



Rapportage signaleren burgervragen COVID-19

Meting 23, 8 november 2021

Welke onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en onrechtvaardigheden ervaren burgers in de maatregelen en communicatie rondom COVID-19?

Naar aanleiding van de persconferentie van 2 november 2021 hebben burgers veel vragen over waar je het coronatoegangsbewijs moet gebruiken. Op rijksoverheid.nl bekijken bezoekers vooral pagina's over maatregelen, coronatoegangsbewijs, mondkapjes en sporten. Na een zomerperiode met wekelijks langzaam dalende bezoekersaantallen zien we de afgelopen week een bezoekdrukke op Rijksoverheid.nl die vergelijkbaar is met de pieken rondom de derde golf (maart/april) en de piek in besmettingen in juli.

1. Vooral gezocht naar de nieuwste maatregelen en wanneer ze ingaan.

- Pagina's zoals "[Kort overzicht coronamaatregelen](#)" en "[Aangekondigde coronamaatregelen](#)" worden veel bezocht.
- Zowel in het [nieuwsbericht](#) over de persconferentie als in de overzichten met maatregelen was vlak na de persconferentie niet altijd duidelijk welke regels nu gelden en vanaf welk moment nieuwe regels ingaan.

"Bovenaan de pagina's staat: Het kabinet heeft plannen om op 6 november een aantal wijzigingen voor sport en het coronatoegangsbewijs door te voeren. Maar daar staat niet duidelijk bij: de regels die hieronder staan, zijn de HUIDIGE maatregelen. Diverse ondernemers zijn in discussie met klanten omdat deze hen met de huidige regels om de oren slaan om te bewijzen dat ze geen CTB hoeven te laten zien. - Vraagbeantwoording

2. Veel vragen over waar het coronatoegangsbewijs precies nodig is.

- Voor een aantal specifieke situaties vraagt men zich af of er een coronatoegangsbewijs nodig is: sportscholen, buurthuizen, (kerst)markten en kinderen naar zwembles brengen.

"Kind naar zwembles brengen en halen... met of zonder checkapp? Duidelijker omschrijven... nu onduidelijkheid waardoor zwemscholen niet allemaal dezelfde regels hanteren. Zwemlessen zijn belangrijk!! En worden deze kinderen opnieuw de dupe." - bezoeker rijksoverheid.nl

- Sportclubs en sportscholen zoeken vlak na de persconferentie naar houvast om zich voor te kunnen bereiden op de nieuwe maatregelen.

"Ik zit in bestuur van sportclub, ik heb met spoed duidelijke info nodig over nieuwe regels omdat invoertermijn erg kort is. Ik kijk nu ruim een ochtend na persco op website overheid en vind enkel oude info." - bezoeker rijksoverheid.nl

- Voor sommigen is het onduidelijk of 1,5m afstand moet worden aangehouden als een coronabewijs gecheckt is bij toegang.

3. Twijfel over effectiviteit en haalbaarheid van tonen coronatoegangsbewijs.

- Sommigen betwijfelen de effectiviteit van het uitbreiden van het coronatoegangsbewijs en missen onderbouwing voor deze maatregel.

"Iemand met een vaccinatie kan het virus alsnog hebben dus die qr code is gewoon onzin." - bezoeker rijksoverheid.nl

- Er wordt veel gebeld over problemen met het coronatoegangsbewijs. Opvallende situaties zijn:
 - Toeristen van buiten de EU kunnen de horeca, musea, bioscopen, sportfaciliteiten alleen bezoeken met een negatief testresultaat. Dan moeten ze zich elke dag laten testen, terwijl velen al volledig gevaccineerd zijn. Dit is niet altijd duidelijk op [government.nl](https://www.rijksoverheid.nl) en volgens sommigen onhaalbaar. Ook de pagina "[Gevaccineerd in het buitenland](#)" op [rijksoverheid.nl](https://www.rijksoverheid.nl) wordt slecht beoordeeld.
 - Mensen die zich niet mogen laten vaccineren om medische redenen voelen zich benadeeld door (de uitbreiding van) het coronatoegangsbewijs. Ze willen graag een uitzondering in de CoronaCheck app, net zoals er een uitzondering is voor het niet dragen van een mondkapje om medische redenen.

