



# Rol helpdesk burgers

29 april 2021, Versie 1.0

## Inhoud van dit document

1. Helpdesk burgers: ondersteuning van de journey
2. Ontwerpprincipes helpdesk burgers
3. De achtergrond van de helpdesk





## Helpdesk burgers: ondersteuning van de journey



De journey van de burger wordt zo goed mogelijk ondersteunt. Hier werken diverse partijen aan mee. Eén van deze partijen is de helpdesk.

De helpdesk beantwoordt vragen van burgers, met name over het boeken van een afspraak of het ontvangen van een testuitslag. De helpdesk is momenteel (dd april 2021) van maandag t/m zondag van 08:00 tot 20:00 bereikbaar. Mocht een vraag niet door de helpdesk kunnen worden beantwoordt, dan kan de burger worden doorgeschakeld naar de helpdesk van de desbetreffende testaanbieder.



# Ontwerpprincipes helpdesk burgers

Om te zorgen dat de helpdesk de burger goed kan ondersteunen en aansluit op de algehele journey, worden de volgende principes aangehouden.

## Ontwerpprincipes

### 1. Digital first

- In eerste instantie worden vragen zoveel mogelijk via de website beantwoord; op die manier wordt de burger het snelst geholpen. Antwoorden worden continu geüpdatet aan de hand van vragen die aan de helpdesk worden gesteld
- Ook andere (digitale) kanalen moeten vragen naar helpdesk zoveel mogelijk ondervangen (zoals communicatie vanuit event/ bij teststraat)

### 2. Helpdesk is behulpzaam, flexibel

- Problemen worden direct opgelost of de burger wordt een stap verder geholpen
- Helpdesk communiceert in begrijpelijke taal; rekening houden met laaggeletterdheid
- Helpdesk is ook toegankelijk in het Engels.
- Er wordt een kennisbank opgebouwd basis van de burgervragen die binnenkomen, zodat vragen steeds beter en eénuddig worden beantwoord

### 3. Helpdesk verwijst zo min mogelijk door naar andere partijen

- De burger moet zo veel mogelijk in één keer worden geholpen.
- Alleen bij specifieke, technische vragen, wordt doorverbonden naar een tweedelijns helpdesk. Dit is in veel gevallen de helpdesk van de desbetreffende testaanbieder

### 4. Helpdesk is bereikbaar

- Proces is zo ingericht dat service helpdesk snel kan worden opgeschaald
- De bereikbaarheid van de helpdesk moet continu worden gemonitord

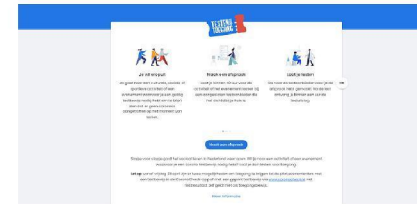


## Continue afstemming en verbetering

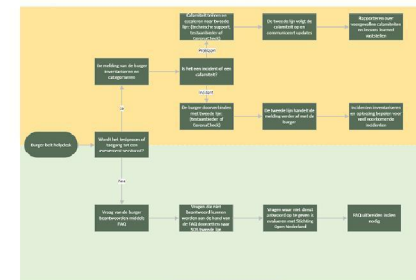
Op verschillende manieren wordt het serviceniveau aan de burger gemonitord en verbeterd:

- Er vindt dagelijks afstemming plaats tussen Stichting Open Nederland, de externe partij die de helpdeskfunctie verzorgt en de testaanbieder. Ook vindt er afstemming plaats met CoronaCheck.
- Aan de hand van een beslisboom worden binnenkomen vragen beantwoord of doorgezet naar de juiste partij. In het geval van calamiteiten zorgt de beslisboom ook voor signalering en correcte afhandeling.
- Er wordt continu geëvalueerd en vooruitgekeken op de bezetting van de helpdesk om deze af te stemmen met de evenementen / activiteiten die plaatsvinden.
- De helpdesk levert belangrijke inzichten in de vragen die spelen bij burgers. De vragen worden besproken, er wordt gekeken naar structurele oplossingen waar mogelijk en de website testenvoortgang wordt geupdatet.
- De helpdesk blijft burgers te woord staan rondom het boeken van een afspraak of het ontvangen van een testuitslag, ook na de pilotfase. De nieuwe testaanbieders zullen worden aangesloten met hun helpdesk als tweede lijn.

Vragen die binnenkomen worden verwerkt in de FAQ op de website



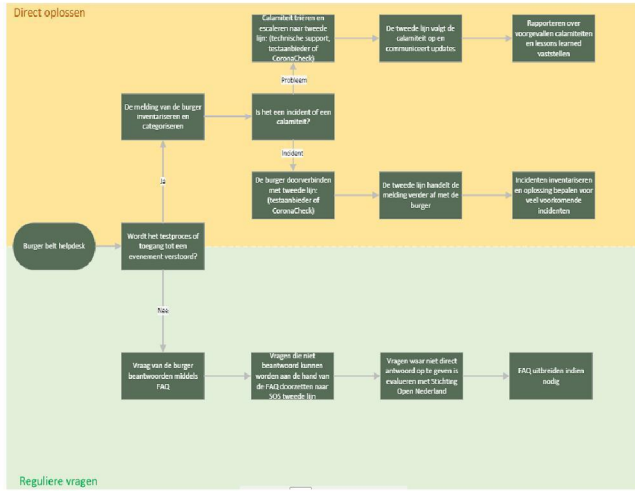
Beslisboom voor afstemming met alle betrokken partijen





# Beslisboom en verwerking vragen op website

Beslisboom voor afstemming met alle betrokken partijen



Vragen die binnenkomen worden verwerkt in de FAQ op de website

