

Vraagstelling

Vanuit de GGD GHOR is het volgende bericht gekomen:

Wij zien een aantal stromen nu akelig dicht bij elkaar uitkomen waardoor we bang zijn voor een soort van "perfect storm" richting GGDen. Graag willen we maandag/dinsdag even met wat van jouw tovenaars een brainstorm houden over hoe we toeleiding bij de telefoon weg kunnen houden vanaf begin januari. We zien namenlijk, Testen (200K, vaccineren 400K, mogelijk vernieuwen QR codes via backoffice of vragen daarover waarbij korte doorrekening tussen 50K en 100K manuren gaat kosten aan telefoon) allemaal samen komen in januari als het gaat zoals we nu denken. Kunnen we QR codes niet op een slimme manier vernieuwen waarbij we de kwaliteit verhogen maar geen TP/Back-Office nodig hebben? wat kunnen we allemaal verzinnen.

Haalbaar

Wij zien de vraagstelling als een roep om procesefficiëntie op de servicedesk van de GGD GHOR specifiek, maar algemener een roep om verdere opschaling te realiseren. Op basis van onze kennis van de systemen is het onze stellige overtuiging dat het goed mogelijk is deze vraag te beantwoorden. Randvoorwaarden is wel dat de onderliggende problematieken worden opgelost.

Oorzaken druk op call center

Er zijn een aantal oorzaken, waardoor er veel druk op het call center van de GGD GHOR is via de telefonische helpdesk:

1. **Het maken van vaccinatieafspraken.** Het maken van vaccinatieafspraken is bestemd voor het reguleren van de stroom mensen bij de vaccinatielocaties en de beschikbaarheid van vaccins op die locaties te waarborgen. Veel afspraken worden online gemaakt. Het bellen naar het call center is een inefficiënte route.
2. **Het maken van testafspraken.** Het maken van de testafspraken is bestemd voor het borgen van de testcapaciteit en de drukte in de teststraten te reguleren. Ook hier is het mogelijk online een afspraak te maken en vormt het call center hier de route voor mensen die minder capabel zijn. Wederom is dit minder efficiënt. Er is wel een verschil met vaccinatieafspraken, omdat dit proces al langdurig goed loopt. Bij het booster is de druk veel groter omdat opschaling cruciaal is, gelet op de schade die de samenleving nu ondervindt.
3. **Het verkrijgen van QR-codes na vastgestelde besmetting.** Wanneer de systemen niet correct interacteren, blijkt het niet mogelijk een QR code op te halen met de CoronaCheck-app (of het portaal). Dat triggert dat burgers gaan bellen met verschillende contactcenters (GGD GHOR, CoronaCheck, diverse beveiligingsafdelingen en aanvragen bij registratieportalen). Met de grote aantallen besmettingen en de grote vaccinatiecampagne gaan de problemen met de datakwaliteit verergeren.
4. **Het verkrijgen van QR-codes na vaccinatie.** Zelfde als vorige punt.
5. **Bedelen om booster.** Mensen die proberen een booster te regelen, maar dat nog niet mogen (variant van vaccinatieafspraken). Zij bellen herhaaldelijk om bij een andere agent een beter antwoord te krijgen.

Oplossingen

Oplossing 1. RDO-ondersteuning bij dataproblemen

Veel gesprekken hebben hun kernoorzaak in problemen met de verwerking van data. Er zijn de nodige problemen opgelost, maar dat is alles behalve sluitend gebleken. Bij RDO is specifieke expertise aanwezig, waarbij de inschatting is dat veel problemen binnen enkele dagen te verhelpen zijn. Het toelaten van deze expertise helpt bij het verminderen van de problemen. Omdat het gaat om veel burgers neemt dat veel belasting van het contactcenter weg. Dit kan vandaag nog beginnen.

Oplossing 2. Tijdelijk anders booster

Wij beschikken op dit moment over een systeem dat zeer geschikt is voor het registreren van een vaccinatie: ZKVI. Kenmerk van dit systeem is dat het niet werkt met een afspraak maar louter draait om de functionaliteit: registreren. Deze registratie leunt op het burgerservicenummer en kent een simpel proces: verificatie ID voor de prik en het inschrijven van de patient. We hebben gemeten dat dit niet meer dan 53

seconden per persoon aan tijd in beslag neemt. Na de vaccinatie checkt de persoon uit, waarna de daadwerkelijke registratie plaats vindt. Dit duurt niet meer dan 10 seconden. Hierdoor is het mogelijk om op vaccinatielocaties een hele hoge doorvoer te realiseren. Voor de bulk van de boosters zou deze oplossing het proces aanzienlijk kunnen versnellen. De burger krijgt na vaccinatie een uitgeprint ctb/dcc mee en een vaccinatiekaart van het RIVM mee.

