

Total Design[®] designing
value for brands

Context

Het CoronaToegangsBewijs (CTB) is in gebruik in Nederland om ervoor te zorgen dat alleen mensen die gevaccineerd, getest of genezen (3G) zijn naar binnen te laten in musea, restaurants of evenementen.

Daarvoor laten mensen hun QR code scannen die zij in hun CoronaCheck app hebben. Deze QR code werkt binnen de gehele EU. De QR codes van andere EU landen werken ook in Nederland.

Probleem

Mensen die in Nederland komen van buiten de EU hebben niet zo'n EU QR code. Sommige landen zijn aangesloten op het EU systeem. Zij kunnen dus wel gescand worden. Veel landen echter niet. En veel landen hebben helemaal niet zo'n QR code.

Deze mensen komen dus wel Nederland binnen met alle papierwerk, maar komen er meestal pas achter dat ze een scanbare QR code missen als ze een museum, restaurant of evenement in willen. Ze kunnen de CoronaCheck app gebruiken maar moeten dan iedere dag testen. Veel gedoe dus.

Doel

Voor de doelgroep

Zo gemakkelijk mogelijk maken voor gasten in Nederland om ondanks Corona en bijbehorende maatregelen naar museum, restaurant of evenement aankomen.

Voor controleurs van CTB

Zo min mogelijk mensen die zonder QR code bij een museum, restaurant of evenement aankomen.

Doelgroep

Dat gaat over gevaccineerde derdelanders* die Nederland bezoeken, maar waar hun vaccinatiebewijs niet is aangesloten op het digitaal coronacertificaat van de EU.

*** dit zijn reizigers uit landen buiten de EU.**

Congresgangers - nu bijna nihil

Toeristen - 150.000 vanuit VS en 150.000 Azië

Diplomaten

Cabinepersoneel

Familiebezoeker - onbekend hoeveel

Doelgroep

EU

Deze landen hebben zich allemaal aangesloten bij de Green Pass. Hun QR code kan dus prima gescand worden zoals ook de Nederlandse CoronaCheck app gescand kan worden.

België
Bulgarije
Cyprus
Slovenië
Duitsland
Estland
Finland
Frankrijk
Griekenland
Hongarije
Ierland
Italië
Kroatië
Letland

Litouwen
Luxemburg
Malta
Nederland
Oostenrijk
Polen
Roemenië
Slowakije
Portugal
Denemarken
Spanje
Tsjechië
Zweden

DCC

Deze landen* hebben een koppeling met het systeem dat in de EU gebruikt wordt. Ook hun QR codes kunnen gescand worden zoals ook de Nederlandse CoronaCheck app gescand kan worden.

Albanie
Andorra
Armenië
Verenigd Koninkrijk
Faeröer
Georgië
Israël
IJsland
Liechtenstein
Moldavië
Monaco
Marokko
Nieuw-Zeeland
Noord-Macedonië

Noorwegen
Panama
San Marino
Servië
Singapore
Togo
Oekraïne
Vaticaanstad
Turkije
Zwitserland

Niet DCC

Mensen uit deze landen komen in aanmerking voor een QR code voor kortverblijf. Hun QR codes kunnen immers niet gescand worden zoals ook de Nederlandse CoronaCheck app gescand kan worden.

Afghanistan
Algerije
Angola
Antigua en Barbuda
Argentinië
Australië
Azerbeidzjan
Bahama's
Bahrein
Bangladesh
Barbados
Belize
Benin
Bhutan
Bolivia
Bosnië en Herzegovina
Botswana
Brazilië
Brunei
Burkina Faso
Burundi
Cambodja
Canada

Centraal-Afrikaanse Republiek
Chili
China
Colombia
Comoren
Congo-Brazzaville
Congo-Kinshasa
Costa Rica
Cuba
Djibouti
Dominica
Dominicaanse Republiek
Ecuador
Egypte
El Salvador
Equatoriaal-Guinea
Eritrea
Ethiopië
Fiji
Filipijnen

