

To: [redacted] [redacted] [redacted] @rivm.nl]
Cc: [redacted] [redacted] [redacted] @rivm.nl]
From: [redacted] [redacted] [redacted]
Sent: Wed 1/13/2021 8:26:35 AM
Subject: RE: Randvoorwaarden callcenter beloptie project 1
Received: Wed 1/13/2021 8:26:36 AM
[JA-Nee Belscript vaccinatie bewoners verpleeghuizen en instellingen v0.1.docx](#)

Hoi [redacted]

Dit is het tekstje dat je kan gebruiken (het staat ook op de laatste pagina van het belscript):

Vragen van verpleeghuizen en instellingen gehandicaptenzorg: Via de koepels zijn verpleeghuizen en instellingen gevraagd hun cliënten/bewoners, waarvan het hoofd/regiebehandelaarschap en het medisch dossier bij een arts van de zorginstelling ligt, uit te nodigen. Over de werkwijze kunnen zij de richtlijn raadplegen of contact opnemen met hun branchevereniging. Voor werkgevers die niet aangesloten zijn bij een branchevereniging, nog niet geïnformeerd zijn of nog nu niet tot de eerste groep horen, zijn we telefonisch bereikbaar. Bewoners/cliënten en wettelijk vertegenwoordigers die bellen met vragen verwijzen we naar de eigen instelling of het algemene nummer.

Het **belscript** is toegevoegd als bijlage.

De Q&A is nog leeg

We hebben nog geen idee welke vragen gesteld gaan worden.. Kunnen we na de 1^e dag bellen een uitdraai van de vragen ontvangen? Op basis hiervan maken wij de Q&A.

Contactgegevens van de 2e lijn

Nu nog even [redacted] [redacted] @rivm.nl]. We bespreken morgen of het handig is een gezamenlijke email aan te vragen. Zo ja, dan wordt dit nog aangepast.

Als ik iets ben vergeten hoor ik het graag!

Groet,

[redacted]

Van: [redacted] [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
Verzonden: dinsdag 12 januari 2021 16:16
Aan: [redacted] [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
CC: [redacted] [redacted] [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
Onderwerp: RE: Randvoorwaarden callcenter beloptie project 1

Hoi [redacted]

Dank je wel. Zoals zojuist telefonisch ook even besproken: het RIVM doet de voorlichting aan de zorgprofessional en zorginstellingen die de vaccinatie toedienen.

De voorlichting aan personen die de vaccinatie ontvangen ligt bij rijksoverheid (bijvoorbeeld dmv de website www.coronavaccinatie.nl en het telefoonnummer 0800 : 1351).

Ik kan me voorstellen dat er bijvoorbeeld zorginstellingen ons gaan bellen met vragen over de uitvoering/uitnodiging. Die kunnen opgevangen worden met beloptie 5 of de andere belopties als ze een ander type vraag hebben (zie ook bijlage).

Om een beter beeld te krijgen van de overige 4 belopties heb ik een bijlage meegestuurd met de type vragen die daar beantwoord worden en ook welke vragen niet (zoals bijvoorbeeld de burger/zorgprofessional die de vaccinatie ontvangt).

Groet,

[redacted]

Met vriendelijke groet,

[redacted] [redacted]
 [redacted] [redacted] [redacted]

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

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

5.1.2e

RIVM *De zorg voor morgen begint vandaag*

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

Sent: dinsdag 12 januari 2021 16:08

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

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

Subject: RE: Randvoorwaarden callcenter beloptie project 1

Beste 5.1.2e

Het belscript volgt nog, maar hierbij een kort tekstje:

Doelgroep: Cliënten/bewoners waarbij het hoofd/regiebehandelaarschap en het medisch dossier bij een arts van de zorginstelling ligt. Dit is meestal de Specialist ouderengeneeskunde (SOG) of Arts Verstandelijk Gehandicapten (AVG).

Let op: Bewoners waarbij de hoofd/regiebehandelaar de huisarts is vallen niet onder deze doelgroep.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu

Antonie van Leeuwenhoeklaan 9 | Postbus 1 | 3720 BA Bilthoven

5.1.2e

W: <http://www.rivm.nl>



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

Verzonden: dinsdag 12 januari 2021 13:42

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

Onderwerp: RE: Randvoorwaarden callcenter beloptie project 1

Beste 5.1.2e

Zouden jullie ook nog een kort stukje tekst van een paar regels kunnen aanleveren waar jullie van 'zijn'. Dat helpt de afdeling die de telefoon straks op gaat nemen en helpt mij met het schrijven van een tekstje voor in het belmenu (jullie worden optie 5).

Groet,

5.1.2e

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

5.1.2e

Dienst Vaccinvoorziening en Preventieprogramma's (RIVM-DVP)

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

5.1.2e

RIVM *De zorg voor morgen begint vandaag*

From: 5.1.2e 5.1.2e

Sent: dinsdag 12 januari 2021 12:20

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

Subject: Randvoorwaarden callcenter beloptie project 1

Beste 5.1.2e

Zoals zojuist telefonisch besproken:

De club mensen heeft het volgende nodig om telefonie over te kunnen nemen:

- Q&A's met antwoorden op de meest gestelde vragen
- Overzicht met vragen die we niet in de 1^e lijn mogen beantwoorden (inhoudelijke/expert vragen)
- Eventuele opsomming van websites waar betrouwbare informatie vermeld staat die gebruikt kan worden (bijvoorbeeld: <https://www.coronavaccinatie.nl> en : <https://www.rivm.nl/covid19vaccinatieprofessionals/werkgeverszorg>)
- Contactgegevens van de 2e lijn. Dus als ze geen antwoord kunnen geven op de vraag hoe moet de vraag dan doorgezet worden (telefoonnummer/ eventueel e-mailadres als niemand vd 2e lijn bereikbaar is)

Daarbij de opmerking dat deze club mensen niet in de avond werken en ook geen weekenddiensten draaien.

Deze gegevens mogen jullie naar mij sturen en dan zal ik afstemmen of ze met deze informatie voldoende baggage hebben om aan de slag te kunnen.

Na akkoord en instrueren personeel kan z.s.m. de telefoon overgenomen worden van jullie. Doorlooptijd is kwestie van uren.

Kleine disclaimer: ik verwacht dat deze club de gehele periode naar een callcenter kan overbruggen, maar indien hun eigen werkzaamheden plotseling enorm in omvang toenemen (wat niet de verwachting is) zou het kunnen zijn dat zij deze taak niet meer kunnen overnemen.

Groet,

5.1.2e

Met vriendelijke groet,

5.1.2e 5.1.2e
5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e

Dienst Vaccinvoorziening en Preventieprogramma's (RIVM-DVP)

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

5.1.2e

RIVM *De zorg voor morgen begint vandaag*