

Er zijn burgers die het opvalt dat er bij de kaarten roze en blauwe kleuren gebruikt worden, terwijl er bij de informatiesliders vaak gebruik wordt gemaakt van groen, oranje en rood. De kleuren groen, geel en rood geven volgens hen beter de ernst van de verschillende niveaus weer.

De signaalwaarden van de medische indicatoren zijn allemaal overschreden. Dit valt burgers op en vinden zij alarmerend. Wat dit precies betekent is echter niet altijd duidelijk:

- Sommige burgers geven aan dat het overschrijden van een signaalwaarde betekent dat de overheid maatregelen gaat nemen
 - Anderen zien het als een signaal dat ze mogelijk zelf strengere maatregelen moeten gaan
- 'Aantal besmettelijke mensen' wordt soms gelezen als 'aantal besmette mensen'

Eén deelnemer raakte geïrriteerd door het woord 'schatting' [1]. Dit geeft het gevoel dat maatregelen met betrekking tot corona worden genomen op basis van 'natte vinger werk'.

Vergelijkbaar met het aantal besmette personen per regio, geven burgers aan dat het aantal positief geteste bewoners in verpleeghuizen per dag moeilijk te interpreteren is, omdat men niet weet hoeveel verpleeghuisbewoners er in totaal zijn [2].

Het aangeven van het aantal besmette personen per 100.000 inwoners wordt wisselend ontvangen. Dit heeft met name te maken met het kunnen inschatten hoe 'ernstig' de situatie is:

- Enerzijds maakt dit het makkelijk om de ernst van de situatie in verschillende gemeentes met elkaar te vergelijken.
- Anderzijds maakt dit het voor burgers lastiger om te bepalen welk aandeel van de mensen in hetzelfde geldt voor het getal 'Aantal positief geteste mensen'. Zonder het totaal aantal inwoners kunnen zij niet inschatten of dit veel of weinig is voor hun gemeente.

De interpretatie over de Ziekenhuisopnames per dag van inwoners van een bepaalde gemeente klopt niet altijd. Een interpretatie is dat het hier gaat om het aantal opnames in het ziekenhuis van die specifieke gemeente. In plaats van het aantal inwoners van de gemeente die zijn opgenomen in het ziekenhuis (los van waar dat ziekenhuis zich bevindt). Zo trekt een deelnemer de onterechte conclusie dat er waarschijnlijk in zijn/haar gemeente voldoende ruimte is in het ziekenhuis. Er zijn burgers die problemen hebben om de informatie uit de grafiek 'Gemiddeld aantal positief geteste mensen per 100.000 inwoners' [1] correct te interpreteren. De volgende interpretatiefouten komen naar voren:

- Burgers denken dat het hier om een percentage gaat in plaats van het aantal per 100.000 inwoners.

Burgers begrijpen niet altijd wat de signaalwaarde inhoudt. Ze kunnen de waarde daarom ook niet plaatsen in de grafiek.

Het is voor sommige burgers onduidelijk wat de relatie is tussen het percentage positieve testen [2] en het aantal positief geteste mensen [1].

Burgers zouden de grafiek 'Verloop over tijd' [2] duidelijker vinden als de verschillende maanden worden aangegeven op de schaal. Zo kunnen burgers de cijfers meer duiden.

Ter illustratie: sinds half oktober is de gedeeltelijke lockdown ingevoerd en burgers willen zien of de cijfers toen ook zijn gedaald [2].

De informatie over het percentage positief geteste personen via GGD teststraten roept vragen op:

- Er wordt aangegeven dat de meeste testen via de GGD lopen, maar niet alle.
- Burgers vragen zich af wat de exacte verdeling tussen de teststraten is.

Omdat er in de grafieken 'Percentage positieve testen over tijd' [1] en 'Aantal testen over tijd' [2] volgens sommige burgers soortgelijke informatie wordt gegeven, vinden zij de grafieken dubbelop.

Er zijn ook burgers die struikelen over de tekst 'Het aantal besmettelijke mensen is een schatting op basis van een aantal gegevensbronnen. Het exacte aantal is onbekend' [1]. Dit doet hen twijfelen over de relevantie van de informatie:

- 'Schatting' geeft hen het idee dat de informatie niet nauwkeurig is.
- Burgers kunnen zich geen voorstelling maken bij 'een aantal'.

Men vindt het lastig om het aantal besmettelijke mensen in perspectief te plaatsen. Ze weten niet goed wat dit aantal voor hen betekent.

