

# UNIVERSITEIT TWENTE.

## COVID-19 EN DE “INTELLIGENTE LOCKDOWN” IN DE OGEN VAN DE BURGERS: DEEL 3

Meningen over de corona-app

# COLOFON

## UITGAVE

Twente Universiteit  
Postbus 217  
7500 AE Enschede

## DATUM

oktober 2020

## AUTEURS

Dominika Proszowska  
Giedo Jansen  
Peter de Vries

## COPYRIGHT

© Universiteit Twente, Nederland.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Universiteit Twente.

# INHOUDSOPGAVE

<b>Over dit onderzoek</b>	<b>4</b>
Over deze studie	4
De context	4
In dit rapport	4
Gegevens	5
Financiering	5
<b>Belangrijkste bevindingen (juli 2020)</b>	<b>6</b>
<b>Executive summary in English</b>	<b>7</b>
<b>1 Kennis over de corona-app en gebruiksintentie</b>	<b>9</b>
1.1 Wat weten mensen over de corona-app?	9
1.2 Vinden mensen de corona-app belangrijk?	12
1.3 Zijn mensen van plan de corona-app te gebruiken?	13
<b>2 De corona-app: opvattingen over risico's en voordelen</b>	<b>14</b>
2.1 Voordelen van de corona app	14
2.2 Risico's met betrekking tot de corona-app	16
<b>3 Vertrouwen in de overheid met betrekking tot de corona-app</b>	<b>21</b>
<b>4 De bereidheid om gegevens te delen</b>	<b>23</b>
<b>5 Invloed van risico's en voordelen op de bereidheid de corona-app te gebruiken</b>	<b>26</b>
<b>In het volgende verslag</b>	<b>28</b>

# OVER DIT ONDERZOEK

## Over deze studie

De COVID-19-pandemie heeft de volksgezondheid in Nederland op ongekende schaal getroffen. Naast verschillende "intelligente lockdown"-maatregelen, onderzoekt de Nederlandse regering andere manieren om de verspreiding van het virus bestrijden en te beheersen. In het bijzonder heeft de regering besloten een zogenaamde "corona-app" te ontwikkelen. De app zou het mogelijk maken om mensen te waarschuwen die in contact zijn geweest met een positief getest persoon. Maar zoals bij veel andere anti-coronamaatregelen hangt het succes van de corona-app grotendeels af van de vrijwillige bereidheid van mensen om deze te gebruiken. Daarom is het belangrijk om te onderzoeken wat mensen weten en denken over de corona-app.

In deze studie onderzoeken we de opvattingen van mensen over de corona-app evenals factoren die invloed kunnen hebben op de beslissing van mensen om deze te installeren en te gebruiken. We kijken naar de feitelijke kennis over de app en inventariseren welke voor- en nadelen mensen zien aan het gebruik van de app. De veronderstelde nadelen richten zich met name op zorgen met betrekking tot privacy en veilige opslag van persoonlijke gegevens. Door resultaten van verschillende sociaal-demografische groepen (bijv. naar leeftijd en opleidingsniveau) te vergelijken, beantwoorden we de vraag wie het meest – en minst - bereid is de corona-app te gebruiken, en waarom?

## De context

De gepresenteerde gegevens zijn verzameld tussen 16 en 23 juli 2020, kort nadat de overheid specificaties van de nieuwe corona-app (CoronaMelder) bekendmaakte, maar voordat deze officieel publiek werd vrijgegeven. Een geavanceerde pilot-versie van deze app werd in juni-juli getest in de regio Twente. De CoronaMelder is sinds 10 oktober voor heel Nederland beschikbaar.

Kort voor het onderzoek kondigde de Nederlandse overheid ook een aantal versoepelingen van de lockdown-maatregelen af. Tot en met 30 juni 2020 registreerde de Nederlandse overheid 50.273 mensen die positief testten op COVID-19, 11.877 mensen die in het ziekenhuis waren opgenomen en 6.113 doden in verband met een COVID-19-infectie<sup>1</sup>.

## In dit rapport

In hoofdstuk 1 wordt er gekeken hoe uitgebreid de kennis is over de corona-app in juli 2020, na de eerste pilot lancering in Twente en voor de geplande landelijke lancering. We kijken in dit hoofdstuk naar hoeveel respondenten weten over de app, of ze van plan zijn om deze te gebruiken en in hoeverre ze denken dat andere mensen de app zullen gaan gebruiken. Verder wordt er nagegaan of de gebruiksintentie verschilt tussen verschillende leeftijdsgroepen en opleidingsniveaus. Hoofdstuk 2 analyseert de houdingen ten opzichte van de voor- en nadelen van de app – onder de Nederlandse bevolking in het geheel maar ook onder verschillende demografische groepen. Hoofdstuk 3 onderzoekt in hoeverre burgers de overheid vertrouwen in

---

<sup>1</sup> Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (2020). Epidemiologische situatie COVID-19 in Nederland - RIVM 30-06-2020, <https://www.rivm.nl/documenten/epidemiologische-situatie-covid-19-in-nederland-30-juni-2020>.

relatie tot de app: dwz. of men de overheid vertrouwt met het verzamelen, opslaan, verwerken en hergebruiken van (potentieel privacygevoelige) gegevens.

Deze bijdrage is het derde rapport van een reeks waarin in de eerste maanden de impact van de COVID-19 pandemie en de bijbehorende beleidsmaatregelen op de Nederlandse burgers worden onderzocht. In de eerste bijdrage werd er gekeken naar de opvattingen van burgers over hun beleving van de eerste weken van de COVID-19 crisis en over de gevolgen voor hun leven, gezondheid en vertrouwen in informatiebronnen. De tweede bijdrage onderzocht hoe burgers de reactie van de (nationale en lokale) overheid op de pandemie ervaren en of deze opvattingen verschillen tussen burgers van verschillende sociaaleconomische achtergronden en naar de nabijheid van het virus in hun directe omgeving. Dit derde rapport richt zich op de percepties en meningen van mensen over de zogenaamde corona-app, kort nadat de regering aankondigde deze te ontwikkelen om de verspreiding van de COVID-19 tegen te gaan.

## **Gegevens**

De gepresenteerde gegevens zijn afkomstig van een onderzoek dat op 16-23 juli 2020 in Nederland is uitgevoerd. De online vragenlijst is door I&O Research verspreid onder een representatieve steekproef van de Nederlandse volwassen bevolking van 18 jaar en ouder. De steekproef is representatief met betrekking tot populatiekenmerken, zoals geslacht, leeftijd (3 groepen), opleiding (3 categorieën) en geografische spreiding (4 Nielsen-regio's). De responsgroep bestaat uit 1.675 respondenten.

Bij onderzoek is er sprake van een betrouwbaarheidsinterval en onnauwkeurigheidsmarges. In dit onderzoek gaan we uit van een betrouwbaarheid van 95 procent. Alle gerapporteerde resultaten (verschil in gemiddelden, correlaties enz.) zijn statistisch significant op  $p < .05$ , tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

## **Financiering**

Dit project is bekostigd door: de vakgroep Public Administration (Bestuurskunde) van Twente Universiteit, het BMS COVID19 fonds van de Faculteit Behavioural, Management and Social Sciences en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

## BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN (JULI 2020)

- Het overgrote deel van de Nederlandse bevolking had in juli 2020 al eens gehoord van de door de overheid ontwikkelde corona-app. Toch gaf slechts 41% van de respondenten aan de corona-app te willen gebruiken. Een vergelijkbare of zelfs grotere groep van 47% gaf aan de corona-app (zeer) waarschijnlijk niet te gaan gebruiken;
- Nederlanders zijn ook pessimistisch over het gebruik van de corona-app door anderen. Slechts 26% van de ondervraagde Nederlanders dacht dat de meeste mensen in Nederland de app zouden gaan gebruiken. Daarentegen zei 58% dat dit (zeer) waarschijnlijk niet het geval zou zijn;
- De drie meest genoemde voordelen van de corona-app waren dat het zou helpen bij de bestrijding van *deze* en *toekomstige* pandemieën en dat de app zal helpen om kwetsbare groepen te beschermen;
- Meer dan de helft van de Nederlanders maakt zich (redelijk/erg veel) zorgen over de mogelijke privacy-kwesties gerelateerd aan de door de corona-app verzamelde gegevens; ze zijn ook bang dat mensen door een vals gevoel van veiligheid minder voorzichtig worden en dat anderen zichzelf niet naar waarheid als corona-positief melden in de app;
- Onder de verschillende leeftijdsgroepen waren mensen van 31-49 jaar het meest bezorgd en het meest sceptisch over de voordelen van de corona-app; 65-plussers waren steevast het meest positief en optimistisch over de app;
- Hetzelfde patroon was ook zichtbaar als het gaat om het vertrouwen in de overheid met betrekking tot de ontwikkeling en beheer van de corona-app – mensen van 31-49 jaar waren minder geneigd om vertrouwen te hebben in de overheid dan de 65-plussers;
- De intentie om de corona-app te gebruiken hangt het meest nauw samen met de gepercipieerde voordelen van de app: hoe groter de veronderstelde voordelen van de app, hoe groter de kans is dat men deze gaat installeren en gebruiken. Evenzo hangt de intentie samen met vertrouwen in de overheid (d.w.z., hoe meer vertrouwen, hoe groter de gebruiksintentie), de inschatting van risico's van de corona-app (hoe lager dit risico, hoe groter de gebruiksintentie), en de inschatting van het gebruik door anderen (mensen zijn vaker geneigd te app te gebruiken als ze denken dat anderen dit ook doen). De laatste twee verbanden zijn echter zwakker.

