



COVID-19 Testen

Bijlage: feedbackproces verbeterpunten LCC en Servicedesk

In deze extra update lees je meer informatie over het proces om signalen, incidenten en feedback vanuit burgers en de regio's terug te koppelen aan GGD GHOR Nederland. We behandelen de huidige drukte bij de Servicedesk, de opschaling die hierdoor gestart is maar ook de details van het feedbackproces t.a.v. het Landelijk Call Center (LCC).

Deze informatie is voor intern gebruik.

Feedbackproces verbeterpunten en klachten over het Landelijk Call Center (LCC)

Jullie hebben allemaal wel eens een signaal doorgegeven aan een accounthouder of in de Siilo app. Hierop volgde veelal hetzelfde antwoord: 'Is er al een melding gemaakt bij de Servicedesk'?

Met een operatie zo groot als het huidige test- (en vaccinatie) traject is het cruciaal dat er een gestroomlijnde werkwijze is om signalen op te vangen en verder de organisatie in te brengen. Wij begrijpen dat het niet altijd voelt alsof ieder signaal wordt opgepakt. Veelal zijn alle radartjes intern al gaan lopen maar is de terugkoppeling nog niet gegeven. Of constateren diverse meldingen samen een groter probleem waarvoor een meer solide oplossing nodig blijkt. Een van de grootste redenen van meldingen bij de Servicedesk is het Landelijk Call Center, ook wel het LCC.

Het LCC

Met inmiddels zo'n 90.000 telefoontjes per dag en 7.000 medewerkers die werkzaam zijn bij het Landelijk Call Center (LCC) voor alleen al testen, beschikken we over een grote organisatie die zorgdraagt voor het eerste contact met de burger. De medewerkers (zogenaamde "agents") plannen afspraken in bij de GGD testlocalities en bellen burgers voor het doorgeven van negatieve en onbeoordeelbare uitslagen. Daarnaast zijn er ook bijzondere gevallen (zoals bijvoorbeeld weeralarm 'Code Rood'), waarbij het LCC helpt bij het afbellen van afspraken.

Met de toename van het aantal telefoonnummers van het LCC en het aantal doelgroepen waar maatwerk voor nodig is, zoals de diversiteit in richtlijnen voor testen vanuit een BCO, is het onvermijdelijk dat er soms dingen fout gaan in het proces. Zeker gezien de huidige omvang en volumes. Meestal gaat het daarbij om incidenten en soms om zaken van meer structurele aard. Voor nu beperken wij ons hier tot incidenten en procesverbeteringen die het LCC aangaan. We geven jullie graag een kijkje in de keuken van de feedbackloop rondom het LCC en acties die daarop volgen.

De Servicedesk

Wat moet je doen als er incidenten zijn die verband houden met het LCC? Om daarin te voorzien is door GGD GHOR Nederland een servicedesk (SD) in het leven geroepen. Velen van jullie zijn hier inmiddels mee bekend en maken hier ook goed gebruik van. Achter deze servicedesk gaat een grootschalige operationele machine schuil met een team van 32 functioneel beheerders die dagelijks deze meldingen prioriteren en oplossen door met de juiste afdeling of partij te schakelen.

Bij een melding zijn er diverse routes die bewandeld kunnen worden. Welke route gekozen wordt, hangt af van de aard van de melding. Maar iedere melding, incident of grotere problematiek, wordt even serieus genomen. Want alleen samen zorgen we voor een optimaal testproces.

Een incident

Een burger is ingepland op een verkeerde testlocatie. Iemand verwacht op een drive-in locatie te komen maar treft een walk-through locatie aan. Of iemand zegt dat er een sneltest was beloofd door een agent. Een paar voorbeelden van het soort incidenten waarover we het hebben.

Meldingen van incidenten worden met zo veel mogelijk concrete informatie (bijvoorbeeld met het cliëntnummer) gemeld bij 516@ggdghor.nl.

Heeft er een incident plaatsgevonden wat gelinkt kan worden aan een specifieke agent? Dan zet de servicedesk dit incident door aan team testen. Deze zet dit op haar beurt door aan Teleperformance, de organisatie achter het LCC. Tegelijkertijd ontvangt de indiener een mail dat het incident in behandeling is genomen. Teleperformance gaat vervolgens met de informatie die zij ontvangen hebben aan de slag om te achterhalen wat er precies is gebeurd.

