

Notitie: KCT-PvE-MV-05 d.d. 18 mei 2020

Van: (10)(2e) en (10)(2e) C (10)(2e)

Aan: besluitvormend gremium (via (10)(2e) (10)(2e))

Onderwerp: beslispunten inzake KCC Covid-19 testen met een accent op het call center

**Vooraf**

Met deze notitie schetsen wij naar de laatste inzichten ons beeld van de 'klantreis' die burger maakt in relatie tot het aanvragen van een Covid-19 testen. Met deze notitie vragen wij om:

- a. Een bevestiging van de gehanteerde inrichtingsprincipes (IP) voor de klantreis, waarbij we een accent hebben gelegd op het call center (NB: dit laatste, omdat er de laatste dagen beperkte afstemming is geweest tussen CoronIT en KCT, voor wat betreft de klantreis binnen het portal). Uiteraard hebben we een check uitgevoerd op de hoofdlijnen uit onze notitie 03 van 10 mei jongstleden inzake leidende principes, aannames en open vragen.
- b. Een uitspraak met betrekking tot projectprincipes (PP).
- c. Besluiten met betrekking tot de beslispunten in notitie 04 inzake de inkoop van het call center.

Waarbij een en ander er op is gericht om zo snel als mogelijk na overleg met de minister vanavond de stappen te zetten die nodig zijn om te komen tot tijdige realisatie van het KCC voor Covid-19 testen.

### Klantreis en gehanteerde inrichtingsprincipes

Vanuit het perspectief van de burger voorzien wij de volgende klantreis in het kader van Corona in het algemeen en met betrekking tot Covid-19 testen in het bijzonder. Het beeld dat wij voor ogen hebben is, dat de burger stapsgewijs geleid wordt naar de juiste plek om een testafspraak te maken. De klantreis is dus als het ware een 'funnel', waarin in elke stap het daartoe geëigende kanaal de oneigenlijke vragen moet afvangen en tevens optreedt als verkeersleider.



NB. Voor burgers met zware klachten geldt, dat zij vooraan in de funnel én in elke vervolgstap mochten ze daar per ongeluk belanden, altijd direct worden verwezen naar de huisarts.

De tabel hieronder licht elke stap in de klantreis/ funnel nader toe.

Stadium	Typering burgervraag/-behoefte	Kanaal/oplossing	Gekozen inrichtingsprincipe
0	<p>Allerlei vragen en zorgen rondom corona in het <b>algemeen</b></p> <p>Bijv. 'Hoe kun je het krijgen?', 'Welke maatregelen zijn er van kracht?', 'Wanneer mag ik me laten testen?', 'Waar kan ik me laten testen als ik wil weten of ik corona gehad heb?'</p>	<p>Publiekscommunicatie</p> <p><u>Doel:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- algemene vragen rondom corona beantwoorden</li> <li>- burgers met zware klachten direct verwijzen naar de huisarts</li> <li>- burgers met lichte klachten die een testafpraak willen maken doorverwijzen naar coronatest.nl</li> </ul>	<p>IP1: de publiekscommunicatie 'funnel' de juiste vragen en zorgen van de burger naar het juiste kanaal (NB: deze communicatie omvat meer dan uitsluitend de communicatie omtrent testen)</p> <p>IP2: de publiekscommunicatie voor wat betreft testen is integraal en consistent (vangt af wat niet bij testen thuishoort en is 'verkeersleider' voor de andere kanalen (huisarts en website/ landingspagina))</p> <p>IP3: de publiekscommunicatie is het startpunt van de 'klantreis'</p> <p>IP4: de publiekscommunicatie is ingericht en van start gegaan voordat burgers zelf en direct testafspraken kunnen inplannen</p>
1	<p>Allerlei vragen en zorgen rondom corona <b>testen</b></p> <p>Bijv. 'Wanneer kom ik voor een test in aanmerking?', 'Hoe gaat zo'n test?', 'Hoe snel krijg ik de uitslag?', 'Hoe vaak mag ik me laten testen?', 'Wat kost een test?'</p>	<p>Website/ landingspagina: coronatest.nl (als onderdeel binnen overheid.nl)</p> <p><u>Doel:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- allerlei vragen rondom testen beantwoorden</li> <li>- burgers met zware klachten direct verwijzen naar de huisarts</li> <li>- burgers met lichte klachten primair verwijzen naar de portal (plus ook aangeven wanneer je mag bellen)</li> </ul>	<p>IP5: de website/ landingspagina coronatest.nl is integraal en consistent (vangt af wat niet bij testen thuishoort en is 'verkeersleider' voor de andere kanalen (huisarts en portal)). Als verkeersleider 'funnel' de website/landingspagina coronatest.nl de burger naar het juiste kanaal (huisarts en portal)</p> <p>IP6: de website/ landingspagina coronatest.nl is het startpunt van het maken van een testafpraak</p> <p>IP7: de website/ landingspagina coronatest.nl is ingericht en live gegaan voordat burgers zelf en direct testafspraken kunnen inplannen</p>

