

**Q&A voor call-agents van het
Landelijk Coronatest Afsprakennummer**

Iedereen met klachten passend bij
COVID-19 krijgt een afspraak.

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

Versie 3.0, 08-07-2020



Inhoud Q&A

1. Algemene informatie	3
2. Q&A bij een gesprek	6
3. Q&A bij dossier aanmaken/controleren	17
4. Q&A bij afspraken plannen	20
5. Q& A bij gesprek afsluiten	24
6. Q&A bij doorgeven van negatieve testresultaten	26



1. Algemene informatie

COVID-19 = de infectieziekte die veroorzaakt wordt door het Coronavirus SARS-CoV-2; iemand heeft COVID-19

Coronavirus SARS-CoV-2 = het virus; iemand is besmet met het coronavirus

Quarantaine = strikt thuisblijven als je (nog) geen klachten hebt. Mensen die vermoedelijk besmet zijn moeten in quarantaine. Zij hebben dan nog geen klachten.

Isolatie = strikt thuisblijven en uit de buurt blijven van huisgenoten. Komt voor bij mensen die een positieve uitslag hebben gehad en dus besmet zijn met het virus.

Een positieve uitslag van de GGD-test = Het virus is aangetoond in het slijm van de persoon die is getest. Deze persoon was besmet met het coronavirus op het moment van de test. Deze persoon heeft een COVID-19 infectie.

Een negatieve uitslag van de GGD-test = Het virus is niet aangetoond in het slijm van de persoon die is getest. Deze persoon was niet besmet met het coronavirus op het moment van de test. Deze persoon heeft geen COVID-19 infectie.

Hoe kan iemand het Coronavirus krijgen?

Je kan het virus van iemand anders krijgen. Als iemand met het virus hoest of niest, komen er kleine druppeltjes met virus in de lucht, die je kunt inademen. Je kunt de druppeltjes ook op je handen krijgen. Bijvoorbeeld als iemand je een hand geeft. Of als iemand in de buurt niest. Als je met jouw handen jouw ogen, mond of neus aanraakt, kan het virus jouw lichaam binnenkomen.

Welke test voeren de GGD'en uit?

GGD'en nemen de PCR-test af. Daarmee kan worden vastgesteld of iemand het coronavirus op dat moment heeft. Voor deze test wordt met een wattenstaafje in de neus en keel gestreken. In het laboratorium wordt onderzocht of hierin materiaal van het virus zit. Als dat zo is dan staat vast dat bij deze persoon op dat moment het virus is aangetoond.

De PCR-test is alleen zinvol om af te nemen bij mensen die ziekteverschijnselen hebben die passen bij een COVID-19 infectie. Dat is de reden dat alleen personen met deze klachten in de testfaciliteiten van de GGD'en worden getest. Op www.rivm.nl/coronavirus-covid-19/testen lees je meer over de verschillende soorten testen.

Klachten die passen bij COVID-19 infectie staan in het bescrypt en het labformulier van CoronIT. De lijst met klachten wordt opgesteld door het RIVM. **Let op! De lijst met klachten kan wijzigen.**

Wat is bron- en contactonderzoek

Wanneer een persoon positief getest is op het coronavirus, dan wordt deze persoon gebeld door een GGD-medewerker voor bron- en contactonderzoek. Er wordt dan onderzocht waar deze persoon de besmetting opgelopen kan hebben (de bron). En met wie deze persoon in contact is geweest en wie deze persoon mogelijk besmet kan hebben (de contacten). De GGD-medewerker geeft deze mensen instructies, deelt leefregels en vraagt om alert te zijn en zich direct te melden bij de GGD bij ziekteverschijnselen. Contacten worden onderscheiden in verschillende groepen afhankelijk van het risico dat ze gelopen hebben: huisgenoten, nauwe contacten en overige contacten. Het bron- en contactonderzoek is bedoeld om de verspreiding van het coronavirus te voorkomen.

Warm Doorverbinden

Titel: Q&A gebaseerd op document Klantreis-werkinstructie
Datum: 9-7-20
Auteur: Corona Testteam GGD GHOR Nederland



Bij warm doorverbinden wordt de volgende werkwijze aangehouden:

- Vertel de beller de reden waarom je hem/haar gaat doorverbinden naar de GGD (staat in de betreffende Q&A)
- Zeg dat je hem/haar gaat doorverbinden naar de GGD.
- Geef het telefoonnummer van de desbetreffende GGD (uit QuandaGo) waarnaartoe je hem/haar op dat moment warm gaat doorverbinden.
- Geef aan dat je dat nummer geeft zodat als de verbinding per ongeluk toch wordt verbroken de beller zelf contact op kan nemen met de GGD
- Vraag of die persoon, als de verbinding wordt verbroken, zelf nog een keer wil bellen met de betreffende GGD.
- Verbind warm door met de GGD, dat betekent dat je de GGD medewerker die opneemt doorgeeft wie jij aan de lijn hebt en waarom.

Gegevens en telefoonnummers GGD'en

Er zijn specifieke telefoonnummers voor de afdeling binnen de GGD'en die testafspraken maakt, welke in QuandaGo zichtbaar zijn. Dit zijn de telefoonnummers van GGD'en om mensen, wanneer nodig, naar door te verbinden.

Er zijn algemene telefoonnummers van alle GGD'en. Deze vind je via www.ggd.nl

Op www.ggd.nl kun je per postcode of plaatsnaam vinden welke GGD bij een specifieke postcode of plaatsnaam hoort. De algemene telefoonnummers van alle GGD'en kan je ook terugvinden op www.ggd.nl, dit zijn NIET de telefoonnummers om naar door te verbinden.

Welk antwoord geeft een call-agent aan de telefoon over wie bent u en voor wie werkt u?

Ik ben een van de call-agents, werkzaam bij een callcenter, die voor dit landelijke coronatest afsprakennummer de telefoon aanneemt. Ik en mijn collega's werken namens de GGD'en om voor u een afspraak te kunnen maken bij één van de testlocaties van de 25 regionale GGD'en.

25 GGD'en en GGD GHOR Nederland

In Nederland zijn er 25 Gemeentelijke Gezondheidsdiensten (GGD'en) en is er één overkoepelende brancheorganisatie van deze GGD'en én de 25 GHOR bureaus, namelijk: GGD GHOR Nederland.

De Gemeentelijke Gezondheidsdiensten oftewel GGD'en beschermen, bewaken en bevorderen de gezondheid van de inwoners van Nederland. Dit heet ook wel publieke gezondheidszorg.

Zeer belangrijk!

- **Als callcenter medewerker mag u geen medische vragen beantwoorden, geen diagnoses stellen en geen medisch advies geven!**

Indien een beller expliciet vraagt of ze een arts dienen te raadplegen of wanneer de beller medisch inhoudelijke vragen stelt, moet de call-agent duidelijk aangeven dat hij/zij geen medisch advies mag geven. En dat bij twijfel contact met de eigen huisarts of huisartsenpost gezocht dient te worden.

Maar: in situaties waarin iemand aangeeft al dagen hoge koorts te hebben of ernstige ademhalingsproblemen te hebben of zeer benauwd te zijn, mag de callcentermedewerker de beller vertellen dat deze persoon **bij twijfel** de huisarts mag bellen.

- **Iemand belt en begint over bron- en contactonderzoek waar deze beller zelf bij betrokken is**
Als iemand belt en begint over bron- en contactonderzoek waar deze beller zelf bij betrokken is of over benaderd is door een GGD, ALTIJD doorverbinden met de betreffende GGD of indien onbekend met eigen GGD. **Nooit zelf een testafpraak maken voor deze persoon! De betreffende GGD moet alle mensen, betrokken bij het onderzoek in beeld kunnen houden en test deze mensen ook zelf!**

Titel: Q&A gebaseerd op document Klantreis-werkinstructie

Datum: 9-7-20

Auteur: Corona Testteam GGD GHOR Nederland

Pagina 4 van 28



- Als iemand belt over een COVID-19/corona-situatie op school van kind, op werk, in de buurt, etc., dus op grotere schaal dan het individu waar het om gaat. **ALTIJD** doorverbinden met de betreffende GGD **De betreffende GGD moet zo snel als mogelijk hiervan op de hoogte zijn!**

NOOIT een positieve uitslag doorgeven!