Gabon
Gambia
Ghana
Grenada
Guatemala
Guinee-Bissau
Guyana
Haïti
Honduras
India
Indonesië
Irak
Iran
Ivoorkust
Jamaica
Japan
Jemen
Jordanië
Kaapverdië
Kameroen
Kazachstan
Kenia
Kirgizië
Kiribati

Koeweit
Kosovo
Laos
Lesotho
Libanon
Liberia
Libië
Madagaskar
Malawi
Malediven
Maleisië
Mali
Marshall-eilanden
Mauritanië
Mauritius
Mexico
Micronesia
Mongolië
Montenegro
Myanmar
Nauru
Nepal
Nicaragua

Niger
Nigeria
Noord-Korea
Oeganda
Oezbekistan
Oman
Oost-Timor
Pakistan
Palau
Palestina
Papoea-Nieuw-Guinea
Paraguay
Peru
Qatar
Rusland
Rwanda
Saint Kitts en Nevis
Saint Vincent en de Grenadines
Salomonseilanden

Samoa
Sao Tomé en Principe
Saoedi-Arabië
Senegal
Seychellen
Sierra Leone
Soedan
Somalië
Sri Lanka
Suriname
Swaziland
Syrië
Tadzjikistan
Tanzania
Thailand
Tonga
Trinidad en Tobago
Tsjad
Tunesië
Turkmenistan
Tuvalu
Uruguay

Vanuatu
Venezuela
Verenigde Arabische Emiraten
Verenigde Staten
Vietnam
Wit-Rusland
Zambia
Zimbabwe
Zuid-Afrika
Zuid-Korea
Zuid-Soedan



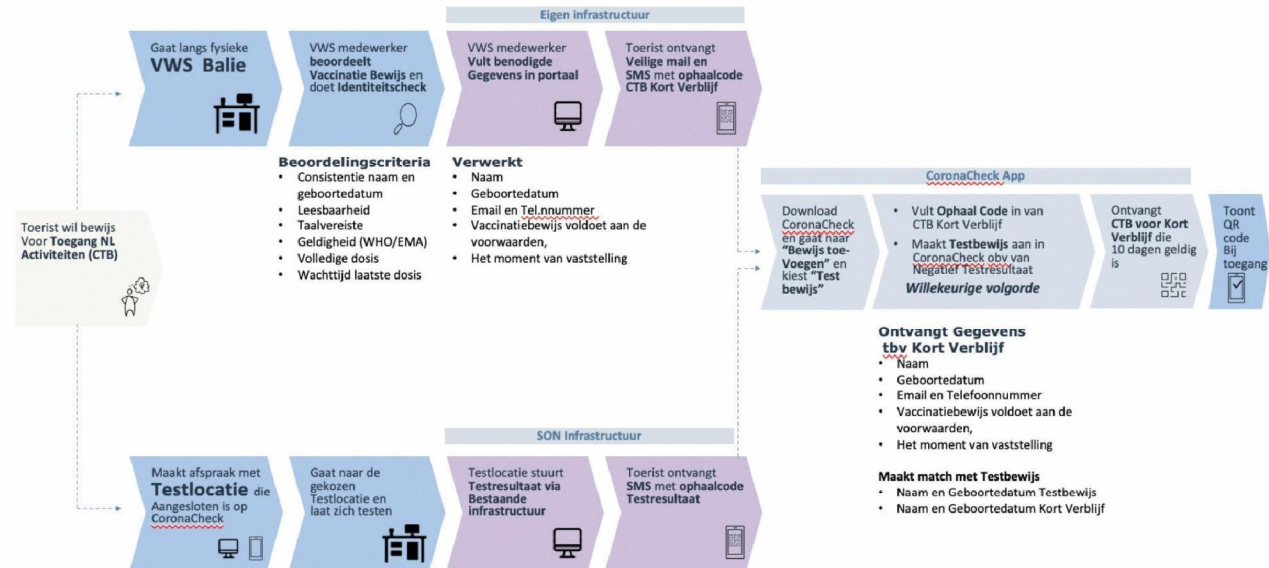
Middel

Voor mensen die voor een kort verblijf (< 14 dagen) in Nederland komen en afkomstig zijn uit een land waarvan de QR code niet gekoppeld is op het EU systeem biedt de Nederlandse overheid een kortverblijf oplossing.

