



# Testen voor toegang

Evaluatie pilots



20 mei 2021

[kpmg.nl](https://www.kpmg.nl)

# Managementsamenvatting

**Bezoekers zijn positief, organisatoren zijn deels positief, deels negatief, IT heeft goed gefunctioneerd, maar kent risico's voor periode vanaf mei**

## Hoofdbevindingen



**Circa 138.000 bezoekers hebben deelgenomen aan de pilots. Bezoekers zijn positief over via testen toegang te krijgen tot activiteiten.**

76% van de bezoekers van Testen voor toegang is bereid om in de toekomst weer naar een activiteit te gaan als ze zich daarvoor zouden moeten laten testen. Bij bezoekers van theaters/concerten (87%), doorstroomlocaties (85%) en topsport (85%) is de bereidheid van de bezoekers het hoogst om zich te laten testen. Bij bezoekers van breedtesportactiviteiten (77%), musea (74%) en casino's (69%) is de bereidheid lager. Uit andere onderzoeken blijkt dat de testbereidheid onder de algemene bevolking die niet deelnam aan de pilots lager is (30-52%) en dit neemt af indien men zelf dient te betalen. Een groot deel van de bevolking (65-76%) steunt het testbewijs als concept.



**De organisatoren denken verschillend over het opnieuw organiseren van deze activiteiten onder dezelfde voorwaarden**

51% van de organisatoren van theaters/concerten wil nogmaals activiteiten organiseren onder dezelfde voorwaarden, 27% wil dit niet. Bij topsport is 45% van de organisatoren bereid. De doorstroomlocaties (8%), monumenten (9%) en musea (29%) zijn minder geneigd om nogmaals een activiteit onder dezelfde voorwaarden te organiseren. Hierbij speelt mee dat de tijd van aankondiging tot start beperkt was.



**IT-infrastructuur heeft adequaat gefunctioneerd, IT-risico's in mei**

Hoewel de IT goed heeft gefunctioneerd, is dit beperkt representatief voor de periode vanaf mei 2021, omdat de IT door Lead Healthcare werd uitgevoerd en Lead Healthcare niet meer betrokken is bij het vervolg. Ook blijkt dat er geen formele afspraken waren met Lead Healthcare in de vorm van contract of SLA. Dit dient opgelost te worden vanaf mei met de nieuwe testaanbieders.



**Capaciteitsmanagement is adequaat ingericht voor de pilots**

In de pilotperiode heeft capaciteitsmanagement goed gefunctioneerd om de vraag en het aanbod van testcapaciteit op elkaar af te stemmen. Vanaf mei geldt dat er zeven nieuwe testaanbieders zijn en dat het matchen van vraag en aanbod complexer wordt. Dit goed managen en monitoren is van belang.

## Belangrijkste aanbevelingen



### Verbeter de communicatie naar bezoekers

Communiceer duidelijk over de werking van het verkrijgen van het testresultaat in de CoronaCheckApp om doorstroom te bevorderen tijdens toegang activiteiten. Communiceer duidelijk waar bezoekers terecht kunnen in geval van storingen.



### Heroverweeg de randvoorwaarden voor organisatoren

Heroverweeg de randvoorwaarden voor het organiseren van activiteiten om het voor de organisatoren aantrekkelijker te maken om nogmaals een activiteit te organiseren, zoals meer bezoekers toelaten, meer regionaal beschikbare testcapaciteit en het tijdiger aankondigen van activiteiten zodat organisaties zich langer kunnen voorbereiden.



### Verbeter communicatie met gemeenten en veiligheidsregio's

Betrek de gemeenten en veiligheidsregio's bij het vervolg om het aanbod van activiteiten goed in kaart te blijven brengen. Op deze manier kunnen zij de juiste veiligheidsmaatregelen treffen voor activiteiten die dat nodig hebben.



### Doorontwikkeling IT-ondersteuning en afsprakenstelsel

Zorg voor passende afspraken, standaardisatie van het IT-landschap en koppelvlakken.



### Zorg voor voldoende afstemming met betrekking tot capaciteitsmanagement

In de nieuwe situatie wordt het van groot belang om voldoende afstemming met, en ook onderling tussen de testaanbieders te organiseren. Dit om onderlinge pieken en dalen tussen regio's goed op te vangen.

## In dit onderzoek zijn de pilots binnen 'Testen voor toegang' geëvalueerd die in april 2021 zijn georganiseerd

De pilot 'Testen voor toegang' is opgezet om te leren over de inzet van toegangstesten en de werking van de bijbehorende testbewijzen. De resultaten van deze pilot moeten bijdragen aan het op een verantwoorde wijze helpen openen van de samenleving. Een pilot is in dit onderzoek gedefinieerd als één dag met één activiteit. Bijvoorbeeld een sportwedstrijd of een museum dat een dag geopend is. In de pilot 'Testen voor toegang' krijgen alleen bezoekers met een negatief testbewijs toegang tot de pilot-activiteiten mét inachtneming van de geldende coronamaatregelen (anderhalve meter afstand, mondkapje, etc.). Beoogd resultaat van de pilots is dat alle betrokken partijen (sectoren en overheid) inzicht krijgen in de ervaringen en verbeterpunten van het Testen voor toegang voor activiteiten.

De ministeries van EZK, OCW en VWS hebben KPMG gevraagd een onafhankelijk onderzoek uit te voeren naar de pilots 'Testen voor toegang' die in april 2021 zijn georganiseerd. In het onderzoek zijn de pilots 'Testen voor toegang' geëvalueerd vanuit de perspectieven van deelnemende bezoeker en de organisator. Hierbij staan de volgende vier hoofdvragen centraal:

1. Wat zijn de ervaringen van de bezoeker met de pilots 'Testen voor toegang'?
2. Wat zijn de ervaringen van de organisatoren van de activiteiten met de pilots 'Testen voor toegang'?
3. Is het IT-landschap van Stichting Open Nederland (hierna: 'SON') voldoende robuust, veilig en schaalbaar om de beoogde activiteiten en testen te ondersteunen?
4. Is de testcapaciteit voldoende voor het ondersteunen van de beoogde opschaling aan activiteiten?

Het onderzoek is uitgevoerd in afstemming met de stuurgroep Toegangstesten. De stuurgroep bestaat uit vertegenwoordiging van de ministeries van EZK, JenV, OCW en VWS, SON, Centrum Indicatiestelling Zorg, RIVM en GGD GHOR Nederland. Daarnaast is het conceptrapport becommentarieerd door een wetenschappelijke taskforce, bestaande uit drie hoogleraren in de ICT-innovatie in de publieke sector, gezondheidseconomie en gedragswetenschappen.

## Een combinatie van methoden is gehanteerd

Het onderzoek richt zich op de circa 425 activiteiten die door 192 organisatoren in april 2021 zijn georganiseerd. In het onderzoek zijn de volgende methoden toegepast:

- Het afnemen van vragenlijsten bij bezoekers en organisatoren. Er zijn in totaal 8.950 vragenlijsten afgenomen bij bezoekers ter plaatse bij de activiteiten. Bij de organisatoren zijn 142 vragenlijsten online afgenomen.
- Het afnemen van interviews met SON, 29 organisatoren, 4 veiligheidsregio's en 3 gemeenten.
- Het deelnemen aan activiteiten. Door de onderzoekers zijn in totaal 18 activiteiten en testlocaties bezocht.

In deze managementsamenvatting staan de belangrijke bevindingen en aanbevelingen toegelicht op de hoofdvragen ten aanzien van: 1) bezoekers, 2) organisatoren, 3) IT-inrichting, 4) capaciteitsmanagement en 5) reflectie onderzoeksteam op het maatschappelijk debat.

### Verskil tussen Testen voor toegang en Fieldlabs

De pilots binnen Testen voor toegang zijn gericht op het leren over de inzet van toegangstesten en de werking van bijbehorende testbewijzen bij het helpen openen van de samenleving. Bezoekers krijgen toegang tot activiteiten door een negatief coronatestbewijs te laten zien, met inachtneming van de geldende coronamaatregelen.<sup>1</sup>

Naast deze pilots met Testen voor toegang organiseert de overheid ook Fieldlabs. Fieldlabs zijn gecontroleerde experimenten om te onderzoeken hoe een activiteit veilig en verantwoord meer publiek kan ontvangen. Bij de Fieldlabs wordt het gedrag van bezoekers onderzocht en hoeven zij sommige coronamaatregelen niet te volgen.<sup>2</sup> Deze rapportage gaat enkel over Testen voor toegang en heeft geen relatie met Fieldlabs.

<sup>1</sup> Bron: Rijksoverheid (2021). [Pilots testen voor toegang tot evenementen](#)

<sup>2</sup> Bron: Rijksoverheid (2021). [Fieldlab-evenementen](#)





## Bezoekers

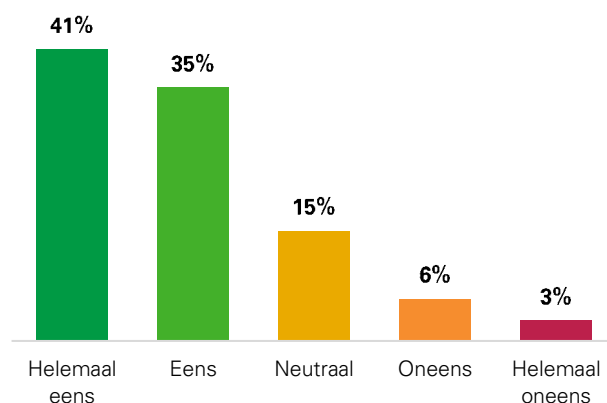
### Bezoekers hebben het deelnemen aan de pilotactiviteiten als positief ervaren en zijn positief over het testen om toegang te krijgen tot activiteiten

76% van de bezoekers van Testen voor toegang geeft aan bereid te zijn om in de toekomst weer naar een activiteit te gaan als ze zich daarvoor zouden moeten laten testen. Bij bezoekers van theaters/concerten (87%), doorstroomlocaties (85%) en topsport (85%) is de bereidheid van de bezoekers het hoogst om zich te laten testen. Bij bezoekers van breedtesportactiviteiten (77%), musea (74%) en casino's (69%) is de bereidheid lager.

Uit dit onderzoek kunnen we concluderen dat bezoekers aangeven dat de gehele bezoekersreis goed is verlopen. Dat kunnen we afleiden uit het gemak waarmee bezoekers aangeven dat ze testen konden inplannen, 86% van de bezoekers heeft het maken van een testafspraak als makkelijk ervaren. Ook geven bezoekers aan dat testlocaties zich in de buurt bevonden. 84% van de bezoekers geeft aan dat de testlocaties binnen een half uur reistijd met de auto aanwezig waren. 76% van de bezoekers kreeg het testresultaat gemakkelijk in de CoronaCheck app en 61% is bereid om maximaal 5 euro te betalen voor test om een volgende activiteit bij te kunnen wonen.

96% van de bezoekers gaf aan geen lange wachtrijen bij de activiteiten te hebben ervaren en 92% van de bezoekers liet weten dat de coronaregels goed konden worden nageleefd tijdens de activiteiten. 80% vond dat andere bezoekers zich tijdens de activiteiten goed aan de coronaregels hebben gehouden.

**Figuur 1** Uitkomsten vragenlijst bezoekers 'U bent bereid om de toekomst naar een activiteit te gaan als u weer een test zou moeten doen' (n=6.386)



## De bezoekers hebben het deelnemen aan pilotactiviteiten als positief ervaren

### Gebruik van de CoronaCheck app nog niet voor alle bezoekers vanzelfsprekend

Hoewel 76% van de gebruikers aangeeft dat het testresultaat gemakkelijk in de CoronaCheck app te krijgen was, zagen we vanuit zowel bezoekersobservaties als uit reacties van organisatoren dat veel bezoekers er regelmatig pas bij de entree van de activiteit achter komen dat ze hun testuitslag via de CoronaCheck app moeten laten zien. Het was onder de bezoekers ook niet altijd duidelijk waar ze terecht konden voor hulp als er een storing was bij het ontvangen van hun negatieve testuitslag.

Zorg dat het bij bezoekers duidelijk is dat ze hun negatieve testresultaat vooraf in de CoronaCheck app moeten downloaden. Hierdoor ontstaan er minder lange rijen bij de entree van activiteiten. Informeer bij storingen bij het testen bezoekers proactief en zorg ervoor dat bezoekers weten waar ze terecht kunnen met vragen ook na sluitingstijd van teststraten.

### Goede spreiding testlocaties en testcapaciteit

Uit het onderzoek blijkt dat 16% een reistijd heeft van langer dan een half uur naar de dichtstbijzijnde testlocatie. Uit bezoekersobservaties en interviews met organisatoren kunnen we concluderen dat de afwezigheid van een testlocatie of voldoende testcapaciteit in de buurt (max. 30 minuten) een drempel is om te testen en daarmee om een activiteit bij te wonen. Dit zorgde voor lagere kaartverkoop bij een aantal activiteiten. Zorg dat ze binnen 30 minuten met de auto, openbaar vervoer en fiets goed bereikbaar zijn.

### Veel handelingen bij toegang tot activiteit

Vanuit bezoekersobservaties zagen we dat bezoekers veel handelingen moesten uitvoeren bij de entree van activiteiten. Volgens de protocollen van de branches moeten de bezoekers een gezondheidscheck invullen. Aanvullend moeten de bezoekers ook een negatief testbewijs en ID laten zien. Daarbij vindt ook de gebruikelijke toegangscontrole (kaartje) voor de activiteit plaats. Vaak vonden de verschillende checks op meerdere plekken bij de entree plaats.

Om in de toekomst lange wachtrijen te voorkomen bij de toegang bevelen we aan om te verkennen of de toegangscontrole kan worden vereenvoudigd door het integreren van de gezondheidscheck, testbewijs en ID met het toegangsbewijs. Ook kan overwogen worden de gezondheidscheck digitaal vier uur voorafgaand aan het evenement te doen, aangezien onderzoek laat zien dat vier uur voor tijd mensen nog geneigd zijn om

daadwerkelijk af te zien van deelname aan een activiteit, en eenmaal bij entree minder geneigd lijken dit nog te doen.<sup>3</sup>

### Drukke bij afhaalhorecapunten

Uit bezoekersobservaties blijkt dat bezoekers meestal voldoende afstand konden houden tijdens een activiteit behalve bij logistieke knooppunten zoals afhaalhoreca voor eten en drinken. Dit risico wordt vooral veroorzaakt door een slechte doorstroom van bezoekers. Om doorstroom te bevorderen zou het goed zijn als er meer afhaal- horecapunten zijn of een betere spreiding plaatsvindt van het gebruik van de afhaalhoreca zodat bezoekers voldoende afstand kunnen bewaren.

#### Onderzoek test- en betalingsbereidheid onder bezoeker Fieldlab-evenementen en Nederlandse bevolking

Aan de hand van de bij ons bekende onderzoeken die door andere instanties zijn gedaan kunnen we iets zeggen over de testbereidheid onder verschillende groepen mensen.

Uit eerder onderzoek in februari 2021 onder de bezoekers van Fieldlab-evenementen bleek dat 98% van de bezoekers bereid was zich nogmaals te laten testen om een activiteit te kunnen bezoeken.<sup>3</sup> Het RIVM-onderzoek (ronde 11) laat zien dat 65% tot 76% van de deelnemers het test- en vaccinatiebewijs steunt voor toegang tot activiteiten, culturele locaties, werklocaties en onderwijsinstellingen.<sup>4</sup>

In april 2021 is een onderzoek door Markteffect, in opdracht van Libéma, opgezet en uitgevoerd onder duizend Nederlanders.<sup>5</sup> Dit rapport geeft inzicht in de houding van Nederlanders met betrekking tot het testen voor toegang en de mate waarin men bereid is daarvoor (deels) te betalen. Uit dit onderzoek komt naar voren dat 44% van de Nederlanders bereid is zich te laten testen voor een activiteit.

Uit het onderzoek van het Hart van Nederland panel onder bijna 3.200 mensen blijkt dat 30% van plan is zich te laten testen voor een uitje en 26% bereid is om 7,50 euro te betalen voor een toegangstest.<sup>6</sup>

Uit het onderzoek van No Ties onder ruim 1.000 mensen blijkt dat 52% bereid is zich te laten testen om toegang te krijgen tot evenementen en activiteiten, zoals bijvoorbeeld attractieparken, dierentuinen, musea, concerten en zakelijke bijeenkomsten.<sup>7</sup>

<sup>3</sup> Bron: Fieldlab Evenementen [Resultaten fase 1](#) (2021)

<sup>4</sup> Bron: [Ronde 11 onderzoek RIVM](#) (2021)

<sup>5</sup> Bron: [Markteffect](#) (2021)

<sup>6</sup> Bron: [Hart van Nederland panel animo Testen voor toegang](#) (2021)

<sup>7</sup> Bron: [No-Ties](#) (2021)



## Organisatoren

### Organisatoren denken verschillend over het nogmaals organiseren van activiteiten onder dezelfde voorwaarden

Uit de antwoorden op de vraag of de organisatoren onder dezelfde voorwaarden nogmaals een activiteit zouden willen organiseren blijkt dat 51% van de organisatoren van theaters/concerten nogmaals activiteiten wil organiseren onder dezelfde voorwaarden, 27% wil dit niet. Bij topsport wil 45% van de organisatoren nogmaals activiteiten onder dezelfde voorwaarden organiseren. De doorstroomlocaties (8%), monumenten (9%) en musea (29%) zijn minder geneigd om nogmaals een activiteit onder dezelfde voorwaarden te organiseren.

Uit de toelichting op de vragenlijst en de interviews blijkt dat de belangrijkste bezwaren van de organisatoren zijn gericht op de testcapaciteit, het beperkte aantal toegestane bezoekers en de extra inzet van personeel voor de toegangscontrole en het handhaven van de coronamaatregelen. Ondanks de inzet van extra personeel verwachten de organisatoren dat bij het opschalen van het aantal bezoekers de vier controles die bij de entree van een activiteit moeten worden uitgevoerd (testbewijs, identiteitsbewijs, gezondheidscheck en toegangsbewijs) leiden tot lange wachtrijen. De doorstroomlocaties (8%), monumenten (9%) en musea (29%) zijn minder geneigd om nogmaals een activiteit onder dezelfde voorwaarden te organiseren.

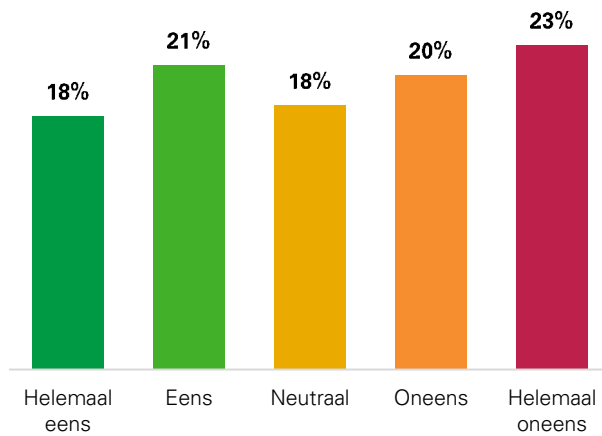
### Organisatoren vinden het prettig om weer bezoekers te mogen ontvangen

Uit onze interviews blijkt dat naast de bezoekers ook het personeel het prettig vindt om weer bezoekers te mogen ontvangen. Tevens was de bereidwilligheid om deel te nemen aan de evaluatie van de pilot groot. In totaal hebben 142 van de 192 organisatoren gereageerd (74%).

### De lokale overheden geven aan te weinig betrokken te zijn geweest

De gemeenten en veiligheidsregio's geven aan dat zij geen of beperkte inspraak hebben gehad ten aanzien van zowel het aanmelden van activiteiten als de beslissing welke activiteit wel of geen doorgang kon vinden. Tevens geven ze aan dat er weinig tot geen afstemming is geweest over de testlocaties. SON was voor de lokale overheid lastig te bereiken. De Rijksoverheid heeft wel afstemming gehad met de VNG en het Veiligheidsberaad aan de start van de pilots, maar dit lijkt niet voldoende.

**Figuur 2** Uitkomsten vragenlijst organisatoren 'Met deze ervaring zou u nogmaals een activiteit onder dezelfde voorwaarden organiseren' (n=142)



### Lage aantal bezoekers ten opzichte van verwachting op basis van aanmeldingen

De maximale toegestane capaciteit, waarbij rekening wordt gehouden met anderhalve meter afstand, van de 450 activiteiten die voor deze pilot gepland stonden (zie bijlage I) bedroeg in totaal 238.589 bezoekers. Onze schatting van het aantal werkelijke bezoekers is ongeveer 135.000 op basis van de 142 organisatoren (74%) die onze survey hebben beantwoord. Dit is in lijn met SON en Lead Healthcare die aangeven dat ongeveer 140.000 testen zijn uitgevoerd.

Circa 25 activiteiten hebben geen doorgang gevonden omdat organisaties na de initiële aanmelding de keuze hebben gemaakt om niet deel te nemen aan de pilot.

Bij de activiteiten waarvan de opkomst laag is wordt de afwezigheid van voldoende testcapaciteit binnen een half uur reistijd als belangrijkste reden aangegeven. Daarnaast geven buitenactiviteiten aan dat het slechte weer een rol heeft gespeeld en voor specifieke branches speelt het mee dat alleen abonneementhouders welkom waren.

De organisatoren denken verschillend over het opnieuw organiseren van deze activiteiten onder dezelfde voorwaarden

Het aantal no-shows als gevolg van een positieve coronatest is volgens de organisatoren zeer beperkt. Dit beeld wordt bevestigd doordat SON aangeeft dat er in de periode 27 maart tot en met 17 april 2021 slechts 96 personen met een positieve coronatest waren op een totaal van 62.500 geteste personen (0,15%).

In de online vragenlijst hebben wij de organisatoren gevraagd naar de belangrijkste verbeterpunten. Daarbij hebben zij de hieronder beschreven verbeterpunten aangereikt.

### Zorg voor voldoende testcapaciteit binnen maximaal 30 minuten reistijd

Hoe korter de reistijd hoe hoger de bereidheid van een bezoeker om te gaan.

### Verken vereenvoudiging van de toegangscontrole door integratie van de gezondheidscheck, testbewijs en ID met toegangsbewijs

Tijdens de pilot waren er nauwelijks lange wachtrijen. De gezondheidscheck werd echter niet consequent uitgevoerd en de controle op het ID was tot 23 april niet nodig en werd daarna maar in 20% van onze waarnemingen uitgevoerd. Mede met deze extra stappen in het vooruitzicht zien de organisaties graag dat dit proces versimpeld wordt, zodat de kans op een te lange wachtrij klein is.

### Minimaal kostendekkend

Het aantal maximaal toegestane bezoekers van de pilotactiviteiten is beperkt door de anderhalve meter afstand, soms tot 10% van de normale capaciteit. Ondanks dat een aantal activiteiten was uitverkocht, waren de opbrengsten te laag om de kosten van de activiteit te dekken. Naast de reguliere kosten hebben de organisatoren aanvullende kosten gemaakt voor de extra toegangscontrole en de handhaving van de coronamaatregelen. De organisatoren vragen om te onderzoeken of meer bezoekers veilig kunnen worden toegestaan om minimaal kostendekkend een activiteit te organiseren.



## IT-ondersteuning

### IT-ondersteuning in pilot adequaat met substantiële wijziging voor vervolg

In de pilotperiode heeft de IT-ondersteuning adequaat gefunctioneerd, gelet op het pilotkarakter en de snelheid waarmee de IT is ontwikkeld. Er is een beperkt aantal storingen geweest. De IT ter ondersteuning van de pilots in april 2021 is binnen de samenwerking tussen SON en Lead Healthcare ontwikkeld en in beheer genomen door Lead Healthcare. Daarmee is een (te) grote afhankelijkheid ten aanzien van de IT ontstaan van een derde partij. Als gevolg van uitkomsten van de recente aanbestedingsprocedure en ontbrekende afspraken over het blijvend gebruik van de IT van Lead Healthcare, is SON gestart de IT-ondersteuning opnieuw in te richten. Hierbij is gebruikgemaakt van de requirements die eerder mede door SON zijn opgesteld. Deze nieuwe IT-inrichting was tijdens deze evaluatie nog in ontwikkeling, waardoor op basis van deze evaluatie geen uitspraken worden gedaan over het IT-landschap in mei. In het vervolg dient de IT-ondersteuning opnieuw te worden getoetst.

### Inrichten van opdrachtgeverschap belangrijk voor vervolg

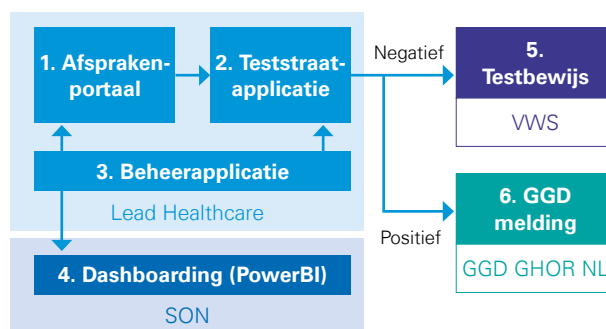
Tijdens de pilotperiode hebben SON en Lead Healthcare nauw samengewerkt. Er zijn afspraken gemaakt over de diensten van Lead Healthcare, aantallen tests, locaties, IT, te ondersteunen evenementen, verwachtingen, etc., maar er was geen sprake van een formeel contract noch een service level agreement (SLA), hetgeen niet passend is voor deze activiteiten. Voor het vervolg is de formele vastlegging van afspraken een zwaarwegend punt, te meer daar sprake is van een forse uitbreiding van het aantal (zeven) testaanbieders. SON geeft aan dat op grond van de nieuwe aanbesteding deze contractering vanaf mei plaatsvindt.

### Ketenprocessen dienen eveneens te worden ingericht

In de pilotperiode is hard gewerkt aan de tijdige realisatie en inbeheername van de diverse IT-componenten. De bijbehorende samenwerking tussen een beperkt aantal partijen bleef overzichtelijk, ook zonder formele inrichting van processen voor ontwikkeling en beheer. Voor de vervolgperiode geldt dat deze processen in de keten dienen te worden ingericht zodat incidenten, wijzigingen en nieuwe releases voor de gehele keten kunnen worden georganiseerd.

Er is ook gekeken naar de IT-ondersteuning, waar verbeterpunten zijn gesignaleerd

Figuur 3 Overzicht componenten en betrokken partijen



### Standaardisatie van het IT-landschap is een belangrijke voorwaarde voor succes

In de pilotperiode was sprake van één testaanbieder die gebruikmaakte van het eigen IT-platform. Nu meer testaanbieders zijn geselecteerd voor het vervolg, is het van belang dat SON strikt toeziet op standaardisatie van processen en gegevens(uitwisseling) bij deze partijen. Dit kan door (onderdelen van) de IT beschikbaar te stellen vanuit SON dan wel door strikte eisen te stellen aan de IT die aanbieders in eigen beheer ontwikkelen en/of beheren. De IT-kwaliteitseisen zijn door SON op voorhand geformuleerd. Het is van groot belang dat de naleving hiervan wordt geborgd.

### Koppelvlakken eenduidig inrichten

Vanuit de teststraataanbieders dienen koppelingen tot stand te worden gebracht met de applicaties CoronaCheck app en met GGD GHOR Nederland. De koppeling met de CoronaCheck app functioneerde reeds in de pilotperiode. Deze koppeling is ingericht als een handmatige handeling waarin gegevens via Zorgmail worden verzonden aan GGD GHOR Nederland. In de nieuwe situatie, waarin positieve resultaten vanuit meerdere aanbieders worden gecommuniceerd, heeft GGD GHOR Nederland aangegeven met één koppelvlak te willen werken.





## Capaciteitsmanagement

### Capaciteitsmanagement is adequaat ingericht voor de pilots

In de pilotperiode heeft capaciteitsmanagement goed gefunctioneerd om de vraag en het aanbod van testcapaciteit op elkaar af te stemmen. Met de hogere complexiteit van de testvraag vanaf mei, door het loslaten van de vastgestelde kalender en openen van sectoren, zal het belangrijker worden om actief te monitoren hoe de testvraag zich ontwikkelt om de voorspelling van de vraag aan te scherpen.

### Werking capaciteitsmanagement

Capaciteitsmanagement stemt vraag en aanbod van testcapaciteit met elkaar af. Hierbij is sprake van drie niveaus van afstemming. Strategisch tussen landelijke overheid en SON, tactisch tussen de landelijke overheid, veiligheidsregio's en SON en operationeel in directe zin tussen testaanbieders en SON. Complicerende factoren hierin betreffen het moeten opschalen van de capaciteit, waardoor het aanbod verandert, alsmede de onvoorspelbaarheid van de vraag. Deze onvoorspelbaarheid komt door pieken en dalen in wanneer en waar testen nodig zijn. Vooral voorspellen waar bezoekers vandaan komen en zich laten testen blijkt complex. De capaciteit op regionaal niveau was voldoende in april, desalniettemin zijn er op lokaal niveau problemen met piekbelasting ontstaan.

In de pilotperiode zijn door SON verdeelmodellen opgesteld voor de mogelijke afstemming van vraag en aanbod. Waar aanvankelijk op basis van een afgestemde kalender is gewerkt, is het voorstel nu om een combinatie te maken van een kalender en het beheerst openstellen van sectoren. In deze analyse zijn ook verdeelmodellen opgesteld die uitgaan van openstellen per (veiligheids)regio en op basis van aan burgers toe te wijzen capaciteit.

In de pilotperiode was er maar één testaanbieder betrokken, waardoor de afstemming met het aanbod van testcapaciteit relatief minder complex was dan vanaf mei het geval zal zijn. Om deze redenen is de toetsing in april slechts beperkt representatief voor de situatie vanaf mei.

## Capaciteitsmanagement is adequaat ingericht voor de pilots

### Capaciteit voor lokale vraag niet overal voldoende

Vanuit de veiligheidsregio's en vanuit organisatoren komt naar voren dat de lokaal beschikbare capaciteit niet continu voldoende was. Dit leidde tot kleinere bezoekersaantallen en langere reistijden naar de testlocatie. Vanaf mei wordt meer gestuurd op een landelijke spreiding van testlocaties op basis van de demografische spreiding dan voor de pilots was gedaan. Ook zullen de aantallen tests per dag omhoog gaan, hetgeen de spreiding door het land zal vergroten en vergemakkelijken.

### Vooralsnog is beperkt ervaring opgedaan met piekbelasting

In enkele situaties is ervaring opgedaan met piekbelasting. Ondanks het ingrijpen door capaciteitsmanagement om deze piekbelasting te kunnen ondervangen, is op momenten desalniettemin gebrek aan capaciteit ontstaan. Een aandachtspunt bij het openen van sectoren is het sturen op lokale beschikbaarheid van capaciteit ten opzichte van regionaal.

### Matching van vraag en aanbod wordt complexer

In april was voor het tijdelijke opschalen van de capaciteit slechts met één aanbieder afstemming nodig. Met de opdrachtverstrekking aan zeven nieuwe aanbieders voor de komende periode wordt dit afstemmingsproces complexer. Organiseer voldoende afstemming met en ook onderling tussen de testaanbieders om onderlinge pieken en dalen tussen regio's op te vangen en de opschaling te begeleiden.

Figuur 4 Samenwerking rondom capaciteitsmanagement





## Reflectie onderzoeksteam op het maatschappelijk debat

Het maatschappelijk debat aangaande Fieldlabs en (in mindere mate) ook de pilots Testen voor toegang is ons als onderzoeksteam niet ontgaan. Gelet op de inzichten uit dit onderzoek leek het ons passend om kort te reflecteren op het maatschappelijk debat. Uit de verschillende mediaberichten over Fieldlabs en Testen voor toegang destilleren wij vier terugkomende kritiekpunten:

1. Testen voor toegang en de bijbehorende activiteiten zouden bijdragen aan Covid-19-verspreiding
2. De kosten zijn (te) hoog voor Testen voor toegang
3. De timing is relatief laat in de pandemie
4. Principiële bezwaren tegen een 'testsamenleving'

### 1. Testen voorafgaand aan activiteiten lijkt juist bij te dragen aan netto daling van Covid-19

Een veelgehoord sentiment is dat activiteiten sowieso leiden tot meer verspreiding van het Covid-19-virus. Recent onderzoek vanuit de Fieldlab-experimenten laat echter zien dat het voorafgaand testen aan activiteiten ertoe leidt dat mensen die onbewust een Covid-19-infectie hebben eruit worden gefilterd, terwijl er niet of nauwelijks besmettingen tijdens de activiteit plaatsvinden, althans in de eerste resultaten die nu beschikbaar zijn voor congressen, theaterbezoeken en voetbalwedstrijden.<sup>8</sup> Dit is eveneens overeenkomstig eerdere (theoretische) modellering.<sup>9</sup> Tegelijkertijd moeten verdere resultaten van de overige Fieldlabs nog beschikbaar komen en is het handhaven van de basismaatregelen (anderhalve meter afstand, mondkapje, etc.) van belang en lukt dit niet altijd, zo blijkt ook uit dit onderzoek. Ook de geldigheidsduur van de test tot de activiteit (nu 40 uur en goed werkbaar) is van belang om het risico op besmetting te beperken, waarbij korter beter is vanuit virusbestrijdingsoogpunt, maar ook minder praktisch vanuit de organisatie en bezoeker gezien. Waar de setting (bezettingsgraad, type activiteit, geldigheidsduur test, etc.) dus van belang is, lijkt met de nu beschikbare data een nettodaling van het virus aannemelijker ten gevolge van het Testen voor toegang dan een nettostijging op populatieniveau. Desalniettemin blijft op individueel niveau het risico op besmetting wel degelijk bestaan.

<sup>8</sup> Bron: Fieldlab Evenementen (2021). [Resultaten fase 1](#).

<sup>9</sup> Bron: KPMG en VU (2021). [Hoe verder in 2021?](#)

<sup>10</sup> Bron: [Brief aan Tweede Kamer](#), 14 april 2021

<sup>11</sup> Bron: [NRC](#) op basis van Tweede Kamer debat 6 mei 2021

## Een korte reflectie van het onderzoeksteam op het maatschappelijk debat

### 2. Doelmatigheid is van belang

Een ander terugkerend kritiekpunt zijn de met Testen voor toegang gemoeide kosten, welke maximaal zouden kunnen oplopen tot 1,1 miljard euro<sup>10</sup> (hetgeen inmiddels neerwaarts is bijgesteld naar 500-700 miljoen euro<sup>11</sup>) indien grote aantallen tests tot het einde van 2021 via Testen voor toegang zouden worden afgenomen.

Opvallend hierbij is dat er gekozen is voor een strikte scheiding tussen spoor 1 testen (via de GGD's) en spoor 2 testen (via Testen voor toegang). Deze keuze is opvallend, gelet op de huidige testovercapaciteit bij GGD's, die mogelijk meer doelmatig had kunnen worden ingezet.

Als onderzoeksteam zijn we van mening dat overheidsgeld doelmatig dient te worden besteed. En alhoewel de kosten voor de lockdown fors zijn – naar schatting zo'n 4 miljard euro per maand<sup>9</sup> – kan de economische activiteit maar slechts gedeeltelijk hervat worden met en is het daarmee onduidelijk of de volledige kosten van Testen voor toegang worden terugverdiend via extra economische activiteit.

Voor essentiële zaken (bijvoorbeeld het testen voor onderwijsdeelname) lijkt een (volledige) overheidsbijdrage voor de hand te liggen, terwijl voor de niet-essentiële activiteiten uit deze pilots het profijtbeginsel met daarmee dus (gedeeltelijke) betaling door bezoekers logisch lijkt. Tegelijkertijd blijkt uit dit onderzoek dat de betalingsbereidheid door burgers zelf beperkt lijkt te zijn, hetgeen dus een dilemma vormt. Daarnaast is een gehoord argument dat de eventuele extra kosten voor testen bij deelname aan een activiteit niet voor iedereen betaalbaar zijn en dat er daarmee ongelijkheid ontstaat, hetgeen ook naar voren kwam in het Tweede Kamer-debat van 6 mei jl.

Daarnaast geven ook organisatoren aan dat met de huidige aantallen bezoekers het soms lastig is rendabel zaken te organiseren. Vanuit doelmatigheidsperspectief zou – mede op basis van de onderzoeksresultaten vanuit Fieldlabs – daarom gekeken kunnen worden of en zo ja onder welke voorwaarden grotere aantallen bezoekers toegelaten kunnen worden.

Tot slot is er een optiewaarde voor de maatschappij aanwezig. Door de opbouw van de Testen voor toegang-infrastructuur ontstaat de optie om in dat geval meer activiteit mogelijk te maken dan tot nu het geval is in de pandemie en daarmee wordt dus ook een zogenaamde optiewaarde voor de maatschappij gecreëerd. Het is onzeker of deze optiewaarde daadwerkelijk van pas komt, maar er zijn ons inziens een aantal niet ondenkbare situaties, waarin het hebben van een testinfrastructuur zinvol is. Allereerst is het mogelijk dat er een nieuwe mutatie ontstaat van het Covid-19-virus waartegen vaccins niet of beperkt beschermen, hetgeen in het zwartste scenario een geheel nieuwe pandemie zou kunnen betekenen. Ook kan het zijn dat de vaccinatiebereidheid tegenvalt en dat na de zomer er een dilemma in de maatschappij ontstaat, omdat het volledig openen van de samenleving ertoe zou leiden dat het niet-gevaccineerde deel van de bevolking (te) snel besmet zou raken. Tot slot kunnen er haperingen in de aanvoer van vaccins ontstaan of kan er op termijn een nieuwe pandemie met een heel nieuw virus ontstaan. Vooral in deze laatste situatie is het voor de maatschappij winst als we niet nogmaals volledige lockdowns nodig hebben om het virus te bedwingen. In elk van deze gevallen zou de Testen voor toegang-infrastructuur een optiewaarde hebben voor de maatschappij, maar het is zoals gezegd onzeker of dit daadwerkelijk zal gebeuren.

### 3. Relatief laat in de pandemie

Ons is opgevallen dat een deel van deze bezwaren samen lijkt te vallen met de timing van het Testen voor toegang. Het begrijpelijke gevoel is dat we waarschijnlijk aan het einde van de pandemie zitten en waarom dan nu nog deze infrastructuur opzetten.

Het draagvlak was in bijvoorbeeld het najaar van 2020 waarschijnlijk een stuk groter geweest: dan hadden scholen wellicht wel open kunnen blijven en waren ook andere activiteiten mogelijk geweest gedurende de lockdowns en hadden deze testen kunnen bijdragen aan het verlagen van de virusincidentie in de tweede en derde golf.

Het zou daarom goed zijn als de overheid ook het wat langere perspectief voor 2021 zou bespreken en aan zou geven dat testen – bijvoorbeeld voor grotere activiteiten – langer nodig zou kunnen zijn, bijvoorbeeld in het geval van nieuwe mutaties of tegenvallende vaccinatiebereidheid.

### 4. Meer principiële bezwaren

Het vierde veel terugkomende kritiekpunt zijn principiële bezwaren tegen een ‘testsamenleving’. Een deel van de bevolking ziet het Testen voor toegang als een beperking van de vrijheid, terwijl het – voor zolang de Covid-19-maatregelen gelden – in feite een uitbreiding van de mogelijkheden is, maar niet zo beleefd wordt. Ook is er bij sommigen de angst dat de ‘testsamenleving’ permanent is en daarmee een soort permanente scheiding zou aanbrengen tussen de mensen die wel of niet bereid zijn zich te laten testen voor toegang. Tot slot worden ethische bezwaren zoals de inbreuk op de privacy genoemd.

Dit is een korte samenvatting van de meer principiële bezwaren en we zien in het debat dat dit een serieuze onderstroom is. Het goed uitleggen van de bedoeling, de optiewaarde en de tijdelijke aard van het Testen voor toegang kan mogelijk bijdragen aan een beter begrip, alhoewel de bezwaren vaak van een principiële aard zijn en daarmee moeilijk overbrugbaar.

Tot zover deze reflectie. We hopen dat deze reflectie en ons onderzoek bijdragen aan een zuiver en feitelijk debat horend bij dit onderwerp.

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>13</b>
<b>2. Onderzoeksaanpak</b>	<b>16</b>
<b>3. Bevindingen bezoekersperspectief</b>	<b>22</b>
<b>4. Bevindingen organisatieperspectief</b>	<b>35</b>
<b>5. IT-evaluatie</b>	<b>51</b>
<b>6. Analyse capaciteitsmanagement</b>	<b>60</b>
<b>7. Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>65</b>
<b>Bijlagen</b>	
I Overzicht Testen voor toegang-activiteiten april	72
II Onderzoeksmethoden	82
III Kwantitatieve resultaten	92
IV Overzicht deelnemers stuurgroep	106

# 1. Inleiding



# Achtergrond en inleiding van dit onderzoek

## Achtergrond

Sinds het begin van de coronacrisis werkt het Kabinet aan de bestrijding van het virus. Het inzetten van toegangstesten is een van de instrumenten om onderdelen van de samenleving op een verantwoorde wijze te heropenen. Bezoekers met een testbewijs met een negatieve uitslag kunnen toegang krijgen tot bijvoorbeeld activiteiten in economie, onderwijs, cultuur en sport. Hiervoor kunnen zij een corona(snel)test laten afnemen in een van de daarvoor bestemde teststraten. De inzet van het testbewijs kan dienen als een aanvullend instrument om de samenleving op verantwoorde wijze, stap voor stap, eerder en ruimer te kunnen openen.

Gedurende de maand april 2021, is onder regie van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (hierna: 'ministerie van EZK') in samenwerking met het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (hierna: 'ministerie van OCW) en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (hierna: 'ministerie van VWS) een groot aantal pilots georganiseerd met als voorwaarde dat deelname aan deze pilots alleen mogelijk is met een recente negatieve Covid-19-testuitslag. Een pilot is in dit onderzoek gedefinieerd als één dag met één activiteit. Bijvoorbeeld een sportwedstrijd of een museum dat een dag geopend is. Deze pilots genereren inzicht in de organisatie rondom het testen en de optimalisatie van de organisatie rondom het testen. Het Rijk, de betreffende sectoren en voorzieningen, Stichting Open Nederland (hierna: 'SON') en onderzoeksinstellingen werken in de uitvoering van de pilots samen. Zij zorgen dat ook lokale en regionale overheden worden betrokken in de uitvoering van de pilots. Beoogd resultaat van de pilots is dat alle betrokken partijen (sectoren en overheid) goed zijn voorbereid op de inzet van toegangstesten voor de heropening van sectoren en voorzieningen.

## Doel en resultaat van het onderzoek

De ministeries van EZK, OCW en VWS hebben KPMG gevraagd een onafhankelijk onderzoek uit te voeren naar de pilots 'Testen voor toegang'. Dit onderzoek geeft meer inzicht in:

- de werking van de infrastructuur en ICT van de testcapaciteit voor toegangstesten;
- de werking en het gebruik van de CoronaCheck app;
- de toepasbaarheid van het testbewijs in de potentieel aan te wijzen voorzieningen;
- de mate waarin bezoekers het ervoor over hebben om zich vaker te laten testen voor toegang;
- de mate van fraudegevoeligheid van deze opzet met toegangstesten;
- de daadwerkelijke testcapaciteit versus ingeschatte testcapaciteit (per regio/testlocatie);
- de werking van het testbewijs.

Gedurende de maand april 2021 heeft KPMG het proces geëvalueerd aan de hand van de ervaringen van de bezoeker en van de organisator. Daarnaast heeft KPMG onderzoek uitgevoerd naar de IT-ondersteuning van SON en naar de beschikbare testcapaciteit. Op basis van de bevindingen in het onderzoek wordt een advies gegeven over verbeterpunten en risico's in de verschillende processen. De onderzoeksaanpak staat nader beschreven in hoofdstuk 2.

## Vraagstelling

In het onderzoek zijn de pilots 'Testen voor toegang' geëvalueerd vanuit de perspectieven van deelnemende bezoeker en de organisator. Hierbij staan de volgende vier hoofdvragen centraal:

1. Wat zijn de ervaringen van de bezoeker met de pilots 'Testen voor toegang'?
2. Wat zijn de ervaringen van de organisatoren van de activiteiten met de pilots 'Testen voor toegang'?
3. Is het IT-landschap van SON voldoende robuust, veilig en schaalbaar om de beoogde activiteiten en testen te ondersteunen?
4. Is de testcapaciteit voldoende voor het ondersteunen van de beoogde opschaling aan activiteiten?

# Reikwijdte van dit onderzoek

## Reikwijdte

De reikwijdte van het onderzoek is als volgt:

- Het onderzoek richt zich op de ervaringen van zowel de bezoeker als de organisator.
- De genoemde pilots vallen binnen de sectoren die worden aangewezen onder het wetsvoorstel 'Tijdelijke wet testbewijzen covid-19', te weten sport- en jeugdactiviteiten, culturele instellingen, restaurants en overige horeca, een en ander met inbegrip van doorstroomlocaties. In bijlage I is een gedetailleerd overzicht opgenomen van de pilots en de pilots die in dit onderzoek zijn onderzocht.
- Er zijn door 192 organisatoren circa 425 dagen met activiteiten georganiseerd in april 2021
- In hoofdstuk 5 wordt de IT-ondersteuning van SON beschreven. In het kader van dit onderzoek is er een scan gemaakt van de IT met daarbij een analyse van de grootste risico's. Er is nadrukkelijk geen IT audit, of IT assurance uitgevoerd.
- Dit onderzoek richt zich niet op de prijs of reële kosten van een Covid-19 test, noch op de inhoud of aard van de overeenkomst tussen het Rijk en SON, noch de governance van SON.

## Verskil tussen Testen voor toegang en Fieldlabs

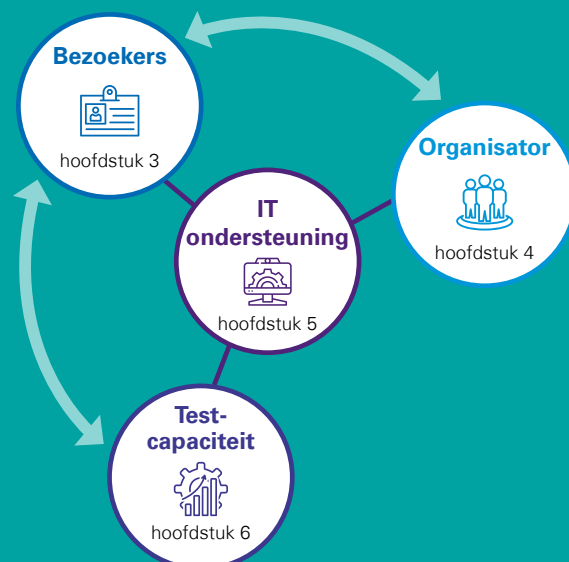
Verskil tussen Testen voor toegang en Fieldlabs  
De pilots binnen Testen voor toegang zijn gericht op het leren over de inzet van toegangstesten en de werking van bijbehorende testbewijzen bij het helpen openen van de samenleving. Bezoekers krijgen toegang tot activiteiten door een negatief coronatestbewijs te laten zien, met inachtneming van de geldende coronamaatregelen.<sup>12</sup>

Naast deze pilots met Testen voor toegang organiseert de overheid ook Fieldlabs. Fieldlabs zijn gecontroleerde experimenten om te onderzoeken hoe een activiteit veilig en verantwoord meer publiek kan ontvangen. Bij de Fieldlabs wordt het gedrag van bezoekers onderzocht en hoeven zij sommige coronamaatregelen niet te volgen.<sup>13</sup> Deze rapportage gaat enkel over Testen voor toegang en heeft geen relatie met Fieldlabs.

