

To: [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e @rivm.nl; [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e @rivm.nl; [redacted] 5.1.2e
Cc: [redacted] 5.1.2e @rivm.nl; [redacted] 5.1.2e @rivm.nl
From: [redacted] 5.1.2e
Sent: Mon 11/2/2020 1:54:45 PM
Subject: RE: customer journeys
Received: Mon 11/2/2020 1:54:46 PM

Hallo [redacted] 5.1.2e

Ik heb gebeld met [redacted] 5.1.2e. De customer journeys zijn nog in ontwikkeling (de excel). Ze kijken nog hoe ze hier verder invulling aan geven. [redacted] 5.1.2e en [redacted] 5.1.2e pakken dit verder op. Het worddocument is een verouderd document. Als er voor een volgende versie vragen komen over bijvoorbeeld epidemiologische gegevens, dan komen ze bij NKC Kern op tafel. Of tussendoor, dan hebben ze mijn gegevens.

Met vriendelijke groet,

[redacted] 5.1.2e

[redacted] 5.1.2e

t. 030 274 4169

m. 06 [redacted] 5.1.2e

Aanwezig [redacted] 5.1.2e

Van: [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @rivm.nl>

Verzonden: woensdag 28 oktober 2020 08:23

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

CC: [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @rivm.nl>

Onderwerp: FW: customer journeys

Goedemorgen allen,

Ter info.

Vanuit het NKC worden customer journeys voorbereid. In het document 'Gezellig en veilig' zien we twee vragen staan voor het RIVM: Welke gedragsfactoren spelen nog meer een rol? en Wat moet de meeste aandacht krijgen epidemiologisch? Voor beide vragen hebben we de inhoud nodig. Wat betreft gedrag wordt rechtstreeks geschakeld met [redacted] 5.1.2e. Wat betreft EPI verwacht ik dat dit via de dagstart/Ragna gaat. Als ik in dat laatste lijstje iets kan betekenen, laat het me alsjeblieft weten.

Hartelijke groet, [redacted] 5.1.2e

[redacted] 5.1.2e

06 [redacted] 5.1.2e

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
 Postbus 1, 3720 BA Bilthoven
 Antonie van Leeuwenhoeklaan 9, 3721 MA Bilthoven
www.rivm.nl

[redacted] 5.1.2e

RIVM, de zorg voor morgen, begint vandaag.

Van: [redacted] 5.1.2e - BD/DGC-19 <[redacted] 5.1.2e @minjenv.nl>

Verzonden: woensdag 28 oktober 2020 08:14

Aan: [redacted] 5.1.2e @minvws.nl; [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>; Communicatie Covid

<[redacted] 5.1.2e @minjenv.nl>; [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @minezk.nl>; [redacted] 5.1.2e - BD/DGC-19

<[redacted] 5.1.2e @minjenv.nl>; [redacted] 5.1.2e - BD/PPAC <[redacted] 5.1.2e @minjenv.nl>; [redacted] 5.1.2e - BD/DGC-19

<[redacted] 5.1.2e @minjenv.nl>; [redacted] 5.1.2e - BD/DGC-19 <[redacted] 5.1.2e @minjenv.nl>; [redacted] 5.1.2e - BD/DGC-19

<[redacted] 5.1.2e @minjenv.nl>; [redacted] 5.1.2e - BD/NCC/ECO <[redacted] 5.1.2e @nctv.minjenv.nl>; [redacted] 5.1.2e @minvws.nl;

[redacted] 5.1.2e - BD/DGC-19 <[redacted] 5.1.2e @minjenv.nl>; [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>; [redacted] 5.1.2e @minaz.nl;

[redacted] 5.1.2e @minaz.nl; [redacted] 5.1.2e - BD/PPAC <[redacted] 5.1.2e @minjenv.nl>; [redacted] 5.1.2e - BD/DGC-19 <[redacted] 5.1.2e @minjenv.nl>;

[redacted] 5.1.2e - BD/DGC-19 <[redacted] 5.1.2e @minjenv.nl>; [redacted] 5.1.2e - BD/NCC/ECO <[redacted] 5.1.2e @nctv.minjenv.nl>;

[redacted] 5.1.2e @minocv.nl; [redacted] 5.1.2e @minaz.nl; [redacted] 5.1.2e <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>; [redacted] 5.1.2e - BD/DGC-19

< 5.1.2e @minjenv.nl>; 5.1.2e - BD/DCOM < 5.1.2e @minjenv.nl>; 5.1.2e @minezk.nl; 5.1.2e . -
 BD/DCOM/WS&O < 5.1.2e @minjenv.nl>; 5.1.2e < 5.1.2e @minaz.nl>; 5.1.2e @minocw.nl;
 5.1.2e @minocw.nl; 5.1.2e < 5.1.2e @rivm.nl>; 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>;
 5.1.2e @minszw.nl; 5.1.2e @rivm.nl; 5.1.2e - BD/PPAC < 5.1.2e @minjenv.nl>

Onderwerp: FW: customer journeys

Collega's

Op verzoek van 5.1.2e stuur ik jullie de tussenstand voor wat betreft de customer journeys die we enkele weken geleden hebben uitgezet. Focus op doelgroepgedrag, in welke situaties gaat het mis. Levert weer waardevolle info voor doorontwikkeling campagne en andere lopende projecten

5.1.2e zal er vast meer over kunnen vertellen in de dagstart ☺

Groeten

5.1.2e

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

Verzonden: dinsdag 27 oktober 2020 15:48

Aan: 5.1.2e - BD/DGC-19 < 5.1.2e @minjenv.nl>

CC: 5.1.2e - BD/NCC/ECO < 5.1.2e @nctv.minjenv.nl>; 5.1.2e < 5.1.2e @minaz.nl>

Onderwerp: RE: customer journeys

Hoi 5.1.2e

Fijn dat je meldt! Ik vroeg me inderdaad al af aan wie ik dit kon sturen.

Ik heb samen met 5.1.2e voor twee situaties: **bezoek aan de supermarkt en quarantaine** de customer journey/gedragsreis uitgewerkt met input van de departementale gedragsteams en daarbij de kansen benoemt vanuit gedragsoptiek. Zie in bijgaande excel.

Er is tevens een aanzet voor **horeca**. En SZW is nog bezig met **thuis werken**, die hebben daar net een opdracht extern voor uitgezet. Maar die kan nu dus niet worden ingevuld.

Dit is een eerste oefening op basis van wat we met 5.1.2e hebben besproken. We hebben hier puur gekeken naar doelgedrag/situatie en niet zozeer specifieke doelgroepen. Dat zou natuurlijk wel kunnen als vervolgstap. En we kunnen natuurlijk ook nog naar andere doelgedragingen kijken. Maar we horen eerst graag of dit iets is waar jullie iets mee kunnen.

Ook nog toegevoegd is de gedragsreis voor **thuis bezoek ontvangen** (gezellig en veilig doc). Deze is eerder al gemaakt maar niet in dit format. En nog op het moment dat je maximaal 6 personen thuis mocht ontvangen.

Groet,

5.1.2e

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