



Rijksinstituut voor Volksgezondheid  
en Milieu  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

nota

Stuurgroep Covid-registratie

A. van Leeuwenhoeklaan 9  
3721 MA Bilthoven  
Postbus 1  
3720 BA Bilthoven  
www.rivm.nl

KvK Utrecht 30276683

T 030 5.1.2e  
info@rivm.nl

**Datum**  
9 februari 2021

**Ons kenmerk**  
5.1.2e

**Auteur**  
5.1.2e  
5.1.2e

Betreft **Communicatie richting burgers Cliëntenportaal**  
Nota nummer 5.1.2e  
Contactpersoon 5.1.2e  
Besluit Ja

### Doel

De stuurgroep Covid-registratie wordt gevraagd kennis te nemen van van de huidige communicatie strategie richting burgers aangaande het Cliëntenportaal en vervolgens in te stemmen communicatie over het platform naar alle burgers.

### Aanleiding

Via RIVM collega's werd gedeeld hoe wel of niet gecommuniceerd werd over het bestaan en het nut van het Cliëntenportaal onder gevaccineerden. Hieruit bleek dat niet iedere gevaccineerde burger hier informatie over ontvangt. Burgers die een uitnodigingsbrief opgestuurd krijgen van het RIVM krijgen hierbij een bijlage waarin het Cliëntenportaal wordt genoemd en wat het doel is. De folder die burgers mee krijgen die zich zonder brief laten vaccineren bevat echter geen informatie over het Cliëntenportaal. Na navraag bij 5.1.2e bleek dat dit bewust is:

*Vanuit corporate communicatie is ervoor gekozen om de communicatie rondom MijnRIVM rustig op te bouwen. Daarom staat het wel in de toelichting bij de uitnodiging (mensen die niet per post worden uitgenodigd, krijgen deze toelichting via mail), maar (nog) niet in de andere middelen. Op het moment dat MijnRIVM live is, gaan we bekijken hoe we de website meer aandacht kunnen geven. We kunnen dan ook de flyer aan laten passen die mensen na afluop meekrijgen.*

Het voorstel is om alle burgers direct al te informeren via de folder over het Cliëntenportaal en wat men daar kan verwachten.

Argumenten hiervoor zijn:

- De ouderen die nu worden gevaccineerd lezen niet of nauwelijks hun mail of hebben zelfs geen mail.
- Als we niet iedereen gelijk inlichten krijg je een lichter die anders voorgelicht is dan een groep die later wordt gevaccineerd, dit lijkt mij niet wenselijk aangezien je hierdoor ongelijke behandeling krijgt.

- Indien het vaccinatiebewijs via het Cliëntenportaal beschikbaar zal worden gesteld dan is het des te belangrijker dat wij kunnen aantonen dat we iedereen in gelijke vorm/mate hebben geïnformeerd.

**Datum**  
9 februari 2021

**Ons kenmerk**  
5.1.2e

**Gevraagd besluit:** de folder aanpassen en hierop het Cliëntenportaal benoemen, zo ook op andere communicatiemiddelen rondom de vaccinatiecampagne.