

Cc: [redacted] @ghorasd.nl]; [redacted] @ggdghor.nl]; [redacted] @rivm.nl]; [redacted] @ggdghor.nl]; [redacted] @vrln.nl];
 [redacted] @berenschot.nl]; [redacted] @ggdghor.nl]; [redacted] @berenschot.nl]; [redacted] @kloppenburgsadvis.nl]; [redacted] @kloppenburgsadvis.nl];
 [redacted] @ggdghor.nl]; [redacted] @ggdfryslan.nl]

From: [redacted]

Sent: Mon 6/22/2020 6:37:00 AM

Subject: Re: Werkgroep team [redacted]

Received: Mon 6/22/2020 6:37:09 AM

[20200616 Notulen Stuurgroep LCT \(1\).PDF](#)

Beste allen,

Bij deze de agenda voor de meeting vandaag om 10.00.

- LCT stuurgroep: terugkoppeling [redacted] (zie bijlage notulen LCT, mn punt 1)
- Samenwerking (opschalings)labs
- Landelijk aanmeld nummer/callcenter testen en burgerportaal
- Svz CoronIT

- Afstemming ism BCO
- Productiecijfers
- Communicatie/pers

- Webinar voor GGDen op woensdag 24/6

- Deelname [redacted] aan dashboard LCDK
- Gezamenlijk overleg met testcoördinatoren GGDen en later ook samen met lab coördinatoren.
- Overige veel gestelde vragen/aandachtspunten

Tevens de notulen van de vorige vergadering.

Vergadering 18 juni team [redacted]

Aanwezig: [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted] (tot 11.00), [redacted]

- LCT stuurgroep: terugkoppeling [redacted]

Er is vraag naar rapportage van het testproces (zoals regionale verschillen, doorlooptijd en termijnbewaking) [redacted] stuurt een lijst met welke rapportages precies gevraagd worden naar [redacted] zodat deze aankomende donderdag bij elkaar gezet kunnen worden. Tevens moet er een overzicht en een voorstel komen met welke stappen in het proces verbeterd kan worden. [redacted] Vanuit de werkgroep procesverbetering is er al veel duidelijkheid over welke tijdstempels er nodig zijn om dit te meten, bijvoorbeeld het moment dat het laboratorium het resultaat in coronIT zet. [redacted] kan volgende week een lijstje aanleveren met tijdsindicatie wanneer bepaalde omgevingen gereed zijn om tijdstempels toe te voegen.

Op dit moment is alleen het moment dat mensen bellen naar het callcenter en de eerste uitbelpoging van de uitslag te meten. Aan het einde van de week zijn er in ieder geval 4 meetbare punten in totaal. Als dit team het lijstje klaar heeft dan kan het dinsdag bij het LCT presenteren ter verificatie.

[redacted] Behoudens het meten van het proces moeten we ook tot oplossingen komen, want er zitten nog steeds te veel mensen (onnodig) in quarantaine. Als we nu al kunnen concluderen dat ergens bepaalde processen versneld kunnen worden dan gaan we daar al mee door.

- Samenwerking (opschalings)labs

[redacted] Morgen is er een webinar voor het LCDK. Daar moet betere communicatie in over onze eisen aan de ophaaltijden. Als [redacted] vreemde tijden doorkrijgt, geeft hij die door aan [redacted]

Er komen vanuit GGDen veel vragen over contracten met laboratoria en monsterstromen. Er moet een afspraak komen over de facturering. Dit is in overleg met LCDK. De prijsverlaging is door het VWS opgelegd, dus als het lab hier moeilijk over doen moet de GGD terugverwijzen naar VWS. Het gaat voornamelijk over de perceptie van onderhandelen met de laboratoria.

Swabs

5.1.2e Er komen veel vragen (o.a. van het LCH) over de twee soorten swabs die in Nederland geproduceerd worden. In iedere doos zitten inmiddels uitlegpapieren over het gebruik. De vraag is of dit genoeg informatie is.

