

**To:** 5.1.2e [ 5.1.2e @rivm.nl]; 5.1.2e [ 5.1.2e @rivm.nl]  
**Cc:** 5.1.2e [ 5.1.2e @rivm.nl]  
**From:** 5.1.2e  
**Sent:** Tue 1/26/2021 10:16:58 AM  
**Subject:** RE: Antw: Knelpunt: drukwerk mag geen vertragende factor zijn  
**Received:** Tue 1/26/2021 10:16:59 AM

Ha 5.1.2e

Eens, de ondertoon is echt wel venijnig en als we als RIVM nou geen fouten zouden maken dan zouden ze nog een punt hebben. Maar als het intern zo'n chaos is (zie bijv. vrijdag, waarbij niemand van het projectteam in staat was of het aandurfde om een simpele order te bevestigen), kun je niet zo'n toon aanslaan... En ik weet niet of het zo bedoeld is, maar dit voelt echt ook op kritiek op ons als ComLoket. En eerlijk gezegd voelt dat écht heel fout, als ik zie hoe hard er gewerkt wordt en wat een enorme verantwoordelijkheden er bij ons liggen (en laten we zeggen dat dit soort mails/gedrag vanuit nota bene collega's behoorlijk slopend zijn voor de sfeer...).

Het lijkt me dus goed om hier het gesprek over aan te gaan. Veel van onderstaande vragen zijn al meermalen beantwoord (o.a. in een stuurgroep o.l.v. 5.1.2e). Onderstaand daarom vast als input voor dat gesprek morgen:

- Wat betreft de vragen over wat er mogelijk is m.b.t. andere leveranciers, daar heeft 5.1.2e van inkoop laatst e.e.a. duidelijk over op papier gezet:  
 "Door het ministerie van Justitie en Veiligheid is, als verantwoordelijk ministerie voor de categorie drukwerk en grafische diensten, in 2014 een Europese aanbesteding uitgevoerd, met als resultaat een overeenkomst met Xerox Nederland BV. (hierna voor de eenvoud te noemen 'Xerox') geboekt onder nummer 502599-001. Met het toewijzen van deze overeenkomst aan Xerox geeft de Nederlandse overheid (de participerende eenheden, waaronder VWS en RIVM) hen tot 31-12-2024 het alleenrecht om de eerder beschreven diensten te leveren. Enkel in gevallen dat Xerox niet kan leveren, kan worden afgeweken van deze verplichting, daar dit altijd in goed overleg is tussen het RIVM, minJenV en Xerox.

De wettelijke verplichting om deze diensten af te nemen is vastgelegd in de eerder genoemde overeenkomst en de Europese aanbestedingswet 2012, te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0032203/2019-04-18>. Als summier samenvatting van deze uitgebreide Europese wetgeving geldt dat (semi) overheidsbedrijven hun diensten of goederen boven een bepaalde waarde (voor de overheid is dit 139.000,00 euro) altijd middels een Europese aanbesteding in concurrentie moeten uitzetten. Omdat de totale waarde van de diensten voor drukwerk en grafische diensten vele malen hoger ligt is deze in 2014 volgens deze wet aanbesteed. Dit houdt in dat we dergelijke diensten niet bij andere bedrijven mogen uitvragen. Zodra het RIVM dit wel doet kan er door de huidige contractpartij (Xerox) een proces worden aangespannen, dat leidt tot een claim die in dit geval kan oplopen tot een enorm bedrag."