# EXECUTIVE SUMMARY IN ENGLISH

## About this study

The COVID-19 pandemic has affected public health in the Netherlands on an unprecedented scale. Besides implementation of its "intelligent lockdown", the Dutch government has been investigating other measures which could help to control and contain the virus spread. Among others, the government has decided to develop a "corona app". This smartphone app would allow to alarm people who have been in direct contact with a person positively tested for the coronavirus. Those who received a notification could self-quarantine and observe for infection symptoms. However, as with many other anti-corona measures, the success of the corona app depends largely on people's voluntary willingness to use it. This is why it is important to explore what people know and think about the corona app.

In this study, we explore public perceptions of the corona app as well as other factors that may influence whether the app is installed and widely used. We test people's factual knowledge of the app and ask about its potential risks and benefits. For example, we ask about people's concerns regarding privacy and protection of personal health data. By comparing results from different socio-demographic groups (e.g. with respect to their age and education level), we aim to shed more light on who is the most (and the least) willing to use the corona app, and why?

## The context

The survey data were collected in mid-July 2020 by I&O Research (1,675 respondents, sample representative of the Dutch adult population). The study was fielded shortly after the Dutch government announced specifications of its new corona app – CoronaMelder, but before the app became officially released to a general public. The app's pilot version was tested in the Twente region in June-July. The CoronaMelder has been available throughout the Netherlands since October 10, 2020.

Shortly before we fielded our survey the Dutch government announced relaxation of a number of the lockdown measures. Since the beginning of March and until the end of June 2020, the Netherlands registered 50,273 people tested positively for COVID-19; 11,877 hospitalized corona-patients and 6,113 deaths related to the COVID-19 infection.

## Key findings (as of mid-July 2020)

- As of July 2020, the vast majority of the Dutch population had already heard of the corona app being developed by the government. However, only 41% respondents declared their intention to use it. Slightly larger group of 47% respondents indicated that they were (very) unlikely to use the corona app;
- The Dutch were also pessimistic about the app's widespread use. Only 26% of those surveyed thought that most people in the Netherlands would use the corona app. In contrast, 58% said this would (very) likely not be the case;
- The three most emphasized benefits of the corona app were its contribution to combating *this* and *future* pandemics and to protecting vulnerable groups in society;

- More than half of the Dutch were (fairly/very much) concerned about the privacy and security of personal health data collected by the app; they also feared that a false sense of security provided by the app would lead to more carefree behaviors and that other people would not truthfully report themselves as corona-positive;
- Across different age groups, those 31-49 years old tended to be the most concerned about the risks and the most skeptical about the benefits of the corona app; respondents over 65 tended to be the most positive and optimistic about the app;
- The same pattern was evident regarding trust in government with respect to development and management of the corona app: people aged 31-49 were less likely to trust the government than those over 65;
- The intention to use the corona app is most closely related to the perceived benefits of the app: the greater the perceived benefits of the app, the more likely it is that one would install and use it. Also, the intention to use the app is related to trust in government (i.e., the more trust, the greater the intent to use), the risk assessment of the corona app (the lower this risk, the greater the intent to use), and estimation of how many people would use the app (people are more likely to use the app if they think others do too). However, it is important to emphasize that the last two relationships (risk assessment and the usage estimate) are weaker than others.



# 1 KENNIS OVER DE CORONA-APP EN GEBRUIKSINTENTIE

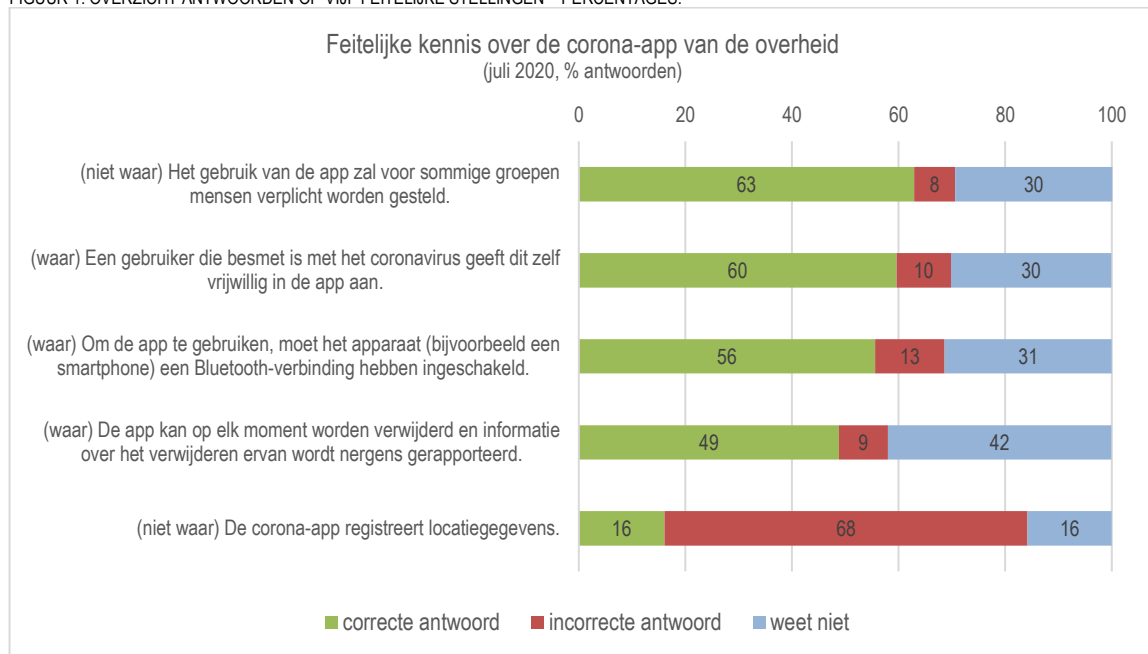
## 1.1 Wat weten mensen over de corona-app?

Op het moment van de dataverzameling (juli 2020), gaf 97% van de respondenten aan gehoord te hebben dat de overheid een corona-app ontwikkelt. Echter, de feitelijke kennis over het corona-app project (volgens officiële communicatie van de overheid tot dan toe) varieerde sterk tussen de respondenten. We hebben respondenten vijf feitelijke stellingen over de functies van de app voorgelegd waarbij ze moesten aangeven of deze waar of niet waar zijn. In figuur 1 geven we het percentage respondenten weer dat deze stellingen correct heeft beantwoord.

Drie van de vijf stellingen werden door meer dan de helft van de respondenten correct beantwoord. Dit betreffen met name stellingen over **het gebruik** van de app, namelijk: “Het gebruik van de app zal voor sommige groepen mensen verplicht worden gesteld” (*niet waar*, 63% correct), “Een gebruiker die besmet is met het coronavirus geeft dit zelf vrijwillig in de app aan” (*waar*, 60% correct) en “Om de app te gebruiken, moet het apparaat (bijvoorbeeld een smartphone) een Bluetooth-verbinding hebben ingeschakeld” (*waar*, 56% correct). Eventueel gebrek aan kennis over de corona-app blijkt bij deze stellingen niet zozeer uit het aandeel mensen dat een incorrect antwoord geeft (ongeveer 10%), maar vaker uit het aandeel mensen dat kiest voor de optie “weet ik niet” (ongeveer 30%).

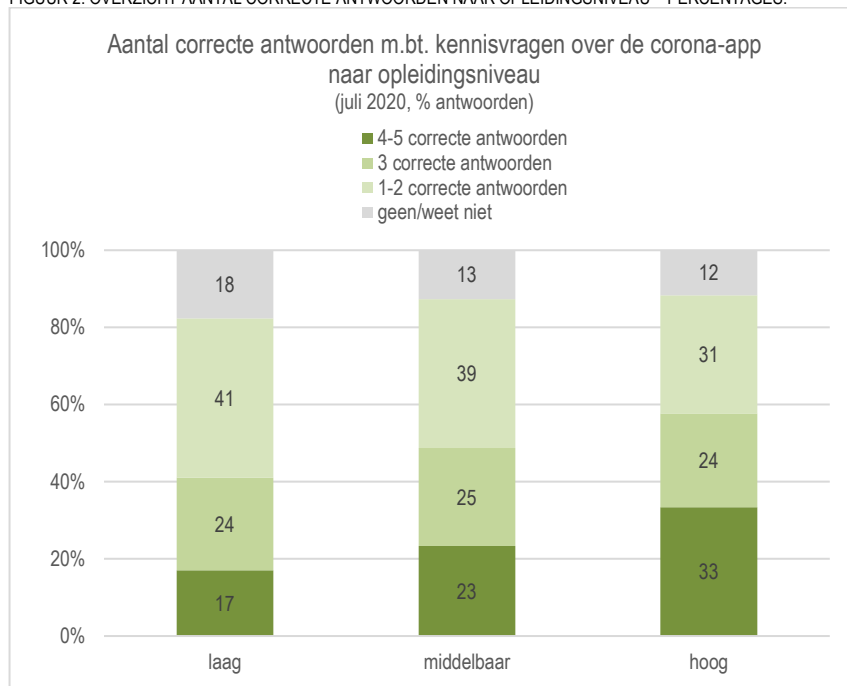
De overige twee items gaan over de **opslag van gegevens**. Hierover bestaat meer onduidelijkheid onder respondenten. De stelling “De app kan op elk moment worden verwijderd en informatie over het verwijderen ervan wordt nergens gerapporteerd” (*waar*, 49% correct) wordt door (minder dan) de helft van de respondenten juist beantwoord. Tevens geeft 42 procent aan het antwoord niet te weten. En met name over het registreren van locatiegegevens bestaan veel misvattingen. De meerderheid van de respondenten (68%) is in de veronderstelling dat de app locatiegegevens registreert (*niet waar*, 16% correct). Opmerkelijk is dat bij deze stelling aanzienlijk minder vaak “weet ik niet” werd geantwoord in vergelijking met de andere stellingen (slechts 16%), wat betekent dat een overgrote meerderheid van de respondenten ten tijde van de dataverzameling onjuist geïnformeerd was over deze functie van de app.