De onzekerheidsmarge in de grafiek 'Verloop over tijd' [2] vinden burgers heel breed. Ze hebben daarom het gevoel dat het aantal besmettelijke mensen niet accuraat is.

Er zijn ook burgers die de onzekerheidsmarge verkeerd interpreteren. Zij denken dat de bandbreedte aangeeft wat de uitersten in verschillende gemeenten zijn.

Ter illustratie [3]: ze denken dat op 5 november 153.321 het hoogste aantal gemeten.

Het stoort enkele burgers dat het reproductiegetal ongeveer 20 dagen achterloopt. Ze kunnen niet plaatsen waar dat aan ligt en hebben daardoor het gevoel dat het getal niet actueel is.

- Hierdoor zijn enkele burgers geneigd om eerder naar het aantal besmettingen te kijken, aangezien die cijfers per dag worden geüpdatet.

Volgens burgers dekt de titel [1] van de tekst de lading niet. De tekst gaat over de manier waarop de risico's bepaald worden, terwijl dat niet uit de titel op te maken is.

Burgers vinden het prettig dat zij meer kunnen lezen over de manier waarop de risiconiveaus bepaald worden. Het is prettig dat iedereen zelf kan bepalen of ze de volledige tekst doornemen of het op hoofdlijnen scannen.

- Burgers die de tekst niet uitgebreid doorlezen maar deze alleen op hoofdlijnen scannen, maken daarbij gebruik van de koppen en bullets.

Burgers die 'Veelgestelde vragen' aanklikken verwachten hier vragen over corona te vinden.

Burgers zijn verbaasd dat de vragen gaan over het dashboard en de cijfers die daar te vinden zijn en niet over bijvoorbeeld de maatregelen rondom corona.

- Burgers begrijpen niet hoe het mogelijk is dat het aantal positief geteste mensen een cijfer achter de komma bevat. Je kan toch geen half positief getest mens hebben?

- Burgers weten niet altijd wat de signaalwaarde inhoudt en komen deze informatie ook niet tegen op de pagina.

Burgers raken soms in de war omdat de grafieken 'Ziekenhuisopnames over tijd' en 'Bezetting ziekenhuisbedden over tijd' niet dezelfde data laten zien. Burgers kunnen niet uit de grafiek 'bezetting ziekenhuisbedden over tijd' opmaken dat ziekenhuisbedden meerdere dagen bezet kunnen zijn.

Het effect van de pagina 'sterftcijfers' op burgers wisselt:

- Een deel van de burgers schrikt van de sterftcijfers. Ze vinden deze hoog.
- Bij een ander deel heeft de pagina het tegenovergestelde effect, zij vinden de cijfers meevallen. Bijvoorbeeld wanneer burgers de sterftcijfers in hun hoofd vergelijken met de totale bevolking van Nederland, of andere doodsoorzaken.

Hoewel burgers het 'Gemiddeld aantal patiënten overleden aan COVID-19 per dag' over het algemeen goed begrijpen, komen er ook andere interpretaties naar voren:

- Een gemiddelde per dag: Het getal is een gemiddelde per dag, waarbij het totaal aantal overleden patiënten verdeeld is over het aantal dagen dat de pandemie duurt.

• Een absoluut cijfer per dag: Op dit momenten sterven er dagelijks 24 mensen aan COVID-19. De grilligheid van de grafiek valt burgers op. De grilligheid lijkt niet af te doen aan de betrouwbaarheid van de cijfers. Wel roept het vragen op over hoe het komt dat de grafiek zulke hoge pieken en dalen kent. Als mogelijke verklaringen denken burgers aan:

- Moment van melding: Er wordt in weekenden minder gemeld, waardoor daar een dal is, en direct erna een piek wanneer deze meldingen 'ingehaald' worden.

Een aantal interpretatiefouten en vragen over de grafiek die naar voren komen zijn:

- Verwachting van COVID-19 sterfte: De verwachte sterfte wordt verward met een voorspelling van het aantal Covid-19 sterfgevallen.
 - Griepgolven en hittegolven: Of griepgolven en hittegolven uit het verleden zijn meegenomen in de verwachting is onduidelijk. De uitleg hierover [2] wordt niet gezien. Burgers lijken deze voorbij. De grafiek is te begrijpen voor burgers als ze de uitleg [1] lezen. Zonder uitleg gaat de interpretatie wel eens verkeerd.
 - Burgers denken dan dat de grafiek het aantal positieve testen per dag aangeeft in plaats van de afgelopen 7 dagen. Burgers denken dan dat de grafiek het aantal positieve testen per dag aangeeft in plaats van de afgelopen 7 dagen.
- Burgers geven aan dat ze de grafiek makkelijker kunnen begrijpen als de blauwe blokken [2] groen zijn. De groene blokken geven dan een (relatief) goede situatie weer en de rode blokken een (relatief) slechte.

