



Factsheet

Observaties CoronaCheck

Tijdens drie Fieldlab evenementen
 April 2021

Op 20 en 21 maart 2021 zijn in Biddinghuizen twee Fieldlabevenementen gehouden, met in totaal ongeveer 3000 bezoekers. Op zaterdag 27 maart 2021 is in de Johan Cruijff ArenA in Amsterdam de voetbalwedstrijd Nederland – Letland gespeeld. Dit Fieldlab evenement was de eerste sportwedstrijd waar sinds lange tijd weer publiek bij aanwezig was, ruim 5000 bezoekers. Bij deze drie Fieldlab evenementen heeft het evaluatieteam CoronaCheck observaties uitgevoerd, aangevuld met interviews bij de ArenA¹.

Tijdens deze evenementen was het voor de bezoekers voor het eerst mogelijk om met CoronaCheck aan te tonen dat zij in het bezit waren van een negatief corona testresultaat. De bezoeker heeft dan voor het festival het ontvangen testresultaat ingeladen in de app. Dat resultaat is door de app omgezet naar een QR-code die bij de ingang gescand werd door de controleurs.

In Biddinghuizen betrof het een PCR-testbewijs dat de bezoekers ook konden laten zien op papier of op hun smartphone. Zowel in de QR-code in de app als op de PCR-testresultaten staat de geboortedatum van de bezoeker die bij de ingang in Biddinghuizen door de controleurs gecontroleerd moest worden middels een ID-bewijs.

Bij de interland in de Johan Cruijff ArenA waren de bezoekers verdeeld in 6 verschillende zones (bubbels) in het stadion, met per conditie verschillende gedragsregels, met daaraan gekoppeld onderzoek naar, onder andere, virusverspreiding. De bezoekers zijn random aan een zone toegewezen, de kenmerken van de bezoekers zijn per zone dus identiek. Bij de toegangspoorten moesten de bezoekers hun negatieve corona sneltest-resultaat laten zien. Dit kon op twee manieren, namelijk middels de QR-code die vermeld stond in de e-mail afkomstig van de testlocatie, of middels een QR-code die aangemaakt was in CoronaCheck. Eén van beide codes werd door de controleurs gescand (beide met dezelfde scanner) bij de toegangspoorten.

Observaties Biddinghuizen

Op beide dagen hebben vier onderzoekers geobserveerd hoe de incheckprocedure verliep. De bezoekers die geobserveerd werden zijn willekeurig gekozen. Bij het observeren is gelet op het gedrag van de bezoekers, de interactie met de controleurs en de manier van inchecken. De focus lag hierbij op de eerste stap van de incheckprocedure, namelijk het aantonen van het negatieve PCR-testresultaat. De drie volgende stappen in de incheckprocedure (temperatuurmeting en tascontrole, toegangsbewijs en uitreiken locatie-tracker) vallen buiten de scope van deze observaties. Na elke observatie zijn de bevindingen genoteerd in een digitale vragenlijst.

¹ De onderzoeken in Biddinghuizen en de ArenA zijn goedgekeurd door de Ethische Commissie van de Faculteit BMS, domein Humanities and Social Sciences, van de Universiteit Twente (#210259 & #210358)



Tijdens de incheckprocedures op beide dagen zijn in totaal 214 bezoekers geobserveerd (44% man, 56% vrouw) in leeftijd uiteenlopend van 18 tot 58 jaar, met een gemiddelde ingeschatte leeftijd van ruim 26 jaar.

Gedrag bezoekers

Van alle geobserveerde bezoekers in Biddinghuizen is aan twee bezoekers geen toegang tot het evenement verleend. Beide bezoekers konden geen negatief PCR-testresultaat laten zien. Zeven van de geobserveerde bezoekers droegen geen gezichtsmasker gedurende het wachten in de rij of tijdens de incheckprocedure, de overige 207 geobserveerde bezoekers droegen wel een gezichtsmasker gedurende de gehele incheckprocedure en het wachten in de rij. Tijdens het wachten in de rij, maar ook tijdens het wachten binnen (tussen de verschillende checks in) werd de 1,5-meter regel zeer vaak overschreden. Ook was er regelmatig fysiek contact bij de bezoekers onderling, maar ook kwam het enkele keren voor dat er fysiek contact was tussen de controleurs en de bezoekers.

