

To: [redacted] [redacted]@rivm.nl
Cc: [redacted] [redacted]@rivm.nl
Sent: Tue 2/23/2021 7:38:54 AM
Subject: RE: Benodigde Capaciteit Callcenter
Received: Tue 2/23/2021 7:55:55 AM

Hoi [redacted] en [redacted]

Ik weet dat er op dit moment bij de GGD 6500 voor coronatesten (planning en uitslag) en voor vaccinatieafspraken 2500 callcenters beschikbaar zijn. Maar hierin is op dit moment overcapaciteit.

Vanuit het RIVM is daar op dit moment geen capaciteit voor ingericht, ook straks als er een externe callcenter is, deze wordt ingezet voor vragen vanuit professionals.

Hierbij moet je denken aan tientallen ipv de aantallen die bij de GGD ingezet worden.

Als je de capaciteit van de GGD wilt weten mbt de twee vragen in je mail, kan ik daar vandaag contact over nemen. Ik weet dat er in de aantallen die de callcenter destijds heeft genoemd overcapaciteit, maar hoeveel weet ik niet.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

[redacted]
[redacted] Finance, Compliance en Control (FCC)

T: 030 - [redacted]
M: 06 - [redacted]



Rijksinstituut voor Volksgezondheid
en Milieu
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

A. van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA | Bilthoven

www.rivm.nl | RIVM, de zorg voor morgen, begint vandaag.

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

Verzonden: maandag 22 februari 2021 17:20

Aan: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>

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

Onderwerp: Benodigde Capaciteit Callcenter

Hi [redacted],

[redacted] en ik proberen door middel van een schema in kaart te brengen wat er allemaal nodig is voor de opschaling. Daarin proberen we ook het aantal callcentermedewerkers mee te nemen en hoeveel daarvan nodig zijn.

Heb je er oog op hoeveel dit er momenteel zijn en hoeveel er nodig zijn per aantal te vaccineren mensen. Dit zowel voor het plannen van afspraken als de lijn om binnenkomende vragen te beantwoorden. Op die manier kan in kaart gebracht hoeveel callcentermedewerkers er minimaal aan boord moeten zijn voor de nog vast te stellen hoeveelheden te prikken vaccins.

Aantal callcentermedewerkers per totale prikcapaciteit (aantal te prikken mensen) aanwezig om te plannen:
Aantal callcentermedewerkers per totale prikcapaciteit (aantal te prikken mensen) aanwezig om vragen te beantwoorden:

Wederom alvast dank!

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Tel: 030 - [redacted]
Mob: 06 - [redacted]