



Evaluatie Testen voor toegang - onderzoeksaanpak in detail

CONCEPT – TER BESPREKING IN WERKGROEP PILOTS TOEGANGSTESTEN EN TER VERZENDING
NAAR STUURGROEP TOEGANGSTESTEN

7 april 2021

Doel en status van dit document

CONCEPT

- Doel van dit document is dat werkgroep en stuurgroep toegangstesten (spoor 2a) zich een goed beeld kan vormen van de voorgestelde onderzoeksaanpak. Ook is de eerste selectie van pilots opgenomen voor de Close app en interviews en surveys die fysiek (ter plaatse van de pilot) zullen plaatsvinden.
- Een deel van de vragen zoals voorgesteld dient nog te worden afgestemd met Stichting Open Nederland en zal nog aan verandering onderhevig zijn.
- Tevens is het zo dat er mogelijk nog meer pilots worden toegevoegd voor deelname aan de Close app.
- Indien u suggesties of opmerkingen heeft over de voorgestelde onderzoeksaanpak dan verzoeken we dit zo snel mogelijk, maar uiterlijk vrijdag 9 april te sturen aan: 5.1.2e, 5.1.2e [@kpmg.nl](mailto:info@kpmg.nl). Gelet op de korte tijdslijnen vragen wij u zo specifiek mogelijk te zijn in uw suggesties. Dit kan per email, maar ook via comments ('ballonnetjes') in de PDF. Wij danken u heel hartelijk!
- Leeswijzer:
 - We starten met de vraagstelling op pagina 3 en uitleg over de onderzoeksmethoden op pagina 4
 - Vanaf pagina 6 bespreken we onze onderzoeksmethoden in detail. We hanteren hierbij de volgende volgorde:
 - Interviews/surveys organisatoren
 - Surveys deelnemers
 - Surveys gemeente en politie
 - IT en capaciteits analyses
 - In appendix I is aanvullende informatie over de selectie van pilots opgenomen
 - In appendix II is de match gemaakt tussen de detail onderzoeksvragen en onderzoeksmethoden



Vraagstelling en onderzoekmethoden

Beoogd resultaat van de pilots is dat alle betrokken partijen goed zijn voorbereid op de inzet van toegangstesten voor de heropening van sectoren

CONCEPT

Hoofdvragen	Onderzoeksmethoden	Resultaat
<p>We onderscheiden vier hoofdvragen, welke in aparte werkstromen worden opgepakt</p>	<p>Daarvoor gebruiken we een collectie aan methodes voor het verzamelen van de benodigde informatie</p>	<p>Om inzicht te verkrijgen in de knelpunten, risico's en potentiële verbeteringen in:</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Hoe verloopt de customer journey van de burger? 2. Hoe verloopt de customer journey van de organisator van de activiteit? 3. Is het IT landschap van SON voldoende robuust, veilige en schaalbaar om de beoogde activiteiten en testen te ondersteunen? 4. Is de testcapaciteit voldoende voor het ondersteunen van de beoogde opschaling aan evenementen? <p>→ Per vraag zijn subvragen geformuleerd (zie appendix II)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Survey (SOFY) organisatoren • Interview organisatoren • Deelnemers Close app survey • Deelnemers Fysieke survey • Deelnemers Mystery shopper • Site visit • Survey gemeente en politie • IT analyse SON* • Analyse capaciteit SON* 	<ul style="list-style-type: none"> • De werking van de infrastructuur en ICT van de testcapaciteit voor toegangstesten; • De werking en het gebruik van de CoronaCheck apps; • De toepasbaarheid van het testbewijs in de potentieel aan te wijzen voorzieningen; • Het gedrag van gebruikers hierbij; • De daadwerkelijke testcapaciteit versus ingeschatte testcapaciteit (per regio/testlocatie); • De werking van het testbewijs.

**Analyses voor IT en capaciteit bevat desk research en interviews met SON, en waar relevant partners. Deze middelen voor datacollectie hebben minder afhankelijkheden tot de overige stromen van datacollectie, daardoor deze als bundel genoemd.*

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen, maken we gebruik van een verscheidenheid aan methodes voor dataverzameling

CONCEPT

	Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Deelnemers Fysieke survey	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse testcapaciteit
Toelichting	Survey voor organisatoren	Deep dive interview met organisatoren	Korte survey voor bezoekers	Deep dive interview bezoekers	Steekproef op risico's tijdens pilots	Survey over een specifieke casus voor gemeente/politie	Interviews en desk research	Interviews en desk research
Bereik / bron	Alle organisatoren	36 pilots met spreiding in type pilot	17 pilots, 37.500 bezoekers	36 pilots, 26.000 bezoekers	14 pilots (selectie van de 36)	25 (grote) pilots bij 25 gemeentes	SON en partners	SON en partners
Customer journey van de burger	■	■	■	■	■	■	■	■
Customer journey van de organisator	■	■			■	■		
IT ondersteuning	■	■		■			■	■
Testcapaciteit			■	■			■	■



Onderzoeksmethoden in detail

Interviews/surveys organisatoren

Surveys deelnemers

Surveys gemeente en politie

IT en capaciteits analyses

Organisatoren worden bereikt met een digitale vragenlijst (SOFY), deze wordt uitgezet gaat naar alle organisatoren van de pilots

