

**To:** [5.1.2e] [5.1.2e @minvws.nl]  
**From:** [5.1.2e]  
**Sent:** Tue 1/26/2021 7:21:59 PM  
**Subject:** RE: probleem met doorverbinden hulplijn  
**Received:** Tue 1/26/2021 7:21:59 PM

Ha [5.1.2e]  
 Kun jij [5.1.2e] kort per mail bevestigen dat we bezig zijn onderstaande te regelen?  
 Kreeg dat verzoek. Denk dat ze graag bevestiging wil op jouw niveau binnen VWS.  
 Haar mail is: [5.1.2e]@redcross.nl

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

Verzonden met BlackBerry Work  
 (www.blackberry.com)

---

**Van:** [5.1.2e] <[5.1.2e]@minvws.nl>  
**Datum:** dinsdag 26 jan. 2021 5:29 PM  
**Aan:** [5.1.2e] <[5.1.2e]@minvws.nl>  
**Onderwerp:** FW: probleem met doorverbinden hulplijn

[5.1.2e]

We moeten dit even zien op te lossen... ik bel je zo!

---

**Van:** [5.1.2e] <[5.1.2e]@minvws.nl>  
**Verzonden:** dinsdag 26 januari 2021 16:24  
**Aan:** [5.1.2e] - BD/NCC/ECO' <[5.1.2e]@nctv.minjenv.nl>; [5.1.2e] <[5.1.2e]@minvws.nl>  
**CC:** [5.1.2e] <[5.1.2e]@rivm.nl>; [5.1.2e] <[5.1.2e]@minvws.nl>  
**Onderwerp:** probleem met doorverbinden hulplijn  
**Urgentie:** Hoog

Hoi [5.1.2e]

Ik kreeg je telefonisch niet te pakken daarom dit bericht. Het gaat blijkbaar nog niet goed met de hulplijn (zie hieronder). Kun je ervoor zorgen dat het probleem zsm wordt opgelost?

Dank!

[5.1.2e]

---

**Van:** [5.1.2e] <[5.1.2e]@redcross.nl>  
**Verzonden:** dinsdag 26 januari 2021 16:07  
**Aan:** [5.1.2e] <[5.1.2e]@ggdghor.nl>; [5.1.2e] <[5.1.2e]@minvws.nl>; [5.1.2e] <[5.1.2e]@rivm.nl>; [5.1.2e] <[5.1.2e]@ggdghor.nl>; [5.1.2e] <[5.1.2e]@minvws.nl>  
**CC:** [5.1.2e] <[5.1.2e]@redcross.nl>  
**Onderwerp:** RE: belscript

Allen,

Wij hebben de afgelopen dagen hard gewerkt om voor vandaag een telefooncentrale ingeregeld te hebben. Wij staan al sinds vanochtend klaar. De coördinator van onze hulplijn heeft mij zojuist geïnformeerd dat er nog steeds een "no go" ligt bij het VWS call center (Cendris) om door te verbinden naar de Rode Kruis hulplijn. Wij begrijpen dat dit is wegens een issue tussen Cendris en VWS. Inmiddels hebben wij bijna een hele dag voor niets een belteam van 15 agents plus 2 coaches klaar zitten.

Navraag bij Cendris leert ook dat Cendris niet bijhoudt hoeveel vervoersaanvragen er binnenkomen. Wij hebben dus ook geen idee hoeveel aanvragen er mogelijk hadden moeten worden doorgestuurd.

Onze hulplijn krijgt nu ook geen contact meer met Cendris. Dit begint een urgent probleem te worden. Graag snel een reactie.

Groet,

5.1.2e

**Van:** 5.1.2e <5.1.2e @ggdghor.nl>

**Verzonden:** dinsdag 26 januari 2021 08:24

**Aan:** 5.1.2e <5.1.2e @redcross.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @rivm.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @redcross.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @ggdghor.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @minvws.nl>

**Onderwerp:** RE: belscripts

8-8, 7 dagen per week

Succes!!!! Stuur je einde dag even een update over het aantal telefoontjes dat je hebt gehad?

