

**To:** [5.1.2e] [5.1.2e] @ggdghor.nl]; [5.1.2e] [5.1.2e] @ggdghor.nl];  
 [5.1.2e] @ggdfryslan.nl] [5.1.2e] @ggdfryslan.nl]  
**Cc:** [5.1.2e] [5.1.2e] @ggdghor.nl]; [5.1.2e] [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl]; [5.1.2e]  
 [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl]  
**From:** [5.1.2e]  
**Sent:** Mon 9/28/2020 6:48:59 AM  
**Subject:** Unieke bellers - indicator!  
**Received:** Mon 9/28/2020 6:49:01 AM  
[GGD GHOR Corona Monitor 25-9 concept.pdf](#)

Dag allen,

Fijn dat het aantal unieke bellers in de coronamonitor is meegenomen, maar ook dit lijken andere cijfers te zijn dan onderstaande. Morgen hebben wij weer overleg met [5.1.2e] en zal hij hier zeker naar vragen. Daarnaast is het iets waar we natuurlijk allemaal rekening mee moeten houden wat betreft de opschaling van de labcapaciteit (en de testafname capaciteit, neem ik aan.).

Kan iemand mij vandaag bellen om uit te leggen welk cijfer we kunnen gebruiken, en wat de beperkingen/haken en ogen zijn van dit cijfer!

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

.....  
 Beleidsmedewerker Testen - Team Testen en Traceren - VWS  
 T: 06 [5.1.2e]  
 E: [5.1.2e] @minvws.nl  
 .....

**Van:** [5.1.2e]

**Verzonden:** donderdag 24 september 2020 10:17

**Aan:** [5.1.2e] <[5.1.2e] @ggdghor.nl>; [5.1.2e] <[5.1.2e] @ggdghor.nl>

**CC:** [5.1.2e] <[5.1.2e] @ggdghor.nl>; [5.1.2e] [5.1.2e] <[5.1.2e] @minvws.nl>; [5.1.2e]  
 <[5.1.2e] @minvws.nl>

**Onderwerp:** RE: Antwoorden openstaande vragen (testen)

**Urgentie:** Hoog

Dag [5.1.2e]

Ik probeer even de cijfers van [5.1.2e] over de 10.000 per dag naast onderstaande cijfers te leggen.

Ik begreep dat [5.1.2e] uit ging van gemiddeld 38.000 mensen die getest willen worden, met een beschikbare labcapaciteit van 28.000 vorige week. Daarmee kom je uit op een tekort van 10.000 testen per dag. Daarnaast begreep ik dat er ongeveer 7000 mensen een afspraak via de website willen plannen.

Als ik onderstaande cijfers zie dan gaat het om een verschil van 18.000 per dag. Heeft [5.1.2e] daar dan die 7000 van de website van afgetrokken, en zo op ca. 10.000 uitgekomen? Kunnen jullie hier meer duidelijkheid in verschaffen?

Weeknummer	35	36	37	38
# aantal unieke bellers per dag	23.875	28.826	39.932	39.118
#aantal testafspraken	16.466	20.846	24.678	21.446

Overigens begreep ik ook dat er veel haken en ogen aan zitten. 1 mensen die naar het verkeerde nummer bellen, 2. mensen die toch geen afspraak willen maken en 3 mensen die via de website een afspraak willen maken, 4. Mensen die met een ander telefoonnummer een afspraak proberen te maken en 5. het feit dat alleen de unieke bellers per dag vergeleken kunnen worden met de testafspraken per dag, en dus niet door de week heen met elkaar vergeleken kunnen worden (klopt dat?).

Vriendelijke groet,

5.1.2e

Beleidsmedewerker Testen - Team Testen en Traceren - VWS

T: 06 5.1.2e

E: 5.1.2e @minvws.nl

Van: 5.1.2e <5.1.2e@ggdghor.nl>

Verzonden: dinsdag 22 september 2020 15:13

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

CC: 5.1.2e <5.1.2e@ggdghor.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@ggdghor.nl>

Onderwerp: Antwoorden openstaande vragen (testen)

Hi 5.1.2e

Julie hebben ons een aantal vragen gesteld. Hierbij de antwoorden:

1. Wat is het aantal unieke bellers gemiddeld per dag voor de weken 35,36,37,38. En het aantal mensen dat gemiddeld per dag die weken een afspraak hebben gemaakt. En dan aantal unieke bellers – het aantal mensen dat gemiddeld per dag die week een afspraak heeft gemaakt = aantal mensen dat geen afspraak kon maken. (ik begrijp van 5.1.2e dat hier heel veel haken en ogen aan zitten, maar dit geeft wel een orde van grote weer, of de vraag Veel hoger is dan het aanbod).

Weeknummer	35	36	37	38
# Aantal unieke beller ID's	167.127	201.787	279.530	273.832
# Aantal Testafspraken	115.268	145.925	172.751	150.128
% Unieke bellers met resultaat een testafpraak	69%	72%	62%	55%

#### Duiding

Het percentage contacten van mensen die een medewerker spreken dat resulteert in een testafpraak is redelijk stabiel, rond de 67,5%. In weken waarin het minder druk is op de lijn ligt dit percentage iets lager. In weken waarin het drukker is ligt dit getal juist iets hoger, omdat mensen die per se een testafpraak willen hebben meer geduld in de wachtrij zullen opbrengen dan mensen die een vraag hebben (anders dan afspraak maken). Mensen bellen niet alleen voor een afspraak!

2. Vanaf wanneer kwamen de doorlooptijden echt in de knel? En graag ook met wat cijfers onderbouwd.

De doorlooptijden kwamen in de knel vanaf het moment (26 augustus) dat VWS aan de GGD'en heeft gevraagd om te wachten met verdere uitbreiding van het aantal testlocaties en de verruiming van de openingstijden. Met als reden het tekort aan labcapaciteit. Na 26 augustus hebben de GGD'en geen nieuwe testlocaties meer geopend, maar binnen de mogelijkheden van de locaties nog verruimd. Dit leidt tot oplopende doorlooptijden. Zie onderstaande tabel (aangevuld):

	Tijd tussen afspraak aangemaakt en geplande afspraak			Tijd tussen monsterafname en terugkoppelen van de uitslag		
	24-aug t/m 30 aug	31-aug t/m 07 sep	09-sep t/m 16-sep	24-aug t/m 30 aug	31-aug t/m 07 sep	09-sep t/m 16-sep
Gem. (uren)	28,4	35,3	46,6	30,4	32,5	38,2
% binnen 24u	43,8%	29,2%	15,0%	24,5%	2160,0%	16,0%
% binnen 48u	88,3%	75,9%	53,0%	90,0%	85,8%	74,0%
% later dan 48u	11,7%	24,1%	47,0%	10,0%	14,2%	26,0%

Ik hoor het graag als er nog vragen resteren, of juist weer nieuwe vragen ontstaan.

Hartelijke groet, 5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e



Zwarte Woud 2

3524 SJ Utrecht

Telefoon: 030 5.1.2e

Mobiel: 06- 5.1.2e

E-mail : 5.1.2e @ggdghor.nl

Website : [www.ggdghor.nl](http://www.ggdghor.nl)

LinkedIn : 5.1.2e

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te vernietigen en de afzender te informeren. GGD GHOR Nederland is niet aansprakelijk voor onjuiste en onvolledige overbrenging van de inhoud van een verzonden e-mail bericht, of een te late ontvangst daarvan.