



Rapportage signaleren burgervragen COVID-19

Meting 6, 24 november 2020

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

De afgelopen twee weken lijkt het aantal corona-gerelateerde vragen van burgers af te nemen. Wel zijn er een aantal onderwerpen waar opvallend veel vragen over zijn gesteld. Zo worden de maatregelen voor zingen in groepsverband als onrechtvaardig beschouwd en zijn er veel vragen over mondkapjes. Reizen, testen, besmettingen en groepslessen blijven daarnaast onderwerpen waar veel informatie over gezocht en gevraagd wordt.

1. Waarom er niet in groepsverband mag worden gezongen is voor velen niet duidelijk.

- Burgers snappen niet goed waarom er niet meer in groepsverband gezongen mag worden, bijvoorbeeld door amateurkoren. In het maatregelenpakket van 13 oktober mocht dit nog wel. Burgers hebben het idee dat er een extra maatregel bij is gekomen, die niet expliciet is aangekondigd.

"Waarom mag zingen in groepsverband niet meer, terwijl dat wel mocht in het maatregelenpakket van 13 oktober?"

- Respondent Bezoekersonderzoek Rijksoverheid.nl

2. Vragen over aankomende mondkapjesplicht en het dragen van een mondkapje door mensen met een beperking nemen toe.

- Met de mondkapjesplicht in het vooruitzicht, neemt de informatiebehoefte van burgers hierover toe. Men wil graag weten wanneer de plicht precies ingaat en op welke locaties je dan verplicht een mondkapje moet dragen. Moet dit bijvoorbeeld ook op je werk? Daarnaast worden er ook nog vragen gesteld over waar een mondkapje precies aan moet voldoen (mag een schermkapje bijvoorbeeld ook?) en wil men graag informatie over het nut van mondkapjes.

- De afgelopen week zijn veel vragen binnengekomen over een bewijs (document) dat je kan tonen als je door een beperking of chronische ziekte geen mondkapje kan dragen. Dit document heeft kortstondig op Rijksoverheid.nl gestaan. Hoewel zo'n document niet verplicht is, hebben burgers met een beperking of chronische ziekte er wel behoefte aan, zeker met oog op de verplichting.

"Wat te doen bij een mondkapjesplicht als je niet in staat bent een mondkapje op te doen?"

- Respondent Bezoekersonderzoek Rijksoverheid.nl

3. Reizen, testen, besmettingen en groepslessen blijven onderwerpen waar vaak informatie over gezocht wordt.

- Reizen: veel burgers willen weten wat de regels zijn voor reizen naar/door Nederland en thuisquarantaine bij aankomst. Is bijvoorbeeld thuisquarantaine verplicht of wordt het alleen aangeraden?
- Testen: informatie over testen wordt veel bekeken op Rijksoverheid.nl. Wel lijken er minder vragen te zijn over testlocaties en de duur van de testuitslag.
- Besmettingen: men vraagt zich af wat te doen als je in contact geweest bent met iemand die besmet blijkt.

- Groepslessen: de regels rondom groeps grootte blijven lastig te interpreteren. Mag een groepsles met maximaal 4 personen of met 30 personen in groepjes van 4 die niet mengen?

ADVIEZEN

- Mensen die graag willen zingen in groepsverband, lijken het vooral lastig te vinden om te begrijpen *waarom* dit (ineens) niet meer mag. Hoewel op Rijksoverheid.nl naar het OMT-advies hierover wordt verwezen, zou een korte begrijpelijke uitleg [op deze pagina](#) kunnen helpen in het duidelijk maken van het waarom.
- Omdat steeds meer mensen op zoek gaan naar informatie over de aankomende mondkapjesplicht, is het goed om hier alvast meer praktische informatie over te geven. Er kan op meer plekken naar [het nieuwsbericht](#) hierover worden verwezen. Ook zou een praktische vertaling van dit nieuwsbericht, bijvoorbeeld in de vorm van een visual, kunnen helpen om de toekomstige situatie duidelijk(er) te maken.
- Mensen met een beperking of chronische ziekte hebben behoefte aan een bewijs/document dat zij kunnen tonen om uit te leggen dat ze geen mondkapje hoeven te dragen. Het kan voor deze groep lastig zijn om dit zelf aan te geven (bijv. omdat hun beperking niet zichtbaar is of omdat ze hier onzeker over zijn) zonder dat ze een bewijs kunnen tonen. Denk na of een vorm van een bewijs (dat eerder wel werd gegeven [op deze pagina](#)) voor deze groep toch mogelijk is. Hoewel een schriftelijk bewijs niet verplicht is, kan dit deze groep wel helpen als zij met ingang van de mondkapjesplicht ergens geweigerd worden.

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: bronnen

Bron	Aantal	Periode
Bezoekersonderzoek rijksoverheid.nl	n= 542	17 - 19 november 2020
Bezoekersonderzoek government.nl	n= 372	17 - 19 november 2020
Feedbackcijfers Rijksoverheid.nl	n=20.493	16 - 22 november 2020
Interne zoekwoordenanalyse	nvt	16 - 22 november 2020
Logboek Webhelp	nvt	16 - 22 november 2020
Analyse Webhelp	nvt	9 - 20 november 2020

Buiten beschouwing gelaten voor deze rapportage:

- Burgervragen via het coronatelefoonnummer 0800- 1351