CONCEPT

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Deelnemers Fysieke survey	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
Algemeen						Schaal	
Vraag Wat voor soort evenement heeft u georganiseerd? In welke plaats heeft uw evenement plaatsgevonden? Zou u met deze ervaring nogmaals een evenement op dezelfde voorwaarden organiseren? Dit evenement is ook mogelijk als bezoekers moeten betalen voor een Covid-19 test Hoeveel zijn bezoekers naar uw inschatting bereid extra te betalen voor uw evenement om de Covid-19 test te bekostigen? Over het organiseren van deze pilot evenementen bent u U waardeert de ondersteuning van Stichting Open Nederland met een U waardeert de communicatie van Stichting Open Nederland met een						Categorie-indeling Vrije invoer Ja / Nee Ja / Nee Schaalindeling tot EUR 25 Zeer tevreden – Zeer ontevreden Schaal 1 – 10 Schaal 1 – 10	
2.2 Evenement aanmelden	<i>Ik meld mijn evenement aan om in aanmerking te komen voor testen voor toegang.</i>						
	U heeft het aanmelden van een evenement ervaren als Vooraf had u voldoende duidelijkheid over de voorwaarden die aan het aanmelden van een evenement zijn verbonden Vooraf had u voldoende duidelijk welke gedragsregels van toepassing zijn op het evenement					Zeer gemakkelijk – zeer moeilijk Helemaal eens – helemaal oneens Helemaal eens – helemaal oneens	
2.3 Besluit	<i>Ik ontvang bericht of mijn evenement kan plaatsvinden.</i>						
	U ervaart de snelheid van besluitvorming na het indienen van de aanmelding als					Zeer snel – zeer traag	
2.4 Test inplannen	<i>Ik ontvang een code waarmee mijn bezoekers een testafspraak kunnen inplannen.</i>						
2.5 Onboarding							
2.6 Evenement	Heeft u uw personeel laten testen op Covid-19 voorafgaan aan uw pilot net zoals bezoekers? Heeft u iedere bezoeker voor binnenkomen gevraagd of deze koorts, verkouden of andere klachten heeft? Heeft u problemen ondervonden met de techniek bij het controleren van de testbewijzen? De controle van de testbewijzen is gebruikersvriendelijk Hoeveel minuten heeft u gemiddeld genomen per bezoeker extra gependend aan het controleren van één testbewijs? Hoeveel kaarten heeft u verkocht voor het evenement? Welk percentage no-shows heeft u gehad voor het evenement? Bij de entree waren lange wachtrijen De bezoekers hielden voldoende afstand bij de entree. Wat zijn volgens u de belangrijkste verbeterpunten? Wat zouden we als eerste moeten veranderen om u nog beter te ondersteunen?					Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Helemaal eens – helemaal oneens # # % Helemaal eens – helemaal oneens Helemaal eens – helemaal oneens Open vraag Open vraag	

Daarnaast wordt er een deep-dive interview afgenomen met organisatoren van ~40 pilots (1/3)

CONCEPT

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Deelnemers Fysieke survey	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
Algemene vragen organisatoren						Schaal	
	Wat voor soort evenement heeft u georganiseerd?					Interview	
	In welke plaats heeft uw evenement plaatsgevonden?					Interview	
	Hoeveel evenementen heeft uw organisatie georganiseerd in april?					Interview	
	Hoe tevreden bent u met het resultaat van dit evenement?					Interview	
	Zou u met deze ervaring nogmaals een evenement op dezelfde voorwaarden organiseren?					Interview	
	Hoeveel denkt u dat de bezoekers bereid zijn om te betalen voor een COVID-19 test bij een volgend bezoek?					Interview	
	Op welke wijze heeft u samengewerkt met Stichting Open Nederland?					Interview	
	U waardeert de ondersteuning van Stichting Open Nederland met een					Interview	
	U waardeert de communicatie van Stichting Open Nederland met een					Interview	
	De gemeente heeft mij op een positieve wijze geholpen om een succesvol evenement te organiseren					Interview	
	De politie heeft mij op een positieve wijze geholpen om dit evenement te organiseren					Interview	
	De politie heeft mij op een positieve wijze geholpen om dit evenement te organiseren					Interview	
2.1 Ontdekken	<i>Ik lees dat er evenementen georganiseerd kunnen worden.</i>						
	Op welke wijze bent u geattendeerd op de mogelijkheid om mee te doen met deze pilots?					Interview	

Daarnaast wordt er een deep-dive interview afgenomen met organisatoren van ~40 pilots (2/3)

