



Dienst Publiek en Communicatie
Ministerie van Algemene Zaken

Rapportage signaleren burgervragen COVID-19

Meting 22, 20 september 2021

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

Naar aanleiding van de persconferentie van 14 september 2021 hebben burgers veel vragen over hoe en waar je het coronatoegangsbewijs moet gebruiken. Dit is de meest bezochte informatie op Rijksoverheid.nl en hier wordt ook verreweg het meest over gebeld bij het coronatelefoonnummer. De informatie over het coronatoegangsbewijs op Rijksoverheid.nl krijgt een erg slechte beoordeling van bezoekers. Men geeft aan dat de informatie hen niet (genoeg) helpt en dat de informatie onvolledig is. Andere vragen die leven gaan met name over de regels voor het inreizen naar Nederland.

1. Veel vragen over hoe je aan het coronatoegangsbewijs komt

- Men mist vanaf Rijksoverheid.nl een link naar waar je de app kunt downloaden of de papieren versie van de QR-code kunt krijgen. Zowel in het persbericht als op andere pagina's wordt CoronaCheck genoemd, maar op veel plaatsen ontbreekt een directe doorlink naar een stappenplan en/of downloadpagina.
- Er zijn veel vragen over hoe je het coronatoegangsbewijs kunt krijgen, als je geen app kan of wil downloaden, en/of als je geen DigiD hebt of wil gebruiken. Hoe werkt het papieren bewijs precies? Wat als je geen printer hebt? Kun je hem ook krijgen zonder je DigiD te gebruiken?

"Hoe kom je aan een Corona/vaccinatie bewijs als je GEEN smartphone hebt (of zoals ik, een oude smartphone met te weinig geheugen voor nog meer (noodzakelijke) apps."

- bezoeker rijksoverheid.nl

"Ik wil mijn papieren qr code ophalen maar ik wil mijn gegevens niet bij het RIVM afgeven. Ik ben ingeënd bij de huisarts. Moet ik daar dan mijn qr-code ophalen?"

- bezoeker rijksoverheid.nl

- Daarnaast geven diverse mensen aan dat ze geen QR-code in de app krijgen, terwijl ze wel gevaccineerd zijn of corona hebben gehad. Hoe kunnen ze dit oplossen?
- Voor sommigen is het niet duidelijk hoe je precies gebruik kunt maken van een negatieve test voor toegang.

"Waar kan ik afspraak maken voor restaurant bezoek vanaf 26 september"

- bezoeker rijksoverheid.nl

"Waar ik kan testen en hoe lang het duurt voor de uitslag bekend is"

- bezoeker rijksoverheid.nl

- Voor mensen die in het buitenland zijn gevaccineerd, is het onduidelijk hoe zij in Nederland gebruik kunnen maken van de app. Ook zijn er veel vragen vanuit toeristen: hoe kunnen zij het coronatoegangsbewijs krijgen?

"I was vaccinated in France and have a French proof of vaccination. Can I use it in the Netherlands? If not, how can I get the Dutch certificate?"

- bezoeker government.nl

"For those of us visiting the Netherlands, will we need to get a Covid pass every single day? Give an example scenario of a tourist visiting the Netherlands. For example, tell us step by step how to get the pass each day. For example, we will need to wake up in the morning and get a pass for that day. All tourists will be going to restaurants and clubs and bars."

- bezoeker government.nl

- Men twijfelt aan de actualiteit van de informatie door de melding dat deze nog wordt aangepast n.a.v. de persconferentie van 14 september, die bijvoorbeeld op [de pagina van het coronabewijs](#) staat.

"Werk de gegevens dagelijks bij, het kan niet zijn dat je op een site vd overheid een zin hebt staan zoals 'mogelijk verandert dit naar aanleiding van de persconferentie op 14 september, vandaag is al de 16e!'"

- bezoeker rijksoverheid.nl

2. Locaties waar je het coronatoegangsbewijs nodig hebt niet duidelijk

- Er zijn veel vragen over waar het coronatoegangsbewijs nu precies nodig is, met name de vraag of het bewijs ook gebruikt moet worden in hotels komt vaak terug. Ook is men benieuwd hoe het zit met de sauna, het buurthuis, religieuze bijeenkomsten, horeca in een winkel (zoals bij de Ikea), (sport)verenigingen, musea, een feestje thuis en een bedrijfsrestaurant.

3. Vragen over controle en handhaving van het coronatoegangsbewijs

- Eigenaren/werknemers van locaties waar het coronatoegangsbewijs nodig is, vragen zich af hoe ze de controle moeten inrichten: hoe

werkt de scanner-app precies en op welke plek moet je gaan staan om te controleren (op een locatie die deels zonder QR-code te betreden is)? Hoe wordt dit gehandhaafd? En welke regels je precies moet aanhouden als je niet met het coronatoegangsbewijs gaat werken?

