



Rapportage signaleren burgervragen COVID-19

Meting 7, 17 december 2020

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

Sinds de toespraak op 14 december is zowel het bezoek aan Rijksoverheid.nl als de mate waarin contact wordt opgenomen met 1400 en 0800-1351 sterk toegenomen. Burgers hebben veel vragen over de maatregelen van de lockdown. De vragen gaan met name over welke winkels wel en niet open mogen blijven, welke contactberoepen nog door mogen gaan en wat er precies binnen de cruciale beroepen valt. Er zijn ook veel vragen over thuisquarantaine en het overleggen van een negatieve testuitslag bij aankomst in Nederland. Bezoekers geven vaak aan dat de informatie op Rijksoverheid.nl over deze onderwerpen hen niet heeft geholpen. Mogelijk speelt een negatief sentiment rondom de maatregelen hierbij ook een rol.

1. Zowel zakelijk als privé veel vragen over welke winkels wel en niet open mogen blijven.

- Er zijn veel onduidelijkheden over welke winkels als essentieel worden beschouwd en wat het begrip 'essentieel' precies inhoudt. Burgers willen graag meer concrete voorbeelden horen van welke winkels er nog open mogen blijven. Ze hebben vragen over allerlei soorten winkels, zie in de bijlage een lijst met voorbeelden.

"Schrijf gewoon Kruidvat, Hema en niet 'essentieel'. Niet iedereen in dit land is zo geleerd als jij."

- Respondent Bezoekersonderzoek Rijksoverheid.nl

- Ook voor ondernemers zijn er veel onduidelijkheden of zij hun winkel open mogen houden. Ze hebben vragen over winkels met meerdere functies, zoals een pakketpunt in de winkel. Mag je dan de gehele winkel openhouden of alleen het pakketpunt? Ook willen ondernemers graag weten of zij bestellingen af mogen laten halen bij de winkel.

"Mag ik mijn totale winkel open houden omdat ik ook een bank heb en een servicepunt heb voor postpakketten? Niemand lijkt het te weten."

- Respondent Bezoekersonderzoek Rijksoverheid.nl

2. Er zijn veel vragen over wat een (medisch) contactberoep precies is en wie tijdelijk niet aan het werk mag.

- De meeste vragen worden gesteld over pedicures, rijlessen en allerlei alternatieve geneeswijzen (bijv. chiropractor, homeopaat, acupuncturist). Zie bijlage voor meer voorbeelden.
- Voor toegestane contactberoepen vraagt men zich af of medewerkers in ondersteunende functies en stagiairs ook aan het werk mogen.

"Ik zie dat audicien op jullie site staat als uitgezonderd contactberoep. Geldt dit ook voor werknemers van een audicien (hr, telefonist, etc)?"

- Vraag gesteld via WhatsApp aan Vraagbeantwoording

3. Wie er binnen de lijst van cruciale beroepen vallen, is niet geheel duidelijk.

- Een deel van de burgers vindt het lastig om te bepalen of zij een cruciaal beroep hebben en of zij daarmee recht hebben op noodopvang voor hun kinderen. Werkt bijvoorbeeld iedereen die zijn winkel open mag houden of op de uitgezonderde lijst met contactberoepen staat in een cruciale sector? Hoe zit het als je stage loopt binnen een cruciale

beroepsgroep? En wat te doen als school weigert je kinderen op te vangen?

4. Reizigers vragen zich af of zij nog naar Nederland mogen (terug)komen en onder welke voorwaarden.

- Bezoekers van [government.nl](https://www.government.nl) vragen zich af wat een essentiële reis precies is.
- Welke reizigers moeten een negatieve PCR-test hebben en aan welke eisen moet deze voldoen? Hier waren voor de persconferentie van 14 december ook al veel vragen over.
 - Vanaf 15 december 2020 moeten bepaalde groepen reizigers een negatieve PCR-test kunnen tonen. Informatie hierover lijkt nog niet doorgevoerd te zijn op alle relevante pagina's van [government.nl](https://www.government.nl), bijvoorbeeld [hier](#) en [hier](#).
 - Er zijn met name veel onduidelijkheden over de PCR-test voor reizigers die onder de regeling lange afstandsrelaties naar Nederland komen. Zijn zij hiervan uitgezonderd? Worden partners met een duurzame relaties gezien als familieleden, en hebben zij daardoor geen testuitslag nodig?

5. Burgers blijven veel vragen hebben over testen en thuisquarantaine

- Er blijven veel vragen binnenkomen rondom testen en thuisquarantaine. Een vraag die veel gesteld wordt is: 'Ik of een gezinslid is in contact gekomen met iemand die (mogelijk) corona heeft, wat moet ik doen?'

"De klant vroeg zich af of zij in quarantaine moest, aangezien haar vriend afgelopen zaterdag met iemand in contact is geweest die positief getest is."

- Reactie vanuit 0800-1351

- Andere vragen gaan over bij welke klachten je precies moet laten testen, op welk moment je je moet laten testen, of je je nog eens kunt laten hertesten als je eerder een negatieve test had maar toch klachten hebt gekregen, wanneer je weer uit thuisquarantaine mag en wat klachtenvrij precies inhoudt.

"Moet iemand nog in isolatie blijven wanneer die persoon na 7 dagen isolatie nog een paar keer per dag moet hoesten?"

