



**Belscript voor call-agents van het
Landelijk Coronatest Afsprakennummer**



**Alléén voor intern gebruik.
NIET voor openbare publicatie!**

Versie 3.0, 10 juli 2020
Laatste wijzigingen geel gemarkeerd

Belscript

Inbound – Afspraak maken	3
1. Aan het begin van je dienst	3
2. Stel introductievragen	3
3. Voor wie belt u precies?	4
4. Klachten doorlopen	5
5. U belt voor u zelf.	5
6. Indien geen (COVID-19) klachten	6
7. Checkvragen COVID-19 klachten	6
8. Naar de testlocatie komen	6
9. CoronIT stap 1 (Gegevens controleren)	8
10. CoronIT stap 2a (dossier niet bekend)	8
11. CoronIT stap 2b (dossier bekend)	10
12. CoronIT stap 3 afspraak aanmaken	12
13. CoronIT stap 4 invullen laborderformulier	14
14. Afsluiten	16
Inbound – Afspraak verzetten	17
1. Dossier opzoeken	17
2. Afzeggen	17
3. Verplaatsen	18
Outbound – Uitslag horen	20
1. CoronIT stap 1: Dossier opzoeken	20
2. Bel vanuit je call-lijst	20
3. Uitslag negatief	21
4. Niet bereikbaar	21
5. Afsluiten	22
Outbound – Uitslag onbeoordeelbaar	24
1. Dossier opzoeken	24
2. Groet en informeer de klant	24
3. Volgen het proces 'Afspraak maken'	24
4. Afsluiten	25

Andere vragen	26
Q1 Informatie over het coronavirus	26
Q2 Algemene vraag bco	26
Q3 COVID-19/corona in mijn omgeving	26
Q4 Contact gehad met iemand met COVID-19	27
Q5 Medische vragen	27
Q6 COVID-19 vrij verklaring	27
Q7 Geen testuitslag binnen <24 of < 48 uur	27
Q8 Geen testuitslag na > 48 uur < 72 uur	28
Q9 Geen testuitslag na > 72 uur	28
Q10 Meer informatie onderdeel van bco	28
Q11 Onderdeel van bco, zelf testen	29
Q12 Pers en media	29
Q13 GGD niet bereikbaar	29

Inbound – Afspraak maken

1. Aan het begin van je dienst

De route voor het inplannen van een afspraak is als volgt:

1. (Aan het begin van je dienst): zorg ervoor dat je direct na het inloggen in het afsprakenoverzicht de filters zo zet, dat gemaakte afspraken zichtbaar zijn:
 - a. Filter Alle/team/eigen op alle.
 - b. Datumfilter: anders, met de huidige datum als begindatum en een lege einddatum.

Je kan per inkomend telefoongesprek meerdere afspraken inplannen. Het patiëntnummer van elk geopend dossier in CoronIT dient dan in QuandaGo gekoppeld te worden.

2. Stel introductievragen

2a. Stel introductievragen

Welkom bij het landelijke coronatest afsprakennummer, u spreekt met (naam). Wilt u een afspraak maken voor een coronatest?

Eerst reageren op eventuele emotie!

Daarna samenvatten klantvraag:

(Andere vragen? Zie Q&A / proces sheet / scenario 3). Wilt u een afspraak maken voor u zelf of voor iemand anders?

Uitzondering

Als je op een waddeneiland woont of verblijft kan je je niet via het call center aanmelden voor een test.

Deze mensen moeten zich melden bij de lokale huisarts.

Mensen die op Texel wonen kunnen wel een afspraak maken bij GGD Hollands Noorden en mogen daarom warm doorverbonden worden naar GGD Hollands Noorden.

2b. Mensen die niet in Nederland woonachtig zijn

Iedereen die zich in Nederland bevindt met klachten die passen bij het nieuwe coronavirus kan zich laten testen, denk hierbij aan buitenlandse toeristen en grensarbeiders. Aanmelding gebeurt bij voorkeur net als voor de inwoners van Nederland via het landelijke afsprakennummer coronatest.

Let op! In CoronIT onder stamkaart dient hiervoor het volgende geregistreerd te worden:

- BSN: 999999999 (9x9)
- Nationaliteit: verplicht
- Taal: Nederlands of indien van toepassing Engels
- Adres: verblijfsadres in Nederland (werkadres of vakantieadres)
- Correspondentieadres: woonadres van persoon in eigen land

- Telefoonnummer: +landcode en nummer van beller (zonder spaties en streepjes), waarop persoon bereikbaar is voor testuitslag

3. Voor wie belt u precies?

Indien de beller voor meerdere personen belt om een afspraak te maken, check hier dan eerst of dit mag.

Controleer leeftijd van de persoon die belt:

- 12 t/m 15 jaar -> mag alleen afspraak maken als ouder ook aan de telefoon komt voor toestemming.
- 16 en 17 jaar -> mag zelf een afspraak maken zonder toestemming ouder.
- 18 en ouder -> mag afspraak maken voor zichzelf of in uitzonderlijke gevallen voor een andere volwassene (zie belscript).
- Het kan voorkomen dat GGD gesloten zijn op tijden dat wij nog wel aan het werk zijn.. Warm doorverbinden lukt dan niet. In dat geval NIET doorverbinden naar een andere GGD, maar aan mensen die bellen het nummer van de gesloten GGD doorgeven. Daarbij niet melden dat een GGD dicht is, maar blijven bij het script dat men zelf op een later moment met hen kan bellen.

0-6

Mijn kind, jonger dan 7 jaar (0 t/m 6 jaar).

Dat kan, als uw kind klachten heeft die passen bij COVID-19 kunt u via de GGD een afspraak maken. Dit loopt via uw regionale GGD zodat er extra tijd en aandacht besteed kan worden aan de afname van de test. Houdt u het BSN van uw zoon/dochter bij de hand? Ik geef u nu het telefoonnummer van de GGD in uw regio en verbind u direct ook door. Mocht de verbinding toch verbreken, wilt u dan zelf met deze GGD contact opnemen voor een afspraak?

7-11

Mijn kind, van 7 t/m 11 jaar

Ja dat kan, als uw kind klachten heeft die passen bij COVID-19, dan kunt u voor hem/haar een afspraak maken. Heeft u voor mij het BSN van uw zoon/dochter?

12-17

Mijn kind, tussen de 12-17 jaar.

Ja dat kan, als uw kind klachten heeft die passen bij COVID-19 én uw zoon/dochter kan aan de telefoon komen om zijn/haar akkoord te geven op de testafname, dan kunt u voor hem/haar een afspraak maken Heeft u voor mij het BSN van uw zoon/dochter?

Omdat u zoon/dochter volgens de wet zelf moet instemmen met een testafname, moet ik uw kind ook aan de telefoon krijgen om te vragen of hij/zij akkoord is met de test-afname. Kan dat op dit moment?

Handicap

Mijn kind of minderjarige cliënt heeft een beperking. Daardoor zie ik het niet zitten om door de reguliere testfaciliteit te gaan. Wat moet ik doen?

Als uw kind of client klachten heeft die passen bij COVID-19 en daardoor getest kan worden, besteedt uw GGD extra tijd en aandacht aan de afname van de test. De afspraak moet dan wel worden ingepland door uw eigen GGD. Ik ga u daarom met uw GGD doorverbinden. Houdt u het BSN van uw zoon/dochter bij de hand? Ik geef u nu het telefoonnummer van de GGD in uw regio en verbind u direct ook door. Mocht de verbinding toch verbreken, wilt u dan zelf met deze GGD contact opnemen voor een afspraak?

