

**To:** [redacted] [redacted]@rivm.nl]  
**From:** [redacted]  
**Sent:** Tue 2/2/2021 7:09:31 PM  
**Subject:** FW: Callcenter  
**Received:** Tue 2/2/2021 7:09:31 PM

Ter info, ik weet niet waarom jij niet in de cc staat.

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
 [redacted]

.....  
**Inkoopuitvoeringscentrum**

[redacted]  
**M** [redacted]

Insite [Inkoopuitvoeringscentrum \(IUC\)](#)

---

**Van:** [redacted] <[redacted]@rivm.nl>  
**Verzonden:** dinsdag 2 februari 2021 17:35  
**Aan:** [redacted] <[redacted]@rivm.nl>  
**Onderwerp:** RE: Callcenter

Ik kan me ook van alles voorstellen en tegelijkertijd hebben we afspraken met elkaar gemaakt t.a.v. deelname aan dit soort Rijksmantels. Op basis daarvan zullen we een uiterste poging moeten doen om te krijgen wat we nodig hebben. De alternatieven zijn weinig aantrekkelijk.

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
 [redacted]



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

.....  
**Stafbeheer Organisatie Bedrijfsvoering en Personeel (RIVM-OBP)**

A. van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA | Bilthoven  
 Postbus 1 | 3720 BA | Bilthoven  
 Postvak [redacted] kamer [redacted]

.....  
**M 06 -** [redacted]  
**E** [redacted]@rivm.nl

[www.rivm.nl](http://www.rivm.nl)

De zorg voor morgen begint vandaag

---

**Van:** [redacted] <[redacted]@rivm.nl>  
**Verzonden:** dinsdag 2 februari 2021 17:26  
**Aan:** [redacted] <[redacted]@rivm.nl>; [redacted] <[redacted]@rivm.nl>  
**Onderwerp:** RE: Callcenter

Die contracten/uitvraag hebben we gezien (heeft [redacted] mij toegestuurd) bij de voorbereidingen voor de uitvraag voor DVP. Echter gaat die dienstverlening om een callcenter waarbij ICT vragen gesteld worden, vandaar dat mantelpartijen daar wel wat in zagen waarschijnlijk. Daar hebben ze namelijk toegevoegde waarde met hun ICT expertise.

In deze opdracht hebben ze zelf geen toegevoegde waarde (het gaat om vaccineren, niet ICT) maar moeten ze wel het risico dragen als hoofdaannemer. De huidige status met Teleperformance heeft het nieuws gehaald (datalek), ik kan me voorstellen dat de mantelpartijen dat risico niet zien zitten als ze zelf geen toegevoegde waarde hebben in

de opdrachten dat dat wellicht de bottleneck is geweest.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e  
5.1.2e

.....  
**Inkoopuitvoeringscentrum**

5.1.2e  
M 06 5.1.2e

Insite [Inkoopuitvoeringscentrum \(IUC\)](#)

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

**Verzonden:** dinsdag 2 februari 2021 17:08

**Aan:** 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**Onderwerp:** RE: Callcenter

Collega's,

Een aanvullende actie is voortgekomen uit een contact met 5.1.2e dat ik daar net tot stand heb gebracht. VKA levert, via KPN als onderaannemer, op dit moment callcenter activiteiten aan het RIVM. 5.1.2e en 5.1.2e zoeken 5.1.2e spoedig op om de uitvraag scherp te krijgen voordat ze (met 5.1.2e) gaan bellen met VKA waar ze een contactpersoon hebben.

Hopelijk gaat dit initiatief (ook) wat opleveren.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e  
5.1.2e



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

.....  
**Stafeenheid Organisatie Bedrijfsvoering en Personeel (RIVM-OBP)**

A. van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA | Bilthoven

Postbus 1 | 3720 BA | Bilthoven

Postvak 5.1.2e kamer 5.1.2e

M 06 - 5.1.2e

E 5.1.2e @rivm.nl

[www.rivm.nl](http://www.rivm.nl)

De zorg voor morgen begint vandaag

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

**Verzonden:** dinsdag 2 februari 2021 16:52

**Aan:** 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**CC:** 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**Onderwerp:** RE: Callcenter

Goed, ik wacht het af.

Parallel heb ik contact gelegd met GGD, wordt vervolgd.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e  
5.1.2e

.....  
**Inkoopuitvoeringscentrum**

5.1.2e

M 06- 5.1.2e

INsite [Inkoopuitvoeringscentrum \(IUC\)](#)

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

**Verzonden:** dinsdag 2 februari 2021 16:46

**Aan:** 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**CC:** 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**Onderwerp:** RE: Callcenter

5.1.2e

Ik heb net met 5.1.2e afgesproken dat zij met de categorie gaat praten om alsnog aanbiedingen te krijgen. Ik zoek binnenkort 5.1.2e op met de vraag of we bij het RIVM collega's hebben die bij deze mantelpartijen een ingang hebben die we kunnen benutten om één of meerdere aanbiedingen te krijgen.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

5.1.2e



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

.....  
**Stafeenhed Organisatie Bedrijfsvoering en Personeel (RIVM-OBP)**

A. van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA | Bilthoven

Postbus 1 | 3720 BA | Bilthoven

Postvak 5.1.2e kamer 5.1.2e

M 06- 5.1.2e

E 5.1.2e @rivm.nl

[www.rivm.nl](http://www.rivm.nl)

De zorg voor morgen begint vandaag

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

**Verzonden:** dinsdag 2 februari 2021 15:30

**Aan:** 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**CC:** 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**Onderwerp:** RE: Callcenter

Dank 5.1.2e voor de update en info.

