

# CORONADASHBOARD SPRINT 3: DECEMBER 2022

Een kwalitatief onderzoek over het Coronadashboard

AMSTERDAM, JANUARI 2023

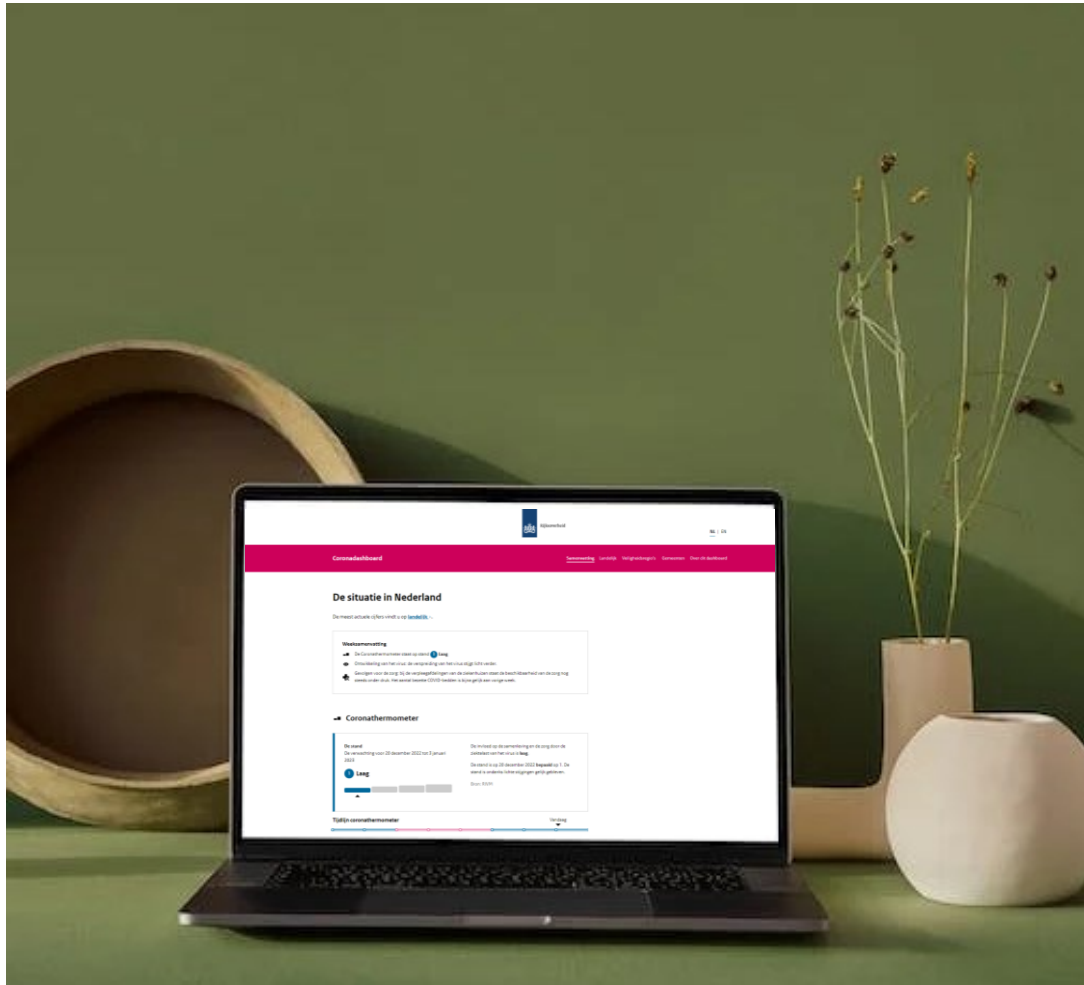
## INHOUDSOPGAVE

- > Vooraf [03](#)
- > Algemene bevindingen en aanbevelingen [06](#)
- > Resultaten [10](#)
  - Context van de deelnemer [10](#)
  - Gebruiksvriendelijkheid [16](#)
- > Bijlagen [29](#)



CORONAVIRUS

# AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK



## Aanleiding en doel

- > Het Coronadashboard van de Rijksoverheid is een online informatiemiddel voor bezoekers van het dashboard. Het dashboard geeft, op een laagdrempelige manier, inzicht in cijfers over de verspreiding van het coronavirus in Nederland.
- > Het Coronadashboard is continu in ontwikkeling. Er komt nieuwe informatie bij en designs worden doorontwikkeld. Om deze doorontwikkeling aan te laten sluiten bij de doelgroep, wil het ministerie van VWS per ontwikkelsprint usability onderzoek inzetten. Op deze manier kunnen ervaringen van gebruikers direct worden meegenomen in de verdere ontwikkeling van het dashboard.
- > Daarnaast onderzoeken we in deze sprint welke informatiebehoefte over corona er leeft onder deelnemers en welke verwachtingen zij hebben van het Coronadashboard.
- > Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen hoe het Coronadashboard (nog) beter aan kan sluiten bij de wensen en behoeften van bezoekers.

## Onderzoeksvragen

- > Wat is de huidige informatiebehoefte van deelnemers over het coronavirus?
- > Welke verwachtingen hebben deelnemers van het Coronadashboard?
- > Hoe wordt het gebruik van het Coronadashboard ervaren?

## ONDERZOEKSVERANTWOORDING



### Methode en doelgroep

- > Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek in de vorm van individuele diepte-interviews met 8 deelnemers.
- > Het is belangrijk rekening te houden met de indicatieve aard van kwalitatief onderzoek. De waarde van kwalitatief onderzoek zit in de breedte en diepte van de uitkomsten, en niet in de cijfermatige verdeling ervan. De uitkomsten lenen zich dan ook niet voor generalisaties naar de hele doelgroep.
- > De mensen die wij gesproken hebben, noemen wij in dit rapport 'deelnemers'. Quotes van deelnemers zijn in het *blauw en cursief* weergegeven.

### Leeswijzer

- > We beginnen het rapport met de belangrijkste resultaten en onze aanbevelingen. In dit onderdeel kijken we naar de grote lijnen van het onderzoek en kijken we hoe die zich verhouden tot voorgaande onderzoeken die we gedaan hebben naar Coronadashboard. Op basis daarvan geven we ons advies. Daarna bespreken we de resultaten van het onderzoek.
- > Aangezien de focus van het onderzoek meerledig is, hebben we gekozen voor de volgende structuur:
  - De context van de deelnemer: hier gaan we in op de aspecten die een rol spelen voordat men de website bezoekt, zoals: Informatiebehoefte rondom corona; Zoekgedrag en Verwachtingen van Coronadashboard
  - De gebruiksvriendelijkheid van Coronadashboard: Hier bespreken we wat de ervaring is van deelnemers als ze eenmaal op de website rondkijken. Waar lopen ze tegenaan, wat gaat goed en wat kan beter?
- > In het onderdeel over gebruiksvriendelijkheid hanteren we een aantal iconen, waardoor snel te zien is wat goed gaat en wat minder goed gaat op de website:
  - ✔ Groen voor aandachtspunten die positief bijdragen aan het begrip en gebruik van het Coronadashboard
  - ⚠ Geel voor aandachtspunten die voor ongemak zorgen, maar deelnemers niet verhinderen in het bereiken van hun doel
  - ❗ Rood voor aandachtspunten die een volledig begrip of effectief gebruik in de weg staan



