



Implementatie CTB's: totaalbeeld en verbeterpunten

*Woensdag 29 september
Stuurgroep toegangstesten*





Helpdesks:

- Drukte goed te doen. Veel telefoontjes binnengekomen maar geen grote problemen naast storing coronacheck-app
- Groot deel van de vragen betroffen problemen met Digid
- Er is veel vraag naar papieren CTB
- Bellers zijn vooral ouderen mensen of families die meer moeite hebben met technische en digitale instructies

Cultuur:

- Wisselend beeld.
- Poppodia en concertzalen blij met ongeplaceteerde voorstellingen, maar lange wachtrijen door extra controles
- Veel ouderen en buitenlandse bezoekers komen opdagen met test-/vaccinatiebewijs, maar zonder QR-code.
- Bioscopen minder enthousiast, zaterdag (25-9) 40% minder bezoekers dan in de drie weken daarvoor.

Sport:

- Vanuit koepelorganisaties NOC*NSF, Platform Ondernemende Sportaanbieders, NLactief (fitness), KNVB en Vereniging Sport en Gemeenten nauwelijks duidingsvragen en incidenten binnengekomen.
- De huidige regels voor de sportkantines zorgen voor een werkbare situatie. Een verwaarloosd aantal clubs houdt de kantine gesloten vanwege de CTB controle.
- Daarnaast ervaren kroegsporten (zoals darten, biljart, schaken en bridge) het probleem dat buurthuizen wel open mogen zonder CTB, en kroegen niet. De betrokken bonden hebben de competities al opgeschort tot 1 november, in de hoop daarna zonder CTB te kunnen. De bonden vrezen hierdoor vele leden te verliezen.

EZK:

- Holland Casino geeft aan dat ouderen niet kunnen werken met de app, spreekt over een onwerkbaar situatie. Door storing zaterdagavond konden mensen niet worden binnengelaten, dat resulteerde in agressie en rijvorming. Bezoek met 20% gedaald t.o.v. 1,5 meter capaciteit.
- VAN Kansspelen (Arcades, speelhallen) geeft aan dat negatieve sentiment zwaarder was dan verwacht. Personeel wordt uitgescholden en bedreigd
- Signalen dat grootste pijn zit bij KHN, poppodia en festivals
- Bij pretparken/attractieparken en dierentuinen is het beeld overwegend positief. Verwachting is dat bij slechter weer de weerstand toeneemt.
- Bij KHN irritatie over de storing op zaterdagavond, meer uitgebreide input wordt opgehaald bij de leden.

Gebruiker:

- Vanuit zorgkoepels gesignaleerd dat mensen bang zijn om papieren bewijs kwijt te raken (behoefte aan geplastificeerd kaartje)
- Ouderenbonden geven aan dat toetsen van BSN-nummer te snel moet, ANBO zet hier vrijwilligers voor in. Fysieke ondersteuning bij bibliotheken wordt als positief ervaren.
- Ouderenbonden zijn blij dat buurt- en dorpshuizen zonder CTB toegankelijk zijn gebleven, alhoewel er onduidelijkheid is over de precieze regels.

Handhaving (persbericht VB):

- 'De bestuurders uit het VB zijn erg positief over het verloop gisteren; zij zien dat vanuit de meeste ondernemers graag meewerken aan de naleving van het CTB.'
- 'Het aantal excessen is beperkt gebleven (...).'
- 'Ook ontstond plaatselijk drukte doordat de corona-app niet beschikbaar was'



Verbeterpunten (1)

CoronaCheck-app

- Piekdrukke wordt tegengegaan:
 - De app moet verbonden zijn met de server bij het ophalen van het vaccinatie-/herstelbewijs, of als dat 28 dagen geleden voor het laatst gedaan is. Omdat mensen vaker hun QR-code moeten laten zien en afgelopen weekend een grote groep nieuwe mensen de QR-code heeft geüpload, wordt de piekdrukke per definitie minder.
 - Ook zijn er diverse technische acties ingezet om de afhankelijkheid van CoronaCheck van internetverbinding te verlagen.
 - Daarnaast een communicatie campagne gericht op het 'goed voorbereid zijn'.

Testen:

- Extra locaties geopend in Stavoren, Winterswijk en Oostburg. Witte vlekken zijn daarmee weggewerkt.



