



**SON SUPPORTDESK**  
*Voorstel tot opschaling juni 2021*

5 mei 2021

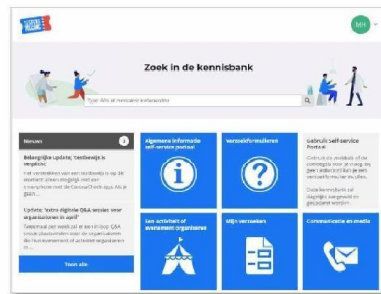




## Huidige situatie voor SON Supportdesk

### UITGANGSPUNTEN SUPPORTDESK

- Kennisportaal met inlog, en zoekfunctie
- Kennisbank welke steeds verder zal groeien o.b.v. herhaalvragen en beleidsupdates
- (Spoed) Verzoekformulier voor vragen naar informatie die niet in kennisbank staat
- Eerstelijns behandeling en coördinatie vindt plaats door SON supportdesk
- Tweedelijns behandeling vindt plaats door SON, ministeries en teststraat support



### AFSPRAKEN VOOR MAAND APRIL

- Op 2 april jl. is afgesproken dat Stichting Open Nederland haar (digitale) supportdesk open zou stellen voor alle organisatoren die meedoen aan de pilots van april. Hierbij zou deze supportdesk ook dienen als eerste lijn voor vragen die op het terrein van de ministeries liggen. Afgevaardigden van de ministeries kregen hiermee de mogelijkheid om via de supportdesk tooling hier antwoorden op te vormen
- In de afgelopen weken hebben we met vereende krachten de pilots van support voorzien. De afspraak was dat de support na de pilotfase weer terug geschaald zou worden naar de brancheorganisaties, die de achterban dan zelf verder zou kunnen gaan ondersteunen

### INZICHTEN VOOR MEI EN DAARNA

- Brancheorganisaties (met name de kleinere) lijken minder gedimensioneerd om hun achterban op adequate wijze te supporten wanneer de SON supportdesk terug zou schalen in/na mei
- Veiligheidsregio's en gemeenten hebben ook veel vragen. Hier kan eenzelfde lacune ontstaan als voor organisatoren begin april (pre openstelling SON supportdesk)
- Er is vraag naar een telefonische helpdesk voor organisatoren. Echter, in veel gevallen is input specialisten nodig. Hiervoor verdient schriftelijke afhandeling de blijvende voorkeur
- Er is behoefte aan verdergaande alignment tussen diverse support faciliteiten binnen het Testen voor Toegang ecosysteem



## Voorstel: Support organisatoren ná de pilot fase

Stichting Open Nederland is in beginsel bereid om haar Supportdesk ook ná de pilot fase open te stellen voor brancheorganisaties én hun achterban. De contouren van het voorstel zijn hieronder (onder voorbehoud) weergegeven. Besluitvorming hieromtrent zal begin mei plaatsvinden:

- Stichting Open Nederland stelt haar supportdesk ook ná de pilot fase open voor brancheorganisaties én (een deel van) de achterban, indien onderdeel van evenementenkalender of opengestelde sector;
- Het blijft gaan om digitale, schriftelijke support;
- De supportdesk kan hierbij wederom ook de eerste lijn vormen voor vragen die op het terrein van de ministeries liggen waar standaard antwoorden voor beschikbaar zijn. Meer complexe vragen of lacunes in beleid zullen worden doorgezet naar de verantwoordelijke ministeries.
- Het blijft cruciaal dat specialisten vanuit de verschillende ministeries beschikbaar zijn om vragen te beantwoorden en waar nodig aanvullend beleid te vormen. Deze capaciteit moet naar behoefte kunnen worden opgeschaald.
- Er zal per (sub)sector bekeken moeten worden welke deel van de achterban gebruik zal kunnen maken van de support. Voor de horeca zou dit anders kunnen liggen dan voor bijvoorbeeld het betaald voetbal. De wijze waarop support zal worden toegewezen is in grote lijnen beschreven op slide 4.
- Er is de afgelopen weken gebleken dat er ook bij veiligheidsregio's en gemeenten een grote behoefte is aan ondersteuning en één loket. Gezien de aard van de vragen en het feit dat het hier om publieke entiteiten gaat, ligt het ons inziens voor de hand dat de overheid voor deze doelgroep een duidelijk loket inricht. De supportdesk van Stichting Open Nederland zou hier de tweede lijn voor kunnen vormen omtrent vragen over het proces van afspraak maken tot testbewijs.