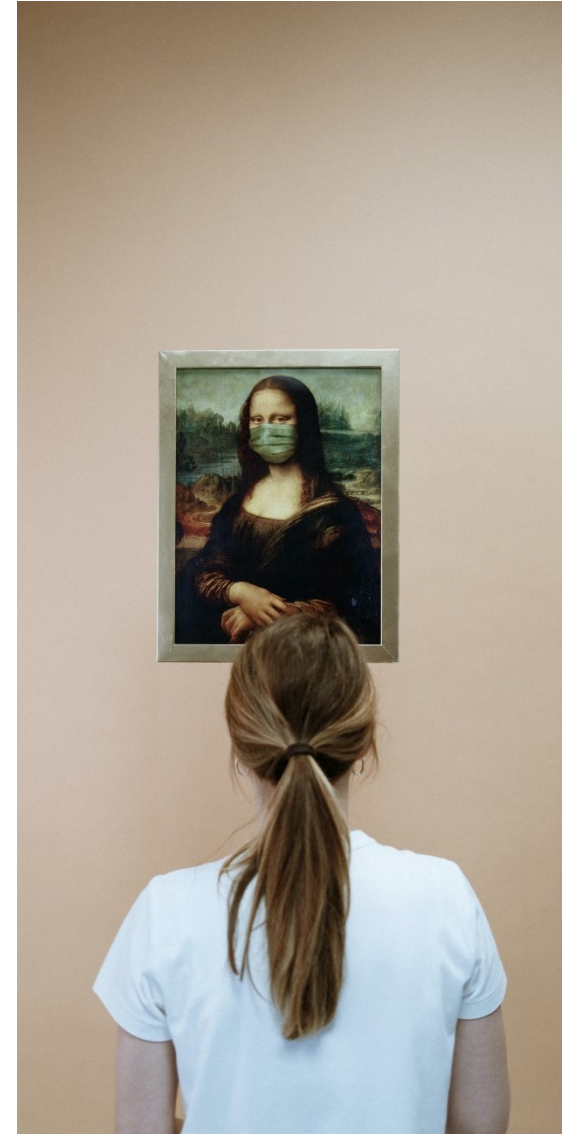
## ALGEMENE BEVINDINGEN

### Doordat het coronavirus niet (meer) dreigend voelt, is er geen behoefte aan uitgebreide informatie

- > Uit vorig onderzoek (juni 2022) bleek al dat deelnemers weinig behoefte hebben aan uitgebreide informatie over corona op het moment dat het coronavirus minder van invloed is op de samenleving. Bij het bezoeken van Coronadashboard geven deelnemers aan dat de informatie die ze daar zien momenteel niet relevant voor hen is en dat ze deze informatie niet zelf zouden opzoeken op het moment.
- > Ook bij een heropleving van het virus verwachten deelnemers niet dat zij behoefte hebben aan deze informatie. Dit komt doordat zij corona meer zijn gaan zien als 'een griepje' en het ook op deze manier behandelen. Daarnaast geven mensen aan 'corona moe' te zijn. Ze hebben geen behoefte meer om telkens met het virus bezig te zijn, omdat het voor hun gevoel lang genoeg heeft geduurd.
- > Als we kijken naar de voorgaande onderzoeken dan merken we dat de informatiebehoefte met betrekking tot Corona steeds meer afneemt. In vorige onderzoeken gaven deelnemers aan dat als de Coronabesmettingen weer zouden toenemen, ze wellicht wel weer informatie zouden opzoeken over het virus. In dit onderzoek zien we dat zelfs als het Coronavirus weer toeneemt, deelnemers verwachten dat de informatiebehoefte laag blijft.

### Deelnemers verwachten naast actuele cijfers ook praktische informatie op het dashboard

- > Vooraf verwachten deelnemers dat het dashboard informatie biedt over brede corona gerelateerde zaken. Ze denken hierbij bijvoorbeeld aan informatie over de actuele status van corona, landelijke adviezen en ziekteverschijnselen. Hoewel het positief is dat het Coronadashboard uitgebreid voelt, geven deelnemers zelf aan op het moment niet per se op zoek te zijn naar uitgebreide data en cijfers over het coronavirus. Hier lijkt het dashboard volgens hen op te focussen.
- > Deelnemers zien graag meer praktische informatie op het Coronadashboard. Zij hebben bijvoorbeeld behoefte aan informatie over wat ze moeten doen als zij of iemand in hun omgeving corona krijgt.



## ALGEMENE BEVINDINGEN

### De hoofdstructuur van de website werkt intuïtief..

- > Deelnemers kunnen gemakkelijk hun weg vinden binnen het dashboard. De opbouw voelt overzichtelijk en zorgt ervoor dat ze gemakkelijk door de website heen kunnen klikken. Hierdoor weten ze snel op welke plekken zij bepaalde informatie kunnen vinden.
- > Het Coronadashboard is zo gebouwd dat zowel deelnemers die informatie rustig willen lezen, als deelnemers die snel door cijfers heen willen scannen bediend worden. Dit sluit aan bij wat deelnemers zelf merken: zij vinden het een fijn idee dat zij er zelf voor kunnen kiezen om dieper in het dashboard te duiken of juist snel er doorheen te scannen.
- > We zien daarom ook geen reden voor het team van Coronadashboard om grote wijzigingen door te voeren op de website. De winst valt te behalen in de details van de website.

### ...maar sommige specifieke elementen zorgen (nog steeds) voor ruis

- > We zien dat een aantal specifieke elementen op de site (nog steeds) voor onduidelijkheden zorgen. Deelnemers vinden het, net als tijdens het voorgaande onderzoek (sprint 2), niet altijd duidelijk wat percentages op de website precies inhouden (bijvoorbeeld waar het een percentage van is). Sommige iconen zorgen ook nog steeds voor verwarring, zoals de pijlen. In het voorgaande onderzoek verwachtten deelnemers dat sommige pijlen klikbaar waren. In dit onderzoek is er vooral onduidelijkheid over de meerdere pijlen die achter elkaar zijn afgebeeld. Daarnaast zien we ook dat de term 'veiligheidsregio's' nog steeds voor onduidelijkheid zorgt.
- > Een relatief nieuw element dat we in dit onderzoek voor het eerst hebben onderzocht is de Coronathermometer. We merken dat dit een struikelblok kan zijn en dat komt met name door de tijdlijn die deelnemers niet goed kunnen plaatsen. In de resultatensectie lichten we dit verder toe.





## AANBEVELINGEN

We geven hier onze aanbevelingen over de belangrijkste bevindingen op de startpagina en gehandicaptenzorg pagina, omdat deze pagina's het meest aan bod kwamen tijdens de interviews. In het hoofdstuk hierna werken we de resultaten verder uit.

### Startpagina

De startpagina biedt een duidelijk startpunt voor deelnemers. De informatie voelt overzichtelijk door de opbouw van de pagina. Bijvoorbeeld door het gebruik van blokken, visuele elementen en korte zinnen. Dit helpt deelnemers gemakkelijk door de informatie heen te scannen. Toch kunnen een aantal onderdelen op de startpagina geoptimaliseerd worden:

- > Maak het verband tussen de weksamenvatting en informatie verderop de pagina duidelijker: Accentueer het verband door gebruik te maken van dezelfde kleuren (in de weksamenvatting en het bijpassende onderdeel) en door de iconen in de samenvatting groter af te beelden. Het klikbaar maken van de iconen in de weksamenvatting, waarna je door wordt gestuurd naar het bijpassende onderdeel op de website, kan ook een manier zijn om het verband te benadrukken.
- > Geef meer duidelijkheid over de tijdsperiodes: Door het gebruik van verschillende data op de startpagina, weten deelnemers niet zeker over welke tijdsperiode de weksamenvatting gaat. Zorg dat het duidelijk terug te zien is over welke week de weksamenvatting gaat en op welke data dit is gebaseerd. Indien mogelijk is het raadzaam om zoveel mogelijk dezelfde periodes te hanteren op de website, om verwarring te voorkomen.
- > Voeg de uitleg over de 4 standen bij de coronathermometerstand (bovenaan): Het is voor deelnemers niet altijd duidelijk wat de vier standen betekenen. De informatie die ze uit kunnen klappen, onder de thermometer, wordt soms over het hoofd gezien. We raden aan om de informatie boven de thermometer te geven. Bijvoorbeeld door de uitleg rechts naast het blok te geven, of door gebruik van een mouse-over bij de huidige stand.
- > Maak informatie over de kleuren en data in de coronathermometer tijdslijn toegankelijker: Deelnemers weten niet wat zij met de tijdslijn kunnen, omdat de betekenis van de data en kleuren niet duidelijk zijn en de uitleg hierover over het hoofd wordt gezien. De mouse-over met informatie wordt nu over het hoofd gezien omdat het alleen werkt op specifieke (kleine) punten van de thermometer. Maak duidelijker dat er meer informatie te vinden is, door het gebied te vergroten waar men informatie kan zien, of door de punten te laten pulseren (zodat men meer wordt uitgenodigd met de muis eroverheen te gaan).
- > Geef meer uitleg over de 3 pijlen bij de percentage verandering: Zonder uitleg zeggen de pijlen deelnemers niet zoveel. Zij zouden graag meer informatie zien over welke periode de pijlen iets zeggen en welke niveaus bij welke pijl horen. Daarnaast is het gebruik van de pijlen niet consistent. Ze worden soms wel en soms niet getoond.
- > Maak de praktische informatie toegankelijk: Deelnemers vinden de informatie over geldende adviezen belangrijk, maar zien dit niet genoeg terug op de startpagina. Het zou hen helpen om te kunnen klikken op de blokken onder aan de pagina, om zo snel bij de voor hen relevante informatie te komen.