Positieve uitslagen mogen **NOOIT** worden doorgegeven door het coronatest afspraken centrum!!! Op geen enkele manier!! Dit wordt **alleen door de regionale GGD** doorgegeven waarna aansluitend een bron- en contactonderzoek start.

- **Zorg ervoor dat je de gegevens (persoonsgegevens en het BSN) van de juiste persoon ontvangt en correct in CoronIT registreert.**
Het is belangrijk dat de GGD beschikt over de juiste gegevens van de beller, zodat deze persoon de juiste informatie en uitslag ontvangt. Stel controle vragen:
vraag voor de BSN check: Wat is uw adres en geboortedatum? Wanneer de gegevens niet overeenkomen: Kunt u uw BSN herhalen?
vraag voor check telefoonnummer/mail: Kunt u uw telefoonnummer/mailadres herhalen?
Geef nooit de persoonsgegevens die je op scherm ziet. Laat de beller zelf zijn gegevens benoemen.
- **Check de gewijzigde informatie**
Bekijk iedere keer voor aanvang van je werktijd of er iets is gewijzigd in de werkinstructie of Q&A.
Informatie wijzigt zeer snel. Wij proberen dit zsm door te geven en aan te passen. Check daarom voorafgaand aan je werktijd welke wijzigingen er zijn doorgevoerd. Zo blijf je goed op de hoogte van de meest actuele informatie.

Dit document volgt de hoofdstukindeling zoals ook aangehouden in het document Klantreis-werkinstructie bestemd voor TP



2. Q&A bij een gesprek

Q: Ik bel niet voor een afspraak maar voor iets anders, namelijk:

A: Het nummer dat u nu heeft gebeld is alléén voor het maken van een afspraak voor een coronatest bij de GGD. Ik zoek daarom even voor u op [in onderstaande lijst en opgenomen in het belscript 'Andere vragen'] naar wie ik u kan verwijzen of eventueel mee kan doorverbinden. Heeft u één moment geduld?

Ik bel over iets anders namelijk:	Antwoord of verwijzing naar:
Informatie over het coronavirus	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.
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)	U kunt hierover contact opnemen met de GGD waar u woont. Dit kan dus een andere GGD zijn dan waar u getest bent/wordt. Kan ik u naar deze GGD doorverbinden? 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 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.
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. [De GGD'en willen dit graag weten omdat het mogelijk om een uitbraak kan gaan]	U kunt hierover contact opnemen met de GGD in de woonplaats waar dit speelt. Kan ik u naar deze GGD doorverbinden? 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 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

Titel: Q&A gebaseerd op document Klantreis-werkinstructie

Datum: 9-7-20

Auteur: Corona Testteam GGD GHOR Nederland

Pagina 6 van 28



	GGD medewerker die opneemt doorgeeft wie jij aan de lijn hebt en waarom.
Ik heb gehoord (via de GGD) dat ik contact heb gehad met iemand bij wie COVID-19 is vastgesteld. [Deze persoon is daardoor betrokken bij een bron- en contactonderzoek!!]	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. Kan ik u naar de desbetreffende GGD doorverbinden? Voer de woonplaats in op www.ggd.nl . Geef het telefoonnummer van de desbetreffende GGD uit 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.
Medische vragen	Dit landelijke nummer is alleen bedoeld voor het maken van een afspraak voor een COVID-19 test. Wij mogen geen medische vragen beantwoorden. Voor vragen over uw gezondheid kunt u het beste contact opnemen met uw huisarts.
COVID-19 vrij verklaring	De GGD geeft geen COVID-19 vrij verklaring af.
Mijn testuitslag, ik ben <24 of <48 uur geleden door de GGD getest	Mijn excuses dat u nog 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.
Mijn testuitslag, ik ben >48 uur geleden door de GGD getest	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. U hoeft hiervoor niet de huisarts te bellen.
Mijn testuitslag, ik ben > 72 uur geleden door de GGD getest, maar ik heb nog geen uitslag ontvangen.	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.



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 <u>en wil hier meer over weten.</u>	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 de GGD niet bekend is bij de beller, 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.
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 <u>ik wil daarom zelf getest worden.</u>	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 GGD niet bekend is bij de beller, 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.
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.	Voor deze informatie verwijs ik u graag door het perspijntnummer van GGD GHOR Nederland. Het nummer is: (10)26 [@agent: verwijs gerust door. GGD GHOR Nederland staat de media te woord]
Wat te doen als de GGD niet bereikbaar is.	Het kan voorkomen dat GGD'en 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. Bijvoorbeeld: In Brabant zijn drie GGD'en: West Brabant, Hart voor Brabant en Brabant



	Zuidoost. Is de ene dicht, niet doorverbinden naar de andere GGD in Brabant.
--	--

Q: Waarom wil de GGD geen COVID-vrij verklaring afgeven?

A: De GGD heeft tot doel de publieke gezondheidszorg te bevorderen. Hiervoor test de GGD op corona bij mensen die klachten hebben en doet bron- en contactonderzoek om nieuwe besmettingen op te sporen en onder controle te houden. Zo voorkomen we de verspreiding van het coronavirus. Bij een positieve test onderneemt de GGD actie, bij andere testresultaten niet. U krijgt de uitslag telefonisch te horen, maar geen schriftelijke verklaring dat u corona-vrij bent. De testuitslag zelf zegt namelijk alleen iets over het moment van de testafname en niet over het moment dat u testuitslag telefonisch van ons hoort.

Q: Waar kan ik terecht voor een COVID-vrij verklaring?

A: De GGD geeft geen COVID-vrij verklaringen af, ook de afdeling reizigersadvies van de GGD kan u hier niet mee helpen. U kunt terecht bij een aantal commerciële instellingen, zoals reïsvaccinatiebureaus / travel clinics, waar u zich tegen een marktarief kunt laten testen en mogelijk een COVID-vrij verklaring kan ontvangen.

Q: Ik wacht meer dan 48 uur op mijn testuitslag en ik begrijp dat u mij moet bellen om de testuitslag door te geven. Kunt u mijn gegevens noteren zodat u mij alsnog kunt terugbellen?

Mijn excuses dat u zo lang moet wachten op uw testuitslag. Het is in ons systeem helaas niet mogelijk om uw gegevens te noteren zodat u wordt teruggebeld met de uitslag.

Q: Kan ik de GGD bellen voor mijn testuitslag?

Ook de GGD kan, wanneer u zelf belt, de testuitslag telefonisch niet doorgeven. U wordt gebeld voor de testuitslag zodat geverifieerd kan worden dat u daadwerkelijk de persoon bent aan wie de testuitslag verstrekt dient te worden.

Q: Ik heb al een afspraak maar ik wil deze verzetten. Kan dat?

A: Mag ik uw BSN? Dan kan ik even kijken of u de afspraak via dit landelijke nummer of rechtstreeks via de GGD heeft gemaakt.

- Afspraak is gemaakt via landelijke nummer: afspraak kan verzet worden.
- Afspraak is gemaakt op een locatie waarvan de naam begint met een provinciecode: ik kan de afspraak voor u aanpassen.
- Afspraak is gemaakt op een locatie waarvan de naam begint met 'GGD': Ik kan de afspraak helaas niet voor u verzetten, ik verbind u door met de regionale GGD.

Ik geef u daarom voor de zekerheid het telefoonnummer van de GGD en probeer u nu direct door te verbinden met deze GGD. Mocht dit doorverbinden niet lukken, wilt u de GGD dan zelf proberen te bellen voor het verzetten van uw afspraak?

Q: Spreek ik nu niet met de (regionale) GGD dan?

A: U belt nu met het landelijk coronatest afsprakennummer. Ik werk namens de GGD'en om voor u een afspraak te kunnen maken bij één van de testfaciliteiten van de 25 regionale GGD'en.

Titel: Q&A gebaseerd op document Klantreis-werkinstructie

Datum: 9-7-20

Auteur: Corona Testteam GGD GHOR Nederland

Pagina 9 van 28



Q: Ik heb eerder gebeld, maar ik krijg geen afspraak. Waarom niet?

A: Fijn dat u nogmaals de moeite neemt om te bellen. Dan kan ik kort met u doornemen of het klopt. Heeft u op dit moment klachten die passen bij COVID-19?

Zo ja, ik doorloop met u welke gegevens ik van u nodig heb en als ik alle gegevens heb, kan ik de afspraak voor u inplannen.