18+

Mijn meerderjarige kind (18 jaar of ouder)

A: Ik kan deze afspraak niet met **ú** maken. Als uw kind meerderjarig is moet uw kind zelf een afspraak maken. Uw kind moet wel klachten hebben die passen bij het coronavirus en zijn/haar BSN bij de hand houden.

[voor meerderjarige kinderen met een beperking bekijk voorgaande Q&A-vraag!]

Ik wil een afspraak maken voor een andere volwassene, omdat hij of zij zelf niet in staat is om een afspraak te maken.

Dat kan als:

1. De persoon die getest moet worden klachten heeft die passen bij COVID-19. [verstandig om eerst die check doen!]
2. En deze persoon in staat is om aan de telefoon zijn/haar akkoord te geven op de testafname zo niet: laat terugbellen op een moment dat dat wel kan.
3. En zich daarbij realiseert wat de testafname inhoud.
4. Tot slot heb ik ook het BSN nummer nodig van deze persoon.

4. Klachten doorlopen

Tip: indien de beller klachten heeft: schrijf deze op in je notities. Je hebt deze straks nodig bij het invullen van het laborder formulier.

Zullen we eerst even de klachten die meneer/mevrouw heeft doorlopen?

[Doe nu eerst de check op de COVID-19 klachten].

Als niet aan criterium (realiseren wat de testafname inhoud) kan worden voldaan: Dat kan helaas niet via dit nummer als: de persoon niet in staat is om zich te realiseren wat de testafname inhoud. Maar dan kan ik u wel doorverbinden met de GGD. Ik geef u eerst het telefoonnummer van de GGD in uw regio. Mocht de verbinding verbreken, wilt u dan zelf contact opnemen met de GGD voor een afspraak? Ik ga u nu proberen door te verbinden. Houdt u het BSN van die persoon bij de hand?

5. U belt voor u zelf.

(Bij enige twijfel of als je bij geboortedatum ontdekt dat leeftijd onder 16 jaar is): als je jonger bent dan 16 moeten we ook je ouders spreken voordat we een afspraak met je kunnen maken.

Voor zichzelf: kunt u mij vertellen waarom u een test wilt inplannen?

Bij klachten, checken of de klachten in de COVID-19 lijst staan:

- koorts/verhoging.
- Hoesten.
- Keelpijn.
- Benauwdheid of kortademigheid.
- Heftige spierpijn.
- Neusverkouden.
- Reukverlies.
- Smaakverlies.

Let op! Deze lijst is opgesteld in overleg met het RIVM en kan periodiek wijzigen. Check dus altijd de lijst in het registratiesysteem, niet via een ander document!

6. Indien geen (COVID-19) klachten

U kunt alleen een afspraak maken als u klachten heeft die passen bij het coronavirus. Welke klachten heeft u op dit moment?

Indien wel klachten, maar geen COVID-19 klachten

De klachten die u heeft zijn geen aanleiding om u nu te laten testen. Als u zich zorgen maakt over uw gezondheid kunt u het beste contact opnemen met de huisarts/huisartsenpost.

Indien doorverwezen door de huisarts met andere klachten

Helaas kan ik hiervoor geen afspraak voor u maken.

7. Checkvragen COVID-19 klachten

Indien COVID-19 klachten

Vervolgens hieronder de checkvragen stellen:

Mag ik uw Burgerservicenummer? Zo ja, heeft u dit bij de hand? (Zo nee: Kunt u uw identiteitsbewijs opzoeken?) U kunt het Burgerservicenummer vinden:

- Op rijbewijs: Op de achterkant.
- In paspoort: Op de achterkant van de pagina met de foto, onder het label 'Persoonsnummer'.
- Op een Identiteitskaart: onder het label 'Persoonsnummer'.
- Bij geen BSN kan je 999999999 hanteren.

LET OP: we willen altijd een BSN in kunnen invoeren indien de persoon in het bezit is van een BSN. Bij alleen (echte) uitzonderingen (bijv. mensen zonder verblijfstatus zoals asielzoekers, buitenlandse toeristen) gebruiken wij de optie 9x9.

8. Naar de testlocatie komen

Kunt u met de auto naar de testlocatie komen? -> Zo ja, door naar volgende punt, zo nee: mag ik vragen waarom niet?

A = alleen Auto, F = alleen fiets, D = alle manieren etc hoe te komen naar de GGD plek.
Toevoegen aan virtuele training en aan scripts

LET OP: je kan naar de testlocatie komen met de auto, scootmobiel, brommobiel, zelfstandig met een rolstoel, op de fiets of lopend. Niet met OV of taxi, niet bij iemand in de auto die niet tot jouw huisgenoten hoort. En als je met de auto komt: Met zo min mogelijk mensen in de auto.

LET OP: Als mensen aangeven dat ze niet zelf kunnen komen is dat nog geen garantie dat de GGD thuis een monster af komt nemen. Beloof dat dus niet. Thuisbemonstering gebeurt alleen bij uitzondering!

Bekijk lijst met redenen

Reden

Ik ben bedlegerig/volledig afhankelijk van de hulp van anderen.

Oplossing

Ik verbind u door met de GGD. U komt mogelijk in aanmerking voor een bemonstering aan huis. De GGD moet dit beoordelen dus daarom ga ik u doorverbinden met de GGD. Ik vraag u het telefoonnummer te noteren, zodat als de verbinding per ongeluk toch wordt verbroken u zelf contact op kan nemen met de GGD.

Vertel de GGD medewerker die opneemt wie jij bent, wie je aan de telefoon hebt en de reden van doorverbinden.

Reden

Ik ben rolstoelafhankelijk en ik of mijn gezinsleden hebben geen eigen vervoer om mij naar de testlocatie te brengen.

Oplossing

Ik verbind u door met de GGD. U komt mogelijk in aanmerking voor een bemonstering aan huis. De GGD moet dit beoordelen dus daarom ga ik u doorverbinden met de GGD.

Ik vraag u het telefoonnummer te noteren, zodat als de verbinding per ongeluk toch wordt verbroken u zelf contact op kan nemen met de GGD. Vertel de GGD medewerker die opneemt wie jij bent, wie je aan de telefoon hebt en de reden van doorverbinden.

Reden

Ik heb geen auto.

Oplossing

Kunt u wel:

- Meerijden met een huisgenoot (linksachter in de auto)?
- Een auto lenen van een ander?
- Op de fiets,lopend of met een ander vervoersmiddel naar de testlocatie komen?

Zo niet, dan verbind ik u door met de GGD want zij kunnen u vertellen hoe u naar de testfaciliteit kunt gaan.

Reden

Kan ik op de fiets of lopend komen?

Oplossing

Ik ga voor u kijken er een testlocatie bij u in de buurt is die per fiets of lopend bereikbaar is.

Zo ja, afspraak inplannen.

Zo nee, Ik zie dat dit niet zo is, ik verbind u door met uw GGD zodat u met hen kunt overleggen wat u het beste kunt doen. Zij kennen hun eigen testfaciliteiten namelijk het beste. Dit is het nummer van uw GGD. Ik verbind u nu door. Houdt u uw BSN bij de hand? Als het doorverbinden niet lukt, zou u dan zelf contact op willen nemen met uw GGD?

9. CoronIT stap 1 (Gegevens controleren)

Controleer of de beller al bestaat in ons systeem.

Mag ik uw Burgerservicenummer?

Ik controleer eerst uw BSN in ons systeem om te kijken of er al gegevens van u in ons systeem staan, anders zal ik uw gegevens noteren.

Ter controle:

Kunt u uw Burgerservicenummer herhalen?

Wanneer de beller geen Burgerservicenummer heeft.

