

**To:** [5.1.2e] [5.1.2e]@rivm.nl]  
**From:** [5.1.2e]  
**Sent:** Thur 1/21/2021 5:33:04 PM  
**Subject:** 088 covid - inzet extern call center update  
**Received:** Thur 1/21/2021 5:33:05 PM  
[Inzet callcenter 088 nr RIVM COVID-19 v4.1 20210121.docx](#)  
[Regievoering](#) [5.1.2i]

Dag [5.1.2e]  
 Ter informatie de stand van zaken m.b.t. inhuur extern call center. Het inkoopgedeelte heeft [5.1.2e] vandaag overgedragen aan iemand die namens het programma optreedt ([5.1.2e]). Zij kennen elkaar goed.

Ik vermoed zomaar dat hier weer gebruik gemaakt moet gaan worden van "dwingende spoed", omdat  
 (1) De centra zich op dit moment onvoldoende versterkt hebben om de telefoon op te kunnen pakken. DVP is in dit gat gesprongen, maar hier kwam vandaag een eind aan toen ze hun CIMS-werk moesten oppakken. Scheve gezichten binnen programma, want nu moeten op de korte termijn projectmedewerkers worden ingezet, maar dit was wel zoals we het hebben afgesproken (zie andere bijlage).  
 (2) Inkoopuitvragen van dit formaat toch een paar weken in beslag nemen. Die tijd is er niet (meer).

Het openen van nieuwe lijnen is door [5.1.2e] tegengehouden van deze week. Elke [5.1.2e] wil een lijn, maar dat kan niet zomaar. Lijnen sluiten kan ook niet zomaar meer, gezien het externe uitstralingseffect en overbelasting van andere lijnen.

[5.1.2e] weer een mooi voorbeeld... 

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

[5.1.2e]

[5.1.2e]

**Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu**  
 Antonie van Leeuwenhoeklaan 9 | Postbus 1 | 3720 BA Bilthoven

T +31(0) [5.1.2e]

M +31(0) [5.1.2e]

[5.1.2e]@rivm.nl

<http://www.rivm.nl>

**RIVM** De zorg voor morgen begint vandaag

---

**From:** [5.1.2e]  
**Sent:** donderdag 21 januari 2021 15:25  
**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>; [5.1.2e] <[5.1.2e]@rivm.nl>  
**Subject:** [5.1.2e]

Dag [5.1.2e] en [5.1.2e]

Bij deze het beloofde overzicht t.a.v. 088 COVID-19. Met dank aan [5.1.2e] (LCC) en [5.1.2e] (DVP, [5.1.2e])

Het begeleiden van het inkooptraject kost veel (en steeds) meer tijd dan aanvankelijk verwacht. [5.1.2e] kan dit er niet bij blijven doen, zoals het er nu voor staat. Dit is een inzicht van vandaag.

Ik treed graag met jullie in overleg hoe we dit knelpunt (het inkooptraject dus) samen op kunnen lossen.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

**Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu**

Antonie van Leeuwenhoeklaan 9 | Postbus 1 | 3720 BA Bilthoven

T +31(0) 5.1.2e

M +31(0) 5.1.2e

5.1.2e @rivm.nl

<http://www.rivm.nl>

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