



Mystery Guests CoronaCheck

Universiteit Twente, o.l.v. Dr. Joris van Hoof
Stand van zaken per 9 juni 2021

In maart 2021 is vanuit het EvaluatieTeam CoronaCheck de vraag voorgelegd of de expertise aanwezig binnen de Universiteit Twente kan worden ingezet om vraagstukken t.a.v. de naleving van instructies rondom CoronaCheck te onderzoeken, met als doel het functioneren te optimaliseren. Het onderzoek loopt via twee sporen; (1) mystery guest observaties en (2) uitvraag van informatie bij bezoekers van festivals en burgers. Het project is opgedeeld in drie fasen: exploratie, ontwikkeling en kwantitatieve uitvoering.

	Mystery guests observaties (1)	Uitvraag informatie (2)
Exploratie (A) [maart - april 2021]	Observaties Biddinghuizen Observaties ArenA	Interviews ArenA Vragen in Close
Ontwikkeling (B) [mei 2021]	Site-visit Holland Casino Site-visit Artis Site-visits Metropool	Vragen in Close
Uitvoering (C) [juni 2021]	Compliance checks Marathon Compliance checks Swing Compliance checks Win-Casino	Vragen in onderzoek testbereidheid Prof. van Exel
[juli - aug 2021]	Compliance checks Softbal	[nadere activiteiten]
	[nadere activiteiten]	

Exploratie Mystery guests (1A)

Op 20 en 21 maart 2021 zijn in Biddinghuizen twee Fieldlab evenementen 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.

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)



evaluatieteam
CoronaCheck

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 (1A)

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.

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 (1A)

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 (1A)

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		
Type testbewijs		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.

Incheckprocedure Arena (1A)

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 instellingen 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 ArenA (2A)

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.

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.



Vragen in Close (2A)

Na beide evenement hebben de bezoekers via de app van het evenement (Close) 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.

Ontwikkeling Mystery Guest protocol (1B)

In mei 2021 zijn diverse site-visits gedaan om de werking van CoronaCheck te bekijken en ervaring van bezoekers, organisatoren en scanners op te halen. De ervaringen zijn ook gedeeld met het bouwteam CoronaCheck en ook zijn via de site-visits scanners en organisatoren geworven voor latere interviews met het bouwteam.

De site visits en antwoorden op de vragen uit onderzoek 2B (zie onder) hebben geleid tot een werkbaar mystery guest protocol. Om te testen hoe scanners omgaan met mensen die misbruik maken van het systeem zijn diverse scenario's denkbaar. Bijvoorbeeld het gebruiken van een verwisseld of vals identiteitsbewijs, of een telefoon van iemand anders. Het meest praktische en vaak genoemde scenario in onderzoek 2B heeft geleid tot de volgende instructie aan de mystery guests.

Instructie Mystery Guest bezoeken CoronaCheck / Testen voor Toegang

Dit is een project in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), uitgevoerd door de Universiteit Twente. Achtergrondinformatie of meer uitleg is te verkrijgen bij de 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 06- 5.1.2e of 5.1.2e @utwente.nl

Voor het evenement:

Je meldt je aan / koopt een toegangsbewijs als 'gewone bezoeker' voor een evenement. Je moet dit doen samen met iemand anders die ook naar het evenement gaat (je mag zelf iemand vragen). Ook doen jullie de verplichte Testen voor Toegang coronatest voorafgaand aan het evenement. Als jullie de uitslag per e-mail hebben ontvangen maken jullie allebei via de website CoronaCheck een papieren testbewijs (QR-code). Dit testbewijs moeten jullie allebei twee keer printen. Mocht de teststraat (nog) niet aangesloten zijn op CoronaCheck, print dan het testbewijs twee keer uit. Afhankelijk van de teststraat is dat de e-mail of een bijlage.

Voor het evenement ruil je 1 testbewijs met een andere mystery guest. Je hebt nu dus 1 testbewijs van jezelf en 1 testbewijs van een andere mystery guest.

Vouw allebei de testbewijzen op en stop ze in verschillende zakken. Neem ook je ID-bewijs mee.

Bij de toegang tot het event:

- 1) Laat niets zien (alleen het kaartje van het event als daar om gevraagd wordt). Indien je gevraagd wordt of je een negatief testbewijs hebt, zeg je 'ja' (maar laat het nog niet zien).
- 2) Als je wordt gevraagd om het testbewijs, laat dan het verkeerde testbewijs zien (die van de andere mystery guest). Verder laat je niets zien.
- 3) Als je wordt gevraagd om je ID-bewijs te laten zien, doe je dat.



evaluatieteam
CoronaCheck

4) Pas als duidelijk wordt dat je niet je eigen testbewijs hebt laten zien, laat je alsnog je eigen testbewijs zien en bied je je excuus aan voor het verkeerde bewijs (bedenk een smoes die voor jou werkt).

Zorg ervoor dat jij en de andere mystery guest bij een andere controleur naar binnen gaan (als dat niet mogelijk is, laat er dan een paar minuten tijd tussen).

Na de toegang vul je de onderstaande vragen in. Dit is een 'slimme' vragenlijst die soms vragen overslaat op basis van je antwoorden. Je kunt alle vragen zien als je bij de eerste vraag aangeeft dat het een test is.

De instructie en vragen die ingevuld moeten worden zijn [hier](#) te vinden.

Vragen in Close (2B)

Gelijktijdig met de ontwikkeling van het protocol en de site-visits zijn in de Close-app 5 vragen gesteld aan bezoekers van Fieldlab events. Drie vragen hadden betrekking op de naleving van de Coronaregels tijdens de test voor het event, het inchecken en tijdens het events. Er was een vraag over hoe moeilijk of makkelijk mensen denken dat ze binnen kunnen komen op een event zonder negatief testresultaat en de laatste vraag was een 'open vraag' hoe mensen denken binnen te kunnen komen op een event zonder negatief testresultaat.

Er zijn ongeveer 8000 bruikbare responses. De antwoorden worden momenteel geanalyseerd, maar een eerste inspectie laat zien dat 'het gebruiken van een testresultaat van iemand anders' een vaak genoemde suggestie is om de regels te omzeilen. Deze strategie is gebruikt in het mystery check protocol 1B.

Vragen in Close (3A)

Het mystery guest protocol is getest bij vier evenementen in mei 2021 (Enschede Marathon, Softbal nationale competitiewedstrijd Tex Town Tigers vs Quick, Swing festival Utrecht en WIN-Casino Beilen) met in totaal 14 compliance checks.

- Bij vier bezoeken werd geen testbewijs gevraagd.
- Bij zes bezoeken kwamen de guests binnen met een verkeerd testbewijs.
- Bij twee bezoeken werd wel duidelijk dat er een verkeerd testbewijs werd getoond, maar kwamen ze wel binnen zonder ID-check.
- Bij twee bezoeken handelden de scanners correct en kwamen ze guests pas binnen na ID-check en tonen van correcte testbewijs.

Vanaf medio juni is er een samenwerking met Testen voor Toegang waarbij de evenementen die zich aangemeld hebben worden doorgegeven aan het mystery guest team. Vanaf dan kunnen we het bezoeken van events opschalen.

Vragen in onderzoek 5.1.2e (3B)

Dezelfde vragen als gesteld in 2B zijn opgenomen in het onderzoek naar testbereidheid van 5.1.2e 5.1.2e Het is interessant om te zien hoe de Nederlandse bevolking hier over denkt, in vergelijking met de festivalbezoekers uit de data 2B.