

# Berenschot



## Evaluatie veilig reizen corridor Nederland - Atlanta

Rapport

## Inhoudsopgave

- 1 Aanleiding, vraag en aanpak
- 2 Conclusies onderzoek
- 3 Onderbouwing en aanvullende gegevens

## **De *Covid-tested flight* is aantrekkelijk voor reizigers. Geen aanwijzingen voor toename gezondheidsrisico's, maar opschaalbaarheid kent beperkingen**

### *Samenvatting*

- Dagelijks komen er ca. 5000 reizigers uit hoog risicogebieden op Schiphol aan; voor VWS is het nodig om veilig reizen te waarborgen
- De *Covid-tested flight* is een *pilot* van Delta Airlines, KLM en Schiphol op het traject ATL-AMS, met extra testen en een korter quarantaineregime
- Evaluatie van de pilot levert beslisinformatie op over gezondheidsaspecten, aantrekkelijkheid, uitvoerbaarheid en opschaling
- 84% van de passagiers geeft aan zich aan de quarantainemaatregelen te hebben gehouden; op Schiphol is 1 persoon positief getest
- Reizigers waarderen de *Covid-tested flight* goed; men is niet geheel tevreden over de informatievoorziening
- De *Covid-tested flight* is nu goed uitvoerbaar maar bij evt. opschaling gaat ruimtegebrek een rol spelen

# Berenschot



1

Aanleiding, vraag en aanpak

# Dagelijks komen er ca. 5000 reizigers uit hoog risicogebieden op Schiphol aan; voor VWS is het nodig om veilig reizen te waarborgen.

## Huidige situatie

- Per dag komen er ca. 5000 reizigers uit hoog risicogebieden op Schiphol aan (december 2020).

## Het huidige regime voor vluchten:

- Negatieve PCR-test verplicht (vanaf 29 december 2020).
- 10 dagen in quarantaine na aankomst.

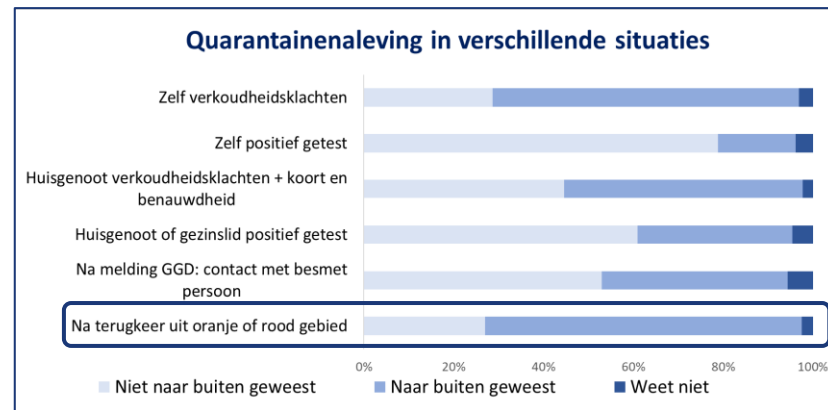
## Naleving quarantaine:

- Quarantaine wordt in deze situatie niet goed nageleefd; slechts 27% van de reizigers houdt zich in eerder onderzoek van RIVM strikt aan de quarantainemaatregelen (zie figuur).
- Daarmee kan dit regime een negatief effect hebben op de volksgezondheid.

## Uitgangspunt ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS):

- Met het oog op de volksgezondheid is het wenselijk om maatregelen te treffen om de veiligheid van deze reizen te bevorderen.

