



**GEDRAGSONDERZOEK
VEILIG & VERANTWOORD REIZEN
INZICHTEN UIT DE PROEFVAKANTIES
NAAR RHODOS & GRAN CANARIA**

D&B

SAMENVATTING: VEILIG EN VERANTWOORD REIZEN

DOEL ONDERZOEK

We onderzochten hoe **veilig** en **verantwoord** gereisd kan worden ten tijde van de **coronapandemie**. Nadruk lag op het in kaart brengen van **gedrag van reizigers** en de **drijfveren** daarachter ten aanzien van het wel/niet **naleven van de basismaatregelen** en het **test- en quarantainebeleid** voor, tijdens en na de reis. Onze bevindingen bieden **praktische handvatten** voor het ontwikkelen van **interventies** om gewenst gedrag aan te moedigen. Tevens worden eerste aanbevelingen gedaan voor **overheid en reisbranche**.

ONDERZOEKSOPZET

Om het gedrag tijdens vakanties goed in kaart te brengen, werden door **twee reisconsortia** testvakanties naar Gran Canaria en Rhodos uitgevoerd, in samenwerking met de **ANVR** en de **overheid**. Gedrag wordt sterk beïnvloed door **onbewuste factoren** en de **omgeving**. Door het onderzoek uit te voeren tijdens echte vakanties, hebben we een goed beeld verkregen van het gedrag van reizigers. We focusten hierin op **zes doelgedragingen** en het test- en quarantainebeleid op locatie. De doelgedragingen staan hieronder beschreven.

ONDERZOEKSMETHODEN

Gedurende het onderzoek werden **vragenlijsten** en **interviews** afgenomen en **observaties** uitgevoerd om relevante motieven, weerstanden en omgevingsfactoren te achterhalen die de doelgedragingen beïnvloeden.

TWEE PROEFVAKANTIES

RHODOS

- 12 - 19 april 2021
- Sunweb en Transavia
- 182 deelnemers
- All-inclusive bubbelreis op het resort

GRAN CANARIA

- 1 – 8 mei 2021
- TUI en Corendon
- 182 deelnemers
- All-inclusive reis met vrijheid om resort te verlaten

1. VOORBEREIDEN OP DE REIS

- Checken reisadvies en informatie reisorganisatie
- Benodigheden meenemen (voldoende mondkapjes, uitslag PCR-test, gezondheidsverklaringen)

2. REISBEWEGINGEN

- 1,5 meter afstand houden
- Mondkapjes dragen
- Desinfectiemaatregelen naleven

3. NALEVEN MAATREGELEN OP HET RESORT

- 1,5 meter afstand houden
- Mondkapjes dragen
- Desinfectiemaatregelen naleven

4. NALEVEN MAATREGELEN BUITEN HET RESORT*

- 1,5 meter afstand houden
- Mondkapjes dragen
- Desinfectiemaatregelen naleven
- Avondklok naleven

*Alleen op Gran Canaria

5. MELDEN MET KLACHTEN TIJDENS REIS

- Melden bij de receptie / reisleiding wanneer je klachten krijgt of in contact geweest bent met een persoon die besmet is met corona

6. NALEVEN QUARANTAINE NA REIS + PCR-TEST DAG 5

- 10 dagen in quarantaine na terugkomst / 5 dagen quarantaine + coronatest dag 5
- Voorbereiden quarantaine (boodschappen, hond uitlaten etc.)

VOORAFGAAND AAN DE REIS

Uit het onderzoek kwam naar voren dat de grootste winst te behalen valt in het ondersteunen van reizigers met het voorbereiden van hun reis. Zowel reisorganisaties als de overheid kunnen met de juiste communicatie en informatievoorziening reizigers ondersteunen om de maatregelen goed na te leven, en zorgen dat zij niet voor vervelende verrassingen komen te staan tijdens en na de reis.

1. VOORBEREIDEN VAN DE REIS

Belangrijkste bevindingen

- Het voorbereiden van de reis werd door reizigers als **stressvoller** ervaren dan “normale” vakantievoorbereidingen.
- Dit kwam voornamelijk door de grote hoeveelheid aan informatie die er is. Daarnaast zorgde ook de snel veranderende en soms tegenstrijdige informatie ervoor dat het lastig kan zijn de juiste informatie te vinden. Reisorganisaties en de overheid kunnen hierin faciliteren.

Belangrijkste aanbevelingen

- Zorg dat reizigers de **actuele informatie** op 1 centrale plek kunnen vinden. Bijvoorbeeld op een aparte webpagina met de meest actuele situatie in het vakantieland, of op de Wijs op Reis app. Het is hierbij van belang dat de reiziger direct kan zien welke informatie op dat moment voor hem van toepassing is, en niet nog op verschillende pagina's moet doorklikken en zelf op zoek moet naar de juiste informatie.
- Geef reizigers **checklists**, waarop duidelijk beschreven staat welke acties zij moeten ondernemen en wanneer ze dit moeten doen. Heb hierbij speciale aandacht voor de formulieren die zij moeten invullen.
 - Zorg dat in de checklists duidelijk de **volgorde van taken** staat en concrete data en tijdstippen worden gekoppeld aan uit te voeren acties.
- Communiceer in alle communicatie zo **concreet** mogelijk. Dus niet: “Vul het formulier 72 tot 48 uur voor aankomst in” maar wel: “Vul formulier ‘X’ in tussen 3 juni 12:00 en 4 juni 12:00.”
- **Stuur reminders** in de vorm van **sms-/WhatsApp berichten**, waarin je de belangrijkste actiepunten voor reizigers herhaalt. Let op, zorg dat dit altijd een **aanvulling** is op de standaardinformatie, en zorg dat reizigers altijd de volledige informatie via één bericht (bij voorkeur e-mail) ontvangen. Let op: het effect van een reminder hangt af van de **timing**.
- **Bied** waar het kan **keuzevrijheid** om formulieren te **printen** of **apps** te downloaden. Voor verschillende reizigers zijn verschillende mogelijkheden prettiger en meer haalbaar.
- Neem reizigers ook al mee in **voorbereidingen** die ze moeten treffen voor **na of aan het einde van de reis**.
 - Moet een reiziger bijvoorbeeld voor terugkomst nog een coronatest doen? Weet de reiziger wat de stappen zijn als een land van geel naar oranje gaat, of als hij corona(klachten) krijgt tijdens zijn vakantie?
 - Zorg dat reizigers hier voor de reis al rekening mee houden en hier voorbereidingen op treffen (denk bijvoorbeeld aan goede afspraken maken met de werkgever, uitzoeken wie verantwoordelijk is voor extra kosten etc.)

TIJDENS DE REIS

Uit het onderzoek bleek dat basismaatregelen op luchthavens, bij transfers en op en buiten het resort beter nageleefd worden als bijvoorbeeld hotelpersoneel zich aan de regels houdt en mensen aanspreekt en de omgeving slim ingericht wordt. Alhoewel de verantwoordelijkheid hiervoor bij derde partijen zoals hoteleigenaren en luchthavens ligt, adviseren we reisorganisaties wel om goede afspraken te maken over wie en op welk onderdeel van de reis verantwoordelijkheid draagt. Reizigers vertrouwen er namelijk op dat ze een veilige vakantie tegemoet gaan als ze de reis boeken.

2. REISBEWEGINGEN

Belangrijkste bevindingen

- Op sommige punten is het lastig om **1,5 meter** afstand te bewaren. Het gaat hier vooral om:
 - **Bewegende rijen**
 - **In- en uitstapmomenten**
 - Plekken waar **geen duidelijke volgorde** tussen reizigers is (bijvoorbeeld bagageband, douane, etc.)

Belangrijkste aanbevelingen

- Zorg voor **visuele** en **auditive reminders** op plekken waar de 1,5 meter lastig blijkt.
- Zorg dat reizigers **van achter naar voor instappen** en **van voor naar achter uitstappen** in vliegtuig en bus.
- Indien meerdere bussen nodig zijn voor **transfers**, zorg dan dat reizigers van tevoren een **busnummer** krijgen.

3. NALEVEN MAATREGELEN OP HET RESORT

Belangrijkste bevindingen

- Goed **voorbeeldgedrag van personeel** en **aanspreken** op maatregelen zorgt dat reizigers deze beter naleven
- **Desinfectiemaatregelen** naleven ging het beste als **personeel** hierop wees.
- **Mondkapjes** werden over het algemeen goed gedragen overdag. 's Avonds met alcohol op droegen reizigers deze vaker foutief of niet.
- **1,5 meter** naleven ging vaker mis naarmate het drukker was op plekken, zoals de bar en het buffet.

Belangrijkste aanbevelingen

- Zorg dat het personeel zelf het **goede voorbeeld** geeft.
- **Spreek gasten (vriendelijk) aan** op de maatregelen.
- Zorg voor **duidelijke, opvallende communicatie**.
- **Richt de omgeving in op de maatregelen** (zet bijvoorbeeld stoelen en tafels 1,5m uit elkaar)

4. NALEVEN MAATREGELEN BUITEN HET RESORT

Belangrijkste bevindingen

- Er heerste **scepsis** over het nut van het buiten dragen van mondkapjes.
- De waargenomen **pakkans** en **sociale norm** lijken belangrijke factoren voor het dragen van mondkapjes buiten.

Belangrijkste aanbevelingen

- Zorg dat reizigers een plek hebben waar ze **juiste en accurate informatie** kunnen vinden. Dit kan bijvoorbeeld via een **webpagina** of de **Wijs op Reis** app van de overheid.
- Informeer reizigers over **lokaal beleid & handhaving**.
- **Maak afspraken** met de **partnerorganisaties** over hoe coronamaatregelen in acht worden gehouden.

TIJDENS DE REIS

Bij vertrek naar Nederland moesten alle reizigers een negatieve testuitslag kunnen laten zien omdat Rhodos en Gran Canaria hoogrisicogebieden ('oranje') waren. Voor groene en gele gebieden geldt deze verplichting niet. Daarnaast werden reizigers geacht zich te laten testen bij klachten. Dat geldt ook voor vakanties in gele en groene gebieden. Uit het onderzoek bleek dat mensen zich niet graag laten testen bij klachten. Reisorganisaties en de overheid kunnen hierin een belangrijke rol spelen door reizigers te informeren over lokale protocollen en bijvoorbeeld in te spelen op de risicoperceptie van de reiziger.

5. MELDEN MET KLACHTEN TIJDENS DE REIS

Belangrijkste bevindingen

- Reizigers hebben een relatief lage **risicoperceptie** (waargenomen kans op besmetting) doordat zij en hun medereizigers negatief getest zijn voorafgaand aan de vakantie.
- Reizigers **interpreteren klachten**, al dan niet terecht, vaak **niet als corona**, maar als “kater”, “hooikoorts” etc.
- Reizigers geven ook aan **bang te zijn voor de negatieve gevolgen voor hun vakantie** wanneer zij klachten melden.

Belangrijkste aanbevelingen

- Probeer de **percepties rondom de risico's** van rond blijven lopen met klachten te **verhogen** en de waargenomen sociale norm rondom melden met klachten te verbeteren.
- Zorg dat de **lokale protocollen** duidelijk zijn voor de reisorganisatie en reizigers.

AANVULLENDE BEVINDINGEN & AANBEVELINGEN

TEST- & QUARANTAINEBELEID OP LOCATIE

- Zorg dat je als reisorganisatie de **lokale protocollen** kent als reizigers coronaklachten ontwikkelen of positief testen op corona.
- De regels en procedures in het buitenland kunnen verschillen van die in Nederland. Zo kan in Nederland bij een negatieve test op de vijfde dag na terugkomst de quarantaine worden verbroken, terwijl bij Spanje de 10 dagen quarantaine uitgezet moet worden.
- Zorg ook dat reizigers **al voorafgaand aan de reis** voorbereid zijn op deze maatregelen, zodat zij tijdens hun reis niet voor vervelende verrassingen komen te staan.

PRIVACY

- Zorg dat testresultaten volgens de **wettelijke privacyregels** behandeld worden.
- Op beide reizen zijn situaties voorgevallen waar de privacy niet volgens de AVG gewaarborgd werd. Zo werden bijvoorbeeld **brieven met testuitslagen** voor de deur van hotelkamers gelegd, wisten het **hotel en de reisleiding** soms **eerder testuitslagen** dan reizigers zelf, of stonden **onjuiste persoonsgegevens** op formulieren. Dit zorgde voor onrust bij reizigers.
- Mochten er op locatie toch **andere privacyregels** gelden, stel reizigers hier altijd voorafgaand aan de reis van op de hoogte en vraag **om toestemming**.

CORONABESMETTINGEN

- Op de **Rhodosreis** werd **niemand positief getest** op corona. 4 reizigers hadden een onduidelijke testuitslag, maar na hertesten bleken zij allen negatief.
- Op de **Gran Canaria** reis werden **6 reizigers positief getest** op corona. Zij hadden op het moment van testen geen klachten. Na de positieve testuitslag bleven deze reizigers 10 dagen in isolatie in een aparte vleugel van het hotel.

ALS JE AL CORONA HEBT GEHAD

- Een opvallend punt was dat **3 reizigers die al eerder corona hadden**, positief (op Gran Canaria) of onduidelijk (op Rhodos) testten, terwijl zij in Nederland bij vertrek een duidelijke negatieve PCR-test hadden.
- Het is **onduidelijk** hoe dat komt. Hier zien wij een taak weggelegd voor de overheid om de **oorzaak van deze verschillen te achterhalen**.

NA DE REIS

Tijdens de proefvakanties gold voor beide bestemmingen een oranje reisadvies. Daarom moesten reizigers na terugkomst 10 dagen in quarantaine en konden zij zich op dag 5 laten testen om de quarantaineperiode te kunnen verkorten bij een negatieve uitslag. De verwachting is dat de meeste reizigers straks naar groene en gele gebieden reizen. Dit betekent dat reizigers niet meer in quarantaine hoeven bij terugkomst en zich niet hoeven te laten testen. Reisorganisaties en de overheid kunnen wel een belangrijke rol spelen in het voorzien van de juiste informatie en reizigers goed voorbereiden op mogelijke consequenties van een veranderend reisadvies (bijvoorbeeld geel naar oranje).

6. NALEVEN QUARANTAINEN NA REIS + PCR-TEST DAG 5

Belangrijkste bevindingen

- De meeste reizigers kozen ervoor om **5 dagen in quarantaine** te gaan en zich te laten **testen op dag 5**.
- Reizigers die niet in quarantaine gingen, hadden vooral een **lage risicoperceptie**.
- Een groot deel van de reizigers verbrak de quarantaine, omdat ze **naar buiten** wilden voor **beweging**, bijvoorbeeld om te wandelen, te hardlopen of de hond uit te laten.

Belangrijkste aanbevelingen

- Zorg dat reizigers al **voorafgaand aan** de reis voorbereid zijn op de maatregelen, bijvoorbeeld door afspraken te maken met de werkgever, boodschappen in huis te halen, etc.
- Zorg dat reizigers in de **voorbereiding** ook rekening houden met **onverwachte situaties**, zoals een **veranderend reisadvies** of een **coronabesmetting**, waardoor ze wellicht toch in quarantaine moeten of getest moeten worden.
- Zorg dat je als reisorganisatie de **lokale protocollen** kent in zo'n situatie.
- **Ken je eigen invloed**, weet wat je nog voor reizigers kunt betekenen als **lokale autoriteiten** het overnemen.
- De regels en procedures in het buitenland kunnen verschillen van die in Nederland, houd hier rekening mee.

CORONABESMETTINGEN

Rhodos:

- **130** van de **182** deelnemers aan de proefvakantie op Rhodos gaven door of ze zich hadden laten testen na thuiskomst.
- **105** reizigers lieten zich testen.
- **76** hiervan deden dit op of na dag 5, **29** deden dit al voor dag 5. Allen testten negatief.

Gran Canaria:

- **131** van de **178** deelnemers aan de proefvakantie op Gran Canaria gaven door of ze zich hadden laten testen na thuiskomst.
- **108** reizigers lieten zich testen.
- **87** reizigers deden dit op of na dag 5, **21** deden dit al voor dag 5. Allen testten negatief.

COLOFON

Gedragsonderzoek veilig & verantwoord reizen

Inzichten uit de proefvakanties naar Rhodos & Gran Canaria

2 juni 2021

Deze publicatie is met zorg samengesteld door Dijksterhuis & van Baaren in opdracht van DGSC-19.

Auteurs

drs. Sabine Jansen, drs. Dominik Simler, drs. Kyron Olmeijer, drs. Assia Ali & drs. Gert Slob

Over ons

Dijksterhuis & van Baaren is een advies- en onderzoeksbureau op het gebied van gedragsverandering. Wetenschappelijke analyses staan aan de basis van ons werk, en we meten het effect van onze interventies. Leidt de aanpak tot gedragsverandering en zo ja, in welke mate? Met ons advies helpen we zowel landelijke als regionale overheden, maar ook commerciële partijen met vraagstukken over o.a. mobiliteit, veiligheid, handhaving, onderwijs, geluk, gezondheid en welzijn.

Vragen?

Neem contact met ons op via info@dbgedrag.nl

INHOUDSOPGAVE

01	Managementsamenvatting	002
02	Onze werkwijze	012
03	Doelgedragingen	014
04	Onderzoeksopzet	019
05	Bevindingen	022
	I Voorbereiden van de reizen	023
	II Reisbewegingen	031
	III Naleven van maatregelen op het resort	038
	IV Naleven van maatregelen buiten het resort	050
	V Melden bij klachten / contact met besmet persoon	057
	VI Naleven van de thuisquarantaine	067
06	Overkoepelende aanbevelingen	079
07	Belangrijkste bevindingen op een rij	081
08	Bijlagen	083
	I Onderzoeksopzet	084
	II Observaties op het resort	088
	III Gedragsmodellen	132
	IV Overzicht analyses	138
	V Aanvullende data	164

ACHTERGROND

Door Covid-19 gelden er al langere tijd reisbeperkingen. Om te onderzoeken hoe reizen weer veilig en verantwoord kan, werden twee pilotreizen georganiseerd. In samenwerking met de overheid organiseerden Sunweb en Transavia een proefvakantie naar Rhodos, waarbij reizigers in een “bubbel” bleven en het resort niet mochten verlaten. TUI en Corendon organiseerden een proefvakantie naar Gran Canaria, waar reizigers meer vrijheid hadden en het resort mochten verlaten. De communicatie met de reizigers verliep via de communicatiemiddelen van de sectorpartijen. Zij verwezen in hun communicatie naar de bestaande coronainformatie over bijvoorbeeld de basismaatregelen en vervoer van en naar het vliegveld op rijksoverheid.nl.

Bij beide vakanties werd reizigers gevraagd de geldende coronamaatregelen na te leven: 1,5 meter afstand houden, een mondkapje dragen en de handen regelmatig desinfecteren. Ook moesten reizigers een negatieve PCR-test kunnen overleggen voor vertrek naar het buitenland en voor terugkeer naar Nederland. Na thuiskomst werd reizigers gevraagd om 10 dagen in thuisquarantaine te blijven. Zij konden ook op dag 5 een PCR-test laten afnemen. Bij negatieve uitslag mochten zij uit quarantaine.

Dijksterhuis & van Baaren is gevraagd om gedragsonderzoek tijdens deze reizen uit voeren. We onderzochten of reizigers **de maatregelen voor, tijdens en na de reis naleven, en wat de drijfveren achter dit gedrag zijn**. Op basis van deze bevindingen hebben we eerste aanbevelingen opgesteld om reizen veiliger en verantwoord te maken en bieden we aanknopingspunten die als basis kunnen dienen voor aanvullende interventies.

VERANTWOORDELIJKHEDEN

In het onderzoek focusten we op zes verschillende doelgedragingen. Per doelgedraging beschrijven we ook de eerste aanbevelingen, gebaseerd op de geleerde lessen tijdens de reis. We benadrukken dat de aanbevelingen niet uitsluitend gericht zijn tot de reisorganisaties.

Reisorganisaties kunnen een grote en belangrijke rol spelen in de juiste informatievoorziening en communicatie rondom reizen en het ondersteunen van de reizigers tijdens de coronapandemie. Hiernaast zien wij ook een rol weggelegd voor de overheid om de informatie overzichtelijk en up-to-date aan te bieden en reisorganisaties te ondersteunen in het aanbieden van de juiste informatie.

Daarnaast doen we aanbevelingen over het inrichten van de fysieke omgeving van bijvoorbeeld hotels, resorts en luchthavens en tijdens reisbewegingen. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de hoteleigenaren, luchthavens en vervoersmaatschappijen. We adviseren reisorganisaties wel om met partners duidelijke afspraken te maken over waar de verantwoordelijkheden liggen, waar deze overlappen, hoe deze worden ingevuld en de bijbehorende communicatie hierover op de verschillende onderdelen van de reis.

Daarnaast ligt er vanzelfsprekend een verantwoordelijkheid bij de reiziger zelf om goed voorbereid op reis te gaan.

LEESWIJZER

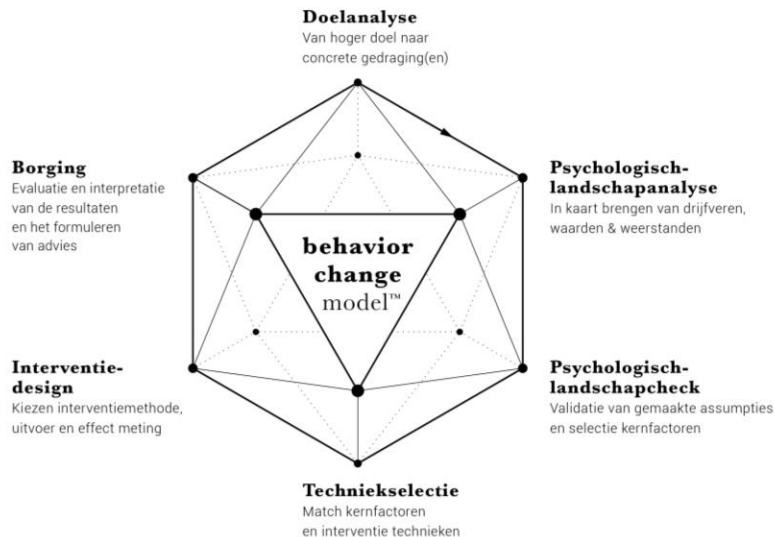
In dit rapport beschrijven we de onderzoeksresultaten van het onderzoek naar veilig en verantwoord reizen.

Het rapport is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

1. De **doelanalyse**, waarin we ons focussen op de belangrijkste **doelgedragingen** voor het onderzoek.
2. De **psychologisch landschapsanalyse** bestond uit het opstellen van de **gedragsmodellen** bij de doelgedragingen.
3. De **psychologisch landschapscheck** bestond uit het ophalen van de motieven, weerstanden en omgevingsfactoren bij de reizigers, door middel van **observaties, vragenlijsten en interviews**.
 - In het document komen verschillende bevindingen uit het onderzoek naar voren, die zijn voortgekomen uit de vragenlijsten, interviews en observaties.
 - De bevindingen op de pagina's getiteld "**drijfveren...**" zijn gebaseerd op de vragenlijsten en hebben betrekking op zelfgerapporteerde intenties en gedragingen.
 - De belangrijkste parafrazen en citaten uit de interviews en vragenlijsten staan op de pagina's getiteld "**Wat zeiden reizigers over..**"

ONZE WERKWIJZE

Om te komen tot een gedegen gedragsstrategie werken we met ons wetenschappelijk gefundeerde **Behavior Change Model**. Met het BCM werken we normaliter in zes stappen toe naar het ontwikkelen en borgen van gedragsinterventies. In dit project voeren we de **eerste drie stappen** van het model uit: de **doelanalyse**, **psychologisch landschapanalyse** en **psychologisch landschapcheck**. Ook geven we vast eerste aanbevelingen voor interessante interventierichtingen.

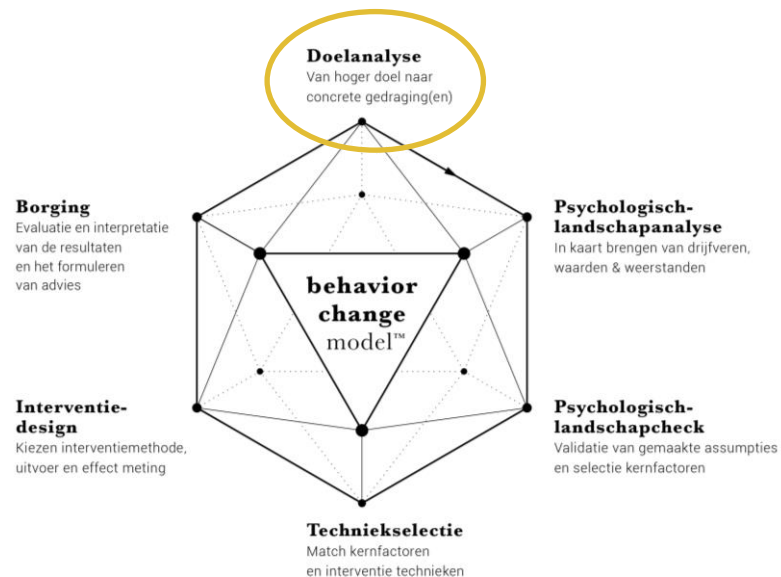


STAP 1: DOELANALYSE

De **doelanalyse** is een belangrijke fase. Immers, op elke doelgedraging zijn andere **motieven, weerstanden** en **omgevingsfactoren** van invloed. Het is daarom belangrijk om scherp te krijgen welke doelgedragingen je van je doelgroep verwacht.

Tijdens deze stap hebben we in een werksessie, samen met de betrokkenen vanuit de overheid en reisconsortia, bepaald welke doelgedragingen ter voorbereiding op de reis, tijdens de reis en na terugkomst van de reis, relevant zijn.

Deze hebben we samengevoegd tot **zes clusters aan doelgedragingen**. Deze vormen het uitgangspunt voor dit onderzoek. De clusters met doelgedragingen zijn uitgewerkt op de volgende pagina's.



DOELGEDRAGINGEN

ZES CLUSTERS AAN DOELGEDRAGINGEN

1. VOORBEREIDEN OP DE REIS

- Checken reisadvies en informatie reisorganisatie
- Benodigheden meenemen (voldoende mondkapjes, uitslag PCR-rest, gezondheidsverklaringen)

2. REISBEWEGINGEN

- 1,5 meter afstand houden
- Mondkapjes dragen
- Desinfectiemaatregelen naleven

3. NALEVEN MAATREGELEN OP HET RESORT

- 1,5 meter afstand houden
- Mondkapjes dragen
- Desinfectiemaatregelen naleven

4. NALEVEN MAATREGELEN BUITEN HET RESORT

- 1,5 meter afstand houden
- Mondkapjes dragen
- Desinfectiemaatregelen naleven
- Avondklok naleven

5. MELDEN MET KLACHTEN TIJDENS REIS

- Melden bij de receptie / reisleiding wanneer je klachten krijgt of in contact geweest bent met een persoon die besmet is met corona

6. NALEVEN QUARANTAINEN NA REIS + PCR-TEST DAG 5

- 10 dagen in quarantaine na terugkomst / 5 dagen quarantaine + coronatest dag 5
- Voorbereiden quarantaine (boodschappen, hond uitlaten etc.)

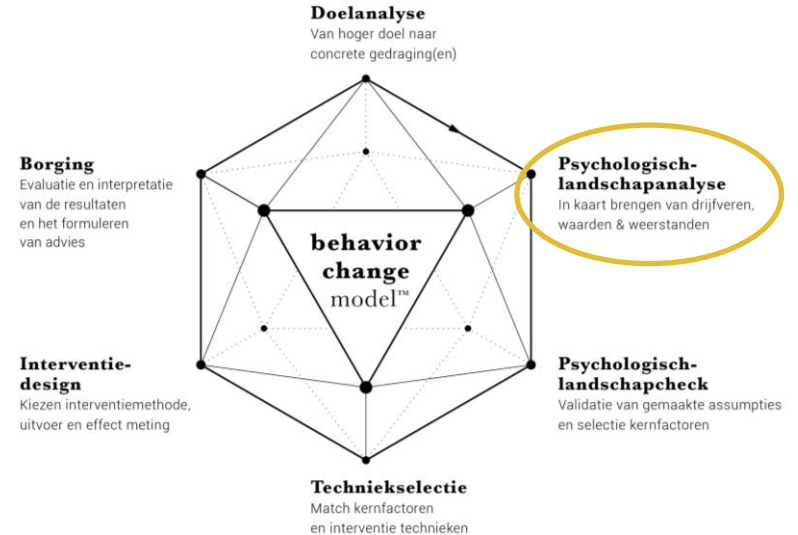
TOELICHTING OP DE GEKOZEN DOELGEDRAGINGEN

- De clusters aan doelgedragingen zijn gefocust op de **belangrijkste doelgedragingen** die tijdens en rondom de reis spelen.
- Er zijn meer gedragingen te bedenken die van reizigers verwacht worden, bijvoorbeeld het afnemen van een PCR-test in Nederland voorafgaand aan de reis. Echter, de drijfveren voor het afnemen van de test zijn minder relevant om uit te vragen. Immers, de negatieve testuitslag is een voorwaarde om op vakantie te gaan. Daarom zijn de *drijfveren* voor het testen voorafgaand aan de reis niet expliciet uitgevraagd. Wel is gekeken naar de **communicatie** en **beleving** van reizigers rondom het testen in Nederland.
- Het cluster *naleven maatregelen buiten het resort* is alleen van toepassing op de proefvakantie naar Gran Canaria. Tijdens de proefvakantie naar Rhodos mochten reizigers niet van het resort af (alle reizigers hebben zich ook aan deze maatregel gehouden). Bij de reis naar Gran Canaria was dat wel mogelijk.

STAP 2: PSYCHOLOGISCH LANDSCHAPSANALYSE

In deze fase hebben we het **psychologisch landschap** van de gekozen doelgedragingen in kaart gebracht door middel van **deskresearch**. Dit deden we door voor alle clusters van doelgedragingen in kaart te brengen welke **motieven**, **weerstanden** en **omgevingsfactoren** relevant zijn.

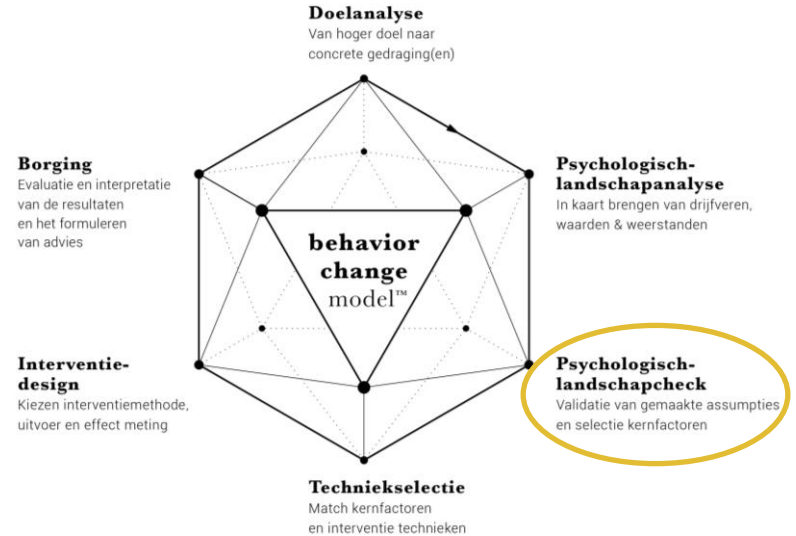
Op basis hiervan maakten we **gedragsmodellen**, zodat onderlinge verbanden met het doelgedrag zichtbaar worden. Deze zijn te vinden in [bijlage 3](#).



STAP 3: PSYCHOLOGISCH LANDSCHAPSANALYSE

In de volgende fase hebben we onderzocht welke van de **gedragsfactoren** uit stap 2 daadwerkelijk een rol spelen onder reizigers.

We hebben dit gedaan aan de hand van **interviews**, **vragenlijsten** en **observaties**.



ONDERZOEKSOPZET

ACHTERGROND

Door Covid-19 gelden er al langere tijd reisbeperkingen. Om te onderzoeken hoe reizen weer veilig en verantwoord kan, werden twee pilotreizen georganiseerd. In samenwerking met de overheid organiseerden Sunweb en Transavia een proefvakantie naar Rhodos, waarbij reizigers in een “bubbel” bleven en het resort niet mochten verlaten. TUI en Corendon organiseerden een proefvakantie naar Gran Canaria, waar reizigers meer vrijheid hadden en het resort mochten verlaten. De communicatie met de reizigers verliep via de communicatiemiddelen van de sectorpartijen. Zij verwezen in hun communicatie naar de bestaande coronainformatie over bijvoorbeeld de basismaatregelen en vervoer van en naar het vliegveld op rijksoverheid.nl.

Bij beide vakanties werd reizigers gevraagd de geldende coronamaatregelen na te leven: 1,5 meter afstand houden, een mondkapje dragen en de handen regelmatig desinfecteren. Ook moesten reizigers een negatieve PCR-test kunnen overleggen voor vertrek naar het buitenland en voor terugkeer naar Nederland. Na thuiskomst werd reizigers gevraagd om 10 dagen in thuisquarantaine te blijven. Zij konden ook op dag 5 een PCR-test laten afnemen. Bij negatieve uitslag mochten zij uit quarantaine.

Dijksterhuis & van Baaren is gevraagd om gedragsonderzoek tijdens deze reizen uit voeren. We onderzochten of reizigers **de maatregelen voor, tijdens en na de reis naleven, en wat de drijfveren achter dit gedrag zijn**. Op basis van deze bevindingen hebben we eerste aanbevelingen opgesteld om reizen veiliger en verantwoord te maken en bieden we aanknopingspunten die als basis kunnen dienen voor aanvullende interventies.

HET ONDERZOEK

Rhodos

- 12 - 19 april
- Sunweb en Transavia
- Bubbelreis op het resort
- 182 deelnemers

Gran Canaria

- 1 - 8 mei
- TUI en Corendon
- Reis met meer vrijheden
- 178 deelnemers

- Gedurende het onderzoek werden **vragenlijsten** en **interviews** afgenomen en **observaties** uitgevoerd om relevante motieven, weerstanden en omgevingsfactoren te achterhalen die de doelgedragingen beïnvloedden.
- Voor een gedetailleerder beeld van de onderzoeksopzet zie [bijlage 1](#).

BEVINDINGEN

D&B

**1. WAT HEBBEN WE GELEERD
OVER HET VOORBEREIDEN
VAN DE REIZEN?**

HOE ZAG DE VOORBEREIDING OP DE REIZEN ER GLOBAAL UIT?

(AANVULLEND OP DE REGULIERE
VOORBEREIDING)



Geselecteerd



Inlezen



Extra benodigdheden inpakken



Mondkapjes, handgel verzamelen / kopen



Benodigheden inpakken



Formulieren invullen



Formulieren zoeken



Formulieren invullen



Formulieren printen



App downloaden



Quarantaine voorbereiden



Afspraken werkgever



Boodschappen bestellen / halen



Testen



Test inplannen



Laten testen



Uitslag afwachten



Uitslag printen



App downloaden

HET VOORBEREIDEN VAN DE REIZEN

Het voorbereiden van de reizen bestond uit verschillende belangrijke elementen.

