

## Burgerportaal Vaccineren: communicatie-aanpak en -middelen

### Situatie:

- Livegang burgerportaal – vaccineren oplevering gepland voor 1 maart a.s. (vrijdag einde dag go/ no go moment).
- Vanaf dat moment kunnen mensen, die een uitnodiging gekregen hebben zowel telefonisch als online een afspraak voor vaccineren maken:
- Ouderen van 65 jaar en ouder kunnen, na ontvangst van uitnodiging, online een afspraak voor vaccineren maken.
- Zorgmedewerkers, uitgenodigd door de werkgever kunnen online een afspraak maken.
- Dat wil niet zeggen dat anderen geen afspraak kunnen maken. Iedere dag wordt daarom een leeftijdscheck uitgevoerd door het systeem, zodat diegenen die een onrechtmatige afspraak hebben gemaakt eruit gefilterd worden. Deze mensen krijgen een telefoontje of een sms waarin kenbaar wordt gemaakt dat hun afspraak gecanceled is en dat er geen vaccin op de locatie voor hen klaar ligt.
- Het is niet mogelijk om achteraf een check te doen op beroep, dus zorgmedewerkers worden niet uit het systeem gefilterd. Check op zorgmedewerkers wordt gedaan op de locatie. Zij moeten de uitnodiging van de werkgever kunnen laten zien.
- Naarmate er meer uitnodigingen gestuurd worden, zullen meer doelgroepen een afspraak via het burgerportaal kunnen maken.
- De url van het burgerportaal ([www.coronavaccinatie-afspraak.nl](http://www.coronavaccinatie-afspraak.nl)) communiceren we alleen via de uitnodigingsbrief, hoewel iedereen die een testafspraak maakt de button ziet voor het maken van een vaccinatie-afspraak. Toch wordt gekozen om de url niet actief te communiceren, om te benadrukken dat alleen mensen met een uitnodiging een afspraak kunnen maken.

### **Doelgroepen**

Bij de start van het portaal zijn de volgende keuzes gemaakt:

1. Het portaal is bij livegang bedoeld voor 65+-ers en zorgmedewerkers. Bij de start van het portaal kunnen leeftijdsgroepen van 65 jaar en ouder een vaccinatie-afspraak maken, gefaseerd, te beginnen bij de alleroudsten. Dit verloopt conform de vaccinatiestrategie.
2. Zorgmedewerkers uit verpleeghuiszorg, gehandicaptenzorg en zorg thuis die nog niet gevaccineerd zijn, kunnen gebruik maken van het portaal.
3. Zorgmedewerkers anders dan hierboven genoemd worden via andere routes gevaccineerd, zoals de huisartsen en ziekenhuispersoneel.
4. Het portaal is zo gebouwd, dat we voorbereid zijn op het moment dat andere doelgroepen, zoals BOA's of docenten ook een afspraak kunnen maken.

### **Stakeholders**

- DPG'en – deze moeten altijd als eerst geïnformeerd worden, dus zsm en eigenlijk minimaal 2 weken van tevoren
- Coördinatoren vaccinatie
- VWS
- RIVM
- Anderen bij regionale GGD'en zoals Communicatieadviseurs, Woordvoerders, Testcoördinatoren (het raakt immers ook coronatest.nl)
- Koepels van werkgevers

### **Externe communicatiedoelstellingen t.a.v. realisatie portaal**

Samen met VWS en het RIVM hebben we de volgende doelstellingen:

- Informeren en instrueren: afhankelijk van de gefaseerde uitrol van de vaccinatiestrategie, willen we de doelgroepen op de hoogte stellen en aanzetten tot het maken van een online afspraak via het portaal.
- Motiveren en overtuigen: om de vaccinatiebereid onder de burger te vergroten willen we de doelgroepen aansporen om gebruik te maken van het portaal.
- Om de telefoondiensten van de GGD'en te ontlasten willen we de doelgroepen adviseren de afspraken online via het portaal te maken.

### **Planning:**

- Voorafgaand informeren/aankondigingen van interne en externe stakeholders (interne nieuwsberichten- en brieven, externe nieuwsberichten, socials etc.)
- Voorafgaand informeren definitieve livegang zodra dit definitief bepaald is.
- Bij start persbericht

### **Kernboodschap**

*Op 1 maart aanstaande kunnen mensen, die een uitnodiging ontvangen hebben voor een vaccinatie tegen corona via het burgerportaal-vaccineren online een afspraak maken.*

*De verwachting is, dat bij voldoende beschikbaarheid van vaccins, steeds grotere groepen mensen gevaccineerd kunnen worden. Nu kunnen afspraken alleen telefonisch gemaakt worden via het Landelijk Vaccinatie Afsprakenummer van de GGD'en. Om dit callcenter te ontlasten is het burgerportaal, waar men een afspraak voor een coronatest kan maken uitgebreid met de mogelijkheid om een afspraak voor vaccineren te maken als men daarvoor een uitnodiging heeft gekregen.*

### **Nieuwsbericht: Online vaccinatieafspraken maken vanaf 1 maart mogelijk**

Online vaccinatieafspraken maken vanaf 1 maart mogelijk

Vanaf 1 maart kan iedereen die een uitnodiging ontvangt voor het maken van een vaccinatieafpraak deze afspraak zelf online maken via het burgerportaal - vaccineren. Via dit portaal kan men ook een online testafpraak maken, wat al langer mogelijk is.

