



CORONACHECK-APP

Een kwalitatief UX-onderzoek onder visueel beperkten in opdracht van
Team CoronaCheck-app van Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Dit onderzoek valt onder de raamovereenkomst inzake Onderzoek Digitale Middelen, ref. 4007739

JEROEN HERMANS
JESCA DEMBINSKI

AMSTERDAM, MEI 2021

INHOUDSOPGAVE

- > Vooraf 03
- > Conclusies en aanbevelingen 05
- > Resultaten 09
- > Bijlagen 20



AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK

Achtergrond

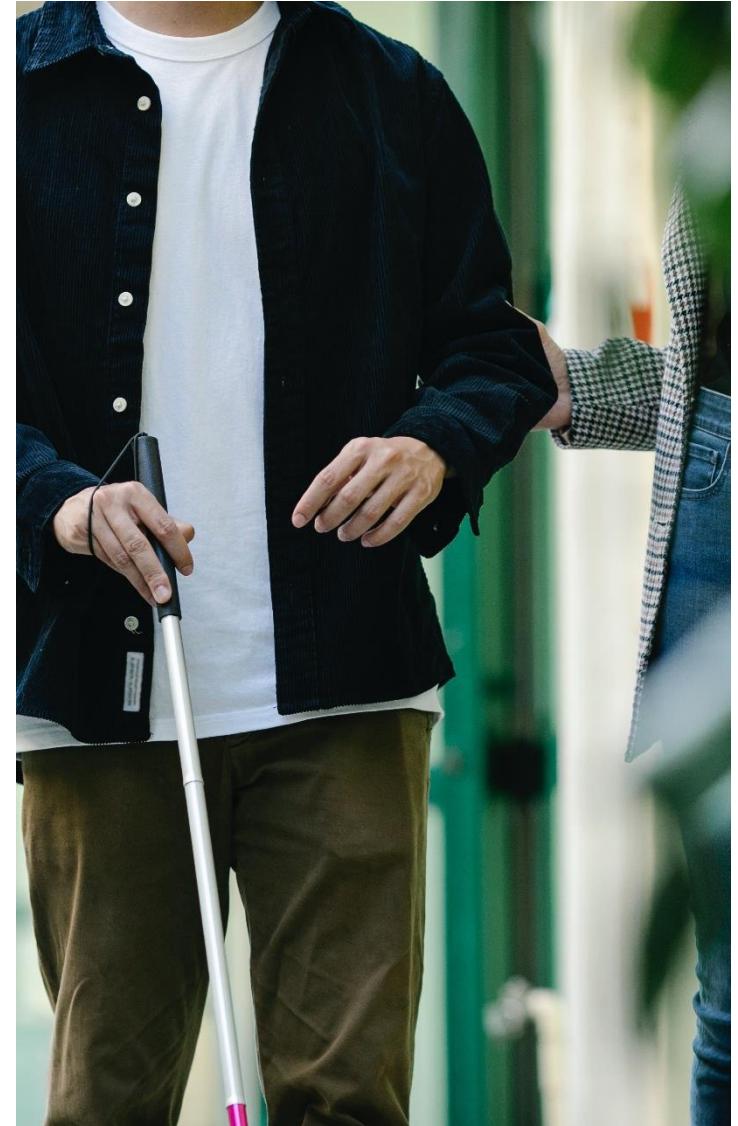
- > Momenteel ontwikkelt een team van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) een testbewijs app. Deze CoronaCheck-app moet het mogelijk maken om een negatief corona-testresultaat om te zetten in een QR-code waarmee burgers toegang krijgen bij bepaalde culturele evenementen, zoals festivals en congressen.
- > De CoronaCheck-app is momenteel te downloaden vanuit de App- en Playstore. De komende maanden wordt de app verder ontwikkeld en worden er verschillende functionaliteiten toegevoegd.
- > Om deze doorontwikkeling aan te laten sluiten bij de doelgroep, wil het ministerie van VWS op meerdere momenten UX onderzoek inzetten. Op deze manier kunnen gebruikerservaringen direct worden meegenomen in de verdere ontwikkeling van de CoronaCheck-app.

Doel

- > Het doel van de verschillende onderzoeken is afhankelijk van de bijbehorende ontwikkelsprints. Het globale doel van de onderzoeken is om te testen of de CoronaCheck-app gebruiksvriendelijk en begrijpelijk is. Een ander belangrijk uitgangspunt in de ontwikkeling van de app is accessibility; toegankelijkheid voor alle burgers.
- > Het doel van dit onderzoek is gericht op het in kaart brengen van de gebruikerservaring van de app onder visueel beperkten. Waar mogelijk kunnen we deze verder optimaliseren.

Onderzoeks vragen

- > In de onderzoeken staan de volgende hoofdvragen centraal:
 - In hoeverre is de CoronaCheck-app voor burgers gebruiksvriendelijk en toegankelijk? En wat zijn aanknopingspunten ter verbetering?
 - In hoeverre is het concept begrijpelijk en wat zijn UX-knelpunten in de flow?



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Methode

- > Om de onderzoeksverantwoording te beantwoorden, is gebruik gemaakt van kwalitatief UX-onderzoek in de vorm van individuele diepte-interviews met zes burgers.
- > De burgers behoorden tot de doelgroep visueel beperkten. We hebben gesproken met zowel blinden als slechtzienden.
- > De CoronaCheck-app is op een mobiel voorgelegd aan de deelnemers.
- > Het is belangrijk rekening te houden met de indicatieve aard van kwalitatief onderzoek. De waarde van kwalitatief onderzoek zit in de breedte en diepte van de uitkomsten, niet in de cijfermatige verdeling.

Opbouw rapport

- > Wij werken de onderzoeksresultaten uit aan de hand van een ‘stoplicht’ methode:
 - ✓ Groen voor aandachtspunten die positief bijdragen aan het gebruik van de CoronaCheck-app;
 - ▬ Geel voor aandachtspunten die voor ongemak zorgen, maar gebruikers niet verhinderen in het bereiken van hun doel;
 - ❗ Rood voor aandachtspunten die een volledig begrip of effectief gebruik in de weg staan.

Deelnemers

- > Wij noemen wij de deelnemers aan het onderzoek in dit rapport ‘visueel beperkten’. In sommige gevallen maken we onderscheid tussen slechtzienden en blinden.
- > Quotes van deelnemers zijn cursief weergegeven.