CONCEPT

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Deelnemers Fysieke survey	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
Evenement 2.2 aanmelden	<i>Ik meld mijn evenement aan om in aanmerking te komen voor testen voor toegang.</i>						Schaal
	Wat is voor u de belangrijkste reden om u aan te melden?						Interview
	Kunt u het evenement met deze voorwaarden kostendekkend (zonder steunmaatregelen) organiseren?						Interview
	Was het voor u duidelijk waar en hoe u zich moest aanmelden?						Interview
	Hoe heeft u het aanmelden ervaren?						Interview
	Heeft u uw evenement tijdig kunnen aanmelden?						Interview
	Vooraf had u voldoende duidelijk welke coronamaatregelen van toepassing zijn op het evenement (anderhalve meter, mondkapje, enz)						Interview
	Heeft u voldoende zicht op de beschikbaarheid van testlocaties in de omgeving van uw evenement / doelgroep?						Interview
	Hoe kan het organiseren van deze evenementen aantrekkelijker worden gemaakt?						Interview
	Wat zouden we als eerste moeten veranderen om u nog beter te ondersteunen?						Interview
2.3 Besluit	<i>Ik ontvang bericht of mijn evenement kan plaatsvinden.</i>						
	Heeft u tijdig de bevestiging ontvangen of uw evenement mag plaatsvinden?						Interview
2.4 Test inplannen	<i>Ik ontvang een code waarmee mijn bezoekers een testafspraak kunnen inplannen.</i>						
	De testcapaciteit bevindt zich in de buurt (max. een half uur enkele reistijd met de auto) van mijn doelgroep						Interview
2.5 Onboarding							
	Heeft u uw personeel laten testen op Covid-19 voorafgaan aan uw pilot net zoals bezoekers?						Interview
	Heeft u iedere bezoeker voor binnenkomen gevraagd of deze koorts, verkouden of andere klachten heeft?						Interview
	Heeft u problemen ondervonden met de techniek bij het controleren van de testbewijzen?						Interview

Daarnaast wordt er een deep-dive interview afgenomen met organisatoren van ~40 pilots (3/3)

CONCEPT

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Deelnemers Fysieke survey	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
2.6 Evenement							Schaal
Heeft u problemen ondervonden met de techniek bij het controleren van de testbewijzen?							Interview
De controle van de testbewijzen is gebruikersvriendelijk							Interview
Hoeveel minuten heeft u gemiddeld genomen extra gependeed per bezoeker aan het controleren van één testbewijs?							Interview
Hoeveel kaarten heeft u verkocht voor het evenement?							Interview
Welk percentage no-shows heeft u gehad voor het evenement?							Interview
Hoeveel bezoekers heeft u geweigerd, omdat de bezoeker geen geldig negatief testbewijs kon tonen?							Interview
Hoeveel restitutieverzoeken heeft u ontvangen?							Interview
Waren de wachtrijen voor de entree langer dan normaal?							Interview
Hielden de bezoekers anderhalve meter afstand bij de entree?							Interview
Welke knelpunten heeft u tijdens het evenement ervaren qua logistiek? (rijen bij de entree, vervoer)							Interview
Hoe was het gedrag van bezoekers tijdens het evenement? Hield men zich aan de Covid-19 maatregelen?							Interview
Wat zijn volgens u de belangrijkste verbeterpunten? (aparte benoemen voor aanmelden, test inplannen, onboarding, opkomst, logistiek en gedrag bezoekers)							Interview
Wat zouden we als eerste moeten veranderen om u nog beter te ondersteunen?							Interview



Onderzoeksmethoden in detail

Interviews/surveys naar organisatoren

Surveys deelnemers

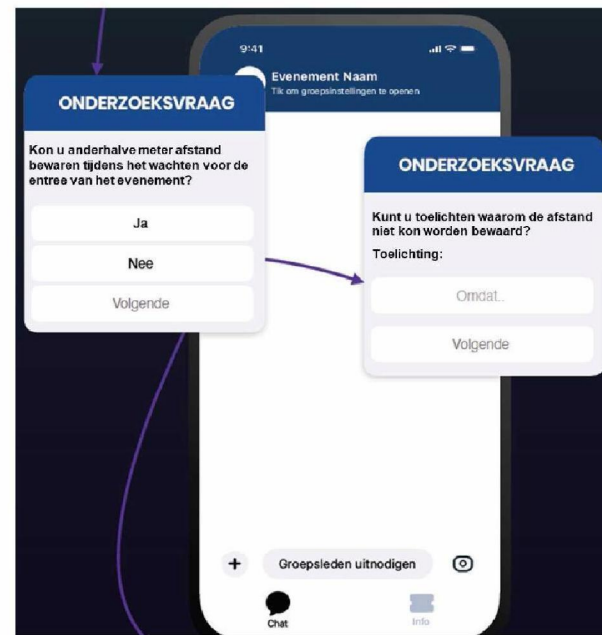
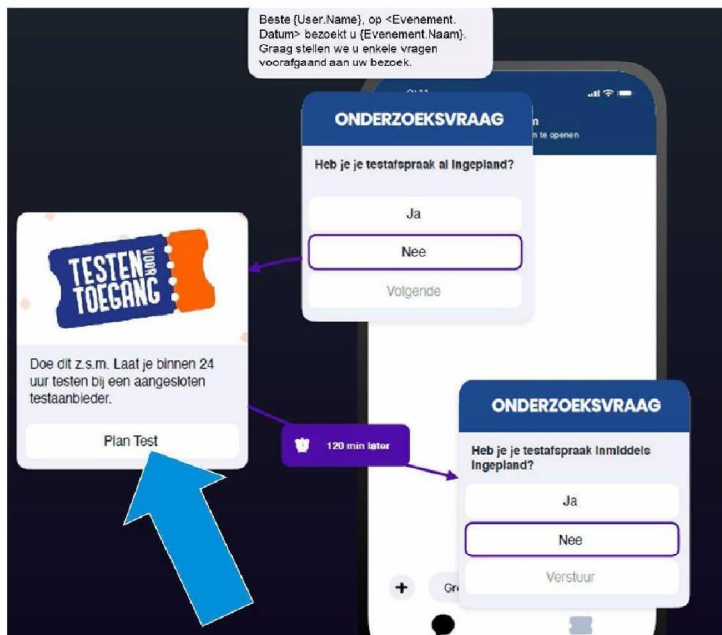
Surveys gemeente en politie

