

**To:** (10)(2e) | (10)(2e) @minvws.nl  
**From:** (10)(2e)  
**Sent:** Tue 5/26/2020 8:45:55 AM  
**Subject:** RE: Keuze servicenummers  
**Received:** Tue 5/26/2020 8:45:55 AM

Helemaal eens

(10)(2e)  
 (10)(2e)  
 (10)(2e) @minvws.nl  
 (10)(2e)

-----Oorspronkelijk bericht-----

**Van:** (10)(2e) <(10)(2e) @minvws.nl>  
**Verzonden:** dinsdag 26 mei 2020 10:40  
**Aan:** (10)(2e) | M&I/Partners <(10)(2e) @mxi.nl>; (10)(2e), (10)(2e) <(10)(2e) @ggdghor.nl>; (10)(2e) <(10)(2e) @minvws.nl>; (10)(2e) <(10)(2e) @significant.nl>  
**CC:** (10)(2e) <(10)(2e) @ggdghor.nl>; (10)(2e), (10)(2e) <(10)(2e) @minvws.nl>; (10)(2e), (10)(2e) <(10)(2e) @minvws.nl>; (10)(2e) | M&I/Partners <(10)(2e) @mxi.nl>  
**Onderwerp:** RE: Keuze servicenummers

Top (10)(2e)!

-----Oorspronkelijk bericht-----

**Van:** (10)(2e) | M&I/Partners <(10)(2e) @mxi.nl>  
**Verzonden:** dinsdag 26 mei 2020 10:39  
**Aan:** (10)(2e) <(10)(2e) @minvws.nl>; (10)(2e), (10)(2e) <(10)(2e) @ggdghor.nl>; (10)(2e) <(10)(2e) @minvws.nl>; (10)(2e) <(10)(2e) @significant.nl>  
**CC:** (10)(2e) <(10)(2e) @ggdghor.nl>; (10)(2e), (10)(2e) <(10)(2e) @minvws.nl>; (10)(2e), (10)(2e) <(10)(2e) @minvws.nl>; (10)(2e) | M&I/Partners <(10)(2e) @mxi.nl>  
**Onderwerp:** RE: Keuze servicenummers

Dag (10)(2e),

Dank voor jouw snelle (re)actie.

We zetten dat NU op deze manier in gang.

Groet,

(10)(2e)

-----Oorspronkelijk bericht-----

**Van:** (10)(2e) <(10)(2e) @minvws.nl>  
**Verzonden:** dinsdag 26 mei 2020 10:31  
**Aan:** (10)(2e), (10)(2e) <(10)(2e) @ggdghor.nl>; (10)(2e) <(10)(2e) @minvws.nl>; (10)(2e) <(10)(2e) @significant.nl>  
**CC:** (10)(2e) | M&I/Partners <(10)(2e) @mxi.nl>; (10)(2e) <(10)(2e) @ggdghor.nl>; (10)(2e), (10)(2e) <(10)(2e) @minvws.nl>; (10)(2e), (10)(2e) <(10)(2e) @minvws.nl>  
**Onderwerp:** RE: Keuze servicenummers

Het lijkt mij logisch om deze potentiële drempel vooraf weg te nemen. Ik stel voor dat we de extra kosten voor 0800 voor lief nemen.

Verzonden met BlackBerry Work  
 (www.blackberry.com)

**Van:** (10)(2e), (10)(2e) <(10)(2e) @ggdghor.nl>, (10)(2e) @ggdghor.nl>>  
**Datum:** dinsdag 26 mei 2020 10:29 AM  
**Aan:** (10)(2e) <(10)(2e) @minvws.nl>, (10)(2e) @minvws.nl>>, (10)(2e)  
 <(10)(2e) @minvws.nl>, (10)(2e) @minvws.nl>>, (10)(2e)  
 <(10)(2e) @significant.nl>, (10)(2e) @significant.nl>>  
**Kopie:** (10)(2e) | M&I/Partners <(10)(2e) @mxi.nl>, (10)(2e) @mxi.nl>>, (10)(2e)  
 <(10)(2e) @ggdghor.nl>, (10)(2e) @ggdghor.nl>>, (10)(2e) <(10)(2e) @xs4all.nl>, (10)(2e) @xs4all.nl>>  
**Onderwerp:** FW: Keuze servicenummers

Dag (10)(2e),

We spraken elkaar net over kosten voor de telefoon voor het callcenter. Keus voor VWS: 0800 nummer (gratis voor de beller) of 088 nummer (betaald voor de beller) voor landelijk callcenter? Naast kosten beller is er ook vanwege het mogelijke volume een voorkeur voor het al gereserveerde 0800 nummer.

Verschil 088 – 0800 kosten

De tabel hieronder geeft de gevraagde berekening:

Links zie je 0800:

- \* Eerste kolom: belkosten gedurende het contact met de agent
- \* Tweede kolom: inschatting wachttijd kosten op 0800 (Best guess waiting time: 80% calls 20sec, 15% 40sec en 5% abandoned 120sec)
- \* Derde kolom: outbound kosten

Rechts zie je 088:

- \* Eerste kolom: belkosten gedurende het contact met de agent
- \* Tweede kolom: inschatting wachttijd kosten
- \* Derde kolom (outbound) is identiek

Verschil is de laatste kolom. Totaal verschil ingeschat over juni t/m dec 2020 obv scenario is [REDACTED] miljoen euro, excl. BTW

0800 Telco @Cost

Best guess Waiting time Telco 0800

OUTB Telco @Cost

088 Telco @Cost

Best guess Waiting time Telco 088

Verschil Telco 088 vs 0800 Cost

€ [REDACTED]  
 € (10)(2b)  
 € [REDACTED]