Mag ik uw achternaam, geboortedatum en postcode/huisnummer?

Geef nooit de persoonsgegevens die je op scherm ziet. Laat de persoon zelf zijn gegevens benoemen en herhalen. Vul alleen BSN 9x9 in als iemand geen BSN heeft, niet als hij of zijn dat niet bij de hand heeft (dan moet het worden opgezocht).

Bij personen zonder BSN: zoek naar bestaand dossier op bijvoorbeeld combinatie postcode huisnummer (is gezien het feit dat het vaak om buitenlandse namen gaat de meest veilige manier om dossiers terug te vinden) of achternaam - geslacht.

10. CoronIT stap 2a (dossier niet bekend)**10a. CoronIT stap 2a (dossier niet bekend)**

Maak een nieuw dossier aan. Hier zie je ook direct het CoronIT ID achter de naam van de beller. Dit ID is heel belangrijk voor latere stappen in QuandaGo.

Het blijkt dat er nog geen gegevens van u in ons systeem staan. Ik ga nu uw gegevens invullen in ons afsprakensysteem.

Controleer eerst de BSN en gebruik de gegevens die je terugkrijgt om het dossier verder te vullen.

Controleer de identiteit van de persoon door naar persoonsidentificerende gegevens te vragen.

Kunt u mij uw **naam, geboortedatum en adres** geven, zodat ik kan kijken of u gegevens kloppen?

*Kloppen de gegevens niet? Geef niet de gegevens door die je op je scherm ziet.
Kunt u uw BSN herhalen?*

Geef nooit de persoonsgegevens die je op scherm ziet. Laat de burger zelf zijn gegevens benoemen.

Als iemand geen BSN heeft:

Woont u in Nederland?

*Zo ja, vul het **adresveld** door de volgende velden na te vragen:*

- a. Geboortenaam.*
- b. Eventueel naamgebruik en geboortenaam partner.*
- c. Geboortedatum.*
- d. Geslacht.*
- e. Nationaliteit*
- f. Taal*
- g. Postcode/huisnummer.*
- f. Eventueel andere adresvelden als postcodecheck niet werkt.*

Zo nee,

Vraag naar de benodigde gegevens in de stamkaart.

*Vul **patiëntgegevensveld** door de volgende velden na te vragen:*

- a. Geboortenaam.*
- b. Eventueel naamgebruik en geboortenaam partner.*
- c. Geboortedatum.*
- d. Geslacht.*
- e. Nationaliteit***
- f. Taal***

Wat is uw **verblijfsadres** (werkadres, vakantieadres)?

*Vul het **adresveld** door de volgende velden na te vragen:*

- a.*
- e. Postcode/huisnummer.*
- f. Eventueel andere adresvelden als postcodecheck niet werkt.*

Mocht uw verblijfsadres veranderen in de dagen totdat de testuitslag bekend is, dan wil ik u vragen deze aanpassing door te geven bij het landelijke coronatest afsprakennummer 0800-1202, waar u nu ook naar toe heeft gebeld. Zet onderaan het adres de keuze bij 'Adres voor correspondentie gebruiken' op 'Nee'. Het tweede adres wordt nu zichtbaar.

Wat is uw woonadres in het buitenland?

*Vul het **correspondentieadresveld** door de volgende velden na te vragen:*

- a. Land*
- b. Postcode/huisnummer*
- c. Straatnaam*
- d. Woonplaats*
- e. Gemeente .*

*(LET OP: Pas bij adressen in het buitenland altijd eerst het **land** van het adres aan, dan kan je daarna de postcode invullen).*

10b. CoronIT stap 2a (dossier niet bekend)

Vraag altijd naar kloppend mailadres. Indien echt geen mail adres hebt dan mag je alleen

(10)(2e) @ggd.nl invoeren. Dus **geen** andere 'nep-adressen' als (10)(2e) @mail.com. Deze mailbox is van iemand en we sturen daardoor persoonlijke gegevens naar iemand die we niet kennen (lees data lek risico)

10c. CoronIT stap 2a (dossier niet bekend)

Vul altijd ook de overige verplichte velden of pas die aan:

a. Team: Zodra je postcode en huisnummer van het adres met de hand invult wordt automatisch de goede GGD gekoppeld. Als je het adres hebt opgehaald via het BSN, zet dan even een spatie tussen de cijfers en de letters van de postcode, ook dan wordt het team er bij gehaald.

b. Telefoonnummer
(zowel vaste nummers als mobiele nummers registreer je als 'mobiel')

Let op! Voor mensen die niet in Nederland woonachtig zijn +landcode en nummer van beller (zonder spaties en streepjes), waarop persoon bereikbaar is voor testuitslag

c. Emailadres

d. Afspraakherinnering (sms)

e. Afspraakbevestiging (sms + mail)

Tenzij ouder en kind al toestemming hebben gegeven op dat moment aan de telefoon: controleer leeftijd. Ouder dan 12 en jonger dan 16? Dan moeten ouder én kind aan de lijn komen.

10d. CoronIT stap 2a (dossier niet bekend)

Ik vul uw gegevens verder aan met informatie die we nodig hebben om contact met u op te nemen:

- Mag ik voor de bevestiging van de afspraak uw:
 - Telefoonnummer.
 - Emailadres.

Ter controle

- Kunt u uw telefoonnummer en emailadres herhalen?
- Als de uitslag van uw test positief is (en u dus besmet bent met COVID-19) neemt de GGD die actief is in uw woonplaats contact met u op. Weet u welke GGD dit is?
- Zo nee: Zie verantwoordelijk team (of zoek GGD op op ggd.nl)
- Niet in Nederland woonachtig: Gebruik GGD van werkadres/tijdelijke verblijfplaats.

11. CoronIT stap 2b (dossier bekend)**11a. CoronIT stap 2b (dossier bekend)**

Open bestaande dossier

Ik zie dat u al eerder getest bent. Ik loop uw gegevens even met u door.

Geef nooit de persoonsgegevens die je op scherm ziet. Laat de burger zelf zijn gegevens benoemen.

Open de stamkaart en vraag de persoon naar de volgende gegevens:

- a. *Geboortenaam.*
- b. *Eventueel naamgebruik en geboortenaam partner.*
- c. *Geboortedatum.*
- d. *Geslacht.*
- e. *Postcode/huisnummer.*
- f. *Eventueel andere adresvelden als postcodecheck niet werkt.*
- g. *Mailadres.*
- h. *Telefoonnummer.*

Als iemand **geen BSN** heeft:

Woont u in Nederland?

Zo ja, vraag de persoon naar de gegevens op de stamkaart:

Zo nee, vraag naar de benodigde gegevens in de stamkaart.

Vraag de gegevens in het **patiëntgegevensveld** na:

- a. *Geboortenaam.*
- b. *Eventueel naamgebruik en geboortenaam partner.*
- c. *Geboortedatum.*
- d. *Geslacht.*
- e. **Nationaliteit**
- f. **Taal**

Wat is uw **verblijfsadres** (werkadres, vakantieadres)? En check of deze overeenkomen met de gegevens in het **adresveld** en vul waar nodig aan:

- a. *Geboortenaam.*
- b. *Eventueel naamgebruik en geboortenaam partner.*
- c. *Geboortedatum.*
- d. *Geslacht.*
- e. *Postcode/huisnummer.*
- f. *Eventueel andere adresvelden als postcodecheck niet werkt.*

Zet onderaan het adres de keuze bij 'Adres voor correspondentie gebruiken' op 'Nee'. Het tweede adres wordt nu zichtbaar.