5.1.2e Er is een uitvraag gedaan op verzoek van 5.1.2e naar de functionaliteit van de 3D swabs, maar de rapportage geeft geen dekkend beeld over alle swabs die in Nederland gebruikt worden. Er gaat eerst gekeken worden wat er met de resultaten van de uitvraag gedaan wordt 5.1.2e stuurt de resultaten naar 5.1.2e, alvorens een bredere uitvraag te doen.

5.1.2e De bedoeling is dat er alleen maar met Nederlandse swabs gewerkt wordt.

Mogelijk volgende week een bericht communiceren middels de update of een uitvraag dat er swabs zijn die niet gebruiksvriendelijk zijn.

- **Landelijk aanmeld nummer/callcenter testen en burgerportaal**

Nadat er in het begin opstartproblemen waren, is de bereikbaarheid om een afspraak te kunnen maken nu goed. In de ochtend is er een kleine piek maar deze verdwijnt in de loop van de ochtend.

Het knelpunt blijft het uitbellen van de negatieve testuitslagen. Ieder uur wordt een belijst gemaakt met nieuwe uitslagen, deze worden dezelfde dag nog uitgebeld. Mensen die niet bereikt worden na meerdere belpogingen krijgen een brief. Tot op heden zijn dit rond 250-300 gevallen per dag (landelijk), dus 10-15 per GGD regio. Deze aantal worden steeds kleiner. Er is gesignaleerd dat de vraag van GGD-en komt of zij deze taak wel op zich willen nemen als dit naar decentraal gaat verplaatsen.

Toeristen

NKC vinden het onverantwoord en onprofessioneel dat er geen optie is om in Engels te kunnen bellen. 5.1.2e Daar wordt bij coronIT aan gewerkt. 5.1.2e Krijgt vanmiddag een korte notitie wat er voor nodig is en hoe ver het gaat om tweetaligheid (op korte termijn) en toeristen (op lange termijn) te implementeren.

5.1.2e VWS drukt enorm op het beleid voor toeristen en meertaligheid in de landelijke campagne. 5.1.2e In de campagne wordt verwezen naar de landelijke richtlijnen. Toeristen zijn zelf verantwoordelijk voor isolatie en quarantaine en de kosten die hierbij komen kijken. 5.1.2e Inhoudelijk gezien is zelfzorg niet in overeenstemming met de richtlijnen, maar mocht dit niet mogelijk zijn dan is er wel een vangnet.

Vooralsnog is het onvoldoende uitgewerkt (informatief) om te presenteren. Alle DPG'en kunnen kijken naar de notitie die in het procidium is geweest. 5.1.2e gaat hier verder naar kijken.

Wat betreft coronIT gaat de implementatie voor andere talen goed, dat kan bij wijze van spreken morgen al geïmplementeerd worden door de landsinstellingen in coronIT te veranderen.

5.1.2e Er staat nu al op de lijst dat toeristen het nummer kunnen bellen. Problemen die daarbij ontstaan zijn dat er geen Engels bandje is en er geen mogelijkheid is tot outbound bellen. Er wordt gewerkt aan het vertalen van de scripts. Houdt de informatie voor toeristen alleen op de poster. Andersom krijgen wij ook geen Nederlands bandje in het buitenland.

Als alle toeristen met milde klachten zich laten testen worden de aantallen geschat op 1000 mensen (vooral in augustus).

De testbereidheid is laag (vanwege korte verblijfsduur). 5.1.2e verwacht 100 per dag.

- **Svz CoronIT**

De traagheid van coronIT is onder de aandacht bij topicus. Gelukkig komt het systeem nooit tot stilstand.

- **Afstemming ism BCO**

-

- **Overloop testen regio's**

Communicatie: De afspraak is dat er BCO uitgevoerd wordt in GGD regio van de woonplaats van de client. De functie van deze koppeling komt in het geding in het geval dat klanten op vakantie gaan (langer dan twee weken) in een andere regio.