VOOR SOMMIGE VISUEEL BEPERKTEN WERKT DE CORONACHECK-APP INTUÏTIEF, ANDEREN ZIJN NIET IN STAAT DE APP TE GEBRUIKEN WAAR DEZE VOOR BEDOELD IS

Intuïtieve app voor visueel beperkten die ervaring hebben met smartphones en screenreader software

Visueel beperkten die bedreven zijn in het gebruik van smartphones en screenreader of voice-over software lijken vrij vlekkeloos de CoronaCheck-app te gebruiken. Het voor hen intuïtieve gebruik wordt op verschillende momenten duidelijk:

- > Men loopt zonder moeite door het onboardingsproces. De informatie op de onboarding pagina's roepen geen vragen op en men navigeert eenvoudig terug en vooruit. Dit proces herkennen visueel beperkten van andere overheidsapplicaties, wat het volgens hen makkelijker maakt.
- > Het is duidelijk op welke button visueel beperkten moeten klikken om een QR-code aan te maken.
- > Het kopiëren en plakken van de unieke code en verificatiecode verloopt zonder problemen.
- > Visueel beperkten weten op welke manier zij de QR-code kunnen oproepen, zodat het gescand kan worden.

Het aanmaken van de QR-code en de privacyverklaring kunnen grote struikelblokken zijn

Er zijn echter ook visueel beperkten die meer moeite hebben met het gebruik van de CoronaCheck-app.

Belangrijke struikelblokken zijn:

- > Kopiëren/plakken codes: waar het invoeren van zowel de unieke code als de verificatiecode voor de ene groep moeiteloos verloopt, stuit een andere groep juist op grote problemen. Sommigen zijn niet in staat om de codes te kopiëren en plakken in de CoronaCheck-app. Zij weten gewoonweg niet welke handelingen ze hiervoor moeten uitvoeren. Het gevolg is dat zij niet in staat zijn om de QR-code zelfstandig aan te maken.
- > Gebruikersvoorwaarden: het vinkje waar men akkoord moet gaan met de gebruikersvoorwaarden wordt soms gemist. Dit komt omdat het witte bolletje tegen de lichtgrijze achtergrond niet opvalt. Dit geldt alleen voor slechtzienden.

Visueel beperkten willen zich autonoom voelen

Voor visueel beperkten is het zeer belangrijk dat de CoronaCheck-app voor hen toegankelijk is. Als de app niet intuïtief te gebruiken is, geeft het hen een gevoel dat ze iets niet kunnen. En dat is juist iets waar deze groep mee worstelt. Men wil zich gelijkwaardig voelen aan anderen en zelfstandig een app kunnen gebruiken.

Het frustreert me als het me niet lukt een app te gebruiken. Dat legt de nadruk op mijn beperking en niet op mijn zelfstandigheid.

GEEF DUIDELIJKER WEER DAT MEN AKKOORD MOET GAAN MET DE PRIVACYVERKLARING EN VERBETER DE INFORMATIE OVER ‘WAAR BEN JE GETEST’ EN ‘TESTEN VOOR TOEGANG’

Op basis van de resultaten uit het onderzoek, geven we een aantal aanbevelingen.

Onboarding proces

- > Maak voor slechtzienden beter duidelijk dat zij akkoord moeten gaan met de privacyverklaring. Bijvoorbeeld door de tekst groter en zwart te maken. En breng ook het witte bolletje dat men moet aanklikken opvallender in beeld.

QR-code maken

- > De tekst ‘Waar ben je getest?’ [1] roept verwarring op. Vermeld dat het niet gaat om de plek of het adres waar men is getest, maar om de organisatie (door wie/wat men getest is).
- > Visueel beperkten klikken niet intuïtief op de button ‘Testen voor Toegang’ [2]. We weten dat het niet mogelijk is om de tekst van de button aan te passen én dat het navigatieprobleem zich mogelijk oplost als er meerdere organisaties onder elkaar staan (bijvoorbeeld ook de GGD). Toch adviseren wij om tot die tijd visueel beperkten duidelijk te maken dat zij via de button ‘Testen voor Toegang’ hun code kunnen aanvragen.
- > Het kopiëren van de ophaalcode van de testlocatie kan een groot struikelblok vormen voor visueel beperkten. We adviseren daarom om standaard een deeplink te maken van de unieke code in de e-mail.
 - o Benoem daarnaast in de e-mail duidelijker dat men de code ook via een link in de app kan invoeren. Deze mogelijkheid was niet voor iedereen duidelijk.
- > In sommige gevallen gaat er (achter de schermen) iets mis met het invoeren van de code. Visueel beperkten krijgen een foutmelding: ‘Sorry, er ging iets mis. Dat komt door een technische fout.’ Maak in deze foutmelding duidelijk wat er precies fout ging en wat visueel beperkten moeten doen om verder te kunnen.