## AANBEVELINGEN

### Specifieke pagina zoals de gehandicaptenzorg

Door het gebruik van kopjes en blokken, voelt de pagina over de gehandicaptenzorg behapbaar en overzichtelijk. De optimalisatie zit in het verduidelijken van informatie:

- > Bied een alternatieve kaart aan naast de veiligheidsregio's: Deelnemers denken in provincies of gemeenten en zijn niet bekend met veiligheidsregio's. Het is voor deelnemers niet duidelijk waar de grenzen van deze regio's lopen en in welke regio ze zich zelf bevinden. Dit zorgt er voor dat deelnemers minder makkelijk door de pagina scannen. Het zou deelnemers helpen om aan te kunnen geven dat zij de kaartjes liever per gemeente afgebeeld zien.
- > Maak duidelijk waar percentages op zijn gebaseerd: Het is niet altijd duidelijk wat percentages betekenen op het Coronadashboard, bijvoorbeeld bij het aantal besmette locaties. Deelnemers vragen zich af of dit het percentage is van het totale aantal locaties in Nederland. Dit zorgt voor verwarring. Ze zouden het fijn vinden als er uitleg staat over hoe een percentage is berekend.



Rijksoverheid

NL

Samenvatting Landelijk Veiligheidsregio's Gemeenten Over dit dashboard



Gevolgen voor de zorg

## Gehandicaptenzorg – Positief geteste bewoners

Bewoners van een instelling voor gehandicaptenzorg zijn vaak extra kwetsbaar bij een besmetting met het coronavirus. GGD'en houden daarom bij of een positief geteste persoon in een instelling voor gehandicaptenzorg woont. Zo kunnen maatregelen worden genomen wanneer dat nodig is.

Artikelen over dit onderwerp



[Wat betekent omikron voor Nederland? >](#)

🕒 Laatste waarden verkregen op vrijdag 13 januari. Wordt niet meer bijgewerkt.

📄 Bron: RIVM

📄 [Meer informatie en databestanden in de 'Cijferverantwoording' >](#)

### Aantal positief geteste bewoners van gehandicaptenzorginstellingen op 1 dag

0

● gelijk aan de vorige waarde

Het aantal bewoners van een instelling voor gehandicaptenzorg waarvan op één dag is gemeld dat ze positief getest zijn op het coronavirus.

Waarde van maandag 2 januari - Bron: RIVM



## INFORMATIEBEHOEFTE MET BETREKKING TOT CORONA I

### Deelnemers zijn momenteel niet of nauwelijks bezig met het coronavirus

- > De behoefte aan informatie rondom het coronavirus is naar de achtergrond verdwenen. Dit heeft er mee te maken dat deelnemers weinig merken van het coronavirus in hun dagelijkse leven:
  - Men vergelijkt het coronavirus met een griepje, waardoor de ernst van het coronavirus laag voelt. Zij horen uit hun omgeving dat mensen er niet ernstig ziek van worden en weten dat er geen druk op de zorg is. Dit geeft een bepaalde geruststelling.
  - Het dreigingsniveau van het coronavirus voelt laag en er zijn geen beperkende maatregelen van toepassing. Hierbij speelt ook mee dat deelnemers 'corona moe' zijn. Zij hebben geen zin meer om erover na te denken en willen genieten van een 'zorgeloos' gevoel zonder maatregelen.
- > Doordat men niet of nauwelijks bezig is met het coronavirus, zoeken zij niet actief naar informatie over (de huidige situatie rondom) het coronavirus.

### Indien men wel informatie opzoekt, gaat dit om praktische zaken

- > Aanleidingen om (weer) informatie op te zoeken over het coronavirus zijn:
  - Besmet raken met het coronavirus of iemand in de omgeving hebben die besmet is met het coronavirus;
  - Reisplannen, om zo te weten wat de regels in een ander land zijn en of zij hier aan kunnen voldoen;
  - Het op bezoek willen gaan bij iemand uit een kwetsbare doelgroep.
- > Op zulke momenten zijn deelnemers op zoek naar praktische informatie rondom het coronavirus. Zij willen weten wat ze moeten doen in het geval van besmetting, wanneer zij moeten testen en wat eventuele maatregelen of adviezen zijn rondom het coronavirus.

*Ik heb ook gewoon het gevoel dat iedereen corona beu is. Ik ben blij dat alles weer kan en mag*

*Ik zoek op wat de adviezen en maatregelen zijn met quarantaine of als ik ga reizen, wat ik moet doen*

*Het lijkt op het moment toch meer op een griepgolf of verkoudheid*

## INFORMATIEBEHOEFTE MET BETREKKING TOT CORONA II

### Bij een opleving van het virus verwachten deelnemers geen toename van hun informatiebehoefte over corona

Mocht het coronavirus weer opleven, geven deelnemers aan alsnog met name behoefte te hebben aan praktische informatie. Ze willen bijvoorbeeld antwoord op de volgende vragen:

- Wat moet ik doen als ik of iemand in mijn omgeving het coronavirus krijg(t)?
  - Wat moet er gebeuren voordat de overheid weer maatregelen treft?
- > Deelnemers hebben het gevoel dat zij bij een opleving alsnog geen (grote) behoefte hebben aan cijfers rondom het coronavirus. Zij blijven vooral behoefte hebben aan praktische informatie. Ze hebben het idee dat corona minder kwaad kan momenteel en benaderen het daarom meer als een griep dan als een gevaarlijk virus.

*Eigenlijk ben ik dan nergens benieuwd meer naar. De eerste golf wel, maar vanaf nu hoort het gewoon bij het leven*

*Ik wil gewoon vooral weten wat ik moet doen bij besmetting en wat de huidige regels zijn*

*Ik geloof dat het in China nu wel weer aan het toenemen is, maar toch zoek ik niet actief naar informatie over Corona.*

## ZOEKGEDRAG NAAR INFORMATIE RONDOM CORONA

### Het zoekgedrag van deelnemers hangt samen met de betrouwbaarheid, positie en relevantie van bronnen

- > Deelnemers maken met name gebruik van Google om informatie te vinden over het coronavirus. Zoektermen die zij hier bijvoorbeeld voor gebruiken zijn in de trant van 'corona', 'coronavirus symptomen' of 'coronavirus maatregelen'.
- > Op welk Google resultaat deelnemers klikken, hangt af van verschillende factoren:
  - Ze klikken liever niet op een advertentie. Ze hebben het gevoel dat deze websites minder betrouwbaar zijn, omdat ze betalen voor bezoekers.
  - Ze kijken naar de positie van de resultaten. Als een website hoog staat, verwachten deelnemers dat deze relevanter is voor hen.
  - Ze kijken of de beschrijving die bij het resultaat staat overeenkomt met de informatie die zij zoeken.
  - Ze kijken wie de bron van de website is. Ze geven aan met name opzoek te gaan naar informatie van overheidsinstanties, omdat ze deze vertrouwen.

### De website van RIVM laat een duidelijk contrast zien met het dashboard

- > Deelnemers geven aan voorheen soms de website van het RIVM te gebruiken als bron voor informatie over het coronavirus. RIVM is een bekende naam en afzender van informatie rondom het coronavirus. Ze weten dat ze daar moeten zijn voor de informatie rondom corona.
- > Hoewel deelnemers uit zichzelf via Google het Coronadashboard vinden, is het in vergelijking met de website van het RIVM minder bekend. Deelnemers kennen het Coronadashboard niet als de bron waar zij moeten zijn voor informatie.
- > Als deelnemers de website van het RIVM vergelijken met het Coronadashboard, geven zij aan dat er een duidelijk contrast is. Het RIVM bevat volgens deelnemers veel lange teksten, jargon en lastig interpreteerbare cijfers. Daarnaast staat veel informatie door elkaar, waardoor het voor deelnemers moeilijk is om de hoofdboodschap te ontcijferen. In vergelijking laat Coronadashboard volgens deelnemers direct zien wat de status op het moment is.

De advertenties sla ik over. Ik kijk kort naar de beschrijvingen en pak er dan eentje uit die ik interessant vind

*Het Coronadashboard geeft dezelfde info als RIVM, maar dan met kopjes en afbeeldingen. Dat leest heel fijn*

*Ik Google soms best gekke zinnen, maar ik kom altijd wel bij de overheid uit*

## VERWACHTINGEN CORONADASHBOARD

### De term 'dashboard' roept soms vragen op, hierdoor verschillen de verwachtingen

- > Het Coronadashboard is niet bij iedereen bekend. De verwachtingen die deelnemers hebben van het Coronadashboard hangen samen met hun bekendheid met de term 'dashboard'.
  - Een deel van de deelnemers geeft aan niet te weten wat een dashboard inhoudt. Zij weten daardoor niet wat zij kunnen verwachten van het Coronadashboard.
  - Deelnemers die vanuit hun interesse of beroep meer met dashboards werken hebben een duidelijker beeld bij een dashboard. Zij verwachten dat het Coronadashboard hen een overzicht geeft van de huidige status van het Coronavirus, zaken die zij bijvoorbeeld noemen zijn:
    - Waar in Nederland corona haarden zijn
    - Het aantal positieve testen in Nederland en per gemeente
    - Hoeveel ziekenhuisopnames en IC opnames er op het moment zijn
    - Andere plaatjes, grafieken en cijfers over het coronavirus
- > Verder verwachten deelnemers praktische informatie over de adviezen en/of regels die op het moment gelden in Nederland en over de vaccinaties tegen het coronavirus.
- > De verwachtingen die deelnemers vooraf hebben, komen redelijk overeen met welke informatie ze vervolgens op het Coronadashboard tegenkomen. Zij zien inderdaad de actuele situatie rondom het coronavirus die zij hadden verwacht. Enkel de praktische informatie voelt nog wat onderbelicht op het Coronadashboard.

