

To: [redacted] [redacted]@rivm.nl
From: [redacted]
Sent: Sun 1/10/2021 5:41:30 PM
Subject: FW: aangepaste QenA's
Received: Sun 1/10/2021 5:41:31 PM

Soort digitaal rod... (je begrijpt)
 Stuur je forward, om je gerust te stellen; ik zie het belang en zit er bovenop. Hoor vroeger of later graag je feedback en bijsturing

From: [redacted]
Sent: zondag 10 januari 2021 18:38
To: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>; [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
Subject: FW: aangepaste QenA's

Hallo dames, ff als commicado's onder elkaar

Ik merk dat jullie helemaal vast-(over) lopen en ik begrijp dat compleet.... Dit tempo houdt niemand lang vol....

Zoals ik nu kan beoordelen moeten we (zoals [redacted] me eerder de opdracht al heeft gegeven) een eigen programma-breed callcentertje gaan inrichten. Daar ben ik nu trekker van en zal ik eerste periode ook als coördinator/teamleider optreden.

Wanneer jullie goed vinden (vertrouwen in hebben) dan wil ik dit team gelijk uitbreiden met goed beheer van de Q&A's (en afstemming met ketenpartners) capaciteit. Ik ga het inregelen en overdragen (wie is nog vraag) en daarna verder met interne programmacomunicatie (zoals mijn eigenlijke opdracht).

Gedachtengang bij extra capaciteit rond Q&A bij callcenter: veel vragen die nu nog niet ondervangen/beantwoord zijn in Q&A komen binnen bij het nieuwe callcenter, dus regie vanuit dit callcenter is niet veel extra werk (zeker wanneer we (ik) hier de goede mensen voor kunnen vinden).

Laat het mij weten! En ik ontzorg jullie mbt de Q&A, wanneer jullie hier nog collega ('s) voor weten (lieft ook een communicado) graag!!!!

Nu ik jullie toch mail.... Ik ben ook trekker van de overeenkomsten (nu convenanten genoemd) met de zorgprofessionals (de uitvoerders) of zoals ik ze nu liever noem: de ketenpartners

Deze overeenkomsten (4 nu voorzien) worden inclusief de bijlagen openbaar; ze komen online bij de ketenpartners en bij RIVM en deels VWS. Ik heb hier vanuit communicatie minimaal een DTP'er nodig (met skills voor figuren/beeld), maar liefst ook een extern communicatieadviseur met goed antennes/ervaring in het werkveld van de ketenpartners. Ik ben er nog maar kort en ben verbaasd dat ik deze rol (aap) heb gekregen..... jullie begrijpen denk ik wel dat de impact van deze 'convenanten', zodra ze openbaar worden. Ik schat in dat de persmuskieten hier vol opduiken.....

Daarom stel ik (hierbij) ook voor om bij dat moment zelf de regie te pakken en er zelfs een moment van te maken. Een moment (evt met min.) /mijlpaal waarop VWS op een (maatschappelijk) verantwoorde (duidelijk in doel, onzeker in de uitvoering) sluit met haar ketenpartners in de uitvoering van de vaccinatie.

Nogmaals ik ben ingehuurd om jullie te ontlasten, mijn batterij is vol opgeladen (ook mede door Corona) en ik ben er klaar voor. Het is aan jullie om hier gebruik van te maken.

Ik hoor graag jullie reactie (ik wacht **echt** op jullie reactie, als jullie begrijpen wat ik bedoel).

Groet, [redacted]

PS vreemd om deze mail terug te lezen in wetenschap dat deze openbaar is (kan worden)
 PSS hebben jullie dit onderwerp (de ps zelf) scherp op netvlies? Hoe schatten jullie dat in bij programma collega's, dit hoor ik graag telefonisch *
 PSSS wanneer er behoefte is om dit callcentertje gelijk om te bouwen naar een ruimere externe bereikbaarheid (denk aan de socials) dan hoor ik dan graag zsm, dit vraagt veel van de bezetting en de werving van extra capaciteit.
 PSSSS ik verwacht zsm een uitnodiging voor de dagelijkse comm start (juist in deze hectische tijd moeten we

elkaar goed weten te vinden en elkaar inseinen bij ontwikkelingen die ons werk raakt)

From: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
Sent: zondag 10 januari 2021 16:41
To: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>; [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
Cc: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>; [redacted] <[redacted]@rivm.nl>; [redacted] <[redacted]@rivm.nl>; [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
Subject: FW: aangepaste QenA's

Hoi [redacted]

Zie bijgaande Q&A's en vraag.

Welke afspraken zijn er over Q&A's? Vindt er afstemming plaats over het ontwikkelen, plaatsen en verwijzen van en naar Q&A's tussen VWS en RIVM (en eventueel met de GGD'en)? Coördineert iemand dit? De afgelopen week heb ik gemerkt dat er vanuit allerlei kanten Q&A's worden gemaakt, er vraag ik me af of er voldoende afstemming plaatsvindt over de inhoud. Daarnaast wordt telefonisch veel naar elkaar verwezen (landelijk telefoonnummer, het RIVM, naar de GGD, naar de huisarts en naar koepelorganisaties). Dat vraagt duidelijkheid over de verwijzingen en welke partij over welke informatie gaat. Dit is ook relevant bij het inrichten van een callcenter bij het RIVM en de afstemming daarover met andere partijen.

Groot
[redacted]

From: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
Sent: zaterdag 9 januari 2021 00:46
To: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
Subject: aangepaste QenA's

[redacted]

Ook ter info voor jou, zorg jij voor verspreiding binnen RIVM?

De QenA's zijn aangepast en opnieuw gepubliceerd. Er zijn ook op andere plekken verwijzingen opgenomen naar deze uitleg. Vandaar 3 links.

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-vaccinatie/eerste-vaccinaties-coronavaccin?new>

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-vaccinatie/vraag-en-antwoord/wie-krijgt-een-coronavaccinatie-en-wanneer?new>

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-vaccinatie/vraag-en-antwoord/vragen-over-afpraak-coronavaccinatie?new>

Grt

[redacted]