

To: [5.1.2e] [5.1.2e @minvws.nl]; [5.1.2e] [5.1.2e @minvws.nl]
From: [5.1.2e]
Sent: Wed 12/30/2020 6:18:46 PM
Subject: FW: Onprofessioneel telefoongesprek 0800-1351 online gezet
Received: Wed 12/30/2020 6:18:46 PM
[Onjuist telefoongesprek 0800-1351 over coronavaccinatie online gezet .eml](#)

Ter info onderstaande mailwisseling over een gesprek dat is opgenomen en op YouTube geplaatst waarin een callcentermedewerkster nogal uitvoerig persoonlijke opvattingen over vaccinatie deelt.
 Ik hou jullie op de hoogte, groet, [5.1.2e]

[5.1.2e]
 [5.1.2e]

Van: [5.1.2e] - BD/NCC/ECO <[5.1.2e]@nctv.minjenv.nl>

Verzonden: woensdag 30 december 2020 18:38

Aan: [5.1.2e] <[5.1.2e]@minvws.nl>; [5.1.2e] - BD/DCOM/WS&O <[5.1.2e]@minjenv.nl>; [5.1.2e] - BD/DCOM <[5.1.2e]@minjenv.nl>; [5.1.2e] <[5.1.2e]@minvws.nl>; [5.1.2e] - BD/NCC/ECO <[5.1.2e]@nctv.minjenv.nl>; [5.1.2e] - BD/NCTV/PDC-19/COM <[5.1.2e]@minjenv.nl>; [5.1.2e] - BD/NCC/ECO <[5.1.2e]@nctv.minjenv.nl>; [5.1.2e] - BD/NCC/ECO <[5.1.2e]@nctv.minjenv.nl>; [5.1.2e] - BD/NCTV/PDC-19/COM <[5.1.2e]@minjenv.nl>; [5.1.2e] - BD/NCTV/PDC-19/COM <[5.1.2e]@minjenv.nl>; [5.1.2e] - BD/NCTV/PDC-19/COM <[5.1.2e]@minjenv.nl>; [5.1.2e] - BD/NCTV/PDC-19/COM <[5.1.2e]@minjenv.nl>; [5.1.2e]@rivm.nl

Onderwerp: RE: Onprofessioneel telefoongesprek 0800-1351 online gezet

Dag allen,

- RIVM ([5.1.2e]) is nu ook opgenomen in deze mailwisseling
- Cendris heeft feitenrelaas verstuurd per mail, zie hieronder
- Ik heb Cendris gevraagd om input over de vragen over vaccinaties die nu niet beantwoord kunnen worden – zodat die informatie aangevuld kan worden
- NCTV-MT-leden en projectdirectie zijn geïnformeerd (zie mail in bijlage)
- Ik stel voor om morgen **om 9.30 uur** een Webex te hebben, om deze kwestie verder te bespreken en vervolgcacties af te spreken. Mocht er eerder vanavond actie nodig zijn, dan horen jullie dat.

Groet,

[5.1.2e]

Van: [5.1.2e] <[5.1.2e]@cendris.com>

Verzonden: woensdag 30 december 2020 18:21

Aan: [5.1.2e] - BD/NCC/ECO <[5.1.2e]@nctv.minjenv.nl>

Onderwerp: gesprek Rijksoverheid

Goedenavond [5.1.2e]

Nav ons telefonisch overleg bericht ik je het volgende:

Helaas heb ik moeten constateren dat het gesprek een telefoongesprek is wat daadwerkelijk bij ons is binnengekomen. Onze medewerkster heeft zich tijdens dit gesprek niet professioneel gedragen en de burger niet te woord gestaan zoals wij graag willen en ook afgesproken is. Ondanks dat deze meneer belt met een bijbedoeling had zij het gesprek op de juiste wijze moeten afhandelen.

Echter moet ik ook zo eerlijk zijn dat in de grote hoeveelheid gesprekken die binnenkomen het voor kan komen dat een medewerker niet de juiste procedures volgt.

Wat doen wij om dit zoveel mogelijk te voorkomen:

- Wij selecteren zorgvuldig medewerkers voor de rijksoverheid
- Medewerkers krijgen bij ons een training waarbij we uitgebreid stil staan bij het feit dat ze spreken uit naam van de rijksoverheid.
- Op het moment dat medewerkers burgers te woord staan worden gesprekken door coaches teruggeluisterd en worden

medewerkers gecoacht daar waar nodig.

- Medewerkers kunnen altijd bij complexe vraagstukken contact opnemen met vraagbaken (dit zijn ervaren medewerkers die alle kennis hebben)

Tijdens het gesprek zet de medewerkster tot 3 keer toe de burger in de wacht waardoor het lijkt dat de verbinding verbroken wordt.

De wachtstand is in dit geval niet juist gebruikt.

Deze betreffende medewerker wordt door haar Teammanager op de hoogte gesteld van dit gesprek. Wij nemen passende maatregelen zodra wij haar hebben gesproken.

Mijn excuses voor het feit dat we dit hebben moeten constateren.

Ik hoop dat deze mail voldoende is en anders hoor ik het graag van je.
Fijne avond nog.

Hartelijke groet,

5.1.2e

+31 (0) 5.1.2e

5.1.2e @cendris.com



Beursplein 1 | Postbus 99180
8911 BE Leeuwarden | 8900 NA Leeuwarden
<http://www.cendriscustomercontact.nl>

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

Verzonden: woensdag 30 december 2020 17:13

Aan: 5.1.2e - BD/NCC/ECO <5.1.2e@nctv.minjenv.nl>; 5.1.2e - BD/DCOM/WS&O <5.1.2e@minjenv.nl>; 5.1.2e - BD/DCOM <5.1.2e@minjenv.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e - BD/NCC/ECO <5.1.2e@nctv.minjenv.nl>; 5.1.2e - BD/NCTV/PDC-19/COM <5.1.2e@minjenv.nl>; 5.1.2e - BD/NCC/ECO <5.1.2e@nctv.minjenv.nl>; 5.1.2e - BD/NCC/ECO <5.1.2e@nctv.minjenv.nl>; 5.1.2e - BD/NCTV/PDC-19/COM <5.1.2e@minjenv.nl>; 5.1.2e - BD/NCTV/PDC-19/COM <5.1.2e@minjenv.nl>; 5.1.2e - BD/NCTV/PDC-19/COM <5.1.2e@minjenv.nl>; 5.1.2e - BD/NCTV/PDC-19/COM <5.1.2e@minjenv.nl>

Onderwerp: RE: Onprofessioneel telefoongesprek 0800-1351 online gezet

Echt heel erg. Graag wordt ik betrokken bij de stappen die nu worden gezet. Bijvoorbeeld op welke manier we zsm de callagents

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