## Leeswijzer

Het onderzoeksrapport begint met de een beschrijving van de onderzoeksaanpak (hoofdstuk 2) waarna de eerdergenoemde vier centrale hoofdvragen worden beantwoord, te weten: Wat zijn de ervaringen vanuit het perspectief van de bezoeker? (hoofdstuk 3); Wat zijn de ervaringen vanuit het perspectief van de organisator? (hoofdstuk 4); Voldoet het IT-landschap van SON? (hoofdstuk 5); en voldoet de testcapaciteit voor een eventuele opschaling? (hoofdstuk 6). Vervolgens gaan we in op de eindconclusie en aanbevelingen. De bijlagen bevatten gedetailleerde informatie over de kenmerken van pilots, de onderzoeksmethode en de kwantitatieve resultaten uit de bezoekers en organisatoren vragenlijsten.

Figuur 5 Leeswijzer



<sup>12</sup> Bron: Rijksoverheid (2021). [Pilots testen voor toegang tot evenementen](#)

<sup>13</sup> Bron: Rijksoverheid (2021). [Fieldlab-evenementen](#)

## 2. Onderzoeksaanpak

# Actiegericht onderzoek naar risico's en knelpunten vanuit vier perspectieven: bezoekers, organisatoren, IT en capaciteitsmanagement

Dit hoofdstuk beschrijft de aanpak van het onderzoek.

## Onderzoek naar risico's en knelpunten via vier perspectieven

Doel van het onderzoek is het identificeren van de risico's en knelpunten rondom het succesvol kunnen organiseren en faciliteren van de pilots in april. Daarvoor wordt gekeken vanuit vier perspectieven, welke in deze rapportage sequentieel worden behandeld:

### 1. Evaluatie van het bezoeken van pilots

Hierin wordt ingegaan op de ervaringen en observaties van bezoekers tijdens het afnemen van de test, het verkrijgen van toegang tot de pilot en de aanwezigheid bij de pilots.

### 2. Evaluatie van het organiseren van pilots

Hierin wordt ingegaan op de ervaringen en observaties vanuit organisatoren in het aanmelden voor deelname aan de pilots, het operationaliseren en controleren van toegang op basis van testen, de naleving van maatregelen tijdens de pilot en de toekomstbestendigheid van Testen voor toegang. Daarnaast delen we ook de ervaringen van de veiligheidsregio's (gemeente en politie).

### 3. Evaluatie van de IT-ondersteuning

De IT voor het ondersteunen van de pilots is geëvalueerd op basis van de organisatie en processen, informatiestromen (data-uitwisseling) en de technologie die is gebruikt gedurende de maand april. Dit betreft zowel de IT voor het ondersteunen van de pilots als de nodige samenhang met ketenpartners (bijvoorbeeld het versturen van positieve testresultaten naar GGD GHOR Nederland). Daarbij is gekeken naar de bedrijfszekerheid en het veilig kunnen opschalen van de IT-ondersteuning.

### 4. Evaluatie van capaciteitsmanagement van Covid-19-testcapaciteit

Risico's en knelpunten in testcapaciteit, waaronder het omgaan met piekbelastingen, onderbenutting van testcapaciteit en het opschalen van de totale testcapaciteit, worden door het capaciteitsmanagement van SON gemitigeerd. De evaluatie binnen dit onderzoek kijkt naar de aanpak en effectiviteit van het capaciteitsmanagement in het uitvoeren van deze taak en de toetsing die daarop heeft plaatsgevonden gedurende de pilots.

Deze vier perspectieven zijn verder onderzocht in vier deelonderzoeken, welke in nauwe samenwerking zijn uitgevoerd.





## Datagedreven en actiegericht onderzoek

De onderzoeks aanpak volgt de wijze van actiegericht, datagedreven en mixed method onderzoek:

- *Actiegericht*: Bij actiegericht onderzoek gaan veranderen, leren en kennisontwikkeling hand in hand. Daarbij is er voortdurend aandacht geweest voor de unieke context van de pilots voor Testen voor toegang. Actiegericht onderzoek begint met een vraagstuk uit de praktijk en stelt het veranderen daarbij centraal. Het resultaat is kennis en inzichten die vervolgens weer toegepast kunnen worden in de praktijk.
- *Datagedreven waar mogelijk*: inzichten zijn gebaseerd en gevalideerd met data waar nodig. Naast eigen dataverzameling, is ook gebruikgemaakt van de meta-data die voorhanden was (en voor dit onderzoek gebruikt mocht worden). Pilots die verder zijn onderzocht (door middel van interviews of vragenlijsten) zijn geselecteerd op sector, type en locatie om tot een representatieve onderzoekspopulatie te komen.
- *Mixed method*: verschillende onderzoeksmethoden zijn toegepast om inzichten te verkrijgen vanuit verschillende perspectieven op de processtappen en componenten van de hele keten. Deze combinatie van methoden draagt bij aan een hogere validiteit en representativiteit van de uitkomsten.

De toegepaste onderzoeksmethodes betreffen een combinatie van vragenlijsten, interviews, bezoeken ter plaatse en documentstudies om inzichten vanuit verschillende perspectieven te verzamelen. Deze methoden worden hieronder nader toegelicht.

# Voor ieder perspectief is een deelonderzoek uitgevoerd met een breed scala aan onderzoeksmethoden

Evaluatie van de bezoeken 	Evaluatie op het organiseren 	Evaluatie van de IT-ondersteuning 	Evaluatie van capaciteitsmanagement 
<p><b>Doelstelling</b></p> <p>Risico's en knelpunten identificeren in bezoeken van pilots van Testen voor toegang.</p>	<p><b>Doelstelling</b></p> <p>Risico's en knelpunten identificeren in het organiseren van pilots binnen Testen voor toegang.</p>	<p><b>Doelstelling</b></p> <p>Risico's en knelpunten identificeren in de schaalbaarheid, veiligheid en bedrijfszekerheid van de IT-ondersteuning voor Testen voor toegang.</p>	<p><b>Doelstelling</b></p> <p>Toetsen in welke mate het capaciteitsmanagement door SON de vraag aan testcapaciteit en het aanbod van de teststraten met elkaar kan matchen.</p>
<p><b>Scope</b></p> <p>De scope van het deelonderzoek bezoek aan de pilots richt zich op de risico's en knelpunten in het laten testen voorafgaand aan de pilot, het verkrijgen van toegang tot de pilot en de naleving van maatregelen en ervaringen gedurende de pilot. De impact op de volksgezondheid (Covid-19-verspreiding of juist vermindering ten gevolge van testen) is geen onderdeel van deze evaluatie.</p>	<p><b>Scope</b></p> <p>De processen en ervaringen in het aanmelden voor deelname aan de pilots, het operationaliseren van toegang op basis van testen en de naleving van maatregelen op locatie.</p>	<p><b>Scope</b></p> <p>De scope van het IT-deelonderzoek betreft een analyse op hoofdlijnen van de onderstaande IT-aspecten: (IT-) organisatie en processen, informatie en technologie. De scope beperkt zich tot de IT-componenten van SON en Lead Healthcare en de koppeling richting GGD GHOR en VWS (CoronaCheck app).</p>	<p><b>Scope</b></p> <p>De scope van dit deelonderzoek beperkt zich tot de scenario's voor capaciteitsmanagement die door SON zijn opgesteld, en de mate waarin deze zijn getoetst gedurende de maand april.</p>
<p><b>Onderzoeksmethoden<sup>14</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— 8.950 vragenlijsten aan bezoekers Vragenlijsten aan bezoekers zijn op twee manieren afgenomen:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Via de Close app, een applicatie die door bezoekers van musea is gebruikt, zijn 8.152 respondenten bereikt.</li> <li>2. Op locatie zijn 798 vragenlijsten afgenomen bij 42 geselecteerde pilots (zie volgende pagina voor selectie).</li> </ol> </li> <li>— 18 bezoeken ter plaatse Bij 18 pilots zijn er bezoeken ter plaatse geweest vanuit KPMG.</li> </ul>	<p><b>Onderzoeksmethoden<sup>15</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— 142 vragenlijsten aan organisatoren Alle 192 organisatoren van de pilots in april zijn benaderd om een vragenlijst in te vullen; daarvan hebben er 142 ook daadwerkelijk de vragenlijst ingevuld.</li> <li>— 29 interviews met organisatoren Organisatoren van 29 geselecteerde pilots (op basis van type en locatie) hebben deelgenomen aan een verdiepend interview.</li> <li>— 4 interviews met veiligheidsregio's Alle veiligheidsregio's zijn via het Veiligheidsberaad gevraagd om mee te werken aan ons onderzoek. Er zijn verdiepende interviews gehouden met de vier veiligheidsregio's die op dit verzoek zijn ingegaan.</li> </ul>	<p><b>Onderzoeksmethoden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Interviews en documentenstudie SON en Lead Healthcare hebben deelgenomen aan interviews en documentatie beschikbaar gesteld om KPMG te voorzien van informatie omtrent de inrichting van IT.</li> </ul>	<p><b>Onderzoeksmethoden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Interviews en documentenstudie SON heeft deelgenomen aan interviews en documentatie beschikbaar gesteld om KPMG te voorzien van informatie omtrent capaciteitsmanagement.</li> </ul>

<sup>14</sup> Nader toegelicht op pagina 19.

<sup>15</sup> Nader toegelicht op pagina 20.



# Vragenlijsten en bezoeken ter plaatse zijn toegepast bij geselecteerde pilots om tot een representatieve populatie bezoekers te komen

## Een representatieve groep bezoekers

### Het afnemen van vragenlijsten op locatie (n=798)

Voor het behalen van een representatieve groep aan respondenten is een specifieke set aan pilots geselecteerd om op locatie een vragenlijst af te nemen. De selectie van deze activiteiten is gebaseerd op regionale spreiding, spreiding in het type activiteit en spreiding in het aantal bezoekers dat wordt verwacht bij een activiteit.

Deze selectie betrof 42 pilots met een totaal van 34.330 verwachte bezoekers.<sup>16</sup> Bij het verlaten van de locatie zijn willekeurige bezoekers verzocht om een aantal vragen te beantwoorden. De vragenlijst is vervolgens bij een deel van deze bezoekers in de vorm van een interview afgenomen om tot complete en adequate antwoorden te komen op de volledige vragenlijst. Dit heeft geleid tot 798 respondenten.

### Het afnemen van vragenlijsten vanuit de Close app (n=8.152)

De Close app is een applicatie waarin bezoekers toegang hebben tot een digitaal ticket van een activiteit. Het gebruik van deze applicatie was in april voor alle pilots mogelijk. 17 musea, 1 breedtesportactiviteit en 1 topsportwedstrijd hebben ervoor gekozen om hiervan gebruik te maken.

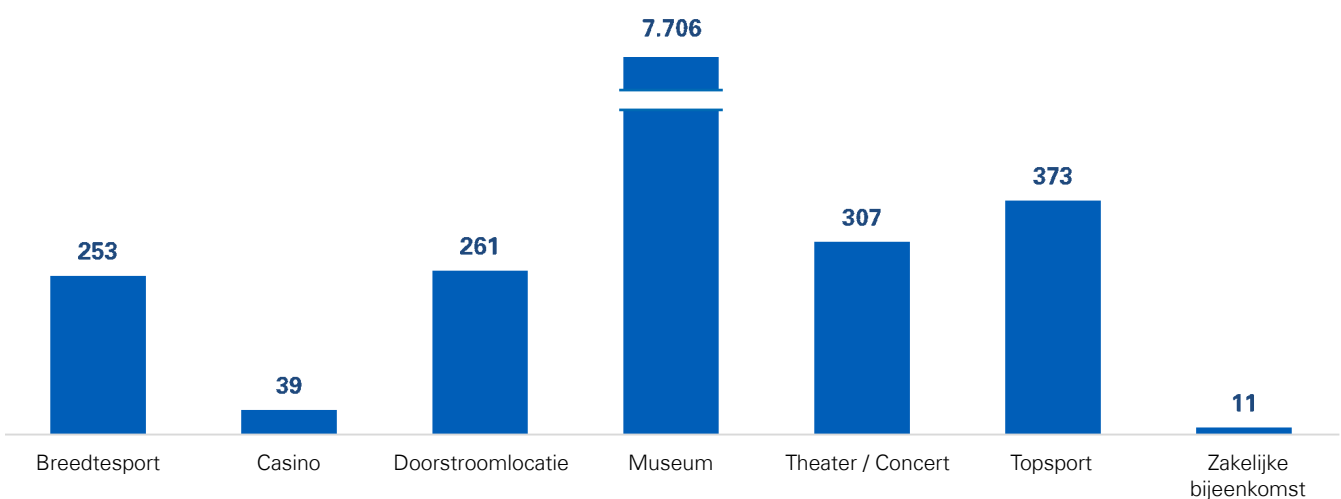
Via deze applicatie zijn bezoekers gevraagd om een vragenlijst in te vullen. De verwachting was dat hiermee een totaal van 17.300 bezoekers zou kunnen worden bereikt. 8.152 respondenten hebben dit ook daadwerkelijk gedaan.

Door de relatief grote inzet van deze applicatie door musea is ook er ook een relatief hoog aantal respondenten die een bezoek hebben gebracht aan een van de musea. Een dergelijk hoog aantal respondenten vanuit een enkele sector kan een vertekend beeld opleveren in de geaggregeerde resultaten. Om deze reden worden de resultaten per type activiteit (bijv. 'Museum') getoond.

### Validatie en verdieping door bezoek ter plaatse (n=18)

Bij 18 pilots is KPMG ter plaatse aanwezig geweest om bevindingen verder te verdiepen, te valideren en aanvullende observaties te doen.

**Figuur 6** Respondenten bezoekers per type activiteit (n=8.950)



<sup>16</sup> Verdere toelichting op de geselecteerde pilots in Bijlage I – pilots plaatsgevonden in april 2021

# Vragenlijsten zijn afgenomen bij een groot deel van organisatoren, bij geselecteerde pilots zijn verdiepende interviews gehouden

## Een representatieve groep organisatoren

### Vragenlijsten aan organisatoren (n=142)

Aan de pilotactiviteiten van Testen voor toegang deden in totaal 192 organisatoren mee. Van deze 192 organisatoren hebben 142 organisatoren de vragenlijst ingevuld. In de grafiek hiernaast is weergegeven wat de spreiding is van deze organisatoren per type activiteit.

### Interviews met organisatoren (n=29)

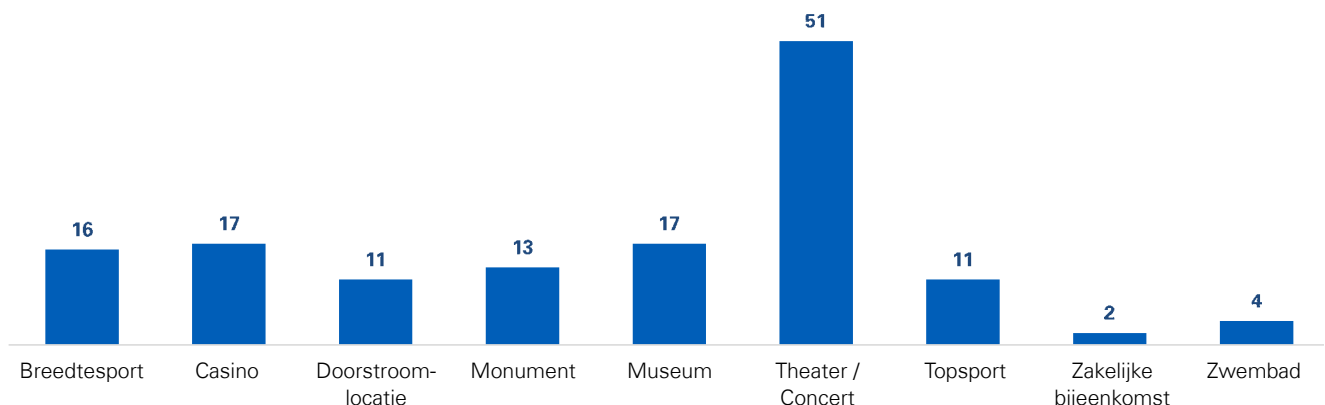
Naast de vragenlijst zijn verdiepende interviews gehouden met organisatoren. Deze interviews zijn gebruikt om bevindingen te valideren, te verdiepen of aanvullende observaties te doen.

Voor deze interviews is er een selectie gemaakt van pilots, waarbij rekening is gehouden met regionale spreiding, spreiding in het type activiteit en spreiding in de omvang van de activiteiten.<sup>17</sup>

In totaal zijn 29 van de 192 organisatoren geïnterviewd over alle 12 provincies, waarvan:

- 3 monumenten,
- 4 musea,
- 3 concerten,
- 6 theaters,
- 6 doorstroomlocaties,
- 2 zakelijke bijeenkomsten,
- 1 zwembad,
- 1 breedtesport,
- 3 topsportactiviteiten.

**Figuur 7** Respondenten organisatoren per type activiteit (n=142)

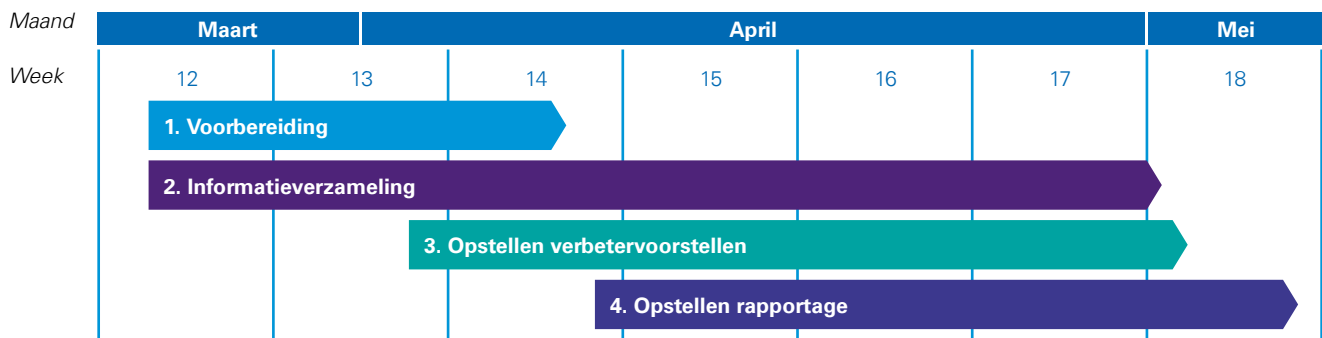


<sup>17</sup> Verdere toelichting op de geselecteerde pilots in Bijlage I – pilots plaatsgevonden in april 2021

# Een uniforme aanpak van vier stappen is aangehouden voor alle vier de deelonderzoeken

Het onderzoek is voornamelijk in april uitgevoerd, in parallel met de pilots

**Figuur 8** Aanpak onderzoek



## Stap 1. Voorbereiding

De start van het onderzoek betrof het in afstemming met de stuurgroep voorbereiden van de informatieverzameling. Vragenlijsten en interviewleidraden zijn afgestemd met en vastgesteld door de stuurgroep, alsmede de selectie aan pilots waarbij deze werden afgenomen. Een overzicht van de deelnemers aan de stuurgroep is opgenomen in bijlage IV.

## Stap 2. Informatieverzameling

Deze stap stond in het teken van het verzamelen en analyseren van de benodigde kwantitatieve en kwalitatieve informatie om antwoord te kunnen geven op vragen van het onderzoek. Om de benodigde informatie te verzamelen zijn de verschillende methoden, zoals toegelicht op de vorige pagina, in samenhang met elkaar toegepast. Denk hierbij aan het uitvoeren van documentenonderzoek, het afnemen van interviews, het uitvoeren van bezoeken ter plaatse en het afnemen van diverse typen vragenlijsten.

De verzamelde informatie is geconsolideerd en geanalyseerd. De betrouwbaarheid van de gegevens uit de vragenlijsten is op diverse manieren geborgd, zoals het hanteren van heldere en eenduidige vragen, het uitvoeren van diverse controles op de aangeleverde gegevens en waar nodig uitvoeren van correcties op de aangeleverde gegevens.

## Stap 3. Opstellen verbetervoorstellen

Op basis van de verzamelde set van kwantitatieve en kwalitatieve informatie zijn mogelijke verbetervoorstellen opgesteld om de geïdentificeerde knelpunten en risico's zo veel als mogelijk weg te nemen of te mitigeren. De verbetervoorstellen zijn getoetst in gesprekken met betrokken organisaties en een vertegenwoordiging vanuit de branches en gevalideerd met de stuurgroep.

## Stap 4. Opstellen rapport

In het concepteindrapport zijn de resultaten van het onderzoek beschreven. Het nu voorliggende rapport betreft de conceptversie ten behoeve van de stuurgroep toegangstesten. In de definitieve versie van het rapport wordt de feedback van de leden van de stuurgroep toegangstesten verwerkt.

Gedurende het onderzoek is hoor en wederhoor toegepast. Tussentijdse conceptbevindingen zijn gedurende het onderzoek teruggekoppeld naar de stuurgroep en de betrokken partijen (zoals onder andere SON). Feedback is meegenomen in de totstandkoming van dit eindrapport, zonder afbreuk te doen aan de onafhankelijkheid waarmee KPMG als externe onderzoekende partij tot conclusies is gekomen.


Daarnaast is het conceptrapport becommentarieerd door een wetenschappelijke taskforce, bestaande uit drie hoogleraren in de ICT-innovatie in de publieke sector, gezondheidseconomie en gedragswetenschappen. De suggesties uit de wetenschappelijke taskforce heeft KPMG zo goed mogelijk verwerkt, maar de verantwoordelijkheid voor dit rapport ligt enkel bij KPMG.

# 3. Bevindingen bezoekersperspectief

# Voor het bezoeken van een activiteit doorlopen de bezoekers deze digitale reis


## Bezoeker plant een testafspraak

- 1 Plannen testafspraak  
Testenvoortoeegang.nl




## Bevestiging

- 2 Afspraak per email



## Bezoeker ontvangt de testuitslag

- 3 Aankondiging testuitslag is gereed

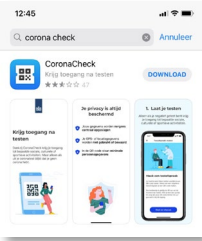


- 4 Bevestiging testuitslag per email



## Bezoeker maakt een testbewijs (QR-code)

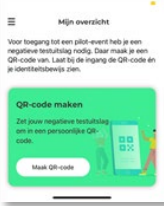
- 5 App CoronaCheck installeren



- 6 Valideren CoronaCheck app



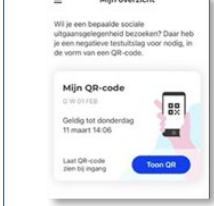
- 7 QR-code aanmaken in CoronaCheck app



- 8 Testuitslag ophalen in CoronaCheck app




- 9 Bevestiging aanmaken QR-code



## Bezoeker toont bij de entree het testbewijs (QR-code)

- 10 Tonen QR-code bij entree activiteit



## Organisator scant de QR-code

- 11 Installeren CoronaCheck Scanner

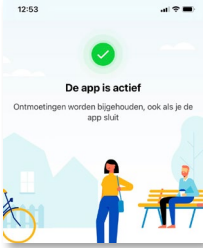


- 12 QR-code controleren bij entree activiteit



## Bezoeker tijdens de activiteit

- 13 CoronaMelder actief





# Bezoekers van de pilots worden goed ondersteund in het laten testen

## Testafspraken zijn gemakkelijk in te plannen

De bezoekers ervaren het maken van een testafpraak als gemakkelijk (86%). Slechts een klein percentage van de bezoekers (8%) geeft aan dat ze het maken van een afspraak lastig vonden. Dat was met name bij de casino's en doorstroomlocaties. De test werd bij 64% van de bezoekers meer dan 10 uur voor aanvang van de activiteit afgenomen. Bij 35% van de bezoekers werd de test binnen 10 uur voor aanvang van de activiteit afgenomen. Verder kunnen we uit bezoekerservaringen concluderen dat men het ongemakkelijk vond dat je niet voor meerdere mensen tegelijk een testafpraak kon inplannen op hetzelfde tijdstip. Ook geven bezoekers aan graag wat meer keuze te willen hebben in de verschillende testlocaties en dat een visualisatie, in de vorm van bijvoorbeeld een plattegrond, de locaties van de verschillende teststraten zou kunnen verduidelijken.

## Duidelijke communicatie bij de teststraten

Bezoekers geven aan over het algemeen goed te zijn geïnformeerd over het naleven van de veiligheidsmaatregelen bij de teststraten. Wel lijkt de communicatie hierover vooral te zijn ingericht op bezoekers die gebruikmaken van een auto. Indien men als voetganger een teststraat bezocht was het soms moeilijk om de ingang en uitgang te vinden. Hierdoor volgden de voetgangers niet altijd de juiste looproutes, waardoor ze de communicatie over de veiligheidsmaatregelen niet altijd even goed te zien

kregen. Meerdere bezoekers geven aan niet te hebben gelet op de communicatie over de veiligheidsmaatregelen die worden gehanteerd bij de teststraten.

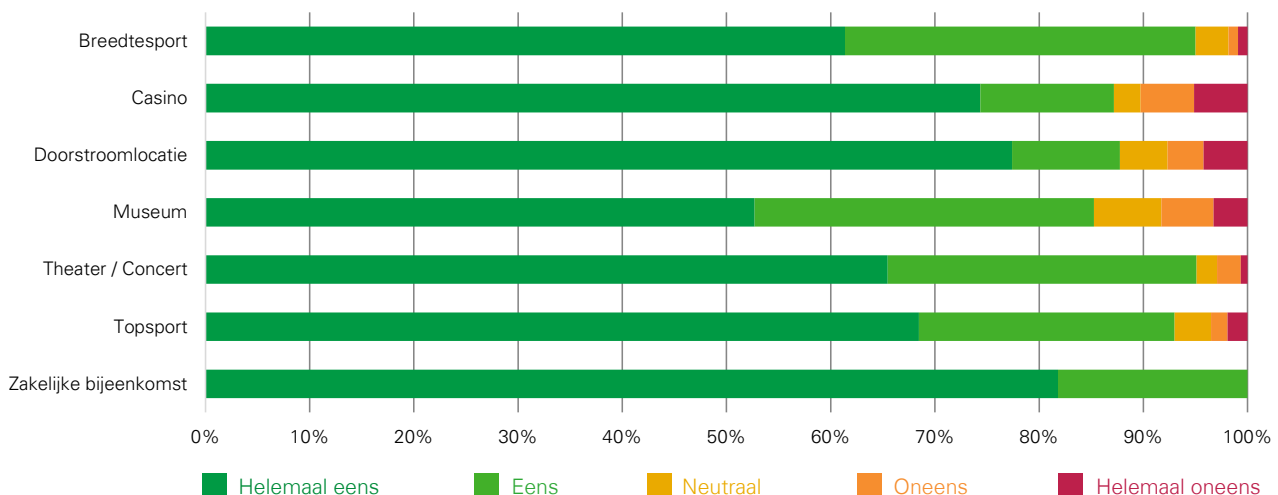
## De gezondheidscheck wordt niet afgenomen bij het testen

Er is bij geen enkele bezoeker gevraagd om zelf de gezondheidscheck in te vullen/te beantwoorden bij de ingang van de teststraten die zijn ingezet bij de pilotactiviteiten.

## Beperkte controle op ID voor validiteit van het testbewijs

Het voornaamste frauderisico vanuit bezoekers ten tijde van het voorbereiden en testen is dat een bezoeker geen test doet en toch een testbewijs op zijn naam ontvangt. De voornaamste maatregel om dit tegen te gaan is het uitvragen van naam en geboortedatum van de bezoeker tijdens het inplannen van de afspraak en de controle van deze gegevens bij het aanmelden op de testlocatie met behulp van een geldig legitimatiebewijs. Bij één van de 18 (6%) bezoekersobservaties ter plaatse werd op de testlocatie niet om zijn ID gevraagd. De betreffende bezoeker gaf aan dat er een wachtrij was van een uur, dat men in de rij de instructie kreeg het ID klaar te houden, dat andere bezoekers bij het aanmelden het ID uit zichzelf lieten zien, dat de bezoeker het niet uit zichzelf deed en er ook niet om gevraagd is.

**Figuur 9** Uitkomsten vragenlijst bezoekers per type activiteit 'Het inplannen van mijn testafpraak was gemakkelijk' (n=6.887)



# De bezoekers willen graag voor meerdere mensen een test in kunnen plannen

## 16% van bezoekers heeft een lange reistijd (>30 min.) naar de testlocatie

42% van de bezoekers geeft aan dat de testlocaties zeer dichtbij zijn (maximaal 15 minuten reistijd met de auto) en 84% van de testlocaties bevindt zich binnen een half uur reistijd met de auto. Er zijn bezoekers die aangeven dat de testlocaties moeilijk met fiets of openbaar vervoer te bereiken waren, waardoor hun reistijd soms langer was dan gewenst.

## Coronamaatregelen op de testlocatie worden over het algemeen nageleefd

Een beperkt aantal bezoekers (2%) geeft aan dat zij niet voldoende afstand konden bewaren in de wachtrij bij de testlocatie. Dit zou te maken kunnen hebben met de storingen die hebben plaatsgevonden bij sommige teststraten.

## Testuitslagen snel ontvangen, echter geen aanspreekpunt bij problemen

Volgens bezoekerservaringen verliep de ontvangst van de testuitslag per mail over het algemeen goed. Wel geven bezoekers aan dat in sommige gevallen de ontvangst van de testuitslag veel langer dan 15-20 minuten duurde. Dat kan te maken hebben met de storingen bij sommige teststraten die hebben plaatsgevonden tijdens de Testen voor toegang pilots. Bezoekers geven aan dat wanneer er iets misging in het ontvangen van de testuitslag er een aanspreekpunt ontbreekt waar je terecht kunt met vragen

over je testuitslag. Richtlijnen hiervoor ontbreken of waren niet duidelijk bij de bezoekers.

## Op basis van de bevindingen voor testen, komen vijf concrete aanbevelingen naar voren:

### 1. Uitbreiding testlocaties voor fiets en het openbaar vervoer

Zorg ervoor dat er ook testlocaties zijn die binnen een half uur bereikbaar zijn met het openbaar vervoer of de fiets.

### 2. Eenduidige richtlijn gezondheidscheck

Verduidelijk de richtlijn voor de gezondheidscheck in combinatie met het toegangstesten en maak daarbij een afweging tussen de toegevoegde waarde van deze gezondheidscheck versus het extra risico dat ontstaat door de langere wachtrijen voor het uitvoeren van de gezondheidscheck.

### 3. Aanscherpen proces identificatie

Scherp het proces en instructies aan omtrent het controleren van naam en geboortedatum bij aanmelden op testlocatie met behulp van een geldig legitimatiebewijs.

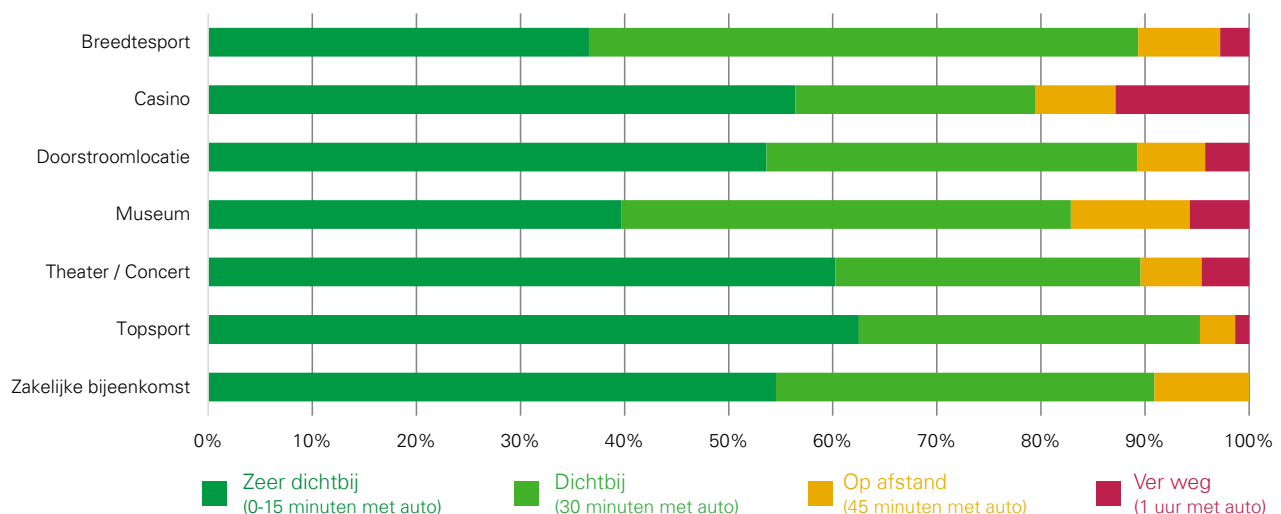
### 4. Stel richtlijnen op in geval van een storing testuitslag

Verduidelijk de richtlijnen in geval dat testbewijzen niet kunnen worden ontvangen of kunnen worden gecontroleerd als gevolg van een storing.

### 5. Inplannen testafspraken voor meerdere mensen

Maak het mogelijk om voor meerdere mensen tegelijk een testafpraak in te plannen.

**Figuur 10** Uitkomsten vragenlijst bezoekers per type activiteit 'De testlocatie bevindt zich in de buurt van mijn woonadres' (n=6.106)



# Gebruik van CoronaCheck app en gezondheidscheck nog niet ingeburgerd

## Gebruik van de CoronaCheck app nog niet voor alle bezoekers vanzelfsprekend

76% van de gebruikers kreeg het testresultaat gemakkelijk in de CoronaCheck app. Tegelijkertijd geeft 8% van de bezoekers aan dit helemaal niet als gemakkelijk te hebben ervaren. Uit de interviews met de organisatoren bleek dat vooral oudere bezoekers problemen ondervonden met het gebruik van de CoronaCheck app en dat ook jonge bezoekers soms niet over een eigen smartphone beschikken. Er zijn ook bezoekers die de testuitslag vanuit de mail in geprinte versie hadden meegenomen als toegangsbewijs. Het was hen niet duidelijk dat dit vanuit de CoronaCheck app getoond moest worden.

Het blijkt uit zowel de bezoekersobservaties als uit reacties vanuit organisatoren dat bezoekers er regelmatig pas bij de entree van de activiteit achter komen dat ze hun testuitslag via de CoronaCheck app moeten laten zien. Vaak moest de app dan eerst nog worden gedownload. Omdat er bij het merendeel van de activiteiten ondersteuning aanwezig was vanuit de organisatie, werden de bezoekers goed geholpen met duidelijke instructies over hoe ze hun negatieve testuitslag vanuit de mail in de CoronaCheck app konden krijgen. Door deze extra ondersteuning heeft dit niet tot problemen geleid.

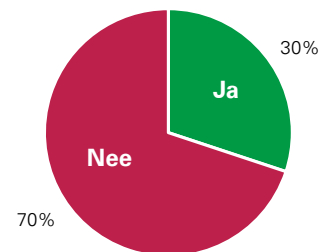
## Organisatoren communiceren duidelijk over de maatregelen

De meeste bezoekers (90%) geven aan dat de coronaregels voorafgaande aan de activiteit voldoende duidelijk zijn gecommuniceerd.

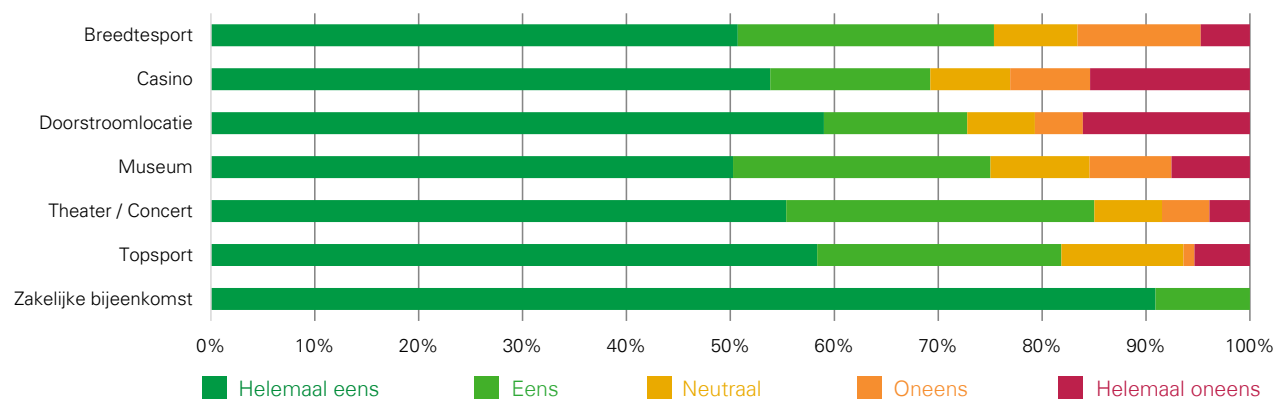
## Gezondheidscheck beperkt afgenomen bij toegang tot activiteiten

30% van de bezoekers is bij de entree van de activiteit gevraagd om de gezondheidscheck in te vullen. Ook vanuit de bezoekersobservaties zien we dat bij uitzondering werd gevraagd de gezondheidscheck in te vullen door organisatoren. De vraag is, naar aanleiding van het onderzoek dat door Fieldlabs is gedaan<sup>18</sup>, of het in de toekomst raadzaam is om deze triagevragen verplicht te stellen bij aanvang van een activiteit. De aanbeveling die zij vanuit het onderzoek geven is dat met het stellen van de triagevragen bij de entree de besmetting niet wordt uitgefilterd en het juist voor opstoppingen kan leiden waardoor er extra contactmomenten tussen bezoekers ontstaan. De gezondheidscheck vier uur voor de activiteit heeft wel effect. Deze uitvraag zou gedaan kunnen worden via de communicatiekanalen van de organisatie zelf, de CoronaCheck app, de Close app, e-mail of mogelijke andere nieuwe kanalen.

**Figuur 12**  
Uitkomsten vragenlijst bezoekers 'Heeft u voordat u de activiteit binnenging de gezondheidscheck ingevuld (waarin gevraagd wordt naar klachten en/of quarantaine)?' (n=6.447)



**Figuur 11** Uitkomsten vragenlijst bezoekers per type activiteit 'Het testresultaat kreeg ik gemakkelijk in de CoronaCheck app' (n=5.403)



<sup>18</sup> Bron: Rijksoverheid (2021). [Fieldlab-evenementen](#)

# Bezoekers ervaren veel handelingen te moeten verrichten bij toegang

## Duidelijke communicatie over en naleven coronamaatregelen bij toegang

Uit de meeste observaties ter plaatse (83%) kunnen we concluderen dat er bij de entree van de activiteiten duidelijk werd gecommuniceerd over de coronamaatregelen.

## Redelijk gebruik van de CoronaMelder app<sup>19</sup>

71% van de bezoekers geeft aan de CoronaMelder app te hebben gedownload. Dit is een app waarmee je een waarschuwing krijgt nadat je in de buurt bent geweest van iemand met corona. Zo kun je voorkomen dat je mensen in je omgeving besmet. We zien dat het percentage bezoekers die de CoronaMelder app hebben gedownload redelijk gelijkmatig is verdeeld over de verschillende typen activiteiten.

## Anderhalve meter afstand bewaren voor de ingang was goed mogelijk

94% van de bezoekers geeft aan dat het gemakkelijk was anderhalve meter afstand te bewaren bij de toegang tot de activiteiten. Uit bezoekersobservaties zien we wel dat hoewel het mogelijk was om deze afstand te bewaren mensen zich niet altijd aan deze richtlijnen hielden.

## Wachtrijen voor de ingang waren beperkt

4% van de bezoekers geeft aan dat er lange wachtrijen waren bij de ingang van de activiteiten. Bezoekers die dit hebben aangegeven waren voornamelijk bezoekers van casino's.

## Veel bezoekershandelingen bij de ingang

We zagen vanuit bezoekersobservaties dat het voor bezoekers soms lastig was om zowel ID als het toegangsbewijs en hun negatieve testbewijs te laten zien bij de toegang tot activiteiten.

## Verbeterpunten rondom de toegang:

### 1. Integreer papieren testbewijs met de bevestiging testuitslag

Integreer de bevestiging van de testuitslag in de e-mail direct met de QR-code van het testbewijs, zodat de bezoeker deze handeling niet handmatig hoeft uit te voeren.

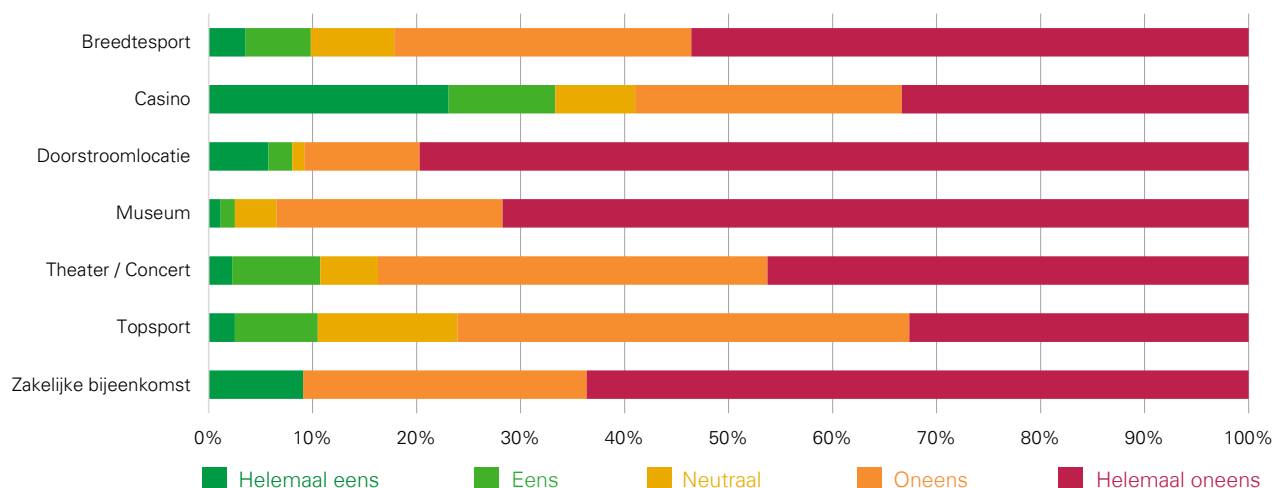
### 2. Eén controlehandeling bij toegang activiteit

Integreer de gezondheidscheck, testbewijs en ID met het toegangsbewijs, zodat de bezoekers met één handeling door de organisatoren kunnen worden gecontroleerd, waardoor de kans op een te lange wachtrij wordt verkleind.

### 3. Eenduidige richtlijn gezondheidscheck

Verduidelijk de richtlijn voor de gezondheidscheck in combinatie met het toegangstesten en maak daarbij een afweging tussen de toegevoegde waarde van deze gezondheidscheck versus het extra risico dat ontstaat door de langere wachtrijen voor het uitvoeren van de gezondheidscheck. De aanbeveling die Fieldlabs vanuit hun onderzoek geven is dat de gezondheidscheck vier uur voor de activiteit heeft wel effect heeft.

**Figuur 13** Uitkomsten vragenlijst bezoekers per type activiteit 'Bij de ingang van de activiteit waren lange wachtrijen' (n=6.842)



<sup>19</sup> Voor meer informatie over de CoronaMelder app, zie [www.coronamelder.nl](http://www.coronamelder.nl)

# Gedurende de pilots weinig (aantoonbare) pogingen tot fraude

## Pragmatische maatregelen om fraude te beperken

Tijdens de pilot in april is een testbewijs tot 40 uur na testen geldig ten behoeve van het toetreden tot activiteiten en het kan gedurende deze periode meerdere malen worden gebruikt. Het voornaamste frauderisico vanuit de bezoeker tijdens de toegang tot de activiteit is dat een bezoeker een testbewijs van een ander gebruikt om toegang te krijgen tot de activiteit.

Om het bovenstaande frauderisico te beperken zijn tijdens de pilot een aantal maatregelen genomen:

1. De QR-code in de CoronaCheck app verandert iedere paar minuten. Foto's of prints van de QR-code zijn hierdoor na enkele minuten niet meer valide.
2. Het scherm met de QR-code in de CoronaCheck app bevat bewegende elementen en kan daarmee onderscheiden worden van een foto c.q. schermprint.
3. Na het scannen van de QR-code worden sinds 23 april een aantal tekens van de persoonsgegevens weergegeven. Deze dienen vergeleken te worden met het ID-bewijs.

Voor onze evaluatie van de fraudegevoeligheid kijken we naar drie elementen die bij fraude samenkomen: motivatie, rationalisatie en gelegenheid. De motivatie om te frauderen met het testbewijs wordt beïnvloed door persoonlijke omstandigheden en opinie en is daarmee vooral gelieerd aan het maatschappelijk draagvlak voor het Testen voor

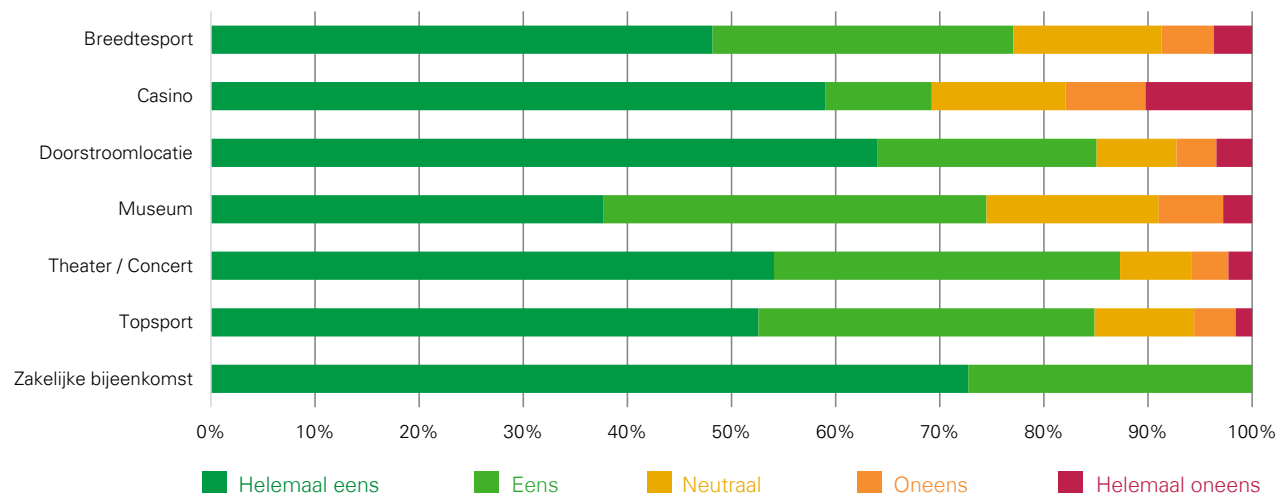
toegang. De rationalisatie wordt vooral beïnvloed door redenen of excuses om de fraude voor hem- of haarzelf te rechtvaardigen en is daarmee vooral gelieerd aan de extra tijd en moeite die gemoeid zijn met het Testen voor toegang. De gelegenheid is vooral gelieerd aan de genomen maatregelen om fraude met testbewijzen te voorkomen en de effectiviteit van deze maatregelen.