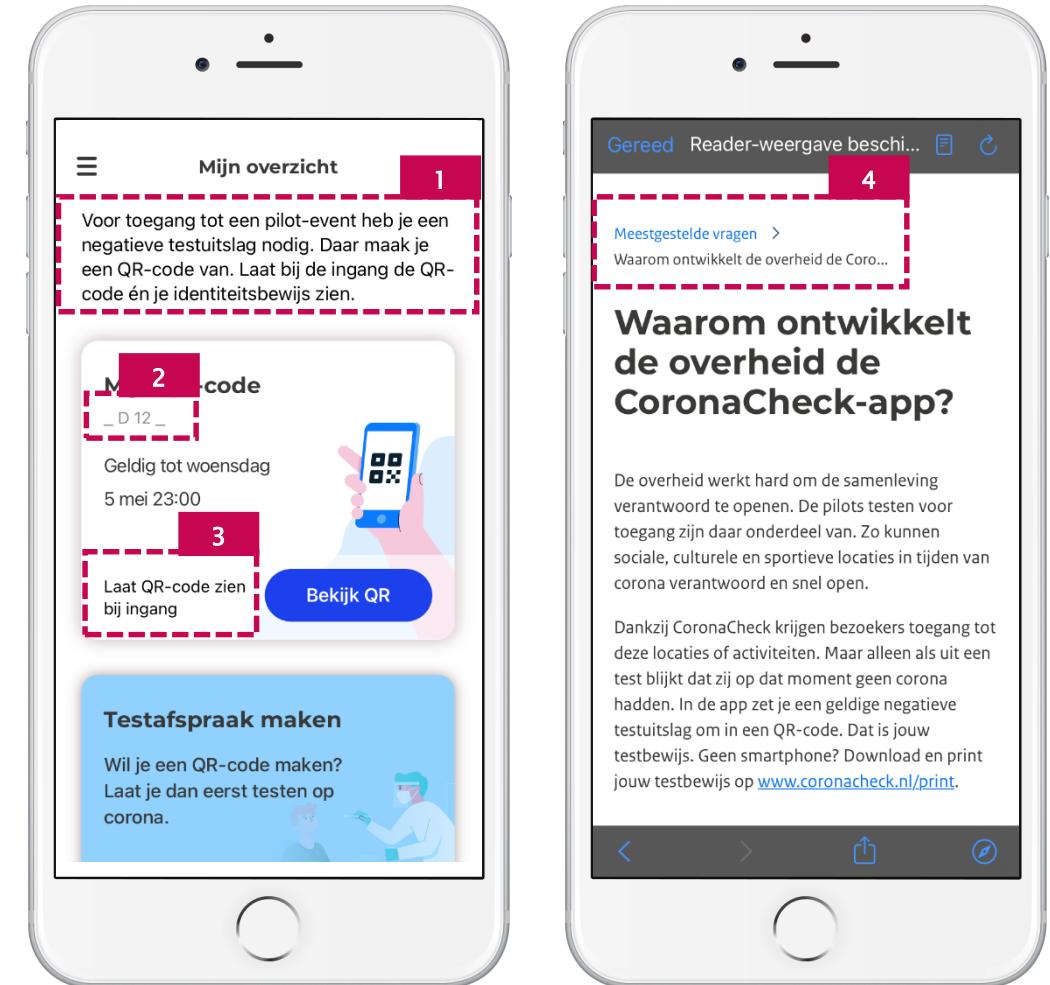
ZORG VOOR DUIDELIJKE UITLEG OVER HOE HET SCANNEN WERKT OP LOCATIE: DUIDELIJKHED OVER WELKE CODE EN TONEN VAN IDENTITEITSBEWIJS

Mijn Overzicht

- > De tekst op Mijn Overzicht [1] blijft telkens hetzelfde, ook als de QR-code is aangemaakt. Die tekst sluit dan echter (deels) niet meer aan. Dit zorgt voor kortstondige verwarring over of het maken van de QR-code wel gelukt is. Zorg dat de tekst ‘Voor toegang tot een pilot-event heb je een negatieve testuitslag nodig. Daar maak je een QR-code van’ niet meer te zien is als de code is aangemaakt. De informatie over het meenemen van het identiteitsbewijs valt dan mogelijk ook meer op.
- > De code [2] die staat weergegeven bij ‘Mijn QR-code’ voegt niets toe voor visueel beperkten, aangezien ze niet weten wat ze er zelf mee kunnen doen. Voor blinden kan het zelfs voor verwarring zorgen, omdat zij denken dat deze code QR is (want zij weten niet hoe een QR-code eruit ziet). Overweeg om de code weg te laten.
- > Tijdens het scannen van de QR-code lijkt men vergeten dat het identiteitsbewijs ook getoond moet worden. Vermeld daarom niet alleen ‘Laat QR-code zien bij ingang’ [3], maar wijs hen ook hier op het feit dat ze hun identiteitsbewijs bij de hand moeten houden.

Meestgestelde vragen

- > Als visueel beperkten meerdere vragen willen bekijken bij ‘meestgestelde vragen’, ervaren zij een onnodige extra stap. Iedere keer moeten ze weer terug klikken op ‘meestgestelde vragen’ [4]. Zet alle vragen op één pagina en maak het mogelijk om de antwoorden uit te klappen in plaats van dat men naar een andere pagina wordt geleid. Dan kan men van de ene naar de andere vraag ‘springen’ via de (sub)koppen.

