

**To:** (10)(2e) | (10)(2e) @rivm.nl]  
**Cc:** (10)(2e) | (10)(2e) @rivm.nl]; (10)(2e) | (10)(2e) @rivm.nl]  
**From:** (10)(2e)  
**Sent:** Tue 5/12/2020 12:44:30 PM  
**Subject:** FW: Onhandige uitspraak door telefonist  
**Received:** Tue 5/12/2020 12:44:32 PM

Hoi (10)(2e)

De 'samenwerking' tussen de publiekslijn 0800 van RO en ons Infopunt loopt niet altijd soepel. Soms worden bellers vanuit RO doorverwezen naar RIVM terwijl wij ze ook niet kunnen helpen. Dat levert frustratie op bij zowel beller als medewerker. Het lijkt ons daarom goed om gezamenlijk afspraken te maken. Wat kunnen we van elkaar verwachten, met welke vragen kun je waar terecht (en met welke niet). Zie ook mijn mailwisseling met (10)(2e) hieronder.

Handig als jij of (10)(2e) bij dat gesprek aansluit?

Grt, (10)(2e)

---

**Van:** (10)(2e) <(10)(2e) @rivm.nl>  
**Verzonden:** dinsdag 12 mei 2020 13:07  
**Aan:** (10)(2e) <(10)(2e) @rivm.nl>  
**Onderwerp:** RE: Onhandige uitspraak door telefonist

Ha (10)(2e)

Lijkt me een prima reactie. Ook goed om afspraken te maken tussen NKC en RIVM. Het lijkt me verstandig om ook vanuit communicatie aan te sluiten ( (10)(2e) ) om werkafspraken te maken tussen beide partijen. In die zin bepaal ik niet de strategie, maar ben 'slechts' uitvoerend van de strategie die door Communicatie uitgezet wordt.

Heeft (10)(2e) (of vervanger) tijd hiervoor? Dan zou het goed zijn om eerst intern te bepalen waar wij 'van zijn' voordat we het gesprek met het NKC aangaan. Even kort een facetime/skype/gotomeeting afspraak van 30 minuten lijkt me al voldoende. Ik zou vanmiddag/morgen al kunnen zodat we de vaart erin houden. Laten we onze naam als ambtenaren eens even lekker te kort doen \*

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)

(10)(2e)

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

T +31 30 | (10)(2e)  
 M +31 6 | (10)(2e)  
 (10)(2e) @rivm.nl  
 (10)(2e)

RIVM *De zorg voor morgen begint vandaag*

---

**From:** (10)(2e) <(10)(2e) @rivm.nl>  
**Sent:** dinsdag 12 mei 2020 11:18  
**To:** (10)(2e) <(10)(2e) @rivm.nl>  
**Subject:** RE: Onhandige uitspraak door telefonist

Wat vind je van deze reactie?

Kleine aanpassing hier en daar en een actie aan het einde om samen naar een oplossing te werken.

Heb jij een suggestie hoe die afspraken tot stand kunnen komen? Misschien handig als jij een belafsprak hebt met (10)(2e) en/of wat andere collega's van NKC?

Grt, (10)(2e)

Hoi (10)(2e)

Dank voor je reactie en ik kan me inderdaad voorstellen dat het lijkt alsof we naar elkaar zitten te wijzen. Dat is echter zeker niet onze bedoeling

Iedereen probeert de klant zo goed mogelijk te helpen/te woord te staan. Dat vertrouwen heb ik ook in het NKC. De terugkoppeling is constructief bedoeld. We krijgen dagelijks opmerkingen van bellers dat ze vanuit het landelijk telefoonnummer doorverwezen worden naar het RIVM. Dat frustreert de medewerkers van het Infopunt aangezien het vragen zijn waarop zij vaak ook geen antwoord hebben en de klant (die vaak al geïrriteerd is) dus moeten teleurstellen.

Ik was in de veronderstelling dat er eigenlijk nooit vanuit het landelijk nummer doorverwezen wordt naar het RIVM, maar uit het onderstaande begrijp ik dat dat dus wel het geval kan zijn ('Hierin is aangegeven dat hij het beste contact kan nemen met het RIVM of GGD zelf, omdat zij zelf geen informatie kan geven'). Het lijkt me goed om hierover duidelijke afspraken te maken. Wat kunnen we van elkaar verwachten? Welke informatie kan een burger bij het 0800-nummer halen, en welke informatie bij het RIVM? Omdat we het allemaal graag de beller zo goed mogelijk willen helpen, en zeker niet het gevoel willen geven dat de beller van het kastje naar de muur gestuurd wordt.