FIGUUR 1. OVERZICHT ANTWOORDEN OP VIJF FEITELIJKE STELLINGEN – PERCENTAGES.



Vervolgens zijn we nagegaan in hoeverre kennis over de corona-app verband houdt met leeftijd en opleidingsniveau. Het is relevant om te weten of informatie hierover verschillende groepen in de samenleving in gelijke mate bereikt. Aanvullende analyses laten echter zien dat de mate waarin de kennisvragen correct worden beantwoord niet samenhangt met leeftijd (dwz., verschillen in gemiddelden tussen leeftijdsgroepen waren niet statistisch significant). Wél vinden we dat de feitelijke kennis over de corona-app samenhangt met opleidingsniveau. Figuur 2 laat zien dat hoogopgeleiden eerder dan de laagopgeleiden de stellingen correct beantwoorden. Bijvoorbeeld 33% van de respondenten met een hoog opleidingsniveau beantwoorden 4 of 5 stellingen correct. Bij de respondenten met een laag opleidingsniveau daarentegen was dit 17%. Toch laat deze figuur zien dat ook onder hoog opgeleiden nog behoorlijk veel onduidelijkheid bestaat over de functies van de corona-app.

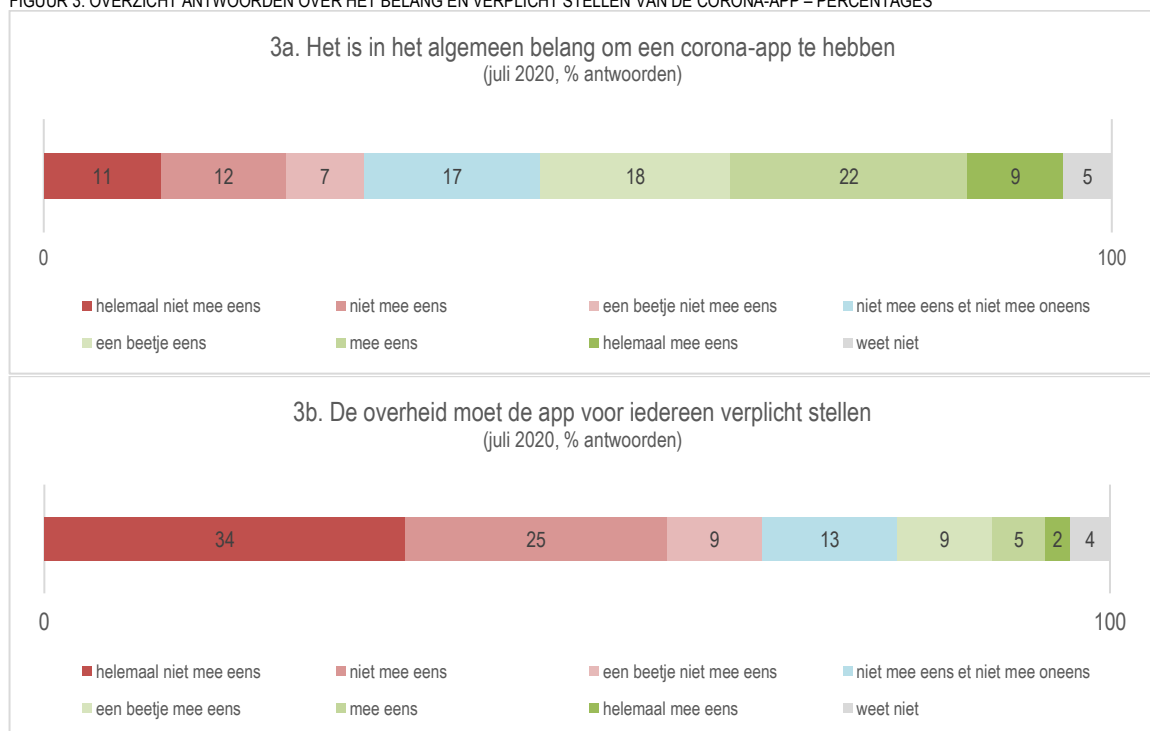
FIGUUR 2. OVERZICHT AANTAL CORRECTE ANTWOORDEN NAAR OPLEIDINGSNIVEAU – PERCENTAGES.



## 1.2 Vinden mensen de corona-app belangrijk?

De overheid presenteert de corona-app als een belangrijk hulpmiddel bij de bestrijding van het coronavirus. De campagne omtrent CoronaMelder richt zich hierbij nadrukkelijk op het algemeen belang (“Zo beschermen we elkaar”)<sup>2</sup>. We hebben daarom gekeken naar of burgers deze opvatting delen. Figuur 3a laat zien dat ongeveer de helft (49% van de respondenten) het ermee eens is dat de corona-app “in het algemeen belang” is, 30% was het hier mee oneens en 17% was het er noch mee eens noch mee oneens. Hoewel de app dus volgens de helft van de respondenten het algemeen belang dient, geldt dit niet voor iedereen. De stelling of de corona app voor iedereen verplicht zou moeten worden wordt door de meerderheid (68%) afgekeurd (zie figuur 3b), waarbij 34% van de respondenten benadrukten het er “helemaal niet mee eens” te zijn. Slechts 16% was van mening dat de app verplicht moet worden gesteld.

FIGUUR 3. OVERZICHT ANTWOORDEN OVER HET BELANG EN VERPLICHT STELLEN VAN DE CORONA-APP – PERCENTAGES



<sup>2</sup> [www.coronamelder.nl](http://www.coronamelder.nl).

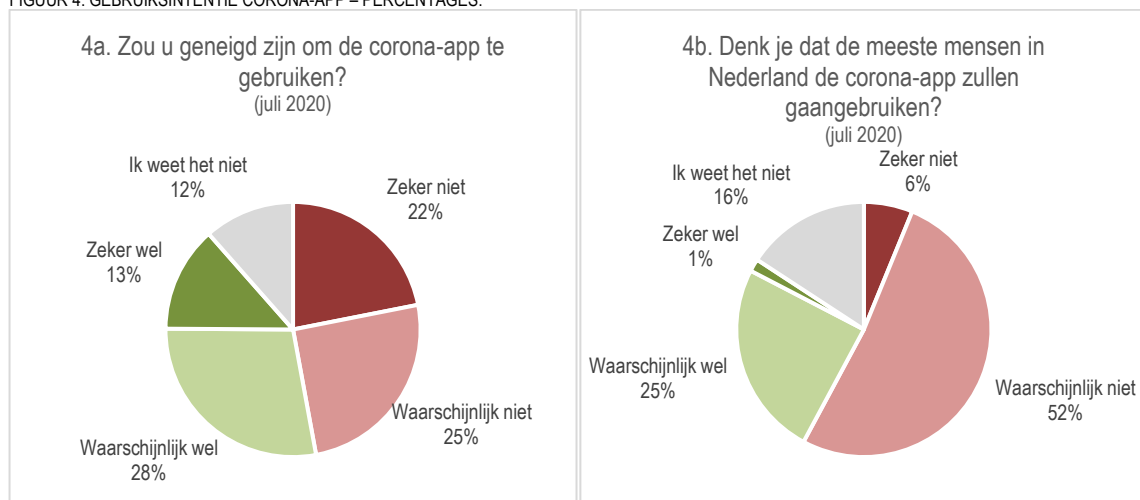
### 1.3 Zijn mensen van plan de corona-app te gebruiken?

Het succes van de corona-app is onderhevig aan de logica van collectieve actie. Zoals ook de overheid benadrukt, moet de meerderheid van de Nederlandse bevolking de app installeren en gebruiken voordat het een effectief hulpmiddel wordt in de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus<sup>3</sup>. Tegen deze achtergrond hebben we respondenten twee vragen gesteld; enerzijds naar de eigen intentie om de app te gebruiken, en anderzijds naar hun inschatting van het gebruik door anderen.

In juli 2020, gaf slechts 41% van de respondenten aan de corona-app te willen gebruiken (zie figuur 4a). Een grotere groep van 47% zei de app (zeker) niet te gaan gebruiken. En 12% van de respondenten wisten het (nog) niet. Niet alleen de eigen bereidheid om de app te gebruiken is beperkt, tevens is men niet erg optimistisch over de kans dat anderen de app zullen gebruiken. Slechts 26% dacht dat de meeste mensen in Nederland de app zullen gaan gebruiken; 58% betwijfelde dit.

Zowel de eigen gebruiksententie als de inschatting over anderen hangen niet of nauwelijks samen met leeftijd of opleidingsniveau. In hoofdstuk 5 van dit rapport gaan we nader in op welke factoren er samenhangen met de bereidheid de corona-app te gebruiken. In dat hoofdstuk laten we onder andere zien dat de bereidheid de app zelf te gebruiken positief samenhangt met de inschatting dat anderen die app ook zullen gebruiken.

FIGUUR 4. GEBRUIKSINTENTIE CORONA-APP – PERCENTAGES.



<sup>3</sup> <https://nos.nl/artikel/2332235-meerderheid-zou-veilige-corona-app-installeren.html>.

## 2 DE CORONA-APP: OPVATTINGEN OVER RISICO'S EN VOORDELEN

Belangrijke aspecten in de overweging van burgers om apps en technologie in het algemeen te gaan gebruiken zijn de voordelen en nadelen die men ermee in verband brengt. Dit geldt evenzeer voor de beslissing de corona-app te gaan gebruiken; het is daarom van belang in kaart te brengen welke voordelen en risico's burgers onderscheiden m.b.t het gebruik van de corona-app.