IT en capaciteits analyses

Via de Close app zetten we een survey uit naar een grote groep bezoekers van de pilots (bereik op volgende slide)

CONCEPT

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Deelnemers Fysieke survey	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
-----------------------------	-------------------------	------------------	---------------------------	------------------------------	----------------------------	------------	--------------------



Met de Close app en het afnemen van surveys op locatie komen we tot een groot bereik van de survey (1/2)

CONCEPT

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Deelnemers Fysieke survey	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit	
Algemene vragen deelnemers						Schaal		
Naar welk evenement bent u geweest? (bij Close app is deze vraag voorgevuld)								
In welke plaats heeft het evenement plaatsgevonden? (bij Close app is deze vraag voorgevuld)								
In welke plaats woont u?						Vrije invoer		
Zou u in de toekomst weer deel nemen aan een evenement als u zich daarvoor moet laten testen?						Ja / Nee		
Zou u in de toekomst weer deel nemen aan een evenement als u de test zelf moet betalen?						Nee, Ja max EUR 5 – EUR 25		
1.1 U wil erop uit	<i>Je gaat naar een cultureel, sociaal of sportief evenement waarvoor een geldig corona testbewijs nodig is.</i>							
1.2 Maak een afspraak	<i>Laat je binnen 24 uur voor het evenement testen bij een aangesloten testaanbieder</i>							
Het inplannen van mijn testafspraak was gemakkelijk						Helemaal eens – helemaal oneens		
Hoeveel uur voor het bezoek aan het evenement heeft u de testafspraak gepland?						#		
1.3 Laat u testen	<i>Ga naar de testaanbieder waar je de afspraak hebt gemaakt. Na de test ontvang je binnen een uur de testuitslag.</i>							
De testlocatie bevindt zich in de buurt van mijn woonplaats						Zeer dichtbij (15 min) – Zeer ver weg (60 min)		
Kon u anderhalve meter afstand houden bij de entree van het testen?						Ja / Nee		
1.4 Ontvang uw testuitslag	<i>Negatief getest? Dan ontvang je een testbewijs dat je nodig hebt om toegang te krijgen tot het evenement.</i>							
De testuitslag was gemakkelijk in te voeren in de CoronaCheck App						Helemaal eens – helemaal oneens		
Waren de coronamaatregelen die gelden op het evenement vooraf voldoende duidelijk?						Helemaal eens – helemaal oneens		

Met de Close app en het afnemen van surveys op locatie komen we tot een groot bereik van de survey (2/2)

CONCEPT

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Deelnemers Fysieke survey	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
1.5 Ga naar het evenement							
<i>Neem je testbewijs mee naar het evenement. Veel plezier!</i>							
Waren er lange wachtrijen bij de ingang voordat u naar binnen kon gaan?						Ja / Nee	
Tijdens het wachten voor de entree kon u anderhalve meter afstand houden.						Ja / Nee	
Het was makkelijk om mijn negatieve testuitslag te laten zien.						Helemaal eens – helemaal oneens	
1.6 Tijdens het evenement							
Op het evenement werd duidelijk gecommuniceerd over de coronamaatregelen.						Helemaal eens – helemaal oneens	
U kon zich tijdens het evenement houden aan de coronamaatregelen.						Helemaal eens – helemaal oneens	
De andere bezoekers hielden zich tijdens het evenement aan de coronamaatregelen						Helemaal eens – helemaal oneens	

Daarnaast nemen ook mystery shoppers een selectie aan vragen mee

CONCEPT

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Deelnemers Fysieke survey	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
1.5 Ga naar het evenement				<p><i>Neem je testbewijs mee naar het evenement. Veel plezier!</i></p> <p>Waren er lange wachtrijen bij de ingang voordat u naar binnen kon gaan? Tijdens het wachten voor de entree kon u anderhalve meter afstand houden. Het was makkelijk om mijn negatieve testuitslag te laten zien.</p>			
1.6 Tijdens het evenement				<p>Op het evenement werd duidelijk gecommuniceerd over de coronamaatregelen. U kon zich tijdens het evenement houden aan de coronamaatregelen. De andere bezoekers hielden zich tijdens het evenement aan de coronamaatregelen</p>			

De deelnemers die we hiermee bereiken betreffen bezoekers van een breed scala aan evenementen, variërend op type, grootte en locatie

CONCEPT

Survey (SOFY) organisatoren	interview organisatoren	Close app survey	Deelnemers Fysieke survey	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
-----------------------------	-------------------------	------------------	---------------------------	------------------------------	----------------------------	------------	--------------------

Geselecteerde pilots voor de fysieke survey en site visits

- Spreiding van 30 tot 7500 verwachte deelnemers per evenement (totaal ~26.000 verwachte bezoekers)
- Tussen de periode van 13 april tot 30 april
- 36 evenementen over 20 steden en 12 provincies
 - 4 breedtesporten
 - 8 poppodia
 - 12 theater / concerten
 - 8 topsport
 - 1 zakelijke bijeenkomst
 - 2 speelactiviteiten
 - 1 casino