Zo nee, omdat u op dit moment geen klachten heeft die passen bij COVID-19, kan ik helaas geen afspraak voor u inplannen. De test die de GGD'en uitvoeren toont aan of u op dit moment besmet bent met het coronavirus. Als u op dit moment geen klachten heeft, kunnen wij dit met deze test ook niet aantonen. Daarom kan ik helaas geen afspraak voor u maken op dit moment.

Geef de beller aan dat zijn/haar bedrijfsarts of huisarts heeft gezegd dat hij/zij getest dient te worden ook al komen de klachten niet overeen met de klachten op het lijstje? Verbindt dan door met de GGD verbonden aan de woonplaats van de beller.

Q: Waarom heeft u mijn BSN (burgerservicenummer) nodig?

A: We gebruiken uw BSN om uw dossier aan te maken.

Uitgebreidere toelichting: Het BSN is nodig voor een correcte registratie, het controleren of er geen nieuw dossier aan wordt gemaakt en voor de melding naar de GGD. Als medewerker van dit landelijke afsprakennummer heb ik een geheimhoudingsverklaring ondertekend, daarin is opgenomen dat ik de gegevens niet mag misbruiken.

Q: Ik wil mijn BSN telefonisch niet geven. Kan ik wel een afspraak maken voor een test?

A: Als u uw BSN niet telefonisch door wilt geven dan kan ik wel een afspraak voor u maken voor een test. Ik heb dan wel uw naam, adres en geboortedatum nodig. De GGD medewerker in de testlocatie van de GGD zal u wel vragen om uw BSN te tonen voordat bij u de test wordt afgenomen. Voor het testen heeft de GGD uw BSN nodig om na te gaan of u de juiste persoon bent.

Indien beller geen BSN wil verstrekken dan in het dossier 9x9 invullen. Als iemand zich niet prettig voelt bij het telefonisch afgeven van een BSN aan een call-agent, dan mag hier niet op worden aangedrongen.

Q: Ik heb geen BSN gekregen van de Nederlandse overheid, wat moet ik nu doen?

A: Als u geen BSN heeft gekregen van de Nederlandse overheid dan kan ik wel een afspraak voor u maken. Iedereen die zich in Nederland bevindt kan getest worden. Ik heb wel uw naam, adres en geboortedatum nodig om een dossier voor u aan te maken. In de testlocatie, voordat de test wordt afgenomen, moet u een identificatiebewijs kunnen laten zien dat u de juiste persoon bent die getest wordt. U kunt hiervoor een pasje of ander document laten zien met uw naam, adres en/of geboortedatum.

Ook als u (nog geen) status heeft in Nederland moeten we een dossier aanmaken in het systeem. Wij mogen en zullen uw gegevens niet doorgeven aan de politie of immigratiedienst.

Invoeren bij BSN nummer: 999999999 (9x9)

Q: Ik wil ook een testafspraak maken voor mijn partner en kinderen (huisgenoten). Kan dat in dit telefoongesprek?

A: Graag loop ik met u een aantal vragen door om te kijken of dit mogelijk is.

Titel: Q&A gebaseerd op document Klantreis-werkinstructie

Datum: 9-7-20

Auteur: Corona Testteam GGD GHOR Nederland

Pagina 10 van 28



[@agent: het is mogelijk voor meerdere mensen in één telefoongesprek testafspraken te maken, mits voldaan wordt aan de criteria, bijv. de partner zal aan de telefoon toestemming moeten geven. Voor iedere persoon dient wel eerst een patiëntdossier aangemaakt te worden in CoronIT.]

Q: Ik ben niet woonachtig in Nederland (buitenlandse toerist of grensarbeider). Kan ik wel een afspraak maken?

A: Iedereen die zich in Nederland bevindt met klachten die passen bij het nieuwe coronavirus kan zich laten testen. Ik heb wel uw naam, nationaliteit, verblijfsadres in Nederland, correspondentieadres in het buitenland, en geboortedatum nodig om een dossier voor u aan te maken. In de testlocatie, voordat de test wordt afgenomen, moet u een identificatiebewijs kunnen laten zien dat u de juiste persoon bent die getest wordt. U kunt hiervoor een pasje of ander document laten zien met uw naam, adres en/of geboortedatum.

[@agent: 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]

Q: Wat gebeurt er met mijn BSN?

A: Uw BSN wordt gebruikt om uw gegevens op te slaan in het systeem en om een afspraak te maken. Bij de testlocatie wordt uw BSN gevraagd om te controleren of u de juiste persoon bent en om na te gaan of u een afspraak heeft. Daarnaast worden deze gegevens gebruikt om u de uitslag te geven.

Q: Hoe wordt omgegaan met de privacy van mijn persoonsgegevens?

De GGD vindt het belangrijk zorgvuldig met uw persoonsgegevens om te gaan en volgt nauwgezet de bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Uw persoonsgegevens samen met andere informatie komen in een (elektronisch) dossier genaamd CoronIT. Deze persoonsgegevens worden gebruikt om te testen op COVID-19 en de uitslag van deze test te communiceren aan de GGD en de uitslag persoonlijk aan u mee te delen. Uw persoonsgegevens worden volgens de wettelijke bewaartermijn vijf jaar bewaard. Aan het einde van ons gesprek zult u een afspraakbevestiging per e-mail ontvangen, waarin u de link vindt naar de website van GGD GHOR Nederland met meer informatie hoe uw persoonsgegevens worden verwerkt, door wie en waarom.

Link privacyverklaring: <https://ggdghor.nl/privacyverklaring-coronit/>

Q: Ik heb geen identiteitsbewijs, wat moet ik nu doen?

A: Indien u geen identiteitsbewijs heeft kunt u alsnog een afspraak inplannen. Als u wel een ander document heeft waar uw BSN op staat (bijvoorbeeld de zorgpas van uw zorgverzekering of een salarisstrook of eventueel een verouderd identificatiedocument) verzoeken we u dat mee te nemen naar de afspraak.

Probeer u wel iets op te zoeken of mee te nemen want dan verloopt het testproces efficiënter, maar indien u helemaal geen identiteitsbewijs heeft kunt u zich toch gewoon laten testen.

Q: Waar staat het BSN?

Titel: Q&A gebaseerd op document Klantreis-werkinstructie
Datum: 9-7-20
Auteur: Corona Testteam GGD GHOR Nederland



Op dit document:	Staat uw BSN hier:
Rijbewijs*	Op de achterkant van uw rijbewijs bij BSN
Paspoort*	Op de achterkant van de pagina met de foto, onder het label 'Persoonsnummer'
Identiteitskaart*	Onder het label 'Persoonsnummer'
Zorgpas*	Op uw zorgpas staat uw BSN meestal vermeld met de aanduiding BSN. Zo niet, dan wordt vaak de term 'Personal identification number' gebruikt
Salarisspecificatie/loonstrook*	Op uw salarisspecificatie staat uw BSN meestal vermeld met de aanduiding BSN (of burgerservicenummer).
*mag ook een verouderd document zijn	

Q: Een beller geeft aan niet zelfstandig te zijn en daarom niet naar de testlocatie te kunnen. Wat valt hieronder?

A: Niet zelfstandig betekent bedlegerig, volledig afhankelijk van de hulp van anderen of rolstoelafhankelijk zonder eigen (rolstoel)vervoer - dat betekent dus niet afwezigheid van auto.

Q: Ik ben niet in staat (zelfstandig) naar de afspraak te komen, wat moet ik nu doen?

A: Uitvragen wat de reden is dat de beller niet (zelfstandig) naar de afspraak kan komen [zie onderstaande tabel]:

Reden:	Oplossing:
Ik ben bedlegerig	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. [volg instructie doorverbinden*]
Ik ben volledig afhankelijk van de hulp van anderen en niemand kan mij naar de testlocatie brengen	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. [volg instructie doorverbinden*]
Ik ben rolstoelafhankelijk en ik of mijn gezinsleden hebben geen eigen vervoer om mij naar de testlocatie te brengen	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. [volg instructie doorverbinden*].
*Instructie doorverbinden: De GGD kan met u meedenken hoe u het beste getest kan worden. 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?	

Q: Waar is de dichtstbijzijnde testlocatie voor mij?

