



Evaluatie Testen voor toegang - onderzoeksaanpak in detail

12 april 2021

Doel en status van dit document

- Doel van dit document is dat werkgroep en stuurgroep toegangstesten (spoor 2a) zich een goed beeld kan vormen van de onderzoeksaanpak.

Vragenlijsten

- Alle vragenlijsten zijn afgestemd
- Alle reviewopmerkingen zijn verwerkt (RIVM, VWS, Taskforce)
- De selectie van pilots voor deelname aan de Close app en fysieke survey is gefinaliseerd (pagina 25) en is relatief de grootste vernieuwing.
- Leeswijzer:
 - We starten met de vraagstelling op pagina 4 en uitleg over de onderzoeksmethoden op pagina 5
 - Vanaf pagina 6 bespreken we onze selectiecriteria van evenementen voor de bezoekers en de uitkomsten daarvan.
 - In appendix I is de lijst van evenementen voor de online vragenlijst voor de bezoekers opgenomen
 - In appendix II is de match gemaakt tussen de detail onderzoeksvragen en onderzoeksmethoden
 - In appendix III zijn de definitieve vragenlijsten opgenomen



Vraagstelling en onderzoeksmethoden

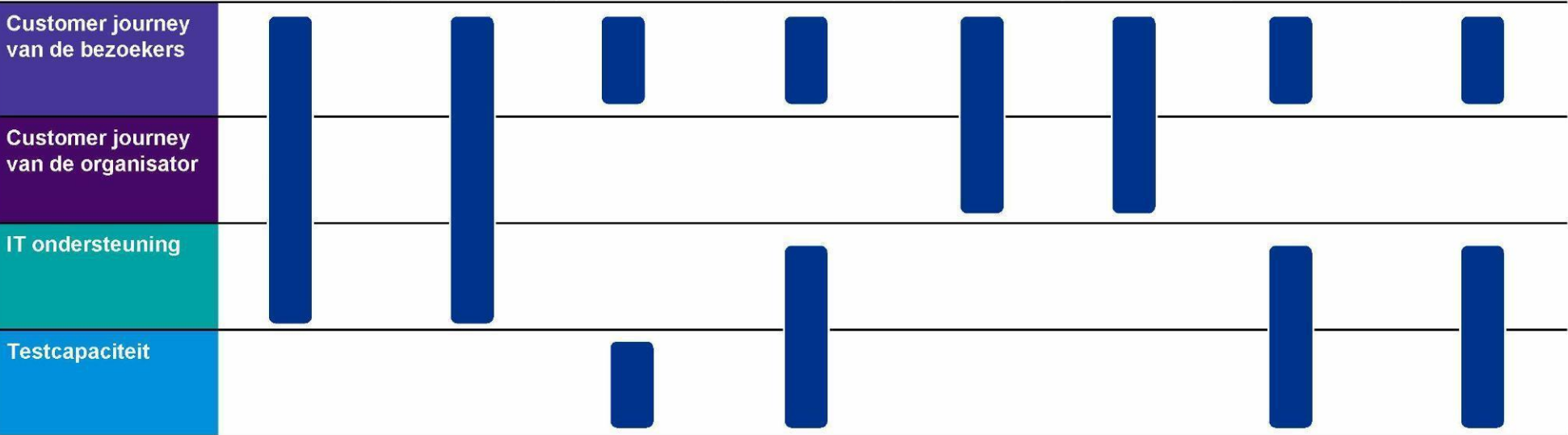
Beoogd resultaat van de pilots is dat alle betrokken partijen goed zijn voorbereid op de inzet van toegangstesten voor de heropening van sectoren

Hoofdvragen	Onderzoeksmethoden	Resultaat
<p>We onderscheiden vier hoofdvragen, welke in aparte werkstromen worden opgepakt</p>	<p>Daarvoor gebruiken we een collectie aan methodes voor het verzamelen van de benodigde informatie</p>	<p>Om inzicht te verkrijgen in de knelpunten, risico's en potentiële verbeteringen in:</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Hoe verloopt de customer journey van de bezoeker? 2. Hoe verloopt de customer journey van de organisator van de activiteit? 3. Is het IT landschap van SON voldoende robuust, veilige en schaalbaar om de beoogde activiteiten en testen te ondersteunen? 4. Is de testcapaciteit voldoende voor het ondersteunen van de beoogde opschaling aan evenementen? <p>→ Per vraag zijn subvragen geformuleerd (zie appendix II)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Survey (SOFY) organisatoren • Interview organisatoren • Bezoekers Close app survey • Bezoekers Fysieke survey • Bezoekers Mystery shopper • Site visit • Survey gemeente en politie • IT analyse SON* • Analyse capaciteit SON* 	<ul style="list-style-type: none"> • De werking van de infrastructuur en ICT van de testcapaciteit voor toegangstesten; • De werking en het gebruik van de CoronaCheck apps; • De toepasbaarheid van het testbewijs in de potentieel aan te wijzen voorzieningen; • Het gedrag van gebruikers hierbij; • De daadwerkelijke testcapaciteit versus ingeschatte testcapaciteit (per regio/testlocatie); • De werking van het testbewijs.