De bezoekers verkeerden in een goed humeur en er zijn geen incidenten waargenomen.

Incheckprocedure Biddinghuizen

De bezoekers konden kiezen uit drie manieren om hun negatieve PCR-test te tonen: (1) via het PCR-testresultaat op papier, (2) het PCR-resultaat op de smartphone of (3) via de QR-code in CoronaCheck-app. In Biddinghuizen gebruikte ongeveer 2/3e van de bezoekers CoronaCheck om in te checken (zie flowchart).

Totaal observaties		Geobserveerde bezoekers 214		
		PCR-test papier 16 (8%)	PCR-test smartphone 60 (28%)	CoronaCheck 138 (64%)
ID-check	Ja, verzoek controleur	27%	33%	37%
	Ja, door bezoeker	67%	67%	59%
	Ja, overig	0%	0%	3%
	Nee	7%	0%	1%
Duur ID-inspectie in seconden (SD)*		7.0 (6.6)	11.6 (13.9)	8.1 (10.2)
Er is gesproken tijdens de check		87%	73%	73%
Bezoeker moest instellingen telefoon aanpassen		N.v.t.	27%	10%
Controleur heeft telefoon/papier aangeraakt		47%	38%	12%
Totale duur check in seconden (SD)*		31.8 (34.9)	34.4 (36.9)	22.3 (25.2)



In bijna alle gevallen is het ID-bewijs gecontroleerd, bij drie bezoekers is dit niet gebeurd (1 met de PCR-test op papier en 2 met CoronaCheck).

De totale tijd van inchecken met CoronaCheck bleek 22 seconden te zijn, substantieel sneller dan de checks met behulp van de PCR-test resultaten (wat 32-34 seconden in beslag nam). Ongeveer de helft van de bezoekers was binnen 10 seconden door de check heen, een kleinere groep deed er substantieel langer over.

Bij de ruime meerderheid ging het scannen van de QR-code in CoronaCheck probleemloos. Bij ongeveer 10% van de bezoekers moesten de instellingen van de telefoon worden aangepast (inzoomen of scherm helderder zetten), waarbij het ook voorkwam dat de controleurs hebben geholpen met deze instellingen.

Observaties Johan Cruijff Arena

Vijf onderzoekers hebben de incheckprocedure geobserveerd en gemeten hoeveel tijd het inchecken duurde en gekeken wat vertragende factoren zijn. Hierbij hebben ze random bezoekers geselecteerd om te observeren. In totaal zijn 150 bezoekers geobserveerd, waarvan 77% man. De ingeschatte leeftijd liep uiteen van 8 jaar tot 60 jaar, met een gemiddelde leeftijd van ruim 30 jaar.

Het inchecken duurde gemiddeld 14,7 seconden met uitschieters tot ruim 2 minuten.

De meest voorkomende redenen voor vertraging waren dat de bezoeker de telefoon niet paraat had, of de QR-code nog moest opzoeken (ongeveer 30 keer). Bij ongeveer 25 bezoekers moesten de instelling op de telefoon anders worden ingesteld, het groter maken van de QR-code of de helderheid van het scherm aanpassen. Ongeveer 10 keer lukte het scannen niet de eerste keer en moest de controleur opnieuw scannen. Bij de incheckprocedure werden drie handelingen uitgevoerd, namelijk het scannen van de QR-code, een temperatuurmeting en moesten bezoekers hun handen desinfecteren. Daarbij hadden veel bezoekers ook nog hun toegangskaartje in de handen, wat het inchecken een rommelig proces maakte.

In de wachtrij nam bijna de helft van de bezoekers de 1,5 meter in acht, tijdens de check was dat iets meer dan bij de helft van de bezoekers het geval. Bij het inchecken hebben de controleurs in 7 gevallen de spullen van de bezoekers aangeraakt, en was er 1 keer lichamelijk contact tussen controleur en bezoeker.