5.1.2e

**Van:** 5.1.2e <5.1.2e @redcross.nl>

**Verzonden:** dinsdag 26 januari 2021 08:20

**Aan:** 5.1.2e <5.1.2e @ggdghor.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @rivm.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @redcross.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @ggdghor.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @minvws.nl>

**Onderwerp:** RE: belscripts

5.1.2e allen,

And we're off! Toch nog een kleine nabrander: tussen welke tijden kan een vaccinatieafspraken worden ingepland (09.00-20.00?) en op welke dagen (ma-zo?).

Groet,

5.1.2e

**Van:** 5.1.2e <5.1.2e @ggdghor.nl>

**Verzonden:** maandag 25 januari 2021 10:32

**Aan:** 5.1.2e <5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @redcross.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @rivm.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @redcross.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @ggdghor.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @minvws.nl>

**Onderwerp:** RE: belscripts

Beste allen,

Hieronder mijn reactie:

1. De gezondheidsverklaring die mensen invullen bevat triagevragen over besmettingen. Bij besmetting/mogelijke besmetting mag je niet komen.
2. Rolstoelen: we hebben de regio's aangegeven dat wij het wenselijk vinden dat er rolstoelen zijn. Of dat ook altijd zo is....dat is maar de vraag. Zeker straks bij de kleinere locaties.
3. Fastlane: ik denk dat dit niet tot de mogelijkheden behoort, maar ik wil het morgen meenemen naar het coordinatoren-overleg. Dat kan ik dan woensdag terugkoppelen.

5.1.2e

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

Verzonden: maandag 25 januari 2021 09:14

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@redcross.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@redcross.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@ggdghor.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@ggdghor.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Onderwerp: RE: belscripts

Beste 5.1.2e

Bedankt voor de aanvullingen.

Ik wacht op feedback van het callcenter op het conceptbelscript om dit aan te passen en aan jullie rond te sturen. Zie hieronder een eerste reactie op je vragen.

Groet, 5.1.2e

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

Verzonden: maandag 25 januari 2021 08:57

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@redcross.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@ggdghor.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@ggdghor.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Onderwerp: RE: belscripts

Ha 5.1.2e

Dank je. Ik verwijs in dit verband ook naar de e-mail die mijn collega 5.1.2e deze ochtend aan 5.1.2e heeft gestuurd. In aanvulling daarop nog enkele punten:

- Zal de GGD ook vragen of de beller positief is en of er redelijke vermoedens zijn van een mogelijke besmetting? Ik ga er van uit dat dat gebeurt @ 5.1.2e kunnen jullie dat bevestigen?
- De operationeel leider van de NRK hulplijn zal direct contact opnemen met de operationeel leider van de VWS hulplijn voor nadere afstemming. Wij hopen namelijk dat VWS naar ons zal kunnen doorverbinden zodat de hulpvrager niet een derde nummer hoeft te bellen. Ja, het callcenter kan doorverbinden met NRK.
- Het ophaaltijdstip voor een rit zal variabel zijn afhankelijk van afstand tussen woonplaats en vaccinatielocatie. Het zou ons helpen als de VWS hulplijn twee tijdstippen doorgeeft bij het doorverbinden: tijdstip vaccinatie-afspraken en ophaaltijdstip. Ik licht dit graag toe tijdens de call. Ik weet niet of het callcenter deze informatie heeft; in ons belscript staat iig niet dat ze om deze informatie moeten vragen.
- Wat zullen de openingstijden van de VWS hulplijn zijn? ik ga het ook checken bij het callcenter

Dan nog het verzoek aan 5.1.2e om de volgende punten op de agenda voor vandaag te zetten:

- Mogelijkheid van een *fastlane*. Omdat onze begeleiders de persoon van stoel tot stoel begeleiden en dus ook door de hele vaccinatiestraat zullen begeleiden (of buiten zullen wachten bij eigen begeleiding) neemt een rit door het NRK een langer tijdsbeslag in dan bijvoorbeeld een rit door een taxi die de klant afzet en weggrijdt. In onze ervaring met begeleid vervoer naar testlocaties is het soms mogelijk om een "fastlane" te creëren. In de praktijk betekent dit dat personen die door het NRK worden vervoerd via een aparte ingang naar binnen kunnen en versneld aan de beurt komen, zodat de totale rittijd verkort kan worden.
- Zullen er op de vaccinatielocatie rolstoelen aanwezig zijn? Wij denken hierbij aan de doelgroep die korte afstanden kan afleggen (bijv. van woning naar auto) maar bij langere afstanden of langere wachttijd bij de locatie wel een rolstoel nodig hebben.

