



afgerond gezet.

Gisteren een maandelijkse businessreview gehad van het callcenter. Daaruit is gekomen dat als we vertraging hebben het gemiddeld 5,6 uur duurt tot de gelande uitslagen bij het callcenter worden uitgebeeld. Als mensen dus gemotiveerd kunnen worden om hun uitslag online te bekijken scheelt dat veel tijd. Dit is wel nog steeds enkel mogelijk voor mensen met een DigiD.

Nu ook met VWS in discussie of het niet toch mogelijk is om uitslagen via sms en/of mail te versturen. CoronIT is bezig om te kijken of dit überhaupt kan. Hopelijk wordt hier volgende week uitsluitel over te krijgen.

Enkel negatieve uitslagen worden op het portaal en later misschien via sms of mail gegeven. Positieve testen worden telefonisch besproken, in het portaal zal staan dat de uitslag nog niet bekend is.

Gisteren in de maandelijkse review van Teleperformance hebben zij ons een tool laten zien waarmee ze alle opgenomen gesprekken naar tekst om kunnen zetten en daarbij die tekst heel snel kunnen analyseren zodat zij snel alle trends kunnen ontdekken. Hierdoor zijn populaire gespreksonderwerpen, maar ook fouten makkelijk te traceren.

- **Productiecijfers**

Aantal testen is redelijk stabiel op dit moment. Er zijn al veel nuttige dashboards aanwezig, ook van externe partijen. Het is goed om eens een overzicht te maken van welke dashboards er zijn en wie er toegang voor heeft.

Er zijn een aantal medewerkers per GGD die toegang hebben tot het RIVM dashboard. Daarin zien zij de stand van zaken in de regio, aantal positieve uitslagen, casuïstiek, BCO, etc.

Er wordt met een groep vanuit GGD GHOR data gekeken naar met welke data GGD GHOR zich bezig houdt en moet houden. Aankomende maandag (17 augustus) is hier een overleg over.

- **Communicatie/pers**

Niet besproken.

- **Overige veel gestelde vragen/aandachtspunten**

5.1.2e en 5.1.2e gaan nog samen zitten om deze nieuwe vorm van het overleg in te richten en te positioneren. 5.1.2e zal duidelijkheid geboden worden in wie er deelnemen en wat de gespreksonderwerpen zijn. Hierbij zal er ook een nieuwe agenda opgesteld worden.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

Projectassistent projectgroep testfaciliteiten COVID-19

5.1.2e [@ggdghor.nl](mailto:5.1.2e@ggdghor.nl)

Voor vragen over CoronIT kan contact worden opgenomen met de Servicedesk. De Servicedesk is dagelijks bereikbaar tussen 8.00 – 20.00 uur via [5.1.2e @ggdghor.nl](mailto:5.1.2e@ggdghor.nl) of [5.1.2e](tel:5.1.2e)

*Wilt u een casus laten uitzoeken (bijvoorbeeld als een callcenter medewerker specifieke feedback moet ontvangen), communiceer dan telefonisch het desbetreffende patiëntnummer met de Servicedesk. Zij kunnen in de logs uitzoeken welke medewerker wat heeft gedaan en zorgen dat het signaal bij de juiste persoon terecht komt.*

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: [5.1.2e](mailto:5.1.2e) <[5.1.2e@ggdghor.nl](mailto:5.1.2e@ggdghor.nl)>

