

Mijn.rivm.nl

Aanleiding

Op 22 juni wordt er een formeel besluit genomen over het DCC. Vanaf 23 juni is de functionaliteit voor het bewijs van vaccinatie beschikbaar in CoronaCheckapp. Vanaf 1 juli is het DCC geldig voor buitenlandse reizen, en zijn vaccinatie en herstelbewijzen geldig als coronabewijs in Nederland. De kick-off staat onder voorbehoud gepland voor 28 juni. Er zal de komende weken veel aandacht komen voor de app, en daarmee het ophalen van de vaccinatiegegevens uit mijn.rivm.nl.

- We verwachten (in de aanloop hiernaar toe) ook een toename aan het aantal bezoeken op mijn.rivm.nl. De beschikbare capaciteit op mijn.rivm.nl is 300.000 bezoekers per uur.
- Daarnaast blijft de doorgifte van registratie door (vooral) huisartsen en instellingen nog altijd achter ondanks flinke inspanningen van zowel partijen als RIVM om dit op te lossen. Mensen die via deze routes zijn geprikt, worden dus bovengemiddeld vaak geconfronteerd met het ontbreken van vaccinatiegegevens op mijn.rivm.nl.
- Naast dat het onwenselijk is dat gegevens van mensen die wél toestemming hebben gegeven ontbreken in CIMS, vanwege bijvoorbeeld het inzicht dat we als RIVM willen hebben in zaken als vaccinatiegraad, is het voor burgers zelf ook vervelend. Zij ondervinden direct hinder van het ontbreken van de vaccinatiegegevens wanneer zij via de CoronaCheckapp een bewijs van vaccinatie willen gebruiken voor het DCC. De koppeling met de gegevens van mijn.rivm.nl is voor deze mensen de hoofdroute om een DCC te krijgen.
- Mensen die een DCC willen hebben en er achter komen dat de registratie niet is doorgegeven aan het RIVM, zullen dan (massaal) terug moeten naar hun zorgverlener om registratie in CIMS alsnog mogelijk te maken. Dat kan leiden tot bovenmatig veel burgervragen en frustratie.
- Als we het moment dat DCC live gaat voor kunnen zijn met het wijzen van mensen op het checken van hun registratiestatus op mijn.rivm.nl, en handelingsperspectief kunnen bieden, kunnen we het aantal vragen verminderen.
- Berichtgeving over de verstoring bij de GGD heeft onrust weggenomen voor de groep met vragen over registratie van vaccinaties van de groep die zij hebben gevaccineerd.

Doel:

- voorkomen piekbelasting om mijn.rivm.nl (voorafgaand aan het moment) dat de CoronaCheckapp live gaat en daarna
- prikkel richting huisartsen, instellingen en ziekenhuizen om hen extra te motiveren de registratie zsm op orde te maken

Randvoorwaarden

- De storing bij de GGD moet verholpen zijn – deadline 23 juni.
- De actuele status van aanlevering registratiegegevens vanuit huisartsen en instellingen laat geen significante verbetering zien.
- Naast een oproep om het controleren, moet er ook een handelingsperspectief zijn (zoals nu met achterblijvende registraties bij de GGD). Ook in het geval dat registratie via de zorgverlener niét tot stand kan komen. Hoe komt de burger dan aan haar/zijn DCC. Dat is primair geen communicatie voor RIVM, maar wel voor VWS/DCC.
- Belangrijk om rekening te houden met het feit dat de registratie van een (uitzonderings)groep (1 of 2 vaccinaties in het buitenland ontvangen) nog niet soepel loopt. Afstemming over evt Q&A en handelingsperspectief voor deze mensen is belangrijk.

Risico's/punten van zorg vanuit communicatie

- **Timing:** waarom op z'n vroegst maandag mensen oproepen om hun gegevens te checken terwijl ze dit vanaf eind volgende week zelf kunnen doen; wat levert het op?
- **Boodschap:** mensen lezen slecht, ook al benoemen we expliciet de huisartsen, ziekenhuizen en instellingen, het zal ook weer vragen oproepen bij de GGD
- **Strategie:** is het via de burger onder druk zetten van de uitvoerende partijen de juiste route of resulteert het uiteindelijk in een uitermate gefrustreerde burger die aan alle kanten bot vangt. Met andere woorden: onrust onder burgers bij ontbrekende gegevens en 'boze' uitvoerders omdat we naar hen verwijzen en ze zich zelf niet verantwoordelijk houden voor de haperende registratie.