## Motivatie voor fraude is relatief laag gebleven

Het draagvlak onder de bezoekers in april was groot. 76% van de ondervraagden gaf aan om ook in de toekomst zich te willen laten testen voordat men naar een activiteit komt. Uit interviews met organisaties blijkt dat er weinig mensen geweigerd zijn omdat de CoronaCheck scanner app de getoonde QR-code afkeurde. Dit is een indicatie dat er tijdens de pilot weinig pogingen zijn ondernomen om te frauderen, bijvoorbeeld met screenshots of prints van QR-codes.

Met meer activiteiten voor een langere periode kan het draagvlak afnemen. Hierdoor neemt de motivatie om te frauderen toe.

**Figuur 14** Uitkomsten vragenlijst bezoekers per type activiteit 'U bent bereid om de toekomst naar een activiteit te gaan als u weer een test zou moeten doen' (n=6.386)





# Gelegenheid tot fraude aanwezig, echter eenvoudig te mitigeren met een ID-check

## Enkel digitale bewijzen mogelijk een rationalisatie voor fraude

Twee van de 29 geïnterviewde organisaties (7%) gaven aan bezoekers te hebben toegelaten op basis van de e-mail met testresultaat in plaats van de QR-code in de CoronaCheck app. Dit speelde voornamelijk bij een ouder publiek dat moeite had met de app of niet had begrepen dat er na ontvangst van de e-mail een extra stap benodigd was. De organisaties lichtten toe dat bezoekers op basis van alleen de e-mail werden toegelaten als het door drukte niet behapbaar was om alle bezoekers te ondersteunen bij het ter plaatse alsnog installeren van de CoronaCheck app.

Tijdens de pilot was het niet mogelijk een papieren bewijs te gebruiken bij de ingang. Omdat de inzet van een papieren testbewijs niet onderdeel was van de pilot in april, is het geen onderdeel geweest van deze evaluatie. De mogelijkheid om bij toegang ook een papieren bewijs te kunnen tonen wordt alsnog door de Rijksoverheid overwogen. Deze zou de complexiteit en dus rationalisatie kunnen verlagen en daardoor het frauderisico kunnen inperken. Een papieren testbewijs kan echter leiden tot meer gelegenheid tot fraude. Deze gelegenheid zou met maatregelen moeten worden ingeperkt, bijvoorbeeld doordat een uitprintbare QR-code maar eenmalig te gebruiken is.

## Gelegenheid tot fraude door beperkte instructie aan organisatoren

De uitleg voor organisaties op de CoronaCheck scanner webpagina over hoe het scannen uitgevoerd moet worden bevat geen instructie inzake de bewegende elementen op het QR-code scherm. Deze maatregel was in april niet geïmplementeerd en is daarom geen onderdeel van deze evaluatie.

Aan het begin van de pilot was bekend dat er in de nieuwe wetgeving ook een ID-check bij toegang tot de activiteit is opgenomen. Per 23 april is de daarvoor benodigde informatie zichtbaar gemaakt in de CoronaCheck scanner app. Tevens is er een pushbericht uitgegaan naar alle organisaties en is de uitleg voor organisaties op de CoronaCheck scanner webpagina aangepast met een instructie om na een groen scherm te controleren of de gegevens op het scherm overeenkomen met het legitimatiebewijs.

Deze maatregel is essentieel bij het inperken van de gelegenheid tot fraude tijdens het opschalen van het aantal activiteiten in de komende maanden. Bij vier van de vijf (80%) bezoekersobservaties ter plaatse die na 23 april hebben plaatsgevonden is er niet gevraagd naar het ID bij de toegang tot de activiteit. Voor zover wij deze maatregel hebben kunnen evalueren was deze dus niet effectief. Hierdoor hebben we ook niet kunnen evalueren wat de eventuele vertraging en ervaring is met de ID-check bij de toegang tot de activiteit.

Na het scannen van een geldige QR-code wordt een groen scherm getoond. Op dit groene scherm wordt de instructie getoond om de ID-check uit te voeren. Door na het scannen eerst de instructies te tonen op een neutraal scherm en de controleur te laten bevestigen dat de ID-check is uitgevoerd alvorens een groen scherm te tonen, is het voor de controleur helder dat deze stap uitgevoerd dient te worden voordat een bezoeker mag worden toegelaten.

## Verbeterpunten

1. Maak de ID-check integraal onderdeel van het CoronaCheck scanner proces, bijvoorbeeld door pas een groen scherm te tonen nadat de controleur heeft bevestigd dat de ID-check is uitgevoerd.
2. Consistente communicatie inzake het CoronaCheck scanner proces; benadruk het belang van goede testbewijscontrole, zorg voor betere ondersteuning voor organisaties met een publiek dat minder handig is met smartphones en apps.
3. Versimpel het proces voor bezoekers verder, bijvoorbeeld door de handmatige tussenstap waarbij de bezoeker de code in de e-mail moet omzetten naar een QR-code in de CoronaCheck app te automatiseren.
4. Evalueer het frauderisico continu, vooral als het draagvlak onder (potentiële) bezoekers significant afneemt en om een beter zicht te krijgen op de effectiviteit van en vertraging door de ID-check.

# Bezoekers kunnen zich houden aan de coronamaatregelen

## Communicatie over coronamaatregelen was duidelijk

90% van de bezoekers geeft aan dat er tijdens de activiteit duidelijk werd gecommuniceerd over de coronamaatregelen die tijdens de activiteiten gelden. Vanuit bezoek ter plaatse kwam naar voren dat bij bijna alle bezochte activiteiten via pijlen, borden en wandelroutes werd aangegeven hoe bezoekers de benodigde anderhalve meter afstand kunnen bewaren. In veel gevallen werd extra personeel ingezet om voorafgaande aan de activiteit mensen te attenderen op het dragen van een mondkapje en de anderhalve meter. Bij veel activiteiten met passief publiek (vaste zitplaats) werd geadviseerd om een mondkapje te dragen tijdens de bewegingsfase. Vaak mocht dit worden afgedaan als mensen op hun zitplaats zaten.

## Naleven van coronamaatregelen tijdens de activiteit goed mogelijk

92% van de bezoekers geeft aan dat ze zich gemakkelijk aan de coronamaatregelen konden houden tijdens de activiteiten. Ze werden vaak door begeleiders naar hun plaatsen gebracht. Soms mochten bezoekers hun mondkapje afdoen als ze eenmaal op hun plaats zaten. In de meeste gevallen werd daar vooraf over gecommuniceerd. Bij veel van de binnenactiviteiten met passief (zittend) publiek werd gebruikgemaakt van anders ingedeelde ruimtes met aparte tafels en stoelen en minder bezetting waardoor er gemakkelijk afstand gehouden kon worden. Ook was het op de activiteiten waar op bepaalde

lokale plekken soms extra drukte ontstond lastiger om de anderhalve meter afstand te houden. Dit zijn veelal de doorstroomlocaties zoals dierentuinen. Op binnenlocaties, zoals springhallen, waar veel kinderen aanwezig zijn lijkt afstand houden uitdagender.

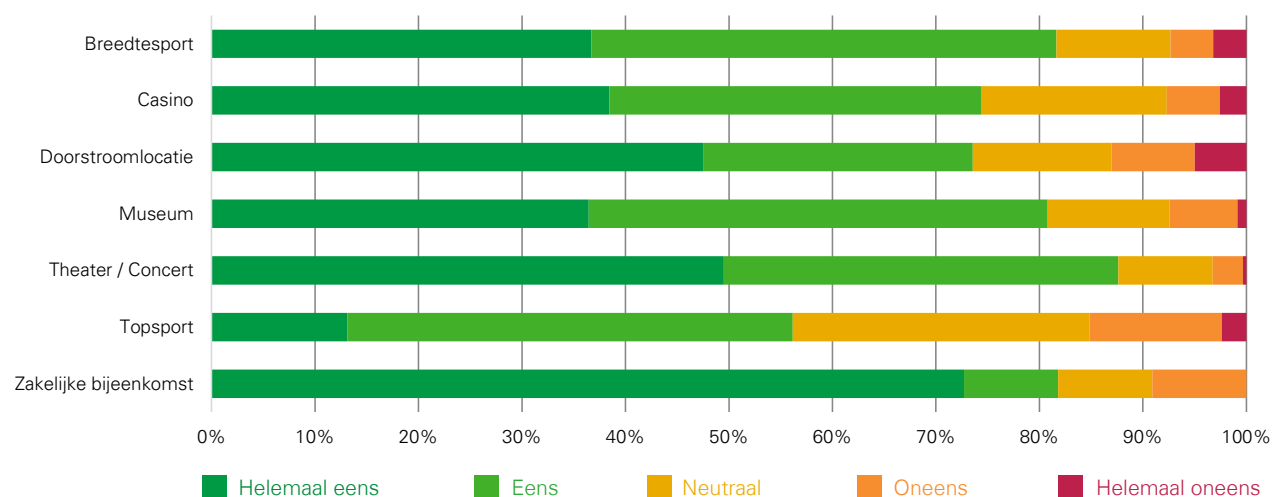
## Naleven van coronamaatregelen door andere bezoekers positief ervaren

Het merendeel van de bezoekers (80%) gaf aan dat zij vonden dat de andere bezoekers zich tijdens de activiteit ook aan de coronamaatregelen hielden.

Vanuit het bezoek ter plaatse viel op dat de bezoekers zich over het algemeen veilig voelden. Mede door het gedrag van medebezoekers maar ook omdat de organisatoren hadden nagedacht over hoe de coronamaatregelen op de juiste manier door de bezoekers konden worden gehandhaafd.

Hoewel het merendeel van de bezoekers vindt dat andere mensen zich aan de coronamaatregelen houden, zien we dat de ervaring ook afhankelijk is van het type activiteit. Met name op de doorstroomlocaties zoals dierentuinen waar er punten zijn waar mensen voor een langere tijd willen verblijven ontstaan soms situaties waarin mensen minder goed afstand kunnen houden en risicovolle contactmomenten kunnen ontstaan. Ook afhaalhorecapunten en in- en uitgangen zijn vaak plekken

**Figuur 15** Uitkomsten vragenlijst bezoekers 'De andere bezoekers hielden zich tijdens de activiteit aan de coronamaatregelen' (n=6.395)



# Markteffect signaleert met haar onderzoek een lage bereidheid voor testen en betalen

waar de coronamaatregelen minder goed kunnen worden nageleefd. Opvallend was dat bij het verlaten van de activiteiten er vaak minder goed werd gelet op het naleven van de coronamaatregelen. Bij bepaalde topsportactiviteiten waar daar juist wel extra op werd gelet hoorden we vanuit bezoekersobservaties terug dat dit soms ook tot frustraties onder bezoekers heeft geleid, omdat mensen niet direct naar buiten konden terwijl ze dat wel wilden.

## Verbeterpunten tijdens de activiteit

### 1. Meer afhaalhorecapunten voor eten en drinken tijdens activiteiten

Zorg ervoor dat er meerdere punten zijn waar bezoekers eten en drinken kunnen ophalen. Hierdoor ontstaan er minder drukke punten en wordt de snelle doorstroom van groepen bezoekers bevorderd.

## Testbereidheid en betaalbereidheid onder verschillende doelgroepen

Om te kunnen bepalen of mensen bereid zijn zich te laten Testen voor toegang tot een activiteit (testbereidheid) en in welke mate ze een bijdrage willen leveren in de kosten van het testen is het belangrijk om dit onder verschillende groepen te bekijken. We zetten in deze paragraaf het ons bekende en deels zelf uitgevoerde onderzoek, welke zijn gehouden bij verschillende doelgroepen, op een rij:

1. Algemene bevolking
2. De Testen voor toegang pilots
3. De Fieldlabs pilots

### 1. Test- en betaalbereidheid beperkt onder de algemene bevolking

In april 2021 is er een onderzoek door Markteffect, in opdracht van Libéma, opgezet en uitgevoerd onder duizend Nederlanders.<sup>20</sup> Dit rapport geeft inzicht in de houding van Nederlanders met betrekking tot het Testen voor toegang en de mate waarin men bereid is daarvoor (deels) te betalen.

Uit dit onderzoek zien we dat:

- Meer dan zeven van de tien Nederlanders heeft plannen om een dagje uit te gaan (uiteten, terras, dierenpark, winkelen, attractiepark) als dat weer kan en mag (eventueel met testen vooraf). De Nederlanders die geen plannen hebben, hadden voor corona vaak ook geen plannen voor een dagje uit, willen niet testen of vinden het risico op besmetting nog te hoog.
- 44% van de Nederlanders is bereid zichzelf (en het gezin, indien van toepassing) te laten testen om een dagje uit te kunnen ondernemen.
- 12% is bereid een bijdrage te leveren voor een test van maximaal 5 euro.
- De Nederlander is het meest bereid te testen voor het bezoeken van restaurants, concerten/theater/musicals, attractie(parken) en festivals. De testbereidheid is voor buitenactiviteiten lager dan voor de binnenactiviteiten.

Daarnaast heeft Hart van Nederland een onderzoek uitgevoerd naar de testbereidheid.<sup>21</sup> Uit het onderzoek van het Hart van Nederlandpanel onder bijna 3.200 mensen blijkt dat 30% van plan is zich te laten testen voor een uitje en 26% bereid is om 7,50 euro betalen voor een toegangstest.

No Ties heeft een onderzoek uitgevoerd naar de testbereidheid. Uit het onderzoek van No Ties onder ruim 1.000 mensen blijkt dat 52% bereid is zich te laten testen om toegang te krijgen tot evenementen en activiteiten, zoals bijvoorbeeld attractieparken, dierentuinen, musea, concerten en zakelijke bijeenkomsten. Daarnaast blijkt uit het onderzoek dat de testbereidheid onder jongeren tussen 18 en 34 jaar hoger is (57%) dan bij ouderen van 65 jaar en ouder (47%).<sup>22</sup>

<sup>20</sup> Bron: [Markteffect](#) (2021)

<sup>21</sup> Bron: [Hart van Nederland panel animo Testen voor toegang](#) (2021)

<sup>22</sup> Bron: [No-Ties](#) (2021)

# De beperkte bereidbaarheid van bezoekers wordt ook door dit onderzoek bevestigd

## 2. Testbereidheid onder Testen voor toegang pilots (dit onderzoek)

Circa een kwart van bezoekers niet bereid opnieuw deel te nemen

76% van de bezoekers geeft aan bereid te zijn om in de toekomst weer naar een activiteit te gaan als ze zich daarvoor zouden moeten laten testen.

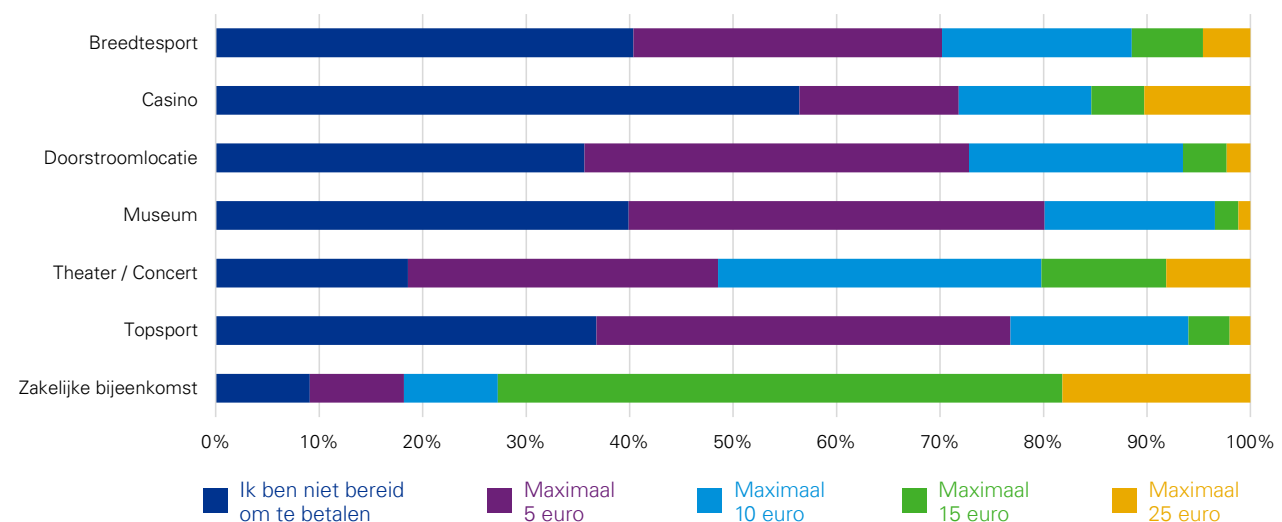
### Beperkte bereidheid om (gedeeltelijk) te betalen voor de toegangstest

61% is bereid om maximaal 5 euro te betalen voor een bijdrage in de kosten van een test. 39% van de bezoekers geeft aan niet bereid te zijn om te betalen. 5% is bereid om meer te betalen dan 15 euro. Deze betalingsbereidheidscijfers kunnen ook deels zijn beïnvloed door het naar buiten gebrachte nieuws vanuit de overheid dat de testen voor dit soort activiteiten maximaal 7,50 euro mogen gaan kosten.<sup>23</sup> Vanuit de bezoeken ter plaatse komt naar voren dat de bereidheid om te testen en daarvoor te betalen ook afhangt van de prijs van de activiteit en het type activiteit. Voor een duurder theater, concert of doorstroomlocatie is een hogere bereidheid om te testen en daarvoor te betalen.

## 3. Testbereidheid onder Fieldlabs theateractiviteiten

In september 2020 werd door het Radboudumc onder de bezoekers van de Fieldlabs Type 1 (theater en zakelijke activiteiten) een onderzoek uitgevoerd.<sup>24</sup> Het betrof een uitgebreide bezoekersenquête waar 29.292 mensen aan deelnamen. Op de vraag of men een activiteit wil bezoeken, ook in tijden van Covid-19 en met extra maatregelen, werd bevestigend beantwoord, of het nu gaat om zakelijke activiteiten (93,6%), sportactiviteiten (94,1%) of entertainment (97,5%). Bijna 9 op de 10 bezoekers van de theatervoorstelling zijn bereid om zich voor iedere activiteit van tevoren opnieuw te laten testen, waarbij een duidelijke voorkeur (62%) voor een sneltest wordt geconstateerd. Binnen deze bezoekersenquête is er geen onderzoek gedaan naar de betalingsbereidheid onder deze bezoekers.

**Figuur 16** Uitkomsten vragenlijst bezoekers per type activiteit 'Welk bedrag bent u bereid te betalen voor een test als u naar een activiteit wilt?' (n=6.367)



<sup>23</sup> Bron: [Vanuit de overheid: 7,50 euro betalen voor toegangstest, volgens kabinet is dat uit te leggen | NOS](#)

<sup>24</sup> Bron: Fieldlab Evenementen (2021). [Resultaten fase 1](#).

# Bezoekers zijn positief over de pilots van april

## Bezoekers ervaren de bezoekersreis over het algemeen positief

Bezoekers hebben het deelnemen aan de pilotactiviteiten als positief ervaren. 76% van de bezoekers geeft aan bereid te zijn om in de toekomst weer naar een activiteit te gaan als ze zich daarvoor zouden moeten laten testen. Uit de onderzoeksresultaten kunnen we concluderen dat bezoekers aangeven dat de gehele bezoekersreis over het algemeen goed is verlopen. Dat kunnen we afleiden uit het gemak waarmee bezoekers aangeven dat ze testen konden inplannen, de mate waarin testlocaties in de buurt waren en ze de negatieve testuitslag konden delen. Ook geven ze aan dat er beperkte wachtrijen bij activiteiten waren en dat de veiligheidsregels door bezoekers goed konden worden nageleefd tijdens de activiteiten. Bezoekers ervaren over het algemeen de gehele bezoekersreis van de Testen voor toegang pilotactiviteiten positief.

## Testbereidheid onder de verschillende groepen

Nederlanders willen graag weer activiteiten bezoeken. Uit het Markteffect onderzoek dat is gedaan blijkt dat 44% zich zou willen laten Testen voor toegang.<sup>25</sup> Specifiek voor de activiteiten concert/musical/theater (75%), musea (61%), attractiepark (64%) en dierenpark (61%) blijkt volgens het Markteffect onderzoek de testbereidheid hoger te liggen. Daarnaast zien we vanuit dit huidige onderzoek onder de bezoekers van Testen voor toegang activiteiten dat 76% zich nogmaals zouden willen laten Testen voor Toegang tot een activiteit. Onder de Fieldlabs theater/entertainment pilotbezoekers was dit 97,5%.<sup>26</sup> De testbereidheid onder de groep mensen die reeds heeft deelgenomen aan Testen voor toegang pilots of Fieldlabs activiteiten ligt daarmee hoger dan bij de groep Nederlanders die nog niet hebben deelgenomen aan een activiteiten waarvoor getest moet worden voor toegang. Dit kan komen door de selectiebias of door hun positieve bezoekerservaring.

## Draagvlak coronapaspoort na vaccinatie of negatieve testuitslag

Vanuit het resultaat van het RIVM-onderzoek (ronde 11), dat in samenwerking met GGD GHOR Nederland en de 25 GGD'en onder minimaal 47.000 deelnemers is uitgevoerd, zien we dat de meerderheid staat achter meer vrijheden na vaccinatie of negatieve testuitslag. Ook is in deze ronde voor het eerst gevraagd naar draagvlak voor het mogelijke coronatest, antistof of vaccinatiebewijs. Deelnemers is gevraagd of zij het ermee eens zouden zijn dat mensen toegang krijgen tot bepaalde locaties en activiteiten als zij zijn gevaccineerd, een recente negatieve testuitslag hebben of kort geleden een bewezen doorgemaakte infectie hebben.<sup>27</sup>

Cijfers van ronde 11 laten zien dat respectievelijk 70% en 68% van de deelnemers achter het coronapaspoort zou staan onder de eerste twee condities (vaccinatie of negatieve test), maar dat een minderheid van 37% vindt dat dit ook zou moeten gelden na een recent doorgemaakte infectie. 65% tot 76% van de deelnemers zou het coronapaspoort steunen voor toegang tot activiteiten, culturele locaties, werklocaties en onderwijsinstellingen.

## Betalingsbereidheid onder de verschillende groepen

De betalingsbereidheid van mensen om maximaal 5 euro bij te dragen aan een test is hoger onder de groep mensen die reeds heeft deelgenomen aan de Testen voor toegang pilots of Fieldlabs activiteiten dan onder de groep Nederlanders die nog niet eerder heeft deelgenomen aan een activiteit. Uit de betalingsbereidheid van zowel bezoekers als niet-bezoekers van pilotactiviteiten blijkt dat mensen 5 euro een passend richtbedrag vinden als ze gevraagd worden om bij te dragen in de kosten van de activiteit. De betalingsbereidwilligheid hangt af of het een binnen, of buitenlocatie is, de kosten van de activiteit zelf en de lengte van de activiteit lijken hierin een rol te spelen.

<sup>25</sup> Bron: [Markteffect](#) (2021)

<sup>26</sup> Bron: Fieldlab Evenementen (2021). [Resultaten fase 1](#).

<sup>27</sup> Bron: [Resultaten onderzoek gedragsregels en welbevinden | RIVM](#)

# De belangrijkste verbeterpunten liggen op het makkelijker maken, en duidelijk uitleggen van de processen en richtlijnen voor bezoekers

## **Conclusie en de belangrijkste verbeterpunten voor bezoekers**

Dit onderdeel van het onderzoek heeft zich gericht op de bezoekerservaringen van mensen die hebben deelgenomen aan de Testen voor toegang pilots. Voor deze groep mensen blijken de pilotactiviteiten positief te zijn verlopen. Uiteraard zijn dit per definitie mensen die meer openstaan voor testen voor toegang tot activiteiten, omdat ze zich hier zelf al vrijwillig voor hebben aangemeld. Belangrijkste verbeterpunten vanuit het bezoekersperspectief zijn:

### **Testen**

- Zorg voor testlocaties met goede bereikbaarheid voor de fiets en het openbaar vervoer;
- Stel een eenduidige richtlijn op voor de gezondheidscheck;
- Scherp het proces identificatie verder aan;
- Stel richtlijnen op in geval van een storing testuitslag;
- Verduidelijk de richtlijnen in geval dat testbewijzen niet kunnen worden ontvangen;
- Maak het mogelijk dat bezoekers voor meerdere mensen een testafpraak kunnen inplannen.

### **Toegang**

- Integreer papieren testbewijs met de bevestiging testuitslag;
- Hanteer één controlehandeling bij toegang activiteit: Integreer de gezondheidscheck, testbewijs en ID met het toegangsbewijs;
- Eenduidige richtlijn voor de gezondheidscheck;
- Duidelijke communicatie over de werking van de CoronaCheck app.

### **Tijdens activiteit**

- Meer afhaalhorecapunten voor eten en drinken tijdens activiteiten.

# 4. Bevindingen organisatieperspectief



## 70% van de testlocaties in dezelfde vestigingsplaats als de activiteiten

### Late besluitvorming zorgde bij aantal activiteiten voor minder bezoekers

De politieke besluitvorming voor het definitief toestaan van de pilot met toegangstesten vond plaats op dinsdagavond 6 april 2021. Organisatoren met activiteiten in het weekend daaropvolgend geven aan dat zij onder andere door het korte tijdsbestek minder bezoekers hebben ontvangen dan verwacht. Uit de interviews blijkt dat voor een aantal organisatoren de (verwachte) tegenvallende kaartverkoop aanleiding geweest is om zich terug te trekken uit de pilot.<sup>28</sup>

### De communicatie tussen alle partijen verliep bij de start van de pilot moeizaam

Het korte tijdsbestek zorgde ook voor communicatiestress. De communicatie vanuit de departementen, SON, Lead Healthcare (de testaanbieder) en RIVM over de lijst van pilotactiviteiten, activiteitgebonden horeca, testlocaties en toegangscontrole hebben de brancheverenigingen en organisatoren als onduidelijk en verwarrend ervaren. SON heeft getracht om middels vraag-en-antwoordsessies en informatie op de website deze onduidelijkheid weg te nemen. Brancheverenigingen en organisatoren geven in de interviews aan dat ze de eerste vraag-en-antwoordsessies als rommelig hebben ervaren, mede doordat uiteenlopende branches aanwezig waren met elk hun eigen problematiek.

### De bereikbaarheid van de supportdeks hebben de organisatoren als suboptimaal ervaren

SON heeft op de website TestenvoorToegang.nl een lijst opgenomen van veelgestelde vragen met antwoorden voor

organisatoren. Daarnaast is voor de organisatoren op de website StichtingOpenNederland.nl een contactformulier voor organisatoren opgenomen. Het onderhouden van vragen en antwoorden en het beantwoorden van het contactformulier wordt uitgevoerd door de supportdesk van SON. Uit de interviews en de toelichting op de vragenlijst blijkt dat brancheverenigingen en organisatoren die in de eerste weken gebruik hebben gemaakt van de supportdesk de kwaliteit als suboptimaal ervaren, omdat de supportdesk niet telefonisch bereikbaar is en in het eerste weekend gesloten was. Gaandeweg zijn de vragen die online aan de supportdesk zijn gesteld opgenomen in de instructies en de vragen en antwoorden op de website. De organisatoren die later in de maand april een activiteit hielden vonden de informatie op de website over het algemeen voldoende (6,4 op een schaal van 1 - 10).

### Testlocaties bevinden zich voor 70% in dezelfde vestigingsplaats als de activiteiten

Over het algemeen hadden de organisatoren bij het aanmelden voldoende zicht op de beschikbare testlocaties. Uit analyse van de testlocaties en activiteiten blijkt 70% van de geplande activiteiten te worden gehouden in een vestigingsplaats van een testlocatie. Bij het aanmelden van de activiteiten moesten de organisatoren aangeven hoeveel bezoekers de organisatoren met inachtneming van de coronamaatregelen zouden verwachten. Het aantal bezoekers per activiteit verschilt. Als hier rekening mee wordt gehouden, dan wordt 76% van de activiteiten gehouden in een vestigingsplaats van een testlocatie.

**Figuur 17** Uitkomsten analyse testlocaties en activiteiten 'Activiteiten met / zonder testlocatie in dezelfde vestigingsplaats' (n=450)



<sup>28</sup> Bron: [Toverland doet niet mee aan pilot Testen voor toegang | 1limburg](#)

# Testcapaciteit binnen half uur reistijd is onvoldoende volgens de organisatoren

## Testcapaciteit binnen half uur reistijd is onvoldoende volgens organisatoren

Meer dan de helft van de organisatoren (52%) geeft aan dat er onvoldoende testcapaciteit binnen een half uur reistijd van de doelgroep aanwezig is. Uit een toelichting van de organisatoren blijkt dat niet alleen de testlocatie, maar ook de beschikbare capaciteit van de testlocatie is meegenomen in het beoordelen van de benodigde testcapaciteit.

Uit de interviews en de toelichting op de vragenlijst blijkt dat er vooral buiten de Randstad onvoldoende testlocaties binnen een half uur reistijd zijn. Een voorbeeld hiervan is de gemeente Emmen. In deze gemeente waren meerdere pilots gepland. De dichtstbijzijnde testlocatie bevond zich in Assen met een enkele reis afstand van 45 kilometer.

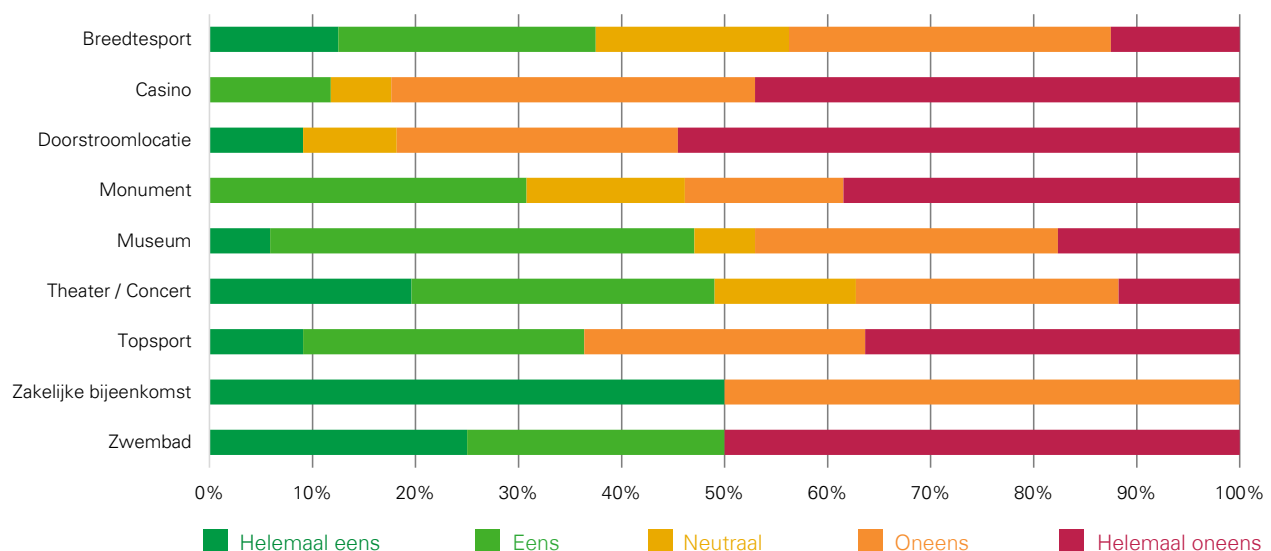
Daarnaast blijkt dat de aanwezige testlocaties onvoldoende capaciteit hebben om alle bezoekers voor grotere activiteiten te testen. Een voorbeeld hiervan zijn de bezoekers van de voetbalwedstrijd van FC Twente die tot anderhalf uur in de wachtrij hebben gewacht bij de testlocatie. De dichtstbijzijnde alternatieve testlocatie bevindt zich in Deventer met een reisafstand van 60 kilometer. Deze alternatieve testlocatie is een mobiele testlocatie in een bus en is niet structureel beschikbaar.

De organisatoren geven aan dat het gebrek aan testlocaties en voldoende testcapaciteit binnen een half uur reistijd van negatieve invloed is geweest op de kaartverkoop. Een aantal organisatoren geeft aan dat 25% minder toegangskarten zijn verkocht dan dat de organisatoren vooraf hadden verwacht. Enkele organisatoren met testlocaties op grote afstand hebben onder andere om die reden de activiteit geannuleerd.

## Organisatoren hebben personeelsleden gevraagd om zich te laten testen

De organisatoren geven in de interviews aan dat ze het personeel gevraagd hebben om zich te laten testen en om de gezondheidscheck uit te voeren, aangezien er geen verplichting was voor het personeel om zich te laten testen. Uit de vragenlijst blijkt dat 60% van het personeel de gezondheidscheck en het testbewijs heeft laten zien. De organisatoren geven aan dat ze het personeel de instructie hebben gegeven thuis te blijven indien sprake is van een positieve test en/of indien ze klachten hebben zoals beschreven in de gezondheidscheck.

**Figuur 18** Uitkomsten vragenlijst organisatoren per type activiteit 'In de buurt van mijn doelgroep (max een half uur enkele reistijd) was voldoende testcapaciteit beschikbaar' (n=142)



# Verbeterpunten omtrent het aanmelden van activiteiten

## Veiligheidsregio's en gemeenten hebben de samenwerking vanuit Rijksoverheid en SON als te beperkt ervaren

De samenwerking met de gemeente, politie en veiligheidsregio's hebben de organisatoren als zeer prettig ervaren. Ondanks dat ook de burgemeesters, politie en veiligheidsregio's beperkt waren geïnformeerd bij de start van de pilots, waren ze meedenkend. Zo heeft een burgemeester van een gemeente die op meer dan 45 minuten afstand zat van een testlocatie alternatieve testcapaciteit van de GGD beschikbaar gesteld voor het personeel van de activiteit en voor de invaliden die de activiteit wilden bezoeken.<sup>29</sup>

Vanuit de veiligheidsregio's en gemeenten wordt de samenwerking met de Rijksoverheid en SON als te beperkt ervaren. De Rijksoverheid heeft afstemming gehad met de VNG en het Veiligheidsberaad voorafgaand aan de pilots. De veiligheidsregio's en gemeenten geven echter aan dat er geen of beperkte inspraak is geweest vanuit de lokale overheid op zowel het aanmelden van activiteiten als de beslissing welke activiteit wel of geen doorgang kon vinden. Tevens geven zij aan dat er weinig tot geen afstemming is geweest over de testlocaties. De kennis en ervaring vanuit de lokale overheden wordt te beperkt gebruikt zo vindt men. Een voorbeeld is dat er een testlocatie is ingericht op een stedelijke locatie waar voorheen al verkeersproblematiek heerste. SON is voor de lokale overheid lastig te benaderen en burgemeesters worden geconfronteerd met vragen vanuit zowel de gemeenteraad als de media over activiteiten in hun gemeente waar ze zelf niet of onvoldoende over geïnformeerd zijn.

## Verbeterpunten bij het aanmelden

De organisatoren begrijpen dat in een korte tijd veel georganiseerd en afgestemd moet worden en dat dit een pilot is. De belangrijkste verbeterpunten ten aanzien van het aanmelden en voorbereiden zijn volgens de organisatoren:

1. **Voldoende testcapaciteit binnen maximaal 30 minuten**  
Zorg voor voldoende testlocaties en testcapaciteit binnen maximaal 30 minuten reistijd. Hoe korter de reistijd hoe hoger de bereidheid van een bezoeker om te gaan.
2. **Differentieer communicatie en vraag-en-antwoordsessies naar soorten activiteiten**  
Door de communicatie en vraag-en-antwoordsessies voor soortgelijke activiteiten te houden, ontstaat minder verwarring bij de organisatoren.
3. **Maak afstemming met lokale overheden integraal onderdeel van het aanmeldproces**  
Betrek de lokale overheden bij de besluitvorming voor het toestaan van activiteiten en geef lokale overheden voldoende inzicht over de beschikbaarheid van testlocaties en testcapaciteit.

<sup>29</sup> Bron: [Burgemeester woedend over proefevenementen | RTV Drenthe](#)

# Totale opkomst van het aantal bezoekers is lager dan verwacht

## Totale opkomst van bezoekers is lager dan organisatoren hadden verwacht

Voor de maand april zijn in totaal 450 activiteiten aangemeld door organisatoren die een of meerdere activiteiten wilden organiseren.<sup>30</sup> Voor die 450 activiteiten is een maximale toegestane capaciteit van 238.589 bezoekers gepland. Zoals we op de volgende pagina toelichten is onze schatting dat er ongeveer 135.000 kaarten zijn verkocht. Dit is in lijn met SON en Lead Healthcare die aangeven dat 140.000 testen zijn uitgevoerd.<sup>31</sup>

Een aantal organisatoren heeft na de initiële aanmelding de keuze gemaakt om niet deel te nemen aan de pilot. Naar verwachting hebben organisatoren van circa 25 activiteiten deze keuze gemaakt. Er zijn geen exacte aantallen bijgehouden door SON, wel hebben enkele publicaties plaatsgevonden en hebben wij afmeldingen ontvangen voor interviews omdat de activiteiten waren geannuleerd.<sup>32</sup>

### Oorzaken van achterblijven kaartverkoop:

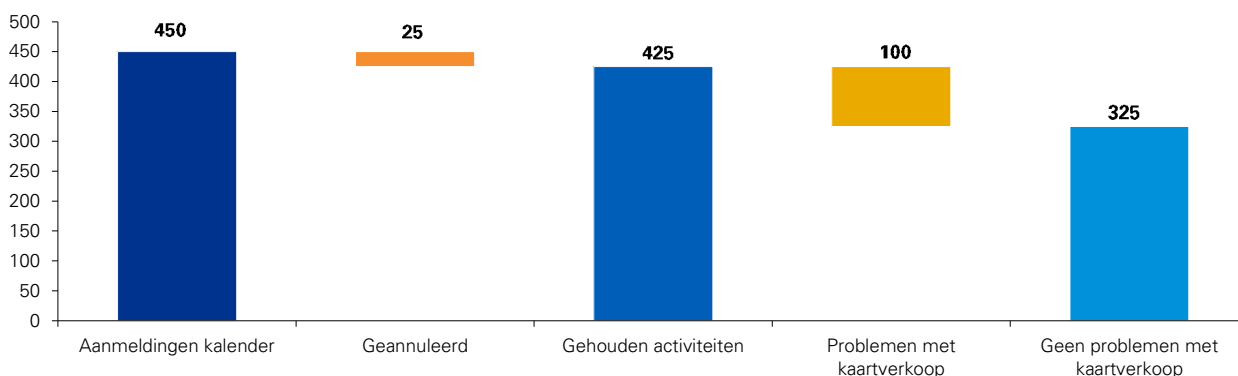
- 55% van de organisatoren geeft aan dat er onvoldoende testcapaciteit binnen een half uur reistijd van hun doelgroep aanwezig was.
- Organisatoren van minimaal 70 activiteiten hebben te weinig mensen benaderd, omdat zij alleen abonneementhouders toegang gaven tot de activiteit (bijvoorbeeld museumjaarkaart en voetbalwedstrijden).

- Storingen in het weekend voorafgaand aan de activiteit (musea en testlocaties).
- Vooral buitenactiviteiten waaronder musea, dierentuinen en attractieparken hebben minder bezoekers ontvangen door het slechte weer, met een gemiddelde temperatuur van 6,7 graden tegen 9,9 graden Celsius normaal was april een koude maand.
- Bezoekers hadden eerst een toegangsbewijs gekocht of gereserveerd, waarna bleek dat er onvoldoende testcapaciteit beschikbaar was of de testcapaciteit beperkt geopend was.
- Toegangsbewijzen werden alleen per twee verkocht.
- De bezoeker vindt de inspanning om te gaan testen niet in verhouding staan tot het bezoek aan een kleinschalige activiteit, zoals een monument of breedtesportactiviteit.

### Nauwelijks no-shows als gevolg van positieve test

Het aantal no-shows als gevolg van een negatieve test is volgens de organisatoren zeer beperkt. Dit wordt bevestigd door het aantal positief geteste personen volgens testenvoortgang.nl: 96 positief geteste personen op een totaal van 62.500 geteste personen tussen 27 maart en 17 april 2021 (0,15%).<sup>33</sup>

**Figuur 19** Opbouw kaartverkoop georganiseerde activiteiten april



<sup>30</sup> Bron: Overzicht pilots april Testen voor toegang – Rijksoverheid

<sup>31</sup> Bron: [GaiaZOO neemt niet deel aan 'Testen voor toegang' - GaiaZOO](#)

<sup>32</sup> Bron: [Zeventien musea open voor pilot met sneltesten – Museumvereniging](#)

<sup>33</sup> Bron: [Testen voor toegang: 'kleine honderd bezoekers positief' | NOS](#)

# De kaartverkoop in de maand april in detail

## Toelichting kaartverkoop activiteiten

142 van de 192 organisatoren hebben de online vragenlijst ingevuld. De 142 (74%) organisatoren hebben in de vragenlijst hun daadwerkelijke kaartverkoop opgegeven. Deze 142 organisatoren hebben in totaal 100.260 kaarten verkocht. Gecorrigeerd voor de nog niet ontvangen vragenlijsten komt dit voor het totaal van de 192 organisatoren naar schatting uit op ongeveer 135.000 kaarten. Dit komt grotendeels overeen met de 140.000 uitgevoerde testen door SON en Lead Healthcare.<sup>34</sup>

Vooraf was er een maximale toegestane capaciteit van 238.589 bezoekers gepland.<sup>35</sup> Het werkelijke aantal bezoekers is op basis van onze inschatting ongeveer 135.000. Het grote verschil van circa 100.000 tussen de geplande capaciteit en het geschatte aantal werkelijke bezoekers valt deels te verklaren doordat grote doorstroomlocaties zoals GaiaZOO (6.000) en Toverland (4.000) zich hadden teruggetrokken en de overige doorstroomlocaties minder opkomst hadden dan verwacht.

Ook was er een lagere kaartverkoop bij de monumenten doordat deze activiteiten te vroeg plaatsvonden om bezoekers te kunnen inlichten en een te lage kaartverkoop bij de musea door storingen in de ticketing software. Daarnaast hadden breedtesportactiviteiten, musea en monumenten ook last van de lage testbereidheid bij hun doelgroepen.

## Onzekerheden berekening kaartverkoop

In de berekening van de kaartverkoop zitten onzekerheden aangezien het door het anoniem afnemen van de vragenlijsten onduidelijk is welke activiteiten nu bevestigd zijn en welke niet en van welke omvang deze niet opgenomen activiteiten zijn. Daardoor kan de doorberekening van de inschatting van het totaal aantal verkochte kaarten hoger of lager uitvallen. Daarnaast kan het ook zijn dat sommige organisatoren het aantal verkochte kaarten voor 1 dag hebben ingevuld in plaats van het totaal over de verschillende activiteiten die zij hebben georganiseerd.

**Tabel 1** Inschatting verkocht aantal kaarten vanuit de vraag uit de vragenlijst organisatoren 'Hoeveel kaarten heeft u verkocht voor de activiteit?'

Soort activiteit	Vooraf geplande maximale capaciteit	Geschatte aantal verkochte kaarten	Vershil	Vershil (%)
Breedtesport	7.035	1.276	5.759	- 81,9
Casino	11.337	8.752	2.585	- 22,8
Concert	11.550	6.847	4.703	- 40,7
Doorstroomlocatie	87.500	50.864	36.636	- 41,9
Monument	13.826	1.694	12.132	- 87,7
Museum	36.192	17.560	18.632	- 51,5
Theater	23.394	12.449	10.945	- 46,8
Topsport	45.555	34.925	10.630	- 23,3
Zakelijke bijeenkomst	200	126	74	-37,1
Zwembad	2.000	1.070	930	- 46,5
<b>Totaal</b>	<b>238.589</b>	<b>135.563</b>	<b>103.026</b>	<b>- 43,2</b>

<sup>34</sup> Bron: [Dubbel gevoel na testevenementen: 'Blijkt voor ons geen oplossing' | NOS](#)

<sup>35</sup> Bron: Overzicht pilots april Testen voor toegang – Rijksoverheid

## Lange wachtrijen met name door onbekendheid van de CoronaCheck app

### Het controleren van het testbewijs kost in verhouding veel tijd en kan bij opschalen leiden tot lange wachtrijen

De organisatoren geven in de online vragenlijst aan dat bij de activiteiten geen (39%) tot helemaal geen (29%) lange wachtrijen waren. In de interviews geven de organisatoren aan dat zij tussen de 10 en 60 seconden hebben besteed aan het controleren van één testbewijs. Daar waar wel lange wachtrijen waren en veel tijd werd besteed aan het controleren van één testbewijs gaven de organisatoren aan dat dit vooral werd veroorzaakt doordat een groot aantal bezoekers de testuitslag niet in de CoronaCheck app had gezet. De communicatie naar de bezoekers over het inlezen van de testuitslag in de CoronaCheck app is volgens de organisatoren onvoldoende.

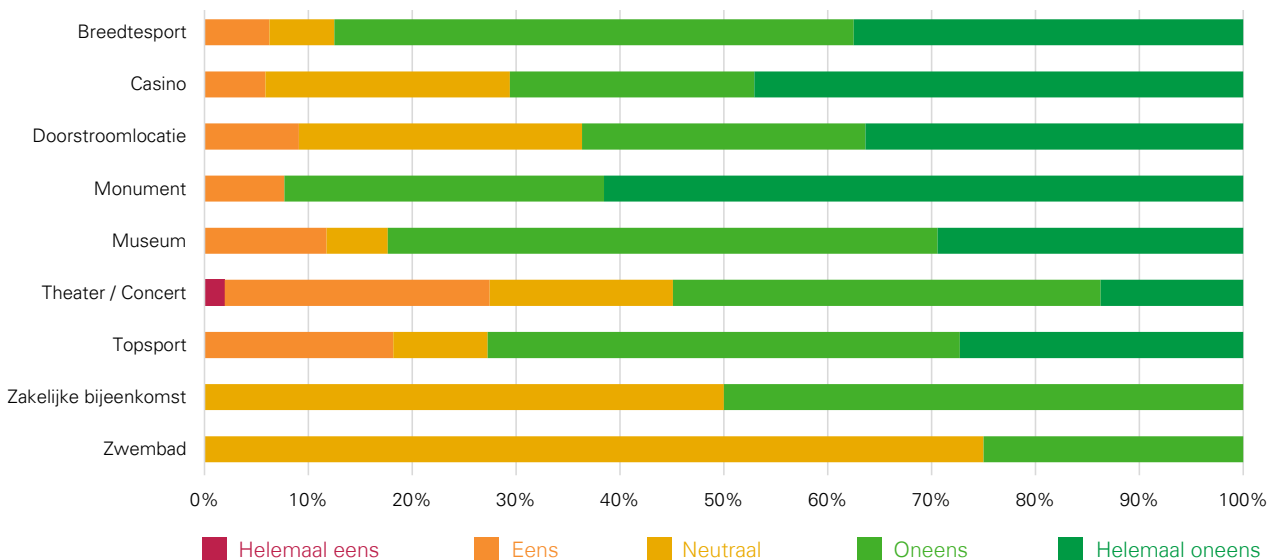
In de interviews geven de organisatoren aan dat ze extra capaciteit hebben ingezet om lange wachtrijen te voorkomen. De controle met de CoronaCheck app en de gezondheidscheck zijn extra handelingen die bij beperkte aantallen kunnen worden opgevangen met extra personeel.

Organisatoren van grote activiteiten passen uit hoofde van de veiligheid crowd control toe om de bezoekersstroom te beheersen. Deze organisatoren hebben veelal geprobeerd afstemming te zoeken met SON om een inschatting te maken van het aantal bezoekers en het aantal no-shows bij de activiteit. De organisatoren geven in het interview aan dat deze informatie niet is gedeeld.