Titel: Q&A gebaseerd op document Klantreis-werkinstructie
Datum: 9-7-20
Auteur: Corona Testteam GGD GHOR Nederland

Pagina 12 van 28



A: Mag ik uw postcode of adres, dan kan ik voor u de dichtstbijzijnde testlocatie vinden waar ik voor u een testafspraken in kan plannen.

[@agent: In QuandaGo is er vanaf 24 juni naast de tab met het 'Callscript' een tabblad 'Testlocaties'. Op deze interactieve kaart (vanuit Google maps) zie je de actuele testlocaties in Nederland, waar je als callcenter medewerker afspraken mag inplannen. Je kan hier de postcode of het adres van de persoon aan de telefoon invullen. Een max. afstand invoeren, en invoeren of een persoon met de auto, fiets of andere mogelijkheden heeft om naar de testlocatie te komen. Je krijgt dan de vijf dichtstbijzijnde testlocaties te zien. Per testlocatie is ook extra informatie te vinden, zoals de routebeschrijving en de wijze waarop mensen naar de testlocatie kunnen komen. Deze informatie wordt ook verstrekt in de afspraakbevestiging die mensen ontvangen na het maken van een afspraak. Wat nog niet te zien is, zijn de testlocaties die vol zijn, waar je geen mensen meer kan inplannen.]

Q Ik heb geen auto. Hoe kan ik naar de testlocatie komen?

Neem samen met de beller onderstaande tabel/flowchart door

Kan iemand uit uw huishouden of gezin u naar de testlocatie brengen?	
Ja. <i>Plan de beller in voor een afspraak.</i> U wordt geadviseerd om linksachter in de auto te gaan zitten omdat de testlocatie aan de linkerkant van de auto is ingericht. Bij een aantal testlocaties kunt u niet in de auto blijven zitten. U dient de auto te parkeren en de testlocatie (lopend) naar binnen te gaan. [@agent maak gebruik van het tabblad testlocaties in QuandaGo voor meer informatie over de testlocatie]	Nee. <i>Stel onderstaande vraag</i>
Heeft u wel een rijbewijs en kunt u de auto van iemand anders lenen?	
Ja. <i>Plan de beller in voor een afspraak.</i> U dient na terugkomst de plekken in de auto die u heeft aangeraakt (stuur, versnellingspook, handgreep van de deur) goed schoon te maken met water en zeep	Nee. <i>Stel onderstaande vraag.</i>
Heeft u een fiets, kunt u lopend naar de testlocatie of heeft u een ander vervoersmiddel?	
Ja. Ik ga voor u kijken of de testlocatie bij u in de buurt per fiets of lopend bereikbaar is. <i>Is deze testlocatie beschikbaar? Plan de beller in voor een afspraak.</i>	Nee. 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?

Q: Mag ik met het OV/taxi naar de testlocatie komen?

Titel: Q&A gebaseerd op document Klantreis-werkinstructie

Datum: 9-7-20

Auteur: Corona Testteam GGD GHOR Nederland

Pagina 13 van 28



A: Nee, dat mag niet helaas. Iemand die klachten heeft passend bij COVID-19 mag geen gebruik maken van het openbaar vervoer of een taxi. U kunt namelijk mogelijk onderweg anderen besmetten.

Q: Mag ik iemand buiten mijn huisgenoten vragen mij weg te brengen?

A: Dit is misschien mogelijk. De GGD kan u hier meer over vertellen. Wilt u dat ik u doorverbind met de GGD? Zo ja. 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?

Q: Ik heb klachten die passen bij COVID-19. Mag ik een afspraak maken?

A: Mag ik vragen welke klachten u op dit moment heeft?

<i>Komt minimaal 1 klacht voor in lijstje in CoronIT?</i>	A: Ja, ik kan een afspraak voor u maken. <i>Bij het maken van de afspraak graag alle klachten langslopen en aanvinken/selecteren indien iemand deze klacht heeft.</i>
<i>Geen van de klachten komt voor in het lijstje van CoronIT</i>	A: Met de klachten die u zojuist hebt opgenoemd kan ik helaas geen afspraak voor u inplannen. Daarbij mag ik u helaas geen medische adviezen geven. Heeft u ernstige klachten en twijfelt u? Dan kunt u contact opnemen met uw huisarts.
Let op! Als iemand zeer ernstig ziek aan de telefoon komt mag je niets medisch vragen, maar wel altijd zeggen dat iemand met spoed de huisarts of huisartsenpost kan bellen i.p.v. een testafspraak maken.	

Q: Ik heb niesklachten. Mag ik een afspraak maken?

A: Ja, niesklachten vallen onder neusverkoudheid. U kunt een afspraak maken voor een test.

Q: Ik heb heftige spierpijniklachten. Mag ik een afspraak maken?

A: Ja, als u heftige spierpijniklachten mag u een afspraak maken.

[@callagent: Hij staat in de lijst maar we vragen deze klacht niet actief uit. Daarom mag je deze aanvinken, met de eventuele andere klachten die iemand aangeeft, en een afspraak maken. Het klopt dat deze klacht niet expliciet wordt vermeld in de overheids/RIVM communicatie en daarom vragen we deze ook niet actief uit.]

Q: Bij hoeveel graden Celsius heb ik verhoging/koorts?

A: Verhoging is tussen de temperatuur die u normaal heeft en 38 graden Celsius (100 Fahrenheit). U heeft koorts wanneer uw lichaamstemperatuur meer dan 38 graden Celsius is. Bij zowel verhoging als koorts mag u getest worden.

Q: Waarom moet ik vertellen welke klachten ik heb?

A: Ik kan alleen een afspraak voor u inplannen als u kunt aangeven welke klacht of klachten u

Titel: Q&A gebaseerd op document Klantreis-werkinstructie

Datum: 9-7-20

Auteur: Corona Testteam GGD GHOR Nederland

Pagina 14 van 28



heeft. Ik kijk vervolgens of deze klacht of klachten passen bij COVID-19 en of deze in het testbeleid valt. Het testbeleid wordt opgesteld door het RIVM.

Q: Ik wil niet telefonisch doorgeven welke klachten ik heb. Ik wil wel een afspraak maken om me te laten testen.

A: Ik kan alleen een afspraak voor u maken als u aan mij doorgeeft welke klacht of klachten u heeft. Ik kijk vervolgens of deze klacht of klachten passen bij COVID-19 en of deze in het testbeleid valt. De GGD'en kunnen u namelijk alleen testen als u op dit moment klachten heeft die passen bij het coronavirus.

[Pauze, om de beller tijd te geven om hierover na te denken]

Als u uw klachten echt niet wilt doorgeven, maar wel een afspraak wilt om u te laten testen kan ik u doorverbinden met de GGD verbonden aan uw woonplaats. Wilt u dat ik u doorverbind?

Q: Ik heb op dit moment geen klachten (meer) die passen bij COVID-19. Kan ik mij wel laten testen?

A: Nee, als u op dit moment geen klachten heeft kunt u geen afspraak maken. De test toont aan of het virus wel of niet in de keel en neus zit. Als u geen klachten heeft die passen bij COVID-19, is het niet zinvol om te testen. Voor verdere vragen hierover kunt u de websites van het RIVM / De Rijksoverheid bezoeken. Of u kunt contact opnemen met het landelijke RIVM nummer: 0800-1351. Dit nummer is dagelijks bereikbaar van 08.00-20.00 uur.

Wilt u dat ik u nu doorverbind met het landelijke RIVM nummer 0800-1351? [*@call-agent: koud doorverbinden*]

Q: Ik ben voor een andere ziekte onder behandeling van een arts (bijv. huisarts/medisch specialist). Kan ik dan wel een afspraak maken?

A: Ja, als u klachten heeft die passen bij COVID-19 kunt u een afspraak maken. Ik ben niet bevoegd u medische adviezen te geven. Indien u twijfelt, kunt u eerst contact opnemen met uw arts om te bespreken of een test nodig is. Wilt u eerst overleggen met uw arts en later terugbellen voor een afspraak of mag ik nu een afspraak voor u inplannen?

Q: Ik val onder een risicogroep [ik ben ouder dan 70 jaar, hartpatiënt, longpatiënt / ik heb kanker, een ernstige nieraandoening, een ernstige immuunziekte, morbide obesitas of diabetes]. Kan ik een afspraak maken?