Voorwaarde is dat wordt afgestapt van het maken van een afspraak voor de meeste gebruikers. De focus ligt op iedereen die dat wil direct boosteren. Het opent ook de mogelijkheid om 'drive through'-vaccinatieplaatsen op te zetten (bijvoorbeeld op parkeerterrein van Makro of Ikea).

Voor de uitzonderingsgevallen en het reguliere vaccinatieproces blijft het bestaande proces.

Noodzakelijke wijzigingen:

1. Deze oplossing maakt het wel noodzakelijk dat per locatie de drukte wordt bijgehouden. Hiervoor kan een simpel portaal worden gemaakt waar door de locatie wordt gewerkt met groen (minder dan 15 minuten wachttijd en voldoende vaccins), oranje (meer dan 15 minuten wachttijd, er zijn nog vaccins) of rood (het is te druk, locatie gesloten of er zijn onvoldoende vaccins). Deze status kan vervolgens op een simpele kaart, app, lijst, whatever kunnen worden weergegeven. Hierdoor kan de burger zelf bepalen waar hij of zij naartoe gaat op ieder moment van de dag.
2. Bij de uitcheckbalie worden de andere vaccinaties uit de CoronaCheck-systemen gehaald. Daarvoor moeten er aanpassingen in ZKVI worden gemaakt. Deze zijn in dagen te realiseren. Dit behelst een CKVP lookup in Monster (doet nu al ZKVI dossier lookup).
3. Omdat bekend is dat er de nodige dataproblemen zijn, zullen deze medewerkers ook toegang tot CoronIT moeten hebben om andere vaccinaties op te zoeken. En daarbij een herstelactie uit te voeren. Een oplossingsrichting kan zijn door de desk in Utrecht als de expertisedesk te positioneren en vanuit de vaccinatielocaties een goed gedocumenteerd ticket aan te maken (waar alle informatie instaat). De burger gaat dan met een kopie van het ticket naar huis.

Resultaat: naast het fors versnellen van de boostercampagne neem je hiermee het leeuwendeel van de oorzaak van telefoongesprekken weg. Omdat we van veel burgers terughoren diverse malen te hebben gebeld worden zeer veel telefoongesprekken voorkomen.

Oplossing 3. QR-printknop in CoronIT.

Wanneer CoronIT wordt voorzien van een knop om een ctb/dcc te printen is het mogelijk om op basis van de informatie in CoronIT direct een API van de QR-codegenerator aan te spreken. Omdat de data wordt gebruikt, welke in CoronIT beschikbaar is, is het direct mogelijk een PDF retour te krijgen. Deze kan aan de burger worden verstrekt. Bijvoorbeeld via NTA7516-compliant e-mail. Het realiseren hiervan is aan VWS-zijde binnen een dag te regelen. Op basis van wat de GGD momenteel laat zien, moet dit aan GGD-zijde ook binnen enkele dagen te realiseren zijn.

Dit levert op dat op basis van de informatie in CoronIT direct de burgervraag wordt beantwoord en herhaalde contacten met het contactcenter niet nodig zijn. Daarnaast neemt dit de noodzaak weg van een bewerkelijk en hoog risico-systeem als GKGI te gaan invoeren.

Conclusie

Wij zien de perfect storm ook op de GGD GHOR afkomen en zijn van mening dat we nu nog een Window of Opportunity hebben dat te stuiten. Gelet op de doorlooptijd en organisatorische aspecten moet er binnen enkele dagen gehandeld worden. Onmisbaar daarbij is dat de drie oplossingen niet op zichzelf staan, maar in samenhang moeten worden uitgevoerd. Er ligt nu een serieuze kans om de risico's zo aan te passen dat de impact voor GGD GHOR fors minder is en de kans op het optreden van de risico's afneemt, wanneer deze stappen onverwijld worden gezet.

Voor RDO betekent dit dat naast GGD Contact alle focus op deze drie oplossingen moet liggen.