

Questions & Answers voor gebruikers RIVM bestelapplicatie

versie 24 mei 2022

Inhoudsopgave

| | |
|--|---|
| Veelgestelde vragen..... | 1 |
| 1.1 Toegang tot de bestelapplicatie..... | 1 |
| 1.2 Gebruik bestelapplicatie | 3 |
| 1.3 Het bestellen van medicatie of medische hulpmiddelen | 4 |

Veelgestelde vragen

In deze Q&A wordt antwoord gegeven op vragen die gebruikers kunnen hebben over het bestellen van medicatie en medische hulpmiddelen bij het RIVM, afdeling DVP (Dienst Vaccinvoorziening en Preventieprogramma's). De Q&A is ingedeeld in drie delen. Het eerste deel gaat in op vragen over de toegang tot de bestelapplicatie. Het tweede deel beantwoordt algemene vragen rondom de bestelapplicatie en als laatste wordt het bestelproces in ogenschouw genomen. Hebt u een vraag die hier niet tussen staat, dan kunt u contact opnemen met het LCC support team op telefoonnummer 088-689 8900 keuzetoets 1 (logistieke vragen) of per e-mail via support.lcc@rivm.nl

1.1 Toegang tot de bestelapplicatie

1. Hoe kan ik gebruik maken van de RIVM bestelapplicatie?

De eerste stap is dat u bent of wordt opgenomen in het klantenbestand van RIVM DVP. Dit gebeurt na een klantkwalificatieproces waarin uw klantgegevens worden geverifieerd. Vervolgens wordt u uitgenodigd om u te registreren in het klantportaal. Via het klantportaal is de RIVM online bestelapplicatie benaderen. In dit klantportaal wordt een authenticatie uitgevoerd of u geautoriseerde medewerker bent van een organisatie die bij RIVM als klant is opgenomen in het klantensysteem. De authenticatie gebeurt middels eHerkenning of tijdelijk met RIVM-ID, indien u niet tijdig over eHerkenning kunt beschikken.

2. Waarom is eHerkenning of RIVM-ID nodig om gebruik te kunnen maken van bestelapplicatie?

Dit is van belang in verband met de informatiebeveiliging van de bestelapplicatie. Met eHerkenning en RIVM-ID wordt de identiteit van de organisatie en de gemachtigde medewerker vastgesteld. Daarna kunt u erop vertrouwen dat de gegevens die worden uitgewisseld, goed beschermd zijn. Het is uiteraard essentieel dat de geautoriseerde medewerker zelf zorgvuldig met zijn/haar authenticatiemiddel omgaat.

3. Onze organisatie werkt al met eHerkenning, maar ik nog niet. Hoe kan ik zo'n authenticatiemiddel verkrijgen?

De machtigingsverantwoordelijke in uw organisatie kan eHerkenning voor u aanvragen en u machtigen voor het gebruik van de RIVM bestelapplicatie.

4. Onze organisatie werkt nog niet met eHerkenning, waar kan ik deze aanvragen?

Voor het aanvragen van eHerkenning zijn er meerdere aanbieders beschikbaar. Vind informatie over het aanvragen via onderstaande link: [eHerkenning aanvragen | eHerkenning](#)

5. Is er een voorkeur voor het gebruik van eHerkenning of RIVM-ID?

eHerkenning wordt steeds meer het geëigende middel voor alle soorten organisaties om op een veilige manier digitaal met de (semi) overheid te communiceren. Daarom is eHerkenning de voorkeursmethode voor authenticatie. Indien u niet tijdig beschikt over eHerkenning biedt RIVM tijdelijk RIVM-ID aan als alternatief. Beide authenticatiemiddelen zijn toegestaan voor de bestelapplicatie.

6. Wat zijn de kosten voor het gebruiken van eHerkenning?

Er zijn meerdere aanbieders voor het verkrijgen van een eHerkenning. Afhankelijk van de aanbieder zijn de kosten van eHerkenning per medewerker circa €30,- per jaar. De opstartkosten van een nieuwe aanvraag liggen hoger, circa €100,-

7. Welk type eHerkenning is nodig voor de RIVM bestelapplicatie?

Voor het gebruik van de bestelapplicatie heeft u eHerkenning met betrouwbaarheidsniveau EH3 of hoger nodig.