Wat is uw woonadres in het buitenland? En check of deze overeenkomen met de gegevens in het **correspondentieadresveld** en vul waar nodig aan:

- a. *Land*
- b. *Postcode/huisnummer*
- c. *Straatnaam*
- d. *Woonplaats*
- e. *Gemeente*

(LET OP: Pas bij adressen in het buitenland altijd eerst het **land** van het adres aan, dan kan je daarna de postcode invullen).

Vraag naar **contactgegevens**:

- a. Mailadres
- b. Telefoonnummer

Let op! Voor mensen die niet in Nederland woonachtig zijn +landcode en nummer van beller (zonder spaties en streepjes), waarop persoon bereikbaar is voor testuitslag

Mocht uw verblijfsadres veranderen in de dagen totdat de testuitslag bekend is, dan wil ik u vragen deze aanpassing door te geven bij het landelijke coronatest afsprakennummer 0800-1202, waar u nu ook naar toe heeft gebeld.

11b. CoronIT stap 2b (dossier bekend)

Sluit de stamkaart en controleer of goede GGD gekoppeld is.

Zo niet:

- *Klik in het rechter zijmenu op 'Relaties'*
- *Klik op het pennetje achter de bestaande teamrelatie. Die zal nu verschijnen in de regel er onder, zodat hij van een einddatum kan worden voorzien. Kies de goede einddatum (indien onbekend: neem dan gisteren).*
- *Sla de wijziging op.*
- *Vul in de onderste regel een team en een startdatum in en kies daarna voor 'Toevoegen'.*

12. CoronIT stap 3 afspraak aanmaken

12a. CoronIT stap 3 afspraak aanmaken

Indien de beller voor meerdere personen een afspraak wilt maken (na check of dit mag), kan je in CoronIT de verschillende afspraken maken. Voor iedere persoon dient wel eerst een patiëntdossier aangemaakt te worden in CoronIT. Koppel nooit afspraken voor verschillende mensen aan één persoon in CoronIT!

In QuandaGo: in het call-script bij: 'afspraak gemaakt':

1. Voer het CoronIT ID nummer in en klik op + .
2. Nu verschijnt het CoronIT ID van de personen die je aan elkaar wilt linken in het witte veld.
3. Doe dit voor elk persoon waarvoor een afspraak is gemaakt.

12b. CoronIT stap 3 afspraak aanmaken

Klik op het plusje in het afsprakenwidget om een nieuwe afspraak aan te maken.

In de planningsassistent wordt de standaard-afspraak (COVID-19) direct ingevuld.

Kies eerst de goede locatie

Het is van belang om de test zo snel mogelijk uit te voeren. Laten we samen kijken wat voor u een goede plaats en een goede tijd is om te komen.

Kies in overleg met de beller een goede locatie. Let op de opbouw van locatienamen:

- **Plan nooit** een afspraak in een locatie waarvan de naam met GGD begint
- *Als iemand geen auto heeft: let goed op dat je geen locaties met bereikbaarheid 'A' kiest.*
- *Bij locaties waar je wel kan plannen bestaat de naam uit:*
 - Provinciecode.

- Bereikbaarheid.
- Adres.

12c. CoronIT stap 3 afspraak aanmaken

Uitgangspunt is dat iedereen dezelfde dag, maar in ieder geval binnen 48 uur getest gaat worden. Afspraken na 48 uur in een testlocatie maak je dus niet, dan laat je een persoon later terugbellen.. Nadrukkelijker sturing op beschikbare testlocatie zo snel mogelijk, ook wanneer dit meer reizen voor de burger met zich meebrengt. Minder vrijblijvend als approach. Probeer in te plannen op achtereenvolgende tijdsblokken zodat een testlocatie ook "doorloopt". Dus wanneer blok 08.00 tot 11.00 bijvoorbeeld vol zit en daarna wel ruimte in de agenda is, we zo veel mogelijk afspraken inplannen die aansluiten bij het reeds geplande tijdsblok. Dus in dit voorbeeld om 12.00 uur en niet pas om 17.00 plannen. Tot slot, pas de duur van een afspraak nooit aan. Die is 3 minuten en moet dat blijven!.

12d. CoronIT stap 3 afspraak aanmaken

*In de kalender kan de dag gekozen worden, in het rechter panel kan het gewenste tijdslot worden gekozen. Plan niet langer dan 48 uur vooruit! Gebruik geen locaties waarvan de naam met GGD begint. Plan bij voorkeur op de eerst mogelijke vrije tijd. Let op: gebruik **geen** beschikbare tijden, die eerder op de dag worden getoond (dus om 12.00 een afspraak maken om 10.00 is niet mogelijk)..*

(Merk je dat er bij een GGD geen ruimte meer is in het rooster, neem dan contact op met je supervisor??? zodat contact gelegd kan worden met de GGD met het verzoek, extra capaciteit beschikbaar te maken.)

Geen tijd gevonden: Ik zie dat het op de locatie die we aan het proberen zijn op dit moment erg druk is. Ik wil graag voor u kijken of er nog plaats is bij een andere locatie. Het kan zijn dat deze wel iets verder weg is.

12e. CoronIT stap 3 afspraak aanmaken

Niet gelukt > Dring eerst nogmaals aan op ander vrij tijdstip of op andere testlocatie (morgen ofzo, maar wel binnen 48 uur).

Daarna: Ik verbind u door met de GGD in uw regio, zodat zij samen met u kunnen kijken of er voor u nog ruimte gemaakt kan worden. Ik vraag u het telefoonnummer te noteren, zodat als de verbinding per ongeluk toch wordt verbroken u zelf contact op kan nemen met de GGD.

Vertel de GGD medewerker die opneemt wie jij bent, wie je aan de telefoon hebt en de reden van doorverbinden.

Als er een goede tijd gevonden is, sla dan de afspraak direct op om te voorkomen dat hetzelfde tijdslot door een ander ingenomen wordt terwijl jij met de beller in gesprek bent. Wanneer je voor meerdere mensen in één telefoongesprek een afspraak wil inplannen is het handig om eerst alle patiëntdossiers in CoronIT aan te maken en dan

snel achter elkaar in elk dossier een afspraak in te plannen, zodat de afspraken achter elkaar komen te staan in de agenda.

Ik sla nu eerst uw afspraak op in het systeem. Ik wil u vragen de afspraak de noteren. Heeft u pen en papier bij de hand? Uw afspraak is gezet op: ((datum)) en ((tijdstip)) in (adres) (woonplaats of woonplaats in de buurt van werkgebied). Heeft u het in uw agenda genoteerd? Een afspraakbevestiging wordt automatisch verzonden bij het aanmaken van een nieuw dossier. Graag controleer ik nogmaals uw e-mailadres en telefoonnummer zodat de afspraakbevestiging per sms en e-mail met meer informatie daadwerkelijk bij u terecht komt.

Controleer het e-mail adres en telefoonnummer.

12f. CoronIT stap 3 afspraak aanmaken

Ook van belang: als iemand met een ander me rijdt moet hij/zij links achter in de auto zitten. Teststraten zijn gericht op het testen van mensen aan de linkerkant van de auto.

U krijgt de afspraakbevestiging per SMS en E-mail binnen een uur met daarin de gekozen afspraak(datum), tijd en in de e-mail ook de locatie en algemene toelichting omtrent de afspraak. Voor de afspraak dient u uw ID-bewijs (hoeft niet geldig te zijn) (paspoort, ID kaart of rijbewijs) mee te nemen. Wilt u ook de afspraakbevestiging die u per mail ontvangt meenemen en in de testlocatie laten zien? Dat mag ook op het scherm van uw telefoon. (indien écht niet mogelijk, dan hoeft het niet)

Zodra de uitslag bekend is wordt u gebeld. U kunt ervanuit gaan dat u de uitslag van de test binnen 48 uur nadat u getest bent telefonisch ontvangt. U hoeft niet met ons of de GGD te bellen voor de uitslag. Wij bellen u.