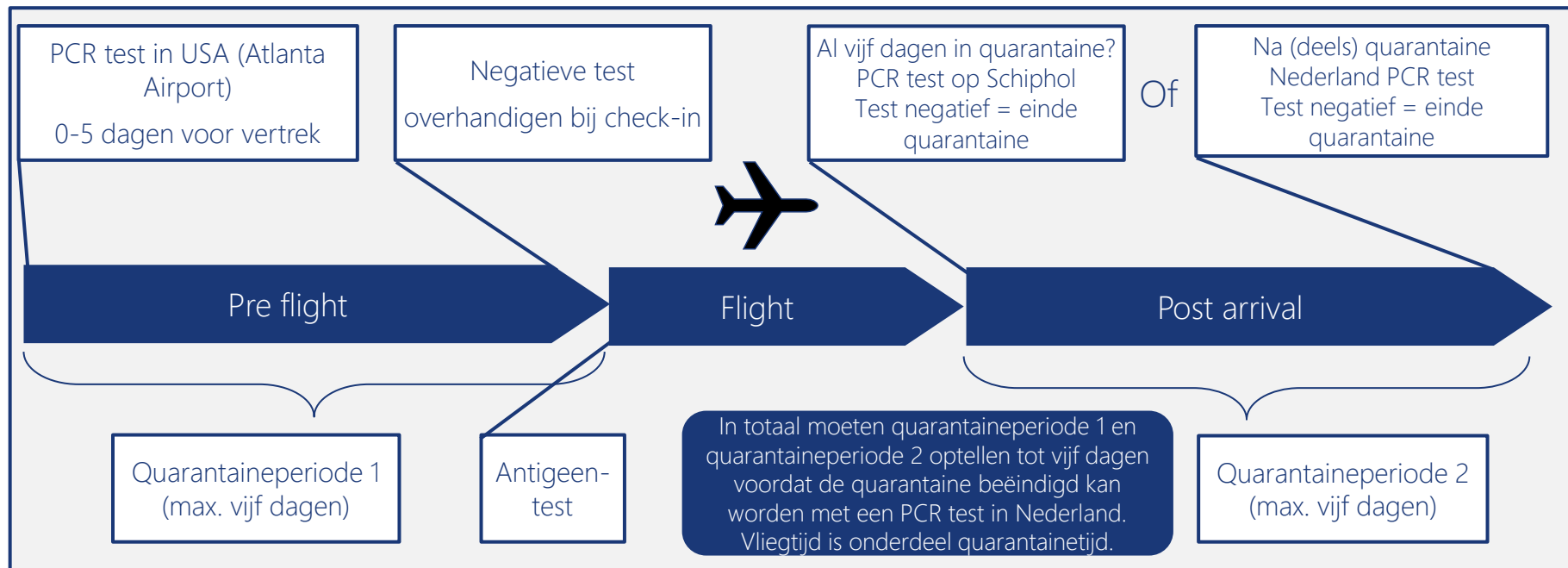
## Berenschot



Bron: RIVM (2020). Resultaten 7e ronde: Naleven gedragsregels

# De *Covid-tested flight pilot* is een *pilot* van Delta Airlines, KLM en Schiphol op het traject ATL-AMS, met extra testen en een korter quarantaineregime

De *Covid-tested flight pilot* kenmerkt zich door een nieuw testregime en een verkorte quarantaineperiode<sup>1</sup> en is hieronder weergegeven. De aanname achter de pilot is dat door het uitgebreide testregime een (makkelijker na te leven) kortere quarantaineperiode mogelijk is, zonder dat dit extra risico's voor de volksgezondheid met zich meebrengt.



# Evaluatie van de pilot levert beslisinformatie op over gezondheidsaspecten, aantrekkelijkheid, uitvoerbaarheid en opschaling

*Berenschot evalueerde in opdracht van het ministerie van VWS de Covid-tested flight pilot*

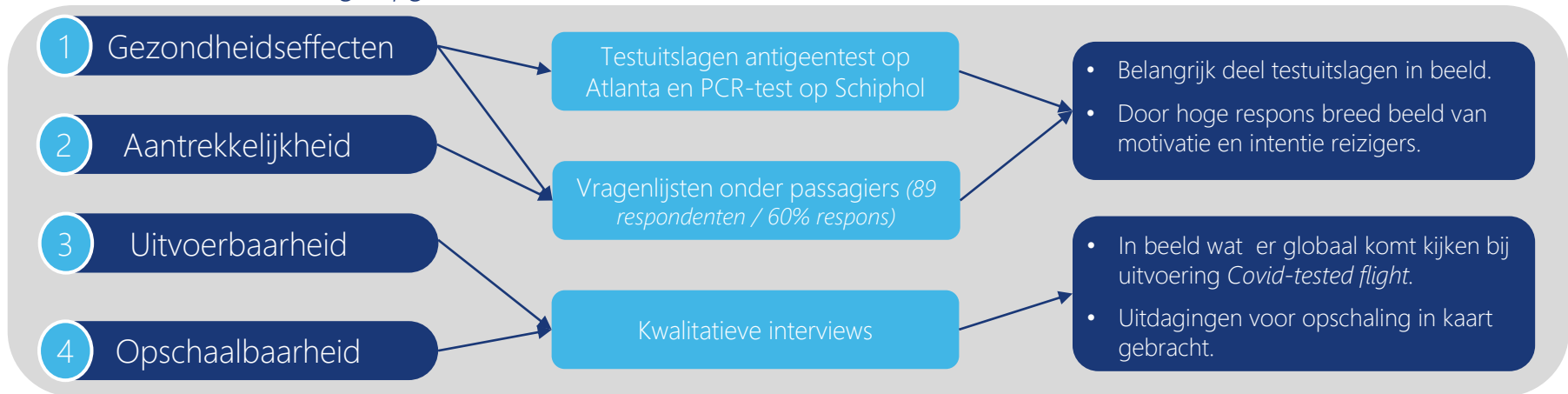
Het onderzoek was gericht op:

