

**To:** [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl]  
**Cc:** [5.1.2e] [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl]; [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl]; [5.1.2e]  
[5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl]; [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl]  
**From:** [5.1.2e]  
**Sent:** Wed 9/29/2021 4:45:51 PM  
**Subject:** RE: Vragen nav ochtendberaad MVWS  
**Received:** Wed 9/29/2021 4:45:51 PM

Zou na controle vraag en eerder kort bericht aan [5.1.2e] nog even terug komen op onderstaande.

Men werkt niet met wachttijden bij het CIBG maar met aantal wachtenden – waarbij gekozen is voor maximaal 50 wachtenden die in de wachtrij komen. De andere mensen wordt geadviseerd het later nog eens te proberen.

Door het meer open zetten van de route aanvragen papier bewijs (onder meer door direct kunnen doorschakelen via helpdesk 1421 naar de IVR - dat bandje wat vraagt om BSN en postcode in te voeren) is er een enorme stijging van (aanvragen) calls: gisteren zo'n 35.000 waarvan er 24.000 de happy flow hebben gevolgd en via het geautomatiseerde proces een aanvraag voor het papier hebben gedaan. Ongeveer 11.000 bellers hebben opgehangen, zijn beëindigd en een deel daarvan heeft de helpdesk gesproken. De helpdesk is opgeschaald ( 4 keer zo veel) en kan heeft gisteren zo'n 1200 calls gedaan. Ter info: tot 9/9 waren het 300 calls per dag. Er wordt nog geanalyseerd (voor zover het mogelijk is) hoe het zit met de grote aantallen die dus niet het geautomatiseerde proces hebben doorlopen en niet bij de helpdesk terecht zijn gekomen. Er is grote onrust bij CBIG over de grote aantallen en de aard van de gesprekken bij de helpdesk (veel boze burgers). Ook wordt opnieuw gekeken naar de tekst op het bandje (bijvoorbeeld later in het proces de keuze om via 9 naar de helpdesk te gaan, ook in de tekst verwijzen naar mogelijkheid bibliotheek, en de periode van 10 seconden om je BSN in te voeren te verlengen). Ook is communicatie over route bibliotheken en de mogelijkheid daar op papier een papieren bewijs aan te vragen en informatie naar gemeenten gestart.

Er is inderdaad (grote) achterstand bij de Belastingdienst (nog 146 duizend te verzenden) in de verwerking van de telefonisch aangevraagde coronabewijzen. Door de hoge aantallen duurt de verwerking bij de belastingdienst lang – op dit moment kunnen ze 12.000 per (werk)dag op papier versturen. Heeft met name te maken met het laden van de pdf's naar een printbestand (zijn grote PDF bestanden) en de benodigde capaciteit om de PDF's te genereren. Daarop is actie ondernomen, bijvoorbeeld door met BD en Canon te kijken hoe het printproces versneld kan worden en door het verkleinen van de PDF bestanden (loopt), maar is dus vandaag nog niet gerealiseerd Zie ook hieronder. De 5 werkdagen zijn op dit moment dus zeker niet haalbaar.

De zeer snel gestegen aantallen waar CBIG nu mee te maken heeft zijn nooit in beeld geweest bij de initiële inrichting. Toename gevolg van bredere inzet CTB en het meer open zetten van de deur naar de papieren route. Indruk is dat een deel ook bestaat uit personen die niet eerst hulp in omgeving zoeken of bij bibliotheek of ook deels te maken heeft met aanvragen niet door de doelgroep digibeten. Maar dat is gissen, blijkbaar is er een grote behoefte aan papieren QR's. Je zou bijna zeggen stuur iedereen van 50 jaar en ouder die in de bestanden staat ongevraagd een papieren QR (mag niet, maar toch).

De lijnen met CBIG zijn open en we ondersteunen waar kan. Morgen ochtend weer gesprek over stand van zaken.

Bijgevoegd het overzicht van aantallen en acties zoals vanochtend besproken. Tot morgen!

Aantallen	T/m 26/9	27-sep	28-sep
1 Aantallen aangevraagd door burgers		36.084	34.925
2 Pdf's gegenereerd en aangeboden aan BD	100.000	35.000	-
3 CTB geprint en verstuurd naar PostNL		11.700	12.000
<i>Waarvan aantal brieven geen bewijs - schatting 2%</i>		234	240
Voorraad aangevraagd			34.925
Voorraad nog te printen door BD		123.300	111.300
Nog niet verzonden		123.300	146.225
<i>NB Aantallen aangevraagd (1) en Pdfs's gegenereerd (2) niet gelijk uitval omdat onjuiste gegevens zijn ontvangen om een CTB te maken. Bv adres in buitenland</i>			
28/9: Nieuw aangevraagde bewijzen worden nog niet omgezet naar pdf totdat fix om pdf's te verkleinen gereed is			

## Acties:

Datum	Acties	Actie houder	Status	Opmerkingen
28-9	Verkleinen pdfs zodat het inladen bij de BD om te printen makkelijker gaat.	5.1.2e	loopt	29/9: fix verwacht vandaag of morgen. Tot die tijd worden er geen nieuwe pdfs gemaakt door RDO. De BD heeft genoeg voorraad om nog te printen

28-9	BD: met hulp van Canon - printen versnellen	5.1.2e - BD	loopt	29/9 5.1.2e gaat kijken of hij kan helpen om de oplossing te vinden 28/9 geen oplossing van CANON om te versnellen, zolang dat nog niet zo is geregeld dan 12.000 per dag
28-9	BD: capaciteit opschalen voor het genereren van de pdf's. Nu tijdelijk door RDO opgepakt	5.1.2e	loopt	
29-9	Ontvangen pdf's bij BD verkleinen met Ghostscript zodat aanmaken printbestand sneller gaat	5.1.2e & BD	nieuw	29/9 5.1.2e neemt contact op met BD

Verzonden met BlackBerry Work  
(www.blackberry.com)

**Van:** 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>  
**Datum:** woensdag 29 sep. 2021 9:29 AM  
**Aan:** 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>, 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>  
**Kopie:** 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>  
**Onderwerp:** Vragen nav ochtendberaad MVWS

Hoi 5.1.2e en 5.1.2e

Uit het ochtendberaad met de minister kwamen twee vragen die ik aan jullie wil voorleggen:

- @ 5.1.2e Er is in het nieuws dat de handhaving van ctb's in sportkantines niet gebeurt. We horen graag welke acties directie sport hierop neemt.
- @ 5.1.2e We krijgen het signaal dat het opvragen van een QR code via de telefoon erg lang duurt. Hebben jullie de laatste cijfers over de wachttijden?

Ik hoor graag!

Groeten,

5.1.2e

5.1.2e  
 5.1.2e COVID-19  
 Directie Bestuurlijke en Politieke Zaken  
 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport  
 Parnassusplein 5 | 2511 VX | Den Haag | Postbus 20350 | 2500 EJ | Den Haag

E 5.1.2e @minvws.nl  
 M 06 5.1.2e