Met een valide vaccinatiebewijs krijgen zij een activeringscode die 14 dagen geldt waarmee ze de CoronaCheck app kunnen gebruiken. Binnen 3 dagen moeten ze een antigeentest uitvoeren om een 2e activeringscode te krijgen. Doen ze dat niet dan is hun kortverblijf QR code in de CoronaCheck app niet meer geldig.

Middel

PROCES BESCHRIJVING



Loket

Deze kortverblijf oplossing kan worden geregeld aan een fysiek loket. Er zijn vier loketten gepland waarschijnlijk te Amsterdam CS, Utrecht CS, Den Haag CS, Rotterdam CS, Amsterdam RAI en informatiebalie en -comité op Schiphol.

(een loket op Schiphol kan niet... wel op P4)

Naam

Over de precieze naamgevingen wordt nog nagedacht. Belangrijk is dat het geen verwarring geeft met andere - reeds bestaande - namen. De volgende namen liggen nu voor:

- Kort verblijf code = *Visitor Corona Certificate*
- Activeringscode ofwel ophaalcode = ?
- Kortverblijf loket = ?

Bijzonderheden

3G kan ook 2G of zelfs 1G worden.

Land van herkomst is niet altijd land van vaccinatie

Talen van verklaringen moeten zijn:

Nederlands
Engels
Duits
Frans
Italiaans
Portugees
Spaans

Design criteria

overall

- Streeft het project een helder doel na of lost het een probleem op?
(zakelijke rechtvaardiging)
- Is het project zo ingericht dat er vertrouwen is dat het doel ook wordt gehaald?
(slaagkans)

