

Datum 9/16/2021

Totaal aan klantcontactenAanbod: 4,623
Afwijking: 9% boven forecast**2de lijn**

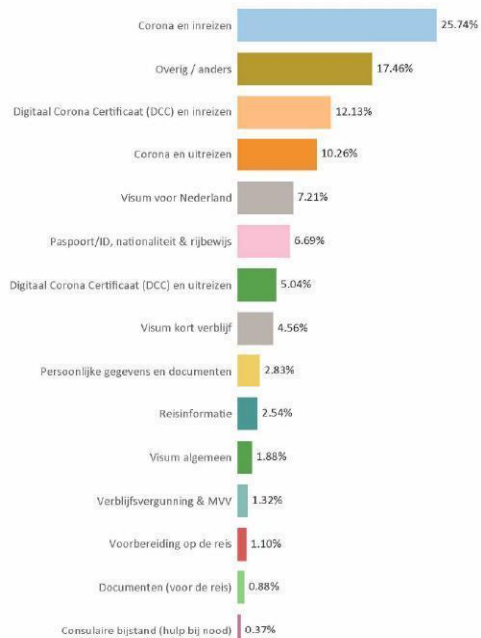
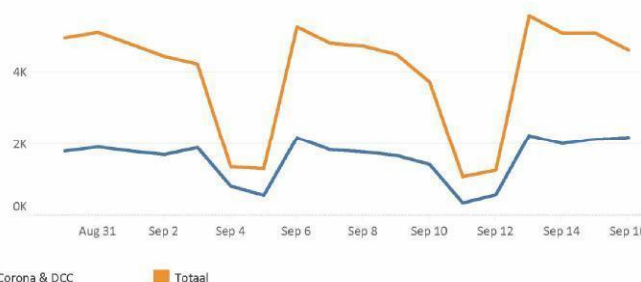
Open cases: 11

2de lijn onderwerpen

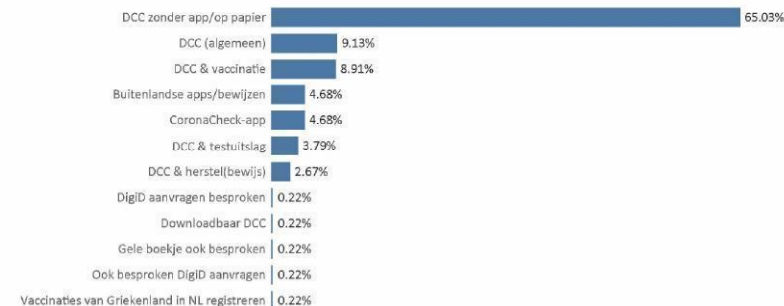
1. EU nationaliteit, volledig gevaccineerd in Nederland, geen Nederlandse woonadres en niet in het bezit van een DigiD. Hoe kan ik een vaccinatiebewijs krijgen.
2. Volledig gevaccineerd in Nederland en ik heb geen EU nationaliteit. Ook heb ik geen Nederlandse woonadres. Hoe kan ik een vaccinatiebewijs krijgen?
3. Ik ben volledig gevaccineerd in een land buiten de EU. Voor het inreizen naar Nederland m.

Klanttevredenheid

Score: 9,2

Top 15 gelogde onderwerpen**Totaal vs DCC/Corona onderwerpen over tijd****Sentiment**

- Klanten zijn zeer tevreden dat wij contact blijven houden ondanks dat er geen oplossing is voor hun problemen.
 - Verontwaardiging omdat het niet altijd even makkelijk is om een coronabewijs te krijgen.
- Inreizen:**
- Teleurgestelde burgers die geen visa afspraak kunnen maken bij VFS en geen mogelijkheid tot contact krijgen.
 - Klanten hebben vragen over de inreisbeperkingen van Nederland en willen weten of ze zich moeten laten testen terwijl ze gevaccineerd zijn.
 - Vragen omtrent de (ingangdatum) afschaffing van de quarantaine bij inreizen van Nederland.
 - Reizigers uit de VAE vragen zich af of het wel mogelijk is een kort verblijf visum aan te vragen ivm de pandemie.
 - Turkse burgers bellen over inreismaatregelen en visum vragen.
- Uitreizen:**
- NL bellen over het reisadvies en wat ze nodig hebben om naar het buitenland te gaan en om terug te keren naar Nederland.
- DCC:**
- Klanten van buiten de EU hebben vragen over de Coronapas omdat die graag ook straks bioscopen en terrasjes willen bezoeken. ..

DCC gelogde subonderwerpen**Corona gelogde subonderwerpen**