Groet,

5.1.2e

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

Verzonden: vrijdag 22 januari 2021 10:15

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@redcross.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@redcross.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@ggdghor.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@ggdghor.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Onderwerp: RE: belscripts



Dank je wel [redacted] Het ziet er netjes uit.

Wat nog wel ontbreekt is het telefoonnummer van het RKN bij vraag 7.

Groet,

[redacted]

**Van:** [redacted] <[redacted]@minvws.nl>

**Verzonden:** donderdag 21 januari 2021 19:41

**Aan:** [redacted] <[redacted]@rivm.nl>; [redacted]@redcross.nl; [redacted]@redcross.nl; [redacted]  
<[redacted]@ggdghor.nl>; [redacted] <[redacted]@ggdghor.nl>; [redacted]  
<[redacted]@minvws.nl>

**Onderwerp:** belscripts

Beste allen,

Hierbij de aangepaste belscripts, een voor de GGD en een voor VWS.

We hebben nog een aantal openstaande punten maar die ronden we hopelijk morgen af. Check of alles wat we hebben besproken goed is verwerkt en als jullie opmerkingen hebben hoor ik dat graag.

Groet,

[redacted]

**Van:** [redacted] <[redacted]@rivm.nl>

**Verzonden:** donderdag 21 januari 2021 16:59

**Aan:** [redacted]@redcross.nl; [redacted]@redcross.nl; [redacted] <[redacted]@ggdghor.nl>; [redacted]  
<[redacted]@ggdghor.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted]  
<[redacted]@minvws.nl>

**Onderwerp:** planning week 4

Hierbij de sheet.

Als er nog vragen zijn bel me gerust, ook al is het vanavond.

Groet,

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu

Postbus 1 | 3720 BA Bilthoven

**T:** +31 (0)30 [redacted]

**M:** 06 [redacted]

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](http://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](http://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](http://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](http://www.rivm.nl/en) Committed to *health and sustainability*

---

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde.

Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten.

Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te vernietigen en de afzender te informeren.

Het Nederlandse Rode Kruis is niet aansprakelijk voor onjuiste en onvolledige overbrenging van de inhoud van een verzonden e-mail bericht, of een te late ontvangst daarvan.

This message is intended exclusively for the addressee.

It may contain information that is confidential.

If you are not the intended recipient please notify the sender immediately and destroy this message.

The Netherlands Red Cross is neither liable for the proper and complete transmission of the information contained in this communication nor for any delay in its receipt.

---

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde.

Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten.

Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te vernietigen en de afzender te informeren.

Het Nederlandse Rode Kruis is niet aansprakelijk voor onjuiste en onvolledige overbrenging van de inhoud van een verzonden e-mail bericht, of een te late ontvangst daarvan.

This message is intended exclusively for the addressee.

It may contain information that is confidential.

If you are not the intended recipient please notify the sender immediately and destroy this message.

The Netherlands Red Cross is neither liable for the proper and complete transmission of the information contained in this communication nor for any delay in its receipt.

---

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde.

Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten.

Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te vernietigen en de afzender te informeren.

Het Nederlandse Rode Kruis is niet aansprakelijk voor onjuiste en onvolledige overbrenging van de inhoud van een verzonden e-mail bericht, of een te late ontvangst daarvan.

This message is intended exclusively for the addressee.

It may contain information that is confidential.

If you are not the intended recipient please notify the sender immediately and destroy this message.

The Netherlands Red Cross is neither liable for the proper and complete transmission of the information contained in this communication nor for any delay in its receipt.