



Startmeetings Ministeries x Stichting Open Nederland

Context & flow overzichten
Versie 1.0 - 7 & 8 april 2021





Inhoud

1. Context en Oplossing
2. Opzet (stroopschema)
3. 'Belangrijk om te weten'
4. Werkafspraken Ministeries x SON
5. Behandelaren vanuit Ministeries
6. Workflow - Behandelaar Ministerie
7. Next steps



Context

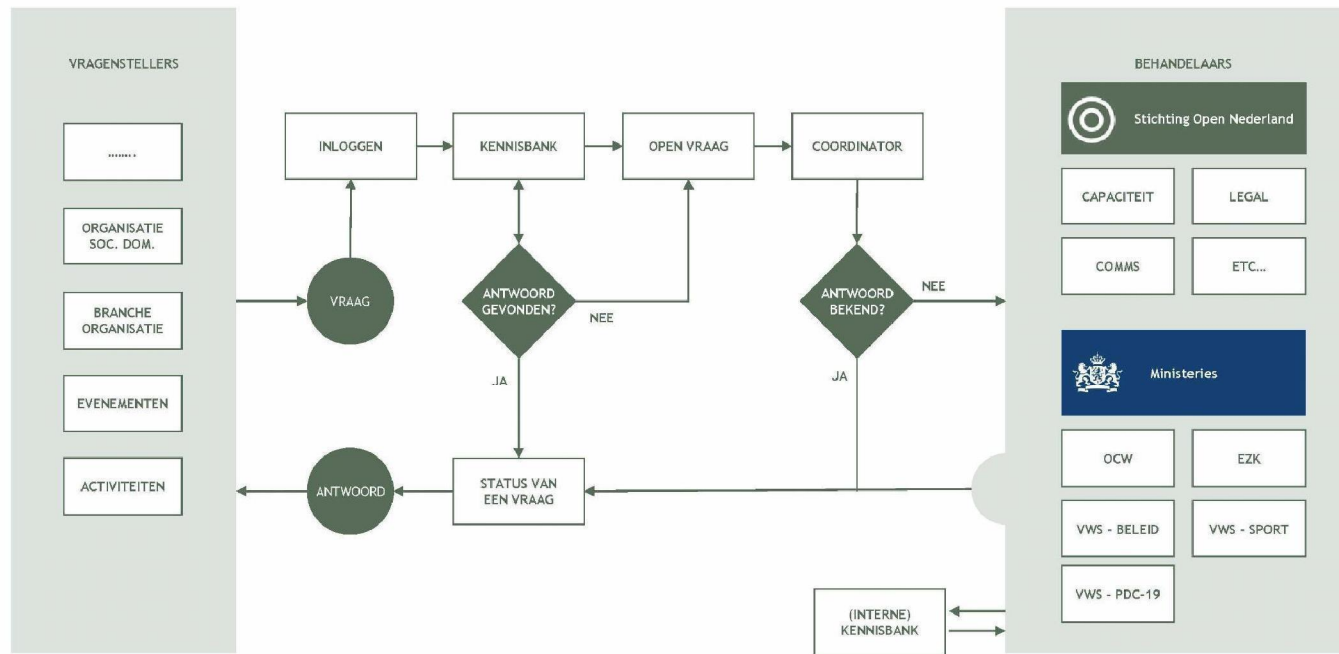
- Er leven heel veel vragen onder de organisatoren van pilots in April.
- Dit vragen over het proces van testen, maar voor het overgrote deel vragen op het terrein van overheidsbeleid, de voorwaarden waaronder evenementen georganiseerd mogen worden en branche-specifieke vragen.
- Er is tijdens informatiesessies zoveel mogelijk antwoord gegeven op de vragen die nu leven. Ook is de website www.testenvoortoeegang.nl/organisatoren opengesteld en is een self-service portaal ingericht voor de brancheverenigingen en koepelorganisaties.
- Door verschillende brancheorganisaties is de sterke wens geuit om ook aan de achterban een loket te kunnen bieden om vragen te stellen in het kader van de pilots.

Oplossing

Een groot deel van de informatie waar nu behoefte aan is, valt buiten de scope van de Stichting. Gezien het belang van de pilots en de wens om te voldoen aan de informatiebehoefte van alle betrokkenen, hebben we in overleg met de ministeries VWS, OCW en EZK de volgende oplossing vormgegeven:

- Stichting Open Nederland stelt haar self-service portaal open voor alle organisatoren van de pilots in april (branche-, koepelorganisaties én achterban) .
- Op het support portaal zijn naast de informatie over het Testen voor Toegang óók antwoorden op veel gestelde vragen te vinden die verstrekt zijn door de betrokken ministeries, evenals handleidingen en protocollen. Tevens is er de mogelijkheid om schriftelijk, via het portaal vragen te stellen. Deze vragen worden doorgeleid naar experts van de betrokken ministeries en van Stichting Open Nederland.
- Na afloop van de pilotfase wordt de support vanuit het self-service portaal weer terug geschaald naar de brancheorganisaties.