Het is niet voor iedereen duidelijk wat het G-getal inhoudt. Burgers die het niet begrijpen, maken de associatie met 'grensgetal'.

De cijfers in de grafiek zijn in percentages, wat het voor burgers lastig maakt om de cijfers te duiden. Ze kunnen niet aflezen hoeveel positief geteste mensen er zijn.

Vanwege de uitleg en horizontale as [3] gaan burgers er vanuit dat ieder blokje één dag aangeeft. Bij het tellen van de blokjes zien ze meer dan zeven blokjes per week. Dat roept verwarring op.

Eenzijds maakt het sterftecijfer [1] impact op burgers. Het cijfer geeft volgens hen de ernst van het virus aan. In dit licht vinden zij het belangrijk dat dit cijfer op het coronadashboard getoond wordt. Anderzijds vinden burgers het cijfers minder relevant. Hoe erg zij het ook vinden dat er mensen overlijden aan het virus, het zegt volgens hen niets over in hoeverre het virus onder controle is. Positief geteste mensen geeft hen meer inzicht. De behoefte om sterfte per regio te bekijken lijkt er minder te zijn. Hiervoor zijn verschillende redenen:

- Het cijfer schrikt af. Zeker in een hechte of kleine regio komen de gevolgen van het virus heel dichtbij. Burgers geven de voorkeur aan een globaler (=landelijk) sterftecijfer.
- Burgers hebben niet het idee dat zij invloed kunnen uitoefenen op het sterftecijfer. Dit geldt. Voor burgers is het lastig om het aantal besmettingen te duiden. Ze weten namelijk niet wat (bijvoorbeeld) de totale groep thuiswonende 70-plussers is. Hierdoor weten ze ook niet of het besmettingscijfer relatief hoog of laag is.

Er heerst enige scepsis over de cijfers. Burgers denken dat de deelnemers van het onderzoek niet allemaal hun eerlijke mening geven in de enquête. Volgens hen ligt sociaal wenselijkheid op de loer wat een vertekend beeld geeft van de inzichten. Daarnaast vraagt men zich af of een aantal van 4.890 deelnemers representatief is.

Burgers zien de uitleg over het onderzoek [3] wel eens over het hoofd. Hierdoor is het verschil tussen naleving en gedrag niet direct duidelijk.

Burgers hangen twee betekenissen aan '1' [2]. Er zijn geen percentages bekend over de gedragsregel óf er is geen verschil ten opzichte van de vorige meting.

Voor de meeste burgers is het duidelijk dat de blauwe lijn [3] de aangeklikte maatregel betreft en de grijze lijnen [3] de overige maatregelen.

- Een enkeling denkt dat de grijze lijntjes de andere metingen van die gedragsregel aangeven.

Burgers vinden het prettig dat zij over de lijnen kunnen hoveren om de verschillende gedragsregels inclusief percentages en datum te bekijken.

- Ze benoemen echter ook dat de schuif functie erg gevoelig is. Burgers schuiven per ongeluk naar een andere gedragsregel.

Aangezien de kleuren in de balk [1] zijn omgedraaid ten opzichte van andere landkaarten in het dashboard, behoeft de interpretatie wat extra aandacht van burgers. Over het algemeen gaat dat goed.

- Al zijn er ook burgers die denken dat er minder draagvlak is voor de gedragsregels als de kleur blauw donkerder wordt

Burgers hebben verschillende ideeën voor artikelen:

- Betrouwbaarheid: hoe komen de cijfers over het coronavirus tot stand? Welke bronnen worden er allemaal voor gebruikt?

- Risico: hoe worden mensen besmet en op welke plekken/in welke situaties lopen mensen het meeste risico om besmet te worden?

