

Datum 05/10/2021

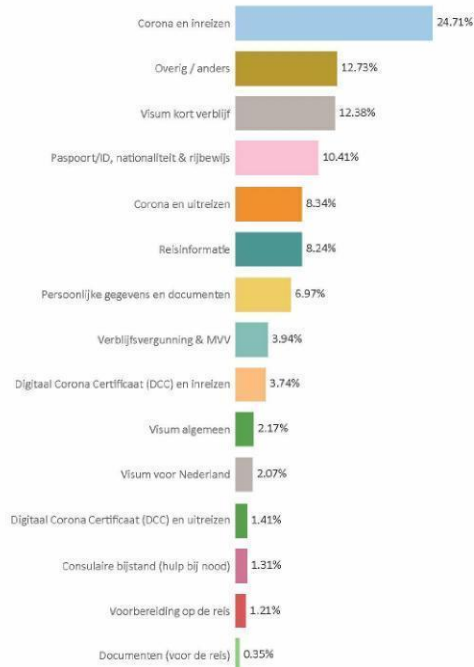
Totaal aan klantcontacten

Aanbod: 4,717
Afwijking: -13% onder forecast

Klanttevredenheid

Score: 9.6

Top 15 gelogde onderwerpen



Totaal vs DCC/Corona onderwerpen over tijd



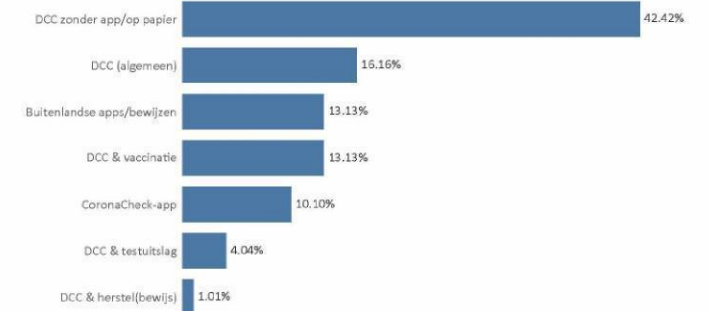
Sentiment

- In het algemeen blij met de duidelijke informatie over de inreisregels.
- Veel tevreden mensen.

DCC:

- Onbegrip van reizigers buiten de EU over toegangsbewijs voor de horeca en evenementen. Men begrijpt niet dat ze Nederland wel mogen inreizen, maar niet naar een restaurant mogen.
- Veel ergernis over problemen met papieren DCC, vaak wordt aangegeven dat de gegevens niet bekend zijn.
- Verwarrende info op RO over gratis testen voor reis. Op RO staat: plan uw afspraak op tijd in zodat u de uitslag heeft voor uw reis. Dus mensen denken dat ze nog QR code kunnen gebruiken om te reizen.
- Veel onduidelijkheid over vaccinatiebewijzen (bijv. besmetting + 1 prik voor Griekenland, of bewijzen van buiten de EU voor Spanje)
- Vragen over herstelbewijs uit een ander land in combinatie met QR code uit Nederland, voor gebruik in Nederland (inreizen+horeca).
- Veel Amerikanen die bellen over de toegangseisen voor NL en niet op de hoogte zijn van testvoortgang

DCC gelogde subonderwerpen



Corona gelogde subonderwerpen

