

To: [redacted] [redacted]@rivm.nl
From: [redacted]
Sent: Mon 1/18/2021 10:24:24 AM
Subject: RE: inzet samenwerking callcenter - LCC Support 15-1-2021
Received: Mon 1/18/2021 10:24:24 AM
[inzet samenwerking callcenter - LCC Support V2 18-1-2021](#) [redacted].docx

Hoi [redacted]

Top, wat er al ligt. Nog aantal opmerkingen en suggesties -> zie bijlage.

Kun je hiermee uit de voeten?

Met vriendelijke groet,

[redacted]

[redacted]

[redacted]

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

T [redacted]
M [redacted]

[redacted]@rivm.nl
<http://www.rivm.nl>

RIVM *De zorg voor morgen begint vandaag*

From: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
Sent: maandag 18 januari 2021 10:29
To: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
Subject: FW: inzet samenwerking callcenter - LCC Support 15-1-2021
Importance: High

Ha [redacted]

Hierbij het aangevulde stuk incl risicomanagement.

Ter info: bij LCI lopen de telefoontjes nu ook op en willen ze graag ondersteuning van de registratieteams (moet nog uitzoeken of daar capaciteit voor is).
En de volgende doelgroep klopt ook weer op de deur: de huisartsen...

Zodra je je kunt vinden in het stuk stuur ik deze door naar de contactpersonen binnen MinJenV om ons te helpen met het vinden van een callcenter.

Groet,
[redacted]

Met vriendelijke groet,

[redacted]

[redacted]

Dienst Vaccinvoorziening en Preventieprogramma's (RIVM-DVP)
Lübeckplein 34 | 8017 JS Zwolle
Postbus 7020 | 8007 HA Zwolle

T [redacted]
M [redacted]

Aanwezig: 5.1.2e

RIVM *De zorg voor morgen begint vandaag*

From: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>
Sent: maandag 18 januari 2021 10:15
To: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>
Cc: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>
Subject: RE: inzet samenwerking callcenter - LCC Support 15-1-2021

Hi 5.1.2e

Ik heb mijn 1^e versie nog aangevuld met het stuk risicomangement.

Misschien wil je vast kijken, en neem aan dat 5.1.2e jou feedback geeft dan op de 1^e versie, laat het even weten als de feedback er is dan vul ik het stuk aan.

Hartelijke groet, 5.1.2e

From: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>
Sent: maandag 18 januari 2021 09:44
To: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>
Subject: RE: inzet samenwerking callcenter - LCC Support 15-1-2021

5.1.2e kennende wil hij zeker nog wat zaken duidelijker hebben dus vandaar dat ik hem alvast doorstuurde *
 Zag er wat mij betreft al vrij compleet uit, maar goed om risicomangement toe te voegen!

Met vriendelijke groet,

5.1.2e
 5.1.2e

.....
Dienst Vaccinvoorziening en Preventieprogramma's (RIVM-DVP)
 Lübeckplein 34 | 8017 JS Zwolle
 Postbus 7020 | 8007 HA Zwolle

T 5.1.2e
 M 5.1.2e
 Aanwezig: 5.1.2e

RIVM *De zorg voor morgen begint vandaag*

From: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>
Sent: maandag 18 januari 2021 09:38
To: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>
Subject: RE: inzet samenwerking callcenter - LCC Support 15-1-2021

Oh, eh het was nog geen def versie. Maar goed, ik vul gewoon aan met het risicomangement en we horen wel wat 5.1.2e nog wil toevoegen.

Groeten, 5.1.2e

From: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>
Sent: maandag 18 januari 2021 09:35
To: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>
Subject: RE: inzet samenwerking callcenter - LCC Support 15-1-2021

Oh wacht, ik heb het stuk al naar 5.1.2e gestuurd vanmorgen. Zonder 5.1.2e in de cc dus het stuk is nog intern.
 Ik gok dat 5.1.2e ook nog wel zaken toe wil laten voegen dus dan kunnen we het er dan aan toevoegen

Met vriendelijke groet,

5.1.2e
Coördinator RIVM Infopunt

.....
Dienst Vaccinvoorziening en Preventieprogramma's (RIVM-DVP)
Lübeckplein 34 | 8017 JS Zwolle
Postbus 7020 | 8007 HA Zwolle

.....
T 5.1.2e
M 5.1.2e
Aanwezig: 5.1.2e

RIVM *De zorg voor morgen begint vandaag*

From: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>
Sent: maandag 18 januari 2021 09:30
To: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>
Subject: RE: inzet samenwerking callcenter - LCC Support 15-1-2021

Hi, prima doe ik. Ik wou nog wat toevoegen dat ik dit weekend bedacht en wat ook wel wat gewicht in de schaal legt: risicomangement. Als telefonische bereikbaarheid en beschikbaarheid bij bijvoorbeeld support wegvalt, dan is het fallback scenario de telefooncentrale.

Voeg ik nog even toe, als je dan ook nog even een blik wil werpen?

Groeten, 5.1.2e

From: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>
Sent: maandag 18 januari 2021 09:08
To: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>
Subject: RE: inzet samenwerking callcenter - LCC Support 15-1-2021

Hi 5.1.2e

Mooi stuk met goede informatie! 5.1.2e heeft me gevraagd om het eerst naar hem te sturen zodat hij met 5.1.2e kan afstemmen... Hoop dat dit geen vertraging gaat opleveren!

Groet,
5.1.2e

Met vriendelijke groet,

5.1.2e
5.1.2e

.....
Dienst Vaccinvoorziening en Preventieprogramma's (RIVM-DVP)
Lübeckplein 34 | 8017 JS Zwolle
Postbus 7020 | 8007 HA Zwolle

.....
T 5.1.2e
M 5.1.2e
Aanwezig: 5.1.2e

RIVM *De zorg voor morgen begint vandaag*

From: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>
Sent: vrijdag 15 januari 2021 17:21
To: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

Subject: inzet samenwerking callcenter - LCC Support 15-1-2021

Hi 5.1.2e

In mijn poging een en ander te onderbouwen tbv inzet call center heb ik dit document gemaakt. Voordat ik het aan de desbetreffende mensen stuur zou ik fijn vinden als jij er even een blik op werpt. Biedt dit voldoende ingang en gesprekstof om in te kunnen schatten wat we zoeken?

Ik had beloofd een en ander vanochtend op papier te hebben, maar het was voor mij toch een drukken dag met weinig rust om dit aan een stuk achter elkaar uit te werken. Dus het resultaat is wat versnipperd over de dag tot stand gekomen.

Als jij hebt aangevuld gekeken, dan stuur ik de mail wel zoals gisteren beloofd. Volgens mij is het ook wel ok als we dat a.s. maandag doen, dus no worries en haast *

Groeten, 5.1.2e