### 2.1 Voordelen van de corona app

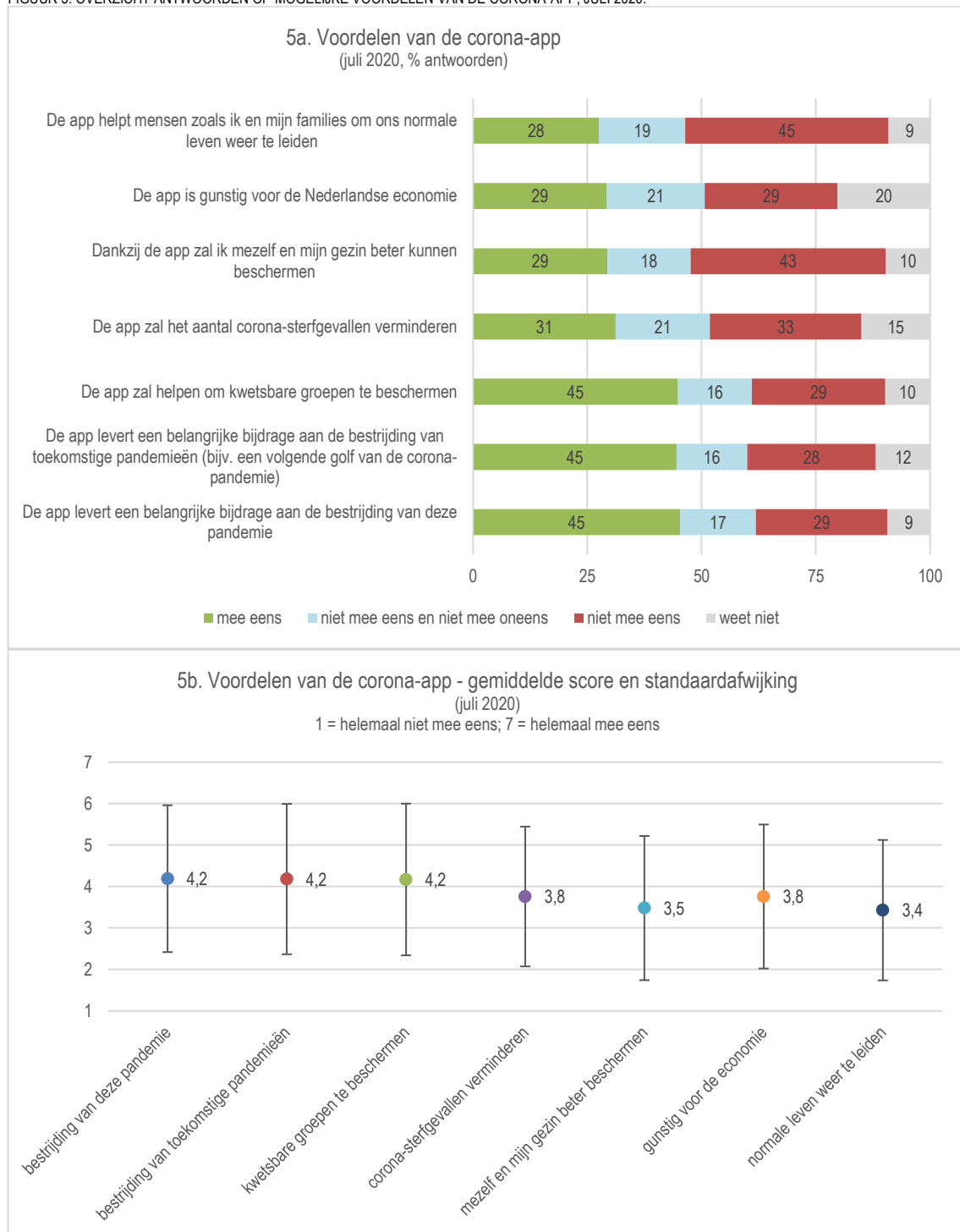
Het gebruik van de corona-app kan verschillende voordelen hebben op zowel individueel niveau als voor de samenleving als geheel. We hebben de respondenten daarom een aantal stellingen voorgelegd over mogelijke voordelen van de app. Hierbij diende men telkens op een 7-puntsschaal aan te geven in hoeverre men ermee eens of oneens was (waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 7 "helemaal mee eens"). Ter bevordering van de leesbaarheid zijn antwoorden samengevoegd tot 3 categorieën "mee oneens"(antwoorden 1-3), "niet mee eens, niet mee eens"(4) en "mee eens" (5-7). Figuur 5a toont de resultaten m.b.t. deze categorieën. Figuur 5b toont de gemiddelde scores en bijbehorende standaardafwijking voor elke stelling.

Een aantal van de stellingen had betrekking op de voordelen van de app op maatschappelijk niveau. De reacties op drie van deze stellingen - dat de app een belangrijke bijdrage levert aan de bestrijding van *deze* en *toekomstige* pandemieën, en dat deze zal helpen om kwetsbare groepen te beschermen - kwamen sterk met elkaar overeen: 45% van de respondenten was het met deze stellingen eens. Daarentegen was 28-29% van de respondenten het oneens met deze stellingen en koos 16 tot 17% voor de "niet mee eens en niet mee oneens" categorie.

Wat betreft twee andere stellingen waren de meningen meer verdeeld. Met de stelling dat de corona-app het aantal coronadoden zal verminderen was 31% het eens en 33 % oneens. Met de stelling dat de app gunstig is voor de Nederlandse economie was 29% het eens, en eveneens 29% oneens.

Bij de stellingen die betrekking hadden op de respondenten zelf en hun familie waren aanzienlijk meer negatieve dan positieve reacties te zien. 43% van de respondenten was het oneens met de stelling dat de app hen zou helpen zichzelf en hun familie beter te beschermen tegen het virus, terwijl slechts 29% dacht dat dit wel het geval zou zijn. Ook was 45% van mening dat de app niet hen of hun familie zou helpen om weer een normaal level te leiden; 28% dacht dat de app hierbij wel zou helpen.

FIGUUR 5. OVERZICHT ANTWOORDEN OP MOGELIJKE VOORDELEN VAN DE CORONA-APP, JULI 2020.



Uit de antwoorden op de verschillende stellingen blijkt verder dat ouderen (65+) vaker de voordelen zien van de corona-app dan mensen uit jongere leeftijdsgroepen. De meest opvallende verschillen zien we tussen de 65-plussers en de leeftijdsgroep 31-49, waarbij de laatste groep sceptischer was over de voordelen van de app. Over het algemeen zagen mensen van 31-49 jaar de minste voordelen van de corona-app, waarbij hun gemiddelde waarde over alle stellingen 3,6 is (tegenover 4,2 onder de 65-plussers). Met name waren mensen van 31-49 jaar het minder vaak

eens met de stelling dat de corona-app zal helpen om toekomstige pandemieën te bestrijden, of om corona gerelateerde sterfgevallen te verminderen (score 3,5 tegenover score 4,1 voor 65-plussers) of dat de app gunstig is voor de Nederlandse economie (score 3,6 tegenover score 4,1 voor 65-plussers). Ook waren mensen van 31-49 jaar het meest sceptisch over persoonlijke voordelen van de app: dat het helpt om henzelf en hun familie beter te beschermen (score 3,2 tegenover score 4,0 voor 65-plussers).

Met betrekking tot de verschillende opleidingsniveaus zijn de opvattingen over de voordelen van de corona-app nagenoeg gelijk aan elkaar. De verschillen in gemiddelden met betrekking tot veronderstelde voordelen van de app wijken niet significant van elkaar af onder laag-, middel- en hoogopgeleiden.

## **2.2 Risico's met betrekking tot de corona-app**

Om de risico's in kaart te brengen, hebben we de respondenten een lijst voorgelegd met daarop verschillende stellingen over mogelijke risico's van de app. De respondenten konden bij elke stelling aangeven hoeveel zorgen zij zich maakten op een schaal van 1 ("weinig zorgen") tot 7 ("veel zorgen"). Vijf van deze stellingen hadden te maken met privacy: toegang door onbevoegde partijen, anonimiteit van gegevens, beveiliging van gegevensopslag, algemeen misbruik van gegevens en de app, en de verzamelde gegevens door toekomstige overheden.

