

---

*Inzet callcenter achter 088 6788900*

---

Het telefoonnummer 088-678 89 00 is reeds operationeel voor professionals die vragen hebben over de uitvoering van de COVID-19 Vaccinatiecampagne.

Verschillende opties in het menu leiden naar specialisme voor beantwoorden van specifieke vragen. Er is verschil in bereikbaarheid van verschillende menu opties. Opties 1 en 2 kennen de ruimste openingstijden: 8-20 uur waarbij optie 2 voor urgente zaken nog een achterwacht heeft.

Optie 1&2 kunnen urgente actie opleveren

Optie 4 & 5 zijn vooral informatief voor specifieke doelgroepen

---

*Waarom callcenter achtervang:*

---

*Onvoorspelbare toestroom telefonische vragen:*

Gebleken is dat niet goed te voorspellen is in het COVID -19 vaccinatieprogramma, om ondanks zorgvuldige communicatie tbv specifieke doelgroepen, vooraf in te schatten waar de meeste vragen over gesteld worden. Dit komt oa. doordat bepaalde informatie pas laat beschikbaar komt omdat we te maken hebben met een schaars vaccin, waarvan de productkenmerken nieuw zijn en per vaccin verschillen. Soms komt de informatie mondjesmaat beschikbaar wat impact heeft op uitwerking van processen voor de diverse doelgroepen. Verschillende doelgroepen in de vaccinatiestrategie lopen echter parallel in voorbereiding en uitvoering, wat met zich mee brengt dat er veel verschillende informatiestromen zijn die allemaal in korte tijdspanne aangevuld of gewijzigd kunnen worden.

Dit alles brengt met zich mee dat, in de zoektocht naar informatie en duidelijkheid, professionals die belast zijn met de uitvoering van de vaccinatie contact opnemen met het RIVM op telefoonnummer 088 678 89 00.

Binnen het RIVM zijn velen bezig met de uitwerking en de details van de uitvoering. Zij zijn in hun specialisme niet zo zeer voorbereid en in capaciteit uitgerust om vragen in grote aantallen van een specifieke doelgroep te beantwoorden (zoals bij belmenu optie 4 & 5).

*Risicomanagement:*

Beschikbaarheid & bereikbaarheid van zowel mensen als middelen vormt een risico. Het telefoonnummer is altijd beschikbaar doordat er een andere telefonieprovider is waarnaar overgeschakeld kan worden in geval van calamiteit. Beschikbaarheid van mensen kan met de inzet van een callcenter als achtervang gegarandeerd worden. Bijvoorbeeld in geval van Covid-19 besmetting van het gehele LCC Supportteam. Daarmee wordt dat risico dan afgedekt.

Bij het Logistiek Coördinatiecentrum (LCC) is het team Support ingericht om vragen van professionals af te handelen met betrekking tot de logistiek van het vaccin; bestellingen, leveringen, productmeldingen en cold chain incidenten. Omdat het logistieke leveringsproces (conform het vaccinatieproces bij de GGD's) 7 dagen per week kan beslaan, is de bereikbaarheid van LCC Support dan ook 7 dagen per week van 8-20 uur. Deze bereikbaarheid is vooral in de avond en het weekend belangrijk om ondersteuning te bieden bij mogelijke incidenten.

De bezetting van het Support team is vooral gericht op de werkstromen gedurende een werkweek, omdat dan de meest planbare activiteiten plaatsvinden. De huidige bezetting volstaat om de huidige dagelijkse workload op te vangen. In FTE-uren is dit echter niet voldoende om de tijdspanne van 8-20 uur/7 dagen per week te kunnen bemensen. Meer FTE's opnemen in het support team zou op dit moment leiden tot minder efficiency, overcapaciteit en issues mbt het delen van kennis en informatie tijdens kantooruren. Samenwerken met een callcenter buiten kantooruren zou dan uitkomst kunnen bieden.

---

*Verwachtingen ten aanzien van een dergelijke samenwerking vanuit LCC Support:*

---

Op basis van goede briefing en informatieoverdracht, het beantwoorden van telefoon die binnenkomt, nadat men de keuze heeft gemaakt voor optie 1. De calls die er uit gefilterd moeten worden zijn de calls met urgentie: is er een probleem met de huidige voorraad of bestelling van morgen, is er een productincident wat betreft kwaliteit of cold chain dan moet de call doorgezet worden naar de support medewerker die de benodigde actie kan te starten.

De hoop en verwachting is dat de noodzaak om direct tot actie te moeten overgaan op basis van een call niet in grote aantallen zal spelen buiten kantooruren. Echter de call die wel direct moet worden opgepakt is daarmee goed geborgd naast de bestaande reguliere bezetting van LCC Support.

---

*Noodzaak achtervang callcenter andere menu opties:*

---

Zoals hierboven aangegeven, is de bestaande organisatie binnen RIVM niet voldoende ingericht op grote aantallen vragen van verschillende doelgroepen. Voor de verschillende projecten is het van belang dat een callcenter in staat is snel capaciteit bij te schakelen en op basis van Q&A adequaat antwoord te geven op de vragen van bijvoorbeeld een specifieke doelgroep.

Aantallen zijn hierbij ook moeilijk te voorspellen. Voorop staat dat natuurlijk een goede proactieve informatie voorziening via website en bijvoorbeeld koepelorganisaties aan de voorkant. Actuele ontwikkelingen kunnen zorgen voor een toestroom aan telefoonscalls. Vraag is natuurlijk welke rol een callcenter hierbij kan spelen, het gaat meer om het snel acteren op behoefte bij onvoorspelbaar grote toestroom van calls dan het inzetten van een grote workforce.