**Analyses voor IT en capaciteit bevat desk research en interviews met SON, en waar relevant partners. Deze middelen voor datacollectie hebben minder afhankelijkheden tot de overige stromen van datacollectie, daardoor deze als bundel genoemd.*

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen, maken we gebruik van een verscheidenheid aan methodes voor dataverzameling

	Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Bezoekers Fysieke survey	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse testcapaciteit
Toelichting	Survey voor organisatoren	Interview met organisatoren	Korte survey voor bezoekers	Interview bezoekers	Steekproef op risico's tijdens pilots	Survey over een specifieke casus voor gemeente/politie	Interviews en desk research	Interviews en desk research
Bereik / bron	Alle organisatoren	36 pilots met spreiding in type pilot	20 pilots, 18.500 bezoekers	40 pilots, 47.800 bezoekers	14 pilots	25 (grote) pilots bij 25 gemeentes	SON en partners	SON en partners





Onderzoeksmethoden in detail

Interviews/surveys organisatoren

Surveys bezoekers

Surveys gemeente en politie

IT en capaciteits analyses

Selectie evenementen bezoekers

Organisatoren worden bereikt met een digitale vragenlijst (SOFY), deze wordt uitgezet gaat naar alle organisatoren van de pilots (1/2)

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Fysieke survey bezoekers	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
Algemeen	Vraag						Schaal
	Wat voor soort evenement heeft u georganiseerd?						Categorie-indeling
	In welke plaats heeft uw evenement plaatsgevonden?						Vrije invoer
	Op deze wijze is het mogelijk om veilig (volgens de coronamaatregelen voorgeschreven door het RIVM) een evenement te organiseren voor bezoekers en personeel						Helemaal eens – helemaal oneens
	Met deze ervaring zou u nogmaals een evenement op dezelfde voorwaarden organiseren.						Helemaal eens – helemaal oneens
	Heeft u een evenement moeten verplaatsen?						Ja/ Nee, bij ja reden noemen
	Dit evenement is ook mogelijk als bezoekers moeten betalen voor een Covid-19 test						Helemaal eens – helemaal oneens
	Hoeveel zijn bezoekers naar uw inschatting bereid extra te betalen voor uw evenement om de Covid-19 test te bekostigen?						Schaalindeling tot EUR 25
	Over het organiseren van deze pilot evenementen bent u						Zeer tevreden – Zeer ontevreden
	U waardeert de technische ondersteuning (apps, website) vanuit Stichting Open Nederland met een						Schaal 1 – 10
	U waardeert de support desk van Stichting Open Nederland						Schaal 1 – 10
	U waardeert de communicatie van Stichting Open Nederland met een						Schaal 1 – 10
2.2 Evenement aanmelden	<i>Ik meld mijn evenement aan om in aamerking te komen voor testen voor toegang.</i>						
	U heeft het aanmelden van een evenement ervaren als						Zeer gemakkelijk – zeer moeilijk
	Vooraf had u voldoende duidelijkheid over de voorwaarden die aan het aanmelden van een evenement zijn verbonden						Helemaal eens – helemaal oneens
	Vooraf had u voldoende duidelijk welke gedragsregels van toepassing zijn op het evenement						Helemaal eens – helemaal oneens
2.3 Besluit	<i>Ik ontvang bericht of mijn evenement kan plaatsvinden.</i>						
	U ervaart de snelheid van besluitvorming na het indienen van de aanmelding als						Zeer snel – zeer traag
2.4 Test inplannen	<i>Ik ontvang een code waarmee mijn bezoekers een testafpraak kunnen inplannen.</i>						
2.5 Onboarding							

Organisatoren worden bereikt met een digitale vragenlijst (SOFY), deze wordt uitgezet gaat naar alle organisatoren van de pilots (2/2)

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Fysieke survey bezoekers	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
2.6 Evenement	Vraag						Schaal
	Hoeveel procent van uw personeelsleden heeft u voor elk evenement gecontroleerd met de CoronaCheck app en de gezondheidscheck?						Percentage
	Bij hoeveel procent van uw bezoekers heeft u voor binnenkomen gevraagd naar de gezondheidscheck (koorts, verkouden of andere klachten)?						Percentage
	Bij hoeveel procent van uw bezoekers heeft u gevraagd of ze de corona melder app hebben geïnstalleerd op hun mobiele telefoon?						Percentage
	Wij hebben geen problemen ondervonden met de techniek bij het controleren van de testbewijzen						Helemaal eens – helemaal oneens
	De controle van de testbewijzen is gebruikersvriendelijk						Helemaal eens – helemaal oneens
	Hoeveel minuten heeft u gemiddeld genomen per bezoeker extra gependeed aan het controleren van één testbewijs?						#
	Hoeveel kaarten heeft u verkocht voor het evenement?						#
	Welk percentage no-shows heeft u gehad voor het evenement?						%
	Bij de entree waren lange wachtrijen						Helemaal eens – helemaal oneens
	De bezoekers hielden voldoende afstand bij de entree.						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 wordt er een interview afgenomen met organisatoren van ~40 pilots (1/3)

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Fysieke survey bezoekers	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
-----------------------------	--------------------------------	------------------	--------------------------	------------------------------	----------------------------	------------	--------------------

Algemene vragen organisatoren		Schaal
	Wat voor soort evenement heeft u georganiseerd?	Interview
	In welke plaats heeft uw evenement plaatsgevonden?	Interview
	Hoeveel evenementen heeft uw organisatie georganiseerd in april?	Interview
	Hoe tevreden bent u met het resultaat van dit evenement?	Interview
	Is het op deze wijze mogelijk om een veilig evenement te organiseren voor bezoekers en personeel? Veilig betekent in dit geval volgens de coronamaatregelen voorgeschreven door het RIVM.	Interview
	Zou u met deze ervaring nogmaals een evenement 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
	Op welke wijze heeft u samengewerkt met Stichting Open Nederland?	Interview
	Wat heeft deze samenwerking uw organisatie opgeleverd?	Interview
	U waardeert de ondersteuning van Stichting Open Nederland met een	Interview
	U waardeert de communicatie van Stichting Open Nederland met een	Interview
	Wat is volgens u het belangrijkste verbeterpunt voor de ondersteuning van Stichting Open Nederland?	Interview
	Hoe vond u de samenwerking met de gemeente voor het organiseren van een pilot evenement	Interview
	Indien van toepassing, hoe vond u de samenwerking met de politie voor het organiseren van een pilot evenement.	Interview
	Wat is volgens u het belangrijkste verbeterpunt voor de samenwerking met de gemeente en/of politie?	Interview
2.1	Ontdekken <i>Ik lees dat er evenementen georganiseerd kunnen worden.</i>	
	Op welke wijze bent u geattendeerd op de mogelijkheid om mee te doen met deze pilots?	Interview

