

To: [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl; [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl; [5.1.2e]
 [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl; [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl; [5.1.2e]
 [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl; [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl; [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl;
 [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl; [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl; [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl;
 [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl; [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl; [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl;
 [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl; [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl; [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl;
 [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl; [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl; [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl;
 [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl; [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl; [5.1.2e] [5.1.2e] @minvws.nl;
From: [5.1.2e]
Sent: Tue 9/15/2020 3:36:51 PM
Subject: FW: Update klachten/signalen week 35, 36 en 37
Received: Tue 9/15/2020 3:36:51 PM

Ter info!

[5.1.2e]

[5.1.2e] VWS

T: [5.1.2e]

E: [5.1.2e] @minvws.nl

Van: [5.1.2e] [5.1.2e] <[5.1.2e] @minvws.nl>

Verzonden: dinsdag 15 september 2020 17:35

Aan: [5.1.2e] <[5.1.2e] @minvws.nl>

Onderwerp: Update klachten/signalen week 35, 36 en 37

Hoi [5.1.2e]

Bij deze nog de update van 35, 36 en 37. Vooral veel berichten dat het lang duurt voordat je je kan laten testen...

Week 35 24-30 aug

Klacht/signaal	Aantal	Opmerkingen
Uitslag duurt langer dan 48u	2	
Duurt lang voordat er plek is voor testen	3	
Teststraat is niet goed bereikbaar/ver weg	2	
Testlijn 0800 wilde niet testen, waren te milde klachten	2	
Teststraat in Barneveld is binnen, vervelend om binnen te wachten	1	
Klacht terugbellen uitslag	2	

Week 36 31 aug-4 sep

Klacht/signaal	Aantal	Opmerkingen
Uitslag duurt langer dan 48u	1	
Duurt lang voordat er plek is voor testen	13	
Teststraat is niet goed bereikbaar/ver weg	1	
Klacht, persoon op Schiphol ingedeeld na	1	

sluitingstijd		
Klacht informatienummer 0800-1351	1	
Landelijk nummer overbelast	2	
Online afspraken maken werkt niet goed	2	Mevrouw geeft aan dat ze pas na 10x invullen bij haar eigen woonplaats terecht kon, terwijl zij toen zij daar aan kwam een hele rustige straat aantrof.
Site werkt niet/telefoonnummer ook niet	2	

Week 37 7 -11 sep

Klacht/signaal	Aantal	Opmerkingen
Uitslag duurt langer dan 48u	4	
Duurt lang voordat er plek is voor testen/geen plek	33	Aantal willen graag voorrang voor zorg of onderwijs & verzoek opschalen
Teststraat is niet goed bereikbaar/ver weg	2	
Moeilijk om te zien welke teststraat vrij is	1	
Landelijk nummer niet te bereiken	11	Ipv via landelijk nummer afbellen ook online kunnen afzeggen.
Site werkt niet/telefoonnummer ook niet	4	
Site gaf optie van 206 km verderop aan, wie gaat dit vergoeden	1	

Groetjes,

5.1.2e

Van: 5.1.2e 5.1.2e)

Verzonden: dinsdag 25 augustus 2020 17:28

Aan: 5.1.2e) <5.1.2e @minvws.nl>

Onderwerp: RE: Update klachten/signalen week 34

Hoi 5.1.2e

Update van week 34:

Week 34 17-23 aug

Klacht/signaal	Aantal	Opmerkingen
Uitslag duurt langer dan 48u	3	
BCO werkt met verouderd systeem	1	Persoon heeft er gewerkt en het daar ook aangegeven, maar geeft aan dat er niks mee wordt gedaan
Duurt lang voordat er plek is voor testen	2	
Teststraat is niet goed bereikbaar/ver weg	1	
Aanbiedingen van bron- en contactonderzoek want GGD doet er niks mee	1	
Testlijn 0800 wilde niet testen, waren te milde klachten	2	
Inloggen DigiD kan niet voor kinderen (die hebben vaak geen DigiD nog)	2	

Groetjes,

5.1.2e

Van: 5.1.2e 5.1.2e)

Verzonden: dinsdag 18 augustus 2020 15:19

Aan: 5.1.2e) <5.1.2e @minvws.nl>

Onderwerp: Update klachten/signalen week 33

Hoi 5.1.2e

Update van vorige week: week 33. Valt weer erg mee denk ik.

Week 33 10-16 aug

Klacht/signaal	Aantal	Opmerkingen
Uitslag duurt langer dan 48u	2	
Mevrouw signaleert dat mensen in de teststraat wachten zonder mondkapje en ziet graag dat deze mensen mondkapje dragen	1	
Aanbiedingen van bron- en contactonderzoek want GGD doet er niks mee	4	
Teststraat is niet goed bereikbaar/ver weg	3	
Bizar gesprek 0800-1202	1	
Testlijn 0800 wilde niet testen, waren te milde klachten	1	

Klachten handelswijze GGD bij jongerencamping Terschelling 1

Mocht zich niet testen op Schiphol, terwijl ze wel uit risico gebied kwam 1

Groetjes,

5.1.2e

Van: 5.1.2e 5.1.2e) <5.1.2e @minvws.nl>

Verzonden: vrijdag 7 augustus 2020 16:09

Aan: 5.1.2e) <5.1.2e @minvws.nl>

Onderwerp: RE: Update klachten/signalen week 32

Hoi 5.1.2e

Update van deze week: week 32. Zijn er een stuk minder dan vorige weken.