NOOT: Plus alle projectcriteria

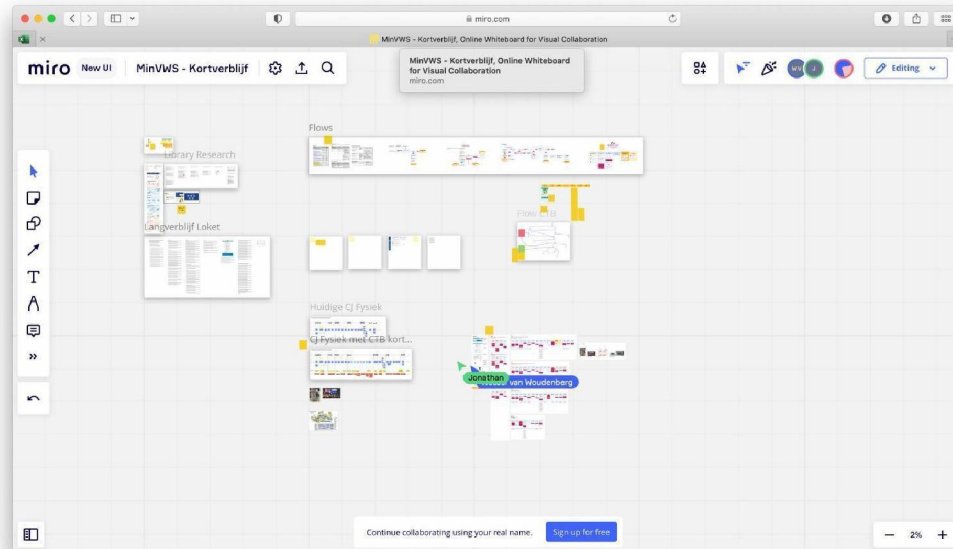
Design criteria

overall

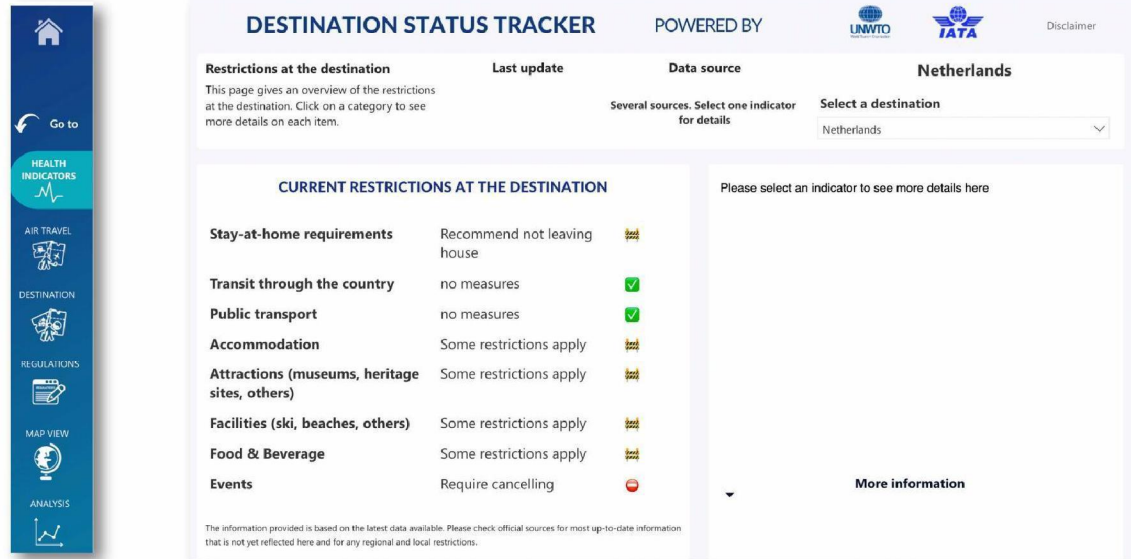
- Streeft het project een helder doel na of lost het een probleem op?
(zakelijke rechtvaardiging)
- Is het project zo ingericht dat er vertrouwen is dat het doel ook wordt gehaald?
(slaagkans)
- Is het simpel?
- Draagt het bij aan de doelen?
- Is dat meetbaar?
- Als nee, waarom dan doen?
- Binnen customer journey?

NOOT: Plus alle projectcriteria

Aan het werk



Voorbeeld



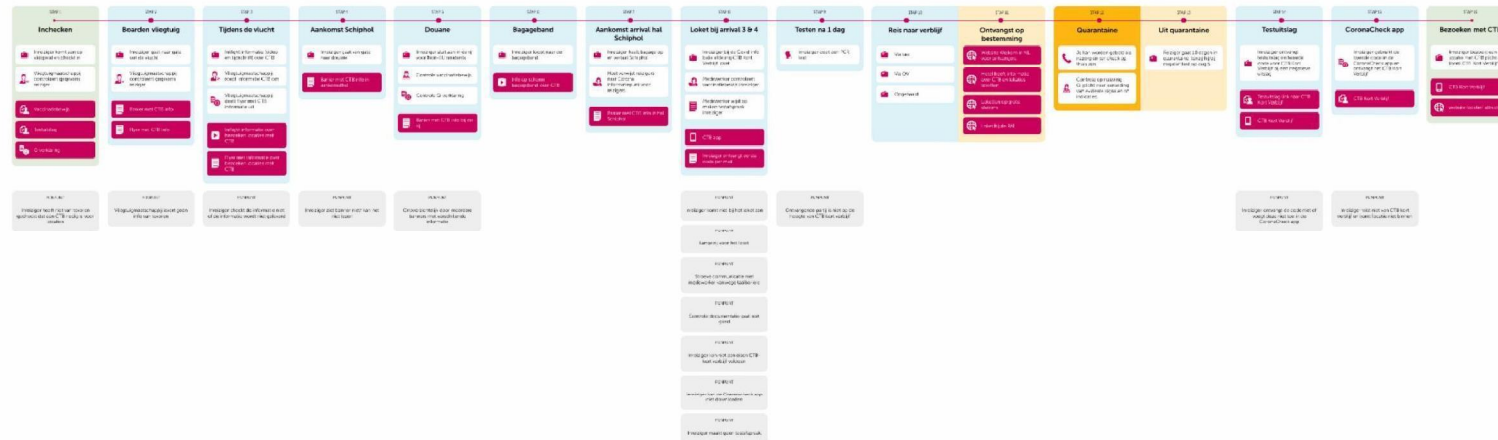
The diagram illustrates the timeline of COVID-19 response measures in Germany, organized into swimlanes for different levels of government and society. The timeline is divided into several phases: 'Wichtige Meilensteine' (Key Milestones), 'Vorlauf' (Lead-in), 'Kommunikation' (Communication), 'Maßnahmen' (Measures), 'Evaluierung' (Evaluation), and 'Nachbereitung' (Aftercare). Key events include the first case in Germany, the declaration of a pandemic, the implementation of the Lockdown, and the easing of measures. The diagram uses various colored boxes to represent different types of measures and events, with arrows indicating the flow of information and actions between the different levels of government.

