

**To:** (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>  
**Cc:** (10)(2e) <(10)(2e)@ggdghor.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>  
**From:** (10)(2e)  
**Sent:** Mon 8/31/2020 9:52:30 PM  
**Subject:** Re: urgent: extra uren inzet deze week. Graag akkoord.  
**Received:** Mon 8/31/2020 9:52:37 PM

Goedenavond (10)(2e)

Ook de afgelopen dagen hebben we weer te maken met een verder toenemend aantal testafspraken, zowel via het KCC (callcenter) als via de Coronatest website zien we groeicijfers van tussen de 25 en 50% tov een week eerder. Consequentie hiervan is dat er door Teleperformance opnieuw meer uren ingezet moeten worden om de afgesproken Service levels te halen. Vandaar mijn vraag om het aantal in te plannen uren deze week verder te verhogen met 5.000 uur (10)(2b)

Wij gaan deze week afspraken maken om te zien of we via actieve 'kanaalsturing' grotere volumes naar de op 12 augustus gelanceerde Coronatest website kunnen geleiden.

Graag akkoord op de urenuitbreiding.

Dank,

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)

(10)(2e)



Zwarte Woud 2 E-mail : (10)(2e) @ggdghor.nl  
 3524 SJ Utrecht Website : [www.ggdghor.nl](http://www.ggdghor.nl)  
 Twitter : @GGDGHORNL  
 Mobiel: (10)(2e) Werkdagen : (10)(2e)

De uitbraak van het nieuwe Coronavirus vraagt dat ook wij in lijn met de maatregelen van de Rijksoverheid zoveel mogelijk thuiswerken. U kunt mij goed bereiken via e-mail of via mijn mobiele telefoon.

---

**Van:** (10)(2e) <(10)(2e)@ggdghor.nl>  
**Verzonden:** woensdag 26 augustus 2020 13:28  
**Aan:** (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>  
**CC:** (10)(2e) <(10)(2e)@ggdghor.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>

**Onderwerp:** Re: urgent: extra uren inzet deze week. Graag akkoord.

Dank (10)(2e) voor akkoord.

Ik kom er later uitgebreider bij je op terug maar de combinatie bij het Callcenter van groeiend inbound volume en afnemend outbound volume leidt tot groei.

Akkoord?

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)

(10)(2e)



Zwarte Woud 2	E-mail	: (10)(2e) @ggdghor.nl
3524 SJ Utrecht	Website	: <a href="http://www.ggdghor.nl">www.ggdghor.nl</a>
	Twitter	: <a href="https://twitter.com/GGDGHORNL">@GGDGHORNL</a>
Mobiel: (10)(2e)	Werkdagen	: (10)(2e)

De uitbraak van het nieuwe Coronavirus vraagt dat ook wij in lijn met de maatregelen van de Rijksoverheid zoveel mogelijk thuiswerken. U kunt mij goed bereiken via e-mail of via mijn mobiele telefoon.

---

**Van:** (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>

**Verzonden:** woensdag 26 augustus 2020 13:23

**Aan:** (10)(2e); (10)(2e) @ggdghor.nl>

**CC:** (10)(2e) <(10)(2e)@ggdghor.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>

**Onderwerp:** RE: urgent: extra uren inzet deze week. Graag akkoord.

Akkoord.

Maar begrijp ik hieruit dat het webportaal dus alleen maar extra testafspraken heeft opgeleverd en dus geen reductie voor TP heeft opgeleverd? Daar zou ik graag wat meer informatie over krijgen; laagdrempeliger wel maar geen verschuiving?

(10)(2e)

---

**Van:** (10)(2e); (10)(2e) @ggdghor.nl>

**Verzonden:** woensdag 26 augustus 2020 13:14

**Aan:** (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>

**CC:** (10)(2e) <(10)(2e)@ggdghor.nl>

**Onderwerp:** Re: urgent: extra uren inzet deze week. Graag akkoord.

Goedemiddag (10)(2e)

Als bekend worden wij de afgelopen weken geconfronteerd met een groeiend volume aan klantcontacten binnen het Callcenter. Wekelijks spreek ik de prognoses door met Teleperformance voor 3 weken in de toekomst.

Mijn inschatting voor deze week is op grond van de groei onvoldoende en moet ik met max. 5.000 uur naar boven bijstellen. De financiële impact hiervan is max (10)(2b)

Graag jouw akkoord voor deze additionele inzet.

