



BREED ONLINE ONDERZOEK

COVID-19

MAART 2021

1

Moermanskade 307
1013 BC Amsterdam

T 020 52 40 480
E mail@contenture.nl
W contenture.nl

KVK AMSTERDAM
34 18 86 66
BTW
812 325 862. B01
RABOBANK
NL78RABO0302314962



Management summary: knelpunten en oplossingen

1. WHO in beeld door Google - RIVM komt via search op de belangrijkste inhoudelijke vragen over COVID-19 in beeld, maar soms zit Google zelf 'in de weg' met een door hen zelf geformuleerd antwoord. Dan verwijzen ze naar WHO voorschriften en data van internationale bronnen. Wij vinden dit niet wenselijk. De enige oplossing is overleg (op hoog niveau) met Google zelf
2. Mobiel werkt de site nog niet optimaal, belangrijke links moeten bijvoorbeeld in de lopende tekst staan
3. De actueel pagina heeft geen eenduidige functie meer: volgens ons moet dit de pagina worden met duiding over de weekcijfers van het aantal besmettingen of de vaccinatiestrategie
4. De pagina over vaccinaties zit niet logisch in elkaar, we stellen een andere indeling voor
5. Vanuit de sites van Rijksoverheid zijn er te weinig links naar RIVM, hier is overleg nodig vanuit RIVM met Rijksoverheid



Vragen en antwoorden uit de briefing

Vraag 1

Welke informatie zoeken mensen bij RIVM en geven we een goed antwoord?

Mensen komen bij RIVM.nl terecht met inhoudelijke vragen over de ziekte COVID-19 en de werking van vaccins. Vaak geeft RIVM goed antwoord, maar komt dat antwoord niet altijd in beeld doordat Google zelf al antwoord geeft.

Vraag 2

Wie zijn onze concurrenten?

Google is de belangrijkste concurrent op een aantal inhoudelijke vragen. Verder kwamen we de Rijksoverheid en clubs als LAREB tegen, maar dit zien we niet als concurrenten.

3

Vraag 3

Verwijzen RIVM en Rijksoverheid op de juiste manier naar elkaar door?

Vaak wel, maar soms ook niet. Zie knelpunt 5.

Moermanskkade 307
1013 BC Amsterdam

T 020 52 40 480
E mail@contenture.nl
W contenture.nl

KVK AMSTERDAM

34 18 86 66

BTW

812 325 862. B01

RABOBANK

NL78RABO0302314962

**Vraag 4**

Hebben bezoekers tijdens een bezoek aan de website zowel vragen over Covid-19 als over de vaccinatie, of zijn het twee verschillende onderwerpen in de perceptie van de doelgroep?

Ja, we zien dat bezoekers bij vaccinaties soms ook vragen hebben over de ziekte COVID-19 en vice versa. Dit wordt bewezen doordat ze vanaf de ene pagina doorklikken naar een pagina in dat andere domein. Er is dan ook geen noodzaak om deze onderwerpen intern aan elkaar te linken in bijvoorbeeld de url-structuur. Bezoekers vinden door links in de tekst namelijk ook hun weg.

Vraag 5

Wat is de status van de actueel pagina? Hoe worden ze gebruikt?

Zie ons antwoord bij knelpunt 3.

4

Vraag 6

Navigeren mensen anders als ze onze site via een mobiel scherm bekijken?

Nee, in grote lijnen zien we hetzelfde gedrag. Een aantal pagina's scoort via mobiel wel veel slechter. Met name de pagina met grafieken. Ook zien we dat belangrijke links soms beter in de lopende kunnen worden gezet.

Moermanskade 307
1013 BC Amsterdam

T 020 52 40 480
E mail@contenture.nl
W contenture.nl

KVK AMSTERDAM

34 18 86 66

BTW

812 325 862. B01

RABOBANK

NL78RABO0302314962



Knelpunt 1.

Google geeft zelf (het verkeerde?) antwoord

- Bij sommige belangrijke inhoudelijke zoekvragen staat RIVM bovenaan in Google en toch klikken maar weinig mensen door
- Dit komt doordat Google zelf antwoord geeft op de vraag
- Google gebruikt hiervoor internationale bronnen (bijv. WHO en John Hopkins)
- Deze informatie staat dan uitgeschreven boven het antwoord van RIVM
- Is dit wenselijk? Wij vinden van niet
- De enige oplossing is Google hierop aanspreken
- Wij hebben hier geen ervaring mee, maar vermoeden dat dit alleen gaat door overleg op hoog (overheids)niveau

Waar gaat het mis?