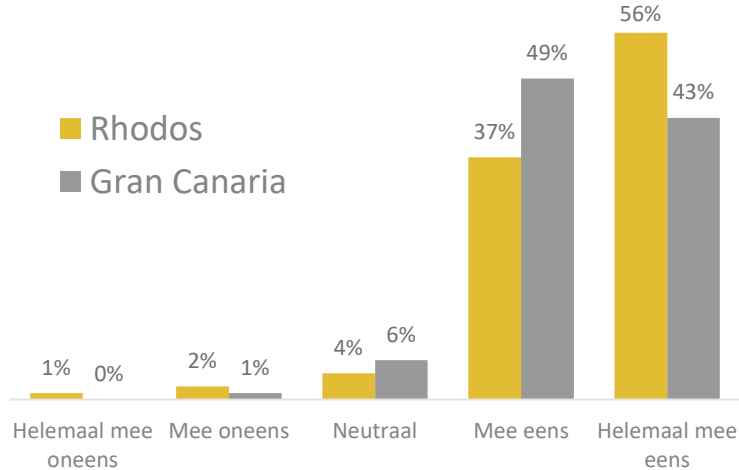
We focusten hierin op de twee belangrijkste doelgedragingen:

- **Het lezen van de informatie van de reisorganisatie ter voorbereiding van de reis.**
- **Het treffen van voorbereidende maatregelen (zoals mondkapjes kopen en inpakken en gezondheidsverklaringen en formulieren invullen, downloaden en printen).**

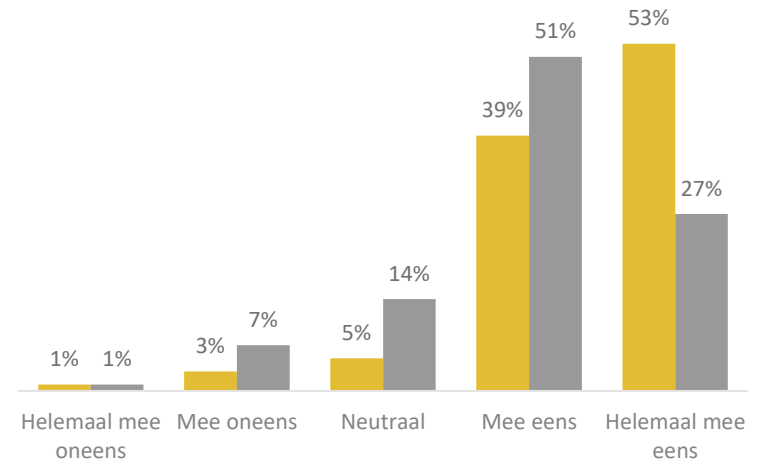
Voor het voorbereiden op de reizen hebben we een gedragsmodel opgesteld, waarin beide elementen terugkomen. Dit is te vinden in de [bijlage](#).

WAT ZEIDEN REIZIGERS OVER HUN VOORBEREIDING?

“Ik heb de informatie van [de reisorganisatie], over de geldende coronamaatregelen tijdens deze reis, gelezen voor vertrek”



“Voorafgaand aan deze reis heb ik voorbereidende maatregelen getroffen”



DRIJFVEREN BIJ HET LEZEN VAN INFORMATIE VOOR DE REIS

RHODOS

Self-efficacy

Gedrag

- **Self-efficacy**
Reizigers die meer vertrouwen hadden dat ze de reis konden voorbereiden, gaven vaker aan de informatie van de reisorganisatie voor de reis gelezen te hebben.

GRAN CANARIA

Alleen wonen of
woningdeler zijn

Attitude

Vertrouwen in de
reisorganisatie

Gedrag

- **Attitude**
Reizigers die een positievere houding hadden ten opzichte van het voorbereiden van de reis, gaven vaker aan de informatie van de reisorganisatie voor de reis gelezen te hebben.
- **Vertrouwen in de reisorganisatie**
Reizigers die meer vertrouwen hadden in de reisorganisatie, gaven vaker aan de informatie van de reisorganisatie voor de reis gelezen te hebben.
- **Alleen wonen of woningdeler zijn**
Reizigers die alleen wonen, of een woning delen met één of meerdere huisgenoten (dus geen familie en/of partner), gaven minder vaak aan de informatie van de reisorganisatie voor de reis gelezen te hebben.

INTERPRETATIE

- Deze drijfveren komen voort uit de vragenlijsten die we afnamen onder reizigers, en hebben dus betrekking op **zelfgerapporteerd gedrag**.
- **Verschillende factoren zijn significant**
Er zijn verschillen tussen de twee pilotreizen als je kijkt naar de gedragsfactoren die voorspellend zijn voor het lezen van de informatie voorafgaand de reis. Dit kan verschillende oorzaken hebben:
 - Op basis van de inzichten van de eerste pilotreis is de vragenlijst van de tweede pilotreis aangescherpt. Hierdoor kunnen er verschillen ontstaan bij de metingen van de gedragsfactoren.
 - De reizigers in de twee pilotreizen verschillen van elkaar op demografische factoren. Hierdoor kunnen er verschillen ontstaan in de gedragsfactoren die voorspellend zijn voor het gedrag.
 - Anders dan in de eerste pilotreis, mochten reizigers in de tweede pilotreis het resort verlaten. De reizigers kregen daardoor meer informatie van de reisorganisatie, bijvoorbeeld over de regels buiten het resort. Mogelijk voelde de reiziger hierdoor meer verantwoordelijkheid. Dit verschil kan invloed hebben op welke gedragsfactoren voorspellend zijn voor het gedrag.
 - De pilotreizen werden georganiseerd door andere reisorganisaties. Hierdoor is er een verschil in de wijze waarop de informatievoorziening is georganiseerd. Dit kan invloed hebben op welke gedragsfactoren voorspellend zijn voor het gedrag.

DRIJFVEREN BIJ HET TREFFEN VAN VOORBEREIDENDE MAATREGELEN

RHODOS

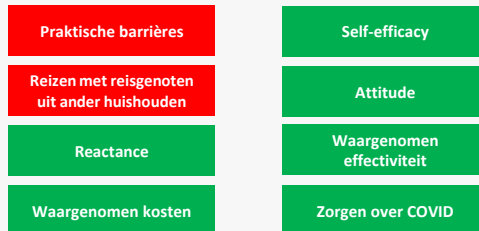
Gedrag



- Waargenomen kans op COVID**
 Reizigers die de kans om met COVID besmet te raken hoger inschatten, troffen minder voorbereidende maatregelen dan andere reizigers. *Het voorbereiden op de reis heeft wellicht (een vals) gevoel van zelfvertrouwen gegeven, waardoor de voorbereide reizigers de waargenomen kans op COVID lager inschatten dan de onvoorbereide reizigers.*
- Reizen met reisgenoten uit eigen huishouden**
 Reizigers die reizen met reisgenoten uit het eigen huishouden, troffen meer voorbereidende maatregelen dan andere reizigers.
- Praktische barrières**
 Reizigers die meer praktische barrières ervaarden bij het voorbereiden van de reis, troffen minder voorbereidende maatregelen dan andere reizigers.
- Attitude**
 Reizigers die een positievere houding hadden ten opzichte van het voorbereiden van de reis, troffen meer voorbereidende maatregelen dan andere reizigers.
- Vertrouwen in de reorganisatie**
 Reizigers die meer vertrouwen hadden in de reorganisatie, hadden minder voorbereidende maatregelen getroffen dan andere reizigers. *Reizigers die de reis beter hebben voorbereid hadden wellicht vaker de reorganisatie geraadpleegd. Dit zou invloed kunnen hebben op het vertrouwen in de reorganisatie.*
- Waargenomen kosten**
 Reizigers die de kosten van het voorbereiden hoger vonden, troffen meer voorbereidende maatregelen dan andere reizigers. *Het voorbereiden van de reis heeft er wellicht voor gezorgd dat reizigers meer inzicht hadden in de kosten van het voorbereiden.*
- Descriptieve norm**
 Reizigers die denken dat de meeste reizigers de reis hebben voorbereid, troffen minder voorbereidende maatregelen dan andere reizigers. *Dit effect kan ontstaan door reizigers die in groepen reizen, waarbij andere leden in de groep de reis uitbreider hebben voorbereid.*

GRAN CANARIA

Gedrag



- Praktische barrières**
 Reizigers die meer praktische barrières ervaarden bij het voorbereiden van de reis, troffen minder voorbereidende maatregelen dan andere reizigers.
- Self-efficacy**
 Reizigers die meer vertrouwen hadden in het kunnen voorbereiden van de reis, troffen meer voorbereidende maatregelen dan andere reizigers.
- Reizen met reisgenoten uit ander huishouden**
 Reizigers die reizen met personen uit het eigen huishouden, troffen minder voorbereidende maatregelen dan andere reizigers.
- Attitude**
 Reizigers die een positievere houding hadden ten opzichte van het voorbereiden van de reis, troffen meer voorbereidende maatregelen dan andere reizigers.
- Reactance**
 Reizigers die het vervelender vonden dat er maatregelen zijn opgelegd tijdens de reis, troffen meer voorbereidende maatregelen dan andere reizigers. *Het voorbereiden van de reis heeft er wellicht voor gezorgd dat reizigers meer inzicht hadden in hoe beperkend de maatregelen waren, waardoor ze deze als vervelender hebben ervaren.*
- Waargenomen effectiviteit**
 Reizigers die de effectiviteit van het voorbereiden van de reis hoger inschatten, troffen meer voorbereidende maatregelen dan andere reizigers.
- Waargenomen kosten**
 Reizigers die de kosten van het voorbereiden hoger vonden, troffen meer voorbereidende maatregelen dan andere reizigers. *Het voorbereiden van de reis heeft er wellicht voor gezorgd dat reizigers meer inzicht hadden in de kosten van het voorbereiden.*
- Zorgen over COVID**
 Reizigers die meer zorgen maken over COVID-19, troffen meer voorbereidende maatregelen dan andere reizigers.

INTERPRETATIE

- Deze drijfveren komen voort uit de vragenlijsten die we afnamen onder reizigers, en hebben dus betrekking op **zelfgerapporteerd gedrag**.
- Verschillende factoren zijn significant**
 Er is een aantal verschillen tussen de twee pilotreizen als men kijkt naar de gedragsfactoren die voorspellend zijn voor het lezen van de informatie voorafgaand de reis. Dit kan verschillende oorzaken hebben:
 - Op basis van de inzichten van de eerste pilotreis is de vragenlijst van de tweede pilotreis aangescherpt. Hierdoor kunnen er verschillen ontstaan bij de metingen van de gedragsfactoren.
 - De reizigers in de twee pilotreizen verschillen met elkaar op demografische factoren. Hierdoor kunnen er verschillen ontstaan in de gedragsfactoren die voorspellend zijn voor het gedrag.
- Overeenkomsten:**
 De praktische barrières die een reiziger ervaart bij het voorbereiden van de reis, de attitude ten opzichte van het voorbereiden en de waargenomen kosten van het voorbereiden zijn voor allebei de reizen voorspellende factoren voor het gedrag.
- Opvallende verbanden:**
 Enkele gevonden verbanden lijken contra-intuïtief, bijvoorbeeld dat reizigers die de reis hebben voorbereid meer weerstand ervaren tegen de maatregelen en de kosten van het voorbereiden hoger inschatten. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de reizigers de vragenlijst pas invullen op het moment dat ze het gedrag al hebben uitgevoerd. Dit kan de evaluatie van het gedrag beïnvloeden.

WAT ZEIDEN REIZIGERS?

- Bijna alle reizigers voelden zich “uitverkoren” dat ze mee mochten op de reis.
- Het voorbereiden van de reis werd door een deel van de reizigers als **stressvoller** ervaren dan “normale” vakantievoorbereidingen. Zowel op de reis naar Rhodos als de reis naar Gran Canaria.
- Deze stress kwam vooral voort uit de **korte tijdsperiode** die er was om voor te bereiden, het wachten op een (negatieve) testuitslag en het ontvangen van soms tegenstrijdige/incorrecte informatie.
- **Reizigers die gewend zijn om hun vakanties zelf te organiseren** vonden de informatievoorziening vaak duidelijker en vonden de voorbereiding op de reis **minder gedoe** dan **reizigers die gewend zijn om georganiseerd op vakantie te gaan**.
- Veel reizigers gaven aan dat de hoeveelheid **informatie (te) groot** was.
- Reizigers naar Rhodos gaven aan dat **informatie** soms **tegenstrijdig** was, en dat dit **stress** opleverde.
- Reizigers ervoeren **checklists** voor de reis als erg handig.
- **Reminders** in de vorm van **sms-/WhatsAppberichten** waarin de belangrijkste zaken worden herhaald, werden goed gewaardeerd. *Kanttekening hierbij is wel dat ze een **aanvulling** dienden te zijn op de standaardinformatie.*
- **Printen en het downloaden van apps** was soms lastig voor reizigers:
 - Jongere reizigers hebben vaker geen printer thuis. Met het thuiswerken en *last-minute* printen zorgt dit soms voor problemen.
 - Oudere reizigers zijn soms minder digitaal vaardig en hebben meer moeite met het downloaden van apps.

EERSTE AANBEVELINGEN

- Geef reizigers **checklists**, met daarop duidelijk beschreven welke acties zij wanneer moeten nemen en welke formulieren zij moeten invullen.
 - Zorg dat in de checklists duidelijk de **volgorde van taken** staat en concrete data en tijdstippen worden gekoppeld aan uit te voeren acties.
- Communiceer in alle communicatie zo **concreet** mogelijk. Dus niet: “Vul het formulier 72 tot 48 uur voor aankomst in” maar wel: “Vul formulier ‘X’ in tussen 3 juni 12:00 en 4 juni 12:00.”
- **Stuur reminders** in de vorm van **sms-/WhatsAppberichten**, waarin je de belangrijkste actiepunten voor reizigers nog eens herhaalt. Let op, zorg dat dit een **aanvulling** is op de standaardinformatie, en zorg dat reizigers altijd de volledige informatie via één bericht (bij voorkeur e-mail) ontvangen. Let op: het effect van een reminder hangt af van de **timing**.
- **Bied** waar het kan **keuzevrijheid** om formulieren te **printen** of **apps** te downloaden. Voor verschillende reizigers zijn verschillende mogelijkheden prettiger en meer haalbaar.
- Zorg dat reizigers de **actuele informatie** kunnen vinden. Zorg voor een aparte webpagina met de meest actuele situatie in het vakantieland, zodat je de informatie makkelijk kunt aanpassen.
- Neem reizigers ook al mee in **voorbereidingen** die ze moeten treffen voor **na of aan het einde van de reis**.
 - Moet een reiziger bijvoorbeeld voor terugkomst nog een coronarest doen? Weet de reiziger wat de stappen zijn als een land van geel naar oranje gaat, of als hij corona(klachten) krijgt tijdens zijn vakantie?
 - Zorg dat reizigers hier voor de reis al rekening mee houden en hier voorbereidingen op treffen (denk bijvoorbeeld aan goede afspraken maken met de werkgever, uitzoeken wie verantwoordelijk is voor extra kosten etc.)

2. WAT HEBBEN WE GELEERD OVER REISBEWEGINGEN?

VERVOER VAN EN NAAR HET VLEGVELD

Het volgende advies is opgesteld door VWS en geldt voor het reizen van en naar Schiphol*:

- “U wordt dringend geadviseerd om van en naar Schiphol met eigen vervoer te gaan. U kunt in de auto met uw eigen huishouden, of met max. 1 andere persoon uit een ander huishouden. Draag altijd een mondkapje als uw medepassagier buiten uw eigen huishouden is. U kunt natuurlijk ook een taxi nemen; in een taxibus kunt u wel met meerdere huishoudens zitten. Let u er daarbij op dat er genoeg ruimte is en dat u altijd een mondkapje draagt. Als u op vakantie gaat met een groep van bijvoorbeeld 4 vrienden, zou u met 2 auto’s naar het vliegveld kunnen reizen en daar de auto parkeren.”
- Indien voor reizigers bovenstaande opties niet haalbaar waren, konden reizigers ook met het openbaar vervoer van en naar de luchthaven reizen.

*Dit was het geldende advies tijdens de reis. De maatregelen, die ingaan vanaf 5 juni, aangekondigd tijdens de persconferentie op 1 juni, zijn inmiddels weer veranderd. Zo mogen vanaf 5 juni weer 4 personen uit 4 verschillende huishoudens in 1 auto zitten en is het ov niet meer alleen voor noodzakelijke reizen. Check voor de actuele maatregelen altijd de website van rijksoverheid.nl.

REISBEWEGINGEN: VAN HUIS NAAR HET VLEGVELD

Met het openbaar vervoer



Naar opstapplaats



Wachtmoment



In de trein of bus



Aankomst vertrekhal

Met de auto



Naar langparkeren



Wachtmoment



In de shuttlebus



Aankomst vertrekhal

Met de taxi



Naar Park+Ride



Aankomst vertrekhal

Gebracht met de auto



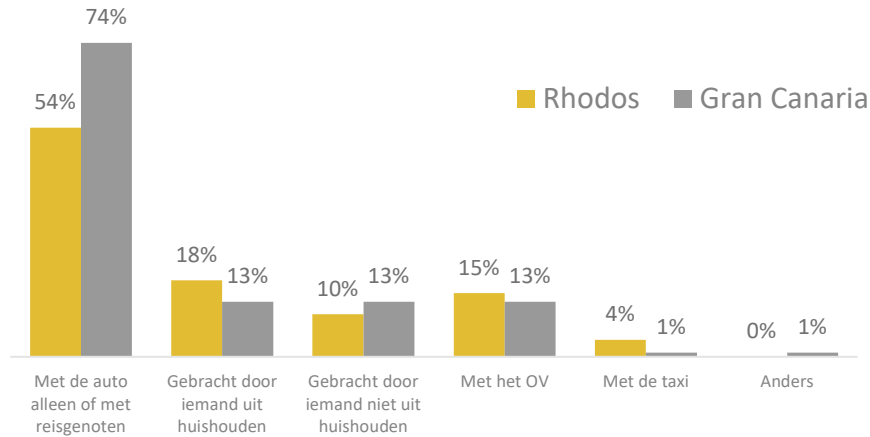
Naar Park+Ride



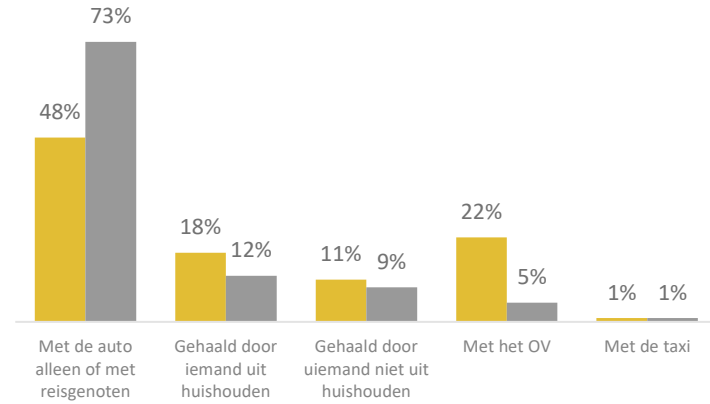
Aankomst vertrekhal

HOE GINGEN REIZIGERS VAN HUIS NAAR HET VLEGVELD (EN TERUG)?

Vervoer van huis naar het vliegveld

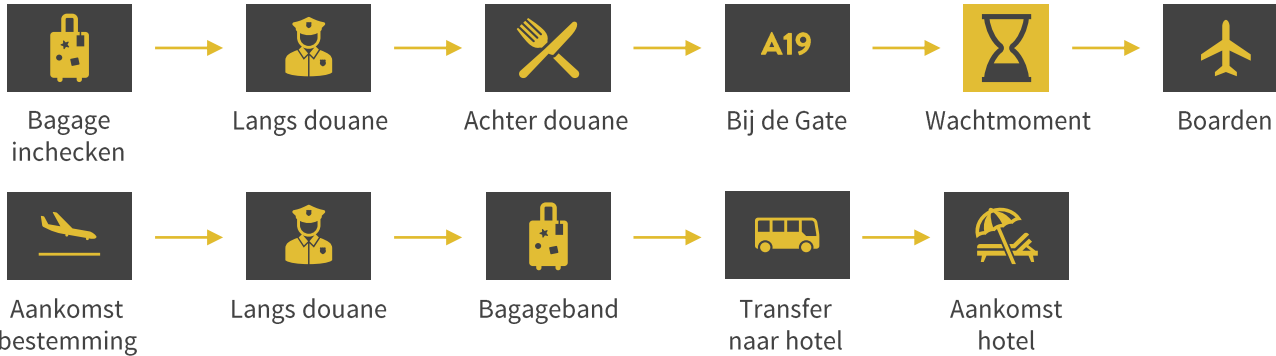


Vervoer van het vliegveld naar huis



- Reizigers van de Gran Canaria reis gingen vaker met de auto dan de reizigers van de Rhodos reis.
- Reizigers van de Rhodos reis gingen vaker met het OV dan reizigers van de Gran Canaria reis.
- Deze verschillen zijn mogelijk te verklaren doordat reizigers die meegingen op de proefvakantie naar Gran Canaria **gratis** konden parkeren bij het Corendon hotel en met de shuttlebus naar het vliegveld konden.

OP HET VLEGVELD & NAAR HET RESORT



Wat zagen we gebeuren?

- Mondkapjes werden overwegend goed gedragen.
- 1,5 meter afstand houden blijkt vooral lastig bij bewegende rijen.
- Bij het ontbreken van grondcommunicatie was, zoals lijnen op de grond, lukte het reizigers niet om 1,5 meter afstand te houden.
- Op het vliegveld lukte 1,5 meter afstand houden niet altijd goed bij de douane (helemaal als de volgorde verandert doordat van sommige reizigers bagage wordt gecontroleerd).
- Bij de bagageband probeerden reizigers afstand te houden, maar zodra koffers in het zicht kwamen, leek de 1,5 meter afstand vergeten te zijn.
- In- en uitstappen in het vliegveld op rijnummer zorgde dat de 1,5 meter afstand beter gewaarborgd werd.
- Op **Rhodos** konden reizigers direct instappen in de transferbussen, zij hadden van tevoren **per SMS een busnummer doorgekregen**. De doorstroom verliep hierdoor soepel. Op **Gran Canaria** was dit niet het geval en ontstond er een grote wachtrij, waarbij reizigers niet goed afstand konden bewaren.
- Op Rhodos was in de bus aangegeven welke plekken leeg moesten blijven. Dit werd goed nageleefd. Op Gran Canaria mochten reizigers in de hele bus zitten.
- Bij het in- en uitstappen van de bus lukte het niet om 1,5 meter afstand te houden.

WAT ZEIDEN REIZIGERS HIER ZELF OVER?



“Ik snap niet waarom we overal 1,5 meter afstand moeten houden en er in het vliegtuig (en de bus) geen stoelen leeg worden gelaten tussen de passagiers”

“Soms probeer je afstand te houden en lopen ze gewoon langs je heen alsof je niet in de rij staat.”

“Ik probeer echt wel afstand te houden, maar vaak komen andere mensen gewoon te dicht op je staan. Dan kan ik er zelf ook niks meer aan doen.”

“We zijn wel allemaal getest, dus dat scheelt wel.”

EERSTE AANBEVELINGEN

- Zorg dat reizigers **betaalbaar** kunnen parkeren op Schiphol. Dat wil zeggen dat parkeren de voordelige optie is ten opzicht van het openbaar vervoer.*
- Zorg dat reizigers **van achter naar voor in- en uitstappen**.
 - Zowel in het vliegtuig als in de bus.
- Zorg voor **(auditieve) reminders** aan de afstand bij het in- en uitstappen.
- Roep in het vliegtuig reizigers op om – wanneer het **toilet** bezet is – te **blijven zitten** en zo wachten in het gangpad te vermijden.
- Indien meerdere bussen nodig zijn voor transfers, zorg dat deze bussen klaarstaan op bestemming en dat reizigers van tevoren een **busnummer** krijgen, zodat zij direct in de juiste bus kunnen stappen.
- Zorg voor **visuele en auditieve reminders** op plekken waar de 1,5 meter afstand lastig blijkt.
- Denk hierbij aan het **omroepen van herinneringen** aan de 1,5 afstand bij de bagageband, of het duidelijker **markeren van de 1,5 meter grens** bij de bagageband.
- **Lijnen** werken verwarrend. Mensen vinden het lastig om in te schatten of ze op, achter of tussen lijnen moeten staan. Stippen werken beter, maar niet als hele reisgezelschappen met zijn allen bij 1 stip gaan staan. Maak bij voorkeur gebruik van **duidelijke, gekleurde vakken** waarin je kunt staan met je reisgezelschap.

*Deze aanbeveling geldt wanneer het advies van VWS is om zelf met de auto naar het vliegveld te reizen en het ov de minst wenselijke optie is. Vanaf 5 juni mogen weer 4 personen uit 4 verschillende huishoudens in 1 auto zitten en is het ov niet meer alleen voor noodzakelijke reizen. Check voor de actuele maatregelen altijd de website van rijksoverheid.nl.

**3. WAT HEBBEN WE GELEERD
OVER HET NALEVEN VAN
MAATREGELLEN OP HET
RESORT?**

HET OPVOLGEN VAN MAATREGELEN OP HET RESORT

Het opvolgen van maatregelen op het resort bestaat uit meerdere elementen:

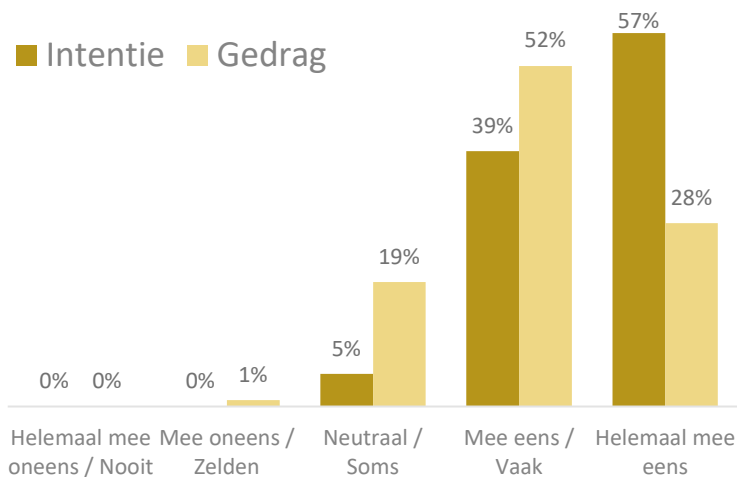
- **Het houden van afstand tot medereizigers en het personeel.**
- **Het dragen van mondkapjes.**
- **Het volgen van hygiënemaatregelen zoals het handen wassen en desinfecteren.**

Voor het opvolgen van maatregelen op het resort hebben we een gedragsmodel opgesteld waarin deze elementen terugkomen. Dit is te vinden in de [bijlage](#).

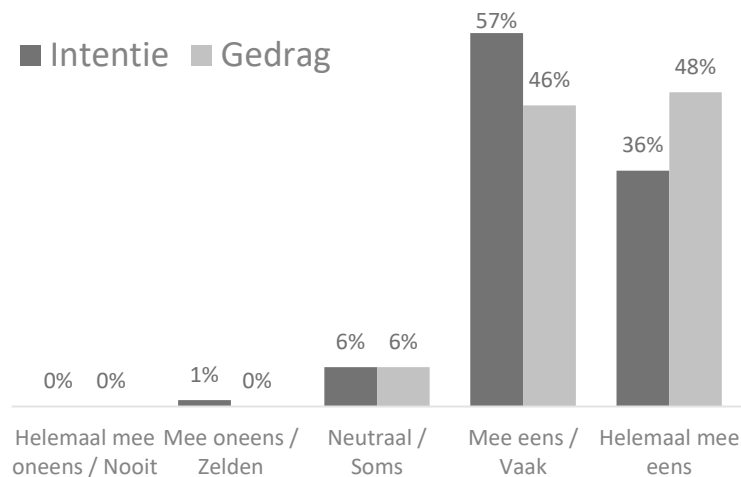
WAT ZEIDEN REIZIGERS OVER HET NALEVEN VAN MAATREGELEN OP HET RESORT?

Intentie: “Ik ben van plan om mij aan de coronamaatregelen te houden tijdens mijn verblijf op het resort.”

Gedrag: “Ik heb mij aan de coronamaatregelen gehouden tijdens mijn verblijf op het resort”

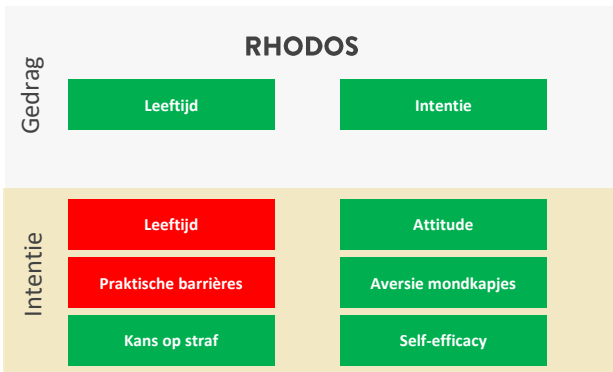


Rhodos

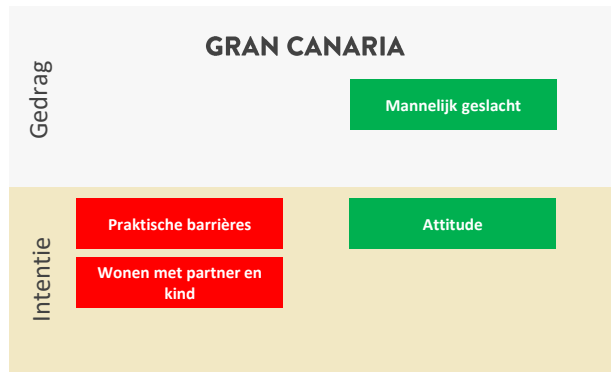


Gran Canaria

DRIJFVEREN BIJ HET NALEVEN VAN DE CORONAMAATREGELLEN OP HET RESORT



- **Leeftijd**
Reizigers die ouder waren, hadden een lagere intentie om de maatregelen op het resort na te leven. Echter, gaven oudere reizigers aan de maatregelen op het resort beter na te leven.
- **Intentie**
Reizigers met een hogere intentie om de maatregelen na te leven op het resort, leefden maatregelen op het resort beter na.
- **Attitude**
Reizigers die een positievere houding hadden ten opzicht van het naleven van de maatregelen op het resort, leefden maatregelen op het resort beter na.
- **Praktische barrières**
Reizigers die meer praktische barrières ervoeren bij het naleven van de maatregelen op het resort, hadden een lagere intentie om de maatregelen op het resort na te leven.
- **Aversie mondkapjes**
Reizigers die het vervelender vonden om mondkapjes te dragen, leefden maatregelen op het resort beter na.
- **Kans op straf**
Reizigers die meer negatieve gevolgen verwachtten bij het niet naleven van de maatregelen op het resort, leefden maatregelen op het resort beter na.
- **Self-efficacy**
Reizigers die meer vertrouwen hadden in het kunnen naleven van de maatregelen op het resort, leefden maatregelen op het resort beter na.



- **Geslacht**
Mannelijke reizigers leefden de leefden maatregelen op het resort beter na.
- **Praktische barrières**
Reizigers die meer praktische barrières ervoeren bij het naleven van de maatregelen op het resort, waren minder van plan om de maatregelen op het resort na te leven.
- **Attitude**
Reizigers die een positievere houding hadden ten opzichte van het naleven van de maatregelen op het resort, waren meer van plan om de maatregelen op het resort na te leven.
- **Wonen met partner en kind**
Reizigers die met hun partner en kind woonden, waren minder van plan om de maatregelen op het resort na te leven

INTERPRETATIE

- Deze drijfveren komen voort uit de vragenlijsten die we afnamen onder reizigers, en hebben dus betrekking op **zelfgerapporteerd gedrag**.
- **Verschillende factoren zijn significant**
Er is een aantal verschillen tussen de twee pilotreizen als men kijkt naar de gedragsfactoren die voorspellend zijn voor het lezen van de informatie voorafgaand de reis. Dit kan verschillende oorzaken hebben:
 - Op basis van de inzichten van de eerste pilotreis is de vragenlijst van de tweede pilotreis aangescherpt. Hierbij is het gedrag bij de tweede pilotreis strikter geformuleerd dan bij de eerste pilotreis. Dit laat weinig ruimte over voor de interpretatie van het item. Dit kan er toe leiden dat er minder mensen een hoge intentie aangeven. Hierdoor ontstaat er minder variatie tussen reizigers, wat het vinden van voorspellende gedragsfactoren wellicht moeilijker heeft gemaakt.
 - De reizigers in de twee pilotreizen verschillen van elkaar op demografische factoren. Hierdoor kunnen er verschillen ontstaan in de factoren die voorspellend zijn voor het gedrag en de intentie.
- **Overeenkomsten:**
Er zijn overeenkomsten tussen de twee reizen als het gaat om de intentie. De attitude ten opzichte van het gedrag en de waargenomen barrières komen bij allebei de reizen naar voren als voorspellende gedragsfactoren voor de intentie.

INCHECKEN OP HET RESORT

Op beide proefvakanties was het **inchecken** op het resort anders geregeld:

Rhodos:

- Voorafgaand aan de reis werd aan reizigers gevraagd om een **kopie van hun paspoort** mee te nemen en daarop hun kamernummer en e-mailadres te zetten. Het **kamernummer** kregen reizigers 2 dagen voor de reis door via **WhatsApp van de reisleiding**.
- Bij aankomst werden reizigers door het personeel richting de juiste kamers gewezen. Bij de liften naar de kamers stond een **bus** waar gasten de **kopieën van hun paspoorten** konden **deponeren**.
- De **doorstroom** vanuit de lobby was hier **snel**, wel zagen we dat het in de bewegende rijen soms lastig was om afstand te houden.
- Reizigers moesten wachten voor de liften (max. 2 personen per lift), maar hielden hier goed afstand.

Gran Canaria:

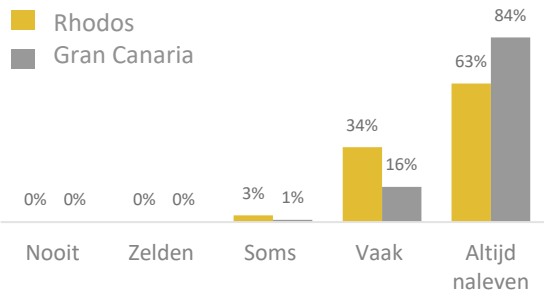
- Voorafgaand aan de reis werd via een **sms-bericht** gevraagd om de **RIU-app** te downloaden en hiermee vooraf in te checken. Voor veel reizigers werkte de app niet, waardoor zij nog ter plekke moesten inchecken bij het hotel.
- Het hotel had met linten **2 rijen** afgezet, een rij voor reizigers die al ingecheckt waren en een rij voor reizigers die nog moesten inchecken. Meerdere personeelsleden stonden direct na de ingang klaar om reizigers naar de juiste rij te verwijzen.
- Ook was er een medewerker die reizigers attendeerde op de 1,5 meter afstand in de rij.

Overeenkomsten:

- Op beide resorts kwamen bussen met een interval van ongeveer 10 minuten binnen.
- Ook stond bij beide een **ontvangstcomité** van personeelsleden en werd voor binnenkomst bij het hotel de **temperatuur** van reizigers gemeten en werd gewezen op **desinfectie van de handen**.
- Op beide resorts zagen we dat reizigers probeerden **1,5 meter afstand** te houden, maar dat dit bij bewegende rijen niet altijd lukte.
- Ook werd de 1,5 meter afstand meerdere malen (onbewust) verbroken, wanneer reizigers en hotelmedewerkers in gesprek gaan. Dit kwam met name voor als reizigers een reservering wilden laten zien op hun telefoon en als door rumoer, in combinatie met het mondkapje, de ander niet goed te verstaan was.
- Hoe meer mensen bij elkaar op een locatie, hoe lastiger het is om afstand te houden.

MONDKAPJES

Hoe vaak droeg je een mondkapje in de verplichte ruimtes?



Wat zeggen reizigers?