Burgers hebben verschillende suggesties om de vaccinatiepagina mee aan te vullen:

- Inzicht in welke bevolkingsgroepen (leeftijd en regio) zich wel en niet laten vaccineren.
- Inzicht in hoeveel mensen er nog gevaccineerd moeten worden. Dit helpt burgers een beter beeld te krijgen van wanneer de maatregelen ongeveer versoepeld kunnen worden. Dus inzicht in de vaccinatiegraad tot dan toe en de vaccinatiegraad van wat er nog behaald moet worden om de informatie over het vaccinatiebeleid wekt interesse. Burgers vinden dat de fasen op een duidelijke manier worden toegelicht.

- De verticale balk [1] geeft duidelijk de status van het vaccinatieproces weer.

Burgers missen informatie over het aantal mensen dat nog gevaccineerd moet worden. Alleen informatie over het aantal gevaccineerde mensen [2] geeft te weinig duiding van de status van het vaccinatieproces.

De grafiek [4] kan burgers die nog in twijfel zijn, beïnvloeden. Een hoge bereidheid kan motiveren, terwijl een lage bereidheid juist ontmoedigt.

Voor burgers is het belangrijk om te weten wat de bronnen [5] zijn. De voorkeur gaat uit naar twee onafhankelijke instituten.

Het tonen van twee bronnen kan verwarring oproepen bij burgers. Welke van de twee weerspiegelt de bereidheid 'het beste'?

De tekst [1] wordt vooral op hoofdlijnen gescand. Burgers geven aan dit niet woord voor woord te lezen.

De cijfers op het coronadashboard vinden burgers relevanter dan de tekst [1]. Cijfers voelen namelijk neutraler, aangezien een tekst een mening (en dus subjectief) is.

- Ter illustratie: het aantal besmettingen kan met 50 personen per dag gedaald zijn, maar het is afhankelijk van de afzender van de tekst hoe deze daling wordt geformuleerd (licht, neutraal, sterk?)

Burgers hebben suggesties om de tekst [1] aan te vullen met:

- Publicatiedatum: Om duidelijk te maken op welke cijfers en periode de tekst van toepassing is.

- Mogelijke mutaties: Om een beeld te krijgen van met welke variant(en) we in Nederland te maken hebben en in hoeverre we daar rekening mee moeten houden.

- Tegengeluid: Om ook te horen wat er wél goed gaat. Ter illustratie: x personen zijn negatief getest en bij x verpleeghuizen zijn er nog geen besmettingen geconstateerd.

De iconen [3] kunnen niet op zichzelf staan. De maatregel moet bij het icoon staan om het icoon te begrijpen.

Er zijn wisselende reacties over de relevantie van deze pagina:

- Voor burgers is het enerzijds logisch en belangrijk dat het coronadashboard informatie geeft over de geldende maatregelen. Deze maatregelen kunnen van invloed zijn op het gedrag.
- Anderzijds zijn burgers vaak al op de hoogte van de maatregelen door bijvoorbeeld een persconferentie of nieuwswebsites. Voor hen voelt het logischer om deze bronnen te raadplegen.

Een enkeling geeft aan dat er relatief veel dezelfde iconen [1] voor verschillende maatregelen worden gebruikt.

Sommige burgers missen op de pagina aanvullende informatie over:

- Waarom een maatregel is ingevoerd. Ter illustratie: Op welke manier helpt dit de verspreiding tegen te gaan?
- Hoe een maatregel precies in elkaar zit. Ter illustratie: hoe moeten huisgenoten zich gedragen als één huisgenoot besmet is?

Hoe relevant burgers deze informatie vinden verschilt:

- Sommigen vinden het interessant om te zien hoe anderen zich gedragen en denken over de gedragsregels. Zij kunnen dit met hun eigen situatie vergelijken.
- Anderen zijn hier niet in geïnteresseerd. Zij baseren hun eigen gedrag niet op wat anderen doen of vinden.

Er zijn wat twijfels over de betrouwbaarheid van de cijfers. Burgers vragen zich af of mensen sociaal wenselijk antwoorden geven. Ook vergelijken ze de cijfers met wat zij om zich heen zien, wat volgens hen niet altijd overeenkomt met wat deze cijfers vertellen.

Bij 'draagvlak' is niet helder hoe de maatregelen zijn gesorteerd. Bij naleving valt het op dat de maatregelen zijn gesorteerd op hoogste percentage.

De pagina is soms lastig te vinden, omdat deze helemaal onderaan in het menu staat.

Het is niet voor iedereen duidelijk wat zij onder draagvlak moeten verstaan:

- Er zijn burgers die denken dat het de effectiviteit van een maatregel aangeeft.
- Anderen denken dat het het percentage aangeeft van de mensen die zich aan de regels houden, het hier ook mee eens is.

