

To: [redacted] 5.1.2e) [redacted] 5.1.2e @minvws.nl; [redacted] 5.1.2e) [redacted] 5.1.2e @minvws.nl]
From: [redacted] 5.1.2e
Sent: Mon 1/25/2021 9:13:47 AM
Subject: RE: Doorst: vragen callenter ivm afronding belscript vervoer vaccinaties en aanvullende info
Received: Mon 1/25/2021 9:13:47 AM

Ha [redacted] 5.1.2e

Ja beide punten zijn terecht. Daar ben ik het mee eens.

Misschien wel goed als een van jullie [redacted] 5.1.2e van NCTV al kunnen informeren, als dit niet al is gebeurd. VWS-callcenter informeert mensen over vervoersmogelijkheden en verbindt door naar NRK als men diegene niet verder kan helpen. Dus volgens mij past de nieuwe situatie wel binnen het contract.

Groet,
[redacted] 5.1.2e

Van: [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>
Verzonden: maandag 25 januari 2021 09:07
Aan: [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>; [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @rivm.nl>
Onderwerp: RE: Doorst: vragen callenter ivm afronding belscript vervoer vaccinaties en aanvullende info

Hoi,

Registratie persoonsgegevens is volgens mij niet nodig op het moment dat rechtstreeks doorverbonden wordt met het RK.

- Wel heeft [redacted] 5.1.2e gevraagd om tijdstip vaccinatie-afspraken en ophaaltijdstip door te geven, maar ik weet niet of het callcenter deze informatie heeft en of RK niet beter zelf de klant om deze info kan vragen.
- Ik denk dat het wel handig is als het callcenter eea monitort (aantal telf. en mensen die voor verschillende vervoersmogelijkheden kiezen en hoeveel mensen naar RK worden doorgestuurd).

Het callcenter zou vanochtend feedback op concept belscript sturen. ik wacht hun commentaar af om de aangepasten/definitieve versie rond te sturen, maar ik zal alvast bovenstaande punten bij hen checken.

Groet, [redacted] 5.1.2e

Van: [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>
Verzonden: zondag 24 januari 2021 18:54
Aan: [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @rivm.nl>; [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>
Onderwerp: RE: Doorst: vragen callenter ivm afronding belscript vervoer vaccinaties en aanvullende info

Persoonsgegevens worden inderdaad uiteindelijk bij NRK genoteerd!
 Als ik het zo teruglees lijkt het inmiddels achterhaald.

@ [redacted] 5.1.2e of Zijn er andere gegevens die je wil noteren; niet zijnde persoonsgegevens maar data welk vervoer uiteindelijk ingezet wordt?

Met vriendelijke groet,

[redacted] 5.1.2e

Verzonden met BlackBerry Work
www.blackberry.com)

Van: [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @rivm.nl>
Datum: zondag 24 jan. 2021 6:36 PM
Aan: [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>; [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>
Onderwerp: Doorst: vragen callenter ivm afronding belscript vervoer vaccinaties en aanvullende info

Ha 5.1.2e en 5.1.2e

Dit is toch al achterhaald? NRK noteert de gegevens nu toch?

Groet,

5.1.2e

Van: 5.1.2e - BD/NCC/ECO <5.1.2e@nctv.minjenv.nl>

Datum: 24 januari 2021 om 16:22:34 CET

Aan: 5.1.2e - BD/NCTV/PDC-19/COM <5.1.2e@minjenv.nl>, 5.1.2e)

<5.1.2e@minvws.nl>, 5.1.2e) <5.1.2e@minvws.nl>

CC: 5.1.2e) <5.1.2e@minvws.nl>, 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>, 5.1.2e . -

BD/NCC/ECO <5.1.2e@nctv.minjenv.nl>, 5.1.2e . - BD/NCC/ECO

<5.1.2e@minjenv.nl>, 5.1.2e - BD/NCC/ECO <5.1.2e@nctv.minjenv.nl>

Onderwerp: RE: vragen callcenter ivm afronding belscript vervoer vaccinaties en aanvullende info

Dag allen,

Graag spring ik hier nog even in:

- In ons contract met 5.1.2e als callcenter voor 0800-5.1.2e wordt geen rekening gehouden met het noteren van gegevens van bellers, zeker geen persoonsgegevens. Dat vergt immers allerlei waarborgen t.a.v. de AVG.
- Om die reden ben ik geen voorstander van de uitbreiding van de dienstverlening door 5.1.2e voor dit doel – zonder dat hier contractueel aanvullende afspraken over gemaakt zijn.
- 0800-5.1.2e is bedoeld om informatie te geven en om mensen door te verwijzen.