Opzet van het self-service portaal





Belangrijk om te weten

- Behandelaar stuurt het antwoord direct naar de vragensteller. Dit gaat dus niet eerst langs coördinator van het support portaal;
- Vragensteller kan zien welke ‘behandelaar groep’ het antwoord heeft geformuleerd (e.g. Ministerie OCW);
- Herhaalvragen kunnen worden omgezet in kennisitems;
- Coördinatie van de support desk beoordeelt periodiek met behandelaar, SON legal en SON communicatie alle items die gemarkeerd zijn met de oplossingsmethode ‘nieuw kennisitem nodig’ en zorgt dat het kennisitem in de kennisbank wordt geplaatst;
- Ook kennisitems worden toegewezen aan behandelaarsgroep (e.g. Ministerie OCW).



Werkafspraken



Reactie tijd

Zo veel mogelijk binnen één werkdag. Streeftijden worden gecommuniceerd via de melding email.

Ondernemers gaan anders ook nog bellen etc.



Resources

Start met min. 2 behandelaars, en rekening houden met benodigde uitbreiding.



Kennis items

Waar mogelijk herhaalvragen anticiperen en kennisitems 'flaggen' en aanmaken i.s.m. supportdesk.



Spoed

Indien er spoedmeldingen binnenkomen bij de coördinatoren van de supportdesk, zullen zij direct contact opnemen.



Behandelaren vanuit Ministeries

Contactpersoon / Behandelaar

OCW	EZK	VWS
Primair Naam; 5.1.2e Email; 5.1.2e @minocw.nl Nummer; 06- 5.1.2e	Primair Naam; 5.1.2e Email; 5.1.2e @minezk.nl Nummer; 06- 5.1.2e	Sport Primair Naam; 5.1.2e Email; 5.1.2e @minvws.nl Nummer; 06- 5.1.2e Naam; 5.1.2e Email; 5.1.2e @minvws.nl Nummer; 06- 5.1.2e
Naam; 5.1.2e Email; 5.1.2e @minocw.nl Nummer; 06- 5.1.2e	Naam; 5.1.2e Email; 5.1.2e @minezk.nl Nummer; 5.1.2e	Beleid / CoronaCheck Primair Naam; 5.1.2e Email; 5.1.2e @igh.com Nummer; 06- 5.1.2e 5.1.2e @minvws.nl Controleert aanhaken VWS Beleid
		PDC-19 Primair Naam; 5.1.2e Email; 5.1.2e @minvws.nl Nummer; 06- 5.1.2e Naam; 5.1.2e Email; 5.1.2e @minvws.nl Nummer; 06- 5.1.2e