Verbeterpunten (2)

Bijzondere doelgroepen:

- “Bikker-groep” (niet gevaccineerd en niet kunnen testen): voorstel voor starten Pilot bij GGD Utrecht voor deze groep. Eerst alsnog proberen te testen (minder invasief, meer begeleiding). Als het echt niet kan, dan iov arts een herstelbewijs uitgeven. Doel: start pilot donderdag.
- Toolkit, flyer en overleg met Inclusia voor de doelgroepen ouderen en allochtonen.
- Ook is aanstaande vrijdag Steffie “coronatoegangsbewijs’ klaar voor laaggeletterden en anderstaligen.
- Er komt een pagina op government.nl met daarbij ook alle vertalingen van de Steffie en factsheets in meerdere talen (wordt aan gewerkt). De animatie die in bewerking is zal ook vertaald worden.
- Commercial CTB via FunX Radio: <https://we.tl/t-ldHIDYtKzd>
- Verder actieve communicatie via de socials.



Extra media aandacht CTB

Fase	Boodschap	Doelgroep	Middelen	Onderbouwing
INFORMEREN	De basisregel 1,5 meter kan worden losgelaten, maar om dit op een veilige manier te doen dienen we (tijdelijk) op bepaalde locaties het Coronabewijs (&ID) te tonen	Allen 13+ jaar	TV (roulement)	Via de combinatie TV/OLV kunnen we een groot en breed publiek aanspreken. OLV wordt gericht op de groep 16-39 jaar.
		Allen 18 - 34 jaar	Online Video (OLV)	
		Allen 10+ jaar	Radio (roulement)	Radio heeft veel overlap met TV/OLV, we bereiken we daar veelal dezelfde mensen mee. We willen echter in een korte periode informatie vandaar dat we dit medium aanvullend inzetten om het bereik te maximaliseren.
		Allen 18 - 34 jaar	Online Radio	
		16 - 34 jaar/anderstalig	FunX	Aanvullende radio inzet om specifiek de bi-culturele jongeren te bereiken
		Anderstaligen	TransCity	Kanalen die in staat zijn om deze doelgroep relevant en direct te bereiken. Invulling door de partijen zelf zorgt voor grotere geloofwaardigheid
		Allen 18+	Display	Banners geplaatst in nieuwssites en bereiksites, om breed bereik te realiseren waarbij we naar de site verwijzen voor specifieke onderwerpen: 1. Wanneer heb ik een CTB nodig? 2. Hoe kom ik aan een papieren CTB?
Allen > 35 jaar/Lagere SES	Huis-aan-huisbladen	Advertorials inzetten waarmee we meer informatie kunnen overbrengen. H-a-h bladen worden goed gelezen door lagere SES. De advertorials worden aangeboden aan de dagbladuitgevers om rond de gemeenteberichten te plaatsen		
MOTIVEREN	We kunnen de 1,5m in DRUKKE lokaties veilig loslaten als we tijdelijk op bepaalde locaties waar veel mensen samenkomen het Coronabewijs & ID tonen.	Mensen op drukke locaties (uitgaansgebieden)	Digital Out of Home	Digital out-of-home wordt ingezet in uitgaansgebieden waar het tonen van het Coronabewijs noodzakelijk zal zijn.



Verbeterpunten (3)

Bijzondere doelgroepen:

- Oplossingsrichtingen zoeken voor gevaccineerde toeristen uit landen zonder DCC (equivalentie): PM; vooralsnog testen.

Uitwerking in de praktijk:

- Nagaan hoe de bevindingen van de mysteryguests zich verhouden tot de soms tegenstrijdige bevindingen van de verschillende doelgroepen: vanaf 2 oktober volgen er rapportages van de mystery guests
- De toolkit voor ondernemers is onlangs geupdated. Zie <https://we.tl/t-5zrevfytDw> evenals de website informatie voor ondernemers: [Ondernemers, organisatoren en het coronatoegangsbewijs | Coronavirus COVID-19 | Rijksoverheid.nl](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/ondernemers-en-organisatoren)
- Aan casino's de uitzonderingsroutes bekend maken via EZK.

Papieren CTB:

- Vorige week online gezet en ook de pagina van ro.nl <https://youtu.be/bs07vgnyflw>
- [Hoe regel ik een coronatoegangsbewijs voor bezoek aan horeca, evenement of andere activiteit? \(stappenplan\) | Coronavirus COVID-19 | Rijksoverheid.nl](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/stappenplan)



Uitleg in mail en op internet over papieren versie:

Heeft u uw gegevens met RIVM gedeeld of bent u door de GGD geprikt?

