



# Doorlopende evaluatie CoronaCheck

## Tussenrapportage juli 2021 opgesteld door het onderzoeksteam onder leiding van Prof. dr. Wolfgang Ebbers

Vooruitlopend op het wetsvoorstel 'Tijdelijke wet testbewijzen COVID-19' is, naast het onderzoek naar de praktijk van het toegangstesten via pilots, gestart met het voorbereiden van een doorlopende evaluatie van de CoronaCheck-applicaties. Op deze manier kon, na inwerkingtreding van de tijdelijke wet een goede start worden gemaakt met het evaluatieonderzoek.

De evaluatie wordt in de periode juni tot en met september 2021 uitgevoerd door een team met experts vanuit verschillende disciplines. Het team, onder leiding van Prof. dr. Wolfgang Ebbers (Erasmus Universiteit Rotterdam), bestaat uit: Prof. dr. Job van Exel (Erasmus Universiteit Rotterdam), Prof. dr. Lotty Hooft (UMC Utrecht), Dr. Esther Metting (Rijksuniversiteit Groningen) en Dr. Joris van Hoof (Universiteit Twente). De evaluatie omvat zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek en richt zich op de doelstelling van CoronaCheck de samenleving op verantwoorde wijze te heropenen. Er zijn verschillende vraagstukken die voor het welslagen van de CoronaCheck-app en CoronaCheck Scanner-app moeten worden beantwoord.

Ter voorbereiding op het onderzoek zijn in de periode maart – mei een aantal Fieldlabs en pilots geobserveerd (gedrag van bezoekers, incheckprocedure, gebruik van de check-app en scanner-app) en is met mystery guests, bezoekers en controleurs gesproken. Daarnaast zijn interviews gehouden met betrokken organisaties. Op basis daarvan is het evaluatiemodel gefinaliseerd en is een drietal deelonderzoeken opgezet. Meer informatie over de opzet van het onderzoek is te vinden op de website [www.coronacheck.nl](http://www.coronacheck.nl).

Hieronder staan de bevindingen tot en met juni 2021. Omdat er achteraf over bevindingen wordt gerapporteerd, zijn sommige bevindingen niet meer in overeenstemming met de actuele situatie. Dat wordt dan in de tekst aangegeven.

### 1. Nalevingsonderzoek tijdens evenementen

Het nalevingsonderzoek wordt uitgevoerd door de Universiteit Twente, onder leiding van Dr. Joris van Hoof en is gericht op de vraag hoe gebruikers met CoronaCheck omgaan. CoronaCheck kent zagezegd twee belangrijke gebruikersgroepen. Ten eerste burgers, die met de CoronaCheck een evenement of andere sociale activiteit willen bezoeken. Ten tweede controleurs, die met de CoronaCheck-scanner controleren of bezoekende burgers een geldig (negatief) testbewijs hebben om binnen te treden. De controleurs zullen door middel van identificatie vaststellen dat het coronatoegangsbewijs daadwerkelijk hoort bij de burger die het bewijs laat zien.

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. Het is belangrijk de context bij deze evenementen in ogenschouw te nemen, omdat er inmiddels het een en ander is veranderd. In mei was er sprake van een beginsituatie waarin de app getest werd en er nog geen wettelijke verplichting was tot controle. Inmiddels is die verplichting wel wettelijk geregeld. Het testen van het mystery guest protocol leverde de volgende resultaten op:

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

Er zal vanaf de inwerkingtreding van de wet in juni onderzoek gedaan worden tot september op locaties waar de CoronaCheck-app en Scanner-app gebruikt worden. Onderwerpen van het onderzoek zijn of er gehandeld wordt in lijn met de doelstellingen en protocollen en hoe afwijkend gedrag verklaard kan worden.