Dank,

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)

(10)(2e)



Zwarte Woud 2 E-mail : (10)(2e) @ggdghor.nl

3524 SJ Utrecht Website : [www.ggdghor.nl](http://www.ggdghor.nl)

Twitter : @GGDGHORNL

Mobiel: (10)(2e) Werkdagen (10)(2e)

De uitbraak van het nieuwe Coronavirus vraagt dat ook wij in lijn met de maatregelen van de Rijksoverheid zoveel mogelijk thuiswerken. U kunt mij goed bereiken via e-mail of via mijn mobiele telefoon.

---

Van (10)(2e) <(10)(2e)@teleperformance.com>

Verzonden: woensdag 26 augustus 2020 11:40

Aan: (10)(2e) <(10)(2e)@ggdghor.nl> ; (10)(2e) ; (10)(2e)@ggdghor.nl>

CC: (10)(2e) ; (10)(2e)@teleperformance.com>; (10)(2e) ; (10)(2e)@ggdghor.nl>

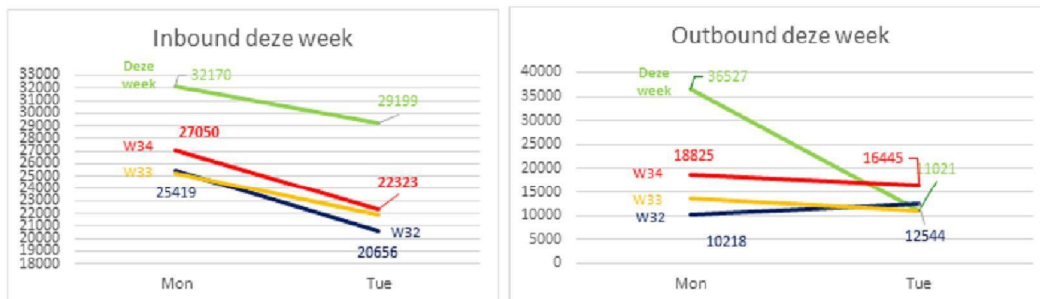
Onderwerp: RE: urgent: extra uren inzet deze week. Graag akkoord.

Hi (10)(2e)

Er zat geen bijlage bij, maar zie dat de grafieken niet lekker doorkomen per mail. Conclusie: het volume blijft week-over-week toenemen. Outbound neemt week-over-week ook toe m.u.v. afgelopen week. Hierin een zeer sterke piek op maandag en een "rustigere" dinsdag.

1. Dagvolume van deze week in vergelijking met voorgaande weken:

- Groene lijn: lopende week
- Rode lijn: vorige week
- Gele lijn: x-3
- Blauwe lijn: x-4



2. Afgelopen weken, excl. Lopende week



Hartelijke groet,

(10)(2e)  
 (10)(2e) **Teleperformance** (10)(2e)  
 Teleperformance Benelux | (10)(2e) @teleperformance.com



"Simpler. Faster. Safer."

[teleperformance.com](http://teleperformance.com) | [linkedin.com/company/teleperformance](https://www.linkedin.com/company/teleperformance)

The information contained in this communication is privileged and confidential. The content is intended only for the use of the individual or entity named above. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copying of this communication is strictly prohibited.

If you have received this communication in error, please notify me immediately by telephone or e-mail, and delete this message from your systems.  
Please consider the environmental impact of needlessly printing this e-mail.



**From:** (10)(2e) <(10)(2e)@teleperformance.com>  
**Date:** Wednesday, 26 August 2020 at 10:34  
**To:** (10)(2e) <(10)(2e)@ggdghor.nl>  
**Cc:** (10)(2e) <(10)(2e)@teleperformance.com>, (10)(2e) <(10)(2e)@ggdghor.nl>, (10)(2e) <(10)(2e)@ggdghor.nl>  
**Subject:** RE: urgent: extra uren inzet deze week. Graag akkoord.

