



Rapportage signaleren burgervragen COVID-19

Meting 27, 20 januari 2022

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

Met bijna 10 miljoen bezoeksessies is het op Rijksoverheid.nl de afgelopen zeven dagen onveranderd druk. Het bezoek zit op dit niveau sinds de aankondiging van de nieuwe maatregelen en de boostercampagne in november 2021. De meeste bezoekers landen op de pagina '[Testafspraak maken](#)'. Na de persconferentie op vrijdag 14 januari namen de vragen over (gezins)quarantaine toe en verdubbelde het bezoek aan deze pagina's. Daarnaast zocht men ook meer naar de veranderingen rondom mondkapjes (welk type en waar).

1. Vooral vragen over quarantaine en isolatie in gezinnen en na booster/herstel.

- Op de de pagina [Gezinnen met kinderen en quarantaine](#) vragen veel bezoekers zich af of (geboosterde) ouders en broertjes en zusjes van besmette kinderen moeten thuisblijven/isoleren. En wat geldt er per gezinslid als de klas in quarantaine zit maar het kind negatief test?

"Wat te doen als KDV/Schoolklas moet sluiten en kind moet agv contact met 3 besmettingen thuis blijven. Moet het gezin dan in quarantaine, als ja - hoe lang wanneer niemand van het gezin positief is getest door PCR"

- bezoeker rijksoverheid.nl

- Op de pagina [In quarantaine of in isolatie door corona en testadvies](#) vraagt men zich af of geboosterde personen niet in quarantaine hoeven, ook niet als ze klachten hebben/positief getest zijn.
 - Bezoekers hebben (erg veel) moeite om te begrijpen welk advies in hun situatie geldt, omdat drie variabelen moeilijk uit elkaar te houden zijn: ikzelf/een ander, klachten/geen klachten en positief/negatief getest. Soms ziet men niet dat de uitzonderingen gelden als een iemand anders (huisgenoot of nauw contact) positief test. Dan denken bezoekers dat ze niet in quarantaine hoeven, als

ze zelf positief testen. Er is dan verwarring met de inrotekst "U gaat thuis in isolatie als u positief getest bent op corona".

- Ook zoekt men hier de duur van de quarantaine (aantal dagen). Verder missen sommige bezoekers op deze pagina (het verband met) de informatie over kinderen/gezinnen.

"Geldt dit als een huisgenoot of nauw contact positief is getest of als je zelf positief test? Of beide?"

- bezoeker rijksoverheid.nl

"Niet te begrijpen tekst. Zelfs als hoogleraar snap ik niet of ik met een positieve test (CT>32) geen klachten en langer dan 8 dagen geleden booster gehad nu wel of niet uitgezonderd ben van quarantaine"

- bezoeker rijksoverheid.nl

"Mijn zoontje is positief getest, maar wij hebben alletwee een booster gehad. Is het dan echt zo dat we dan niet in in quarantaine hoeven als we geen klachten hebben? Dat staat haaks op de info op de pagina met Gezinnen met kinderen en quarantaine?"

- bezoeker rijksoverheid.nl

- Regels voor thuisquarantaine worden ook in het [kort overzicht met maatregelen](#) gezocht, maar niet altijd gezien.
- Sommige bezoekers merken op dat [de testwijzer](#) tijdelijk offline was gehaald en vonden dat jammer.

2. **Tot hoe laat mag er gesport worden?**

- Op de pagina over [Sport](#) staat niet tot hoe laat sportlocaties open zijn, terwijl in de persconferentie 20.00 genoemd werd.

"Persconferentie stond in beeld tot 20.00 uur, rlvn zegt telefonisch tot 20.00 en hier staat niks."
- bezoeker rijksoverheid.nl

3. **Mondkapjes minimaal type II: advies of verplichting?**

- Bezoekers vragen zich af of een bepaald type mondkapje wettelijk verplicht is. En is een stoffen mondkapje verboden of alleen afgeraden?
- Zij hebben moeite om het antwoord te vinden op rijksoverheid.nl. Men verwacht plicht en advies: de draagplicht op sommige locaties, het draagadvies op andere locaties en het advies over het type mondkapje.

"Gebruik mondkapje is advies of verplicht. Dit wordt allebei genoemd. Is onduidelijk."
- bezoeker rijksoverheid.nl

"Op eerste pagina staat mondkapjes geadviseerd en pas op derde doorklik pagina staat wettelijk verplicht. Erg onduidelijk."
- bezoeker rijksoverheid.nl

4. **De nieuwe maatregelen: zoeken naar sauna's, zwemmen, sporten, kerken, koren.**

- Net zoals na de eerdere persconferenties waar sluitingen of juist openingen werden aangekondigd van bepaalde branches, wordt er de afgelopen dagen meer gezocht naar informatie over sporten, zwembaden, etc.
- De pagina "[Corona en zingen, toneelspelen, dansen, muziek maken en acteren](#)" is door de bezoekers opvallend goed beoordeeld. 85% van de

feedbackgevers geeft aan dat informatie heeft geholpen.