*Ik ben er nog nooit geweest, maar ik verwacht actuele besmetting cijfers, IC opnames, maar misschien ook informatie over maatregelen*

*Misschien fijn om meteen ergens regels of adviezen te hebben. Bijvoorbeeld hoe je verspreiding kan beperken*

*Dit zijn statistieken, maar je leest niets over de kwalen. Ik verwacht info over handen wassen, niezen in elleboog, etc.*





## DE EERSTE INDRUK VAN HET CORONADASHBOARD

### Deelnemers herkennen de stijl van de overheid, dit voelt betrouwbaar

- > De eerste indruk die deelnemers krijgen van het Coronadashboard is positief. Dit heeft er mee te maken dat de startpagina overzichtelijk en informatief aanvoelt. Dit komt volgens deelnemers doordat de website duidelijk is opgebouwd door het gebruik van kopjes en blokken.
- > Het is voor deelnemers direct duidelijk dat het Coronadashboard vanuit de overheid komt. Dit komt zowel door de lay-out en stijl van de site, als door het logo van de overheid dat deelnemers direct opvalt.
- > Dat het Coronadashboard afkomstig is van de overheid draagt bij aan het gevoel van betrouwbaarheid. Deelnemers vinden het belangrijk dat de bronnen waar ze informatie over het coronavirus vandaan halen betrouwbaar zijn. Doordat deelnemers een algeheel vertrouwen hebben in de overheid, verwachten zij dat het Coronadashboard dit ook is.
- > Dat het RIVM wordt aangehaald als bron op het Coronadashboard voelt vertrouwt. Deelnemers zijn bekend met het RIVM en geven aan dat zij dit een betrouwbare bron vinden.

*Ik ben geneigd om informatie van de overheid aan te nemen als waarheid. De overheid heeft het goed met je voor*

*Ik vind het wel echt een eye opener dat ik hier alles kan vinden. Ik denk zeker dat ik wel vaker terug kom*

*Ik zie direct dat het van de Rijksoverheid. Dit is echt de bekende lay-out van de overheid*

## STARTPAGINA: ALGEMEEN EN WEEKSAMENVATTING

### De startpagina wordt positief ontvangen door deelnemers

- ✓ De startpagina is duidelijk en overzichtelijk:
  - Deelnemers vinden de pagina niet te lang;
  - Er worden korte zinnen gebruikt;
  - De opbouw voelt logisch;
  - Er wordt kleur gebruikt ter verduidelijking, maar niet overmatig;
  - Het is duidelijk dat het verschillende onderwerpen zijn door kopjes en blokken.

### De weeksamenvatting spreekt aan...

- ✓ De 'Weeksamenvatting' werkt volgens deelnemers goed. Het geeft direct een overzicht van wat er speelt.

### ...maar kan duidelijker

- ⚠ Een deel van de deelnemers merken op dat de 'Weeksamenvatting' [1] voort komt uit de informatie verder op de startpagina [2a, 2b]. Het valt echter niet alle deelnemers op. Het kan voor beide groepen duidelijker:
  - Deelnemers hebben behoefte aan meer informatie over de samenvatting. Zij geven aan dat een doorlink naar de onderwerpen op de pagina hen hier bij kan helpen.
  - Deelnemers begrijpen dat de iconen [3] van de onderwerpen overeenkomen, maar doordat deze redelijk klein zijn valt de overeenkomst hen niet direct op. Er zou daarom een sterkere visuele link mogen zijn tussen de onderdelen.

## STARTPAGINA: ALGEMEEN EN WEEKSAMENVATTING

- Dat ‘De meest actuele cijfers en meer informatie’ [1] te vinden is op de pagina landelijk valt deelnemers niet op. Dit vormt echter geen probleem, omdat ze niet per se het gevoel hebben deze informatie te missen.
- ! Het is niet duidelijk om welke week het gaat bij de ‘Weeksamenvatting’. Hoewel zij verwachten dat het om de huidige week gaat, zien zij dit nergens terug.
  - Dat er vervolgens op verschillende plekken verschillende data worden aangehaald, zorgt voor verwarring. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de stand van de ‘Coronathermometer’ [2] en bij de andere onderwerpen op de pagina.
  - Deelnemers willen graag duidelijkheid over de data om te kunnen beoordelen hoe actueel de cijfers zijn.

*Ik denk dat alle cijfers die er onder staan nog gelden voor deze week, want de titel is ‘Weeksamenvatting’. Maar hier zie ik dan weer de verwachting voor 6 tot 20 december. En ik zie hier bij de positieve testen de waarde van 5 tot 11 december. En rioolwater is nog ouder. De verwachting wordt gewekt dat het van deze week is, maar de cijfers eronder zijn niet van deze week.*

The screenshot shows the 'Coronadashboard' website. At the top right, there are links for 'NL | EN'. The main navigation bar includes 'Samenvatting', 'Landelijk', 'Veiligheidsregio's', 'Gemeenten', and 'Over dit dashboard'. The main heading is 'De situatie in Nederland'. A red dashed box labeled '1' highlights the text: 'De meest actuele cijfers en meer informatie over de onderwerpen op deze pagina vindt u op landelijk.' Below this, there is a 'Weeksamenvatting' section with three bullet points: 'De Coronathermometer staat op stand 1 Laag', 'Ontwikkeling van het virus: de verspreiding van het virus neemt af.', and 'Gevolgen voor de zorg: bij de verpleegafdelingen van de ziekenhuizen staat de beschikbaarheid van de zorg nog steeds onder druk. Het aantal nieuwe ziekenhuisopnames van COVID-patiënten is gedaald.' Below that is the 'Coronathermometer' section. A blue dashed box labeled '2' highlights the 'De stand' section, which states: 'De verwachting voor 3 tot 17 januari 2023' and '1 Laag'. To the right, it says: 'De invloed op de samenleving en de zorg door de ziektelast van het virus is laag.' and 'De stand 1 is op 3 januari 2023 bepaald. De stand is gelijk gebleven.' Below this is a bar chart showing the 'Tijdlijn coronathermometer' from 16 sep 2022 to 17 jan 2023. The chart shows a single bar at the 'Laag' level. Below the chart, there is a dropdown menu 'Wat betekenen de vier standen?' and a link 'Meer informatie in het artikel over de coronathermometer en de standen.' At the bottom, there is a section 'Ontwikkeling van het virus'.