- Bijvoorbeeld bij de zoekterm 'Symptomen Corona'
- RIVM staat op een hoge positie in Google (gemiddeld 2,8)
- Maar slechts 3,3 % van zoekers leest het antwoord op RIVM.nl
- De overige 96,7 % klikt niet door naar de website
- Waarschijnlijk omdat mensen het 'antwoord' van Google zelf krijgen

symptomen corona

Alle Afbeeldingen Nieuws Video's Shopping Meer Instellingen Tools

Ongeveer 8.940.000 resultaten (0,81 seconden)

Symptomen Preventie Behandelingen

COVID-19 treft verschillende mensen op verschillende manieren. De meeste mensen die besmet raken, hebben lichte tot matige symptomen en herstellen zonder opgenomen te hoeven worden.

De meestvoorkomende symptomen:

- koorts
- droge hoest
- vermoeidheid

Minder vaak voorkomende symptomen:

- pijn in het lichaam
- keelpijn
- diarree
- bindvliesontsteking
- hoofdpijn
- aangetast smaak- of reukvermogen
- huiduitslag of verkleuring van de vingers of tenen

Ernstige symptomen:

- kortademigheid of ademhalingsproblemen
- pijn of druk op de borst
- aangetast spraak- of bewegingsvermogen

Zoek direct medische hulp als u ernstige symptomen heeft. Bel altijd eerst voordat u uw huisarts of een zorginstelling bezoekt.

Mensen met lichte tot matige symptomen die verder gezond zijn, moeten thuis uitzieken.

Het duurt gemiddeld vijf tot zes dagen tot een besmette persoon symptomen vertoont. In sommige gevallen verschijnen de symptomen pas na veertien dagen.


[Meer informatie op who.int](#)

Vertaald door [SDL Inc.](#) Alleen voor informatieve doeleinden. Raadpleeg je lokale medische autoriteit voor advies.

www.rivm.nl › coronavirus-covid-19 › ziekte

COVID-19-vaccin
Updates en lokale informatie bekijken

Kaart met besmettingen (afgelopen 14 dagen)



Utrecht
Totaal aantal gevallen: 4.512
(23 februari - 8 maart)

Overzicht van gevallen

Utrecht	Hersteld	Sterfgevallen
Totaal aantal gevallen: 88.962 +289	-	1.159 +1

Nederland	Hersteld	Sterfgevallen
Totaal aantal gevallen: 1,12 mln. +1.834	-	15.861 +36

Corona symptomen

- De vertaalde tekst van Google is van de WHO. De informatie over symptomen is meer uitgebreid dan die op de RIVM-site. Als je doorklikt, zie je een site in het Engels.
- Bovenste RIVM-link is de pagina [De ziekte COVID-19](#). De pagina is uitgebreid en algemeen, en er wordt vrijwel direct iets over de ziekteverschijnselen gezegd.
- Ook Rijksoverheid staat ook in de top 5, maar verwijst na een lijstje met symptomen door naar het RIVM.

Moermanskade 307
1013 BC Amsterdam

T 020 52 40 480
E mail@contenture.nl
W contenture.nl

KVK AMSTERDAM

34 18 86 66

BTW

812 325 862. B01

RABOBANK

NL78RABO0302314962



We zien hetzelfde bij 'Klachten Corona'

- Bovenste RIVM-link is de pagina [COVID-19](#), de 'doorverwijspagina' waar wel informatie over symptomen/klachten staat.
- In Google krijg je dezelfde informatie te zien als bij Symptomen Corona, met de WHO-informatie bovenaan.
- Verder verschijnt de afsprakenpagina voor een Coronatest van de Rijksoverheid

We zien het probleem bij de volgende termen als het gaat om vragen over de ziekte COVID-19 (zie het relatief lage doorklikpercentage)

Zoekterm	Aantal bez.	CTR%	Pos.
Symptomen	94.500	3,3	2,8
Klachten	88.300	8,3	1,7
Verschijnselen	11.600	4,8	2,3
Verloop	10.300	9,9	1,5