Bij toekomstige evenementen kan het incheckproces worden verbeterd door de stappen van de incheckprocedure te scheiden en duidelijk te communiceren (bijvoorbeeld met borden). Op die manier kunnen de bezoekers gefaciliteerd worden om de juiste spullen paraat te hebben en kan het incheckproces sneller verlopen.

Interviews Johan Cruijff Arena

Binnen in de Johan Cruijff Arena zijn 74 korte interviews afgenomen met bezoekers. Van deze bezoekers was 74% man en de ingeschatte leeftijd varieerde van 16 tot 69 jaar met een gemiddelde leeftijd van 36 jaar. Op 1 bezoeker na kenden alle bezoekers CoronaCheck en 88% van de geïnterviewde bezoekers gaf aan CoronaCheck gebruikt te hebben bij de incheckprocedure.

Zoals ook te zien is in Tabel 1 zijn de redenen om CoronaCheck te (niet) gebruiken veelal praktisch van aard, en was er slechts 1 bezoeker die aangaf de app niet te willen gebruiken vanuit principiële gronden.





Tabel 1: Redenen om CoronaCheck wel of niet te gebruiken

Redenen om CoronaCheck-app te gebruiken (65 personen, meerdere redenen mogelijk)		Redenen om CoronaCheck-app niet te gebruiken (9 personen, meerdere redenen mogelijk)	
Bespaart moeite / tijd	36	Kost moeite / tijd	4
Dacht dat het moest vanuit evenement	31	Principiële redenen	1
Geen printer om e-mail te printen	5	Installeren lukte niet	1
Werkt het beste aan de deur	3	Gekozen voor QR-code e-mail	1
Aangeraden door anderen	2	CoronaCheck onbekend	1

Verder is aan de bezoekers gevraagd (ongeacht of ze de app wel of niet gebruikt hadden) bij welke type evenementen CoronaCheck ingezet zou moeten worden. Dit was een open vraag, waarbij de onderzoekers geen opties hebben genoemd. Bezoekers gaven als spontane antwoorden: 'overall' (37 keer genoemd), theater/bioscoop/musea (16), horeca (16), grote evenementen/festivals (11), sportscholen (11), winkels (5), bedrijfsleven (5), bruiloften/uitvaarten (4), en verjaardagen/bijeenkomsten thuis (4). Drie mensen² hebben aangegeven het gebruik van CoronaCheck, in een bredere maatschappelijke context, niet wenselijk te vinden.

Tot slot zijn nog twee afsluitende vragen gesteld, namelijk of mensen vinden dat de overheid de CoronaCheck verplicht moet invoeren voor toegang tot openbare gebouwen (zoals musea) en evenementen. Van de geïnterviewden is 52% voor en 42% tegen (6% weet het niet) verplicht invoeren van CoronaCheck. De laatste vraag ging in op de mogelijkheid om ook het hebben van vaccinaties in CoronaCheck op te nemen (coronapaspoort). Van de geïnterviewden is 76% voor en 15% tegen (9% weet het niet) het opnemen van bewijs van vaccinatie in CoronaCheck. Hierbij was het opvallend dat de tegenstanders hiervan vaak principieel en duidelijk hun mening hierover gaven.

Vragenlijstonderzoek

Na beide evenement hebben de bezoekers via de app van het evenement nog een korte vragenlijst gekregen met vragen over de gebruiksvriendelijkheid van CoronaCheck. Die antwoorden worden gebruikt om de app verder te optimaliseren. Een extra vraag is toegevoegd om te verkennen of men zou overwegen om te frauderen. De vraag was als volgt geformuleerd "Als ik geen negatief testresultaat zou hebben, zou ik proberen op een andere manier bij het evenement binnen te komen".

In totaal hebben 1812 bezoekers de vraag beantwoord. Daarvan is de grootste meerderheid (ruim 92%) stellig en zegt (absoluut) niet te proberen om op een andere manier binnen te komen. De overige 8% is daar niet expliciet over.

² De mensen die geïnterviewd zijn vormen geen representatieve afspiegeling van de Nederlandse bevolking. De groep geïnterviewde mensen is daarvoor te klein en bovendien is de groep positief ten aanzien van corona experimenten en voetbal. De resultaten zijn indicatief.