- Stuurinformatie voor continueren en uitbreiden pilot
- Stuurinformatie betreft gezondheidsaspecten, aantrekkelijkheid voor reizigers, uitvoerbaarheid en opschaalbaarheid

Er is gebruik gemaakt van de volgende informatie:

- Uitslagen van de verschillende testen\*
- Vragenlijst onder de passagiers
- Interviews met personeel van betrokken partijen
- Dataverzameling liep van 15/12/2020 t/m 07/01/2021

*Het onderzoek is als volgt opgezet:*



# Berenschot

The image shows the entrance to Schiphol Amsterdam Airport. The building has a large glass facade with the airport's logo and name in large, white, three-dimensional letters. A crowd of people is walking through the entrance, some with luggage. In the foreground, there are people with luggage carts and a man sitting on a bench. The overall scene is busy and modern.

Schiphol  
Amsterdam Airport

2

## Conclusies onderzoek



# 84% van de passagiers geeft aan zich aan de quarantainemaatregelen te hebben gehouden; op Schiphol is één persoon positief getest

## Testuitslag antigeentest

- Er zijn 391 antigeentesten afgenomen voor de vluchten
- Op Atlanta zijn 2 positieve antigeentesten afgenomen, deze personen zijn niet op de vlucht gekomen

## Testuitslag PCR-test Schiphol

- Op Schiphol hebben 147 personen een PCR-test afgenomen
- Eén persoon is positief getest
- Er zijn minder PCR testen op Schiphol afgenomen dan pre-flight antigeentesten. Dit is te verklaren doordat bij mensen met een transfer op Schiphol, bij de crew en kinderen onder 12 jaar geen PCR testen worden afgenomen

## Quarantaine naleving

- 84% van de respondenten geeft aan dat ze zich aan de *pre-flight* quarantainemaatregelen houden, voor de *post-flight* quarantaine is dat 97%
- Deze hoge percentages zijn mogelijk verklaarbaar vanuit de kortere quarantaine, meer bewustzijn bij reizigers of door de kosten die reizigers gemaakt hebben voor de extra test

	Pre-flight antigeentest	PCR test op Schiphol
Totaal	391	147
Negatief	389	146
Positief	2 (0.51%)	1 (0.68%)



# Reizigers waarderen de *Covid-tested flight* goed; men is niet geheel tevreden over de informatievoorziening

## Preferentie *Covid-tested flight*

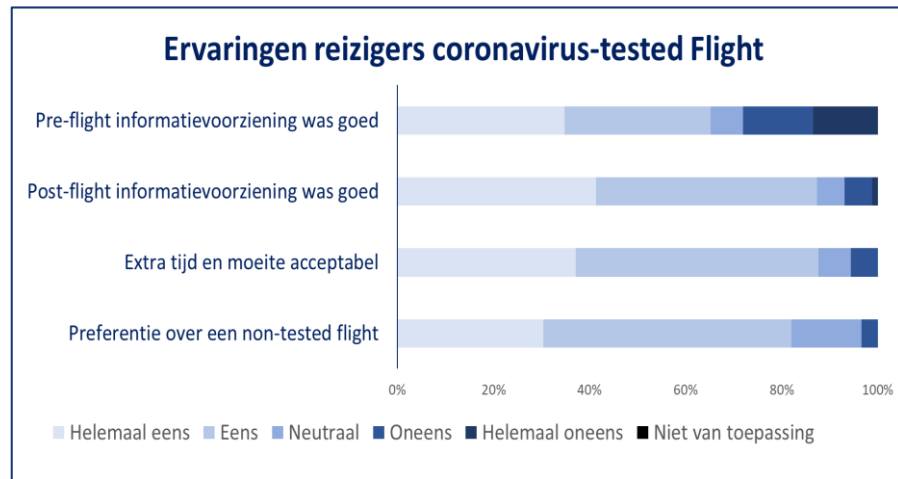
- 80% van de reizigers geeft aan een *Covid-tested flight* te verkiezen boven een normale vlucht
- De kortere quarantaine is een belangrijk voordeel voor reizigers
- Een aantal reizigers geeft aan dat een verhoogd gevoel van veiligheid een reden was om voor deze vlucht te kiezen