7

En niet bij deze termen

Besmettelijk	82.000	21,6	1,8
Incubatie	37.200	13,9	1,8

Moermanskade 307
1013 BC Amsterdam

T 020 52 40 480
E mail@contenture.nl
W contenture.nl

KVK AMSTERDAM

34 18 86 66

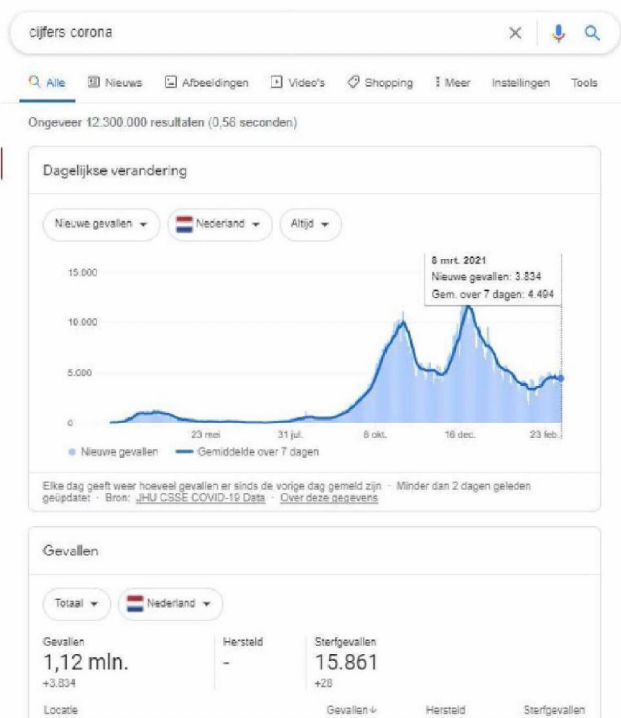
BTW

812 325 862. B01

RABOBANK

NL78RABO0302314962

We zien het ook bij vragen over cijfers en het aantal besmettingen



8

- Snippet: cijfers van de John Hopkins Universiteit (Baltimore). Daarna zijn via dezelfde bron de gevallen per provincie te zien.

Daarna:

Moermanskade 307
1013 BC Amsterdam

T 020 52 40 480
E mail@contenture.nl
W contenture.nl

KVK AMSTERDAM

34 18 86 66

BTW

812 325 862. B01

RABOBANK

NL78RABO0302314962

△ Kaarten van internet

 <p>Coronavirus op de kaart: bekijk hier het aantal ziekenhuisopnames ...</p> <p>Omroep West</p>	 <p>In kaart Officieel 1040 Brabanders overleden aan coronavirus ...</p> <p>Brabants Dagblad</p>	 <p>Actuele status van het coronavirus Klik op een land voor meer ...</p> <p>localfocus2.appspot.com</p>
---	---	---

www.rivm.nl › coronavirus-covid-19 › actueel
 Actuele informatie over COVID-19 | RIVM
 Actuele cijfers COVID-19 en nieuws over het nieuwe coronavirus.
 COVID-19 in grafieken · Cijfers COVID-19... · Archief Corona updates · Publicaties

coronadashboard.rijksoverheid.nl
 Coronadashboard | COVID-19 | Rijksoverheid.nl
 De actuele situatie in Nederland. Bekijk alle cijfers van Nederland. Laatst bijgewerkt: gisteren.
 Vaccinaties · Sterfte · Cijfers per gemeente · Positief geteste mensen

www.rijksoverheid.nl › publicaties › 2021/03/08 › coro...
 Coronavirus: Samenvatting 'Corona in cijfers' (8 maart 2021 ...
 17 uur geleden — Het is belangrijk dat we ons aan de coronamaatregelen houden. Sommige cijfers gaan de goede kant op, andere cijfers zijn nog te hoog.

- Kaarten van internet, en een top 3, bestaande uit de actuele informatie van het RIVM, het coronadashboard van de Rijksoverheid en de wekelijkse publicatie van de Rijksoverheid over de stand van zaken.
- De pagina van het RIVM bevat geen regionale cijfers. Voor de rest is de informatie van het RIVM en de concurrenten vergelijkbaar.

9

Enige oplossing: direct contact met Google

- Dit kunnen we niet oplossen door de pagina verder te optimaliseren
- Als RIVM en Rijksoverheid willen dat Google de gegevens van RIVM gebruikt en die van de Rijksoverheid, dan is direct contact met Google nodig
- Wij hebben hier geen ervaring mee, maar overleg op hoog niveau lijkt ons de enige oplossing

Moermanskade 307
 1013 BC Amsterdam

T 020 52 40 480
 E mail@contenture.nl
 W contenture.nl

KVK AMSTERDAM

34 18 86 66

BTW

812 325 862. B01

RABOBANK

NL78RABO0302314962

Knelpunt 2.