- Reactie vanuit 0800-1351

ADVIEZEN

- [De pagina](#) over open en gesloten winkels is inmiddels aangepast en uitgebreid met meer relevante informatie. Wel kunnen sommige begrippen nog steeds vragen oproepen: wat wordt bijvoorbeeld verstaan onder zakelijke en financiële dienstverlening? Wat zijn levensmiddelen precies? Vallen tabak en alcohol hier ook onder? Meer voorbeelden kunnen bezoekers hierbij helpen.
- Breng [uitgesloten contactberoepen](#) meer onder de aandacht. Verwijs op [de pagina](#) over uitgezonderde contactberoepen ook naar de pagina over uitgesloten contactberoepen. Overweeg de term uitgezonderde te vervangen door toegestane, om verwarring tussen uitgezonderde en uitgesloten contactberoepen te voorkomen.
- Geef op [government.nl](#) meer uitleg over wat *essential travel* precies is. Voer ook de informatie over de benodigde PCR-test zo snel mogelijk door op alle relevante pagina's van de website, bijvoorbeeld [hier](#).
- Op [government.nl](#) wordt veel informatie over in- en doorreizen gezocht. Overweeg deze informatie minder diep op de website te plaatsen. Bijvoorbeeld door het huidige subonderwerp 'Travelling and going on holiday' al op de startpagina van het coronadossier te tonen.
- Er zijn veel vragen over wat je moet doen als jijzelf of iemand in je gezin in contact is gekomen met iemand die mogelijk corona heeft. Op [Rijksoverheid.nl](#) is deze informatie te vinden op [de pagina over thuisquarantaine](#). Echter, de vraag wat je moet doen in zo'n situatie lijkt voor veel mensen te komen voordat ze over thuisquarantaine nadenken. Een losse pagina met de stappen die je moet nemen als je in contact bent gekomen met iemand die mogelijk corona heeft, kan hierbij helpen.
- Lange stukken tekst zit een deel van de bezoekers in de weg. Op de pagina's over bijvoorbeeld de lockdown, open en gesloten winkels en uitgesloten contactberoepen staat heel veel informatie alleen in tekstvorm. Ongeveer 70% van de bezoeken aan deze pagina's is op mobiel. Informatie zou hier behapbaarder kunnen worden gemaakt door te werken met accordeons, beeld, stroomschema's, filtertools etc. Bezoekers willen gemakkelijk antwoord kunnen vinden op hun specifieke vraag, en de hoeveelheid informatie lijkt nu regelmatig in de weg te zitten.

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

Bijlage 1: voorbeelden winkels en (contact)beroepen waar burgers vragen over hebben.

Winkels

- Is de markt gesloten?
- Blijven slijterijen open?
- Blijft het afhalen bij coffeeshops mogelijk?
- Mag de oliebollenkraam open blijven?
- Mogen garages open blijven?
- Mag de hondenuitlaatservice nog?
- Blijft de zonnestudio open?
- Mogen bloemenwinkels open blijven?
- Blijven tabakswinkels open? Mogen er rookwaren verkocht worden bij een servicepoint?
- Mogen online bestellingen afgehaald worden?
- Mag je klanten al gemaakte sieraden op laten halen?
- Mag je in een woonwinkel wel nog artikelen laten afrekenen en ophalen in het magazijn?
- Mag een fotostudio pasfoto's maken voor het verlengen van identiteitsbewijzen en rijbewijzen?

Contactberoepen

- Mogen er nog (medische) pedicures worden gedaan?
- Mag een hondentrimsalon open blijven?
- Mag een klusbedrijf open blijven als je bij mensen thuis komt?
- Mag een notariskantoor openblijven? En makelaars?
- Gaat de dagbesteding door?
- Mogen monteurs blijven werken?
- Waarom mogen sommige (para-)medische beroepen wel en andere niet doorwerken?
- Is accupunctuur nog toegestaan? Valt dit onder medische contactberoepen?
- Mogen de chiropractor, haptonoom en homeopaat werken?
- Wordt iemand die hypnose geeft als contactberoep gezien?
- Gaan rijlessen door?
- Mogen verplichte BHV en EHBO trainingen doorgaan?
- Als een behandeling vergoed wordt door de zorgverzekering, is het dan een uitgezonderd contactberoep?

Cruciale beroepen

- Zijn de transporteurs voor pakketdiensten een essentiële beroepsgroep?
- Wat zijn precies de cruciale beroepen? Boer? Notaris?
- Is werken in de bouw een cruciaal beroep?
- Moeten beide ouders een cruciaal beroep hebben voor de noodopvang?
- Winkelmedewerkers van winkels die noodzakelijke spullen verkopen hebben geen cruciaal beroep en dus geen recht op kinderopvang. Waarom?
- Als je stage loopt in de zorg, heb je dan ook recht op noodopvang?
- Wat kun je doen als een school weigert je kinderen op te vangen, als je een cruciaal beroep hebt?

Bijlage 2: bronnen

Bron	Aantal	Periode
Bezoekersonderzoek rijksoverheid.nl	n= 1735	14 - 15 december 2020
Bezoekersonderzoek government.nl	n= 701	14 - 15 december 2020
Feedbackcijfers Rijksoverheid.nl	n= 48.202	14 - 15 december 2020
Interne zoekwoordenanalyse	nvt	14 - 15 december 2020
Logboek Webhelp	nvt	14 - 15 december 2020
Analyse Webhelp	n=3.694	14 - 15 december 2020
Enquete Vraagbeantwoording Corona Informatielijn – 0800-1351	n=474	14 - 15 december 2020