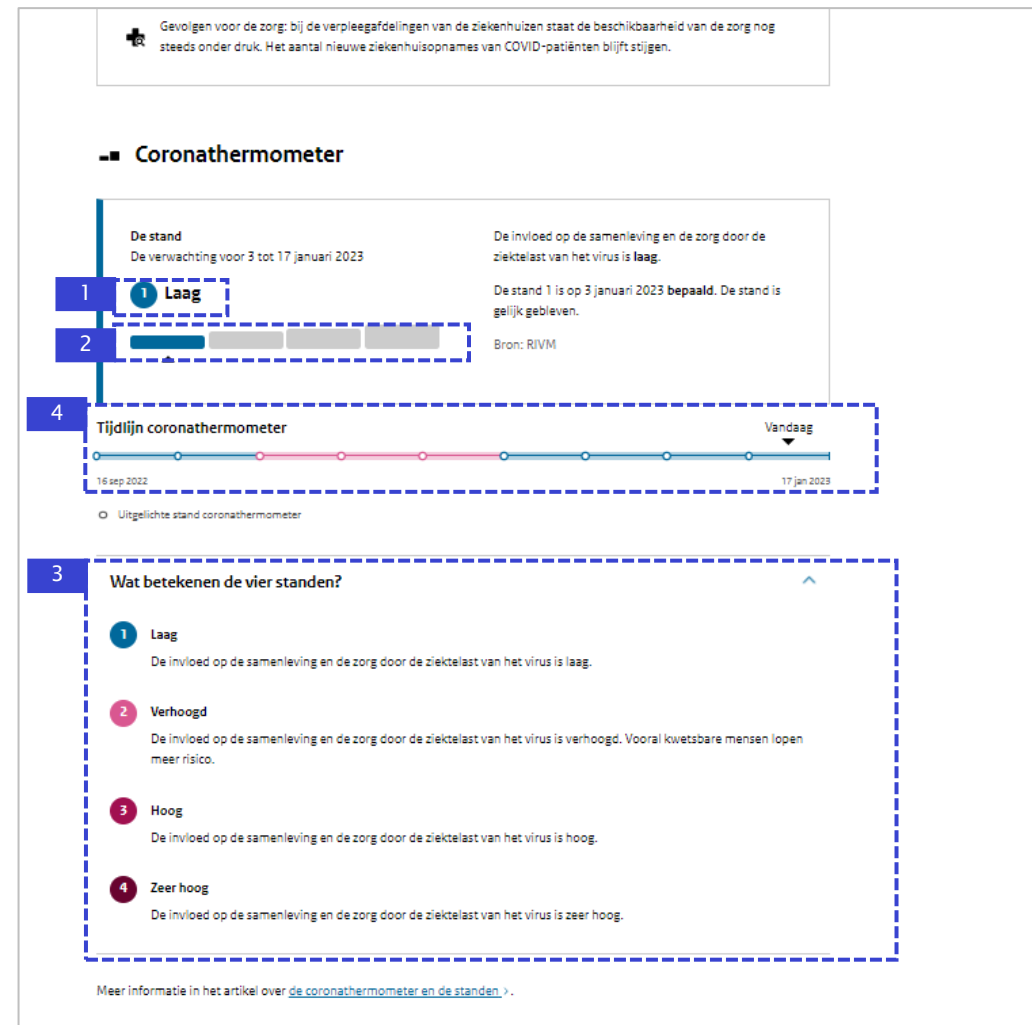
# STARTPAGINA: CORONATHERMOMETER

## De coronathermometer valt op, maar wat de standen precies betekenen is onduidelijk

- ✔ De stand van de 'Coronathermometer' is op het eerste gezicht duidelijk. Door de dikgedrukte en gekleurde opmaak van de stand [1], valt het op. De stand geeft deelnemers direct een beeld van de invloed van het coronavirus op de samenleving en zorg.
- ⊖ Het gebruik van de blokken [2] om de stand aan te geven is op zich duidelijk, maar voegt niet veel toe voor deelnemers. Zij geven aan eerder naar het getal en de term 'Laag' [1] te kijken, dan naar de blokken.
- ⊖ Wat de vier standen precies betekenen is voor deelnemers niet direct duidelijk. Ze verwachten niet dat er na de tijdlijn nog een uitleg staat om open te klappen [3]. Ze verwachten deze uitleg bijvoorbeeld als zij met hun muis over de stand [1] gaan of naast het eerste blok.

## De tijdlijn is onduidelijk en voelt daardoor niet relevant

- ❗ De tijdlijn van de 'Coronathermometer' [4] is onduidelijk om diverse redenen:
  - Het is niet duidelijk dat de kleuren in de tijdlijn overeenkomen met de kleur van de stand van dat moment.
  - Het valt niet op dat er meer informatie komt als men over een bolletje in de tijdlijn gaat met de muis. Ze zien dit niet vanzelf omdat de punten waar informatie bij verschijnt te klein zijn, waardoor ze niet verwachten dat er informatie verschijnt.
  - Het is voor deelnemers onduidelijk om welke data het precies gaat. Zij zien twee data staan, maar weten niet onder welke datum de ruimte tussen de punten valt.



## STARTPAGINA: ONTWIKKELING VAN HET VIRUS EN GEVOLGEN VOOR DE ZORG

### De blokken zorgen voor overzicht, maar voelen niet altijd consistent

- ✓ Dat de informatie in verschillende blokken [1a, 1b] wordt weergegeven is fijn. Het geeft deelnemers overzicht. Hierdoor kunnen ze makkelijk de informatie scannen.
- ✓ De percentages over de 'Gevolgen voor de zorg' [1b] zijn volgens deelnemers duidelijk. Ook de 'Positieve testen' worden redelijk goed begrepen. Deelnemers herkennen dit soort informatie van andere plekken op de website.
- ✓ Dat er op de startpagina wordt verwezen naar 'Meer onderwerpen' [2] is positief. Deelnemers kunnen op die manier gemakkelijk door het Coronadashboard navigeren.
- Dat er bij de verschillende blokken wordt aangegeven dat de waardes van uiteenlopende data zijn [3], zorgt voor verwarring. Deelnemers verwachten dat de informatie op dezelfde momenten worden gemeten en begrepen niet waarom deze van elkaar verschillen.
- Het voelt niet logisch dat er bij vijf blokken wel 'Lees meer' staat, maar niet bij 'Druk op de zorg' [4]. Deelnemers snappen niet waarom hier niet meer informatie over te vinden is.

*Bij die doorlink [Lees meer] kan ik verder lezen en de ontwikkeling bekijken, dan krijg ik net wat meer achtergrond. Dat komt wat betrouwbaarder over dan bij de 'Druk op de zorg'. Ik mis een beetje het 'Lees meer' vakje daar.*

Wat betekenen de vier standen? ▼

Meer informatie in het artikel over [de coronathermometer en de standen](#).

### Ontwikkeling van het virus

**1 a**

**Positieve testen** 1,8%

Het aantal deelnemers van Infectieradar met een positieve coronatestuitslag steeg licht naar 1,8%. Het aantal aan de GGD gemelde personen met een positieve coronatestuitslag daalde licht (-7%). Het aantal bij de GGD geteste personen daalde (-32%).

Waarde van 26 december 2022 - 1 januari 2023 - Bron: Infectieradar RIVM

[Lees meer >](#)

**Riolowater** +34%

Het landelijk gemiddeld aantal virusdeeltjes steeg (+34%) in week 51 (19 - 25 december 2022). Het aantal virusdeeltjes daalde licht (-14%) in week 52 (26 december 2022 - 1 januari 2023).

Waarde op 6 januari 2023 - Bron: RIVM

[Lees meer >](#)

**Virusvarianten**

BQ.1 (waaronder BQ.1.1) is verantwoordelijk voor de meeste besmettingen. Er is een toename van subvariant BA.2.75 en van recombinant XBB. Subvariant XBB.1.5 neemt met lage aantallen toe. Het lijkt er niet op dat deze subvarianten ziekmakender zijn dan de eerdere omikronvarianten.

Bericht van 6 januari 2023 - Bron: RIVM

[Lees meer >](#)

Meer onderwerpen: [Reproductiegetal >](#) [Sterfte >](#)

### Gevolgen voor de zorg

**1 b**

**Ziekenhuisopnames** +59%

Het aantal nieuwe ziekenhuisopnames van patiënten met COVID steeg sterk (+59%) vergeleken met de week ervoor.

Waarde van 26 december 2022 - 1 januari 2023 - Bron: RIVM

[Lees meer >](#)

**1 c**

**Bezetting IC** 4,6%

Het percentage IC-bedden met COVID-patiënten is licht gestegen naar 4,6% van alle IC-bedden. Het percentage IC-bedden met COVID-patiënten is licht gestegen naar 6,3% van het totaal aantal bezette IC-bedden.

Waarde van 26 december 2022 - 1 januari 2023 - Bron: LCPS

[Lees meer >](#)

**4**

**Druk op de zorg** 8,1%

Bij de verpleegafdelingen van de ziekenhuizen staat de beschikbaarheid van de zorg onder druk. Dit komt onder andere door het uitvallen van personeel. Het ziekteverzuim onder het zorgpersoneel op de verpleegafdelingen en IC's bleef ongeveer gelijk op 8,1%.

