

**To:** [redacted] [redacted]@rivm.nl  
**From:** [redacted]  
**Sent:** Tue 2/23/2021 2:52:52 PM  
**Subject:** RE: Antw: Vaccinatie telefoonlijn nog steeds flop.  
**Received:** Tue 2/23/2021 2:52:53 PM  
[Overzicht met aantal telefoon en email.xlsx](#)

(heb [redacted] er even uit gehaald)

Ik houd sowieso al een overzicht bij met alle vragen (telefoon+mail) vanaf het begin vd crisis.  
Mocht je het interessant vinden: zie bijlage \*  
Korte samenvatting (27 jan 2020 begonnen met bijhouden): 77969 vragen beantwoord waarvan er 64201 over Corona gingen...

Met vriendelijke groet,

[redacted]

[redacted]

---

**Dienst Vaccinvoorziening en Preventieprogramma's (RIVM-DVP)**  
Postbus 7020 | 8007 HA Zwolle

T +31 [redacted]

M +31 6 [redacted]

[redacted]

RIVM *De zorg voor morgen* begint vandaag

---

**From:** [redacted] <[redacted]@rivm.nl>  
**Sent:** dinsdag 23 februari 2021 15:17  
**To:** [redacted] <[redacted]@rivm.nl>  
**Cc:** [redacted] <[redacted]@rivm.nl>  
**Subject:** RE: Antw: Vaccinatie telefoonlijn nog steeds flop.

Jemig, wat veel! Hou je een dossier bij? Goed om in een later stadium berichtje op INsite aan te wijden!

Vriendelijke groet,

[redacted]

[redacted]

---

**Bedrijfsvoering | Communicatie en Documentaire informatievoorziening**  
**Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu**  
Antonie van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA Bilthoven

T +31 [redacted]

M +31 [redacted]

[redacted]@rivm.nl

<http://www.rivm.nl>

RIVM *De zorg voor morgen* begint vandaag

---

**From:** [redacted] <[redacted]@rivm.nl>  
**Sent:** dinsdag 23 februari 2021 14:08  
**To:** [redacted] <[redacted]@rivm.nl>  
**Cc:** [redacted] <[redacted]@rivm.nl>  
**Subject:** RE: Antw: Vaccinatie telefoonlijn nog steeds flop.

Ha [redacted]

Ja graag, dank je!

De regiomanager belde net al terug en het is besproken met de mensen.

Ter info: vorige week zijn er bij het 088-nummer zo'n 800 telefoontjes beantwoord en bij het RIVM Infopunt meer dan 1800 telefoontjes. Om het een en ander wel in perspectief te zetten.

Groet,  
5.1.2e

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

5.1.2e

.....  
**Dienst Vaccinvoorziening en Preventieprogramma's (RIVM-DVP)**  
Postbus 7020 | 8007 HA Zwolle

T +31  
M +31

5.1.2e

5.1.2e

RIVM *De zorg voor morgen* begint vandaag

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

Sent: dinsdag 23 februari 2021 13:55

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

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

Subject: RE: Antw: Vaccinatie telefoonlijn nog steeds flop.

Top 5.1.2e, heel fijn dat je dit direct oppakt. Zal ik een aardig bericht terugkoppelen aan Rotterdam?

5.1.2e

5.1.2e

.....  
**Bedrijfsvoering | Communicatie en Documentaire informatievoorziening**  
**Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu**  
Antonie van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA Bilthoven

T +31  
M +31

5.1.2e

5.1.2e@rivm.nl

<http://www.rivm.nl>

.....  
RIVM *De zorg voor morgen* begint vandaag

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

Sent: dinsdag 23 februari 2021 13:44

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

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

Subject: RE: Antw: Vaccinatie telefoonlijn nog steeds flop.

Ha 5.1.2e

Ik heb zojuist contact gehad met 5.1.2e (waar de telefoon voor de beloptie 5 opgenomen wordt) om dit signaal door te geven.

Hij gaat er nu direct achteraan. Vwb de bereikbaarheid zal ik ook extra de vinger aan de pols houden.

Het aanmaken van een terugbelverzoek is inderdaad een paar keer misgegaan en daar heb ik direct ingegrepen en de werkinstructie aangescherpt + mensen extra getraind.

Groet,  
5.1.2e

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

5.1.2e

**Dienst Vaccinvoorziening en Preventieprogramma's (RIVM-DVP)**

Postbus 7020 | 8007 HA Zwolle

T +31

5.1.2e

M +3

5.1.2e

RIVM *De zorg voor morgen* begint vandaag

**From:** 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**Sent:** dinsdag 23 februari 2021 13:05

**To:** 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**Cc:** 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**Subject:** FW: Antw: Vaccinatie telefoonlijn nog steeds flop.