Dan kunt u [contact opnemen met](#) 0800-1421. U wordt dan doorverwezen naar een speciale helpdesk. Daar kunt u met uw BSN en uw postcode (waarmee u staat ingeschreven bij de gemeente) een papieren coronabewijs aanvragen. Dit bewijs wordt per post opgestuurd. Houd er rekening mee dat dit 5 dagen kan duren.

Ook begeleiders kunnen op deze manier een coronabewijs aanvragen voor een ander.

Aanvragen via de telefoon is een volledig geautomatiseerd proces:

U belt 0800 – 1421. Dit is de CoronaCheck helpdesk.

Kies direct optie 1 'Wilt u een papieren bewijs en heeft u geen DigiD, smartphone of printer, kies 1.' U wordt nu doorverbonden met de printhelpdesk. Houdt u BSN en postcode bij de hand zodat u uw bewijs makkelijk kunt aanvragen.

- Toets optie 1.
- Toets uw BSN in
- Als Correct toets 1
- 4 cijfers postcode adres bij de gemeente ingeschreven
- Als Correct toets 1

Op weekdays tussen 8:30 en 17u kan vanuit het voice respons systeem ook een medewerker worden benaderd als de beller niet overweg kan met een voice response systeem. De telefonische wachtrij hiervoor is echter vaak aanzienlijk.

Heeft u niet uw gegevens gedeeld met RIVM of bent u niet door de GGD geprikt?

Dan kunt u contact opnemen met de zorgverlener die u geprikt heeft. Deze kan dan een papieren coronabewijs voor u uitprinten.



Uitzonderingsroutes

Buitenlandroute – (Gedeeltelijk) buiten Nederland gevaccineerd

1 ^e prik binnen EU, 2 ^e in Nederland ontvangen?	Volledig gevaccineerd binnen EU?	1 ^e prik buiten EU, 2 ^e in Nederland ontvangen?	Volledig gevaccineerd buiten EU?	Route
X				Helaas nog geen route voor.
	X			Uitvraag bewijs in land van vaccinatie.*
		X	X	Voor beide geldt: Route via GGD Utrecht (zie FAQ voor werkwijze).**

* Voorbeeld: Burger verblijft in Nederland voor werk, maar is in Spanje volledig gevaccineerd.

** Route Utrecht: Burger kan afspraak maken via 030- 8002899 en een bezoek brengen aan locatie in Utrecht (vlakbij Utrecht CS). Het adres staat in de afspraakbevestiging. Voor deze afspraak moet de burger de volgende documenten meenemen:

- **Identiteitsbewijs** (De gegevens op het identiteitsbewijs moeten hetzelfde zijn als de gegevens op het vaccinatiebewijs)
- Een met **bewijsstuk waar BSN-nummer** (dit is niet nodig als BSN-nummer op het identiteitsbewijs staat)
- Het **vaccinatiebewijs** (eisen staan op rijksoverheid.nl)

CAS eilanden (Curaçao, Aruba, Sint Maarten): Eilanden hebben hun eigen app waar burger vaccinatiegegevens kan ophalen en DCC kan maken.

BES eilanden (Bonaire, Sint Eustatius, Saba): Vaccinatiezetter op eiland kan vaccinatiebewijs maken via HKVI route. Let op: Gevaccineerd op de BES, maar nu in Nederland? Dan via GGD Utrecht route**

**Gevaccineerd in Nederland, maar uitzondering op normale route door geen DigiD/BSN**

Vaccinatie in NL?	Woonachtig in NL?	DigiD?	BSN?	Route
X	X	X	X	Normale route
X		X	X	Normale route
X	X		X	DigiD aanvragen of print-route. <i>Voor de burger die nog geen DigiD heeft én (nog) geen vast adres is er helaas nog geen route.</i>
X			X	DigiD Buitenland aanvragen indien burger inwoner is van EU (anders niet mogelijk)
X	X			HKVI route (terug naar vaccinatiezetter) <i>! Let op: Geen BSN en gevaccineerd bij GGD? Hier is helaas nog geen route voor.</i>
X				HKVI (dus via huisarts, zorginstelling, etc.) <i>! Let op: Geen BSN en gevaccineerd bij GGD? Hier is helaas nog geen route voor.</i>

Andere uitzonderingen:

Militairen: Normale route of HKVI via hun vaccinatiezetter

Diplomaten: GGD Haaglanden route. Diplomaten zijn hierover geïnformeerd vanuit Buitenlandse Zaken.