

To: [redacted] [redacted]@rivm.nl
From: [redacted]
Sent: Mon 2/22/2021 10:51:35 AM
Subject: FW: Willen wij inzicht in call center m.b.t. afspraken van de GGD?
Received: Mon 2/22/2021 10:51:36 AM

FYI

From: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
Sent: woensdag 17 februari 2021 21:59
To: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>; [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
Cc: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
Subject: RE: Willen wij inzicht in call center m.b.t. afspraken van de GGD?

Dag [redacted]

Terechte vraag. Het aantal telefoontjes zegt wat over de afspraakbereidheid, bijv. snel nadat een batchbrieven weer bezorgd is. Of dat er bepaalde momenten niet zo handig zijn, waar je dan in je planning mee kunt nemen etc. Het is vast ook een parameter voor de GGD zelf om kpi's op te zetten, dus verwacht dat ze data hebben.

Zullen we snel weer even met het hele (gevulde) dashboard om de tafel/scherm om te kijken wat kan, nuttig en nodig is.

Groet, [redacted]

Van: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
Verzonden: woensdag 17 februari 2021 11:45
Aan: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>; [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
CC: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
Onderwerp: Willen wij inzicht in call center m.b.t. afspraken van de GGD?

Hi [redacted]

Korte vraag: willen wij in ons programmadashboard data opnemen m.b.t. het **aantal telefoontjes van de afspraken-lijn van de GGD?**

Zij ontvangen (in principe) geen calls van burgers over algemene vragen m.b.t. vaccinaties – wat oorspronkelijk in onze parameters opgenomen stond.

Vraag 1: willen wij deze data intern gebruiken voor onze sturing – of is dit iets wat alleen direct de GGD aangaat?
 Vraag 2: is de GGD bereid deze data aan te leveren (die ga ik verder uitzoeken na jullie antwoord op vraag 1)

Dank!

Groeten,
 [redacted]

From: [redacted] <[redacted]@ggdghor.nl>
Sent: dinsdag 16 februari 2021 13:05
To: [redacted] <[redacted]@rivm.nl>
Subject: FW: kiesmenu t.b.v. vaccinatie vragen

Hoi [redacted]

Het is mij inmiddels duidelijk dat we als GGD GHOR geen algemene burgertelefoontjes ontvangen, we hebben nu alleen call centers voor afspraken maken vaccinatie/testen, en tijdelijk een voor vragen rond de dataperikelen.

Ben je voor vaccinatie locatie en spillage al wijzer geworden via het team vaccineren en/of binnendoor RIVM team vaccinatie capaciteit?

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

5.1.2e

-Team Monitoring en Covid-19 Informatie Management
- Team Zorg Continuïteit

5.1.2e



Zwarte Woud 2, 3524 SJ Utrecht Tel.: 5.1.2e www.ggdghor.nl

Ik ben op zoek naar informatie over de telefoonlijn "vragen van burgers over vaccinatie"

1. Hebben wij die op landelijk niveau?

Nee, (we behandelen nu in een apart team de burgerverzoeken (die eigenlijk niet bij ons binnen moeten komen) voortkomend uit de comotie rondom datdatdiesftal)

2. Is daarbinnen een kiesmenu?

nvt

3. Zo ja welke splitsing van vragen zit daarin?

nvt

4. Hebben we cijfers over aantallen per vraagsoort in de tijd?

nvt

Achterliggende reden van mijn vraag is om te kunnen bepalen op daar evt stuur/analyse informatie uit te destilleren is, mogelijk interessant voor RIVM.

Alvast hartelijk dank!

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

5.1.2e

-Team Monitoring en Covid-19 Informatie Management
- Team Zorg Continuïteit

5.1.2e



Zwarte Woud 2, 3524 SJ Utrecht Tel.: 5.1.2e www.ggdghor.nl

Van: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

Verzonden: vrijdag 12 februari 2021 09:33

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@ggdghor.nl>

Onderwerp: RE: RIVM intern dataoverzicht

Hi

5.1.2e

M.b.t. ons belscript – deze verwijst door naar een van de 5 volgende opties. Dit gaat dus om vragen van

uitvoerders (GGD, huisartsen etc).

- 1= logisiek
- 2= medisch
- 3 = registratie
- 4= zorgmedewerkers
- 5 = overig

Groeten,

5.1.2e