Hi (10)(2e)

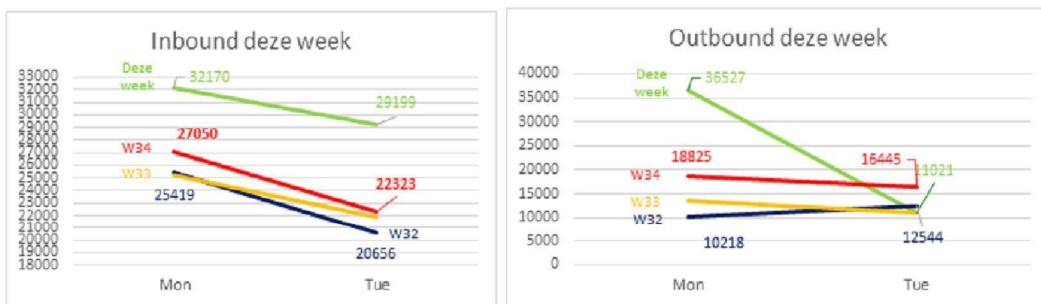
De forecast in benodigde uren is gebaseerd op voorgaande drie weken minus 2K aan uren. 47.5K zouden we aan inbound zo'n 15% meer volume dan het gemiddelde over de afgelopen drie weken moeten kunnen draaien. We zien echter dat de trend verder omhoog gaat qua drukte.

Dag

- De dag van gisteren was 31% drukker dan voorgaande week dinsdag en 41% drukker dan de x-2 dinsdag. Afgelopen maandag was het +19% drukker dan vorige week en +27% t.o.v. maandag x-2. De maximale bandbreedte van +15% op basis van gemiddelde drie weken is daarmee te laag. Dit maakte dat ik maandag en dinsdag proactief extra uren ben gaan bijschalen, ook mede gezien het outbound proces waar regelmatig grotere hoeveelheden lab uitslagen tegelijkertijd binnen komen, danwel we een bezemsessie doen i.v.m. website. Om een grotere "berg" OB af te kunnen handelen kunnen we ons geen 24 uur de tijd geven i.v.m. vertraging gunnen i.v.m. de vertraging die veelal al opgelopen was in de voorgaande keten ligt. Het snel kunnen terugbellen door ons helpt in het verkorte van de totale wachttijd dat een burger moet wachten na het afnemen van zijn testdatum. Gaan we dit oprekken dan vrees ik dat dit extra volume op inbound gaat opleveren (omdat mensen gaan bellen waar hun uitslag blijft)

**Deze week**

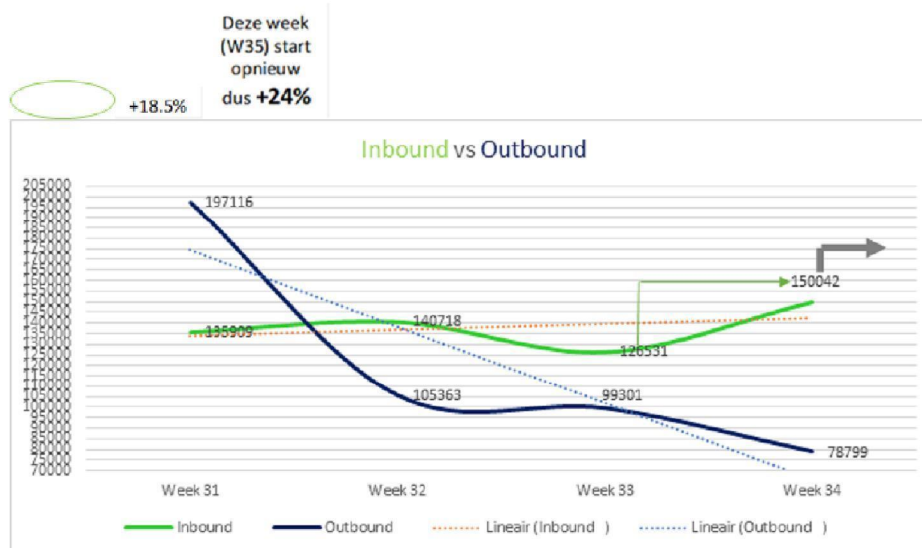
- Deze week (W35) start de week met +24% meer volume dan de start vorige week (W34) en met +33% ten opzichte van de week daarvoor (W33).



Groene lijn: lopende week  
 Rode lijn: vorige week  
 Gele lijn: x-3  
 Blauwe lijn: x-4

**Afgelopen weken, excl. DEZE WEEK**

Groen = Inbound  
 Blauw = Outbound



Niet inzetten van extra uren heeft tot gevolg:

- Afschalen in uren ivm extra uren op maandag en dinsdag ingezet om piek op te vangen.
- Bereikbaarheid onder druk komt te staan en gemiddelde wachttijd zal toenemen
- Geen opvang om snel te schakelen op OB met terugbellen, wanneer dit in 1x in grotere hoeveelheden tegelijkertijd binnen komt. Doorlooptijd van terugbellen zal toenemen.