## 2. Onderzoek testbereidheid

In de voorbereidende fase is een vragenlijst voor een nulmeting ontwikkeld, met als doel inzicht te krijgen in de mening van Nederlanders over veilig toegang kunnen krijgen tot bepaalde locaties en evenementen met een negatieve testuitslag, een bewijs van vaccinatie, of een herstelbewijs (een bewijs van recente besmetting met het virus), bijvoorbeeld via CoronaCheck. De nulmeting is direct na inwerkingtreding van de tijdelijke wet uitgezet via een panelbureau onder een representatieve steekproef van Nederlanders in de leeftijd 18 tot 70 jaar. In de periode juli tot en met eind augustus krijgen deelnemers aan de nulmeting driemaal een uitnodiging voor het invullen van een beknopte vervolgvragenlijst. Dit onderzoek wordt begeleid door Prof. dr. Job van Exel (Erasmus Universiteit Rotterdam). Zodra er onderzoeksresultaten beschikbaar komen, zal hierover worden gerapporteerd.

## 3. Procesevaluatie

Dr. Esther Metting (Rijksuniversiteit Groningen) onderzoekt door middel van kwalitatieve interviews en vragenlijsten afgenomen bij stakeholders meningen over de procedure rondom CoronaCheck. Zowel van de gebruikers van de app als de gebruikers van de scanners, de organisatoren of bedrijven die CoronaCheck gebruikt hebben of nog zouden willen gebruiken en de organisatoren van testen voor toegang. Daarnaast wordt informatie over testen voor toegang verzameld middels documentatie, (sociale) media en wetenschappelijke publicaties. Op deze manier worden draagvlak, knelpunten en toekomstvisies over de procedure voor het gebruik en de implementatie van CoronaCheck in kaart gebracht.

Deze eerste resultaten van de procesevaluatie zijn nu beschikbaar en richten zich op het gebruik van CoronaCheck door mensen die niet digitaal vaardig zijn. In het onderzoeksmodel zijn dit belangrijke aspecten die van invloed (kunnen) zijn op de adoptie en het gebruik van de apps. Daarnaast hebben we gekeken naar mogelijkheden om de toegankelijkheid te verbeteren. Hiervoor zijn half juni interviews afgenomen met professionals van de ANBO, PHAROS, VWS en de Openbare Bibliotheken.

### Belangrijkste bevindingen

De ANBO ondersteunt ouderen bij het gebruik van technologie door middel van filmpjes en gidsen. Een deel van de ouderen kan prima overweg met internet, maar een groot deel vindt het moeilijk en heeft daar ook hulp bij nodig. Bijvoorbeeld voor het gebruik van DigID zijn sommige ouderen afhankelijk van hun kinderen of belastingadviseurs. Bovendien is het gebruik van DigID bij mensen die niet digitaal vaardig zijn nog steeds niet

vanzelfsprekend, aldus PHAROS. Misbruik ligt dan op de loer aldus de ANBO-medewerker<sup>1</sup>.

### Vaccinatie-, herstel- en testbewijs op reis

Voor het gebruik van CoronaCheck voor internationale reizen is een niet-digitale route uitgedacht. De hoofdroute gaat via internet, maar mensen die geen gebruik kunnen of willen maken van computers kunnen vanaf 1 juli telefonisch een vaccinatie- of herstelbewijs vragen dat na enkele dagen via de post wordt bezorgd.

Ten tijde van het onderzoek was deze analoge route er nog niet. Gebaseerd op interviews met onder meer mensen met beperkte digitale vaardigheden en met de ANBO, is de verwachting echter dat ook deze analoge route door deze doelgroep als complex wordt ervaren vanwege het aantal aan elkaar gerelateerde relatief eenvoudige stappen dat moet worden doorlopen. Denk bij deze stappen bijvoorbeeld aan alle handelingen die te maken hebben met het maken van een afspraak en het (vaak samen met iemand anders) bezoeken van een testlocatie. Al deze stappen en bijbehorende handelingen hangen met elkaar samen. Ze moeten allemaal doorlopen worden om een testbewijs te krijgen. Hoe meer samenhangende stappen er zijn om een taak tot een succesvol einde te brengen, hoe complexer die taak wordt. Daarbij geldt dat complexiteit een subjectieve component kent. Wat de een als makkelijk ervaart, kan de ander als moeilijk ervaren. Alle geïnterviewden gaven aan dat deze doelgroep het maken van een testafpraak aan sich en ook het ophalen van een testuitslag waarbij je je moet identificeren als lastig ervaart.

