



Dienst Publiek en Communicatie  
Ministerie van Algemene Zaken

## Rapportage signaleren burgervragen COVID-19

Meting 8, 18 januari 2021

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

Na de persconferentie van dinsdag 12 januari is er geen extreme piek in webbezoek en binnenkomende vragen bij 1400 en 0800-1351 zoals na de toespraak op 14 december. Deze weken is op Rijksoverheid.nl de pagina over vaccinatie het meest bekeken, en heeft die de pagina's over afspraak en uitslag van een coronatest ingehaald. Bezoekers geven veelvuldig aan dat de informatie over vaccinatie niet volledig is. Bij het telefoonnummer 1400 gaan de meeste vragen onveranderd over reizen en het overleggen van een negatief PCR-testresultaat.

#### 1. Mensen zoeken vooral naar wanneer ze aan de beurt zijn voor vaccinatie. De flowchart en roadmap riepen vragen op.

- Vragen gaan over vaccinatie voor de volgende groepen: Nederlanders die niet in een kwetsbare doelgroepen vallen, kwetsbare mensen die zelfstandig wonen (ouderen, gehandicapten met ambulante hulp, mensen met PGB en hun mantelzorgers), Nederlanders in het buitenland en ZZP'ers die in de zorg werken.
- Mensen van 60 plus met medische indicatie lijken op het eerste gezicht te ontbreken op de vaccinatie flowchart en roadmap, doordat alleen de groep 18-60-jarigen met medische indicatie expliciet wordt benoemd.
- Sommige Nederlanders vragen zich af hoe de aanmeldprocedure voor vaccinatie werkt. Moet je je aanmelden of krijg je vanzelf een oproep?
- Anderen zoeken een overzicht van bijwerkingen en/of advies over het vaccin in combinatie met allergieën.
- Op government.nl verwacht men een vaccinatiestroomschema in het Engels.

*"Niet duidelijk vermeld wanneer de risicogroep een uitnodiging krijgt. Veel ouderen willen niet vergeten worden, maar wonen zelfstandig en willen graag duidelijkheid over wanneer deze mensen aan de beurt komen."*

- Medewerker 0800-1351

#### 2. Er is behoefte aan een snel leesbaar overzicht van (nieuwe) maatregelen direct na de persconferentie.

- Het nieuwsbericht "Nederland blijft tot en met ten minste 9 februari in lockdown" is deze week een van de meest bezochte coronapagina's. Een deel van de bezoekers vraagt hier om een snel overzicht van de maatregelen, zonder eerst langs ruim 900 woorden (bijna twee A4-tjes tekst) op hun smartphone te scrollen.
- Ook op government.nl verwacht men zo snel mogelijk na de persconferentie een Engelstalig overzicht van wat er verteld is en de maatregelen.

*"Ik denk dat de lap tekst mensen afschrikt die snel op zoek zijn naar de maatregelen die nu gelden, misschien is het mogelijk deze kort samen te vatten? De lange tekst schrikt sommigen af, terwijl je het juist makkelijk moet maken om op de hoogte te zijn."*

- Respondent Bezoekersonderzoek Rijksoverheid.nl

#### 3. Sommigen missen informatie over de 1,5 meter afstand voor scholieren op rijksoverheid.nl.

- In het nieuwsbericht over de persconferentie wordt niet verwezen naar 1,5 meter regel voor het onderwijs, terwijl daar wel over gesproken is.

*"Dat het ministerie van onderwijs een EENDUIDIG, niet anders interpreteerbaar stuk geeft en we niet dagen moeten wachten op duidelijkheid."*

- Respondent Bezoekersonderzoek Rijksoverheid.nl

#### 4. Reizigers die overstappen in Nederland hebben veel vragen over welke documenten zij moeten kunnen laten zien.

- Telt alleen de PCR-test als negatieve test? Wat kan je doen als je corona hebt gehad en nog steeds positief test met een PCR-test?
- Hebben reizigers die overstappen een Negative Test Declaration en/of Passenger Health Declaration nodig?

*"Do transit passengers also need a negative test result? What is the difference between a negative test result and negative test declaration?"*

- Respondent Bezoekersonderzoek government.nl

#### 5. Een klein deel van de bezoekers maakt hun frustratie en boosheid kenbaar.

- Meer dan in voorgaande weken komen boze reacties binnen van mensen die de waarheid van COVID-19 cijfers en de objectiviteit van de informatie in twijfel trekken.

*"Geen angst zaaien maar met feiten komen!"*

- Respondent Bezoekersonderzoek Rijksoverheid.nl

#### ADVIEZEN

- Maak het stroomschema voor vaccinatie zo goed mogelijk vindbaar. Plaats het bijvoorbeeld ook onder '[Keuze en volgorde van vaccinatie](#)'
- Overweeg om in het vaccinatiestroomschema te spreken over '(niet) mobiele thuiswonenden vanaf 60 jaar met en zonder medische indicatie'.
- Plaats de vaccinatie flowchart in het Engels op [government.nl](#)
- Leg uit dat mensen een brief thuis krijgen voor de vaccinatie en zich niet zelf op hoeven te geven.
- Begin het [nieuwsbericht](#) met de puntsgewijze samenvatting van maatregelen.
- Maak een duidelijke doorverwijzing of aparte webpagina van de [poster](#) "Nederland blijft in lockdown", zodat er een snel te lezen overzicht van maatregelen is.
- Benoem in de samenvatting met maatregelen alle maatregelen die in de persconferentie zijn genoemd. Maak eventueel een verwijzing naar gedetailleerdere informatie, bijvoorbeeld over de [1,5 meter afstand op scholen](#) onder Onderwijs en Kinderopvang.
- Voor reizigers wordt op [government.nl](#) de [situatie](#) 'I want to travel to a Schengen area country via the Netherlands' benoemd. Voeg hier '(in transit)' aan toe voor de herkenbaarheid. Toon hieronder een lijstje van wat reizigers nodig hebben, inclusief negatief testresultaat, negatieve testverklaring en gezondheidsverklaring.

#### Meer informatie of vragen?

5.1.2e

5.1.2e @minaz.nl

5.1.2e

5.1.2e @minaz.nl

5.1.2e

5.1.2e @minaz.nl

Pagina 2 van 3

**Bijlage 1: bronnen**

<b>Bron</b>	<b>Aantal</b>	<b>Periode</b>
Bezoekersonderzoek rijksoverheid.nl	n= 1.006	12 - 13 januari 2021
Bezoekersonderzoek government.nl	n= 309	12 - 13 januari 2021
Feedbackcijfers rijksoverheid.nl	n= 10.269	12 - 17 januari 2021
Zoekwoordenanalyse intern en extern	nvt	12 - 13 januari 2021
Logboek Webhelp	nvt	11 - 13 januari 2021
Analyse Webhelp	n= 7.424	11 - 14 januari 2021
Enquete Vraagbeantwoording Corona Informatielijn - 0800-1351	n= 6.353	7 - 13 januari 2021
Coronamonitor	n= 758	7 - 10 januari 2021