5. **Wat te doen als je geen bevestigingsmail van je vaccinatieafpraak krijgt?**

- Op de pagina "[Ik heb geen e-mail met bevestiging van mijn afspraak gekregen](#)" geeft 90% van de feedbackgevers aan dat de informatie niet heeft geholpen.

ADVIEZEN

- Op de de pagina [Gezinnen met kinderen en quarantaine](#):
 - Benoem in de uitklapper 'Kind kan in isolatie' wat (geboosterde) [ouders](#) moeten doen. Benoem bij beide uitklappers over positief geteste kinderen wat [broertjes en zusies zonder klachten](#) moeten doen.
 - Leg uit welke quarantaineregels gelden als het kind negatief test en de klas in quarantaine zit, liefst als extra situatie in een aparte uitklapper.
- Op de pagina [In quarantaine](#):
 - Verwijder de verdeling in wel en niet quarantaine.
 - Plaats 'Ik heb een positieve testuitslag' en 'Ik heb klachten' als extra situatie met uitleg in de uitklapper.
 - Zet boven de accordeon een titel zoals 'Uw situatie'.
- Op de pagina over [Sport](#) staat "Iedereen mag overdag en 's avonds binnen en buiten sporten. Dit hangt ook af van openingstijden van de sportlocatie." Verduidelijk dit, bijvoorbeeld: "Sportlocaties kunnen hun gebruikelijke openingstijden aan houden." Of "Er is geen verplichte sluitingstijd meer voor sportlocaties." Overweeg om dit ook op te nemen als bullet, om te voorkomen dat bezoekers hier overheen scannen.
- Voor het [kort overzicht met maatregelen](#):
 - Plaats de kop Quarantaine hoger op de pagina, om de informatie beter vindbaar te maken.
 - Voor de alinea over Mondkapjes: overweeg bullets te gebruiken. Benoem ook de al bestaande situatie, inclusief link naar relevante info, bijvoorbeeld: 'De mondkapjesplicht [op bepaalde locaties](#) blijft bestaan. Daarbij komt een advies om mondkapjes te dragen op [aanvullende locaties](#). Het [advies](#) is om wegwerpmondkapjes van minimaal type II te dragen, maar dat is niet verplicht.'
- Op de pagina over [typen mondkapjes](#): overweeg niet alleen het woord 'advies', maar ook het woord 'verplicht' te gebruiken, bijvoorbeeld: 'U kunt beter wegwerpmondkapjes gebruiken, maar wegwerpmondkapjes zijn niet wettelijk verplicht'.
- De pagina "[Ik heb geen e-mail met bevestiging van mijn afspraak gekregen](#)" roept vragen op: als je afspraak dan geregistreerd staat op coronavaccinatie.nl, moet je dan nog iets meenemen naar de priklocatie? Vertel verder of en hoe je een fout in een e-mailadres kan controleren en (laten) aanpassen. Kies ook een andere eerste zin in de intro, men denkt namelijk [geen](#) e-mail te hebben.

Meer informatie of vragen?**Bronnen**

Bron	Aantal	Periode
Bezoekersonderzoek rijksoverheid.nl	n= 2.824	15 januari – 19 januari 2022
Bezoekersonderzoek government.nl	n= 1.974	15 januari – 19 januari 2022
Feedbackcijfers Rijksoverheid.nl	n= 26.734	13 januari – 19 januari 2022
Feedbackcijfers Government.nl	n= 1.900	13 januari – 19 januari 2022
Feedbackcijfers NederlandWereldWijd.nl	n = 2.775	13 januari – 19 januari 2022
Analyse Webhelp (telefonische corona gerelateerde contacten)	n = 1.999	13 januari – 19 januari 2022
Analyse Yource (telefonische corona gerelateerde contacten)	n = 6.991	14 januari – 19 januari 2022
Toelichting Webhelp (1400)	Nvt	14 januari – 19 januari 2022
Interne zoekwoordenanalyse	Nvt	13 januari – 19 januari 2022
Externe zoekwoordenanalyse	Nvt	13 januari – 19 januari 2022

Buiten beschouwing gelaten voor deze rapportage:

- Burgervragen via 24/7 BZ contactcenter