Customer journey



Vervolg inreizigers ZEER hoog risico gebied MET zorgelijke variant
Nederland kortverblijf

Schemavolgorde check-up campels in het buitenland (uk en met verblijf) in Nederland



Fysieke touchpoints



Banner



Video op scherm bagageband

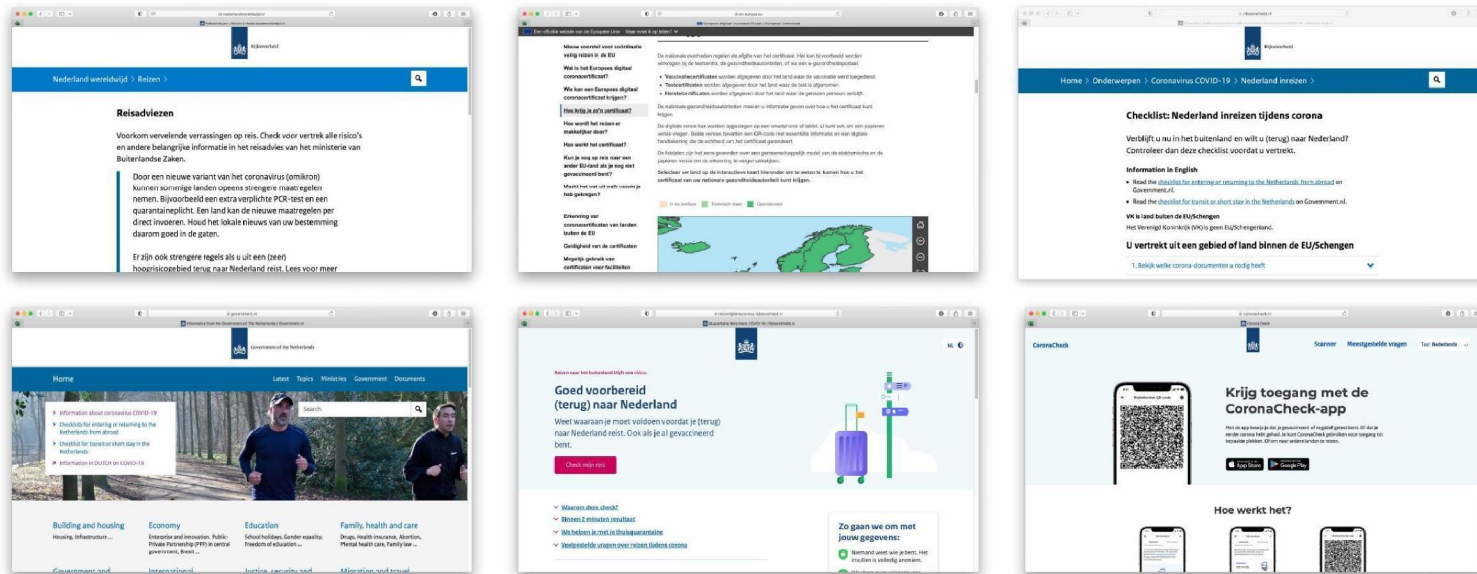


Flyers



Loket op Schiphol tussen Arrivals 3 en 4

Online touchpoints



Customer journey

1. Awareness

Wanneer en hoe komt persona erachter dat QR-code nodig is activiteiten te ondernemen in NL?