Het maken van een testafpraak (bij niet gevaccineerde mensen) voor internationale reizen kon in de tijd van de interviews nog niet telefonisch bij de GGD, maar inmiddels kan dit wel. Nu dit geregeld is, kan een burger een afspraak maken zonder gebruik te maken van digitale middelen.

Uit een door de ANBO uitgevoerde peiling blijkt dat een grote groep CoronaCheck wel interessant vindt, maar dat 70% toch liever een papieren uitdraai meeneemt op vakantie. Dat geeft een gevoel van zekerheid, je hoeft niet te twijfelen over de

<sup>1</sup> Wat betreft de toegankelijkheid van CoronaCheck is er inmiddels een video gemaakt voor het brede publiek waarin duidelijk wordt uitgelegd hoe de CoronaCheck-app werkt (<https://www.youtube.com/watch?v=fuwzLKOwJIQ>) en wordt er aan een video gewerkt voor laaggeletterden op [www.steffie.nl](http://www.steffie.nl).



werking van de telefoon of over internetbereik: papier werkt altijd. Het wordt als positief gezien dat de procedure voor het reizen volledig zonder computer plaats kan vinden. Zolang mensen niet aan een computer vastzitten, is het goed.

#### *Vaccinatie-, herstel- en testbewijs voor evenementen*

Voor het gebruik van CoronaCheck bij evenementen was in de tijd van de interviews geen analoge route beschikbaar en ging VWS ervan uit dat mensen die geen computer of e-mailadres hebben gebruik kunnen maken van hun sociale netwerk. Inmiddels kunnen mensen bellen voor een vaccinatie- of herstelbewijs. De ANBO en PHAROS vinden dat de procedure voor evenementen en bijeenkomsten ook toegankelijk zou moeten zijn voor mensen die niet digitaal vaardig zijn en/of geen computer hebben. Dat was niet het geval omdat het maken van een testafpraak alleen digitaal kon, maar inmiddels kan het ook telefonisch. Het ontvangen van de testuitslag gaat via een e-mailadres. Uiteindelijk kan de QR-code wel geprint worden, maar dit gaat via een website.

Het wordt gezien als een zwaktebod dat mensen die CoronaCheck niet willen of kunnen gebruiken en niet zelf kunnen printen naar iemand toe moeten om een testbewijs te printen. Het maken van een testafpraak en het laten opsturen van een vaccinatie- of herstelbewijs kan inmiddels telefonisch: “als je iets doet voor de publieke zaak moet dit toch eigenlijk wel voor iedereen toegankelijk zijn (ANBO).” Voor het bewijs moet gebruik worden gemaakt worden van een QR-code maar veel ouderen en niet-digitaal vaardigen zullen niet weten wat dat is. Bovendien werkt niet alles in één keer goed waardoor mensen snel zullen denken dat het aan hen ligt en afhaken. Mensen met slechte digitale vaardigheden moeten relatief meer moeite doen om toegang te krijgen tot evenementen of reizen in vergelijking met mensen die wel digitaal vaardig zijn. De PHAROS vindt de procedure voor evenementen via [www.testenvoortoeegang.nl](http://www.testenvoortoeegang.nl) ingewikkeld omdat er veel verschillende stappen gevraagd worden, bijvoorbeeld het maken van een afspraak en het bezoeken van een testlocatie. De doelgroep van deze organisatie haakt vaak af voordat ze echt begonnen zijn. Er ontstaat dan het gevoel van ‘niet mee kunnen komen’. Simpel taalgebruik is heel belangrijk. Wat ook helpt is om mensen stap voor stap door het proces heen te helpen.

Niet iedereen durft om hulp te vragen en er zijn ook mensen die geen of nauwelijks een sociaal netwerk hebben, “denk bijvoorbeeld aan gehandicapten, migranten of analfabeten (PHAROS).”

