



Rapportage signaleren burgervragen COVID-19

Meting 11, 2 maart 2021

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

Na de persconferentie van dinsdag 23 februari hebben bezoekers van Rijksoverheid.nl behoefte aan een kort overzicht met nieuwe en doorlopende maatregelen. Daarnaast hebben burgers vragen over welke uitwerking het heeft dat contactberoepen weer aan de slag mogen en hoe de nieuwe regels rondom winkelen precies werken. Rondom vaccineren blijft de belangrijkste vraag wanneer men aan de beurt is. Nieuw zijn vragen over wat de regels voor testen en thuisquarantaine zijn als men al gevaccineerd is.

1. Het kost bezoekers moeite om een goed overzicht te krijgen van huidige en voorgenomen maatregelen.

- Het nieuwsbericht over de persconferentie wordt veel bezocht, maar geeft niet altijd een goed overzicht. Een deel van de bezoekers vindt dat het nieuwsbericht korter en prettiger leesbaar gemaakt kan worden.

"Werk met bullets. Geen verhalen."

Bezoeker rijksoverheid.nl

"Haal het geklets ('inleiding') weg en maak gewoon een lijstje van de dingen die we niet mogen."

Bezoeker rijksoverheid.nl

- Er is behoefte aan korte overzichten, bijvoorbeeld over de [coronaregels vanaf 2 maart](#). Daar wordt naar verwezen in het persbericht, maar het lijkt erop dat lezers dit makkelijk over het hoofd ziet.
- Veel overzichten zijn wel beschikbaar, maar soms lastig vindbaar, omdat ze verspreid over de website staan. Men zoekt bijvoorbeeld:
 - Alle huidige maatregelen;
 - Voorgenomen maatregelen vanaf 1 maart;
 - Voorgenomen maatregelen vanaf 3 maart;
 - Lijst met contactberoepen.

- Het nieuwsbericht kan het centrale punt zijn dat deze bronnen verbindt, maar voor een deel van de bezoekers is dat niet het geval.

"Wat de regels precies zijn vanaf 2 maart. Het is veel scrollen en zoeken op de diverse pagina's (...). Alle info bundelen per persconferentie (...). Nu staat de info bij zowel pers als eenvoudige taal als posters enz."

Bezoeker rijksoverheid.nl

2. Er zijn veel vragen over wat en wie open mogen.

- Dat de contactberoepen weer aan de slag mogen, roept bij burgers vragen op wat er hierdoor precies allemaal weer open gaat. Wat zijn precies contactberoepen? Mogen bijvoorbeeld de zonnestudio en de sauna ook weer open? Hoe zit het met hondentrimsalons?
- Ook hebben burgers vragen over welke onderwijsvormen weer aan de slag mogen. Wat zijn de regels voor particulier (volwassenen) onderwijs? Mogen muziekles, zwemles of ander soortige groepslessen weer doorgaan? Hoe zit het met rijlessen en (theorie-) examens voor je rijbewijs?
- Dat private shopping mogelijk is, roept vragen op over hoe dit precies in zijn werk gaat. Hoeveel mensen mogen er precies aanwezig zijn?

Mogen er tegelijkertijd klanten komen voor private shopping en het ophalen van bestellingen?

3. Ook nu gaan de meeste vragen over vaccinatie.

- De websitepagina's over vaccinatie op Rijksoverheid.nl worden veruit het meest bezocht van alle onderwerpen. Zo komt hier veel meer bezoek dan bijvoorbeeld aan het nieuwsbericht na de persconferentie. Vaccinatie blijft daarom net als bij de vorige meting het belangrijkste onderwerp rondom corona.
- Bezoekers van rijksoverheid.nl en government.nl hebben behoefte aan zo specifiek mogelijke informatie over wanneer zij gevaccineerd worden. Zij zijn steeds minder tevreden met de verstrekte informatie op de pagina's over de volgorde van de vaccinatie.
- Nieuw zijn vragen van reizigers die gevaccineerd zijn. Is het voor inreizen dan voldoende om een vaccinatiebewijs en een negatieve sneltest te hebben? Moeten gevaccineerde reizigers nog in quarantaine?

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

ADVIEZEN

- Help bezoekers om vanuit het veelbezochte nieuwsbericht over de persconferentie door te navigeren naar meer informatie en overzichten van maatregelen. Bijvoorbeeld:
 - Maak bovenaan het bericht een lijstje met links naar puntsgewijze opsommingen van huidige en voorgenomen maatregelen.
 - Verwijs naar de lijst met contactberoepen als er over contactberoepen geschreven wordt.
- Maak het nieuwsbericht over de persconferentie prettiger leesbaar, bijvoorbeeld door het scanbaarder te maken met bullets en beschrijvende koppen.
- De pagina over [winkelen](#) is erg lang. Overweeg om deze pagina op te delen in meerdere subpagina's over bijvoorbeeld 'afhalen en bestellen' en 'private shopping'.
- De informatie over hoe private shopping in zijn werk gaat, staat nu alleen in [een visual](#) die je moet downloaden. Zet deze informatie ook in tekst op de pagina, om de informatie toeganklijker en vindbaarder te maken.
- Benoem bij informatie voor reizigers nog explicieter wat er verwacht wordt van reizigers die gevaccineerd zijn: welke tests en wel of geen quarantaine?
- Toon indien mogelijk een zo specifiek mogelijk tijdsvak waarin een bepaalde doelgroep en/of leeftijdscategorie gevaccineerd wordt.

Bijlage: bronnen

Bron	Aantal	Periode
Bezoekersonderzoek rijksoverheid.nl	n= 518	23 - 25 februari 2021
Bezoekersonderzoek government.nl	n= 324	23 februari - 1 maart 2021
Feedbackcijfers Rijksoverheid.nl	n= 17.139	23 februari - 1 maart 2021
Externe zoekwoordenanalyse	Nvt	23 - 28 februari 2021
Interne zoekwoordenanalyse	Nvt	23 - 28 februari 2021
Analyse Webhelp	Nvt	24 - 26 februari 2021