

Aan: Steven Wiltjer en Josefine van Quist
Organisatie: Ministerie van Justitie en Veiligheid
Betreft: Management Summary Flitspeiling NL-Alert

Achtergrond en doelstelling

Op verzoek van het ministerie van Justitie en Veiligheid heeft Kantar een flitspeiling uitgevoerd rond het thema 'NL-Alert'. Aanleiding voor deze flitspeiling is een mogelijke wijziging van de tekst die in het NL Alert komt te staan.

Kantar heeft een flitspeiling uitgevoerd om inzicht te verkrijgen in de mate waarin de tekst die gebruikt wordt in een NL-Alert van invloed is op het betrouwbaarheidsgevoel van de burgers en het algemene vertrouwen dat zij hebben in het NL-Alert. Deze flitspeiling geeft antwoord op de volgende vragen:

- Wat heeft de titelwijziging voor invloed op de waardering voor NL-Alert onder burgers. Ervaren mensen het ontvangen van een bericht als 'testbericht' op een andere manier dan wanneer het een 'controlebericht' heet?
- Stel dat we vanaf nu een NL-Alert testbericht uitzenden; ontstaat er dan verwarring? En welke invloed heeft het op de beleving van de ontvangers?

In deze management summary geven we eerst een korte schets van de opzet van het onderzoek. Daarna beschrijven we de belangrijkste resultaten, waarna we conclusies trekken.

Opzet

Voor de gegevensverzameling is het onderzoekspanel NIPObase ingezet, waarbij de gegevens zijn verzameld door een online vragenlijst uit te zetten. In totaal zijn n=2.000 Nederlanders van 12 jaar en ouder met de vragenlijst benaderd. Van hen hebben n=1.094 de vragenlijst ingevuld (respons 55%). Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 16 t/m 21 april 2021. De resultaten zijn gewogen naar de ideaalkenmerken van de steekproef en daarmee representatief op de kenmerken geslacht, leeftijd, opleiding, regio en huishoudgrootte. In de volgende paragrafen beschrijven we de resultaten.

Kennis over NL-Alert

- In welke mate is het Nederlands publiek van 12 jaar en ouder bekend met NL-Alert? Van de ondervraagden geeft 98% aan te weten wat NL-Alert is. Dat is evenveel als in voorgaande metingen.

Houding ten aanzien van NL-Alert

- Van de ondervraagden geeft 95% aan het (zeer) belangrijk te vinden dat de overheid tijdens een noodsituatie informatie geeft. Dit percentage ligt op hetzelfde niveau als eind 2018 (91%). Daarnaast geeft 91% aan het zelf belangrijk om NL-Alert te kunnen ontvangen. Dit is hetzelfde percentage als bij de meting in augustus 2019.
- Het percentage dat vooral positieve associaties met NL-Alert heeft (86%) is aanmerkelijk groter dan het percentage dat vooral negatieve associaties met NL-Alert heeft (14%).
- Van de ondervraagden vindt:
 - 95% het een goed idee dat je via NL-Alert op je mobiele telefoon over noodsituaties wordt ingelicht (was 95% in augustus 2019)
 - 90% dat je met NL-Alert meer zelf kunt doen aan je eigen veiligheid in het geval van een noodsituatie (was 86%)
 - 91% dat je erop kunt vertrouwen dat een NL-Alert voldoende informatie geeft tijdens een noodsituatie (was 86%)

Verschillen in NL-Alert berichten

- Aan de respondenten zijn twee varianten van het NL-Alert voorgelegd. Het eerste bericht bestond uit het huidige NL-Alert bericht en het tweede bericht bestond uit het nieuwe NL-Alert bericht.

NL-Alert xx-xx-2020 12:00 CONTROLEBERICHT. U hoeft niets te doen. Meer informatie op www.nl-alert.nl"

- Meer dan negen op de tien Nederlanders (92%) gaven aan de huidige tekst (zeer) passend te vinden voor het NL-Alert.

NL-Alert xx-xx-2020 12:00 TESTBERICHT. De overheid waarschuwt je tijdens noodsituaties via NL-Alert. Je leest dan wat je moet doen en waar je meer informatie kan vinden. Kijk op www.nl-alert.nl

- Meer dan driekwart van de Nederlanders (78%) gaven aan de nieuwe tekst (zeer) passend te vinden voor het NL-Alert.
- Uitgevraagd is of respondenten een negatieve of een positieve associatie hebben met het woord 'testbericht'. Daaruit kwam dat 39% van de Nederlanders een (zeer) positieve associatie heeft met het woord 'testbericht'. Meer dan de helft van de respondenten (55%) geeft aan neutraal te staan tegenover 'testbericht'. Slechts 3% van de respondenten geeft aan negatieve associaties te hebben met het woord 'testbericht'. Gevraagd is wat die associaties dan precies zijn. Deze leest u hieronder.