A: Ja, als u klachten heeft die passen bij COVID-19 kunt u een afspraak maken. Ik ben niet bevoegd u medische adviezen te geven. Indien u twijfelt, kunt u eerst contact opnemen met uw arts om te bespreken of een test nodig is. Wilt u eerst overleggen met uw arts en later terugbellen voor een afspraak of mag ik nu een afspraak voor u inplannen?

Q: Ik wil me laten testen om te kijken of ik COVID-19 heb gehad. Kan ik mij laten testen?

A: Nee dat kan niet helaas. De test die de GGD'en gebruiken toont aan of u op dit moment het virus wel of niet bij u draagt in uw neus of keel. Met deze test kan niet gekeken worden of u eerder COVID-19 of corona hebt gehad. Voor verdere vragen hierover kunt u de websites van het RIVM / De Rijksoverheid bezoeken. U kunt ook contact opnemen met het landelijke Publieksinformatienummer: 0800-1351. Dit nummer is dagelijks bereikbaar van 08.00-20.00 uur.

Titel: Q&A gebaseerd op document Klantreis-werkinstructie

Datum: 9-7-20

Auteur: Corona Testteam GGD GHOR Nederland

Pagina 15 van 28



Wilt u dat ik u nu doorverbind met het landelijke RIVM nummer 0800-1351? [@call-agent: koud doorverbinden]

Q: Ik heb wel gezondheidsklachten maar geen klachten die u zojuist met mij heeft doorgenomen. Mag ik toch een afspraak maken?

A: Nee, als u geen klachten heeft die passen bij COVID-19 kan ik voor u geen afspraak maken. Testen is niet zinvol als u geen klachten heeft die passen bij COVID-19. Dat zijn de klachten die ik zojuist met u heb doorgenomen. Als u twijfelt neemt u dan contact op met uw huisarts. Voor verdere vragen hierover kunt u de websites van het RIVM / De Rijksoverheid bezoeken. U kunt ook contact opnemen met het landelijke RIVM nummer: 0800-1351. Dit nummer is dagelijks bereikbaar van 08.00-20.00 uur.

Wilt u dat ik u nu doorverbind met het landelijke RIVM nummer 0800-1351? [@call-agent: koud doorverbinden]

Q: Wie bepaalt bij welke klacht of klachten ik getest mag worden op COVID-19?

A: Het RIVM heeft bepaalt bij welke klacht of klachten iemand getest mag worden op COVID-19. Het RIVM heeft deze klachten opgesteld aan de hand van wetenschappelijk onderzoek. Voor verdere vragen hierover kunt u de websites van het RIVM / De Rijksoverheid bezoeken. U kunt ook contact opnemen met het landelijke RIVM nummer: 0800-1351. Dit nummer is dagelijks bereikbaar van 08.00-20.00 uur.

Wilt u dat ik u nu doorverbind met het landelijke RIVM nummer 0800-1351? [@call-agent: koud doorverbinden]

Q: Ik heb andere klachten dan u mij net hebt gevraagd. Wat moet ik nu doen?

A: Als u geen klachten heeft die passen bij COVID-19 is testen niet zinvol. De test geeft alleen aan of u op dit moment het coronavirus bij u draagt. Als u twijfelt neemt u dan contact op met uw huisarts. Voor verdere vragen hierover kunt u de websites van het RIVM / De Rijksoverheid bezoeken. U kunt ook contact opnemen met het landelijke RIVM nummer: 0800-1351. Dit nummer is dagelijks bereikbaar van 08.00-20.00 uur.

Wilt u dat ik u nu doorverbind met het landelijke RIVM nummer 0800-1351? [@call-agent: koud doorverbinden]

Q: Wie betaalt de kosten van de testen in de testfaciliteiten van de GGD? Moet ik deze kosten zelf betalen?

A: Voor iedereen die via een testfaciliteit van de GGD getest wordt, worden de kosten betaald door de overheid. U hoeft dus zelf niet te betalen voor de test.



3. Q&A bij dossier aanmaken/controleren

Q: Ik heb al eerder een testafpraak bij de GGD gehad. Mag ik nog een afspraak maken?

A: U kunt zich maximaal 2 keer per week laten testen. Het is alleen zinvol om u voor de tweede keer te laten testen als uw klachten na de afname van de eerste test veranderd zijn. Bijvoorbeeld wanneer u er andere klachten bij heeft gekregen of de klachten verergerd zijn. Wilt u toch binnen een week voor de derde keer getest worden dan verbind ik u door met uw GGD.

Q: Ik ben erg nerveus/bang/angstig voor mijn afspraak. Wat moet ik doen?

Bent u nerveus/bang/angstig voor de test. Benoem dit bij de GGD-medewerker die u gaat testen. De medewerkers van de GGD stellen u op uw gemak als u aankomt.

Q: Ik ben 15 jaar (of jonger). Mag ik voor mijzelf een afspraak maken?

A: Nee. Je moet minimaal 16 jaar oud zijn voordat je een test kan aanvragen. Jouw ouder of verzorger kan wel voor jou een afspraak maken. Als je jonger bent dan 16 jaar dan moet er een volwassene met je mee naar de testlocatie. Wil je toch graag zelf een test aanvragen en kan je ouder of verzorger dit niet voor jou doen? Neem dan contact op met je huisarts. Ik kan je nu ook doorverbinden met de GGD. Wil je dat?

Q: Ik ben 16 jaar (of ouder). Kan ik een afspraak maken?

A: Ja. Vanaf 16 jaar mag je zelf een afspraak maken als je klachten hebt die passen bij COVID-19.

Q: Ik ben 16 jaar (of ouder). Mag ik alleen naar de testlocatie komen.

A: Ja. Je mag een volwassene meenemen als begeleiding, maar dit hoeft niet.

Q: Mijn kind is jonger dan 7 jaar (0 t/m 6 jaar). Kan ik voor mijn kind een afspraak maken?

A: Ja, 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?

Q: Mijn kind is tussen de 12-17 jaar. Kan ik voor mijn kind een afspraak maken?

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

Q: Mijn kind is tussen de 12-17 jaar. Mag mijn kind alleen naar de testlocatie komen?

A: Nee. Is uw kind onder de 16 jaar dan moet er een volwassene begeleider mee naar de testlocatie. Bij de testlocatie zal zowel aan u als aan uw kind gevraagd worden of bij uw kind de test afgenomen mag worden.

Titel: Q&A gebaseerd op document Klantreis-werkinstructie

Datum: 9-7-20

Auteur: Corona Testteam GGD GHOR Nederland

Pagina 17 van 28



Q: Ik wil een afspraak maken voor mijn kind die een beperking heeft. Daardoor zie ik het niet zitten om door de reguliere testfaciliteit te gaan. Wat moet ik doen?

A: Als uw kind 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?

Q: Ik wil een afspraak maken voor mijn meerderjarige kind (18 jaar of ouder). Kan dat?

A: Nee. 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]

Q: Ik wil een afspraak maken voor een bekende of een cliënt, omdat hij of zij zelf niet in staat is om een afspraak te maken. Kan dat?

A: Dat is mogelijk wanneer deze persoon klachten heeft, bij u in de buurt is en toestemming kan geven voor een testafspraken en begrijpt wat de testafname inhoudt. Wanneer dit niet het geval dan kan ik helaas geen afspraak maken. Ik kan u wel doorverbinden met de GGD in uw regio. Ik geef u eerst het telefoonnummer. Mocht de verbinding verbreken, wilt u dan zelf contact opnemen met de GGD voor een afspraak? Ik ga u nu proberen door te verbinden.

Q: Hoe kan iemand een afspraak maken voor een test als hij/zij een gehoor of spraakbeperking heeft?

Slechthorenden, doven en mensen met een spraakbeperking kunnen het landelijke coronatest afsprakennummer bellen voor een testafpraak via de bemiddelingsdienst van KPN voor telefonie, de Teletolkdienst van KPN. Een (gebaren)tolk bemiddelt dan het gesprek.

Q: Ik wil een afspraak maken voor iemand anders; mijn partner, mijn ouder, andere / volwassene. Kan dat?

A: Is deze persoon op dit moment bij u in de buurt?