8. Wat zijn de kosten van RIVM-ID?

Er zijn momenteel geen kosten verbonden aan het gebruik van RIVM-ID.

9. Hoeveel medewerkers mogen een bestelling plaatsen bij RIVM?

Alleen getrainde medewerkers binnen wiens functieverantwoordelijkheid het bestellen van medicatie en medische hulpmiddelen valt, mogen gebruikmaken van de RIVM bestelapplicatie. Zowel voor eHerkenning als voor RIVM-ID wordt het aantal machtigingen hiervoor intern door de organisatie bepaald. De organisatie is verantwoordelijk om goed gebruikersbeheer uit te voeren, zodat alleen actieve bestellers toegang hebben tot de applicatie.

10. Mag ik de eHerkenningscode / login gegevens van mijn collega gebruiken om vaccins en/of toebehoren te bestellen?

Nee, het is niet toegestaan om inlog of authenticatiegegevens te delen met collega's. Deze gegevens moeten vertrouwelijk blijven. Iedereen die gebruik wil maken van de bestelapplicatie moet een eigen account hebben.

11. Ik kreeg na het inloggen de volgende melding: "Uw gegevens zijn niet bekend bij het RIVM, voor vragen: neem contact op met RIVM". Waarom kreeg ik deze melding?

Indien bovenstaande melding wordt weergegeven belt u met het LCC support team op het telefoonnummer 088-689 8900 keuzetoets 1 (logistieke vragen).

De melding kan weergegeven worden om twee redenen:

- *De foutmelding is onterecht. U bent gerechtigd om producten bij RIVM te bestellen, maar uw klantgegevens staan onvolledig in onze administratie.*
- *De foutmelding is correct. U bent niet gerechtigd om producten bij RIVM te bestellen.*

Wij kijken dan samen met u hoe we dit op kunnen lossen.

12. Ik was via RIVM-ID ingelogd op de bestelapplicatie. Toen ik dit later op dezelfde dag op dezelfde computer nog eens deed hoefde ik geen eenmalige verificatiecode in te voeren, maar had ik direct toegang tot de applicatie. Hoe kan dat?

Als u bij het inloggen een vinkje heeft gezet bij 'onthoud dit apparaat voor 1 dag', gebeurt het volgende: Na de 2Factor-authenticatie door RIVM-ID, wordt de combinatie van de specifieke gebruiker op de specifieke computer goedgekeurd voor gebruik van de bestelapplicatie. Deze

goedkeuring blijft één dag geldig. Als dezelfde gebruiker op dezelfde computer nogmaals toegang vraagt tot de bestelapplicatie, geldt de eerder afgegeven goedkeuring en hoeft de identiteit niet opnieuw gecontroleerd te worden. Als een andere gebruiker op de betreffende computer toegang vraagt tot de bestelapplicatie, zal deze opnieuw de 2Factor-authenticatie moeten doorlopen.

13. Onze organisatie gebruikt de UZI-pas voor authenticatie ten behoeve van verschillende taken in het zorgproces. Kan ik met mijn UZI-pas ook inloggen in de bestelapplicatie?

Op dit moment wordt UZI-pas nog niet aangeboden als authenticatiemiddel. Mogelijk dat dit in een latere fase alsnog gebeurt.

14. Ik lees in de gebruiksvoorwaarden dat het gebruik van Gmail- of Hotmail-accounts niet is toegestaan. Waarom is dat?

Dit heeft te maken met informatiebeveiliging. Achter een publiek e-mailadres kan eerder een niet-geautoriseerde persoon zitten. Het gebruik van het zakelijke e-mailadres van de organisatie biedt een extra zekerheid dat de besteller geautoriseerd is om uit naam en ten behoeve van diens werkgever producten te bestellen (en dit niet op persoonlijke titel uitvoert).