Positieve associaties

- Een test is een test
- Spreekt voor zich
- Kort en duidelijk
- Je weet waar je aan toe bent
- Is duidelijk
- Het is een duidelijke omschrijving van het bericht
- Fijn dat het systeem getest wordt
- Duidelijk ter controle
- Het is duidelijk dat er geen probleem is

Negatieve associaties

- Minder duidelijk
- Ik vind het geen test, eerder een controle
- Onnodige melding, niet prettig
- Het kan nog van alles zijn
- Het komt niet serieus over
- Ik vind controlebericht persoonlijk beter
- Ik stop snel met lezen
- Alsof het nog niet goed getest is, dat komt onbetrouwbaar over.

- Bijna twee derde van de Nederlanders (64%) beoordeelt het woord 'controlebericht' als (zeer) betrouwbaar. Daarbij geeft 30% aan hier neutraal tegenover te staan. Slechts 4% geeft aan 'controlebericht' als onbetrouwbaar te ervaren.
- Meer dan zeven op de tien Nederlanders (72%) geven aan het woord 'testbericht' als (zeer) betrouwbaar te ervaren. Een kwart van de Nederlanders (25%) staat neutraal tegenover het woord 'testbericht' en slechts 2% ervaart dit woord als onbetrouwbaar.
- Hoewel respondenten als geheel het langere NL-Alert bericht minder passend vinden, geeft twee derde van de Nederlanders (69%) aan, als zij moeten kiezen tussen het gebruik van het woord 'controlebericht' en 'testbericht', te kiezen voor het gebruik van het woord 'testbericht'.

Huidig NL-Alert bericht

- De tekst '*u hoeft niks te doen*' wordt door vier op de vijf Nederlanders (80%) als (zeer) betrouwbaar ervaren. Een op de zeven (15%) Nederlanders geeft aan dit als neutraal te beschouwen.
- De tekst '*Meer informatie op www.nl-alert.nl*' wordt door iets meer dan de helft van de Nederlanders (57%) als (zeer) betrouwbaar ervaren. Meer dan drie op de tien Nederlanders (31%) geven aan dit als neutraal te beschouwen.

Nieuw NL-Alert bericht

- De tekst '*De overheid waarschuwt je tijdens noodsituaties via NL-Alert*' wordt door vier op de vijf Nederlanders (82%) als (zeer) betrouwbaar ervaren. Een op de zes (13%) Nederlanders geeft aan dit als neutraal te beschouwen.
- De tekst '*Je leest dan wat je moet doen en waar je meer informatie kan vinden. Kijk op www.nl-alert.nl*' wordt door iets meer dan de helft van de Nederlanders (75%) als (zeer) betrouwbaar ervaren. Een vijfde van de Nederlanders (20%) geeft aan dit als neutraal te beschouwen.

- Opvallend is dat wanneer de elementen uit de twee NL-Alert berichten los van elkaar geëvalueerd worden op betrouwbaarheid, het nieuwe bericht beter scoort dan het huidige bericht.

Conclusie

Uit deze flitspeiling blijkt dat bekendheid van, en het vertrouwen in, het NL-Alert nog steeds erg hoog zijn in Nederland. Ook de houding is erg positief, wat onder meer blijkt uit het belang om NL-Alert op de eigen telefoon te kunnen ontvangen, de positieve associaties en de hoge mate van acceptatie.

Over het algemeen vinden respondenten beide NL-Alert berichten in hoge mate passend, hoewel vergeleken op het volledige bericht in een keer voorgelegd, ervaart men het huidige bericht als meer passend dan het nieuwe bericht. Mogelijk zit hier een effect in dat men een verandering als minder wenselijk ervaart.

De elementen van beide berichten los geëvalueerd, vinden meer respondenten namelijk het woord 'testbericht' betrouwbaarder dan het woord 'controlebericht'. Ook kiest men, als men zou moeten kiezen, vaker het woord 'testbericht' als geschikt ten opzichte van het woord 'controlebericht'. De overige tekst van het nieuwe NL-Alert bericht wordt, ingeschat op betrouwbaarheid, door meer Nederlanders als betrouwbaar ingeschat.