De uitslag is maximaal 48 uur na de test, en niet na het telefoontje waarin de afspraak wordt gemaakt.

13. CoronIT stap 4 invullen laborderformulier

13a. CoronIT stap 4 invullen laborderformulier

*Het is essentieel dat de vragen in de klachtregistratie in het lab order formulier samen met de beller worden ingevuld en dat de antwoorden op de vragen worden geverifieerd! Pas ophangen **na** het invullen van het formulier, zodat je alle vragen daarop nog kan doorlopen en bevestigen samen met de beller.*

Voordat u ophangt wil ik u nog een paar vragen stellen die voor ons van belang zijn.

- *Open het patiëntdossier.*
- *Navigeer vanaf het afsprakenwidget in het dossier naar het Afsprakenoverzicht - de afspraken van deze client zijn nu in beeld.*
- *Klik de net gemaakte afspraak aan en klik onder in het detailpaneel op '+ Nieuw formulier' Vul alle gegevens in het blok 'Klachtregistratie' (het middelste deel van het*

formulier)Vul het blok 'Toestemming'bij kinderen tussen de 12 en 16: Zet het vinkje aan dat ouder én kind hebben ingestemd.

13b. CoronIT stap 4 invullen laborderformulier

LET OP: vul alleen de blokken klachtregistratie en toestemming in. De andere blokken laat je leeg!

Blok: Klachtregistratie

Neem de ziektegegevens met de beller door.

Bent u de afgelopen week in totaal langer dan 15 minuten op minder dan anderhalve meter afstand geweest van iemand die besmet was met COVID 19?

Klik bij 'Direct contact' ja, nee of onbekend aan.

Kunt u aangeven of u de volgende klachten heeft (benoem de klachten)?

Neem alle klachten met de beller door en vink deze aan.

- *Koorts of verhoging*
- *Hoesten*
- *Keelpijn*
- *Benauwdheid of kortademigheid*
- *Heftige spierpijn*
- *Neusverkouden*
- *Reukverlies*
- *Smaakverlies*

Vanaf wanneer heeft u deze klachten?

Vul in datum

Heeft u de afgelopen 2 weken gewerkt(betaald, stagiair of vrijwilliger)?

Zo ja, wat voor werk heeft u gedaan?

Vink het beroep aan

Beroepen in de zorg verder specificeren en contactberoepen verder specificeren

Staat het beroep niet specifiek beschreven?

Bent u in uw werk in contact geweest met mensen binnen 1,5 m?

Zo ja, vink aan: Overige beroepen met contact met mensen binnen 1.5m

Zo nee, vink aan: Overig beroepen zonder contact met mensen binnen 1,5 m

Blok: Toestemming

Toestemming van ouder en kind voor kinderen tussen 12 en 16 jaar: aanvinken

Sla het formulier op.

Klik op het huisje linksboven om de stamkaart te openen, zodat je de details van de afspraak kan zien.

14. Afsluiten

We hebben voor u een afspraak gemaakt om naar de GGD testlocatie te gaan op datum, tijd (ochtend/middag/avond), adres, woonplaats locatie. U neemt uw ID en afspraakbevestiging, welke u per e-mail ontvangen hebt, mee naar de afspraak.

Het is belangrijk dat u zich aan de leefregels van de overheid houdt tussen nu en het moment dat u de uitslag hoort? Dat betekent:

- Blijf thuis vanaf het moment dat u ingepland bent voor de test en totdat u de uitslag weet.
- U mag niet naar het werk, school, of de winkel.
- Probeer afstand te houden tot uw huisgenoten
- U en uw huisgenoten mogen geen bezoek ontvangen. Heeft u koorts of last van benauwdheid? Dan moeten uw huisgenoten ook thuisblijven.

Is er nog iets anders waarmee ik u kan helpen?

Zo nee, Dan wil ik u nog een fijne dag en sterkte toewensen.

De afspraakbevestiging staat automatisch aan bij het aanmaken van een nieuw dossier.

Sluit het patiëntdossier.

Een Inbound call zetten we nooit op de status: 'afgerond' in CoronIT, dit doen we alleen in een Outbound call als we de testuitslag hebben meegegeven.

Inbound – Afspraak verzetten

1. Dossier opzoeken

1a. CoronIT stap1: Dossier opzoeken

Goede (dagdeel), u spreekt met (naam) van het coronatest afsprakennummer.

U wilt uw afspraak verzetten of afzeggen.
Om dat te kunnen doen zoek ik eerst uw gegevens op.
Kunt u mij daarvoor uw BSN doorgeven?

Zoek op BSN of, bij geen BSN, op achternaam, geslacht, geboortedatum, postcode/huisnummer, o.i.d.

Open dossier

Open de stamkaart. Controleer de identiteit van de persoon door naar persoonsidentificerende gegevens te vragen.

Kunt u mij uw **naam, geboortedatum en adres** geven, zodat ik kan kijken of uw gegevens kloppen?

Controleer in afsprakenwidget of de naam van de locatie van de laatst gemaakte afspraak met 'GGD' begint. Zo ja:

Ik zie dat uw afspraak is gemaakt via een GGD. Het is belangrijk dat een wijziging in deze afspraak gebeurt in overleg met deze GGD. Ik ga u daarom doorverbinden met deze GGD. [volgt instructies van warm doorverbinden]

1b. CoronIT stap1: Dossier opzoeken

Als afspraak niet door GGD is gemaakt:

Ik zie dat de afspraak inderdaad via dit afsprakennummer is gemaakt.

Klik op agenda-knopje bovenaan afsprakenwidget om naar het afsprakenoverzicht te gaan en daar de afspraak te kunnen aanpassen. Zie je de afspraak niet? Pas dan het datumfilter aan naar 'Anders' zonder begin- en einddatum (dan zie je alles).

2. Afzeggen

Ik zal de afspraak nu voor u afzeggen.

*Klik op de afspraak om de details te zien.
Verander de afspraakstatus in 'Vervallen' en de deelnamestatus in 'Afgezegd'.
Sla de afspraak op.
Ga terug naar het dossier en sluit het dossier.*

Ik heb voor u de afspraak die gemaakt was voor (datum, tijd, locatie) afgezegd.

Is er nog iets anders waarmee ik u kan helpen?

Zo nee, Dan wil ik u [wat van toepassing is, want een overlijden is ook mogelijk] nog een fijne dag en sterkte toewensen.

3. Verplaatsen

3a. Verplaatsen

Heeft u op dit moment nog klachten?

Er kan alleen een afspraak gemaakt worden als deze persoon klachten heeft die passen bij het coronavirus. Als er geen klachten meer zijn kan je de afspraak dus afzeggen.

Ik ga nu een geschikte nieuwe tijd en locatie voor u opzoeken.

Klik de afspraak aan en klik in het detailpaneel rechts op de knop 'Herplannen'.

De planningsassistent verschijnt nu en je kan de afspraak opnieuw inplannen.

LET OP: controleer de duur van de afspraak (het veld onder 'locatie') voordat je gaat zoeken naar beschikbare tijden. Als die duur geen 3 minuten is, pas deze dan aan naar 3 minuten.

Volg de procedure voor het zoeken van een tijd en een locatie EN sla de nieuwe afspraak direct op!

Heeft u sinds het maken van de vorige afspraak nog last van dezelfde klachten?

