

Centraal aanspreekpunt organisatoren, veiligheidsregio's en gemeenten

Beslispunt: voor welke optie kiest de stuurgroep ten aanzien van het organiseren van een centraal aanspreekpunt voor organisatoren, veiligheidsregio's en gemeenten?

1 Aanleiding

KPMG concludeert in haar onderzoek dat organisatoren, veiligheidsregio's en gemeenten behoefte hebben aan een centraal aanspreekpunt en kortere communicatielijnen.

Hoewel de beschikbare informatie over de coronamaatregelen vooraf naar hen was gecommuniceerd, vonden organisatoren dat nadere vragen niet snel genoeg werden beantwoord. Ook in het Veiligheidsberaad van 10 juni is opgemerkt dat de communicatie bij vragen verbetering behoeft.

De eerste aanbeveling van KPMG gaat over het aanspreekpunt:

*"Korte en effectievere communicatielijnen tussen de gemeenten, organisatoren, bezoekers en veiligheidsregio's blijven een belangrijk aandachtspunt bij verdere opschaling van het aantal activiteiten in de toekomst. **De voorkeur hierbij gaat uit van een centraal en structureel aanspreekpunt waarbij er zowel gebruik gemaakt kan worden van een digitaal supportportaal, als ook supportmedewerkers aanwezig zijn om ondersteuning te bieden.**"*

2 Inrichting informatievoorziening

Algemene informatie wordt beschikbaar gesteld op Rijksoverheid.nl en Testenvoortoeegang.nl. Daarnaast is een uitgebreide set aan Q&A's opgesteld ter beantwoording van nadere vragen door organisatoren, gemeenten en veiligheidsregio's.

Bij SON zijn twee loketten ingericht:

- De Support Tool: Kennisportaal met inlog en zoekfunctie, gericht op ondersteuning van organisatoren, branches en teststraataanbieders.
- De Burgerhelpdesk: ondersteuning van bezoekers over het boeken van een afspraak en het coronatoegangsbewijs.

3 Varianten

Variant 1: Geen extra maatregelen

Voordeel:

- Rijksoverheid.nl en Testenvoortoeegang.nl biedt de benodigde informatie
- Geen additionele inspanning of kosten

Nadeel:

- Voldoet onvoldoende aan de wensen van bezoekers, organisatoren en gemeenten, blijkt oa. uit het KPMG-rapport.

Variant 2: SON als centraal aanspreekpunt/loket laten fungeren

Voordeel:

- Herkenbaar, centraal aanspreekpunt
- Dicht bij de plek waar de informatie samenkomt
- Eenduidig kanaal voor communicatie-uitingen
- Sluit aan bij wat al is ingericht

Nadeel:

- Nog niet (geheel) in de opdracht van SON vastgelegd om hiervoor een kanaal te zijn: vergt aanvullende afspraken tussen VWS (opdrachtgever) en SON (opdrachtnemer)
- SON heeft in de pilots ondervonden dat beleidsvragen onvoldoende snel door de departementen worden beantwoord.

Bij variant 2 (loket SON) worden, aanvullend op de informatievoorziening in variant 1, aparte informatiesessies/bijeenkomsten voor gemeenten en veiligheidsrisico's georganiseerd. Deze werden eerder goed gewaardeerd en kunnen qua frequentie worden geïntensiveerd. Daarnaast wordt de bestaande support desk zodanig ingericht dat hier voldoende capaciteit is voor het beantwoorden van vragen van organisatoren (backoffice ism het Rijk).

Er komt geen apart loket voor gemeenten en veiligheidsregio's, maar SON stuurt gemeenten wekelijks capaciteitsoverzichten en organiseert daarnaast samen met de departementen informatiesessies, die leiden tot Q&A's die weer als algemene informatie op de website beschikbaar kan worden gesteld. De departementen zorgen de beleidsmatige informatie op Rijksoverheid.nl en TvT.nl steeds actueel wordt gehouden.

-

4 Advies

Variant 2, waarbij er een team vanuit beleid (VWS, EZK, OCW) gevormd wordt dat alle beleidsmatige vragen beantwoordt en zorgt voor het up-to-date houden van de Q&A's en middels informatiebijeenkomsten de Q&A's worden aangevuld en daarna ontsloten op de bekende websites.