Zo nee Stel doorvraag: Is het mogelijk om later opnieuw terug te bellen als deze persoon wel bij u in de buurt is? Hij/zij moet namelijk aan de telefoon kunnen aangeven dat hij/zij akkoord is met de afspraak en het doorgeven van de BSN.	Zo ja, ik kan met u samen een afspraak voor deze persoon inplannen. Hij/zij moet wel aan de telefoon kunnen aangeven dat hij/zij akkoord is met de afspraak en met het doorgeven van de BSN. Kan deze persoon niet aangeven dat hij/zij akkoord is met de afspraak en met het doorgeven van de BSN dan verbind ik u door met de GGD verbonden aan de woonplaats van de persoon voor wie u een afspraak wil maken Ik geef u bij deze het telefoonnummer van de GGD aan wie ik u doorverbind. Houdt u uw BSN van de persoon voor die afspraak is bij de
--	--

Titel: Q&A gebaseerd op document Klantreis-werkinstructie

Datum: 9-7-20

Auteur: Corona Testteam GGD GHOR Nederland

Pagina 18 van 28



	hand? Als het doorverbinden niet lukt, zou u dan zelf contact op willen nemen met uw GGD?
--	---

Q: U heeft mij proberen door te verbinden met de GGD, maar dit is niet gelukt. Wat nu?

Doorvraag: Heeft u van mijn collega ook het nummer van uw GGD gekregen?

Zo ja, mag ik dat nummer nog even? Dan probeer ik u nu nogmaals door te verbinden. Lukt dit nu niet, wilt u dan zelf nog even bellen met deze GGD?

Zo nee, waar belde u voor en in welke plaats woont u? Dan zoek ik het juiste telefoonnummer voor u op. Ik verbind u dan nogmaals door, maar dan heeft u zelf het nummer ook voor als het toch nog mis gaat. Probeer u het dan zelf nog deze GGD te bellen?

Q: Ik heb geen mobiel nummer alleen een vast nummer. Is dat een probleem?

A: Nee, dat is geen probleem. Wij kunnen dan alleen de afspraak die ik nu met u maak niet per sms aan u bevestigen. Schrijft u daarom de afspraak goed op of bekijk u e-mail als u mij een emailadres heeft gegeven.

Q: Ik heb zelf geen telefoon, maar geef u het nummer van iemand anders, is dat een probleem?

A: Dat betekent wel, dat we ook aan deze persoon de uitslag zullen doorgeven. Bent u daarmee akkoord? U kunt ook vragen of deze persoon u aan de telefoon kan laten komen zodra wij bellen met de uitslag.

Q: Ik wil mijn telefoonnummer niet geven vanuit privacy, is dat een probleem?

A: We geven de uitslag aan u door per telefoon. Als we uw telefoonnummer niet mogen ontvangen of registreren kunnen we u ook niet bellen met de uitslag.

Q: Ik heb geen emailadres. Is dat een probleem?

A: U ontvangt de bevestiging van de afspraak per sms en email. Als u geen emailadres heeft ontvangt u de afspraakbevestiging alleen per SMS. Schrijf daarom de afspraak goed op.

Q: Ik heb zelf geen emailadres, maar geef u het emailadres van iemand anders, is dat een probleem?

A: U mag het emailadres van iemand anders opgeven. Deze persoon ontvangt dan wel een bevestiging van uw afspraak in de mail. Bent u daarmee akkoord?

Q: Ik wil mijn emailadres niet geven vanuit privacy, is dat een probleem?

A: U ontvangt de bevestiging van de afspraak per sms en email. Als u geen emailadres doorgeeft ontvangt u de afspraakbevestiging dus alleen per SMS. Schrijf daarom de afspraak goed op.

Q: Krijg ik een bevestiging van deze zojuist gemaakte afspraak?

Titel: Q&A gebaseerd op document Klantreis-werkinstructie

Datum: 9-7-20

Auteur: Corona Testteam GGD GHOR Nederland

Pagina 19 van 28



A: U krijgt een afspraakbevestiging via de e-mail en per SMS. In de mail staat een barcode. Neem deze mail met barcode mee naar de afspraak dan kan de GGD-medewerker uw testaanvraag gemakkelijk terugvinden. De barcode meenemen kan door de mail uit te printen of op uw telefoon te laten zien. Kunt u de mail niet uitprinten of deze niet op uw telefoon laten zien, dan kunt u dat aangeven bij de testlocatie.

Q: ik ben slecht bereikbaar voor het ontvangen van de testuitslag. Kunt u mijn voicemail inspreken?

A: Nee helaas, wij moeten de uitslag telefonisch, terwijl u of de persoon van het opgegeven nummer aan de telefoon is, doorgeven. Wij laten geen voicemail bericht achter.

Q: Moet ik naar de GGD die verbonden is aan mijn woonplaats?

A: Nee. Het kan zijn dat wij een afspraak voor u inplannen bij een testlocatie van een GGD die niet verbonden is aan uw woonplaats. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat de GGD die verbonden is aan uw woonplaats, niet de dichtstbijzijnde testlocatie voor u is.

Q: Ik woon niet in Nederland. Bij welke GGD krijg ik nu een afspraak?

A: Ik kan samen met u kijken bij welke testlocatie u dan het beste ingepland kunt worden. We kunnen kijken naar de locatie in de buurt waar u momenteel verblijft of werkt.

Q: Ik woon op één van de waddeneilanden (Terschelling, Vlieland, Texel, Ameland, Schiermonnikoog). Is hier een testlocatie van de GGD?

A: Nee, op de waddeneilanden is helaas geen testlocatie van de GGD'en. Als u zich wilt laten testen, overleg dan met uw huisarts. Neemt u alstublieft telefonisch contact op met uw huisartsenpraktijk.

Q: Kan ik de gegevens van de GGD van u krijgen?

Algemeen:

A: De contactgegevens van de GGD die verbonden is aan uw woonplaats kunt u vinden via de website www.ggd.nl. Op de website van de desbetreffende GGD vindt u meer contactgegevens en meer informatie over de testfaciliteit.

Testfaciliteit – testafspraak:

A: De contactgegevens van de testlocatie waar u getest zult worden vindt u terug in de afspraakbevestiging die u enkele minuten na afloop van dit gesprek ontvangt.

Regionaal afsprakennummer per GGD

A: Als ik u doorverbind met een GGD omdat uw test-afspraak het beste rechtstreeks bij deze GGD kan worden ingepland, geef ik u het specifieke afsprakennummer voor een coronatest bij die GGD. [zie aangeleverde lijst]

4. Q&A bij afspraken plannen

Q: Waarom moet ik met de auto komen?

Titel: Q&A gebaseerd op document Klantreis-werkinstructie

Datum: 9-7-20

Auteur: Corona Testteam GGD GHOR Nederland

Pagina 20 van 28



A: Het verschilt per testlocatie of u er met een auto, fiets of lopend naar toe kan. Vrijwel alle testlocaties zijn bereikbaar met de auto. Heeft u geen auto ter beschikking? Dan kan ik samen met u kijken of u met de fiets of een ander vervoersmiddel bij de testlocatie kan komen.

Q: Mag ik ook lopend of met een ander vervoersmiddel komen?

A: Het verschilt per testlocatie of u er met een auto, fiets of lopend naartoe kan. Heeft u geen auto ter beschikking? Dan kan ik samen met u kijken of u met de fiets of ander vervoersmiddel bij de testlocatie kan komen.

Q: Hoe gaat dat? Zo'n afspraak in een testfaciliteit?

A: U neemt uw identiteitsbewijs* en afspraakbevestiging met barcode mee. U gaat op de afgesproken datum en tijd naar de testfaciliteit. Bij aankomst worden uw gegevens gecontroleerd, waaronder uw BSN. Voor de testafname zelf kunt u meestal in de auto blijven, als u met de auto de testlocatie in kan rijden. Bij veel testlocaties kunt u lopend of met de fiets de testlocatie binnen komen. De GGD-medewerker die de testafname uitvoert is gekleed in persoons beschermende kleding, waaronder mondneusmasker, schort, bril en handschoenen. Hij of zij neemt met een wattenstaafje slijm af achter uit uw keel en neus. Het wattenstaafje gaat diep achterin uw keel en neus. Dit is niet pijnlijk, maar voelt wel onaangenaam.

*voor de identificatie in de testlocatie mag een identiteitsbewijs verlopen zijn.

Q: Moet ik een mondkapje dragen bij de testlocatie?