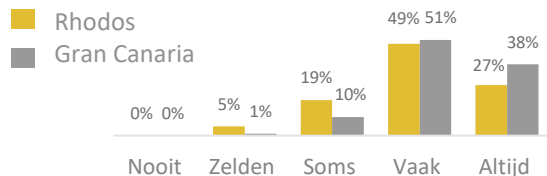
- De meeste reizigers vinden het dragen van mondkapjes geen probleem.
 - *“Ik draag hem liever niet, maar als ik daardoor op vakantie kan, prima.”*
- Sommige reizigers geven aan de mondkapjes te warm te vinden, of soms benauwend.
- Reizigers vergeten de mondkapjes soms, omdat het nog niet in hun systeem zit.
- Vaak is het zien van andere mensen een **reminder** aan het mondkapje.
- Er heerste **sceptis over het nut** van het buiten dragen van mondkapjes, met name omdat dit in Nederland niet hoeft.
- Reizigers die ‘s avonds hun mondkapjes met regelmaat niet droegen hadden over het algemeen een **lage risicoperceptie**, ze schatten de kans klein dat zij besmet zouden worden met corona, of dachten dat zij niet zo ziek zouden worden als ze corona op zouden lopen.

Wat zagen we gebeuren?

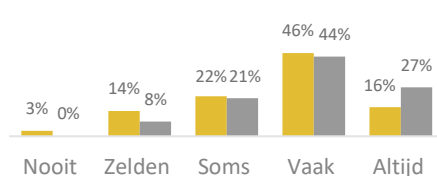
- Op Rhodos en Gran Canaria werd het dragen van de mondkapjes **overdag** door het **overgrote deel van de reizigers** goed nageleefd.
- Op Gran Canaria ging het naleven van de mondkapjes in het resort beter dan op Rhodos.
- Mondkapjes werden soms vergeten, vooral buiten omdat **het buiten dragen van mondkapjes** nog **geen gewoontegedrag** is.
- De **schaamte van het niet dragen van mondkapjes** lijkt groot. Tennisrackets, boeken, handdoeken, e.d. worden gebruik om de mond mee te bedekken. Een van de reizigers vond een creatieve oplossing en schoof een servet onder de bril ter vervanging van het mondkapje.
- Je kunt hieruit afleiden dat het dragen van mondkapjes, in ieder geval overdag, de **norm** is.
- Momenten waarop reizigers mondkapjes vaak niet dragen zijn als zij **bellen, (gaan) roken of lopen met eten of drinken**.
- Op Rhodos waren een paar reizigers die consequent hun mondkapje **buiten foutief of niet droegen**, maar wel droegen in het restaurant.
- Ook was er op Rhodos een grote groep reizigers **die ‘s avonds in groepen** de mondkapjes niet meer of niet meer juist droeg.
- Reizigers werden hier op Rhodos **nauwelijks op aangesproken** door het personeel.
- Op **Gran Canaria** werden reizigers **consequent aangesproken** als ze geen mondkapje droegen.

1,5 METER AFSTAND HOUDEN

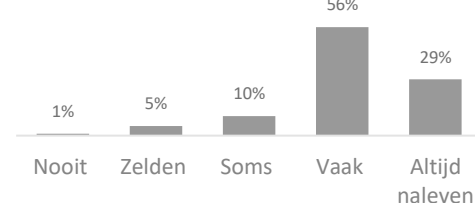
Hoe vaak hield je 1,5m afstand van het personeel?



Hoe vaak hield je 1,5m afstand van andere reizigers?



Hoe vaak hield je 1,5m afstand van andere hotelgasten?



Wat zeiden reizigers?

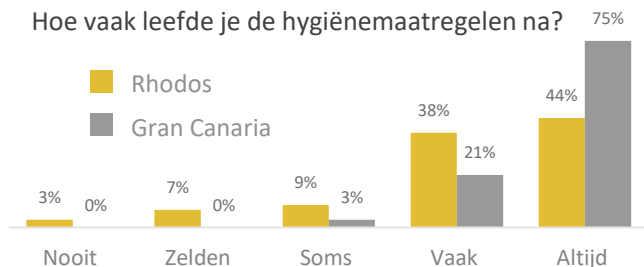
- Zowel op Gran Canaria als Rhodos verschilden reizigers onderling van mening over hoe goed de 1,5 meter afstand werd nageleefd.
 - Sommige reizigers vonden dat het best goed ging, anderen gaven aan dat 1,5 meter afstand houden “Niet te doen” was.
- Op Rhodos gaven reizigers vaak aan **een lage risicoperceptie** te hebben: “We zijn toch allemaal negatief, en zitten alleen met elkaar.”
- Op Gran Canaria gaven reizigers ook aan: “Niet te weten **wat andere mensen uitspoken buiten het resort**”.
- Reizigers gaven aan dat bij het buffet (Rhodos en Gran Canaria) en de bar (Rhodos) afstand bewaren lastig was.
- Ook wezen reizigers op beide reizen op de nachtelijke samenscholingen in de bar.
- Er is een **verschil** tussen reizigers die vooral op zoek zijn naar **quality time** met hun reisgezelschap en reizigers die het **opdoen van nieuwe contacten** belangrijk vinden tijdens een vakantie.
 - Een deel van de reizigers gaf aan vooral met het **eigen reisgezelschap** op te trekken, en alleen af en toe een praatje te maken met andere reizigers.
 - Andere reizigers wilden juist **nieuwe mensen** leren kennen. Deze laatste groep gaf ook vaker aan niet altijd 1,5 meter afstand te bewaren van medereizigers, bijvoorbeeld als zij samen aan het eten waren of in de bar zaten.
- We zagen ook “**bubbelvorming**” binnen de reizen. Verschillende reisgezelschappen trokken gedurende de week met elkaar op en gaven aan dat ze binnen deze “bubbel” de 1,5 meter afstand loslieten.
- Een deel van de reizigers die zelf goed afstand hielden, vond het **vervelend** dat er **niet werd opgetreden tegen groepen** die de 1,5 meter maatregel consequent niet naleefden.
 - Enerzijds begrepen ze de behoefte aan verbinding van die reizigers, anderzijds noemden zij dit gedrag **asociaal, niet netjes tegenover reizigers die zich wel aan de regels hielden**, en waren ze bang dat deze groepen “**de pilot zouden verpesten**”.

1,5 METER AFSTAND HOUDEN

Wat zagen we gebeuren?

- De 1,5 meter afstand bewaren lijkt de lastigste maatregel te zijn om na te leven.
- Op beide locaties stonden **stoelen, tafels en ligbedjes op 1,5 meter afstand opgesteld**. Dit zorgde er voor dat reizigers automatisch op afstand van andere reisgezelschappen gingen zitten. Een enkele keer werden stoelen of bedjes verplaatst, maar over het algemeen hielden reizigers de opstelling aan.
- Bij zowel Rhodos als Gran Canaria was **het buffet** in het restaurant een plek waar **vaak geen 1,5 meter afstand** werd gehouden (zie [bijlage 2](#)).
 - Reizigers lopen meerdere malen langs het buffet om te kijken wat ze willen eten. Hoe drukker het is bij het buffet, hoe minder goed de afstand te bewaren is.
- Op Rhodos was ook **de bar** een plek waar niet goed 1,5 meter afstand gehouden kon worden. Dit had meerdere oorzaken:
 - Er bleven veel mensen **wachten** aan de bar terwijl hun drankjes klaar werden gemaakt (cocktails maken duurde soms wel 10 minuten), er bleven mensen hangen aan de bar en door **luide muziek** in combinatie met **mondkapjes** konden reizigers elkaar en het barpersoneel **niet goed verstaan**.
- Op Gran Canaria waren rijen aan de bar gecreëerd met **afzetlinten**. Hierdoor voelde de bar meer als een **“afhaaloket”**. Reizigers bleven hier ook niet hangen aan de bar. Dit zorgde dat de 1,5 meter afstand beter kon worden nageleefd.
- ‘s Avonds als er gedronken werd in de bar waren er groepen reizigers die intentioneel de 1,5 meter afstand niet volgden en in groepen bij elkaar gingen zitten. Dit waren op Rhodos consequent meer reizigers dan op Gran Canaria, maar ook op deze laatstgenoemde locatie schoolen groepen samen. Hoewel het op beide reizen vaker ging om groepen jongere reizigers (18-35), schoolen ook oudere reizigers samen (35-50).
- Op Rhodos stond elke avond een groep reizigers zonder afstand en mondkapjes aan de bar, en zaten grote groepen samen buiten zonder afstand te bewaren.
- De laatste 2 avonden op Rhodos werd in grote groepen van zo’n 50 reizigers samen **gedanst en gezongen op opzwepende muziek van een liveband**, zonder afstand en correct gebruik van mondkapjes.
 - Ook **personeel** stond hierbij op de **dansvloer**, en er kwam een personeelslid vragen aan ons – niet wetende dat wij onderzoekers waren – waarom wij niet wilden meedansen.
 - Er werd wel **opgetreden tegen geluidsoverlast**, door groepen naar een ruimte binnen te sturen, maar **niet gehandhaafd op de coronamaatregelen**.
- Op Gran Canaria werd de eerste avond een groep reizigers uit elkaar gezet die met ongeveer 10 personen samenzaten.
 - Op andere avonden werd er niet meer actief opgetreden tegen samenscholing, en vormden er vaker groepen van rond de 10-20 reizigers.
- Op Gran Canaria sloot de bar om 23 uur, maar sommige reizigers bestelden vlak voor sluitingstijd nog veel extra drank en hadden rond sluitingstijd tafels vol staan.
- Sommige reizigers waren erg actief in het bij elkaar brengen van groepen en nodigden ook andere reizigers uit om bij hen te komen zitten, onder het mom van *“wij hebben nog drank”*.

HYGIËNEMAATREGELEN NALEVEN



INTERPRETATIE

De hygiënemaatregelen werden het best gevolgd als reizigers daarop attent werden gemaakt door een personeelslid. Dit zorgde voor een **duidelijke norm** en een gevoel van **controle**.

Bovendien is het hier van belang om te zorgen dat de **dispensers** te allen tijde **gevolgd** zijn, **goed werken**, duidelijk **zichtbaar** zijn en op **logische plekken** (bijvoorbeeld bij de ingang van het restaurant, voor de lift, etc.) op de looproute staan.

Reizigers geven aan dat ze graag overal desinfectiepalen met **sensor** zien, zodat ze geen “vies pompje” hoeven aan te raken.

Wat zeiden reizigers?

- Enkele reizigers gaven aan dat ze de **geur vervelend** vonden en daarom niet desinfecteerden. Andere verklaringen kunnen zijn dat reizigers het nut niet inzagen van desinfectie of vlak daarvoor hun handen hadden gewassen.

Wat zagen we gebeuren?

- In beide resorts stonden op verschillende plekken desinfectiepalen, bij **toiletten, lift, ingang en restaurants**.
- Dispensers waren **niet altijd gevuld**, en sensoren reageerden soms niet optimaal. Hierdoor leek het soms alsof dispensers **niet vol waren/niet werkten**.
- Op Rhodos stonden soms **4 dispensers** bij de ingang van het restaurant, waarvan er **2 leeg** waren. **Na 2 keer proberen stopten reizigers** hierna soms. Het is dus essentieel om werkende en gevulde dispensers te hebben.
- We observeerden bij het **restaurant** of reizigers hun handen desinfecteerden:
 - Reizigers op Rhodos desinfecteerden niet altijd hun handen als ze naar het restaurant gingen. Als er een medewerker was om op desinfectiepalen te wijzen dan desinfecteerde iedereen zijn/haar handen. In de afwezigheid van een hotelmedewerker voor de ingang, gebeurde dit minder vaak (zie [bijlage 2](#)).
 - Ditzelfde zagen we gebeuren op Gran Canaria. Hier stond bij de ingang van het restaurant consequent personeel dat de temperatuur van reizigers opmat en desinfectiemiddel aanbracht.

ANIMATIEPROGRAMMA

Op beide reizen was een animatieprogramma, dat bestond uit sportieve activiteiten zoals **bootcamp**, **yoga en aqua gym**. Ook waren er activiteiten zoals **darten** en **kubb** (Rhodos) en **salsa**, **petanque** en **bingo** (Gran Canaria).

Wat zagen we gebeuren?

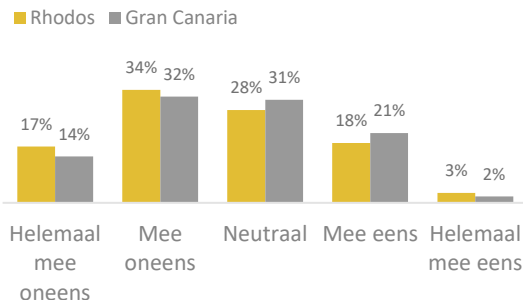
- Op Gran Canaria waren voor **sportieve activiteiten** als yoga en bootcamp **markeringen op de grond** gemaakt op 1,5 meter afstand, om aan te geven waar gasten hun sportmat neer konden leggen. Op Rhodos was dit niet het geval. Tijdens sportieve activiteiten op laatstgenoemde locatie probeerden gasten ook goed afstand te houden, maar dit lukte niet altijd.
- Op Rhodos vond een **'Mario Kart avond'** plaats, waarbij **stoelen op 1,5 meter afstand** geplaatst stonden en controllers tussen elk wisseling van speler **gedesinfecteerd** werden door de reisleiding.
- Het belang van het **goede voorbeeld** geven en **aanspreken op de maatregelen** is groot. Op Rhodos vonden ook activiteiten plaats waarbij de maatregelen niet goed geborgd werden. Zo werd er een middag gedart, waarbij 10 reizigers geen mondkapje droegen en het betreffende personeelslid zijn mondkapje incorrect droeg. Ook vond er een cocktailworkshop plaats, waarbij ruim 15 mensen zonder mondkapje dicht op elkaar aan de bar stonden. Wanneer hotelpersoneel dit soort activiteiten begeleidt en hier niet tegen optreedt zet dit een **verkeerde sociale norm** neer.
- De fitnessruimtes hadden een maximumcapaciteit. Op Gran Canaria waren fitnessapparaten om en om "buiten gebruik" in verband met het coronavirus.

INTERPRETATIE

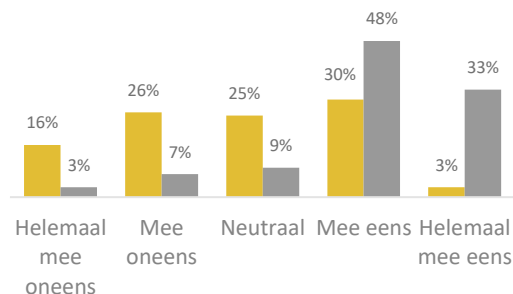
Het is goed mogelijk om activiteiten te organiseren op een verantwoorde manier, met inachtneming van de maatregelen. Het is hierbij **essentieel** dat het hotelpersoneel zelf het **goede voorbeeld** geeft, dat reizigers worden **aangemoedigd** om de maatregelen na te leven en de **omgeving** zo is ingericht dat het makkelijk wordt om afstand te bewaren.

AANSPREKEN OP NALEVING MAATREGELEN

“Reizigers spraken elkaar erop aan als de coronamaatregelen niet werden nageleefd.”



“Het hotelpersoneel en de reisleiding spraken reizigers erop aan als de coronamaatregelen niet werden nageleefd.”



INTERPRETATIE

Reizigers van de Gran Canaria reis gaven vaker aan dat het hotelpersoneel reizigers aansprak. Met name bij het ontbreken van een mondkapje of het niet naleven van de looprichtingen. Dit zorgde ervoor dat deze maatregelen beter werden nageleefd.

Wat zeiden medewerkers?

- “Ik ben barman, geen politieagent. Ik kan niet mijn werk doen én mensen aanspreken op hun gedrag” - Hotelmedewerker Rhodos
- “Ik heb liever dat gasten bij mij komen klagen dat het personeel ze aanspreekt, dan dat ze komen klagen dat ze zich onveilig voelen en wij niks doen.” - Hotelmedewerker Gran Canaria

Wat zeiden reizigers?

- “Ik ging mee op deze reis in de veronderstelling dat mensen zich aan maatregelen zouden houden. De reisleiding greep niet in, ook niet als mensen consequent de regels overtraden. Dit had absoluut moeten.” - Reiziger Rhodos
- “In het begin hielden we ons nog wel aan de maatregelen, en toen werd ook nog wel gezegd dat we aan aparte tafeltjes moesten zitten. Maar nu staat de tafel voor 7 al gedekt als we aankomen. Als het hen (het personeel) dus blijkt niet zoveel uitmaakt, dan word je zelf toch ook wel losser.” - Reiziger Rhodos

EERSTE AANBEVELINGEN

- Zorg dat het personeel zelf **het goede voorbeeld** geeft.
- **Spreek gasten (vriendelijk) aan** op hun gedrag als zij de maatregelen niet naleven.
- Zorg voor **heldere afspraken** met hotels **over verantwoordelijkheid** met betrekking tot het naleven van de maatregelen.
 - Zorg dat er ook een procedure ligt voor als het hotel deze verantwoordelijkheid niet (goed genoeg) pakt.
- Zorg voor **duidelijke, opvallende communicatie**, die contrasteert met de omgeving.
- Richt de omgeving in op de maatregelen.
 - Zorg dat **gewenst gedrag makkelijker** wordt.
 - Zorg dat **ongewenst gedrag moeilijker** wordt.
 - Zet bijvoorbeeld stoelen, tafels, ligbedjes, etc. al uit elkaar.
- Zorg dat **desinfectiepalen** op de juiste plekken staan en gevuld zijn.
 - Liever 2 gevulde desinfectiepalen, dan 4 palen waarvan 2 het niet doen.
- Zorg voor **duidelijke looprichtingen**, met behulp van grondcommunicatie.
- Houd rekening met **kleurgebruik**. Gebruik bijvoorbeeld **geen rode pijlen** om aan te geven dat een route de gewenste richting is. Immers, rood roept een associatie met verbod op in plaats van met gewenst gedrag.

**4. WAT HEBBEN WE GELEERD
OVER HET NALEVEN VAN DE
MAATREGELLEN BUITEN HET
RESORT?**

HET OPVOLGEN VAN MAATREGELEN BUITEN HET RESORT

Het opvolgen van maatregelen buiten het resort is alleen van toepassing op de reis naar Gran Canaria. Op de reis naar Rhodos mochten de reizigers en het personeel het resort niet verlaten.

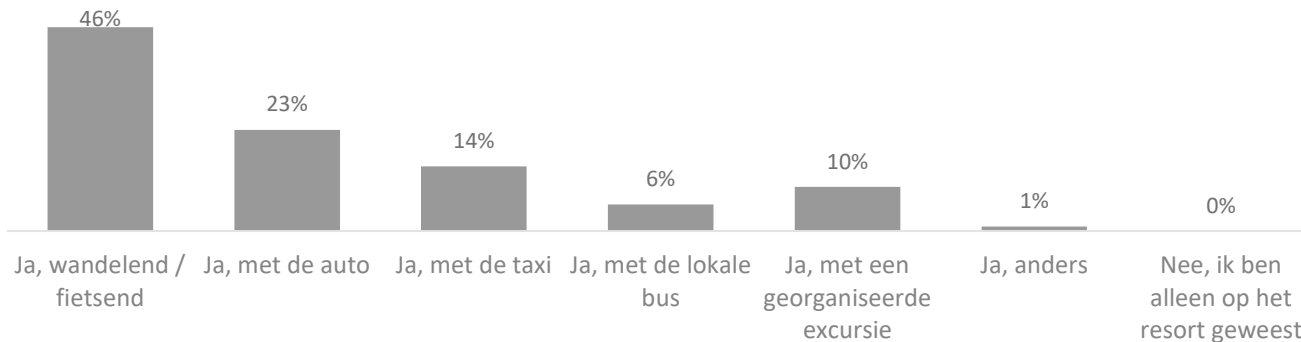
De maatregelen buiten het resort bestonden uit meerdere elementen:

- **Het bewaren van 1,5 meter afstand tot anderen.**
- **Het dragen van mondkapjes.**
- **Het volgen van de algemene hygiënemaatregelen zoals het handen wassen en desinfecteren.**
- **Het naleven van de avondklok (23:00 – 06:00 uur)**

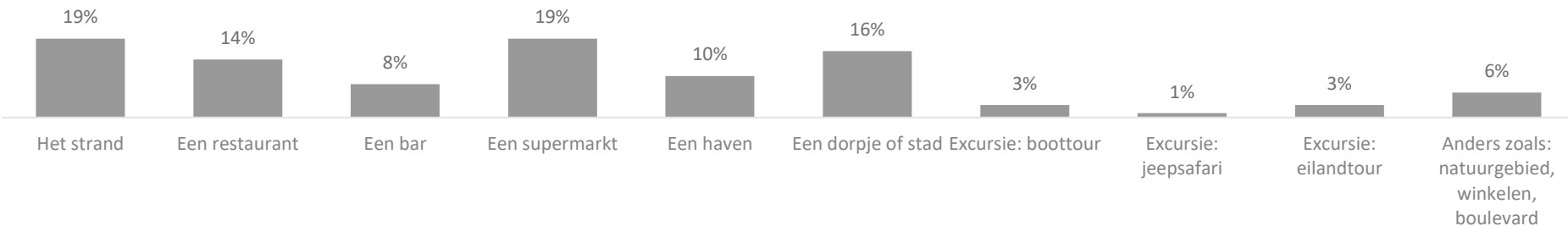
Voor het opvolgen van maatregelen buiten het resort hebben we een gedragsmodel opgesteld waarin deze elementen terugkomen. Dit gedragsmodel staat in de [bijlage](#).

WELKE PLEKKEN BEZOCHTEN REIZIGERS BUITEN HET RESORT

Ben je van het resort af geweest?



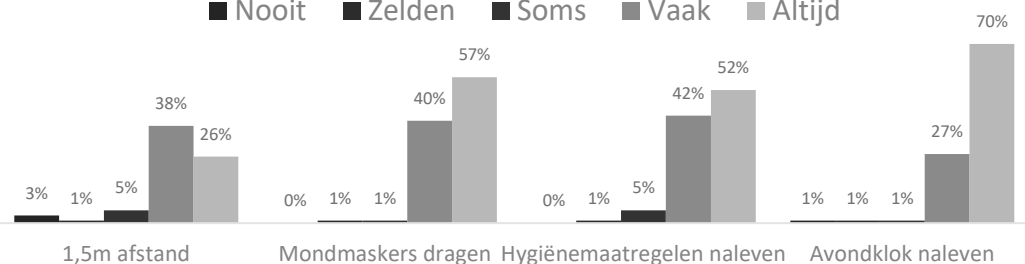
Waar ben je heen geweest?



NALEIVING VAN MAATREGELEN BUITEN HET RESORT

Hoe vaak leefde je de volgende maatregelen na?

■ Nooit ■ Zelden ■ Soms ■ Vaak ■ Altijd



Wat zeiden reizigers?

- Een deel van de reizigers gaf aan te moeten wennen aan het dragen van **mondkapjes** buiten het resort. Dit werd soms als vervelend ervaren tijdens wandelen (**benauwend**, met name op warme dagen).
- Er heerste **scepsis over het nut** van het buiten dragen van mondkapjes, met name omdat dit in Nederland niet hoeft.
- De **waargenomen pakkans** (zichtbaarheid handhaving) en **sociale norm** (wat doen anderen) lijken belangrijke factoren voor het dragen van mondkapjes buiten.
- **Lokale ondernemers zijn welwillend om het 'goed te doen'**.
- Op **excursies**, in bussen, in een boot was het lastig om 1,5 meter afstand te houden.

Wat zagen wij tijdens de bootexcursie?

- Aanbod vanuit particuliere aanbieder: invloed van reisorganisatie beperkt.
- Gasten van meerdere hotels komen samen tijdens excursies: verschil in naleving maatregelen.
- Reizigers werden duidelijk gewezen op desinfectie van handen bij het betreden van de boot. Daarna enkel mogelijk om op het toilet handen te wassen.
- Zitplekken op 1,5 meter afstand gecreëerd op de boot.
- Maatregelen werden duidelijk verkondigd en vaak herhaald in meerdere talen (en zelfs in een liedje).
- Mondkapje mag af tijdens het zwemmen. Hierdoor lopen veel mensen tegelijkertijd even zonder mondkapje over het dek.
- Ondanks goede intenties van organisatie en reizigers is afstand houden op een boot soms toch een uitdaging.
- Activiteiten als een tocht op een speedboat, een jetski en een opblaasboot leveren potentieel problemen op bij het naleven van 1,5m afstand bij een hogere bezetting.

DRIJFVEREN BIJ HET NALEVEN VAN DE CORONAMAATREGELEN BUITEN HET RESORT

RHODOS

GRAN CANARIA

INTERPRETATIE

Gedrag

Waargenomen ernst

Intentie

Alleenreizende reizigers

Intentie

Praktische barrières

Persoonlijke norm

- **Waargenomen ernst**
Reizigers die meer ernstige persoonlijke gevolgen ondervonden bij een besmetting met het coronavirus, hebben de maatregelen buiten het resort beter nageleefd.
- **Intentie**
Reizigers die meer van plan waren om de maatregelen buiten het resort na te leven, hebben de maatregelen buiten het resort beter nageleefd.
- **Alleenreizende reizigers**
Reizigers die alleen reisden, hebben de maatregelen buiten het resort slechter nageleefd.
- **Praktische barrières**
Reizigers die meer praktische barrières ondervonden om de maatregelen buiten het resort na te leven, waren minder van plan om de maatregelen buiten het resort na te leven.
- **Persoonlijke norm**
Reizigers die vonden dat het naleven van de maatregelen het juiste was om te doen, waren meer van plan om de maatregelen buiten het resort na te leven.

- Deze drijfveren komen voort uit de vragenlijsten die we afnamen onder reizigers, en hebben dus betrekking op **zelfgerapporteerd gedrag**.
- Tijdens de pilotreis naar Rhodos mochten de reizigers het resort **niet** verlaten. Hierdoor zijn er **alleen resultaten voor de tweede pilotreis** voor het naleven van de maatregelen buiten het resort.
- **Opvallende verbanden:**
De waargenomen ernst van de persoonlijke gevolgen van een besmetting met het coronavirus is niet voorspellend voor de intentie, maar heeft wel een directe relatie met het gedrag.



“Met name bij excursies is het moeilijk om 1,5 meter afstand te houden. Vooral in de bus en op de boot.”

“Er is hier ook wel echt veel politie. Gisteren waren we op best een afgelegen plek, maar daar deelden ze wel boetes uit aan mensen die geen mondkapjes ophadden.”

EERSTE AANBEVELINGEN

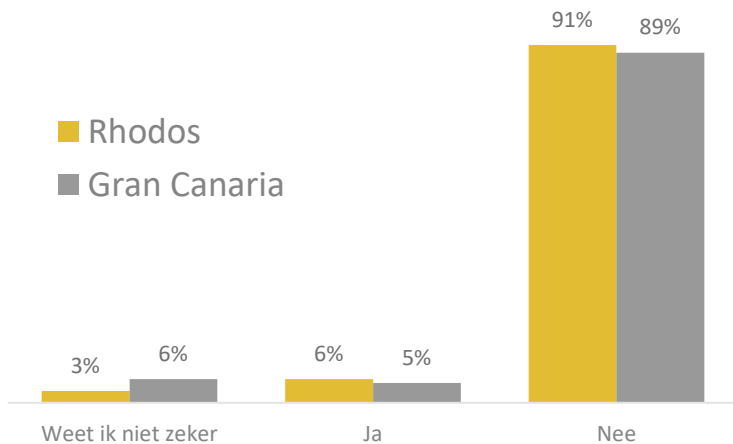
- Zorg dat reizigers de **juiste informatie** hebben over lokale maatregelen.
- Het vinden van de juiste informatie kan een uitdaging zijn voor reizigers. Zelfs op de website van de overheid moet je soms nog een aantal keer doorklikken naar verschillende sites om de juiste informatie te vinden.
 - Zorg daarom dat reizigers **een plek** hebben waar ze **juiste en accurate informatie** kunnen vinden, dit kan bijvoorbeeld via een **webpagina** of de **Wijs op Reis** app van de overheid.
- **Angst voor straf en boetes** blijkt een belangrijke drijfveer voor reizigers om maatregelen buiten het resort na te leven, dit geldt met name voor het dragen van mondkapjes.
 - **Informeer reizigers over lokaal beleid & handhaving.**
- Zorg als reisorganisatie dat je weet wat je gasten te wachten staat als zij een **excursie** boeken: ken je partners en doorloop de excursie desnoods zelf om risicomomenten te inventariseren.
- **Maak afspraken** met de partners over hoe coronamaatregelen in acht worden gehouden.
- Zorg dat het **fysiek mogelijk** is om de maatregelen in acht te houden. Zorg dat **zitplekken** op boten bijvoorbeeld **1,5 meter afstand** van elkaar staan en wijs reisgezelschappen hun zitplek toe, en zorg dat er desinfectiemogelijkheden zijn.
- Besteed extra aandacht aan de 1,5 meter afstand bij het in- en uitstappen van bussen en boten. Dit zijn momenten waarop het mis ging tijdens de proefreizen. Laat reizigers van achter naar voor instappen en van voor naar achter uitstappen.
- Of het mogelijk is om 1,5 meter afstand te houden hangt vaak af van hoe druk het is (zie [bijlage 2](#)).
 - Bepaal welke bezettingsgraad verantwoord is.

**5. WAT HEBBEN WE GELEERD
OVER HET MELDEN BIJ
KLACHTEN / CONTACT MET
BESMET PERSOON?**

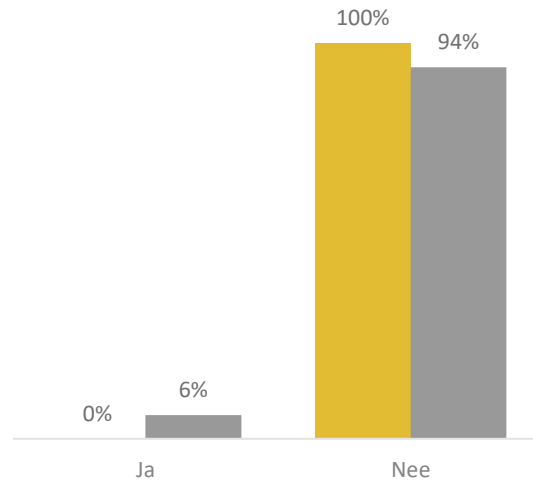
D&B

HEBBEN REIZIGERS MET KLACHTEN DIT GEMELD?

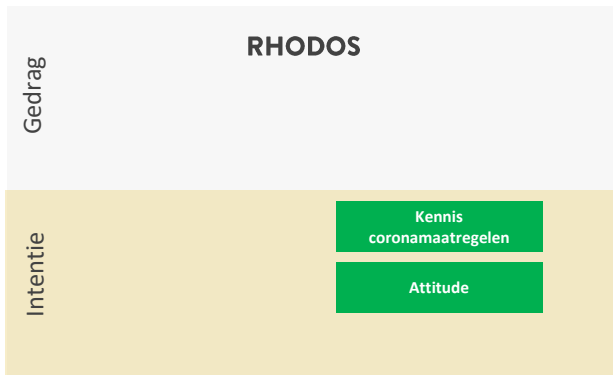
“Heb je (milde) klachten gehad die kunnen wijzen op het coronavirus?”



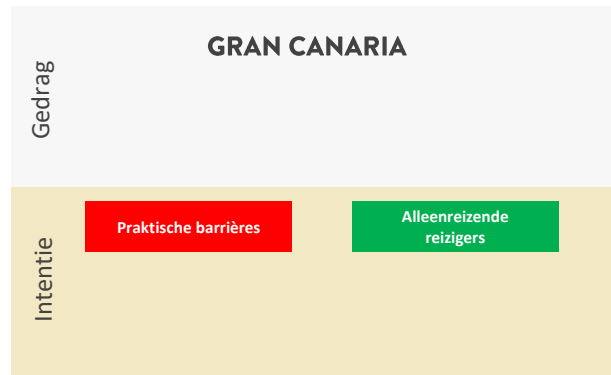
“Heb je je klachten gemeld bij de reisleiding of receptie?”
(van de reizigers die klachten hebben ervaren of niet zeker weten of ze klachten hebben ervaren)



DRIJFVEREN BIJ HET MELDEN VAN KLACHTEN BIJ DE REISLEIDING OF RECEPTIE



- **Kennis coronamaatregelen**
Reizigers die meer kennis hebben over de coronamaatregelen op het resort, waren meer van plan om klachten te melden bij de reisleiding of receptie.
- **Attitude**
Reizigers die een positievere houding hadden ten opzicht van het melden van klachten bij de reisleiding of receptie, waren meer van plan om klachten te melden bij de reisleiding of receptie.



- **Praktische barrières**
Reizigers die meer praktische barrières verwachtten rondom klachten melden bij de reisleiding of receptie, waren minder van plan om klachten te melden bij de reisleiding of receptie.
- **Alleenreizende reizigers**
Reizigers die alleen reisden, waren meer van plan om klachten te melden bij de reisleiding of receptie.



REDENEN OM KLACHTEN NIET TE MELDEN

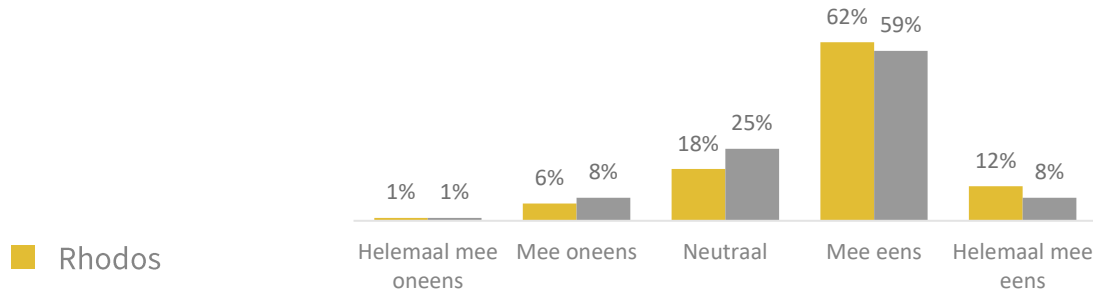
Wat denken reizigers dat de redenen zijn om het niet te melden als je klachten ervaart?*

- Risicoperceptie (waargenomen kans op besmetting)
- Ambigue klachten
- Negatieve gevolgen vakantie
- Bang voor quarantaine
- Lage sociale norm
- Verkeerde descriptieve norm
- Sociaal stigma
- Waargenomen kosten
- Attitude
- Kennis over het melden

**We stelden deze vragen als projectievragen: vragen waarin je vraagt naar het gedrag van anderen in plaats van het gedrag van de respondent zelf. Dit is een veelgebruikte techniek in gedragsonderzoek, om sociale wenselijkheid in antwoorden te verminderen. Respondenten projecteren vaak hun eigen drijfveren in de antwoorden die zij geven, waardoor projectievragen doorgaans een accuraat en minder sociaal wenselijk beeld van de situatie dan directe vragen over de drijfveren van de respondent.*

RISICOPERCEPTIE EN HET INTERPRETEREN VAN KLACHTEN

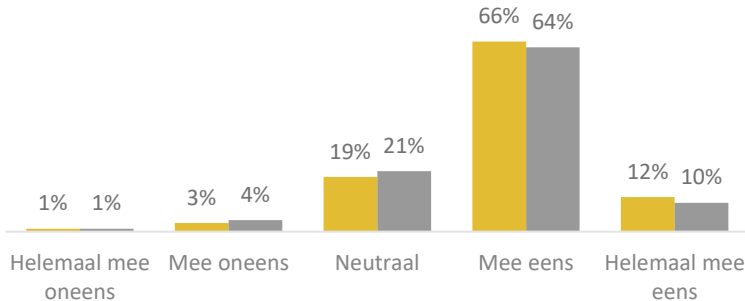
“Ze hebben de klachten niet gemeld, omdat ze de kans klein inschatten om besmet te zijn met het coronavirus.”