- M.b.t. de vraag of het niet via SNPG kan (ook dat is eerder al besproken, maar bij deze nogmaals): dat kan alleen als de SNPG opdrachtgever/financieel verantwoordelijk en dus ook afzender is van de brief (en envelop). Als RIVM afzender is (en via zo'n constructie eigenlijk alsnog de rekening betaalt), zitten we met bovenstaande contractuele verplichting. Daar zit geen rek in, tenzij Xerox zelf aangeeft niet te kunnen leveren en Xerox en J&V toestemming geven om met een andere leverancier te werken.
- M.b.t. het vraagstuk over capaciteit: Xerox doet er alles aan om ons maximaal te bedienen qua capaciteit. En wie mij langer kent dan vandaag weer dat ik zeer kritisch ben op Xerox, maar zelfs ik moet toegeven dat ze hier echt alles op alles zetten. Wat er vorige week in eerste instantie is gebeurd, is dat e.e.a. via een reguliere (spoed)route door de orderbegeleider van Xerox is ingepland. Daardoor leek e.e.a. niet haalbaar (want dit wijkt nogal af van wat er qua reguliere spoedopdrachten mogelijk/realistisch is). Opschalen naar de directie van Xerox NL (via 5.1.2e heeft vervolgens opgeleverd dat ze maximaal bijschakelen en e.e.a. toch kon (daarvoor is 's nachts door geproduceerd, zo'n besluit dient uiteraard van hogerhand te komen en kan een ordermanager niet maken). Bij dat opschalen schakelen ze overigens indien nodig extra partijen in en ze houden sinds vorige week bovendien (kosteloos) bij 5.1.2e productiefaciliteit vrij voor spoedopdrachten vanuit de vaccinatiecampagne. Ik heb begrepen dat ze vorige week voor het couverteren van deze mailing naast de nachtelijke productie ook hebben opgeschaald met een andere partner, namelijk een groot verzendhuis (á la DMDR), waardoor ook het couverteren toch mogelijk bleek. Het is dus ook niet zo dat DMDR meer productiefaciliteiten heeft dan Xerox, en met het uitgebreide netwerk van Xerox is er echt veel mogelijk.

- M.b.t. het feit dat er vrijdagochtend toch een probleem was met leveren: Ik zal Xerox iig nog even vragen om op papier aan te geven wat er mis is gegaan, maar telefonisch heel 5.1.2e het al wel toegelicht: vlak voor het couverteren stuitten ze op een fout in een deel van het drukwerk waardoor 35.000 brieven opnieuw moesten worden gedrukt. Dat kost nou eenmaal tijd en zorgde dus voor vertraging. Dat hadden ze wel moeten communiceren en daar wordt actie op ondernomen. Dit had overigens bij elke drukkerij kunnen gebeuren en het is fijn dat ze de fout er in ieder geval uit hebben gehaald.

We hebben er wel echt last van dat de opdrachtverlening Intern zo onoverzichtelijk is en dat de termijnen waarop alles geregeld moet worden echt extreem kort zijn. Zoals gezegd, het uitzoeken van wat er mogelijk is, het inrichten van de processen en het eventueel opschalen binnen Xerox kost ook ons bij het ComLoket wel iets aan tijd, het zou fijn zijn als wij (en Xerox) die tijd zouden krijgen (want binnen een halve werkdag deze productie inregelen vind ik een pluim waard, eerlijk gezegd...).

Tot slot: We zijn bezig om samen met Xerox om de processen duidelijker op papier te zetten, zodat iedereen weet wij 'ie aan toe is en wat er maximaal haalbaar is.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

5.1.2e

.....

**Stafeenhed Communicatie & Documentaire Informatievoorziening**  
**Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu**

Antonie van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA Bilthoven  
 Postbus 1 | 3720 BA Bilthoven

T

5.1.2e

M

5.1.2e

<http://www.rivm.nl>

.....

**De zorg voor morgen begint vandaag**




---

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

**Verzonden:** maandag 25 januari 2021 22:44

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

<5.1.2e@rivm.nl>

**Onderwerp:** Antw: Knelpunt: drukwerk mag geen vertragende factor zijn

Ha 5.1.2e

Laten we hier nog even over bellen. Er kunnen zeker wat processen soepeler, waarschijnlijk van beide kanten. Het lijkt me goed om de verwachtingen op één lijn te brengen. Ben het overigens erg eens met je opmerking over de kritische ondertoon. Dus een gesprek met 5.1.2e lijkt me een goed idee.