De organisatoren geven aan dat indien de aantallen toenemen en ook het ID en gezondheidscheck moeten worden gecontroleerd, de huidige werkwijze zal leiden tot lange wachtrijen bij activiteiten met veel (gelijktijdige) bezoekers.

In interviews met de veiligheidsregio's en gemeenten geven zij aan dat voor zover zij daar zicht op hebben gehad de activiteiten niet tot overlast hebben geleid door wachtrijen of geweigerde bezoekers.

**Figuur 20** Uitkomsten vragenlijst organisatoren per type activiteit 'Bij de entree waren lange wachtrijen' (n=142)



# Groot aantal bezoekers heeft de testuitslag niet in de CoronaCheck app staan

## Er is onduidelijkheid over het invullen van de gezondheidscheck in combinatie met een testbewijs

Volgens de generieke richtlijnen van het Rijk en de uitwerking daarvan in protocollen voor de branches van medio 2020 moeten de organisatoren elke bezoeker een gezondheidscheck laten uitvoeren. De bezoeker moet voor de gezondheidscheck vragen beantwoorden over gezondheidsklachten (verkoudheid, koorts, etc.) en quarantaine. Het Ministerie van EZK geeft aan dat het invullen van de gezondheidscheck in deze pilot niet expliciet is gecommuniceerd naar de organisatoren, omdat dit reeds in de branche protocollen is opgenomen en daarmee voldoende gecommuniceerd zou zijn. Ook SON heeft hier geen eigenstandige communicatie aan gewijd.

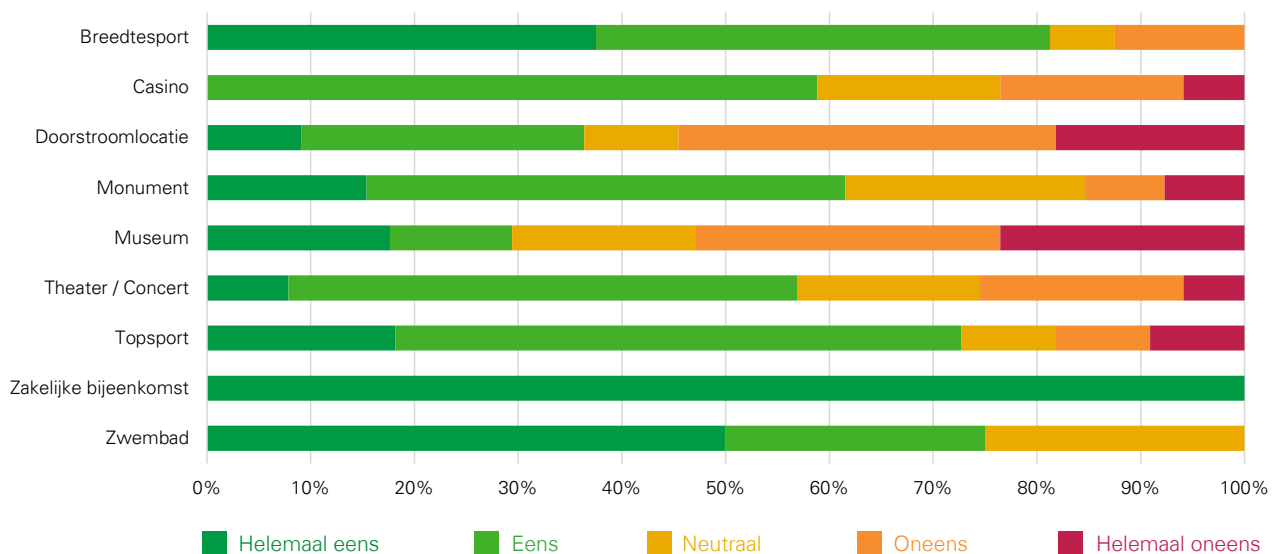
Uit de bezoeken aan activiteiten en interviews met organisatoren blijkt dat er onduidelijkheid is over het al dan niet afnemen van een gezondheidscheck bij de entree van de activiteit. Een aantal organisatoren stelt deze vragen tijdens de aanschaf van een toegangkaart. Een groot deel van de organisatoren verkeert in de veronderstelling dat de gezondheidscheck niet meer hoeft te worden gevraagd, omdat men aan het testbewijs kan zien dat men negatief is getest. Indien de bezoekers zelf bij de entree de gezondheidscheck moeten invullen, dan verwachten de organisatoren dat er langere wachtrijen ontstaan.

## De organisatoren vinden het controleren van de testbewijzen (zonder ID-check) op zichzelf gebruikersvriendelijk

De organisatoren hebben de testbewijzen in de CoronaCheck app gecontroleerd met de CoronaCheck scanner app. Daarbij controleerden de organisatoren alleen of de testuitslag negatief was, ze controleerden over het algemeen niet het ID van de bezoekers, aangezien dit nog kon worden gecontroleerd met de CoronaCheck app. Vanaf vrijdag 23 april 2021 is het testbewijs voorzien van minimale persoonsgegevens voor het controleren van ID. De wet om deze ID-check uit te voeren door organisatoren was tijdens deze pilot nog niet goedgekeurd.

De organisatoren ervaren het controleren van de testbewijzen op zichzelf als gebruikersvriendelijk (57%). De organisatoren geven aan dat vooral ouderen moeite hadden met het invoeren van de code in de CoronaCheck app. Daarnaast gaven de organisatoren aan dat een aantal jongeren en ouderen niet over een eigen smartphone beschikte, waardoor zij geen gebruik konden maken van de CoronaCheck app.

**Figuur 21** Uitkomsten vragenlijst organisatoren per type activiteit 'Het controleren van de testbewijzen is gebruiksvriendelijk' (n=142)





## Controle van testbewijzen op zichzelf (zonder ID-check) is gebruikersvriendelijk

### 43% van de organisatoren heeft hinder ondervonden van technische storingen

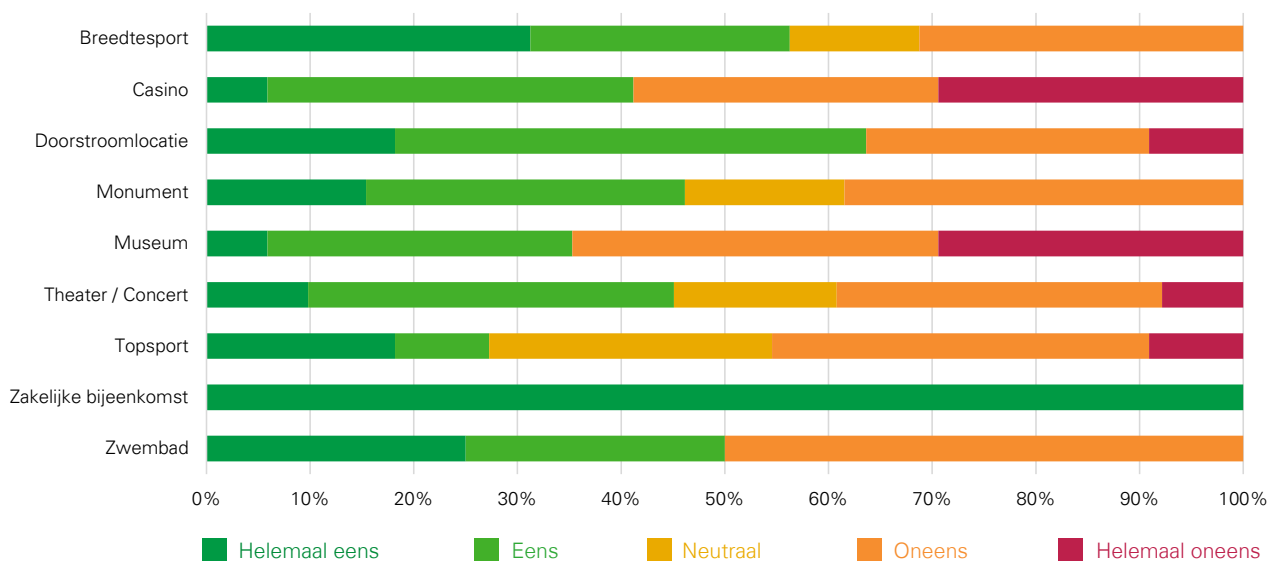
Uit de antwoorden op de vragenlijst blijkt dat een deel van de organisatoren geen hinder heeft ondervonden van technische storingen (46%), terwijl andere organisatoren wel hinder hebben ondervonden (43%). De overige organisatoren (11%) beantwoorden de vraag neutraal.

Uit de interviews blijkt dat de organisatoren de onderstaande storingen/problemen hebben ervaren:

- Organisatoren hebben vragen gekregen van bezoekers die na twee uur wachten geen testuitslag hadden ontvangen, mogelijk als een gevolg van een storing.
- Op sommige momenten werkte de CoronaCheck scanner app niet. Door de app af te sluiten en opnieuw op starten werd dit probleem verholpen.
- Op oudere Android smartphones werken de CoronaCheck app en CoronaCheck scanner app niet.
- Op smartphones met een gebarsten beeldscherm werkt de CoronaCheck scanner app niet.

De organisatoren hebben naar eigen inzicht gehandeld in de bovenstaande situaties. Een aantal organisatoren liet deze bezoekers binnen op basis van de testafpraak en een aantal organisatoren weigerde de bezoekers.

**Figuur 22** Uitkomsten vragenlijst organisatoren per type activiteit 'Tijdens het controleren van de testbewijzen heeft u geen technische problemen ondervonden' (n=142)



# Verschillende optimalisatieslagen zijn toepasbaar om toegang te verbeteren

## Verbeterpunten omtrent de toegang van activiteiten

- 1. Integreer papieren testbewijs met de bevestiging testuitslag**

Op de website van CoronaCheck.nl kunnen bezoekers die niet de beschikking hebben over een smartphone een papieren testbewijs afdrukken. Zij moeten de code van de testuitslag in de mail invoeren op de website, waarna het testbewijs wordt aangemaakt. Wij adviseren om de bevestiging van de testuitslag in de e-mail direct te voorzien van de QR-code van het testbewijs, zodat de bezoeker deze handeling niet handmatig hoeft uit te voeren.
- 2. Eén controlehandeling bij toegang activiteit**

Integreer de gezondheidscheck, testbewijs en ID met het toegangsbewijs, zodat de bezoekers met één handeling door de organisatoren kunnen worden gecontroleerd, waardoor de kans op een te lange wachtrij wordt verkleind.
- 3. Verbeter de communicatie over de CoronaCheck app**

Een groot aantal organisatoren geeft aan dat de communicatie over het gebruik van de CoronaCheck app moet worden verbeterd, zodat alle bezoekers voorafgaand aan de activiteit deze hebben geïnstalleerd en het testbewijs middels de QR-code kunnen laten zien.
- 4. Vergroot de betrouwbaarheid en stel richtlijnen op in geval van een storing**

De afhankelijkheid van de CoronaCheck app en CoronaCheck scanner app voor de organisatoren is zeer groot. Het verhogen van de betrouwbaarheid moet voorkomen dat verstoringen in de wachtrij ontstaan. Daarnaast adviseren wij om de richtlijnen te verduidelijken in geval dat testbewijzen niet kunnen worden ontvangen of kunnen worden gecontroleerd als gevolg van een storing.
- 5. Eenduidige richtlijn gezondheidscheck**

Verduidelijk de richtlijn voor de gezondheidscheck in combinatie met het toegangstesten en maak daarbij een afweging tussen de toegevoegde waarde van deze gezondheidscheck versus het extra risico dat ontstaat door de langere wachtrijen voor het uitvoeren van de gezondheidscheck.

Fieldlab onderzoek constateert dat de gezondheidscheck, niet leidt tot het weigeren van personen bij de toegang. Wel blijkt uit het onderzoek dat het zinvol is om triagevragen te stellen 4 uur voorafgaand aan het vertrek vanaf huis, als herinnering.
- 6. Wachtrijbeheersing**

Geef de organistoren en de veiligheidsregio's instructies voor het beheersen van lange wachtrijen. Daarbij valt te denken aan toepassen van tijdsloten en inrichten extra (buiten)ruimte voor de wachtrij.
- 7. Verbeter crowd control in de keten bij grote (aantallen) activiteiten**

De toegangstest is een onderdeel van de stappen die een bezoeker moet afleggen voor toegang tot een activiteit. Bij grote activiteiten adviseren wij om crowd control in te zetten langs het hele traject van toegangstest tot de activiteit.

Crowd control moet ertoe leiden dat organisatoren van toegangstesten, activiteiten en veiligheidsregio's samenwerken aan het beheersen van de gehele stroom aan bezoekers van grote activiteiten. Daarbij valt te denken aan het hanteren van tijdsloten bij testlocaties die zijn afgestemd op de activiteit, het scheiden van bezoekers van bij voorbeeld rivaliserende voetbalclubs en de inzet van bijvoorbeeld verkeersregelaars en handhaving.

Door het delen van informatie over het aantal aangevraagde toegangstesten, het aantal positief geteste bezoekers en de verwachte bezoekers kunnen de veiligheidsregio's en organisatoren een betere inschatting maken van de wijze waarop crowd control moet worden ingezet.

## Meeste organisatoren zien het risico op besmetting relatief laag

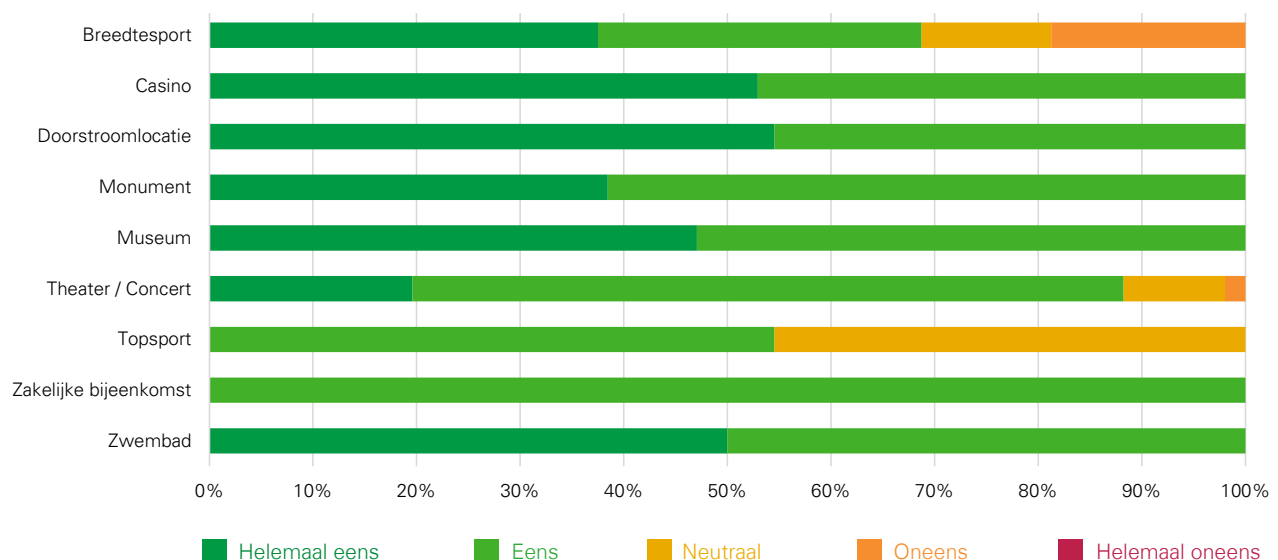
### De bezoekers houden zich aan de coronamaatregelen

De organisatoren geven in de online vragenlijst aan dat de bezoekers zich gedurende de activiteit houden aan de coronamaatregelen (88%).

Door de organisatoren is extra personeel ingezet om het gedrag van de bezoekers te bewaken c.q. te handhaven. In de toelichting uit de interviews blijkt dat deze extra personeelsleden bezoekers nauwelijks hoefden te corrigeren.

Als wordt gevraagd naar de momenten waarop de bezoekers wel moesten worden aangesproken op de coronamaatregelen, dan is dit vooral op de logistieke knooppunten, zoals het toilet, bij de catering en bij de in- en uitgang van bepaalde ruimtes. De organisatoren geven aan dat opschalen van het aantal bezoekers meer druk zal geven op deze specifieke locaties.

**Figuur 23** Uitkomsten vragenlijst organisatoren per type activiteit 'Gedurende de activiteit hielden de bezoekers zich aan de coronamaatregelen' (n=142)



# Meeste organisatoren zien het risico op besmetting relatief laag

## Organisatoren vinden het besmettingsrisico bij activiteiten laag

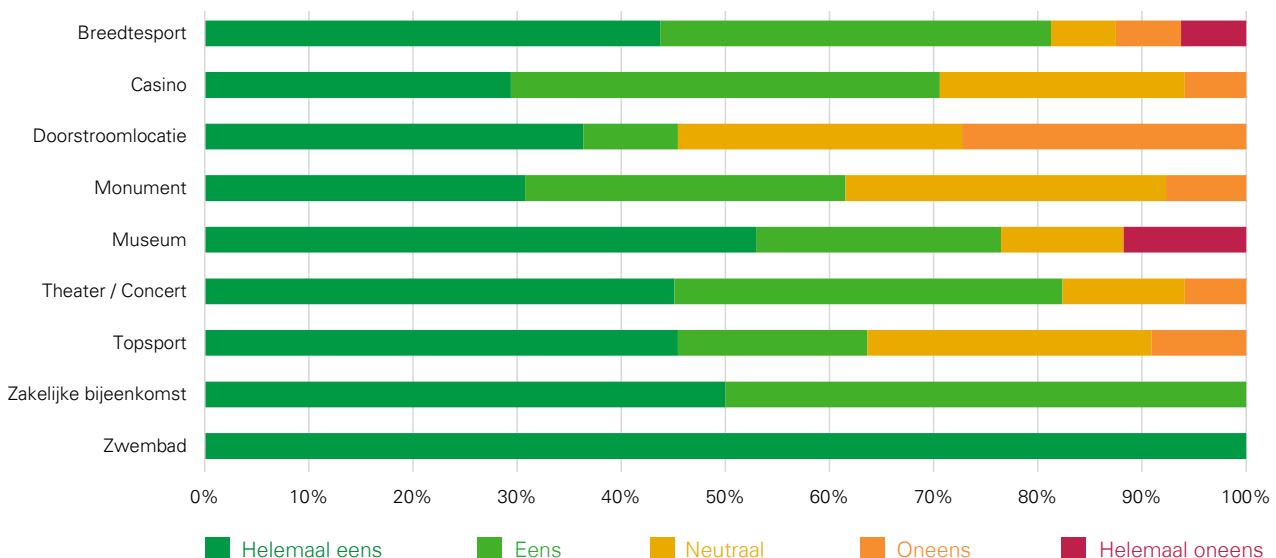
In de huidige opzet geeft 75% van de organisatoren aan dat een activiteit veilig vanuit coronaperspectief kan worden georganiseerd. Uit de interviews komt duidelijk naar voren dat organisatoren van activiteiten in de buitenlucht vinden dat de besmettingskans bij een buitenluchtactiviteit beperkt is en dat de bezoekers vaak minder risico lopen dan in een gemiddelde supermarkt of stadspark. Organisatoren van doorstroomlocaties geven aan dat door het hanteren van tijdslots het besmettingsrisico van bezoekers laag is.

In interviews met de veiligheidsregio's en gemeenten zijn inzake de pilotactiviteiten in april geen additionele knelpunten of risico's benoemd met betrekking tot de veiligheid vanuit coronaperspectief. Wel geven de veiligheidsregio's en gemeenten aan dat het niet wenselijke is dat supporters van verschillende voetbalclubs testen op dezelfde testlocaties.

## Verbeterpunten

1. **Crowd control testlocaties bij stadsderby's voetbalclubs**  
Maak concrete afspraken met voetbalclubs over het gebruik van testlocaties en voorkom dat (rivaliserende) voetbalclubs gebruikmaken van dezelfde testlocaties.

**Figuur 24** Uitkomsten vragenlijst organisatoren per type activiteit 'Op deze wijze is het mogelijk om veilig een activiteit te organiseren voor bezoekers en personeel' (n=142)



# Minder dan de helft van de organisatoren is bereid onder dezelfde voorwaarde opnieuw een activiteit te organiseren

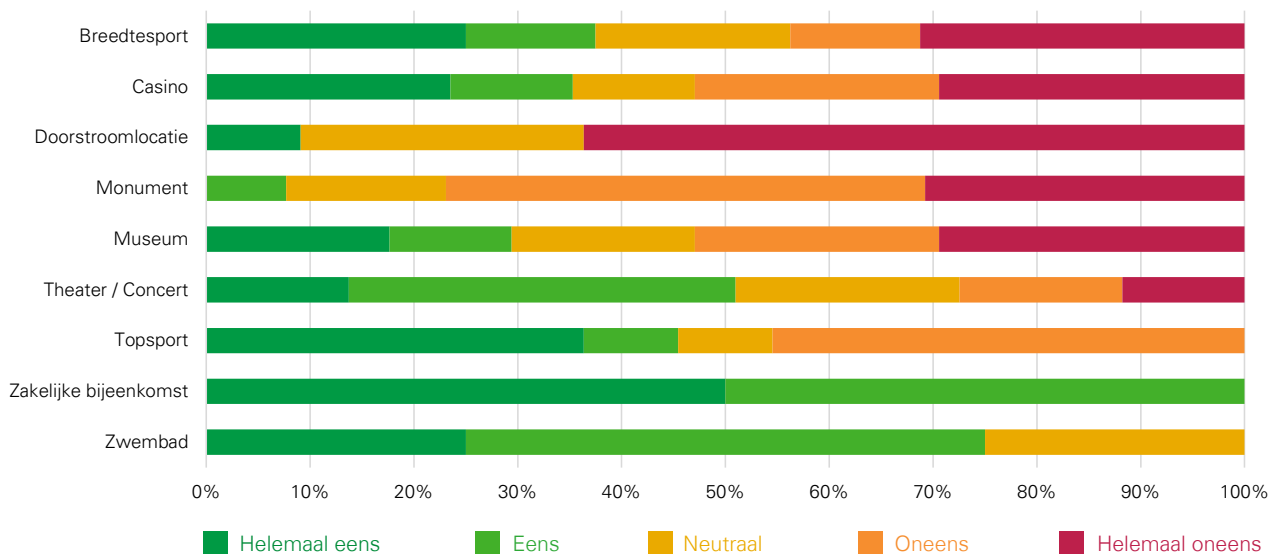
## Organisatoren beperkt bereid om opnieuw deel te nemen

Organisatoren denken verschillend over het onder dezelfde voorwaarden in de toekomst organiseren van activiteiten. 51% van de organisatoren van theaters/concerten wil nogmaals activiteiten organiseren onder dezelfde voorwaarden, 27% wil dit niet. Bij topsport wil 45% van de organisatoren nogmaals activiteiten onder dezelfde voorwaarden organiseren. De doorstroomlocaties (8%), monumenten (9%) en musea (29%) zijn minder geneigd om nogmaals een activiteit onder dezelfde voorwaarden te organiseren.

In de interviews geeft een aantal organisatoren aan dat het niet de voorkeur heeft om onder dezelfde voorwaarden nogmaals een activiteit te organiseren. De bezoekersaantallen zijn te laag om de activiteit kostendekkend te organiseren. Als het de enige optie is tot aan het einde van het jaar, dan zouden ze het wel overwegen voor de bezoekers en het personeel. Dit is mogelijk de verklaring voor het relatief hoge percentage neutrale antwoorden.

In interviews met veiligheidsregio's en gemeenten geven zij aan niet positief te zijn over toekomstige activiteiten op basis van de ervaringen in april. Zoals hierboven beschreven, waren de lokale overheden onvoldoende betrokken bij de pilots. Er is veel vraag vanuit ondernemers om weer meer te mogen ondernemen. Dit wordt door de veiligheidsregio's en gemeenten als positief ervaren, maar de verwachting is ook dat te veel organisaties tegelijk activiteiten willen gaan organiseren.

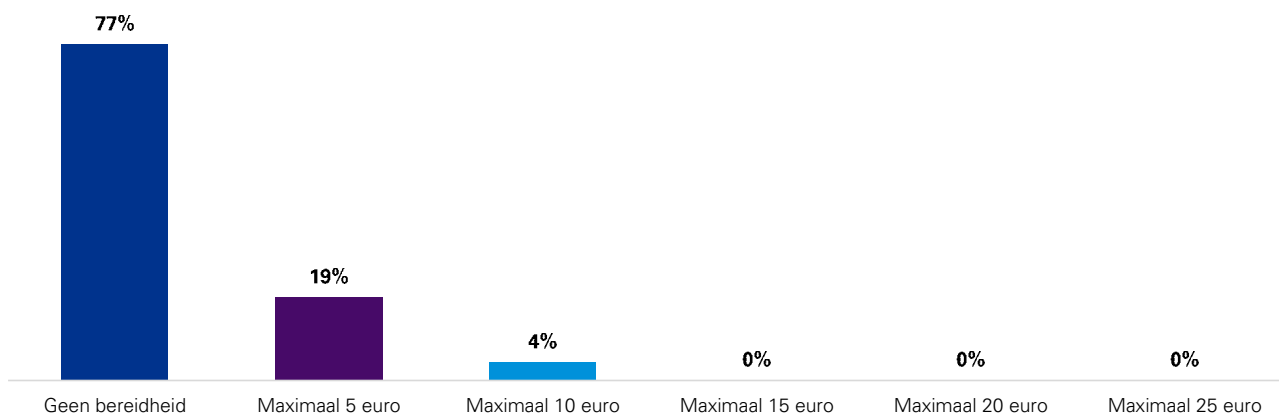
**Figuur 25** Uitkomsten vragenlijst organisatoren per type activiteit 'Met deze ervaring zou u nogmaals een activiteit onder dezelfde voorwaarden organiseren' (n=142)



### Organisatoren verwachten weinig bereidheid van bezoekers om mee te betalen

De organisatoren geven in de online vragenlijst aan dat zij inschatten dat 77% van de bezoekers niet bereid is extra te betalen voor een toegangstest. 19% van de organisatoren schat in dat de bezoekers bereid zijn maximaal 5 euro te betalen en 4% schat in dat de bezoekers maximaal 10 euro willen betalen. Geen van de organisatoren schat in dat de bezoekers bereid zijn om meer dan 10 euro te betalen voor een toegangstest. Ook uit de interviews blijkt dat de organisatoren verwachten dat, indien een bedrag wordt gevraagd voor een toegangstest, het zal leiden tot een daling van het aantal bezoekers.

**Figuur 26** Uitkomsten vragenlijst organisatoren 'Hoeveel zijn bezoekers naar uw inschatting bereid extra te betalen voor uw activiteit om de Covid-19 test te bekostigen?' (n=142)



# Organisatoren zien enerzijds de positieve ervaringen van bezoekers en het personeel, anderzijds veel knelpunten

## Gemengde gevoelens bij organisatoren

De organisatoren vonden het prettig om weer bezoekers te mogen ontvangen. Niet alleen voor de bezoekers, maar ook voor het personeel. De organisatoren hebben Testen voor toegang ook als een pilot ervaren met de nodige opstartproblemen, zoals de late communicatie en storingen bij de testuitslagen. De bereidwilligheid om deel te nemen aan de evaluatie van de pilot was groot. In totaal hebben 142 van de 192 organisatoren (74%) gereageerd op de vragenlijst.

De pilot moet vanuit organisatieperspectief de vraag beantwoorden of organisatoren met deze ervaring nogmaals activiteiten onder dezelfde voorwaarden willen organiseren. Organisatoren denken verschillend over het onder dezelfde voorwaarden in de toekomst organiseren van activiteiten. 51% van de organisatoren van theaters/concerten wil nogmaals activiteiten organiseren onder dezelfde voorwaarden, 27% wil dit niet. Bij topsport wil 45% van de organisatoren nogmaals activiteiten onder dezelfde voorwaarden organiseren. De doorstroomlocaties (8%), monumenten (9%) en musea (29%) zijn minder geneigd om nogmaals een activiteit onder dezelfde voorwaarden te organiseren.

De organisatoren van doorstroomlocaties (attractieparken, dierentuinen, musea en monumenten) schatten de besmettingskans zeer laag in en hebben de wens geuit om onderzoek uit te voeren naar de mogelijkheid om toegang te verlenen zonder verplichting van toegangstesten.

## Bezoekersaantallen lager dan verwacht

De verbeterpunten van de organisatoren zijn vooral gericht op het verlagen van de drempels voor bezoekers om te komen. Er was in totaal voor 238.589 bezoekers capaciteit en de organisatoren hebben zoals hierboven toegelicht naar onze schatting 135.000 bezoekers ontvangen.

Het aantal no-shows als gevolg van een negatieve test is volgens de organisatoren zeer beperkt. Dit wordt bevestigd door het aantal positief geteste personen volgens testenvoortgang.nl: 96 positief geteste personen op een totaal van 62.500 geteste personen tussen 27 maart en 17 april 2021 (0,15%).

Bij de activiteiten waarbij de opkomst lager is dan verwacht wordt de afwezigheid van voldoende testcapaciteit binnen een half uur reistijd als belangrijkste reden aangegeven. Als bezoekers moeten betalen, zal dit leiden tot een daling van het aantal bezoekers. De organisatoren geven in de online vragenlijst aan dat zij inschatten dat 77% van de bezoekers niet bereid is extra te betalen voor een toegangstest. De organisatoren van doorstroomlocaties zijn merendeels tegen testen.

## Organisatoren zien veel knelpunten

Uit de toelichting op de vragenlijst en de interviews blijkt dat de belangrijkste bezwaren van de organisatoren zijn gericht op de testcapaciteit, het beperkte aantal toegestane bezoekers en de extra inzet van personeel voor de toegangscontrole en het handhaven van de coronamaatregelen. Ondanks de inzet van extra personeel verwachten de organisatoren dat, bij het opschalen van het aantal bezoekers, de vier controles bij de entree van een activiteit (testbewijs, identiteitsbewijs, gezondheidscheck en toegangsbewijs) gaan leiden tot lange wachtrijen.

Door de veiligheidsregio's en gemeenten wordt aangegeven dat zij niet onder dezelfde voorwaarden nogmaals activiteiten willen toestaan. De lokale overheden waren onvoldoende betrokken bij de pilots. Er is veel vraag vanuit ondernemers om weer meer te mogen ondernemen. Dit wordt door de veiligheidsregio's en gemeenten als positief ervaren, maar de verwachting is ook dat te veel organisaties tegelijk activiteiten willen gaan organiseren.



“Eigenlijk kan het niet uit, maar als we het nog een keer mogen doen, dan zouden we het wel doen voor onze bezoekers en personeel.”

Organisator



# Knelpunten kunnen worden gemitigeerd door opschaling van het testen, optimalisatie van de processen en potentiële verruiming van de maatregelen

## De belangrijkste verbeterpunten voor organisatoren

Dit onderdeel van het onderzoek heeft zich gericht op de ervaringen van de organisatoren van de Testen voor toegang pilots. Deze groep organisatoren kijkt met gemengde gevoelens terug op deze pilots. De belangrijkste verbeterpunten om de organisatoren in de nabije toekomst beter tegemoet te komen zijn:

- **Zorg voor voldoende testcapaciteit binnen maximaal 30 minuten reistijd.** Hoe korter de reistijd hoe hoger de bereidheid van een bezoeker om te gaan.
- **Verken vereenvoudiging van de toegangscontrole door integratie van de gezondheidscheck, testbewijs en ID met toegangsbewijs.** Hierdoor kunnen de bezoekers met één handeling door de organisatoren worden gecontroleerd, waardoor de kans op een te lange wachtrij wordt verkleind.
- **Minimaal kostendekkend.** Het aantal toegestane bezoekers van de pilotactiviteiten is beperkt, soms tot 10% van de normale capaciteit. Ondanks dat een groot aantal activiteiten was uitverkocht, waren de opbrengsten van de bezoekers te laag om de kosten van de activiteit te dekken. Naast de reguliere kosten hebben de organisatoren extra kosten gemaakt voor de extra toegangscontrole en de handhaving van de coronamaatregelen. De organisatoren vragen om te onderzoeken of meer bezoekers veilig kunnen worden toegestaan om minimaal kostendekkend een activiteit te organiseren.
- **Verbeter de communicatie met de organisatoren, gemeenten, veiligheidsregio's én de bezoekers.** De organisatoren vragen vooral om bezoekers beter voor te lichten over het gebruik van de CoronaCheck app.

# 5. IT-evaluatie

# Het IT-deelonderzoek betreft een quickscan op de IT die is toegepast in april

## Het IT-deelonderzoek is een quickscan op het IT-landschap van Testen voor toegang

Het deelonderzoek naar de IT-aspecten dient inzicht te geven in de schaalbaarheid, veiligheid en bedrijfszekerheid van de IT-ondersteuning voor Testen voor toegang.

De scope van dit deelonderzoek is gericht op alle IT die door SON wordt gebruikt, geleverd of georganiseerd om de pilots te ondersteunen. Dit is inclusief de IT die beschikbaar wordt gesteld aan bezoekers (afsprakenportaal), organisatoren en teststraataanbieders (beheerapplicatie), alsmede het IT-landschap dat SON zelf toepast om haar taken uit te voeren (capaciteitsmanagement). Buiten scope zijn de CoronaCheck app zelf en het IT-landschap van GGD GHOR Nederland waarmee gegevens worden uitgewisseld.

Deze evaluatie betreft een quickscan van het IT-landschap en heeft uitdrukkelijk niet het karakter van een (IT) audit of IT assurance.

## IT heeft een belangrijke rol in het succesvol realiseren van de pilots

Het IT-deelonderzoek is opgezet naar aanleiding van de risico's die specifiek van toepassing zijn op de IT-ondersteuning van Testen voor toegang. Ten eerste is SON gepositioneerd om de uitwisseling van gevoelige persoonsgegevens op een veilige en effectieve manier te organiseren. Potentiële IT-issues in de uitvoering van deze taak hebben een grote impact door de gevoelige persoonsgegevens die ermee gemoeid zijn.

Ten tweede is de kans dat dergelijke issues zich zullen voordoen relatief groter door de huidige volwassenheid en schaal van de IT-organisatie en technologie. Het betreft immers een pilotfase waarvoor opschaling nodig is om landelijk toepasbaar te zijn. Op enkele specifieke onderdelen heeft SON aangegeven dat eerdere toetsing of evaluatie van het IT-landschap heeft plaatsgevonden door SON op het voldoen van de applicaties van Lead Healthcare aan de kaders van SON. Dit betreft o.a. uitgevoerde pentesten op eerdere versies van de drie applicaties (afsprakenportaal, beheerapplicatie en teststraatapplicatie).

Gedurende de pilotperiode en de evaluatie van Testen voor toegang is door SON samengewerkt met Lead Healthcare, waarbij Lead Healthcare de IT-ondersteuning voor zijn rekening nam. Na deze pilotperiode (vanaf mei 2021) zijn nieuwe teststraataanbieders geselecteerd en werkt SON aan de realisatie van de nieuwe IT-ondersteuning en biedt deze aan de nieuwe aanbieders aan.

## Effecten nieuwe aanbesteding van testaanbieders niet meegenomen

Tijdens de pilotperiode betrof het IT-landschap een samenstelling van SON en Lead Healthcare. Gedurende dit onderzoek zijn (zeven) nieuwe aanbieders geselecteerd.<sup>36</sup> Deze aanbieders zijn zelf verantwoordelijk voor de inrichting van de IT. SON zal hierin de testaanbieders ondersteunen door het ontwikkelen en beschikbaar stellen van een nieuw IT-systeem. Testaanbieders kunnen ervoor kiezen hier gebruik van te gaan maken of alternatieven toe te passen die aan de gestelde eisen voldoen. Dit zal het leiden tot een nieuw IT-landschap.

Dit betekent dat de bevindingen in deze rapportage, aangaande de gebruikte IT in de pilotperiode, slechts een beperkte zeggingskracht hebben voor de periode na april. Dit deelonderzoek is gericht op de IT-situatie van april 2021.

**Figuur 27** Tijdslijn IT-landschap SON



<sup>36</sup> Bron: 'Zeven bedrijven ingeloot voor opschaling testcapaciteit', FD 23 april 2021

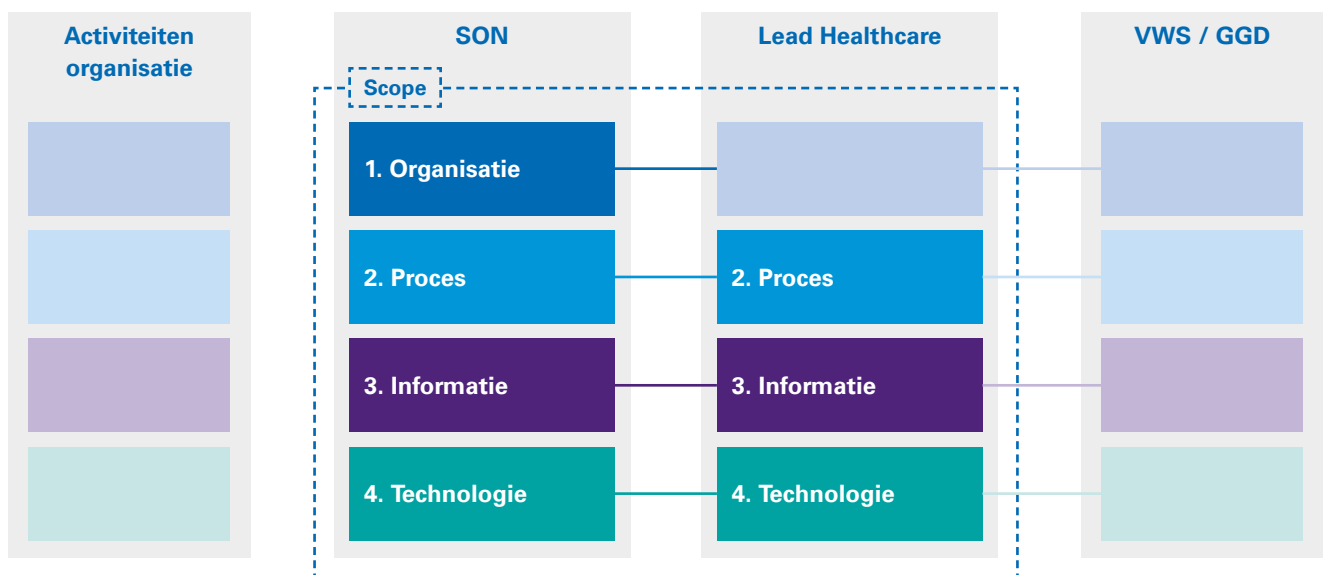
# Het IT-landschap wordt integraal geëvalueerd aan de hand van verschillende kwaliteitsaspecten

## Het IT-landschap wordt geëvalueerd over vier lagen

De scope van het IT-deelonderzoek betreft een analyse op hoofdlijnen van de onderstaande IT-aspecten: (IT) organisatie & processen, informatie en technologie.

- **Organisatie:** Afspraken en beleid over de inrichting en ontwikkeling van het IT-landschap, alsmede de eisen waaraan het moet voldoen
- **Proces:** De samenhang en werkwijzen in processen die ondersteund moeten worden door informatie en informatietechnologie
- **Informatie:** Het type informatie en hoe dit gestructureerd wordt (standaarden) in aansluiting op de informatiebehoefte
- **Technologie:** Applicaties en infrastructuur die informatie opslaan, structureren, verwerken, analyseren en/of communiceren (koppelingen)

**Figuur 28** Aspecten van het IT-landschap die zijn geëvalueerd



# In de scope van de evaluatie staan de drie applicaties van Lead Healthcare centraal, inclusief diens koppelingen naar VWS en GGD GHOR

## De drie applicaties van Lead Healthcare zijn de kern van de IT-ondersteuning van de pilots

De opzet van het platform is in grofweg zes componenten met een tweetal koppelvlakken te verdelen:

### — Component 1: **Afsprakenportaal**

In het afsprakenportaal kan een bezoeker een afspraak maken voor een test. De bezoeker kan de datum, het tijdstip en de locatie kiezen op grond van door de aanbieder geleverde gegevens over beschikbare capaciteit. De bezoeker ontvangt een afspraakbevestiging.

### — Component 2: **Teststraatapplicatie**

De teststraatapplicatie dient om de afhandeling van het testen te ondersteunen. Hierin worden de gegevens van de geteste personen opgeslagen evenals de testuitslagen. Een negatieve testuitslag wordt omgezet in een code die aan de geteste persoon wordt gestuurd. Een positieve testuitslag wordt in de pilotperiode via Zorgmail gecommuniceerd aan de GGD GHOR en de geteste persoon wordt gebeld.

### — Component 3: **Beheerapplicatie**

De beheerapplicatie dient om enerzijds de testcapaciteit in te kunnen voeren van de afzonderlijke teststraten en om support te kunnen uitvoeren op de applicatie.

### — Component 4: **Dashboarding**

Om inzicht te hebben in onder andere de capaciteit van testen (vraag en aanbod), uitgevoerde testen en testuitslagen is een dashboard ontwikkeld binnen een PowerBI-omgeving. Deze omgeving aggregereert de onderliggende data en maakt deze dan inzichtelijk voor SON.

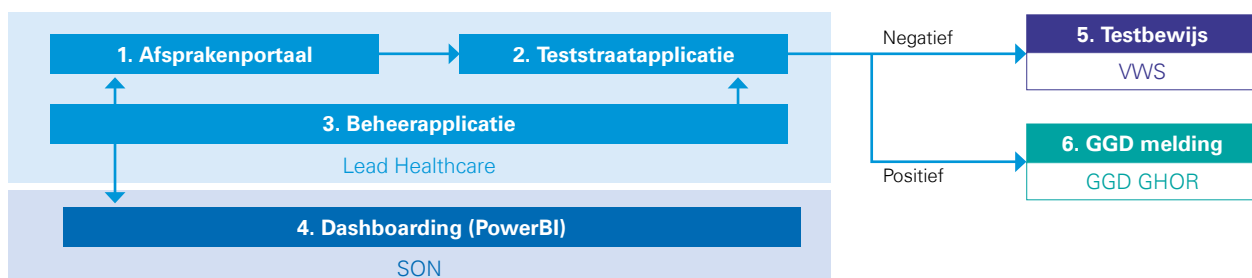
### — Component 5: **Koppeling CoronaCheck app**

In het kader van de pilot dient de koppeling met de CoronaCheck app om op basis van de code vanuit de teststraatapplicatie die aan de geteste persoon is gestuurd een QR-code te genereren. Deze QR-code dient als testuitslag bij bezoek aan de betreffende locatie.

### — Component 6: **Koppeling GGD GHOR Nederland**

Tijdens de pilot was er nog geen koppeling gerealiseerd met de GGD en worden positieve testuitslagen handmatig via Zorgmail gemeld aan GGD GHOR Nederland. In de vervolgperiode kan worden gewerkt met het Meldportaal van GGD GHOR Nederland en wordt een geautomatiseerde koppeling met het I- systeem van GGD GHOR Nederland onderzocht.

**Figuur 29** Overzicht componenten en betrokken partijen



# SON stelt duidelijke kaders, echter formele afspraken ontbreken in de pilot

## Opdrachtgeverschap VWS – SON

De afspraken tussen het ministerie van VWS en SON zijn vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomst tussen beide partijen.<sup>37</sup> Hierin staat onder andere dat SON verantwoordelijk is voor de verdere ontwikkeling van het IT-platform, bestaande uit een afsprakenportaal, capaciteitsbeheermodule, aansluiting op één of meerdere teststraatapplicaties die aan geldende privacy- en veiligheidseisen voldoen. Hiermee is de opdrachtgeversrelatie formeel vastgelegd. Er is een wekelijks overleg ingesteld tussen het ministerie van VWS en SON waarin afstemming over IT plaatsvindt.

## Duidelijke kaders vanuit SON naar aanbieders

SON heeft in het document 'IT en kwaliteitseisen ten behoeve van aan te sluiten testaanbieders' versie 1.5 beschreven hoe de werkprocessen en IT-ondersteuning eruitzien tussen SON en teststraataanbieders, alsmede de eisen waaraan aanbieders moeten voldoen. Voorbeelden hiervan zijn het uitvoeren van kwaliteits-audits, testen en het opstellen van een DPIA. Deze kaders bieden een duidelijke roadmap en set aan eisen voor aanbieders om aan te sluiten bij Testen voor toegang. Deze kaders zijn opgesteld voor de vervolgperiode. SON geeft aan dat vergelijkbare eisen zijn gesteld voor de pilotperiode.

## Afhankelijkheid tot teststraataanbieders voor IT

In de pilotperiode functioneert SON als een regieorganisatie. Daarmee heeft SON een kaderstellende en faciliterende rol jegens het IT-landschap, maar is niet de eigenaar van de componenten in het landschap.

Hiermee hoeft SON in de pilotperiode in april geen (gevoelige) data te verwerken en worden de verantwoordelijkheden (op basis van wet- en regelgeving) voor privacy en security uitbesteed aan de teststraataanbieders (of hun IT-leverancier). SON heeft concrete eisen gesteld aan de privacy- en security, alsmede andere vereisten, waar de IT van de teststraataanbieder aan moet voldoen.

Ten tijde van de pilots heeft enkel Lead Healthcare als teststraataanbieder deelgenomen met zelf ontwikkelde IT-ondersteuning. SON geeft aan kaders en richtlijnen te hebben meegegeven in de ontwikkeling van de IT. Deze constructie voldeed voor de pilotperiode. Voor het vervolg zal SON zelf het afsprakenportaal en (een deel van) de beheermodule in beheer houden. De afhankelijkheid van de testaanbieders is groot met het risico dat – gelet op de korte tijd en de diversiteit van aanbieders – niet tijdig aan de aan de gestelde kaders, waaronder privacy en security, kan worden voldaan.

## Geen formele afspraken met Lead Healthcare vastgesteld

Lead Healthcare heeft drie applicaties ontwikkeld en in beheer voor het ondersteunen van de pilots in april: het afsprakenportaal (testenvoortgang.nl), een teststraatapplicatie en een beheerapplicatie. Deze laatste is om de capaciteit van een locatie te kunnen managen en deze capaciteit te koppelen aan de beschikbare capaciteit in het afsprakenportaal. Deze applicaties staan centraal in het IT-landschap van Testen voor toegang, waardoor er een grote afhankelijkheid is van Lead Healthcare ten aanzien van de continuïteit van het IT-landschap. Er zijn echter geen formele afspraken vastgelegd over het (blijvend) beschikbaar stellen van deze applicaties, doorontwikkeling of een overdracht van het eigenaarschap aan SON. Lead Healthcare gaf aan dat zij eigenaar zijn van de betreffende applicaties. Hierdoor is onzekerheid ontstaan over de blijvende inzet van deze applicaties door SON of ten behoeve van andere testaanbieders. SON ontwikkelt nu voor de komende periode in eigen beheer de IT-ondersteuning voor Testen voor toegang en stelt deze beschikbaar aan de nieuw geselecteerde testaanbieders.

Het gebrek aan afspraken levert twee directe risico's op: 1) Huidige proces- en organisatiestructuren, bijvoorbeeld voor de allocatie van functioneel beheer, gaan uit van de inzet van het afsprakenportaal en de beheerapplicatie. Om de huidige ontwerpen te kunnen operationaliseren is er een grote afhankelijkheid van Lead Healthcare. 2) Testaanbieders zullen gebruik kunnen maken van de nieuw door SON te ontwikkelen IT-ondersteuning of zetten eigen oplossingen in om aan de gestelde kaders van SON te voldoen.

