

Bijlage 3 behorend bij Addendum II bij Overeenkomst VWS-SON

Toelichting supportdesk

1. Met de supportdesk ondersteunt de Stichting branche,-en koepelorganisaties, een selectie van organisatoren (zie onder punten 11 tm 15) en Testaanbieders in het kader van de Tijdelijke wet testbewijzen covid-19. Deze ondersteuning vindt plaats via het online self-service portaal. Bij vragen bestaat de mogelijkheid om digitaal schriftelijk contact op te nemen.
2. De supportdesk biedt géén ondersteuning aan Veiligheidsregio's en Gemeenten of voor de vragen van organisatoren aan Veiligheidsregio's en Gemeenten. Deze ondersteuning ligt bij de Rijksoverheid.
3. De Stichting beantwoordt géén vragen die direct of indirect verband houden met de besluitvorming rond het al dan niet toewijzen van testcapaciteit aan organisatoren. De beantwoording van deze vragen ligt bij de Rijksoverheid.
4. De supportdesk dient als eerste lijn voor vragen op zowel het terrein van de Stichting als op het terrein van beleidsmatige vragen die bij de ministeries liggen. Hierbij is allereerst een kennisbank beschikbaar met reeds bekende antwoorden. De ministeries zijn verantwoordelijk voor het aanleveren van de aan beleid gerelateerde informatie op de kennisbank van de supportdesk om de eerste lijn vragen te kunnen afvangen. De Stichting overlegt hier periodiek over met de betreffende ministeries.
5. Beleidsmatige vragen waar geen standaardantwoord op voorhanden is, kunnen in de tweede lijn worden doorgezet naar de verantwoordelijke ministeries. Afgewaardigden van de ministeries geven hierbij via de supportdesk tooling antwoord op beleid gerelateerde vragen. De ministeries waarborgen afdoende capaciteit en resources om de vragen te kunnen beantwoorden. De vraag en antwoord worden vervolgens in de kennisbank opgenomen.
6. 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.
7. De supportdesk is 'bemand' voor al haar kerntaken op werkdagen tussen 8-20 u. In weekenden en feestdagen is er sprake van monitoring tussen 8-20 u (dienstbezetting) om urgente vragen op te pakken.
8. Voor teststraataanbieders is er voor noodsituaties een escalatie telefoonnummer beschikbaar welke direct naar de escalatiemanagers van de Stichting zal verbinden.
9. De supportdesk beantwoordt vragen binnen 1-3 werkdagen afhankelijk van urgentie, en met voorwaarde dat behandelende partijen zich aan dezelfde beantwoordingstermijn houden.
10. De supportdesk heeft voor beantwoording van vragen binnen de scope van de Stichting een standaard streeftijd van één werkdag. De streefdeadline ligt daarmee op uiterlijk 18.00u op de werkdag na ontvangst van de vraag. Wanneer een vraag buiten de scope van de Stichting valt (testaanbieders, CoronaCheck-App, ministeries), dan is de afhandeltijd van de supportdesk afhankelijk van de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de behandelend medewerkers buiten de

Stichting.

11. Besluitvorming rond de vraag welke organisatoren toegang kunnen krijgen tot het self-service portaal geschiedt door SON in overleg met VWS. Hierbij wordt onder andere rekening gehouden met de volgende aspecten:
 - a. aard en samenstelling van de organisatoren binnen een (sub)sector
 - b. het te verwachten aantal bezoekers per organisator per dag
 - c. complexiteit van de vragen van de organisatoren per (sub)sector
 - d. mogelijkheden van de branche,-en koepelorganisaties per (sub)sector om de achterban te informeren en voor te lichten
 - e. grootte van een evenement of activiteit, waaronder het (geanticiperde) aantal bezoekers
 - f. datum evenement
 - g. capaciteit supportdesk
12. Organisatoren binnen (sub)sectoren die onder de Tijdelijke wet testbewijzen covid-19 een ruimere openstelling mogen bewerkstellingen, kunnen op voordracht van hun branche,-en koepelorganisatie toegang verkrijgen tot het self-service portaal. Besluitvorming rond het al dan niet toelaten van organisatoren geschiedt conform het bepaalde onder punt 11.
13. Evenementorganisatoren die capaciteit bevestigd hebben gekregen via het aanmeldportaal, krijgen in beginsel toegang tot het self-service portaal indien zij een minimum van 1000 bezoekers per dag ontvangen. De Stichting behoudt zich het recht voor om de toelating-drempel naar boven of naar beneden aan te passen, evenals andere voorwaarden te stellen voor toelating. De Stichting zal hiertoe eerst in overleg treden met VWS.
14. Evenement organisatoren die géén capaciteit bevestigd hebben gekregen krijgen géén toegang tot het self-service portaal.
15. In beginsel wordt één vertegenwoordiger per organisator toegelaten het self-service portaal, tenzij anders wordt overeengekomen.