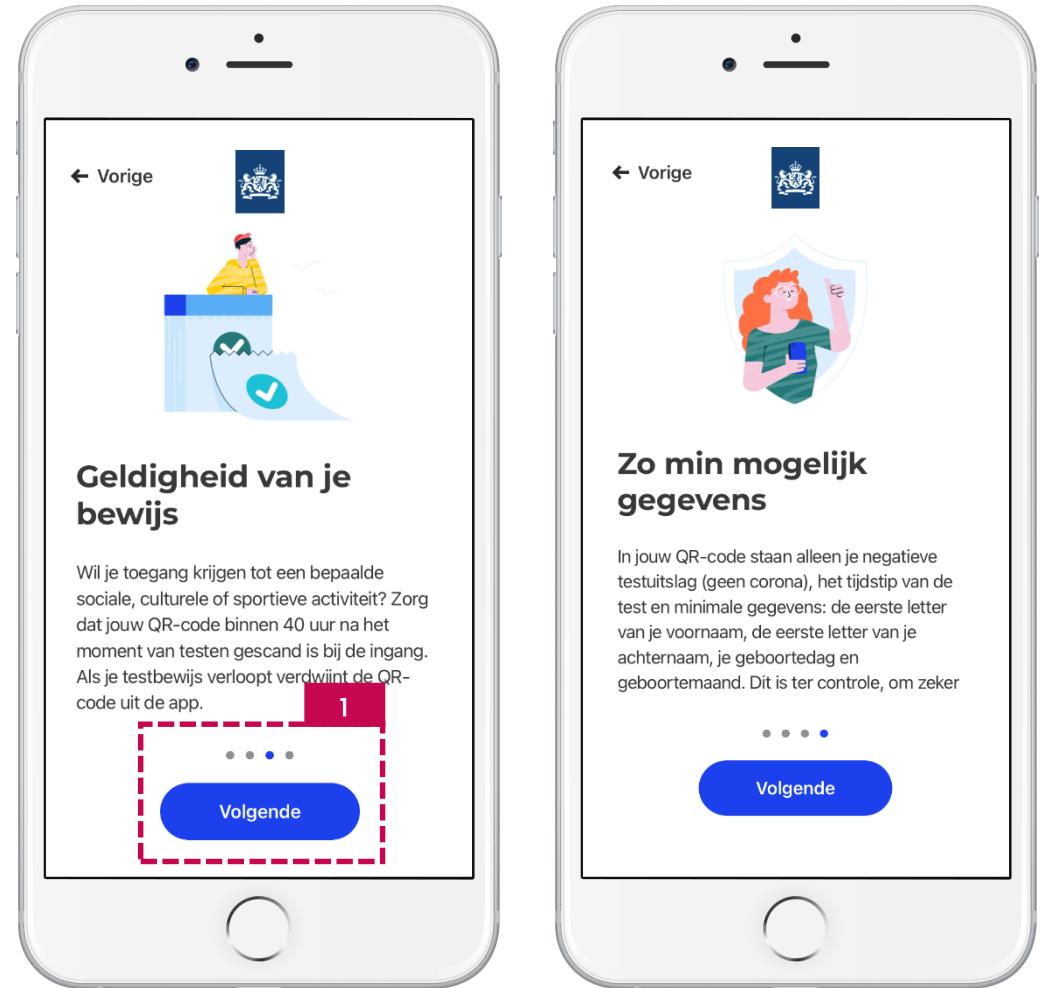


RESULTATEN



ONBOARDING / ALGEMEEN

- ✓ Visueel beperkten vinden het prettig dat zij tijdens de onboarding meer informatie krijgen over wat de CoronaCheck-app precies inhoudt en hoe er wordt omgegaan met persoonsgegevens. Dit geeft hen context over wat ze met de CoronaCheck-app kunnen.
- ✓ Men navigeert intuïtief door de verschillende pagina's. Zonder moeite gaan zij naar de vorige en volgende pagina's [1].
- ✓ De teksten ervaren visueel beperkten als begrijpelijk. De zinnen zijn volgens hen kort en makkelijk opgesteld.
- ✓ Slechtzienden zijn positief over het gebruik van kopjes, korte alinea's en witregels. Dit bevordert de leesbaarheid van de teksten.
- ⚠ De vier pagina's van de onboarding worden eenmalig getoond (de eerste keer na downloaden). Visueel beperkten hebben behoefte aan herhaling van deze informatie als zij de CoronaCheck-app een aantal maanden niet gebruikt hebben. Ze denken namelijk dat de inhoud van de CoronaCheck-app dan wat weggezakt kan zijn en dat ze wel een opfrisser kunnen gebruiken.
- ⚠ Achteraf beredeneerd geven visueel beperkten aan dat zij tijdens de onboarding informatie missen over de manier waarop zij de QR-code moeten aanmaken. Bijvoorbeeld dat zij eerst een unieke code ontvangen per e-mail en daarna een verificatiecode via SMS. Men vindt het prettig om dit vooraf te weten, zodat ze op het moment zelf niet overvallen worden.



ONBOARDING / PRIVACYVERKLARING

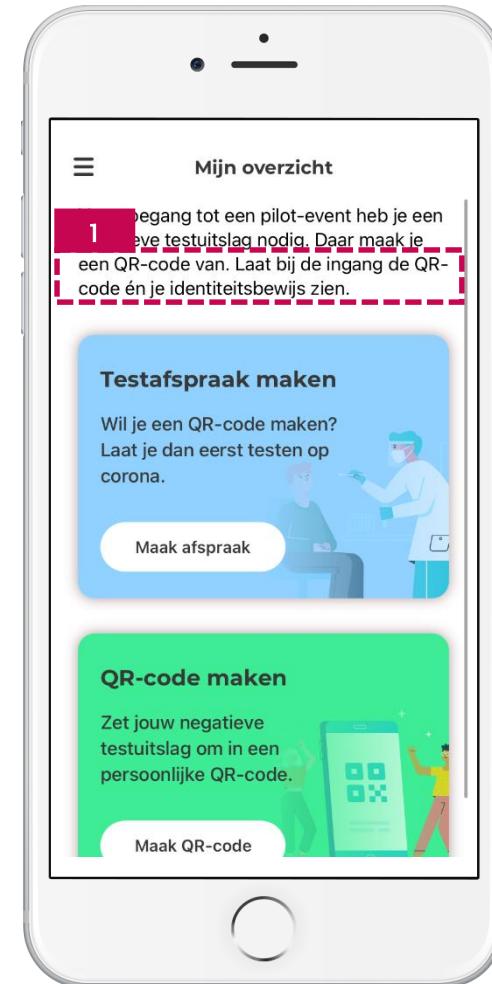
- ✓ Visueel beperkten vinden het prettig dat de CoronaCheck-app benoemt hoe er wordt omgegaan met persoonsgegevens. Daarnaast geeft het een vertrouwd gevoel dat gegevens nergens centraal worden opgeslagen en dat GPS- of locatiegegevens niet worden gebruikt. Ze voelen zich dan niet in de gaten gehouden.
- ✓ Slechtzienden merken op dat zij eerst toestemming moeten geven voor het verwerken van de persoonsgegevens. De lichtgrijze knop is voor hen het signaal dat ze anders niet verder kunnen.
- ⊖ Tussen de visueel beperkten is er verschil in hoe opvallend men de toestemming [1] ervaart. Blinden merken het op, aangezien de screenreader of voice-over software de tekst voorleest. Het valt slechtzienden echter niet op, vanwege:
 - ⊖ Het niet kunnen onderscheiden van het kleurcontrast: de lichtgrijze achtergrond en grijze letters.
 - ⊖ Het lettertype: het lettertype is zo klein dat men het niet kan lezen.
 - ⊖ De onopvallende witte bol: het witte bolletje valt niet op, waardoor men de melding mist dat men akkoord moet gaan.
- ⊖ Visueel beperkten geven aan dat zij vrijwel nooit de privacyverklaring [2] lezen. Dit komt omdat ze:
 - ⊖ Er vanuit gaan dat het wel goed zit met de privacy, aangezien de CoronaCheck-app van de overheid afkomstig is.
 - ⊖ De app hoe dan ook willen gebruiken. Als ze niet akkoord gaan met de privacyverklaring, kan dat niet.

*Ik zie niet hoe ik akkoord moet gaan met die privacy voorwaarden.
Het is licht grijs dus ik kan nergens op klikken.*



MIJN OVERZICHT

- ✓ Het is duidelijk voor visueel beperkten hoe de pagina is opgebouwd. Ze merken op dat er twee acties uit te voeren zijn in de CoronaCheck-app (testafspraak maken en QR-code maken).
- ✓ Slechtzienden die op hun telefoon een relatief groot lettertype hebben ingesteld, vinden het prettig dat de CoronaCheck-app deze instelling overneemt.
 - ⇒ Het valt hen op dat dit niet het geval is bij de meestgestelde vragen en privacyverklaring. Ze merken op dat ze dan de CoronaCheck-app verlaten en op een website landen. Ze vergroten de tekst door in te zoomen.
- ❗ Er zijn slechtzienden die op hun mobiele telefoon de ‘donkere modus’ hebben aanstaan. Ze vinden het vervelend dat de CoronaCheck-app deze modus niet overneemt.
- ❗ Het lijkt alsof de tekst ‘Laat bij de ingang de QR-code én je identiteitsbewijs zien’ [1] niet goed overkomt. Men weet niet altijd dat zij naast de QR-code ook een identiteitsbewijs nodig hebben voor het verkrijgen van toegang. Hier liggen verschillende zaken aan ten grondslag:
 - ❗ Blinden gaan vaak snel door de teksten via de screenreader of voice-over software. In sommige gevallen klikken zij al door voordat de volledige tekst is voorgelezen.
 - ❗ Slechtzienden nemen niet altijd de moeite om alle teksten te lezen.