Daarnaast wordt er een interview afgenomen met organisatoren van ~40 pilots (2/3)

1059354

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Fysieke survey bezoekers	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
-----------------------------	-------------------------	------------------	--------------------------	------------------------------	----------------------------	------------	--------------------

2.2 Evenement aanmelden *Ik meld mijn evenement aan om in aamerking te komen voor testen voor toegang.*

Wat is voor u de belangrijkste reden om uw aan te melden?	Interview
Kunt u het evenement met deze voorwaarden minimaal kostendekkend organiseren?	Interview
Maakt u gebruik van steunmaatregelen om dit evenement kostendekkend te organiseren?	Interview
Was het voor u duidelijk waar en hoe u zich moest aanmelden?	Interview
Hoe heeft u het aanmelden ervaren?	Interview
Heeft u uw evenement tijdig kunnen aanmelden?	Interview
Had u vooraf u voldoende duidelijk welke coronamaatregelen van toepassing zijn op het evenement? (anderhalve meter, mondkapje, enz)	Interview
Heeft u voldoende zicht op de beschikbaarheid van testlocaties in de omgeving van uw evenement / 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 worden verbeterd?	Interview
Hoe kan het organiseren van deze evenementen aantrekkelijker worden gemaakt?	Interview

2.3 Besluit *Ik ontvang bericht of mijn evenement kan plaatsvinden.*

Heeft u tijdig de bevestiging ontvangen of uw evenement mag plaatsvinden?	Interview
Hoe vond u de communicatie over het al dan niet door kunnen gaan van uw evenement?	Interview

2.4 Test inplannen *Ik ontvang een code waarmee mijn bezoekers een testafpraak kunnen inplannen.*

De testcapaciteit bevindt zich in de buurt (max een half uur enkele reistijd met de auto) van mijn doelgroep	Interview
Hoe kan volgens u het inplannen van testcapaciteit worden verbeterd?	Interview

2.5 Onboarding

Heeft u uw personeel voor elk evenement gecontroleerd met de CoronaCheck app en de gezondheidscheck?	Interview
Heeft u uw personeel geïnstrueerd om bij iedere bezoekers de gezondheidscheck af te nemen?	Interview
Hoe kan volgens u het personeel beter worden voorbereid op het controleren van de gezondheid van de bezoekers?	Interview

Daarnaast wordt er een interview afgenomen met organisatoren van ~40 pilots (3/3)

1059354

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Fysieke survey bezoekers	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
-----------------------------	-------------------------	------------------	--------------------------	------------------------------	----------------------------	------------	--------------------

2.6 Evenement

Wat vond u van het controleren van testbewijzen met CoronaCheck?	Interview
Heeft u problemen ondervonden met de techniek van de CoronaCheck?	Interview
Hoeveel seconden heeft u gemiddeld genomen extra gependend aan het controleren van één testbewijs?	Interview
Hoe reageerden de bezoekers op de verplichte CoronaCheck?	Interview
Hoeveel kaarten heeft u verkocht voor het evenement?	Interview
Hoeveel no-shows heeft u gehad voor het evenement?	Interview
Hoeveel bezoekers heeft u geweigerd, omdat de bezoeker geen geldig negatief testbewijs kon tonen? Doorvragen naar de reden van weigeren.	Interview
Hoeveel restitutieverzoeken heeft u ontvangen?	Interview
Waren de wachtrijen voor de ingang langer dan normaal?	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 bij de entree?	Interview
Heeft u iedere bezoeker voor binnenkomen gevraagd naar de gezondheidscheck (koorts, verkouden of andere klachten)?	Interview
Welke knelpunten heeft u tijdens het evenement ervaren qua logistiek? (rijen bij de entree, vervoer)	Interview
Op welke wijze wordt het gedrag van de bezoekers ten aanzien van de coronamaatregelen geëvalueerd tijdens het evenement?	Interview
Heeft u richtlijnen opgesteld om de coronamaatregelen te handhaven tijdens het evenement?	Interview
In hoeverre bleven de bezoekers zich houden aan de coronamaatregelen gedurende het evenement?	Interview
Wat zijn volgens u de belangrijkste verbeterpunten? (aparte benoemen voor aanmelden, test inplannen, onboarding, opkomst, logistiek en gedrag bezoekers)	Interview
Wat zouden we als eerste moeten veranderen om u nog beter te ondersteunen?	Interview
Hebben wij nog vragen gemist of wilt u nog iets benoemen?	Interview



Onderzoeksmethoden in detail

Interviews/surveys organisatoren

Surveys bezoekers

Surveys gemeente en politie

IT en capaciteits analyses

Selectie evenementen bezoekers

Via de Close app zetten we een survey uit naar een grote groep bezoekers van de pilots (bereik op volgende slide)

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Fysieke survey bezoekers	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
-----------------------------	-------------------------	-------------------------	--------------------------	------------------------------	----------------------------	------------	--------------------

Beste {User.Name}, op <Evenement.Datum> bezoekt u {Evenement.Naam}. Graag stellen we u enkele vragen voorafgaand aan uw bezoek.