(10)(2e)

Communicatiemedewerker

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

Antonie van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA Bilthoven

.....  
**T** +31 30 (10)(2e)

**M** +31 6 (10)(2e)

(10)(2e)

[@rivm.nl](mailto:(10)(2e)@rivm.nl)

<http://www.rivm.nl>

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

**Van:** (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>

**Verzonden:** dinsdag 12 mei 2020 09:44

**Aan:** (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>

**Onderwerp:** RE: Onhandige uitspraak door telefonist

Ha (10)(2e)

Dank je wel voor het doorsturen. Onderstaande is voor ons intern en niet bedoeld voor het NKC. Denk dat het wel goed is dat we nog wel een reactie sturen naar (10)(2e) Laten we daarvoor even een tekst afstemmen. De 2 zinnen hier direct onder als uitgangspunt.

Uiteraard is het niet de bedoeling om te gaan wijzen naar elkaar. Iedereen probeert de klant zo goed mogelijk te helpen/te woord te staan. Dat vertrouwen heb ik ook in het NKC.

De terugkoppeling is constructief bedoeld. We krijgen dagelijks opmerkingen van bellers dat ze vanuit het landelijk telefoonnummer doorverwezen worden naar het RIVM. Dat frustreert de medewerkers van het Infopunt aangezien het vragen zijn waarop zij ook vaak geen antwoord hebben en de klant (die vaak al geïrriteerd is) graag willen helpen.

Ik was in de veronderstelling dat er eigenlijk nooit vanuit het landelijk nummer doorverwezen wordt naar het RIVM, maar onderstaand lees ik dat dat dus wel het geval kan zijn ('Hierin is aangegeven dat hij het beste contact kan nemen

met het RIVM of GGD zelf, omdat zij zelf geen informatie kan geven'). In welke gevallen wordt er door het landelijk nummer naar het RIVM doorverwezen? Wel handig voor ons om te weten en nog belangrijker: hoe moeten wij deze telefoontjes afhandelen? De doorgestuurde telefoontjes zullen waarschijnlijk vragen zijn die te inhoudelijk zijn om via het landelijk telefoonnummer af te handelen. De vraag is dus of wij (het Infopunt) deze telefoontjes überhaupt wel af kunnen handelen...

Groet,

(10)(2e)

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)

(10)(2e)

(telefonie/mail)

**Dienst Vaccinvoorziening en Preventieprogramma's (RIVM-DVP)**

Lübeckplein 34 | 8017 JS Zwolle

Postbus 7020 | 8007 HA Zwolle

T +31 30 (10)(2e)

M +31 6 (10)(2e)

(10)(2e) [@rivm.nl](mailto:(10)(2e)@rivm.nl)

(10)(2e)

RIVM De zorg voor morgen begint vandaag

**From:** (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>

**Sent:** maandag 11 mei 2020 21:54

**To:** (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>

**Subject:** FW: Onhandige uitspraak door telefonist

Ter info

**Van:** (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e)@minjenv.nl>

**Verzonden:** maandag 11 mei 2020 13:24

**Aan:** (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>

**Onderwerp:** RE: Onhandige uitspraak door telefonist

Ha (10)(2e)

Via callcenter 0800-(10)(2e) krijg ik dit terug:

Goedemorgen,

Op het telefoonnummer wat is doorgegeven, kan ik alleen een gesprek vinden met een vrouwelijke collega. Hierin is aangegeven dat hij het beste contact kan nemen met het RIVM of GGD zelf, omdat zij zelf geen informatie kan geven. Dit gesprek vond echter plaats op 3 mei.

Ik kan aan de hand van het telefoonnummer geen andere gesprekken van deze meneer vinden.

Groet, (10)(2e)

**Van:** (10)(2e) <(10)(2e)@minjenv.nl>

**Verzonden:** maandag 11 mei 2020 11:05

**Aan:** Teamleider , TL <(10)(2e)@cendris.com>

**Onderwerp:** FW: Onhandige uitspraak door telefonist

Hai (10)(2e)

Zo nu en dan lijken er vooral via RIVM meldingen binnen te komen van 'onhandige uitspraken door telefonist'. Ik merk dat het RIVM dan bij hun infopunt gaat zoeken. En als dan blijkt dat het niet bij hun ligt, dat ze dan direct aangeven dat er bij 'het landelijke informatienummer' iets niet goed gaat.