Nee, dat is niet nodig. We verzoeken u, totdat u de uitslag van de test krijgt, alleen uit huis te gaan voor de testafname, zoveel mogelijk afstand te houden van uw huisgenoten en u te houden aan de regels gelden die voor iedereen, zoals 1,5 m afstand. U komt bij voorkeur alleen, of mogelijk met huisgenoten, naar de testlocatie. U komt met de auto, met de fiets of lopend naar de testlocatie en niet met het OV of een taxi. De GGD medewerkers die bij u de test afnemen dragen zelf beschermende kleding.

Q: Hoe verloopt het proces na mijn testafname-afspraak?

A: Na de afspraak gaat u naar huis. U wacht thuis op de uitslag. U gaat niet naar buiten, naar school, de winkel of naar het werk. U mag wel in uw tuin of op uw balkon zitten. Houdt zo veel mogelijk 1,5m afstand tot uw huisgenoten. U wordt gebeld met de testuitslag.

Q: Wat voor soorten testfaciliteiten zijn er?

A: Het verschilt per testlocatie of u er met een auto, fiets of lopend of met een ander vervoersmiddel naartoe kan.

Q: Hoe weet ik straks waar ik precies moet zijn [het adres] voor mijn afspraak?

A: Dit staat in de bevestiging van uw afspraak die u per e-mail en SMS ontvangt.

Q: Welke informatie ontvang ik in de afspraakbevestiging per e-mail?

De informatie zoals ik u telefonisch geef: datum, tijd, adres testlocatie, de leefregels totdat u de uitslag telefonisch ontvangt, wat u moet meenemen (ID en afspraakbevestiging) en wat u moet doen als u niet kunt komen. Daarnaast ontvangt u de route-aanwijzingen en bijzonderheden voor de testlocatie.

Titel: Q&A gebaseerd op document Klantreis-werkinstructie

Datum: 9-7-20

Auteur: Corona Testteam GGD GHOR Nederland

Pagina 21 van 28

**Q: Welke informatie ontvang ik per SMS?**

A: De SMS is een afspraakherinnering waarin de datum en tijd van de testafpraak en het adres van de testlocatie in vermeld staat.

Q: Waarom komt de GGD niet bij mij thuis?

A: Vrijwel alle testafnames worden gedaan op testlocaties door het hele land. De GGD komt alleen bij mensen thuis die bedlegerig zijn of mensen die volledige rolstoelafhankelijk zijn en geen (gepast) vervoersmiddel hebben.

Q: Mag ik zelf een specifieke testlocatie kiezen?

A: ja, dat mag. Mits daar plek is voor een afspraak.

Q: Mag ik zelf een dag en tijdstip kiezen?

A: Wij plannen het liefste een afspraak in op het eerst beschikbare moment. Zo kunnen wij zo efficiënt mogelijk iedereen zo snel mogelijk testen. Maar in overleg met u kan ik kijken of de dag en het tijdstip van uw voorkeur overgenomen kan worden.

Omdat het belangrijk is dat u klachten heeft op het moment dat u getest wordt, willen wij uw afspraak niet teveel vooruit plannen.

Q: Waarom kan ik pas terecht op de dag die u noemt?

A: U kan pas terecht op dit moment omdat dit de eerst mogelijke beschikbare tijd is voor een testafname. Ik kan het nog even bij een andere locatie voor u proberen, maar deze is mogelijk wel verder weg. Wilt u dat?

Q: Mag ik bij een andere testfaciliteit getest worden als ik daarmee eerder terecht kan?

A: Ja, wij kunnen voor u kijken of u bij een andere testlocatie eerder terecht kunt, maar deze is mogelijk wel verder weg. Wilt u dat?

Q: Waarom moet ik naar een andere testfaciliteit? Ik vind dat niet fijn [om diverse redenen].

A: GGD'en zorgen ervoor dat ze geen of bijna geen wachtlijst hebben voor het testen. Kunt u niet op de dag en tijd bij de GGD terecht waarop u getest zou willen worden? U hoeft niet naar een andere testfaciliteit, maar dan kan het zijn dat het iets langer duurt voordat u getest kan worden.

Q: Waarom kan ik geen afspraak maken voor over 3 dagen of daarna?

A: Dit kan helaas niet omdat testafnames niet langer dan 48 uur vooruit worden gepland door het coronatest afsprakennummer. We vinden het belangrijk iedereen met klachten zo snel mogelijk te testen. Zo controleren we de verspreiding van het coronavirus en beschermen we elkaar. We kunnen u alleen inplannen als u klachten heeft. Het kan zijn dat de klacht of klachten die u nu heeft over 3 dagen veranderd zijn. Wilt u een afspraak plannen verderop in de week, dan adviseer ik u om later deze week opnieuw te bellen voor een afspraak.

Titel: Q&A gebaseerd op document Klantreis-werkinstructie

Datum: 9-7-20

Auteur: Corona Testteam GGD GHOR Nederland

Pagina 22 van 28



Q: Waarom moet ik mijn afspraak opschrijven? U stuurt mij toch een email en sms?

A: Wij vragen u om uw afspraak voor de zekerheid ook zelf op te schrijven voor het geval dat de email en de SMS niet aankomen.

Q: Waarom moet ik mijn Identiteitsbewijs meenemen naar de testafspraken?

A: U moet uw identiteitsbewijs* meenemen naar de testafspraken zodat de GGD-medewerker bij de testfaciliteit kan controleren of u een afspraak heeft voor een test.

*voor de identificatie in de testlocatie mag een identiteitsbewijs verlopen zijn.

Q: Krijg ik nog meer informatie over wat er na de testafname-afspraken gaat gebeuren?

Q: krijg ik nog informatie over de periode dat ik thuiszit tot de uitslag bekend is?

A: Bij de afspraak bevestiging en bij de testlocatie krijgt u een informatie waarin staat waar u rekening mee moet houden in de periode dat u thuiszit. Heeft u meer vragen, dan kunt u contact opnemen met de GGD waar u getest bent of waar u getest wordt.



5. Q & A bij gesprek afsluiten

Q: Hoe lang duurt het voordat ik de uitslag krijg?

A: U krijgt de uitslag zo snel mogelijk te horen. Ga voor de zekerheid uit van 48 uur na de dag van de testafname, maar meestal heeft u de uitslag eerder. U hoeft niet zelf te bellen over de uitslag, u wordt hierover gebeld.

Q: Moet ik precies op dat tijdstip komen? Of mag het ook iets eerder of later?

A: Het is belangrijk dat u op de geplande tijd of binnen het geplande tijdslot op uw afspraak verschijnt. Afspraken worden zo ingepland dat er geen rijen ontstaan om te voorkomen dat er teveel mensen op dezelfde plek aanwezig zijn.

Q: Wat doe ik in de tijd tot ik getest ben? Moet ik dan thuis blijven?

A: Vanaf nu totdat uw uitslag bekend is blijft u thuis. U moet u gedragen alsof u besmet bent. Dat wil zeggen: u blijft thuis, u houdt 1.5m afstand van huisgenoten, u en uw huisgenoten mogen geen bezoek thuis ontvangen. U kunt hierover meer lezen op de website van het RIVM.

Q: Moeten mijn huisgenoten ook thuisblijven totdat mijn uitslag bekend is?

A: Alleen als u koorts en benauwdheidsklachten of hoesten heeft bent dan moeten uw huisgenoten of gezinsleden ook thuisblijven. Dit is een richtlijn van het RIVM.

Q: Waarom moet ik thuisblijven totdat de uitslag bekend is?

A: Vanwege besmettingsgevaar naar anderen in uw omgeving. Door thuis te blijven voorkomt u dat u het virus wat u mogelijk bij u draagt overbrengt op anderen. Naast dat u moet thuisblijven is het ook belangrijk dat u in huis 1.5m afstand houdt van uw huisgenoten. U kunt hierover meer lezen op de website van het RIVM.

Q: Mag ik wel boodschappen doen totdat de uitslag bekend is?

A: Nee. U blijft thuis tot dat de uitslag bekend is. U kunt hierover meer lezen op de website van het RIVM.

Q: Waarom krijg ik zoveel regels mee tot de uitslag bekend is?

A: Om te voorkomen dat u het virus verspreidt als u besmet bent.

Q: Mag ik zelf bellen voor de uitslag?