QR-CODE MAKEN (1 / 3)

Waar ben je getest?

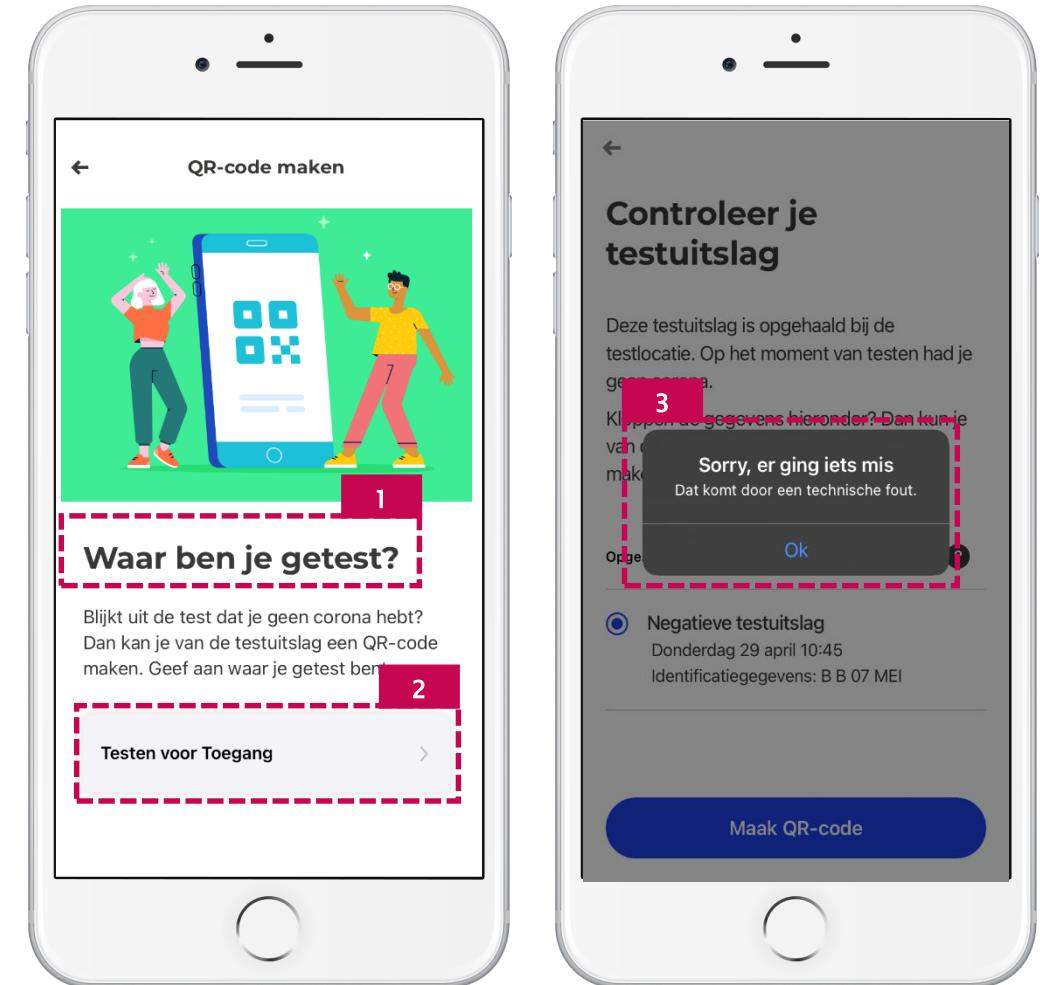
- ! De vraag ‘Waar ben je getest?’ [1] wekt de indruk dat men moet aangeven op welke locatie men getest is. Visueel beperkten denken hierbij aan een plaats of adres in plaats van de organisatie (zoals Testen voor Toegang).

Testen voor toegang

- ! De knop ‘Testen voor Toegang’ [2] voelt niet als een logische call-to-action.
- ! Visueel beperkten weten niet dat Testen voor Toegang een organisatie is. Men denkt daarom dat ze zich gaan laten testen als ze op de button klikken, terwijl ze hiermee juist aangeven dat ze zich hebben laten testen via Testen voor Toegang. En dat terwijl visueel beperkten in deze fase van het proces al zijn getest.
- ! Aangezien de tekst ‘Geef aan waar je getest bent’ de indruk wekt dat ze een locatie of plaats moeten opgeven, voelt ‘Testen voor Toegang’ niet als de juiste button om een QR-code aan te maken.

Foutmelding

- ! In sommige gevallen kregen visueel beperkten een foutmelding [3] bij het aanmaken van de QR-code. De foutmelding vertelde hen niet wat ze moesten doen en biedt daarmee geen oplossing(srichting).
- ! Men verwacht te gaan mailen naar het e-mailadres waar zij de unieke code van ontvangen, of te bellen naar een telefoonnummer dat gerelateerd was aan de CoronaCheck-app.



QR-CODE MAKEN (2/3)

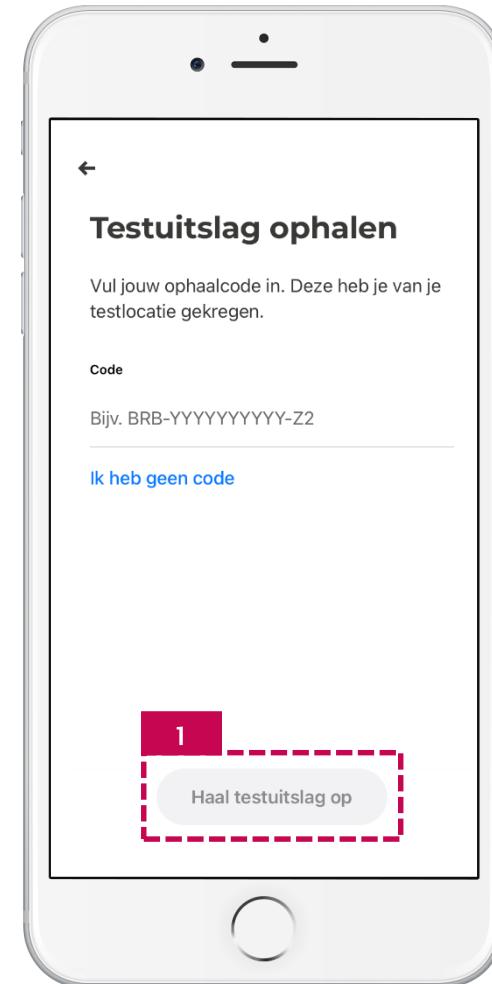
Testuitslag ophalen

Voor het ophalen van de testuitslag is gesimuleerd dat visueel beperkten in een e-mail hun ophaalcode ontvangen. De code was te gebruiken via zowel een deeplink als een platte tekst. Vervolgens ontvingen zij een SMS met een verificatiecode.

