

Reactie vragen Begeleidingscommissie: Communicatie omtrent CoronaMelder
13 augustus 2020

Hieronder volgt een reactie op de aanvullende vragen die vanuit de Begeleidingscommissie gesteld zijn rondom de communicatie van de CoronaMelder.

1. Presymptomatisch en asymptomatisch testen nog niet in de boodschap verwerkt

Toen we voor het eerst te maken kregen met Corona was mogelijkheid om te testen schaars; dus niet voor iedereen met milde klachten, laat staan zonder klachten. Inmiddels is gecommuniceerd dat thans ook bij milde klachten testen gewenst is. Dit lijkt nog niet bij alle Nederlanders doorgedrongen. Het valt ons op dat in alle mediamomenten wordt benadrukt 'bij klachten, ga testen'. Echter, wat precies wordt bedoeld met klachten en wanneer deze aanleiding zouden moeten geven tot testen is niet eenduidig uitgelegd. De verwarring blijkt ook uit de huidige observaties dat velen het eerst nog even aankijken.

Bij live gang van de app gaan we nog verder. We gaan stellen dat je je in het geval van een notificatie per direct dient te melden voor een test, hopelijk al vóórdat je symptomen hebt en dan al dagen besmettelijk bent. Voorts zal in het algemeen (ook bij BCO) worden ingezet op risicopersonen (mensen die lange tijd in nauw contact zijn geweest met iemand die positief getest is) op het testen voordat of zonder dat je klachten hebt. Je kunt het virus namelijk wel verspreiden voordat je klachten hebt en wellicht ook zonder dat je ooit noemenswaardige klachten ontwikkelt. Dit betekent echt een andere boodschap dan tot nu toe. We zien dat nog niet terug in de communicatie. Hoe wordt dit verwerkt?

Antwoord:

De communicatieboodschap in de periode tot de lancering zal zich richten op de ontwikkeling van de app, het nut en de noodzaak hiervan en het wegnemen van misverstanden. Daarbij zal alleen gebruik worden gemaakt van een pers- en/of PR aanpak. De boodschap over het (zonder klachten) testen zal plaatsvinden in de app zelf en wordt niet breed bekend gemaakt in mediamomenten zoals de Begeleidingscommissie beschrijft. Bij het maken van de testafspraken kan vervolgens aangegeven worden dat het een app notificatie betreft. Dat dit afwijkt van het huidige testbeleid is bij eventuele vragen goed uit te leggen. Het betreft immers een test, gekoppeld aan de notificatie vanuit de CoronaMelder.

- De communicatie volgt besluitvorming. De minister heeft het voornemen aangekondigd om CoronaMelder vanaf 1 september te lanceren. Hierover is eind augustus nog een bespreking in de Tweede Kamer. Tot 1 september zal onze communicatie daarom beperkt zijn en zich niet zo zeer richten op de boodschap 'download de CoronaMelder', maar op de ontwikkeling en achtergronden van de app, de werking, het nut en de noodzaak ervan. Ook in middenkeuze is dat zichtbaar. Er is geen massamediale inzet van bijvoorbeeld radio en tv, maar er worden berichten aangeboden aan landelijke en regionale pers met de insteek zoals hierboven beschreven. Ook willen we zoveel mogelijk vertrouwen wekken door transparant te zijn over hoe we werken.

De boodschap in het geval van een notificatie tref je aan in de app. Er wordt antwoord gegeven op de vraag wat je kan doen. In de periode van de praktijktest, van 17 augustus tot 1 september is het advies in de app het volgende:

- Heb je geen klachten? Doe een coronatest en blijf thuis tot je de uitslag weet.
- Heb je (lichte)klachten die passen bij corona? Doe een coronatest en blijf thuis tot je de uitslag weet.
- Heb je ernstige klachten of zit je in een risicogroep? Bel je huisarts.

Verder vind je een overzicht van klachten die passen bij het coronavirus en informatie over de coronatest. Je kunt direct vanuit de app een afspraak maken voor een coronatest. Deze boodschap is gekoppeld aan het mogelijke risico op besmetting en alleen relevant op het moment van een notificatie in de app. Het advies is communicatie vanuit de app. We zullen deze boodschap niet verkondigen naar een groot publiek. Naar verwachting zal het aantal notificaties in de testperiode niet heel groot zijn. Er is geen onderscheid tussen een praktijktestregio of een gewone regio.

Bij het maken van een afspraak voor een test, geef je aan of er sprake is van een notificatie uit CoronaMelder. Als dat zo is, kan een afspraak gemaakt worden, ook als er geen klachten zijn. Er wordt een afspraak gemaakt voor zeven dagen na de ontmoeting waarover de melding ging. Dat is zo afgesproken voor de kanalen Coronatest.nl en de helpdesk 0800-1202.

