

**To:** 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>  
**Cc:** 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>  
**From:** 5.1.2e  
**Sent:** Wed 1/20/2021 6:27:17 AM  
**Subject:** RE: Q&A Call sheet  
**Received:** Wed 1/20/2021 6:27:17 AM  
[Kopie van Belscript concept vervoer naar vaccinatielocatie.xlsx](#)

Dag 5.1.2e,

Laten we dit Excel straks dan even als uitgangspunt nemen; want ziet er prima uit en is m.i. duidelijk.

In overleg met GGD/ NRK kan bezien worden welke vragen nog meer gesteld en beantwoord zouden moeten worden.

@ 5.1.2e kunnen wij de rode punten aanvullen?

---

**Van:** 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>  
**Verzonden:** dinsdag 19 januari 2021 21:59  
**Aan:** 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>  
**CC:** 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>  
**Onderwerp:** RE: Q&A Call sheet

Ha 5.1.2e,

Ik heb helaas nu pas tijd gehad om naar het belscript te kijken. Bij deze mijn opmerkingen:

- 1) We moeten de afspraak maken dat de persoon sowieso een afspraak in plant ongeacht of vervoer geregeld is. Anders is het 'het kip en het ei'-verhaal...  
 In het geval er echt geen vervoer te regelen is zelfs niet door NRK dan kan de persoon de afspraak altijd nog annuleren. (zie ook planningsproces)
- 2) naar mijn weten zijn er 3 belscripts nodig
  - 1) 1 a 2 korte vragen te stellen door de GGD (Dat zal erop neerkomen: Kunt u zelf of met hulp een naaste naar onze locatie komen? Zo nee, dan doorverwijzen/verbinden met de callcenter 0800-1351). -> meer tijd hebben ze echt niet gezien belasting van de telefoonlijn.
  - 2) belscript Callcenter die de mensen helpt terecht te komen waar ze horen (WMO/AUTO Maatje/RKN)
  - 3) belscript vervoerder: die vragen moet opnemen of mensen vallen in de kwetsbare groep ivm vervoersrandvoorwaarden. (dit belscript is te maken door de vervoerders, dus in dit geval RKN)
- 3) In de Q&A die er nu ligt, liggen deze vragen door elkaar. En is nog niet compleet.
- 4) Een goed punt is dat we ervoor moeten waken is dat mensen die nog vervoer moeten regelen niet een afspraak binnen heel korte termijn moeten maken. Hoe kunnen we dit ondervangen?

Zie bijlage een concept belscript (die ik gemaakt heb op verzoek van het callcenter om te beoordelen of ze vervoersvragen kunnen meenemen). Deze is niet compleet en in excel, niet heel professioneel. Maar bied misschien wel een basis.  
 Hopelijk lukt het nog iets klaar te zetten voor morgen 10.15. Een conceptscript biedt een goed uitgangspunt voor gesprek en zo komen er ook issues naar boven.

Groet,  
 5.1.2e

---

**Van:** 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>  
**Verzonden:** dinsdag 19 januari 2021 13:58  
**Aan:** 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>  
**CC:** 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>  
**Onderwerp:** Q&A Call sheet

Ha 5.1.2e,

Vul vooral aan, staan dus ook nog vragen open om te bespreken met GGD...

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

5.1.2e

Directie Maatschappelijke Ondersteuning (DMO)  
[Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport](#)

Telefoon: 5.1.2e 5.1.2e [@minvws.nl](#)

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is verzonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het RIVM aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

[www.rivm.nl](#) *De zorg voor morgen begint vandaag*

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. RIVM accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

[www.rivm.nl/en](#) Committed to *health and sustainability*