RIVM.nl werkt niet optimaal op mobiele schermen

- De COVID-pagina's worden relatief vaak bekeken vanaf mobiele schermen (57 procent meer dan desktop)
- Een aantal pagina's werkt echter niet goed (genoeg) op mobiel
- We zien vooral verschillen in doorklikgedrag
- Bij sommige pagina's missen mobiele gebruikers cruciale links omdat ze 'verstopt' zitten in het voor hen onzichtbare menu
- Deze links kunnen daarom beter in de lopende tekst worden verwerkt
- We geven een overzicht van de problemen en ons voorstel voor verbetering

/coronavirus-covid-19/vragen-antwoorden

10

De vraag- en antwoordpagina leent zich niet voor de mobiele telefoon, omdat er hier minder snel gescand en gezocht kan worden. Veel minder mensen vinden dan ook antwoord op hun vraag.

Advies: zorg bovenaan de pagina voor een 'inhoudsopgave' met links, zodat mensen sneller worden doorverwezen.

/coronavirus-covid-19

3,8% van de mobiele bezoekers klikt vanuit hier door naar de vaccinatiepagina, tegenover 8,9% van de desktopgebruikers. Dit komt doordat menu in de mobiele versie niet verschijnt zonder te klikken.

Advies: link naar de vaccinatiepagina in de lopende tekst

Moermanskade 307
1013 BC Amsterdam

T 020 52 40 480
E mail@contenture.nl
W contenture.nl

KVK AMSTERDAM

34 18 86 66

BTW

812 325 862. B01

RABOBANK

NL78RABO0302314962

/coronavirus-covid-19/testen

Veel desktopgebruikers klikken op deze pagina naar de pagina over quarantaine. Mobiele gebruikers niet. Opnieuw hetzelfde verhaal. Quarantaine staat onder "Vragen en achtergronden" in het menu (of uitklapmenu voor Mobiel)

Advies: link naar quarantaine in de lopende tekst.

coronavirus-covid-19/kinderen

Bij het onderwerp kinderen, school en COVID-19 staat geen leesbare, actuele informatie.

Advies: link naar de informatie over Onderwijs en kinderopvang op de site van de Rijksoverheid. Zij geven die informatie wel.

<https://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19/actueel>

Op de Actuele pagina klikken mobiele gebruikers veel minder vaak naar grafieken dan desktopgebruikers (1,8% om 9%) Op Desktop staat er naast de actuele informatie een menu met links. Deze links vallen op de mobiele versie weg. Er moet eerst op de knop "In dit onderwerp" gedrukt worden voordat het menu verschijnt.

Advies: zet belangrijke links in de lopende tekst

coronavirus-covid-19/grafieken

De grafieken zien er op mobiel lelijk en onduidelijk uit. Dit is anders dan bijvoorbeeld het coronadashboard van de Rijksoverheid, waar de grafieken mobiel goed leesbaar zijn.

Advies: verwijst bezoekers door naar het Coronadashboard



Knelpunt 3.

Pagina actueel werkt niet

- Het doel van de actueel pagina is niet duidelijk
- De pagina scoort redelijk goed in Google op de zoektermen rond 'cijfers' en 'besmettingen' (positie 3,7)
- Maar vanuit Google klikt slechts 2% van de mensen door naar de pagina zelf
- Google geeft hier ook zelf antwoord (zie punt 1)
- We zien wel duidelijk dat er elke dinsdag een piek is in het aantal mensen dat voor actualiteit naar RIVM zoekt
- Maar wat krijgen ze dan? Update over aantal vaccinaties, weekcijfers besmettingen, CBS cijfers over sterfte?
- Ons advies: maak een duidelijke keuze wat voor 'actueels' RIVM te bieden heeft
- Wat ons betreft is het coronadashboard van de Rijksoverheid beter in het bieden van data en grafieken
- RIVM zou beter elke dinsdag een update met duiding kunnen geven op deze pagina (als achtergrond bij het beknopte verhaal dat RIVM via woordvoerders doet in de media)

Knelpunt 4:

