

To: [redacted]@rivm.nl
Cc: [redacted]@rivm.nl
From: [redacted]
Sent: Mon 3/1/2021 7:16:59 AM
Subject: Offertes callcenter
Received: Mon 3/1/2021 7:16:59 AM
[20218404 - Offerte - 170407 Callcenter vaccinatieprogramma\(21213651\) VKA.pdf](#)
[Aanbieding Logistieke Service desk RIVM\(21219666\) ATOS.pdf](#)
[Aanbiedingsbrief Callcenter RIVM\(21219665\) ATOS.pdf](#)
[Bijlage 1 Prijzenblad v1.0\(20969800\).xlsx](#)
[Bijlage 1 Prijzenblad v1.0\(21213566\) VKA.xlsx](#)
[Bijlage 1 Prijzenblad\(21214749\) ATOS.xlsx](#)
[Bijlage 1 Prijzenblad\(21219458\) ATOS.pdf](#)
[Bijlage 3 Kerncompetentieformulier\(21213652\) VKA.pdf](#)
[Uitwerking Subcriterium K1 Concept Stappenplan\(21213653\) VKA.pdf](#)
[Uitwerking Subcriterium K2 Plan Van Aanpak Dienstverlening\(21213654\) VKA.pdf](#)
[170407 Beoordeling Callcenter DVP.xlsx](#)

Hoi [redacted]

Hierbij 2 offertes tbv de callcenter. Zou jij deze ook willen beoordelen m.b.v. het formulier van de bijlage (zie mail Francisca hieronder)

Met vriendelijke groet,

[redacted]

[redacted]

T: 030 - 274 2249

M: [redacted]



Rijksinstituut voor Volksgezondheid
 en Milieu
 Ministerie van Volksgezondheid,
 Welzijn en Sport

A. van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA | Bilthoven

www.rivm.nl | RIVM, de zorg voor morgen, begint vandaag.

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

Verzonden: vrijdag 26 februari 2021 16:55

Aan: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>

CC: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>

Onderwerp: RE: overzicht aantallen 088 nummer

Hoi [redacted]

Hierbij de offertes van Atos en VKA.

En ook het beoordelingsformulier (174407 Beoordeling Callcenter DVP), zou je deze willen gebruiken bij de beoordeling. En zou jij ook deze informatie willen doorsturen aan de collega's die ook moeten beoordelen. Zullen we maandag nog even bellen hierover hoe we dit gaan aanpakken.

We moeten 10 maart gunnen, dus komende week zullen we moeten beslissen wie het gaat worden, dit proces stem ik graag maandag met je af.

Als er iets niet duidelijk is, dan hoor ik het graag. Maar ik heb in de beoordelingsheet aangegeven welke onderdelen beoordeeld moeten worden. We hebben eisen (als de leverancier hier niet aan voldoet, dan mag deze leverancier niet meer mee doen, we moeten dit motiveren) en we hebben wensen (hier geven we punten aan zie ook de beoordelingstabel hoe je dit kunt doen). Ook hier graag motiveren waarom je tot deze punten bent gekomen.

Uiteindelijk komt er een overzicht uit voort waarop we kunnen beslissen, ook de prijs speelt hier in mee, zie het laatste tabje voor het totaal overzicht.

Ik bel je en plan alvast hier iets voor in.

Dank je en fijn weekend. [REDACTED]

From: [REDACTED] <[REDACTED]@rivm.nl>

Sent: vrijdag 26 februari 2021 11:16

To: [REDACTED] <[REDACTED]@rivm.nl>

Subject: RE: overzicht aantallen 088 nummer

Hoi [REDACTED]

Zijn de offertes inmiddels binnen? Deadline was gisteren toch?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

T: 030 - 274 2249

M: [REDACTED]



Rijksinstituut voor Volksgezondheid
en Milieu
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

A. van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA | Bilthoven

www.rivm.nl | RIVM, de zorg voor morgen, begint vandaag.

Van: [REDACTED] <[REDACTED]@rivm.nl>

Verzonden: maandag 22 februari 2021 16:36

Aan: [REDACTED] <[REDACTED]@rivm.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@rivm.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@rivm.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@rivm.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@rivm.nl>

CC: [REDACTED] <[REDACTED]@rivm.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@rivm.nl>

Onderwerp: RE: overzicht aantallen 088 nummer

Goedemiddag,
Ter informatie, alle vragen zijn beantwoord en gepubliceerd.
Hartelijk dank,

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

[INsite Inkoopuitvoeringscentrum \(IUC\)](#)

Aanwezig [REDACTED]

From: [REDACTED] <[REDACTED]@rivm.nl>

Sent: maandag 22 februari 2021 10:42

To: [REDACTED] <[REDACTED]@rivm.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@rivm.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@rivm.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@rivm.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@rivm.nl>

Cc: [REDACTED] <[REDACTED]@rivm.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@rivm.nl>

Subject: RE: overzicht aantallen 088 nummer

[REDACTED]

Beantwoorden jullie deze vragen?

Met vriendelijke groet,

5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e

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 5.1.2e <5.1.2e @rivm.nl>

Sent: maandag 22 februari 2021 10:40

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

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

Subject: RE: overzicht aantallen O88 nummer

Goedemorgen,

Hierbij een vriendelijke reminder om onderstaande vragen te beantwoorden.