Bericht van 3 januari 2023 - Bron: LCPS

**2**

Meer onderwerpen: [Verpleeghuiszorg >](#) [Gehandicaptenzorg >](#)

## STARTPAGINA: ONTWIKKELING VAN HET VIRUS EN GEVOLGEN VOOR DE ZORG

### De pijlen over de stijging en daling van het percentage zijn onduidelijk

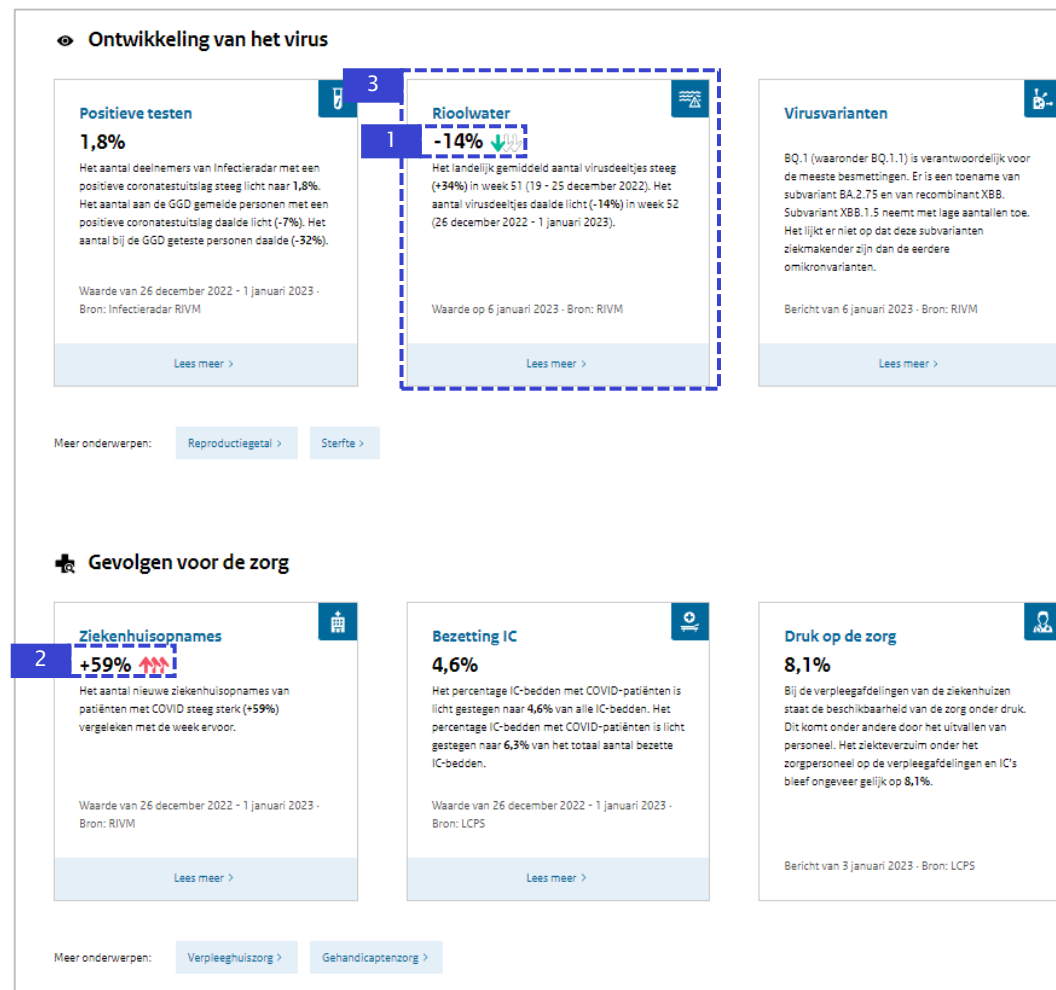
- ❗ Het is verwarrend wat de pijlen betekenen naast de percentages van het 'Rioolwater' [1] en de 'Ziekenhuisopnames' [2]:
  - Het valt niet alle deelnemers op dat het om drie pijlen gaat als er maar één van de drie pijlen gekleurd is;
  - Het is niet duidelijk wat de pijlen betekenen, over welke periodes deze wat zeggen en bij welke percentages er meer of minder gekleurd worden;
  - Het voelt niet logisch dat er bij twee blokken wel met pijlen wordt gewerkt, terwijl dit bij de andere percentages niet gebeurt.

*Die pijltjes zijn verwarrend. Hier staat het wel, hier weer niet. Waarom?*

### Rioolwater is geen bekende meting en voelt daardoor niet relevant

- ❗ Het is voor deelnemers niet duidelijk wat het percentage bij 'Rioolwater' [3] betekent. Een deel van de deelnemers is niet bekend met metingen van virusdeeltjes in het rioolwater. Als deelnemers dit wel begrijpen, geven zij aan dat het voor hen alsnog een irrelevant percentage is.

*Rioolwater? Wat heeft dat te maken met het virus? Blijkbaar zitten er virus deeltjes in het rioolwater.. Maar eigenlijk vind ik dat niet zo interessant.*



## STARTPAGINA: WAT KUNT U ZELF DOEN OM BESMETTING TE VOORKOMEN?

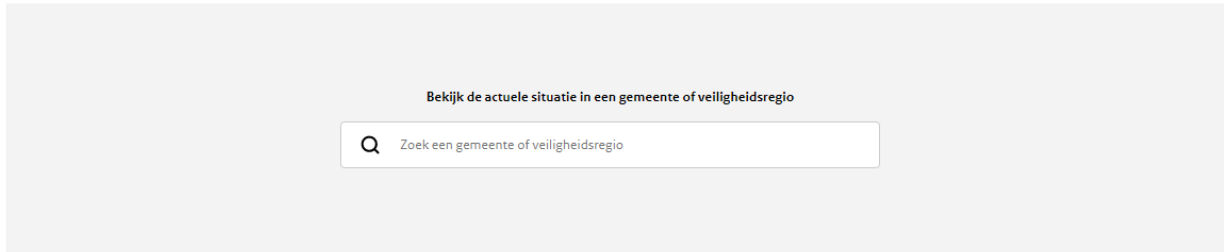
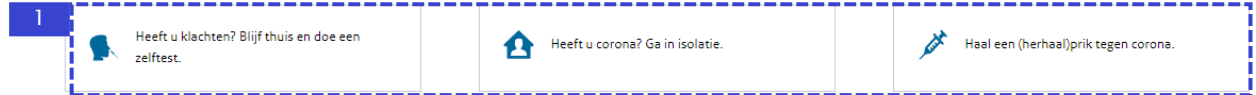
### Deelnemers willen direct op de praktische informatie klikken

- ✓ Deelnemers hebben behoefte aan informatie met betrekking tot de geldende adviezen over wat zij moeten doen als zijzelf of iemand in hun omgeving klachten heeft of positief test. Dat deze informatie hier [1] gegeven wordt, is positief.
- ❗ Dat deelnemers vervolgens niet op de blokken [1] kunnen klikken, vinden zij jammer. Door de opbouw van de blokken, verwachten deelnemers namelijk dat zij er wel op kunnen klikken. Zij geven aan dit graag willen om snel bij de juiste informatie te komen.

*Bij die corona thuisisolatie denk ik: Ja leuk, maar ik kan er helemaal niet op klikken. Dus wat moet ik doen? Dan moet ik alsnog ergens gaan zoeken wat ik moet doen bij isolatie. Het voelt nu wat overbodig, zet er dan meteen een link achter.*

### Wat kunt u zelf doen om besmettingen te voorkomen?

Meer adviezen om uzelf en anderen te beschermen, vindt u bij [geldende adviezen](#).



### Meer lezen over het coronavirus [Bekijk alle artikelen](#)

Hier vindt u artikelen die allerlei zaken rondom de coronacijfers uitleggen.



Wat betekent de actuele situatie in China voor Nederland? >



Coronathermometer >



Oplevingen van het virus herkennen door virusdeeltjes in rioolwater >

#### Coronadashboard

> Samenvatting

#### Meer informatie

> Over dit dashboard

#### Contact

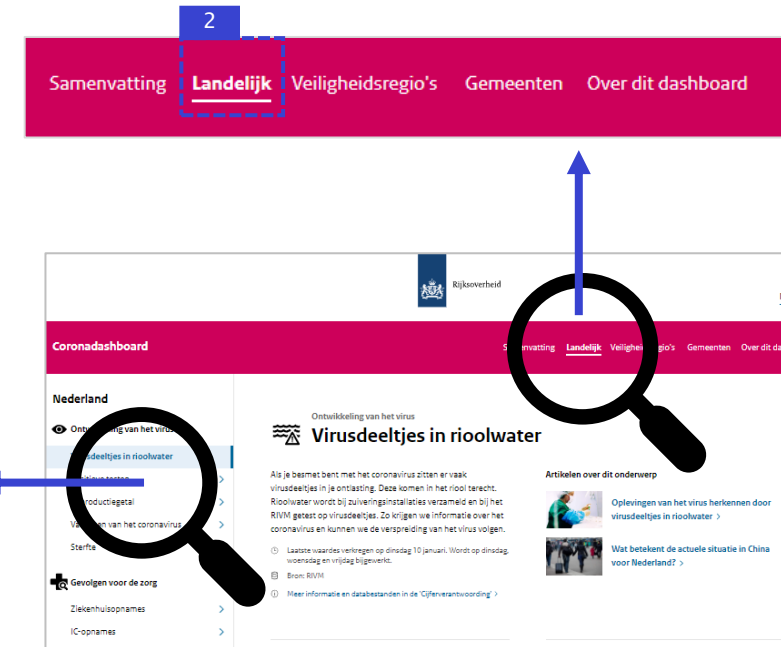
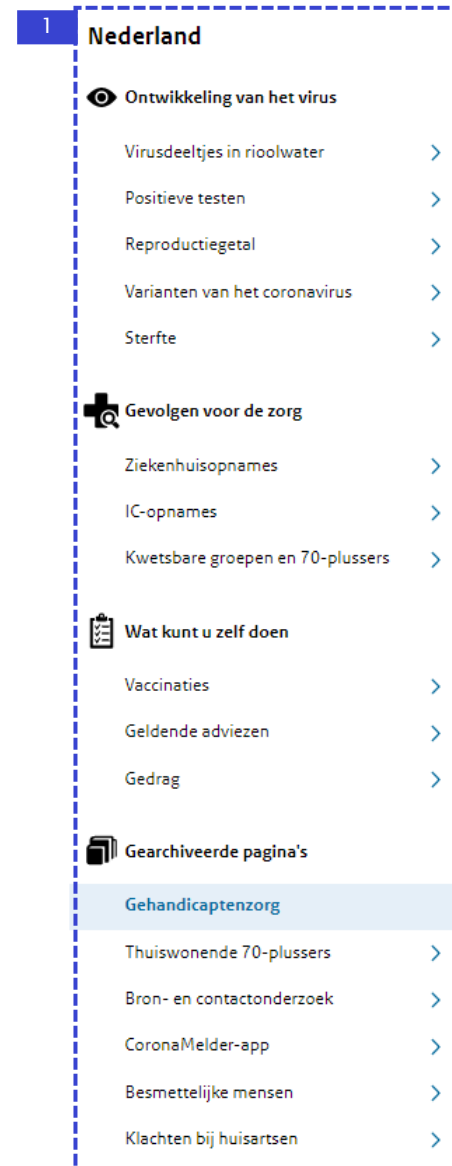
Voor vragen over de cijfers en grafieken op