De pagina over vaccinaties zit niet logisch in elkaar

- RIVM verliest terrein bij zoekvragen over vaccinaties
- Bij 'bijwerkingen' en 'klachten' ging het goed, maar dalen de posities
- Dit komt vooral doordat de landingspagina over vaccinaties geen goed antwoord geeft op deze vragen
- En gezien de rol – informatie voor professionals – is dat logisch
- Maar voor de gewone bezoekers is die rol niet duidelijk
- Dit zien we ook aan het doorklikgedrag
- Ons advies: maak ook hier een duidelijke keuze en verwijz bezoekers beter door naar de plek waar ze het antwoord wel krijgen

13

De belangrijkste zoektermen en het antwoord van RIVM

- De zoektermen kunnen we opsplitsen in vijf hoofdvragen
 1. Hoe zit het met het vaccin voor corona?
 2. Wanneer krijg ik het?
 3. Hoeveel vaccinaties zijn er al gedaan?
 4. Wat zijn de bijwerkingen? (vaak toegespitst op de naam van het vaccin)
 5. Ben ik na vaccinatie nog besmettelijk?

Moermanskkade 307
1013 BC Amsterdam

T 020 52 40 480
E mail@contenture.nl
W contenture.nl

KVK AMSTERDAM

34 18 86 66

BTW

812 325 862. B01

RABOBANK

NL78RABO0302314962



Vragen 1 t/m 3: geen goed antwoord via algemene vaccinpagina

- Bij deze vragen zien bezoekers de algemene vaccinpagina in beeld verschijnen in Google
- Maar een direct antwoord krijgen ze dan niet
- Advies: verwijst hier met links in de tekst meteen door naar de antwoorden op de drie belangrijkste zoekvragen
 1. Algemene informatie over vaccins en de vaccinstrategie
 2. Het vaccinatieschema
 3. Vaccinaties in cijfers

Vraag 4: antwoord kan beter over 'bijwerkingen'

14

- Bij vragen over bijwerkingen scoort RIVM.nl goed met de pagina over bijwerkingen
- We zien daarnaast dat heel veel mensen ook zoeken naar informatie over specifieke vaccins en de bijwerkingen van die vaccins (Pfizer, AstraZeneca, Moderna et cetera)
- Op de bijwerkingen pagina wordt dat (nog niet) gedaan
- Advies: omschrijf per gebruikt vaccin de bijwerkingen

Vraag 5: Ben ik nog besmettelijk na vaccinatie?

- Bij deze vraag gaan mensen naar de vragen en antwoorden pagina
- Het antwoord is te vinden, maar mag wat ons betreft prominenter (hoger) in beeld

Moermanskkade 307
1013 BC Amsterdam

T 020 52 40 480
E mail@contenture.nl
W contenture.nl

KVK AMSTERDAM

34 18 86 66

BTW

812 325 862. B01

RABOBANK

NL78RABO0302314962

Knelpunt 5:

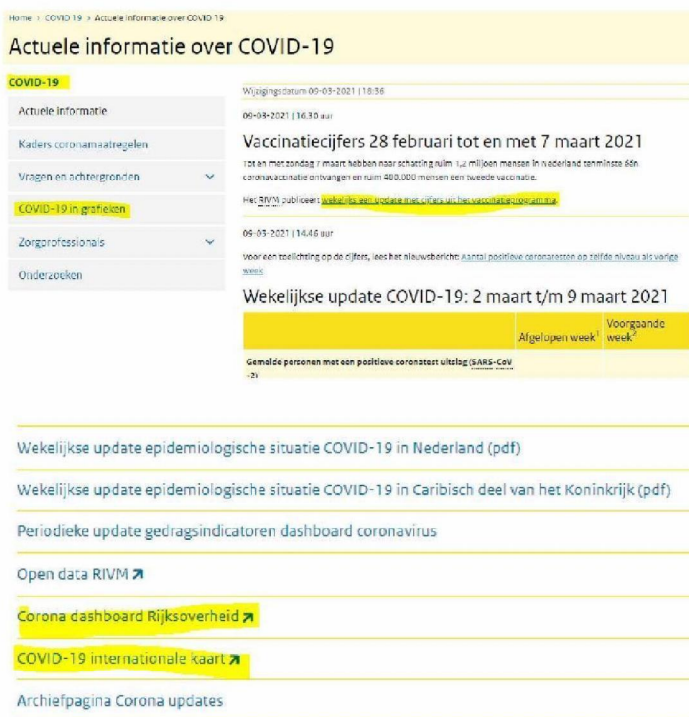
Linkbeleid naar en van Rijksoverheid kan beter

- We laten de verbeteringen per pagina zien

Vanaf RIVM.nl

<https://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19/actueel>

De pagina verwijst in een kopje met verschillende links naar het Coronadashboard van de Rijksoverheid en internationale cijfers van de John Hopkins Universiteit (zie afbeelding hieronder). Het zou logischer zijn om deze verwijzingen prominenter te maken en er binnen het kopje "Wekelijkse update" naar te verwijzen.