Touchpoints	Pijnpunten	Mogelijke oplossingen
Wat zijn de momenten en kanalen waarop persoon informatie vindt of krijgt over coronapas? Tijdens voorbereidingen van de reis via Internet: Persoon zoekt op toegangselen om Nederland binnen te komen (zal wellicht niet zoeken op 'hoe kom ik de horeca in?') Idealer kom je hier: https://www.government.nl/topics/coronavirus-covid-19/covid-certificates/coronavirus-entry-pass Maar de meeste mensen zullen hier komen: https://www.government.nl/topics/coronavirus-covid-19/visiting-the-netherlands-from-abroad/requirements-for-proof-of-vaccination en dan zullen alleen de mensen die helemaal tot de bodem lezen, hier komen: https://www.government.nl/topics/coronavirus-covid-19/covid-certificates/coronavirus-entry-pass/where-do-i-need-to-show-a-coronavirus-entry-pass maar daar staat dan weer helemaal niet hoe je met 'testen voor toegang' toch binnen kunt komen. En dit zijn ook nog plekken waar mensen komen: https://www.government.nl/topics/coronavirus-covid-19/visiting-the-netherlands-from-abroad/exemptions-to-the-entry-ban/eu-entry-ban-exemption-categories [veel info, maar wordt niet echt antwoord gegeven op de vraag. Als NL een ander pad gaat bewandelen, dan is de gere geïntereerde van toepassing. Maar de info is onvolledig en vaag] https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/safe-covid-19-vaccines-eu/coronavirus-digital-covid-certificates_en Member States can also use the COVID-19 certificates for domestic purposes, such as access to events or venues, but this is not regulated at the EU level. How can non-EU travellers prove they have been vaccinated? Can they get an EU Digital COVID Certificate? The purpose of the EU Digital COVID Certificate is to help facilitate free movement and travel within the EU for both EU citizens and non-EU nationals already in the EU.	Je bent op zoek naar 'hoe kom ik het land in' en denkt niet aan wat je gaat doen als je eenmaal binnen bent. Verwarring tussen toegang tot land en toegang tot horeca Er is heel veel informatie Omdat mensen gevaccineerd zijn, is een zin: bent u volledig gevaccineerd, dan mag u de horeca in verwarrend met de 14-daagse tijdelijke pas). Mensen denken dat ze geen actie hoeven te ondernemen, hebben bv al een vaccinatieverklaring ingevuld. Er is nu geen eenvoudig contactmogelijkheid Zoeken mensen op NL of op EU? Het telefoonnummer 'testen voor'	Duidelijkheid scheppen Als mensen zelf gaan zoeken, moeten ze de informatie gemakkelijk kunnen vinden. Deze persoon wil zich goed voorbereiden, schep duidelijkheid! 1. Heldere naamgeving (niet DCC, dit is beleidstaal en bovendien verwarrend met de 14-daagse tijdelijke pas). Temporary Coronapas of Tourist Coronapas dekt meer de lading (suggenties welkom) 2. Duidelijk onderscheid maken tussen 'land in' en 'horeca in' 3. verduidelijken dat vaccinatieverklari

2. Onderneemt actie

Bezoeker begrijpt wat van hem/haar verwacht wordt en bereid zich voor om Temporary Coronapas aan te vragen.

Touchpoints	Pijnpunten	Mogelijke oplossingen
Wat zijn de momenten en/of kanalen waar persoon tegenaan loopt in deze stap? Komt aan op Schiphol en zoekt loket	Loket is best ver van de bagage. Is het te vinden?	- Bewegwijzering - Welkomstdesk (tafeltje/ banner / 2 mensen) direct als je door de deuren na bagage komt (of informatie gemakkelijk kunnen vinden.
Vindt loket	Er staat lange rij	Hostess checkt of persoon aan voorwaarden voldoet 25 landen die al aangesloten zijn, kunnen rechtsomkeer - Papieren niet op orde, krijgt flyer wat ze moeten doen en waar Hostess vertelt over alternatieve satelliet locaties [In de toekomst wellicht?] ook mogelijkheid om via digitaal loket intake te doen? Zorg dat er medewerkers stand-by staan, zodat piekdruk opgevangen kan worden