## Informatievoorziening

- 33% van de passagiers geeft aan dat de informatievoorziening *pre-flight* niet duidelijk was; Ongeveer 10% vindt ook dat de informatievoorziening voor het proces na de vlucht niet goed is
- De belangrijkste verklaring hiervoor is dat reizigers naast specifieke informatie over de *Covid-tested flight* ook generieke informatie met een andere boodschap ontvingen

## Belemmerende factoren

- De extra tijd en moeite van de PCR-test op Schiphol wordt niet als belemmering gezien, de extra kosten van de test voor vertrek wel
- Respondenten geven aan de quarantaine thuis of bij familie of vrienden uit te voeren, waardoor (evt. extra) accommodatiekosten niet als belemmering worden gezien



Resultaten van de vragenlijst naar de ervaringen van reizigers, volledige stelling en aantal scores per categorie zijn te vinden in hoofdstuk 3

# De *Covid-tested flight* is nu goed uitvoerbaar maar bij evt. opschaling gaat ruimtegebrek een rol spelen

## Uitvoerbaarheid

- Informatievoorziening, communicatie, boekingen:
  - Afdeling is al ingericht op ad hoc aanpassingen, waardoor *pilot* goed uitvoerbaar was
  - Het was lastig de passagiers goed op de hoogte te brengen van de relevante informatie; hoge informatiedichtheid voor reizigers en verwarring doordat protocol interfereert met landelijke maatregelen (waar separaat ook over werd gecommuniceerd)
- Incheck proces Atlanta:
  - Proces kost extra bemensing en extra ruimte
  - Afdeling is ingericht op verschillende protocollen rondom controle en uitvoer van testen, heeft zeer goed uitgewerkte logistiek, waardoor goed realiseerbaar
  - Pilot heeft niet geleid tot vertragingen
- PCR-test op Schiphol:
  - Test wordt afgenomen met hulp van externe partners (personeel en laboratorium)
  - Het proces verloopt momenteel soepel
  - Er is een aparte ruimte ingericht, bij de *gate*

## Opschaalbaarheid

- Informatievoorziening, communicatie, boekingen:
  - Opschalen is geen probleem
  - Hoe gangbaarder het concept, hoe makkelijker uit te voeren
- Incheck proces Atlanta:
  - Opschalen testfaciliteiten is beperkt mogelijk
  - Opschalen heeft beperkte consequenties indien dit alleen voor vluchten naar Nederland geldt. Grote consequenties bij bredere uitrol
  - Controle van PCR-testen zou geautomatiseerd moeten worden voor grootschalige invoer
- PCR-test op Schiphol:
  - Personeel zou structureel moeten worden uitgebreid
  - Er zou een tweede laboratorium ingeschakeld moeten worden
  - Er is alleen ruimte voor beperkte opschaling, mede vanwege onvoldoende capaciteit i.v.m. de anderhalve meter maatregel
  - Tijd is een aandachtspunt bij opschalen. Er kunnen momenteel ongeveer 40 passagiers per uur getest worden. De vraag is of dit volstaat bij vollere vluchten

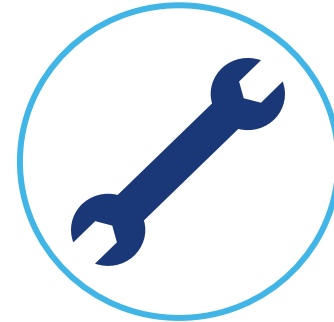
# De *Covid-tested flight* is aantrekkelijk voor reizigers. Geen aanwijzingen voor toename gezondheidsrisico's, maar opschaalbaarheid kent beperkingen.