15. Ik krijg bij het inloggen een foutmelding dat mijn browser niet gebruikt kan worden voor de bestelapplicatie.

Het gebruik van Internet Explorer wordt niet toegestaan, in verband met beveiligingseisen. Gebruik een recente versie van een van de volgende browsers: Chrome, Edge, Firefox of Safari.

1.2 Gebruik bestelapplicatie

16. Vanaf welk tijdstip kan ik een bestelling plaatsen op de bestelapplicatie?

Het is mogelijk om op de afgesproken dag(en) een bestelling te plaatsen.

17. Is de bestelapplicatie alleen bedoeld voor het bestellen van vaccins of kan ik ook spuiten en naalden bestellen?

Met de bestelapplicatie kunnen zowel COVID-vaccins als spuiten en naalden besteld worden.

18. Kan ik spuiten en naalden bestellen zonder daarbij vaccins te bestellen?

Nee, dit is op het ogenblik niet mogelijk. Klanten bestellen het benodigde aantal vaccindoses en de daarvoor benodigde aantallen spuiten en naalden worden vervolgens automatisch berekend. U kunt deze berekende aantallen wel verlagen naar 0, indien u nog spuiten en naalden op voorraad heeft.

19. Kunnen met de bestelapplicatie ook andere producten besteld worden dan COVID vaccins en bijproducten?

Ja, dit is mogelijk wanneer voor uw klantgroep andere producten dan COVID vaccins open gezet worden.

20. Kan ik meerdere bestellingen per dag plaatsen?

Ja, dit is mogelijk, bijvoorbeeld wanneer u ontdekt dat u te weinig besteld heeft. Het maximum aantal bestellingen per dag en per week is gelimiteerd.

21. Ik heb specifieke vragen over beschikbare producten en/of zou graag nadere productinformatie willen, wie kan ik daarvoor bereiken?

Specifieke productvragen worden beantwoord door het LCC support team op telefoonnummer 088-689 8900 keuzetoets 1 (logistieke vragen).

22. Kan ik in de bestelapplicatie een overzicht van mijn eerdere bestellingen terugvinden?

Ja, dit is mogelijk wanneer u op het startscherm op de knop 'Overzicht Bestellingen' drukt. Een historisch besteloverzicht wordt getoond.

23. Kan ik mijn bestelling nog wijzigen?

Ja, dit is mogelijk wanneer u in het startscherm op de knop 'Wijzig bestelling' drukt. Alleen bestellingen die nog gewijzigd kunnen worden, worden getoond.

1.3 Het bestellen van medicatie of medische hulpmiddelen

24. Bij het inloggen in de bestelapplicatie kreeg ik de volgende melding: "Op dit moment is het niet mogelijk bestellingen te plaatsen, voor vragen: neem contact op met RIVM". Wat betekent deze melding?

Het is voor u niet de juiste tijd om te bestellen. Organisaties in uw sector kunnen hun bestellingen volgens planning in een andere periode plaatsen. Via het LCC support team op telefoonnummer 088-689 8900 keuzetoets 1 (logistieke vragen) kunt u het juiste bestelmoment opvragen.

25. Ik ben het bestelproces gestart, echter het lukt me niet om de vaccins en/of toebehoren daadwerkelijk te bestellen. Wat moet ik doen?

In dit geval kunt u het beste het LCC support team bellen voor uw specifieke vragen. Telefoonnummer 088-689 8900 keuzetoets 1 (logistieke vragen).

26. Ik ben mijn bestelling gestart, maar ik had geen tijd deze niet af te maken. Ik heb daarom de bestelapplicatie gesloten. Bewaart de bestelapplicatie de tot dan ingevoerde gegevens tot een later moment?

Nee, uw eerder ingevoerde gegevens worden niet bewaard wanneer u uitlogt van de bestelapplicatie. U zult de gegevens opnieuw moeten invoeren. Het plaatsen van een bestelling moet dus altijd in één sessie gebeuren.

27. Waarom kan ik niet dezelfde vaccins en/of toebehoren bestellen als in de vorige bestelling?

De beschikbaarheid van vaccins en toebehoren kan binnen korte tijd veranderen. Het kan zijn dat de voorraad voor een specifiek product op is, waardoor er uitgeweken moet worden naar andere beschikbare merken.

