



Rapportage signaleren burgervragen COVID-19

Meting 12, 11 maart 2021

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

Burgers blijven met de meeste vragen zitten over vaccineren. Een groot deel van de bezoekers op Rijksoverheid.nl lijkt niet geholpen met de beschikbare informatie hierover. Naar aanleiding van de persconferentie van maandag 8 maart komen er met name vragen binnen over wat precies de nieuwe regels zijn rondom sporten en zwemles. Daarnaast hebben burgers nog steeds veel vragen over inreizen naar Nederland en wordt er steeds meer gegoogled naar hoe men zelftesten kan kopen. Tot slot valt op dat een iets groter deel van de Nederlanders tegenstrijdigheden in de maatregelen lijkt te ervaren.

1. Veel interesse in vaccinatie-informatie, maar informatie voldoet vaak niet.

- Het vaccinatiedossier blijft het meest bekeken onderwerp op Rijksoverheid.nl en we zien hier een stijgend aantal bezoekers. Tegelijkertijd neemt de tevredenheid over de informatie af: slechts 33% van de feedbackgevers zegt dat de informatie hen heeft geholpen. Met name de pagina's over de [volgorde van vaccinatie](#) en [hoe kom ik bij de priklocatie](#) krijgen zeer lage scores.
- Naast de vraag wanneer iemand aan de beurt is, zijn er diverse andere onderwerpen waar burgers veel vragen over hebben en waar de website geen duidelijk antwoord op geeft:
 - In het schema staat dat een bepaalde groep al een uitnodiging gehad zou moeten hebben, maar wat als men die niet heeft gehad?

"Er staat op [deze pagina](#) dat ik in februari al aan de beurt ben, maar dat is niet gebeurd. Ik heb onderliggende klachten en ben 61." - Bezoeker rijksoverheid.nl
 - Hoe zit het met de effectiviteit van het vaccin van AstraZeneca?

- Hoe kun je (online) een afspraak maken voor je vaccinatie?

"Volgens de vaccinatie-uitnodiging is het mogelijk om online (m.b.v. DigiD) een afspraak te maken. Dat dit kennelijk niet (meer) mogelijk is wordt nergens op deze site expliciet vermeld." - Bezoeker rijksoverheid.nl

- Wat is het vaccinatiebeleid voor mensen die zonder de Nederlandse nationaliteit in Nederland wonen?
- Hoe kun je uitgenodigd worden voor een vaccinatie als je in het buitenland woont?

2. Huidige informatie rondom sport en zwemles zorgt voor verwarring.

- Burgers hebben veel vragen over de nieuwe regels rondom sport. [Op de pagina](#) die hierover gaat, staan nu enkel nog de regels die nu gelden en niet de regels die zijn aangekondigd in de persconferentie. Dit zorgt voor verwarring bij burgers en zorgt voor veel negatieve feedback op de pagina.
- Burgers willen graag sneller weten hoe die nieuwe regels er precies uit gaan zien. Hoe zit het straks precies met buitensporten? Wanneer gaat de zwemles weer door en voor wie?

"Ik zoek de regels met betrekking tot zwembles. Hier staat er nog niks over dat het weer mag." - Bezoeker rijksoverheid.nl

- Een specifieke vraag gaat over de regels van het sporten met maximaal vier personen te combineren met dat je maar met twee personen buiten mag zijn? Wanneer wordt in dit geval iets als sport gezien, valt wandelen hier ook onder?

"Regels omtrent buiten sporten vanaf 16 maart zijn compleet onduidelijk. Mag ik nu met 3 andere personen buiten gezellig gaan hardlopen of wandelen of fietsen? Lijkt mij van wel, maar strikt genomen staat dat er niet." - Bezoeker rijksoverheid.nl

3. Ook nu zijn er veel vragen over (door)reizen en welke tests nodig zijn.

- Reizigers op doorreis hebben veel vragen over de regels voor hun specifieke reis. Informatie voor doorreizen naar een niet Schengengebied lijkt lastiger te vinden.
- Het onderscheid tussen de huidige twee opties voor benodigde negatieve testresultaten is voor sommigen lastig te begrijpen.

