

Datum 9/17/2021

**Totaal aan klantcontacten**Aanbod: 4,030  
Afwijking: 11% boven forecast**2de lijn**

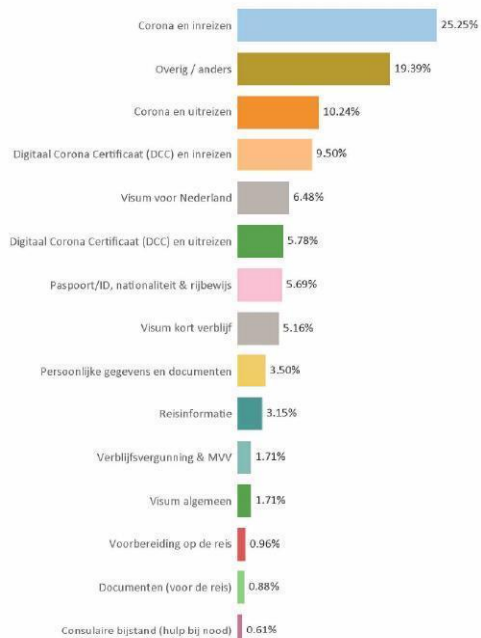
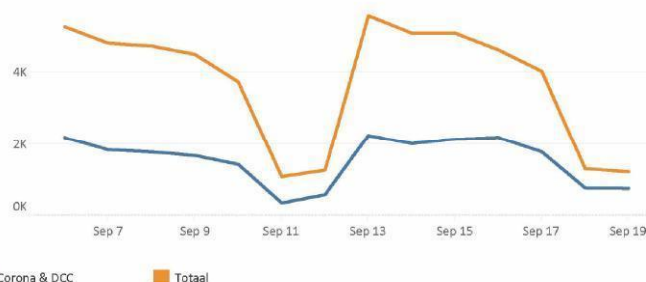
Open cases: 6

**2de lijn onderwerpen**

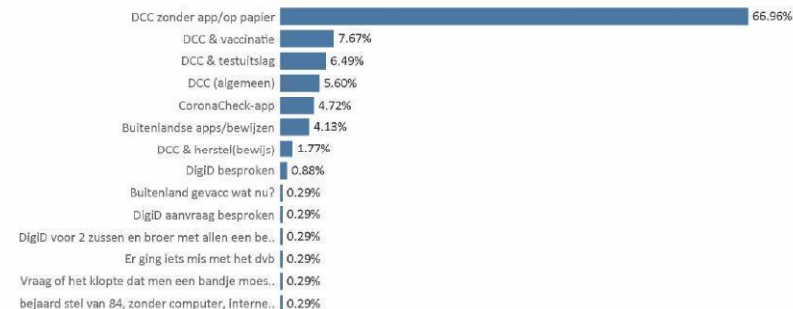
1. Papieren vaccinatiebewijs uit een niet-EU land gebruiken bij de Nederlandse horeca.
2. Gevaccineerd in NL maar niet woonachtig in NL, hoe aan een QR code te komen?
3. Positieve test uit het buitenland in NL registreren (kan niet).

**Klanttevredenheid**

Score: 8.7

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

- Over het algemeen tevreden over de bereikbaarheid, begripvol en geduldig.
  - Onbegrip dat mensen zelf een DCC moeten uitprinten, willen deze toegestuurd krijgen.
- DCC:
- Klanten van buiten de EU hebben vragen over de Coronapas omdat die graag ook straks bioscopen en terrassen willen bezoeken.
  - Enorme toename verzoeken papieren DCC.
  - Vragen over geldigheid van QR apps rest EU in Nederland in restaurants e.d. Ook van mensen die 1 vaccinatie in NL hebben gehad maar een ander in ander EU land. Hoe kunnen zij dit aantonen?
- Inreizen:
- Vragen over een reizen en een verlopen hertselbewijs.
- Uitreizen:
- Vragen over het vervallen van de quarantaine plicht voor gevaccineerde.
  - Vragen over reizen naar VK voor een korte periode en de test- en quarantaineverplichting die daarbij hoort.

**DCC gelogde subonderwerpen****Corona gelogde subonderwerpen**