Tot nu toe kon men alleen telefonisch een vaccinatieafpraak maken. De invoering van dit online portaal biedt mensen nu een extra mogelijkheid.

De vaccinatiedoelgroep wordt gesplitst in subgroepen die zoveel mogelijk verspreid worden uitgenodigd. Hierdoor blijft het callcenter zo goed mogelijk bereikbaar. Toch merkt de GGD dat op de momenten dat uitnodigingen op de deurmat vallen, dit vrijwel direct leidt tot veel telefoontjes. Met als gevolg dat het callcenter niet altijd goed bereikbaar is. Het Burgerportaal voorkomt lange wachttijden en maakt het nog eenvoudiger voor mensen om een afspraak te maken.

Het maken van een online vaccinatieafpraak is veilig. Er worden geen persoonsgegevens gedeeld via het portaal. Er zijn diverse veiligheids- en toegankelijkheidsonderzoeken uitgevoerd om te borgen dat het portaal veilig, uitnodigend en begrijpelijk is. Wel wordt gebruik gemaakt van DigID ter verificatie om daadwerkelijk een afspraak te kunnen maken. Deze werkwijze wordt ook al toegepast bij het portaal voor testen.

Op dit moment worden ouderen boven de 80 en medewerkers uit de langdurige zorg per brief uitgenodigd voor een vaccinatie. Vanaf 9 maart ontvangen ook ouderen in de leeftijdsgroepen vanaf 75 jaar en ouder een uitnodiging. Ook zij kunnen na het ontvangen van de uitnodiging via het portaal een vaccinatie-afspraak maken. In de brief wordt uitgelegd hoe dat gaat.

Wie een afspraak maakt zonder aan de beurt te zijn, krijgt geen vaccin. Hierop wordt gecontroleerd. Mensen die niet in de juiste doelgroepcategorie vallen worden dan gebeld of krijgen een sms en hun afspraak wordt gecancelled. Tevens is er een controle op de vaccinatielocatie: op de vaccinatielocatie wordt aan de hand van ID een leeftijdscontrole verricht. Zorgmedewerkers moeten naast hun ID ook hun uitnodigingsbrief van de werkgever laten zien.

Communicatieplanning				
Wat	Actiepunten	Actiehouder	Communicatie	Wanneer
DPG informeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Via DPG-update burgerportaal aankondigen en inlichten over verdere stand van zaken en ontwikkelingen</li> </ul>	5.1.2e	<ul style="list-style-type: none"> <li>Via DPG-update intern nieuwsbericht in de nieuwsbrief</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uiterlijk 22-2</li> </ul>
Communicatieadviseurs GGD'en informeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Artikelen voor communicatie-update en Q&amp;A maken</li> </ul>	5.1.2e	<ul style="list-style-type: none"> <li>Via communicatie-update intern nieuwsbericht in de nieuwsbrief</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uiterlijk 22-2</li> </ul>
Vaccinatie coördinatoren informeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Via nieuwsbrief vaccinatie coördinatoren</li> <li>Boodschap en start van portaal</li> </ul>	5.1.2e	<ul style="list-style-type: none"> <li>Via intern nieuwsbericht in de nieuwsbrief</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uiterlijk 22-2</li> </ul>
Woordvoeringslijn opstellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tijdsplanning afstemmen: woordvoerders en Remco, PA adviseurs</li> </ul>	5.1.2e		<ul style="list-style-type: none"> <li>Uiterlijk 25-2</li> </ul>
Persbericht & nieuwsbericht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zodra datum livegang def is – daar naar verwijzen!</li> </ul>	5.1.2e, 1.2e		<ul style="list-style-type: none"> <li>Uiterlijk 27-2</li> </ul>
Social mediaberichten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informeren begin maart</li> </ul>	5.1.2e		<ul style="list-style-type: none"> <li>Uiterlijk 27-2</li> </ul>
Website GGD GHOR nieuwsbericht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informeren woordvoerders, Remco en Kristof</li> </ul>	5.1.2e		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nieuwsbericht- zodra live</li> </ul>
<b>Communicatie extern – werven en informeren</b>				
Doelgroepen bereiken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informeren VWS en RIVM: communicatieadviseurs en woordvoerders over gezamenlijke publiciteit</li> </ul>	5.1.2e	Hierover moet een nieuwsbericht verzonden worden voorafgaand aan de livegang.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uiterlijk 27-2</li> </ul>
<b>Middelen gebruikers</b>				
<i>Eindgebruikers</i> FAQ en klachten	Vragen.coronatest.nl aanpassen	5.1.2e	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Informeren Servicedesk</li> <li>-Maken Q&amp;A's voor vaccineren</li> <li>-Voorstel maken voor duidelijke routing op vragen.coronatest.nl</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uiterlijk 27-2</li> </ul>

<b>Serviceesk</b> Documentatie voor de servicedesk en callcenter - FAQ	Informeren servicedesk, callcenter, projectsecretariaat en VAR	Serviceesk	Serviceesk 'voeden' met Q&A's uit zowel Burgerportaal als vanuit projectsecretariaat en VAR	• Uiterlijk 28-2
---	--	------------	---	------------------