- ✓ Een voordeel van de deeplink is volgens visueel beperkten dat zij direct via de button 'haal testuitslag op' [1] de QR-code kunnen aanmaken. Zij ondervinden hier geen problemen.
- ❗ Visueel beperkten ervaren nadelen bij een code in platte tekst. Het voelt omslachtig om eerst de code uit de e-mail te kopiëren, de code te plakken in het invulveld en deze vervolgens te verifiëren via een code per SMS.
- ❗ Naast dat het omslachtig voelt, zijn er ook visueel beperkten die er überhaupt niet in slagen om de code (platte tekst) te kopiëren. Ook ervaren zij moeite met het kopiëren en plakken van de verificatiecode. Dit komt omdat ze:
 - ❗ Niet weten hoe ze cijfers of letters moeten kopiëren.
 - ❗ De hele tekst kopiëren in plaats van alleen de code.

Visueel beperkten bij wie het niet lukt om de testuitslag op te halen, lopen vast in het proces. Zij slagen er niet in om een QR-code aan te maken.

- ❗ Ondanks meerdere pogingen lukt het kopiëren van de code niet.
- ❗ Het valt niet op dat een deeplink in de e-mail is opgenomen, omdat ze niet verder lezen. Ze gaan veelal direct met de code aan de slag.



QR-CODE MAKEN (3/3)

Testuitslag ophalen

- Het valt niet alle visueel beperkten op dat de code een voorbeeldcode betreft. Voor sommigen lijkt het alsof de code al is ingevuld.

- ! Visueel beperkten vinden de unieke code erg ingewikkeld. Als het niet lukt om de code te kopiëren en plakken, kan het handmatig invoeren van de code een oplossing zijn. Zij vinden het dan echter wel noodzakelijk dat de code vergemakkelijkt wordt, bijvoorbeeld een code van maximaal zes cijfers.

- ! Als de screenreader of voice-over software de voorbeeldcode [1] voorleest, ervaart men zowel vreugde als irritatie. Enerzijds moeten visueel beperkten lachen om de manier waarop de code wordt uitgesproken door de screenreader software (YYYYYYYY). Anderzijds roept het ook irritatie op als het visueel beperkten niet lukt om de code in te vullen. De code wordt dan namelijk meerdere keren uitgesproken, tot vervelends toe.

- ! Bij visueel beperkten die screenreader of voice-over software gebruiken roept het verwarring op dat 'Ik heb geen code' [2] boven 'Haal testuitslag op' [3] op de pagina staat. De screenreader leest namelijk eerst 'Ik heb geen code' voor. Die zin komt te vroeg in het proces, aangezien men nog probeert de testuitslag op te halen.

'Ik heb geen code gekregen' moet onderaan. Want je haalt eerst een uitslag op en als dat niet lukt kan je pas zeggen dat je geen code hebt gekregen.

Visueel beperkten zitten altijd met het probleem dat een code van dergelijke lengte een probleem vormt. Liever 4 of 6 cijfers, zoals bij DigiD. Dat is wel echt lang genoeg.



MIJN QR-CODE (1 / 2)

- ✓ Visueel beperkten vinden het handig dat alle informatie over de individuele QR-code [1] bovenaan de pagina staat. Dat maakt de informatie makkelijk vindbaar.
- ❗ De eerste twee zinnen van de tekst [2] zijn niet meer relevant als de QR-code eenmaal is aangemaakt.
- ❗ Er zijn visueel beperkten die vergeten dat zij naast hun QR-code ook een identiteitsbewijs moeten tonen, ondanks dat die informatie bovenaan in de tekst [2] vermeld staat.
- ❗ Men doet de suggestie om de informatie over het identiteitsbewijs (nogmaals) te melden bij Mijn QR-code [3].

Ik was het tonen van mijn ID helemaal vergeten. Het is voor een deel eigen verantwoordelijkheid, maar handig als ze ergens een melding zetten met 'Vergeet je ID-kaart ook niet'. Kan ook invloed hebben op hoe snel je bij het concert naar binnen kan.