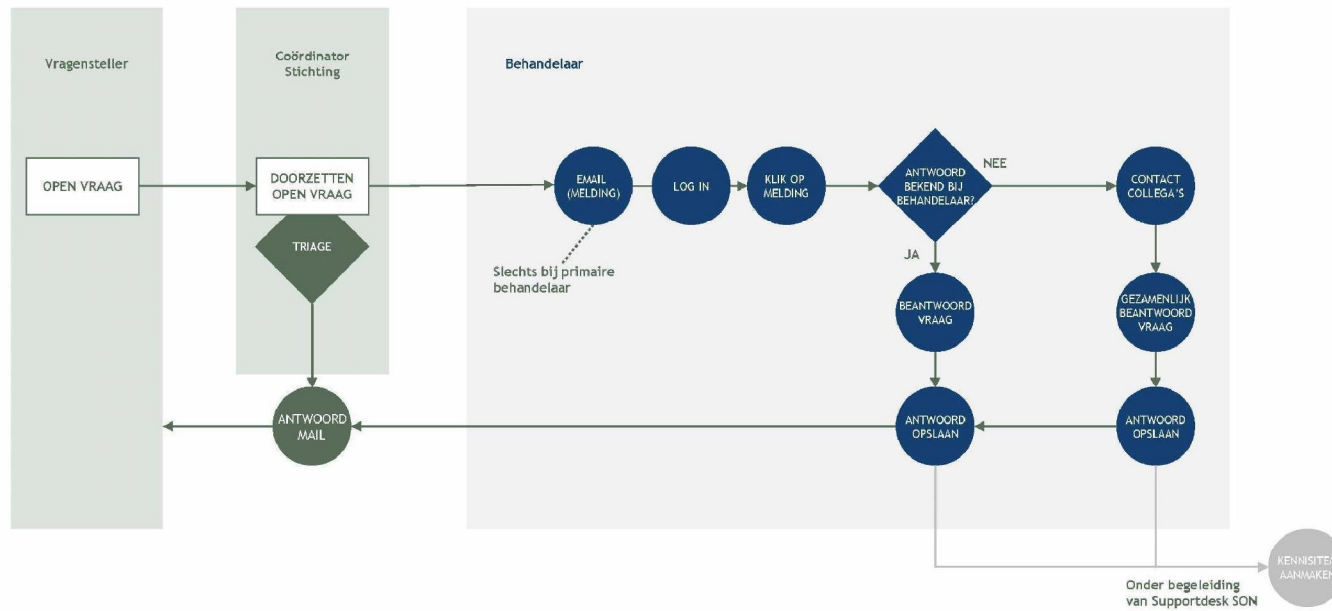
Workflow Behandelaar - Ministeries

- *Beantwoorden van melding*



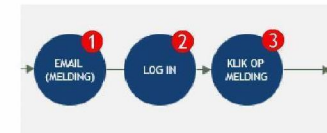


Behandelaar Flow - Meldingen





Beoordeling door Behandelaar



operator@bedieningsvoering.nl
To: supportdesk
M2103 000021

Testen voor Toegang

Beste behandelaar,

Melding M2103 000021: * Korte omschrijving van verzoek * Klik naam van Jijne werkdienst: geest kun
behandeling. Door op het meldingsnummer te klikken kun je de melding openen in TOPdesk.

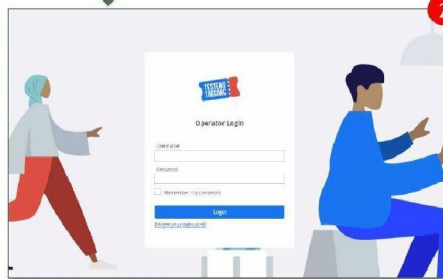
Verzoek:

Beschrijving van verzoek door vraagsteller

Toelichting:

Met vriendelijke groet,
Supportdesk

1. Klik op de melding



of ga naar: [Operator Login \(topdesk.net\)](#)

Welkom DEMO Testen voor Toegang | Self-service portaal

Taken

Proces

Proces	Beantwoord	Open	Verstuur
Beantwoord meldingen	0	0	0
Open meldingen	0	0	0

Laatste nieuws

Krijg op het moment geen berichten

Selecties, Rapporten en Snelkoppelingen

Beantwoord meldingen

Beantwoord meldingen

Beantwoord meldingen

3.a. Klik op een getal naast de tweedelijns melding

3.b. Dubbel klik op de onbeantwoorde melding(en)

Eerstelijns meldingen

Melding	Beantwoord	Open	Verstuur
Melding 1	0	0	0
Melding 2	0	0	0



Beantwoording door Behandelaar

5.c. Als je de status hebt aangepast bij 5.a, dan kan je hier op opslaan drukken en zal je de antwoord email (kunnen) verzenden

5.c

M2103 000022 Behandelaar flow laten zien

Maakt een bericht

Maurits van den Hoven

Open vraag

De klant heeft een vraag over het behandelingsproces te laten zien.

Details ingevuld door vraagsteller & coördinator

Object/locatie

Planning

Afhandeling

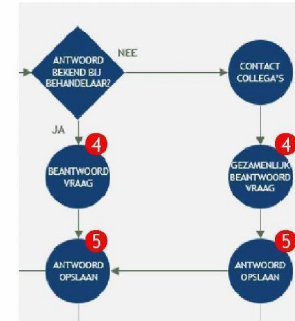
Behandelaar: Coördinator - Supportdesk

Status: **Gereed** 5.a

Oplossingsmethode: **Nieuw kennisitem nodig** 5.b

Opslaan 5.c

5.a. Wanneer je een antwoord hebt gevormd bij 4, kan hier de status op 'gereed' gezet worden. De klant zal dan een email ontvangen met de reactie, en deze zal ook in de SSP onder 'Mijn verzoeken' terug te vinden zijn



4. Vorm hier je antwoord. In volle zinnen en zo duidelijk mogelijk, zodat antwoorden later ook door andere collega's (her)gebruikt kunnen worden

Hier is de historie te vinden over eerdere interacties met de vragensteller

Hier kunnen eerdere antwoorden / kennis items gevonden worden om je te helpen in het vormen van een antwoord

5.b. Indien het een antwoord betreft voor een vraag waarvan verwacht is dat deze vaker zal binnenkomen (geen maatwerk), dan kan hier aangegeven worden dat er een kennisitem gemaakt kan worden. De Supportdesk verzameld deze antwoorden periodiek en zal in samenwerking met de behandelaars nieuwe kennisitems aanmaken.



Next steps

Vandaag

- Vragen komen al binnen
- Vanaf vanmiddag (8-4) gaat beantwoording via de TOPdesk tooling
 - meldingen komen in de inbox binnen van de primaire contactpersoon -
- De supportdesk staat standby om te helpen met de tooling / inlog / proces van beantwoording

Binnenkort

- In kaart brengen: welke vragen vallen waar (expertise ministeries specificeren) - t.b.v correct coördineren vanuit Supportdesk

Komende week

- Extra aandacht voor maken kennisitems (zo vangen we herhaalvragen af)



Contact tussen Supportdesk x Ministeries

Primair - Tooling

5.1.2e

5.1.2e @stichtingopennederland.nl

06 5.1.2e

Back-up - Tooling

5.1.2e

5.1.2e @stichtingopennederland.nl

Primair - Afspraken en Samenwerking

5.1.2e

5.1.2e @stichtingopennederland.nl

06 5.1.2e

Back-up - Afspraken en Samenwerking

5.1.2e

5.1.2e @stichtingopennederland.nl