"Clarity over test requirements. 12 hours, 72 hours - all too confusing."
Bezoeker government.nl

4. Nederlanders zoeken naar thuistests.

- Via Google wordt meer gezocht op zelftests voor corona en waar je deze kunt kopen.
- Vragen over dit onderwerp komen (nog) niet terug bij Vraagbeantwoording of op rijksoverheid.nl/government.nl.

5. Burgers ervaren iets meer tegenstrijdigheden dan voorheen.

- Sinds het begin van de coronacrisis is de koers een aantal keer veranderd en zijn beloftes niet nagekomen, waardoor het vertrouwen in de overheid bij sommigen afneemt.
- Concreet noemt men vaak als tegenstrijdigheden: mondkapjes toch verplichten, de avondklok toch niet als eerste afschaffen, steeds wisselende volgorde van vaccinatie, drukte in de supermarkt terwijl er voor andere winkels veel strengere regels zijn en dat je als individu bij een meerpersoonshuishouden op bezoek mag, maar andersom niet.



ADVIEZEN

- Geef (nog meer) prioriteit aan het optimaliseren van de informatie binnen in vaccinatiedossier. Hier wordt al aan gewerkt, maar zorg dat dit voor de komende periode aandacht blijft krijgen.
- Voeg informatie toe aan het vaccinatiedossier voor Nederlanders in het buitenland en buitenlanders in Nederland: wanneer zijn deze groepen aan de beurt en hoe krijgen ze een uitnodiging? Doe dit op rijksoverheid.nl en government.nl.
- In de uitnodiging voor een vaccinatie lijkt gesproken te worden over een online mogelijkheid voor het maken van een afspraak. Deze komt niet terug op Rijksoverheid.nl. Voeg [op deze pagina](#) informatie hierover toe, ook als dit momenteel nog geen mogelijkheid is.
- Nieuwberichten over AstraZeneca zorgen voor vragen over de effectiviteit van dit vaccin. Heb hier oog voor bij het verstrekken van informatie en geef aandacht aan de twijfels die er leven over het vaccin.
- Zorg voor een update van [de pagina over sport](#), ook als de plannen voor de nieuwe regels nog niet definitief zijn. Verwijs in dat geval (ook) naar wat de plannen kunnen gaan inhouden.
- Benoem op de pagina over [uitzonderingen op het inreisverbod](#) op government.nl specifiek de situatie 'op doorreis naar een niet Schengen land', naast de situaties die er al staan. De informatie is nu moeilijk te vinden onder 'My situation is different'.
- Probeer op deze pagina over de [eisen aan de NAAT \(PCR\) test](#) het onderscheid tussen de verschillende opties voor testresultaten duidelijker te maken, bijvoorbeeld met een visual.
- Overweeg om op rijksoverheid.nl meer te vertellen over de (plannen voor) zelf sneltesten en wanneer deze tests beschikbaar zijn. Mogelijk komen hier meer vragen over.

Meer informatie of vragen?



Bijlage: bronnen

Bron	Aantal	Periode
Bezoekersonderzoek rijksoverheid.nl	n= 1.697	8 - 10 maart 2021
Bezoekersonderzoek government.nl	n= 286	8 - 10 maart 2021
Feedbackcijfers Rijksoverheid.nl	n= 12.102	8 - 10 maart 2021
Externe zoekwoordenanalyse	Nvt	3 - 9 maart 2021
Interne zoekwoordenanalyse	Nvt	8 - 9 maart 2021
Analyse Webhelp	Nvt	8 - 9 maart 2021
Logboek Webhelp	Nvt	8 - 10 maart 2021
Coronamonitor	n= 789	3 - 7 maart