4. Overige vragen gaan met name over inreizen naar Nederland

- Men wil graag weten wat er nu precies nodig is om naar Nederland te reizen, aldanniet als doorreislocatie. Bezoekers klagen over de vele pagina's waarover deze informatie is verdeeld of de diepe ligging van informatie.

"From UK - transit in Amsterdam - to another Schengen country. Reply to this common scenario is hidden deep in the website."

- bezoeker government.nl

"All I want is a plain list of what's required to travel to the Netherlands and back I don't want to be sent from one screen to another. Does it have to be so complicated?"

- bezoeker government.nl

- Reizigers uit zeerhoogrisicogebieden zoals de UK en US vragen om actuelere informatie over de aflopende verplichting om in quarantaine te gaan. Dit staat wel in het persbericht verwerkt, maar op andere plekken nog niet op government.nl.

"Up to date information regarding travel back to the Netherlands from the UK, it still says quarantine is mandatory, however, we know from Tuesday's conference this is no longer the case."

- bezoeker government.nl

ADVIEZEN

- Speel bij volgende persconferenties eerder in op de mogelijke vragen. Als vooraf al duidelijk is rondom welk onderwerp er verandering gaat komen, test de bestaande informatie dan direct onder gebruikers. Zo kan voorafgaand aan een persconferentie al duidelijkere informatie klaar staan. Hoewel er dit keer wel gebruikerstesten zijn uitgevoerd, kost optimalisatie nu nog enkele weken. Hierdoor blijft de informatie onduidelijk wanneer de nieuwe maatregelen al zijn ingegaan.
- Optimaliseer [het stappenplan voor het coronatoegangsbewijs](#), met name voor de mensen die geen gebruik willen maken van de app. Zorg dat het duidelijk wordt wat je kunt doen als je geen printer/DigiD hebt. Geef ook informatie over hoe ver van te voren je een test kunt inplannen, zodat je hem op het juiste moment kunt laten uitvoeren. Verwijs zo veel mogelijk naar dit stappenplan, bijvoorbeeld in het nieuwsbericht.
- Plaats directe links naar de CoronaCheck app en website als deze genoemd wordt, zodat men hem direct kan downloaden en niet zelf hoeft op te zoeken. Bijvoorbeeld in [het persbericht](#), [de pagina met de aangekondigde maatregelen](#) en de pagina over [het coronatoegangsbewijs voor evenementen](#) en [Engelstalige pagina's](#) over het coronatoegangsbewijs.
- Plaats [de beelddsamenvatting](#) over op welke locaties het coronatoegangsbewijs nodig is, prominenter op de site. Bijvoorbeeld bij [het persbericht](#) of [de pagina over het coronabewijs](#). Zorg dat deze visual in de tekst staat en je hem niet eerst moet downloaden.
- Pas de melding over de actualiteit van de informatie aan (→ 14 september 2021: De informatie op deze pagina verandert mogelijk op basis van de persconferentie van het kabinet van 19.00 uur.). Deze roept verwarring op en laat mensen twifelen over de betrouwbaarheid van de informatie die eronder staat.
- Voeg informatie toe over hoe toeristen/buitenlanders gebruik kunnen maken van het coronatoegangsbewijs.
 - Voeg op [deze pagina](#) informatie toe over of een buitenlands coronabewijs ook geldig is voor alle locaties in Nederland waar je straks je QR-code moet laten zien. M.a.w. kun je straks ook een restaurant binnen met bijv. de Duitse Corona-app? Zet deze informatie ook op de [Engelstalige pagina's](#) over het coronabewijs.
 - Overweeg om een aparte pagina te maken voor toeristen in Nederland en het gebruik van de QR-code/app.
 - Voeg [hier](#) informatie toe over of de gratis testen ook gebruikt kunnen worden voor de locaties binnen Nederland waar een QR-code nodig is.
- Pas [de Engelstalige informatie](#) over het reizen naar Nederland vanuit hoogrisicolanden aan op de veranderingen die eraan komen.

Meer informatie of vragen?

5.1.2e

5.1.2e

[@minaz.nl](#)

5.1.2e

5.1.2e

[@minaz.nl](#)

Bijlage: bronnen

Bron	Aantal	Periode
Bezoekersonderzoek rijksoverheid.nl	n= 1.631	14 – 19 september 2021
Bezoekersonderzoek government.nl	n= 852	14 – 19 september 2021
Feedbackcijfers Rijksoverheid.nl	n= 10.664	13 – 19 september 2021
Feedbackcijfers Government.nl	n= 7.292	13 – 19 september 2021
Analyse Webhelp (corona gerelateerde contacten)	n= 2.762	13 – 19 september 2021
Toelichting Webhelp (1400)	Nvt	14 – 19 september 2021
Interne zoekwoordenanalyse	Nvt	6 – 19 september 2021
Externe zoekwoordenanalyse	Nvt	6 – 19 september 2021
Analyse onderwerpen contacten Yource	n= 10.338	14 – 20 september 2021

Buiten beschouwing gelaten voor deze rapportage:

- Burgervragen via 24/7 BZ contactcenter