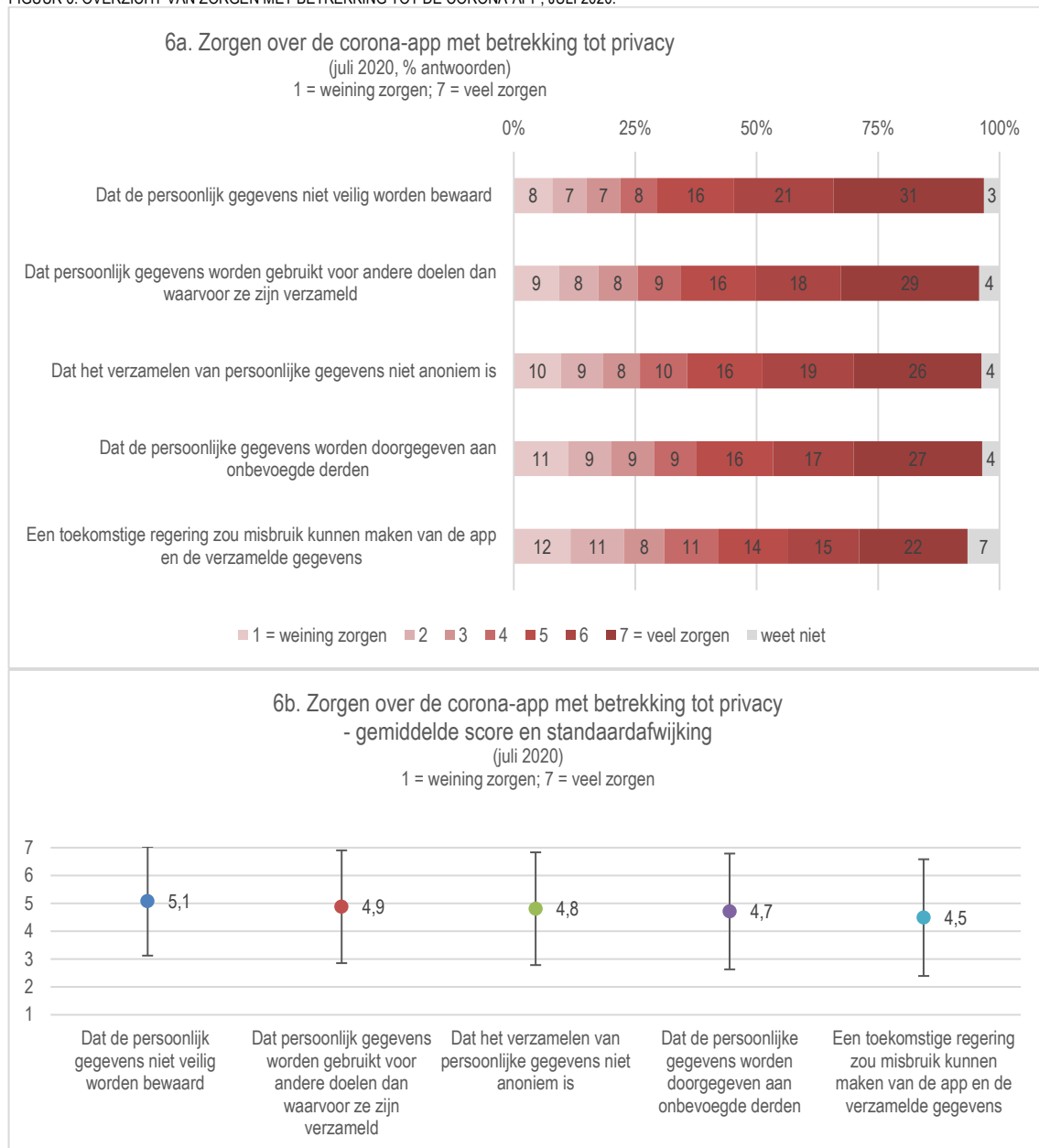
De overige vijf stellingen zijn gerelateerd aan andere potentiële risico's van de corona-app: dat het zou kunnen leiden tot discriminatie op basis van de gezondheidssituatie (bijv. wanneer mensen die gelabeld zijn als Covid-19-positief geweigerd worden bij horecagelegenheden of een duurdere verzekeringspremie moeten betalen) of discriminatie op basis van het gebruik van de app zelf (bijv. wanneer mensen die de app niet hebben geïnstalleerd worden geweerd bij horecagelegenheden of betalen meer voor verzekeringspremies). Tot slot gingen er stellingen over het risico dat de app mensen minder voorzichtig maakt door een vals gevoel van veiligheid; dat de app mogelijk het gevoel van angst of stress kan vergroten, en het risico dat mensen de app niet naar waarheid invullen bij een positieve Covid-19 test.

Figuren 6a en 6b tonen een overzicht van de antwoorden op de stellingen over privacy-kwesties. Het blijkt dat Nederlandse burgers de meeste zorgen hebben met betrekking tot het veiligstellen van de gegevens. 68% van de respondenten gaf aan bezorgd te zijn (d,w,z, scores 5, 6 of 7 op de schaal van 1 tot 7) dat de gegevens niet veilig worden bewaard. Een ander zorg was dat persoonlijke gegevens worden gebruikt voor andere doelen dan waarvoor ze zijn verzameld (63% gaf aan bezorgd te zijn). Verder was 61% van de respondenten bezorgd dat het verzamelen van de persoonlijke gegevens niet anoniem is en 60% dat de persoonlijke gegevens worden doorgegeven aan onbevoegde derden. 51% maakte zich vervolgens zorgen dat een toekomstige overheid misbruik zou kunnen maken met de verzamelde gegevens van de app.

Zoals figuur 6b laat zien liggen de gemiddelden boven het middelpunt van de schaal (variëren tussen 4,5 en 5,1 op een schaal van 1 tot 7). Kennelijk is de manier waarop de corona-app de persoonsgegevens verzamelt en verwerkt vaker dan niet een punt van zorg onder burgers.



FIGUUR 6. OVERZICHT VAN ZORGEN MET BETREKKING TOT DE CORONA-APP, JULI 2020.



De veronderstelde risico's met betrekking tot privacy-kwesties verschillen significant tussen leeftijdsgroepen. Over het algemeen maken mensen van 31-49 jaar zich het meeste zorgen over deze risico's en de ouderen (65+) maken zich het minste zorgen (zie figuur 7). Maar de omvang van deze leeftijdsverschillen in gepercipieerde risico's moet niet overdreven worden. De verschillen in gemiddelde scores tussen de verschillende opleidingsniveaus waren niet statistisch significant.

FIGUUR 7. ZORGEN MET BETREKKING TOT PRIVACY, PER LEEFTIJDGROEP.

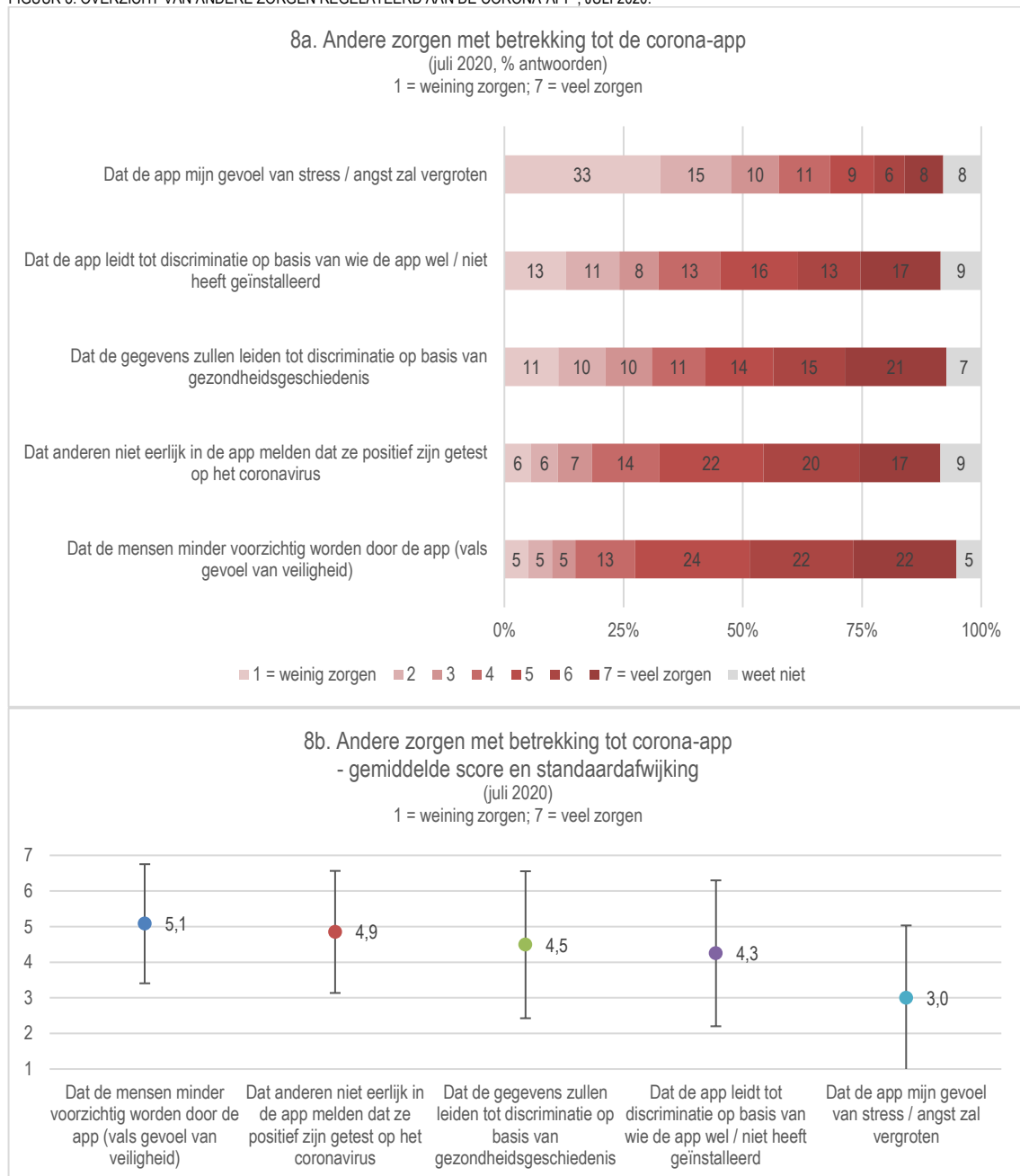


Figuren 8a en 8b geven weer in welke mate andere zorgen bij burgers een rol spelen. Zo blijkt dat Nederlandse burgers zich het meest zorgen maken dat mensen minder voorzichtig worden vanwege een vals veiligheidsgevoel door de app (68% rapporteert 5, 6 of 7 op een schaal van 1 tot 7). Daarnaast maakte de meerderheid van de respondenten zich zorgen dat anderen in de app niet eerlijk zullen melden dat ze positief zijn getest op het coronavirus (59% beantwoorde hun bezorgdheid met een 5, 6 of 7).

