

To: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>
Cc: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>
From: 5.1.2e
Sent: Thur 6/10/2021 6:49:21 AM
Subject: RE: Benodigde centralisatie helpdesk DCC
Received: Thur 6/10/2021 6:49:22 AM
[image001.jpg](#)
[210609 Informatieroute voor reizigers en bezoekers.docx](#)

5.1.2e

Ik deel jouw analyse.

We hebben er tot nu toe bewust voor gekozen, de klantreizen te laten aansluiten op het natuurlijke gedrag van de burger/consument. Die oriënteren zich op reizen of op toegang tot een evenement/locatie. Dus zij moeten dáár de goede kant op worden gestuurd. DCC/Coronatoegangsbewijs is natuurlijk altijd *onderdeel* van die reis.

Voor de nationale toepassing, het coronatoegangsbevijs, is dat hele proces al ontwikkeld en werkend: je bestelt je kaartje bij het evenement (sportwedstrijd, festival); die geven aan dat je moet laten testen en leiden je daarvoor naar [testenvoortoeegang.nl](#); daar wordt je test ingepland en gerealiseerd en krijg je de gegevens voor de CoronaCheck (hoe download je de app en haal je je testresultaat op?). Testenvoortoeegang.nl heeft een hele set FAQs (ook over de CoronaCheck-app) en een goede helpdesk. De CoronaCheck-helpdesk zit hier *aan de achterkant* voor technische hulp en bijstand als mensen toch vastlopen.

Bij de DCC volgen we precies deze zelfde lijn, met het aanmeldportaal van lenW voor het testen van reizigers in de plaats van testenvoortoeegang.

Vwb de publieksvragen is BZ (Nederlandwereldwijd; WijsopReis; 247cc) al jaren 'the place to be' voor reisgerelateerde vragen. BZ heeft aangegeven die rol ook in dit geval te willen en kunnen oppakken. Er is nu een opschaling in voorbereiding van de BZ-helpdesk. 5.1.2e geeft aan dat hij 200 (!) extra mensen klaar heeft staan. Dat zijn mensen uit zijn flexibele schil. Reeds getraind en ervaren.

Het is m.i. onze taak om hen van de juiste info en content te voorzien. Hier geldt de bekende 80-20 regel. 80% van de vragen is standaard en kan prima daar worden afgehandeld. En let wel: het overgrote deel van de mensen is al op de hoogte via reisorganisaties, vervoermaatschappijen en knooppunten. BZ brieft al deze organisaties, in nauwe samenwerking met ons en lenW. En we zorgen voor de juiste FAQs en toolkits voor die partijen.

Daarom was de gedachte om een voorziening in te richten *aan de achterkant* voor de mensen die toch vastlopen omdat zij een specifiek probleem hebben dat niet via de normale kanalen kan worden opgelost. Bijvoorbeeld sommige uitzonderingsroutes of mensen die technisch vastlopen met hun vaccinatie-, test- of herstelmelding. In het schema dat we nu hanteren (nog een keer bijgevoegd) noemde ik het 'de derde lijn'. 5.1.2e noemde het eerder 'last resort'. Die interdepartementale groep moet ook toegang hebben tot alle systemen, zodat zij een vastgelopen cliënt echt kunnen helpen.

Het lijkt mij geen goed idee om de DCC-helpdesk *naar de voorkant* te verplaatsen en de centrale rol te geven.

- Je sluit niet meer aan op de natuurlijke loop van de burger/consument.
- Je moet een dergelijke, volledig nieuwe helpdesk ook apart gaan promoten met een peperdure campagne. Want niemand kent die route.
- En je moet in staat zijn alle vragen in het hele proces te tackelen, ook de reis-gerelateerde, ook de event-gerelateerde

Dan mag je ook wel 200 mensen gaan inhuren, trainen en begeleiden.

Kortom, ik pleit voor vasthouden aan de ingezette lijn. De lijn overigens die 5.1.2e gisteren ook aan de TK heeft toegelicht.