Vraag na het opslaan van de afspraak of sinds het maken van de vorige afspraak de klachten zijn gewijzigd. Dit gaat om de klacht, niet de mate waarin de klacht voorkomt.

Zo ja: Open het laborderformulier en werk dat bij en sla het op.

3b. Verplaatsen

Ik sla nu eerst uw afspraak op in het systeem. Ik wil u vragen de afspraak de noteren. Heeft u pen en papier bij de hand?

Ik heb voor u een nieuwe afspraak gemaakt om naar de GGD testlocatie te gaan op: (datum en tijdstip, ochtend/middag/avond, in adres, woonplaats, testlocatie).

Heeft u de testafspraak in uw agenda genoteerd?

U ontvangt géén afspraakbevestiging per SMS en e-mail, dat is helaas niet mogelijk in het systeem omdat u uw afspraak verplaatst.

U neemt uw ID mee naar de testlocatie.

Het is belangrijk dat u zich aan de leefregels van de overheid blijft houden tussen nu en het moment dat u de uitslag hoort? Dat betekent:

- Blijf thuis vanaf het moment dat u ingepland bent voor de test en totdat u de uitslag weet.
- U mag niet naar het werk, school, of de winkel.
- Probeer afstand te houden tot uw huisgenoten
- U en uw huisgenoten mogen geen bezoek ontvangen.
- Heeft u koorts of last van benauwdheid? Dan moeten uw huisgenoten ook thuisblijven.

Is er nog iets anders waarmee ik u kan helpen?
Zo nee, Dan wil ik u nog een fijne dag en sterkte toewensen

Outbound – Uitslag horen

1. CoronIT stap 1: Dossier opzoeken

Als je ingelogd bent in QuandaGo kan je bij 'activity/Activiteit' je status aanpassen naar 'Outbound'. Zodra je dit hebt gedaan krijg je binnen ongeveer 5 seconden je eerste bel script met gegevens gepresenteerd.

Uit het script haal je het Patient ID deze kopieer je en neem je over in CoronIT.

We doen 3 belpogingen. Daarna zullen poging 4,5 en 6 volgen in de loop van de week. Mochten mensen aangeven na 48 uur nog niet gebeld te zijn dan loggen we dat in het systeem en vullen we bij het openveld het telefoonnummer, klantnaam en bsn nummer in.

Belangrijk

Wij bellen alleen mensen die negatief testen en de testen die onbeoordeelbaar zijn!
Alle mensen die positief testen zal worden opgepakt door de GGD zelf.

2. Bel vanuit je call-lijst

2a. Bel vanuit je call-lijst

Indien je niemand aan de telefoon krijgt: ga door naar 'niet bereikbaar'. Indien je wel iemand aan de telefoon krijgt dan kun je hier verder lezen.

2b. Bel vanuit je call-lijst

Goede (dagdeel), u spreekt met (naam) van het Coronatest afsprakennummer.
Spreek ik met [naam geteste persoon]?

Spreek je niet met de persoon die getest is: Meneer/mevrouw [naam geteste persoon] heeft aangegeven dat wij op dit telefoonnummer kunnen terugbellen voor de uitslag van de coronatest bij de GGD.

Ik bel u (daarom) om de uitslag van de coronatest bij de GGD door te geven. [je mag het gewoon doorgeven aan de persoon die je aan de telefoon krijgt, de geteste persoon heeft het nummer dat jij belt achtergelaten]

Ik bel u (daarom) om de uitslag van de coronatest bij de GGD door te geven.

2c. Bel vanuit je call-lijst

- Neem contact op met de desbetreffende persoon.
- Bij geen contact: laat persoon in de belijst staan.
Je verandert de status dus **NIET** in CoronIT en laat deze op **GEPLAND** staan.

Bij contact:

- Vraag of iemand onderdeel uitmaakt van een contactonderzoek.
 - Zo ja: Dat betekent dat u zich nog steeds moet houden aan de afspraak die de GGD met u gemaakt heeft. Wel kan ik u vertellen dat de uitslag van deze test negatief was.
 - Zo nee: Meld dat de uitslag negatief is, dus dat er op het moment van de testafname geen besmetting gevonden kon worden.
- Zet als bovenste opmerking in het opmerkingenveld: "datum, tijd - uitslag doorgegeven" (dus bijvoorbeeld: 7-7-2020, 15.15 - uitslag doorgegeven)
- Zet de afspraakstatus op 'Afgerond' en controleer of de deelnamestatus op 'Geweest' staat.
- Sla de afspraak op.

3. Uitslag negatief**2a. Uitslag negatief**

Stel altijd eerst de vraag: Heeft u van de GGD informatie/instructies ontvangen omdat u onderdeel uitmaakt van een bron-en contactonderzoek?

Zo ja, dan wil ik u het volgende meegeven, dat betekent wel dat u nog steeds de ontvangen instructies moet opvolgen die door de GGD aan u zijn gegeven t.a.v. quarantaine maatregelen. (dat betekent onder anderen dat u de resterende dagen van 14 dagen moet thuisblijven). Als u hier nog vragen over heeft neem dan contact op met de GGD waarvan u de informatie/instructies heeft gekregen).

Ik kan u nu wel vertellen dat de uitslag van de test, die is afgenomen is bij u (of persoon x) op (datum), negatief is.

Dat betekent dat op het moment van de testafname u (of persoon x) niet besmet was met het coronavirus.

2b. Uitslag negatief

Zo nee: De uitslag van de test, die is afgenomen is bij u (of persoon x) op (datum), is negatief. Dat betekent dat op het moment van de testafname u (of persoon x) niet besmet was met het coronavirus. U hoeft niet meer thuis te blijven en kunt weer naar buiten en aan het werk. Kinderen mogen weer naar school en naar de opvang. Blijft u wel aan de regels houden die voor iedereen in Nederland gelden: houdt 1,5 meter afstand van mensen die niet bij u in huis wonen, was regelmatig uw handen en hoest en nies in uw elleboog.

Als de huidige klachten verergeren of u krijgt nieuwe klachten blijf dan thuis en laat u opnieuw testen door te bellen met het landelijke coronatest afsprakennummer via 0800- 1202. Bij ernstig ziek zijn moet direct telefonisch contact worden opgenomen met de huisarts of huisartsenpost.

4. Niet bereikbaar

3a. Niet bereikbaar

We starten in CoronIT. Voorgaande stappen kan je zien op pagina 2+3.

1. Je gaat naar het afspraken overzicht.
2. Open de afspraak door er op te klikken. Laat de status op Gepland staan.
Voeg in het Notitie-veld bovenaan (dus boven eventueel andere notities) een notitie toe., graag noteren op de volgende manier: datum. tijdstip – omschrijving (30-06-2020, 12:00 – 3x gebeld, maar niemand gesproken). Klik op Opslaan om de aanpassingen definitief te maken.

Belangrijk: Mocht je de afspraak niet zien, zet je DATUM filter op Anders. (links in het scherm)

3b. Niet bereikbaar

Dan gaan we nu naar QuandaGo:

1. In het blauwe veld bovenaan vink je de keuze aan die van toepassing is.
 2. Sluit het formulier af door op de gele button Opslaan te klikken.
- Belangrijk: Vergeet niet op het blauwe vinkje te klikken (links bij Activity/Activiteit).

5. Afsluiten**4a. Afsluiten**

Is er nog iets anders waarmee ik u kan helpen?

Zo nee, Dan wil ik u nog een fijne dag en sterkte toewensen.

