

→ **Stap 1: Signaal komt binnen bij seniorenorganisatie(s)**

- Heeft de betreffende persoon een uitnodiging ontvangen?
- Heeft de betreffende persoon al een afspraak proberen te maken?

→ **Stap 2: Seniorenorganisaties beoordelen of met hulp van vrijwilliger(s) toch een afspraak gemaakt kan worden (digitaal of telefonisch)**

Belangrijke notie t.a.v. vervoer!

- Tijdens het telefoongesprek met de GGD kan men aangeven dat er vervoer naar de vaccinatiestraat nodig is. De GGD zal dan doorverwijzen naar het publieksinformatienummer coronavirus van de Rijksoverheid.
- Bel het publieksinformatienummer van de Rijksoverheid via 0800-1351. Een medewerker van deze hulplijn gaat samen met de beller op zoek naar een manier om bij de priklocatie te komen. Vaak zijn er allerlei mensen en dienstverleners die kunnen helpen.
- Is er geen goede oplossing in je eigen omgeving? Dan zal de medewerker van de Rijksoverheid doorverbinden met het - Rode Kruis. Het Rode Kruis kijkt dan hoe geholpen kan worden bij het vervoer.

→ **Stap 3: Mocht het inplannen van een afspraak niet goed verlopen, dan kan contact worden opgenomen met de klachtenlijn van GGD en RIVM.**

→ **Stap 4: Blijkt dat geen afspraak gemaakt kan worden en dat er 'in het systeem/het proces' iets niet goed lijkt te zitten, dan wordt signaal doorgegeven aan VWS. VWS onderzoekt het signaal en koppelt z.s.m. terug.**

- Het gaat hierbij om signalen waarbij geen goede onderbouwing te vinden is waarom geen afspraak gemaakt kan worden (niet zijnde: nog geen uitnodiging ontvangen).
- Ervaringen van mensen dat zij ver moeten reizen om een prik te krijgen of lang op een prik moeten wachten, kunnen gebundeld bij VWS worden aangeleverd. Wanneer hieraan ook 'naam en rugnummer' (oftewel GGD-locatie) aan wordt gekoppeld, kan VWS dit signaal oppakken.

→ **Stap 5: Daar waar alle bovenstaande stappen zijn doorlopen en in individuele gevallen desondanks een zeer schrijnende situatie lijkt te (zijn) ontstaan, kan contact worden opgenomen met VWS (5.1.2e).**

- VWS bekijkt of en zo ja, welke rol ze hierin kan spelen. VWS koppelt de uitkomst terug aan de betreffende seniorenorganisatie.
- Beginnen met 1 of 2 casussen om te bezien of bovenstaande werkwijze werkt.