

## 2021Z06399

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).

### 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 vaccinatielijnen 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?

### 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 afsprakenlijnen» 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?

### 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?

### Vraag 4

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

### 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?

Vraag 6

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?

Vraag 7

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)?