

**To:** [redacted] [redacted] @minocw.nl]; [redacted] [redacted] @minocw.nl]; [redacted] [redacted] @minocw.nl];  
**Schepers** [redacted] [redacted] @operatiefastlane.nl]; [redacted] [redacted] @minezk.nl]; [redacted] [redacted] @minvws.nl]; [redacted] [redacted] @minvws.nl];  
 [redacted] [redacted] @minvws.nl]; [redacted] [redacted] @minvws.nl]; [redacted] [redacted] @igh.com];  
 [redacted] [redacted] @minvws.nl]; [redacted] [redacted] @minvws.nl]; [redacted] [redacted] @minvws.nl];  
**Cc:** [redacted] [redacted] @stichtingopennederland.nl]; [redacted] [redacted] @stichtingopennederland.nl];  
 [redacted] [redacted] @stichtingopennederland.nl];  
**From:** [redacted]  
**Sent:** Tue 4/20/2021 1:02:54 PM  
**Subject:** RE: Aanvulling: Update en evaluatie meeting - SON Support x Ministeries - 19 april 2021 - ACTIE gevraagd  
**Received:** Tue 4/20/2021 1:03:00 PM

Hi allemaal,

Zoals eerder besproken wordt er naar de organisatoren via het self-service portaal een nieuwsbrief verstuurd met relevant updates en/of aankondigingen. Communicatie omtrent beleid zal uiteraard eerst met de betreffende personen afgestemd worden. Om ervoor te zorgen dat ook jullie deze nieuwsbrief ontvangen willen wij jullie graag vragen middels dit [form](#) een toestemmingsverklaring in te vullen.

Het email adres dat in het form ingevuld dient te worden is ook degene waar jullie op dit moment op aangeschreven worden.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

[redacted] @stichtingopennederland.nl

+31 (0) [redacted]



Stichting Open Nederland  
 Handelsregister nr. 81917503

**From** [redacted] [redacted] @stichtingopennederland.nl>  
**Sent:** Monday, April 19, 2021 9:36 PM  
**To** [redacted] [redacted] @minocw.nl> [redacted] [redacted] @minocw.nl]; [redacted] [redacted] @minvws.nl]; [redacted] [redacted] @minvws.nl];  
 [redacted] [redacted] @operatiefastlane.nl]; [redacted] [redacted] @minezk.nl]; [redacted] [redacted] @minvws.nl]; [redacted] [redacted] @minvws.nl];  
 [redacted] [redacted] @igh.com>; [redacted] [redacted] @minvws.nl]; [redacted] [redacted] @minvws.nl];  
**Cc:** [redacted] [redacted] @stichtingopennederland.nl]; [redacted] [redacted] @stichtingopennederland.nl];  
 [redacted] [redacted] @stichtingopennederland.nl]; [redacted] [redacted] @stichtingopennederland.nl];  
**Subject:** Aanvulling: Update en evaluatie meeting - SON Support x Ministeries - 19 april 2021 - ACTIE gevraagd

Beste allen,

Nog even om misverstanden te voorkomen. In de meeting hebben we besproken dat de standaard email (zoals in de email hieronder benoemd) alleen te gebruiken is naar organisatoren met evenementen in de maand april. Het kennisportaal is alleen door hen te gebruiken. Daarmee is het niet beschikbaar voor andere stakeholders zoals burgers, gemeenten en/of veiligheidsregio's.

Dank,

Met vriendelijke groet,

[redacted]



Stichting Open Nederland

**From:** [redacted] 5.1.2e  
**Sent:** Monday, April 19, 2021 9:25 PM  
**To:** [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @minocw.nl>; [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @minocw.nl>; [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @operatiefastlane.nl>; [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @minezk.nl>; [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>; [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>; [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @igh.com>; [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>; [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>  
**Cc:** [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @stichtingopennederland.nl>; [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @stichtingopennederland.nl>; [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @stichtingopennederland.nl>  
**Subject:** Update en evaluatie meeting - SON Support x Ministeries - 19 april 2021 - ACTIE gevraagd

Beste allen,

Hartelijk dank voor jullie aanwezigheid en vragen vanmiddag.