Hi 5.1.2e

Zie hieronder een issue rondom optie 5 bij ons callcenter. Kunnen jullie aangeven hoe we dit soepel kunnen oplossen?

Vriendelijke groet,

5.1.2e

5.1.2e

**Bedrijfsvoering | Communicatie en Documentaire informatievoorziening**

**Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu**

Antonie van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA Bilthoven

T +31

5.1.2e

M +31

5.1.2e@rivm.nl

<http://www.rivm.nl>

RIVM *De zorg voor morgen* begint vandaag

**From:** 5.1.2e <5.1.2e@rotterdam.nl>

**Sent:** dinsdag 23 februari 2021 12:49

**To:** 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**Cc:** 5.1.2e <5.1.2e@rotterdam.nl>; 5.1.2e

<5.1.2e@rotterdam.nl>

**Subject:** Antw: Vaccinatie telefoonlijn nog steeds flop.

Beste 5.1.2e

Hieronder nog een communicatie vraagstuk. Kunnen wij dit signaal bij jou neerleggen?

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

Doelgroepen,  
Outbreakmanagement,  
Zorgcontinuïteit &

## Advies

Gemeente Rotterdam

Corona-organisatie –  
GGD/GHOR - DOZA  
Het Timmerhuis  
Halvemaanpassage 90  
Postbus 70032 3000 LP  
Rotterdam  
Website [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl)

---

**Van:** [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e @rotterdam.nl>  
**Datum:** 23 februari 2021 om 10:18:35 CET  
**Aan:** [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e @rotterdam.nl> [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e @rotterdam.nl>  
**Onderwerp:** FW: Vaccinatie telefoonlijn nog steeds flop.

Hoi [redacted] 5.1.2e

We krijgen het volgende signaal. Het is al de tweede keer dat wij vanuit een zorginstelling te horen hebben gekregen dat zij het tel nr van RIVM: 088 678 8900, optie 5 (zorginstellingen) niet kunnen bereiken. Of de verbinding wordt verbroken, of er wordt door een medewerker beloofd dat er teruggebeld gaat worden en dit gebeurt dan niet.

Ik snap dat dit buiten ons om gaat, wij hebben vanuit TZI ook al een keer zelf contact opgenomen met het RIVM maar hier werden we ook niet heel klantvriendelijk te woord gestaan.  
 Hebben jullie nog een idee hoe dit we terug kunnen koppelen aan het RIVM?

Hoor het graag.

Met vriendelijke groet,

[redacted] 5.1.2e

Gemeente Rotterdam  
GGD Rotterdam-Rijnmond  
Team Infectieziektebestrijding

[redacted] 5.1.2e

Website <https://www.ggdrotterdamrijmond.nl/>

[redacted] 5.1.2e

---

**Van:** [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e @rotterdam.nl>  
**Verzonden:** maandag 22 februari 2021 13:25  
**Aan:** [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e @rotterdam.nl>  
**Onderwerp:** Vaccinatie telefoonlijn nog steeds flop.

Hei [redacted] 5.1.2e

Vandaag belde ik met een zorginstelling (een andere dan de vorige keer) en die gaven aan dat ze recentelijk veel klachten hebben betreft de vaccinatie telefoonlijn, en dan weer de snelknop 5. Of ze worden niet teruggebeld of de snelknop 5 doet het niet.

Dit is dus al de tweede zorginstelling die hierover dezelfde klachten heeft.

Wat kunnen we doen? Tenzij jij je hier niet mee bezig houdt, haha sorry dan!

Groetjes,

[redacted] 5.1.2e

Gemeente Rotterdam  
Maatschappelijke Ontwikkeling  
Afdeling DOZA – COVID19  
Halvemaanpassage 90

3011 DL Rotterdam

[www.ggdrotterdam.nl/mond.nl/professionals/](http://www.ggdrotterdam.nl/mond.nl/professionals/)

<https://ci.rivm.nl/richtlijnen/covid-19-vaccinatie#4-contra-indicaties-en-aandoeningen-die-aandacht-vragen-bij-alle-covid-19-vaccins>

---

Vindt u deze informatie onduidelijk? Wij geven graag een toelichting.  
Geef het door aan de afzender wanneer deze e-mail niet voor u is en verwijder dit bericht.

---

Vindt u deze informatie onduidelijk? Wij geven graag een toelichting.  
Geef het door aan de afzender wanneer deze e-mail niet voor u is en verwijder dit bericht.

---

Vindt u deze informatie onduidelijk? Wij geven graag een toelichting.  
Geef het door aan de afzender wanneer deze e-mail niet voor u is en verwijder dit bericht.