■ Rhodos

■ Gran Canaria

“Ze hebben de klachten niet gemeld, omdat ze de klachten toeschrijven aan iets anders (bijv. hooikoorts, airconditioning etc.).”



INTERPRETATIE

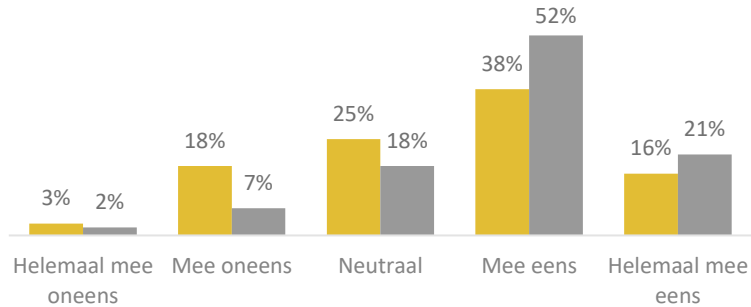
Een **lage risicoperceptie** blijkt één van de belangrijkste redenen om klachten niet te melden. Door het vele testen voorafgaand aan (en op Rhodos ook tijdens) de reis, en alle maatregelen tijdens de reis ontstaat een **gevoel van veiligheid**. Veel reizigers geven aan pas bij hevige koorts, aanhoudende keelpijn / verkoudheid, of verlies van reuk / smaak een melding te maken.

“Ik werd vanochtend wel wakker met een beetje keelpijn, maar ik dacht: ik ben gisteren nog negatief getest, dus het zal wel geen corona zijn”

- Reiziger Rhodos

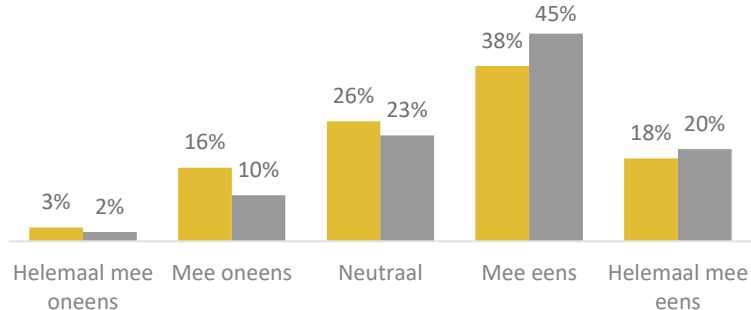
NEGATIEVE GEVOLGEN EN DE QUARANTAINETIJDENS DE REIS

“Ze hebben de klachten niet gemeld, omdat ze bang waren voor negatieve gevolgen voor hun vakantie als ze zich meldden met klachten.”



■ Rhodos
■ Gran Canaria

“Ze hebben de klachten niet gemeld, omdat ze bang waren dat ze op [bestemming] in quarantaine moesten en de terugvlucht zouden missen.”



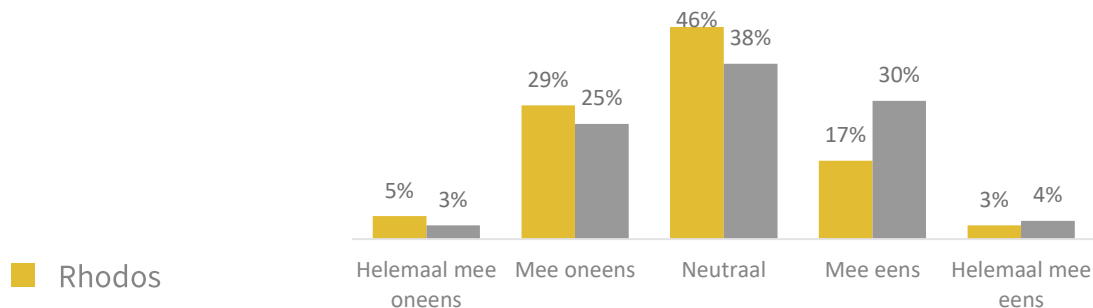
INTERPRETATIE

Angst dat je tijdens je vakantie in **quarantaine** moet, of misschien wel langer moet blijven en je **vlucht mist**, is een belangrijke weerstand om klachten te melden. In combinatie met een **lage risicoperceptie**, is de drempel om (milde) klachten te melden vrij hoog.

Tijdens de Rhodosreis wisten veel reizigers wat de procedure was als je klachten had. Tijdens de Gran Canaria reis gaven veel reizigers aan niet goed op de hoogte te zijn. Reizigers dachten vaak wel dat je in quarantaine moest als je klachten zou melden, maar er was veel onduidelijkheid over de duur hiervan en de gevolgen voor het reisgezelschap.

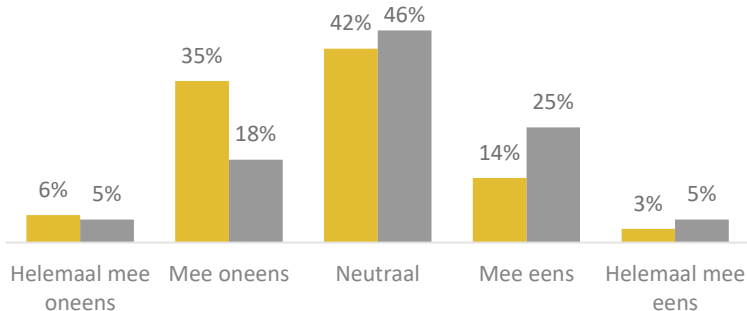
SOCIALE NORMEN

“Ze hebben de klachten niet gemeld, omdat ze geen sociale druk van anderen voelden om te melden.”



■ Rhodos
■ Gran Canaria

“Ze hebben de klachten niet gemeld, omdat ze dachten dat andere medereizigers het ook niet melden wanneer ze klachten hadden.”



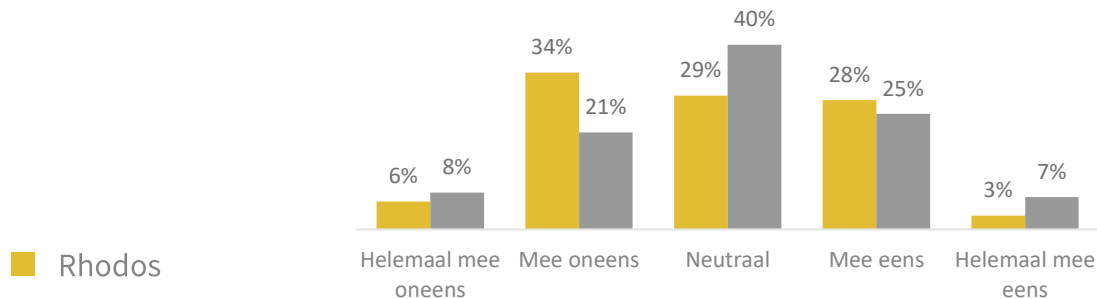
INTERPRETATIE

Wat andere mensen doen, beïnvloedt – onbewust – voor een groot deel ons gedrag. Wanneer jij je meldt met (milde) klachten, doe je dit met name in **het groepsbelang**. Immers, je wilt **geen andere reizigers besmetten**. Als je de perceptie hebt dat andere reizigers niet hetzelfde voor jou of de groep zouden doen, kan dit ervoor zorgen dat je minder bereid bent om je te melden.

Deze factor lijkt sterker te spelen onder reizigers naar Gran Canaria dan onder reizigers naar Rhodos. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat onder de reizigers naar Rhodos een sterkere verbondenheid was met de groep, aangezien ze de hele vakantie met elkaar op het resort zaten.

STIGMA EN WAARGENOMEN KOSTEN

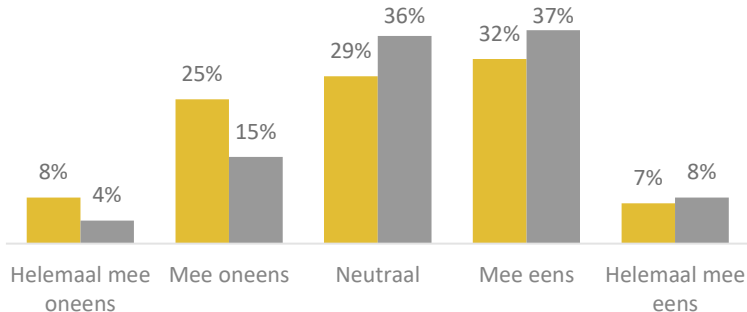
“Ze hebben de klachten niet gemeld, omdat ze bang waren dat andere reizigers negatief zouden oordelen als ze zich meldden.”



■ Rhodos

■ Gran Canaria

“Ze hebben de klachten niet gemeld, omdat ze dachten dat het melden van klachten meer zou kosten dan het zou opleveren.”



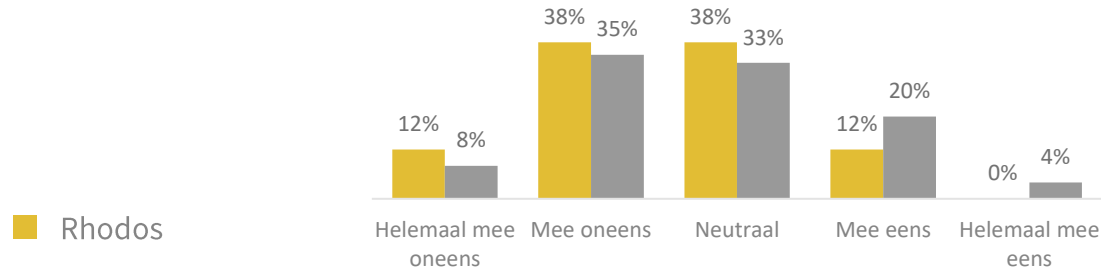
INTERPRETATIE

Angst voor **stigmatisering** kan een rol spelen bij het niet melden van klachten. Naast deze ‘sociale’ kosten, kan men ook de **mogelijke negatieve gevolgen** voor het eigen reisgezelschap meewegen in de keuze om klachten te melden. Mogelijk moet je een deel van je vakantie in quarantaine of mis je zelfs je vlucht terug naar huis.

Op de Rhodosreis zie je dat angst voor een stigma een bescheiden rol speelt, mogelijk omdat de reizigers nauwer met elkaar verbonden waren. Met name de waargenomen kosten lijken gedurende beide reizen een belangrijke voorspeller te zijn geweest voor het niet melden van klachten.

ATTITUDE EN KENNIS

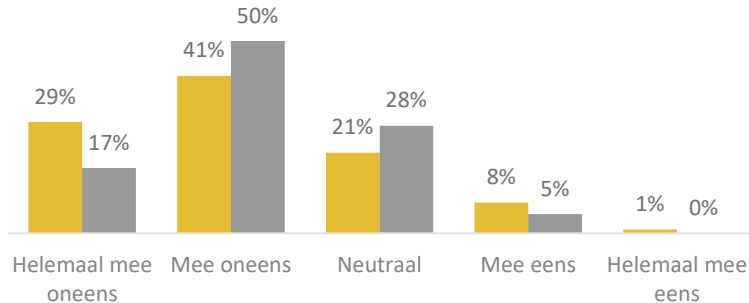
“Ze hebben de klachten niet gemeld, omdat ze het niet belangrijk vonden om klachten te melden.”



■ Rhodos

■ Gran Canaria

“Ze hebben de klachten niet gemeld, omdat ze niet wisten hoe zij veilig een melding konden maken.”



INTERPRETATIE

Een **negatieve attitude** en **kennisgebrek** over het melden van klachten blijken geen belangrijke rol te spelen bij het melden van klachten.

Reizigers begrepen over het algemeen waarom het belangrijk was om klachten te melden en op beide reizen was gecommuniceerd dat je klachten kon melden bij de reisleiding of receptie.

Bovendien was de reisleiding aanwezig en hadden reizigers de contactgegevens van de reisleiding tot hun beschikking.

EERSTE AANBEVELINGEN

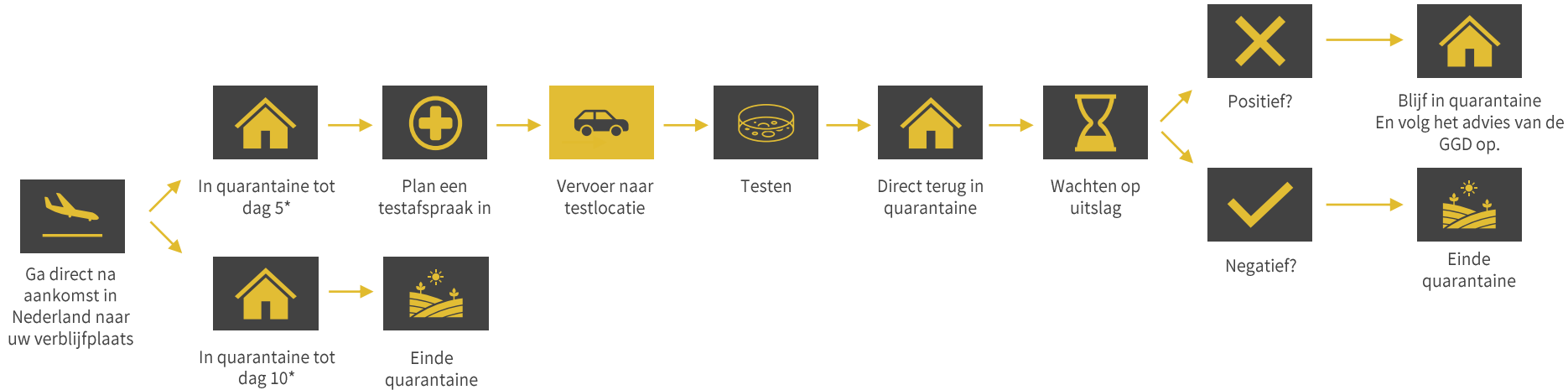
- Probeer de **percepties rondom de risico's** van rond blijven lopen met klachten te **verhogen**
- Verbeter **de waargenomen sociale norm** rondom melden met klachten.
- Zorg dat **de lokale protocollen** duidelijk zijn voor de reisorganisatie en reizigers.
- Zorg dat de reizigers **weet wat hen te wachten** staat als ze melden met klachten.

**6. WAT HEBBEN WE GELEERD
OVER HET NALEVEN VAN DE
THUISQUARANTAINE?**

HET NALEVEN VAN DE THUISQUARANTINE

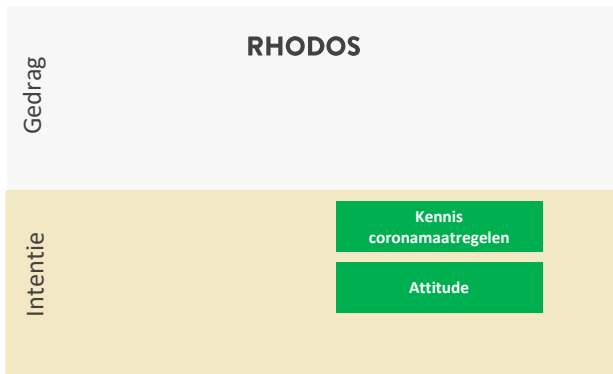
Voor het naleven van de thuisquarantaine waren 2 opties:

- 10 dagen in quarantaine gaan. Hierna mag je uit quarantaine.
- 5 dagen in quarantaine gaan en op de vijfde dag na thuiskomst een coronatest laten afnemen. Is de test negatief, dan mag je uit quarantaine.

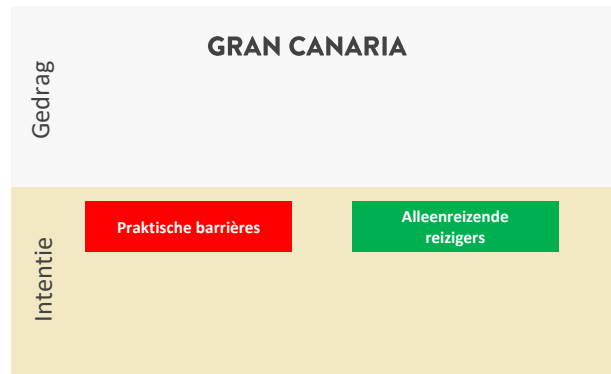


*Ervaat iemand klachten na thuiskomst?
Dan z.s.m. een coronatest laten afnemen.

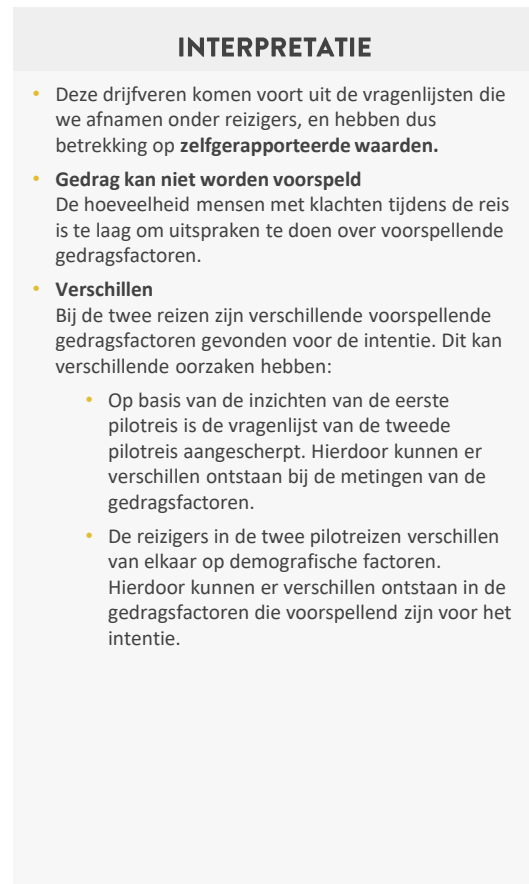
DRIJFVEREN BIJ HET MELDEN VAN KLACHTEN BIJ DE REISLEIDING OF RECEPTIE



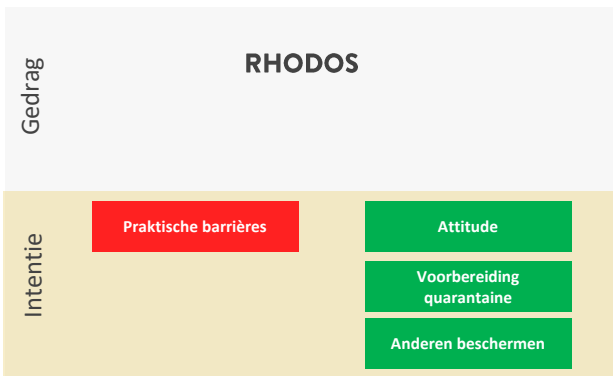
- **Kennis coronamaatregelen**
Reizigers die meer kennis hebben over de coronamaatregelen op het resort, waren meer van plan om klachten te melden bij de reisleiding of receptie.
- **Attitude**
Reizigers die een positievere houding hadden ten opzicht van het melden van klachten bij de reisleiding of receptie, waren meer van plan om klachten te melden bij de reisleiding of receptie.



- **Praktische barrières**
Reizigers die meer praktische barrières verwachtten rondom klachten melden bij de reisleiding of receptie, waren minder van plan om klachten te melden bij de reisleiding of receptie.
- **Alleenreizende reizigers**
Reizigers die alleen reisden, waren meer van plan om klachten te melden bij de reisleiding of receptie.



DRIJFVEREN BIJ HET NALEVEN VAN DE QUARANTAINEMAATREGELEN BIJ TERUGKOMST



- **Praktische barrières**
Reizigers die meer praktische barrières ervaren om de quarantainemaatregelen na te leven, waren minder vaak van plan om de quarantainemaatregelen ook na te gaan leven.
- **Attitude**
Reizigers die een positievere houding hadden ten opzichte van het naleven van de quarantainemaatregelen, waren vaker van plan om de quarantainemaatregelen ook na te gaan leven.
- **Vorbereitung quarantaine**
Reizigers die voor het vertrek voorbereidende maatregelen hadden getroffen voor de quarantaineperiode, waren vaker van plan om de quarantainemaatregelen ook na te gaan leven.
- **Anderen beschermen**
Reizigers die het belangrijker vonden om mensen in hun omgeving tegen corona te beschermen, waren vaker van plan om de quarantainemaatregelen ook na te leven.

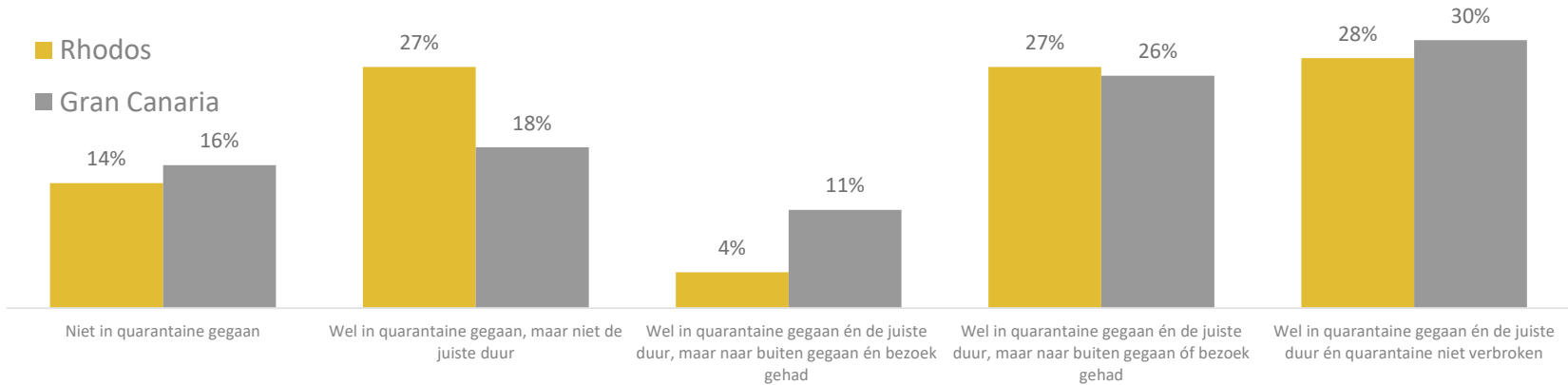


- **Waargenomen ernst**
Reizigers die meer ernstige persoonlijke gevolgen verwachtten bij een besmetting met het coronavirus, waren minder vaak van plan om de quarantainemaatregelen na te gaan leven.
- **Subjectieve norm**
Reizigers die meer mensen in hun omgeving hadden die vonden dat ze zich aan de quarantainemaatregelen moesten houden, waren vaker van plan om de quarantainemaatregelen na te gaan leven.
- **Waargenomen effectiviteit**
Reizigers die de effectiviteit van het naleven van de quarantainemaatregelen hoger inschatten, waren minder vaak van plan om de quarantainemaatregelen na te gaan leven.
- **Self-efficacy**
Reizigers die meer vertrouwen hadden in het kunnen naleven van de quarantainemaatregelen, waren vaker van plan om de quarantainemaatregelen na te gaan leven.

INTERPRETATIE

- Deze drijfveren komen voort uit de vragenlijsten die we afnamen onder reizigers, en hebben dus betrekking op **zelfgerapporteerd gedrag**.
- **Gedrag kan niet worden voorspeld**
Voor beide reizen kan het daadwerkelijke gedrag niet door de gedragsfactoren of sociaal demografische gegevens verklaard worden. Dit kan verschillende oorzaken hebben:
 - Voor het naleven van de quarantainemaatregelen was minder data beschikbaar dan bij de meeste andere gedragingen. Hierdoor is het minder goed mogelijk om significante relaties in de data te identificeren.
 - Het naleven van de quarantainemaatregelen bestaat uit meerdere kleine gedragingen, zoals het te allen tijden thuis blijven, geen bezoek ontvangen of de combinatie van de juiste dagen en het testen. Hierdoor zitten er mogelijkwerwijs te veel diverse factoren achter het overkoepelende gedrag. Dit wordt ook zichtbaar doordat veel reizigers aangeven in quarantaine te gaan, maar deze vervolgens niet strikt volhouden.
- **Verschillen**
Er is een aantal verschillen tussen de twee pilotreizen als men kijkt naar de gedragsfactoren die voorspellend zijn voor de intentie om de quarantainemaatregelen na te gaan leven. Dit kan verschillende oorzaken hebben:
 - De vragenlijst van de tweede pilotreis werd op basis van de inzichten van de eerste pilotreis aangescherpt. Hierdoor kunnen er verschillen bij de metingen van de motieven en weerstanden ontstaan.
 - De reizigers in de twee pilotreizen verschillen van elkaar op demografische factoren. Hierdoor kunnen er verschillen ontstaan in de gedragsfactoren die voorspellend zijn voor het gedrag.

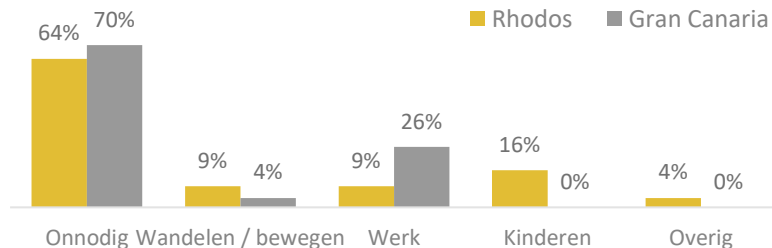
ZIJN REIZIGERS IN QUARANTAINE GEGAAN NA DE REIS?



Het merendeel van de reizigers gaf aan in quarantaine te zijn gegaan, maar meer dan de helft van deze reizigers hield zich niet volledig aan de quarantainemaatregelen. Zij gingen bijvoorbeeld toch naar buiten, gingen eerder uit quarantaine, of ontvingen bezoek thuis. Deze reizigers lijken wel het goede gedrag te willen vertonen, maar creëren voor zichzelf **uitzonderingen** die zij acceptabel achten. Ook in interviews kwam dit regelmatig naar voren:

- *“Ik ga in quarantaine, maar ga wel even langs familie om mijn huisdier op te halen.”*
- *“Ik ga in quarantaine, maar ik ga wel wandelen, want ik woon toch afgelegen.”*

REDENEN OM NIET IN QUARANTAINE TE GAAN



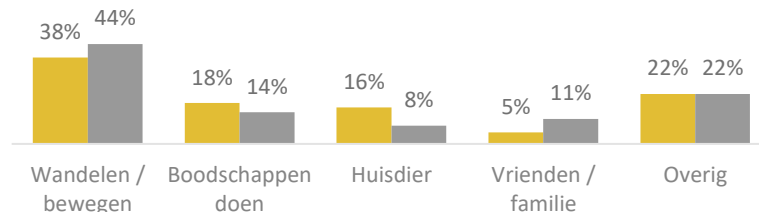
Rhodos

- “Ik ben wel lekker alleen gaan wandelen op het strand – is vlakbij – omdat ik elke dag bewegen belangrijk vind en met de cabrio een rondje gereden.”
- “Allemaal 4x negatief getest. Thuis nog in quarantaine gaan vind ik hopeloos overdreven.”
- “Alleenstaande ouder van twee kleine kinderen die naar het kinderdagverblijf moeten.”

Gran Canaria

- “Omdat ik het onzin vond. Ik heb in een vliegtuig gezeten met alleen maar negatief geteste mensen. Bovendien waren de regels in Gran Canaria veel strenger. Waarom zou ik dan in quarantaine gaan? De kans dat ik in de supermarkt wat oploep is veel groter. Dan moet ik me ook na ieder supermarkbezoekje laten testen.”
- “Ik moest komen werken van mijn baas.”

REDENEN OM HET HUIS TE VERLATEN TIJDENS QUARANTAINE



Rhodos

- “Al ben ik wel zorgvuldig geweest, ik zag de noodzaak van de quarantaine niet in.”
- “Ik ben o.a. gaan tennissen en omdat we buiten op de baan goed afstand kunnen houden voelde dit veilig.”
- “Soms had ik even behoefte om buiten in de tuin te zitten, om ervoor te zorgen dat de muren niet op me af kwamen. Ook ben ik in de avond als het rustig was even op mijn scooter een stukje gaan rijden.”

Gran Canaria

- “Boodschappen doen, lekker wandelen tussen het werk door e.d. Als ik zag hoe zorgvuldig deze reis aangepakt is dan vind ik het gewoon overdreven om dan ook nog eens 5 dagen opgesloten te zitten. Bovendien woon ik met huisgenoten, dus de kans dat ik van hen wat krijg is veel groter dan dat ik Corona krijg van deze vakantie.”
- “Ik heb geen tuin of balkon dus kon verder niet naar buiten. Ik heb een of twee keer per dag een korte wandeling gemaakt op rustige plekken.”
- “Ik wou graag mijn dagelijkse rondje hardlopen. Wel buitenaf zodat ik weinig/geen andere mensen tegen kwam.”

TESTEN OP DAG 5

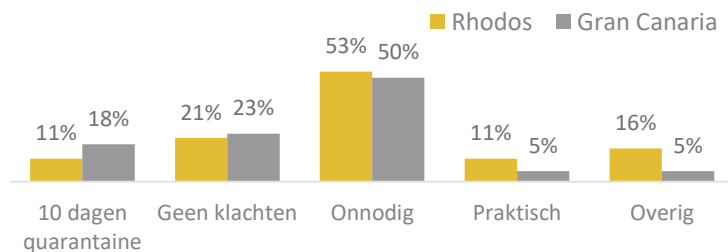
WAT DEDEN REIZIGERS?

- **130** van de **182** reizigers van de Rhodos reis gaven door of ze zich hadden laten testen na thuiskomst. **105** reizigers lieten zich testen.
 - **76** hiervan deden dit op of na dag 5, **29** voor dag 5.
- **131** van de **178** reizigers van de Gran Canaria reis gaven door of ze zich hadden laten testen na thuiskomst. **108** reizigers lieten zich testen.
 - **87** reizigers deden dit op of na dag 5, **21** voor dag 5.

Wat zeiden Rhodos reizigers?

- *“De planning was toch om 10 dagen in thuisquarantaine te gaan, dus vond het daarom niet nodig.”*
- *“Omdat ik het onzinnig vond om me te laten testen. We zijn met zijn allen 4 keer getest. Iedereen was negatief. Ik kan praktisch nergens Corona hebben opgelopen.”*
- *“Ik had mij wel willen laten testen, maar de teststraten waren niet dichtbij in de omgeving.”*
- *“Had ook geen symptomen en ook geen bericht gehad dat een van de medereizigers positief getest was, anders had ik mij natuurlijk wel laten testen.”*

REDENEN OM NIET TE LATEN TESTEN BIJ TERUGKOMST



Wat zeiden Gran Canaria* reizigers?

- *“Ik had het druk op werk (op afstand).”*
- *“Zie de meerwaarde daar niet van in.”*
- *“Geen klachten. Dus geen reden om te testen.”*

*Bij de Gran Canaria reis werd in plaats van “dag 5” de exacte datum gecommuniceerd waarop reizigers konden testen en viel dag 5 op een donderdag, waardoor de quarantaineperiode doordeweeks viel. Dit in tegenstelling tot de Rhodos reis, waarbij dag 5 op een zaterdag viel, waardoor je pas zondag uit quarantaine zou mogen.

EERSTE AANBEVELINGEN*

- Neem reizigers mee in de **procedures** die gelden bij **veranderende maatregelen** en bereid ze hierop voor.
- Zorg dat reizigers in de **voorbereiding** al rekening houden met **onverwachte situaties**, waardoor ze mogelijk toch een test op locatie moeten laten afnemen, of in quarantaine moeten in het buitenland of in Nederland.
- Informeer reizigers over de procedure als ze klachten of corona krijgen op locatie.
- Informeer reizigers over de procedures als hun vakantieoord tijdens de reis verandert van een gebied met een geel reisadvies naar een gebied met een oranje reisadvies.
- Zorg dat reizigers op basis van deze informatie acties kunnen ondernemen van tevoren, zoals afspraken maken met de werkgever over thuiswerken bij een eventuele quarantaine of het meenemen van een laptop op vakantie, zodat ze in het geval van quarantaine online zaken kunnen regelen.
- Zorg dat de reiziger van tevoren weet wie **verantwoordelijk** is voor de kosten die ontstaan door testen of quarantaine: is de reizigers hier zelf verantwoordelijk voor, betaalt de reisorganisatie of wordt het gedekt door de reisverzekering?

*De meeste reizen zullen de komende tijd plaatsvinden naar **groene** of **gele** gebieden, waarna reizigers geen negatief testresultaat hoeven te overleggen voor ze naar Nederland vliegen en niet meer in quarantaine hoeven.

TEST- & QUARANTINEBELEID

TEST & QUARANTINEBELEID OP LOCATIE

- Op beide reizen werden **coronatesten op het resort** afgenomen, voor de terugreis naar Nederland.
- **Op Rhodos testten 4 reizigers 'onduidelijk'**, na een tweede keer testen, testten 3 van deze reizigers negatief en 1 reizigers nogmaals 'onduidelijk'. Na een derde test bleek ook deze laatste reiziger negatief te testen. Deze reizigers en hun kamergenoten verbleven in quarantaine in een aparte vleugel van het hotel, totdat zij negatieve testuitslagen hadden.
- **Op Gran Canaria testten 6 reizigers positief**. Zij moesten hierna **10 dagen in isolatie** blijven in een aparte vleugel van het hotel. **Geen** van deze reizigers ervoer **klachten** op het moment van testen.
- Op Gran Canaria was voor zowel de reisorganisatie als de positief geteste reizigers **veel onduidelijkheid** over de quarantaineprocedure. Reizigers gaven aan dat de reisorganisatie aangaf dat er een **tweede test** zou komen, om een vals positieve test uit te sluiten. Dit bleek echter niet mogelijk volgens de lokale regelgeving.
- Ook een **negatieve testuitslag op dag 5** van de quarantaine, kon volgens de lokale autoriteiten niet zorgen dat reizigers uit quarantaine mochten. De Spaanse procedure is, in tegenstelling tot de Nederlandse, **10 dagen in quarantaine** bij een positieve test.
- Ook was voor de positief geteste reizigers van tevoren niet duidelijk dat reizigers uit hetzelfde reisgezelschap **afzonderlijk** in quarantaine moesten.
- Opvallend was dat op beide reizen, reizigers die al eerder corona hebben gehad, voor vertrek negatief getest werden in Nederland, maar positief (Gran Canaria) of onduidelijk (Rhodos) testten in het buitenland.

PRIVACY

- Op beide reizen zijn situaties voorgevallen waar de **privacy** van reizigers niet goed gewaarborgd werd, of waarin reizigers twijfelden aan hoe zorgvuldig er met persoonsgegevens werd omgaan.
- Zo werden op Rhodos **brieven met testuitslagen** (medische gegevens) op de gang voor de deur van hotelkamers gelegd.
- Ook wisten **hotel of reisleiding** soms eerder testuitslagen dan **reizigers** zelf. Dit gold op grote schaal op Rhodos, maar in een aantal gevallen ook op Gran Canaria.
- Op Rhodos hadden 4 reizigers een “onduidelijke” testuitslag. Deze reizigers werden vervolgens op balkons bij het zwembad getest, waar zij **zichtbaar waren voor alle andere vakantieganger**.
- Op Gran Canaria gaven twee positief geteste reizigers aan dat zij **in een ruimte met veel andere reizigers** te horen kregen dat zij een positieve testuitslag hadden.
- Ook stond zowel in Gran Canaria als op Rhodos soms **verkeerde informatie** op formulieren. Denk hierbij aan onjuiste paspoortnummers, spelfouten, verkeerde e-mailadressen. Hierdoor ontstonden twijfels bij sommige reizigers over de zorgvuldigheid van het testen.
- Mochten er op locatie toch wettelijk andere privacyregels gelden, stel reizigers hier altijd voorafgaand aan de reis van op de hoogte en vraag om toestemming.