Wat er nog open staat;

- Met welk Q&A systeem werkt het RIVM? **TOPDESK**
- Heeft het RIVM trainers beschikbaar voor inhoudelijke kennis en hoeveel uur is hij/zij beschikbaar is dit project?
- Hoe gaat het RIVM invulling geven aan de Workforce Management Specialist, en fungeert hij/zij als SPOC naar opdrachtnemer?
- Hoe gaat het RIVM om met aanpassingen in Q&A (overige kanalen) en hoe kan opdrachtnemer dit factureren?

Met vriendelijke groet,

5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

INsite Inkoopuitvoeringscentrum (IUC)

Aanwezig: 5.1.2e

From: 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e

Sent: vrijdag 19 februari 2021 10:36

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

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

Subject: RE: overzicht aantallen O88 nummer

Goedemorgen,

In de tussentijd heb ik aangegeven, naar aanleiding van de reactie van [5.1.2e] aan de mantel leveranciers dat onze antwoorden maandag gaan komen en dat ze daarom ook de offerte vrijdag 27 februari voor 12.00 uur kunnen inleveren.

Ook heb ik al wat antwoorden van [5.1.2e] ontvangen, als jullie het eens zijn over de beantwoording ontvang ik deze graag uiterlijk maandag zodat ik de antwoorden kan publiceren.

Het overzicht van de aantallen, die ik eerder van [5.1.2e] heb ontvangen, zijn ook al gepubliceerd en zo kenbaar gemaakt aan de leveranciers.

Alvast bedankt,

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e] [5.1.2e] [5.1.2e]

[5.1.2e]

[INsite Inkoopuitvoeringscentrum \(IUC\)](#)

[5.1.2e]

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

Sent: vrijdag 19 februari 2021 09:09

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

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

Subject: RE: overzicht aantallen O88 nummer

Goedemorgen [5.1.2e]

Momenteel zijn we binnen LCC Support bezig met het oplossen van een aantal spoedzaken, waardoor ik er gistermiddag en vandaag niet aan toekom. De tijdspanne in dit lange traject die ons nu gegeven wordt is wel heel erg kort om te kunnen reageren. Ik kan het weekend er naar kijken en dan heb je maandag uiterlijk mijn antwoord. Helaas is het voor mij vandaag even niet anders.

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e] [5.1.2e] [5.1.2e]

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

Sent: vrijdag 19 februari 2021 07:40

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

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

Subject: RE: overzicht aantallen O88 nummer

Goedemorgen,

In verband met de korte doorlooptijd van deze aanvraag, hierbij mijn verzoek om vandaag te reageren op de onderstaande vragen zodat ik deze nog voor het weekend kan publiceren.

De leveranciers moeten volgende week 25 februari de offertes inleveren, hiervoor hebben ze de antwoorden op de vragen nodig.

Alvast bedankt.

Alvast bedankt,

Met vriendelijke groet,

5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

[INsite Inkoopuitvoeringscentrum \(IUC\)](#)

Aanwezig

5.1.2e

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

Sent: donderdag 18 februari 2021 10:30

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

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

Subject: FW: overzicht aantallen 088 nummer

Hoi 5.1.2e, 5.1.2e

We hebben van de geïnteresseerde partijen een aantal vragen gekregen. Ik weet dat niet iedereen overal bij betrokken is of vandaag beschikbaar is, vandaar de mail naar jullie alle drie om zo snel mogelijk antwoorden te krijgen.

Dit zijn de vragen die zsm beantwoord moeten worden:

- Wat zijn de aantallen die binnen komen op het 088 nummer in heel januari en februari tot nu toe? **ontvangen**
- Is er een overzicht van afhandeltijden van de telefoons? **ontvangen**
- Hoe vaak wordt doorgeschakeld naar de 2^{de} lijn? **Niet bekend, want de telefonie komt direct binnen bij de tweede lijn op dit moment.**
- Met welk Q&A systeem werkt het RIVM?
- Heeft het RIVM trainers beschikbaar voor inhoudelijke kennis en hoeveel uur is hij/zij beschikbaar is dit project?
- Hoe gaat het RIVM invulling geven aan de Workforce Management Specialist, en fungeert hij/zij als SPOC naar opdrachtnemer?
- Hoe gaat het RIVM om met aanpassingen in Q&A (overige kanalen) en hoe kan opdrachtnemer dit factureren?

Dank alvast voor jullie medewerking!

Met vriendelijke groet,

5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

I:
M:

5.1.2e



Rijksinstituut voor Volksgezondheid
en Milieu
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

A. van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA | Bilthoven

www.rivm.nl | RIVM, de zorg voor morgen, begint vandaag.

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

Verzonden: donderdag 18 februari 2021 09:48

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

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

Onderwerp: overzicht aantallen 088 nummer

Hoi 5.1.2e

Als aanvulling op de vragen die we van de leveranciers hebben gekregen, hebben beiden om aantallen gevraagd. Ik zie dat 5.1.2e afwezig is, maar kun jij aan de aantallen komen van het 088 nummer.

Ik zou willen opsturen;

4-21 januari

Heel januari

1 tot 17 februari.

Alvast bedankt,

Met vriendelijke groet,

5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e
5.1.2e



Rijksinstituut voor Volksgezondheid
en Milieu
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) RIVM

A. van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA | Bilthoven

Postbus 1 | 3720 BA | Bilthoven

kamer 5.1.2e

M 5.1.2e

E 5.1.2e @rivm.nl

www.rivm.nl

De zorg voor morgen begint vandaag

Aanwezig: 5.1.2e