Geselecteerde pilots met de Close app

- Circa 37.500 bezoekers
- 17 musea over 16 steden
- Een verwachte response rate van ~65% komt neer op ca. 24.500 ingevulde vragenlijsten

Complete lijst met geselecteerde pilots is opgenomen in de Appendix Bijlage I

Musea	Locatie
Drents Museum	Assen
Hermitage	Amsterdam
Wereldmuseum Rotterdam	Rotterdam
Bonnefanten	Maastricht
Spoorwegmuseum	Utrecht
Groninger Museum	Groningen
Fundatie	Zwolle
Aviodrome	Lelystad
Fries Museum	Leeuwarden
Jopie Huismanmuseum	Workum
Noord-Brabants Museum	Den Bosch
Nederlands Openluchtmuseum	Arnhem
Scheepvaartmuseum	Amsterdam
Teylers Museum	Haarlem
Slot Loevestein	Poederloijen
Prinsenhof	Delft
Zeeuws Museum	Middelburg

Datum	Categorie Evenement	Naam event	Aantal deelnemers	Locatie	Stad	Provincie
13-apr	theater	+ concert	intocans	30	Muis en Stadstheater	Arnhem
14-apr	theater	+ concert	bejawi houdiear	50	Poltheater	Arnhem
14-apr	theater	+ concert	Dwaas heb	200	Spok, sociale Oostpoort	Groningen
15-apr	theater	+ concert	Fe en ritus	40	Wierlandse	Groningen
15-apr	theater	+ concert	Alto: again	220	Theater aan het Vrijhof	Maastricht
15-apr	theater	+ concert	Frank boeven	200	Theaterfestival De Divergen	Roermond
16-apr	Speel- en sport	jumpspaan	100	jumpspaan	Arnhem	Gelderland
17-apr	theater	+ concert	candy duffer	200	Wachtposthuis Pils Philips Eindhoven	Eindhoven
18-apr	theater	+ concert	Kerley jongbloemoo meesje	400	Amsterdam	Noord-Holland
18-apr	theater	+ concert	Wende	180	Pin	Amersfoort
18-apr	theater	+ concert	eris-akomans	200	Wierlandseburg	Utrecht
20-apr	Zwambad	erklaart	100	Wierlandse	Rotterdam	Zuid-Holland
21-apr	theater	+ concert	Vrije kunstler theater en muziek	150	Theater Zuidjean	Rotterdam
22-apr	bezoek	concert	Traansingstuf RMCU (funen)	100	lan	Utrecht
22-apr	Poppodia	concert	50de apit	50	apit	Middelburg
22-apr	Poppodia	busy hanz	300	hanz	Utrecht	Zuid-Holland
23-apr	Poppodia	monomyth	130	PAARD	Den Haag	Zuid-Holland
24-apr	TOPSPORT	Eredivisie: PSV/FC Groningon	400	Eredivisie	Eindhoven	Noord-Brabant
24-apr	TOPSPORT	Eredivisie: Ajax/AZ	750	Utrecht	Crif Arena	Noord-Holland
24-apr	Poppodia	sonic	200	Opvoerschans (locato Burgarhovan)	Deventer	Overijssel
25-apr	Poppodia	concert (?)	250	Crif	locato Oostpoort	Groningen
25-apr	TOPSPORT	Eredivisie: FC Emmen-Heracles	1200	De Oude Meerdijk	Emmen	Drenthe
25-apr	TOPSPORT	Feyenoord/Vitesse	6500	Rotterdam	Rotterdam	Zuid-Holland
25-apr	bezoek	Wakkerbaronnen	100	Overland, Actuarin	Arnhem and Nim	Zuid-Holland
26-apr	Poppodia	Ten times a million	150	Wierlandseburg	Maastricht	Limburg
27-apr	theater	+ concert	erklaart	100	Wierlandse	Leeuwarden
28-apr	zakelijke bijeenkomst	100	Wierlandse	Utrecht	Utrecht	Utrecht
28-apr	Poppodia	Thao Nanyang	200	Paradiso	Amsterdam	Noord-Holland
30-apr	TOPSPORT	RND: Caribbeus - De Groetshap	1500	Centraal stadion	Leeuwarden	Leeuwarden
30-apr	TOPSPORT	RND: Almere City FC-JongAFC	500	Yanmar stadion	Almere	Flevoland





Onderzoeksmethoden in detail

Interviews/surveys organisatoren

Surveys deelnemers

Surveys gemeente en politie

IT en capaciteits analyses

Een selectie aan gemeenten worden telefonisch benaderd voor een interview.
Dit betreft 25 gemeenten van 25 specifieke (grote) pilots

CONCEPT

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Deelnemers Fysieke survey	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
Algemene vragen gemeenten en politieVragen							Schaal
					Vooraf had u voldoende duidelijkheid over de rol van de gemeente/politie in de organisatie / handhaving had van de pilots?		Interview
					Welke knelpunten of risico's zijn er door de gemeente/politie geïdentificeerd?		Interview
					Wat hebben deze evenementen de gemeente opgeleverd?		Interview
					Wat zouden we als eerste moeten veranderen?		Interview



Onderzoeksmethoden in detail

Interviews/surveys organisatoren

Surveys deelnemers

Surveys gemeente en politie

IT en capaciteits analyses

Het IT landschap wordt integraal geëvalueerd aan de hand van verschillende kwaliteitsaspecten

CONCEPT

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Deelnemers Fysieke survey	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit
-----------------------------	-------------------------	------------------	---------------------------	------------------------------	----------------------------	-------------------	--------------------

Toelichting

Het deelonderzoek naar de IT-aspecten dient onder inzicht te geven in de werking van de infrastructuur en ICT van de testcapaciteit voor toegangstesten.