2	<p>Testafspraak maken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het willen inplannen van een test</li> <li>- Twijfel over het inplannen van een test</li> </ul>	<p>Primair kanaal: portal          Secundair kanaal: call center</p> <p><u>Doel portal:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- burgers met lichte klachten en in bezit van DigiD direct testafspraak laten inplannen</li> <li>- burgers met zware klachten direct verwijzen naar huisarts</li> <li>- burgers met twijfel verwijzen naar huisarts</li> </ul> <p><u>Doel call center:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- burgers met lichte klachten direct testafspraak laten inplannen</li> <li>- burgers met zware klachten direct verwijzen naar huisarts</li> <li>- burgers met twijfel verwijzen naar huisarts</li> </ul>	<p>IP8: insteek is digital first</p> <p>IP9: het call center gaat <u>niet</u> eerder live dan het portal</p> <p>IP10: pas op het portal communiceer je het landelijk nummer van het call center ('zo lang mogelijk in de funnel')</p> <p>IP11: de 'klantreis' binnen het call center is zoveel mogelijk gelijk aan die op het portal</p> <p>IP12: het call center heeft een openingstijd van 7 dagen per week, van 8 tot 20 uur, is ingericht op maximaal 30.000 calls per dag (inbound), gemiddelde gespreksduur van 5 minuten en met medewerkers op een niveau van 'slimme student' (NB: outbound verkeer t.b.v. communiceren testuitslagen was tot 17 mei out of scope)</p> <p>IP13: binnen het call center vangt IVR al zoveel mogelijk werkzaamheden af (denk aan oneigenlijke bellers, alsmede uitvragen gegevens (waaronder BSN, actueel telefoonnummer, ...))</p> <p>IP14: mensen die in Nederland woonachtig zijn en geen BSN hebben worden anders gerouteerd binnen het call center</p> <p>IP15: in het call center vindt geen triage plaats (er is dus geen sprake van medisch handelen).</p> <p>IP16: op het moment dat call center agent vermoeden heeft van burger met zware klachten dan wordt verwezen naar huisarts (NB: nog wel te bepalen hoe dat doen, zonder dat sprake wordt van medisch handelen)</p> <p>IP17: burger met allerlei vragen die twijfel oproepen worden verwezen naar huisarts</p> <p>IP18: het call center is dus sec bedoeld voor inplannen van afspraken in geval van lichte klachten. Het call</p>
---	--	---	---

3	Testuitslag krijgen	<p>Bij negatieve uitslag: portal &amp; call center          Bij positieve uitslag: GGD/ BCO</p> <p><u>Doel portal:</u>          - burgers die via portal de testafspraak hebben gemaakt, in de portal de negatieve testuitslag communiceren</p> <p><u>Doel call center:</u>          - burgers die via call center de testafspraak hebben gemaakt, bellen om de negatieve testuitslag te communiceren</p>	<p>center is geen plek waar vragen aangaande corona worden beantwoord, advies wordt gegeven (NB: effect kan zijn 'burger wordt van kastje naar de muur gestuurd')</p> <p>IP19: het call center plant testafspraken maximaal 48 uur vooruit (dat is letterlijk, dus op maandag 11 uur bellen, betekent dat je tot woensdag 11 uur een afspraak kunt inplannen)</p> <p>IP20: bevestiging van de gemaakte testafspraak (datum, tijdslot en locatie) gebeurt rechtstreeks vanuit CoronIT naar het opgegeven contact (mobiel nummer of e-mail adres)</p> <p>IP21: aanvullende informatie over de testafspraak (aanvullende info over de locatie, benodigde voorbereiding, etc.) gebeurt door de betreffende GGD van de teststraat (en in principe zoals nu)</p> <p>IP22: elders vindt de sturing op de testcapaciteit plaats (voor het call center en portal zijn in te plannen testcapaciteit een gegeven). Elders wordt bepaald welke testcapaciteit wordt gereserveerd voor prioritaire kanalen (huisarts, GGD/BCO, ...)</p> <p>IP23: call center neemt contact op met burger in geval van negatieve uitslag, positieve uitslag wordt gecommuniceerd via GGD/BCO</p>
---	---------------------	---	--

**Projectprincipes**

Er wordt nog gevraagd om een uitspraak m.b.t. de volgende projectprincipes (PP 1 t/m PP6):

1. IP12 luidt maximaal 30.000 calls (inbound) per dag. Vraag: is een aanvullend scenario nodig waarbij – zeker bij de start van de mogelijkheid tot testaanvragen – uitgegaan wordt van een groter aantal bellers.
2. IP2 luidt de publiekscommunicatie voor wat betreft testen is integraal en consistent (vangt af wat niet bij testen thuishoort en is ‘verkeersleider’ voor de andere kanalen (huisarts en website/ landingspagina)). Op dit moment zijn er mensen bij zowel VWS als GGD GHOR bezig met communicatie. Deze communicatie dient bij elkaar gebracht en afgestemd te worden. Vraag: waar ligt daartoe de opdracht/het primaat. Kan/mag/moet dit bij KCT worden ondergebracht?
3. In het verlengde van het voorgaande punt de uitspraak m.b.t. de vraag of de website/landingspagina coronatest.nl binnen de scope van KCT hoort.
4. IP11 luidt de ‘klantreis’ binnen het call center is zoveel mogelijk gelijk aan die op het portal. Vraag: de interface tussen KCT en CoronIT in termen van wie de klantreis definieert dient herbevestigd te worden.
5. De opdrachtgeverslijn voor KCT dient eenduidig vastgesteld te worden.
6. Vanuit klantperspectief dient de interface tussen BCO en Testen helder te zijn. De aan BCO gevraagde afstemming met Testen heeft (nog) niet/zeer beperkt plaatsgevonden. Opdrachtgever wordt gevraagd hierover uitspraak te doen m.b.t. dat wat noodzakelijk/gewenst is.

**Besluitvorming over de gevraagde besluiten aangaande inkoop van het call center in notitie 04**

Zie de daartoe strekkende notitie.

//