

**To:** [redacted] ([redacted]@minvws.nl)  
**Cc:** [redacted] ([redacted]@ggdghor.nl); [redacted] [redacted]@ggdghor.nl]  
**From:** [redacted]  
**Sent:** Thur 9/3/2020 6:43:24 PM  
**Subject:** FW: antwoord traject nabellen van reizigers uit risicogebieden  
**Received:** Thur 9/3/2020 6:43:27 PM

Beste [redacted]

Ik begrijp uit je mail dat door VWS gekozen is dat de GGD-en en GGDGHOR inderdaad geen opdracht krijgen om reizigers te registreren of na te bellen of zij zich aan de quarantaine houden. Dat is goed te constateren, want inderdaad achten wij nabellen voor handhaving van quarantaine niet onze taak, zowel niet om inhoudelijke als om praktische redenen.

Jullie willen nu TP en M&I - beide door ons gecontracteerd voor het call center testafspraken - benaderen voor de dienstverlening die VWS gaat inkopen.

Wij zijn zeker bereid mee te werken aan die oplossing.

Hieronder lees je in de mail van [redacted] ([redacted] Testen) een aantal observaties en opmerkingen daarover.

Het is in ons wederzijds belang dat daarbij de dienstverlening van TP aan GGDGHOR NL op geen enkele manier te lijden mag hebben van deze nieuwe afspraak.

Testafspraken en -uitslagen - en een snelle doorlooptijd daarvan (!) - heeft prioriteit en gaan altijd voor.

Dat beschouwen wij als harde randvoorwaarde.

Graag gaan [redacted] en ik met jou in gesprek om e.e.a. door te nemen en waar nodig afspraken op papier te zetten.

Met vriendelijke groet

[redacted]

[redacted] Programmaorganisatie Corona

E-mail [redacted]@ggdghor.nl



Zwarte Woud 2, 3524 SJ Utrecht Tel.: [redacted] [www.ggdghor.nl](http://www.ggdghor.nl)

*De uitbraak van het nieuwe Coronavirus vraagt dat ook wij in lijn met de maatregelen van de Rijksoverheid, zoveel mogelijk thuiswerken. U kunt mij goed bereiken via e-mail of via mijn mobiele telefoon.*

De Vereniging GGD GHOR Nederland en de Stichtingen Verenigingsbureau en Projectenbureau dragen de formele naam Publieke Gezondheid en Veiligheid Nederland. In alle uitingen wordt de naam GGD GHOR Nederland gebruikt. KvK Utrecht: Vereniging 40478156 St. Ver.bureau 41184879 St. Proj.bureau 41184548

---

**Van:** [redacted] <[redacted]@ggdghor.nl>

**Verzonden:** donderdag 3 september 2020 11:11

Aan 5.1.2e 5.1.2e @ggdghor.nl>

CC: 5.1.2e <5.1.2e @ggdghor.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @ggdghor.nl>; 5.1.2e  
 <5.1.2e @ggdghor.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @ggdghor.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @ggdghor.nl>; 5.1.2e  
 <5.1.2e @ggdghor.nl>; 5.1.2e <5.1.2e @ggdghor.nl>

Onderwerp: Re: traject nabellen van reizigers uit risicogebieden

Dag 5.1.2e

Als ik het goed begrijp gaat VWS direct opdracht verstrekken aan M&I en TP om het nabellen in te richten en uit te voeren, maar helemaal duidelijk is het proces me nu niet. Ik heb net telefonisch contact gehad met 5.1.2e 5.1.2e aan de kant van M&I. We hebben een aantal afspraken gemaakt die ook wat personen in onze Corona organisatie raken, dus vandaar de lange lijst mensen in CC.