Specifiek wordt bij de customer journey van de burger ingegaan op risico's en knelpunten rondom data privacy en ICT.

Voorts wordt voor de pilots en de bijbehorende ICT ingegaan op:

- Schaalbaarheid
- Gebruiksvriendelijkheid/toegankelijkheid.

De IT analyse van deze evaluatie legt verder de focus op de gangbare kwaliteitsaspecten van ICT ontwikkeling en beheer.

Ook zal worden gekeken of positieve uitslagen automatisch naar de GGD worden verwezen.

KPMG zal tevens de inzichten betrekken die zijn opgedaan bij de ICT-ondersteuning door de GGD's.

Kwaliteitsaspecten

Volwassenheid (Maturity) – De mate waarin de IT ondersteuning aan betrouwbaarheidsbehoeften voldoet onder normale werkomstandigheden.

Beschikbaarheid (Availability) – De mate waarin technologie operationeel en toegankelijk is wanneer men het wil gebruiken.

Foutbestendigheid (Fault tolerance) – De mate waarin technologie werkt zoals bedoeld ondanks de aanwezigheid van hard- of softwarefouten.

Herstelbaarheid (Recoverability) – De mate waarin de IT ondersteuning, in geval van een onderbreking of bij een fout, de direct betrokken gegevens kan herstellen en het ondersteuning in de gewenste staat kan terug brengen.

Snelheid (Time-behaviour) – De mate waarin antwoord- en verwerkingstijden en doorvoersnelheid van het systeem, tijdens de uitvoer van zijn functies, voldoet aan de wensen.

Aanpasbaarheid (Adaptability) – De mate waarin het systeem effectief en efficiënt aangepast kan worden voor andere of zich ontwikkelende hardware, software of andere operationele of gebruiksomgevingen.

Schaalbaarheid (Scalability) – De mate waarin het IT landschap kan schalen in samenhang met groei of daling van het aantal gebruikers en het te verwachten grote aantal testen.

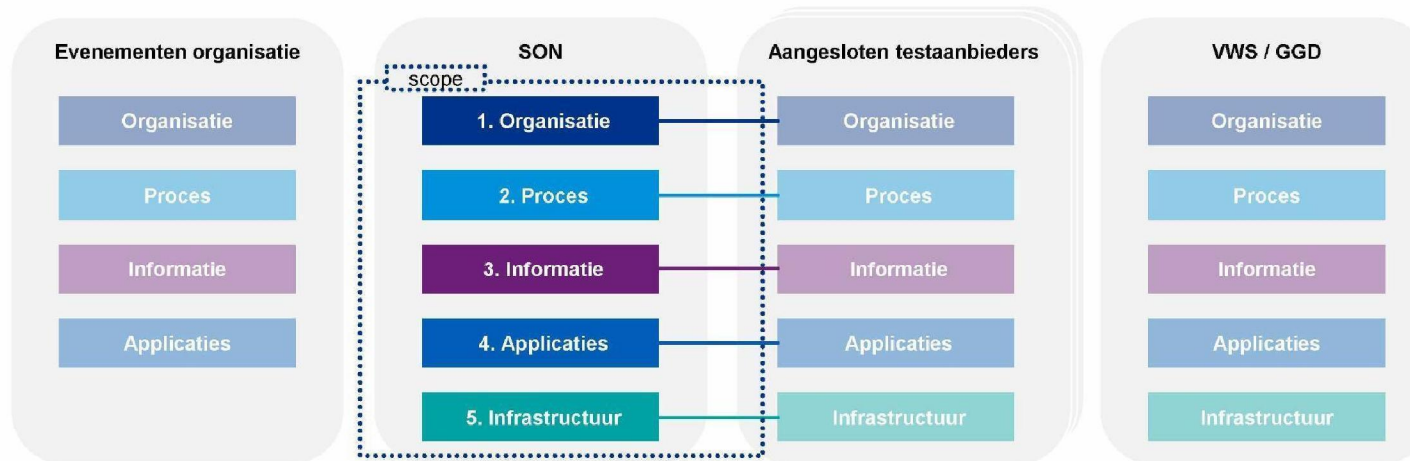
Privacy/ Security – De mate waarin het systeem voldoet aan privacy en security eisen.

Gebruiksgemak/toegankelijkheid – De mate waarin de gebruiker op eenvoudige wijze gebruik kan maken van het systeem en de mate waarin de gebruiker toegang kan krijgen tot het systeem.