€ [REDACTED]  
 € [REDACTED]  
 -€ [REDACTED]  
 € (10)(2b)  
 € [REDACTED]  
 € [REDACTED]

€ [REDACTED]  
 € [REDACTED]  
 -€ [REDACTED]  
 € (10)(2b)  
 € [REDACTED]

€ (10)(2b)  
€

€  
€  
-€  
(10)(2b)  
€  
€  
€

€  
€  
-€  
(10)(2b)  
€  
€  
€

€  
€  
-€  
(10)(2b)  
€  
€  
€

€  
€  
-€  
(10)(2b)  
€  
€  
€

€  
 €  
 -€  
 (10)(2b)  
 €  
 €  
 €

€  
 €  
 (10)(2b)  
 -€

Bottom line is dat de verwachte kosten voor bellen via een 0800 nummer, uitgaande van de juistheid van de RIVM schattingen van LWI dd 23 april en 100% testbereidheid ca €<sup>(10)(2e)</sup> bedragen. Met een 088 nummer ben je significant goedkoper uit, maar dat is minder klantvriendelijk. Kun je aangeven waarvoor VWS gaat?

@<sup>(10)(2e)</sup> <<sup>(10)(2e)</sup>>@significant.nl>: kun jij na afronden contract TP deze laten oppakken als dat nodig is?

<sup>(10)(2e)</sup> <sup>(10)(2e)</sup> <sup>(10)(2e)</sup>  
 Corona testen bij GGD  
<sup>(10)(2e)</sup> @ggdghor.nl <<sup>(10)(2e)</sup>>@ggdghor.nl>  
<sup>(10)(2e)</sup>

From: <sup>(10)(2e)</sup> | M&I/Partners <<sup>(10)(2e)</sup>>@mxi.nl>  
 Date: Tuesday, 26 May 2020 at 09:09  
 To: "<sup>(10)(2e)</sup>" <<sup>(10)(2e)</sup>>@ggdghor.nl>  
 Cc: <sup>(10)(2e)</sup> | M&I/Partners <<sup>(10)(2e)</sup>>@mxi.nl>, "<sup>(10)(2e)</sup>" <<sup>(10)(2e)</sup>>@ggdghor.nl>, "<sup>(10)(2e)</sup>" <<sup>(10)(2e)</sup>>@ggdghor.nl>  
 Subject: FW: Keuze servicenummers

Dag <sup>(10)(2e)</sup>

We hebben z.s.m. een besluit nodig op de keuze tussen 0800-nummer en 088-nummer.

Dringend advies van Teleperformance, op basis van uitspraken van de service-providers is: kies voor 0800, zodat we niet tegen technische beperkingen aanlopen van capaciteit bij de operators.

Voor toelichting daarop, zie onderstaande mail.

Communiceer jij je besluit naar <sup>(10)(2e)</sup> en <sup>(10)(2e)</sup> met mij in de cc?

Dank!  
<sup>(10)(2e)</sup>

[Logomip] <<http://www.mxi.nl/>>  
<sup>(10)(2e)</sup> | adviseur | <sup>(10)(2e)</sup>

Van: <sup>(10)(2e)</sup> <<sup>(10)(2e)</sup>>@teleperformance.com>  
 Verzonden: dinsdag 26 mei 2020 08:26  
 Aan: <sup>(10)(2e)</sup> <<sup>(10)(2e)</sup>>@ggdghor.nl>; <sup>(10)(2e)</sup> | M&I/Partners <<sup>(10)(2e)</sup>>@mxi.nl>  
 CC: <sup>(10)(2e)</sup> <<sup>(10)(2e)</sup>>@teleperformance.com>; <sup>(10)(2e)</sup> <<sup>(10)(2e)</sup>>@teleperformance.com>; <sup>(10)(2e)</sup> <<sup>(10)(2e)</sup>>@teleperformance.com>; <sup>(10)(2e)</sup> <<sup>(10)(2e)</sup>>@teleperformance.com>; <sup>(10)(2e)</sup> <<sup>(10)(2e)</sup>>@teleperformance.com>  
 Onderwerp: Keuze servicenummers  
 Urgentie: Hoog

Hallo (10)(2e), (10)(2e)

Vanochtend hebben we een call gehad vanuit onze cloud PBX-providers. De telefoon-operators maken zich zorgen over de capaciteit icm het servicenummer. Zoals ik al eerder had aangegeven, is er een beperking op het aantal calls wat tegelijk wordt opgezet en zijn er beperkingen in het telefoon-operator landschap, wanneer we 088 nummers gebruiken. Servicenummers, zoals een 0800 nummer worden gebruikt in een landschap waar veel meer volume kan worden afgehandeld. Bij de inzet van een 088 nummer kan het zijn dat de operators de hoeveelheden verkeer niet kunnen routeren, waardoor bij grote drukte het verkeer niet bij ons kan worden afgeleverd.

Daarom mijn dringende advies – neem aub een servicenummer af (is in aanvraag), zodat we niet tegen technische beperkingen aanlopen van capaciteit bij de operators.

Mvg

(10)(2e)

(10)(2e)  
(10)(2e) | Teleperformance | T (10)(2e) | M (10)(2e) | Maastricht, The Netherlands |  
(10)(2e) @teleperformance.com <(10)(2e)@teleperformance.com>

(10)(2e) @01D42445.F8C65D80]

(10)(2e) @01D63348.84257EC0]

teleperformance.com<<http://teleperformance.com/>> | [linkedin.com/company/teleperformance](https://www.linkedin.com/company/teleperformance)  
<<http://linkedin.com/company/teleperformance>>

The information contained in this communication is privileged and confidential. The content is intended only for the use of the individual or entity named above. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please notify me immediately by telephone or e-mail, and delete this message from your systems.

Please consider the environmental impact of needlessly printing this e-mail.