

To: [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e @rivm.nl]
Cc: [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e @rivm.nl]
From: [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e
Sent: Wed 6/9/2021 7:07:23 AM
Subject: RE: Antw: Update interdepartementaal overleg publiekscommunicatie vaccinatiebewijs (=DCC)
Received: Wed 6/9/2021 7:07:24 AM

Nog even n.a.v. jouw laatste punt: ik zou zeggen goed als jij dit voorlopig nog even blijft doen? In aanvulling iemand vanuit CIMS wanneer nodig.

En nog even in aanvulling: die triage wordt echt heel belangrijk. Wat mij betreft mag je op dit traject best stevig op het punt van de verantwoordelijkheid bij de juiste mensen/organisaties – dit onderwerp is niet van ons! Behalve daar waar het gaat om CIMS (vulling ervan als juist is geregistreerd en overdracht van informatie aan app). Maar op die triage-functie moeten we er voor zorgen dat we daar wel goed aan tafel zitten.

OK zo?

Groet,

[redacted] 5.1.2e

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

Sent: woensdag 9 juni 2021 08:17

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

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

Subject: RE: Antw: Update interdepartementaal overleg publiekscommunicatie vaccinatiebewijs (=DCC)

Goeiemorgen [redacted] 5.1.2e

De gedachte is dat er een virtuele backoffice komt, waarin mensen zitten van alle organisaties in de keten. De oorzaak van een probleem met het verkrijgen van een DCC via de reguliere (geautomatiseerde) route kan immer op verschillende plekken in die keten liggen. Om die problemen te analyseren en op te lossen, moet je in bronsystemen kunnen. Het is in de korte tijd die er is, niet mogelijk om de toegang tot alle bronsystemen te regelen voor medewerkers van één nieuwe helpdeskorganisatie. Vandaar het voorstel voor de virtuele, multidisciplinaire helpdesk.

Ik verwacht dat er van ons gevraagd gaat worden om capaciteit ter beschikking te stellen voor de virtuele backoffice. Zal gaan om collega's die toegang tot CIMS hebben en kennis van de manier waarop de data aangeleverd wordt richting de systemen voor het DCC.

Er zijn nog geen cijfers genoemd. Denk dat het belangrijk is dat BuZa snel een schatting gaat maken (uiteraard op basis van vele aannames) van het aantal backoffice gevallen dat er gaat komen, zodat de benodigde bezetting en onze inzet daarvan kan worden afgeleid. Zal hierop aandringen bij de voorzitter van de werkgroep.

M.b.t. de 'trriage'. De virtuele backoffice zal alleen gevallen door moeten krijgen van de 2^e lijn van de BuZa helpdesk waarvan duidelijk is dat er echt iets mis zit ergens in een systeem. Dan zal er inderdaad een soort zoekboom/trriage proces moeten komen om de oorzaak te identificeren. Dat is dan denk ik het basisproces voor het virtuele backoffice team. Denk niet dat er een aparte triage verantwoordelijke gaat komen, maar zover is het allemaal nog niet uitgewerkt.

Groeten,

[redacted] 5.1.2e

[redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e

TEL: [redacted] 5.1.2e
 [redacted] 5.1.2e @rivm.nl

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
Programma Covid-19 vaccinatie

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

Verzonden: dinsdag 8 juni 2021 22:35

Aan: 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>; 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>

Onderwerp: Antw: Update interdepartementaal overleg publiekscommunicatie vaccinatiebewijs (=DCC)

Dag 5.1.2e

Dank voor de terugkoppeling.

Mbt die virtuele backoffice:

Als ik dit goed lees komt er in het voorstel dus geen dedicated help desk / backoffice, maar gaan vragen door naar een virtuele back office. Dat is dus gewoon naar ons, tenzij de triage voor deze vragen heel goed is ingeregeld. Immers: naar onze mening geldt dat als vaccinatiegegevens niet in mijn.rivm.nl te zien zijn, dat er niet goed is geregistreerd (en de backoffice elders zou moeten liggen).

Belangrijke vraag wordt dan wie de triage voor die virtuele backoffice moet gaan doen. En wat wordt de set afspraken welke type vragen naar welke organisatie gaan? Heb je daar al een beeld bij?

Collega's nog andere reacties?

Groet,

5.1.2e

Hartelijke groet,

5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
Programma Covid-19 vaccinatie
 A. van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA | Bilthoven
 Postbus 1 | 3720 BA | Bilthoven

M: 5.1.2e - 5.1.2e 5.1.2e
E: 5.1.2e @rivm.nl
 Secretariaat: 5.1.2e 5.1.2e @rivm.nl
www.rivm.nl | RIVM, de zorg voor morgen, begint vandaag.

NB bij bezoek aan het RIVM dient u zich te legitimeren (geldige Rijkspas/geldig Identiteitsbewijs).
 Indien geen geldig identiteitsbewijs kan worden getoond, wordt de toegang tot het RIVM geweigerd.
 Legitimatiebewijzen van andere organisaties worden niet geaccepteerd.

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

Datum: 8 juni 2021 om 16:59:53 CEST

Aan: 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>, 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>

Onderwerp: Update interdepartementaal overleg publiekscommunicatie vaccinatiebewijs (=DCC)

Collega's,

Vanmiddag heb ik een eerste bijeenkomst van de werkgroep 'Reizen en Toerisme' bijgewoond.

Deze werkgroep heeft als doel een duidelijke ingang te maken voor burgers met vragen over en problemen met het verkrijgen van het vaccinatiebewijs, tegenwoordig Digitaal Corona Certificaat (DCC) geheten. De scope bestaat uit burgers die willen reizen.

Highlights:

- BuZa is voor de doelgroep reizigers in de lead en is voorzitter van de werkgroep
- Doel is de reizigers zoveel mogelijk pro-actief te informeren via organisaties die zij in hun reisplannen tegenkomen: reisorganisaties, ANWB, Schiphol, luchtvaartmaatschappijen, etc.
- De reguliere BuZa kanalen worden ingezet als loket voor als men toch vragen of problemen heeft

- BuZa kan via het callcenter van SOS International flink opschalen en doet dat ook
- Er is/wordt door VWS project vaccinatiebewijs al gewerkt aan klantreizen, deze vormen de basis voor de werkgroep
- BuZa zorgt zelf voor een tweedelijns team dat de meer specifieke vragen beantwoord
- Voor vragen waarvoor inzage in de persoonlijke gegevens van de vraagsteller nodig is, wordt een virtuele backoffice voorgesteld. Hierin zitten dan afgevaardigden van GGD, RIVM, VWS, met toegang tot de verschillende systemen die betrokken zijn. Voor het RIVM zal het dan gaan om CIMS. Dit is vooral juridisch handig.
- De virtuele backoffice kan waar nodig schakelen met de achterliggende helpdesken van verbonden organisaties
- Verwacht wordt dat vanaf 21/22 juni (persconferentie) het aantal vragen zal toenemen
- 1 juli is nog steeds de verwachte datum livegang DCC (dus dat mensen het daadwerkelijk in de app kunnen aanvragen). Dan zal het aantal vragen nog verder toenemen.

Ik zal met [5.1.2e] [5.1.2e] afstemmen wie vanuit RIVM het beste de volgende sessies van de werkgroep kan bijwonen.

Groeten,

[5.1.2e]

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

TEL: [5.1.2e]
[5.1.2e] [@rivm.nl](mailto:[5.1.2e]@rivm.nl)

.....
Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
Programma Covid-19 vaccinatie