Vanuit deze kwaliteitsaspecten bekijken we het IT landschap over vijf lagen en in samenhang met de partners van SON

CONCEPT

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Deelnemers Fysieke survey	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse	Analyse capaciteit SON
-----------------------------	-------------------------	------------------	---------------------------	------------------------------	----------------------------	-------------------	------------------------



1. Organisatie	Afspraken en beleid over de inrichting en ontwikkeling van het IT landschap, alsmede de eisen waaraan het moet voldoen
2. Proces	De samenhang en werkwijzen in processen die ondersteund moeten worden door informatie en informatietechnologie
3. Informatie	Het type informatie en hoe deze gestructureerd of gecodeerd wordt (standaarden) in aansluiting tot de informatiebehoefte
4. Applicaties	Applicaties die informatie opslaan, structureren, verwerken, analyseren en/of communiceren (koppelingen)
5. Infrastructuur	De technologische basis waarop applicaties opereren

Analyse van de testcapaciteit betreft een evaluatie van risico's, knelpunten en scenario's zoals gehanteerd door SON capaciteitsmanagement

CONCEPT

Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Close app survey	Deelnemers Fysieke survey	Mystery shopper / site visit	Survey gemeente en politie	IT analyse SON	Analyse capaciteit
-----------------------------	-------------------------	------------------	---------------------------	------------------------------	----------------------------	----------------	--------------------

Toelichting

Voor de evaluatie van het capaciteitsmanagement wordt door middel van desk research en interviews ingegaan op de huidige inrichting daarvan binnen SON en de afspraken die SON daarmee heeft gemaakt met haar partners, waaronder Lead Healthcare.

Specifiek gaan wij daarbij in op de aanpak, de risico's en mogelijke knelpunten in het kunnen voorzien in de benodigde testcapaciteit voor spoor 2. Voor risico's en knelpunten wordt ook een evaluatie gedaan van de mitigerende maatregelen die SON daarvoor treft.

Tenslotte wordt er een evaluatie uitgevoerd op de scenario's, welke door capaciteitsmanagement van SON worden gehanteerd. Aan de hand van deze scenario's wordt een analyse uitgevoerd op:

- Piekbelastingen, waarbij aannames worden gebaseerd op de pilots in de maand april;
- Beschikbare capaciteit, waarbij gekeken wordt naar wat er totaal aan capaciteit beschikbaar is, alsmede binnen regio's tijdens piekmomenten;
- In welke mate de pieken kunnen worden voorzien, binnen regio's en specifieke tijden;
- Welke risico's en knelpunten hierbij ontstaan en welke mitigerende maatregelen hierop kunnen worden ingezet.



Appendix

Bijlage I: 36 geselecteerde pilots voor het afnemen van surveys op locatie

Bijlage II: Onderzoeksvragen, subvragen en afdekking door onderzoeksmethodes

36 pilots geselecteerd voor het afnemen van surveys op locatie (deelnemers) en het interviewen van organisatoren

CONCEPT

Datum	Categorie Evenement	Naam event	Aantal deelnemers	Locatie	Stad	Provincie
13-apr	theaters + concert	introdans	301	Musis en Stadstheater	Arnhem	Gelderland
14-apr	theaters + concert	beperkt houdbaar	90	Posttheater	Arnhem	Gelderland
14-apr	theaters + concert	Douwe bob	284	Spot, locatie Oosterpoort	Groningen	Groningen
15-apr	Theaters + concert	Pe en rinus	450	Martiniplaza	Groningen	Groningen
15-apr	Theaters + concert	Alex agnew	220	Theater aan het Vrijthof	Maastricht	Limburg
15-apr	Theaters + concert	Frank boeien	200	Theaterhotel De Oranjerie	Roermond	Limburg
16-apr	Speel- en sporthal	Jumpsquare	100	jumpsquare	arnhem	Gelderland
17-apr	Theaters + concert	candy dulfer	350	Muziekgebouw Frits Philips Eindhoven	Eindhoven	Noord Brabant
18-apr	breedtesport	Hockey jeugdtoernooi meisjes	400	Amsterdamse bos	Amsterdam	Noord Holland
19-apr	Theaters + concert	Wende	188	Flint	Amersfoort	Utrecht
19-apr	Theaters + concert	eric vloeimans	300	TivoliVredenburg	Utrecht	Utrecht
20-apr	Zwembad	onbekend	100	onbekend	Rotterdam	Zuid Holland
21-apr	Theaters + concert	Vuile huichelaar theater en muziek	150	Theater Zuidplein	Rotterdam	Zuid Holland
22-apr	breedtesport	Trainingsinstuif KNGU (turnen)	100	U turn	Utrecht	Groningen
22-apr	Poppodia	Concert	50	de spot	Middelburg	Zeeland
22-apr	Poppodia	lucky fonz	30	t Beest	Goes	Zeeland
23-apr	Poppodia	monomyth	130	PAARD	Den Haag	Zuid Holland
24-apr	TOPSPORT	Eredivisie: PSV-FC Groningen	4000	Eindhoven	Eindhoven	Noord- brabant
24-apr	TOPSPORT	Eredivisie: Ajax-AZ	7500	Johan Crujff Arena	Amsterdam	Noord-Holland
24-apr	Poppodia	spinvis	250	Burgerweeshuis (locatie Burgerhaven)	Deventer	Overijssel
25-apr	Poppodia	concert (?)	284	SPOT, locatie Oosterpoort	Groningen	Groningen
25-apr	TOPSPORT	Eredivisie: FC Emmen-Heracles	1200	De Oude Meerdijk	Emmen	Drenthe
25-apr	TOPSPORT	Feyenoord Vitesse	6500	Rotterdam	Rotterdam	Zuid Holland
25-apr	breedtesport	Waterpolotoernooi	100	Zwembad Aquarijn	Alphen a/d Rijn	Zuid Holland
26-apr	Poppodia	Ten times a million	150	Muziekgieterij	Maastricht	Limburg
27-apr	theaters + concert	onbekend	100	Neushoorn	Leeuwarden	Friesland
28-apr	zakelijke bijeenkomst		60	bilderberg	Utrecht	Utrecht
28-apr	Poppodia	Theo laurence	250	Paradiso	Amsterdam	Noord Holland
30-apr	TOPSPORT	KKDD Cambuur- De Graafschap	1500	Cambuur stadion	Leeuwarden	Friesland
30-apr	TOPSPORT	KKD: Almere City FC-Jong Ajax	500	Yanmar stadion	Almere	Flevoland