TESTEN VOOR TOEGANG

Doe dit z.s.m. Laat je binnen 24 uur testen bij een aangesloten testaanbieder.

Plan Test

ONDERZOEKSVRAAG

Heb je je testafspraak al Ingepland?

Ja

Nee

Volgende

120 min later

ONDERZOEKSVRAAG

Heb je je testafspraak Inmiddels Ingepland?

Ja

Nee

Verstuur

ONDERZOEKSVRAAG

Kon u anderhalve meter afstand bewaren tijdens het wachten voor de entree van het evenement?

Ja

Nee

Volgende

ONDERZOEKSVRAAG

Kunt u toelichten waarom de afstand niet kon worden bewaard?

Toelichting:

Omdat..

Volgende

Groepsleden uitnodigen

Chat

Info

Met de Close app en het afnemen van surveys op locatie komen we tot een groot bereik van de survey (1/2)

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Fysieke survey bezoekers	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit	
Algemene vragen						Schaal		
Bij welk evenement is deze vragenlijst afgenomen? (bij Close app is deze vraag voorgevuld)						Vrije invoer		
Naar wat voor soort evenement bent u geweest?						Museum, topsport, theater etc.		
In welke plaats heeft het evenement plaatsgevonden? (bij Close app is deze vraag voorgevuld)						Vrije invoer		
In welke plaats woont u?						Helemaal eens – helemaal oneens		
In de toekomst zou u weer deel nemen aan een evenement als u zich daarvoor moet laten testen						Helemaal eens – helemaal oneens		
In de toekomst zou u weer deel nemen aan een evenement als u de test zelf moet betalen						Niet bereid, ja max EUR 5 – EUR 25		
Welk bedrag bent u bereid te betalen voor een test als u naar een evenement wilt?								
1.1 U wil erop uit	<i>Je gaat naar een cultureel, sociaal of sportief evenement waarvoor een geldig corona testbewijs nodig is.</i>							
1.2 Maak een afspraak	<i>Laat je binnen 24 uur voor het evenement testen bij een aangesloten testaanbieder</i>							
	Het inplannen van mijn testafspraak was gemakkelijk						Helemaal eens – helemaal oneens	
	Hoeveel uur voor het bezoek aan het evenement heeft u de test afgenomen?						#	
1.3 Laat u testen	<i>Ga naar de testaanbieder waar je de afspraak hebt gemaakt. Na de test ontvang je binnen een uur de testuitslag.</i>							
	De testlocatie bevindt zich in de buurt van mijn woonplaats						Zeer dichtbij (15 min) – Zeer ver weg (60 min)	
	Bij de ingang van het testen kon u anderhalve meter afstand houden.						Helemaal eens – helemaal oneens	
1.4 Ontvang uw testuitslag	<i>Negatief getest? Dan ontvang je een testbewijs dat je nodig hebt om toegang te krijgen tot het evenement.</i>							
	Het testresultaat kreeg ik gemakkelijk in de CoronaCheck App						Helemaal eens – helemaal oneens	
	De coronamaatregelen die gelden tijdens het evenement zijn vooraf voldoende duidelijk						Helemaal eens – helemaal oneens	
	Heeft u de corona melder app geïnstalleerd op uw mobiele telefoon?						Ja / Nee	

Met de Close app en het afnemen van surveys op locatie komen we tot een groot bereik van de survey (2/2)

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Fysieke survey bezoekers	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
1.5 Ga naar het evenement							
<i>Neem je testbewijs mee naar het evenement. Veel plezier!</i>							
Bij de ingang van het evenement waren lange wachtrijen						Helemaal eens – helemaal oneens	
Tijdens het wachten voor de entree kon u anderhalve meter afstand houden.						Helemaal eens – helemaal oneens	
Het was makkelijk om mijn negatieve testuitslag te laten zien.						Helemaal eens – helemaal oneens	
1.6 Tijdens het evenement							
Op het evenement werd duidelijk gecommuniceerd over de coronamaatregelen.						Helemaal eens – helemaal oneens	
U kon zich tijdens het evenement houden aan de coronamaatregelen.						Helemaal eens – helemaal oneens	
De andere bezoekers hielden zich tijdens het evenement aan de coronamaatregelen						Helemaal eens – helemaal oneens	

Daarnaast nemen ook mystery shoppers een selectie aan vragen mee

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Fysieke survey bezoekers	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
Algemene vragen						Schaal	
Naar welk evenement bent u geweest?						Vrije invoer	
In welke plaats heeft het evenement plaatsgevonden? (bij Close app is deze vraag voorgevuld)						Vrije invoer	
1.1 U wil erop uit		<i>Je gaat naar een cultureel, sociaal of sportief evenement waarvoor een geldig corona testbewijs nodig is.</i>					
Werd tijdens de aanschaf van het kaartje de gezondheidscheck uitgevoerd c.q. ernaar gevraagd? (voor uitleg zie onder)						Vrije invoer	
Werd u op de website van de organisator gewezen op de coronamaatregelen tijdens het evenement (mondkapje, 1,5 meter, enz.)						Vrije invoer	
1.2 Maak een afspraak		<i>Laat je binnen 24 uur voor het evenement testen bij een aangesloten testaanbieder</i>					
Hoe ging het plannen van een afspraak						Vrije invoer	
Waar liep je tegen aan bij het plannen van een afspraak?						Vrije invoer	
Is de test afgenomen op jouw voorkeurslocatie?						Vrije invoer	
Is de test afgenomen op jouw voorkeurstijdstip?						Vrije invoer	
Hoeveel uur voor het bezoek aan het evenement heeft u de test afgenomen?						Vrije invoer	
1.3 Laat u testen		<i>Ga naar de testaanbieder waar je de afspraak hebt gemaakt. Na de test ontvang je binnen een uur de testuitslag.</i>					
Was het duidelijk aangegeven dat je anderhalve meter afstand moet houden?						Vrije invoer	
Was het duidelijk aangegeven wanneer je een mondkapje moest dragen?						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	
Werd voorafgaand aan de test de gezondheidscheck uitgevoerd c.q. ernaar gevraagd? (voor uitleg zie onder)						Vrije invoer	