- De *pilot* is volgens plan uitgevoerd
- Er zijn geen aanwijzingen dat het concept tot meer besmettingen leidt
- Reizigers rapporteren hoge naleving van quarantainerichtlijnen
- *Covid-tested flight* concept stimuleert naleving quarantainerichtlijnen mogelijk



- De *Covid-tested flight* is een aantrekkelijke propositie voor reizigers. Vrijwel alle reizigers kozen bewust voor de *Covid-tested flight*
- Kortere quarantaine is aantrekkelijk
- Verhoogd gevoel van veiligheid is mede reden om te kiezen voor deze vlucht



- Testcapaciteit op de luchthavens is een belangrijke *bottle-neck* voor verdere opschaling van het *Covid-tested flight* concept op de huidige wijze
- Dit geldt zowel voor beschikbare ruimte als voor het aantal passagiers dat per uur getest kan worden
- Bij opschaling is tevens extra personeel nodig

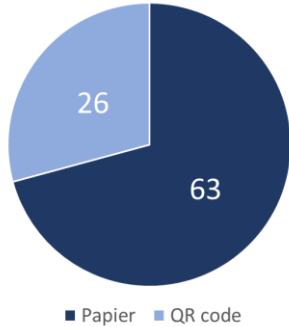
# Berenschot

3

Onderbouwing en aanvullende gegevens

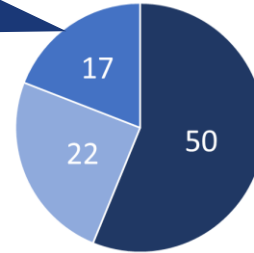
# Algemene resultaten t.a.v. de enquête

## Ingevulde vragenlijsten



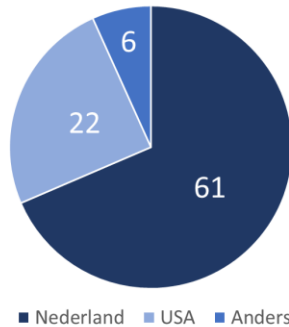
Respondenten geven aan dat een verhoogd gevoel van veiligheid een reden is te kiezen voor deze vlucht.

## Reden voor deze vlucht

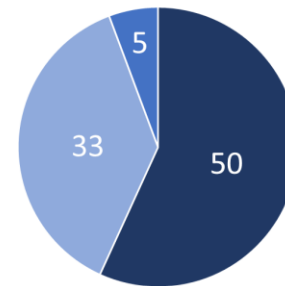


- Kortere quarantaine periode
- Meest praktische vlucht
- Anders

## Vaste verblijfplaats

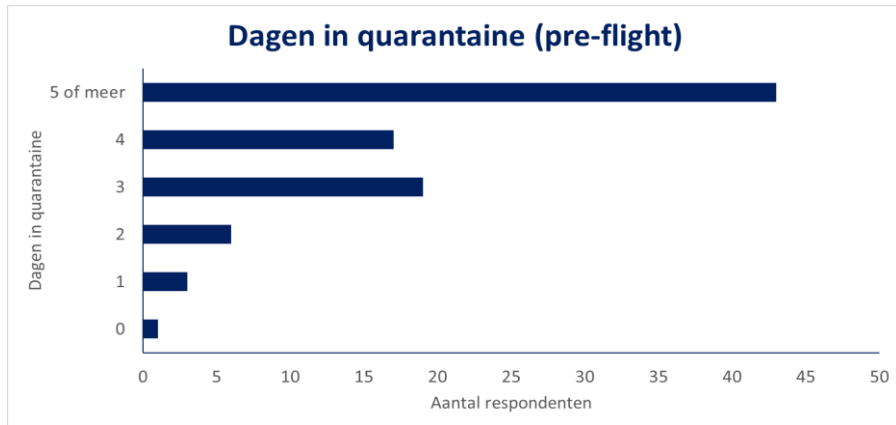


## Verblijfplaats tijdens quarantaine



- Thuis
- Bij vrienden of familie
- In een accommodatie

# Naleving quarantainemaatregelen



## Aanvullende informatie vanuit Schiphol:

- Aantal deelnemende vluchten: 15
- Aantal mensen dat tijdens registratieproces op Schiphol aangaf zich aan de quarantainemaatregelen te hebben gehouden: 100%
- Aantal mensen dat tijdens registratieproces op Schiphol aangaf bewust voor deze vlucht te hebben gekozen: 97.3%