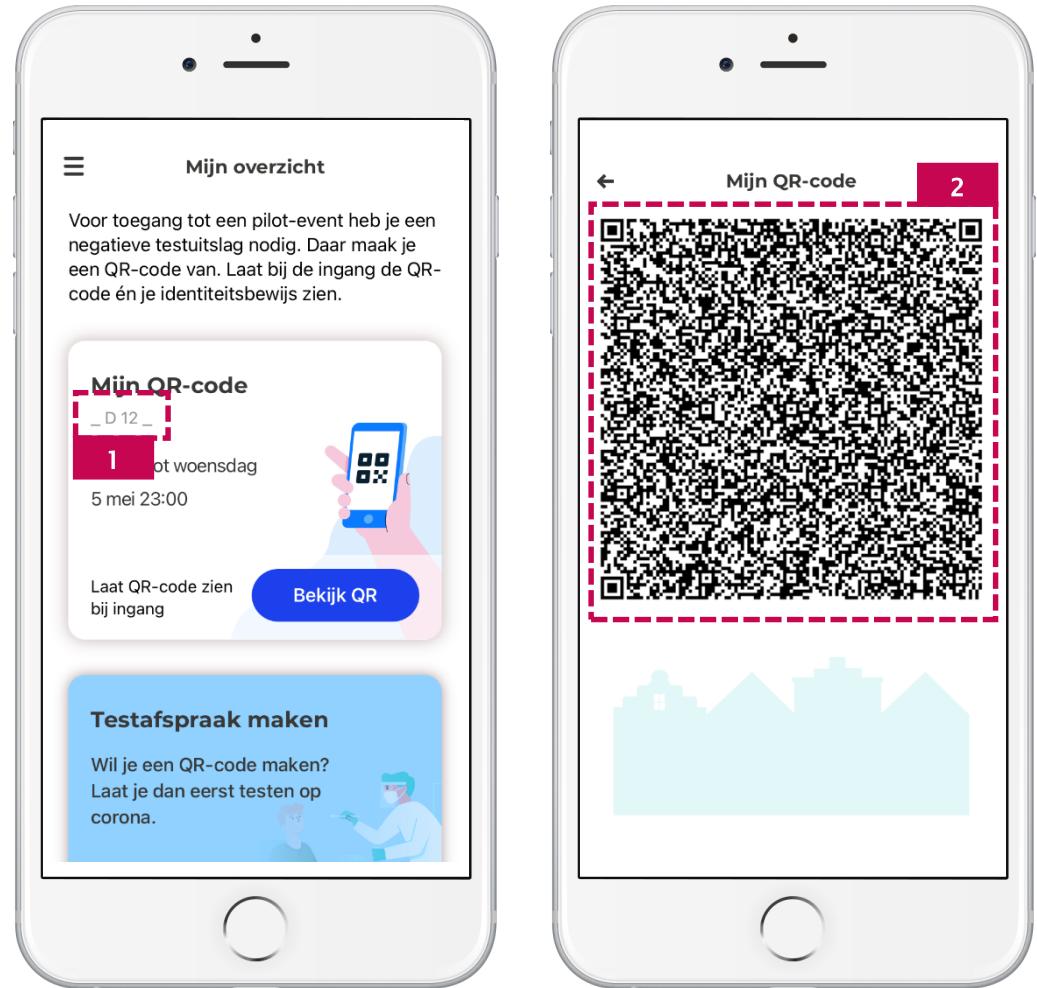
MIJN QR-CODE (2/2)

Bekijken van QR-code

- ❗ Visueel beperkten weten niet meteen wat de QR-code is. Men twijfelt tussen de code onder Mijn QR-code [1] en de QR-afbeelding [2]. De twijfel komt omdat men niet altijd weet hoe een QR-code eruit ziet. Is dat een code of een afbeelding?
- ❗ Daarnaast roept het verwarring op dat de code bestaande uit persoonlijke gegevens [1] direct onder ‘Mijn QR-code’ staat, wat de indruk kan wekken dat juist dat de QR-code is.
- ❗ Als visueel beperkten eenmaal weten dat de code met persoonsgegevens [1] niet de QR-code is, vragen ze zich af waar het dan wel voor dient.
- ❗ De weergave van de code met persoonsgegevens [1] zorgt daarnaast voor verwarring:
 - ❗ Voor blinden lijkt het alsof de code heel belangrijk is, aangezien hun screenreader software de code ziet als gelijkwaardig aan de titel (Mijn QR-code). Dit is dan ook het eerste wat er wordt voorgelezen.
 - ❗ Voor slechtzienden is de code slecht zichtbaar, vanwege de grootte en kleur van het lettertype.

Scannen van QR-code

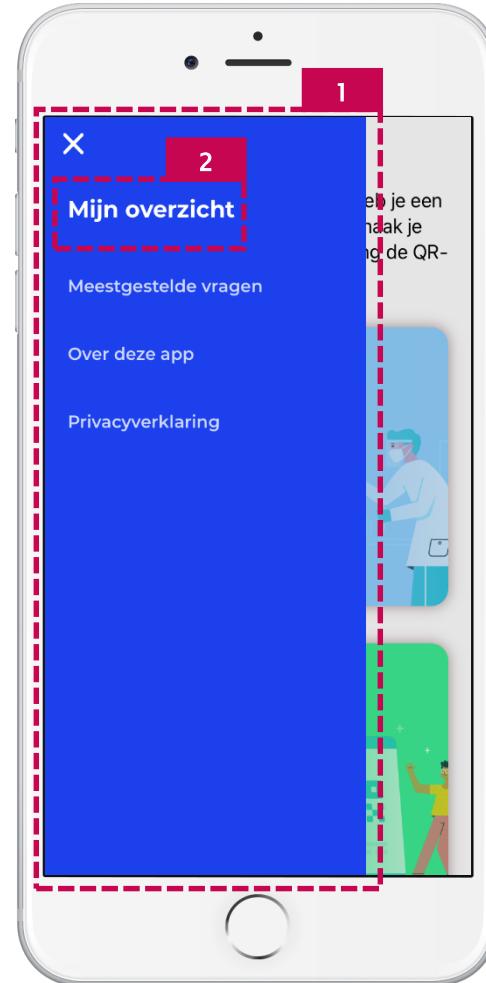
- ❗ Voor visueel beperkten is het een raadsel wat er gebeurt als hun QR-code is gescand. Graag krijgen zij van een medewerker of in de CoronaCheck-app een bevestiging dat de code is gescand en geaccepteerd.



ZIJ-MENU

- ✓ Visueel beperkten zijn in staat om het zij-menu [1] te gebruiken. Zij vinden dit een prettig overzicht, aangezien het een beeld geeft van wat de CoronaCheck-app qua informatie te bieden heeft.
 - ✓ Blinden ontdekken het zij-menu relatief snel. De screenreader software leest de pagina van linksboven naar rechtsonder. In de praktijk betekent dit dat op de overzichtspagina direct ‘open zij-menu’ wordt voorgelezen.
 - ✓ Slechtzienden komen hier achter via het hamburgericoon op de overzichtspagina.
- ⚠ Het is niet voor alle visueel beperkten duidelijk dat Mijn Overzicht [2] hen weer op de overzichtspagina brengt.