Groet!

5.1.2e

5.1.2e
5.1.2e

.....
Eenheid Communicatie
Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV)
Nationaal Crisiscentrum (NCC)
 Turfmarkt 147 | 2511 DP | Den Haag
 Postbus 16950 | 2500 BZ | Den Haag

.....
telefoon - 5.1.2e
mail 5.1.2e@nctv.minjenv.nl
secretariaat 5.1.2e
website <http://www.nctv.nl>
algemeen <https://www.nctv.nl/contact>
Aanwezig 5.1.2e

Van: 5.1.2e - BD/NCTV/PDC-19/COM <5.1.2e@minjenv.nl>

Verzonden: vrijdag 22 januari 2021 12:46

Aan: 5.1.2e) <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e) <5.1.2e@minvws.nl>

CC: 5.1.2e) <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>; 5.1.2e . - BD/NCC/ECO

<5.1.2e@nctv.minjenv.nl>

Onderwerp: RE: vragen callcenter ivm afronding belscript vervoer vaccinaties en aanvullende info

Ha 5.1.2e

Dat klopt helemaal!

Groet, 5.1.2e

Van: 5.1.2e) <5.1.2e@minvws.nl>

Verzonden: vrijdag 22 januari 2021 12:39

Aan: 5.1.2e . - BD/NCTV/PDC-19/COM <5.1.2e @minjenv.nl>; 5.1.2e) <5.1.2e @minvws.nl>
CC: 5.1.2e) <5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @rivm.nl>; 5.1.2e . - BD/NCC/ECO
 <5.1.2e @nctv.minjenv.nl>

Onderwerp: RE: vragen callcenter ivm afronding belscript vervoer vaccinaties en aanvullende info

Beste 5.1.2e

Heel erg bedankt voor de snelle reactie. Fijn om te weten dat ze klanten kunnen doorverbinden, dat scheelt! En feedback is natuurlijk welkom.

Het ging eigenlijk niet om 2 opties maar om 2 verschillende vragen:

1. Of callcenter een aantal aanvullende vragen aan klanten kan stellen, deze info kan registreren en met ons delen. Dit is een scenario dat we uitwerken voor gevallen die eventueel niet direct met het Rode Kruis doorverbonden zouden kunnen worden; en
2. Of callcenter klanten met het Rode kruis kan doorverbinden (antwoord is als ik het goed begrijp ja);

Begrijp ik het goed dat het antwoord op 1 is dat dit mogelijk is (ook al heeft dit niet de voorkeur van het callcenter om de gegeven redenen?)

Groet, 5.1.2e

Van: 5.1.2e . - BD/NCTV/PDC-19/COM <5.1.2e @minjenv.nl>

Verzonden: vrijdag 22 januari 2021 12:11

Aan: 5.1.2e) <5.1.2e @minvws.nl>
CC: 5.1.2e) <5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e) <5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e
 <5.1.2e @rivm.nl>; 5.1.2e . - BD/NCC/ECO <5.1.2e @nctv.minjenv.nl>

Onderwerp: RE: vragen callcenter ivm afronding belscript vervoer vaccinaties en aanvullende info

Beste allemaal,

Ik heb direct even met 5.1.2e gebeld. Beide opties zijn voor het callcenter mogelijk. Zij geven aan wel een voorkeur te hebben voor optie 2, die is het minst foutgevoelig. Bij optie 1 moeten de medewerkers met extra briefjes/notities e.d. gaan werken.

Ik heb 5.1.2e gevraagd het belscript goed door te nemen en eventuele feedback aan mij door te geven. Mogelijk komt er dus nog wat extras jullie kant op ☺

N.B. Mochten jullie dit niet al gedaan hebben, dan zou ik willen adviseren om ook te kijken of er een aantal QAs over dit onderwerp op RO.nl geplaatst kunnen worden. Dat helpt de callcentermedewerkers met het juist adviseren/doorverwijzen van de beller. Bijvoorbeeld vragen als: ik heb geen vervoer, wat moet ik doen? Of wanneer kom ik aanmerking voor hulp bij vervoer.

Groet, 5.1.2e

Van: 5.1.2e) <5.1.2e @minvws.nl>

Verzonden: vrijdag 22 januari 2021 11:49

Aan: 5.1.2e . - BD/NCTV/PDC-19/COM <5.1.2e @minjenv.nl>
CC: 5.1.2e) <5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e) <5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e
 <5.1.2e @rivm.nl>; 5.1.2e . - BD/NCC/ECO <5.1.2e @nctv.minjenv.nl>

Onderwerp: FW: vragen callcenter ivm afronding belscript vervoer vaccinaties en aanvullende info

Urgentie: Hoog

Hi 5.1.2e

Hieronder meer info over de planning van de uitnodigingen voor ouderen, en nog extra vragen over de mogelijkheden van

5.1.2e
 Hoop dat jij snel met 5.1.2e kan afstemen, het speelt al volgende week!