<sup>37</sup> Bron: Dienstverleningsovereenkomst ARVODI 2018 tussen de Staat der Nederlanden en Stichting Open Nederland d.d.14/4/2021.

# IT processen zijn nog beperkt volwassen, storingen zijn beperkt gebleven

## Verstoring gerelateerd aan ontwikkelproces en acceptatieomgeving

Tijdens de pilot hebben zich twee storingen voorgedaan.

In één situatie heeft een aanpassing in de functionaliteit geleid tot het blokkeren van bepaalde testresultaten. Wanneer een test is afgenomen, worden de testresultaten in het systeem doorgegeven om uiteindelijk te kunnen communiceren naar de bezoeker die zich heeft laten testen. Bij het opleveren van deze nieuwe functionaliteit kwamen nieuwe opties (datavelden) beschikbaar voor de vastlegging van testresultaten. Testresultaten die reeds waren vastgelegd, maar nog niet gecommuniceerd, hadden deze datavelden niet. Daardoor kwamen ze niet door het systeem. De nieuwe functionaliteit was eerder niet getest met 'oude' data waarin deze velden nog niet waren ingevuld. Hierdoor was dit niet naar voren gekomen tijdens het testen van de software. Deze storing heeft ervoor gezorgd dat bezoekers die zich relatief kort voor deze software update hadden laten testen, het testresultaat niet tijdig ontvingen. De niet doorgekomen testresultaten zijn handmatig teruggezet. Voor sommige bezoekers betekende dit dat hun testresultaat te laat kwam voor deelname aan een geplande activiteit.

In een tweede situatie werkte een koppeling tijdelijk niet door een verschil in de schrijfwijze van namen van bezoekers. Dit betrof het gebruik van bepaalde leestekens. Ook deze tweede verstoringen is voornamelijk te wijten aan een nog onvoldoende volwassen ontwikkel- en testproces. De testomgeving is nog niet voldoende representatief in vergelijking met de productie-omgeving. Specifiek de data waarmee wordt getest (o.a. testresultaten, persoonsgegevens) zijn niet dekkend voor alle data het systeem in productie-omgeving zal moeten verwerken. Tijdens de gesprekken met SON en Lead Healthcare is aangegeven dat deze processen worden verbeterd en additionele testscenario's zijn opgesteld om een herhaling te voorkomen.

Op basis van deze storingen is ook gebleken dat verbeteringen in het incidentenmanagement gemaakt kunnen worden. Om enerzijds sneller incidenten te kunnen signaleren, anderzijds om daaropvolgend sneller te kunnen herstellen van het incident. Vanuit SON is er een algemeen incidentenprotocol opgesteld. In reactie op een van de IT storingen is ook een incidentenregister opgesteld door Lead Healthcare.

Over het algemeen is de hoeveelheid storingen niet opmerkelijk voor een pilotfase.

## Leveranciersmanagement is voornamelijk ad hoc

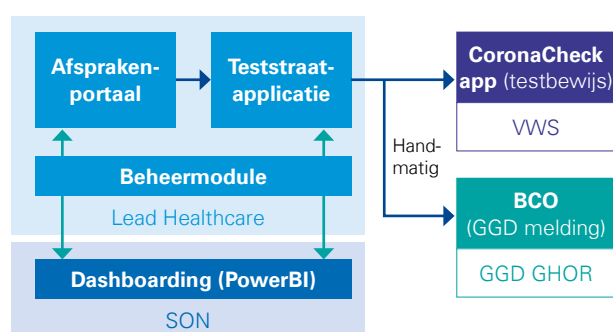
Leveranciersmanagement is een belangrijke component van de regievoerende rol die SON heeft. In april heeft dit voornamelijk nog op een ad-hocbasis plaatsgevonden. Voor de doorontwikkeling of de inbeheername van de drie applicaties van Lead Healthcare zijn geen afspraken of planningen opgesteld. Ook voor het gebruik van de applicaties is geen SLA afgesproken.

Om als regieorganisatie effectief te functioneren jegens een of meerdere aanbieders, dient leveranciersmanagement verder te worden ingericht om contractering en afstemming met leveranciers gestructureerd te laten plaatsvinden.



# IT-voorziening, inclusief privacy en security, bij de testaanbieder belegd

**Figuur 30** Hoog-over overzicht informatiestromen tussen componenten



#### Legenda

- Persoonsgegevens / testresultaten
- Capaciteit / logistieke gegevens

## IT-voorziening niet centraal belegd bij SON

Gedurende de pilot zijn alle IT-voorzieningen geleverd door Lead Healthcare, SON heeft zelf alleen een dashboarding oplossing ontwikkeld. Voor de pilot betekent dit dat SON alleen capaciteitsmanagement uitvoert en haar leverancier de IT volledig verzorgt inclusief het leveren van support. Koppelingen met externe ketenpartijen zoals de CoronaCheck app of GGD GHOR Nederland worden ook door deze leverancier beheerd. De inzichten gedurende deze pilot zijn dus volledig te relateren aan de inrichting van Lead Healthcare als serviceprovider.

## Geen voorziening om ander testsysteem/aanbieder aan te sluiten

SON heeft in de pilotperiode uitwerking gegeven aan de verdere opschaling en zet daar vooral in op het koppelen van andere testaanbieders met hun eigen IT-systeem óf een andere testaanbieder een licentie te laten afnemen van Lead Healthcare op het gebruik van de oplossing zoals die nu is ontwikkeld. Tijdens de pilot is duidelijk geworden dat SON zelf de verdere IT-ontwikkeling ter hand neemt.

## Privacy en Security vanuit SON alleen kaderstellend

Tijdens de pilot was de inrichting van informatiebeveiliging in belangrijke mate belegd bij Lead Healthcare die zowel verantwoordelijk was voor het testen als voor de IT-ondersteuning. SON heeft kaders geformuleerd waaraan de aanbieder(s) moet(en) voldoen. In de nieuwe situatie dient door iedere testaanbieder de informatiebeveiliging zelf te worden ingericht volgens de standaarden en richtlijnen

die door SON zijn gesteld, naast de verantwoordelijkheid die SON draagt voor het deel dat zij verzorgt voor de testaanbieders. Tijdens de gesprekken met SON en Lead Healthcare is aangegeven dat de IT-ondersteuning tijdens de pilotperiode voldoet aan de gestelde richtlijnen. SON heeft deze toets uitgevoerd met onder andere PENtesten om de beveiliging op technisch niveau te toetsen. Op grond van de eisen aan de IT-ondersteuning heeft Lead Healthcare een DPIA uitgevoerd en heeft SON aangegeven te werken op basis van privacy- en security-by-design. Ook in de nieuwe situatie dient elke aanbieder een DPIA uit te voeren en de beveiliging te testen.

Indien de modulaire opzet van de informatiearchitectuur wordt doorgezet, zal de complexiteit toenemen en dient verder te worden onderzocht of de kaders en richtlijnen voldoende dekkend zijn. Op dit moment gaat iedere bezoeker bijvoorbeeld een verwerkingsovereenkomst aan met Lead Healthcare en niet met SON. Indien het afsprakenportaal meerdere testaanbieders gaat ondersteunen, veranderen de verhoudingen hier en geeft SON aan dat zij als verwerkingsverantwoordelijke optreedt.

## Koppeling met VWS voor CoronaCheck app conform specificaties

Met het ministerie van VWS is een koppeling ingericht om het mogelijk te maken testuitslagen op te halen door de CoronaCheck app. Deze koppeling is conform de specificaties van het ministerie van VWS gebouwd en verstuurt een beperkte set aan versleutelde persoonsgegevens.

## Koppelingen naar GGD GHOR Nederland

Om het bron- en contactonderzoek uit te voeren is het wettelijk verplicht positieve Covid-19-testuitslagen te melden bij de GGD. Op dit moment wordt dit gedaan met behulp van een handmatige koppeling waar positieve resultaten met behulp van Zorgmail worden gemeld. De wens is deze koppeling te automatiseren.

SON onderzoekt de mogelijkheid om vanuit de in ontwikkeling zijnde IT-ondersteuning een geautomatiseerde koppeling met GGD GHOR Nederland tot stand te brengen. De testaanbieders die gebruikmaken van de IT-ondersteuning van SON kunnen hiervan dan gebruikmaken. Testaanbieders die een alternatieve IT-ondersteuning kiezen kunnen gebruikmaken van het systeem van GGD GHOR Nederland (meldportaal) om positieve resultaten te melden.

## Tijdens de pilot is de IT schaalbaar opgezet, nog geen toets op uitbreiding

### Schaalbare microservices architectuur

De huidige opzet van de IT-architectuur betreft een zogenaamde microservices architectuur waarin per businesscomponent een losse 'service' ofwel applicatie wordt ontwikkeld. Deze services zijn volledig onafhankelijk van elkaar te onderhouden, te schalen en uit te breiden. De huidige architectuur betreft een tweede iteratie die sinds januari in ontwikkeling is bij Lead Healthcare. In het ontwerp zijn lessen uit de eerste iteratie overgenomen waar vooral schaalbaarheid van het platform een uitdaging bleek. De keuze om microservices in te zetten in combinatie met Microsoft .NET-technologie is passend met de probleemstelling.

Het applicatielandschap draait volledig binnen een Kubernetes cluster, een cloud-omgeving met als doel schaalbaarheid én beschikbaarheid te borgen. Doordat de services onafhankelijk kunnen worden geschaald, kan de technische capaciteit van het platform eenvoudig worden aangepast. Lead Healthcare past daarbij ook capaciteitstesten toe om te valideren dat het platform voldoende schaal en de verwachte gebruikslast aankan.

### Aansluiten extra testaanbieder niet getoetst

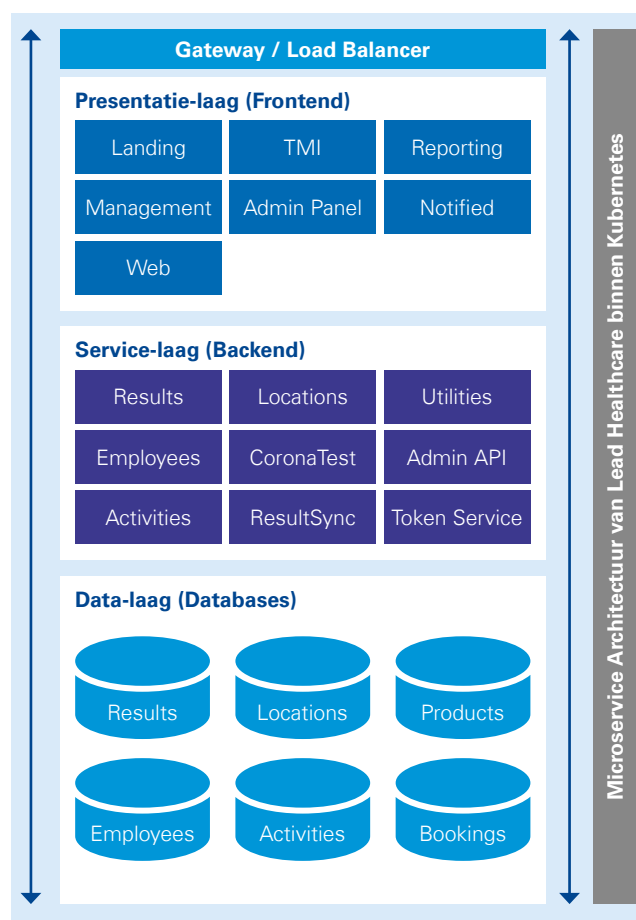
In de architectuur opzet van SON zoals bij de start van de pilot geformuleerd, wordt gesteld dat verschillende testaanbieders zelf de benodigde IT-ondersteuning dienen in te richten. In de gehanteerde technische opzet van Lead Healthcare heeft geen toets plaatsgevonden voor het aansluiten van extra testaanbieder(s). De IT-ondersteuning die SON momenteel realiseert, gaat uit van beschikbaarstelling aan en aansluiting van meerdere testaanbieders.

Iedere testaanbieder een eigen koppeling laten maken met het afsprakenportaal, de GGD en de CoronaCheck app verhoogt de complexiteit van het IT-landschap vanuit technisch en privacy/security perspectief. Een dergelijke opschaling is niet getest tijdens de pilot, noch voorzien in de huidige architectuur.

### Nog geen SOC/SIEM operationeel tijdens pilot

De inrichting van een Security Operations Center (SOC) en een Security Information & Event Management (SIEM) systeem is nog niet afgerond. Dit was voorzien door Lead Healthcare, maar dit gaat nu over naar SON.

Figuur 31 IT-architectuur



# Voor het vervolg ontwikkelt SON een nieuw IT-landschap. Dit zal opnieuw getoetst moeten worden

## **IT-ondersteuning in pilot adequaat met substantiële wijziging voor vervolg**

In de pilotperiode heeft de IT-ondersteuning adequaat gefunctioneerd, gelet op het pilotkarakter en de snelheid waarmee de IT is ontwikkeld. Er is een beperkt aantal storingen geweest. De IT ter ondersteuning van de pilots in april 2021 is binnen de samenwerking tussen SON en Lead Healthcare ontwikkeld en in beheer genomen door Lead Healthcare. Daarmee is een grote afhankelijkheid ten aanzien van de IT ontstaan van een derde partij. Als gevolg van uitkomsten van de recente aanbestedingsprocedure en ontbrekende afspraken over het blijvend gebruik van de IT van Lead Healthcare, is SON gestart de IT-ondersteuning opnieuw in te richten. Hierbij is gebruikgemaakt van de requirements die eerder mede door SON zijn opgesteld. Deze nieuwe IT-inrichting was tijdens deze evaluatie nog in ontwikkeling, waardoor op basis van deze evaluatie geen uitspraken worden gedaan over het IT-landschap in mei. In het vervolg dient de IT-ondersteuning opnieuw te worden getoetst.

## **Inrichten van opdrachtgeverschap belangrijk voor vervolg**

Tijdens de pilotperiode hebben SON en Lead Healthcare nauw samengewerkt om de gezamenlijke resultaten te bereiken. Er zijn gedetailleerde afspraken over de diensten van Lead Healthcare, aantallen, locaties, IT, te ondersteunen evenementen, verwachtingen, etc., maar er was nog geen sprake van een formeel contract en service level agreement (SLA), hetgeen ontoereikend is en een bron van onduidelijkheden en risico's. Voor het vervolg is de vastlegging van afspraken een zwaarwegend punt, te meer daar sprake is van een forse uitbreiding van het aantal testaanbieders. Het is cruciaal dat dit tijdig wordt afgerond. SON geeft aan dat op grond van de nieuwe aanbesteding deze contractering vanaf mei plaatsvindt.

## **Inrichting ketenprocessen**

In de pilotperiode is hard gewerkt aan de tijdige realisatie en inbeheername van de diverse IT-componenten. De bijbehorende samenwerking tussen een beperkt aantal partijen bleef overzichtelijk, ook zonder formele inrichting van processen voor ontwikkeling en beheer. Voor de vervolgperiode geldt dat deze processen in de keten dienen te worden ingericht zodat incidenten, wijzigingen en nieuwe releases voor de gehele keten kunnen worden georganiseerd.

## **Standaardisatie van het IT-landschap is een belangrijke voorwaarde voor succes**

In de pilotperiode was sprake van één testaanbieder die gebruikmaakte van het eigen IT-platform. Nu meer

testaanbieders zijn geselecteerd voor het vervolg is het van belang dat SON strikt toeziet op standaardisatie van processen en gegevens(uitwisseling) bij deze partijen. Dit kan door (onderdelen van) de IT beschikbaar te stellen vanuit SON dan wel door strikte eisen te stellen aan de IT die aanbieders in eigen beheer ontwikkelen en/of beheren. De IT- en kwaliteitseisen zijn door SON op voorhand geformuleerd. Het is van groot belang dat de naleving hiervan wordt geborgd.

## **Koppelvlakken eenduidig inrichten**

Vanuit de testaanbieders dienen koppelingen tot stand te worden gebracht met de applicaties CoronaCheck app en met het IT-systeem van GGD GHOR Nederland. De koppeling met de CoronaCheck app functioneerde reeds in de pilotperiode.

De koppeling met GGD GHOR Nederland is een aandachtspunt voor het vervolg. Deze koppeling was ingericht als een handmatige handeling waarin gegevens via Zorgmail worden verzonden aan GGD GHOR Nederland. In de nieuwe situatie, waarin positieve resultaten vanuit meerdere aanbieders worden gecommuniceerd, heeft GGD GHOR Nederland aangegeven met één koppelvlak te willen werken. Voor het vervolg in mei is afgesproken het meldportaal te gebruiken en is een geautomatiseerde koppeling in onderzoek.

## **Wat verandert er na de pilotfase**

De IT-ondersteuning tijdens de pilotfase bestond uit een afsprakenportaal, een teststraatapplicatie inclusief een beheermodule, een koppeling met CoronaCheck App en een (beveiligde) mailuitwisseling met GGD GHOR Nederland. De betreffende IT-componenten waren ontwikkeld door en in beheer bij Lead Healthcare. Hosting vond plaats bij een externe partij. Nu ontwikkelt SON een afsprakenportaal en een teststraatapplicatie op basis van de bij hen bekende requirements die voor de eerdere IT-ondersteuning ook toegepast zijn. SON geeft aan het afsprakenportaal zelf te beheren en de teststraatapplicatie beschikbaar te stellen aan de nieuwe aanbieders. De verwachting is dat vijf van de zeven aanbieders hiervan gebruik zullen maken. De resterende twee aanbieders beschikken over eigen applicaties.. Vanuit de SON-teststraatapplicatie en de twee overige applicaties dient een koppeling te worden gelegd met CoronaCheck App. Een koppeling met GGD GHOR NL wordt onderzocht. Tevens dienen de privacy en security van de nieuwe testaanbieders en de SON IT omgeving gewaarborgd te worden. Deze nieuwe situatie is dus nog in ontwikkeling en niet in de scope van deze evaluatie betrokken.

# 6. Analyse capaciteitsmanagement

# Capaciteitsmanagement stemt de vraag en het aanbod van testcapaciteit op elkaar af

## Capaciteitsmanagement voor het matchen van vraag en aanbod

Capaciteitsmanagement is de functie binnen SON die de vraag naar testen afstemt op de benodigde en beschikbare capaciteit per regio. Capaciteitsmanagement, een team binnen SON, voert regie op het aanbod van testcapaciteit om in de vraag naar testcapaciteit te kunnen voorzien en adviseert de ministeries in welke mate de voorgenomen activiteitenkalender haalbaar is met de beschikbare capaciteit. De noodzaak voor een goed capaciteitsmanagement komt met name voort uit de complexiteit en opschaling van de vraag naar testen.

De complexiteit ligt in de onvoorspelbaarheid van de vraag. Enerzijds dankzij fluctuaties in tijd (pieken en dalen in wanneer activiteiten plaatsvinden en hoeveel bezoekers ze trekken), anderzijds dankzij onduidelijkheid over waar bezoekers zich laten testen. Naast deze complicerende factoren wordt een grote opschaling verwacht in het aantal activiteiten dat zal plaatsvinden, en dus ook in de testvraag.

Voor een indicatie van de vraag geven de ministeries van VWS, OCW en EZK het aantal verwachte bezoekers per regio af. Gedurende de pilots zijn deze aantallen gebaseerd op de daartoe opgestelde kalender. Hierin is zicht op de locatie, tijden en aantal bezoekers van activiteiten. Capaciteitsmanagement van SON vertaalt deze aantallen naar een verwachte vraag aan testcapaciteit per veiligheidsregio met behulp van een spreadsheet en rekenmodel waarin zowel de vraag als gegevens over de capaciteit van de testaanbieder zijn opgenomen (locatie, openingstijden, capaciteit). Op basis van deze analyses kan SON sturen op de benodigde capaciteit. Waar dat nodig is op basis van de verwachte vraag, gaat capaciteitsmanagement in gesprek met testaanbieders om al dan niet tijdelijk op te schalen. Indien complicaties lijken te ontstaan met onder-/overcapaciteit wordt met de betrokken ministeries overlegd welke maatregelen daarop te nemen (bijvoorbeeld het aanpassen van het aantal activiteiten op een specifiek moment).

Deze afstemming vindt plaats op strategisch (landelijk), tactisch (regionaal) en operationeel (lokaal) niveau. Op strategisch niveau wordt periodiek een planning opgesteld en de inkoop van testcapaciteit afgestemd met de verwachte vraag. Op tactisch niveau wordt de regionale vraag getoetst op de beschikbare capaciteit in de regio.

Opvolgend wordt er elke week op operationeel niveau sturing uitgevoerd om de testcapaciteit op lokaal niveau af te stemmen en de testcapaciteit te monitoren.

## April beperkt representatief voor toekomstig capaciteitsmanagement

In april 2021 is gebruikgemaakt van een vastgestelde kalender van pilots. Hiermee was er een relatief hoge voorspelbaarheid in welke activiteiten op welk moment, en op welke locatie plaatsvinden. De kalender is opgesteld door de ministeries. Met de routekaart voor de opening van sectoren zal dit niet meer het geval zijn. Bij het openen van sectoren zal immers geen kalender worden opgesteld. Dit maakt de vraag naar testcapaciteit in april niet representatief voor de vraag gedurende de opening van sectoren.

Daarnaast was er gedurende de pilots in april slechts één testaanbieder betrokken. In mei zullen er meer aanbieders betrokken worden. De testcapaciteit in mei zal dus door een groter aantal aanbieders worden ingevuld en opnieuw opgeschaald moeten worden. Ook hierdoor is april geen goede graadmeter voor de situatie na april.

## Zeven scenario's om te toetsen gedurende de pilots

Om risico's te mitigeren heeft SON ten aanzien van capaciteitsmanagement verschillende scenario's opgesteld die zich kunnen voordoen bij het Testen voor toegang. Deze scenario's zijn geïntegreerd in de activiteitenkalender voor april om, in wisselende mate, gedurende de pilots getoetst te worden. In deze evaluatie wordt gekeken naar de aanwezige risico's en in welke mate de scenario's getoetst zijn. In combinatie met de verzamelde data vanuit bezoekers en organisatoren worden aandachtspunten benoemd voor het capaciteitsmanagement.

Capaciteitsmanagement heeft de volgende zeven toetsingscenario's opgesteld:

1. Opvoeren van de basisbelasting in een periode van bijv. 25% naar 50%
2. Creëren van piekbelastingmomenten (90% belasting)
3. Geografische spreiding van meerdere activiteiten
4. Geografische concentratie van meerdere activiteiten
5. Mixen van grote en kleine activiteiten gelijktijdig
6. Veel kleine activiteiten gelijktijdig
7. Een aantal grote activiteiten gelijktijdig

**Figuur 32** Samenwerking rondom capaciteitsmanagement



# De belangrijkste risico's voor capaciteitsmanagement betreffen het opschalen van capaciteit, omgaan met piekbelasting en beperken van overcapaciteit

## Risico's

### I Opschaling van de capaciteit

Om Testen voor toegang mogelijk te maken dient er in korte tijd een grote opschaling van de testcapaciteit plaats te vinden om aan de testvraag te kunnen voorzien.

In april is enkel Lead Healthcare als testaanbieder betrokken geweest. Deze partij heeft haar testcapaciteit doorlopend opgeschaald. Een factor die bijdraagt aan het risico dat opschaling niet tijdig kan plaatsvinden, is dat Lead Healthcare, tot zover bekend ten tijde van dit schrijven, geen testcapaciteit zal leveren voor Testen voor toegang na april. Dit heeft als direct gevolg dat de huidige capaciteit van deze partij volledig wordt afgeschaald. De eerdere opschaling die in april heeft plaatsgevonden, moet opnieuw door andere partijen worden uitgevoerd.

### II Capaciteit tijdens piekbelasting

De capaciteitsbehoefte voor testen fluctueert en daarmee ontstaat er op momenten een piekbelasting. Piekbelasting kan leiden tot logistieke problemen, zoals bijvoorbeeld het kunnen waarborgen van de maatregelen (o.a. anderhalve meter afstand) of een goede doorstroom (o.a. rijen op de locatie en files in de buurt). Er zijn twee factoren die bijdragen aan piekbelasting: concentratie over tijd en concentratie op locatie.

#### Ia. Concentratie van capaciteitsbehoefte in tijd

De activiteiten in de maand april tonen een relatieve concentratie van (grote) activiteiten in het weekend. Met de beperking dat een testbewijs maximaal 48 uur tot het eind van een activiteit geldig is, ontstaat er een wekelijkse piekbelasting op de testcapaciteit voorafgaand en tijdens het weekend.

In de maand april heeft Testen voor toegang ook de testcapaciteit georganiseerd voor de Fieldlab activiteiten. Voor deze activiteiten was een testbewijs 24 uur tot het einde van een activiteit geldig. Een kortere geldigheid verhoogt de piekbelasting van de testcapaciteit.

#### Ib. Concentratie van capaciteitsbehoefte op locatie

Daarnaast fluctueert de totale capaciteitsbehoefte per locatie. In de maand april zijn er bijvoorbeeld lokale pieken gesignaleerd wanneer voetbalwedstrijden worden gehouden. Hoewel de totale landelijke capaciteit voldoende kan zijn, is de regionale capaciteit mogelijk onvoldoende om in de vraag te voorzien. Het

voorspellen van de lokale capaciteitsbehoefte per regio heeft de complexiteit dat de lokale vraag aan testen ook afhankelijk is van het aantal lokale bezoekers van activiteiten naar andere regio's. Bezoekers laten zich immers testen waar ze wonen en niet bij de locatie van een activiteit.

Daarnaast zal een lagere basiscapaciteit binnen een regio leiden tot relatief grotere fluctuaties tussen pieken en dalen. Met name voor pilots in provincies met een lagere testcapaciteit geeft men aan een grotere afstand te moeten reizen om zich te laten testen. Veiligheidsregio's bevestigen dit inzicht en geven aan dat bezoekers soms naar andere steden moeten afreizen om in eigen stad/dorp naar het museum te kunnen.

### III Suboptimale benutting van de beschikbare capaciteit

Om piekbelasting aan te kunnen zal er een hogere capaciteit aanwezig dienen te zijn dan waar doorgaans gebruik van wordt gemaakt. Indien dit onvoldoende flexibel wordt ingericht is er een risico op onnodig hoge kosten. Daarnaast is sprake geweest van (te hoge) piekbelasting als gevolg van samenloop van grote fieldlab-evenementen waarbij de geldigheidsduur van de testen korter is dan voor Testen voor Toegang en ook het niet kunnen sturen van teststromen aangezien er geen koppeling mogelijk is tussen test en de specifieke activiteit.

Een factor die hieraan bijdraagt is de beoogde landelijke dekkinggraad. Op een effectieve spreiding van de testcapaciteit in april heeft capaciteitsmanagement niet actief kunnen sturen. Dit omdat de activiteitenkalender, bepalend voor de testvraag, relatief laat was opgesteld. Voor de op te schalen capaciteit na april kan capaciteitsmanagement een actievere rol nemen in de spreiding van de testcapaciteit. Daarbij wordt gestuurd op een landelijke dekkinggraad in lijn met de demografische spreiding. Deze dekkinggraad beoogt voor Nederlanders een beperkte maximale reistijd tot de dichtstbijzijnde testlocatie.

Afhankelijk van de maximale reistijd en de beoogde dekkinggraad heeft dit een grote spreiding aan teststraten. Op locaties waar minder frequent activiteiten worden georganiseerd kan dit leiden tot een relatief groter verschil in de pieken en dalen van de lokale capaciteitsbehoefte. Hierbij geldt dat dit tevens afhankelijk is van de herkomst van bezoekers.



# Capaciteitsmanagement heeft zeven scenario's opgesteld om de potentiële risico's gedurende de pilots te toetsen

**Tabel 2** Scenario's voor capaciteitsmanagement en het getoetste risico

Scenario <sup>38</sup>	Toelichting	Risico
1. Opvoeren van de basisbelasting	De testbehoefte in april bouwt op tot een piek op 24 april (44 activiteiten).	I
2. Creëren van piekbelastingmomenten	In de veiligheidsregio's Flevoland en Haaglanden is op 23 april minder testcapaciteit beschikbaar dan er naar verwachting nodig is. Bezoekers van pilots moeten zich dus in andere veiligheidsregio's laten testen.	II
3. Geografische spreiding van meerdere activiteiten	De pilots in april zijn verspreid over alle 25 veiligheidsregio's en in lijn met de demografische spreiding (inwoneraantal).	I III
4. Geografische concentratie van meerdere activiteiten	In veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland worden op 18 april meerdere (8) activiteiten gehouden.	II
5. Mixen van grote en kleine activiteiten gelijktijdig	Op 18 april in Amsterdam staan 8 pilots op de planning, met een bezoekersaantal variërend van 26 tot 5.000.	II
6. Veel kleine activiteiten gelijktijdig	Op 17 april zijn er landelijk 33 pilots met minder dan 500 bezoekers, verdeeld over 16 veiligheidsregio's. Op 21 april zijn er lokaal in provincie Utrecht 5 pilots met minder dan 50 bezoekers.	II
7. Een aantal grote activiteiten gelijktijdig	Op 24 april zijn er 6 grotere pilots van >2.000 bezoekers gepland, verdeeld over 5 veiligheidsregio's.	II

## Toetsing heeft slechts beperkt plaatsgevonden

De risico's zijn gedurende de maand april getoetst door middel van de scenario's. Deze toetsing heeft echter niet in de volledigheid kunnen plaatsvinden, door onder andere de annulering van activiteiten. Desalniettemin zijn er meerdere aandachtspunten geïdentificeerd:

### I Opschaling van de capaciteit

Door continuerende opschaling van de capaciteit is de basisbelasting ongeveer gelijk gebleven, ondanks de groeiende testbehoefte (scenario 1). Bij het opnieuw opschalen van de testcapaciteit in mei, zal de basisbelasting relatief hoger liggen dan in april het geval is geweest, totdat er voldoende opschaling heeft kunnen plaatsvinden.

De gelijkblijvende basisbelasting toont dat de capaciteit stabiel opgeschaald is geweest en, in ieder geval op regionaal niveau, voldoende in de vraag heeft kunnen voorzien (scenario 3). 56% van organisatoren geeft echter aan (hoofdstuk 4) dat er onvoldoende testcapaciteit in de buurt is en dat dit de bezoekersaantallen heeft beperkt. Daarnaast geeft 17% van de gevraagde bezoekers aan dat de reistijd naar de testlocatie langer dan 45 minuten was. Deze bevindingen tonen dat de capaciteit op lokaal niveau onvoldoende was.

### II Capaciteit tijdens piekbelasting

De Efteling en de 538 Oranjedag op 24 april, verantwoordelijk voor 53% van de verwachte testvraag, zijn geannuleerd. Hierdoor is een piekbelasting door grote activiteiten (scenario 7) in beperktere vorm getoetst. Desalniettemin geven zes van acht bevestigde organisatoren van de pilots op 24 april aan dat er onvoldoende testcapaciteit beschikbaar was om de bezoekers en het eigen personeel te laten testen.

Een aandachtspunt voor na april is het meenemen van de testbehoefte door organisatoren voor het testen van hun personeel. Deze organisaties dragen zelf de verantwoordelijkheid om het personeel te laten testen, maar maken veelal gebruik van dezelfde teststraten als SON zonder dit via SON in te plannen.

### III Suboptimale benutting van de beschikbare capaciteit

In verschillende regio's is sprake geweest van onbenutte capaciteit. Een lagere benutting van capaciteit verhoogt de gemiddelde kostprijs per test. Afhankelijk van de mate waarin testaanbieders de capaciteit kunnen op- en afschalen werkt dit beperkend op de capaciteit die aanbieders bereid zijn beschikbaar te (blijven) stellen aan SON voor de vastgestelde prijzen. Naarmate de voorspelbaarheid van activiteiten hoger is, bijvoorbeeld op basis van een kalender, zoals gehanteerd in de pilotperiode, is de kans op onderbenutting lager.

<sup>38</sup> Bron: '210406 – Onderbouwing onderzoek scenario's', Stichting Open Nederland

# Capaciteitsmanagement is adequaat ingericht, scenario's zijn echter in onvoldoende mate tot realisatie gekomen voor een volledige toetsing

## Capaciteitsmanagement is adequaat ingericht voor de pilots

In de pilotperiode heeft capaciteitsmanagement goed gefunctioneerd om de vraag en het aanbod aan elkaar te koppelen. De opzet met de IT-ondersteuning in Excel, rekenmodel (script) en dashboard heeft adequaat gefunctioneerd. Aandachtspunt is dat de huidige informatievoorziening op regionaal niveau (van de veiligheidsregio) lokale verschillen mogelijk aan het zicht onttrekt.

Het is onduidelijk of de huidige werkwijze ook voldoet voor de complexere afstemming tussen vraag en aanbod die na april moet plaatsvinden. De vraag zal dan immers niet een vaste kalender aanhouden. In de nieuwe situatie zal het van groter belang zijn om de gerealiseerde testvraag en capaciteit actief te monitoren. Hiermee kunnen voorspellingen voortdurend worden aangescherpt gedurende de opening van sectoren.

Het behoeft aanvullend onderzoek in of na mei om capaciteitsmanagement te kunnen toetsen op de nieuwe situatie.

## Capaciteit voor lokale vraag niet overal voldoende

Vanuit de veiligheidsregio's en vanuit organisatoren komt naar voren dat de lokaal beschikbare capaciteit niet continu voldoende was. Dit leidde soms tot langere reistijden voor bezoekers. Vanaf mei zullen de aantallen tests per dag omhoog gaan, hetgeen de spreiding door het land zal vergroten en vergemakkelijken.

## Ervaring opgedaan met piekbelasting

Van de te onderzoeken scenario's is in enkele situaties ervaring opgedaan met piekbelasting. Ondanks het ingrijpen door capaciteitsmanagement om deze piekbelasting te kunnen ondervangen is op momenten desalniettemin gebrek aan capaciteit ontstaan. In de komende periode is dit een belangrijk aandachtspunt, aangezien met het openen van sectoren de vraag minder voorspelbaar wordt.

## Matching van vraag en aanbod wordt complexer

In april was voor het tijdelijk opschalen van de capaciteit slechts met één aanbieder afstemming nodig. Met de opdrachtverstrekking aan zeven nieuwe aanbieders voor de komende periode wordt dit afstemmingsproces complexer. Daarnaast geldt dat de opschaling van deze nieuwe partijen ook tijd kost. In de nieuwe situatie wordt het van groot belang om voldoende afstemming met, en ook onderling tussen de testaanbieders te organiseren. Dit om onderlinge pieken en dalen tussen regio's goed op te vangen.

## Verdeelmodellen

De afstemming over capaciteitsmanagement vindt plaats op drie niveaus. Op strategisch niveau is deze afstemming tussen landelijke overheid en SON, op tactisch niveau tussen de landelijke overheid, veiligheidsregio's en SON en op operationeel niveau tussen testaanbieders en SON. In de pilotperiode zijn door SON verdeelmodellen opgesteld voor de mogelijke afstemming van vraag en aanbod. Waar aanvankelijk op basis van een afgestemde kalender is gewerkt, is het voorstel nu om een combinatie te maken van zowel een kalender en het beheerst openstellen van sectoren. In deze analyse zijn ook verdeelmodellen opgesteld die uitgaan van openstellen per (veiligheids-) regio en op basis van aan burgers toe te wijzen capaciteit. Vanaf mei wordt de volledig vastgestelde kalender van activiteiten losgelaten en worden sectoren geopend. SON heeft een procedure opgesteld voor het aanvragen van testcapaciteit. In de pilotperiode was er maar één testaanbieder betrokken, waardoor de afstemming met het aanbod van testcapaciteit relatief minder complex was dan vanaf mei het geval zal zijn. Om deze redenen is de toetsing in april slechts beperkt representatief voor de situatie vanaf mei. Op basis van de leerervaringen en de voorgestelde verdeelmodellen met bijbehorende procedures is de verwachting dat voor het vervolg capaciteitsmanagement adequaat zal kunnen blijven functioneren.



# 7. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk beschrijven we de conclusies en aanbevelingen van onze rapportage.

We delen deze in vijf onderdelen in:

- 1) bezoekers,
- 2) organisatoren,
- 3) IT-inrichting,
- 4) capaciteitsmanagement en
- 5) reflectie onderzoeksteam op het maatschappelijk debat.



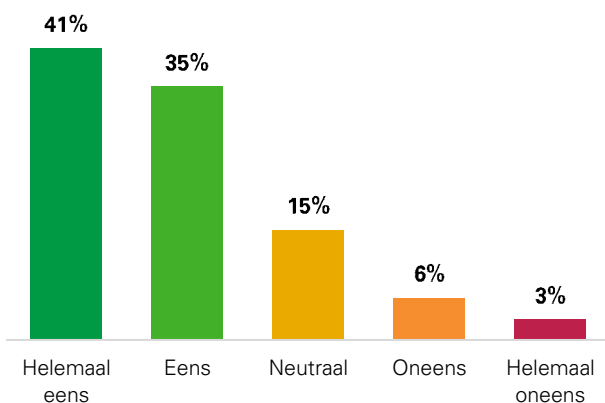
## Bezoekers

### Bezoekers hebben het deelnemen aan de pilotactiviteiten als positief ervaren en zijn positief over het testen om toegang te krijgen tot activiteiten

76% van de bezoekers van Testen voor toegang geeft aan bereid te zijn om in de toekomst weer naar een activiteit te gaan als ze zich daarvoor zouden moeten laten testen. Bij bezoekers van theaters/concerten (87%), doorstroomlocaties (85%) en topsport (85%) is de bereidheid van de bezoekers het hoogst om zich te laten testen. Bij bezoekers van breedtesportactiviteiten (77%), musea (74%) en casino's (69%) is de bereidheid lager.

Uit dit onderzoek kunnen we concluderen dat bezoekers aangeven dat de gehele bezoekersreis goed is verlopen. Dat kunnen we afleiden uit het gemak waarmee bezoekers aangeven dat ze testen konden inplannen, 86% van de bezoekers heeft het maken van een testafspraak als makkelijk ervaren. Ook geven bezoekers aan dat testlocaties zich in de buurt bevonden. 84% van de bezoekers geeft aan dat de testlocaties binnen een half uur reistijd met de auto aanwezig waren. 76% van de bezoekers kreeg het testresultaat gemakkelijk in de CoronaCheck app en 61% is bereid om maximaal 5 euro te betalen voor test om een volgende activiteit bij te kunnen wonen.

**Figuur 33** Uitkomsten vragenlijst bezoekers 'U bent bereid om de toekomst naar een activiteit te gaan als u weer een test zou moeten doen' (n=6.386)



## De bezoekers hebben het deelnemen aan pilotactiviteiten als positief ervaren

96% van de bezoekers gaf aan geen lange wachtrijen bij de activiteiten te hebben ervaren en 92% van de bezoekers liet weten dat de coronaregels goed konden worden nageleefd tijdens de activiteiten. 80% vond dat andere bezoekers zich tijdens de activiteiten goed aan de coronaregels hebben gehouden.

### Gebruik van de CoronaCheck app nog niet voor alle bezoekers vanzelfsprekend

Hoewel 76% van de gebruikers aangeeft dat het testresultaat gemakkelijk in de CoronaCheck app te krijgen was, zagen we vanuit zowel bezoekersobservaties als uit reacties van organisatoren dat veel bezoekers er regelmatig pas bij de entree van de activiteit achter komen dat ze hun testuitslag via de CoronaCheck app moeten laten zien. Het was onder de bezoekers ook niet altijd duidelijk waar ze terecht konden voor hulp als er een storing was bij het ontvangen van hun negatieve testuitslag.

Zorg dat het bij bezoekers duidelijk is dat ze hun negatieve testresultaat vooraf in de CoronaCheck app moeten downloaden. Hierdoor ontstaan er minder lange rijen bij de entree van activiteiten. Informeer bij storingen bij het testen bezoekers proactief en zorg ervoor dat bezoekers weten waar ze terecht kunnen met vragen ook na sluitingstijd van teststraten.

### Goede spreiding testlocaties en testcapaciteit

Uit het onderzoek blijkt dat 16% een reistijd heeft van langer dan een half uur naar de dichtstbijzijnde testlocatie. Uit bezoekersobservaties en interviews met organisatoren kunnen we concluderen dat de afwezigheid van een testlocatie of voldoende testcapaciteit in de buurt (max. 30 minuten) een drempel is om te testen en daarmee om een activiteit bij te wonen. Dit zorgde voor lagere kaartverkoop bij een aantal activiteiten. Zorg dat ze binnen 30 minuten met de auto, openbaar vervoer en fiets goed bereikbaar zijn.

### Veel handelingen bij toegang tot activiteit

Vanuit bezoekersobservaties zagen we dat bezoekers veel handelingen moesten uitvoeren bij de entree van activiteiten. Volgens de protocollen van de branches moeten de bezoekers een gezondheidscheck invullen. Aanvullend moeten de bezoekers ook een negatief testbewijs en ID laten zien. Daarbij vindt ook de gebruikelijke toegangscontrole (kaartje) voor de activiteit plaats. Vaak vonden de verschillende checks op meerdere plekken bij de entree plaats.

Om in de toekomst lange wachtrijen te voorkomen bij de toegang bevelen we aan om te verkennen of de toegangscontrole kan worden vereenvoudigd door het integreren van de gezondheidscheck, testbewijs en ID

met het toegangsbewijs. Ook kan overwogen worden de gezondheidscheck digitaal vier uur voorafgaand aan het evenement te doen, aangezien onderzoek laat zien dat vier uur voor tijd mensen nog geneigd zijn om daadwerkelijk af te zien van deelname aan een activiteit, en eenmaal bij entree minder geneigd lijken dit nog te doen.<sup>39</sup>

### Drukke bij afhaalhorecapunten

Uit bezoekersobservaties blijkt dat bezoekers meestal voldoende afstand konden houden tijdens een activiteit behalve bij logistieke knooppunten zoals afhaalhoreca voor eten en drinken. Dit risico wordt vooral veroorzaakt door een slechte doorstroom van bezoekers. Om doorstroom te bevorderen zou het goed zijn als er meer afhaalhorecapunten zijn of een betere spreiding plaatsvindt van het gebruik van de afhaalhoreca zodat bezoekers voldoende afstand kunnen bewaren.

#### Onderzoek test- en betalingsbereidheid onder bezoeker Fieldlab-evenementen en Nederlandse bevolking

Aan de hand van de bij ons bekende onderzoeken die door andere instanties zijn gedaan kunnen we iets zeggen over de testbereidheid onder verschillende groepen mensen.

Uit eerder onderzoek in februari 2021 onder de bezoekers van Fieldlab-evenementen bleek dat 98% van de bezoekers bereid was zich nogmaals te laten testen om een activiteit te kunnen bezoeken.<sup>39</sup> Het RIVM-onderzoek (ronde 11) laat zien dat 65% tot 76% van de deelnemers het test- en vaccinatiebewijs steunt voor toegang tot activiteiten, culturele locaties, werklocaties en onderwijsinstellingen.<sup>40</sup>

In april 2021 is een onderzoek door Markteffect, in opdracht van Libéma, opgezet en uitgevoerd onder duizend Nederlanders.<sup>41</sup> Dit rapport geeft inzicht in de houding van Nederlanders met betrekking tot het testen voor toegang en de mate waarin men bereid is daarvoor (deels) te betalen. Uit dit onderzoek komt naar voren dat 44% van de Nederlanders bereid is zich te laten testen voor een activiteit.

Uit het onderzoek van het Hart van Nederlandpanel onder bijna 3.200 mensen blijkt dat 30% van plan is zich te laten testen voor een uitje en 26% bereid is om 7,50 euro te betalen voor een toegangstest.<sup>42</sup>

Uit het onderzoek van No Ties onder ruim 1.000 mensen blijkt dat 52% bereid is zich te laten testen om toegang te krijgen tot evenementen en activiteiten, zoals bijvoorbeeld attractieparken, dierentuinen, musea, concerten en zakelijke bijeenkomsten.<sup>43</sup>

<sup>39</sup> Bron: Fieldlab Evenementen [Resultaten fase 1](#). (2021)

<sup>40</sup> Bron: [Ronde 11 onderzoek RIVM](#) (2021)

<sup>41</sup> Bron: [Markteffect](#) (2021)

<sup>42</sup> Bron: [Hart van Nederland panel animo Testen voor toegang](#) (2021)

<sup>43</sup> Bron: [No-Ties](#) (2021)



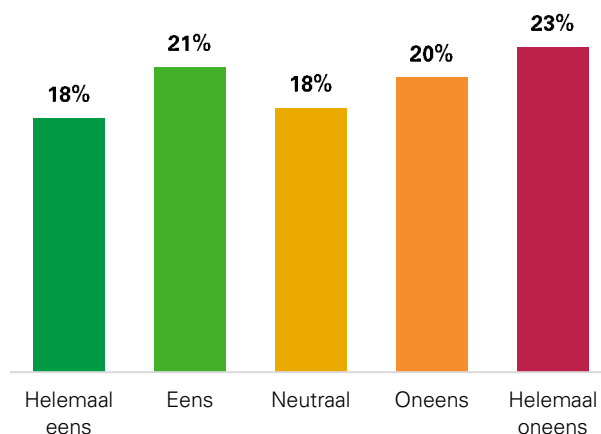
## Organisatoren

### Organisatoren denken verschillend over het onder dezelfde voorwaarden in de toekomst organiseren van activiteiten

Uit de antwoorden op de vraag of de organisatoren onder dezelfde voorwaarden nogmaals een activiteit zouden willen organiseren blijkt dat 51% van de organisatoren van theaters/concerten nogmaals activiteiten wil organiseren onder dezelfde voorwaarden, 27% wil dit niet. Bij topsport wil 45% van de organisatoren nogmaals activiteiten onder dezelfde voorwaarden organiseren. De doorstroomlocaties (8%), monumenten (9%) en musea (29%) zijn minder geneigd om nogmaals een activiteit onder dezelfde voorwaarden te organiseren.

Uit de toelichting op de vragenlijst en de interviews blijkt dat de belangrijkste bezwaren van de organisatoren zijn gericht op de testcapaciteit, het beperkte aantal toegestane bezoekers en de extra inzet van personeel voor de toegangscontrole en het handhaven van de coronamaatregelen. Ondanks de inzet van extra personeel verwachten de organisatoren dat bij het opschalen van het aantal bezoekers de vier controles die bij de entree van een activiteit moeten worden uitgevoerd (testbewijs, identiteitsbewijs, gezondheidscheck en toegangsbewijs) leiden tot lange wachtrijen. De doorstroomlocaties (8%), monumenten (9%) en musea (29%) zijn minder geneigd om nogmaals een activiteit onder dezelfde voorwaarden te organiseren.

**Figuur 34** Uitkomsten vragenlijst organisatoren 'Met deze ervaring zou u nogmaals een activiteit onder dezelfde voorwaarden organiseren' (n=142)



# De organisatoren denken verschillend over het opnieuw organiseren van deze activiteiten onder dezelfde voorwaarden

## Organisatoren vinden het prettig om weer bezoekers te mogen ontvangen

Uit onze interviews blijkt dat naast de bezoekers ook het personeel het prettig vindt om weer bezoekers te mogen ontvangen. Tevens was de bereidwilligheid om deel te nemen aan de evaluatie van de pilot groot. In totaal hebben 142 van de 192 organisatoren gereageerd (74%).

## De lokale overheden geven aan te weinig betrokken te zijn geweest

De gemeenten en veiligheidsregio's geven aan dat zij geen of beperkte inspraak hebben gehad ten aanzien van zowel het aanmelden van activiteiten als de beslissing welke activiteit wel of geen doorgang kon vinden. Tevens geven ze aan dat er weinig tot geen afstemming is geweest over de testlocaties. SON was voor de lokale overheid lastig te bereiken. De Rijksoverheid heeft wel afstemming gehad met de VNG en het Veiligheidsberaad aan de start van de pilots, maar dit lijkt niet voldoende.