Toch handig om ff te checken maar weer. Lijkt te gaan om een telefonist die (10)(2e) heet. Telefoontje lijkt te zijn gepleegd op 4 mei. Vwb het nummer dat belde zou ik gokken op het mobiel nummer dat helemaal onderaan de mailwisseling zit: +31 (10)(2e)

Ben benieuwd of dit inderdaad zo is terug te vinden. Ik hoor het graag.

Groet,

(10)(2e)

Je ziet ook hoe ik jullie signaal doorstuur. Ik wil eigenlijk eerst en vooral af van dat 'wij/zij'-gedachte rondom RIVM telefoonnummer en landelijk telefoonnummer. Vooropstaat dat wij allemaal ons uiterste best doen om mensen te helpen. Laten we dan intern tussen twee callcenters niet gaan wijzen voordat helder is hoe het echt zit.

Dan op inhoud; het antwoord dat het landelijk infonummer heeft gegeven, is precies wat zij moeten geven. Dus dat klopt.

Hiermee sluiten we dus uit dat (10)(2e) de telefonist was bij 0800-(10)(2e) en bij RIVM-infonummer. Nu zou het dus kunnen dat de beller conform antwoord en de suggestie daarin, heeft gebeld met iemand van de GGD. Of iemand van het bedrijf hieronder heeft met een ander nummer gebeld, maar dan moeten we eerst dat nummer weten, om het telefoontje terug te zoeken.

Groet,

(10)(2e)

**Van:** (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>

**Verzonden:** donderdag 7 mei 2020 08:16

**Aan:** (10)(2e) <(10)(2e)@minjenv.nl>

**Onderwerp:** Onhandige uitspraak door telefonist

Goedemorgen,

Graag jullie aandacht voor onderstaande.

Groet, (10)(2e)

**Van:** (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>

**Verzonden:** woensdag 6 mei 2020 22:14

**Aan:** (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>

**CC:** (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>

**Onderwerp:** Antw: Bevestiging gebruik mondmasker EN-14863 type 1

Beste (10)(2e)

Dit is helaas een bekend probleem wat al langer speelt. Dit zijn medewerkers van het landelijk informatienummer (dus niet RIVM) die dit soort uitspraken doen. In dit geval weet ik dat ook 100% zeker aangezien we geen collega bij het Infopunt hebben die (10)(2e) heet.

Ik zet (10)(2e) in de cc met het verzoek om dit door te sturen naar het landelijk informatienummer.

@(10)(2e) zou je deze svp door willen zetten?

Groet,

(10)(2e)

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)

(10)(2e)

.....  
**Dienst Vaccinvoorziening en Preventieprogramma's (RIVM-DVP)**

Lübeckplein 34 | 8017 JS Zwolle

Postbus 7020 | 8007 HA Zwolle

T 030- (10)(2e)

M 06 - (10)(2e)

E (10)(2e) @rivm.nl

(10)(2e)

---

**Van:** (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>

**Datum:** 6 mei 2020 om 20:29:18 CEST

**Aan:** (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>

**Onderwerp:** FW: Bevestiging gebruik mondmasker EN-14863 type 1

Beste (10)(2e)

Zie onderstaande email die binnen kwam in onze mailbox.

Uit de mail haal ik dat een collega van het infopunt telefonisch heeft bevestigd dat een protocol gewijzigd zou moeten worden. Is dit inderdaad iemand van infopunt?

Ik kan me voorstellen dat het gesprek anders is verlopen dan in de email wordt geschetst, maar het lijkt me goed om te benadrukken dat het niet handig is om zoiets te bevestigen.

Groeten (10)(2e)

VraagAanbodTriage RIVM

---

**From:** (10)(2e) <(10)(2e)@beezz-europe.com>

**Sent:** maandag 4 mei 2020 12:50

**To:** (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>

**Cc:** (10)(2e) <(10)(2e)@beezz-int.com>

**Subject:** Bevestiging gebruik mondmasker EN-14863 type 1

Geachte mevrouw (10)(2e),

Na aanleiding van het inzien van het "protocol behandeling praktijk" (zie bijlage) die de richtlijnen van het RIVM volgen hebben wij contact opgenomen met het informatie nummer van het RIVM.