EERSTE AANBEVELINGEN

TEST & QUARANTAINEBELEID OP LOCATIE

- Zorg dat je als reisorganisatie **de lokale protocollen** kent, als reizigers coronaklachten ontwikkelen of positief testen op corona.
- De regels en procedures in het buitenland kunnen verschillen van die in Nederland.
- Zoek deze procedure van tevoren goed uit, en zorg ook dat reizigers **voorafgaand** aan hun reis op de hoogte zijn van de procedures.
- Ken je eigen invloed; weet wat je nog voor reizigers kunt betekenen. Houd er rekening mee dat **lokale autoriteiten het contact met reizigers overnemen** en jouw invloed gering is.
- Zorg ook dat reizigers al voorafgaand aan de reis voorbereid zijn op **de procedure als zij corona krijgen**.
- Houd als reisorganisatie rekening met **internationale verschillen** in testuitslagen voor reizigers die in Nederland negatief testen, maar in het buitenland positief. Wij zien hier ook een taak voor de overheid om uit te zoeken hoe deze verschillen kunnen ontstaan en hoe daarmee moet worden omgegaan.

EERSTE AANBEVELINGEN

PRIVACY

- Zorg dat testresultaten volgens **wettelijke privacyregels (AVG)** behandeld worden.
- Mochten er op locatie toch andere privacyregels gelden, stel reizigers hier altijd voorafgaand aan de reis van op de hoogte en vraag voorafgaand duidelijk om **toestemming**.
- Zorg met partnerorganisaties voor een zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens. Wanneer jij het paspoortnummer van iemand anders op jouw formulieren hebt staan, roept dat vragen op over van wie dat nummer is en waar jouw eigen paspoortnummer dan heen is.

OVERKOEPELENDE AANBEVELINGEN

AANBEVELINGEN

In het onderzoek komt een aantal interessante bevindingen naar voren over drijfveren voor het al dan niet naleven van de coronamaatregelen tijdens het reizen. Eerste aanbevelingen op basis van deze bevindingen hebben we per doelgedraging in deze rapportage beschreven. Deze bevindingen bieden ook **aanknopingspunten om specifiekere interventies te ontwikkelen** om naleving van de maatregelen te verbeteren, en communicatie en protocollen verder aan te scherpen.

- Ons advies is om interventies te ontwikkelen, en met de juiste gedragstechnieken in te spelen op de motieven, drijfveren en omgevingsfactoren die een rol spelen.
- Wij adviseren – naast de eerder benoemde aanbevelingen – om met name te focussen op de volgende punten:
 - Ontwikkel een toolbox met daarin **blauwdrukken voor communicatieprocessen en communicatiemiddelen** voor reisorganisaties, die inspelen op de gevonden relevante drijfveren, omgevingsfactoren en overige bevindingen uit het onderzoek.
 - Ontwikkel een toolbox voor het **inrichten van processen** in vervoer en voor **fysieke interventies** op vliegvelden en hotels, die inspelen op de gevonden relevante drijfveren en omgevingsfactoren en overige bevindingen uit het onderzoek.
 - Zorg dat er voor reizigers **één plek** komt waar zij **concrete, actuele en heldere informatie kunnen vinden** en maak gebruik van de eerder genoemde communicatietips. Zet daarnaast relevante gedragstechnieken in.

**DE BELANGRIJKSTE
BEVINDINGEN
OP EEN RIJ**

D&B

BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN & AANBEVELINGEN – VOOR DE REIS

- Het voorbereiden van een reis in coronatijd levert soms extra stress op door de grote hoeveelheid aan beschikbare en soms tegenstrijdige informatie.
- Zorg dat reizigers de **actuele informatie**, voor hun **specifieke bestemming op 1 centrale plek** kunnen vinden. Bijvoorbeeld op een aparte webpagina met de meest actuele situatie in het vakantieland, of op de Wijs op Reis app.
- Geef reizigers **checklists**, met duidelijk acties en houd rekening met **de volgorde van taken**.
- Communiceer altijd **zo concreet mogelijk**. Dus niet: “Vul het formulier 72 tot 48 uur voor aankomst in.” maar wel: “Vul formulier ‘X’ in tussen 3 juni 12:00 en 4 juni 12:00.”
- **Stuur reminders** in de vorm van sms-/WhatsAppberichten, **in aanvulling op de standaardinformatie**.
- **Bied** waar het kan **keuzevrijheid** om formulieren te printen of apps te downloaden. Voor verschillende reizigers zijn verschillende mogelijkheden prettiger en meer haalbaar.
- Neem reizigers ook al mee in **voorbereidingen** die ze moeten treffen voor **na of aan het einde van de reis**. Denk bijvoorbeeld aan goede afspraken maken met de werkgever over thuiswerken als je ineens in quarantaine moet op de vakantiebestemming of in Nederland en uitzoeken wie verantwoordelijk is voor extra kosten als een reiziger in quarantaine moet.

BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN & AANBEVELINGEN – NA DE REIS

- De meeste reizen zullen de komende tijd plaatsvinden naar **groene of gele** gebieden. Dit betekent dat reizigers zich voor terugkomst niet hoeven te laten testen en na terugkomst niet in quarantaine hoeven.
- Zorg dat reizigers al **voorafgaand aan** de reis voorbereid zijn op **de maatregelen**, bijvoorbeeld door afspraken te maken met de werkgever en boodschappen in huis te halen.
- Zorg dat reizigers in de **voorbereiding** ook rekening houden met **onverwachte situaties**, zoals een **veranderend reisadvies** of een **coronabesmetting**, waardoor ze wellicht toch in quarantaine moeten of getest moeten worden.
- Zorg dat je als reisorganisatie de **lokale protocollen** kent in zo’n situatie.
- **Ken je eigen invloed**, weet wat je nog voor reizigers kunt betekenen als lokale autoriteiten het overnemen.
- De regels en procedures in het buitenland kunnen verschillen van die in Nederland, houd hier rekening mee.
- Stuur hierbij op **het verhogen van de risicoperceptie** van reizigers.

Stap 1:
Doelanalyse

Stap 2:
Landschapsanalyse

Stap 3:
Landschapscheck

Stap 4:
Gedragstrategie

BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN & AANBEVELINGEN – TIJDENS DE REIS

- De voorbeeldfuncties van personeel en het aanspreken op gedrag dragen bij aan een betere naleving van de maatregelen.
- **Afstand houden** wordt **moeilijker** naarmate er **meer mensen op 1 plek** zijn. Dit is belangrijk om rekening mee te houden bij **de opschaling**.
- Herinneringen **op de juiste momenten** (bijvoorbeeld bij de bagageband, of het uitstappen van een bus) kunnen bijdragen aan betere naleving van de maatregelen.

CONCLUSIE

- **Reisorganisaties en de overheid kunnen reizigers ondersteunen** met duidelijke, concrete en overzichtelijke informatie.
- De overheid kan op haar beurt reisorganisaties en de reisbranche ondersteunen door een **praktische toolkit** te ontwikkelen en beschikbaar te stellen, met daarin **blauwdrukken voor passend communicatie materiaal**.
- Zorg dat **interventies inspelen** op de gevonden **relevante drijfveren en omgevingsfactoren** uit het onderzoek.

**Dit zijn de significante factoren uit de vragenlijsten, opgeteld voor alle clusters van gedragingen, voor beide reizen – met exclusie van demografische factoren.*

BIJLAGEN

BIJLAGE 1
ONDERZOEKSOPZET

MEETMETHODEN

Voor het onderzoek zijn verschillende meetmethoden gebruikt:

- **Vragenlijsten**

- 1 papieren vragenlijst op de heenvlucht
- 1 papieren vragenlijst op de terugvlucht
- 1 digitale vragenlijst via de mail, 7 dagen na thuiskomst

- De vragenlijsten zijn anoniem. Wel vroegen we om een “code” die bestond uit de eerste letter van de voornaam van de vader, de laatste letter van de meisjesnaam van de moeder en de geboortedag van de reizigers, om te kunnen herleiden welke 3 opeenvolgende vragenlijsten door 1 persoon waren ingevuld.
- De onderzoekers hadden geen toegang tot de persoonlijke gegevens van de reizigers, waardoor de anonimiteit van de vragenlijst te garanderen was.
- Met de vragenlijsten vroegen we **zelfgerapporteerd gedrag, intenties** en **drijfveren** uit.

OBSERVATIES

Tijdens de reis observeerden we het gedrag van de reizigers. Dit deden we door:

- Ongestructureerde observaties + locatiecheck
 - Op basis hiervan bepaalden we kaders voor gestructureerde observaties.
 - Op Gran Canaria brachten we 1 dag in kaart hoe een excursie verliep.
- Gestructureerde observaties
 - Elke dag op hetzelfde tijdstip op dezelfde plek
 - Scoren op mondkapje / 1,5 meter / handen desinfecteren
- Met de observaties maten we **daadwerkelijk gedrag**.

INTERVIEWS

Op de laatste dagen van de reizen namen we interviews af onder de reizigers om te vragen naar hun ervaringen en belevingen.

- De interviews waren **semi-gestructureerd**. We vroegen een aantal thema's uit en vroegen dieper door op de antwoorden van de reizigers.
- Met de interviews vroegen we dieper door op **drijfveren**.
- Op **Rhodos** interviewden we **23 personen** uit **13 verschillende reisgezelschappen**.
- Op **Gran Canaria** interviewden we **33 personen** uit **16 verschillende** reisgezelschappen.
- We zorgden in de interviews voor een diversiteit aan **leeftijd, geslacht en samenstelling van het reisgezelschap**. Bovendien zorgden we dat we op Gran Canaria zowel reizigers spraken die **op het resort** waren gebleven, zelf met de auto / bus / taxi **van het resort af** waren gegaan en reizigers die **excursies** hadden geboekt.
- Twee weken na thuiskomst van de Gran Canaria reis interviewden we daarnaast nog 2 reizigers uit 2 verschillende **reisgezelschappen die in Gran Canaria in quarantaine moesten**.

BIJLAGE 2

OBSERVATIES OP HET RESORT



OBSERVATIES

Gedurende de reizen voerden we **gestructureerde** en **ongestructureerde** observaties uit. We beschrijven hier de aanpak van de **gestructureerde observaties**:

- Tijdens deze gestructureerde observaties observeerden we gedurende de week op hetzelfde tijdstip, op dezelfde plek, hetzelfde gedrag op de resorts.
- We observeerden de volgende gedragingen:
 - Handen desinfecteren*
 - Dragen van mondkapjes
 - 1,5 meter afstand houden

**Dit gedrag hebben we alleen op Rhodos gestructureerd kunnen meten. Op Gran Canaria stond het personeel tijdens het ontbijt voor de ingang en wees iedereen op het desinfecteren van de handen, waarop alle reizigers dit deden.*

WAT OBSERVEERDEN WE?

Tijdens het **ontbijt** op Rhodos observeerden we de **handhygiëne** van reizigers: desinfecteren reizigers hun handen voor ze het restaurant ingaan?

- We observeerden hier een half uur en categoriseerden elke reizigers in wel of geen handen desinfecteren.

's Middags centreerden de meeste reizigers zich rondom de **zwembaden**. Hier observeerden we of de reizigers hun **mondkapje** droegen.

- Op Rhodos observeerden we 1 uur reizigers die van binnen richting het zwembad liepen en 1 uur reizigers die van het zwembad naar binnen liepen. We kozen dit zwembad, omdat het hier het drukst was.
- Op Gran Canaria observeerden we 1 uur reizigers die van de **infinity pool** richting de **purple bar** liepen en 1 uur reizigers die vanaf 'buiten' (bijvoorbeeld bar, snackbar, restaurant) naar het **hoofdzwembad** liepen. We kozen deze zwembaden, omdat deze het drukst waren. Van de andere 2 zwembaden was 1 zwembad rustiger, en het andere zwembad een kinderzwembad. Er waren geen reizigers onder de 18 mee, dus deze laatste plek was geen interessante observatielocatie.
- We categoriseerden elke reiziger in: een **mondkapje correct op**, **geen mondkapje op**, **foutief** (dus bijvoorbeeld onder de neus) een mondkapje op of **lopend** (dus te laat) een mondkapje op.
- Op Gran Canaria maakten wij onderscheid tussen **reizigers van de proefvakantie** (blauw polsbandje) en **overige reizigers** (andere kleur bandje).
- Op beide reizen maten we het gedrag van personeel apart.

's Avonds observeerden we een uur lang of reizigers **mondkapjes droegen** en **afstand hielden bij het buffet**. Later op de avond observeerden we een uur lang of reizigers **mondkapjes droegen** en **afstand hielden bij de bar**.

- Deze metingen voerden we uit door een uur lang elke 3 minuten de situatie in kaart te brengen.
- We rapporteerden categorisch of alle reizigers 1,5 meter afstand hielden en of alle reizigers een mondkapje droegen.
- Tijdens de Gran Canaria reis maten we het **gedrag van alle resortgasten** op dat moment. Door afstand, drukte, en de sterke gelijkenis tussen blauwe en grijze bandjes was het niet haalbaar om hier het onderscheid te maken tussen reizigers van de proefvakanties en andere reizigers.

Voor alle observaties geldt dat unieke reizigers vaker in tellingen meegenomen zijn. Als een reiziger bijvoorbeeld 2 keer in het uur van het zwembad naar de bar en terug liep, werd hij 2 keer meegenomen in de tellingen.

**WAT OBSERVEERDEN WE WAAR EN
WANNEER?**

D&B

RHODOS

OBSERVATIES ONTBIJT

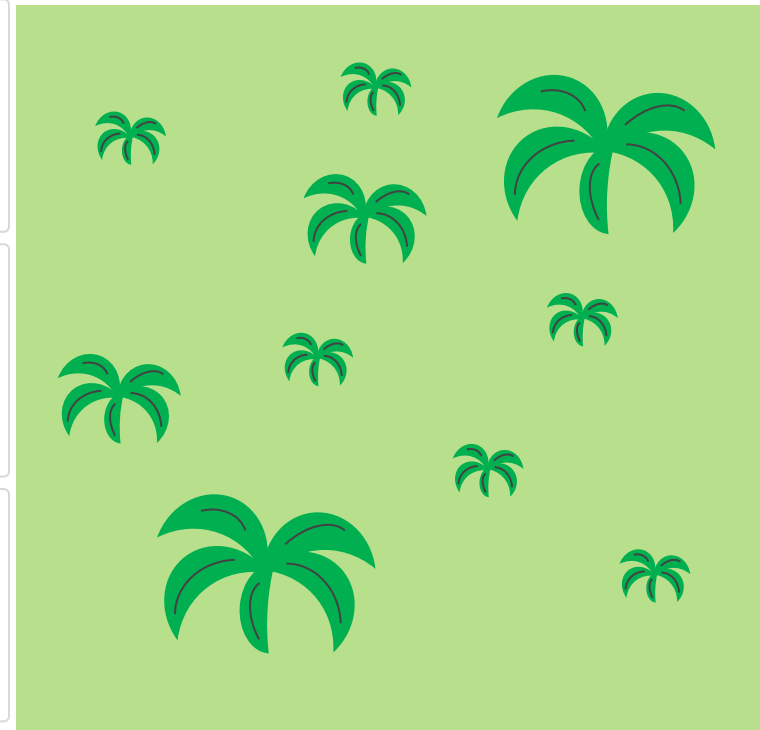
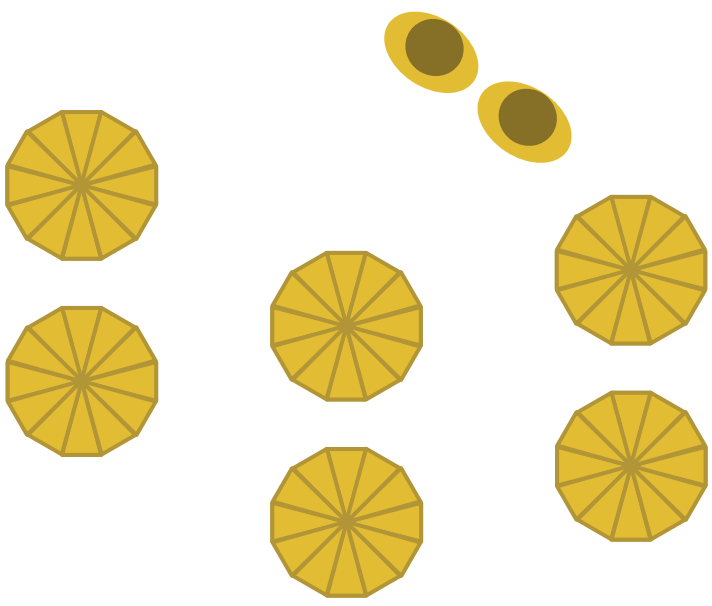
DESINFECTIE

WO, DO, VR, ZA

09:00-10:00

D&B

INGANG
RESTAURANT





RHODOS

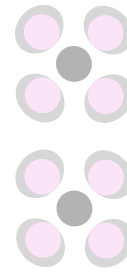
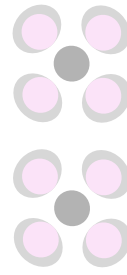
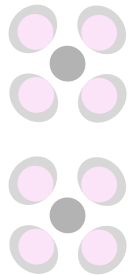
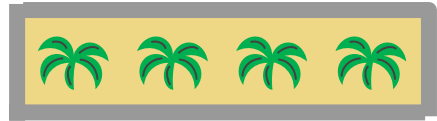
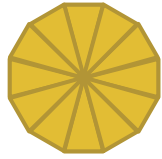
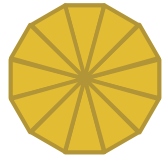
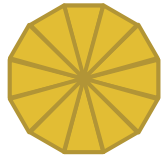
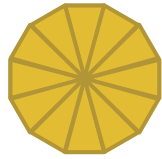
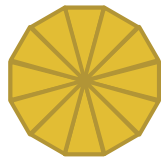
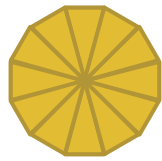
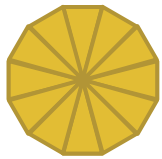
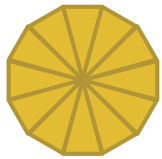
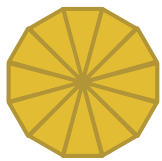
OBSERVATIES ZWEMBAD

MONDKAPJES

WO, DO, VR, ZA

12:00-13:00 & 13:30-14:30

D&B





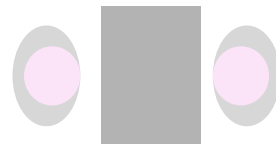
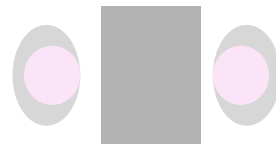
RHODOS

**OBSERVATIES DINER
MONDKAPJES + 1,5 M
WO, DO, VR, ZA
19:00-20:00**

D&B

Desserts

Hoofdgerechten





RHODOS

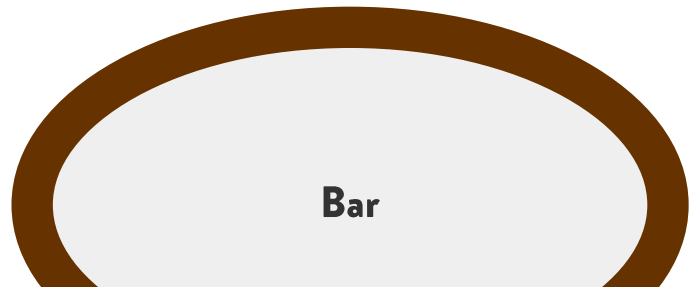
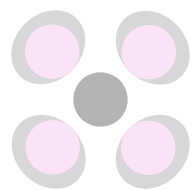
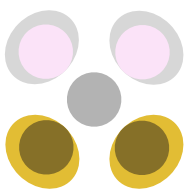
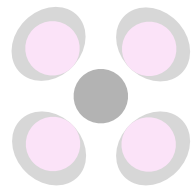
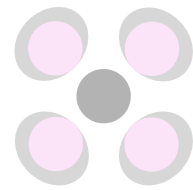
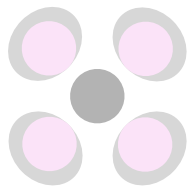
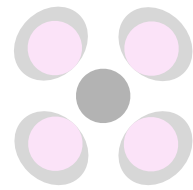
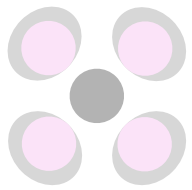
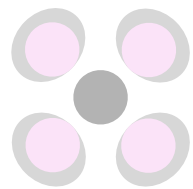
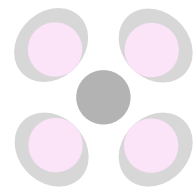
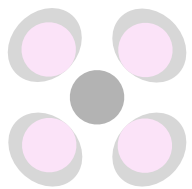
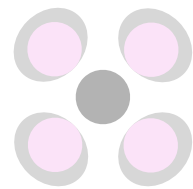
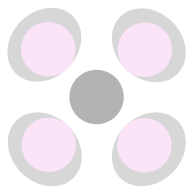
OBSERVATIES BAR

MONDKAPJES + 1,5 M

WO, DO, VR, ZA

21:15-22:15

D&B



UITGANG
TERRAS



GRAN CANARIA
OBSERVATIES ONTBIJT
MONDKAPJES + 1,5 M
MA, DI, DO, VRIJ
09:00 - 09:30

D&B

Warm buffet



Ontbijtgranen

Broodbeleg

Broodbeleg

Koude dranken

Koude dranken

Vers fruit en sap

Vers fruit en sap

Warme dranken



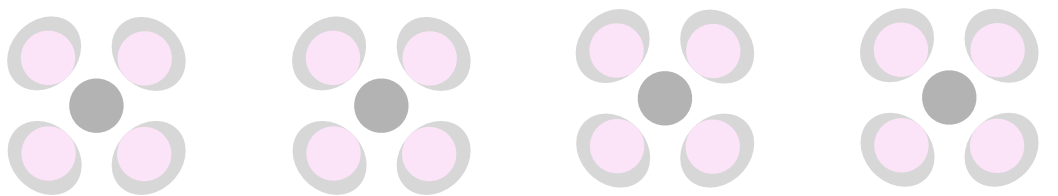
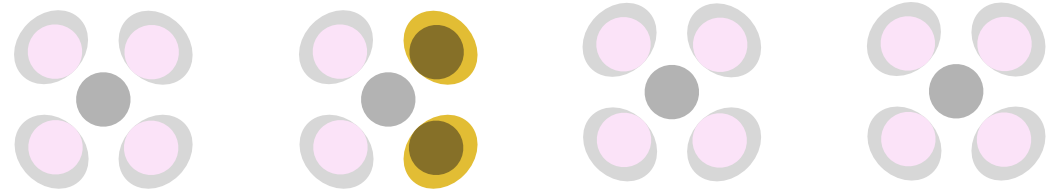
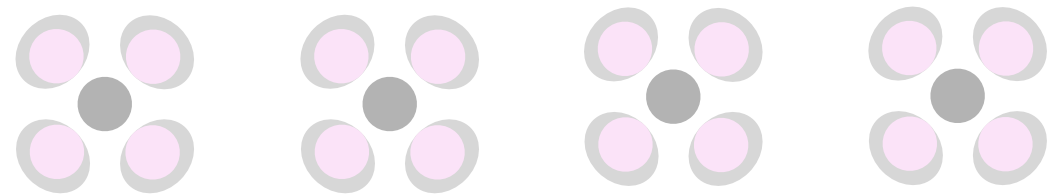
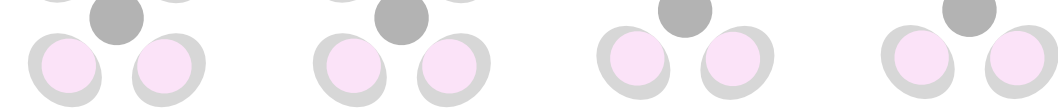




GRAN CANARIA
OBSERVATIES ZWEMBAD
MONDKAPJES
MA, DI, DO
13:00 - 14:00

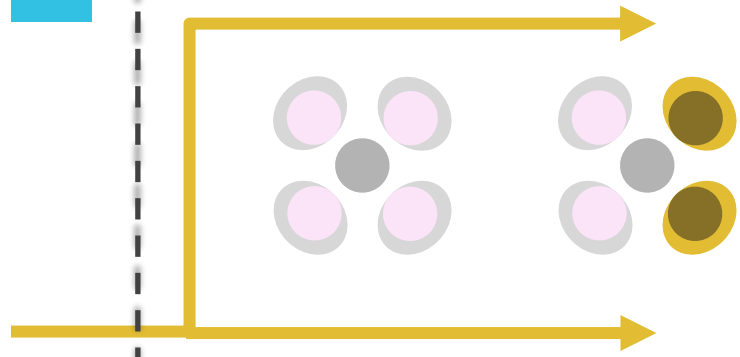
D&B

Z
w
e
m
b
a
d



Bar

Uitgang





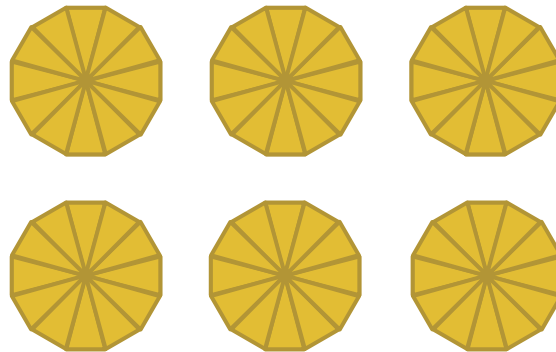
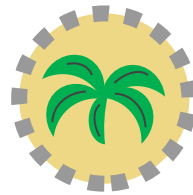
GRAN CANARIA
OBSERVATIES ZWEMBAD
MONDKAPJES
MA, DI, DO
14:30 - 15:30

D&B

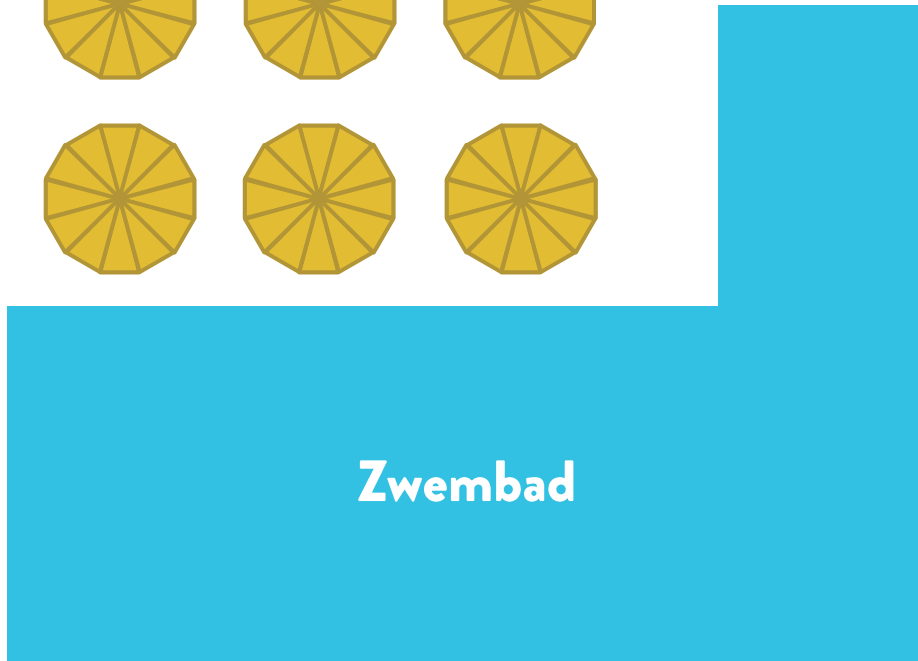
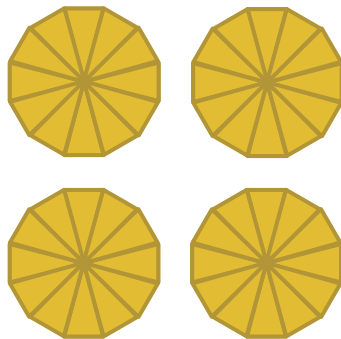
Snackbar (10m)



Restaurant (200m)



Cocktailbar (100m)





GRAN CANARIA
OBSERVATIES DINER
MONDKAPJES + 1,5 M
ZO, MA, DI, DO
19:00 - 20:00

D&B

Pasta en Pizza

Sauzen

Warm buffet

Salades

Salades

Fruit

Fruit

Desserts

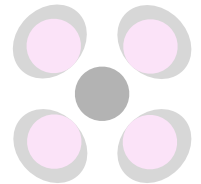
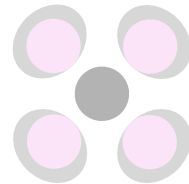
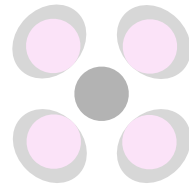
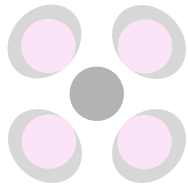
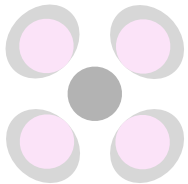
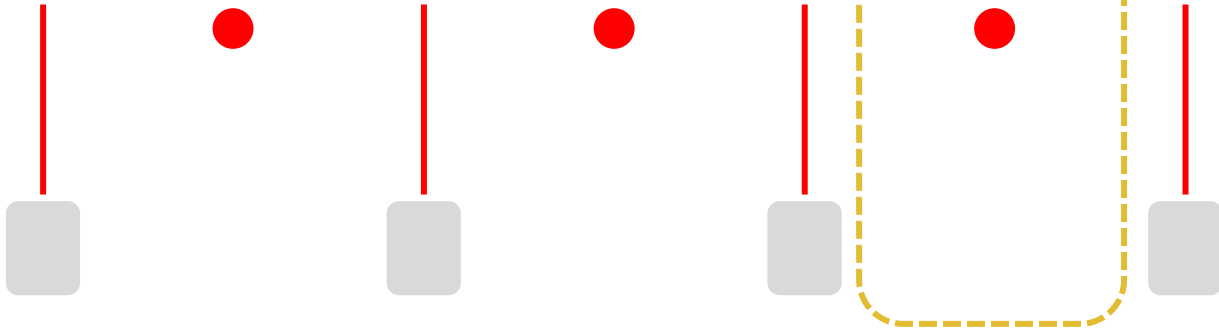
Desserts



GRAN CANARIA
OBSERVATIES BAR
MONDKAPJES + 1,5 M
MA, DI, WO, DO
20:50 - 21:50

D&B

Cocktailbar





Bar & Cocktails

Mantenga la distancia social



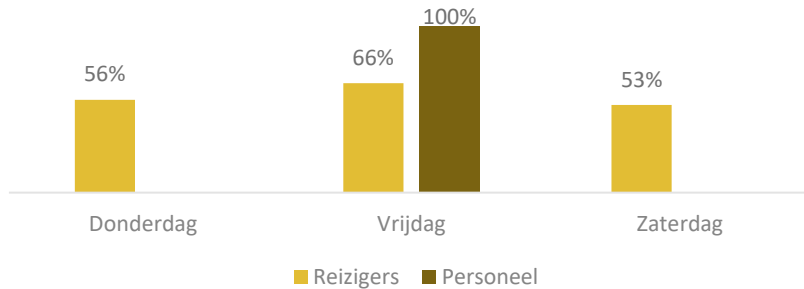
Mantenga la distancia social

WAT ZAGEN WE IN DE OBSERVATIES?

D&B

HANDHYGIËNE - RHODOS

Percentage reizigers dat de handen desinfecteerden bij het naar binnen gaan van het restaurant tijdens het ontbijt.



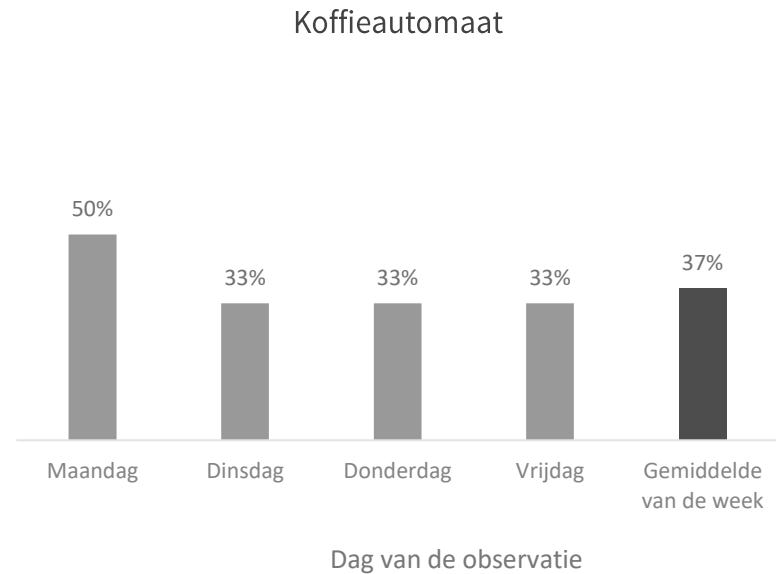
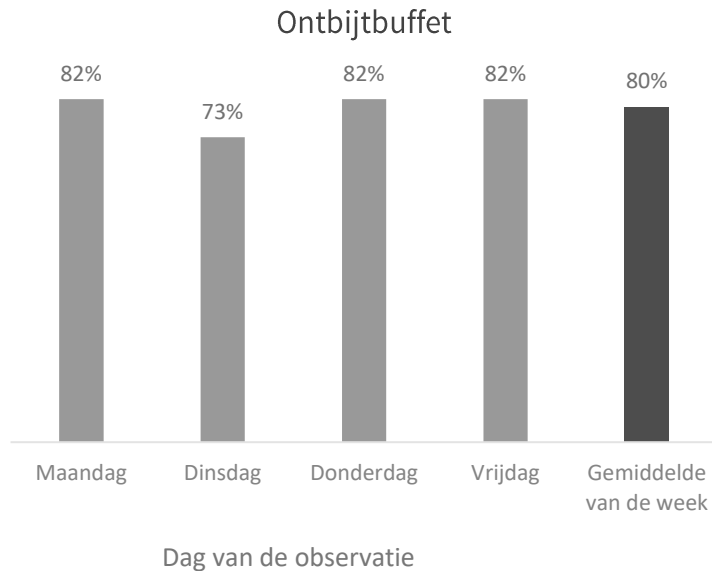
INTERPRETATIE

Op Rhodos desinfecteerde iets meer dan de helft van de reizigers zijn handen bij het ontbijt. Op momenten dat het personeel voor de ingang ging staan, desinfecteerden alle reizigers hun handen. Dit effect zagen we ook op Gran Canaria. Het advies is dus om personeel bij de ingang van het restaurant te zetten om reizigers te wijzen op desinfectie.