## Lage aantal bezoekers ten opzichte van verwachting op basis van aanmeldingen

De maximale toegestane capaciteit, waarbij rekening wordt gehouden met anderhalve meter afstand, van de 450 activiteiten die voor deze pilot gepland stonden (zie bijlage I) bedroeg in totaal 238.589 bezoekers. Onze schatting van het aantal werkelijke bezoekers is ongeveer 135.000 op basis van de 142 organisatoren (74%) die onze survey hebben beantwoord. Dit is in lijn met SON en Lead Healthcare die aangeven dat ongeveer 140.000 testen zijn uitgevoerd.

Circa 25 activiteiten hebben geen doorgang gevonden omdat organisaties na de initiële aanmelding de keuze hebben gemaakt om niet deel te nemen aan de pilot.

Bij de activiteiten waarvan de opkomst laag is wordt de afwezigheid van voldoende testcapaciteit binnen een half uur reistijd als belangrijkste reden aangegeven. Daarnaast geven buitenactiviteiten aan dat het slechte weer een rol heeft gespeeld en voor specifieke branches speelt het mee dat alleen abbonnementhouders welkom waren.

Het aantal no-shows als gevolg van een positieve coronatest is volgens de organisatoren zeer beperkt. Dit beeld wordt bevestigd doordat SON aangeeft dat er in de periode 27 maart tot en met 17 april 2021 slechts 96 personen met een positieve coronatest waren op een totaal van 62.500 geteste personen (0,15%).

In de online vragenlijst hebben wij de organisatoren gevraagd naar de belangrijkste verbeterpunten. Daarbij hebben zij de hieronder beschreven verbeterpunten aangereikt.

## Zorg voor voldoende testcapaciteit binnen maximaal 30 minuten reistijd

Hoe korter de reistijd hoe hoger de bereidheid van een bezoeker om te gaan.

## Verken vereenvoudiging van de toegangscontrole door integratie van de gezondheidscheck, testbewijs en ID met toegangsbewijs

Tijdens de pilot waren er nauwelijks lange wachtrijen. De gezondheidscheck werd echter niet consequent uitgevoerd en de controle op het ID was tot 23 april niet nodig en werd daarna maar in 20% van onze waarnemingen uitgevoerd. Mede met deze extra stappen in het vooruitzicht zien de organisaties graag dat dit proces versimpeld wordt, zodat de kans op een te lange wachtrij klein is.

## Minimaal kostendekkend

Het aantal maximaal toegestane bezoekers van de pilotactiviteiten is beperkt door de anderhalve meter afstand, soms tot 10% van de normale capaciteit. Ondanks dat een aantal activiteiten was uitverkocht, waren de opbrengsten te laag om de kosten van de activiteit te dekken. Naast de reguliere kosten hebben de organisatoren aanvullende kosten gemaakt voor de extra toegangscontrole en de handhaving van de coronamaatregelen. De organisatoren vragen om te onderzoeken of meer bezoekers veilig kunnen worden toegestaan om minimaal kostendekkend een activiteit te organiseren.



## IT-ondersteuning

### IT-ondersteuning in pilot adequaat met substantiële wijziging voor vervolg

In de pilotperiode heeft de IT-ondersteuning adequaat gefunctioneerd, gelet op het pilotkarakter en de snelheid waarmee de IT is ontwikkeld. Er is een beperkt aantal storingen geweest. De IT ter ondersteuning van de pilots in april 2021 is binnen de samenwerking tussen SON en Lead Healthcare ontwikkeld en in beheer genomen door Lead Healthcare. Daarmee is een (te) grote afhankelijkheid ten aanzien van de IT ontstaan van een derde partij. Als gevolg van uitkomsten van de recente aanbestedingsprocedure en ontbrekende afspraken over het blijvend gebruik van de IT van Lead Healthcare, is SON gestart de IT-ondersteuning opnieuw in te richten. Hierbij is gebruikgemaakt van de requirements die eerder mede door SON zijn opgesteld. Deze nieuwe IT-inrichting was tijdens deze evaluatie nog in ontwikkeling, waardoor op basis van deze evaluatie geen uitspraken worden gedaan over het IT-landschap in mei. In het vervolg dient de IT-ondersteuning opnieuw te worden getoetst.

## Er is ook gekeken naar de IT-ondersteuning waar verbeterpunten zijn gesignaleerd

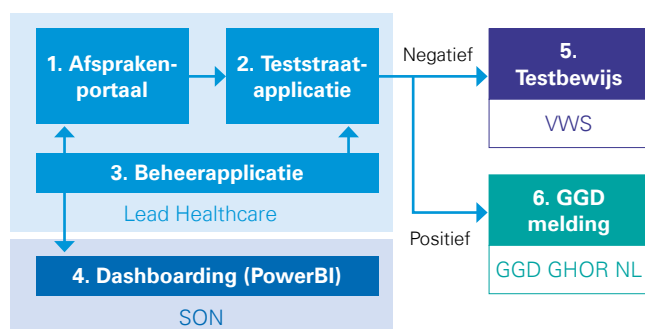
### Inrichten van opdrachtgeverschap belangrijk voor vervolg

Tijdens de pilotperiode hebben SON en Lead Healthcare nauw samengewerkt. Er zijn afspraken gemaakt over de diensten van Lead Healthcare, aantallen tests, locaties, IT, te ondersteunen evenementen, verwachtingen, etc., maar er was geen sprake van een formeel contract noch een service level agreement (SLA), hetgeen niet passend is voor deze activiteiten. Voor het vervolg is de formele vastlegging van afspraken een zwaarwegend punt, te meer daar sprake is van een forse uitbreiding van het aantal (zeven) testaanbieders. SON geeft aan dat op grond van de nieuwe aanbesteding deze contractering vanaf mei plaatsvindt.

### Ketenprocessen dienen eveneens te worden ingericht

In de pilotperiode is hard gewerkt aan de tijdige realisatie en inbeheername van de diverse IT-componenten. De bijbehorende samenwerking tussen een beperkt aantal partijen bleef overzichtelijk, ook zonder formele inrichting van processen voor ontwikkeling en beheer. Voor de vervolgperiode geldt dat deze processen in de keten dienen te worden ingericht zodat incidenten, wijzigingen en nieuwe releases voor de gehele keten kunnen worden georganiseerd.

**Figuur 35** Overzicht componenten en betrokken partijen



### Standaardisatie van het IT-landschap is een belangrijke voorwaarde voor succes

In de pilotperiode was sprake van één testaanbieder die gebruikmaakte van het eigen IT-platform. Nu meer testaanbieders zijn geselecteerd voor het vervolg, is het van belang dat SON strikt toeziet op standaardisatie van processen en gegevens(uitwisseling) bij deze partijen. Dit kan door (onderdelen van) de IT beschikbaar te stellen vanuit SON dan wel door strikte eisen te stellen aan de IT die aanbieders in eigen beheer ontwikkelen en/of

beheren. De IT-kwaliteitseisen zijn door SON op voorhand geformuleerd. Het is van groot belang dat de naleving hiervan wordt geborgd.

### Koppelvlakken eenduidig inrichten

Vanuit de teststraataanbieders dienen koppelingen tot stand te worden gebracht met de applicaties CoronaCheck app en met GGD GHOR Nederland. De koppeling met de CoronaCheck app functioneerde reeds in de pilotperiode. Deze koppeling is ingericht als een handmatige handeling waarin gegevens via Zorgmail worden verzonden aan GGD GHOR Nederland. In de nieuwe situatie, waarin positieve resultaten vanuit meerdere aanbieders worden gecommuniceerd, heeft GGD GHOR Nederland aangegeven met één koppelvlak te willen werken.



## Capaciteitsmanagement

### Capaciteitsmanagement is adequaat ingericht voor de pilots

In de pilotperiode heeft capaciteitsmanagement goed gefunctioneerd om de vraag en het aanbod van testcapaciteit op elkaar af te stemmen. Met de hogere complexiteit van de testvraag vanaf mei, door het loslaten van de vastgestelde kalender en openen van sectoren, zal het belangrijker worden om actief te monitoren hoe de testvraag zich ontwikkelt om de voorspelling van de vraag aan te scherpen.

### Werking capaciteitsmanagement

Capaciteitsmanagement stemt vraag en aanbod van testcapaciteit met elkaar af. Hierbij is sprake van drie niveaus van afstemming. Strategisch tussen landelijke overheid en SON, tactisch tussen de landelijke overheid, veiligheidsregio's en SON en operationeel in directe zin tussen testaanbieders en SON. Complicerende factoren hierin betreffen het moeten opschalen van de capaciteit, waardoor het aanbod verandert, alsmede de onvoorspelbaarheid van de vraag. Deze onvoorspelbaarheid komt door pieken en dalen in wanneer en waar testen nodig zijn. Vooral voorspellen waar bezoekers vandaan komen en zich laten testen blijkt complex. De capaciteit op regionaal niveau was voldoende in april, desalniettemin zijn er op lokaal niveau problemen met piekbelasting ontstaan.

In de pilotperiode zijn door SON verdeelmodellen opgesteld voor de mogelijke afstemming van vraag en aanbod. Waar aanvankelijk op basis van een afgestemde kalender is gewerkt, is het voorstel nu om een combinatie te maken van een kalender en het beheerst openstellen van sectoren. In deze analyse zijn ook verdeelmodellen opgesteld die uitgaan van openstellen per (veiligheids)regio en op basis van aan burgers toe te wijzen capaciteit.

In de pilotperiode was er maar één testaanbieder betrokken, waardoor de afstemming met het aanbod van

**Figuur 36** Samenwerking rondom capaciteitsmanagement



testcapaciteit relatief minder complex was dan vanaf mei het geval zal zijn. Om deze redenen is de toetsing in april slechts beperkt representatief voor de situatie vanaf mei.

### Capaciteit voor lokale vraag niet overal voldoende

Vanuit de veiligheidsregio's en vanuit organisatoren komt naar voren dat de lokaal beschikbare capaciteit niet continu voldoende was. Dit leidde tot kleinere bezoekersaantallen en langere reistijden naar de testlocatie. Vanaf mei wordt meer gestuurd op een landelijke spreiding van testlocaties op basis van de demografische spreiding dan voor de pilots was gedaan. Ook zullen de aantallen tests per dag omhoog gaan, hetgeen de spreiding door het land zal vergroten en vergemakkelijken.

## Capaciteitsmanagement is adequaat ingericht voor de pilots

### Vooralsnog is beperkt ervaring opgedaan met piekbelasting

In enkele situaties is ervaring opgedaan met piekbelasting. Ondanks het ingrijpen door capaciteitsmanagement om deze piekbelasting te kunnen ondervangen, is op momenten desalniettemin gebrek aan capaciteit ontstaan. Een aandachtspunt bij het openen van sectoren is het sturen op lokale beschikbaarheid van capaciteit ten opzichte van regionaal.

### Matching van vraag en aanbod wordt complexer

In april was voor het tijdelijke opschalen van de capaciteit slechts met één aanbieder afstemming nodig. Met de opdrachtverstrekking aan zeven nieuwe aanbieders voor de komende periode wordt dit afstemmingsproces complexer. Organiseer voldoende afstemming met en ook onderling tussen de testaanbieders om onderlinge pieken en dalen tussen regio's op te vangen en de opschaling te begeleiden.



### Reflectie onderzoeksteam op het maatschappelijk debat

Het maatschappelijk debat aangaande Fieldlabs en (in mindere mate) ook de pilots Testen voor toegang is ons als onderzoeksteam niet ontgaan. Gelet op de inzichten uit

dit onderzoek leek het ons passend om kort te reflecteren op het maatschappelijk debat. Uit de verschillende mediaberichten over Fieldlabs en Testen voor toegang destilleren wij vier terugkomende kritiekpunten:

1. Testen voor toegang en de bijbehorende activiteiten zouden bijdragen aan Covid-19-verspreiding
2. De kosten zijn (te) hoog voor Testen voor toegang
3. De timing is relatief laat in de pandemie
4. Principiële bezwaren tegen een 'testsamenleving'

### 1. Testen voorafgaand aan activiteiten lijkt juist bij te dragen aan netto daling van Covid-19

Een veelgehoord sentiment is dat activiteiten sowieso leiden tot meer verspreiding van het Covid-19-virus. Recent onderzoek vanuit de Fieldlab-experimenten laat echter zien dat het voorafgaand testen aan activiteiten ertoe leidt dat mensen die onbewust een Covid-19-infectie hebben eruit worden gefilterd, terwijl er niet of nauwelijks besmettingen tijdens de activiteit plaatsvinden, althans in de eerste resultaten die nu beschikbaar zijn voor congressen, theaterbezoeken en voetbalwedstrijden.<sup>44</sup> Dit is eveneens overeenkomstig eerdere (theoretische) modellering.<sup>45</sup> Tegelijkertijd moeten verdere resultaten van de overige Fieldlabs nog beschikbaar komen en is het handhaven van de basismaatregelen (anderhalve meter afstand, mondkapje, etc.) van belang en lukt dit niet altijd, zo blijkt ook uit dit onderzoek. Ook de geldigheidsduur van de test tot de activiteit (nu 40 uur en goed werkbaar) is van belang om het risico op besmetting te beperken, waarbij korter beter is vanuit virusbestrijdingsoogpunt, maar ook minder praktisch vanuit de organisatie en bezoeker gezien. Waar de setting (bezettingsgraad, type activiteit, geldigheidsduur test, etc.) dus van belang is, lijkt met de nu beschikbare data een nettodaling van het virus aannemelijker ten gevolge van het Testen voor toegang dan een nettostijging op populatieniveau. Desalniettemin blijft op individueel niveau het risico op besmetting wel degelijk bestaan.

### 2. Doelmatigheid is van belang

Een ander terugkerend kritiekpunt zijn de met Testen voor toegang gemoeide kosten, welke maximaal zouden kunnen oplopen tot 1,1 miljard euro<sup>46</sup> (hetgeen inmiddels neerwaarts is bijgesteld naar 500-700 miljoen euro<sup>47</sup>) indien grote aantallen tests tot het einde van 2021 via Testen voor toegang zouden worden afgenomen.

<sup>44</sup> Bron: Fieldlab Evenementen (2021). [Resultaten fase 1](#).

<sup>45</sup> Bron: KPMG en VU (2021). [Hoe verder in 2021?](#)

<sup>46</sup> Bron: [Brief aan Tweede Kamer](#), 14 april 2021

<sup>47</sup> Bron: [NRC](#) op basis van Tweede Kamer debat 6 mei 2021



Opvallend hierbij is dat er gekozen is voor een strikte scheiding tussen spoor 1 testen (via de GGD's) en spoor 2 testen (via Testen voor toegang). Deze keuze is opvallend, gelet op de huidige testovercapaciteit bij GGD's, die mogelijk meer doelmatig had kunnen worden ingezet.

Als onderzoeksteam zijn we van mening dat overheidsgeld doelmatig dient te worden besteed. En alhoewel de kosten voor de lockdown fors zijn – naar schatting zo'n 4 miljard euro per maand<sup>8</sup> – kan de economische activiteit maar slechts gedeeltelijk hervat worden met en is het daarmee onduidelijk of de volledige kosten van Testen voor toegang worden terugverdiend via extra economische activiteit.

Voor essentiële zaken (bijvoorbeeld het testen voor onderwijsdeelname) lijkt een (volledige) overheidsbijdrage voor de hand te liggen, terwijl voor de niet-essentiële activiteiten uit deze pilots het profijtbeginsel met daarmee dus (gedeeltelijke) betaling door bezoekers logisch lijkt. Tegelijkertijd blijkt uit dit onderzoek dat de betalingsbereidheid door burgers zelf beperkt lijkt te zijn, hetgeen dus een dilemma vormt. Daarnaast is een gehoord argument dat de eventuele extra kosten voor testen bij deelname aan een activiteit niet voor iedereen betaalbaar zijn en dat er daarmee ongelijkheid ontstaat, hetgeen ook naar voren kwam in het Tweede Kamer-debat van 6 mei jl.

Daarnaast geven ook organisatoren aan dat met de huidige aantallen bezoekers het soms lastig is rendabel zaken te organiseren. Vanuit doelmatigheidsperspectief zou – mede op basis van de onderzoeksresultaten vanuit Fieldlabs – daarom gekeken kunnen worden of en zo ja onder welke voorwaarden grotere aantallen bezoekers toegelaten kunnen worden.

Tot slot is er een optiewaarde voor de maatschappij aanwezig. Door de opbouw van de Testen voor toegang-infrastructuur ontstaat de optie om in dat geval meer activiteit mogelijk te maken dan tot nu het geval is in de pandemie en daarmee wordt dus ook een zogenaamde optiewaarde voor de maatschappij gecreëerd. Het is onzeker of deze optiewaarde daadwerkelijk van pas komt, maar er zijn ons inziens een aantal niet ondenkbare situaties, waarin het hebben van een testinfrastructuur zinvol is. Allereerst is het mogelijk dat er een nieuwe mutatie ontstaat van het Covid-19-virus waartegen vaccins niet of beperkt beschermen, hetgeen in het zwaarste scenario een geheel nieuwe pandemie zou kunnen betekenen. Ook kan het zijn dat de vaccinatiebereidheid tegenvalt en dat na de zomer er een dilemma in de maatschappij ontstaat, omdat het volledig openen van de samenleving ertoe zou leiden dat het niet-gevaccineerde deel van de bevolking (te) snel besmet zou raken. Tot slot kunnen er haperingen in de aanvoer van vaccins ontstaan of kan er op termijn een nieuwe pandemie met een heel nieuw virus ontstaan. Vooral in deze laatste situatie is het voor de maatschappij winst als we niet nogmaals volledige lockdowns nodig hebben om het virus te bedwingen. In elk van deze gevallen zou de Testen voor toegang-infrastructuur

## Een korte reflectie van het onderzoeksteam op het maatschappelijk debat

een optiewaarde hebben voor de maatschappij, maar het is zoals gezegd onzeker of dit daadwerkelijk zal gebeuren.

### 3. Relatief laat in de pandemie

Ons is opgevallen dat een deel van deze bezwaren samen lijkt te vallen met de timing van het Testen voor toegang. Het begrijpelijke gevoel is dat we waarschijnlijk aan het einde van de pandemie zitten en waarom dan nu nog deze infrastructuur opzetten.

Het draagvlak was in bijvoorbeeld het najaar van 2020 waarschijnlijk een stuk groter geweest: dan hadden scholen wellicht wel open kunnen blijven en waren ook andere activiteiten mogelijk geweest gedurende de lockdowns en hadden deze testen kunnen bijdragen aan het verlagen van de virusincidentie in de tweede en derde golf.

Het zou daarom goed zijn als de overheid ook het wat langere perspectief voor 2021 zou bespreken en aan zou geven dat testen – bijvoorbeeld voor grotere activiteiten – langer nodig zou kunnen zijn, bijvoorbeeld in het geval van nieuwe mutaties of tegenvallende vaccinatiebereidheid.

### 4. Meer principiële bezwaren

Het vierde veel terugkomende kritiekpunt zijn principiële bezwaren tegen een 'testsamenleving'. Een deel van de bevolking ziet het Testen voor toegang als een beperking van de vrijheid, terwijl het – voor zolang de Covid-19-maatregelen gelden – in feite een uitbreiding van de mogelijkheden is, maar niet zo beleefd wordt. Ook is er bij sommigen de angst dat de 'testsamenleving' permanent is en daarmee een soort permanente scheiding zou aanbrengen tussen de mensen die wel of niet bereid zijn zich te laten testen voor toegang. Tot slot worden ethische bezwaren zoals de inbreuk op de privacy genoemd.

Dit is een korte samenvatting van de meer principiële bezwaren en we zien in het debat dat dit een serieuze onderstroom is. Het goed uitleggen van de bedoeling, de optiewaarde en de tijdelijke aard van het Testen voor toegang kan mogelijk bijdragen aan een beter begrip, alhoewel de bezwaren vaak van een principiële aard zijn en daarmee moeilijk overbrugbaar.

Tot zover deze reflectie. We hopen dat deze reflectie en ons onderzoek bijdragen aan een zuiver en feitelijk debat horend bij dit onderwerp.

# Bijlage I

**Overzicht Testen voor Toegang activiteiten april**



Datum	Type activiteit	Stad	Provincie
9-apr	Monumenten	Aalsmeerderbrug	Noord-Holland
9-apr	Monumenten	Almere	Flevoland
9-apr	Monumenten	Ammerzoden	Gelderland
9-apr	Monumenten	Amsterdam	Noord-Holland
9-apr	Monumenten	Amsterdam	Noord-Holland
9-apr	Monumenten	Amsterdam	Noord-Holland
9-apr	Monumenten	Arcen	Limburg
9-apr	Monumenten	Arnhem	Gelderland
9-apr	Monumenten	Baarn	Utrecht
9-apr	Monumenten	Delft	Zuid-Holland
9-apr	Monumenten	Den Haag	Zuid-Holland
9-apr	Monumenten	Enschede	Overijssel
9-apr	Monumenten	Groningen	Groningen
9-apr	Monumenten	Herwijnen	Gelderland
9-apr	Monumenten	Landgraaf	Limburg
9-apr	Monumenten	Leeuwarden	Friesland
9-apr	Doorstroomlocatie	Lisse	Zuid-Holland
9-apr	Monumenten	Naarden	Noord-Holland
9-apr	Monumenten	Naarden	Noord-Holland
9-apr	Monumenten	Oud-Zuilen	Noord-Holland
9-apr	Monumenten	Oud-Zuilen	Utrecht
9-apr	Monumenten	Rotterdam	Zuid-Holland
9-apr	Monumenten	Veere	Zeeland
9-apr	Monumenten	Zwolle	Overijssel
10-apr	Monumenten	Aalsmeerderbrug	Noord-Holland
10-apr	Monumenten	Alkmaar	Noord-Holland
10-apr	Monumenten	Almere	Flevoland
10-apr	Monumenten	Ammerzoden	Gelderland
10-apr	Monumenten	Amsterdam	Noord-Holland
10-apr	Monumenten	Amsterdam	Noord-Holland
10-apr	Monumenten	Amsterdam	Noord-Holland
10-apr	Monumenten	Arcen	Limburg
10-apr	Monumenten	Arnhem	Gelderland
10-apr	Monumenten	Baarn	Utrecht
10-apr	Monumenten	Breda	Noord-Brabant
10-apr	Monumenten	Delft	Zuid-Holland
10-apr	Monumenten	Den Haag	Zuid-Holland
10-apr	Monumenten	Enschede	Overijssel
10-apr	Monumenten	Groningen	Groningen
10-apr	Monumenten	Herwijnen	Gelderland
10-apr	Monumenten	Landgraaf	Limburg
10-apr	Monumenten	Leeuwarden	Friesland
10-apr	Doorstroomlocatie	Lisse	Zuid-Holland
10-apr	Monumenten	Naarden	Noord-Holland
10-apr	Monumenten	Naarden	Noord-Holland
10-apr	Monumenten	Oud-Zuilen	Utrecht
10-apr	Monumenten	Rotterdam	Zuid-Holland
10-apr	Monumenten	Veere	Zeeland
10-apr	Breedtesport	Ysselsteyn	Limburg
10-apr	Monumenten	Zwolle	Overijssel
13-apr	Theaters	Arnhem	Gelderland
13-apr	Theaters	Arnhem	Gelderland
13-apr	Theaters	Groningen	Groningen
13-apr	Theaters	Groningen	Groningen

Datum	Type activiteit	Stad	Provincie
10-apr	Monumenten	Landgraaf	Limburg
10-apr	Monumenten	Leeuwarden	Friesland
10-apr	Doorstroomlocatie	Lisse	Zuid-Holland
10-apr	Monumenten	Naarden	Noord-Holland
10-apr	Monumenten	Naarden	Noord-Holland
10-apr	Monumenten	Oud-Zuilen	Utrecht
10-apr	Monumenten	Rotterdam	Zuid-Holland
10-apr	Breedtesport	Utrecht	Utrecht
10-apr	Monumenten	Veere	Zeeland
10-apr	Monumenten	Zwolle	Overijssel
11-apr	Monumenten	Aalsmeerderbrug	Noord-Holland
11-apr	Monumenten	Alkmaar	Noord-Holland
11-apr	Monumenten	Almere	Flevoland
11-apr	Monumenten	Ammerzoden	Gelderland
11-apr	Monumenten	Amsterdam	Noord-Holland
11-apr	Monumenten	Amsterdam	Noord-Holland
11-apr	Breedtesport	Amsterdam	Noord-Holland
11-apr	Monumenten	Amsterdam	Noord-Holland
11-apr	Monumenten	Arcen	Limburg
11-apr	Monumenten	Arnhem	Gelderland
11-apr	Monumenten	Baarn	Utrecht
11-apr	Monumenten	Breda	Noord-Brabant
11-apr	Monumenten	Delft	Zuid-Holland
11-apr	Monumenten	Den Haag	Zuid-Holland
11-apr	Monumenten	Enschede	Overijssel
11-apr	Monumenten	Groningen	Groningen
11-apr	Monumenten	Herwijnen	Gelderland
11-apr	Monumenten	Landgraaf	Limburg
11-apr	Monumenten	Leeuwarden	Friesland
11-apr	Doorstroomlocatie	Lisse	Zuid-Holland
11-apr	Monumenten	Naarden	Noord-Holland
11-apr	Monumenten	Naarden	Noord-Holland
11-apr	Monumenten	Oud-Zuilen	Utrecht
11-apr	Monumenten	Rotterdam	Zuid-Holland
11-apr	Monumenten	Veere	Zeeland
11-apr	Breedtesport	Ysselsteyn	Limburg
11-apr	Monumenten	Zwolle	Overijssel
13-apr	Theaters	Arnhem	Gelderland
13-apr	Theaters	Arnhem	Gelderland
13-apr	Theaters	Groningen	Groningen
13-apr	Theaters	Groningen	Groningen

Datum	Type activiteit	Stad	Provincie
13-apr	Theater	Groningen	Groningen
13-apr	Theater	Leeuwarden	Friesland
13-apr	Theater	Maastricht	Limburg
13-apr	Theater	Roermond	Limburg
13-apr	Theater	Roermond	Limburg
13-apr	Theater	Venlo	Limburg
14-apr	Theater	Arnhem	Gelderland
14-apr	Theater	Arnhem	Gelderland
14-apr	Theater	Groningen	Groningen
14-apr	Theater	Groningen	Groningen
14-apr	Theater	Groningen	Groningen
14-apr	Theater	Leeuwarden	Friesland
14-apr	Theater	Maastricht	Limburg
14-apr	Doorstroomlocatie	Rhemen	Utrecht
14-apr	Theater	Roermond	Limburg
14-apr	Theater	Roermond	Limburg
14-apr	Theater	Venlo	Limburg
15-apr	Theater	Arnhem	Gelderland
15-apr	Theater	Arnhem	Gelderland
15-apr	Sport en jeugd	Beerze	Overijssel
15-apr	Sport en jeugd	Beerze	Overijssel
15-apr	Sport en jeugd	Bergeijk	Noord-Brabant
15-apr	Theater	Groningen	Groningen
15-apr	Theater	Groningen	Groningen
15-apr	Theater	Groningen	Groningen
15-apr	Sport en jeugd	Landgraaf	Limburg
15-apr	Theater	Leeuwarden	Friesland
15-apr	Theater	Maastricht	Limburg
15-apr	Sport en jeugd	Rheeze	Overijssel
15-apr	Doorstroomlocatie	Rhemen	Utrecht
15-apr	Theater	Roermond	Limburg
15-apr	Theater	Roermond	Limburg
15-apr	Doorstroomlocatie	Sevenum	Limburg
15-apr	Sport en jeugd	Sevenum	Limburg
15-apr	Theater	Venlo	Limburg
16-apr	Theater	Alkmaar	Noord-Holland
16-apr	Doorstroomlocatie	Amsterdam	Noord-Holland
16-apr	Sport en jeugd	Amsterdam	Noord-Holland
16-apr	Theater	Amsterdam	Noord-Holland
16-apr	Theater	Amsterdam	Noord-Holland
16-apr	Theater	Amsterdam	Noord-Holland

Datum	Type activiteit	Stad	Provincie
16-apr	Theater	Amsterdam	Noord-Holland
16-apr	Theater	Amsterdam	Noord-Holland
16-apr	Theater	Amsterdam	Noord-Holland
16-apr	Sport en jeugd	Arnhem	Gelderland
16-apr	Theater	Breda	Noord-Brabant
16-apr	Theater	Eindhoven	Noord-Brabant
16-apr	Theater	Eindhoven	Noord-Brabant
16-apr	Theater	Eindhoven	Noord-Brabant
16-apr	Theater	Haarlem	Noord-Holland
16-apr	Doorstroomlocatie	Lisse	Zuid-Holland
16-apr	Sport en jeugd	Nieuwegein	Utrecht
16-apr	Sport en jeugd	Nieuwvliet	Zeeland
16-apr	Doorstroomlocatie	Rotterdam	Zuid-Holland
16-apr	Sport en jeugd	Westerhoven	Noord-Brabant
16-apr	Sport en jeugd	Zeewolde	Flevoland
17-apr	Theater	Alkmaar	Noord-Holland
17-apr	Casino's	Almere	Flevoland
17-apr	Theater	Amsterdam	Noord-Holland
17-apr	Theater	Amsterdam	Noord-Holland
17-apr	Theater	Amsterdam	Noord-Holland
17-apr	Theater	Amsterdam	Noord-Holland
17-apr	Theater	Amsterdam	Noord-Holland
17-apr	Theater	Amsterdam	Noord-Holland
17-apr	Doorstroomlocatie	Amsterdam	Noord-Holland
17-apr	Doorstroomlocatie	Amsterdam	Noord-Holland
17-apr	Doorstroomlocatie	Amsterdam	Noord-Holland
17-apr	Casino's	Amsterd-Zuidoost	Noord-Holland
17-apr	Sport en jeugd	Apeldoorn	Gelderland
17-apr	Theater	Breda	Noord-Brabant
17-apr	Sport en jeugd	De Koog	Noord-Holland
17-apr	Doorstroomlocatie	Den Haag	Zuid-Holland
17-apr	Casino's	Den Helder	Noord-Holland
17-apr	Casino's	Dordrecht	Zuid-Holland
17-apr	Casino's	Eemnes	Utrecht
17-apr	Theater	Eindhoven	Noord-Brabant
17-apr	Theater	Eindhoven	Noord-Brabant
17-apr	Theater	Eindhoven	Noord-Brabant
17-apr	Casino's	Etten-Leur	Noord-Brabant
17-apr	Sport en jeugd	Groenlo	Gelderland
17-apr	Sport en jeugd	Groningen	Groningen
17-apr	Casino's	Groningen	Groningen

Datum	Type activiteit	Stad	Provincie
17-apr	Theater	Haarlem	Noord-Holland
17-apr	Breedtesport	Heerenveen	Friesland
17-apr	Sport en jeugd	Leeuwarden	Friesland
17-apr	Doorstroomlocatie	Lisse	Zuid-Holland
17-apr	Sport en jeugd	Nieuwvliet	Zeeland
17-apr	Doorstroomlocatie	Rhemen	Utrecht
17-apr	Doorstroomlocatie	Rotterdam	Zuid-Holland
17-apr	Casino's	Tiel	Gelderland
17-apr	Casino's	Zwolle	Overijssel
18-apr	Theater	Alkmaar	Noord-Holland
18-apr	Doorstroomlocatie	Amsterdam	Noord-Holland
18-apr	Topsportwedstrijd	Amsterdam	Noord-Holland
18-apr	Theater	Amsterdam	Noord-Holland
18-apr	Theater	Amsterdam	Noord-Holland
18-apr	Theater	Amsterdam	Noord-Holland
18-apr	Theater	Amsterdam	Noord-Holland
18-apr	Theater	Amsterdam	Noord-Holland
18-apr	Theater	Amsterdam	Noord-Holland
18-apr	Theater	Amsterdam	Noord-Holland
18-apr	Topsportwedstrijd	Arnhem	Gelderland
18-apr	Theater	Breda	Noord-Brabant
18-apr	Theater	Eindhoven	Noord-Brabant
18-apr	Theater	Eindhoven	Noord-Brabant
18-apr	Theater	Eindhoven	Noord-Brabant
18-apr	Theater	Haarlem	Noord-Holland
18-apr	Doorstroomlocatie	Lisse	Zuid-Holland
18-apr	Doorstroomlocatie	Rhemen	Utrecht
18-apr	Doorstroomlocatie	Rotterdam	Zuid-Holland
19-apr	Breedtesport	Almere	Flevoland
19-apr	Theater	Amersfoort	Utrecht
19-apr	Musea	Assen	Drenthe
19-apr	Theater	Baarn	Utrecht
19-apr	Musea	Den Bosch	Noord-Brabant
19-apr	Theater	Den Haag	Zuid-Holland
19-apr	Theater	Den Haag	Zuid-Holland
19-apr	Breedtesport	Emmen	Drenthe
19-apr	Theater	Enschede	Overijssel
19-apr	Breedtesport	Goes	Zeeland
19-apr	Musea	Groningen	Groningen
19-apr	Doorstroomlocatie	Kerkrade	Limburg
19-apr	Musea	Leeuwarden	Friesland
19-apr	Theater	Rijswijk	Zuid-Holland

Datum	Type activiteit	Stad	Provincie
19-apr	Theater	Rotterdam	Zuid-Holland
19-apr	Theater	Rotterdam	Zuid-Holland
19-apr	Theater	Rotterdam	Zuid-Holland
19-apr	Theater	Rotterdam	Zuid-Holland
19-apr	Theater	Utrecht	Utrecht
19-apr	Theater	Utrecht	Utrecht
19-apr	Theater	Utrecht	Utrecht
19-apr	Breedtesport	Vlissingen	Zeeland
19-apr	Musea	Workum	Friesland
19-apr	Theater	Zwolle	Overijssel
20-apr	Breedtesport	Almere	Flevoland
20-apr	Theater	Amersfoort	Utrecht
20-apr	Musea	Assen	Drenthe
20-apr	Theater	Baarn	Utrecht
20-apr	Musea	Den Bosch	Noord-Brabant
20-apr	Theater	Den Haag	Zuid-Holland
20-apr	Theater	Den Haag	Zuid-Holland
20-apr	Breedtesport	Emmen	Drenthe
20-apr	Theater	Enschede	Overijssel
20-apr	Breedtesport	Goes	Zeeland
20-apr	Musea	Groningen	Groningen
20-apr	Doorstroomlocatie	Kerkrade	Limburg
20-apr	Musea	Leeuwarden	Friesland
20-apr	Theater	Rijswijk	Zuid-Holland
20-apr	Theater	Rotterdam	Zuid-Holland
20-apr	Theater	Rotterdam	Zuid-Holland
20-apr	Theater	Rotterdam	Zuid-Holland
20-apr	Theater	Rotterdam	Zuid-Holland
20-apr	Theater	Utrecht	Utrecht
20-apr	Theater	Utrecht	Utrecht
20-apr	Theater	Utrecht	Utrecht
20-apr	Breedtesport	Vlissingen	Zeeland
20-apr	Musea	Workum	Friesland
20-apr	Theater	Zwolle	Overijssel
21-apr	Breedtesport	Almere	Flevoland
21-apr	Theater	Amersfoort	Utrecht
21-apr	Musea	Amsterdam	Noord-Holland
21-apr	Musea	Amsterdam	Noord-Holland
21-apr	Musea	Arnhem	Gelderland
21-apr	Musea	Assen	Drenthe
21-apr	Theater	Baarn	Utrecht

Datum	Type activiteit	Stad	Provincie
21-apr	Musea	Den Bosch	Noord-Brabant
21-apr	Theater	Den Haag	Zuid-Holland
21-apr	Theater	Den Haag	Zuid-Holland
21-apr	Breedtesport	Emmen	Drenthe
21-apr	Theater	Enschede	Overijssel
21-apr	Breedtesport	Goes	Zeeland
21-apr	Musea	Groningen	Groningen
21-apr	Musea	Haarlem	Noord-Holland
21-apr	Doorstroomlocatie	Kerkrade	Limburg
21-apr	Musea	Leeuwarden	Friesland
21-apr	Musea	Maastricht	Limburg
21-apr	Musea	Poederoijen	Gelderland
21-apr	Theater	Rijswijk	Zuid-Holland
21-apr	Theater	Rotterdam	Zuid-Holland
21-apr	Theater	Rotterdam	Zuid-Holland
21-apr	Theater	Rotterdam	Zuid-Holland
21-apr	Theater	Rotterdam	Zuid-Holland
21-apr	Theater	Utrecht	Utrecht
21-apr	Theater	Utrecht	Utrecht
21-apr	Theater	Utrecht	Utrecht
21-apr	Breedtesport	Vlissingen	Zeeland
21-apr	Musea	Workum	Friesland
21-apr	Theater	Zwolle	Overijssel
22-apr	Poppodia	Amersfoort	Utrecht
22-apr	Musea	Amsterdam	Noord-Holland
22-apr	Musea	Amsterdam	Noord-Holland
22-apr	Musea	Arnhem	Gelderland
22-apr	Breedtesport	Delft	Zuid-Holland
22-apr	Poppodia	Den Haag	Zuid-Holland
22-apr	Poppodia	Deventer	Overijssel
22-apr	Poppodia	Enschede	Overijssel
22-apr	Poppodia	Goed	Zeeland
22-apr	Breedtesport	Groningen	Groningen
22-apr	Musea	Haarlem	Noord-Holland
22-apr	Poppodia	Hengelo	Overijssel
22-apr	Musea	Maastricht	Limburg
22-apr	Poppodia	Middelburg	Zeeland
22-apr	Musea	Poederoijen	Gelderland
22-apr	Breedtesport	Utrecht	Utrecht
22-apr	Poppodia	Utrecht	Utrecht
22-apr	Poppodia	Utrecht	Utrecht

Datum	Type activiteit	Stad	Provincie
22-apr	Poppodia	Utrecht	Utrecht
22-apr	Poppodia	Vlaardingen	Zuid-Holland
22-apr	Breedtesport	Wageningen	Gelderland
22-apr	Poppodia	Zwolle	Overijssel
23-apr	Poppodia	Amersfoort	Utrecht
23-apr	Musea	Amsterdam	Noord-Holland
23-apr	Musea	Amsterdam	Noord-Holland
23-apr	Musea	Arnhem	Gelderland
23-apr	Musea	Delft	Zuid-Holland
23-apr	Poppodia	Den Haag	Zuid-Holland
23-apr	Poppodia	Deventer	Overijssel
23-apr	Poppodia	Deventer	Utrecht
23-apr	Poppodia	Enschede	Overijssel
23-apr	Poppodia	Goes	Zeeland
23-apr	Musea	Haarlem	Noord-Holland
23-apr	Poppodia	Hengelo	Overijssel
23-apr	Musea	Lelystad	Flevoland
23-apr	Musea	Maastricht	Limburg
23-apr	Musea	Middelburg	Zeeland
23-apr	Poppodia	Middelburg	Zeeland
23-apr	Musea	Poederoijen	Gelderland
23-apr	Musea	Rotterdam	Zuid-Holland
23-apr	Topsportwedstrijd	Tilburg	Noord-Brabant
23-apr	Musea	Utrecht	Utrecht
23-apr	Poppodia	Utrecht	Utrecht
23-apr	Poppodia	Utrecht	Utrecht
23-apr	Poppodia	Vlaardingen	Zuid-Holland
23-apr	Breedtesport	Zwijndrecht	Zuid-Holland
23-apr	Musea	Zwolle	Overijssel
23-apr	Poppodia	Zwolle	Overijssel
24-apr	Poppodia	Amersfoort	Utrecht
24-apr	Topsportwedstrijd	Amsterdam	Noord-Holland
24-apr	Casino's	Beilen	Drenthe
24-apr	Casino's	Breda	Noord-Brabant
24-apr	Musea	Delft	Zuid-Holland
24-apr	Breedtesport	Den Haag	Zuid-Holland
24-apr	Casino's	Den Haag	Zuid-Holland
24-apr	Poppodia	Den Haag	Zuid-Holland
24-apr	Poppodia	Deventer	Overijssel
24-apr	Breedtesport	Driebergen	Utrecht
24-apr	Casino's	Duiven	Gelderland

Datum	Type activiteit	Stad	Provincie
24-apr	Topsportwedstrijd	Eindhoven	Noord-Brabant
24-apr	Casino's	Eindhoven	Noord-Brabant
24-apr	Casino's	Emmeloord	Flevoland
24-apr	Breedtesport	Emmen	Drenthe
24-apr	Casino's	Enschede	Overijssel
24-apr	Poppodia	Enschede	Overijssel
24-apr	Poppodia	Goes	Zeeland
24-apr	Breedtesport	Gorredijk	Friesland
24-apr	Topsportwedstrijd	Heerenveen	Friesland
24-apr	Poppodia	Hengelo	Overijssel
24-apr	Casino's	Hoofddorp	Noord-Holland
24-apr	Casino's	Hulst	Zeeland
24-apr	Casino's	Kerkrade	Limburg
24-apr	Musea	Lelystad	Flevoland
24-apr	Musea	Middelburg	Zeeland
24-apr	Poppodia	Middelburg	Zeeland
24-apr	Casino's	Nijmegen	Gelderland
24-apr	Topsportwedstrijd	Rotterdam	Zuid-Holland
24-apr	Casino's	Rotterdam	Zuid-Holland
24-apr	Musea	Rotterdam	Zuid-Holland
24-apr	Casino's	Sassenheim	Zuid-Holland
24-apr	Musea	Utrecht	Utrecht
24-apr	Poppodia	Utrecht	Utrecht
24-apr	Poppodia	Utrecht	Utrecht
24-apr	Poppodia	Utrecht	Utrecht
24-apr	Casino's	Venlo	Limburg
24-apr	Poppodia	Vlaardingen	Zuid-Holland
24-apr	Breedtesport	Waadhoeke	Friesland
24-apr	Casino's	Zaanstad	Noord-Holland
24-apr	Musea	Zwolle	Overijssel
24-apr	Poppodia	Zwolle	Overijssel
25-apr	Breedtesport	Almere	Flevoland
25-apr	Breedtesport	Alphen aan den Rijn	Zuid-Holland
25-apr	Doorstroomlocatie	Amsterdam	Noord-Holland
25-apr	Casino's	Amsterdam	Noord-Holland
25-apr	Breedtesport	Amsterdam-Amstelveen	Noord-Holland
25-apr	Breedtesport	Amsterdam-Amstelveen	Noord-Holland
25-apr	Poppodia	Bergen op zoom	Noord-Brabant
25-apr	Sport en jeugd	Bilthoven	Utrecht
25-apr	Poppodia	Breda	Noord-Brabant
25-apr	Musea	Delft	Zuid-Holland

Datum	Type activiteit	Stad	Provincie
25-apr	Topsportwedstrijd	Den Haag	Zuid-Holland
25-apr	Poppodia	Eindhoven	Noord-Brabant
25-apr	Topsportwedstrijd	Emmen	Drenthe
25-apr	Topsportwedstrijd	Enschede	Overijssel
25-apr	Poppodia	Groningen	Groningen
25-apr	Poppodia	Groningen	Groningen
25-apr	Casino's	Leeuwarden	Friesland
25-apr	Poppodia	Leeuwarden	Friesland
25-apr	Musea	Lelystad	Flevoland
25-apr	Poppodia	Maastricht	Limburg
25-apr	Breedtesport	Meijerijstad	Noord-Brabant
25-apr	Musea	Middelburg	Zeeland
25-apr	Poppodia	Nijmegen	Gelderland
25-apr	Poppodia	Roermond	Limburg
25-apr	Topsportwedstrijd	Rotterdam	Zuid-Holland
25-apr	Musea	Rotterdam	Zuid-Holland
25-apr	Poppodia	Tilburg	Noord-Brabant
25-apr	Poppodia	Uden	Noord-Brabant
25-apr	Casino's	Utrecht	Utrecht
25-apr	Musea	Utrecht	Utrecht
25-apr	Poppodia	Venlo	Limburg
25-apr	Musea	Zwolle	Overijssel
26-apr	Zakelijke bijeenkomst	Apeldoorn	Gelderland
26-apr	Poppodia	Bergen op zoom	Noord-Brabant
26-apr	Poppodia	Breda	Noord-Brabant
26-apr	Poppodia	Eindhoven	Noord-Brabant
26-apr	Poppodia	Groningen	Groningen
26-apr	Poppodia	Groningen	Groningen
26-apr	Poppodia	Leeuwarden	Friesland
26-apr	Poppodia	Maastricht	Limburg
26-apr	Poppodia	Nijmegen	Gelderland
26-apr	Poppodia	Roermond	Limburg
26-apr	Poppodia	Tilburg	Noord-Brabant
26-apr	Poppodia	Uden	Noord-Brabant
26-apr	Poppodia	Venlo	Limburg
27-apr	Poppodia	Bergen op zoom	Noord-Brabant
27-apr	Poppodia	Breda	Noord-Brabant
27-apr	Poppodia	Eindhoven	Noord-Brabant
27-apr	Poppodia	Groningen	Groningen
27-apr	Poppodia	Groningen	Groningen
27-apr	Poppodia	Leeuwarden	Friesland

Datum	Type activiteit	Stad	Provincie
27-apr	Poppodia	Maastricht	Limburg
27-apr	Poppodia	Nijmegen	Gelderland
27-apr	Poppodia	Roermond	Limburg
27-apr	Poppodia	Tilburg	Noord-Brabant
27-apr	Poppodia	Uden	Noord-Brabant
27-apr	Poppodia	Venlo	Limburg
28-apr	Poppodia	Alkmaar	Noord-Holland
28-apr	Poppodia	Amsterdam	Noord-Holland
28-apr	Poppodia	Amsterdam	Noord-Holland
28-apr	Poppodia	Amsterdam	Noord-Holland
28-apr	Poppodia	Haarlem	Noord-Holland
28-apr	Poppodia	Hilversum	Noord-Holland
28-apr	Poppodia	Volendam	Noord-Holland
28-apr	Zakelijke bijeenkomst	Zeist	Utrecht
29-apr	Poppodia	Alkmaar	Noord-Holland
29-apr	Poppodia	Amsterdam	Noord-Holland
29-apr	Poppodia	Amsterdam	Noord-Holland
29-apr	Poppodia	Amsterdam	Noord-Holland
29-apr	Poppodia	Haarlem	Noord-Holland
29-apr	Poppodia	Hilversum	Noord-Holland
29-apr	Poppodia	Volendam	Noord-Holland
30-apr	Poppodia	Alkmaar	Noord-Holland
30-apr	Poppodia	Alkmaar	Noord-Holland
30-apr	Topsportwedstrijd	Almere	Flevoland
30-apr	Poppodia	Amsterdam	Noord-Holland
30-apr	Poppodia	Amsterdam	Noord-Holland
30-apr	Zakelijke bijeenkomst	Apeldoorn	Gelderland
30-apr	Topsportwedstrijd	Eindhoven	Noord-Brabant
30-apr	Poppodia	Haarlem	Noord-Holland
30-apr	Poppodia	Hilversum	Noord-Holland
30-apr	Topsportwedstrijd	Kerkrade	Limburg
30-apr	Topsportwedstrijd	Leeuwarden	Friesland
30-apr	Topsportwedstrijd	Maastricht	Limburg
30-apr	Zakelijke bijeenkomst	Oosterbeek	Gelderland
30-apr	Topsportwedstrijd	Oss	Noord-Brabant
30-apr	Breedtesport	Rotterdam	Zuid-Holland
30-apr	Topsportwedstrijd	Rotterdam	Zuid-Holland
30-apr	Zakelijke bijeenkomst	Utrecht	Utrecht
30-apr	Topsportwedstrijd	Velsen	Noord-Holland
30-apr	Poppodia	Volendam	Noord-Holland

# De bezoekers die we met de vragenlijsten bereikten bezochten een breed scala aan activiteiten, variërend op type, grootte en locatie

## Een zo gevarieerd mogelijk bereik voor de vragenlijsten

Voor het behalen van een representatieve groep aan respondenten is een specifieke set aan pilots geselecteerd om op locatie een vragenlijst af te nemen. De selectie van deze activiteiten is gebaseerd op regionale spreiding, spreiding in het type activiteit en spreiding in het aantal bezoekers dat wordt verwacht bij een activiteit.