## Ervaringen reizigers (1/2)

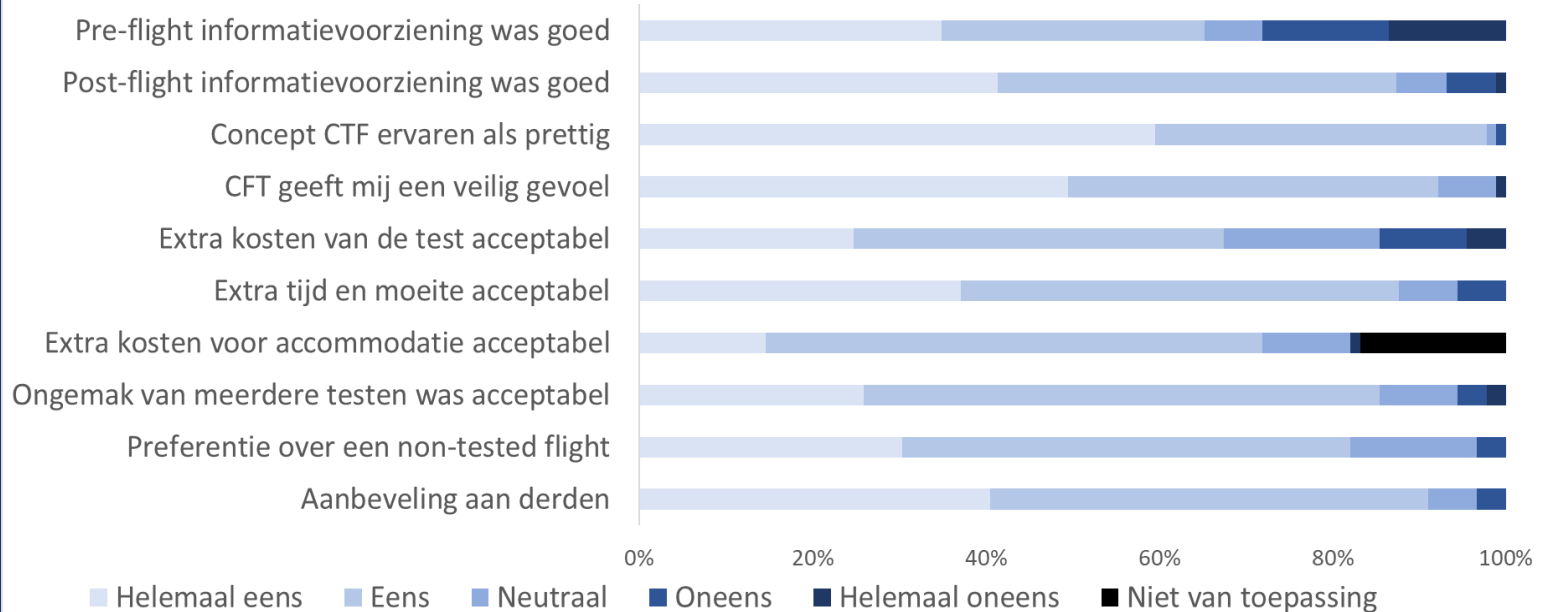
Stelling	Helemaal eens	Eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Niet van toepassing
1. Ik vond de informatievoorziening ten aanzien de PCR-test en de quarantainevoorschriften voorafgaand aan de vlucht duidelijk. Hiermee wordt de informatie over de periode in de United States bedoeld.	31	27	6	13	12	0
2. Ik vond de informatievoorziening ten aanzien de PCR-test en de quarantainevoorschriften na afloop van de vlucht duidelijk. Hiermee wordt de informatie over de periode in Nederland bedoeld.	26	40	5	5	1	0
3. Ik vind het concept van de Coronavirus-tested flight een prettige manier van reizen.	53	24	1	1	0	0
4. De Coronavirus-tested flight geeft mij een veilig gevoel van reizen (op het gebied van besmettingsgevaar met Covid-19 voor mezelf en voor anderen).	44	38	6	0	1	0
5. Ik vind de extra kosten die ik voor de PCR test in the United States heb gemaakt acceptabel.	22	38	16	9	4	0
6. Ik vond de extra tijd en moeite die de PCR afname in de United States in beslag nam acceptabel.	33	45	6	5	0	0
7. De kosten die ik voor het verblijf in quarantaine heb gemaakt (en eventueel nog moet maken) vind ik acceptabel.	13	51	9	0	1	15
8. Ik vind het ongemak van het afnemen van de twee PCR testen en antigeen test acceptabel.	23	53	8	3	2	0
9. In de toekomst verkies ik het reizen met een Coronavirus-tested flight boven de standaard manier van reizen.	27	46	13	3	0	0
10. Ik beveel het reizen met een Coronavirus-tested flight aan aan anderen.	36	45	5	3	0	0