Opmerking: Op Rhodos observeerden we 4 dagen de handdesinfectie voor het ontbijt. Eén meting is uit de telling gelaten. Door situationele omstandigheden konden de onderzoekers tijdens de meting niet goed zien wat er gebeurde bij de desinfectiepalen

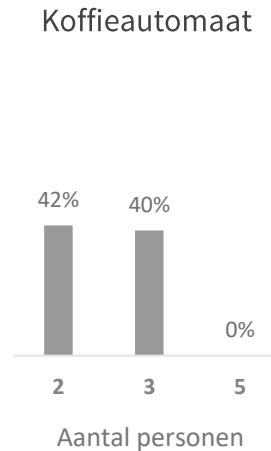
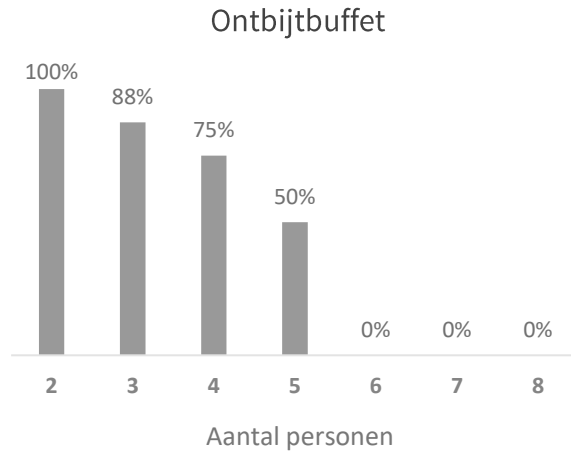
1,5 M AFSTAND TIJDENS HET ONTBIJT – GRAN CANARIA

Percentage van het aantal keren dat reizigers 1,5 meter afstand hielden.



1,5 M AFSTAND BIJ HET ONTBIJTBUFFET - GRAN CANARIA

Percentage van het aantal keren dat reizigers 1,5 meter afstand hielden.



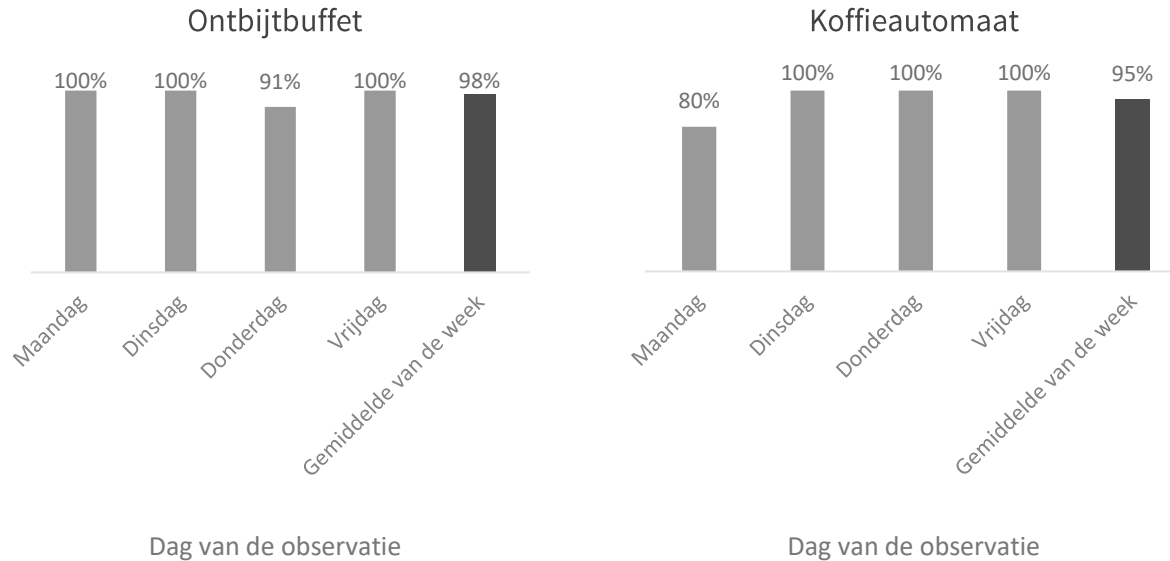
INTERPRETATIE

Bij het ontbijtbuffet valt het op dat hoe meer mensen om het buffet heen staan, hoe minder vaak afstand wordt gehouden.

Rondom het ontbijtbuffet is meer ruimte dan bij de koffieautomaat. Bij deze laatstgenoemde wordt dan ook minder vaak afstand gehouden, zelfs als er 'maar' 2 of 3 personen staan.

MONDKAPJES BIJ HET ONTBIJTBUFFET – GRAN CANARIA

Percentage van de keren dat alle reizigers rondom het buffet en de koffieautomaat mondkapjes correct droegen



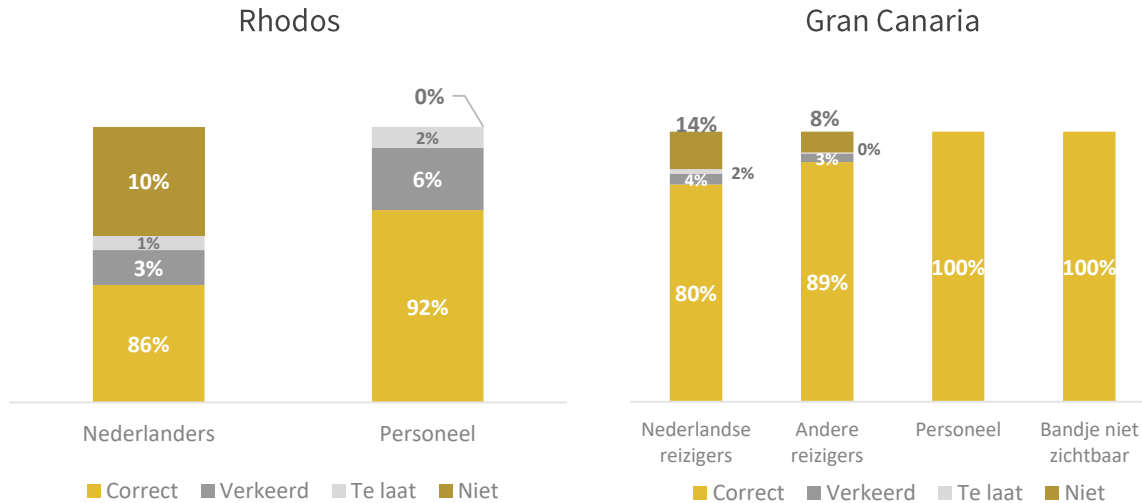
INTERPRETATIE

Het grootste gedeelte van de reizigers droeg tijdens het ontbijt de mondkapjes correct. Een enkele reiziger droeg een mondkapje foutief (bijvoorbeeld onder de neus).

Het ging gedurende de week om **3 reizigers** die het mondkapje foutief droegen.

MONDKAPJES OP HET RESORT

Percentages reizigers dat mondkapjes (correct) draagt



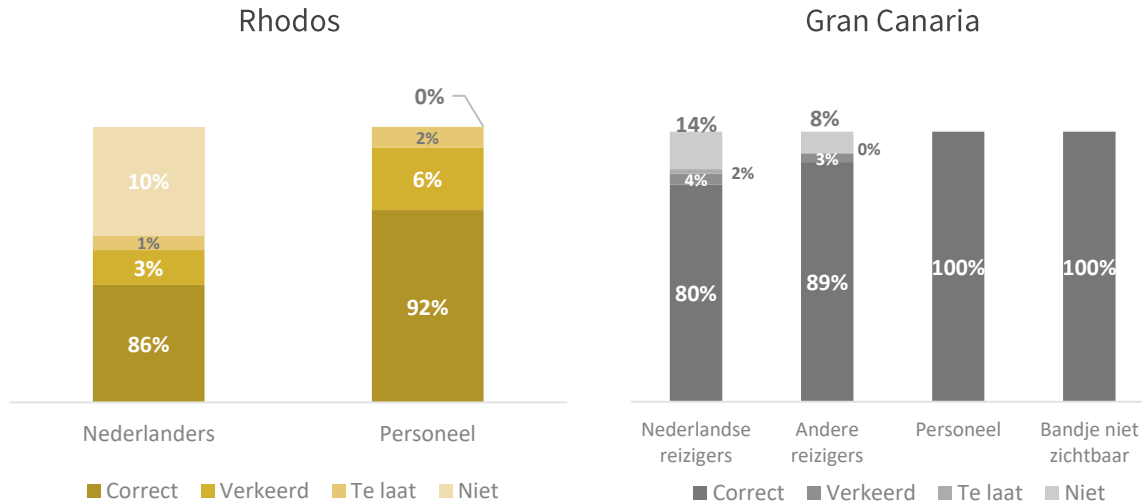
INTERPRETATIE

Op Rhodos en Gran Canaria droeg het grootste gedeelte van de reizigers overdag een mondkapje op het resort. Een deel van de reizigers droeg geen of een foutief mondkapje (bijvoorbeeld onder de neus). De voornaamste redenen hiervoor waren vergeten, roken, eten of drinken.

Op Gran Canaria droeg het personeel te allen tijde het mondkapje correct. Op Rhodos was dit niet altijd het geval.

MONDKAPJES OP HET RESORT

Percentages reizigers dat mondkapjes (correct) draagt



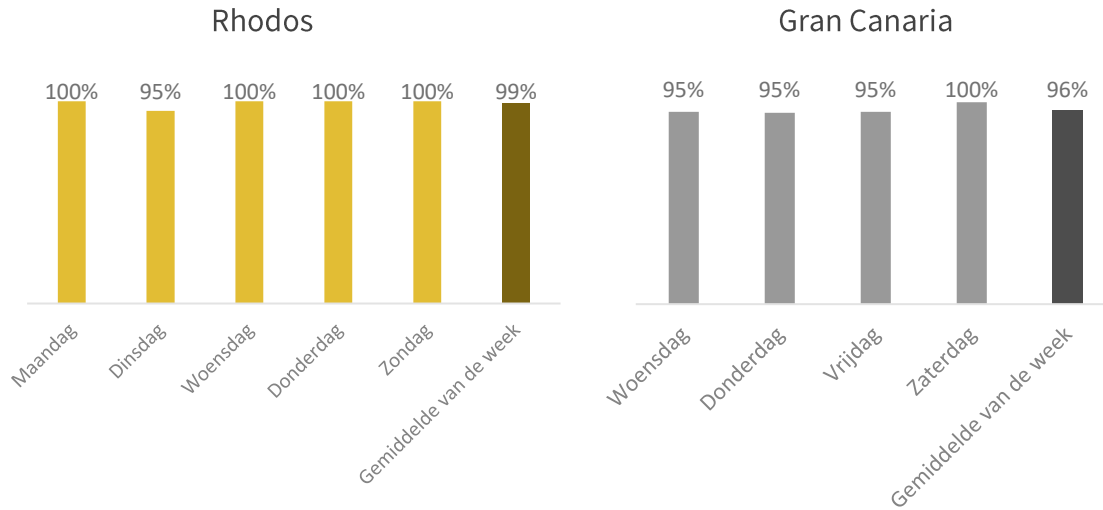
INTERPRETATIE

Op Rhodos en Gran Canaria droeg het grootste gedeelte van de reizigers overdag een mondkapje op het resort. Een deel van de reizigers droeg geen of een foutief mondkapje (bijvoorbeeld onder de neus). De voornaamste redenen hiervoor waren vergeten, roken, eten of drinken.

Op Gran Canaria droeg het personeel te allen tijde het mondkapje correct. Op Rhodos was dit niet altijd het geval.

MONDKAPJES BIJ HET DINERBUFFET

Percentage van het dragen van mondkapjes



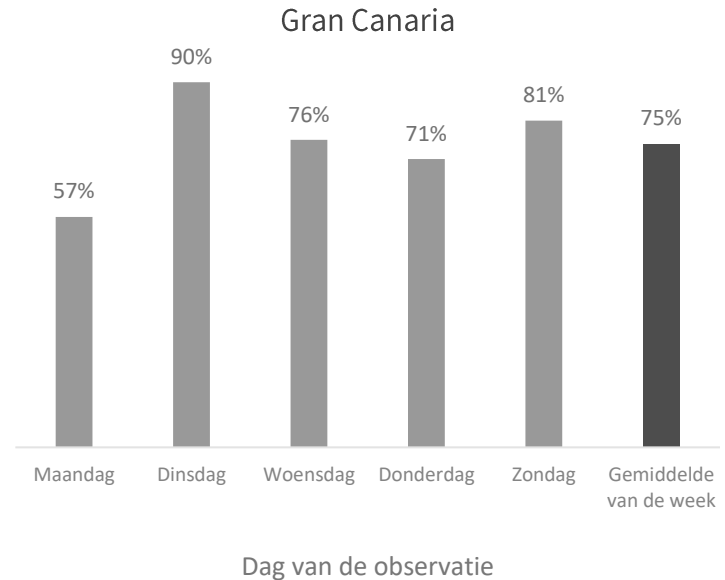
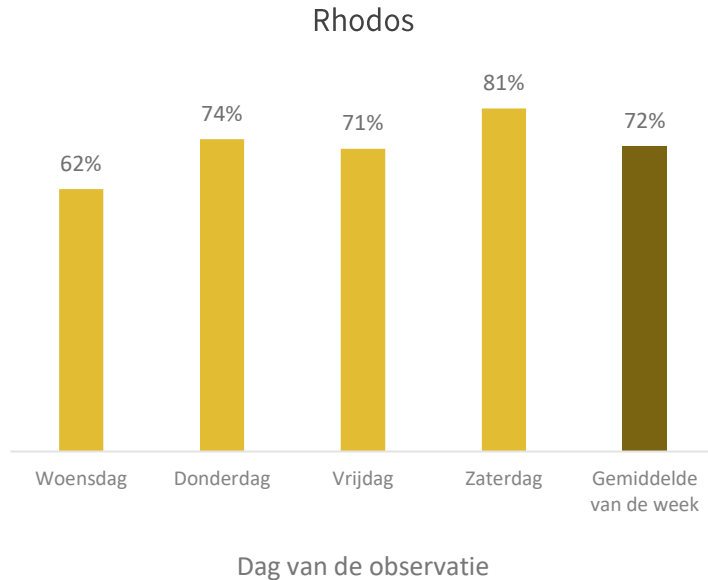
INTERPRETATIE

Op zowel Rhodos als Gran Canaria droeg het grootste gedeelte van de reizigers een mondkapjes tijdens het buffet.

Op Gran Canaria liep tijdens de observaties 1 keer een reiziger langs met een bandana om hoofd en mond, in plaats van een mondkapje. Op Rhodos ging het meestal om het verkeerd dragen van een mondkapje (onder neus of mond) en een enkele keer om het niet dragen van mondkapjes.

1,5 M AFSTAND BIJ HET DINERBUFFET

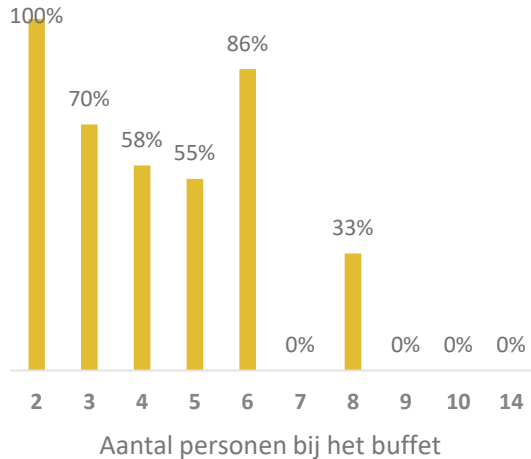
Percentage van het aantal keren dat reizigers 1,5 meter afstand hielden.



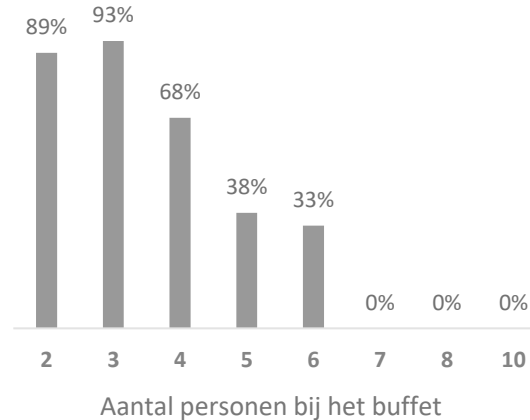
1,5 M AFSTAND BIJ HET DINERBUFFET

Percentage van het aantal keren dat reizigers 1,5 meter afstand hielden.

Rhodos



Gran Canaria



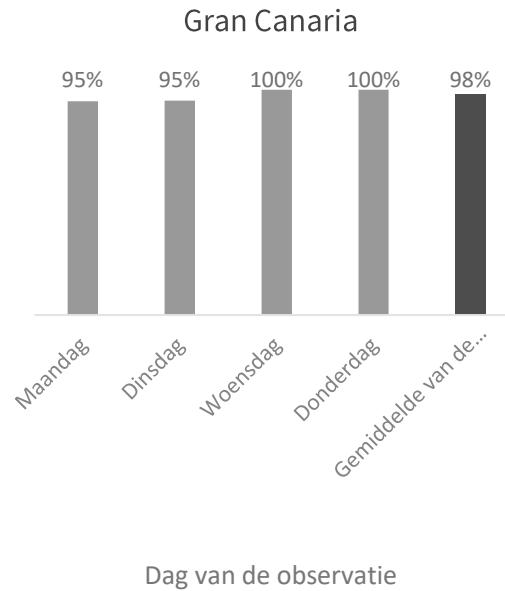
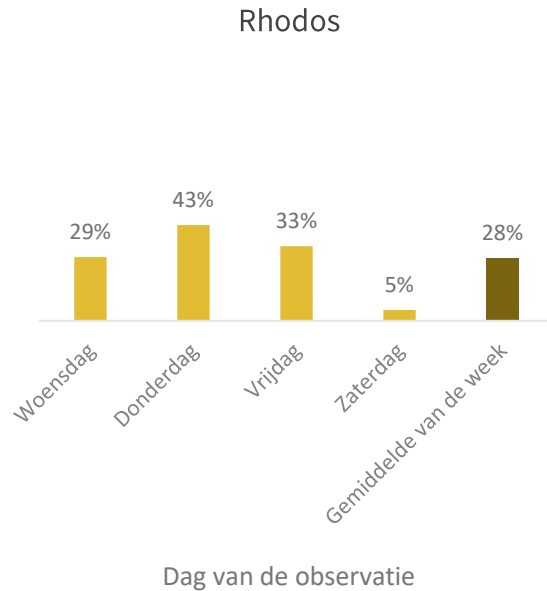
INTERPRETATIE

Op zowel Rhodos als Gran Canaria valt het op dat hoe meer mensen om het buffet heen staan, hoe minder vaak afstand wordt gehouden.

Uitzondering op de afstand wanneer er meer mensen bij het buffet staan, is wanneer er grotere reisgezelschappen bijeen staan. Een gezin van 4 reizigers bij het buffet hoeft bijvoorbeeld geen afstand te houden. In de telling zijn deze reizigers als “houdt afstand” meegenomen.

MONDKAPJES BIJ DE BAR

Percentage van het dragen van mondkapjes



INTERPRETATIE

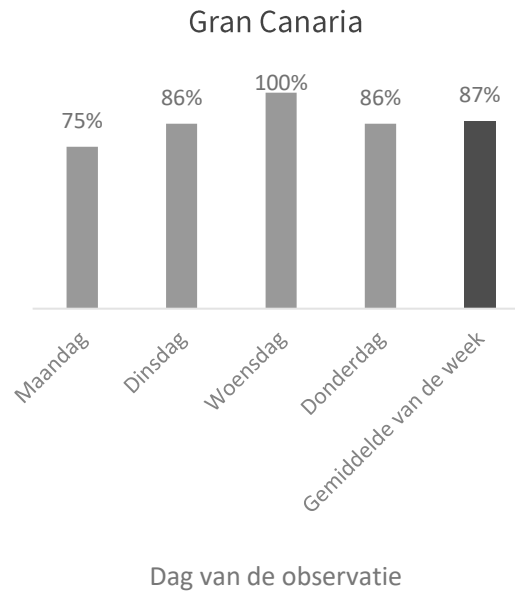
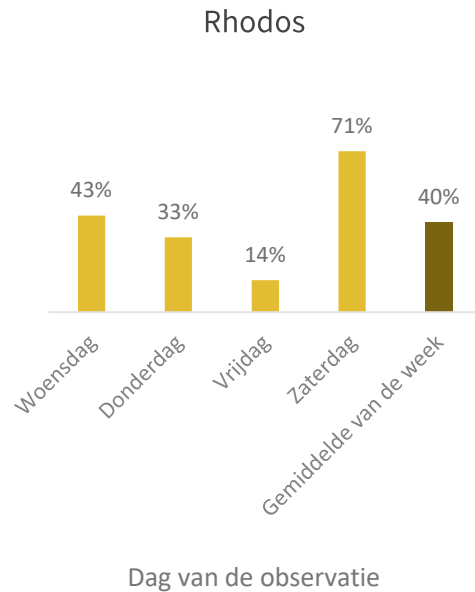
Er is een duidelijk verschil zichtbaar in het dragen van mondkapjes aan de bar op Rhodos en Gran Canaria.

Op Gran Canaria werden mondkapjes vaker goed gedragen dan op Rhodos. Mogelijke verklaringen voor dit verschil in zijn:

- De inrichting van de bar. Op Rhodos konden reizigers blijven “hangen” aan de bar, terwijl op Gran Canaria de bar meer als afhaaloket fungeerde.
- Voorbeeldfunctie personeel. Op Rhodos droeg het personeel achter de bar de mondkapjes zelf ook niet altijd correct, op Gran Canaria droeg het personeel zover wij zagen altijd de mondkapjes correct.
- Aanspreken op de maatregelen. Op Gran Canaria sprak het personeel reizigers aan als zij zonder mondkapje naar de bar liepen. Zonder mondkapje werd je niet geholpen aan de bar. Op Rhodos sprak het personeel reizigers niet aan op mondkapjes.

1,5 M AFSTAND BIJ DE BAR

Percentage van het aantal keren dat reizigers 1,5 meter afstand hielden.



INTERPRETATIE

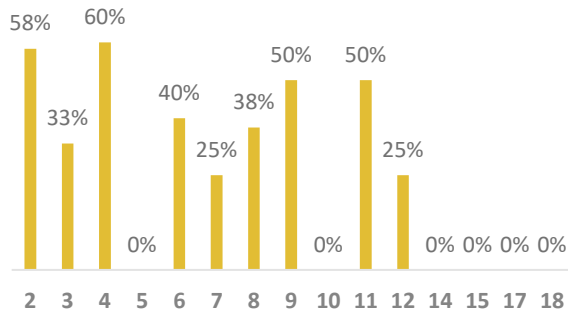
Er is een duidelijk verschil zichtbaar in het houden van 1,5 meter afstand aan de bar op Rhodos en Gran Canaria.

Een mogelijke verklaring voor dit verschil in resultaten is de inrichting van de bar. Op Rhodos konden reizigers blijven “hangen” aan de bar, terwijl op Gran Canaria de bar meer als afhaaloket fungeerde, met duidelijke afgezette rijen waarin reizigers aan de bar konden staan.

1,5 M AFSTAND BIJ DE BAR

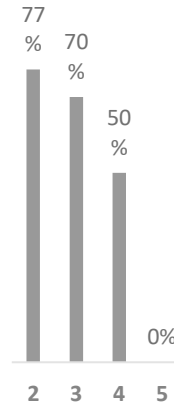
Percentage van het aantal keren dat reizigers 1,5 meter afstand hielden.

Rhodos



Aantal personen in een groep

Gran Canaria



Aantal personen in een groep

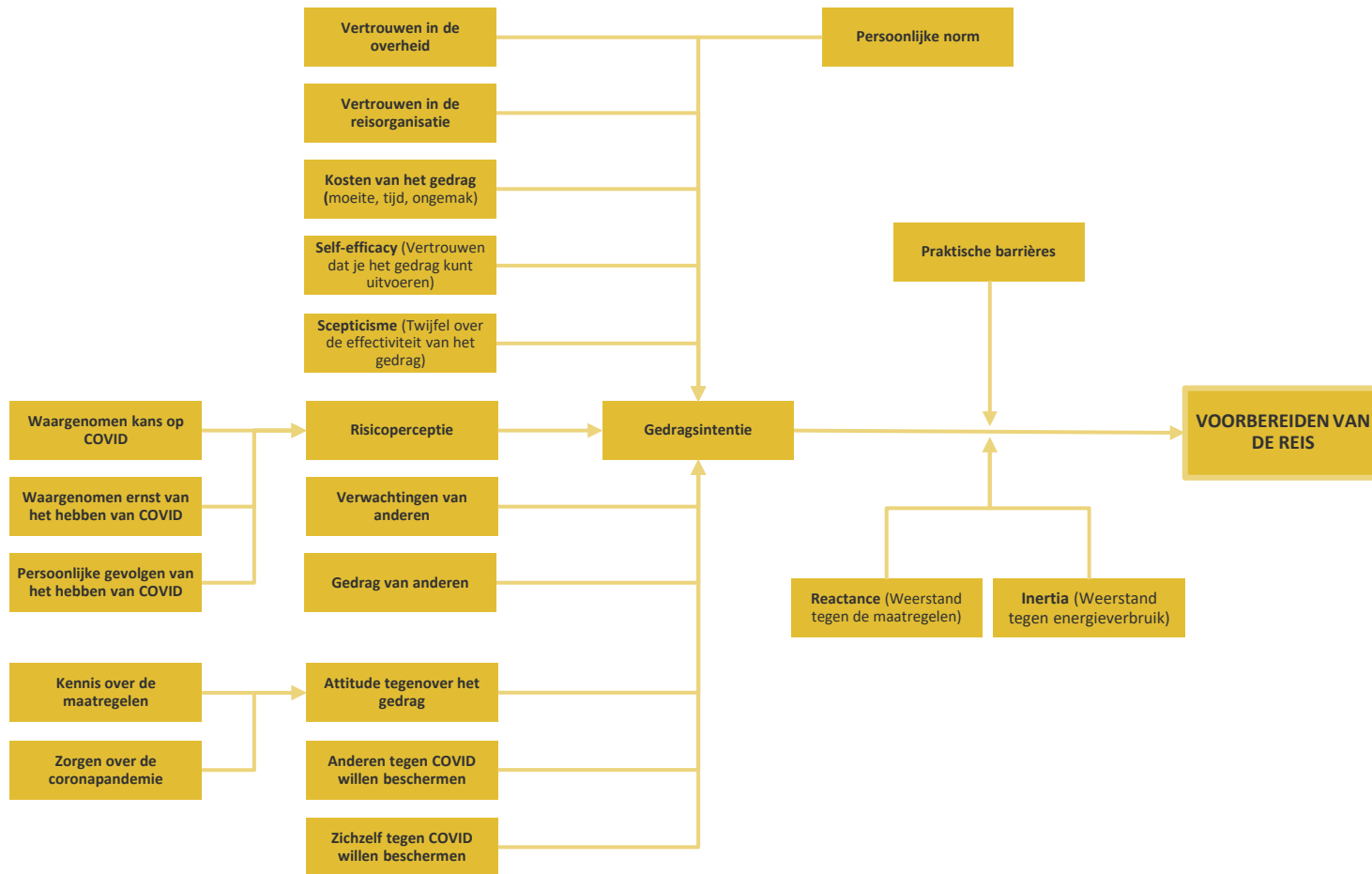
INTERPRETATIE

Op Rhodos houden reizigers minder vaak 1,5 meter afstand dan op Gran Canaria.

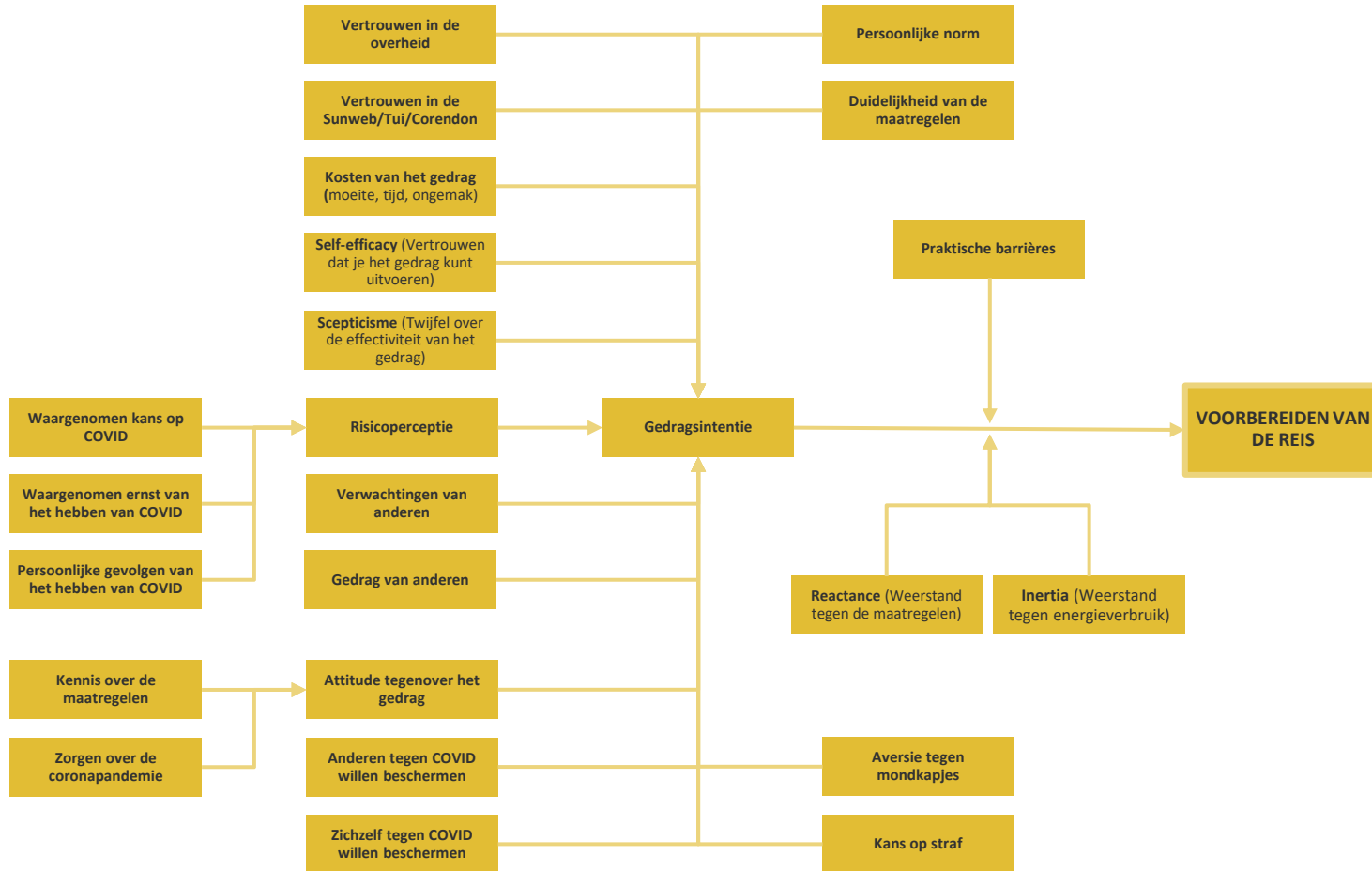
- Op Gran Canaria stonden nooit meer dan 4 personen in 1 rij aan de bar. Op Rhodos stonden vaak meerdere personen aan de bar. Hierin was geen duidelijk onderscheid te maken in verschillende rijen / afhaaloketten.
- Op Gran Canaria gaat het afstand houden beter als er minder mensen aan de bar staan.
- Op Rhodos lijkt de hoeveelheid personen aan de bar en afstand niet direct gerelateerd te zijn. Mogelijk is dit te verklaren doordat er reizigers zijn die consequent aan de bar staan / dansen zonder afstand van andere reizigers te houden.