Deze selectie betrof 42 pilots met een totaal van 34.330 verwachte bezoekers waarvan er uiteindelijk 798 zijn bevestigd. Daarnaast zijn er via de Close app ook vragenlijsten uitgezet. De verwachting was dat hiermee een totaal van 17.300 bezoekers zou kunnen worden bereikt. 8.152 respondenten hebben dit ook daadwerkelijk gedaan.

De regionale spreiding was als volgt:

Provincie	Aantal activiteiten	Selectie op locatie	Selectie Close app	Dekkingsgraad
Drenthe	9	1	3	44%
Flevoland	14	1	4	36%
Friesland	22	3	6	41%
Gelderland	35	1	6	20%
Groningen	24	2	3	21%
Limburg	41	4	3	17%
Noord-Brabant	42	5	4	21%
Noord-Holland	94	9	9	19%
Overijssel	34	3	3	18%
Utrecht	49	5	3	16%
Zeeland	21	1	3	19%
Zuid-Holland	65	7	6	20%
<b>Totaal</b>	<b>450</b>	<b>42</b>	<b>53</b>	<b>21%</b>

De spreiding in het type activiteit:

Type activiteit	Aantal activiteiten	Selectie op locatie	Selectie Close app	Dekkingsgraad
Breedtesport	32	4	1	16%
Casino's en speelhallen	27	3	0	11%
Doorstroomlocatie	25	3	0	12%
Monumenten	71	0	0	0%
Musea	51	0	51	100%
Theaters en concert	201	22	0	11%
Sport- en jeugd-activiteiten	19	2	0	11%
Topsportwedstrijd	19	7	1	42%
Zakelijke bijeenkomst	5	1	0	20%
<b>Totaal</b>	<b>450</b>	<b>42</b>	<b>53</b>	<b>21%</b>

De spreiding in het aantal bezoekers dat werd verwacht bij een activiteit:

Omvang	Aantal activiteiten	Selectie op locatie	Selectie Close app	Dekkingsgraad
A) <75	78	2	0	3%
B) 75-199	171	17	6	13%
C) 200-999	143	14	34	34%
D) 2000-4999	45	6	13	42%
E) 5000+	13	3	0	23%
<b>Totaal</b>	<b>450</b>	<b>42</b>	<b>53</b>	<b>21%</b>

## Geselecteerde activiteiten voor vragenlijsten bezoekers

Nummer	Type activiteit	Verwacht aantal bezoekers	Stad	Provincie
1	Concert	284	Groningen	Groningen
2	Doorstroomlocatie	100	Landgraaf	Limburg
3	Doorstroomlocatie	5000	Amsterdam	Noord Holland
4	Concert	350	Eindhoven	Noord Brabant
5	Doorstroomlocatie	1500	Den Haag	Zuid-Holland
6	Theater	220	Alkmaar	Noord-Holland
7	doorstroomlocatie	5000	Lisse	Zuid-Holland
8	Theater	600	Amsterdam	Noord-Holland
9	Concert	188	Amersfoort	Utrecht
10	Theater	300	Utrecht	Utrecht
11	Concert	300	Zwolle	Overijssel
12	Breedtesport	110	Almere	Flevoland
13	Concert	150	Rotterdam	Zuid Holland
14	Breedtesport	100	Utrecht	Utrecht
15	Concert	50	Middelburg	Zeeland
16	Concert	130	Den Haag	Zuid Holland
17	Topsportwedstrijd	4000	Eindhoven	Noord- brabant
18	Casino	840	Enschede	Overijssel
19	Concert	250	Deventer	Overijssel
20	Topsportwedstrijd	2000	Heerenveen	Friesland
21	Casino	200	Venlo	Limburg
22	Casino	200	Eindhoven	Noord Brabant
23	Concert	284	Groningen	Groningen
24	Topsportwedstrijd	1200	Emmen	Drenthe
25	Topsportwedstrijd	6500	Rotterdam	Zuid Holland
26	Breedtesport	400	Amstelveen	Noord- Holland
27	Breedtesport	100	Alphen a/d Rijn	Zuid Holland
28	Breedtesport	200	Bilthoven	Utrecht
29	Concert	150	Maastricht	Limburg
30	Concert	137	Nijmegen	Gelderland
31	Concert	75	Roermond	Limburg
32	Concert	100	Leeuwarden	Friesland
33	Concert	120	Eindhoven	Noord- brabant
34	Concert	250	Amsterdam	Noord-Holland
35	Concert	150	Haarlem	Noord-Holland
36	Concert	100	Alkmaar	Noord-Holland
37	Concert	107	Amsterdam	Noord-Holland
38	Topsportwedstrijd	1350	Leeuwarden	Friesland
39	Topsportwedstrijd	450	Eindhoven	Noord-Brabant
40	Topsportwedstrijd	625	Rotterdam	Zuid-Holland
41	Zakelijke bijeenkomst	60	Utrecht	Utrecht
42	Concert	100	Alkmaar	Noord-Holland



## Geselecteerde activiteiten voor interviews met organisatoren

Nummer	Type activiteit	Verwacht aantal bezoekers	Stad	Provincie
1	Monument	90	Aalsmeer	Noord Holland
2	Monument	450	Veere	Zeeland
3	Concert	425	Amsterdam	Noord Holland
4	Theater	600	Roermond	Limburg
5	Doorstroomlocatie	2000	Hellendoorn	Overijssel
6	Monument	192	Leeuwarden	Friesland
7	Theater	1200	Breda	Noord Brabant
8	Theater	1350	Groningen	Groningen
9	Museum	750	Leeuwarden	Friesland
10	Museum	1440	Zwolle	Overijssel
11	Zwembad	100	Beerze	Overijssel
12	Museum	1815	Assen	Drenthe
13	Museum	330	Middelburg	Zeeland
14	Doorstroomlocatie	7500	Arnhem	Gelderland
15	Theater	900	Enschede	Overijssel
16	Doorstroomlocatie	30000	Lisse	Zuid-Holland
17	Topsportwedstrijd	4000	Eindhoven	Noord- Brabant
18	Doorstroomlocatie	1200	Utrecht	Utrecht
19	Topsportwedstrijd	6500	Emmen	Drenthe
20	Zakelijke bijeenkomst	20	Apeldoorn	Gelderland
21	Breedtesport	1500	Meijerijstad	Noord- Brabant
22	Concert	1800	Amsterdam	Noord Holland
23	Theater	660	Maastricht	Limburg
24	Zakelijke bijeenkomst	50	Oosterbeek	Gelderland
25	Theater	75	Utrecht	Utrecht
26	Concert	420	Enschede	Overijssel
27	Topsportwedstrijd	2000	Heerenveen	Friesland
28	Doorstroomlocatie	1200	Den Haag	Zuid-Holland
29	Doorstroomlocatie	4500	Rhenen	Utrecht

# Bijlage II

## Onderzoeksmethoden

- Vragenlijst bezoekers op locatie en in Close app
- Bezoek ter plaatse
- Vragenlijst organisatoren
- Interviews organisatoren
- Interviews veiligheidsregio's en gemeenten

Vragenlijst  
bezoekers op  
locatie en in  
Close app

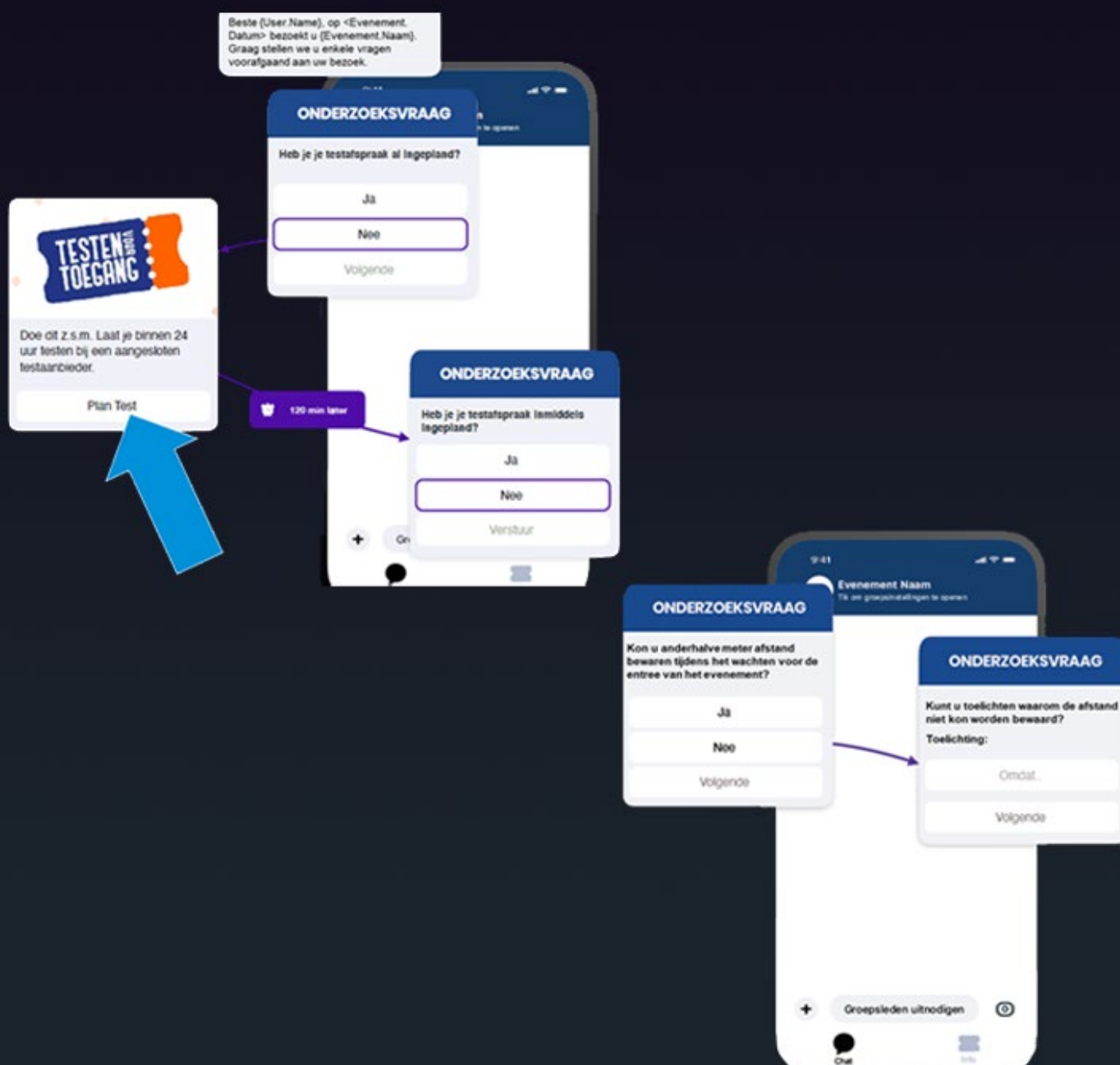
Bezoek  
ter plaatse

Vragenlijst  
organisatoren

Interviews  
organisatoren

Interviews  
veiligheidsregio's  
en gemeenten

Naast de vragenlijst op locatie zetten we via de Close app een vragenlijst uit naar een grote groep bezoekers van de pilots



<b>Vragenlijst bezoekers op locatie en in Close app</b>	Bezoek ter plaatse	Vragenlijst organisatoren	Interviews organisatoren	Interviews veiligheidsregio's en gemeenten
---	--------------------	---------------------------	--------------------------	--

### Vragenlijst bezoekers op locatie en in Close app

Algemene vragen bezoekers	Schaal
Naar wat voor soort activiteit bent u geweest? (bij de Close app is deze vraag voorgevuld)	Vrije invoer
In welke plaats heeft de activiteit plaatsgevonden? (bij de Close app is deze vraag voorgevuld)	Vrije invoer
In welke plaats woont u?	Vrije invoer
Testen	Schaal
Het inplannen van mijn testafspraak was gemakkelijk	Helemaal eens – helemaal oneens
Bij de ingang van het testen kon u anderhalve meter afstand houden.	Helemaal eens – helemaal oneens
Hoeveel uur voor het bezoek aan de activiteit heeft u de test afgenomen?	Minder dan 2 uur – 31-40 uur van te voren
De testlocatie bevindt zich in de buurt van mijn woonplaats	Zeer dichtbij (15 min) – Zeer ver weg (60 min)
De testuitslag was gemakkelijk in te voeren in de CoronaCheck app	Helemaal eens – helemaal oneens
Toegang tot de activiteit	Schaal
De coronamaatregelen die gelden tijdens de activiteit zijn vooraf voldoende duidelijk	Helemaal eens – helemaal oneens
Bij de ingang van de activiteit waren lange wachtrijen.	Helemaal eens – helemaal oneens
Heeft u de CoronaMelder app geïnstalleerd op uw mobiele telefoon?	Ja/Nee
Heeft u voordat u de activiteit binnenging de gezondheidscheck ingevuld (waarin gevraagd wordt naar klachten en/of quarantaine)?	Ja/Nee
Tijdens het wachten voor de ingang kon u anderhalve meter afstand houden.	Helemaal eens – helemaal oneens
Het was makkelijk om mijn negatieve testuitslag te laten zien.	Helemaal eens – helemaal oneens
Tijdens de activiteit	Schaal
Tijdens de activiteit werd duidelijk gecommuniceerd over de coronamaatregelen.	Helemaal eens – helemaal oneens
U kon zich tijdens de activiteit houden aan de coronamaatregelen.	Helemaal eens – helemaal oneens
De andere bezoekers hielden zich tijdens de activiteit aan de coronamaatregelen.	Helemaal eens – helemaal oneens
Toekomst	Schaal
U bent bereid om in de toekomst naar een activiteit te gaan als u weer een test zou moeten doen.	Ja / Nee
Welk bedrag bent u bereid te betalen voor een test als u naar een activiteit wilt?	Geen, Ja max 5 euro – 25 euro



Daarnaast zijn er ook bezoeken ter plaatse geweest aan de hand van een vragenlijst

Algemene vragen bezoek ter plaatse	Schaal
Naar wat voor soort activiteit bent u geweest?	Vrije invoer
In welke plaats heeft de activiteit plaatsgevonden?	Vrije invoer
In welke plaats woont u?	Vrije invoer
Testen / vooraf	Schaal
Werd tijdens de aanschaf van het kaartje de gezondheidscheck uitgevoerd c.q. ernaar gevraagd?	Vrije invoer
Werd u op de website van de organisator gewezen op de coronamaatregelen tijdens de activiteit?	Vrije invoer
Hoe ging het plannen van een afspraak?	Vrije invoer
Waar liep u tegen aan bij het plannen van een afspraak?	Vrije invoer
Kon u de test plannen op uw voorkeurslocatie?	Vrije invoer
Kon u de test plannen op uw voorkeurstijdstip?	Vrije invoer
Wat kon volgens u worden verbeterd aan het maken van de testafspraken?	Vrije invoer
Hoeveel uur voor het bezoek aan de activiteit heeft u de test afgenomen?	Vrije invoer
Hoe lang moest u reizen voor het afnemen van de test?	Vrije invoer
Waren op de testlocatie de coronamaatregelen duidelijk aangegeven?	Vrije invoer
Kon u anderhalve meter afstand houden bij de entree van het testen?	Vrije invoer
Was er een lange wachtrij bij de ingang van de testlocatie?	Vrije invoer
Moest u bij de entree van de testlocatie zelf een gezondheidscheck invullen?	Vrije invoer
Werd bij het afnemen van de test gevraagd naar uw ID	Vrije invoer
Wat kan volgens u worden verbeterd aan het uitvoeren van de test?	Vrije invoer
Hoe lang duurde het ongeveer dat u de testuitslag ontving in de mail? (graag in minuten)	Vrije invoer
Hoe verliep het openen van de testuitslag in de CoronaCheck app?	Vrije invoer
Wat kan volgens u worden verbeterd aan het ontvangen van de testuitslag?	Vrije invoer

Vragenlijst bezoekers op locatie en in Close app	<b>Bezoek ter plaatse</b>	Vragenlijst organisatoren	Interviews organisatoren	Interviews veiligheidsregio's en gemeenten
--	---------------------------	---------------------------	--------------------------	--

Daarnaast zijn er ook bezoeken ter plaatse geweest aan de hand van een vragenlijst

Toegang tot de activiteit	Schaal
Waren er lange wachtrijen bij de ingang voordat u naar binnen kon gaan?	Vrije invoer
Kon u tijdens het wachten voor de entree anderhalve meter afstand houden?	Vrije invoer
Droegen tijdens het wachten voor de entree de bezoekers een mondkapje?	Vrije invoer
Hoe werd u bij de entree gewezen op de coronamaatregelen die gelden tijdens de activiteit?	Vrije invoer
Moest u bij de entree van de activiteit zelf een gezondheidscheck invullen?	Vrije invoer
Werd bij de ingang van de activiteit gevraagd naar uw ID?	Vrije invoer
Hoe heeft u het laten zien van de negatieve test in de CoronaCheck app ervaren?	Vrije invoer
Gaf de organisatie u het gevoel dat zij de coronamaatregelen serieus namen tijdens de toegangscontrole?	Vrije invoer
Wat kan volgens u worden verbeterd aan de toegangscontrole / entree van de activiteit?	Vrije invoer
Tijdens de activiteit	Schaal
Werd er op de activiteit duidelijk gecommuniceerd over de coronamaatregelen?	Vrije invoer
Kunt u beschrijven op welke wijze de organisatie de coronamaatregelen bewaakte tijdens de activiteit?	Vrije invoer
Kon u zich tijdens de activiteit gemakkelijk houden aan de coronamaatregelen?	Vrije invoer
Op welke momenten had u het gevoel dat u zich niet kon houden aan de coronamaatregelen? Waardoor werd dat veroorzaakt?	Vrije invoer
Hielden de andere bezoekers zich tijdens de activiteit aan de coronamaatregelen?	Vrije invoer
Op welke momenten hielden de andere bezoekers zich niet aan de coronamaatregelen? Heeft u ook een idee waardoor dat werd veroorzaakt?	Vrije invoer
Hoe voelde u zich op de activiteit qua veiligheid (rekening houdend met de coronamaatregelen)?	Vrije invoer
Wat kan volgens u worden verbeterd tijdens de activiteit?	Vrije invoer
Toekomst	Schaal
Bent u bereid om in de toekomst weer naar een activiteit te gaan als u weer een test zou moeten doen en u moet houden aan de coronamaatregelen. Graag toelichten waarom wel of waarom niet.	Vrije invoer
Bent u bereid om in de toekomst weer naar een activiteit te gaan als u de test zelf zou moeten betalen. Graag toelichten waarom wel of waarom niet.	Vrije invoer
Zijn wij nog punten vergeten die u graag nog wilt melden? Of bijzonderheden die u heeft gezien?	Vrije invoer



Organisatoren zijn bereikt met een digitale vragenlijst, deze is uitgezet naar alle organisatoren van de pilots

Algemene vragen organisatoren	Schaal
Wat voor soort activiteit heeft u georganiseerd?	Vrije invoer
In welke plaats heeft uw activiteit plaatsgevonden?	Vrije invoer
Hoeveel kaarten heeft u verkocht voor de activiteit?	#
Welk percentage no-shows heeft u gehad voor de activiteit?	%
Aanmelden/ voorbereiding	Schaal
De voorwaarden voor het aanmelden van een activiteit waren vooraf voldoende duidelijk (beperkt aantal bezoekers, anderhalve meter, mondkapje, negatieve test bezoekers).	Helemaal eens – helemaal oneens
Heeft u een activiteit moeten verplaatsen?	Ja / Nee
Het aanmelden van de activiteit bij Stichting Open Nederland was gemakkelijk.	Helemaal eens – helemaal oneens
U ervaart de snelheid van besluitvorming na het indienen van een aanmelding van een activiteit als.	Zeer snel – zeer traag
Welk cijfer (1-10) geeft u de technische ondersteuning (apps, website) vanuit Stichting Open Nederland?	1-10
Welk cijfer (1-10) geeft u de support desk van Stichting Open Nederland?	1-10
Welk cijfer (1-10) geeft u de communicatie vanuit Stichting Open Nederland?	1-10
In de buurt van mijn doelgroep (max een half uur enkele reistijd) was voldoende testcapaciteit beschikbaar.	Helemaal eens – helemaal oneens
Toegang tot de activiteit	Schaal
Tijdens het controleren van de testbewijzen heeft u geen technische problemen ondervonden.	Helemaal eens – helemaal oneens
Het controleren van de testbewijzen is gebruikersvriendelijk.	Helemaal eens – helemaal oneens
Bij de entree waren lange wachtrijen.	Helemaal eens – helemaal oneens
De bezoekers hielden voldoende afstand bij de entree.	Helemaal eens – helemaal oneens
Hoeveel procent van uw personeel heeft de gezondheidscheck ingevuld en hun testbewijs laten zien.	%
Hoeveel procent van uw bezoekers heeft naar schatting de gezondheidscheck ingevuld (klachten en/of quarantaine)?	%
Bij hoeveel procent van uw bezoekers heeft u geïnformeerd of zij de CoronaMelder app geïnstalleerd hebben?	%
Hoeveel seconden heeft u gemiddeld naar schatting per bezoeker gespendeerd aan het controleren van één testbewijs?	#



Organisatoren zijn bereikt met een digitale vragenlijst, deze is uitgezet naar alle organisatoren van de pilots

Tijdens de activiteit	Schaal
Gedurende de activiteit hielden de bezoekers zich aan de coronamaatregelen.	Helemaal eens – helemaal oneens
Toekomst	Schaal
Op deze wijze is het mogelijk om veilig een activiteit te organiseren voor bezoekers en personeel.	Helemaal eens – helemaal oneens
Met deze ervaring zou u nogmaals een activiteit onder dezelfde voorwaarden organiseren.	Helemaal eens – helemaal oneens
Hoeveel zijn bezoekers bereid extra te betalen voor uw activiteit om de Covid-19 test te bekostigen?	Geen bereidheid, Ja max 5 euro – 25 euro
U bent tevreden over het organiseren van deze pilot activiteiten door Stichting Open Nederland.	Helemaal eens – helemaal oneens
Wat zijn volgens u de belangrijkste verbeterpunten?	Open vraag
Wat zouden we als eerste moeten veranderen om u nog beter te ondersteunen?	Open vraag





Daarnaast is er een verdiepend interview afgenomen met organisatoren van ~40 pilots

Algemene vragen organisatoren	Schaal
Wat voor soort activiteit heeft u georganiseerd?	Interview
In welke plaats heeft uw activiteit plaatsgevonden?	Interview
Hoeveel activiteiten heeft u georganiseerd in april?	Interview
Heeft u een activiteit moeten verplaatsen? Of af moeten lassen?	Interview
Hoeveel kaarten heeft u verkocht voor de activiteit?	Interview
Welk percentage no-shows heeft u gehad voor de activiteit?	Interview
Aanmelden/ voorbereiding	Schaal
Hoe heeft u de samenwerking met Stichting Open Nederland ervaren?	Interview
Wat is volgens u het belangrijkste verbeterpunt voor de ondersteuning van Stichting Open Nederland?	Interview
Indien van toepassing, hoe vond u de samenwerking met de gemeente/politie voor het organiseren van een pilot activiteit	Interview
Wat is volgens u het belangrijkste verbeterpunt voor de samenwerking met de gemeente en/of politie?	Interview
Op welke wijze bent u geattendeerd op de mogelijkheid om mee te doen met deze pilots?	Interview
Hoe heeft u het aanmelden ervaren?	Interview
Was het voor u duidelijk waar en hoe u zich moest aanmelden?	Interview
Heeft u uw activiteit tijdig kunnen aanmelden?	Interview
Wat is voor u de belangrijkste reden om uw aan te melden?	Interview
Had u vooraf u voldoende duidelijk welke coronamaatregelen van toepassing zijn op de activiteit?	Interview
Heeft u voldoende zicht op de beschikbaarheid van testlocaties in de omgeving van uw activiteit/ doelgroep?	Interview
Wat zijn voor u de belangrijkste risico's van de deelname aan deze pilot?	Interview
Welke risico's heeft u aan de voorkant geïdentificeerd rondom de logistiek? En op welke wijze heeft u deze gemitigeerd?	Interview
Hoe kan volgens u het aanmelden (proces) worden verbeterd?	Interview
Hoe kan het organiseren van deze activiteiten aantrekkelijker worden gemaakt? (testlocaties, financieel etc)	Interview
Heeft u tijdig de bevestiging ontvangen of uw activiteit mag plaatsvinden?	Interview
Hoe vond u de communicatie over het al dan niet door kunnen gaan van uw activiteit?	Interview
De testcapaciteit bevindt zich in de buurt (max een half uur enkele reistijd met de auto) van mijn doelgroep	Interview



Daarnaast is er een verdiepend interview afgenomen met organisatoren van ~40 pilots

Toegang tot de activiteit	Schaal
Hoe heeft u uw personeel gecontroleerd voor een activiteit? (met de CoronaCheck app en de gezondheidscheck)	Interview
Hoe heeft u uw personeel geïnstrueerd om de gezondheidscheck uit te voeren?	Interview
Hoe kan volgens u het personeel beter worden voorbereid op het controleren van de gezondheid van de bezoekers?	Interview
Wat vond u van het controleren van testbewijzen met de CoronaCheck app?	Interview
Heeft u problemen ondervonden met de techniek van de CoronaCheck app?	Interview
Hoe reageerden de bezoekers op de verplichte CoronaCheck?	Interview
Heeft u iedere bezoeker voor binnenkomen gevraagd naar de gezondheidscheck (koorts, verkouden of andere klachten)?	Interview
Was de kaartverkoop conform verwachting?	Interview
Hoeveel bezoekers heeft u geweigerd, omdat de bezoeker geen geldig negatief testbewijs kon tonen? Doorvragen naar de reden van weigeren.	Interview
Wat was het gedrag van de bezoekers in de wachtrij?	Interview
Hoe lang waren de wachtrijen?	Interview
Had u extra inzet neergezet voor de controles?	Interview
Op welke wijze werden de bezoekers gewezen op anderhalve meter afstand in de wachtrij?	Interview
Hielden de bezoekers anderhalve meter afstand in de wachtrij?	Interview
Tijdens de activiteit	Schaal
Welke knelpunten heeft u tijdens de activiteit ervaren qua logistiek? (rijen bij de entree, vervoer)	Interview
In hoeverre bleven de bezoekers zich houden aan de coronamaatregelen gedurende de activiteit?	Interview
Op welke wijze wordt het gedrag van de bezoekers ten aanzien van de coronamaatregelen geëvalueerd tijdens de activiteit?	Interview
Heeft u richtlijnen opgesteld om de coronamaatregelen te handhaven tijdens de activiteit?	Interview
Toekomst	Schaal
Is het op deze wijze mogelijk om een veilige activiteit te organiseren voor bezoekers en personeel?	Interview
Zou u met deze ervaring nogmaals een activiteit op dezelfde voorwaarden organiseren?	Interview
Hoeveel denkt u dat de de bezoekers bereid zijn om te betalen voor een COVID-19 test bij een volgend bezoek?	Interview
Hoe tevreden bent u met het resultaat van deze activiteiten?	Interview
Kunt u de activiteit op zichzelf met deze voorwaarden minimaal kostendekkend organiseren?	Interview
Wat zijn volgens u de belangrijkste verbeterpunten?	Interview
Wat zouden we als eerste moeten veranderen om u nog beter te ondersteunen?	Interview



**Een selectie van veiligheidsregio's is telefonisch benaderd voor een interview**

Onderzoeksvragen	Schaal
Vooraf was er voldoende duidelijkheid over de rol van de veiligheidsregio/gemeente in de totstandkoming van deze activiteiten?	Interview, helemaal eens – helemaal oneens
De activiteiten hebben niet geleid tot overlast als gevolg van te lange wachtrijen.	Interview, helemaal eens – helemaal oneens
De activiteiten hebben niet tot overlast geleid, doordat bezoekers werden geweigerd.	Interview, helemaal eens – helemaal oneens
Welke knelpunten of risico's zijn er door de veiligheidsregio/gemeente geïdentificeerd?	Interview
Wat hebben deze activiteiten de regio opgeleverd?	Interview
Op basis van deze ervaring zijn wij positief over toekomstige activiteiten in onze regio.	Interview, helemaal eens – helemaal oneens
Wat zouden we als eerste moeten veranderen?	Interview
Zijn er nog vragen die we hebben gemist of andere punten die je zou willen benoemen?	Interview

# Bijlage III

## Kwantitatieve resultaten

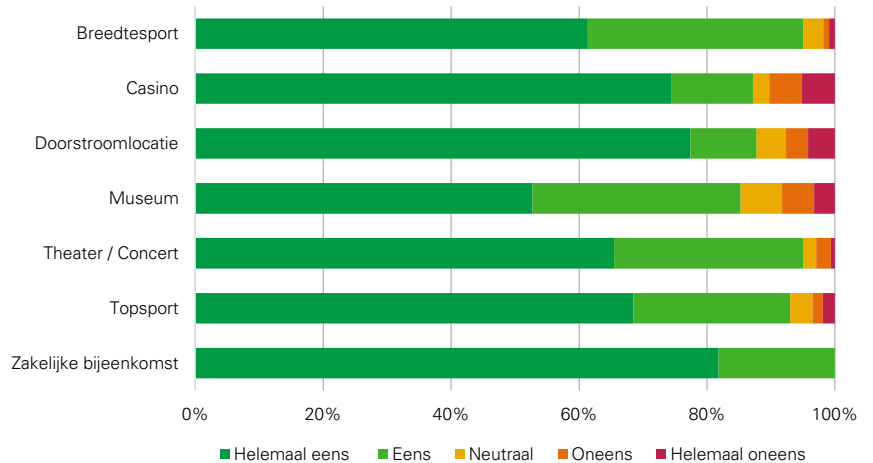
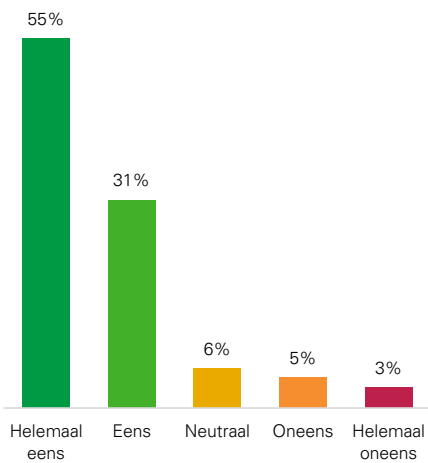
### **Noot bij de grafieken**

De totale populatie per vraag (n) wijkt af voor de bezoekers vragenlijst doordat vanuit de Close app de bezoekers niet alle vragen hebben ingevuld. Daarnaast is de populatie vanuit de musea ook hoger dan de overige activiteiten door de hogere respons vanuit de Close app en zijn de zwembaden niet meegenomen in de grafieken door gebrek aan respons.

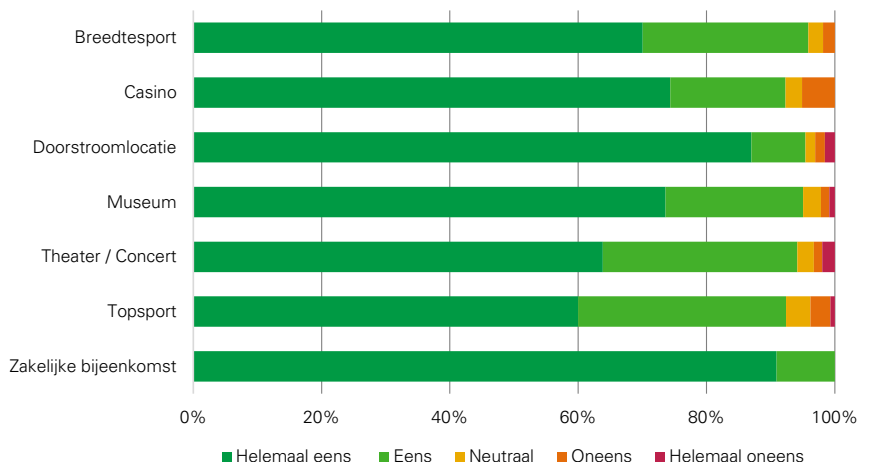
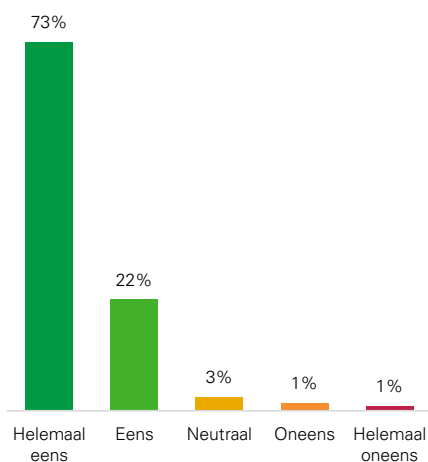
## Kwantitatieve resultaten uit de bezoekers vragenlijsten

# Testen

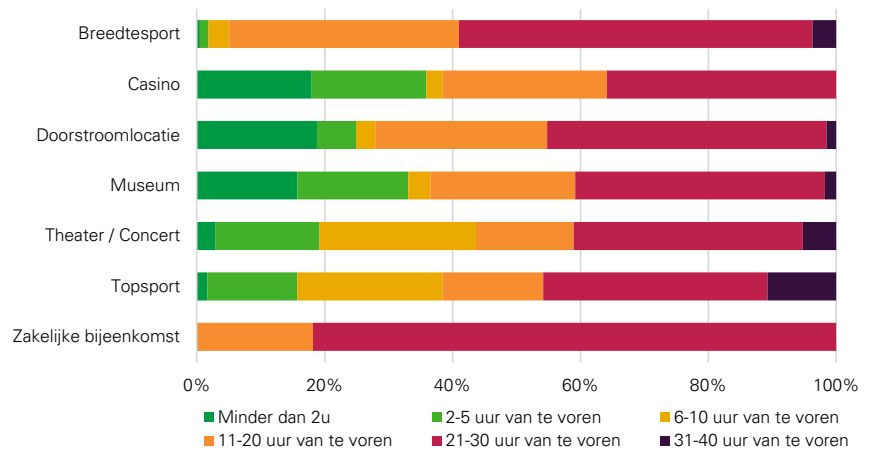
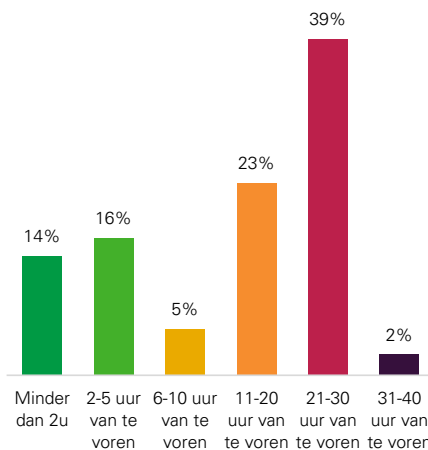
### Het inplannen van mijn testafspraak was gemakkelijk (n=6.887)



### Bij de ingang van het testen kon u anderhalve meter afstand houden (n=5.840)

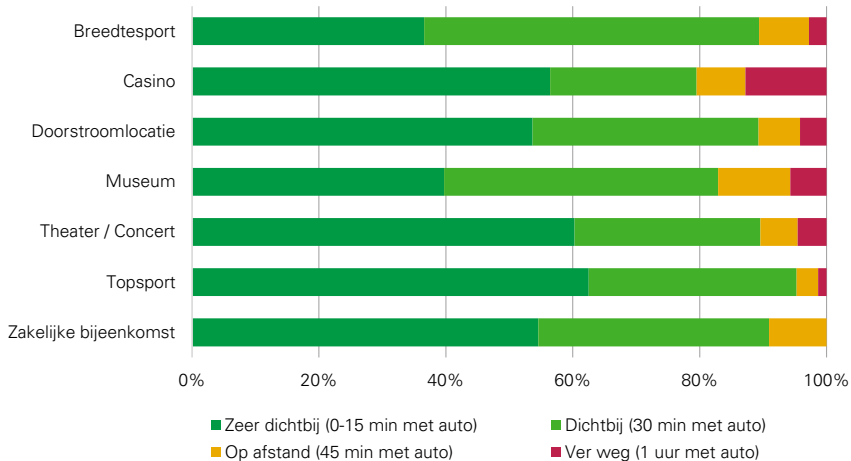
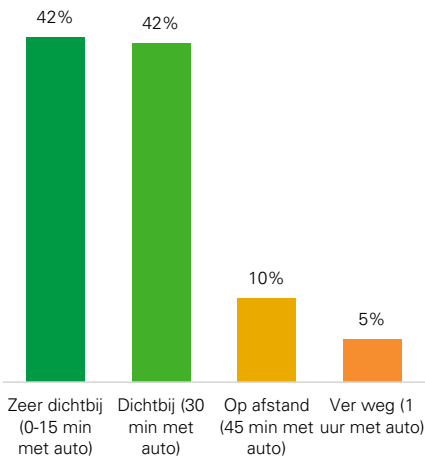


### Hoeveel uur voor het bezoek aan de activiteit heeft u de test afgenomen? (n=6.254)

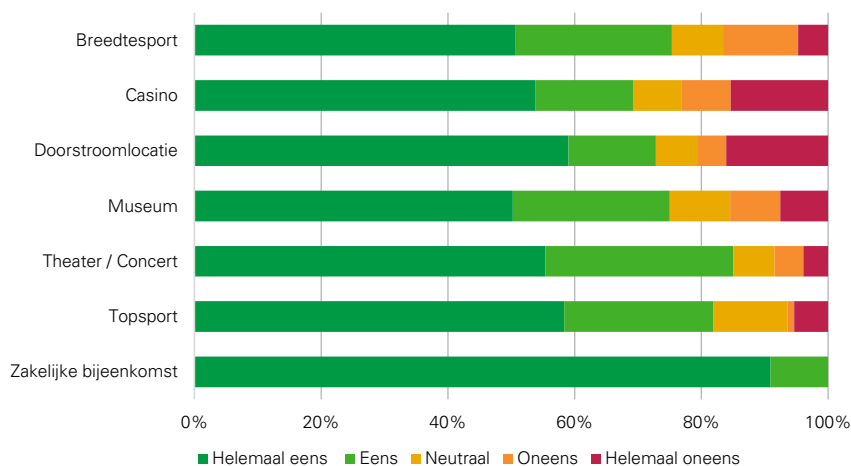
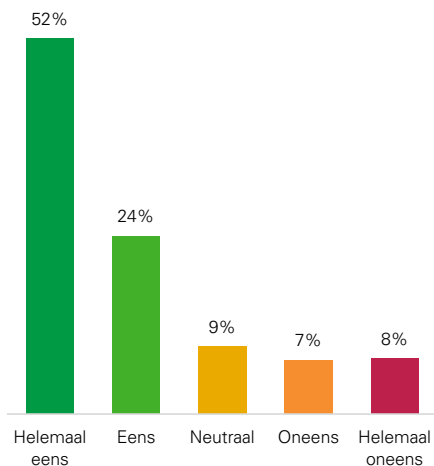


# Testen

## De testlocatie bevindt zich in de buurt van mijn woonadres (n=6.106)

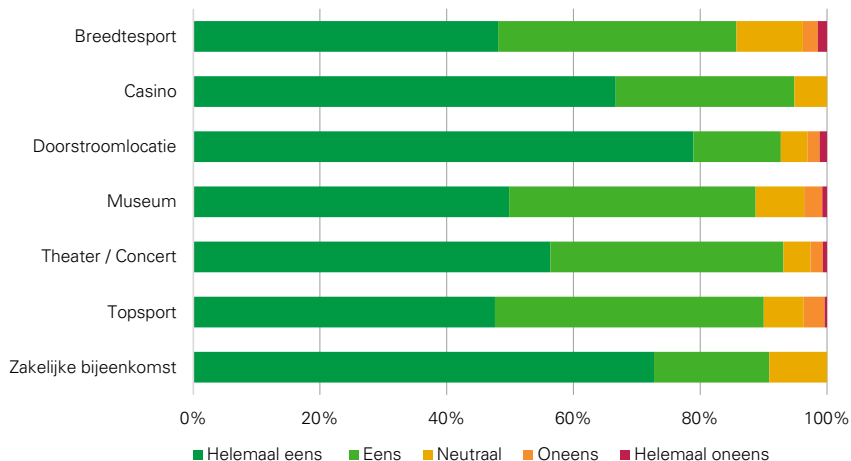
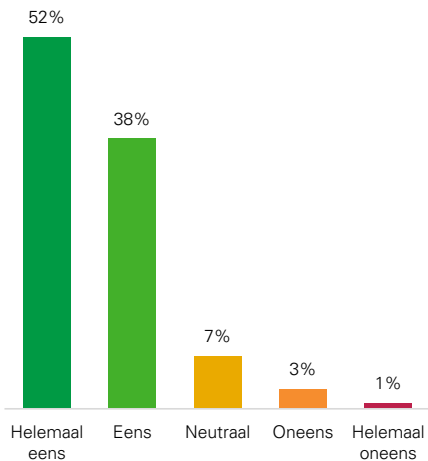


## Het testresultaat kreeg ik gemakkelijk in de CoronaCheck app (n=5.403)

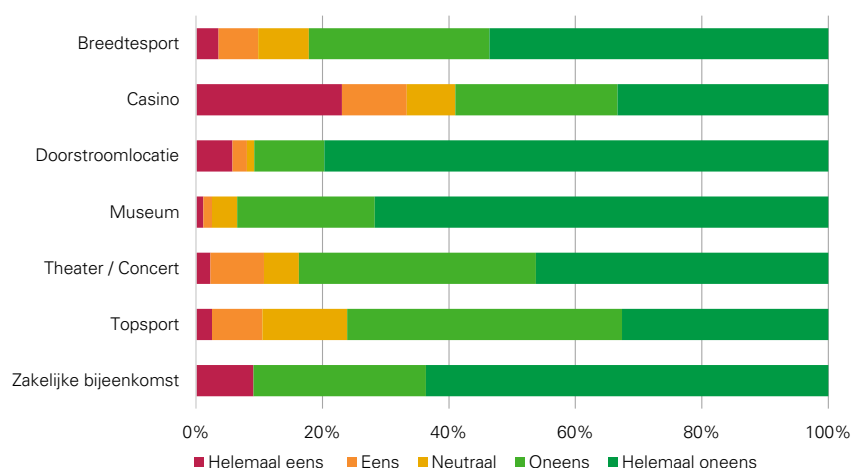
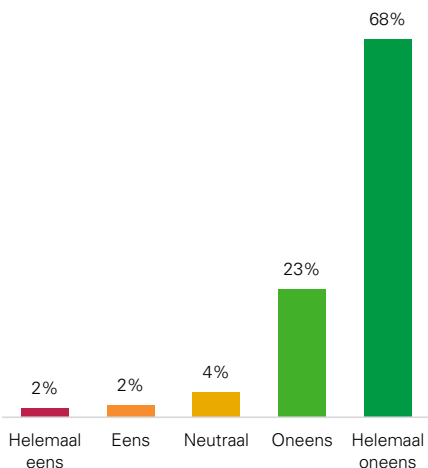


# Toegang

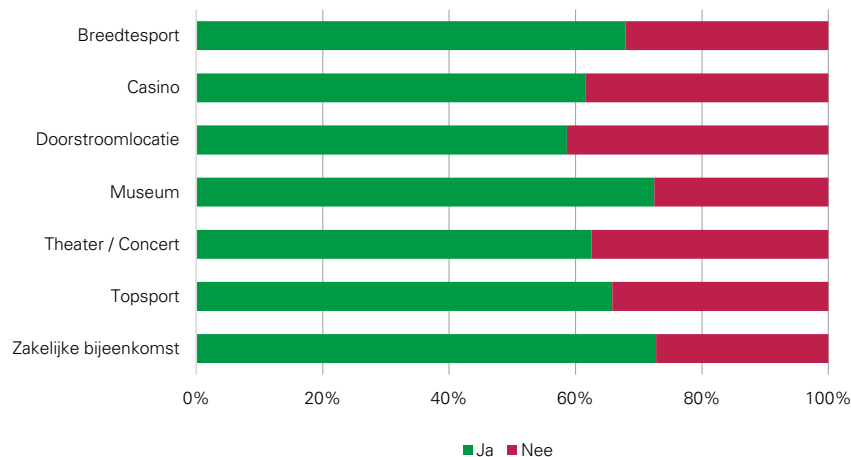
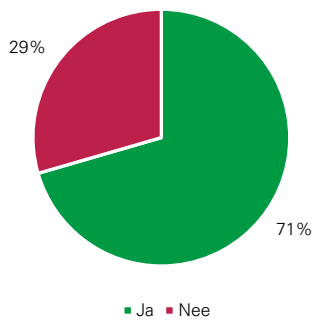
## De coronamaatregelen die gelden tijdens de activiteit zijn vooraf voldoende duidelijk (n=5.204)



## Bij de ingang van de activiteit waren lange wachtrijen (n=6.842)

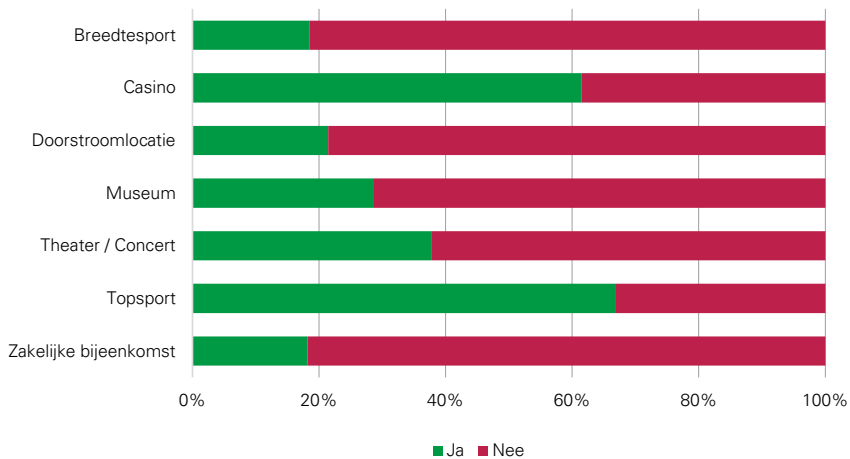
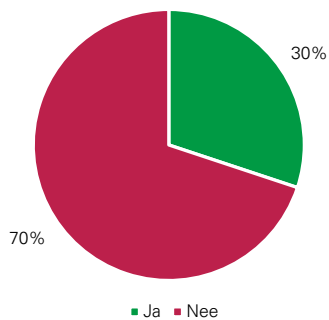