Vandaag ben ik uit de lucht, vandaar mijn collega's in de cc. Antwoord je iedereen als je meer informatie hebt?

Veel dank! Groet, 5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

Van: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Verzonden: vrijdag 22 januari 2021 11:17

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

CC: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

Onderwerp: vragen callcenter ivm afronding belscript vervoer vaccinaties en aanvullende info

Beste 5.1.2e

Samen met 5.1.2e en andere collega's werk ik aan het belscript voor het callcenter voor vervoer naar vaccinaties. We hebben een openstaand punt in ons proces dat ziet op vervoer van een naar verwachting minimale groep mensen die geen vervoer zelf kan organiseren, geen Wmo-vervoer heeft en die ook niet onder de doelgroep van het Rode Kruis valt.

We weten op dit moment niet om hoeveel mensen het zal gaan en wat voor profiel ze zullen hebben. Daarom is een van de opties om in de eerste periode een aantal vragen te stellen aan deze ouderen om een op maat oplossing te kunnen vinden. Onze vraag is daarom of jij het volgende bij het callcenter zou kunnen checken:

Vragen voor het callcenter:

- 1) Kunnen jullie als alle vragen met 'nee' beantwoord zijn
 - een aantal gegevens noteren? (zie onder vraag 7 van de bijlage)
 - En dagelijks doorgeven aan groepje VWS/RK die oplossing zoekt (PM: hoe zouden we kunnen inrichten)
- 2) Kunnen jullie doorverbinden naar een ander nummer? (in dit geval het nummer van het Rode Kruis).

Ik stuur je in dit verband bijgevoegd t.i. het concept belscript. We zullen zodra we een oplossing voor deze restcategorie hebben gevonden de definitieve versie sturen, maar zo heb je alvast een beeld van het proces en kunnen de vragen beter in context worden geplaatst.

Ik stuur je hieronder ook informatie die ik van Elise heb ontvangen o.m. over het aantal uitnodigingen.

Ter informatie:

*Start callcenter GGD dinsdag 26 januari. Pas dan zullen er naar verwachting vragen komen bij het callcenter VWS.

*Aantal uitnodigingen

- Matdatum 26-28 januari -> 45.000 stuks totaal (niet per dag)
- Matdatum vrijdag 29 januari -> 55.000 stuks
- Matdatum zaterdag 30 januari -> 110.000 stuks
- Matdatum dinsdag 2 februari -> 55.000 stuks

Alvast dank voor je reactie,

5.1.2e



5.1.2e

5.1.2e

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport |

5.1.2e

Directie Maatschappelijke Ondersteuning (DMO) |

Pamassusplein 5 | 2511 VX | Den Haag |

Postbus 20350 | 2500 EJ | Den Haag |

06- 5.1.2e | @ 5.1.2e @minvws.nl |

Van: 5.1.2e

Verzonden: woensdag 20 januari 2021 12:55

Aan: 5.1.2e)' < 5.1.2e @minvws.nl>

CC: 5.1.2e)' < 5.1.2e @minvws.nl>

Onderwerp: RE: concept belscript vervoer

Hoi 5.1.2e

Ondertussen is er (sinds vanmorgen) meer bekend mbt aantallen uitnodigingen welke worden verstuurd.

Data en aantallen

Vanaf maandag as kunnen huisartsen de groep 90+ uitnodigen. Dit betreft 45.000 mensen die via de GGD-locatie worden geprikt, dus potentiële bellers. Een klein deel zal maandag de brief ontvangen en anderen later deze week, dit is afhankelijk van wanneer de huisartsen deze brieven bezorgen. De verwachting is dat een grote groep hulp krijgt via een naaste en niet zal bellen.

Eind volgende week zal ook de groep 80-89 een uitnodiging ontvangen. Dit betreft 600.000 mensen. Ook voor deze groep is de verwachting dat een grote groep hulp krijgt via een naaste en niet zal bellen. Wanneer de precieze data van versturen bekend is laat ik dat weten.

Belscript

Morgen aan het einde van de dag is ons streven een werkbaar belscript te hebben voor het callcenter. Er zijn dan nog wel onzekerheden dus volgende week zal er misschien nog een tweede versie worden verstuurd.

Hopelijk is kunnen we dit met z'n allen in deze korte tijd voor elkaar krijgen.

