

Week 30 21-24 juli

Klacht/signaal	Aantal	Opmerkingen
Uitslag duurt langer dan 48u	5	
Graag willen testen zonder klachten	1	
Gedragsregels 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	

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	

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	

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	

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	

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 sluitingstijd	1	
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	5	
Site gaf optie van 206 km verderop aan, wie gaat dit vergoeden	1	

Week 38 14 -18 sep

Klacht/signaal	Aantal	Opmerkingen
Uitslag duurt langer dan 48u	5	Telefonische afspraak uitslag via DigiD als je dat wilt – scheelt tijd
Duurt lang voordat er plek is voor testen/geen plek	20	
Teststraat is niet goed bereikbaar/ver weg	4	
Moeilijk om te zien welke teststraat vrij is		
Landelijk nummer niet te bereiken	21	Ipv via landelijk nummer afbellen ook online kunnen afzeggen of ander nummer.
Site geeft geen opties/telefoonnummer ook niet	3	
Site werkt niet	1	
Inloggen DigiD moet met app (of sms) – mensen hebben dat niet altijd	2	
Geen contact opgenomen voor BCO	1	

Week 39 21 -25 sep

Klacht/signaal	Aantal	Opmerkingen
Uitslag duurt langer dan 48u	3	
Duurt lang voordat er plek is voor testen/geen plek	11	
Teststraat is niet goed bereikbaar/ver weg	3	
Landelijk nummer niet te bereiken	10	
Site geeft geen opties/telefoonnummer ook niet	3	

Site werkt niet		
Inloggen DigiD moet met app (of sms) – mensen hebben dat niet altijd	1	
Uitslag corona ging niet goed		
Testlijn 0800 wilde niet testen, waren te milde klachten	1	
Prioriteitenlijst: kan pas laat en ver terecht		
Fout in systeem CoronIT	1	Gaf melding van een teststraat die al een maand vooruit was volgeboekt
Burger vond dat teststraat niet goed handelde	1	

Week 40 28 sep – 4 okt

Geen test (want geen koorts), bleek later positief	1	
Duurt lang voordat er plek is voor testen/geen plek	4	
Prioriteitenlijst: kan pas laat en ver terecht	2	
Site geeft geen opties	1	
Uitslag duurde langer dan 48 u	1	

Week 41 5 okt – 11 okt

Landelijk nummer niet te bereiken	2	
Prioriteitenlijst: moeilijk om afspraak te maken	1	Onduidelijkheid over bewijs prio
Uitslag duurt langer dan 48 u	1	
Testlijn 0800 wilde niet testen	2	
Prioriteitenlijst: kan pas laat en ver terecht	1	

19 okt – 25 okt

Landelijk nummer niet te bereiken	1	
-----------------------------------	---	--

26 okt – 1 nov

Geen 1,5 meter beleid/mogelijk in teststraat	1	
--	---	--

Algemene klachten/signalen GGD

Beste heer/mevrouw,

Via de Rijksoverheid heb ik uw bericht ontvangen. Ik beantwoord uw bericht namens het ministerie van VWS.

Hartelijk dank voor het signaal dat u stuurt. Ik zou u willen vragen uw signaal/klacht door te geven via de volgende site: <https://vragen.coronatest.nl/contact/>.

Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben en ik wens u een goede gezondheid toe.

Met vriendelijke groeten,

Extra info:

We zijn ons ervan bewust dat veel mensen lange wachttijden ervaren voor het testen. Er wordt momenteel hard gewerkt om de lab capaciteit te vergroten, zodat deze wachttijden verminderen.

Klachten centraal nummer:

Beste heer/mevrouw,

Via de Rijksoverheid heb ik uw bericht ontvangen. Ik beantwoord uw bericht namens het ministerie van VWS.

Hartelijk dank voor het signaal dat u stuurt. Er is inderdaad niet conform de werkinstructie gehandeld, waarvoor ik graag onze oprechte excuses wil aanbieden. Indien u graag uw signaal/klacht wil indienen, zou ik u willen vragen uw signaal/klacht bij uw eigen regionale GGD neer te leggen. Zij kunnen bij uw persoonlijke gegevens waardoor ze kunnen zien waar het eventueel fout is gegaan.

Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben en ik wens u een goede gezondheid toe.

Met vriendelijke groeten,