

Doelgroep die zich mogelijk aanmeldt binnen de groep 'iedereen'	Mag deze doelgroep een testafpraak maken?	Zo nee (geen afspraak), wat wordt de boodschap voor deze doelgroep? Zo concreet mogelijk graag.	Zo nee (geen afspraak), naar wie wordt deze doelgroep verwezen?	Zo nee (geen afspraak), verbindt de call-agent warm door naar een andere partij?	Opmerking
Een volwassene <u>zonder klachten</u> van neusverkouden of hoesten of koorts.	Nee	Wij voorzien 4 situaties waarin dit gebeurt: 1. Iemand heeft medische vraag – naar huisarts verwijzen 2. Iemand heeft een vraag over het COVID-19 virus – verwijzen we naar informatie op Rijksoverheid/RIVM etc. 3. Iemand wil een covid-19 vrij verklaring – deze geven wij niet af 4. Iemand heeft een vraag over een BCO of een regionale cluster/situatie – verwijzen naar de lokale GGD	Voor COVID-19 vrij verklaring kan worden verwezen naar een commerciële aanbieder (U-diagnostics of zo, maar wellicht beter geen suggesties doen).	Nee	Dit testaanmeldcentrum vervangt geen medisch consult, bij andere klachten of vragen neem contact op met huisarts.
Een volwassene met <u>andere klachten</u> dan	Nee	Dit testaanmeldcentrum kan alleen worden gebruikt voor het maken	Huisarts	Nee	Dit testaanmeldcentrum vervangt geen

Met opmerkingen (10)(2)(3): 5^e situatie: iemand heeft geen klachten, maar wil weten of hij het heeft doorgemaakt. Antwoord: dat kan niet middels deze test, test is niet zinvol.

Met opmerkingen (10)(2)(1): Dit is nauwer dan de klachten in anamneselijst en moet wat mij betreft gelijk zijn aan de klachten die in de publiekscommunicatie wordt gebruikt voor thuisblijven ('Heeft u verkoudheidsklachten, zoals neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn, lichte hoest of verhoging tot 38 graden Celsius? Blijf thuis')

Met opmerkingen (10)(2)(2): Gevaar is dat hier alsnog triage ontstaat, (10)(2)(2) zegt dat men zelf de inschatting moet maken, dat betekent in feite dat iedereen die belt met klachten getest moet worden TENZIJ het om een andere vraag gaat zoals in de 3^e kolom.

Met opmerkingen (10)(2)(1): Vraag is of we überhaupt willen doorverwijzen.

Met opmerkingen (10)(2)(1): Overigens schijnt de voorlichter van de minister al rond te bazuilen dat iedereen zich kan laten testen, ook zonder klachten. Jippee!

Met opmerkingen (10)(2)(4): Inclusief vragen van mensen die twijfelen of ze met bepaalde klachten (die niet in het standaardrijtje staan) wel of geen test moeten aanvragen, het is niet aan de callcenter medewerker om hierover de discussie aan te gaan

Met opmerkingen (10)(2)(7): Vraag: Stel dat iemand niet binnen de 4 geschetste situaties valt, kunnen we dan als noodoplossing benoemen dat de callcentermedewerker naar de lokale GGD verwijst?

Met opmerkingen (10)(2)(6): Lijkt mij de meest gepaste oplossing.

Met opmerkingen (10)(2)(9): Alle groen gemarkeerde tekst moet volgens mij ook in het 'bandje' dat bellers horen voordat ze met een operator worden verbonden.

Met opmerkingen (10)(2)(10): Zie eerdere opmerking, valkuil: alsnog triage

neusverkouden of hoesten of koorts.		van een afspraak van een covid-19 test bij klachten van neusverkoudheid/ hoesten/ koorts.			medisch consult, bij andere klachten of vragen neem contact op met huisarts.
Een volwassene die een afspraak maakt voor zijn minderjarig kind (12 jaar en ouder) <u>met klachten</u> van neusverkouden of hoesten of koorts.	Ja. Als het kind ouder dan 12 jaar is, mag afspraak gemaakt worden indien ouder over het bsn nummer van kind beschikt.				
Een volwassene die een afspraak maakt voor zijn minderjarig kind (< 12 jaar) <u>met klachten</u> van neusverkouden of hoesten of koorts.	Nee	Voor het testen van kinderen onder de 12 jaar moet een afspraak gemaakt worden via de regionale GGD, zodat deze extra tijd en aandacht kan besteden aan de afname van de test bij jonge kinderen.	Regionale GGD	Regionale GGD, als ze niet bereikbaar zijn dan nummer doorgeven naar ouder met instructies om zelf op later tijdstip te bellen.	
Een volwassene die een afspraak maakt voor zijn minderjarig kind <u>zonder klachten</u> van neusverkouden of hoesten of koorts.	Nee	Wij voorzien 4 situaties waarin dit gebeurt: 1. Iemand heeft medische vraag – naar huisarts verwijzen 2. Iemand heeft een vraag over het COVID-19 virus – verwijzen we		Nee	Dit testaanmeldcentrum vervangt geen medisch consult, bij andere klachten of vragen neem contact op met huisarts.