## Heeft u de Coronamelder app geïnstalleerd op uw mobiele telefoon? (n=5.083)

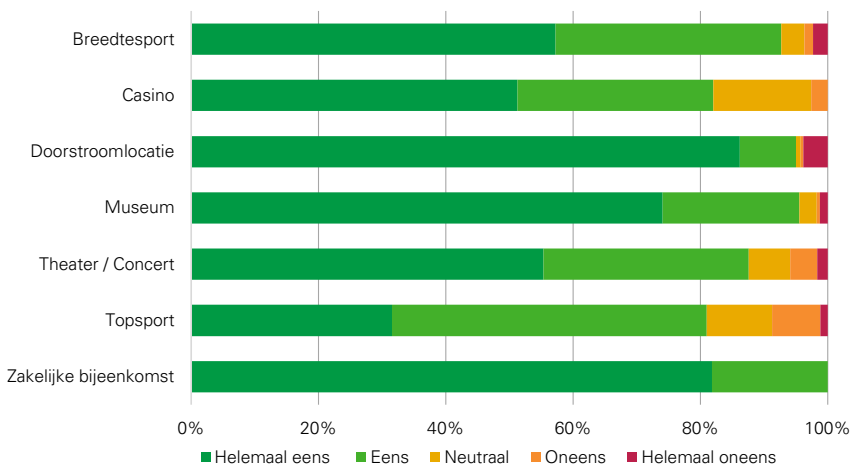
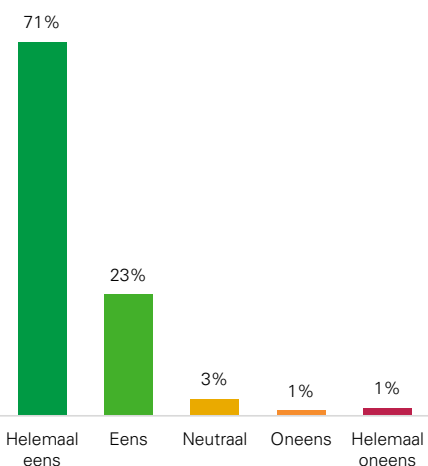


# Toegang

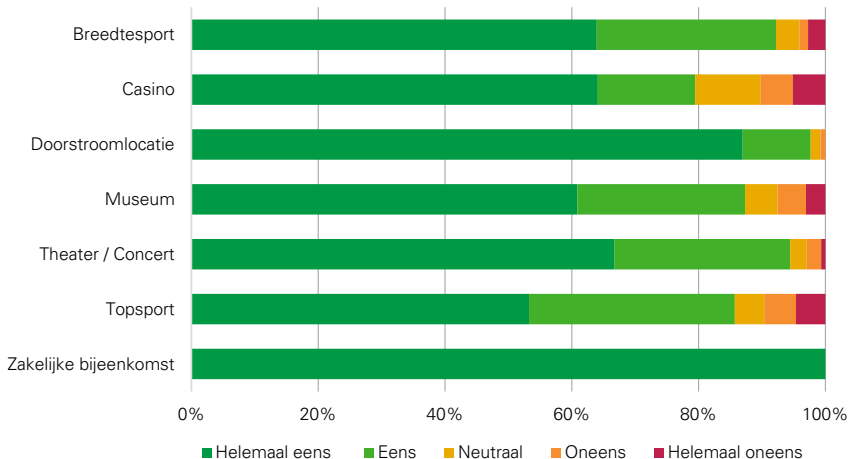
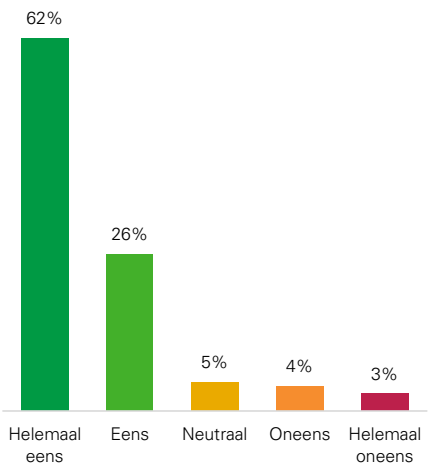
Heeft u voordat u de activiteit binnenging de gezondheidscheck ingevuld (waarin gevraagd wordt naar klachten en/of quarantaine)? (n=6.447)



Tijdens het wachten voor de ingang kon u anderhalve meter afstand houden (n=6.627)



Het was makkelijk om mijn negatieve testuitslag te laten zien (n=6.545)

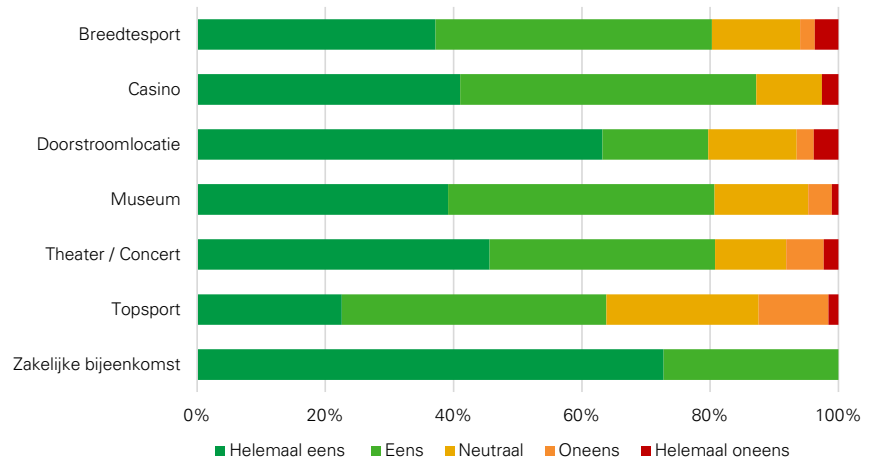
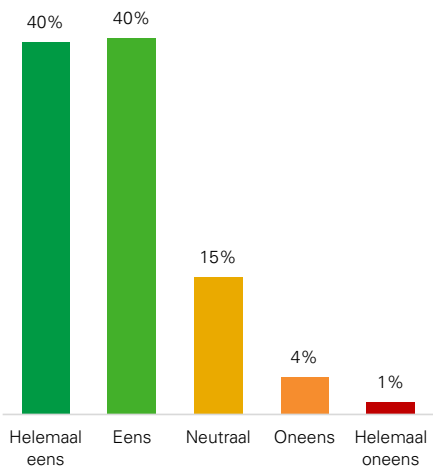




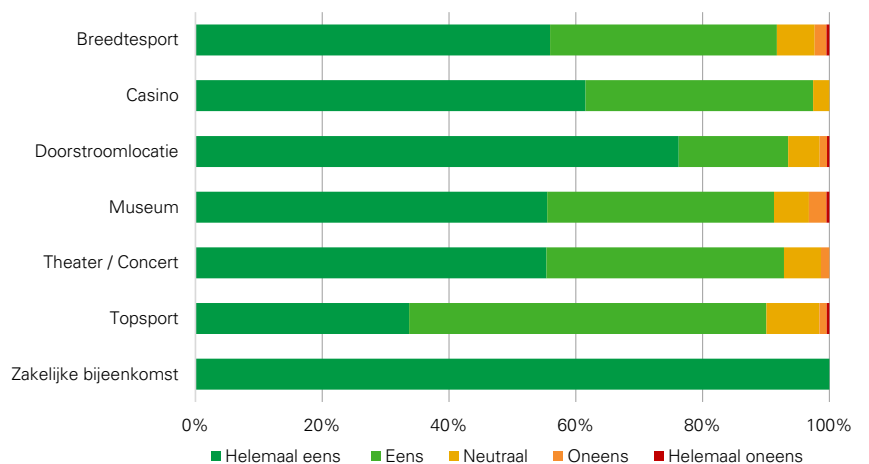
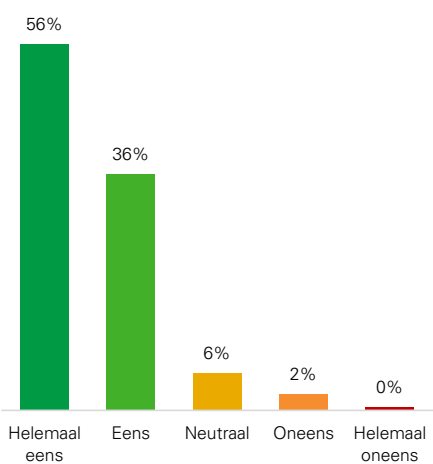
## Kwantitatieve resultaten uit de bezoekers vragenlijsten

### Tijdens de activiteit

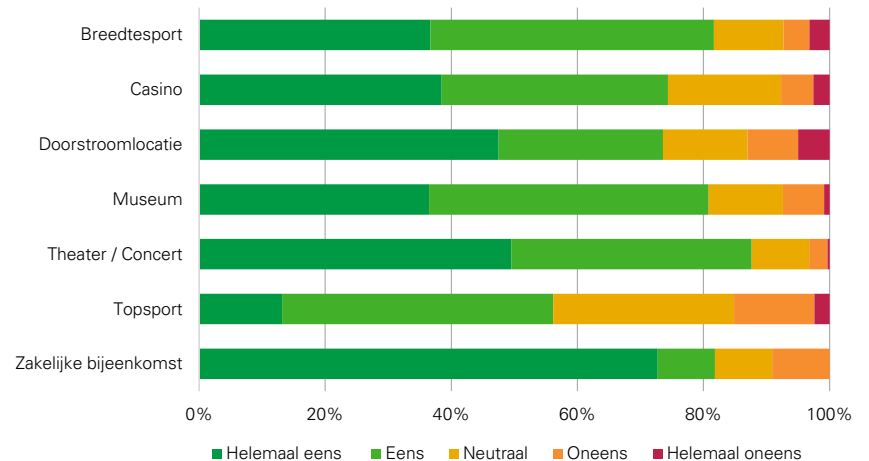
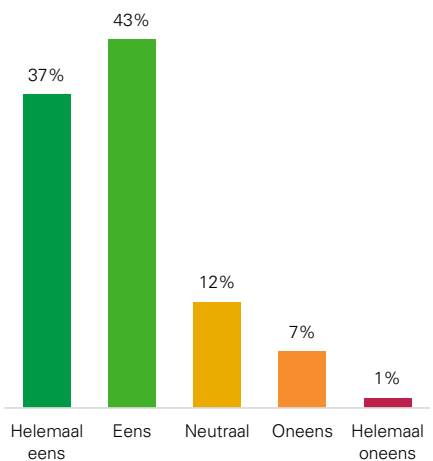
#### Tijdens de activiteit werd duidelijk gecommuniceerd over de coronamaatregelen (n=6.447)



#### U kon zich tijdens de activiteit houden aan de coronamaatregelen (n=6.419)



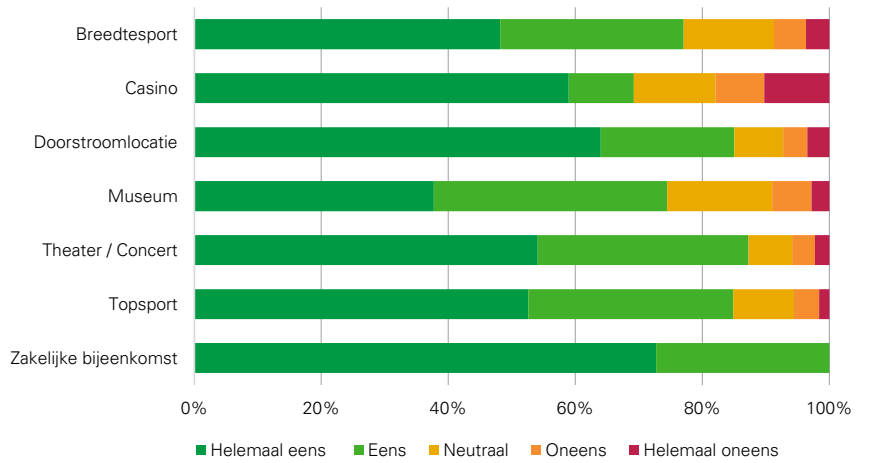
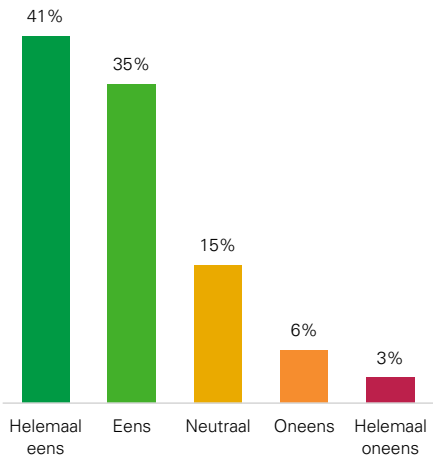
#### De andere bezoekers hielden zich tijdens de activiteit aan de coronamaatregelen (n=6.395)



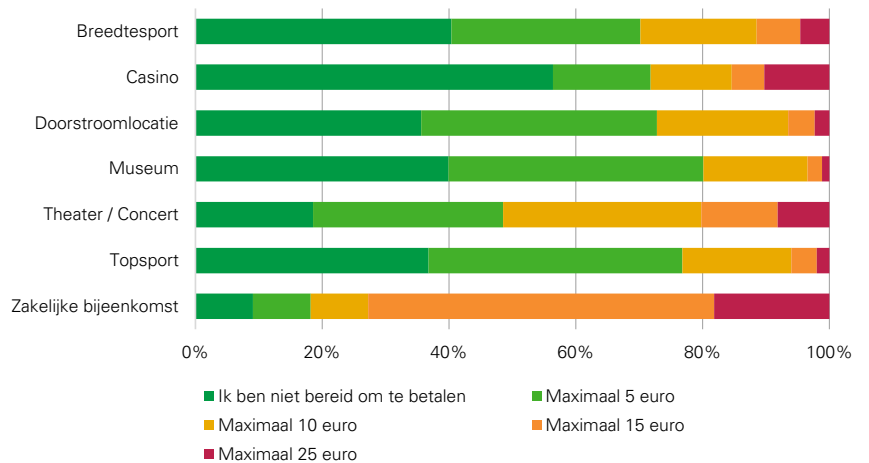
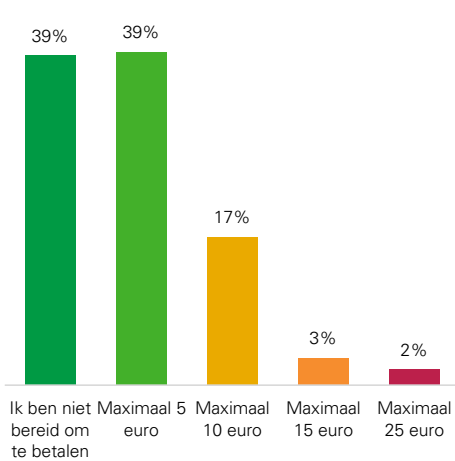
# Kwantitatieve resultaten uit de bezoekers vragenlijsten

## Toekomstbestendigheid

### U bent bereid om in de toekomst naar een activiteit te gaan als u weer een test zou moeten doen (n=6.386)

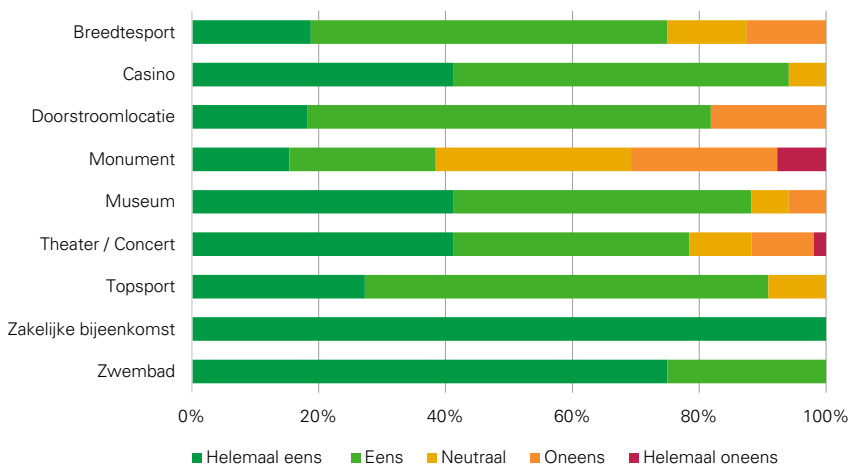
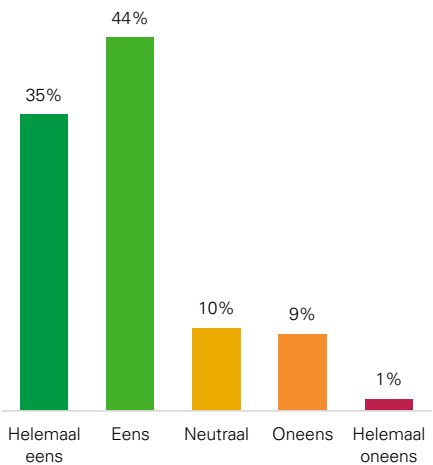


### Welk bedrag bent u bereid te betalen voor een test als u naar een activiteit wilt? (n=6.367)

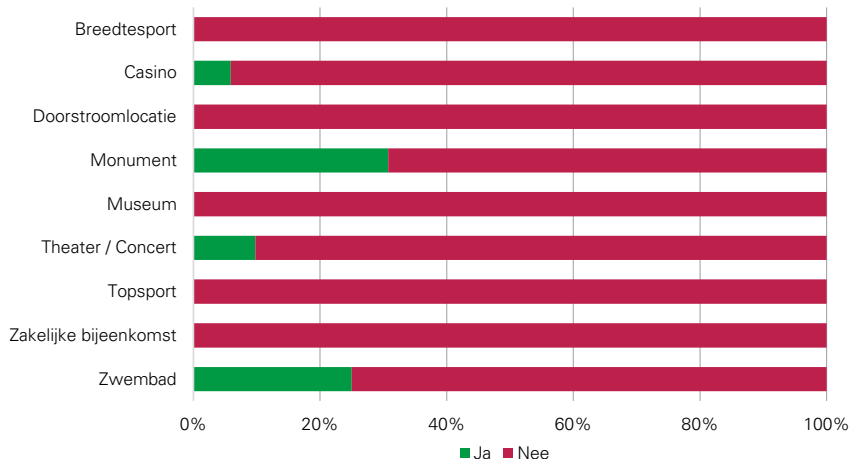
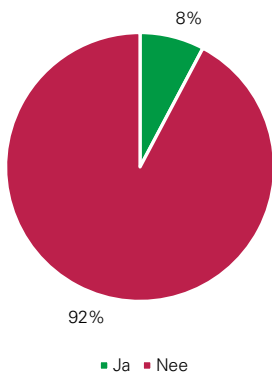


# Aanmelden / voorbereiden

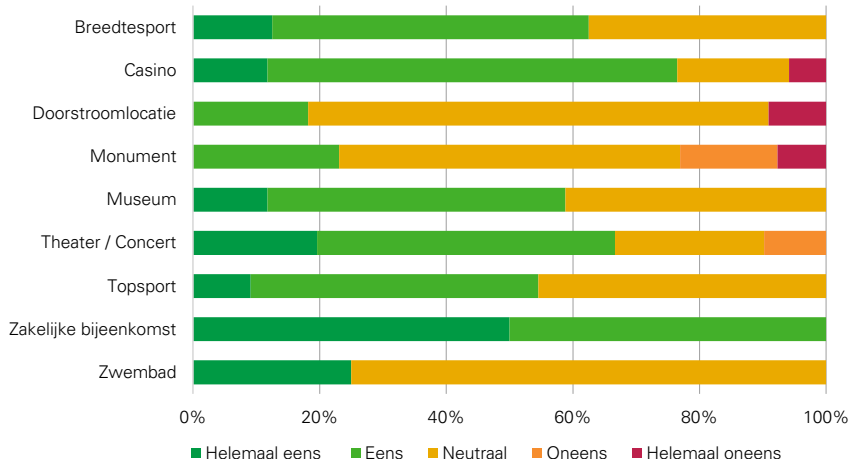
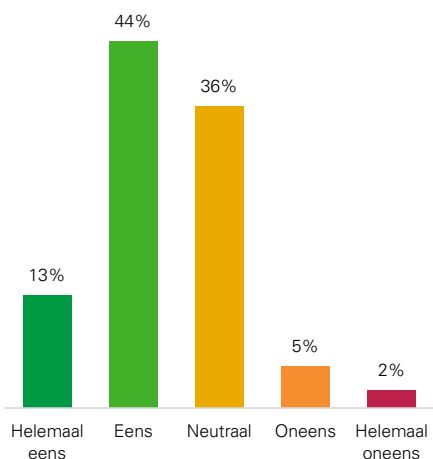
## De voorwaarden voor het aanmelden van een activiteit waren vooraf voldoende duidelijk (n=142)



## Heeft u een activiteit moeten verplaatsen? (n=142)



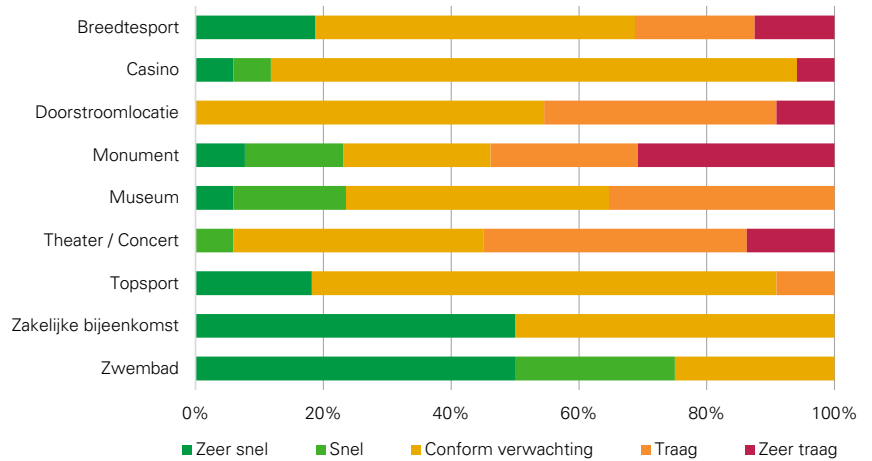
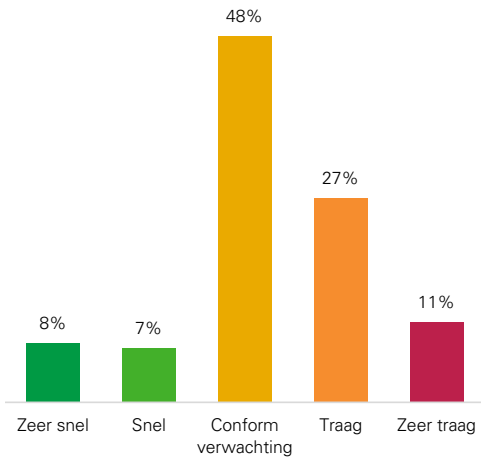
## Het aanmelden van de activiteit bij Stichting Open Nederland was gemakkelijk (n=142)



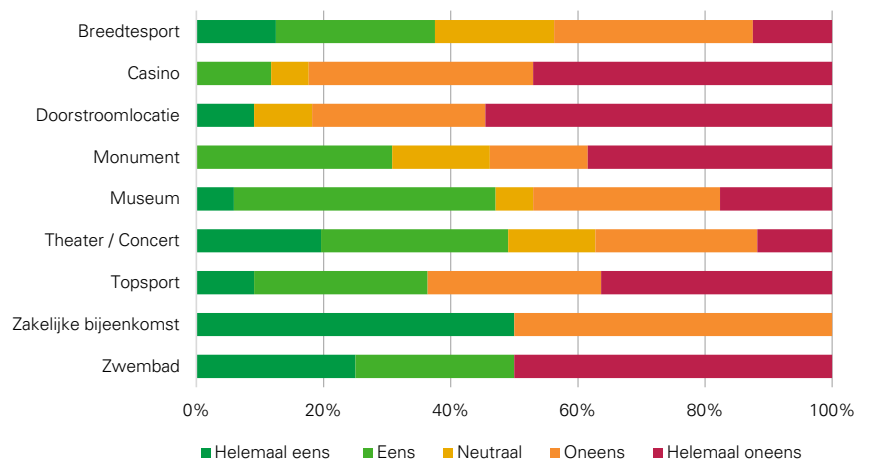
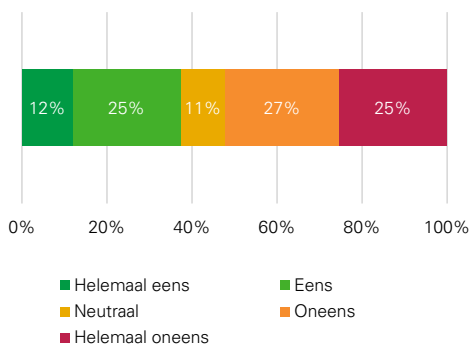
## Kwantitatieve resultaten uit de organisatoren vragenlijsten

# Aanmelden / voorbereiden

U ervaart de snelheid van besluitvorming na het indienen van een aanmelding van een activiteit als (n=142)



In de buurt van mijn doelgroep (max een half uur enkele reistijd) was voldoende testcapaciteit beschikbaar (n=142)

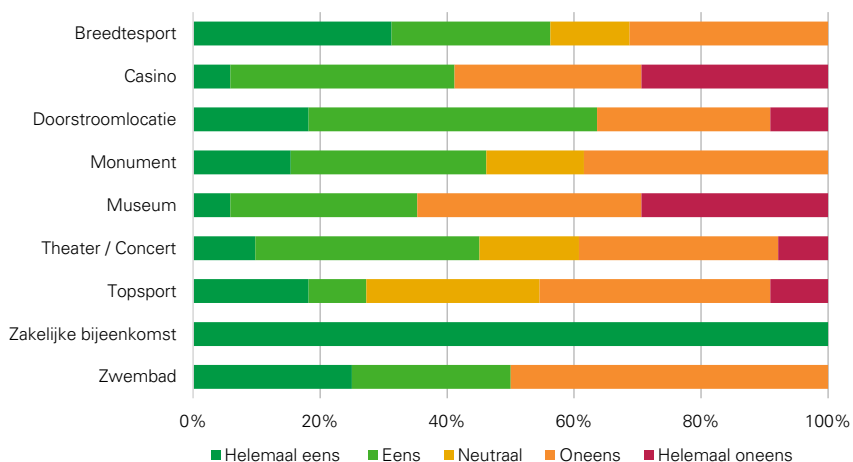
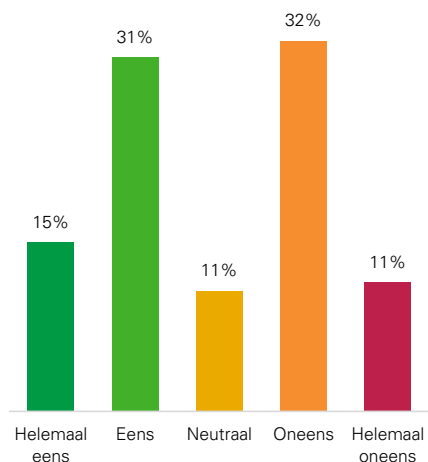


### Gemiddelden per vraag

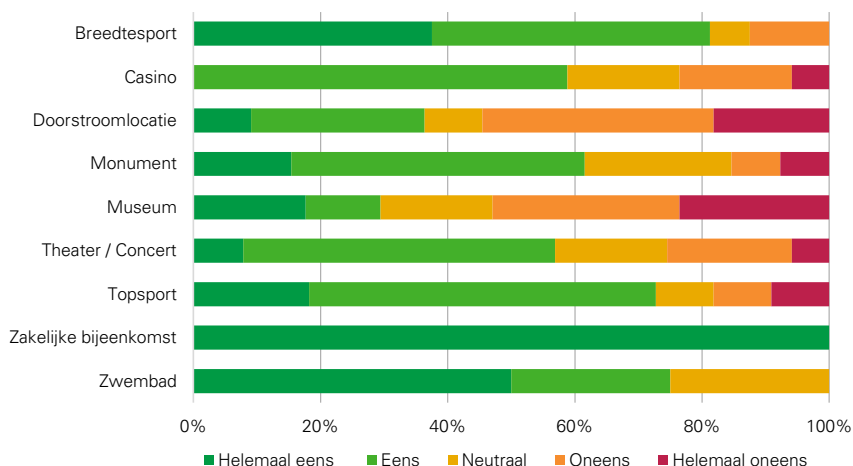
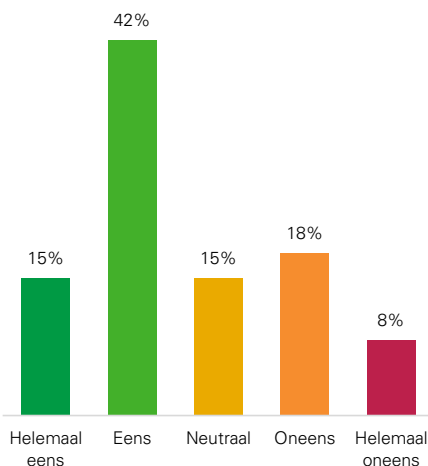
Type activiteit	Welk cijfer (1-10) geeft u de support desk van Stichting Open Nederland? (n=142)	Welk cijfer (1-10) geeft u de technische ondersteuning (apps, website) vanuit Stichting Open Nederland? (n=142)	Welk cijfer (1-10) geeft u de communicatie vanuit Stichting Open Nederland? (n=142)	Hoeveel procent van uw personeel heeft de gezondheidscheck ingevuld en hun testbewijs laten zien. (n=142)
Breedtesport	6,7	7,4	6,4	82%
Casino	6,6	5,8	6,5	66%
Doorstroomlocatie	5,9	6,1	5,4	34%
Monument	5,4	6,5	5,1	33%
Museum	5,9	5,9	5,7	7%
Theater / Concert	6,4	6,6	5,6	80%
Topsport	5,3	5,7	6,6	88%
Zwembad	7,3	7,3	7,3	3%
Zakelijke bijeenkomst	9,0	8,0	9,0	100%
<b>Gemiddeld</b>	<b>6,2</b>	<b>6,4</b>	<b>5,9</b>	<b>61%</b>

# Toegang

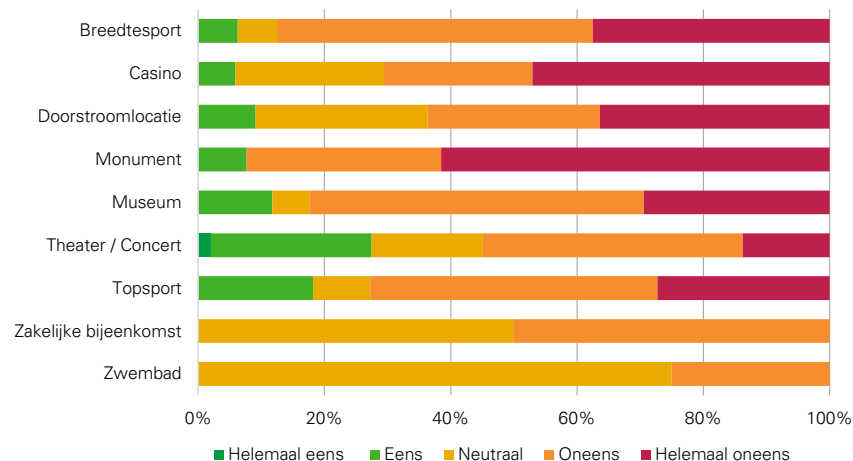
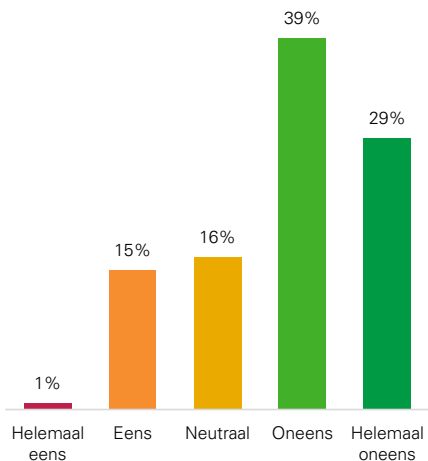
## Tijdens het controleren van de testbewijzen heeft u geen technische problemen ondervonden (n=142)



## Het controleren van de testbewijzen is gebruikersvriendelijk (n=142)

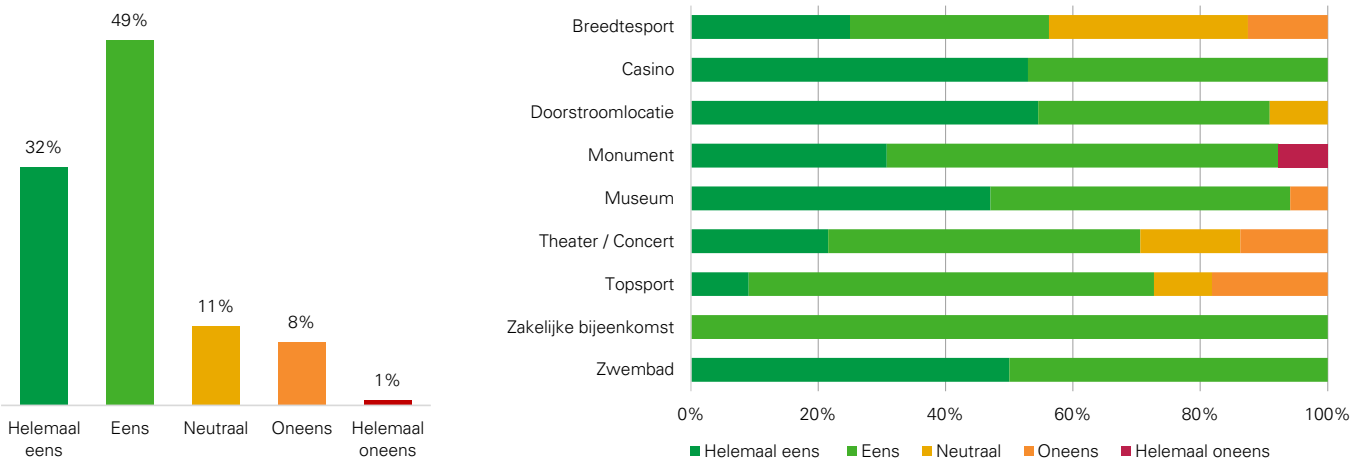


## Bij de entree van de activiteit waren lange wachtrijen (n=142)



# Toegang

## De bezoekers hielden voldoende afstand bij de entree (n=142)



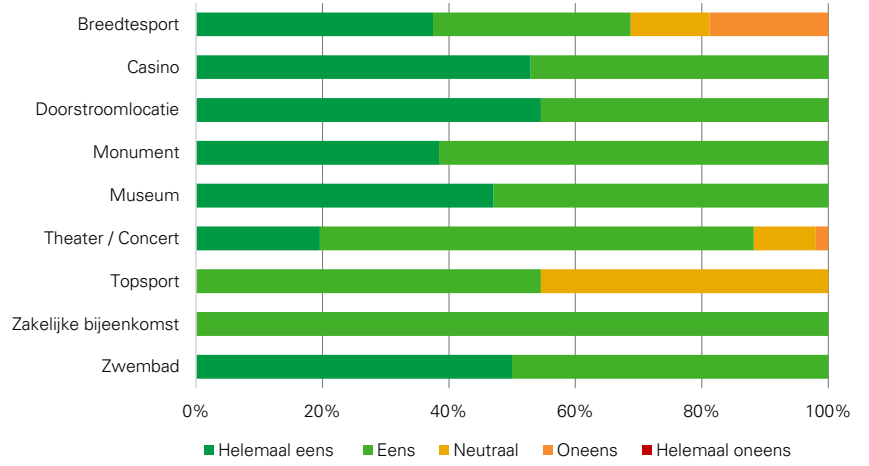
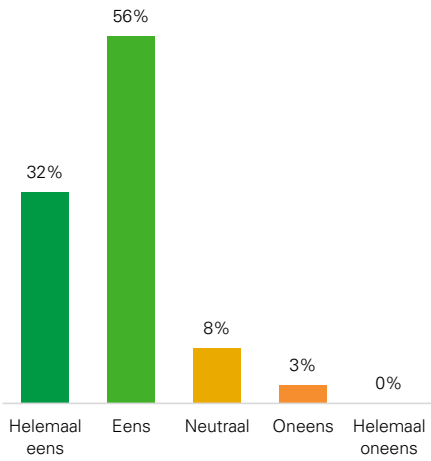
## Gemiddelden per vraag

Type activiteit	Bij hoeveel procent van uw bezoekers heeft u geïnformeerd of zij de CoronaMelder app geïnstalleerd hebben? (n=142)	Hoeveel procent van uw personeel heeft de gezondheidscheck ingevuld en hun testbewijs laten zien. (n=142)	Hoeveel seconden heeft u gemiddeld naar schatting per bezoeker gespendeerd aan het controleren van één testbewijs? (n=142)	Hoeveel kaarten heeft u verkocht voor de activiteit? (n=142)	Welk percentage no-shows heeft u gehad voor de activiteit? (n=142)
Breedtesport	35%	82%	38	59	6%
Casino	99%	66%	80	381	32%
Doorstroomlocatie	70%	34%	39	3420	17%
Monument	59%	33%	62	96	15%
Museum	45%	7%	132	764	24%
Theater / Concert	60%	80%	49	557	5%
Topsport	70%	88%	16	2348	12%
Zwembad	95%	3%	114	198	8%
Zakelijke bijeenkomst	100%	100%	45	47	8%
<b>Gemiddeld</b>	<b>63%</b>	<b>61%</b>	<b>61</b>	<b>706</b>	<b>13%</b>

## Kwantitatieve resultaten uit de organisatoren vragenlijsten

### Tijdens de activiteit

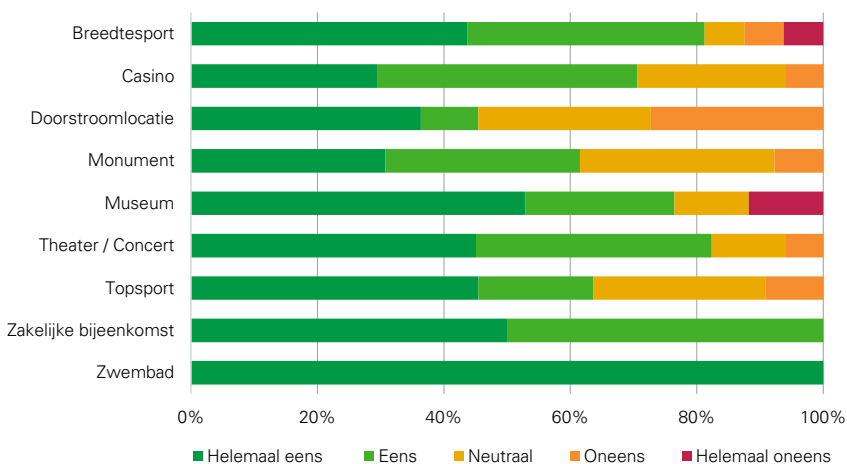
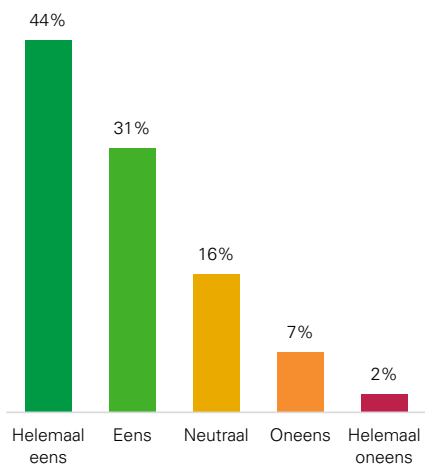
Gedurende de activiteit hielden de bezoekers zich aan de coronamaatregelen (n=142)



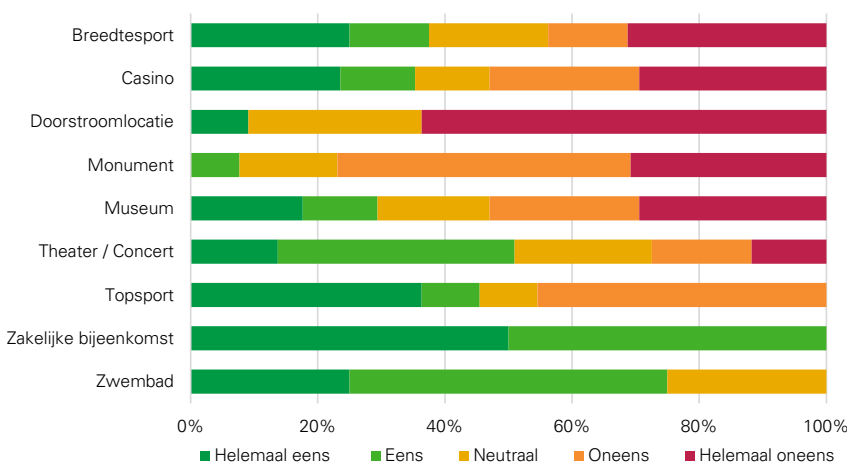
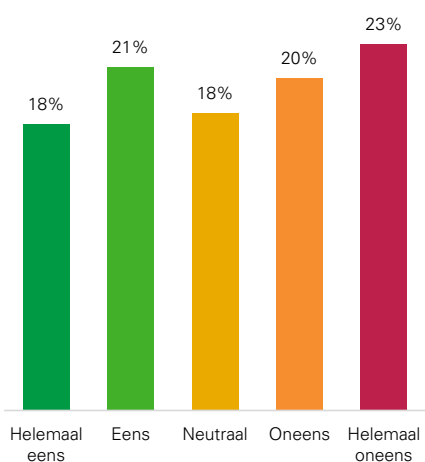
# Kwantitatieve resultaten uit de organisatoren vragenlijsten

## Toekomstbestendigheid

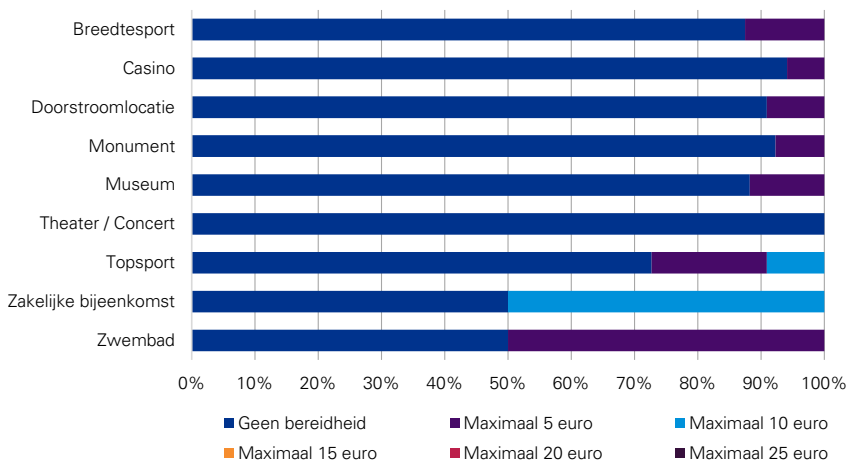
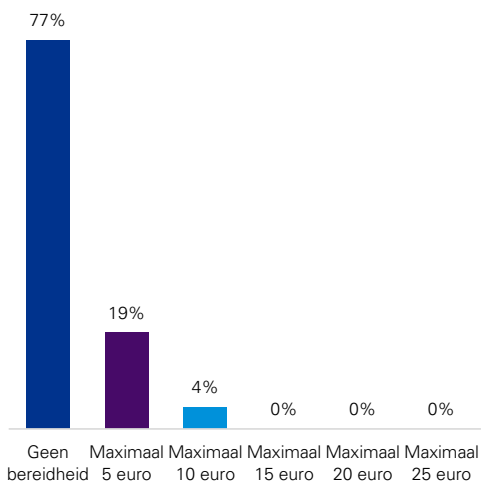
Op deze wijze is het mogelijk om veilig een activiteit te organiseren voor bezoekers en personeel (n=142)



Met deze ervaring zou u nogmaals een activiteit onder dezelfde voorwaarden organiseren (n=142)



Hoeveel zijn bezoekers naar uw inschatting bereid extra te betalen voor uw activiteit om de Covid-19 test te bekostigen? (n=142)

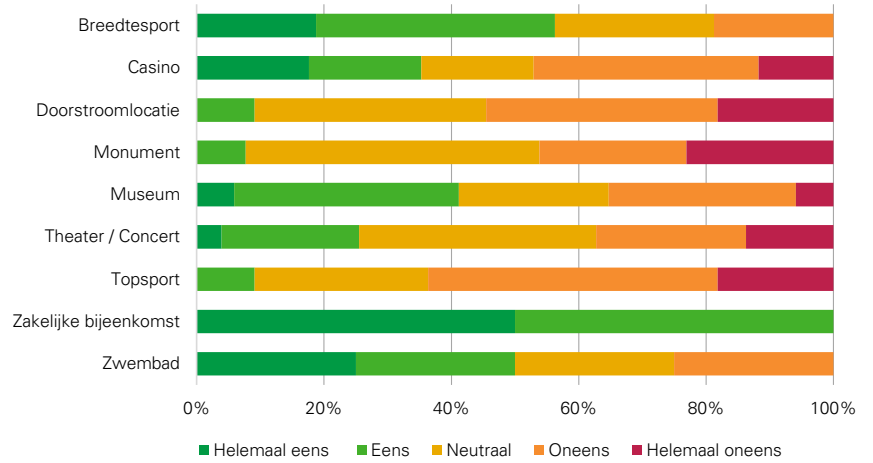
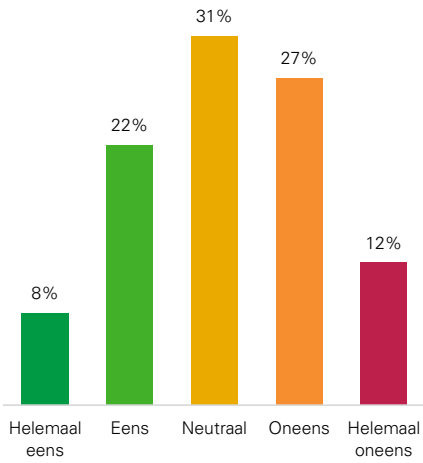




## Kwantitatieve resultaten uit de organisatoren vragenlijsten

# Toekomstbestendigheid

U bent tevreden over het organiseren van deze pilot activiteiten door Stichting Open Nederland (n=142)



# Bijlage IV

## Overzicht deelnemers stuurgroep

	Stuurgroep
1	Centrum Indicatiestelling Zorg
2	GGD GHOR Nederland
3	Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
4	Ministerie van Justitie en Veiligheid
5	Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
6	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
7	RIVM
8	Stichting Open Nederland

# Contact

**Dr. David Ikkersheim**

*Partner KPMG Health*

E [ikkersheim.david@kpmg.nl](mailto:ikkersheim.david@kpmg.nl)

© 2021 KPMG Advisory N.V., een naamloze vennootschap en lid van het KPMG-netwerk van zelfstandige ondernemingen die verbonden zijn aan KPMG International Limited, een Engelse entiteit. Alle rechten voorbehouden.

Dit rapport is uitsluitend bestemd voor het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, het Ministerie van Onderwijs Cultuur en Wetenschap en het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport. Het is niet bedoeld voor andere partijen, buiten deze doelgroep, en het gebruik van dit rapport door andere partijen is dan ook voor eigen risico. KPMG aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het gebruik van dit rapport anders dan waarvoor het is opgesteld en aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens andere partijen dan het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, het Ministerie van Onderwijs Cultuur en Wetenschap en het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport.

De naam KPMG en het logo zijn geregistreerde merken die onder licentie worden gebruikt door de zelfstandige ondernemingen die lid zijn van de wereldwijde KPMG-organisatie.