BIJLAGE 3
GEDRAGSMODELLEN

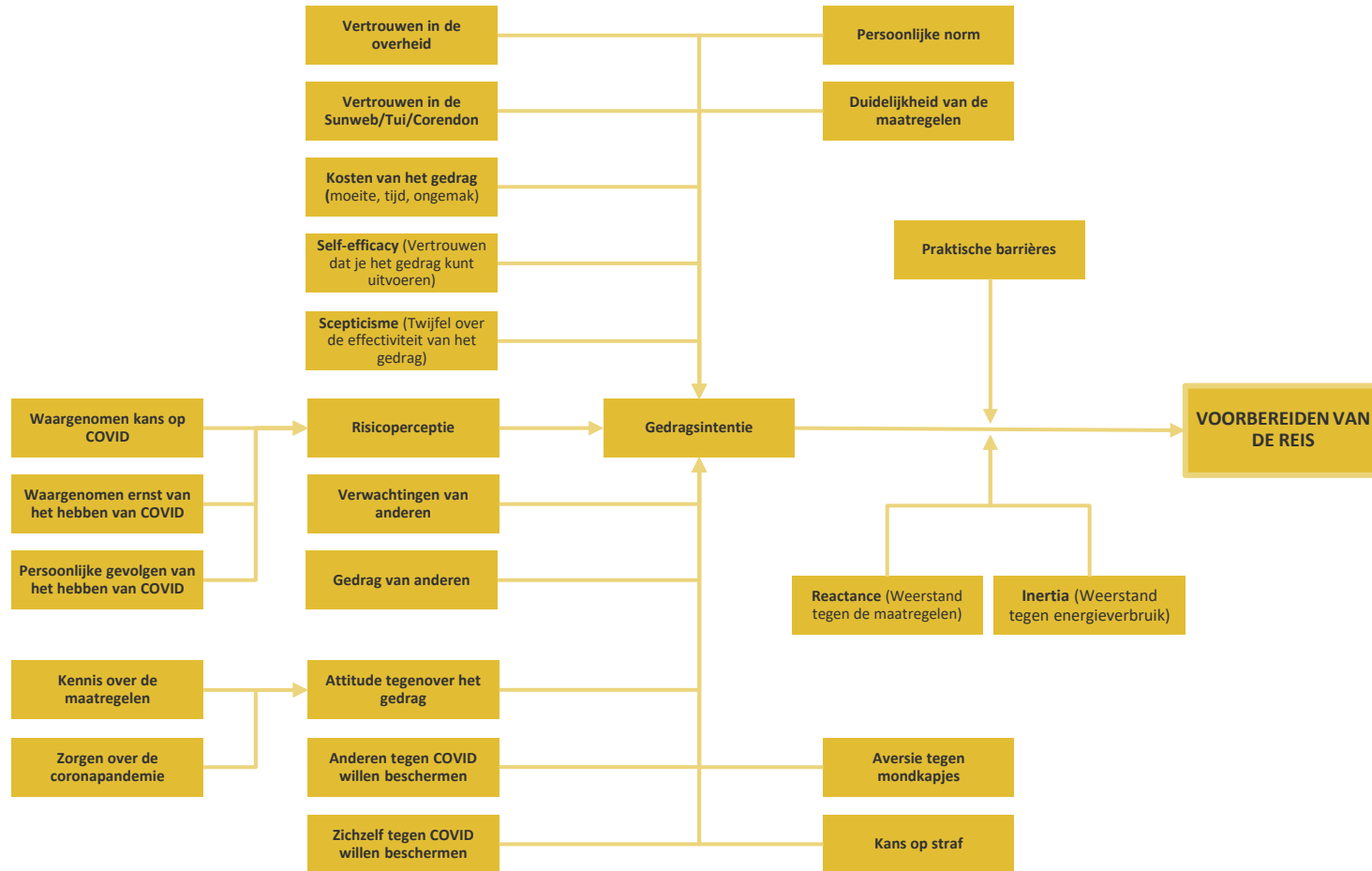
GEDRAGSMODEL 1 - VOORBEREIDEN VAN DE REIS



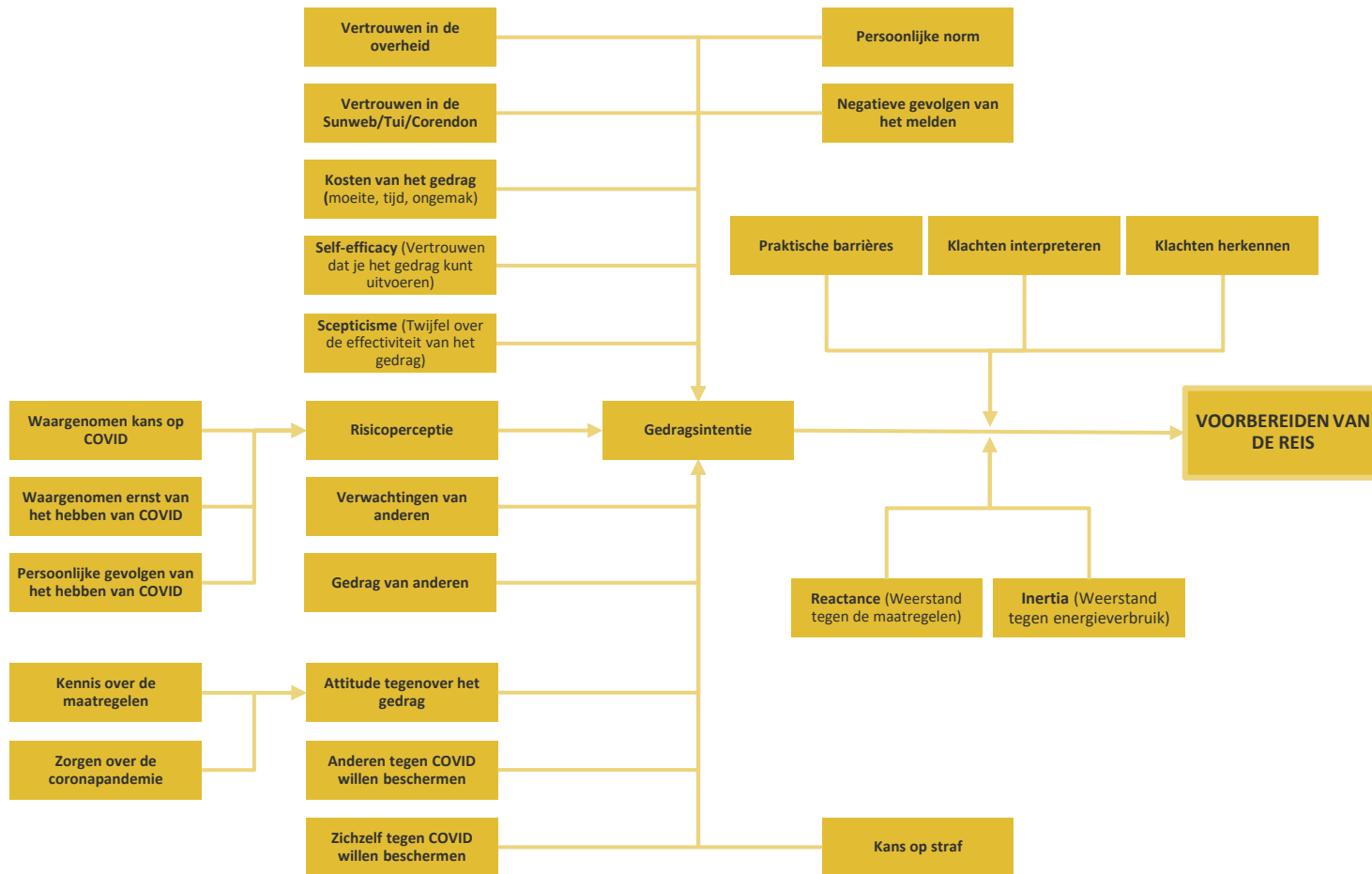
GEDRAGSMODEL 2 – MAATREGELEN VOLGEN OP HET RESORT



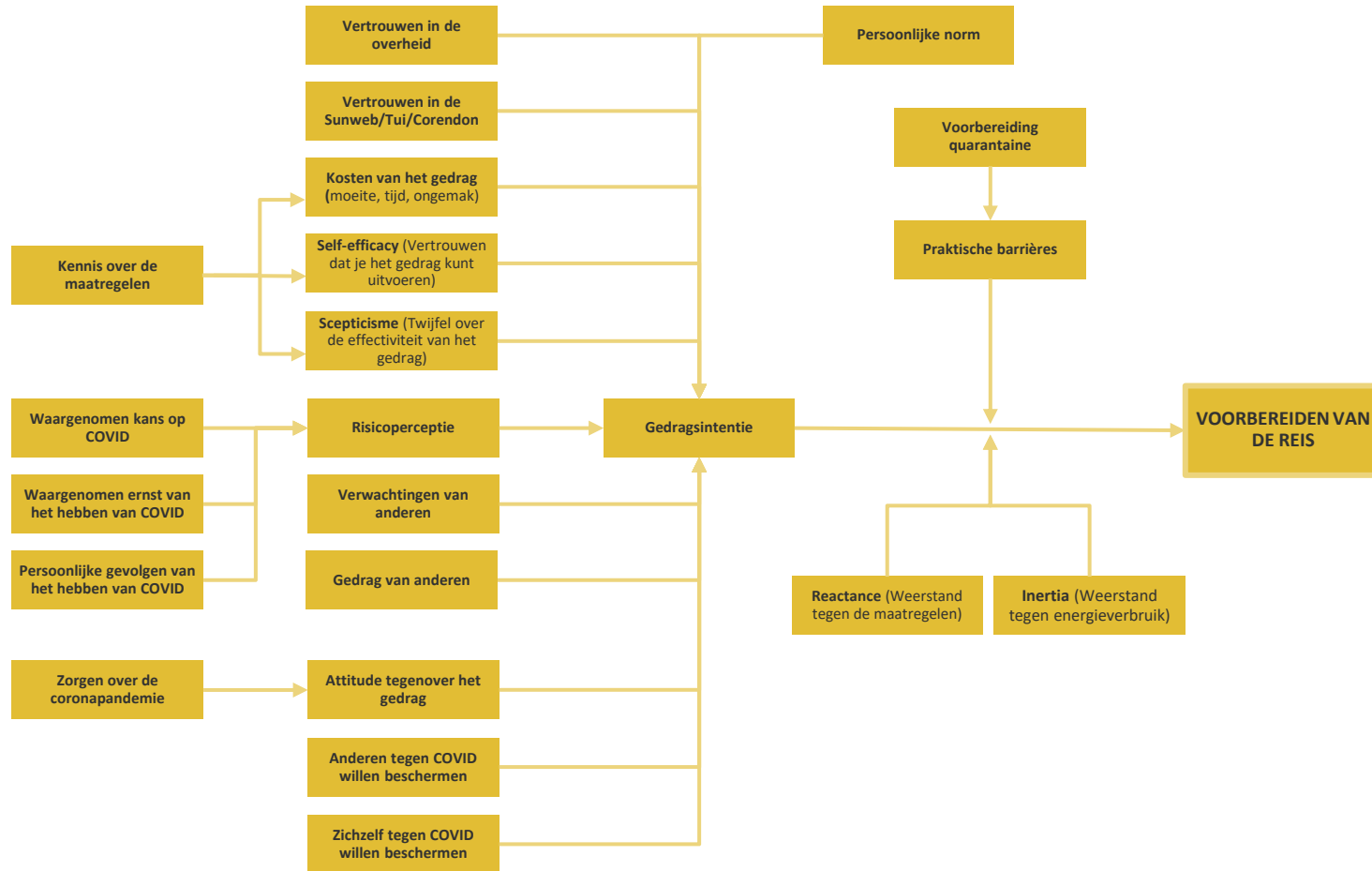
GEDRAGSMODEL 3 – MAATREGELEN VOLGEN BUITEN HET RESORT



GEDRAGSMODEL 4 – KLACHTEN MELDEN



GEDRAGSMODEL 5 - QUARANTAINEMAATREGELEN



BIJLAGE 4
OVERZICHT ANALYSES

ONDERZOEKSOPZET

- **Per reis namen we drie vragenlijsten af:**
 - Tijdens de heenvlucht
 - Tijdens de terugvlucht
 - Na thuiskomst
- **Om de data van de drie vragenlijsten voor elke deelnemer te kunnen koppelen, vulden de deelnemers een uniek ID-nummer in op basis van:**
 - De eerste letter van de voornaam van hun vader,
 - De laatste letter van de meisjesnaam van de moeder
 - En de dag waarop ze geboren zijn.
- **Op basis van deze unieke gegevens konden we de vragenlijsten van de heen- en terugvlucht, en de vragenlijst na thuiskomst in één gezamenlijk dataset verzamelen. Een deel van de reizigers vulde alleen één of twee van de drie vragenlijsten in. Daarom verschilt de hoeveelheid respondenten per analyse op basis van de beschikbare data.**

OVERZICHT ANALYSES

- **Voor de hoofdanalyses gebruikten wij multiple regressies, om te kijken welke factoren voorspellend zijn voor de intentie en het gedrag.**
- **Hierbij gebruikten wij de ‘forced entry’ methode, waarbij de factoren in drie blokken werden toegevoegd:**
 - Blok 1: Demografische factoren: leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, vaccinatie, woonsituatie en reisgenoten.
 - Blok 2: Algemene gedragsfactoren die overlappen tussen de verschillende gedragsclusters.
 - Blok 3: Specifieke gedragsfactoren per gedragscluster.
 - Hiermee hebben we eerst gekeken of de demografische factoren de gedragingen kunnen voorspellen. Daarnaast hebben we gekeken hoe de gedragsfactoren de gedragingen voorspellen, rekening houdend met de demografische factoren.
- **We controleerden voor bias in de multiple regressie analyses:**
 - We controleerden of er uitschieters en invloedrijke waarnemingen zijn in de data. Wanneer cases de data te erg vertekenden werden deze uit de analyses verwijderd.
 - We controleerden voor de assumpties van de multiple regressie analyse: additiviteit en lineariteit, onafhankelijke errors, homoscedasticiteit en de normaalverdeling van errors.
 - Voor het controleren maakten we onder meer gebruik van P-Plots, de gestandaardiseerde (voorspellende) residuen, Cook's distance, de Durbin-Watson test en de VIF's.

**WAT HEBBEN WE GELEERD
OVER VOORBEREIDENDE
MAATREGELEN**

D&B

RHODOS GEDRAG 1.1: VOORBEREIDENDE MAATREGELEN TREFFEN

Stelling: “Voorafgaand aan deze reis heb ik voorbereidende maatregelen getroffen” (N= 133)

- **Significante factoren:**
 - **Reisgenoten uit eigen huishouden ($p= .019$, $\beta= .197$)**
 - **Waargenomen kans Covid ($p= .014$, $\beta= -.180$)**
 - “De kans dat ik besmet raak met het coronavirus tijdens deze reis is groot.”
 - **Vertrouwen in reisorganisatie ($p= .038$, $\beta= -.166$)**
 - “Ik heb vertrouwen in de informatie die Sunweb over het coronavirus deelt.”
 - **Praktische barrières ($p= .000$, $\beta= .560$)**
 - “Het was voor mij praktisch haalbaar om voorbereidende maatregelen te treffen voor deze reis.”

RHODOS GEDRAG 1.1: VOORBEREIDENDE MAATREGELEN TREFFEN

Stelling: “Voorafgaand aan deze reis heb ik voorbereidende maatregelen getroffen” (N= 133)

Significante factoren:

- **Waargenomen kosten ($p= .010$, $\beta= .205$)**
 - “Het voorbereiden van de reis bracht meer nadelen met zich mee dan voordelen.”
- **Attitude ($p= .020$, $\beta= .238$)**
 - “Ik vond het belangrijk om voorbereidende maatregelen te treffen voor deze reis.”
- **Descriptieve norm ($p= .040$, $\beta= -.164$)**
 - “Ik denk dat de meeste reizigers voorbereidende maatregelen hebben getroffen voor deze reis.”

GRAN CANARIA GEDRAG 1.1: VOORBEREIDENDE MAATREGELEN TREFFEN

Stelling: “Voorafgaand aan deze reis heb ik voorbereidende maatregelen getroffen” (N= 132)

Significante factoren:

- **Self-efficacy ($p= .004$, $\beta= .247$)**
 - “Ik was goed in staat om voorbereidende maatregelen te treffen om mij tegen het coronavirus te beschermen.”
- **Attitude ($p= .000$, $\beta= .429$)**
 - “Ik vond het belangrijk om voorbereidende maatregelen te treffen om mij tegen het coronavirus te beschermen.”
- **Waargenomen kosten ($p= .049$, $\beta= .136$)**
 - “Het voorbereiden van de reis bracht meer nadelen met zich mee dan voordelen.”
- **Waargenomen effectiviteit ($p= .011$, $\beta= .229$)**
 - “Ik denk dat de voorbereidende maatregelen effectief zijn tegen het verspreiden van het coronavirus.”

GRAN CANARIA GEDRAG 1.1: VOORBEREIDENDE MAATREGELEN TREFFEN

Stelling: “Voorafgaand aan deze reis heb ik voorbereidende maatregelen getroffen” (N= 132)

Significante factoren:

- **Praktische barrières** ($p = .012$, $\beta = .192$)
 - “Het was voor mij praktisch haalbaar om voorbereidende maatregelen te treffen om mij tegen het coronavirus te beschermen.”
- **Reactance** ($p = .011$, $\beta = .193$)
 - “Ik vind het vervelend dat mij maatregelen worden opgelegd tijdens deze reis.”
- **Zorgen** ($p = .013$, $\beta = .186$)
 - “Ik maak me veel zorgen over de coronapandemie.”
- **Reisgenoten: reisgenoten niet uit huishouden** ($p = .018$, $\beta = -.190$)

RHODOS GEDRAG 1.2: INFORMATIE LEZEN VAN DE REISORGANISATIE

Stelling: “Ik heb de informatie van Sunweb over de geldende coronamaatregelen tijdens deze reis, gelezen voor vertrek” (N= 128)

Significante factoren:

- Self-efficacy ($p = .002$, $\beta = .377$)
 - “Ik was goed in staat om voldoende voorbereidende maatregelen te treffen voor deze reis.”

GRAN CANARIA GEDRAG 1.2: INFORMATIE LEZEN VAN DE REISORGANISATIE

Stelling: “Ik heb de informatie van Tui/Corendon over de geldende coronamaatregelen tijdens deze reis, gelezen voor vertrek” (N= 135)

Significante factoren:

- **Attitude** ($p = .007$, $\beta = .389$)
 - “Ik vond het belangrijk om voorbereidende maatregelen te treffen om mij tegen het coronavirus te beschermen.”
- **Vertrouwen in de reisorganisatie** ($p = .034$, $\beta = .216$)
 - “Ik heb vertrouwen in de informatie die Tui/Corendon over het coronavirus deelt.”
- **Woonsituatie: wonen met andere huisgenoten** ($p = .026$, $\beta = -.264$) en **alleen wonen** ($p = .042$, $\beta = -.228$)

**WAT HEBBEN WE GELEERD
OVER HET OPVOLGEN VAN DE
MAATREGELEN OP HET
RESORT?**

D&B

RHODOS GEDRAG 2.1: MAATREGELN NALEVEN OP HET RESORT

Gedrag: combinatie van meerdere stellingen (N= 87)

- **Significante factoren:**
 - **Leeftijd: ($p= .004$, $\beta= .416$)**
 - **Intentie: ($p= .030$, $\beta= .283$)**
 - “Ik ben van plan om mij aan de coronamaatregelen te houden tijdens mijn verblijf op het resort.”

RHODOS GEDRAG 2.1: MAATREGELN NALEVEN OP HET RESORT

Intentie: “Ik ben van plan om mij aan de coronamaatregelen te houden tijdens mijn verblijf op het resort.”
(N= 132)

- **Significante factoren:**
 - **Self-efficacy ($p = .006$, $\beta = .315$)**
 - “Ik verwacht dat het volgen van de maatregelen op het resort makkelijk voor mij gaat zijn”
 - **Kans op straf ($p = .029$, $\beta = .182$)**
 - “Ik verwacht dat er negatieve gevolgen voor mij zijn als ik de maatregelen op het resort niet volg.”
 - **Attitude ($p = .007$, $\beta = .267$)**
 - “Ik vind het belangrijk om mij aan de coronamaatregelen te houden tijdens mijn verblijf op het resort.”
 - **Aversie mondkapjes ($p = .043$, $\beta = .183$)**
 - “Ik vind het dragen van mondkapjes vervelend.”

RHODOS GEDRAG 2.1: MAATREGELN NALEVEN OP HET RESORT

Intentie: “Ik ben van plan om mij aan de coronamaatregelen te houden tijdens mijn verblijf op het resort.”
(N= 132)

- **Significante factoren:**
 - **Leeftijd: ($p = .023$, $\beta = -.215$)**
 - **Praktische barrières ($p = .00$, $\beta = .751$)**
 - “Ik denk dat het voor mij praktisch haalbaar is om de corona- maatregelen te volgen tijdens mijn verblijf op het resort.”

GRAN CANARIA GEDRAG 2.1: MAATREGELEN NALEVEN OP HET RESORT

Gedrag: combinatie van stellingen (N= 96)

- Significante factoren:
 - Geslacht (dummy) ($p = .043$, $\beta = -.205$)

GRAN CANARIA GEDRAG 2.1: MAATREGELEN NALEVEN OP HET RESORT

Intentie: “Ik ben van plan om mij aan de coronamaatregelen te houden tijdens mijn verblijf op het resort.”
(N= 134)

- **Significante factoren:**
 - **Attitude ($p= .017$, $\beta= .204$)**
 - “Ik vind het belangrijk om mij aan de coronamaatregelen te houden tijdens mijn verblijf op het resort. “
 - **Praktische barrières ($p= .000$, $\beta= .595$)**
 - “Ik denk dat het voor mij praktisch haalbaar is om de coronamaatregelen te volgen tijdens mijn verblijf op het resort.”
 - **Woonsituatie: wonen met partner en kinderen (dummy) ($p= .007$, $\beta= -.225$)**

GRAN CANARIA GEDRAG 2.2: MAATREGELLEN NALEVEN BUITEN HET RESORT

Intentie: “Ik ben van plan om mij strikt aan de coronamaatregelen te houden buiten het resort.” (N= 131)

- **Significante factoren:**
 - **Persoonlijke norm ($p = .044$, $\beta = .20$)**
 - “Het naleven van de maatregelen buiten het resort is het juiste om te doen.”
 - **Praktische barrières ($p = .004$, $\beta = .275$)**
 - “Ik denk dat het voor mij praktisch haalbaar is om de coronamaatregelen te volgen buiten het resort.”

GRAN CANARIA GEDRAG 2.2: MAATREGELN NALEVEN BUITEN HET RESORT

Gedrag: combinatie van stellingen (N= 95)

- **Significante factoren:**
 - **Intentie ($p= .033$, $\beta= .364$)**
 - “Ik ben van plan om mij strikt aan de coronamaatregelen te houden buiten het resort.”
- **Waargenomen ernst ($p= .045$, $\beta= .226$)**
 - “Als ik besmet raak met het coronavirus leidt dat tot ernstige persoonlijke gevolgen voor mij.”
- **Reisgenoten: geen reisgenoten ($p= .027$, $\beta= -.256$)**

**WAT HEBBEN WE GELEERD
OVER MELDEN VAN
KLACHTEN**

RHODOS GEDRAG 3: KLACHTEN MELDEN

Intentie: “Ik ben van plan om het zo snel mogelijk te melden wanneer ik klachten ervaar” (N= 136)

- **Significante factoren:**
 - **Kennis maatregelen resort ($p = .043$, $\beta = .155$)**
 - “Ik ken de coronamaatregelen die gelden tijdens het verblijf op het resort.”
 - **Attitude ($p = .001$, $\beta = .351$)**
 - “Ik vind het belangrijk om coronaklachten te melden.”

GRAN CANARIA GEDRAG 3: KLACHTEN MELDEN

Intentie: “Ik ben van plan om het zo snel mogelijk te melden wanneer ik klachten ervaar” (N= 135)

- **Significante factoren:**
 - **Praktische barrières** ($p= .023$, $\beta= .246$)
 - “Ik denk dat het voor mij praktisch haalbaar is om het zo snel mogelijk te melden wanneer ik klachten ervaar.”
 - **Reisgenoten: geen reisgenoten** ($p= .047$, $\beta= .172$)

**WAT HEBBEN WE GELEERD
OVER OPVOLGEN VAN DE
QUARANTAINES MAATREGELEN**

D&B

RHODOS GEDRAG 4: QUARANTAINEMAATREGELEN OPVOLGEN

Gedrag: combinatie van stellingen (N= 69)

- **Model is niet voorspellend voor het gedrag.**

RHODOS GEDRAG 4: QUARANTAINEMAATREGELEN OPVOLGEN

Intentie: “Ik ben van plan om in quarantaine te gaan bij thuiskomst.” (N= 133)

- **Significante factoren:**
 - **Attitude ($p= .004$, $\beta= .299$)**
 - “Ik vind het belangrijk om mij bij terugkomst aan de quarantainemaatregelen te houden.”
 - **Vorbereitung quarantaine ($p= .023$, $\beta= .170$)**
 - “Ik heb voor vertrek voorbereidende maatregelen getroffen voor de quarantaineperiode bij terugkomst.”
 - **Praktische barrières ($p= .001$, $\beta= .278$)**
 - “Het is voor mij praktisch haalbaar om in quarantaine te gaan bij thuiskomst.”
 - **Anderen beschermen ($p= .031$, $\beta= .189$)**
 - “Ik vind het belangrijk om mensen in mijn omgeving tegen corona te beschermen.”

GRAN CANARIA GEDRAG 4: QUARANTAINEMAATREGELEN OPVOLGEN

Gedrag: combinatie van stellingen (N= 63)

- Model is niet voorspellend voor het gedrag.

GRAN CANARIA GEDRAG 4: QUARANTAINEMAATREGELEN OPVOLGEN

Intentie: “Ik ben van plan om in quarantaine te gaan bij thuiskomst.” (N= 92)

- **Significante factoren:**
 - **Self-efficacy ($p= .006$, $\beta= .397$)**
 - “Ik denk dat het mij lukt om mij bij terugkomst aan de quarantainemaatregelen te houden.”
 - **Waargenomen effectiviteit ($p= .028$, $\beta= -.320$)**
 - “Ik denk dat het volgen van de quarantainemaatregelen bij terugkomst effectief is tegen het verspreiden van het coronavirus.”
 - **Subjectieve norm ($p= .026$, $\beta= .235$)**
 - “Mensen in mijn omgeving vinden dat ik mij aan de quarantainemaatregelen moet houden bij terugkomst.”
 - **Waargenomen ernst ($p= .021$, $\beta= -.139$)**
 - “Als ik besmet raak met het coronavirus leidt dat tot ernstige persoonlijke gevolgen voor mij.”

BIJLAGE 5
AANVULLENDE DATA

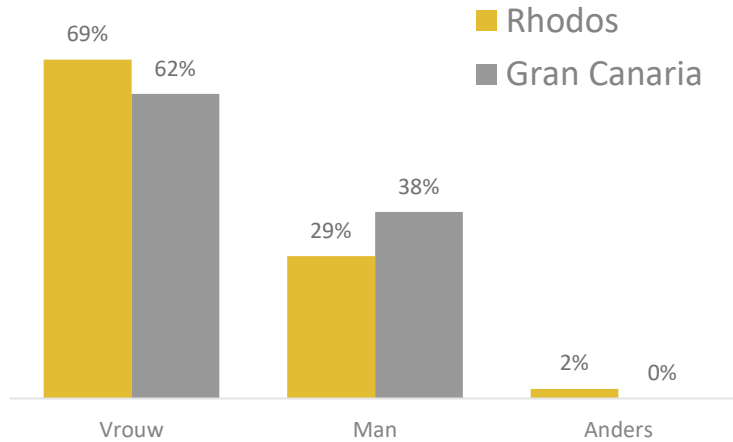
VERSCHILLEN EN OVEREENKOMSTEN

We vergelijken een aantal factoren tussen de twee reizen. Hierbij kijken we naar:

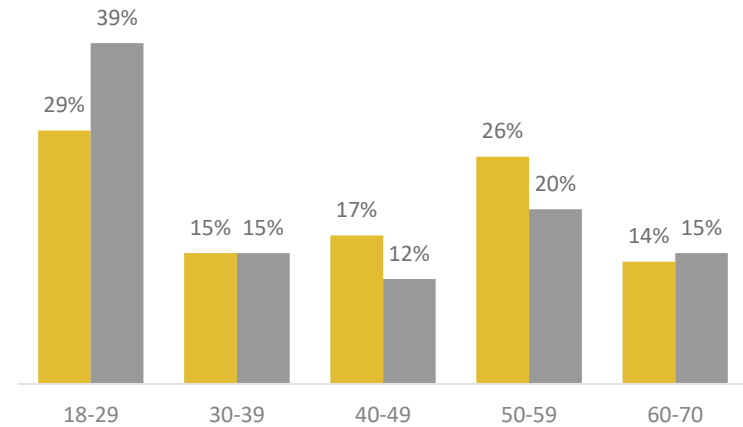
- De demografische gegevens van de reizigers
 - Leeftijd
 - Geslacht
 - Opleiding
 - Woonsituatie
 - Medereizigers
 - Vervoersmiddel van en naar het vliegveld
- Gedragsfactoren
 - Risicoperceptie
 - Zorgen over de coronapandemie
 - Communicatie voor de reis
 - Aanspreken op het gewenste gedrag van medereizigers en het hotelpersoneel

GESLACHT, LEEFTIJD & OPLEIDING

Geslacht

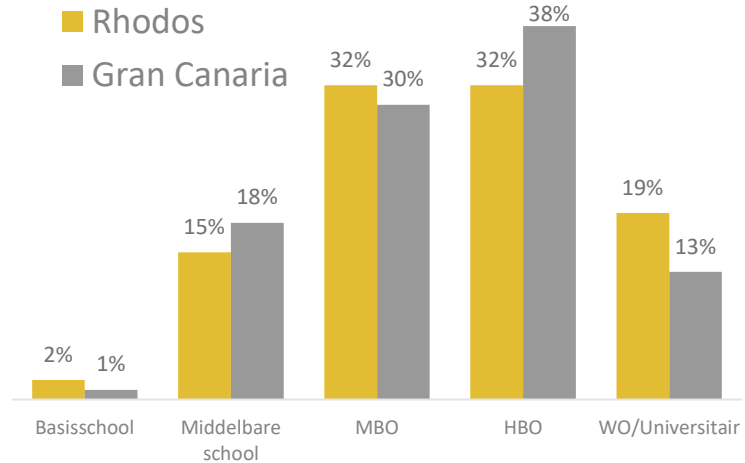


Leeftijd



GESLACHT, LEEFTIJD & OPLEIDING

Opleiding



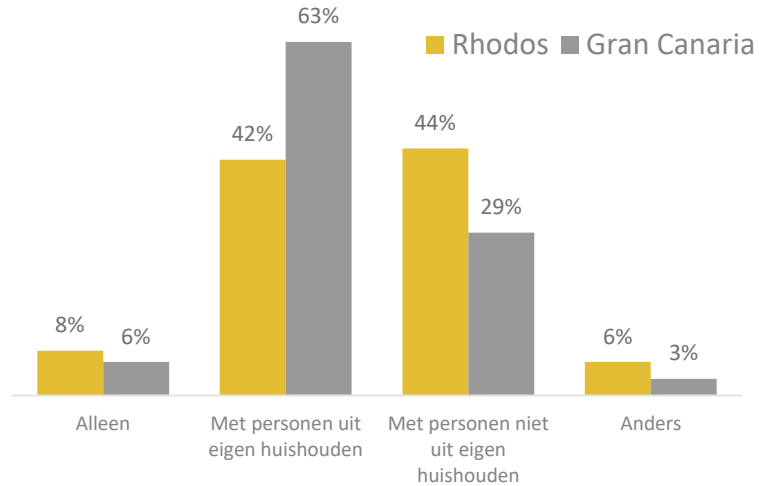
GESLACHT, LEEFTIJD & OPLEIDING

Sociaaldemografische gegevens van de reizigers van de twee reizen verschillen licht van elkaar.

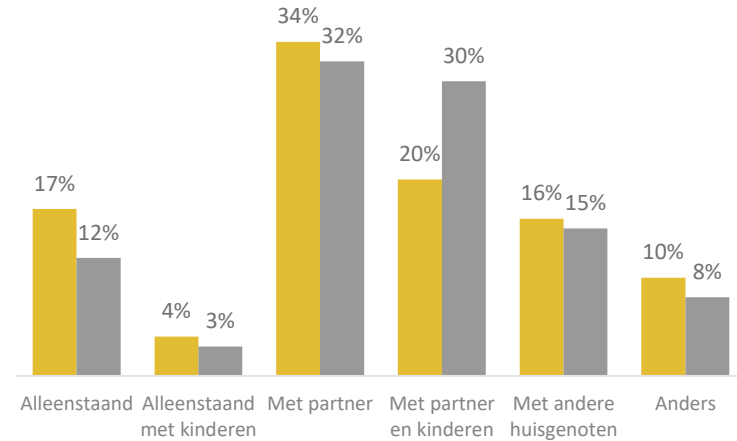
- Bij de Rhodos reis zijn er iets meer vrouwelijke reizigers dan bij de Gran Canaria reis.
- Bij de Gran Canaria zijn er meer jongere reizigers dan bij de Rhodos reis.

REISGENOTEN EN WOONSITUATIE

Reisgenoten



Woonsituatie



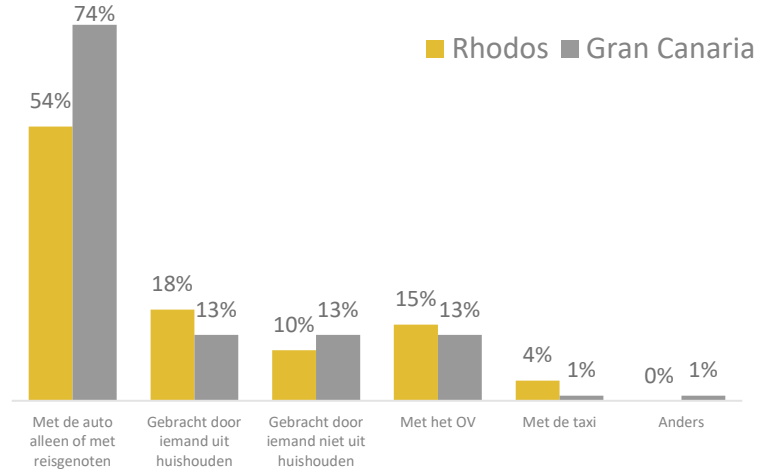
REISGENOTEN EN WOONSITUATIE

De twee reizen verschillen in met wie de reizigers reizen en hoe de woonsituatie van de reizigers eruit ziet:

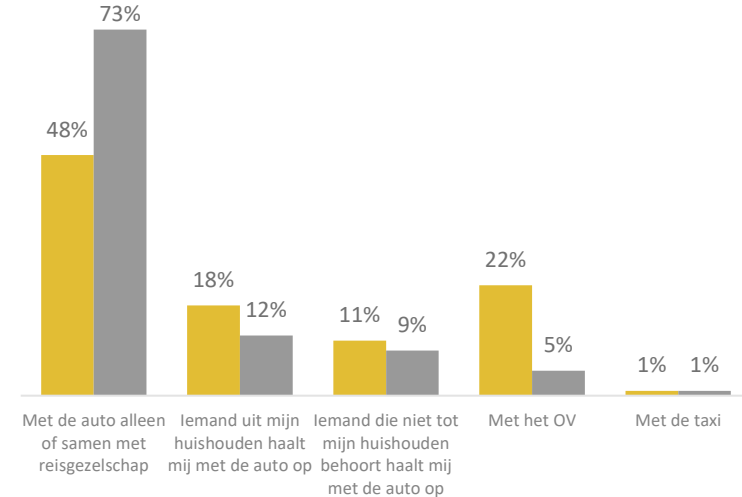
- Bij de Gran Canaria reis zijn er meer reizigers die met reisgenoten uit hun eigen huishouden reizen dan bij de Rhodos reis.
- Reizigers van de Gran Canaria reis wonen vaker met hun partner en kinderen samen dan reizigers van de Rhodos reis.

VERVOER VAN EN NAAR HET VLEGVELD

Vervoer naar het vliegveld



Vervoer van het vliegveld



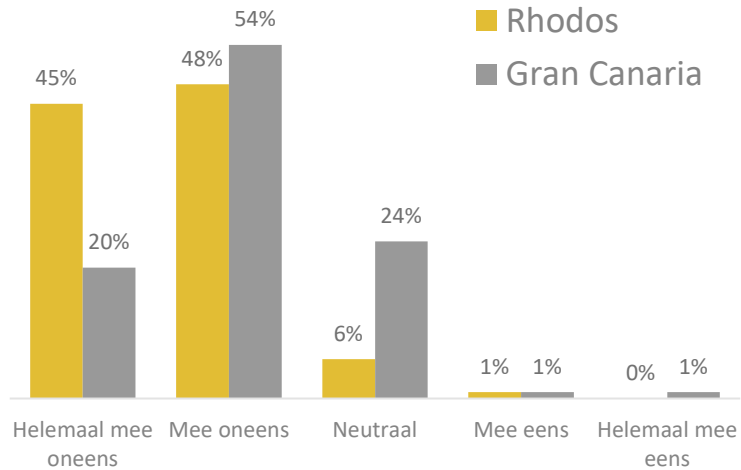
VERVOER HEEN & TERUG

Reizigers van de twee pilotreizen verschillen in de manier waarop ze van en naar het vliegtuig reizen.

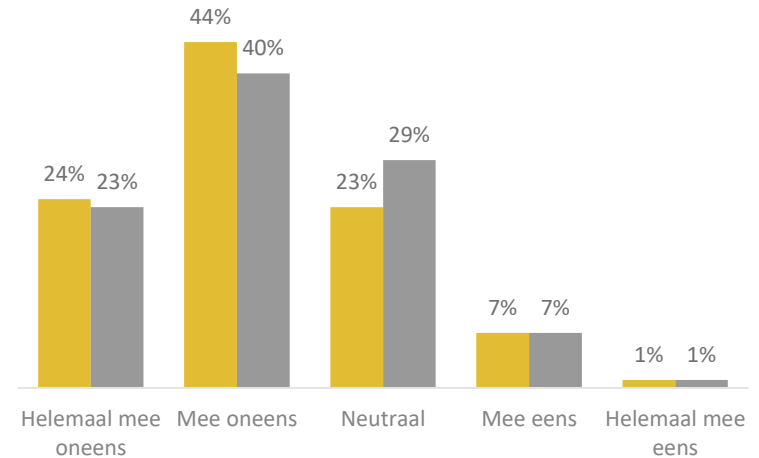
- Reizigers van de Gran Canaria reis gaan vaker alleen of met hun reisgenoten met de auto dan de reizigers van de Rhodos reis.
- Reizigers van de Rhodos reis gaan vaker met het OV dan reizigers van de Gran Canaria reis.

RISICOPERCEPTIE EN ZORGEN

“De kans dat ik besmet raak met het coronavirus tijdens deze reis is groot.”

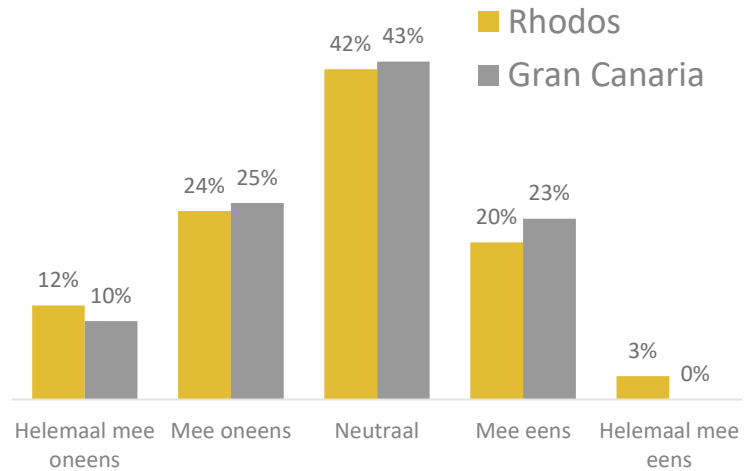


“Als ik besmet raak met her coronavirus leidt dat tot ernstige persoonlijke gevolgen.”



