

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 2650

Vragen van het lid **Aukje de Vries** (VVD) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de bereikbaarheid van GGD-GHOR voor afspraken van vaccinaties* (ingezonden 19 april 2021).

Antwoord van Minister **De Jonge** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 7 mei 2021).

#### Vraag 1

Herinnert u zich het antwoord van de GGD-GHOR tijdens de technische briefing op 15 april 2021 in de Tweede Kamer over de bereikbaarheid van de GGD vaccinatielijns en de GGD website om afspraken te maken, namelijk dat de slechte bereikbaarheid slechts een probleem was gedurende drie dagen en dat er inmiddels een oplossing was en dat er beter gepland werd bij het versturen van brieven?

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Hoe is dit te rijmen met de melding van de GGD-GHOR op sociale media op diezelfde dag, dat het «momenteel erg druk is bij de afsprakenlijn» en «we werken aan een oplossing», en alle reacties daaronder van mensen die ellenlang in de wacht staan, verbinding die wordt verbroken, maar ook de directe reacties die binnen komen? Wat was de oorzaak van het probleem op dit dag?

#### Antwoord 2

Laat ik voorop stellen dat het bijzonder vervelend is als, door welke oorzaak dan ook, uitgenodigde mensen niet snel een afspraak kunnen maken. De GGD maakt momenteel gebruik van drie telefoonnummers: twee 0800-nummers, welke gebruikt kunnen worden door de zorgmedewerkers langdurige zorg en de leeftijdsgroepen die volgens de vaccinatiestrategie voor vaccinatie worden uitgenodigd, en één 088-nummer. Via laatstgenoemd nummer kunnen specifieke, kleinere doelgroepen afspraken maken. Op de 0800-nummers was de bereikbaarheid goed. De problemen op 15 april deden zich voor bij het 088-telefoonnummer. Via dit nummer kunnen op dit moment mensen met obesitas en mensen met het downsyndroom afspraken maken. Deze groep is vanaf 14 april door de huisartsen uitgenodigd om een afspraak te maken bij de GGD. Er bleek door de huisartsen echter een grotere

groep mensen met een medische indicatie te zijn uitgenodigd dan verwacht. In de uitnodiging was bovendien een korte reactietermijn voor het maken van een afspraak opgenomen. Hierdoor kwamen er op 15 en 16 april respectievelijk 156.000 en 95.000 gesprekken binnen op deze lijn. Een 088-nummer is hier niet op berekend en de drukte op deze lijn heeft ook gevolgen voor de bereikbaarheid van andere bedrijven. Het gevolg is geweest dat het nummer op 15 april enige tijd geblokkeerd en beperkt bereikbaar is geweest. De problemen met de bereikbaarheid op deze twee dagen lag dus niet aan de voorbereiding en bezetting van het callcenter. Inmiddels is besloten dat het 088-nummer zal worden omgezet naar een 0800-nummer, zodat ook bij dit soort bijzondere omstandigheden problemen opgevangen kunnen worden.

Vraag 3

Bent u het ermee eens dat voor het draagvlak voor het vaccinatiebeleid, de vaccinatiebereidheid en het vaccinatietempo het van belang is dat het relatief eenvoudig is om een afspraak te kunnen maken? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3

Ik deel met u de mening dat een goed lopend afsprakenproces bijdraagt aan het draagvlak voor de vaccinatiecampagne. Er wordt geanticipeerd op mogelijke verstoringen in dit proces en verbeteringen doorgevoerd. Knelpunten en problemen die zich toch voordoen worden geëvalueerd en leiden eveneens tot aanpassingen en verbeteringen. Voorts wordt nu ook uitdrukkelijk gestimuleerd om een vaccinatieafspraak te maken via het online webportaal, zodat een evenwichtige belasting van het callcenter en het webportaal wordt gerealiseerd.

Vraag 4

Wat zijn de oorzaken van de bereikbaarheidsproblemen en wachttijden bij de telefoonlijn en de website van de GGD-GHOR?

Antwoord 4

Zie het antwoord op vraag 2.

Vraag 5

Kan een overzicht worden gegeven van de bereikbaarheid (onder andere wachttijden) van de telefoon en de website van de GGD-GHOR in maart en april 2021, onder meer wachttijden, verbroken verbindingen, klachten, et cetera?

Antwoord 5

In de maand maart is 15,2% van de gesprekken verbroken door de beller; in april (tot en met 29 april) is dat percentage gedaald tot 6,3%. Bij het begin van het gesprek krijgt de beller het bericht dat ook online een afspraak gemaakt kan worden. Dit bericht wordt tijdens het wachten herhaald. De gemiddelde wachttijd is gedaald van 4 minuten en 37 seconden in maart tot 2 minuten en 34 seconden in april (tot en met 29 april).

Vraag 6, 7

Wat zijn de afgesproken normen voor de bereikbaarheid (onder andere wachttijden) voor de GGD-GHOR bij de telefoon en website? In hoeverre worden de normen gehaald? Hoe verhouden deze normen zich tot die van andere grote call centra?

Indien niet wordt voldaan aan de afgesproken normen, hoe wordt er dan voor gezorgd dat deze wel gehaald gaan worden en wanneer? Hoe wordt gewerkt aan het oplossen van de problemen met de bereikbaarheid (onder andere wachttijden)?

Antwoord 6, 7

Er is de afspraak dat 80% van de gesprekken binnen 20 seconden wordt opgenomen. In maart is die norm op 23 dagen gehaald. In april (tot en met 29 april) is die norm op 23 dagen gehaald. Op basis van analyses over belpatronen wordt de bezetting van het callcenter steeds geoptimaliseerd, zodat kan worden ingespeeld op verwachte piekmomenten. Inmiddels is het callcenter opgeschaald tot 9.500 medewerkers. Bovendien wordt nu gestimuleerd dat burgers zoveel als mogelijk gebruik maken van de mogelijkheid om

online afspraken te maken. Hiermee wordt een evenwichtige verdeling nagestreefd tussen het gebruik van het callcenter en het webportaal.