Daarnaast nemen ook mystery shoppers een selectie aan vragen mee

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Fysieke survey bezoekers	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit	
1.4	Ontvang uw testuitslag	Negatief getest? Dan ontvang je een testbewijs dat je nodig hebt om toegang te krijgen tot het evenement?						
		Was de testuitslag was gemakkelijk te openen in de CoronaCheck App?						Vrije invoer
1.5	Ga naar het evenement	Neem je testbewijs mee naar het evenement. Veel plezier!						
		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
		Werd bij de ingang van het evenement de gezondheidscheck uitgevoerd c.q. ernaar gevraagd? (voor uitleg zie onder)						Vrije invoer
		Was het makkelijk om uw negatieve testuitslag te laten zien?						Vrije invoer
1.6	Tijdens het evenement							
		Werd er op het evenement duidelijk gecommuniceerd over de coronamaatregelen?						Vrije invoer
		Kon u zich tijdens het evenement gemakkelijk houden aan de coronamaatregelen?						Vrije invoer
		Hielden de andere bezoekers zich tijdens het evenement aan de coronamaatregelen?						Vrije invoer



Onderzoeksmethoden in detail

Interviews/surveys organisatoren

Surveys bezoekers

Surveys gemeente en politie

IT en capaciteits analyses

Selectie evenementen bezoekers

Een selectie aan veiligheidsregios worden telefonisch benaderd voor een interview. Dit betreft 25 gemeenten van 25 specifieke (grote) pilots

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Fysieke survey bezoekers	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
Algemene vragen gemeenten en politieVragen							Schaal
Vooraf had u voldoende duidelijkheid over de rol van de gemeente/politie (veiligheidsregio) in de organisatie / handhaving had van de pilots?							Interview
Welke knelpunten of risico's zijn er door de gemeente/politie (veiligheidsregio) geïdentificeerd?							Interview
Wat hebben deze evenementen de gemeente (veiligheidsregio) opgeleverd?							Interview
Wat zouden we als eerste moeten veranderen?							Interview



Onderzoeksmethoden in detail

Interviews/surveys organisatoren

Surveys bezoekers

Surveys gemeente en politie

IT en capaciteits analyses

Selectie evenementen bezoekers

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

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Fysieke survey bezoekers	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
-----------------------------	-------------------------	------------------	--------------------------	------------------------------	----------------------------	-------------------	--------------------

Toelichting

Het deelonderzoek naar de IT-aspecten dient onder inzicht te geven in de werking van de infrastructuur en ICT van de testcapaciteit voor toegangstesten.

Specifiek wordt bij de customer journey van de bezoeker ingegaan op risico's en knelpunten rondom data privacy en ICT.

Voorts wordt voor de pilots en de bijbehorende ICT ingegaan op:

- Schaalbaarheid
- Gebruiksvriendelijkheid/toegankelijkheid.

De IT analyse van deze evaluatie legt verder de focus op de gangbare kwaliteitsaspecten van ICT ontwikkeling en beheer.

Ook zal worden gekeken of positieve uitslagen automatisch naar de GGD worden verwezen.

KPMG zal tevens de inzichten betrekken die zijn opgedaan bij de ICT-ondersteuning door de GGD's.

Kwaliteitsaspecten

Volwassenheid (Maturity) – De mate waarin de IT ondersteuning aan betrouwbaarheidsbehoeften voldoet onder normale werkomstandigheden.

Beschikbaarheid (Availability) – De mate waarin technologie operationeel en toegankelijk is wanneer men het wil gebruiken.

Foutbestendigheid (Fault tolerance) – De mate waarin technologie werkt zoals bedoeld ondanks de aanwezigheid van hard- of softwarefouten.

Herstelbaarheid (Recoverability) – De mate waarin de IT ondersteuning, in geval van een onderbreking of bij een fout, de direct betrokken gegevens kan herstellen en het ondersteuning in de gewenste staat kan terug brengen.

Snelheid (Time-behaviour) – De mate waarin antwoord- en verwerkingstijden en doorvoersnelheid van het systeem, tijdens de uitvoer van zijn functies, voldoet aan de wensen.

Aanpasbaarheid (Adaptability) – De mate waarin het systeem effectief en efficiënt aangepast kan worden voor andere of zich ontwikkelende hardware, software of andere operationele of gebruiksomgevingen.