A: Nee. U wordt gebeld zodra de testuitslag bekend is. Dit doen we omdat we zeker willen weten dat we de juiste persoon aan de telefoon hebben die de afspraak voor de test heeft gemaakt.

Q: Mag ik bellen voor de uitslag van iemand anders?

A: Nee, de uitslag wordt door ons doorgebeld. U kunt hier niet voor (laten) bellen. En daarbij mag de uitslag alleen gedeeld worden met de geteste persoon zelf. Gaat het om een kind <18 jaar, dan

Titel: Q&A gebaseerd op document Klantreis-werkinstructie

Datum: 9-7-20

Auteur: Corona Testteam GGD GHOR Nederland

Pagina 24 van 28



mag de uitslag ook gedeeld worden met de ouder of verzorger. De uitslag mag alleen gedeeld worden met een ander als hiervoor door de geteste persoon toestemming is gegeven.

Q: U heeft gebeld voor de uitslag, maar geen voicemail ingesproken. Mag ik de uitslag nu van u ontvangen?

A: nee helaas kunt u niet zelf bellen voor de uitslag. Wij bellen u. Wij moeten de uitslag telefonisch, terwijl u of de persoon van het opgegeven nummer aan de telefoon is, doorgeven. Wij mogen geen voicemail achterlaten.

Q: Hoe weet ik of u mij daadwerkelijk heeft gebeld voor een testuitslag?

A: U wordt gebeld op het telefoonnummer dat u bij het maken van de testafpraak heeft doorgegeven. U zult een aantal keer door ons gebeld worden, wanneer u niet direct telefonisch bereikbaar bent. U wordt waarschijnlijk met een 085 nummer gebeld of met het telefoonnummer van de GGD zelf.

Q: Wat betekent negatief en positief?

A: Een negatieve testuitslag betekent dat u op het moment van testafname niet besmet bent met het coronavirus. Een positieve testuitslag betekent dat u wel besmet bent met het coronavirus. Is de test positief, dan bespreekt de GGD met u tot en met wanneer u besmettelijk bent.

Q: Wat gebeurt er als ik een positieve uitslag heb?

A: Als uw uitslag positief is wordt u hierover gebeld door de GGD en vertellen ze u wat dit voor u en uw omgeving betekent. Zij starten met u samen het bron- en contactonderzoek op. Heeft u hier meer vragen over? Neem dan contact op met de GGD verbonden aan uw woonplaats. U kunt de contactgegevens van de GGD vinden op www.ggd.nl.

Q: Mag een medewerker van het landelijke afsprakennummer mijn uitslag wel doorgeven?

A: Ja dat mogen zij. Het gaat om een uitslag waarin u hoort dat u het virus niet heeft. Een positieve uitslag, wanneer u besmet zou zijn, mag alleen door een arts, verpleegkundige of assistent worden teruggekoppeld aan u. Daarom worden de positieve uitslagen van alle testen ook alleen door de GGD'en aan mensen doorgegeven.

Q: Hoe wordt mijn negatieve uitslag bevestigd? [let op, hoort bij vorige vraag]

A: U krijgt uw negatieve uitslag telefonisch door. Wij bellen u op het telefoonnummer dat wij van u hebben gekregen.



6. Q&A bij doorgeven van negatieve testresultaten

NB. positieve uitslagen worden doorgegeven door de GGD.

Q: Wie bepaalt wat de uitslag is van mijn test?

A: De arts-microbioloog in het laboratorium bepaalt of de test positief of negatief is, of dat de test herhaald moet worden omdat de uitslag niet voldoende duidelijkheid geeft.

Q: Mag ik nog een keer worden getest als mijn test nu negatief blijkt te zijn?

A: U kunt opnieuw getest worden als u er andere klachten bij krijgt en wanneer de klachten eerst zijn verdwenen en daarna weer terugkomen. Wanneer dit gebeurt kunt u opnieuw bellen voor een afspraak. Het is nu niet zinvol om u opnieuw te laten testen, omdat u kortgeleden getest bent.

Q: Wat betekent het wanneer een testuitslag onduidelijk is?

Q: Waarom moet een test worden herhaald?

A: Uit de test wordt niet duidelijk of u het coronavirus wel of niet in uw slijm zat op het moment van testen. De uitslag zit op de grens tussen positief en negatief. Wij hebben deze informatie teruggekregen van het laboratorium. Ik kan u hier helaas niet meer informatie over geven. Ik zou graag een nieuwe afspraak voor u maken voor een testafname. Het is belangrijk dat u thuisblijft, geen bezoek ontvangt en op 1,5 meter afstand blijft van uw huisgenoten tot de uitslag van de tweede test bekend is.

Q: Hoe komt het dat het bepalen van mijn uitslag niet gelukt is?

A: Wij hebben deze informatie teruggekregen van het laboratorium. Ik kan helaas niet inzien waardoor het niet is gelukt om een uitslag te geven. Ik zou graag een nieuwe afspraak voor u maken voor een testafname als u nog steeds klachten heeft. Het is belangrijk dat u thuisblijft, geen bezoek ontvangt en op 1,5 meter afstand blijft van uw huisgenoten tot de uitslag van de tweede test bekend is.

Q: Wat betekent deze negatieve uitslag voor mij?

A: 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 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 andere 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), is negatief is. Dat betekent dat op het moment van de testafname u (of persoon x) niet besmet was met het coronavirus.

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., Op het moment van de testafname was u niet besmet 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

Titel: Q&A gebaseerd op document Klantreis-werkinstructie

Datum: 9-7-20

Auteur: Corona Testteam GGD GHOR Nederland

Pagina 26 van 28



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.

Q: Wat moet ik doen als mijn klachten erger worden of niet overgaan?

A: Bel bij twijfel uw huisarts.

Q: Geeft u mijn negatieve uitslag door aan mijn huisarts?

A: Nee, en dat is ook niet nodig. De huisarts hoeft niet te weten dat u niet besmet bent.

Q: Kan ik u vragen stellen nu ik deze uitslag heb gekregen?

A: Ik mag helaas geen medische vragen beantwoorden. Die kunt u aan uw huisarts stellen. Heeft u nog een andere vraag?

Q: U geeft aan dat u geen medische vragen mag beantwoorden. Wie kan dat wel?

A: U kunt uw medische vragen aan uw eigen huisarts stellen.

Q: Mag ik nu weer werken?

A: Ja u kunt gewoon weer werken als uw gezondheidsklachten dat toelaten. Bij twijfel overlegt u met uw leidinggevende of de bedrijfsarts.

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 ernstige ziekteverschijnselen moet direct telefonisch contact worden opgenomen met de huisarts of huisartsenpost.

Q: Mag u de negatieve uitslag wel aan mij doorgeven?

A: Ja dat mag ik. Het gaat om een uitslag waarin ik u vertel dat u het virus niet heeft. Een positieve uitslag, wanneer u besmet zou zijn, mag alleen door een arts, verpleegkundige of assistent worden teruggekoppeld aan u. Daarom worden de positieve uitslagen van alle testen ook alleen door de GGD'en aan mensen doorgegeven.

Q: Kunnen jullie mijn wattenstaafje niet gewoon nog een keer opsturen naar het laboratorium?

A: Ik begrijp dat het een vervelende situatie voor u is, maar dat kan helaas niet. Ik kan wel een nieuwe afspraak voor u maken. Wilt u dat? Mag ik vragen welke klachten u op dit moment heeft?

Q: Waarom wilt u nu weer mijn klachten weten? [hoort bij vorige QA-vraag]

A: Ik begrijp dat het voor u vervelend is om de informatie nogmaals door te geven, maar ik moet vastleggen welke klachten u heeft op het moment dat de afspraak wordt gemaakt. Mag ik u daarom vragen om uw klachten van dit moment aan te geven? Dan kan ik de nieuwe afspraak voor u maken.

Titel: Q&A gebaseerd op document Klantreis-werkinstructie

Datum: 9-7-20

Auteur: Corona Testteam GGD GHOR Nederland

Pagina 27 van 28



Q: Moet ik nu nog steeds thuisblijven tot mijn volgende afspraak?

A: Ja, ik begrijp dat dit vervelend is, maar het is belangrijk dat u thuis blijft tot u de uitslag heeft en alleen uw huis verlaat om naar de testafspraak te gaan.