
Inzet callcenter achter 088 5.1.2e

Dit memo is bedoeld om te informeren over de telefonische bereikbaarheid en beschikbaarheid voor professionals die uitvoering geven het COVID-19 vaccinatieprogramma onder telefoonnummer 088

5.1.2e Dit telefoonnummer is sinds 4 januari 2021 operationeel en kent meerdere menu opties.

Beloptie 1 (08.00-20.00 op 7 dagen) voor logistieke vragen: vragen over het bestellen van vaccins, vaccinlevering, vaccinbeheer, productklachten en vaccinincidenten. Deze optie wordt bemenst door het team Support van het Logistiek Coördinatiecentrum (LCC) (7 dagen per week)

Beloptie 2 (08.30-20.00 op 7 dagen) voor medisch-inhoudelijke vragen, bemenst door LCI

Beloptie 3 (08.30-17.00 op werkdagen) voor registratievragen: voor het opvragen van vaccinatiegegevens, voor zover in CIMS geregistreerd. Bemenst door infopunt regio Zuid.

Beloptie 4 (08.30-17.00 op werkdagen) voor uitvoeringsvragen over vaccinatie voor zorgmedewerkers, bemenst door projectmedewerkers.

Beloptie 5 (08.30-17.00 op werkdagen) voor uitvoeringsvragen over vaccinatie van bewoners in verpleeghuizen en instellingen voor gehandicaptenzorg, bemenst door projectmedewerkers.

Telefonische vragen die bij Optie 1&2 binnenkomen kunnen urgente actie opleveren, optie 3 & 4 & 5 zijn vooral informatief. Telefoon die bij het RIVM binnenkomt is in principe gericht op professionals behalve telefoon die binnenkomt bij Infopunt. Ministerie van VWS is bereikbaar voor de publieksvragen onder 0800-5.1.2e

Om centrale regie te houden over de telefonische bereikbaarheid van het RIVM, is deze rol belegd binnen DVP bij 5.1.2e die vanuit zijn rol zorgt voor eenduidige aanpak en efficiënte inrichting van de telefonische bereikbaarheid en afstemming binnen RIVM hierover.

Waarom callcenter achtervang voor het nummer voor de professionals:

Onvoorspelbare toestroom telefonische vragen:

Gebleden is dat, ondanks zorgvuldige communicatie t.b.v. specifieke doelgroepen, niet goed te voorspellen is over welk onderwerp de meeste vragen gesteld worden. Dit komt o.a. doordat bepaalde informatie pas laat beschikbaar komt, omdat we te maken hebben met meerdere schaarse vaccins, waarvan de productkenmerken nieuw zijn en per vaccin verschillen. Soms komt de informatie mondjesmaat beschikbaar wat impact heeft op uitwerking van processen voor de diverse doelgroepen. Verschillende doelgroepen in de vaccinatiestrategie lopen echter parallel in voorbereiding en uitvoering, wat met zich mee brengt dat er veel verschillende informatiestromen zijn die allemaal in korte tijdsperiode aangevuld of gewijzigd kunnen worden.

Dit alles brengt met zich mee dat, in de zoektocht naar informatie en duidelijkheid, professionals die belast zijn met de uitvoering van de vaccinatie contact opnemen met het RIVM op telefoonnummer 088 5.1.2e

Binnen het RIVM zijn velen bezig met de uitwerking en de details van de uitvoering. Zij zijn in hun specialisme niet zo zeer voorbereid op en in capaciteit uitgerust om vragen in grote aantallen van een specifieke doelgroep te beantwoorden (zoals bij belmenu optie 4 & 5).

Risicomanagement:

Beschikbaarheid en bereikbaarheid van zowel mensen als middelen vormt een risico. Het telefoonnummer is, bij uitval van systemen bij de gecontracteerde provider, inmiddels altijd beschikbaar doordat er een andere telefonieprovider is waarnaar overgeschakeld kan worden in geval van calamiteit. Beschikbaarheid van mensen kan met de inzet van een callcenter als achtervang gegarandeerd worden. Bijvoorbeeld in geval van Covid-19 besmetting van het gehele LCC Supportteam, maar ook bij grote toevloed van vragen. Daarmee wordt dat risico dan afgedekt.

Om deze onvoorspelbaarheden het hoofd te bieden zou het goed zijn de samenwerking met een callcenter aan te gaan, dat buiten het RIVM staat en in opdracht in staat is op te schalen in workforce bij grote toestroom aan vragen, alsook het garanderen van bemensing 7 dagen per week voor het LCC Support team.