Week 32 3-7 aug

Klacht/signaal	Aantal	Opmerkingen
Uitslag duurt langer dan 48u	4	Veel van deze mensen vragen zich af of er niet een digitaal systeem via mail/sms/DigiD kan komen
Duurt lang voordat er plek is voor testen	1	
Geen vervoer naar teststraat – straat ver weg	1	Limburg
Gesprek bij uitslag geven was erg verwarrend. En mevrouw/meneer zou begrijpen als niet iedereen het gesprek begrijpt	1	
Klacht 0800 lijn: medewerkers wisten niet bij welke GGD ik me moest laten testen en snauwden me af	1	Mevrouw 2 ^e mail: Probleem ligt dat GGD dordrecht niet in systeem staat. GGD dordrecht turft deze gevallen
Tip om niet terug te bellen met anoniem nummer, maar van 1 nummer. Waardoor iedereen weet oh het is de GGD	1	
Had verwacht uitslag via mail te krijgen, waarom niet	1	
Meneer dacht dat hij de afspraak vandaag had gemaakt maar kreeg sms dat het morgen was. Hij was heel verbaasd	1	

Groetjes,

5.1.2e

Van: 5.1.2e 5.1.2e)

Verzonden: dinsdag 4 augustus 2020 10:53

Aan: 5.1.2e) <5.1.2e @minvws.nl>

Onderwerp: Update klachten/signalen week 31

Hoi 5.1.2e

Hier een update van week 31. Ik heb van vorige week nog andere vragen rondom testen niet gerelateerd aan de GGD, die je misschien vandaag nog langs kan zien komen.

Week 31 27-31 juli

Klacht/signaal	Aantal	Opmerkingen
Uitslag duurt langer dan 48u	19	Veel van deze mensen vragen zich af of er niet een digitaal systeem via mail/sms/DigiD kan komen
Duurt lang voordat er plek is voor testen	6	
Geen vervoer naar teststraat – straat ver weg	2	
Slechte bereikbaarheid 0800-1202	2	
Toen de afspraak op een ietwat ongunstig tijdstip werd voorgesteld vroeg de medewerker "of zegt u dan van.. laat maar zitten"	1	
Verkeerd telefoonnummer opgeslagen	1	
Duurt veel te lang, maak gebruik van leger. GGD'en kunnen het haar inziens niet aan	1	
Teststraat NH, komt pas in september. Voor Texel of Hoek van Holland zijn de straten nu lastig te bereiken. Kan ministerie hier geen invloed op uitoefenen.	1	
Onduidelijkheden bij teststraat in Groningen over hoe de teststraat werkt	1	
Tip van meneer om bij bevestigingsmail van afspraak ook het nummer te vermelden waarop ze gebeld worden. Zo kan de persoon van tevoren al zien of het juiste nummer is genoteerd. Bij hem ging het fout	1	
Gesprek bij uitslag geven was erg verwarrend. En mevrouw/meneer zou begrijpen als niet iedereen het gesprek begrijpt	1	

Groetjes,

5.1.2e

5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e – Directie Publieke Gezondheid

[Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport](#)

Parnassusplein 5 | 2511 VX | Den Haag | Postbus 20350 | 2500 EJ | Den Haag

5.1.2e

5.1.2e @minvws.nl

Van: 5.1.2e 5.1.2e)

Verzonden: dinsdag 28 juli 2020 15:47

Aan: 5.1.2e) <5.1.2e @minvws.nl>

Onderwerp: Update klachten/signalen week 30

Hoi 5.1.2e

Hier een samenvatting van de klachten van vorige week (di –vr) rondom testen bij de GGD. Ik heb iedereen geadviseerd om hun klacht/signaal door te geven aan hun eigen regionale GGD.

Week 30 21-24 juli

Klacht/signaal	Aantal	Opmerkingen
Uitslag duurt langer dan 48u	5	
Graag willen testen zonder klachten	1	
Gedagsregels voor aanvrager en huisgenoten bij kopje aanmelden test Q&A Rijksoverheid i.p.v. bij uitslag test	1	
Geen vervoer naar teststraat – straat ver weg	7	
Slecht advies bij teststraat (ze wisten antwoorden over thuisblijven bij huisgenoten niet)	1	
Melding dat barcode die je ontvangt bij afspraak bevestiging via mobiele gmail app niet werkt	1	
In omgeving is gehoord dat men denkt dat er maar 1x getest mag worden – plaatsen op rijksoverheid	1	
0800 lijn bezet	3	
Duurt lang voordat er plek is voor testen	3	
Zorgen om test in een afgesloten ruimte (Terneuzen/Arnhem)	2	
Testlijn 0800 wilde niet testen, waren te milde klachten	2	

5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

– Directie Publieke Gezondheid

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Parnassusplein 5 | 2511 VX | Den Haag | Postbus 20350 | 2500 EJ | Den Haag

5.1.2e

5.1.2e [@minvws.nl](mailto:5.1.2e@minvws.nl)