- Het is goed mogelijk dat er door media wel aandacht wordt geschonken aan het feit dat je in deze periode getest kan worden ook zonder dat je klachten hebt, als je een notificatie uit de app hebt gekregen. Mocht dat het geval zijn, dan kunnen we goed uitleggen dat dit een test betreft, gekoppeld aan de notificatie uit de app.

2. Reëel scenario dat 17 augustus tot 1 september beeldbepalend zal zijn

De begeleidingscommissie ziet dat er fasering is aangebracht in de manier van communiceren. Vóór het live gaan van de app wordt er transparant en open gewerkt en gedeeld met pers en geïnteresseerden hoe de app wordt gebouwd en wordt omgegaan met bijvoorbeeld privacy-issues. Vanaf de live-gang op 1 september start een landelijke campagne. Deze fasering wordt ondersteund. De begeleidingscommissie heeft echter wel zorgen over de periode van 17 augustus tot 1 september. De app zal dan door iedereen te downloaden en gebruiken zijn. Echter de notificatie kan alleen opgevolgd worden bij inwonenden van testregio's. Bovendien zijn in deze versie van de app mogelijk een aantal belangrijke lay-out en tekstuele wijzigingen nog niet verwerkt. De begeleidingscommissie voorziet een scenario waarbij veel mensen met een voorbeeldrol of kritische journalisten de app al in deze twee weken gaan downloaden en uitproberen en hun visie hierop in/op (sociale) media zullen delen. De commissie voorziet dat het beeld van de app in deze twee weken in belangrijke mate bepaald wordt, en dat de landelijke campagne daarna, een eenmaal ontstaan beeld (positief dan wel negatief) nauwelijks kan herstellen. De commissie vraagt zich af wat de communicatieboodschap in deze belangrijke fase gaat zijn. De commissie heeft er geen vertrouwen in dat mensen hun oordeel uitstellen dan wel snel herzien als op 1 september de definitieve en als het goed is intussen verbeterde versie beschikbaar komt. De commissie vraagt zich af welke notificatie mensen krijgen in niet-test-regio's. Krijgen zij automatisch een bericht dat zij nog geen aanspraak kunnen maken op testen-zonder-klachten, of moeten zij zelf uitvinden of zij onder een testregio vallen en dat de ontvangen boodschap voor hen nog niet geldt? (Dit lijkt niet handig voor de beeldvorming).

Antwoord:

CoronaMelder werkt in de periode van 17 tot 1 september inderdaad ook in de niet-testregio's. Ook gebruikers uit de niet-test regio's kunnen een melding ontvangen en zich laten testen, ook zonder klachten. Echter volgen zij in dit geval nog de reguliere BCO methode: het bellen van contacten, in plaats van dat zij een notificatie aan anderen kunnen versturen via de app. Het design en de teksten in de app zullen na 1 september waar nodig nog aangepast worden. Dat we een periode gebruiken om de app in de praktijk te testen en te verbeteren, zal juist ook als positief in de beeldvorming worden opgepakt. En is in ieder geval goed uit te leggen.

- De werking van de app in de praktijktestperiode:

In de periode van 17 augustus tot 1 september kan je als inwoner van een testregio's CoronaMelder:

- downloaden en activeren,
- zelf een melding krijgen als je lang genoeg in de buurt bent geweest van iemand die later corona blijkt te hebben,
- en via de app samen met de GGD aan anderen laten weten dat je corona hebt.

Woon je niet in een testregio? Je kunt CoronaMelder dan:

- downloaden en activeren,
- zelf een melding krijgen van iemand uit de testregio's
- vanaf 1 september ook via de app aan anderen laten weten als je corona hebt.

- Als mensen een notificatie krijgen uit CoronaMelder, ongeacht hun woonplaats, kunnen zij een afspraak maken voor een test. Zij doen dat via de telefoon of via coronatest.nl. Zij kunnen aangeven dat zij een melding hebben gekregen van CoronaMelder en kunnen zich laten testen, ook als zij geen klachten hebben.

- Tot de landelijke invoering kunnen app-gebruikers buiten de testregio nog niet via de app aan anderen laten weten dat zij mogelijk besmet zijn. Voor hen geldt het reguliere BCO onderzoek.
- De versie van de app op 17 augustus is grotendeels 'af'. Er is veel gebruikersonderzoek gedaan en de app zal ook grotendeels hetzelfde blijven, ook na 1 september. Maar daar waar nodig, zullen aanpassingen gedaan worden. Dat zal ook onze uitleg zijn, in het geval journalisten en anderen kritisch zullen zijn in de media.