The screenshot shows the RIVM website page for COVID-19 information. The main heading is 'Actuele informatie over COVID-19'. Below this, there is a navigation menu with options like 'Actuele informatie', 'Kaders coronamaatregelen', 'Vragen en achtergronden', 'COVID-19 in grafieken', 'Zorgprofessionals', and 'Onderzoeken'. The main content area features a section titled 'Vaccinatiecijfers 28 februari tot en met 7 maart 2021' with a sub-heading '125 en met zondag 7 maart hebben naar schatting ruim 1,4 miljoen mensen in Nederland tenminste één coronavaccinatie ontvangen en ruim 400.000 mensen een tweede vaccinatie.' Below this, there is a section for 'Wekelijkse update COVID-19: 2 maart t/m 9 maart 2021' with a table showing 'Afgelopen week' and 'Voorgaande week'. At the bottom, there is a list of links for further information, including 'Wekelijkse update epidemiologische situatie COVID-19 in Nederland (pdf)', 'Wekelijkse update epidemiologische situatie COVID-19 in Caribisch deel van het Koninkrijk (pdf)', 'Periodieke update gedragsindicatoren dashboard coronavirus', 'Open data RIVM', 'Corona dashboard Rijksoverheid', 'COVID-19 internationale kaart', and 'Archiefpagina Corona updates'.

15

Moermanskade 307
1013 BC Amsterdam

T 020 52 40 480
E mail@contenture.nl
W [contenture.nl](https://www.contenture.nl)

KVK AMSTERDAM

34 18 86 66

BTW

812 325 862. B01

RABOBANK

NL78RABO0302314962



<https://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19/ziekte>

De pagina verwijst naar de Rijksoverheid bij informatie over thuisquarantaine. De overige links aangaande isolatie/leefregels thuis verwijzen wel naar RIVM-pagina's. Dat is raar.

Voor informatie over risicogebieden wordt er logischerwijs naar Rijksoverheid verwezen.

Voor informatie over IC-opnames en verpleegafdelingen wordt naar Stichting NICE verwezen. Dat is opvallend, aangezien het RIVM deze cijfers ook op de eigen website heeft staan.

<https://www.rivm.nl/covid-19-vaccinatie/cijfers-vaccinatieprogramma>

Opvallend: de pagina waar het meest op geklikt wordt (wekelijkse update), staat onderaan de pagina. Een andere veelgebruikte link, actuele informatie, is niet meer op de pagina vindbaar.

16

Er wordt niet verwezen naar het Coronadashboard van de Rijksoverheid.

<https://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19/grafieken>

Verwijst niet naar het Coronadashboard van de Rijksoverheid

<https://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19/testen>

Op desktop klikken veel mensen naar 'Quarantaine', op mobiel helemaal niet. Zet deze link daarom in de lopende tekst.

Moermanskkade 307
1013 BC Amsterdam

T 020 52 40 480
E mail@contenture.nl
W contenture.nl

KVK AMSTERDAM

34 18 86 66

BTW

812 325 862. B01

RABOBANK

NL78RABO0302314962



Vanaf Rijksoverheid naar RIVM

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-vaccinatie>

Verwijst voor De werking van een coronavaccin naar de vaccinatiepagina van het RIVM.

<https://coronadashboard.rijksoverheid.nl/>

Verwijst inmiddels naar het RIVM (was aan het begin van ons onderzoek nog niet zo)

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/avondklok>

Geen verwijzingen

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/algemene-coronaregels>

Geen verwijzingen

17

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/testen>

Geen verwijzingen

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/gezondheid-en-zorg>

Verwijst naar RIVM, informatie voor zorgprofessionals

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/mondkapjes>

Geen verwijzingen

Moermanskade 307
1013 BC Amsterdam

T 020 52 40 480
E mail@contenture.nl
W contenture.nl

KVK AMSTERDAM

34 18 86 66

BTW

812 325 862. B01

RABOBANK

NL78RABO0302314962