## Voorstel: Vraag en aanbod support

Het is niet mogelijk op basis van de huidige informatie om nauwkeuring in te schatten welke capaciteit nodig zal zijn om alle organisatoren na de pilotfase ondersteuning te (blijven) bieden

- Stichting Open Nederland baseert de inschatting op:
  1. Aantal afgenomen testen
  2. Aantal afgehandelde vragen 1<sup>e</sup> lijn
  3. Aantal afgehandelde vragen 2<sup>e</sup> lijn
  4. Eerste inschatting aantal vragen dat kan worden afgevangen door standaard antwoorden en andere leereffecten
  5. Toename complexiteit van vragen
- De daadwerkelijk benodigde capaciteit zal sterk afhankelijk zijn van o.a.:
  - Aard en samenstelling van de sectoren die worden opengesteld: klein aantal grote evenementen (betaald voetbal) vs groot aantal kleine evenementen (horeca)
  - Snelheid van- en interval tussen openstelling
  - Hoeveelheid nieuw beleid dat gemaakt moet worden

Om de volumes op te kunnen vangen, stelt Stichting Open Nederland voor:

- Ministeries informeren SON in een zo vroeg mogelijk stadium over sectoren die open gaan/ invulling evenementenkalender
- Ministeries voorzien SON hierbij van een gedetailleerd overzicht van de sector/deelnemende organisatoren: sector, sub sector, specificatie betrokken brancheorganisaties en specificatie onderliggende organisaties
- SON maakt op basis van aangeleverde informatie een voorstel hoe de betreffende branche van support te voorzien:
  - Small: alleen branche,-en koepelorganisaties
  - Medium: branche,-en koepelorganisaties + grote spelers binnen de sector (aantal in overleg met SON)
  - Large: alle organisatoren binnen de sector (1 pp per organisatie)
  - X-large: alle organisatoren binnen de sector (meerdere pp per organisatie)
- Op deze wijze zal vraag en aanbod van support op elkaar worden afgestemd en opschaling beheersbaar blijven.

	S	M	L	XL
Onbeperkt toegang self service portaal per organisatie				✓
Self service portaal voor 1pp per organisatie			✓	✓
Self Service Portaal voor brancheorganisaties + selectie evenementen		✓	✓	✓
Self Service Portaal voor brancheorganisaties	✓	✓	✓	✓



## Voorstel: Extra FTE voor SON Supportdesk

### Uitbreiding supportdesk en inhuur resources

- Om ook na de pilotfase ondersteuning te kunnen bieden aan branches, organisatoren én teststraataanbieders zal Stichting open Nederland de bezetting van de Supportdesk behoorlijk moeten uitbreiden. Het ligt voor de hand om dit vorm te geven via tijdelijke en flexibele inhuur van uitzendkrachten. Voor de maanden juni-augustus is de schatting van de benodigde uitbreiding respectievelijk 4 FTE, 6 FTE en 4 FTE. Voor de periode daarna is dit moeilijk in te schatten.
- Deze uitbreiding zal naar schatting 150k euro aan kosten voor additioneel personeel met zich meebrengen.
- Bovenstaande kosteninschatting is op basis van een P\*Q, waarbij het onderstaande opschaal scenario is vermenigvuldigd met een indicatief uurtarief van 55 euro ex btw (o.b.v. indicatie HBO uitzendkracht via marktuitleg) en een werkweek van 40 uur. Totaal aantal uren ingeschat voor juni-augustus op basis van bovenstaande FTE staat daarmee op 2.560 uur.
- Er is met VWS afgesproken dat SON deze supportdesk coördinatoren zelf zal inhuren. De kosten die hiermee gepaard gaan worden meegenomen in de begroting van fase 3.

### Support desk medewerkers

#### Wat zijn de werkzaamheden?

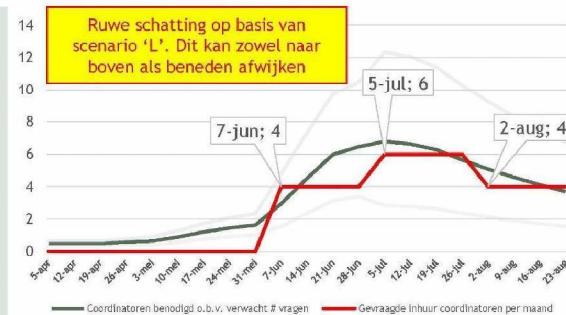
1. Ontvangen, triage en doorzetten van maatwerk vragen
2. Ontvangen, triage en beantwoording van herhaalvragen
3. Begeleiden en controleren behandelaars
4. Signaleren en escaleren issues

#### Observatie

-10.000 testen per dag en ~15 vragen per dag in het portaal d.d. mid april

#### Aannames

- 50.000 testen per dag midden mei
- 200.000 testen per dag begin juni
- 350.000 testen per dag begin juli
- Vanaf juni elke maand ongeveer halvering vragen per organisatie/teststraat door leereffecten en verbeterde kennisbank
- Stapsgewijze openstelling van extra sectoren en doorgaan van onboarden organisatoren vanaf juni