3. Komt bij loket SCHIPHOL

Bezoeker is aan de beurt

Touchpoints	Pijnpunten	Mogelijke oplossingen
Wat zijn de momenten en/of kanalen waar persoon tegenaan loopt in deze stap? Komt aan in rij Documenten zijn in orde Twijfels over juistheid bij balie medewerker	Rij is erg lang Geen	nvt Aan de hand van gesprek met persoon (welke vragen?) toetsen op waarheid

5. Ag afspraak bij SON-locatie

Bezoek officiële SON teststraat	Medewerkers daar niet op de hoogte hoe QR-code te activeren	SON betrekken bij dit proces zodat testlocaties van bestaan afweten
Goede Ag test uitgevoerd – uitslag positief		- SON locatie voorziet hopelijk in juiste quarantaine adviezen? - Helpdesk moet weten wanneer persoon opnieuw test kan uitvoeren om in later stadium alsnog QR te verkrijgen
Goede Ag test uitgevoerd – uitslag negatief	Is het proces 'u ontvangt de uitslag' voor alle locaties (een beetje) hetzelfde?	Overleg met SON en/of DCC-team hoe dit op te nemen/communiceren in het stappenplan
Downloaden app	Andere appstore dan de Europese Andere telefoon	- Uitzoeken of dit een probleem is - En informatie beschikbaar stellen voor balie medewerkers bij welke telefoons/ platforms er mogelijk een probleem is.
Mergen QR & Activatiecode	Ingewikkeld misschien?	*

5. QR Code actief

Bezoekt QR-code gelegenheid		Uitleg bij de balie en/of SON locatie meegeven?
QR-code verlopen	Komt als verrassing	- Duidelijk bericht in app? Valid until... - Info over verlopen QR-code per e-mail en SMS dag voorafgaand?

Sessie



A Zoom Meeting window is displayed, showing a presentation slide. The window has a title bar with 'Zoom Meeting' and standard macOS window controls (red, yellow, green buttons). The slide content is as follows:

5.1.2e

Opzet

- 4 Primaire vragen
- Twee rondes van break outs met tegengesteld perspectief
- Ronde 1 info vooraf;
 1. hoe bereiken we de doelgroep (perspectief reiziger)
 2. wat moeten ze meenemen (perspectief loket)
- Terugkoppeling
- Ronde 2 het proces;
 1. hoe kunnen we gemak bieden? (perspectief reiziger)
 2. Hoe kunnen we fraude en fouten voorkomen? (perspectief loket)
- Terugkoppeling
- Samenvatting

TD

Ideeën

Happyflow: Reizigers bij boeken al verwijzen naar een website met alle informatie over reizen naar Nederland tijdens Corona. Een soort Reizentijdenscorona, maar dan voor onze gasten en niet onszelf. Bij inchecken al een flyer met URL/QR code geven zodat ze de aankomst alvast kunnen voorbereiden voor hun kortverblijf pas.

Schiphol fuik: Iedereen opvangen bij/na douane 'buiten EU', hen begeleiden naar het loket voor kortverblijf. Bij bagagebanden weergeven op basis van herkomst. Daar iedereen direct helpen die snel te helpen is. Andere mensen aangeven wat en waar zij hun kortverblijf QR code kunnen ophalen.

Welcomeln.NL: Activeer in Nederland de 'ontvangers' middels Welcomeln.NL. Zorg ervoor dat iedereen, ook organisatoren van beurzen en organisaties maar ook bedrijven die zakenreizigers ontvangen de regels op een eenvoudige website kunnen vinden en tevens daar zaken kunnen doorsturen.

Hotelhulp/partnerpakket: Hotels willen we helpen en zijn ook ingericht op *hospitality*. Airlines en reisorganisaties sturen mails. Misschien kunnen we voor beiden, in het kader van Welcomeln.NL een pakket maken van banners, tekstjes etc.

TD