- Is er voor deze burger een afspraak gemaakt? Dan heeft de burger een cliëntnummer. Met dit nummer kan opgezocht worden wie de afspraak gemaakt heeft en welke agent de burger aan de telefoon gehad heeft.
- Is er voor deze burger geen afspraak gemaakt? Dan heeft de burger geen cliëntnummer maar kan alsnog uitgezocht worden welke agent de burger aan de telefoon heeft gehad. Hiervoor is het telefoonnummer van de burger en het tijdstip van bellen (zo precies mogelijk) nodig om het gesprek te achterhalen.
- Gaat het om een outbound gesprek? Dan bestaan er geen opnames van de gesprekken. Dit komt doordat mensen bij een outbound gesprek niet van tevoren kunnen aangeven dat het gesprek mag worden opgenomen. Op wekelijkse basis wordt steekproefsgewijs wel met outbound gesprekken meegelisterd door de quality managers van Teleperformance om te luisteren of men het script wel netjes volgt. Knelpunten in deze gesprekken worden meegenomen in de training van de agent en in het optimalisatieproces van het script.

Ongeacht de situatie zal vanuit Teleperformance altijd het principe van hoor- en wederhoor toegepast worden. De indiener heeft de kant van de burger vernomen maar het gesprek kan vanuit de agent heel anders zijn ervaren. Wanneer er opnames beschikbaar zijn bieden deze een objectieve maatstaf om de gebeurtenissen te controleren. Heeft de agent inderdaad verkeerd gehandeld? Dan wordt de agent gewezen op de fout en wordt er aan dat onderwerp extra aandacht besteed in de training van deze agent. Tot slot koppelt de Servicedesk, wanneer nodig, terug wat de genomen acties zijn en worden eventuele bijzonderheden gemeld.

Een case die verband houdt met beleid of proces

Een issue dat veroorzaakt wordt door een proces dat spaak loopt, door onduidelijkheden in beleid of de regionale gevolgen van dat beleid, worden via een andere lijn opgepakt. Deze lijn wordt ook gevolgd wanneer meerdere meldingen over hetzelfde type incident voorkomen. Een melding die structureel voorkomt is vaak groter dan een agent en wijst op verstoringen of stroefheden in processen of informatievoorzieningen naar een agent.

In dit soort gevallen wordt de klacht ook doorgezet. In dit geval naar de juiste persoon binnen team testen van de Corona Programma Organisatie van GGD GHOR Nederland. Afhankelijk van aard kan dit de medisch adviseur, accounthouder, scriptschrijver, beleidsmedewerker of informatiemanager zijn.

Binnen team testen en de diverse specialismen die zich binnen dit team bevinden, zijn vaste protocollen over hoe een melding geanalyseerd en meegenomen wordt in de verbetering van landelijke processen. We geven een voorbeeld:

- Wanneer een incident bekend is wordt in eerste instantie onderzocht wat dit incident veroorzaakt kan hebben.
- Driemaal per week komt Teleperformance samen met de accounthouder van het LCC, communicatie en betrokken informatiemanagers.
- In dit overleg worden alle incidenten en aanleidingen tot wijzigingen nagelopen en wordt vanuit meerdere invalshoeken bepaald waar het probleem door veroorzaakt kan worden.
- Indien de oorzaak direct duidelijk is worden actiepunten opgesteld en ondernomen.
- Indien de oorzaak nog onduidelijk is wordt onderzocht waar de oorzaak kan liggen.
- Dragen meerdere elementen bij aan het probleem? Dan wordt er een klein interdisciplinair projectteam opgezet. Vaak heeft een wijziging in een deel van het proces ook invloed op andere onderdelen daarvan of op communicatiemiddelen die gelinkt zijn aan het proces.
- Alle onderdelen waar de wijziging invloed op heeft worden aangepast en alle betrokken partijen worden geïnformeerd: scripts, CoronIT, werkinstructies, coronatest.nl, dashboards, de technische systemen van Teleperformance en communicatiemiddelen zoals de Communicatie-Update, de testcoördinatoren-nieuwsbrief, de DPC-update, de landelijke afspraakbevestiging en informatiefolders.
- Vanwege de constante optimalisatieslagen en vele beleidswijzigingen wordt vaak zelfs 1x per week een scriptwijziging doorgevoerd.