50% van de respondenten was bezorgd dat de verzamelde gegevens zullen leiden tot discriminatie op basis van gezondheidsgeschiedenis. Slechts een paar procentpunt minder (46%) gaf aan zich zorgen te maken dat de corona-app discrimineert op basis van het wel of niet installeren van de app (bijv. dat mensen die de app niet hebben geïnstalleerd worden geweigerd in de horeca, of een duurdere verzekeringspremie gaan betalen).

Slechts 23% geeft aan zich zorgen te maken dat ze meer gestrest of angstig zouden worden vanwege de corona-app; daarentegen gaf maar liefst 33% aan zich hierover juist helemaal geen zorgen te maken (antwoordcategorie 1).

FIGUUR 8. OVERZICHT VAN ANDERE ZORGEN REGELATEERD AAN DE CORONA-APP, JULI 2020.



De meeste stellingen over mogelijke risico's gepresenteerd in figuren 9a en 9b resulteerden in vergelijkbare bezorgheidscores tussen de verschillende leeftijdsgroepen (de verschillen in gemiddelden zijn niet statistisch significant). Een uitzondering hierop was de zorg dat de app zou leiden tot discriminatie op basis van iemands gezondheidshistorie. Voor deze stelling werd de meeste bezorgdheid geuit door mensen van 31-49 jaar (score 4,7), en wat minder door mensen van 50-64 jaar en de ouderen (65+) (score 4,5). De minste zorgen werden geuit door jonge mensen van 18-30 jaar oud (score 4,2). Ook bleken de mensen van 31-49 jaar zich iets meer zorgen te maken over dat anderen de app niet naar waarheid zouden invullen bij een positieve coronatest (gemiddelde bezorgheidscore 4,0 tegenover 4,8 voor 50-64 jaar).

De risicopercepties met betrekking tot de corona-app verschillen nauwelijks naar opleidingsniveau. Alleen de stelling dat de app gevoelens van stress en angst kan vergroten liet statistisch

significante verschillen zien, zij het beperkt in omvang. De gemiddelde score voor deze stelling was 3,2 voor mensen met een laag opleidingsniveau (deze groep maakten zich dus enigszins meer zorgen), 3,1 voor middelbaar opleidingsniveau en 2,8 voor hoog opleidingsniveau (minder zorgen).

Wanneer de scores op de afzonderlijke items worden samengenomen tot een algemene risicoperceptie<sup>4</sup>, bleek dat deze score het hoogst is voor de leeftijdsgroep 31-49 jaar (score 4,7), en het laagst voor de 65-plussers (score 4,4) waarbij de leeftijdsgroepen daartussenin een score had van 4,5. Verder zijn mensen met een hoog opleidingsniveau minder bezorgd over de mogelijke risico's van de app dan laagopgeleiden. De algemene risicoperceptie was een 4,4 op een schaal van 1 tot 7 voor hoogopgeleiden en 4,8 voor laagopgeleiden.

---

<sup>4</sup> Gemiddelde score voor 10 stellingen, Cronbach alfa was .930.

### 3 VERTROUWEN IN DE OVERHEID MET BETREKKING TOT DE CORONA-APP

Net als veel adviezen van de overheid omtrent het naleven van de coronaregels, leunt ook het beleid omtrent het gebruik van de corona-app erg op het principe van vrijwillige deelname. Buiten inschattingen van risico's (het vorige hoofdstuk), dringt zich ook de vraag op in hoeverre burgers de overheid vertrouwen met de betrekking tot de beheersing van zulke risico's. De overheid – en met name het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport - heeft immers een centrale rol gehad in de ontwikkeling van de corona-app. Tegen deze achtergrond hebben we respondenten vragen gesteld over het vertrouwen dat zij in de overheid hebben als het gaat om de totstandkoming van de app en als het gaat om de verwerking van gegevens.

Respondenten is gevraagd om hun vertrouwen in de nationale overheid te beoordelen met betrekking tot zeven aspecten. Voor elk van deze aspecten kon het vertrouwen worden weergegeven op een schaal van 1 (“helemaal geen vertrouwen”) tot 7 (“volledig vertrouwen”). In figuur 9a hebben we ten behoeve van de leesbaarheid deze categorieën samengevoegd tot “geen/weinig vertrouwen (score 1,2 en 3) en “wel/veel vertrouwen” (score 5, 6 en 7) en een tussenliggende categorie (score 4) “noch veel/noch weinig vertrouwen”.

Figuur 9a laat zien dat het vertrouwen in de overheid te wensen over laat met betrekking tot de transparantie en responsiviteit in het ontwerp van de corona app: 44 procent van de respondenten heeft er geen vertrouwen in dat de overheid transparant zal blijven over het gebruik van gegevens (tegenover 34% wel vertrouwen); 42 procent heeft er geen vertrouwen in dat de overheid naar burgers luistert m.b.t. aanpassingen in de corona-app” (bijvoorbeeld wanneer burgers de manier willen veranderen waarop gegevens verzameld of gedeeld worden); En 37 procent heeft er geen vertrouwen in dat de overheid in het ontwerp van de app rekening houdt met de mening van burgers”. Voor elk van deze aspecten is de groep respondenten die geen/weinig vertrouwen heeft in de overheid groter dan de groep die wel/veel vertrouwen heeft.

De overheid wordt over het algemeen vaker vertrouwd met betrekking tot hoe het met informatie omgaat. Dat heeft enerzijds betrekking op informatie die de overheid verstrekt (“de overheid verstrekt mij betrouwbare informatie over de Corona-app”, 44 procent vertrouwen vs. 34 procent weinig vertrouwen). Anderzijds gaat het ook om vertrouwen in de manier hoe de overheid omgaat met gegevens die worden verzameld: Meer dan 40 procent heeft er vertrouwen in dat de overheid maatregelen neemt om gegevens te beschermen en erop let dat gegevens enkel voor de juiste doeleinden worden gebruikt. Voor elk van deze aspecten is de groep respondenten die (veel) vertrouwen heeft in de overheid groter dan de groep die geen/weinig vertrouwen heeft.

Figuur 9b presenteert de gemiddelde vertrouwenscores voor elk van deze aspecten. Ze geven aan dat het algemene vertrouwensniveau noch hoog noch laag is gezien de gemiddelden variëren tussen 3,6 en 4,1 op de schaal van 1 tot 7. Om te kijken wie vertrouwen heeft in de overheid met betrekking tot de corona-app hebben we deze gemiddelden ook uitgesplitst naar diverse sociaal-demografische groepen. Voor elk van de vertrouwensaspecten blijkt dat mensen van verschillende leeftijdsgroepen de betrouwbaarheid van de overheid ongeveer hetzelfde beoordelen. In de meeste gevallen waren de verschillen in de gemiddelde vertrouwenscores niet statistisch significant. Jongeren (18-30 jaar) beschouwde de overheid als iets minder betrouwbaar (score 3,7) dan ouderen (65+ score 4,2) wat betreft gegevensbeveiliging. Echter, na het berekenen van een algemeen niveau van vertrouwen in de overheid<sup>5</sup>, die bestonden uit de samengevoegde scores over de zeven aspecten, konden we enkele statistische significante verschillen waarnemen. Het

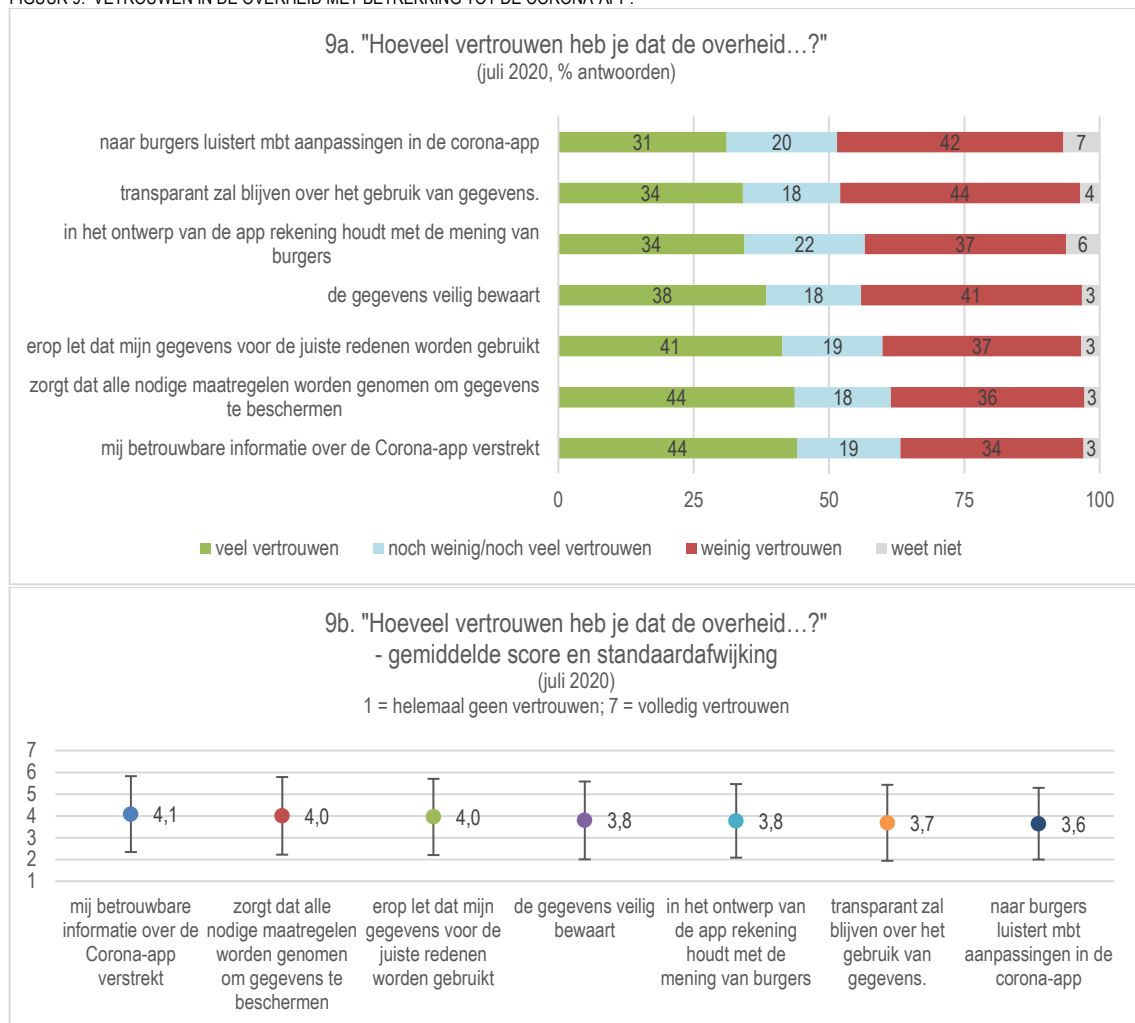
---

<sup>5</sup> Gemiddelde voor de 7 stellingen over vertrouwen in figuren 10a en 10b, Cronbach alfa van .964.

blijkt dat mensen van 31-49 jaar sneller geneigd zijn om de overheid te wantrouwen dan andere leeftijdsgroepen (gemiddelde score was 3,7) en dat in het algemeen 65-plussers de overheid iets meer vertrouwen in de context van de corona-app (gemiddelde score 4,1).

