

To: [redacted]@rivm.nl; [redacted]@rivm.nl; [redacted]@rivm.nl
Cc: [redacted]@rivm.nl
From: [redacted]
Sent: Mon 1/11/2021 8:48:38 AM
Subject: RE: telefonie/call center
Received: Mon 1/11/2021 8:48:39 AM

Dag allen,

We hebben binnen het RIVM ervaring met meerdere callcenters. Er is bij mijn weten geen Rijksmantel of ramovereenkomst voor waar we gebruik van dienen te maken dus het valt binnen de reguliere inkoopregels. Ik duik er nog even verder in. Wordt vervolgd.

[redacted], met wie binnen SSC Campus heb je hierover contact? En hebben jullie een beeld bij de opdrachtwaarde van deze opdracht?

Met vriendelijke groet,

[redacted]
[redacted]

.....
Inkoopuitvoeringscentrum

[redacted]
M 06- [redacted]
 INsite [Inkoopuitvoeringscentrum \(IUC\)](#)

Van: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
Verzonden: maandag 11 januari 2021 09:43
Aan: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>; [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
CC: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>; [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
Onderwerp: RE: telefonie/call center

Goedemorgen [redacted]

Goed nieuws: er is bij SSC Campus ervaring met een callcenter voor telefonisch bereikbaarheid buiten kantoor tijden.
 Ik ga het verder uitzoeken, maar dit biedt wel mogelijkheden.

Groet,
[redacted]

Met vriendelijke groet,

[redacted]
[redacted]

.....
Dienst Vaccinvoorziening en Preventieprogramma's (RIVM-DVP)

Lübeckplein 34 | 8017 JS Zwolle
 Postbus 7020 | 8007 HA Zwolle

.....
 T +31 [redacted]
 M +31 [redacted]
 Aanwezig [redacted]

RIVM *De zorg voor morgen* begint vandaag

From: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
Sent: zondag 10 januari 2021 12:43
To: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>; [redacted] <[redacted]@rivm.nl>

Cc: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

Subject: RE: telefonie/call center

Beste 5.1.2e

Dank voor je reactie, we zullen dit zorgvuldig verder uitwerken en erg fijn als 5.1.2e ons kan helpen bij het verkennen van de mogelijkheden.

Om alvast 1 zorg bij je weg te nemen: het LCC blijft ook na 17:30 en in de weekenden bereikbaar voor belangrijke zaken bij de priklocaties etc. Ik heb dat sowieso ingericht met een roulerende "waakdienst" die altijd bereikbaar zal zijn tijdens die uren, juist om dan adequaat en snel te kunnen handelen gezien de "openingstijden" van de GGD's en andere priklocaties (zoals nu de ziekenhuizen).

Daarbij is het ook van belang dat bij het begrip callcenter we vooral denken aan een partij die ook op onze (kleinere) schaal kan werken en goed instrueerbaar is. Maar ook die criteria nemen we mee in de verdere uitwerking.

De rest van jouw opmerkingen/vragen nemen we uiteraard mee bij de uitwerking.

Wordt vervolgd!

Hartelijke groet,

5.1.2e

From: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

Sent: zondag 10 januari 2021 12:24

To: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

Cc: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

Subject: RE: telefonie/call center

Ho 5.1.2e

Dank voor de mail en het voorstel. Ik sta open voor het voorstel, dus graag verder uitwerken. 5.1.2e 5.1.2e kan helpen bij het verkennen van inkoopmogelijkheden. Zij werkt bij het inkoopcentrum van het RIVM.