# NAVIGEREN OP HET CORONADASHBOARD

## Ondanks dat er geen zoekfunctie is, verloopt het navigeren soepel

- ✓ Het navigeren naar verschillende plekken op het Coronadashboard verloopt soepel. Deelnemers vinden snel de informatie die zij willen, zowel via het menu [1] als via de startpagina:
  - Via 'Meer onderwerpen' op de startpagina kunnen deelnemers snel bij de juiste onderwerpen komen ([zie pagina 20](#)).
  - Via het menu bovenin klikken deelnemers gemakkelijk op 'Landelijk' [2] om zo het antwoord op hun vraag te vinden.
- ⊖ Een enkele deelnemer valt het op dat er geen zoekfunctie is op het Coronadashboard. Hoewel dit hen opvalt, geven zij aan dat het navigeren via andere wegen soepel gaat. Hierdoor missen zij niet per se een zoekfunctie.

*Ik zoek normaal iets van een loepje, maar die is er niet. Op de startpagina zag ik wel een zoekfunctie, maar dat was specifiek voor gemeenten of veiligheidsrisico. Maar dat er geen loepje is, is geen groot gemis.*





## SPECIFIEKE PAGINA: GEHANDICAPTENZORG

### De pagina over de gehandicaptenzorg voelt behapbaar en overzichtelijk!

- ✓ Hoewel deelnemers aangeven dat specifieke pagina's (zoals de pagina over de gehandicaptenzorg) veel informatie bevatten, voelen deze niet te lang:
  - Door de opdeling van informatie en de kopjes die gebruikt worden voor elk onderdeel, is de informatie behapbaar. Deelnemers scrollen daardoor gemakkelijk door de pagina heen om de informatie te vinden waar ze naar op zoek zijn.

*Normaliter houd ik er niet van als alles op één pagina staat, maar hier is het prima. Het is overzichtelijk en het past gewoon. De kleuren zijn goed, rustig en het is overzichtelijk. De lengte is daardoor niet storend.*

Gearchiveerde pagina's

### Gehandicaptenzorg – Positief geteste bewoners

Bewoners van een instelling voor gehandicaptenzorg zijn vaak extra kwetsbaar bij een besmetting met het coronavirus. GGD'en houden daarom bij of een positief geteste persoon in een instelling voor gehandicaptenzorg woont. Zo kunnen maatregelen worden genomen wanneer dat nodig is.

Artikelen over dit onderwerp



[Wat betekent omikron voor Nederland? >](#)

🕒 Laatste waardes verkregen op donderdag 1 januari. Wordt niet meer bijgewerkt.

📄 Bron: RIVM

📄 [Meer informatie en databestanden in de 'Cijferverantwoording' >](#)

---

#### Aantal positief geteste bewoners van gehandicaptenzorginstellingen op 1 dag

**0**

gelijk aan de vorige waarde

Het aantal bewoners van een instelling voor gehandicaptenzorg waarvan op één dag is gemeld dat ze positief getest zijn op het coronavirus.

Waarde van maandag 2 januari - Bron: RIVM

---

#### Positief geteste bewoners van gehandicaptenzorginstellingen door de tijd heen

Deze grafiek laat zien van hoeveel bewoners gemeld is dat ze positief getest zijn op het coronavirus. In de grafiek tonen we ook gemiddelden over de afgelopen zeven dagen. De

## SPECIFIEKE PAGINA: GEHANDICAPTENZORG

### De pagina over de gehandicaptenzorg voelt behapbaar en overzichtelijk II

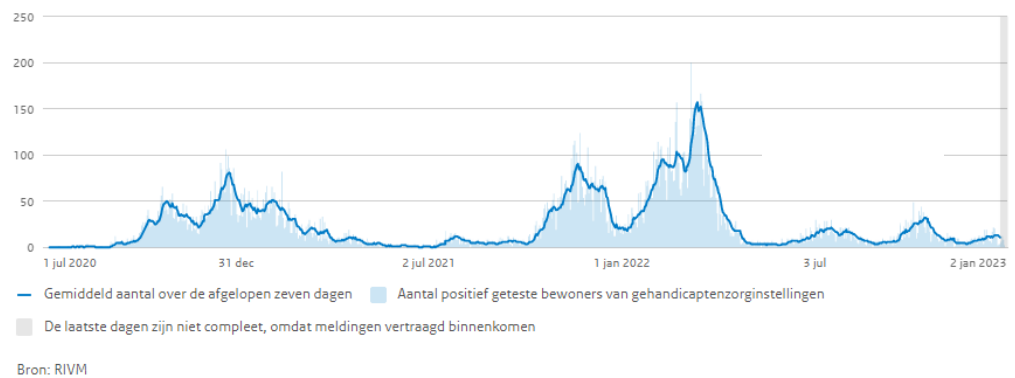
- Ook het gebruik van grafieken [1] en andere visuele weergaven, zorgt er voor dat de informatie behapbaar blijft. Zo kunnen deelnemers veel informatie uit een grafiek halen, maar kunnen zij er ook voor kiezen om deze te negeren.

*In totaliteit is dit een goede pagina. Zo'n grafiek geeft heel veel data en gegevens. Dit vind ik heel overzichtelijk.*

#### Positief geteste bewoners van gehandicaptenzorginstellingen door de tijd heen

Deze grafiek laat zien van hoeveel bewoners gemeld is dat ze positief getest zijn op het coronavirus. In de grafiek tonen we ook gemiddelden over de afgelopen zeven dagen. De laatste dagen zijn niet compleet, omdat meldingen vertraagd binnenkomen. De lijn van het gemiddelde over de laatste zeven dagen ontbreekt daarom in het laatste deel van de grafiek. Omdat de laatste dagen niet compleet zijn, geeft de lijn daar geen goed beeld van de werkelijkheid.

Toon alles



## SPECIFIEKE PAGINA: GEHANDICAPTENZORG

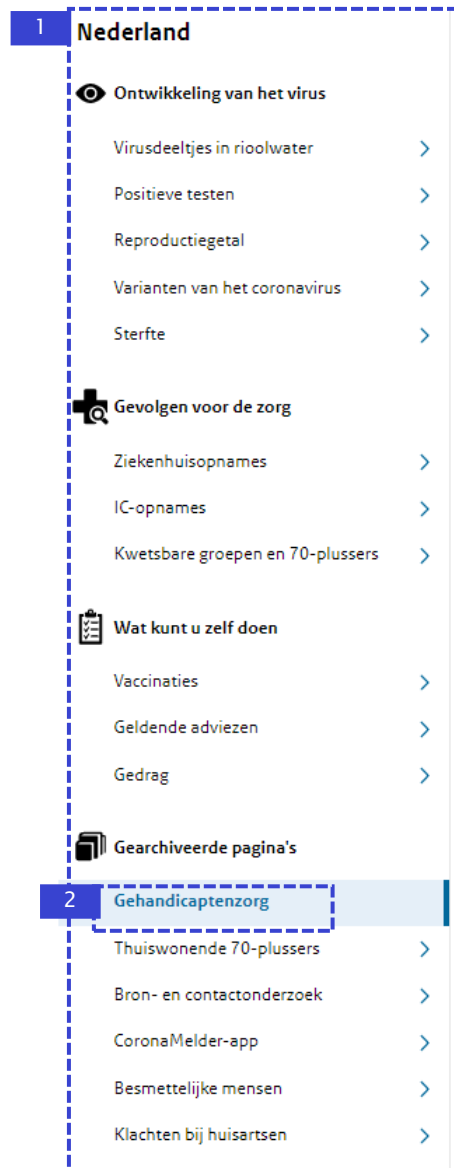
### De menu structuur op de landelijke pagina wordt verschillend ontvangen

- ✓ Een deel van de deelnemers vindt de menustructuur [1] op de huidige manier fijn. Zij geven aan dat zij de informatie op één pagina willen en niet allemaal subkoppen verwachten, bijvoorbeeld onder het kopje 'Gehandicaptenzorg' [2]. Het biedt hen meer overzicht om op één pagina alles te vinden.