Hierbij hebben wij gesproken met uw collega (10)(2e)

In dit protocol wordt gewezen op de persoonlijke beschermingsmiddelen die gebruikt dienen te worden.

Hierbij richten wij specifiek op de mondmaskers EN-14683.

In het protocol wordt aangegeven dat het type 14863- IIR mondmasker gebruikt dient te worden.

Dit mondmasker dient normaal gebruikt te worden bij verzorging van of andere intensieve behandelingen van Covid-19 patiënten, aldus het RIVM.

Zie hier: <https://ci.rivm.nl/prioritering-ademhalingsbeschermingsmaskers-voor-covid-19>

Wij hebben geconstateerd dat verschillende branches (kappers, sectoren zoals Ambulante behandelingen (Provoet - branch organisatie voor pedicure) en andere dienstverlenende contact beroepen organisaties Mondmaskers type EN 14683 Type IIR voorschrijven.

Wereldwijd neemt de schaarste en de vraag toe van EN 14683 Type IIR Disposable Medical Protectie Masker, en juist deze maskers zijn een van de typen maskers, naast de FFP2 en FFP3 maskers, die het hard nodig zijn in ziekenhuizen. Dit zijn juist ook de typen maskers die juist beschikbaar moeten blijven voor ziekenhuis personeel en gerelateerde beroepen.

In het document van het RIVM, geschreven februari 2017, wordt aangegeven in **bijlage A** dat er altijd wordt gesproken over een type IIR om verarring te voorkomen.

Zie hier: [https://www.rivm.nl/sites/default/files/2018-](https://www.rivm.nl/sites/default/files/2018-11/170403%20%20Persoonlijke%20beschermingsmiddelen%20VVK_versie%20DEF.pdf)

[11/170403%20%20Persoonlijke%20beschermingsmiddelen%20VVK\\_versie%20DEF.pdf](https://www.rivm.nl/sites/default/files/2018-11/170403%20%20Persoonlijke%20beschermingsmiddelen%20VVK_versie%20DEF.pdf)

Wij willen u erop wijzen dat EN 14683 bestaat uit 3 typen bestaat: nml I, II en IIR.

Typen EN 14683 II en IIR, zijn schaars en normaal zijn deze typen voorbehouden voor ziekenhuizen en gerelateerde beroepen.

Type EN 14683 I. Dit type wordt door erkende medische bedrijven in grotere aantallen geproduceerd en biedt voldoende bescherming voor de contact beroepen.

Type EN 149:2001 +A1:2009 en EN143:2000 zijn niet geschikt voor de contact beroepen, deze disposable maskers worden in massa geproduceerd door allerlei onbekende, (99%) niet medisch gerelateerde bedrijven.

In onze mening en uit ons intensief internationaal onderzoek is gebleken dat qua bescherming, beschikbaarheid en niet in conflict met beschikbaarheid van medische beschermingsmakers voor het ziekenhuis personeel en gerelateerde beroepen dat EN14683 Type 1 type masker de juiste bescherming maskers zijn voor de contact beroepen (kappers, pedicure, horeca, openbaar vervoer, enz...)

In afwachting van uw antwoord of RIVM mondmaskers type 14683 I, II en IIR voorschrijven

Derhalve dient er een aanpassing in het protocol te moeten plaats vinden om verdere schaarste te minimaliseren en de onduidelijkheid weg te nemen die er momenteel heerst binnen deze branch organisaties.

Dit is bevestigd via jullie collega (10)(2e) waarmee we telefonisch contact hebben gehad op maandag 4 mei.

Hierbij is bevestigd dat een Type 1 masker voldoende bescherming biedt voor deze beroepsgroepen en dit ontvangen wij graag ook schriftelijk.

In afwachting van uw antwoord.

**Met vriendelijke groeten,**

**With best regards,**

**Mit freundlichen Grüßen,**

親切にして

(10)(2e)

**General Manager**

**BeeZ Europe B.V.**

E-mail: (10)(2e) @beezz-europe.com

Mobile Number: +31 (10)(2e)

**Please consider the environment before printing this e-mail.**

**Disclaimer: The content of this-mail is intended solely for the use of the Individual or entity to whom it is addressed. If you have received this communication in error, be aware that forwarding it, copying it, or in any way disclosing its content to any other person, is strictly prohibited. If you have received**

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](http://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](http://www.rivm.nl/en) Committed to health and sustainability

---

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

Ministerie van Justitie en Veiligheid

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. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Justice and Security