Wat betreft de informatie wat een callcenter te zien krijgt is minimaal. Ze kunnen niks in ons systeem zien en geven elke dag een dump-file. Dus volgens 5.1.2e zou daarmee Tele-performance geen probleem zijn. Misschien toch handig om contact te nemen om de opties te bespreken. De voorkeur gaat toch wel uit naar een extern callcenter omdat niet te voorzien is hoeveel er straks opgeschaald moet gaan worden als grote groepen gevaccineerd gaan worden.

Is het mogelijk om zoals je aangeeft contact te leggen met degene die de contract heeft opgesteld en informatie over het een en ander te krijgen?

De mogelijkheid van uitzendkrachten heb ik nog geen antwoord over gekregen.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

5.1.2e

Stafeenhed Finance, Compliance en Control (FCC)

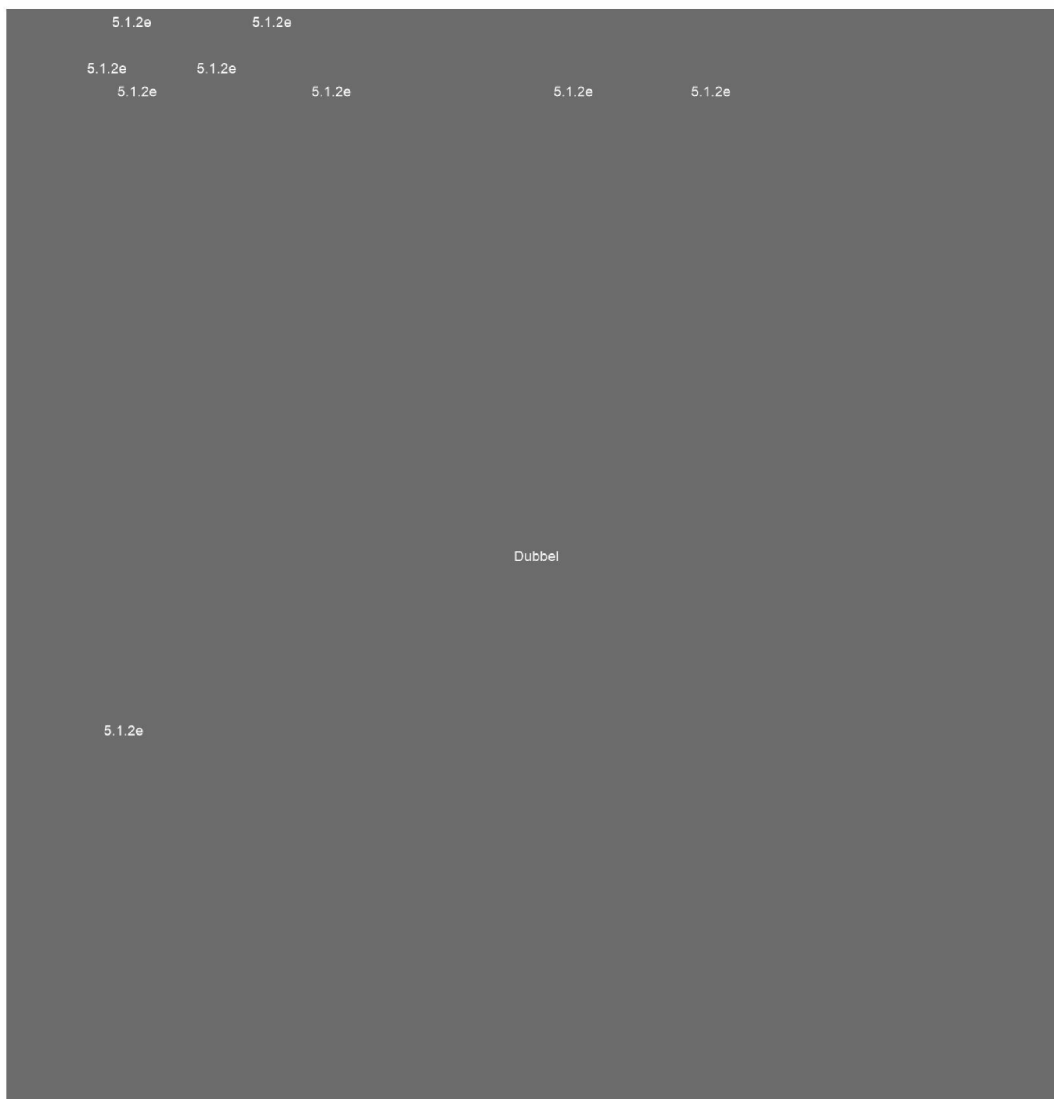
T: 030 - 5.1.2e  
M: 06 -



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

A. van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA | Bilthoven

[www.rivm.nl](http://www.rivm.nl) | RIVM, de zorg voor morgen, begint vandaag.



De volgende pagina is verwijderd i.v.m. dubbel.