Team Testen draagt zorg voor terugkoppeling naar de aanmelder. Oplossingen en verbeteringen in de processen die gedaan zijn naar aanleiding van deze

melding(en) worden gecommuniceerd aan de GGD'en en DPG'en. Deze worden besproken in het

5.1.2e overleg en meegenomen in de diverse wekelijkse nieuwsbrieven. De communicatie richting de callcenter agents bestaat uit memo's met extra informatie, webinars en een aanpassing in de trainingsprogramma's van het LCC.

De responstijd voor dit type meldingen is variabel. Oplossingen en antwoorden vergen veelal overleg en verwerkingstijd voor de aanpassing van scripts en bijbehorende communicatie. Dit betekent niet dat meldingen niet spoedig opgepakt worden. Team testen, team communicatie en Teleperformance houden constant signalen van regionale GGD'en, burgers en agents in de gaten en bundelt deze voor continue optimalisatie van de bestaande processen.

Opschaling van de Servicedesk

De grootschalige operationele machine die schuilgaat achter de Servicedesk wordt op dit moment opgeschaald. Dit is nodig omdat er ten opzichte van september een verdubbeling heeft plaatsgevonden in het aantal meldingen dat binnenkomt bij de Servicedesk. Daarom wordt ook de huidige bezetting verdubbeld. Daarnaast worden wijzigingen in de organisatiestructuur van de Servicedesk doorgevoerd. Deze wijzigingen dragen eraan bij om met hetzelfde aantal medewerkers, meer tickets af te kunnen handelen. Dit wordt gerealiseerd door het inrichten van teams per programmaliijn. Naast een toename in capaciteit zal deze nieuwe structuur ook de kwaliteit van de afhandeling te goede komen.

We verwachten dat we in de week van 20 april de eerste resultaten zien van deze opschaling. Zowel in snelheid als kwaliteit van de afhandeling van ingediende tickets.

Huidige drukte bij de Servicedesk

De grote stijging in het aantal tickets dat wordt ingediend wordt onder andere veroorzaakt door het opstarten en uitbreiden van de vaccinatie organisatie, de recente datadietstal, het anonimiseren of verwijderen van persoonsdata, en de wekelijkse beleidswijzigingen of procesaanpassingen. Denk bijvoorbeeld aan de nieuwe werkwijze van het testen van kinderen.

De Servicedesk verwerkt op dit moment 400 tickets per dag. Dit komt grotweg overeen met het aantal tickets dat dagelijks wordt ingediend. Echter, dit is niet voldoende om een piek in meldingen op te kunnen vangen. Dit heeft op dit moment geleid tot een achterstand van 1.500 tickets. Ruim een derde van deze tickets is gerelateerd aan CoronIT en bijna een kwart deel is Servicedesk gerelateerd. Helaas is de Servicedesk niet in staat om deze achterstand in te halen en om deze tickets te verwerken volgens de snelheid die jullie

normaal van ons gewend zijn en ook mogen verwachten.

We hopen op jullie begrip. Deze achterstand is echter geen reden om te stoppen met het indienen van tickets. Met man en macht blijven wij dag in dag uit voor jullie klaar staan. Vanwege de huidige drukte leggen we hierbij de nadruk bij de nieuwste binnenkomende meldingen die prioriteit vereisen.

Spoedzaken die vragen om een acute actie kunnen via de accounthouders en via de Servicedesk door middel van de selfservice portal worden gemeld. Door deze hier te registreren ligt een melding vast in het systeem en kan de accounthouder gelijk actie ondernemen. Via het selfservice portal kan iedere melder ook de voortgang van de ingediende tickets zien. Dit kan alleen van meldingen die ook via het selfservice portal zijn ingediend.

Contactgegevens Servicedesk

De Servicedesk is dagelijks bereikbaar tussen 8.00 en 20.00 uur via **5.1.5** ggdghor.nl of 085 064 59 29.