Hierbij komen wij terug op een aantal zaken die besproken zijn tijdens de meeting, te weten;

1. **ACTIE; vraag** om een beschrijving van de 'scope' van jouw afdeling t.b.v. correcte coördinatie;
2. **Toegang** tot de "voorkant" van de Supportdesk;
3. een **standaard email** om te sturen aan partijen die directe vragen sturen i.p.v. het portaal te gebruiken.

Voor diegenen die er niet bij konden zijn, staat onderaan de mail een kort overzicht van wat er tijdens de meeting besproken is.

### 1. **ACTIE: Vraag om een beschrijving van de behandel 'scope' van jouw afdeling.**

De coördinatoren van de SON Supportdek proberen meldingen die nog niet te beantwoorden zijn met beschikbare kennis zo goed mogelijk door te zetten naar de juiste afdeling of ministerie. Om deze coördinatie zo goed mogelijk te laten verlopen, vragen wij hierbij om in een reply mailtje een aantal bullets aan te leveren waarin duidelijk gemaakt kan worden welke (soort) vragen naar jouw afdeling kan komen;

- OCW – [redacted] 5.1.2e =
- EZK – [redacted] 5.1.2e =
- VWS – Sport – [redacted] 5.1.2e / [redacted] 5.1.2e =
- VWS – PDC-19 – [redacted] 5.1.2e / [redacted] 5.1.2e =
- VWS – CoronaCheck App – [redacted] 5.1.2e =

### 2. **Toegang tot de "voorkant" van de Supportdesk**

Wij hebben jullie allen van een account voorzien om ook toegang te krijgen tot het self-service portaal zoals de organisatoren hier gebruik van kunnen maken.

Zo kunnen jullie zelf ervaren welke informatie die tot hun beschikking hebben en hoe ze een vraag kunnen inleveren via het 'verzoekformulier'.

Om toegang te krijgen vragen wij jullie onderstaande stappen te volgen. N.b. de accounts voor de voorkant en achterkant zijn niet aan elkaar verbonden, dus moet opnieuw ingesteld worden.

#### Zo werkt het

1. Start het wachtwoord proces via deze [link](#) (gebruik het e-mail adres waar je deze e-mail hebt ontvangen).
2. Je ontvangt binnen 10 minuten een e-mail van Testen voor Toegang met een bevestiging. Let op: deze e-mail kan in sommige gevallen in de spam/junk map van je e-mailprogramma terecht komen.
3. Klik op de link in de bevestiging e-mail. Je landt dan op de inlogpagina van het self-service portaal. Maak hier het nieuwe wachtwoord aan.
4. Log in met je e-mail adres (het e-mail adres waar je deze e-mail hebt ontvangen) en het wachtwoord dat je net hebt aangemaakt.
5. Je bent nu ingelogd in het self-service portaal met toegang tot de kennisbank van Testen voor Toegang.

In de toekomst, door in de webbrowser naar 'https://support.testenvoortoeegang.nl/' te gaan, kan gekozen worden voor de voorkant (self-service portaal) of de achterkant (behandelaar).

### 3. **Standaard email om organisatoren naar het self-service portaal te verwijzen**

Wij krijgen berichten binnen van jullie dat er nog steeds veel vragen direct aan jullie worden gesteld via mail/telefoon/whatsapp. Dit geeft misschien een mogelijkheid om snel antwoord te kunnen geven en iemand verder te helpen, maar het vertraagt eventueel ook het lerende vermogen van het geheel van Testen voor Toegang. Door de vragen centraal via het portaal te laten lopen kunnen we beter verzorgen dat vragen in één keer op de juiste plek landen. Daarnaast kunnen we aangeven welke vragen waarschijnlijk vaker gesteld kunnen worden en daarom als kennisitem opgenomen moeten worden in de kennisbank en/of website van Testen voor Toegang.