*Aantal respondenten per antwoord op de 10 stellingen uit de vragenlijst*



## Ervaringen reizigers (2/2)

### Resultaten ervaringen reiziger coronavirus-tested Flight



# Uitvoerbaarheid en opschaling communicatie rondom concept

## Uitvoerbaarheid

- De situatie m.b.t. Covid-19 heeft de communicatieafdeling wendbaarder gemaakt
  - Protocollen rondom vliegen veranderen dagelijks
  - Elk land, luchtvaartmaatschappij heeft zijn eigen protocollen
  - Communicatie afdeling is er op ingericht hierop in te spelen en heeft heldere structuren hoe informatie en protocollen snel onder medewerkers verspreid kunnen worden
- Pilot
  - Door zeer korte tijd tussen besluit pilot en start van de pilot (7 dagen) was het hard werken om dit te realiseren
- Personeel
  - Door wendbare afdeling, was personeel snel ingewerkt en voelde zich bekwaam om de juiste informatie aan reizigers te verstrekken
- Logistiek
  - Door wendbare afdeling was logistiek rondom het omboeken van vluchten goed uitvoerbaar

- Informatievoorziening aan reizigers
  - Informatie werd via diverse kanalen aan reizigers verstrekt: *banners* op de website, *extra mailings*, *push* berichten, mensen werden gebeld
  - Ondanks alle inspanningen lukte het niet om iedereen goed geïnformeerd te krijgen. Redenen zijn:
    - Door hoge informatiedichtheid is het voor reizigers moeilijk de voor hen relevante informatie te destilleren
    - Landelijke beleidswijzigingen interfereren met protocol van de pilot
    - Automatische mails naar alle reizigers over de landelijke beleidswijzigingen worden ook naar reizigers van de pilot gestuurd, dit scheidt verwarring
  - Per vlucht moesten 7-10 passagiers worden omgeboekt omdat ze niet de juiste PCR-test uitslag konden overleggen

## Opschaalbaarheid

- Gezien werkwijze communicatie afdeling en boekingskantoren is opschalen geen probleem
- Hoe gangbaarder het concept van de corridorvlucht wordt, hoe makkelijker dit is uit te voeren

# Uitvoerbaarheid en opschaalbaarheid incheckproces Atlanta airport

## Uitvoerbaarheid

- Proces
  - Passagiers volgen allemaal eenzelfde route van controleren van de PCR test, formulieren invullen, antigeen test, uitslag, *boarding pass*
  - Dit proces is zó ontworpen dat hier een constante *flow* in blijft en dat lukt in praktijk ook
- Personeel
  - Er zijn 4 tot 6 extra personeelsleden nodig om het proces te leiden
  - Zij krijgen uitgebreide instructies ten aanzien van het controleren van de PCR test
  - Veel landen vereisen een negatieve PCR test, alle vluchten hebben een ander protocol. Personeel is hier op ingespeeld
  - Het afnemen van de antigeentesten is uitbesteed aan een commerciële partij
- Ruimte
  - Er is een aparte ruimte ingericht van 2000m<sup>2</sup>
  - Passagiers van de corridorvlucht mengen niet met passagiers van andere vluchten
- Tijd
  - Het proces voor de corridorvlucht start 4 uur voor vertrek
  - Passagiers wordt gevraagd minimaal 3 uur voor vertrek aanwezig te zijn
  - Vanaf 45 minuten voor vertrek worden passagiers niet meer toegelaten tot het *incheck*-proces
  - Per uur kunnen ongeveer 70 mensen worden behandeld

- Logistiek
  - Door tijdige starten met inchecken en de inrichting van het logistieke proces doen er zich geen logistieke problemen voor
  - Bagage kan makkelijk en op tijd worden verwijderd als iemand positief blijkt te zijn
  - Er zijn geen vertragingen met de vlucht geweest door het corridor concept
- Passagiers
  - Passagiers die worden geweigerd op de vlucht, worden uitgebreid begeleid in het verkrijgen van een goede PCR-test, omboeken en hotel overnachting
  - Hierdoor doen zich geen ongeregelde heden voor en blijft er een goede tevredenheid onder passagiers

