

To: (10)(2e) <(10)(2e)> @ggdhvb.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @ggdhaaglanden.nl; (10)(2e) (GGD) <(10)(2e)> @ggdzhz.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @ggdzhz.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @ggdhollandsnoorden.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @vggm.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @ggdzt.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @ggdzt.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @ggd.groningen.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @ggd.groningen.nl;
From: (10)(2e)
Sent: Thur 6/4/2020 1:21:50 PM
Subject: FW: CoronIT en negatieve uitslagen
Received: Thur 6/4/2020 1:21:00 PM

Collega's

Zie hieronder vanuit (10)(2e)

Advies om dit soort signalen naar mailbox coronatest te sturen. Anders worden dit soort signalen/klachten weggepoetst onder algeheel beeld hoe goed men het toch doet...

De GGD'en in ieder geval zeker wel*

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)
 (10)(2e)
 tel.: (10)(2e)
 e-mail: (10)(2e) @rivm.nl
www.rivm.nl/infectieziekten

Van: (10)(2e) <(10)(2e)> @ggdghor.nl>
Verzonden: donderdag 4 juni 2020 14:56
Aan: (10)(2e) <(10)(2e)> @ggdzt.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)> @rivm.nl>
Onderwerp: RE: CoronIT en negatieve uitslagen

Beste (10)(2e)

Er is een appgroep van teststraat-coördinatoren waarin ik net het volgende gezegd heb:

[14:36, 6/4/2020] (10)(2e): Wat doorbellen van resultaten betreft: Het callcenter is daar echt volop mee bezig. Het aantal telefoontjes dat men tegelijk doet is in de middag hoger dan in de ochtend. Dat komt omdat er (sinds gisteren) aanzienlijk minder gesprekken binnenkomen in de middag. Daardoor kunnen extra mensen worden ingezet om uit te bellen. Er zijn terwijl ik dit typ vandaag la bijna 4000 telefoontjes gepleegd en dat aantal stijgt nu heel rap.
 [14:37, 6/4/2020] (10)(2e): Desondanks klopt het dat we de 48 uur niet halen. Dus worden jullie ook gebeld. Het kan helpen om dan zelf ook uit te gaan bellen, als daar tijd voor is. Dan wel twee verzoeken:
 [14:37, 6/4/2020] (10)(2e): 1. Zet alle afspraken van mensen die je hebt bereikt direct op afgerond, dan kunnen we proberen de callcenter-medewerkers te leren dat ze daar naar moeten kijken.
 [14:38, 6/4/2020] (10)(2e): 2. meld er bij dat het kan zijn dat mensen nog een keer gebeld worden. Callcenter werkt namelijk aan de hand van lijsten in een belsysteem.
 [14:39, 6/4/2020] (10)(2e): Onze afdeling communicatie overlegt met VWS over de mogelijkheden die er zijn om het publiek duidelijk te maken dat het op dit moment nog niet altijd lukt om de 48 uur te halen. Daarvoor zijn echt in de hele keten nog wat verbeteringen nodig.

Waar het callcenter tegenaan loopt zijn twee dingen:

- Het duurt erg lang voordat uitslagen in de keten beschikbaar komen. Voorbeeld (zelf gezien vanochtend): getest op 2-6 9.21, uitslag in systeem op 3-6 18.05
- Dan is het ook nog zo dat het in de ochtend nog heel erg druk is met inkomend verkeer, waardoor er minder mensen naar buiten kunnen bellen (bellers krijgen prioriteit). Dat probleem neemt iedere dag af overigens, maar het is er nog wel. In de middag hebben we, sinds gisteren, geen wachtrij meer.
- Dus wordt er in de middag volop uitgebeld. Het lukt het callcenter daarbij altijd (en dat is zelfs op de hele hectische eerste dagen zo geweest) om binnen 24 uur nadat zijn de lijst hebben gehad minstens één belpoging te doen.

We hebben, kortom, in de hele keten nog een uitdaging om de doorlooptijden fors korter te maken. Zelf ga ik eens een balletje

opgooien bij het LCDK om te kijken of niet al rond de lunch de eerste buizen naar de labs kunnen gaan vervoeren. En de LCDK gaat vermoed ik sturen op spreiding over meer labs, want er zijn nu labs die bijna 24 uur nodig hebben om alle bepalingen te doen.

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)

(10)(2e)



Zwarte Woud 2 E-mail : (10)(2e) @ggdghor.nl

3524 SJ Utrecht Website : www.ggdghor.nl

Telefoon: (10)(2e) Twitter : @GGDGHORN

Mobiel: (10)(2e) Werkdagen : (10)(2e)

De uitbraak van het nieuwe Coronavirus vraagt dat ook wij, in lijn met de maatregelen van de Rijksoverheid, zoveel mogelijk thuiswerken. U kunt mij goed bereiken via e-mail of via mijn mobiele telefoon.

Van: (10)(2e) <(10)(2e) @ggdgl.nl>

Verzonden: donderdag 4 juni 2020 14:33

Aan: (10)(2e) <(10)(2e) @ggdghor.nl>; (10)(2e) <(10)(2e) @rivm.nl>

Onderwerp: CoronIT en negatieve uitslagen

Beste (10)(2e)
en (10)(2e)

Bij onze GGD'en staan er nog steeds 500 negatieve uitslagen als niet afgehandeld in CoronIT (sinds maandag/dinsdag, > 48 uur). Mijn collega's hebben gecheckt of dit inderdaad betekent dat deze mensen niet zijn teruggebeld door het callcenter. Dit bleek het geval te zijn. Wij merken dit ook in vragen van burgers die ons over de uitslag beginnen te bellen.

Onze GGD heeft nu aangeboden om deze mensen zelf te bellen om deze achterstand weg te werken. Dit aanbod is aangenomen.

Waarschijnlijk heb je bovenstaande al gehoord. Ik vroeg me af in hoeverre dit ook bij andere GGD'en geldt (ik weet niet of iedereen dit controleert). Moeten we andere GGD'en hierop attenderen? Of moeten ook de andere GGD'en een aantal negatieven gaan terugbellen?

Groet, (10)(2e)