Tot slot, hebben we gekeken naar opleidingsverschillen in het vertrouwen in de overheid met betrekking tot de corona-app. Maar de verschillen tussen hoger- en lager-opgeleiden zijn zeer beperkt (verschillen in gemiddelde vertrouwenscores over de dimensies varieerden hooguit +/- 0,2). De gemiddelde score van het algemene vertrouwen in de overheid was slechts iets hoger onder de hoogopgeleiden (algemene score was 3,9) dan onder de middelbaar en laagopgeleiden (algemene score was 3,8).

FIGUUR 9. VETROUWEN IN DE OVERHEID MET BETREKKING TOT DE CORONA-APP.



## 4 DE BEREIDHEID OM GEGEVENS TE DELEN

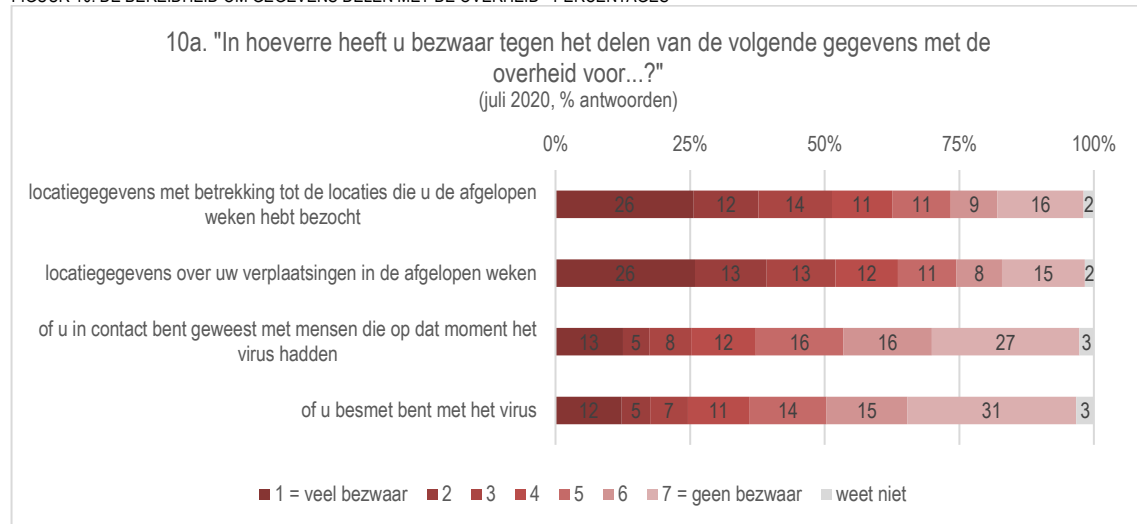
Naast de percepties van de risico's en voordelen van de door de overheid voorgestelde corona-app, vroegen we onze respondenten ook in het algemeen welke soort gegevens zij bereid zouden zijn te delen met de overheid<sup>6</sup>. Deze vraag richtte zich niet specifiek op de officiële corona-app van de overheid, maar op het gebruik van digitale hulpmiddelen in de strijd tegen pandemieën in het algemeen. We vroegen respondenten in het bijzonder in hoeverre ze bezwaar zouden hebben tegen het delen van de volgende soorten gegevens:

- locatiegegevens met betrekking tot de locaties die u de afgelopen weken hebt bezocht;
- locatiegegevens over uw verplaatsingen in de afgelopen weken;
- of u in contact bent geweest met mensen die op dat moment het virus hadden;
- of u besmet bent met het virus.

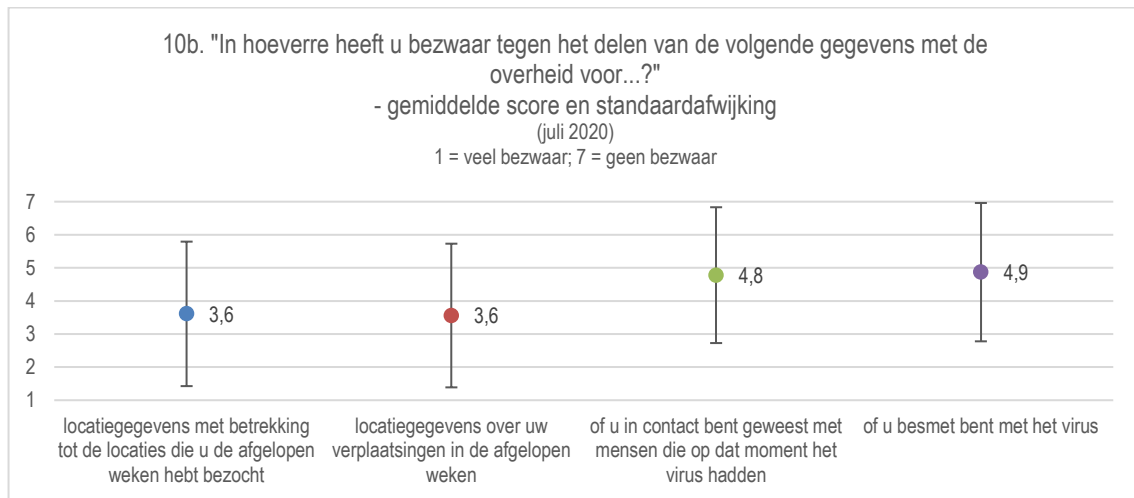
De antwoorden varieerden op een schaal van 1 ("veel bezwaar") tot 7 ("geen bezwaar"). Figuur 10a toont de frequentieverdeling van elk van de stellingen en figuur 10b toont de bijbehorende gemiddelde score en standaardafwijking.

Uit figuur 10a blijkt dat Nederlanders meer bezwaar hebben tegen het delen van locatiegegevens (25-26% beantwoorde met "veel bezwaar" tegenover 15-16% "geen bezwaar") dan informatie delen over of iemand besmet of in contact is geweest met een positief getest persoon (12-13% "veel bezwaar" tegenover 27-31% "geen bezwaar"). Dit verschil is ook zichtbaar in de gemiddelde scores van deze twee stellingen (zie figuur 10b), waarbij gemiddeld meer bezwaar (score 3,6) wordt gevonden m.b.t. de bereidheid om locatiegegevens te delen dan voor de bereidheid om informatie over coronabesmettingen te delen (scores 4,8 en 4,9).

FIGUUR 10. DE BEREIDHEID OM GEGEVENS DELEN MET DE OVERHEID - PERCENTAGES

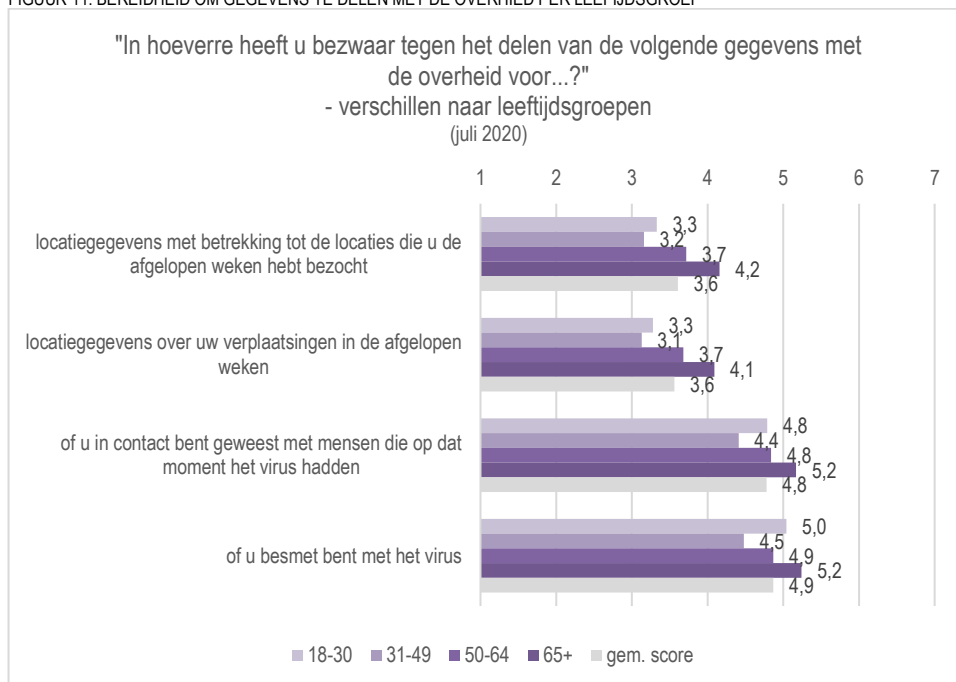


<sup>6</sup> In deze vraag wordt nadrukkelijk uitgelegd dat de huidige versie van de officiële corona-app de locatiegegevens niet registreert.