# Functieomschrijving SON Supportdesk Coördinator

## Stichting Open Nederland zoekt 'Supportdesk Coördinatoren'

Nu de overheid bezig is met het stapsgewijs heropenen van sectoren via toegangstesten, zijn organisatoren en ondernemers snel aan het schakelen en op zoek naar informatie over Testen voor Toegang. Daarnaast zijn er nieuwe testaanbieders die moeten opschalen voor deze vraag naar testen en hier informatie vanuit de Stichting voor nodig hebben. Als Supportdesk Coördinator zal je onderdeel zijn van een hecht team (tussen de 6 en 10 personen) die de eerste lijn vormt voor deze vragenstellers. De kerntaken omvatten enerzijds het beoordelen en afvangen van vragen die reeds beantwoord zijn in onze kennisbank, om deze vervolgens op gepaste en efficiënte wijze terug te communiceren met een antwoord, als ook het doorzetten van complexe onbeantwoorde vragen naar de specialisten binnen de stichting, teststraten of bij ministeries. De coördinatoren zullen hiernaast een begeleidende rol vervullen voor de specialisten omtrent de kennisbank en eerder verwerkte meldingen. Hierbij zal gewerkt worden in de TOPdesk omgeving van Stichting Open Nederland.

### Gevraagde competenties:

- Je hebt HBO werk- en denkniveau, bij voorkeur in de richting van eventmanagement
- Je bent digitaal vaardig, bij voorkeur met ervaring in online management tooling
- Je bent stressbestendig, gezien de aard van de situatie
- Je bent flexibel, gezien de aard van de situatie
- Je denkt oplossingsgericht en weet snel te schakelen met de juiste mensen om de oplossing in gang te zetten
- Je hebt een zelfstandige en gestructureerde werkhouding, maar bent wel echt een teamplayer
- Je bent klantgericht
- Je bent accuraat
- Je bent communicatief sterk in zowel woord en geschrift in het Nederlands en Engels





## BIJLAGE - Zoals weergegeven in addendum DVO

### Bijlage 3 Toelichting supportdesk

- Met de supportdesk ondersteunt de Stichting in beginsel de organisatoren en testaanbieders die meedoen aan de pilots van Testen voor Toegang. Deze ondersteuning vindt plaats via het online self-service portaal. Bij vragen bestaat de mogelijkheid om digitaal schriftelijk contact op te nemen.
- De supportdesk blijft in gebruik bij inwerkingtreding van de Tijdelijke wet testbewijzen covid-19 ter ondersteuning van vragen van organisatoren uit opengestelde sectoren of wanneer zij onderdeel zijn van een evenementenkalender.
- De supportdesk dient als eerste lijn voor vragen op zowel het terrein van SON als op het terrein van beleidsmatige (pilot) vragen die bij de ministeries liggen. Vragen die niet in de kennisbank beschikbaar zijn zullen worden doorgezet naar de tweede lijn. Specialisten van SON en afgevaardigden van de ministeries geven hierbij via de supportdesk tooling antwoord op (beleid gerelateerde) vragen.
- Bereikbaarheid bij de supportdesk om kennis op te zoeken of vragen te stellen is 24/7. Het is immers altijd mogelijk schriftelijk vragen te stellen in het online self-service portaal.
- Voor teststraataanbieders is er voor noodsituaties een escalatie telefoonnummer beschikbaar welke direct naar de escalatiemanagers van SON zal verbinden.
- Voor organisatoren bestaat de mogelijkheid een schriftelijke spoedvraag in te dienen.
- De supportdesk is 'bemand' voor al haar kerntaken op werkdagen tussen 9-18 u. In weekenden is er sprake van monitoring tussen 9-18 u (dienstbezetting) om eventuele urgente vragen op te pakken.
- De supportdesk beantwoordt vragen binnen 1-3 werkdagen afhankelijk van urgentie, op de belangrijke voorwaarde dat benodigde input vanuit ministeries ter beantwoording van de vraag binnen dezelfde termijn zal worden ontvangen.
- Ministeries informeren de Stichting over sectoren die opengaan/ invulling evenementenkalender. De Stichting maakt op basis van de aangeleverde informatie een voorstel hoe de betreffende branches van support worden voorzien:
  - alleen branche- en koepelorganisaties;
  - branche- en koepelorganisaties en grote spelers binnen de sector;
  - alle organisatoren binnen de sector (1 pp per organisatie);
  - alle organisatoren binnen de sector (meerdere pp per organisatie).



# Bijlage: visuele weergave voorgestelde Contact & Escalatieladder

