



Regiegroep Woldman

9 juli 2020**Onderwerp: Toeristen met klachten in afwachting van testuitslag****Ter bespreking****Aanleiding**

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. GGD GHOR Nederland heeft een notitie opgesteld over hoe om te gaan met buitenlandse toeristen in Nederland die corona gerelateerde klachten hebben. Deze notitie Toerisme wordt op 13 juli in het Veiligheidsberaad besproken waarbij het met name gaat over de rol van de veiligheidsregio bij het organiseren van quarantainemogelijkheden voor toeristen met klachten die in afwachting zijn van de testuitslag of positief getest zijn. Momenteel is het mogelijk dat buitenlandse toeristen zich al melden bij het landelijk coronatest afsprakennummer om een afspraak te maken bij een testlocatie. Gezien de leefregels die aan een te testen persoon wordt meegegeven van het moment dat de afspraak wordt gemaakt tot de testuitslag kan dit mogelijk tot problemen leiden bij toeristen.

Omschrijving

Voor buitenlandse toeristen die klachten krijgen op hun vakantie adres in Nederland, geldt dezelfde oproep als voor iedereen: "Heb je klachten? Laat je testen". Aanmelding gebeurt bij voorkeur net als voor de inwoners van Nederland via het landelijke afsprakennummer coronatest (0800-1202). De verwachting is dat het aantal telefoontjes van de buitenlandse toeristen mee kan lopen via het callcenter. Inmiddels zijn er een aantal aanpassingen gedaan in CoronIT en bij het landelijk call center om buitenlandse toeristen op een juiste manier te registreren. Per 1 juli is het landelijk callcenter tweetalig, naast het Nederlands kunnen mensen ook in Engels te woord worden gestaan. In CoronIT kan de nationaliteit, het verblijfsadres (vakantie of werkadres) en het buitenlandadres geregistreerd worden.

De buitenlandse toerist volgt hiermee dus dezelfde klantreis als een Nederlander die getest wil worden. In deze klantreis komen we een issue tegen, welke we hierbij kenbaar willen maken.

In de tijd tussen het maken van de afspraak en de testuitslag dient een persoon zich aan de leefregels te houden. Wanneer de buitenlandse toerist op een vakantieadres verblijft is het naleven van deze leefregels mogelijk zeer lastig. Denk hierbij aan afstand houden tot reisgenoten in een tent of vakantiehuisje, het delen van sanitaire voorzieningen met campinggasten etc. De call agent kan niet meer dan de noodzakelijke informatie verstrekken over de leefregels en mag geen verdere adviezen geven.

Vraag is of testafspraken van buitenlandse toeristen, die zich door de vakantieomstandigheden niet aan de leefregels kunnen houden, wel gemaakt moeten worden door het landelijk callcenter. Deze vraag is voorgelegd aan de leden van de IZB klankbordgroep testen met als voorstel dat wanneer de persoon (de toerist) zich door omstandigheden niet aan de leefregels kan houden, de call agent kan doorverbinden naar de desbetreffende GGD zodat de GGD de afspraak kan inplannen en

informatie kan geven hoe de persoon (toerist) om kan gaan met de leefregels. De reacties waren tweeledig en zijn hieronder beschreven.

Argumenten afhandeling alle testafspraken buitenlandse toeristen door landelijk call center

- Er zijn nu ook al situaties waarbij het moeilijk is om afstand te bewaren en leefregels te volgen gedurende de periode dat mensen wachten op hun uitslag (denk bijvoorbeeld aan studentenhuizen). Voor al die mensen geldt ook: je doet zo veel als mogelijk is. Probeer zo veel mogelijk afstand te bewaren en zo veel mogelijk de leefregels na te leven. Dat zullen Nederlandse en buitenlandse toeristen op een camping of in vakantiehuisjes ook zo veel als mogelijk moeten proberen.
- Het doorzetten van de groep buitenlandse toeristen, die aangeeft de regels niet volledig te kunnen naleven, naar de GGD heeft weinig meerwaarde als het gaat om andere oplossingen. De GGD'en kunnen extra tijd besteden aan het doornemen van de leefregels en samen de opties afwegen wat wel en wat niet kan, maar andere maatregelen gaan GGD'en waarschijnlijk niet nemen. De GGD gaat deze groep niet een andere locatie aanbieden of andere opvang regelen. Daarnaast kan dit voor de GGD veel extra werk opleveren.
- De voorafkansen dat ze positief zijn is behoorlijk klein en de belangrijkste maatregelen zijn vaak wel grotendeels toe te passen. Indien positieve uitslag, dan gaat GGD natuurlijk exacte gangen na.

Argumenten afhandeling testafspraken buitenlandse toeristen door landelijk callcenter, tenzij niet aan de leefregels gehouden kan worden

- Het zou voor deze groep bij specifieke vragen, goed zijn ze door te zetten naar de GGD'en voor advies op maat en goede uitleg. Zij zijn niet bekend met de Nederlandse situatie, en als er vragen zijn dan hebben ze goede voorlichting nodig. Er is begrip voor het feit dat de mogelijkheden vanuit de GGD om iets aan te bieden zeer beperkt zijn, maar tenminste goede uitleg voor deze groep is wel belangrijk. Dit kan ook veel onrust voorkomen.
- Dit soort vragen kan om een specifieke beoordeling vragen. Het is mogelijk dat er ook vanuit bijvoorbeeld gemeenten of vakantielocaties vragen komen als er een persoon met klachten in bijv. een hotel of huisje verblijft en getest wordt. Dan moet de GGD dat wel weten.
- Aan het einde van het maken van de testafpraak meldt de call agent de leefregels waar een persoon zich tot de testuitslag aan moet houden. Dit kan tot vragen leiden die de call agent niet kan beantwoorden, de te testen persoon raakt mogelijk geagiteerd, de regels worden niet nageleefd of de te testen zal zich alsnog wenden tot de GGD.

Bovenstaande kan mogelijk ook problemen veroorzaken bij Nederlanders die in eigen land op vakantie zijn. Zij worden in CoronIT geregistreerd onder het adres waar zij woonachtig zijn niet waar ze op dat moment verblijven. Het zich houden aan de leefregels op een vakantieadres in Nederland zou tevens als lastig tot onmogelijk kunnen worden ervaren.