Onderstaande email zou gebruikt kunnen worden om vragenstellers makkelijk naar het portaal te verwijzen (**alleen te gebruiken naar [organisatoren met evenementen in de maand april](#)**).

Beste,

Hartelijk dank voor je bericht.

Voor het correct behandelen van je verzoek vragen wij om gebruik te maken van het self-service portaal van Testen voor Toegang.

Dat gaat als volgt te werk;

- Het inschrijven voor dit portaal kan via het formulier achter deze [link](#);
- Vervolgens zal je zo snel mogelijk (dit kan maximaal enkele uren duren) een mail ontvangen met instructies om in te loggen in het portaal;
- Via de knop 'algemeen verzoekformulier' kan vervolgens je vraag gesteld worden en zal deze naar de juiste specialisten doorgezet worden.

In het portaal kan niet alleen vragen gesteld worden via een verzoekformulier, maar ook alle reeds beschikbare informatie over Testen voor Toegang gevonden worden.

Dit kan nu lijken op een extra stap om informatie te verkrijgen, maar zal na de eerste inlog een snellere manier zijn om zowel passief als actief nieuwe informatie over Testen voor Toegang te krijgen.

We danken je voor je begrip hiervoor.

Met vriendelijke groet,

Indien er vragen/opmerkingen/feedback punten zijn horen wij het graag.

Heel veel succes in de komende periode en wij spreken elkaar weer over een tweetal weken voor verdere updates en afstemming.

Fijne avond,

5.1.2e

.....

### **Besproken tijdens de meeting**

Er zijn een aantal vernieuwingen en verbeteringen doorgevoerd sinds de vorige meeting. In het kort;

- Het kennisportaal is open gesteld voor alle organisatoren van pilots in april;
- Er zijn verscheidene kennissessies georganiseerd waarin vragen waar mogelijk gelijk behandeld konden worden. Deze zullen voor de komende periode twee keer per week gehouden worden;
- Er is een nieuwsbrief gestuurd van het self-service systeem naar alle organisatoren met informatie over het kennisportaal en de vernieuwingen hierin. Deze kan in de toekomst ook gebruikt worden om updates over veranderde kennisitems/beleid actief te delen;
- Er is een 'spoedverzoek' knop toegevoegd aan het portaal waarmee organisatoren aan kunnen geven als iets versneld behandeld zou moeten worden. Indien hier onjuist gebruik van gemaakt wordt, worden de verzoeken door de coordinator omgezet tot algemeen verzoek en de aanvrager gewezen op het onjuiste gebruik;
- De kennisbank met herhaalvragen, beleid, handleidingen en protocollen is opnieuw ingedeeld voor verbeterd gebruiksgemak en van aangevulde content voorzien.

Waar is het supportdesk team nu mee bezig;

- Vragen beantwoorden, doorzetten, controleren en herhaalvragen blijven omzetten naar kennisitems;
- Inrichten van rapportage;
- Processen verbeteren (o.a. inrichting portaal, verrijken kennis, werkwijze behandelen);
- Harmonisatie met de andere support kanalen van Testen voor Toegang;

- Onsluiten van support naar nieuwe teststraataanbieders;
- Support organisatoren na 1 mei (o.b.v. afstemming met ministeries).

Gebaseerd op huidige inzichten (aantal vragen per 10.000 testen / per dag in april) is het aannemelijk dat het aantal vragen om te coördineren een grote stijging zal laten zien in mei. Hiermee zal niet alleen de supportdesk moeten opschalen, maar is het ook goed mogelijk dat er meer beleidsgerelateerde vragen zullen gaan komen. We verwachten dat dit ook sterk gerelateerd is aan het aantal en de timing van het toevoegen van nieuwe sectoren binnen de pilots / Testen voor Toegang evenementen. De supportdesk raadt de ministeries dus aan om mogelijkheden tot opschaling van het behandelen van vragen zo snel mogelijk te onderzoeken en hier een plan voor te vormen.



**Stichting Open Nederland**

Handelsregister nr. 81917503