Specifiek de noodzaak achtervang callcenter LCC Support

Bij het Logistiek Coördinatiecentrum (LCC - DVP) is het team Support zoals eerder gezegd ingericht om vragen van professionals af te handelen met betrekking tot de logistiek van het vaccin. Omdat het logistieke leveringsproces (conform het vaccinatieproces bij de GGD's) 7 dagen per week kan beslaan, is de bereikbaarheid van LCC Support dan ook 7 dagen per week van 8-20 uur. Deze bereikbaarheid is vooral in de avond en het weekend belangrijk om ondersteuning te bieden bij mogelijke incidenten. Tot op heden is LCC Support onder beloptie 1 de plek waar de meeste telefoongesprekken binnenkomen

De bezetting van het Support team is vooral gericht op de werkstromen gedurende een werkweek, omdat dan de meest planbare activiteiten plaatsvinden. De huidige bezetting volstaat om de huidige dagelijkse workload op te vangen. In FTE-uren is dit echter niet voldoende om de tijdspanne van 8-20 uur/7 dagen per week te kunnen bemensen. Meer FTE's opnemen in het support team zou op dit moment leiden tot minder efficiency, overcapaciteit en issues m.b.t. het delen van kennis en informatie tijdens kantooruren. Samenwerken met een callcenter buiten kantooruren biedt dan uitkomst.

Verwachtingen ten aanzien van een dergelijke samenwerking vanuit LCC Support:

Op basis van goede briefing en informatieoverdracht, het beantwoorden van telefoon die binnenkomt, nadat men de keuze heeft gemaakt voor optie 1. De calls die er uit gefilterd moeten worden zijn de calls met urgentie: is er een probleem met de huidige voorraad of bestelling van morgen, is er een productincident wat betreft kwaliteit of cold chain dan moet de call doorgezet worden naar de support medewerker die de benodigde actie kan te starten.

De hoop en verwachting is dat de noodzaak om direct tot actie te moeten overgaan op basis van een call niet in grote aantallen zal spelen buiten kantoortijden. Echter, de call die wel direct moet worden opgepakt is daarmee goed geborgd naast de bestaande reguliere bezetting van LCC Support.

Rapportages laten zien dat sinds het openen van het nummer 088- 5.1.2e op 4-1-2021 tot 21-1-2021 de meeste calls binnenkomen bij optie 1 & 2, (LCC Support & LCI): van de 2750 telefoontjes zijn zij samen goed voor 58% van het telefoonverkeer. Verwachting is dat het telefoonaanbod bij LCC Support (en wellicht ook LCI) gestaag verder stijgt met een toename van het aantal uitvoerende professionals zoals huisartsen zodra zij starten met vaccineren van hun patiënten.

Specifiek de noodzaak achtervang callcenter andere belmenu opties

Zoals hierboven aangegeven, is de staande organisatie binnen RIVM niet voldoende ingericht op grote aantallen vragen/telefoontjes van verschillende doelgroepen. Voor de verschillende projecten is het van belang dat een callcenter in staat is snel capaciteit bij te schakelen en op basis van Q&A adequaat antwoord te geven op de vragen van bijvoorbeeld een specifieke doelgroep. De uitzonderingen/specialistische vragen waar een Q&A niet volstaat zouden dan aan de lijn weer door kunnen worden gegeven óf bij minder grote urgentie gemaïld worden aan specifiek project indien gewenst.

Aantallen zijn hierbij ook moeilijk te voorspellen. Voorop staat dat natuurlijk een goede proactieve informatie voorziening via website en bijvoorbeeld koepelorganisaties aan de voorkant. Actuele ontwikkelingen kunnen zorgen voor een toestroom aan telefooncalls. Vraag is natuurlijk welke rol een callcenter hierbij kan spelen, het gaat meer om het snel acteren op behoefte bij onvoorspelbaar grote toestroom van calls dan het inzetten van een grote workforce.

Verkennde acties met betrekking tot mogelijkheden callcenter achtervang

Om vast een beeld te krijgen van de mogelijkheden die een callcenter zou kunnen bieden is in overleg met DVP door 5.1.2e contact gelegd met Centrale Inkoop en met contacten bij J&V. In beide trajecten onderzoeken we de mogelijkheid binnen welke bestaande overeenkomst we zouden kunnen participeren of de samenwerking aan zouden kunnen gaan.

De status is dat Centrale Inkoop RIVM op basis van onze eerste briefing een aantal opties onderzocht heeft. Bijvoorbeeld of we kunnen aansluiten bij de overeenkomst tussen de GGD en het Callcenter. Deze overeenkomsten zijn afgesloten op basis van dwingende spoed (een uitzonderingsprocedure). Het RIVM kan er voor kiezen dit spoor te bewandelen. Daar dient een bestuurlijke keuze voor gemaakt te worden. Een ander spoor dat voorbereid wordt is het uitzetten van de aanvraag onder de Rijksmantel. Dit is echter pas een spoor dat wordt ingegaan als we terugkoppeling hebben gehad van J&V dat we niet onder een van hun overeenkomsten zouden kunnen vallen.

Conclusie en aanbeveling

Gezien het aantal telefoontjes wat momenteel binnenkomt op het 088-telefoonnummer en de niet-wenselijke inzet van projectmedewerkers om telefoontjes te beantwoorden (waardoor zij niet meer

aan de inhoud toe komen) is het van groot belang om zo spoedig mogelijk een callcenter in te huren om de eerstelijns telefoontjes door hen te kunnen laten beantwoorden.