

Advies 24: Communicatie, toegankelijkheid en inclusiviteit
Begeleidingscommissie Digitale Ondersteuning Bestrijding Covid-19

26 juli 2021

Inleiding Begeleidingscommissie

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft een Begeleidingscommissie ingesteld die de Minister zal adviseren over digitale ondersteuning bij de bestrijding van Covid-19. De begeleidingscommissie brengt naast gevraagde adviezen ook ongevraagde adviezen uit.

Onderstaande betreft een advies over de communicatie van de CoronaMelder app als ook de toegankelijkheid en inclusiviteit van de gehele test- vaccineerketen. Over deze punten adviseert de commissie de volgende twee punten.

(1) Maak CoronaMelder veel zichtbaarder en breng deze onder de aandacht, niet alleen bij jongeren maar bij iedereen. Neem hierbij een voorbeeld aan het Verenigd Koninkrijk.

Het huidige beeld in Nederland toont een in zeer korte tijd enorm toegenomen aantal covid-19 besmettingen. Dit wordt o.a. teruggeleid naar allerlei evenementen en uitgaansgelegenheden waar uitbraken zijn ontstaan. De commissie is van mening dat juist op dit soort plekken de CoronaMelder app haar waarde had kunnen, en in de nabije toekomst zal blijven tonen als digitale aanvulling op het bron- en contactonderzoek van de GGD door meer mensen veel sneller te kunnen notificeren dat zij in contact zijn geweest met een besmet persoon.

Volgens de laatste cijfers is CoronaMelder op dd. 18 juli bijna 5,2 miljoen keer gedownload en telt de app 2,73 miljoen actieve gebruikers. In totaal hebben tot en met deze datum 190.228 mensen anderen gewaarschuwd via CoronaMelder en zijn er ook 204.092 testaanvragen gedaan waar een notificatie in de app aan vooraf ging¹. De commissie vindt dat CoronaMelder nog zichtbaarder moet worden voor de Nederlandse burger. Zoals ook in onze eerdere formele en informele advisering² al geconstateerd, moet met de overgang naar een “open samenleving” betere aanmoediging moet komen op de rol die CoronaMelder kan hebben om verspreiding van het SARS-CoV-2 virus te verminderen. Hierbij speelt o.a. de communicatie ook een grote rol.

De commissie is van mening dat er niet alleen passief maar juist ook pro-actief gecommuniceerd moet worden over de app. De CoronaMelder moet beter en meer onder de aandacht gebracht worden, niet alleen bij jongeren maar bij iedereen. Hierbij kan geleerd worden van de aanpak door de overheid in het Verenigd Koninkrijk. De zogenoemde NHS app, equivalent aan CoronaMelder, lijkt daar vollediger te zijn geïntegreerd in de COVID-bestrijding waarbij er in de eerste week van juli ruim een half miljoen mensen geïdentificeerd en gewaarschuwd zijn via deze app.

(2) Toegankelijkheid en inclusiviteit test- en vaccineerketen

De commissie adviseert om het testen en vaccineren als ook het gebruik van digitale middelen in deze gehele keten, zo toegankelijk en inclusief mogelijk te maken voor Nederlandse burgers. De commissie wil voorkomen dat de impact van het hierboven genoemde onderschat wordt, en benadrukken dat digitale middelen (zoals de CoronaMelder en CoronaCheck) nog steeds niet volledig toegankelijk en inclusief zijn.

De commissie adviseert hierover het volgende:

¹ Zie ook: <https://www.coronamelder.nl/nl/faq/40-onderzoek-hoe-weten-we-of-coronamelder-helpt-tegen-corona/>

² Advies 18, Begeleidingscommissie DOBC: “Regie van CoronaMelder: Juist nu!” (19 maart 2021)
Advies 21, Begeleidingscommissie DOBC: “Kosten-baten paramaters gebruik CoronaMelder” (7 juni 2021)
Evaluatie CoronaMelder: een overzicht na 9 maanden. Ebbers, Hooft, van der Laan, Metting. (28 mei 2021) De Begeleidingscommissie heeft hierop ook meegelezen en waar gevraagd onderzoekers van duiding voorzien.

- Zorg dat bestaande en nog te ontwikkelen digitale toepassingen in de gehele keten van testen tot deelname aan evenementen en toegang tot reizen volledig toegankelijk, gebruiksvriendelijk en begrijpelijk is voor iedereen in Nederland. Digitale toepassingen dienen te voldoen aan het Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid³. Denk hierbij bijv. ook aan de CoronaCheck app, maar ook aan www.testenvoortoeegang.nl.
- Betrek te allen tijde gebruikers (zoals ook ervaringsdeskundigen met een beperking, ouderen en laaggeletterden) bij (door)ontwikkeling van digitale toepassingen en voer begrijpelijkheidstesten en gebruikerstesten uit met diverse doelgroepen vanaf de start van ontwikkeling en gedurende de totstandkoming van digitale middelen in de gehele keten van testen, deelname aan evenementen, toegang tot reizen, en vaccineren.
- Zorg ervoor daarnaast dat er altijd analoge opties en routes beschikbaar zijn. Naast digitale middelen gaat het hierbij tevens om schriftelijke en telefonische opties, als mogelijk ook een loketfunctie voor mensen die bijvoorbeeld geen smartphone en/of DigiD hebben.
- Zorg er voor dat alle informatie toegankelijk en begrijpelijk is voor zoveel mogelijk mensen. Dit betekent dat deze ook beschikbaar moet zijn in begrijpelijke taal waarbij bijvoorbeeld ondersteuning is met illustraties en pictogrammen of waar animaties ondertiteld zijn en informatie ook in Nederlandse Gebarentaal beschikbaar is.
- Bespoedig het direct delen van contacten (sleutels) in de CoronaMelder app, zonder tussenkomst van de GGD. Juist nu de GGD zich focust op bron- en contactonderzoek is de CoronaMelder van belang voor tijdige contact opsporing.

³ Zie hiervoor: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>