

**To:** [redacted] [redacted] [redacted]@rivm.nl; [redacted], [redacted] ([redacted]) [redacted]@minvws.nl  
**From:** [redacted] [redacted]  
**Sent:** Wed 1/13/2021 10:10:28 AM  
**Subject:** RE: Feedback vaccinatiebrief: verkeerd telefoonnummer gebeld voor afspraak  
**Received:** Wed 1/13/2021 10:10:28 AM

Hoi [redacted]

Dat is een goed punt.  
 In de uitnodigingsbrief staat het nummer van het callcenter bij 'hoe maakt u een afspraak'.

#### Hoe maakt u een afspraak?

De GGD'en geven de vaccinatie op verschillende locaties in het land. U maakt zelf een afspraak voor het halen van de vaccinatie. Dat doet u door te bellen met het landelijk callcenter voor vaccinaties van de gezamenlijke GGD'en, via tel. 0800-1533. Het callcenter is 7 dagen per week open, van 8.00 tot 20.00 uur.

Maar mensen lezen vaak niet goed (het is ook best een lange brief...), het nummer van de rijksoverheid staat onderaan de brief en in onze infographic, en de nummers lijken ook nog op elkaar!!  
 Kan ook zijn dat het callcenter bezet is, en dan gaan mensen een ander nummer proberen.

Dus al met al goede redenen om dit in de brief voor de 60-plussers wat duidelijker te formuleren 💡

Groet,

[redacted]

---

**From:** [redacted] [redacted] <[redacted]@rivm.nl>  
**Sent:** woensdag 13 januari 2021 10:54  
**To:** [redacted], [redacted] ([redacted]) <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] [redacted] <[redacted]@rivm.nl>  
**Subject:** RE: Feedback vaccinatiebrief: verkeerd telefoonnummer gebeld voor afspraak

H [redacted]

Ik had dit signaal nog niet ontvangen. Goed dat je mailt, want ik ben as we speak bezig met de uitnodiging voor 60 plussers.

[redacted] [redacted]  
 [redacted] [redacted]

**Bedrijfsvoering | Communicatie en Documentaire informatievoorziening**  
**Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu**  
 Antonie van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA Bilthoven

T +31 [redacted] [redacted]  
 M +31 [redacted] [redacted]  
 [redacted] [redacted]@rivm.nl  
<http://www.rivm.nl>

**RIVM** De zorg voor morgen begint vandaag

---

**From:** [redacted] [redacted] ([redacted]) <[redacted]@minvws.nl>  
**Sent:** woensdag 13 januari 2021 10:51  
**To:** [redacted] [redacted] <[redacted]@rivm.nl>  
**Cc:** [redacted] [redacted] <[redacted]@rivm.nl>  
**Subject:** FW: Feedback vaccinatiebrief: verkeerd telefoonnummer gebeld voor afspraak

Ha dames,  
 Zie opmerkingen hieronder die worden gemaakt bij het corona-callcenter. Kennelijk is het nummer in de brief niet duidelijk genoeg. Misschien onderaan nog een keer herhalen ofzo?  
 Willen jullie ernaar kijken voor de volgende versies van de uitnodigingen?  
 Thank!

[redacted] [redacted]

Communicatie coronavaccin

M: 5.1.2e

Van: 5.1.2e &lt;5.1.2e@minaz.nl&gt;

Verzonden: dinsdag 12 januari 2021 17:36

Aan: 5.1.2e, 5.1.2e (5.1.2e) &lt;5.1.2e@minvws.nl&gt;

Onderwerp: Feedback vaccinatiebrief: verkeerd telefoonnummer gebeld voor afspraak

Dag 5.1.2e

Ik kreeg jouw contactgegevens van 5.1.2e 5.1.2e. Ik ben bezig met een analyse van de vragen die binnen komen bij Cendris/0800-1351 voor de monitor Burgervragen COVID-19 die wij binnenkort opleveren.

Voor het geval de feedback je (nog) niet bereikt heeft: telefonisten van Cendris geven best vaak aan dat burgers het verkeerde nummer op de vaccinatiebrief bellen om een afspraak voor vaccinatie te maken. Ze bellen eerst 0800-1351, omdat het onderaan de brief staat. Misschien kan het juiste telefoonnummer opvallender gemaakt worden? Hieronder een aantal opmerkingen van de telefonisten over de brief:

“Verschillende telefoontjes al ontvangen vandaag van mensen die een oproep hebben gekregen voor de vaccinatie. Ons telefoonnummer staat duidelijk onderaan de brief, waardoor mensen over het juiste telefoonnummer (0800-1533) heen lezen. Deze staat onder het kopje "hoe maak je een afspraak?".

“Het is niet duidelijk of het telefoonnummer in de brief klopt, burgers blijven 0800 1351 bellen om een afspraak te maken voor vaccinatie tegen corona.”

“Mevrouw zegt dat 0800 1351 als enige nummer op de uitnodigingsbrief staat waar ze naartoe kan bellen om een afspraak voor vaccinatie kan inplannen. Advies is om bij werkgever vragen hoe dat zit, of er een andere telefoonnummer is waar ze naartoe kan bellen.”

Vriendelijke groet,

5.1.2e

.....  
**Dienst Publiek en Communicatie**  
**Ministerie van Algemene Zaken**  
Binnenhof 34 | 2513 AA Den Haag  
Postbus 20006 | 2500 EA Den Haag

.....  
M 06 5.1.2e  
5.1.2e @minaz.nl  
[www.rijksoverheid.nl/dpc](http://www.rijksoverheid.nl/dpc)

5.1.2e