

## Corona schrijfteam overleg – 18 maart 2021

### Agenda

- Agenda
- 5.1.2e en 5.1.2e (v. 5.1.2e)
- Actiepunten
  - Veelgestelde vragen 5.1.2e
- Overig/opmerkingen
  - Drukke
  - Maatschappelijk werker/-ster
  - Tips voor bellen
  - Mapjes dienstpostbus (oud en nieuw)
  - PDC-19: extra mensen
  - Opslaan 5.1.2e brieven
- Rondvraag

5.1.2e en 5.1.2e sluiten niet meer aan bij deze overleggen. 5.1.2e heeft ander werk en overlegt met 5.1.2e als ze nog hand en span diensten verricht. 5.1.2e houdt zich niet meer bezig met burgervragen, omdat die er voor de CoronaMelder niet meer zijn.

### Actiepunten

5.1.2e had met Informatie Rijksvoorlichting contact opgenomen over dat ze erop moeten letten geen vragen naar ons door te sturen die makkelijk te beantwoorden zijn via Rijksoverheid.nl. I.v.m. drukke heeft ze hier verder nog niet naar gekeken. 5.1.2e geeft aan toch nog “makkelijke” vragen te ontvangen.

### Overig/opmerkingen:

- Drukke
  - 5.1.2e: veel Q&A's over AstraZeneca gemaakt. Ze wacht op het laatste nieuws en wil mensen meenemen in het proces rondom het vaccin. Ook is er een tool uitgekomen waarmee mensen kunnen bekijken wanneer ze aan de beurt zijn voor een vaccinatie. In de groep worden enkele voorbeelden genoemd van situaties waarin de tool niet goed werkt. 5.1.2e zegt dat er ook een flowchart is, daar kunnen we naar verwijzen voor meer duidelijkheid.
  - 5.1.2e geven aan te (kunnen) helpen bij het onderwerp Vaccineren.
  - 5.1.2e: zeer druk, steeds meer achterstand bij beantwoording. Ze vragen vaak om meer versterking, maar dat duurt lang. Als er bijvoorbeeld al iemand alleen in de ochtend zou helpen met de verdeling zou dat fijn zijn.
  - 5.1.2e: veel klachten rondom de Zorgbonus pgb. Deze kunnen familieleden niet aanvragen, hier is geen begrip voor. Dit zorgt voor veel lange en emotionele gesprekken. Indra geeft aan dat eraan wordt gewerkt om het klachtenformulier weer aan de website toe te voegen. Nu heeft alleen VWS dat niet.
  - 5.1.2e er is een lichtpuntje wat betreft een wat snellere wegwerking van bepaalde vaccinatie-brieven. Het is wel nog steeds druk/veel.
  - 5.1.2e vragen over maatregelen gaan goed, wegwerking gaat nu sneller. Afgelopen weken wel veel bezig geweest met zaken/boosheid rondom zonnestudio's.
- Maatschappelijk werker/-ster. Vanuit PDC-19 en Sport was er het signaal dat er toch best wat heftige brieven zijn. 5.1.2e geeft aan hierover vaak te sparren met 5.1.2e van CZ. De rest van de groep geeft aan hier niet (vaak) mee te maken te hebben.

- Tips voor bellen. PDC-19 geeft aan vooral veel te mailen. Een gedeelte van de groep geeft aan veel te bellen, omdat dit vragen sneller oplost. PDC-19 vraagt of zij tips hebben voor bellen. Er wordt aangegeven dat 5.1.2e hiervoor benaderd kan worden. Ook bevelen ze te telefoontraining die binnen VWS wordt gegeven aan.
- Mapjes dienstpostbus. Het mapje CoronaMelder is verwijderd, omdat er geen vragen meer over dit onderwerp waren. Het mapje CoronaCheck app is toegevoegd, omdat deze app net gelanceerd is en er vragen over binnenkomen. 5.1.2e pakt deze vragen samen met RDO op.
- Extra mensen. PDC-19 krijgt in april twee nieuwe collega's erbij om te helpen met de burgerbrieven. Het team bestaan dan uit tien mensen.
- Opslaan 5.1.2e -brieven. PDC-19 heeft aangeleerd gekregen na verzending 5.1.2e brieven apart op de schijf op te slaan en vraagt of dit gangbaar is. De rest van de groep geeft aan van niet, aangezien de brieven in 5.1.2e terug te vinden zijn. Verder vertelt 5.1.2e dat 5.1.2e aanspreekpunt voor 5.1.2e met zwangerschapsverlof gaat.

### Rondvraag

N.v.t.

### Nieuwe actiepunten:

- 5.1.2e maakt onder de inbox een apart mapje aan waar "makkelijke" vragen geplaatst kunnen worden. Zij kan die dan als voorbeeld/signaal naar Informatie Rijksoverheid doorzetten. Deze vragen worden wel door burgerbrieven beantwoord. Over twee weken evalueren we of dit werkt.
- Als mensen tegen zaken aanlopen m.b.t. de tool dan laten zij dit weten aan 5.1.2e
- PDC-19 bespreekt met 5.1.2e de mogelijkheid om af en toe te sparren en geeft t.z.t. hierover een terugkoppeling aan de groep.
- 5.1.2e laat t.z.t. weten wie 5.1.2e tijdelijk gaat vervangen tijdens haar verlof.