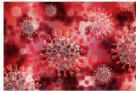


5.1.2e

VWS, PROGRAMMADIRECTIE COVID-19

SIMULATIE VERBREIDING TOEPASSING CORONATOEGANGSBEWIJS

5.1.2e



An illustration of a man with short brown hair, wearing a red shirt, looking slightly to the right. A large, semi-transparent hand shadow is cast over the right side of the image, appearing to reach towards the man. The background consists of vertical grey lines.

OPDRACHT

CONTEXT

De werking van CTB wordt naar verwachting binnenkort verbreed. In dat kader is het van belang om te onderzoeken hoe de keten van evenementen, testen en controle in elkaar steekt en of het huidige afsprakenkader toereikend is voor die aanstaande aanpassing.

Er is al veel praktijkervaring bij ketenpartners, regelgevers en anderen beschikbaar. Het gaat er nu om die ervaringen, werkafspraken en voornemens bij elkaar te brengen, de ketenafspraken bij te stellen en te toetsen met een simulatie.

Deze simulatie kan een aanzet bieden om de samenwerking met ketenpartners te versterken. Opbouwend vanuit de praktijk, toewerkend naar een gemeenschappelijk doel; Vrij & Veilig.



OPDRACHT

VOER EEN KETENSIMULATIE UIT;
CHECK DE UITVOERBAARHEID
BENOEM KANSEN EN RISICO'S

Casussen met betrokkenen van ketenpartners nagespeeld en geanalyseerd. Centrale vragen zijn zoal:

- Wie doet wat, niet alleen in het reguliere proces, maar ook bij incidenten of verstoringen?
- Waar kan piekbelasting ontstaan en hoe kunnen we het risico op piekbelasting minimaliseren?
- Welke risico's en kansen op verstoringen zijn denkbaar, hoe te voorkomen, dan wel hoe te bestrijden?
- Welke what-if scenario's zijn denkbaar?

**WAT HEBBEN WE GEDAAN?
ENKELE CASUSSEN NAGESPEELD**

5.1.2e

1. Een groep jongeren waarvan niet iedereen een CTB heeft, die tijdens een vrijgezellenavond op een niet-omheind terras plaatsneemt bij een ondernemer die zich wel aan de regels wilt houden, maar die weet dat het naastliggende terras minder strikt is
2. Een niet-Europese toerist die in hotel verblijft en een ontbijt in het restaurant van het hotel wil gaan nuttigen. En dan de volgende dag bij een coffeeshop met een afhaal- en zitfunctie wilt ontbijten.
3. Een lijn van bezoekers zonder ID/DCC voor een theater met meerdere controles op CTB, ID en toegang. Een potentiële afweging tussen doorstromingsnelheid en problemen met de controle.
4. Ondernemers die een hele steeg afgrenzen en alle ingaande bezoekers controleren, met (bekende) stamgasten die willen kroeghoppen, maar niet allemaal een CTB of ID hebben

ALGEMENE BEVINDINGEN

- Met de verbreding neemt ook het aantal burgers en ondernemers dat met CTB krijgt te maken fors toe, daarmee neemt ook de kans op bijzonderheden, grensgevallen, fouten, fraude, verstoringen en agressie sterk toe
- Er is een grote behoefte aan duidelijkheid en ondersteuning bij ondernemers (hoe doe ik het goed en wat bieden jullie?), en er zijn meerdere loketten en websites waar een deel van het geheel is te vinden
- Het goed omgaan met apps, DigiD, testbewijzen, ID is niet iedereen gegeven, dus de kans op gedoe aan deur (en beroep op helpdesk/ work-arounds) zal toenemen. En dat geeft een grote kans op ongewenste piekbelasting bij toegang.
- De controle gaat extra tijd kosten (zeker de eerste tijd met aanloopproblemen) waarbij filevorming of gedrang tot ongewenste Covid-situaties kan leiden. Zeker daar waar een aanvangstijd of een tijdswindow geldt. Kortom, crowdmanagement en doorstroming zijn ook van belang, naast 100% CTB.