CoronIT

Je gaat naar het afspraken overzicht. Open de afspraak door er op te klikken. Je zet de status **Gepland om naar Afgerond (indien je een uitslag hebt gegeven)**. Belangrijk: Mocht je de afspraak niet zien, zet je DATUM filter op Anders. (links in het scherm). Voeg in het Notitie-veld bovenaan (dus boven eventueel andere notities) een notitie toe: datum + tijdstip – omschrijving (30-06-2020 om 10:00 – Uitslag doorgegeven). Klik op Opslaan om de aanpassingen definitief te maken.

Ga vervolgens terug naar Quandago.

In het blauwe veld bovenaan vink je de keuze Uitslag medegedeeld aan;

Sluit het formulier af door op de gele button Opslaan te klikken.

Belangrijk: Vergeet niet op het blauwe vinkje te klikken (links bij Activity/Activiteit).

4b. Afsluiten**CoronIT**

Maak altijd een opmerking in het notitieveld (datum + tijdstip – omschrijving). Verander de status van de afspraak niet als je de uitslag niet door hebt kunnen geven.

Klik rechtsonderaan op de knop opslaan.

Zorg ervoor dat je altijd eerst in CoronIT het dossier opslaat voordat je terug gaat naar QuandaGo.

Lees verder om te zien wat je moet doen in QuandaGo.

4c. Afsluiten

QuandaGo – Juiste persoon gesproken – Uitslag Negatief

Ga nu terug naar QuandaGo en selecteer hier de radioknop: **'Uitslag medegedeeld'** als je de negatieve status hebt doorgegeven en klik vervolgens onderaan op de gele knop: **'Opslaan'**.

QuandaGo – Onjuiste persoon gesproken

Selecteer een van de twee opties 'Opnieuw bellen' of 'Onjuist/Fout nummer' en klik vervolgens onderaan op de gele knop: **'Opslaan'**.

4d. Afsluiten

QuandaGo – Niemand gesproken

Selecteer hier één van de vier mogelijke opties.

- Telefoon wordt niet opgenomen.
- In gesprek.
- Antwoordapparaat.
- Nummer niet bereikbaar (SIT).
- Klik vervolgens onderaan op de gele knop: **'Opslaan'**.

Outbound – Uitslag onbeoordeelbaar

1. Dossier opzoeken

CoronIT stap 1: Dossier opzoeken

Zoek het dossier op en gebruik daarbij het patientnummer.

2. Groet en informeer de klant

CoronIT stap 2: Groet en informeer de klant

Goede (dagdeel), u spreekt met (naam) van het coronatest afsprakennummer.
Spreek ik met (naam geteste persoon)?

Spreek je niet met de persoon die getest is: Meneer/mevrouw [naam geteste persoon] heeft aangegeven dat wij op dit telefoonnummer kunnen terugbellen voor de uitslag van de coronatest bij de GGD.

Ik bel u om de uitslag van de coronatest bij de GGD door te geven. [je mag het gewoon doorgeven aan de persoon die je aan de telefoon krijgt, de geteste persoon heeft het nummer dat jij belt achtergelaten]

De uitslag van de test, die is afgenomen bij u (of persoon x) op datum... bleek onbeoordeelbaar te zijn. Dus wij hebben helaas geen uitslag kunnen bepalen.

Graag maken wij een nieuwe afspraak met u.

3. Volgen het proces 'Afspraak maken'

CoronIT stap 3: Volg het proces

Volg proces afspraak maken. Je maakt een volledig nieuwe afspraak aan!

Pas de afspraakstatus van de afspraak met de gemiste aan naar 'Afgerond'. Controleer of de deelnamestatus op 'Geweest' staat. Sluit het dossier.

We hebben een afspraak gemaakt op (datum, tijd, ochtend/middag/avond, adres, plaats locatie). U neemt uw ID en afspraakbevestiging, welke u per e-mail ontvangen hebt, mee naar de afspraak.

Denkt u er aan, dat u zich aan de leefregels van de overheid blijft houden tussen nu en het moment dat u de uitslag hoort? Dat betekent:

- Blijf thuis vanaf het moment dat u ingepland bent voor de test en totdat u de uitslag weet.
- U mag niet naar het werk, school, of de winkel.
- Probeer afstand te houden tot uw huisgenoten
- U en uw huisgenoten mogen geen bezoek ontvangen.

Heeft u koorts of last van benauwdheid? Dan moeten uw huisgenoten ook thuisblijven.

4. Afsluiten

4a. Afsluiten

Is er nog iets anders waarmee ik u kan helpen?
Zo nee, Dan wil ik u nog een fijne dag en sterkte toewensen.

CoronIT

Maak altijd een opmerking in het notitieveld (datum + tijdstip – omschrijving). Verander de status van de afspraak niet als je de uitslag niet door hebt kunnen geven.

Klik rechtsonderaan op de knop opslaan.

Zorg ervoor dat je altijd eerst in CoronIT het dossier opslaat voordat je terug gaat naar QuandaGo.

Lees verder om te zien wat je moet doen in QuandaGo.

4b. Afsluiten

QuandaGo – Juiste persoon gesproken – Uitslag Onbeoordeelbaar.

Selecteer de radioknop: 'Nieuwe test ingepland' of de knop 'Geen nieuwe test ingepland' als de uitslag onbeoordeelbaar was en klik vervolgens onderaan op de gele knop: **'Opslaan'**.

QuandaGo – Onjuiste persoon gesproken

Selecteer een van de twee opties 'Opnieuw bellen' of 'Onjuist/Fout nummer' en klik vervolgens onderaan op de gele knop: **'Opslaan'**.

4c. Afsluiten

QuandaGo – Niemand gesproken

Selecteer hier één van de vier mogelijke opties.

- Telefoon wordt niet opgenomen.
- In gesprek.
- Antwoordapparaat.
- Nummer niet bereikbaar (SIT).

Klik vervolgens onderaan op de gele knop: **'Opslaan'**.

Andere vragen

Klik op de knoppen 1 t/m 13 om de antwoorden op deze vragen te kunnen zien.

Q1 Informatie over het coronavirus

Q1

Informatie over het coronavirus

A1

Dit landelijke nummer kan alleen worden gebruikt voor het maken van een afspraak van een COVID-19 test bij de GGD. Wij kunnen geen vragen over het coronavirus beantwoorden. U kunt voor deze vragen contact opnemen met het landelijke RIVM nummer: 0800-1351. Dit nummer is dagelijks bereikbaar van 08.00-20.00 uur. Of u kunt de websites van het RIVM of de Rijksoverheid bezoeken voor de meest actuele informatie.

De beller kan zelf contact opnemen met het RIVM, warm doorverbinden mag, maar is niet nodig.

Q2 Algemene vraag bco

Q2

Ik heb vragen over hoe het bron- en contactonderzoek (bco) verloopt als de test bij mij positief is (dit is een algemene vraag over bco).

A2

U kunt hierover contact opnemen met de GGD waar u woont. Dit kan dus een andere GGD zijn dan waar u getest bent/wordt.

Vraag deze persoon naar de GGD verbonden aan zijn/haar woonplaats en als dat niet bekend is, vraag naar de woonplaats en voer dit in op www.ggd.nl. Geef het telefoonnummer **vanuit QuandaGo** (dus niet vanaf ggd.nl) waarnaartoe je hem/haar op dat moment warm gaat doorverbinden en vraag de persoon zelf te bellen met de desbetreffende GGD, wanneer doorverbinden niet lukt. Verbind warm door met de GGD, dat betekent dat je de GGD medewerker die opneemt doorgeeft wie jij aan de lijn hebt en waarom.

Q3 COVID-19/corona in mijn omgeving

Q3

Ik heb gehoord dat er bij iemand in mijn omgeving (op school van kind, op werk, in de buurt, etc.) iets aan de hand is met COVID-19/corona.