*Kijk, je hebt nu gewoon één pagina. Anders heb je in het menu weer subkopjes, dat wordt weer een beetje te veel. En het is ook fijn om gewoon alle info voor de gehandicaptenzorg op één pagina te hebben met hier en daar een linkje. Dus zelfs al vind ik het wat lang, is dit fijner dan allemaal subkopjes toevoegen in het menu.*

- ✗ Andere deelnemers willen juist wel een menu met subkoppen. Zij geven aan op die manier makkelijker door de pagina te kunnen navigeren.

*Als ik op zoek ga naar het aantal besmette locaties, dan ga ik naar het menu hier links om dat te zoeken. Ik zou dan daar een soort submenu verwachten als ik daar op klik met alle subtitels. Dus onder 'Gehandicaptenzorg' een kopje bewoners, locaties, sterfte etc.*



## SPECIFIEKE PAGINA: GEHANDICAPTENZORG

### Extra bevinding: Veiligheidsregio's zeggen deelnemers weinig

- ✓ Deelnemers vinden het interessant om op een kaart van Nederland [1] te zien hoe het in hun eigen woongebied ervoor staat met corona.

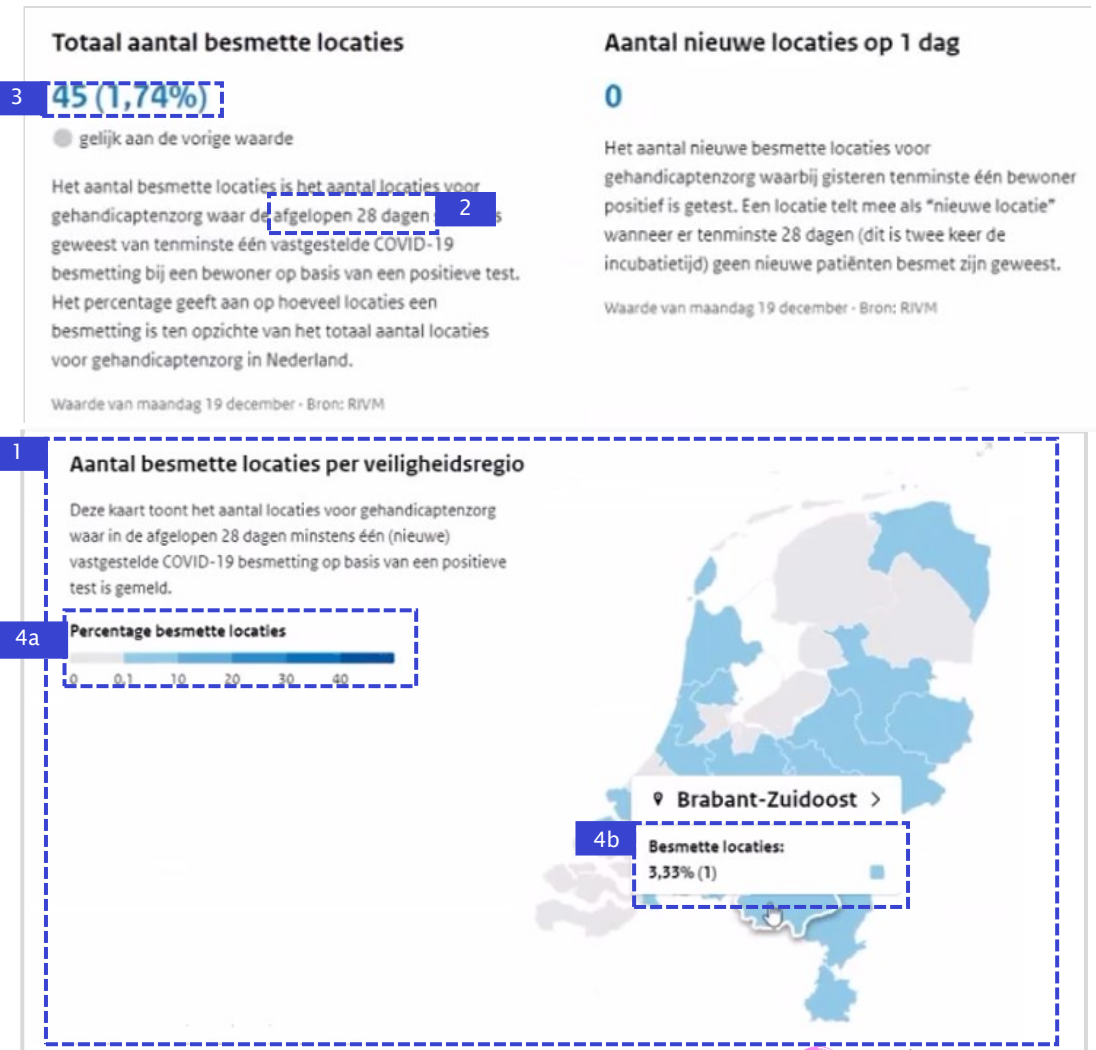
*Ik vind het interessant dat het ook per regio te vinden is. Dan kan ik kijken hoe het in mijn eigen regio is. Ik ben nieuwsgierig aangelegd.*

- ⊖ Op de kaart [1] verwachten deelnemers provincies of gemeenten. Het is onduidelijk dat er met veiligheidsregio's wordt gewerkt. Dit zorgt voor verwarring aangezien deelnemers andere locaties zien dan zij verwachten. Als deelnemers wel door hebben dat er met veiligheidsregio's wordt gewerkt, blijft het alsnog onduidelijk wat dit precies inhoudt. Sommige deelnemers weten niet wat een veiligheidsregio is en sommige vinden het moeilijk te achterhalen in welk gebied ze zelf vallen.

*Oh, het zijn veiligheidsregio's? Ik weet niet hoe erg dat speelt in Nederland? Voor mij biedt het geen toegevoegde waarde. Het is de eerste keer dat dit me opvalt hoe ze gesplitst zijn.*

- ⓘ Dat het aantal besmette locaties gemeten is in de afgelopen 28 dagen [2] voelt onlogisch voor deelnemers. Zij snappen niet waarop dit aantal is gebaseerd en zouden dit eerder per maand verwachten.
- ⓘ Het is voor deelnemers niet duidelijk wat de percentages op de pagina betekenen. Zowel bij het totaal aantal besmette locaties [3], als bij een veiligheidsregio [4a, 4b] weten deelnemers niet hoe ze de percentages moeten interpreteren.

*Ik snap alleen die 1,74% niet helemaal. Is het dan zoveel gestegen de afgelopen tijd of zo?*





## Methode



> Interviews van elk 45 minuten



> De gesprekken zijn gevoerd volgens een topic list die in overleg met het ministerie van VWS tot stand is gekomen.



> Tijdens de gesprekken hebben we allereerst de informatiebehoefte en verwachten besproken. Vervolgens zijn deelnemers zelf op zoek gegaan naar informatie over het coronavirus. Daarna lieten we hen specifiek naar het Coronadashboard gaan.

## Doelgroep en werving



> In de selectie is rekening gehouden met een spreiding in:

- Leeftijd (iedereen 18+)
- Regio (verspreid over Nederland)
- Praktisch (n=3), middelbaar (n=3) of theoretisch (n=2) opgeleid



> De deelnemers zijn door een professioneel respondentenselectiebureau geworven.



> Norstat voldoet aan de kwaliteitseisen volgens ISO 20252.



> Norstat heeft gebruik gemaakt van het eigen bestand voor de werving.

## Veldwerk



> Online op maandag 19 en donderdag 22 december 2022



> Het ministerie van VWS heeft van de gelegenheid gebruik gemaakt om mee te kijken met de gesprekken en input te geven.



> Van de gesprekken zijn opnamen gemaakt.



> De deelnemers hebben als dank voor hun deelname een geldelijke vergoeding ontvangen.