Vragen/opmerkingen:

- Fijn dat het goed loopt in de samenwerking met 5.1.2e ben onder de indruk van hoe snel jullie zaken geregeld krijgen.
- Zou een call center voor alle (op dit moment vier de) opties achter het 088-nummer mogelijk van meerwaarde kunnen zijn?
- Is het LCC dan straks 's avonds (vanaf 17u30) en in weekenden nog bereikbaar voor (het beantwoorden van) inhoudelijke vragen, of worden die dan bewaard tot reguliere openingstijden van het LCC? Ik vraag dit i.v.m. het feit dat prikoperatie bij bijv. GGD'en gewoon doorgaat op die ongebruikelijke tijden buiten kantooruren. Is alleen triage van vragen dan wel voldoende, of moeten ook acute problemen opgelost kunnen worden?
- Zijn er ook nadelen van deze werkwijze? Geredeneerd vanuit het perspectief van de klant (de beller). Belangrijk voor het maken van een afweging.
- Ik wil het voorstel ook afstemmen met mijn leidinggevende en wellicht het COVID-19 programma, gezien jullie referentie aan het feit dat het RIVM niet (meer) met call centers werkt.

Wordt vast vervolgd!

Met vriendelijke groet,

5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e MA MSc

5.1.2e

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu

Antonie van Leeuwenhoeklaan 9 | Postbus 1 | 3720 BA Bilthoven

T
M 5.1.2e

5.1.2e @rivm.nl

<http://www.rivm.nl>

RIVM De zorg voor morgen begint vandaag

From: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>
Sent: vrijdag 8 januari 2021 12:44
To: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>
Cc: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>
Subject: telefonie/call center

Beste 5.1.2e

Naar aanleiding van jouw opmerking bij de dagstart over de regie die bij 5.1.2e ligt voor de telefonie, heb ik nog even met 5.1.2e gesproken om op te lijnen mbt de zaken die we afgelopen week voor LCC Support hebben ingericht.

Voor LCC Support loopt het helemaal in de lijn zoals 5.1.2e voor ogen heeft en we deze week hebben ingericht, dus dat gaat prima.

Daarnaast wil ik vast het volgende bij je neerleggen waar ik met 5.1.2e over spreek. Ik wil graag een callcenter inschakelen als eerste lijn buiten kantooruren en in de weekenden, waar we afspraken mee kunnen maken om een eerste screening van binnenkomende calls te doen en vervolgens de juiste vragen indien nodig door te zetten naar de tweede lijn, dwz het LCC Support.

Ik heb dan voor ogen dat LCC Support beschikbaar is tussen 8-20 uur / 7 dagen per week. Vervolgens dat in de weekenden tussen 8 & 20 uur en na 17:30 tot 20 uur op weekdays, er een doorschakeling is naar een callcenter die op basis van goede triage precies die telefoontjes doorzet naar LCC Support over bestellingen/leveringen/productklachten/coldchain die we bij LCC Support met prioriteit op kunnen pakken.

Voordeel van deze constructie is:

1. dat ik geen extra bemensing op die tijdstippen hoeft te organiseren voor calls die niet bij ons horen. En we juist wel de bemensing organiseren voor de logistieke prioriteiten voor oa. Current.
2. dat in geval van heel groot onverwacht telefoonaanbod een callcenter sneller kan opschalen en wij vooral kunnen blijven focussen op support voor bestellingen en leveringen zonder dat dit ten koste gaat van onze bereikbaarheid.
3. dat we met andere teams (zoals het team voor de zorgprofessionals onder optie 4) hierin op kunnen trekken en daarmee ook meer de centrale regie kunnen houden.

Ik heb begrepen dat RIVM sinds de komst van het infopunt RIVM niet meer met callcenters werkt, maar in deze situatie denk ik dat het toch verstandig zou zijn om te onderzoeken welke partijen er zijn binnen de inkoop mogelijkheden van het RIVM. Als we dit goed inregelen, kunnen we mijns inziens daarmee ook makkelijker een professionele uitstraling in dit grootschalige traject blijven borgen.

Ik hoop dat je hierin mee kan gaan, uiteraard kan ik een en ander nog verder toelichten als je wil.

Hartelijke groet,

5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e