RISICOPERCEPTIE EN ZORGEN

“Ik maak me veel zorgen over de coronapandemie.”



RISICOPERCEPTIE EN ZORGEN

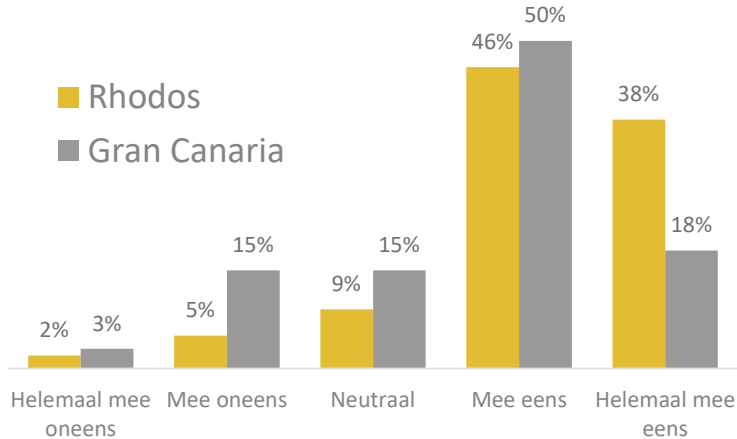
De risicoperceptie tussen de twee reizen verschilt:

- Reizigers van de tweede pilotreis schatten de kans besmet te worden met het coronavirus hoger in dan reizigers van de eerste pilotreis. Dit past bij het kunnen verlaten van het resort tijdens de tweede reis, waardoor de reizigers meer risicomomenten ervaren.
- De waargenomen gevolgen van een besmetting verschillen weinig. Zo zit er veel overlap bij het inschatten van de persoonlijke gevolgen van een besmetting met het coronavirus.

De zorgen over de pandemie verschillen bijna niet. Het verschil van de risicoperceptie lijkt daarom door de verschillen tussen de twee reizen te ontstaan.

RHODOS VS. GRAN CANARIA: COMMUNICATIE

“De maatregelen die op het resort gelden, zijn vooraf duidelijk aan mij gecommuniceerd.”

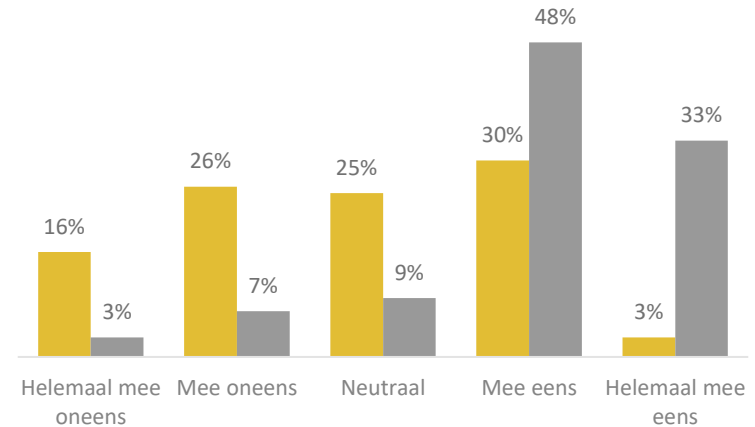
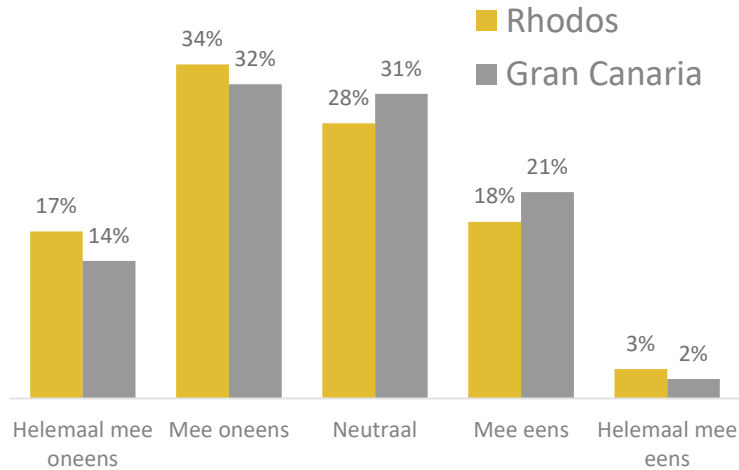


Gemiddeld bij Gran Canaria = 3.64
Gemiddeld bij Rhodos = 4.14

RHODOS VS. GRAN CANARIA: AANSPREKEN

“Reizigers spraken elkaar erop aan als de coronamaatregelen niet werden nageleefd.”

“Het hotelpersoneel en de reisleiding spraken reizigers erop aan als de coronamaatregelen niet werden nageleefd.”



AANSPREKEN

Er is een verschil tussen de twee reizen in het er op aanspreken van reizigers wanneer de maatregelen niet werden nageleefd.

- Reizigers van de Gran Canaria reis gaven vaker aan dat het personeel van het resort reizigers er op aanspreken wanneer de maatregelen niet goed werden nageleefd.

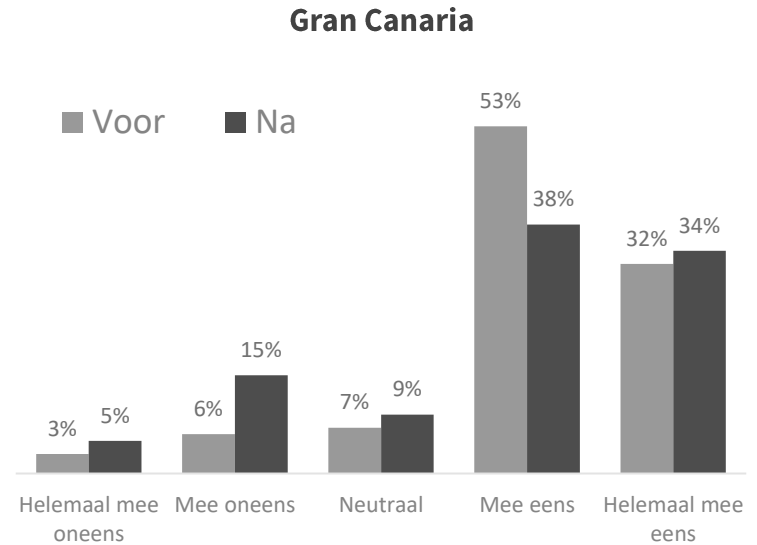
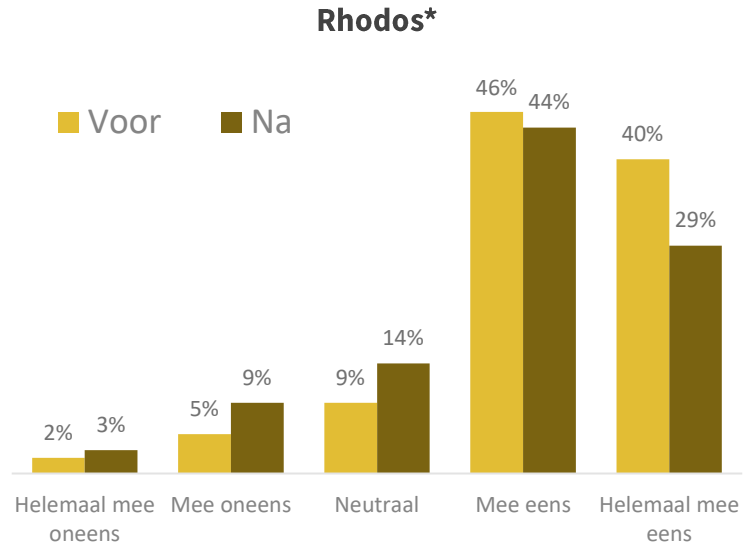
VERSCHILLEN EN OVEREENKOMSTEN TUSSEN DE QUARANTAINEMETINGEN

Voor de quarantainemetingen vergelijken we een aantal gedragsfactoren voor en na de reis met elkaar. We kijken specifiek naar:

- Intentie om in quarantaine te gaan
- Voorbereiden van de quarantaine
- Kennis over de quarantainemaatregelen
- Subjectieve norm van de quarantainemaatregelen
- Praktische barrières rondom de quarantainemaatregelen
- Inertia en waargenomen kosten ten opzichte van de quarantainemaatregelen

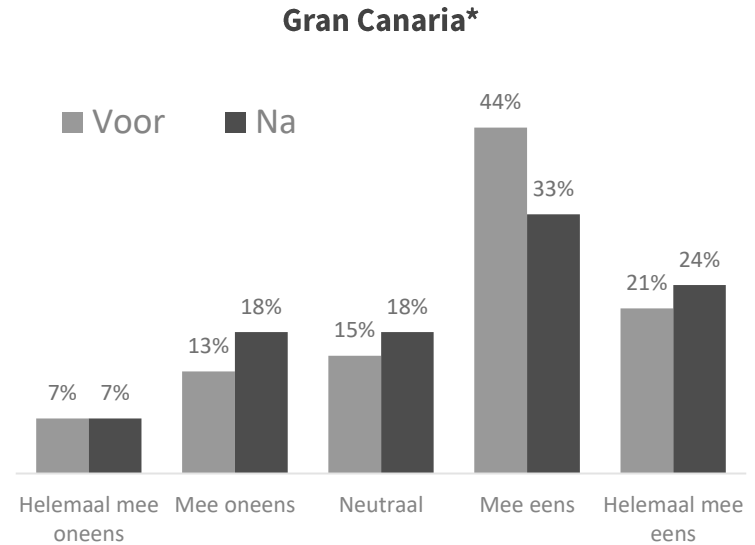
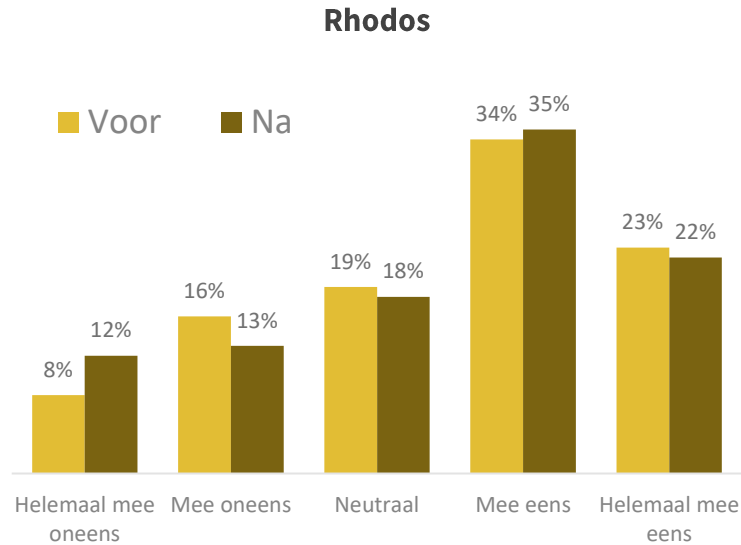
QUARANTAINE: INTENTIE

“Ik ben van plan om in quarantaine te gaan bij thuiskomst.”



QUARANTAINES: VOORBEREIDEN

“Ik heb [voor vertrek] voorbereidende maatregelen getroffen voor de quarantaineperiode bij terugkomst.”

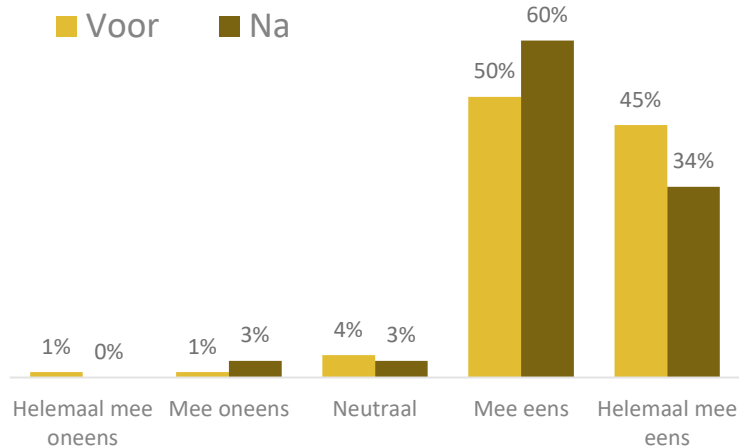


QUARANTAINES: KENNIS

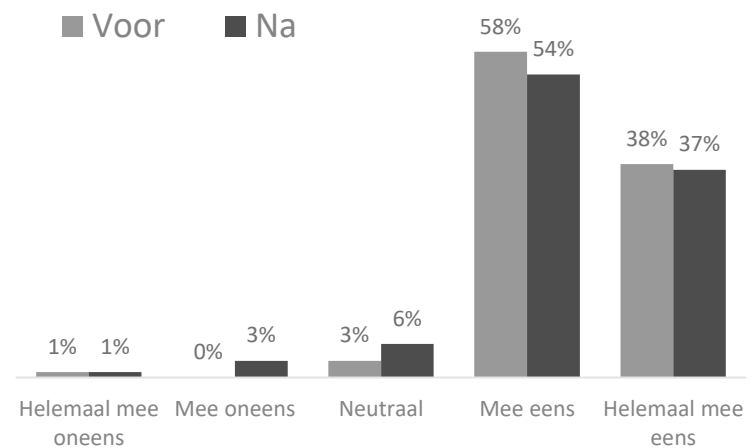
“Ik weet wat de quarantainemaatregelen bij terugkomst inhouden.” (Rhodos)

“Ik ken de quarantainemaatregelen die gelden bij terugkomst goed.” (GC)

Rhodos*



Gran Canaria

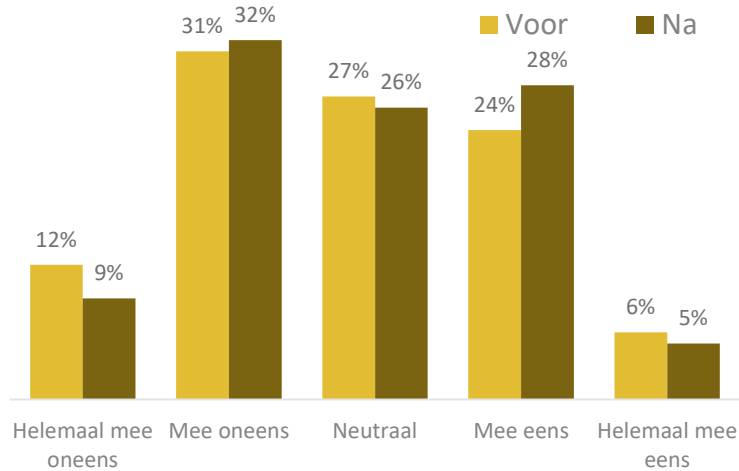


QUARANTAINES: VERWACHTINGEN VAN ANDEREN

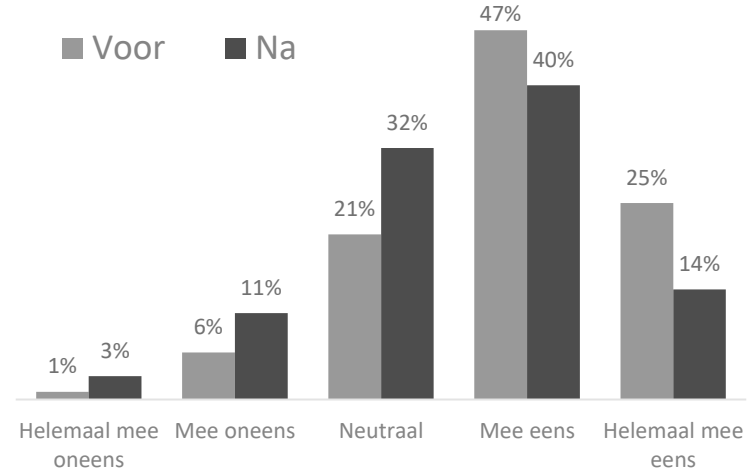
“Ik voel sociale druk van anderen om mij aan de quarantainemaatregelen te houden bij terugkomst.” (Rhodos)

“Mensen in mijn omgeving vinden dat ik mij aan de quarantainemaatregelen moet houden bij terugkomst.” (GC)

Rhodos



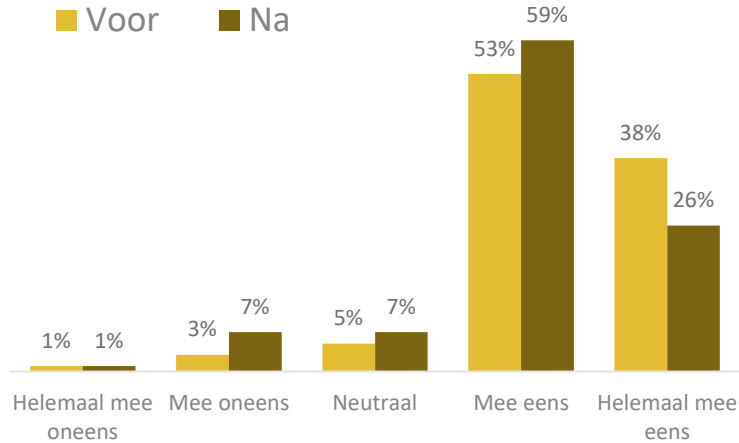
Gran Canaria*



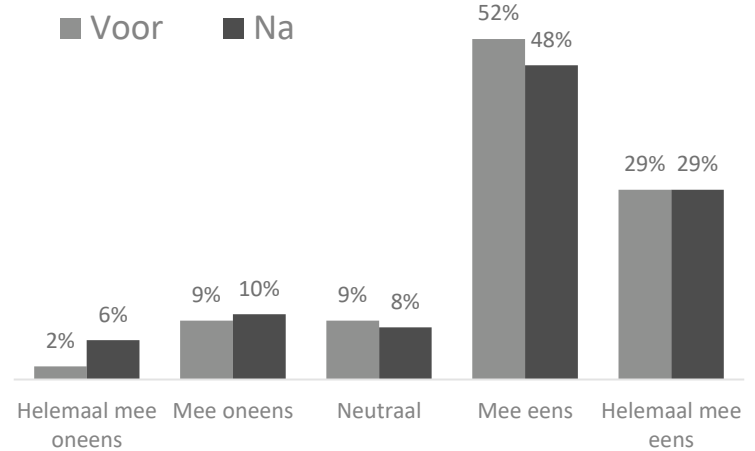
QUARANTAINES: PRAKTISCHE BARRIÈRES

“Het is voor mij praktisch haalbaar om in quarantaine te gaan bij thuiskomst.”

Rhodos*



Gran Canaria

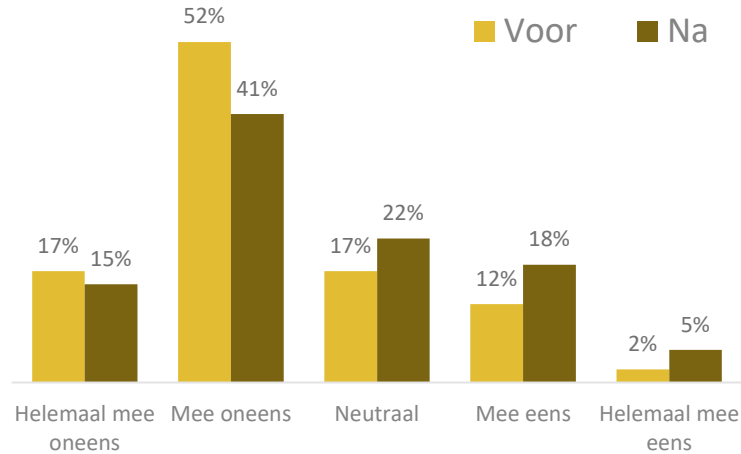


QUARANTAINES: INERTIA / WAARGENOMEN KOSTEN

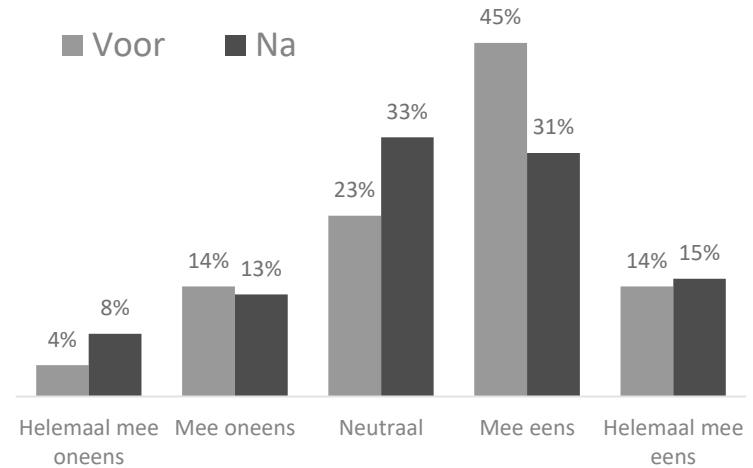
“Ik denk dat het veel moeite kost om mij aan de quarantainemaatregelen te houden bij terugkomst.” (Rhodos)

“De voordelen van het naleven van de quarantainemaatregelen bij terugkomst wegen op tegen de nadelen.” (GC)

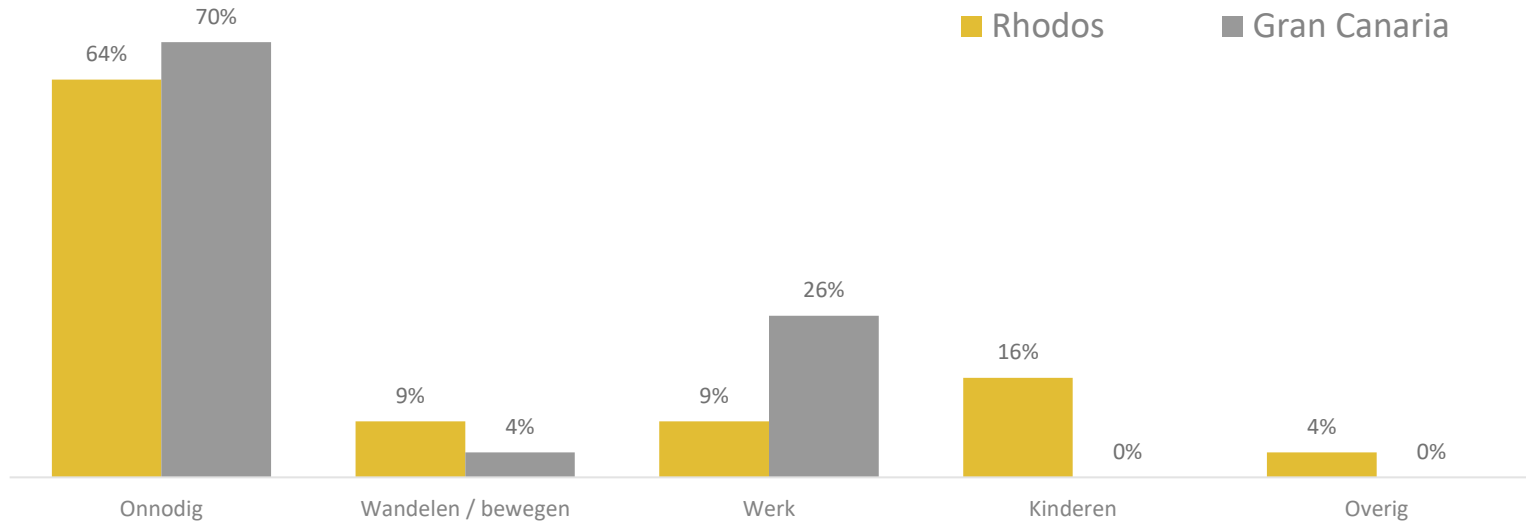
Rhodos*



Gran Canaria*



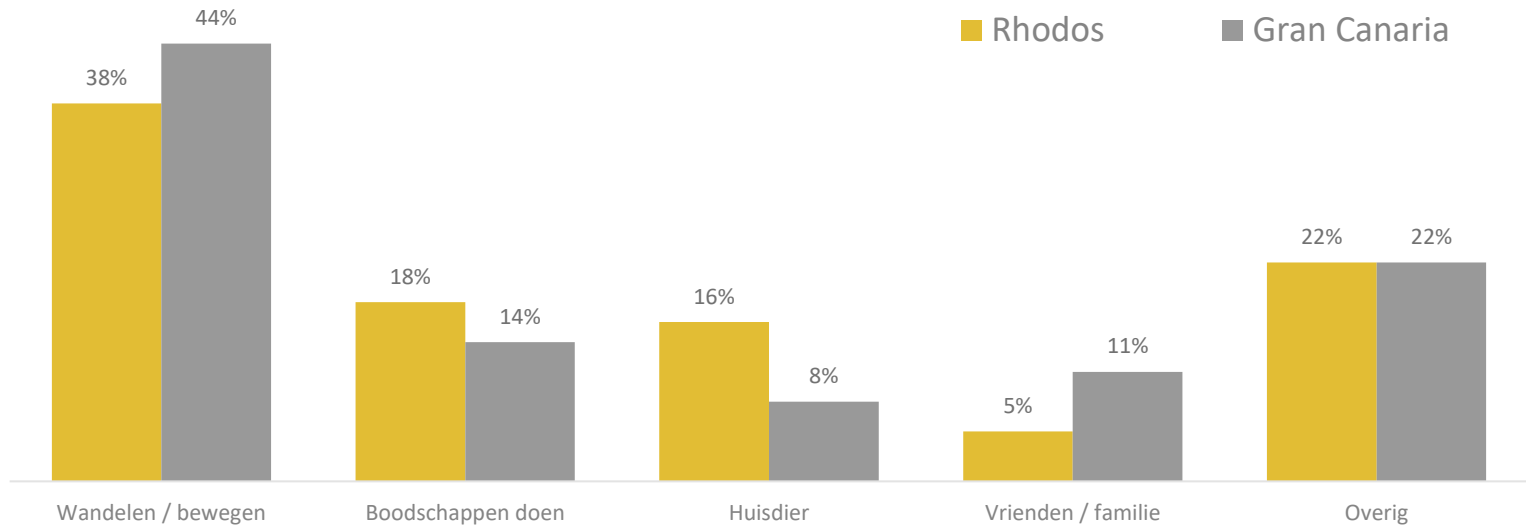
REDENEN OM NIET IN QUARANTAINE TE GAAN



REDENEN OM NIET IN QUARANTAINTE TE GAAN

- Rhodos
 - *“Ik ben wel lekker alleen gaan wandelen op het strand (is op 100m afstand), omdat ik elke dag bewegen belangrijk vind en met de cabrio een rondje gereden.”*
 - *“4 negatieve testen. Ik vond het zwaar overdreven.”*
 - *“Alleenstaande moeder van twee kleine kinderen die naar het kinderdagverblijf.”*
- Gran Canaria
 - *“Omdat ik het onzin vond. Ik heb in een vliegtuig gezeten met alleen maar negatief geteste mensen. Bovendien waren de regels in Gran Canaria veel strenger. Waarom zou ik dan in quarantaine gaan? De kans dat ik in de supermarkt wat oloop is veel groter. Dan moet ik me ook na ieder supermarktbezoekje laten testen.”*
 - *“Ik moest komen werken van mijn baas.”*

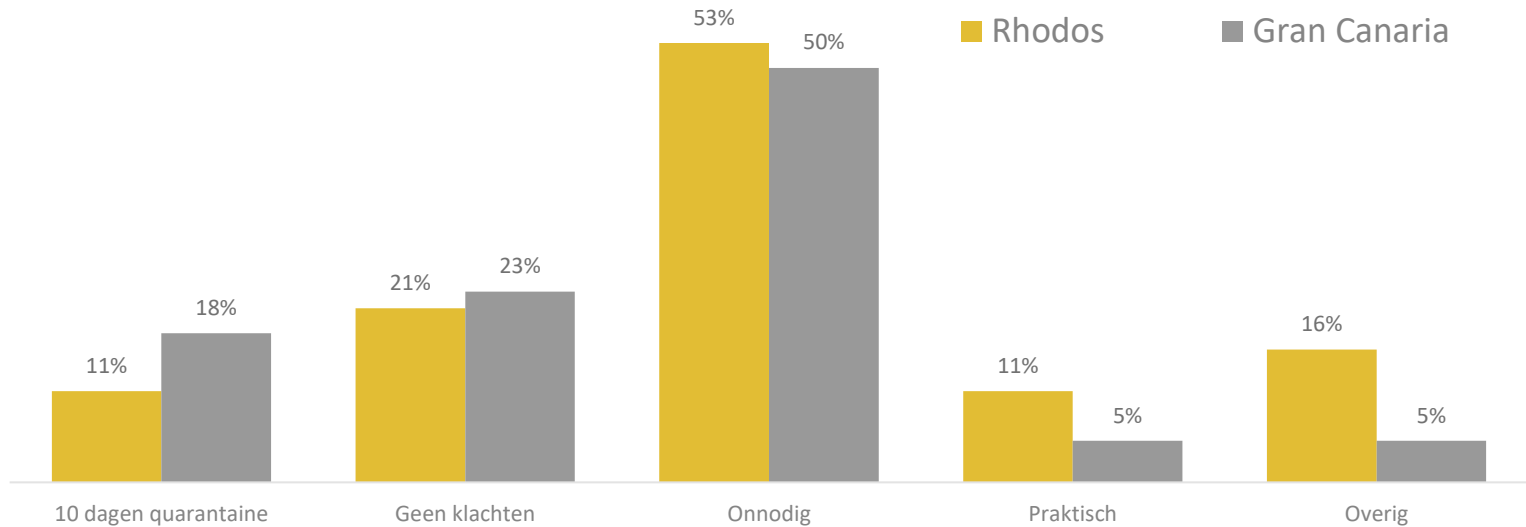
REDENEN OM HET HUIS TE VERLATEN



REDENEN OM HET HUIS TE VERLATEN

- Rhodos
 - *“Al ben ik wel zorgvuldig geweest, ik zag de noodzaak van de quarantaine niet in.”*
 - *“Ik ben o.a. gaan tennissen en omdat we buiten op de baan goed afstand kunnen houden voelde dit veilig.”*
 - *“Soms had ik even behoefte om buiten in de tuin te zitten, om ervoor te zorgen dat de muren niet op me af kwamen. Ook ben ik in de avond als het rustig was even op mijn scooter een stukje gaan rijden.”*
- Gran Canaria
 - *“Boodschappen doen, lekker wandelen tussen het werk door e.d. Als ik zag hoe zorgvuldig deze reis aangepakt is dan vind ik het gewoon overdreven om dan ook nogeens 5 dagen opgesloten te zitten. Bovendien woon ik met huisgenoten, dus de kans dat ik van hen wat krijg is veel groter dan dat ik Corona krijg van deze vakantie.”*
 - *“Ik heb geen tuin of balkon dus kon verder niet naar buiten. Ik heb een of twee keer per dag een korte wandeling gemaakt op rustige plekken.”*
 - *“Ik wou graag mijn dagelijkse rondje hardlopen. Wel buitenaf zodat ik weinig/geen andere mensen tegen kwam.”*

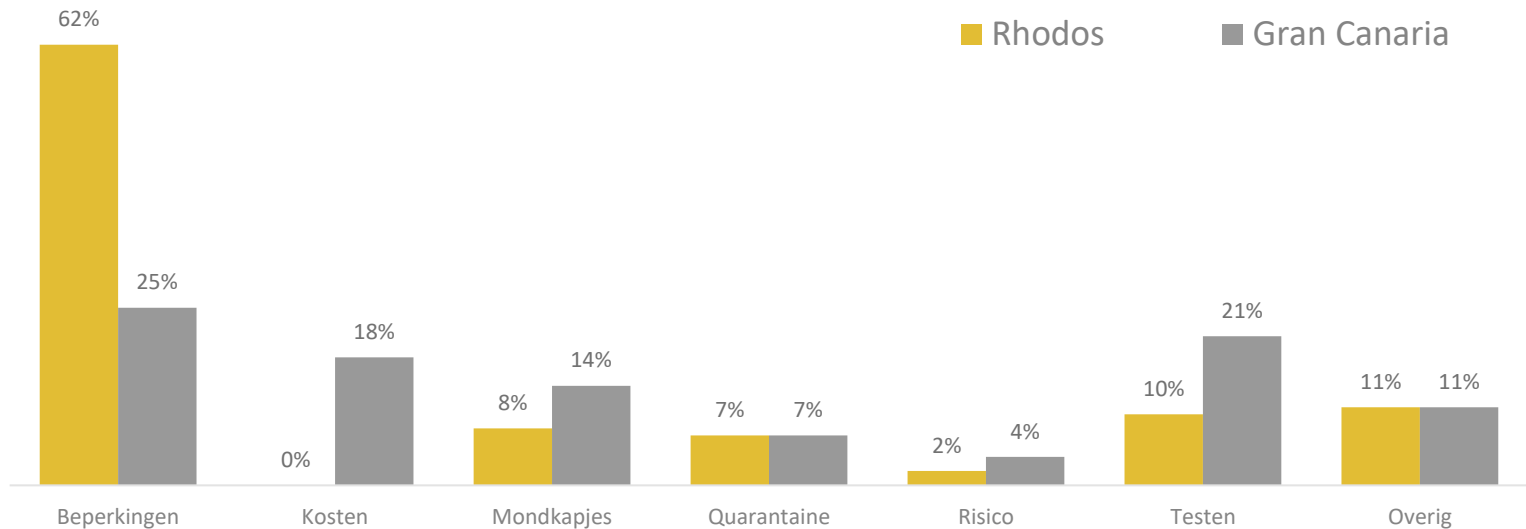
REDENEN OM NIET TE LATEN TESTEN BIJ TERUGKOMST



REDENEN OM NIET TE LATEN TESTEN BIJ TERUGKOMST

- Rhodos
 - *“De planning was toch om 10 dagen in thuisquarantaine te gaan, dus vond het daarom niet nodig.”*
 - *“Omdat ik het onzinnig vond om me te laten testen. We zijn met zijn allen 4 keer getest. Iedereen was negatief. Ik kan praktisch nergens Corona hebben opgelopen.”*
 - *“Ik had mij wel willen laten testen, maar de teststraten waren niet dichtbij in de omgeving.”*
 - *“Had ook geen symptomen en ook geen bericht gehad dat een van de medereizigers positief getest was, anders had ik mij natuurlijk wel laten testen.”*
- Gran Canaria
 - *“Ik had druk op werk (op afstand).”*
 - *“Zie de meerwaarde daar niet van in.”*
 - *“Geen klachten. Dus geen reden om te testen.”*

REDENEN OM NIET OPNIEUW AAN EEN VERGELIJKBARE REIS DEEL TE NEMEN



REDENEN OM NIET OPNIEUW AAN EEN VERGELIJKBARE REIS DEEL TE NEMEN

- Rhodos
 - *“Beperkingen zijn te groot.”*
 - *“Een keer zo'n vakantie was genoeg, ik wil meer van de omgeving zien als ik weer op vakantie ga.”*
 - *“De vrijheid om het hotel / resort te kunnen verlaten en daardoor ook nauwelijks lichaamsbeweging te krijgen door een stuk te wandelen o.i.d..”*
- Gran Canaria
 - *“Het testen en de mondkapjes plicht maken het niet tot een relaxte vakantie. Daarnaast stond de prijs van de reis niet in verhouding met de duur en het hotel.”*
 - *“Teveel te regelen, het is dat nu de prijs laag was waardoor het een stuk aantrekkelijker is en je het er wel voor over hebt. Als je 1500 pp moet betalen vind ik dit wel veel geregeld.”*
 - *“De thuis quarantaine en de spanning die je krijgt van het testen of je negatief of positief bent.”*



WWW.DBGEDRAG.NL

info@dbgedrag.nl

D&B