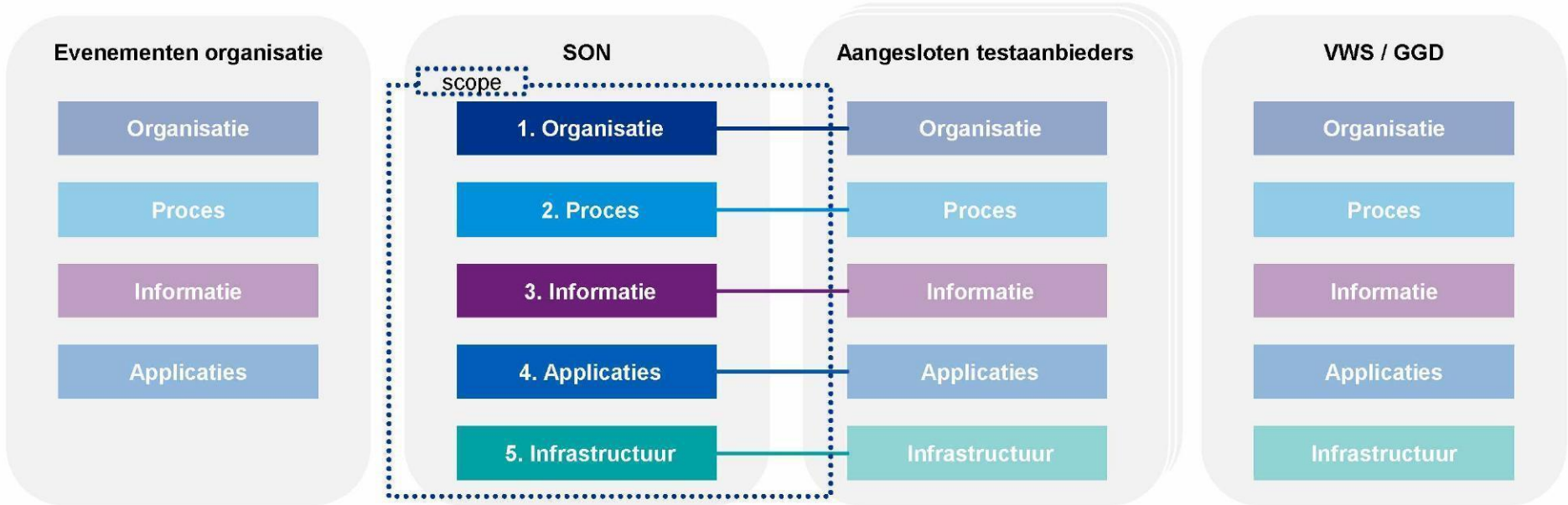
Schaalbaarheid (Scalability) – De mate waarin het IT landschap kan schalen in samenhang met groei of daling van het aantal gebruikers en het te verwachten grote aantal testen.

Privacy/ Security – De mate waarin het systeem voldoet aan privacy en security eisen.

Gebruiksgemak/toegankelijkheid – De mate waarin de gebruiker op eenvoudige wijze gebruik kan maken van het systeem en de mate waarin de gebruiker toegang kan krijgen tot het systeem.

Vanuit deze kwaliteitsaspecten bekijken we het IT landschap over vijf lagen en in samenhang met de partners van SON

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Fysieke survey bezoekers	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit SON
-----------------------------	-------------------------	------------------	--------------------------	------------------------------	----------------------------	-------------------	------------------------



1. Organisatie	Afspraken en beleid over de inrichting en ontwikkeling van het IT landschap, alsmede de eisen waaraan het moet voldoen
2. Proces	De samenhang en werkwijzen in processen die ondersteund moeten worden door informatie en informatietechnologie
3. Informatie	Het type informatie en hoe deze gestructureerd of gecodeerd wordt (standaarden) in aansluiting tot de informatiebehoefte
4. Applicaties	Applicaties die informatie opslaan, structureren, verwerken, analyseren en/of communiceren (koppelingen)
5. Infrastructuur	De technologische basis waarop applicaties opereren

Analyse van de testcapaciteit betreft een evaluatie van risico's, knelpunten en scenario's zoals gehanteerd door SON capaciteitsmanagement

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Fysieke survey bezoekers	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse SON	Analyse capaciteit
-----------------------------	-------------------------	------------------	--------------------------	------------------------------	----------------------------	----------------	--------------------

Toelichting

Voor de evaluatie van het capaciteitsmanagement wordt door middel van desk research en interviews ingegaan op de huidige inrichting daarvan binnen SON en de afspraken die SON daarmee heeft gemaakt met haar partners, waaronder Lead Healthcare.

Specifiek gaan wij daarbij in op de aanpak, de risico's en mogelijke knelpunten in het kunnen voorzien in de benodigde testcapaciteit voor spoor 2. Voor risico's en knelpunten wordt ook een evaluatie gedaan van de mitigerende maatregelen die SON daarvoor treft.

Tenslotte wordt er een evaluatie uitgevoerd op de scenario's, welke door capaciteitsmanagement van SON worden gehanteerd. Aan de hand van deze scenario's wordt een analyse uitgevoerd op:

- Piekbelastingen, waarbij aannames worden gebaseerd op de pilots in de maand april;
- Beschikbare capaciteit, waarbij gekeken wordt naar wat er totaal aan capaciteit beschikbaar is, alsmede binnen regio's tijdens piekmomenten;
- In welke mate de pieken kunnen worden voorzien, binnen regio's en specifieke tijden;
- Welke risico's en knelpunten hierbij ontstaan en welke mitigerende maatregelen hierop kunnen worden ingezet.



Onderzoeksmethoden in detail

Interviews/surveys organisatoren

Surveys bezoekers

Surveys gemeente en politie

IT en capaciteits analyses

Selectie evenementen bezoekers

De bezoekers die we hiermee bereiken bezoeken een breed scala aan evenementen, variërend op type, grootte en locatie

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Fysieke survey bezoekers	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
-----------------------------	-------------------------	------------------	--------------------------	------------------------------	----------------------------	------------	--------------------

Spreiding van de geselecteerde close app en fysieke surveys

- Tussen de periode van 14 april tot 30 april
- Spreiding van 30 tot 7500 verwachte bezoekers per evenement met nadruk op evenementen met grote potentiële impact:

	Aantal evenementen	Selectie surveys	Selectie Close app	Dekkingsgraad
A) <75	78	2	0	3%
B) 75-199	171	14	6	12%
C) 200-999	143	13	36	34%
D) 2000-4999	45	7	13	44%
E) 5000+	13	4	0	31%
Totaal	450	40	55	21%

- Dekking op gevarieerde evenementen:

	Aantal evenementen	Selectie surveys	Selectie Close app	Dekkingsgraad
Breedtesport	32	5	1	19%
casino's en speelhallen	27	3	0	11%
Doorstroomlocatie	25	4	0	16%
Monumenten	71	0	0	0%
Musea	51	0	51	100%
Poppodia	93	11	0	12%
Sport- en jeugdactiviteit	19	2	0	11%
Theaters + Voorstelling	108	8	2	9%
Topsportwedstrijd	19	6	1	37%
Zakelijke bijeenkomst	5	1	0	20%
Totaal	450	40	55	21%

* Alle monumenten evenementen zullen voor 14 april plaatsvinden.