## Opschaalbaarheid

- Indien Nederland het concept grootschalig gaat inzetten dan heeft dit weinig invloed op het proces in Atlanta. Derhalve zijn hier geen problemen te verwachten
- Indien alle landen/luchtvaartmaatschappijen een antigeentest op de luchthaven vereisen, dan is dit qua personeel/ruimte niet haalbaar
- Het controleren van de PCR-testen is een arbeidsintensief proces. Omdat dit nu steeds grootschaliger wordt vereist wordt er gekeken naar de mogelijkheid van een digitaal systeem waar laboratoria de uitslagen in kunnen invoeren zodat er digitaal kan worden gecontroleerd

# Uitvoerbaarheid en opschaalbaarheid PCR test bij aankomst Schiphol

## Uitvoerbaarheid

- Proces
  - Reizigers moeten zich in Atlanta aanmelden voor en PCR-test op Schiphol
  - Hierbij wordt om een email verificatie gevraagd, zodat er zekerheid is over bereiken van de passagier indien de test positief is
  - Het blijkt dat dit bij ongeveer de helft van de passagiers niet goed gaat, zij moeten zich op Schiphol alsnog registreren.
  - Binnen 10 uur krijgen passagiers de uitslag
  - Positieve uitslagen worden doorgegeven aan de GGD
- Personeel
  - Personeel dat de afname van de test uitvoert, wordt via een extern bureau ingehuurd; Aangevuld met een kleine groep KLM medewerkers met een medische achtergrond
  - Personeel heeft geen Schipholpas dus moet onder begeleiding staan
  - Bureau waar Schiphol de mensen inhuurt verzorgt zelf de training
  - Medische verantwoordelijkheid wordt gedeeld door het externe bedrijf en de KLM artsen
  - Voor een vlucht tot 50 personen zijn 6 man personeel gedurende 3 uur nodig.
- Laboratorium
  - Een commercieel laboratorium voert de testen uit
- Ruimte
  - Registratie met 5 teststraten kost ca 300 m<sup>2</sup>
  - Het testen gebeurt nu op de *gate*
- Tijd
  - Er kunnen ongeveer 40 mensen per uur behandeld worden (registratie en afname PCR-test)

- Passagiers
  - Het is onduidelijk waarom de helft van de passagiers zich niet heeft geregistreerd voor de PCR-test op Schiphol. Dit kan liggen aan het niet weten dát er geregistreerd moet worden, geen verificatie uitvoeren via email, te laat de verificatie uitvoeren, waardoor de link niet meer geldig is.

## Opschaalbaarheid

- Personeel
  - Indien men grootschalig wil opschalen dan moet een structuur (business unit) worden opgezet waarin het testpersoneel zelf een Schipholpas kan verkrijgen
  - KLM medewerkers bij grootschalig testen lijkt niet haalbaar
    - KLM personeel is dan ook weer nodig voor reguliere processen
    - Niet iedereen voelt zich comfortabel bij het afnemen van keel- neus monsters
- Laboratorium
  - Huidige laboratorium heeft beperkte capaciteit. Er worden nu 180 test per dag ingezet (Pilot en KLM Healthservices). Laboratorium kan opschalen tot 350 per dag
  - Indien met verder wil opschalen moet ander laboratorium worden in aangesloten
- Ruimte
  - In verband met de 1,5 meter norm, is er plaats voor 50% van de passagiers die pre-corona langs Schiphol gingen
  - Als zowel het aantal vluchten als de behoefte aan PCR-testen toeneemt dan interfereert dit met elkaar; Er kan dus maar beperkt worden opgeschaald
  - Uitwijken naar bijvoorbeeld de parkeerplaats heeft nadelen:
    - Het scheiden van reizigersstromen wordt lastiger
    - Er zijn meer bewegingen (en kans op besmetting) op Schiphol
    - De bereidheid tot testen neemt af omdat het complexer wordt en meer tijd in beslag neemt.

# Berenschot

Berenschot Groep B.V. | Van Deventerlaan 31-51, 3528 AG Utrecht

Postbus 8039, 3503 RA Utrecht | 030 2 916 916 | [www.berenschot.nl](http://www.berenschot.nl) | KVK 30155100 Utrecht

Berenschot is aangesloten bij E-I Consulting Group