28. Waarom kan ik niet een product naar keuze bestellen?

Dit is niet mogelijk, omdat het RIVM op basis van het vaccinatiebeleid bepaalt welke vaccin/spuitcombinatie(s) per klantgroep gebruikt wordt/worden. Dit kan per klantgroep verschillen. Klanten kunnen daarom niet zelf beslissen wat zij bestellen.

29. Wat moet ik doen als ik meer vaccins en/of toebehoren wil bestellen dan de aangegeven gelimiteerde aantallen?

De limieten worden per klantgroep door het RIVM bepaald. Indien de bestelapplicatie een limiet aangeeft, dan liggen hier overwegingen aan ten grondslag zoals bijvoorbeeld het vaccinatiebeleid, het voorraadniveau van producten of de kenmerken van de verschillende klantgroepen. Wanneer u vragen heeft over de gelimiteerde aantallen, neem dan contact op met het LCC support team op het telefoonnummer 088-689 8900 keuzetoets 1 (logistieke vragen).

30. Waarom kan ik geen vaccins en/of toebehoren bestellen voor een langere periode?

De bestelapplicatie is ingericht en bedoeld voor het bestellen van vaccins en toebehoren die op korte termijn gebruikt zullen worden. De bestelapplicatie is niet bedoeld voor voorraadvorming bij klanten.

31. Hoe snel kan ik mijn bestelling geleverd krijgen?

Wanneer u uw bestelling plaatst kunt u uw bezorgmoment kiezen. De beschikbare dagen zijn in de kalender groen onderstreept. Als een besteldag vol is verdwijnt deze uit de beschikbare dagen.

32. Waarom zijn de beschikbare afleverdata pas in de week na vandaag?

Als uw klantgroep gemiddeld kleinere aantallen doses bestelt, is in de instellingen van het bestelsysteem vastgelegd dat de standaard vaccinverpakkingen worden omgepakt naar kleinere eenheden. Het ompakproces duurt enkele dagen, uw order wordt in de week na de besteldag geleverd.

33. Ik heb het afleveringsadres gewijzigd in mijn order, waarom wordt de leverdatum daardoor later?

Dit gebeurt omdat het gewijzigde adres door een medewerker gecontroleerd wordt. Elke klant heeft een vast en vooraf gecontroleerd afleveradres. Als het afleveradres tijdens het orderproces gewijzigd wordt, wordt er uit veiligheidsoverwegingen opnieuw een controle uitgevoerd of dit adres toebehoort aan de klant. Een RIVM-medewerker neemt hiervoor contact op met de contactpersoon van uw organisatie.

34. Ik wil de correspondentiegegevens wijzigen, hoe doe ik dat?

Om het correspondentieadres of de gegevens van de contactpersoon te wijzigen kunt u contact opnemen met het LCC Support team op telefoonnummer 088-689 8900 keuzetoets 1 (logistieke vragen) of via e-mail support.lcc@rivm.nl

35. Ik heb na het doorsturen van mijn bestelling de bevestigings-e-mail niet ontvangen

Het e-mailadres dat in uw klantgegevens bij RIVM bekend is wordt gebruikt voor het versturen van de bestel-bevestiging. Heeft u toegang tot dit e-mailadres? Het beste werkt een functioneel e-mailadres (zoals van een team of een afdeling) in plaats van een persoonlijke op naam. Let op: het gebruik van Gmail of hotmailaccounts is niet toegestaan (zie ook vraag 15).

36. Krijg ik een melding wanneer mijn bestelde producten vertraagd zijn?

In geval van vertraging zal een RIVM-medewerker telefonisch of per e-mail contact met u opnemen.

37. Ik heb andere merken spuiten of naalden ontvangen dan ik heb besteld, hoe kan dat?

In geval de voorraad van een merk onverhoopt op is worden beschikbare alternatieve producten geleverd. Indien dit gebeurt dan informeren wij u vooraf over de wijziging.