Complete lijst met geselecteerde pilots is opgenomen in de Appendix Bijlage I

- 40 evenementen over 29 steden en 12 provincies

	Aantal evenementen	Selectie surveys	Selectie Close app	Dekkingsgraad
Drenthe	9	1	3	44%
Flevoland	14	2	4	43%
Friesland	22	2	6	36%
Gelderland	35	3	6	26%
Groningen	24	2	3	21%
Limburg	41	5	3	20%
Noord-Brabant	42	5	4	21%
Noord-Holland	94	6	11	18%
Overijssel	34	3	3	18%
Utrecht	49	4	3	14%
Zeeland	21	1	3	19%
Zuid-Holland	65	6	6	18%
Totaal	450	40	55	21%

Bereik en response rate

- In totaal ~65.000 verwachte bezoekers op de geselecteerde events waarvan circa 18.500 bezoekers via de Close app
- Voor de Close app is de verwachte response rate ~65% wat neer komt op circa 12.000 ingevulde vragenlijsten
- Voor de fysieke surveys is de schatting tussen de 1.000 en 1.500 ingevulde vragenlijsten

Mystery shopper

- 14 mysteryshoppers, wederom verspreiden over type, grootte en locatie



Appendix

Bijlage I: 36 geselecteerde pilots voor het afnemen van vragenlijsten op locatie

Bijlage II: Onderzoeksvragen, subvragen en afdekking door onderzoeksmethodes

36 pilots geselecteerd voor het afnemen van vragenlijsten op locatie bij bezoekers

Datum	Categorie Evenement	Naam event	Aantal deelnemers	Locatie	Stad	Provincie
14-apr	theaters + concert	Douwe bob	284	Spot, locatie Oosterpoort	Groningen	Groningen
15-apr	Sport- en jeugdactiviteiten	Indoor speel- en sporthallen tot 18 jaar	100	Snow world	Landgraaf	Limburg
16-apr	Doorstroomlocatie	Dierentuin	5,000	Artis	Amsterdam	Noord Holland
17-apr	Theaters + concert	candy dulfer	350	Muziekgebouw Frits Philips Eindhoven	Eindhoven	Noord Brabant
17-apr	Doorstroomlocatie	Madurodam	1,500	Madurodam	den haag	Zuid-Holland
17-apr	Theaters + Voorstelling	Ronald Goedemondt en Jasper van der Veen	220	TAQA Theater de Vest	Alkmaar	Noord-Holland
18-apr	TOPSPORT	Bekerfinale voetbal	6,200	Gelredome	Amhem	Gelderland
18-apr	doorstroomlocatie	Keukenhof	5,000	keukenhof	Lisse	Zuid-Holland
18-apr	Theaters + Voorstelling	Voorstelling	600	Nationale Opera Ballet	Amsterdam	Noord-Holland
19-apr	Theaters + concert	Wende	188	Flint	Amersfoort	Utrecht
19-apr	Doorstroomlocatie	Dierentuin	2,000	GaiaZoo	Kerkrade	Limburg
20-apr	Theaters + Voorstelling	Voorstelling	300	TivoliVredenburg	Utrecht	Utrecht
20-apr	Theaters + concert	onbekend	300	Zwolse theaters	Zwolle	Overijssel
20-apr	Breedtesport	Yogales	110	Gaia House of Yoga	Almere	Flevoland
21-apr	Theaters + concert	Wille huichelaar theater en muziek	150	Theater Zuidplein	Rotterdam	Zuid Holland
22-apr	breedtesport	Trainingsinstuif KNGU (turnen)	100	U turn	Utrecht	Groningen
22-apr	Poppodia	Concert	50	de spot	Middelburg	Zeeland
23-apr	Poppodia	monomyth	130	PAARD	Den Haag	Zuid Holland
24-apr	TOPSPORT	Eredivisie: PSV-FC Groningen	4,000	Eindhoven	Eindhoven	Noord-brabant
24-apr	Casino		840	Holland casino Enschede	Enschede	Overijssel
24-apr	TOPSPORT	Eredivisie: Ajax-AZ	7,500	Johan Cruyff Arena	Amsterdam	Noord-Holland
24-apr	Poppodia	spinvis	250	Burgerweeshuis (locatie Burgerhaven)	Deventer	Overijssel
24-apr	TOPSPORT	Eredivisie: sc Heerenveen- PEC Zwolle	2,000	Abe Lenstra Stadion	Heerenveen	Friesland
24-apr	Casino	Holland Casino Venlo	200		Venlo	Limburg
24-apr	Casino	Jack's Casino Eindhoven	200		Eindhoven	Noord Brabant
25-apr	Poppodia	concert (?)	284	SPOT, locatie Oosterpoort	Groningen	Groningen
25-apr	TOPSPORT	Eredivisie: FC Emmen-Heracles	1,200	De Oude Meerdijk	Emmen	Drenthe
25-apr	TOPSPORT	Feyenoord Vitesse	6,500		Rotterdam	Zuid Holland
25-apr	breedtesport	Hockey jeugdtoernooi meisjes	400	pinoke veld	amstelveen	Noord- Holland
25-apr	breedtesport	Waterpolotoernooi	100	Zwembad Aquarijn	Alphen a/d Rijn	Zuid Holland
25-apr	Sport- en jeugdactiviteiten	Beach Volleybaltoernooi Nationale competitie	200	Irene Beach	Bilthoven	Utrecht
25-apr	Breedtesport	Squashtoernooi	400		Almere	Flevoland
26-apr	Poppodia	Ten times a million	150	Muziekgieterij	Maastricht	Limburg
26-apr	Poppodia	onbekend	130	effenaar	Eindhoven	Noord Brabant
26-apr	zakelijke bijeenkomst	Fletcher	20	fletcher	apeldoorn	Gelderland
27-apr	Poppodia	Doomroosje	137	doomroosje	nijmegen	Gelderland
27-apr	Poppodia	ECI-Cultuurfabriek	75	ECI-Cultuurfabriek	roermond	Limburg
27-apr	theaters + concert	onbekend	100	Neushoorn	Leeuwarden	Friesland
27-apr	poppodia	onbekend	120	effenaar	Eindhoven	Noord-brabant
28-apr	Poppodia	Voorstelling	250	Paradiso	Amsterdam	Noord-Holland