1. VWS heeft mondeling een opdracht verstrekt aan M&I om het callcenter op te zetten voor outbound bellen naar passagiers die op Schiphol terugkeren uit een risicovol gebied (rood/oranje). De bedoeling is dat ze binnen 24 uur worden gebeld. Vooralsnog voor een proef van 3 maanden.
2. 5.1.2e heeft voor die opdracht contact met 5.1.2e (schrijver van de mail aan jou) en 5.1.2e 5.1.5 publieke gezondheid.
3. De aanbesteding is een ding. 5.1.2e gaat voor een beroep op dwingende spoed voor de duur van de pilot, met een aanbesteding voor een evt vervolg. Dit mede ivm de vragen van Webhelp n.a.v. ons contract met TP.
4. TP gaat voor deze klus een apart cohort agents aantrekken en opleiden.
  1. Dat wringt een beetje met de informatie die 5.1.2e me eerder gaf, dat dit soort outbound belverkeer (deels) in de leegloop van de middag in het callcenter testen zou passen. Ik heb 5.1.2e gevraagd om ervoor te waken dat TP zijn tijd twee keer verkoopt.
  2. Intussen ook gebeld met 5.1.2e (TelePerformance); hij heeft nog geen opdracht maar verwacht die vandaag of morgen. Het was zijn beeld dat VWS inzet op een aparte pool call-agents vanwege gevoeligheden GGDGHOR-VWS over gebruik van personeel dat nu wordt ingezet op testen.
  3. Als er inzet van call agents plaatsvindt voor beide projecten wordt dat vooraf geaccordeerd door GGDGHOR en VWS.
5. Ik heb met 5.1.2e en 5.1.2e afgesproken dat de dienstverlening van TP aan DDGHOR NL op geen enkele manier te lijden mag hebben van deze nieuwe afspraak. Testen gaat altijd voor. Dat beschouwen zij ook als harde randvoorwaarde.
6. M.b.t. raakvlakken en inter-facing heb ik met 5.1.2e afgesproken dat 5.1.2e (M&I) en 5.1.2e (GGDGHOR) in kaart brengen en vaststellen waar dit nieuwe callcenter tot aanpassing in call scripts/communicatie leidt.
7. VWS vraagt toegang tot informatie en systemen die we ook voor het callcenter testen hebben gebruikt. Mijn advies:
  1. Laat M&I alle info over call-script, aanbesteding en inrichting callcenter testen gebruiken om het callcenter reizigers in te richten. Ik vraag formeel je akkoord, maar heb 5.1.2e alvast aangegeven dat hij de info kan gebruiken voor zijn werk.
  2. Ik adviseer tegen toegang van die groep call-agents tot CoronIT. Heb je niet nodig om te taak te kunnen vervullen, en leidt mogelijk tot fouten in CoronIT, en je voorkomt een hoop privacy issues. 5.1.2e gat proberen om CoronIT heen te werken.

Al met al wordt het callcenter voor nabellen reizigers opgezet als apart project, los van ons callcenter testen. Maar wel met inzet van M&I'ers en TP betrokken bij ons callcenter. IK denk dat het toch handig is om deze afspraken goed met VWS vast te leggen, al was het maar omdat er bij VWS heel andere mensen betrokken zijn bij dit project dan bij het project callcenter testen. Een korte bespreking kan wellicht geen kwaad; laat ik even aan jou.

Grtz, 5.1.2e 5.1.2e

Corona testen bij GGD

5.1.2e @ggdghor.nl

5.1.2e

On 3 Sep 2020, at 08:32 5.1.2e 5.1.2e @ggdghor.nl> wrote:

Dag 5.1.2e

Dit is de mail die ik van 5.1.2e heb gekregen hierover.

5.1.2e

Verstuurd vanaf mijn iPad

Begin doorgestuurd bericht:

**Van:** "5.1.2e" <5.1.2e@minvws.nl>  
**Datum:** 1 september 2020 om 12:34:00 CEST  
**Aan:** 5.1.2e <5.1.2e@ggdghor.nl>, 5.1.2e <5.1.2e@ggdghor.nl>  
**Kopie:** "5.1.2e" <5.1.2e@minvws.nl>, "5.1.2e" <5.1.2e@minvws.nl>, "5.1.2e" <5.1.2e@minvws.nl>, "5.1.2e" <5.1.2e@minvws.nl>

**Onderwerp:** traject nabellen van reizigers uit risicogebieden

Ha 5.1.2e

Ik wil jullie informeren hoe we vorderen met de uitwerking van het nabellen van reizigers uit risicolanden.

Jullie hebben duidelijk aangegeven dat de GGD hiervoor niet (zo weinig mogelijk) belast moet worden.

Ons doel is om het mogelijk te maken alle (zoveel mogelijk) reizigers uit risicolanden na te gaan bellen als het effectief is.

Dus niet alleen voor reizigers die vliegen ook trein, auto en ferries ed.

We starten eerst met vliegverkeer, op 1 luchthaven uit een of enkele landen. In de eerste fase gaan we onderzoek doen naar het effect om goed gefundeerd te kunnen beslissen over opschaling.

We gaan twee hoofdprocessen inregelen:

- Reizigersgegevens: Verkrijgen van telefoonnummer / emailadres van reizigers uit risicolanden
- Het daadwerkelijk nabellen.

Reizigersgegevens:

Doel is elektronisch systeem waar reizigers hun gegevens opgeven waarbij je een QR code krijgt die de airline vraagt voor het boarden. Dit is het Belgische model.

We gaan starten met een papieren passenger locator card die door de airlines worden uitgedeeld en opgehaald en dan overgedragen aan de overheid.

Is veel meer over te zeggen, maar in het kort.

Het nabellen

Zoals afgesproken hebben we uitgezocht of we vanuit VWS opdracht kunnen verstrekken. Dat lijkt mogelijk. We zijn bezig om voor M&I Partners en Teleperformance een opdracht voor te bereiden.

Van groot belang is wel dat we kunnen werken op dezelfde systemen en toepassingen als de GGD nu gebruikt. Er is vandaag hierover overleg geweest met de GGD/GHOR 5.1.2e

De komende dagen wordt dit verder besproken. Mogelijk is het verstandig hierover een paar dingen vast te leggen.

We houden jullie op de hoogte.

Als er vragen zijn, laat het weten.

Groet,

5.1.2e

5.1.2e