Appendix

Bijlage I: 36 geselecteerde pilots voor het afnemen van surveys op locatie

Bijlage II: Onderzoeksvragen, subvragen en afdekking door onderzoeksmethodes

Onderzoeksvraag	Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Deelnemers Close app survey	Deelnemers fysieke survey	Mystery shopper / Site visit	Survey gemeente / politie	IT analyse	Analyse Capaciteit
Hoe verloopt de customer journey van de burger	x	x	x	x	x		x	x
Welke knelpunten en/of risico's zijn er bij de uitvoering?	x	x		x	x		x	x
Zijn er knelpunten en/of risico's bij het aanmelden	x	x		x	x			
Hoe groot is de afstand (in tijd) tussen het testen en de activiteit?			x	x	x			
Zijn er knelpunten en/of risico's bij afnemen van de test op testlocatie?	x	x		x	x			
Zijn er knelpunten en/of risico's rondom data privacy voor zover te overzien?						x		x
Zijn er knelpunten en/of risico's rondom ICT? (gebruiksvriendelijkheid)	x	x		x	x	x		x
Zijn er knelpunten en/of risico's rondom werking testbewijs?	x	x		x	x			
Is men bereid de CoronaCheck te gebruiken?								
Welke inzichten vanuit het Erasmus Universiteit Onderzoek zijn van belang om mee te nemen in de verdere opschaling?								
Hoe groot is de testbereidheid onder bezoekers om zich vaker te laten testen voor toegang?				x	x			
Tot hoeverre is men bereid om mee te betalen aan het testen?			x	x			x	
Hoe kan de fraudegevoeligheid van toegangstesten worden geminimaliseerd?							x	

Onderzoeksvraag	Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Deelnemers Close app survey	Deelnemers fysieke survey	Mystery shopper / Site visit	Survey gemeente / politie	IT analyse	Analyse Capaciteit
Hoe verloopt de customer journey van de organisator van de activiteit?	x	x			x			
Zijn er knelpunten en / of risico's rondom de samenwerking Stichting Open Nederland en organisatie (bijvoorbeeld governance, afbakening van verantwoordelijkheden)?	x	x						
Wat is de verhouding aanmelding versus opkomst (no shows)?	x	x						
Hoe groot is het percentage bezoekers dat voor het evenement geweigerd wordt?	x	x						
Welke knelpunten en / of risico's zijn er bij de uitvoering?	x	x						
Zijn er knelpunten en/of risico's rondom de logistiek? Bijvoorbeeld rijen bij de entree ten gevolge van rijen?		x			x			
Zijn er knelpunten en/of risico's bij het aanmelden van de activiteit bij Stichting Open Nederland? Hoe verloopt de match van vraag en aanbod van de testcapaciteit landelijk en/of regionaal?	x	x						
Zijn er knelpunten en/of risico's bij het naleven basisregels?	x	x			x			
Zijn er knelpunten en/of risico's rondom gedrag bezoekers geobserveerd door de organisatoren?		x						
Worden er door politie / gemeente / handhavers knelpunten en/of risico's ervaren?	x	x						

Onderzoeksvraag	Survey (SOFY) organisatoren	Interview organisatoren	Deelnemers Close app survey	Deelnemers fysieke survey	Mystery shopper / Site visit	Survey gemeente / politie	IT analyse	Analyse Capaciteit
Is het IT landschap van SON voldoende robuust, veilig en schaalbaar om de beoogde activiteiten en testen te ondersteunen?	x	x					x	x
In welke mate voorzien de organisatie, processen, informatie, applicaties en infrastructuur van het IT landschap in de volgende aspecten:							x	x
Volwassenheid							x	x
Beschikbaarheid	x	x					x	x
Foutbestendigheid							x	x
Herstelbaarheid							x	x
Snelheid							x	x
Aanpasbaarheid							x	x
Schaalbaarheid							x	x
Privacy en security							x	x
Is de testcapaciteit voldoende voor het ondersteunen van de beoogde opschaling aan evenementen?			x	x			x	x
Hoeveel testen verwachten we per week, hoe groot en wanneer verwachten we de pieken?								x
Is testcapaciteit in regio's voldoende om in pieken te voorzien?			x	x			x	x
Welke knelpunten en/of risico's zijn er bij de groeiende vraag aan testcapaciteit?							x	x



KPMG on social media



KPMG app