Het verschil met de vorige meting [1] wordt niet altijd goed geïnterpreteerd:

- Hoger: Burgers koppelen dit aan de maatregel zelf, bijvoorbeeld dat mensen meer dan twee (dus 'hoger' dan twee) gasten thuis ontvangen.
- Streepje: Het is niet duidelijk of er over deze maatregelen geen gegevens beschikbaar zijn, of dat de cijfers gelijk zijn gebleven.

Hierbij speelt mee dat burgers de titel 'Verschil met vorige meting*' en de bijhorende toelichting [2] niet lezen.

Burgers vinden grafiek weinig interessant. Dit komt doordat de lijnen vrij vlak zijn en er dus nauwelijks verandering zit in de naleving en het draagvlak van de regels.

Er is onduidelijkheid over de grijze lijnen in de grafiek. Burgers weten in eerste instantie niet wat deze lijnen voorstellen. Dit wordt iets duidelijker wanneer zij met de muis over de lijnen gaan en zien dat de lijnen andere maatregelen voorstellen.

Ook het gebruik van de grafiek gaat niet altijd goed:

- De lijnen liggen dicht bij elkaar waardoor zij snel de 'verkeerde' lijn te pakken hebben. Het kan hierdoor voorkomen dat burgers denken dat ze naar cijfers kijken van maatregel x, terwijl het over maatregel y gaat [2].
 - Burgers moeten de lijnen volgen om de meetmomenten te zien, de horizontale as geeft hierin.
- Burgers geven aan de tekst meerdere keren te moeten lezen om te begrijpen. Ook is het na het lezen niet altijd helder wat de grafiek probeert weer te geven.

Er zijn burgers die de stippelijnen niet direct opvallen. Voor hen voelt het logischer als het woord onderstreept is of als er een i-icoontje bij staat.

Het aantal vaccins in voorraad roept ook vragen op. Burgers weten niet waarom niet meer mensen gevaccineerd worden als er zoveel vaccins op voorraad zijn.

Burgers hebben behoefte om informatie te krijgen over wanneer welke bevolkingsgroep wordt gevaccineerd. Dit helpt hen inschatten wanneer zij zelf aan de beurt zijn.

Burgers vinden het lastig om de verschillen tussen veiligheidsregio's te verklaren.

- Ze vragen zich af of de donkere gebieden betekenen dat daar meer oude mensen en/of meer zorgpersoneel wonen. Het valt hen namelijk op dat de vaccinatiegraad daar hoger ligt.

Over het algemeen is het duidelijk voor burgers hoe zij met de grafiek kunnen interacteren, maar zij weten vaak niet direct dat dit mogelijk is.

Burgers weten niet altijd dat 'Q' een kwartaal aanduidt.

De grafiek is niet heel interessant voor burgers, aangezien zij geen invloed kunnen uitoefenen op welk merk vaccin zij krijgen toegediend.

De verwachte levering zegt burgers niets over wanneer zij het vaccin krijgen toegediend. Dat is voor hen relevantere informatie.

Burgers die wel meer willen weten over de verschillende vaccins hebben behoefte aan extra informatie over:

- Wie welk merk vaccin toegediend krijgt
- Verschillen in werking/effectiviteit tussen merken
- Ingrediënten van het vaccin

Burgers hebben behoefte aan extra toelichting op waarom men niet bereid is zich te vaccineren. Willen mensen niet of zijn ze nog aan het twijfelen?

Burgers hebben een aantal suggesties om de grafiek te verduidelijken:

- Zet alle meetmomenten in de horizontale as.
- Maak een staafdiagram van deze grafiek. Dat geeft duidelijker weer wat wel en geen meetmoment is.

De grafiek is lastig te begrijpen voor burgers. Dit onbegrip komt vooral doordat burgers niet uit de grafiek kunnen opmaken dat er drie meetmomenten zijn:

- Burgers denken dat de doorgetrokken lijn [1] een vast percentage weergeeft en de stippellijn [2] een geleidelijke afname of daling.
- De stippellijn suggereert een evenredige daling of stijging die niet altijd zo geleidelijk hoeft te verlopen.
- Burgers missen een jaaraanduiding bij de meetmomenten [3].

In een andere grafiek op het coronadashboard geeft de stippellijn een verwachting aan. Burgers verwachten dat de stippellijn in deze grafiek ook een verwachting aangeeft.