TOEZICHT EN HANDHAVING, BEVINDINGEN

- Er kan alleen worden gecontroleerd of er CTB toegangscontroles plaatsvinden, niet op het resultaat of het juist uitvoeren daarvan. Dus of alleen diegenen die voldoen aan de regels worden toegelaten is moeilijk vast te stellen. Zo kan bijvoorbeeld een QR code na binnenkomst, tijdens de activiteit verlopen. Kortom, er kunnen onduidelijke en moeilijk handhaafbare situaties ontstaan.
- Er is een grote diversiteit aan gelegenheden, functies, inrichtingen met een even grote diversiteit aan lokale afspraken. Dit vergroot de kans op grijze gebieden en te globale handelingsrichtlijnen. Het moet tevens duidelijk zijn voor welke horecagelegenheden het CTB gaat gelden.
- Met name gelegenheden met dubbele functies kunnen voor ambigue situaties zorgen, zoals sport/winkel/hotel met horecafunctie, of een afhaal- en zitgelegenheid waarbij een tegenstelling tussen hospitality en striktheid van controle kan ontstaan. Daarnaast is niet altijd mogelijk of gewenst om één toegang met controle in te richten.
- Het is niet duidelijk wie nu waarvoor verantwoordelijk is bij uitvoering en handhaving, met name bij onwillige, agressieve of te verwijderen gasten.
- Goede ideeën van ondernemers die sporen met CTB, kunnen weer strijdig zijn met andere vergunnings- of privacyregels. Zoals bijvoorbeeld controlepoorten bij ingang en uitgaan van straten, waardoor 100% controle mogelijk is, maar niet bij elk café hoeft te worden gecontroleerd

TOEZICHT EN HANDHAVING, PRAKTISCHE ADVIEZEN

1. Geef met (horeca)adviesteams een extra inzet en impuls aan ondersteuning en zichtbare positieve naleving (als je een treinkaartje hebt gekocht, wil je ook gecontroleerd worden)
2. Vergroot de waargenomen controlekans met zichtbare, positieve en actieve handhaving
3. Geef meer concrete handelingsrichtlijnen voor het grijze gebied
4. Betrek / instrueer de horeca coördinatoren van de politie / handhavings coördinatoren van de gemeente, want die zijn goed betrokken bij de lokale uitvoering en moeten straks ook evt escalaties afwikkelen
5. Maak Coronacheck stickers voor ondernemers: Ja hier doen wij mee voor uw gezondheid oid
6. Kliklijnen van handhaving kunnen ongeruste burgers / ondernemers gebruiken om misstanden of ongewenste situaties te melden

ONDERNEMERS BEVINDINGEN

- De financiële situatie na de afgelopen anderhalf jaar, personeelstekorten en frustratie over het overheidsbeleid maken een soepele naleving van de 100% controle door horeca ondernemers zeer onwaarschijnlijk.
- CTB zal voor ondernemers en gasten een stap terug betekenen in hospitality en kansen voor omzet en daarnaast een verhoging van kosten
- De kans op bijzonderheden, grensgevallen, fouten, fraude, verstoringen en agressie neemt sterk toe en die verminderen de doorstroom en geven een grote kans op piekbelasting
- Er is een grote behoefte aan duidelijkheid en ondersteuning. Er leven veel vragen over uitvoering, striktheid, handhaafbaarheid en gevolgen
- De controle gaat extra tijd kosten (zeker de eerste tijd met aanloopproblemen) waarbij filevorming of gedrang tot ongewenste Covid-situaties kan leiden. Zeker daar waar een aanvangstijd of een tijdswindow geldt. Kortom, crowdmanagement en doorstroming zijn ook van belang, naast 100% CTB.