Kun jij hier verder mee?

(10)(2e)  
(10)(2e) **Teleperformance** (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e)  
Teleperformance Benelux | (10)(2e) @teleperformance.com



*"Simpler. Faster. Safer."*

teleperformance.com | linkedin.com/company/teleperformance

The information contained in this communication is privileged and confidential. The content is intended only for the use of the individual or entity named above. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please notify me immediately by telephone or e-mail, and delete this message from your systems. Please consider the environmental impact of needlessly printing this e-mail.

---

**Van:** (10)(2e) ; (10)(2e) @ggdghor.nl>  
**Verzonden:** Tuesday, August 25, 2020 10:56 PM  
**Aan:** (10)(2e) ; (10)(2e) @teleperformance.com>  
**CC:** (10)(2e) ; (10)(2e) @teleperformance.com>; (10)(2e) <(10)(2e) @ggdghor.nl>; (10)(2e) <(10)(2e) @ggdghor.nl>

**Onderwerp:** Re: urgent: extra uren inzet deze week. Graag akkoord.

Hi (10)(2e)

Ik heb straks even afstemming gehad met (10)(2e) hierover. Wij zien ook dat de volumes de afgelopen week continu oplopen. Om akkoord te kunnen geven wil ik je vragen om ons aan te geven welke groei er de afgelopen dagen is tov vorige weken in zowel inbound als outbound verkeer, wat is er gedaan om deze volumes te kunnen verwerken, wat zijn de consequenties als we geen extra capaciteit inzetten op het gebied van wachttijden, behandelzeiten en dergelijke.

Wij hebben deze informatie nodig om te delen met VWS en van hen de bevestiging te krijgen dat opschaling gewenst is.

Dank,

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)

(10)(2e)



Zwarte Woud 2 E-mail : (10)(2e) @ggdghor.nl  
 3524 SJ Utrecht Website : [www.ggdghor.nl](http://www.ggdghor.nl)  
 Twitter : @GGDGHORNL  
 Mobiel: (10)(2e) Werkdagen : (10)(2e)

De uitbraak van het nieuwe Coronavirus vraagt dat ook wij in lijn met de maatregelen van de Rijksoverheid zoveel mogelijk thuiswerken. U kunt mij goed bereiken via e-mail of via mijn mobiele telefoon.

---

Van: (10)(2e) <(10)(2e)@teleperformance.com>  
 Verzonden: dinsdag 25 augustus 2020 15:01  
 Aan: (10)(2e) (10)(2e) @ggdghor.nl>; (10)(2e) (10)(2e) @ggdghor.nl>  
 CC: (10)(2e) <(10)(2e)@teleperformance.com>  
 Onderwerp: urgent: extra uren inzet deze week. Graag akkoord.

Goedemiddag (10)(2e) en (10)(2e)

We merken dat de drukte blijft aanhouden. Vorige week (W33) lag het week volume al 18% hoger dan voorgaande week (W32). Vorige week zijn licht boven de bovengrens aan uren uitgekomen. Deze week is het opnieuw drukker.

De lopende week is het volume maandag en dinsdag tot 14.15 uur ook alweer met 26% boven voorgaande week (W34). Maximale ureninzet is deze week afgegeven op 47.5K. Ik wil voorstellen dat ik op basis van best effort maximaal 52.5K aan uren gaan inzetten. Zoals je weet heb ik gisteren en vandaag al diensten verlengd en extra uren ingezet. Gezien de aanhoudende drukte wil ik voorstellen om dit initiatief te verlengen om de bereikbaarheid en OB proces te kunnen borgen.

Ben jij akkoord met max 52.5K aan uren voor deze week i.p.v. 47.5K?

Hartelijke groet,

(10)(2e)  
**Contact Center Manager | Teleperformance** (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e)  
 Teleperformance Benelux | (10)(2e) @teleperformance.com



*"Simpler. Faster. Safer."*

[teleperformance.com](http://teleperformance.com) | [linkedin.com/company/teleperformance](https://www.linkedin.com/company/teleperformance)

The information contained in this communication is privileged and confidential. The content is intended only for the use of the individual or entity named above. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please notify me immediately by telephone or e-mail, and delete this message from your systems. Please consider the environmental impact of needlessly printing this e-mail.