5.1.2e

5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Verzonden: woensdag 9 juni 2021 21:55

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>
CC: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Onderwerp: FW: Benodigde centralisatie helpdesk DCC

Ha 5.1.2e en 5.1.2e

Ik krijg een signaal dat BZ de scope van de helpdesk te veel focust op de reiziger. Dat klopt ook, maar ik had vandaag wel de indruk (toen 5.1.2e en ik met BZ spraken) dat ze ook wel wat breder keken.
@5.1.2e wat is jouw beeld?

Het voorstel dat beschreven staat lijkt mij iets als wat BZ ook gaat doen (eerste 3 bullits)... maar de laatste bullit lijkt er naar toe te gaan dat we vanuit 'mijn' DCC team een centrale projectleider zouden moeten aanstellen. Ik heb daar twijfels bij omdat BZ niet voor niets de regie heeft. We zouden er eerder naar toe moeten werken dat zij voldoende blik hebben op wat er nodig is voor een reiziger in de volle breedte (ik zie testen voor toegang overigens niet als onderdeel, hoogstens een doorlink naar de website testenvoortgang.nl of zoiets). Natuurlijk hebben we wel als VWS iemand nodig die hier bovenop zit en de 'VWS-belangen' in weet te brengen. 5.1.2e was daarmee bezig, maar 5.1.2e en ik constateerden al dat ze wel hulp nodig heeft (mede omdat ze deze week ook ziek is). Die hulp hebben we geregeld in de persoon van 5.1.2e. Maar wellicht toch onvoldoende?

Kortom mijn vragen:

- Herkennen jullie signaal van de mail hieronder?
- Zijn jullie het ermee eens dat BZ de centrale regie moet pakken (en dat voor mijn gevoel ook doet), en dat niet wij een centrale projectleider moeten aanstellen?
- Is de combi van 5.1.2e voldoende, of moeten we toch kijken of we iets extra's kunnen doen qua inzet?

Groet!

5.1.2e

Van: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Verzonden: woensdag 9 juni 2021 14:31

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

CC: 5.1.2e <5.1.2e@PACONSULTING.COM>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Onderwerp: Benodigde centralisatie helpdesk DCC

Hij 5.1.2e

We hebben elkaar al kort hierover aan de telefoon, maar ik zet ook even onze analyse op de mail nav de werkgroep Helpdesk (georganiseerd door BuZa).

Context:

- Er is een helpdesk structuur benodigd om alle DCC vragen te kunnen opvangen (gegevens opvragen vraagstukken, technische hulp mbt CoronaCheck, verschillende problemen en uitzonderingen)
- Op dit moment is BuZa als verantwoordelijke aangewezen om de helpdesk structuur op te zetten

Probleem:

- Door BuZa als verantwoordelijke aan te wijzen, wordt de scope onterecht 'vernauid' naar de reizende burger. BuZa ziet bijvoorbeeld als startkanalen ANWB.nl, Reisorganisaties, Consulaten, ect
- Het DCC onderwerp is echt veel groter dan alleen de "reizende burger". Het is namelijk ook (onder andere): Toegang tot NL activiteiten, het ophalen van Test/Vaccinatiegegevens en opvangen en/of doorverwijzen van uitzonderingsgevallen
- BuZa heeft alle benodigde partijen bij elkaar gekregen in de werkgroep, maar er wordt niet aan de behoefte voldaan om een "integrale helpdesk oplossing" aan te bieden, door de vernauwing van de scope.

Voorstel:

- Opzetten van een centrale Helpdesk oplossing, zodat we 1 deur creëren waar de burger doorheen kan met alle vragen
- Achter die deur implementeren we de gehele "doorverwijs structuur" naar alle helpdesk van de betrokken ketenpartners
- De structuur dient binnen 1,5 week te staan, aangezien de ketenpartners ook tijd nodig hebben om hun organisatie in te richten en/of aan te passen op de voorgestelde helpdesk structuur.
- **Benodigd: Projectleider "centralisatie Helpdesk" om dit project de komende 3 weken te kunnen trekken vanuit het Programma team DCC**

Hartelijke groeten,

5.1.2e



5.1.2e

| COVID-19 Vaccinatie |

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport |

Parnassusplein 5 | Postbus 20350 2500 EJ Den Haag |

06 5.1.2e

5.1.2e @minvws.nl