A3

U kunt hierover contact opnemen met de GGD in de woonplaats waar dit speelt.

Vraag naar woonplaats waar het speelt / de woonplaats van de beller, voer dit in op www.ggd.nl. Geef het telefoonnummer van de desbetreffende GGD uit QuandaGo (dus niet vanaf ggd.nl) waarnaartoe je hem/haar op dat moment warm gaat doorverbinden en vraag de persoon zelf te

bellen met de desbetreffende GGD, wanneer doorverbinden niet lukt. Verbind warm door met de GGD, dat betekent dat je de GGD medewerker die opneemt doorgeeft wie jij aan de lijn hebt en waarom.

Q4 Contact gehad met iemand met COVID-19

Q4

Ik heb gehoord (via de GGD) dat ik contact heb gehad (binnen 1.5 meter) met iemand bij wie COVID-19 is vastgesteld.

[Deze persoon is daardoor betrokken bij een bron- en contactonderzoek!!]

A4

U kunt dan bellen met de GGD die dit specifieke contactonderzoek uitvoert. Dat is de GGD die hoort bij de woonplaats van de besmette persoon. Vraag deze persoon naar de GGD verbonden aan de woonplaats van de besmette persoon en als dat niet bekend is, vraag naar de woonplaats en voer dit in op www.ggd.nl. Geef het telefoonnummer van de desbetreffende GGD uit QuandaGo (dus niet vanaf ggd.nl) waarnaartoe je hem/haar op dat moment warm gaat doorverbinden en vraag de persoon zelf te bellen met de desbetreffende GGD, wanneer doorverbinden niet lukt. Verbind warm door met de GGD, dat betekent dat je de GGD medewerker die opneemt doorgeeft wie jij aan de lijn hebt en waarom.

Q5 Medische vragen

Q5

Medische vragen

A5

Dit landelijke nummer is alleen bedoeld voor het maken van een afspraak voor een COVID-19 test. Wij mogen helaas geen medische vragen beantwoorden. Voor vragen over uw gezondheid kunt u het beste contact opnemen met uw huisarts.

Q6 COVID-19 vrij verklaring

Q6

COVID-19 vrij verklaring

A6

De GGD geeft geen COVID-19 vrij verklaring af.

Q7 Geen testuitslag binnen <24 of < 48 uur

Q7

Mijn testuitslag, ik ben <24 of <48 uur geleden door de GGD getest, maar ik heb nog geen uitslag ontvangen.

A7

Mijn excuses dat u nog moet wachten. Controleer het telefoonnummer van de klant. Als uw uitslag bekend is bellen wij u. U hoeft hier dus zelf niet voor te bellen. Ik kan deze op dit moment ook niet voor u opzoeken. Wacht u alstublieft op ons telefoontje, deze komt van ons of van onze collega's bij de GGD. U hoeft hiervoor niet de huisarts te bellen.

Q8 Geen testuitslag na > 48 uur < 72 uur

Q8

Mijn testuitslag, ik ben >48 uur geleden door de GGD getest, maar ik heb nog geen uitslag ontvangen.

A8

Excuses dat u moet wachten. Als uw uitslag bekend is bellen wij u. U hoeft hier dus zelf niet voor te bellen. Ik kan deze op dit moment ook niet voor u opzoeken. Wacht u alstublieft op ons telefoontje, deze komt van ons of van onze collega's bij de GGD.

Q9 Geen testuitslag na > 72 uur

Q9

Mijn testuitslag, ik ben > 72 uur geleden door de GGD getest, maar ik heb nog geen uitslag ontvangen.

A9

Excuses dat u moet wachten. U wordt gebeld voor de uitslag door ons of onze collega's bij de GGD. Mogelijk is uw uitslag nog niet bekend of is uw telefoonnummer onjuist geregistreerd. Alsnog kan ik dit voor u helaas niet opzoeken in het systeem. Mocht blijken dat uw telefoonnummer onjuist geregistreerd is, zodat u niet gebeld kan worden, dan zult u per post minimaal 5 dagen na de testafname een brief met de testuitslag ontvangen. Wij kunnen ons voorstellen dat het lange wachten op de testuitslag voor u grote gevolgen kan hebben. Nogmaals onze oprechte excuses hiervoor.

Q10 Meer informatie onderdeel van bco

Q10

Ik heb een brief, telefoontje of email ontvangen van een GGD over contactonderzoek i.h.k.v. bron- en contactonderzoek omdat ik in contact ben geweest met iemand die besmet is met COVID-19 en wil hier meer over weten.

A10

Het is belangrijk dat ik u in contact breng met deze GGD. Zij voeren het onderzoek uit en kunnen u er meer over vertellen. Weet u nog door welke GGD u bent uitgenodigd?

Dat is de GGD die hoort bij de woonplaats van de besmette persoon.

Als dat niet bekend is, vraag naar de woonplaats en voer dit in op www.ggd.nl. Geef het telefoonnummer vanuit QuandaGo waarnaartoe je hem/haar op dat moment warm gaat doorverbinden en vraag de persoon zelf te bellen met de desbetreffende GGD, wanneer doorverbinden niet lukt. Verbind warm door met de GGD, dat betekent dat je de GGD medewerker

die opneemt doorgeeft wie jij aan de lijn hebt en waarom.

Q11 Onderdeel van bco, zelf testen

Q11

Ik heb een brief, telefoontje of email ontvangen van een GGD over contactonderzoek i.h.k.v. bron- en contactonderzoek omdat ik in contact ben geweest met iemand die besmet is met COVID-19 en ik wil daarom zelf getest worden.

A11

Weet u nog door welke GGD u bent uitgenodigd? Want dan kan ik u het beste doorverbinden met deze GGD. Zij voeren het onderzoek uit en kunnen u er meer over vertellen.

De GGD die dit specifieke bron- en contactonderzoek behandelt, maakt met u een afspraak voor een testafname!!

Als de desbetreffende GGD niet bekend is, vraag naar de woonplaats en voer dit in op www.ggd.nl. Geef het telefoonnummer vanuit QuandaGo waarnaartoe je hem/haar op dat moment warm gaat doorverbinden en vraag de persoon zelf te bellen met de desbetreffende GGD, wanneer doorverbinden niet lukt. Verbind warm door met de GGD, dat betekent dat je de GGD medewerker die opneemt doorgeeft wie jij aan de lijn hebt en waarom.

Q12 Pers en media

Q12

Ik ben journalist of verslaggever en werk bij de landelijke, regionale of plaatselijke media (zoals krant, tv, radio etc.) en wil graag meer informatie over hoe dit landelijke nummer werkt, of over testen of over bco of hoe mensen worden geholpen, of hoe het afspraak maken proces werkt.

A12

Voor deze informatie verwijst ik u graag door het persiketnummer van GGD GHOR Nederland. Het nummer is: (10)(20)

[@agent: verwijst gerust door. Wij staan de media te woord]

Q13 GGD niet bereikbaar

Q13

Wat te doen als de GGD niet bereikbaar is.

A13

Het kan voorkomen dat GGD gesloten zijn op tijden dat wij nog wel aan het werk zijn. Warm doorverbinden lukt dan niet. In dat geval NIET doorverbinden naar een andere GGD, maar aan mensen die bellen het nummer van de gesloten GGD doorgeven. Daarbij niet melden dat een GGD dicht is, maar blijven bij het script dat men zelf op een later moment met hen kan bellen.. For example: in brabant zitten drie GGD locaties. Is de ene dicht, niet doorverbinden naar de andere GGD in Brabant.