Groet 5.1.2e

---

**Van:** 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>  
**Datum:** 25 januari 2021 om 22:00:39 CET  
**Aan:** 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>, 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>  
**CC:** 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>  
**Onderwerp:** FW: Knelpunt: drukwerk mag geen vertragende factor zijn  
**Prioriteit:** Hoog

Collega's,

Zie hieronder. We hebben allemaal vorige week onze uiterste best gedaan om het projectteam goed mee te nemen in het drukproces, doorlooptijden etc. Dat leek gelukt, maar een kleine verstoring heeft nu toch weer tot veel rumoer geleid. Uiteraard snap ik de frustratie en zoektocht naar flexibiliteit bij onze collega's, maar vind de continue kritische ondertoon in de communicatie niet prettig. En gezien de enorm krappe deadline ook niet passend richting Xerox. De deadlines voor deze klus zijn niet gehaald, vanwege interne (projectteam) en externe (GGD GHOR) redenen. Aan de andere kant is er bij Xerox ook eea fout gegaan. Zouden jullie mij kunnen helpen met het formuleren van een passend antwoord?

Ik hoop op een spoedige reactie. Als er een gesprek met 5.1.2e nodig is, haak ik graag aan.

Groet, fijne avond,

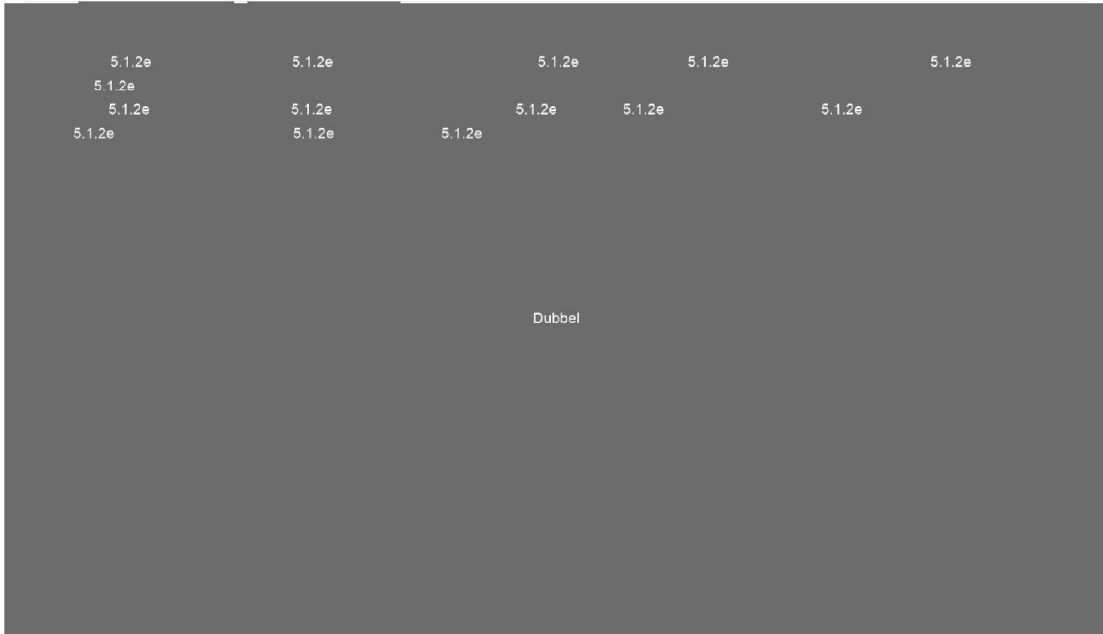
5.1.2e  
5.1.2e

**Bedrijfsvoering | Communicatie en Documentaire informatievoorziening**  
**Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu**

Antonie van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA Bilthoven

T 5.1.2e  
M 5.1.2e  
5.1.2e @rivm.nl  
<http://www.rivm.nl>

**RIVM** *De zorg voor morgen* begint vandaag



Dubbel