

Belangrijkste inzichten uit doorlopend evaluatieonderzoek CoronaMelder en communicatie
21 januari 2021

Een nadere analyse van de gebruikers van de CoronaMelder¹¹ laat zien dat er verschillen zijn in de mate waarin diverse groepen in de bevolking de app gebruiken. Mensen tussen 55 en 64 jaar, mensen met een hoger inkomen en mensen met een opleiding in het hoger beroepsonderwijs (HBO) of wetenschappelijk onderwijs (WO) gebruiken de app het meest. Vooral onder de groep jongeren tussen 15 en 24 jaar en de groep mensen met alleen basisonderwijs of vmbo wordt CoronaMelder verhoudingsgewijs minder gebruikt. De komende periode wordt in de communicatie- en informatievoorziening over CoronaMelder daarom specifieke aandacht besteed aan deze groepen. (Tekst kamerbrief 12 januari 2021.)

Het evaluatieonderzoek geeft waardevolle inzichten en geeft richting aan de communicatiestrategie van de komende periode.

Jongeren (15-24 jaar) gebruiken CoronaMelder minder vaak.

- Tot eind 2020 liep een online campagne waarbij op jongeren gerichte uitgevers eigen concepten heeft ontwikkeld gericht op jongeren. Daarbij worden diverse media gebruikt, die een groot bereik kennen onder jongeren. (Effectmeting volgt nog.)
- Na een oproep vanuit de Community van CoronaMelder om mee te denken over de vraag hoe jongeren te bereiken, heeft en de Nederlandse Jeugd Raad (NJR) een serie Instagram interviews gemaakt over CoronaMelder. Gommers werd geïnterviewd over het belang van CoronaMelder en jonge mensen die hebben meegewerkt aan de app vertellen over de werking van CoronaMelder.
- Op scholen wordt CoronaMelder om praktische redenen vaak gepauzeerd. (Mobieltjes verplicht in een locker of verzamelbak.) Binnenkort is CoronaMelder voorzien van een pauzeknop. Die willen we bij scholen en scholieren onder de aandacht brengen. We zoeken aansluiting bij andere overheidscommunicatie over corona aan scholieren.

Mensen met een basisopleiding of vmbo-opleiding hebben CoronaMelder minder vaak gedownload

- De onderzoekers hebben aangegeven dat het een goede manier kan zijn om deze groep te bereiken op de plekken waar ze werken. Samen met de stichting Alliantie Digitaal Samenleven, voeren we in januari een dialoog-sessie met een aantal vertegenwoordigers van bedrijven en kijken we naar hoe we CoronaMelder op de werkvloer bespreekbaar kunnen maken.
- Omdat we het belangrijk vinden dat CoronaMelder toegankelijk is voor alle mensen, is ook een Steffi-module ontwikkeld over CoronaMelder. We zullen in onze uitingen (bijvoorbeeld op social media) ook vaker aandacht besteden aan deze module.

Nog niet alle misverstanden zijn weggenomen.

- De gebruikers van CoronaMelder hebben - zo blijkt uit het evaluatieonderzoek - een kennisvoorsprong ten opzichte van de niet gebruikers. Daarmee wordt duidelijk dat het nodig is om de boodschap te blijven herhalen. Het blijft nodig misverstanden te ontkrachten.

Twijfel over de effectiviteit is een barrière om CoronaMelder te downloaden

- Het is belangrijk om de twijfel weg te nemen. Dat kan door steeds te bewijzen dat CoronaMelder werkt. Bijvoorbeeld door op regelmatige basis aandacht te besteden aan de hoeveelheid downloads en het aantal mensen dat CoronaMelder heeft gebruikt om een melding te delen. Dit hebben we inmiddels gedaan door middel van persbriefing en regionale aanpak. Ook zoeken we naar persoonlijke verhalen van gebruikers die we kunnen delen.

Aanpak

1. In samenwerking met Stichting Alliantie Digitaal Samenleven kijken of we mensen kunnen bereiken op hun werk (via hun werkgever).
2. Aansluiten bij andere overheidscommunicatie over corona (bijvoorbeeld quarantaine) speciaal gericht op jongeren.
3. Onderzoeksresultaten besproken met bureaus (Roorda/HvdM/BKB/Tabularasa) en gevraagd naar 'mini-campagnes', kleine, korte interventies gebaseerd op bovenstaande inzichten.

Actuele onderwerpen en haakjes voor (regionale) media-aandacht en via social kanalen

- Januari - CoronaMelder werkt Europees (in grensgebieden onder de aandacht gebracht)
- Januari - CoronaMelder is effectief (in nationale en regionale media)
- Januari - 100.000 mensen hebben via de app laten weten dat ze besmet zijn
- Februari - Pauzeknop op de app (zet de app op pauze voor 2,4, 8 uur)
- Februari - Update oude IOS versie zodat 200.000 mensen toch een geschikte telefoon hebben