Bovendien moet men met medische privé-informatie, in het geval van het verkrijgen van een testbewijs, naar bureaus of bekenden toe gaan en dit is niet wenselijk. Het gaat om een relatief grote groep mensen die niet afhankelijk gemaakt zou moeten worden van derden, volgens PHAROS en de ANBO.

Opties voor verbetering die gegeven zijn door de respondenten:

- Organisaties hebben aangegeven mee te willen denken met de overheid aan oplossingen voor een doelgroep. VWS kan organisaties ondersteunen door een website ter beschikking te stellen met alle nodige informatie, posters, brochures en filmpjes. Organisaties kunnen daar dan informatie ophalen en delen met hun achterban.
- Binnen de groep laagopgeleiden en niet-Nederlandse populatie heerst veel wantrouwen tegen de overheid. Voorlichting zou dan ook het beste gegeven kunnen worden door maatschappelijke organisaties dicht bij mensen in de buurt. Het liefste ook offline, bijvoorbeeld in de wijken.
- Wellicht is het mogelijk voor mensen vanaf een bepaalde leeftijd gebruik te laten maken van het gele boekje (vaccinatiebewijs) bij toegang voor evenementen.
- Een alternatief zou kunnen zijn om mensen een telefoonnummer te geven dat ze kunnen bellen om een afspraak te maken voor een test (voor evenementen). Dit kan inmiddels, maar wellicht kan deze groep na het testen gebeld worden met een code die dan op de computer kan worden ingevoerd. Ook zou je bij een teststraat even kunnen wachten op een papieren uitslagformulier met QR-code, waardoor helemaal geen computer of e-mailadres meer nodig is. De respondent van de ANBO verwacht dat mensen wel even willen wachten op zo'n formulier.
- Fysieke punten waar mensen terecht kunnen met vragen kunnen, bijvoorbeeld in taalhuizen of bibliotheken, kunnen helpen. Zo kan een grote groep mensen alsnog gebruik maken van de digitale weg maar wel met extra ondersteuning. In veel bibliotheken wordt al hulp aangeboden om een QR-code te printen en uitleg te geven over DigiD.
- Op het vliegveld of andere reislocaties kunnen loketten geopend worden om mensen te helpen bij het gebruik van CoronaCheck. Op Schiphol is dit inmiddels ook aanwezig.
- Eventueel kan men op de vaccinatie locaties een loket openen waar mensen met vragen omtrent CoronaCheck terecht kunnen, bijvoorbeeld voor het installeren van de app of voor het uploaden van de vaccinatiegegevens.



## Referenties

1. Vanaf morgen weer naar evenementen en wedstrijden met de CoronaCheck-app | NOS [Internet]. [geciteerd 2021 Jun 22]. Beschikbaar op: <https://nos.nl/artikel/2383618-vanaf-morgen-weer-naar-evenementen-en-wedstrijden-met-de-corona-check-app>
2. Doorlopende evaluatie CoronaCheck Achtergrond.
3. Rijksoverheid. Digitale vaardigheden ontwikkelen | Taal, rekenen en digitale vaardigheden | Rijksoverheid.nl [Internet]. [geciteerd 2021 Mei 13]. Beschikbaar op: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/taal-rekenen-digitale-vaardigheden/digitale-vaardigheden>
4. Monkman, H., Kushniruk, A.W., Barnett, J., Borycki, E.M., Greiner, L.E. & Sheets, D. Are Health Literacy and eHealth Literacy the Same or Different? Stud Health Technol Inform. 2017;245:178–82.
5. Ebbers, W., Pieterse, W., & Noordman, H. Electronic government: Rethinking channel management strategies. Government Information Quarterly, 2008;25(2);181–201.
6. Eurostat - internet activities [Internet]. 2019 [geciteerd 2020 Nov 19]. Beschikbaar op: [https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/isoc\\_sk\\_dskl\\_i](https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/isoc_sk_dskl_i)