Figuur 11 toont dat de bereidheid om gegevens te delen verschilt per leeftijdsgroep. Mensen van 31-49 jaar hebben het vaakst bezwaar tegen het delen van gegevens met de overheid. Ouderen (65+) zijn daarentegen het meest bereid is om alle soorten gegevens te delen met de overheid.

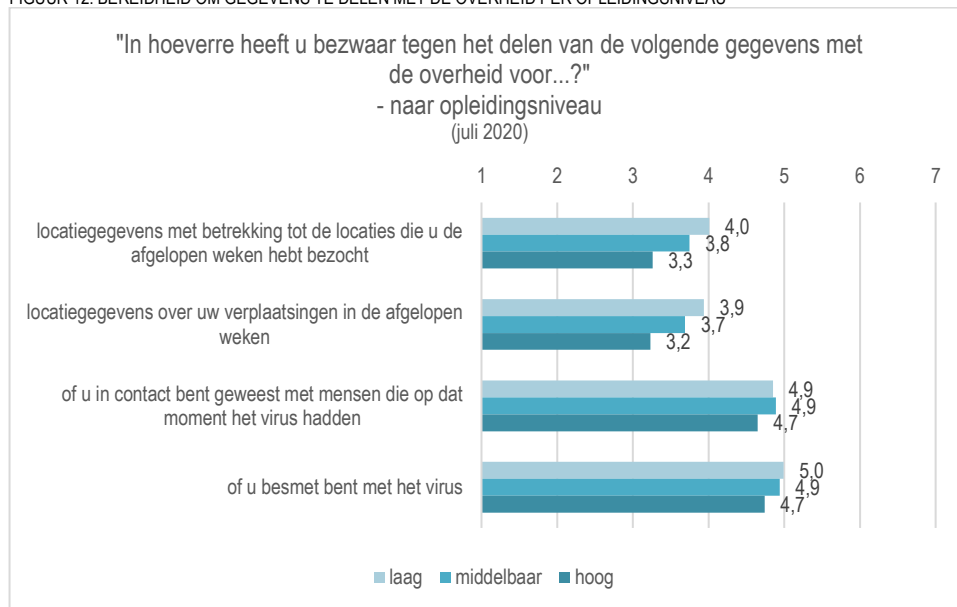
FIGUUR 11. BEREIDHEID OM GEGEVENS TE DELEN MET DE OVERHIED PER LEEFTIJDGROEP



Tot slot, toont figuur 12 dat de bereidheid om gegevens te delen enigszins varieerden voor mensen met een verschillend opleidingsniveau. Over het algemeen waren mensen met een hoog opleidingsniveau het meest terughoudend om gegevens met de overheid te delen. Mensen met een laag opleidingsniveau waren daarentegen het meest bereid om gegevens te delen. Deze kloof is echter groter met betrekking tot het delen van locatiegegevens (verschil in gemiddelde score 0,7) dan voor gegevens over coronabesmettingen (verschil in gemiddelde scores 0,2-0,3).



FIGUUR 12. BEREIDHEID OM GEGEVENS TE DELEN MET DE OVERHEID PER OPLEIDINGSNIVEAU



## 5 INVLOED VAN RISICO'S EN VOORDELEN OP DE BEREIDHEID DE CORONA-APP TE GEBRUIKEN

In dit laatste hoofdstuk onderzoeken we de sterkte van het verband tussen de eigen intentie van de burgers om de corona-app te gebruiken en de volgende aspecten:

1. opvattingen over voordelen van de corona-app (zie paragraaf 2.1. van dit verslag);
2. opvattingen over risico's van de corona-app (zie paragraaf 2.2.);
3. het vertrouwen in de overheid met betrekking tot het verzamelen en beheren van persoonlijke gezondheidsgegevens van burgers (zie hoofdstuk 3);
4. de bereidheid om gegevens te delen met de overheid (zie hoofdstuk 4);
5. de inschatting of de meeste (andere) mensen in Nederland de corona-app zouden gaan gebruiken (zie paragraaf 1.4.).

Voor aspecten 1 tot en met 4 gebruiken we een gemiddelde score van de diverse onderliggende items (zie de details in de eerdere paragrafen van dit verslag; Cronbach's alfa voor elke schaal is minimaal 0.90). De schalen zijn zo geconstrueerd dat een hogere score verwijst naar respectievelijk, meer veronderstelde voordelen, meer risico's, een hogere mate van vertrouwen, en een sterkere bereidheid gegevens te delen.

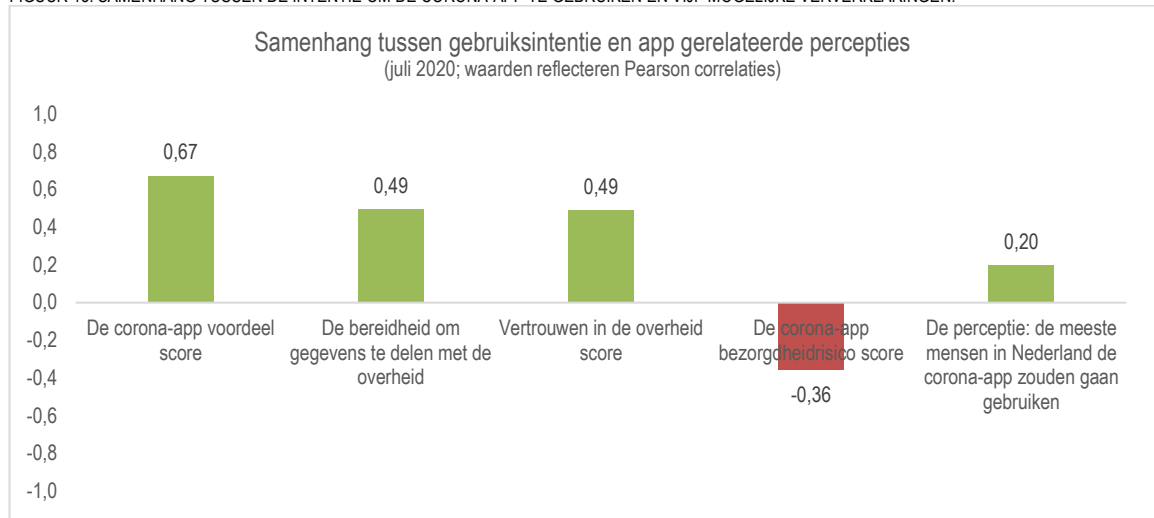
Figuur 14 toont de sterkte en richting van de samenhang tussen iemands intentie om de corona-app te gebruiken en elk van de vijf hierboven beschreven aspecten. De sterkte van de relatie is uitgedrukt in Pearson's correlatiecoëfficiënt (Pearson's  $r$ ), die varieert tussen -1 (sterk negatief verband, en +1 (sterk positief verband). Een waarde 0 betekent dat er geen samenhang bestaat.

Het blijkt dat de intentie om de corona-app te gebruiken het meest nauw verbonden is met de veronderstelde voordelen van de app (Pearson's  $r$  0,67): dit betekent dat hoe groter men de voordelen van de app ziet, hoe hoger de kans is dat men de corona-app gaat installeren en gebruiken. Verder bleken ook de bereidheid om gegevens te delen met de overheid en het vertrouwen in de overheid een verband te hebben met de intentie om de app te gebruiken (in beide gevallen Pearson's  $r$  0,49).

De veronderstelde risico's van de corona-app daarentegen laat een matig negatief verband met de intentie om de app te gebruiken: hoe hoger de ingeschatte risico's, hoe lager de gebruiksententie (Pearson's  $r$  -0,36).

De eigen gebruiksententie hangt tot slot ook samen met verwachtingen omtrent het gebruik door anderen. Mensen zijn vaker geneigd te corona-app te gebruiken als zij denken dat anderen dat ook doen. Echter, in vergelijking met de andere factoren, is dit het zwakste verband met de intentie om de app te gebruiken (Pearson's  $r$  0,2).

FIGUUR 13. SAMENHANG TUSSEN DE INTENTIE OM DE CORONA-APP TE GEBRUIKEN EN VIJF MOGELIJKE VERVERKLARINGEN.



# IN HET VOLGENDE VERSLAG

Dit was het derde verslag in een reeks onderzoeken naar de opvattingen van burgers over de aanpak van de coronacrisis door overheid. Deze editie richtte zich speciaal op de corona-app. In het volgende verslag onderzoeken we de veranderingen in politiek vertrouwen, institutionele prestaties, evaluaties van de (lokale en nationale) crisisbeheersing en lockdown-maatregelen. We vergelijken de houdingen van burgers tussen twee momenten: de eerste crisis weken (d.w.z. begin april 2020) en nadat de overheid besloot om een aantal lockdown-maatregelen te versoepelen (juli 2020). We onderzoeken hoe de publieke opinie over de COVID-19 crisisbeheersing in de loop van de tijd is veranderd. Daarbij richten we ons op de vraag: wie is en blijft het meest tevreden met de reactie van de overheid op de crisis? Hoe veranderen de percepties van de coronacrisis onder verschillende sociaaleconomische groepen? Blijven de burgers eensgezind in hun positieve kijk op hoe Nederland met de pandemie omgaat?

Alle rapporten worden gepubliceerd op het platform [www.coronapapers.nl](http://www.coronapapers.nl).