Timing

- 17 juni
 - Onverwachte aandacht over impact achterblijvende registraties door huisartsen op NOS;
 - Openbaar statement LHV over onvrede en twijfel over registratie gat
- 18 juni
 - Afstemmingsoverleg met VWS (beleid en communicatie) over boodschap en inzet middelen
 - Aanscherping antwoorden webcare RIVM mbt vragen over registratie mijn.rivm.nl
 - Informatie rijksoverheid mbt DCC/coronabewijs aangepast
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/coronabewijs/coronabewijs-voor-reizen>
 - Woordvoerdersoverleg met LHV, VZVZ, VWS en HIS-leveranciers
- 21 juni
 - BO met huisartsen – reactie op statement LHV delen met 5.1.2e
 - Start van communicatie met twitterdraadje, update website (aanscherpen handelingsperspectief)
 - Aanpassen/aanvullen website RO mbt bewijs en handelingsperspectief voor uitzonderingsgevallen
 - Crisistraining DCC (rol RIVM – technisch, beleid en communicatie)
- 22 juni
 - Aanscherpingen handelingsperspectief op mijn.rivm.nl live
 - Hamerstuk wetsbehandeling 1^e Kamer
- 23 juni
 - Storing GGD verholpen?
 - Minister VWS over CoronaCheck-app - soft launch functie vaccinatiebewijs CoronaCheck-app
 - Start dagelijks stand-up DCC (– technisch, beleid en communicatie)
- 25 juni
 - Informatienummer DCC van BuZa live
- 28 juni
 - Kick-off CoronaCheck-app tbv DCC
- 1 juli
 - DCC operationeel voor reizen binnen Europa
 - Vaccinatie en herstellbewijs geldig als toegangsbewijs in NL

Boodschap burgers

- Met de registratie van uw vaccinatiegegevens houdt het RIVM zicht op de vaccinatiecampagne en de pandemie.
- Op mijn.rivm.nl kan iedereen met een Digid, die toestemming heeft gegeven voor registratie, een persoonlijk vaccinatieoverzicht zien.
- Vanaf volgende week/binnenkort kunt u via de CoronaCheck-app uw bewijs van vaccinatie ophalen.
- Heeft u langer dan een paar dagen geleden (of: langer dan een week dagen geleden) uw vaccinatie gekregen bij de huisarts of in een instelling? En heeft u toestemming gegeven voor registratie van uw gegevens bij het RIVM. Controleer dan nu alvast of uw vaccinatiegegevens juist geregistreerd zijn op mijn.rivm.nl.
- Ontbreekt er informatie of staat er iets verkeerd? Neem dan contact op met de zorgverlener die u gevaccineerd heeft. De zorgverlener kan uw vaccinatiegegevens corrigeren of alsnog doorsturen naar het RIVM.
- Op mijn.rivm.nl toont het RIVM alleen vaccinatiegegevens die het op de juiste manier heeft ontvangen. En alleen als u toestemming heeft gegeven voor het delen van de gegevens met het RIVM.
- Meer informatie over coronabewijs/DCC vindt u hier <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/coronabewijs/coronabewijs-voor-reizen>

Kanalen

- Social media
 - Nog stilliger en directer antwoorden/verwijzen naar rol en verantwoordelijkheid uitvoerders bij webcare
 - Twitterdraadje vanuit het RIVM
 - Optioneel: vraag van de week (30sec social video)
- Website
 - Informatie op de website van het RIVM en aanpassing mijn.rivm.nl
- Woordvoering
 - Bij mediavragen reactief delen welke acties er naar/met de huisartsen etc zijn ondernomen om registratie op orde te krijgen

Boodschap uitvoerders

- Zorg dat de registratie goed staat; want registratie is belangrijk voor het onder controle krijgen van de pandemie. Ook geldt dat CIMS een belangrijke bron is van data voor het krijgen van een DCC. Als een registratie niet goed naar RIVM is gestuurd, staat de informatie niet op mijn.rivm.nl. Dat kan dat leiden tot veel vragen van patienten die graag een DCC willen hebben.
- Volg het eerder gedeelde stappenplan ter check
- Neem bij vragen contact op met uw IT-leverancier

Kanalen

- BO
- Mailing vanuit RIVM ism IT leveranciers?