

**To:** (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl; (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl; (10)(2e)  
 (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl; (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl  
**From:** (10)(2e)  
**Sent:** Thur 10/29/2020 8:02:58 AM  
**Subject:** RE: Een feilloze vaccinatie journey  
**Received:** Thur 10/29/2020 8:02:58 AM

Ok

Dan zou ik zeggen: (10)(2e) groen licht om een voorstel te maken tbv de werkgroep sneltesten

En dan maken jullie een plan

Zoeits?

(10)(2e)  
 (10)(2e) @minvws.nl  
 +31 (10)(2e)

---

**Van:** (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>  
**Verzonden:** donderdag 29 oktober 2020 09:02  
**Aan:** (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>;  
 (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>  
**Onderwerp:** RE: Een feilloze vaccinatie journey

Ja, leuk om over na te denken. Ik heb hier ook wat ervaring mee vanuit mijn (10)(2e)

Kern daarvan is: je kunt niet genoeg communiceren. Via alle kanalen en naar alle doelgroepen. We overschatten hoeveel mensen weten, de overheid is vaak een black box.

Er zijn bureaus die dit goed en snel kunnen opzetten.

Groeten, (10)(2e)

---

**Van:** (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>  
**Datum:** donderdag 29 okt. 2020 8:50 AM  
**Aan:** (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>  
**Onderwerp:** RE: Een feilloze vaccinatie journey

Ik vind het een goed idee om hier over na te denken, past bij de doelstelling van de minister om (snel)testen laagdrempeliger aan te beiden. Misschien een idee om dit te betrekken bij de uitbouw van coronatest.nl die nodig is om spoor 2 en 3 te integreren?

We praten hier vandaag over met (10)(2e) (10)(2e) en (10)(2e).

(10)(2e)

---

**Van:** (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>  
**Verzonden:** donderdag 29 oktober 2020 07:52  
**Aan:** (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>  
**Onderwerp:** RE: Een feilloze vaccinatie journey

Dag allen,

Deze mail triggert mij: ik heb een jaar geleden een (10)(2e)  
 (10)(2e) Wellicht een idee om een samenwerking met vng realisatie aan te gaan voor een klantreis testen? Waar liggen de knelpunten, wat is laaghangend fruit voor verbeteringen, welke mensen laten zich testen (en dus ook; welke mensen niet en waarom?) etc.

Dit samen oppakken met vng realisatie kan er in bredere zin misschien ook toe leiden dat vng zich meer gehoord en betrokken voelt bij de Corona aanpak? (Ze voelen zich nu niet altijd gehoord als ik de nieuws- en berichtgeving maar geloven) en, door hen hierin te betrekken, maken we gebruik van hun brede kennis over en bij gemeenten over covid-19.

Bij interesse, is een belletje naar een oud collega zo gedaan.

Groetjes!

Verzonden met BlackBerry Work  
([www.blackberry.com](http://www.blackberry.com))

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

**Datum:** woensdag 28 okt. 2020 8:07 PM

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

**Onderwerp:** FW: Een feilloze vaccinatie journey

Wel leuk hoor om een keer mee te praten

(10)(2e)  
(10)(2e)@minvws.nl  
+31 (10)(2e)

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

**Verzonden:** dinsdag 27 oktober 2020 21:47

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

**Onderwerp:** RE: Een feilloze vaccinatie journey

Ha, vakantieemail aan het bijwerken ;)   
lijkt me voor team (10)(2e) (testen, verbeteren klantervaringen)   
Groet, (10)(2e)

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

**Verzonden:** vrijdag 16 oktober 2020 08:47

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

**Onderwerp:** FW: Een feilloze vaccinatie journey

Goedemorgen (10)(2e)

Is deze e-mail iets op jullie terrein? Hoor het graag ivm verzoek hieronder (10)(2e) Mochten jullie de mail uitzetten binnen je team ter behandeling, kun je mij of (10)(2e) laten weten aan wie? Dank alvast.

Met vriendelijke groet,

(10)(2e) (10)(2e)  
(10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e)  
(10)(2e)

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport  
Parnassusplein 5  
2511 VX Den Haag  
t.: 06 - (10)(2e)  
e.: (10)(2e)@minvws.nl

**Van:** (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>  
**Verzonden:** vrijdag 16 oktober 2020 08:40  
**Aan:** (10)(2e)@minvws.nl  
**CC:** (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>; (10)(2e)  
 (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>  
**Onderwerp:** FW: Een feilloze vaccinatie journey

-  
Dag dames,

Graag hoor ik wie deze mail in behandeling neemt.

Groet,

(10)(2e)

Verzonden met BlackBerry Work([www.blackberry.com](http://www.blackberry.com))

**Van:** Bjorn Stolte <(10)(2e)@in10.nl>  
**Verzonden:** 15 okt. 2020 22:06  
**Aan:** Minister van VWS <(10)(2e)@minvws.nl>  
**Onderwerp:** Een feilloze vaccinatie journey

Geachte Minister de Jonge, beste Hugo,

bericht namens een stadsgenoot, design strateeg, trots millennial en bezorgd burger.

De testcapaciteit schaaft mooi op, waarvoor mijn complimenten. De 'klantreis' hiervan blinkt echter niet uit in gebruiksvriendelijkheid.

Dat kan beter en meer doelgroep specifiek. Voor 'reguliere' testing is dit wellicht wat laat, voor snelsten en vaccinatie zie ik echter een kans om een voorsprong te nemen en hiermee wellicht een best practice te creëren.

Dit kan op basis van Service Design.

Service Design is het optimaal vormgeven van diensten op basis van diepgaande gebruikersinzichten en actieve co-creatie met eindgebruikers. Ook in dit geval werkt dat het beste als je het doelgroep specifiek doet. Uiteindelijk kan dan alsnog een leidend basisproces ontwikkeld worden, met waar nodig afwijkingen op doelgroepsniveau. Denk aan verschillende 'ingangen', zoals een via Instagram voor jongeren, en speciale vraag antwoord sporen voor mensen met twijfel over het vaccin. Dit werken we dan uit in een zogenoemde service blueprint.

Enkele voorbeelden van Service Design trajecten in Rotterdamse context zijn de (10)(2g) (10)(2g) (10)(2g) waar we nu aan werken. Op nationaal niveau zijn onze cases voor (10)(2g) (10)(2g) voorbeelden. Meer aan de ervaringskant (experience design) is (10)(2g) met +5 miljoen unieke digitale bezoekers per jaar het vermelden waard.

Eerder dit jaar hebben we een speciale [CX 1.5 workshop](#) ontwikkeld. Op basis hiervan werken we nu o.a. met (10)(2g) aan nieuw normale bezoekervaringen van Nederland.

Zo'n CX 1.5 workshop zou ik voor de publieke zaak kosteloos willen verzorgen met een clubje top experts.

Ik zie uw reactie met belangstelling tegemoet.

Dank, succes en groet,

Bjorn Stolte

-----  
Bjorn Stolte

Managing Director

**IN10**

connecting people and brands

[www.in10.nl](http://www.in10.nl)

[www.instagram.com/in10rotterdam/](https://www.instagram.com/in10rotterdam/)

Kratonkade 7

3024 ES Rotterdam

The Netherlands

tel. +31 (10)(2e)

mob. +31 (10)(2e)

[linkedin.com/in/bjomstolte](https://www.linkedin.com/in/bjomstolte)

---