		naar informatie op Rijksoverheid/RIVM etc. 3. Iemand wil een covid- 19 vrij verklaring – deze geven wij niet af 4. Iemand heeft een vraag over een BCO of een regionale cluster/situatie – verwijzen naar de lokale GGD			
Een volwassene die een afspraak maakt voor zijn minderjarig kind die <u>andere klachten</u> dan neusverkouden of hoesten of koorts heeft.	Nee	Dit testaanmeldcentrum kan alleen worden gebruikt voor het maken van een afspraak van een covid-19 test bij klachten van neusverkoudheid/hoesten/ koorts.	Huisarts	Nee	Dit testaanmeldcentrum vervangt geen medisch consult, bij andere klachten of vragen neem contact op met huisarts.
Een volwassene die een afspraak maakt voor zijn meerderjarige kind waarover zij gezag hebben waarvan het kind <u>klachten</u> van neusverkouden of hoesten of koorts heeft.	Ja, mits de volwassene over het bsn nummer van meerderjarig kind beschikt.				
Een volwassene die een afspraak maakt voor zijn meerderjarige kind waarover zij gezag	Nee	Wij voorzien 4 situaties waarin dit gebeurt:		Nee	Dit testaanmeldcentrum vervangt geen medisch consult, bij

hebben waarvan het kind <u>geen klachten</u> van neusverkouden of hoesten of koorts heeft.		1. Iemand heeft medische vraag – naar huisarts verwijzen 2. Iemand heeft een vraag over het COVID-19 virus – verwijzen we naar informatie op Rijksoverheid/RIVM etc. 3. Iemand wil een covid-19 vrij verklaring – deze geven wij niet af 4. Iemand heeft een vraag over een BCO of een regionale cluster/situatie – verwijzen naar de lokale GGD			andere klachten of vragen neem contact op met huisarts.
Een volwassene die een afspraak maakt voor zijn meerderjarige kind waarover zij gezag hebben waarvan het kind <u>andere klachten</u> dan neusverkouden of hoesten of koorts heeft.	Nee	Dit testaanmeldcentrum kan alleen worden gebruikt voor het maken van een afspraak van een covid-19 test bij klachten van neusverkoudheid/ hoesten/ koorts.	Huisarts	Nee	Dit testaanmeldcentrum vervangt geen medisch consult, bij andere klachten of vragen neem contact op met huisarts.
Een volwassene die voor een andere volwassene een afspraak wil maken omdat het bijvoorbeeld	Ja, mits persoon heeft passend bij covid-19 en de aanmelder over het bsn nummer van				

een ouder iemand, of een verstandelijk beperkt familielid betreft.	desbetreffende persoon beschikt.				
Een volwassene die geen BSN nummer heeft.	Ja, mits dit echt het geval is (migrant/toerist/expat), en niet iemand die het niet kan vinden of weet. Vul BSN 9x9 in.	Verwijzen naar documenten waarop bsn nummer te vinden is: Nederlands rijbewijs/id kaart/ paspoort.			
Een volwassene die zijn BSN nummer niet weet/ niet kan vinden.	Nee	Verwijzen naar documenten waarop bsn nummer te vinden is: rijbewijs / id kaart / paspoort. Als de persoon weer bsn nummer vindt, kunnen ze terugbellen.	Nee	Nee	
Een volwassene die zelf aangeeft (dus niet uitgevraagd door call-agent!) dat hij/zij voor een andere ziekte een medisch specialist of huisarts bezoekt.	Ja, waarom niet?				
Een volwassene die zelf aangeeft (dus niet uitgevraagd door call-agent!) dat hij/zij ernstig ziek is.	Nee	Met (spoed) huisarts bellen	Nee	Nee	Kun je dit als call-agent überhaupt kwalificeren? (ernstig/zeer ernstig/112-ernstig) → Nee, dit mag niet (IGJ)

Met opmerkingen 10/20-11: Deze personen kunnen niet altijd zomaar naar een teststraat komen als er extra aandacht nodig is, zo nodig verwijzen naar lokale GGD

Extra aandachtspunten/groepen om rekening mee te houden:

	Toelichting	Extra opmerkingen
Iemand met klachten van neusverkoudheid/ hoesten/koorts die meldt dat hij/zij niet met de auto naar de teststraat kan komen.	Er is een nadrukkelijk verzoek om toch met de auto te komen. Het gebruik van het OV is ernstig af te raden. In sommige teststraten kan men eventueel ook met de fiets/lopend door de teststraat.	Indien vragen over gebruik mondmaskers: hierover geven wij geen advies. Dit is aan de burger zelf. Per 1 juni zijn mondmaskers in elk geval verplicht in het OV. Advies auto: kom alleen, of laat u rijden door een huisgenoot.
Iemand met klachten van neusverkoudheid/ hoesten/ koorts die meldt dat hij/zij niet mobiel is en dus niet naar testfaciliteit kan komen	Definitie niet mobiel: Mensen die bedlegerig, dan wel volledig rolstoelafhankelijk en niet in het bezit zijn van een eigen (aangepaste) auto. Zij komen in aanmerking voor thuisbemonstering, en kunnen warm worden doorverwezen naar de regionale GGD. Als zij niet bereikbaar zijn dan kan dat nummer worden doorgegeven aan de persoon met instructies om zelf op een later tijdstip te bellen.	
Iemand die onderdeel is/benaderd is i.h.k.v. een bron- en contact onderzoek	Instructies om contact op te nemen met regionale GGD	

Vragen die nog bij ons opkwamen:

- Personen die bellen om zich weer af te melden voor een test?