Appendix

Bijlage I: 36 geselecteerde pilots voor het afnemen van surveys op locatie

Bijlage II: Onderzoeksvragen, subvragen en afdekking door onderzoeksmethodes

Onderzoeksvraag	Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Bezoekers Close app survey	Bezoekers fysieke survey	Mystery shopper / Site visit	Survey gemeente / politie	IT analyse	Analyse Capaciteit
Hoe verloopt de customer journey van de bezoeker	X	X	X	X	X		X	X
Welke knelpunten en/of risico's zijn er bij de uitvoering?	X	X		X	X		X	X
Zijn er knelpunten en/of risico's bij het aanmelden	X	X		X	X			
Hoe groot is de afstand (in tijd) tussen het testen en de activiteit?			X	X	X			
Zijn er knelpunten en/of risico's bij afnemen van de test op testlocatie?	X	X		X	X			
Zijn er knelpunten en/of risico's rondom data privacy voor zover te overzien?							X	X
Zijn er knelpunten en/of risico's rondom ICT? (gebruiksvriendelijkheid)	X	X		X	X		X	X
Zijn er knelpunten en/of risico's rondom werking testbewijs?	X	X		X	X			
Is men bereid de CoronaCheck te gebruiken?								
Welke inzichten vanuit het Erasmus Universiteit Onderzoek zijn van belang om mee te nemen in de verdere opschaling?								
Hoe groot is de testbereidheid onder bezoekers om zich vaker te laten testen voor toegang?				X	X			
Tot hoeverre is men bereid om mee te betalen aan het testen?			X	X			X	
Hoe kan de fraudegevoeligheid van toegangstesten worden geminimaliseerd?							X	

Onderzoeksvraag	Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Bezoekers Close app survey	Bezoekers fysieke survey	Mystery shopper / Site visit	Survey gemeente / politie	IT analyse	Analyse Capaciteit
Hoe verloopt de customer journey van de organisator van de activiteit?	x	x			x			
Zijn er knelpunten en / of risico's rondom de samenwerking Stichting Open Nederland en organisatie (bijvoorbeeld governance, afbakening van verantwoordelijkheden)?	x	x						
Wat is de verhouding aanmelding versus opkomst (no shows)?	x	x						
Hoe groot is het percentage bezoekers dat voor het evenement geweigerd wordt?	x	x						
Welke knelpunten en / of risico's zijn er bij de uitvoering?	x	x						
Zijn er knelpunten en/of risico's rondom de logistiek? Bijvoorbeeld rijen bij de entree ten gevolge van rijen?		x			x			
Zijn er knelpunten en/of risico's bij het aanmelden van de activiteit bij Stichting Open Nederland? Hoe verloopt de match van vraag en aanbod van de testcapaciteit landelijk en/of regionaal?	x	x						
Zijn er knelpunten en/of risico's bij het naleven basisregels?	x	x			x			
Zijn er knelpunten en/of risico's rondom gedrag bezoekers geobserveerd door de organisatoren?		x						
Worden er door politie / gemeente / handhavers knelpunten en/of risico's ervaren?	x	x						

Onderzoeksvraag	Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Bezoekers Close app survey	Bezoekers fysieke survey	Mystery shopper / Site visit	Survey gemeente / politie	IT analyse	Analyse Capaciteit
Is het IT landschap van SON voldoende robuust, veilig en schaalbaar om de beoogde activiteiten en testen te ondersteunen?	x	x					x	x
In welke mate voorzien de organisatie, processen, informatie, applicaties en infrastructuur van het IT landschap in de volgende aspecten:							x	x
Volwassenheid							x	x
Beschikbaarheid	x	x					x	x
Foutbestendigheid							x	x
Herstelbaarheid							x	x
Snelheid							x	x
Aanpasbaarheid							x	x
Schaalbaarheid							x	x
Privacy en security							x	x
Is de testcapaciteit voldoende voor het ondersteunen van de beoogde opschaling aan evenementen?			x	x			x	x
Hoeveel testen verwachten we per week, hoe groot en wanneer verwachten we de pieken?								x
Is testcapaciteit in regio's voldoende om in pieken te voorzien?			x	x			x	x
Welke knelpunten en/of risico's zijn er bij de groeiende vraag aan testcapaciteit?							x	x



KPMG on social media



KPMG app