kijk* → inzet van experts en grondige informatie om ze te overtuigen
 - *Onderbuikgevoel* → sociale beïnvloeding door wat de anderen (in hun omgeving / de massa) doen.

Appgebruik verhoogt (positieve en negatieve) angst

- Meldingen van mogelijke besmetting door connectie met besmet persoon zorgt voor een toename in **angst om zelf besmet te worden**. Diverse consequenties:
 - *Hogere naleving van de maatregelen* ('functionele angst'), omdat het de ernst en nabijheid van het probleem benadrukt.⁹
 - *Toename van ervaren stress en onrust* wat zelfs blijkt te zorgen voor groei in aantal zelfmoorden (in Bangladesh en India)^{10, 11}
 - Grotere mate van *stigmatisering*, grotere *intolerantie* t.o.v. buitenstaanders, en *uitsluiting* (bijv. daklozen, mensen met psychische aandoening).¹²

⁹ 5.1.2e 2020
¹⁰ Goyal et al., 2020

Appgebruik creëert schijnveiligheid en misbruik ligt op de loer

- App kan **schijnveiligheid** creëren ¹³
 - Gebruik van de app kan vals vertrouwen geven dat andere maatregelen nu minder belangrijk zijn.
 - Bij weinig meldingen van besmettingen in de omgeving kan een persoon (wellicht foutief) tot de conclusie komen dat deze omgeving veilig is en de maatregelen minder nauw nemen.

- **Misbruik van app** ligt op de loer ¹⁴
 - Werkgevers die een 'groene code' eisen voor je naar kantoor mag, wat tegen vrijwilligheid ingaat
 - Tijdelijk uitzetten van de app, zodat niet zichtbaar is dat je in contact komt met besmette personen.

¹³ Epicenter.works (obv de Oostenrijkse Stopp Corona-app)

¹⁴ 5.1.2e tech en privacy

Lage kennis, onkunde, negatieve attitude, en bewezen effectiviteit als redenen om app niet te gebruiken.

- Of de app wordt gebruikt wordt bepaald door **kennis** over de app (wat doet deze wel en niet), de inschatting m.b.t. het **kunnen gebruiken** ervan (zelf-effectiviteit) en de **attitude** t.o.v. de app (wat vind ik ervan en wil ik hem gebruiken?)
- **Effectiviteit van de app is onbekend** en kan vooraf niet gegarandeerd worden:
 - Vereist *hoge dekkingsgraad* (minimaal 60%)
 - *Hoge mate van testen* (meer mensen die besmettingsgevaar lopen)
 - *Goodwill* van mensen om gegevens m.b.t. eigen besmetting te delen
 - *Zelfopoffering* van mensen om zichzelf in quarantaine te plaatsen (na ontvangen van besmettingsbericht van een ander).

Angst voor privacy-schending en wantrouwen t.a.v. de overheid

- **Angst voor privacy-schending** en wantrouwen t.a.v. de overheid, mede gevoed door **negatieve berichtgeving** in de media m.b.t. het proces: Experts hebben afstand genomen van de lijst van 7 apps. Belangrijkste adviezen van ruim 60 wetenschappers ¹⁵:
 - Wees transparant over de werking van de app en privacyinformatie (liefst kort en helder)
 - Bied garanties m.b.t. decentrale (lokale) data-opslag, waarborging anonimiteit, tijdelijkheid van de app, uiteindelijke verwijdering van alle data, autonomie van de gebruiker (vermijd dwang!), veiligheid van dataverzameling/dataversleuteling, enz.
 - Installeer een onafhankelijke instantie die toezicht houdt en kan dienen als klachtenbalie/vraagbaak, waarbij kritiek serieus wordt genomen
 - Toets de effectiviteit en betrouwbaarheid van de app, rapporteer dit, en trek verantwoorde conclusies
- **Wantrouwen t.a.v. de overheid** / conspiracy theories kan verminderd worden door het geluid te laten horen van betrouwbare experts, samen met lokale ondersteuning/initiatieven (en sociale beïnvloeding). ¹⁶

¹⁵

5.1.2e

¹⁶Van Bavel et al., 2020

Draagvlak behouden door doel app te benadrukken

- Wanneer **de ernst van de epidemie afneemt of stabiliseert** (zoals nu lijkt te gebeuren), dan **neemt de noodzaak / het draagvlak af** voor extra invasieve maatregelen (de app) ¹⁷
 - “Waarom is het nu nog nodig?” → om sneller uit de lockdown te komen

¹⁷ 5.1.2e 2014

www.tabularasa.nl

Anna Paulownastraat 107

2518 BD Den Haag

tabula rasa