ONDERNEMERS; PRAKTISCHE ADVIEZEN

1. Verrijk de RDO Helpdesk met Q&A over uitvoeringsvragen van ondernemers (hoe ga ik om met?, doe ik goed?) en check of de servicewindow van die helpdesk aansluit bij de tijden van ondernemers
2. Herijk de huidige ondernemerstoolkit en factsheet en maak een aparte versie: hoe bereid ik me voor op.....en. Geef per sector veel positief werkende uitvoeringstips & tricks (wait to be seated zorgt er voor dat je beter zicht hebt op je klanten en je bezetting zodat je klanten sneller kunt bedienen en geen gedoe op je terras krijgt)
3. Benut meer zakelijke kanalen, zoals
 - de Brancheorganisaties voor het delen van branchespecifieke best practices, richtlijnen en problemen
 - Brouwerijen en andere leveranciers om mee samen te werken
 - Reserverings- en bookingssites voor het bieden van informatie vooraf aan gasten
4. Bied extra ondersteuning voor de controleur, op straat of telefonisch (tips & tricks)
5. Maak met name voor diegenen die straks bij de Verbreding CTB moeten controleren een heldere beschrijving van de stappen, de werking van de app, de mogelijke tegenwerpingen van gasten en waar je wel en niet overgaat en waar meer info is te vinden

COMMUNICATIE; PRAKTISCHE ADVIEZEN

- Verbreed de voorlichtingwebinars naar de ondernemers die met Verbreding CTB te maken krijgen. Benoem concreet de gevolgen zowel in positieve als negatieve zin van al dan niet meewerken aan CTB (met veel casuïstiek)
- Publiekscampagne voeden met praktische voorbeelden; ik wil naar het theater... en wat is handig om vantevoren te doen
- Geef een positieve boodschap; een CB zorgt ervoor dat je snel en veilig kan genieten, geen gedoe aan de deur
- Geef extra aandacht aan non-vaxxers/ non-testers, analyseer welke groepen nu niet worden bereikt (ook bij ondernemers)
- Benut ook andere kanalen
 - Jongerenwerkers of anderen in het sociaal domein om jongeren beter te bereiken
 - CCV om de slimigheden, laatste inzichten, uitvoeringsoplossingen te delen op het terrein van crowdmanagement, veiligheid en de-escalerend optreden
- Geef ook aandacht aan de spelregels rondom reizigers / toeristen uit het buitenland, want dat is ook voor ondernemers van belang
- Bied meertalige informatie

ELEMENTEN VOOR IMPLEMENTATIESTRATEGIE

- De voorbereidingstijd voor burgers en ondernemers is kort; dus de eerste periode zal veel ontdekken, falen en ervaren met zich meebrengen
- In de eerste fase zichtbaar “handhaven” met “adviesteams” voor vergroting van de waargenomen controlekans, en bied advies, tips en waardering ipv sanctionering. Als de controlekans laag is, zal de CTB naleving ook evenredig laag zijn. Maar beloon met advies ipv straf met boete, dat eerste versterkt de naleving, dat laatste vergroot de frustratie
- Nadruk leggen op samen de uitvoering in werkbare proporties zien te krijgen, want het grijze gebied is waarschijnlijk fors, dus ondernemers (en handhavers) zullen keuzes moeten maken om aan te sluiten bij de gezondheidsdoelstelling
- Biedt en benut de ruimte tussen het landelijk beleid en de lokale handhaving en samenwerkingsverbanden van ondernemers om tot een werkbare uitvoering te komen; dat betekent landelijk een helder doel formuleren en de invulling overlaten aan ketenpartners, burgers en ondernemers
- Vanwege de brede toepassing van CTB zal waarschijnlijk een snelle gewenning plaatsvinden, waarna meer gerichte handhaving kan plaatsvinden
- Organiseer ook duidelijke backup voor ondernemers zodat bij escalaties en onrust tegen controles direct kan worden opgetreden, waardoor de ondernemers ook een sluitende keten ervaren

RESULT IS NOT AN EVENT, IT'S A PROCESS

DE PROCESSPECIALISTEN