Mocht je vragen hebben, dan hoor ik dat graag.

Hartelijke groet,

5.1.2e

06- 5.1.2e

Van: 5.1.2e)' < 5.1.2e @minvws.nl>

Verzonden: maandag 18 januari 2021 14:27

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

Onderwerp: RE: concept belscript vervoer

Goed zo! Doe maar via mij alsjeblieft, ik vind het fijn er een beetje zicht op te houden.

Groet!

5.1.2e

5.1.2e

M: 06 5.1.2e

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

Verzonden: maandag 18 januari 2021 12:48

Aan: 5.1.2e)' < 5.1.2e @minvws.nl>

Onderwerp: RE: concept belscript vervoer

Hoi 5.1.2e

Geweldig nieuws!

Binnenkort zal ik antwoord kunnen geven op je vragen. Start uitnodigingen zal idd eerder dan 8 februari plaatsvinden. Zodra het schema bij ons iets meer definitief laat ik het weten.

Wil je dat dit via jou loopt? Of zal ik direct contact opnemen met 5.1.2e

Hartelijke groet,

5.1.2e

Van: 5.1.2e)' < 5.1.2e @minvws.nl>

Verzonden: maandag 18 januari 2021 12:31

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

Onderwerp: FW: concept belscript vervoer

Urgentie: Hoog

Hoi 5.1.2e

Goed nieuws. Het callcenter kan een belscript doorlopen. Zie hieronder de reactie van het NKC (zij hebben intensief contact met het callcenter). Te beantwoorden vragen zijn dus

- Wanneer gaan de uitnodigingen uit?
- Hoeveel uitnodigingen worden er verstuurd?
- Graag zsm een definitief script.

Ik hoor weer graag van je, groet!

5.1.2e

5.1.2e

M: 06 5.1.2e

Van: 5.1.2e - BD/NCTV/PDC-19/COM <5.1.2e@minjenv.nl>

Verzonden: maandag 18 januari 2021 09:04

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Onderwerp: RE: concept belscript vervoer

Dag 5.1.2e

Ik heb 5.1.2e gebeld en het is geen probleem. Voor 5.1.2e is het wel handig om te weten om hoeveel uitnodigingen het gaat (dus m.a.w. wat is de verwachte drukte). En wanneer wordt de brief verstuurd? Waarom verwacht het RIVM dat mensen pas gaan bellen na 8 februari en niet al eerder?

Het is heel fijn als we zo snel mogelijk een definitief script ontvangen, want dan kunnen we evt eerdere telefoontjes al op de goede manier afvangen en hebben ze bij 5.1.2e voldoende tijd om eea te implementeren bij de medewerkers.

Groetjes 5.1.2e

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

Verzonden: 16 jan. 2021 09:31

Aan: "5.1.2e" <5.1.2e@minvws.nl>

Onderwerp: concept belscript vervoer

Dag 5.1.2e,

Zoals gisteren besproken zou ik je het concept belscript toesturen die wellicht gebruikt kan gaan worden bij het NKC op het landelijke coronacallcenter. Dit zou een heel mooie oplossing zijn. Het belscript is een concept (nu nog in excel), NKC kan nu wel zien wat ze ongeveer kunnen verwachten.

Mocht het mogelijk zijn dat we maandag voor 13.00 een akkoord zouden kunnen krijgen. Dan zou dat heel mooi zijn, gezien we de uitnodigingsbrief 60+ dan snel definitief kunnen maken. Ook horen we dan graag wanneer het definitieve belscript klaar moet zijn. De verwachting nu is dat mensen in de week van 8 februari kunnen gaan bellen.

Hartelijke groet,

5.1.2e

5.1.2e

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu

Postbus 1 | 3720 BA Bilthoven

T: 5.1.2e

M: 5.1.2e

www.rivm.nl De zorg voor morgen begint vandaag

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. RIVM accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

www.rivm.nl/en Committed to health and sustainability

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Ministerie van Justitie en Veiligheid

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Justice and Security

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is verzonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het RIVM aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

www.rivm.nl De zorg voor morgen begint vandaag

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. RIVM accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

www.rivm.nl/en Committed to health and sustainability

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is verzonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het RIVM aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

www.rivm.nl De zorg voor morgen begint vandaag

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. RIVM accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

www.rivm.nl/en Committed to health and sustainability

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Ministerie van Justitie en Veiligheid

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Justice and Security

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Ministerie van Justitie en Veiligheid

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Justice and Security

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is verzonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het RIVM aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

www.rivm.nl *De zorg voor morgen begint vandaag*

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. RIVM accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

www.rivm.nl/en *Committed to health and sustainability*