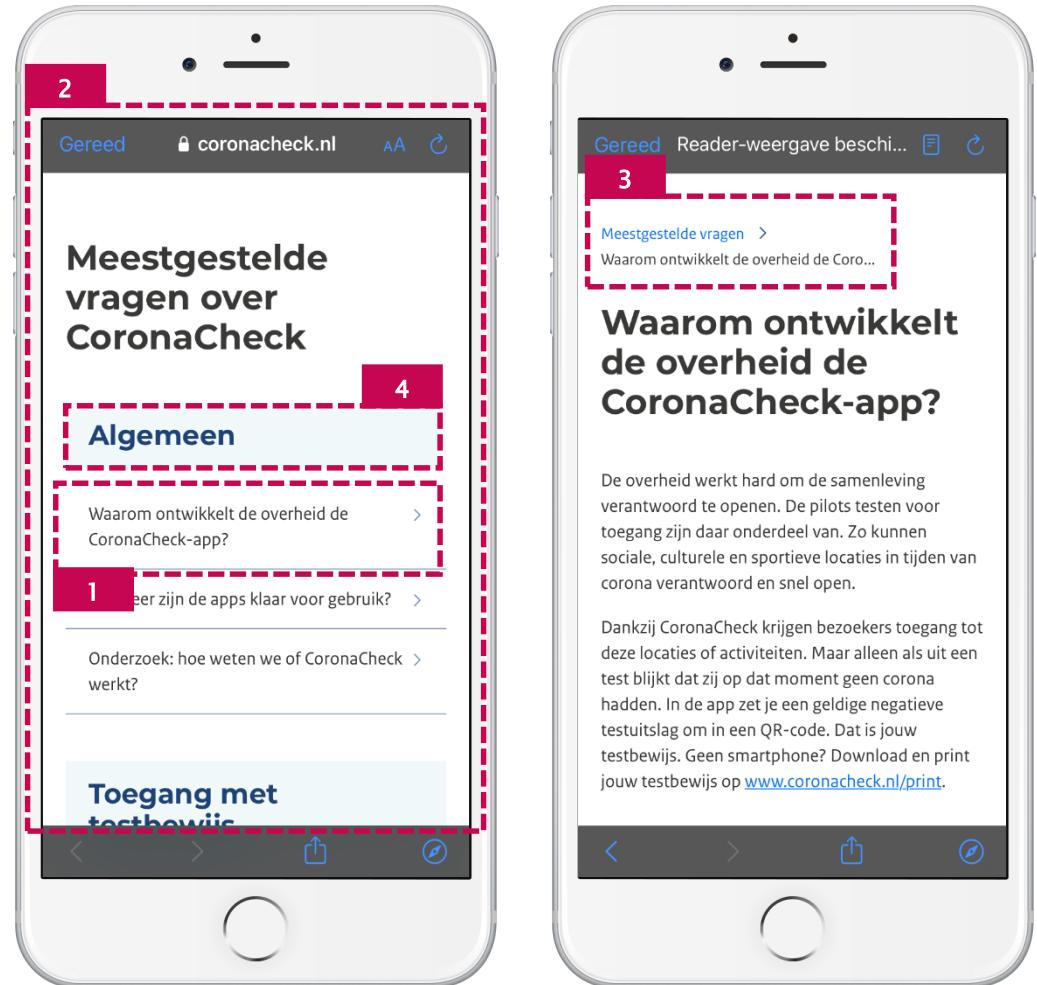
Ik hoorde net zij-menu, dus als ik nog meer info wil hebben, kan ik daar eens kijken.



MEESTGESTELDE VRAGEN

- ✓ Visueel beperkten slagen erin om de meestgestelde vragen over de CoronaCheck-app te bekijken via het zij-menu.
- ⊖ Enerzijds vinden visueel beperkten de meestgestelde vragen handig om te bekijken. Bijvoorbeeld als ze iets speciefs willen weten over de CoronaCheck-app. Anderzijds voelen de vragen en antwoorden niet altijd relevant. Niet iedereen is geïnteresseerd in de details van de CoronaCheck-app.
- ❗ Als visueel beperkten een vraag aanklikken [1], nivigeren zij naar een volgende pagina. Om weer naar de hoofdpagina [2] te komen, moeten zij terug nivigeren [3]. Dat voelt als een onnodige extra stap.
- ❗ Visueel beperkten doen de suggestie om van alle vragen en antwoorden één platte tekst te maken. Men kan via software nivigeren via koppen, zonder na ieder antwoord weer terug te hoeven klikken.
- ❗ Visueel beperkten weten niet welke en hoeveel categorieën [4] er zijn, aangezien het overzicht op de pagina mist. Sommigen merken op dat ze alleen vragen die vallen onder ‘Algemeen’ bekijken. Ze weten niet hoe ze zich bij eventuele andere categorieën terecht kunnen.

Wat er ontbreekt is dat ik niet weet wat er nog meer is. Nu zie ik bijvoorbeeld het kopje algemeen en dan denk ik: ‘welke koppen zijn er nog meer?’. Hoe kan je daar achter komen?





ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Uitvoering

- > De interviews hebben op de onderzoekslocatie van Bureau Fris in Amsterdam plaatsgevonden op donderdag 6 mei 2021.
- > De interviews duurden elk 60 minuten.
- > Betrokkenen van Team CoronaCheck-app hebben van de gelegenheid gebruik gemaakt om live en online mee te kijken met de gesprekken.
- > Van de gesprekken zijn opnamen gemaakt.
- > De deelnemers hebben als dank voor hun deelname een geldelijke vergoeding ontvangen.

Topic list en toonmateriaal

- > De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een topic list die in overleg met Team CoronaCheck-app tot stand is gekomen.
- > Deelnemers zijn zelfstandig door de downloadfase en het onboarding proces gelopen. Daarna hebben ze een negatieve testuitslag omgezet in een QR-code. De code hebben ze laten scannen via de CoronaCheck-app scanner.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Profiel burgers

- > Burgers behoren tot de volgende doelgroep: visueel beperkten.
- > In de selectie is rekening gehouden met een spreiding in:
 - Geslacht;
 - Leeftijd;
 - Opleidingsniveau;
 - Visuele beperking.

Werving en selectie

- > De zes deelnemers zijn geworven door Stichting Accessibility. Zij zetten zich in voor een digitaal, fysiek en sociaal toegankelijke samenleving.
- > Stichting Accessibility heeft gebruik gemaakt van haar eigen bestand voor de werving.

Profiel burgers	Totaal (n=6)
Geslacht	
Man	4
Vrouw	2
Leeftijd	
Jonger dan 35 jaar	1
35 t/m 64 jaar	3
65 jaar en ouder	2

Profiel burgers	Totaal (n=6)
Opleidingsniveau	
Laag	1
Middelbaar	1
Hoog	4
Visuele beperking	
Slechtziend	3
Blind	3

COLOFON



Jeroen Hermans
Jeroenhermans@ruigroknetpanel.nl



Jesca Dembinski
Jesca@ruigroknetpanel.nl

Ruigrok NetPanel / Silodam 1a, 1013 AL Amsterdam / 020-7820400 / info@ruigroknetpanel.nl / KvK 34135878 / btw 809001469B01 / Bank 659170264