5.1.2e Er is ook verwarring, de agenda's van een gekoppelde GGD en afname GGD-en lopen door elkaar.

5.1.2e Er komt een webinar voor coronIT gebruikers.

5.1.2e Sommige GG-Den zetten teststraten in het weekend niet open. Onderling moet de capaciteit beter verdeeld worden. 5.1.2e Er is niet vastgesteld welke prestatieverplichting we onszelf opstellen qua bereikbaarheid?

5.1.2e GGD-en zijn ook dagelijks aan het wisselen van teststraten. Er moet een kaartje komen met alle teststraten, openingstijden en realtime agenda.

Boodschap in de update: we hebben afgesproken dat iedereen in teststraat van keuze mag inplannen. Bij overloop met burens overleggen.

- **Productiecijfers**

5.1.2e wekelijks op maandag cijferproductie. 5.1.2e Er zijn veel minder luchtweginfecties omdat we veel thuis zitten, nu weer op

hetzelfde niveau als altijd. Combinatie (thuiszitten en minder COVID-infecties) heeft invloed op de testbereidheid.

- Communicatie/pers

Er wordt veel bron- en contactonderzoek uitgevoerd na uitspraak van 5.1.2e

Van Volkskrant zijn er veel vragen ontvangen over de kosten van testen. Deze is bij VWS binnengekomen maar door ons doorgestuurd. Deze gaat voorgelegd worden aan directie 5.1.2e

Vanuit de klankbordgroep met communicatieadviseurs uit de regio's: er komen veel klachten over het callcenter. Er zijn problemen om testuitslagen uit te bellen, maar dit ligt niet aan het callcenter maar aan het testproces. Welk statement gaan we uitbrengen naar de GGDen?

Er wordt een boodschap opgesteld aan communicatieadviseurs, dit overlegt 5.1.2e

5.1.2e maakt zich als 5.1.2e zorgen om de beeldvorming die er nu bij GGDen ligt (vooral extern), zowel bij BCO als bij testen. Intern kan er beter doorgegeven dat wij ook het belang hebben bij snelle doorlooptijd, testen en BCO. 5.1.2e eventueel een nieuwsflash om te sturen in de woordvoeringslijn. Inhoudsdeskundigen zijn niet zichtbaar in de media, alleen de woordvoerders.

- Overige veel gestelde vragen/aandachtspunten

Het burgerportaal wordt met 2 weken uitgesteld, op zijn vroegst half juli. Hogere prioriteit aan de ketenbeheersing (focus op 48 uur)

- Actiepunten

1. 5.1.2e stuurt een lijst met welke rapportages precies gevraagd worden van LCDK naar 5.1.2e zodat deze aankomende donderdag bij elkaar gezet kunnen worden.
2. 5.1.2e stuurt de resultaten van de uitvraag over 3D swabs naar 5.1.2e
3. 5.1.2e overlegt met 5.1.2e over de boodschap die opgesteld moet worden opgesteld aan communicatieadviseurs wat betreft klachten over het callcentrum.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

5.1.2e

Van: 5.1.2e

Verzonden: maandag 15 juni 2020 12:47

CC: 5.1.2e <5.1.2e@ghorasd.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@ggdghor.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@ggdghor.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@vrln.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@ggdzl.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@berenschot.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@berenschot.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@ggdghor.nl>; 5.1.2e@kloppenburgsadvis.nl <5.1.2e@kloppenburgsadvis.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@ggdghor.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@ggdfryslan.nl>

Onderwerp: Werkgroep team 5.1.2e

Wanneer: maandag 22 juni 2020 10:00-11:00.

Waar:

[Deelnemen aan Microsoft Teams-vergadering](#)

[Meer informatie over Teams](#) | [Opties voor vergadering](#)