4. Weinig vragen over mondkapjes.

- Hoewel de pagina's "[Wanneer moet ik een mondkapje op](#)" en de overzichten van maatregelen op [rijksoverheid.nl](https://www.rijksoverheid.nl) veel bezocht worden, zijn er verhoudingsgewijs weinig vragen over waar een mondkapje gedragen moet worden.

5. Onduidelijkheid over thuisquarantaine en gratis zelftesten.

- Naast vragen naar aanleiding van de persconferentie, zien we ook een toename in het aantal vragen over thuisquarantaine. Men wil dan vooral weten wanneer quarantaine nodig is als een huisgenoot besmet is, of als buitenshuis nauw contact geweest is met iemand met corona.

"Ik ben nauw contact geweest met iemand met Corona. Ik heb mij laten testen, maar ik heb een gezin thuis. Moeten zij ook in quarantaine?" - bezoeker [rijksoverheid.nl](https://www.rijksoverheid.nl)

- Daarnaast is er aanhoudende onvrede over de niet meer te bestellen gratis zelftesten. In de brief die daarover verstuurd is stond geen einddatum. Sommige bezoekers ervaren dit als zeer onrechtvaardig.

"Ik maar belasting betalen, dat kan altijd nog, zelfs jaren later, maar 2 gratis zelftesten is weer een groot probleem.. pfffff" - bezoeker [rijksoverheid.nl](https://www.rijksoverheid.nl)

ADVIEZEN

- Zet op pagina's zoals "[Kort overzicht coronamaatregelen](#)" en "[Aangekondigde coronamaatregelen](#)" bovenaan vanaf wanneer maatregelen ingaan en tot wanneer ze ten minste gelden. Overweeg een tijdslijn te tonen voor extra nadruk op data of plaats data al in koppen in plaats van alleen in de lopende tekst, bijvoorbeeld in het nieuwsbericht: niet 'Mondkapjesplicht', maar 'Mondkapjesplicht: vanaf 6 november'
- Probeer de [pagina over Sport](#) sneller na de persconferentie te updaten met (voorgenomen) maatregelen, om voorbereiding te ondersteunen.
- Benoem zwemles expliciet op "[Waar heb ik een CTB nodig?](#)". Buurthuzien worden op deze pagina genoemd onder de kop 'uitzonderingen in de horeca'. Mogelijk worden ze daardoor over het hoofd gezien.
- Plaats de [Quarantainecheck](#) hoger op de [pagina over thuisquarantaine](#), voor een gepersonaliseerd advies, net als op de pagina "[Testafspraak maken](#)".
- Voor toeristen: plaats in de [checklist](#) een extra stap over testen voor het coronatoegangsbewijs, in plaats van onderaan de checklist, om te voorkomen dat dit niet gezien wordt.

Meer informatie of vragen?

5.1.2e
 5.1.2e @minaz.nl

5.1.2e
 5.1.2e @minaz.nl

Bijlage: bronnen

Bron	Aantal	Periode
Bezoekersonderzoek rijksoverheid.nl	n=1.786	3-7 november 2021
Bezoekersonderzoek government.nl	n=659	3-7 november 2021
Feedbackcijfers Rijksoverheid.nl	n= 24.018	1-7 november 2021
Feedbackcijfers Government.nl	n= 5.216	1-7 november 2021
Analyse Webhelp (corona gerelateerde contacten)	n= 2.472	1-5 november 2021
Toelichting Webhelp (1400)	Nvt	3 - 4 november 2021
Interne zoekwoordenanalyse	Nvt	1-7 november 2021
Externe zoekwoordenanalyse	Nvt	1-7 november 2021
Analyse onderwerpen contacten Yource	n= 4.044	3 - 7 november 2021

Buiten beschouwing gelaten voor deze rapportage:

- Burgervragen via 24/7 BZ contactcenter