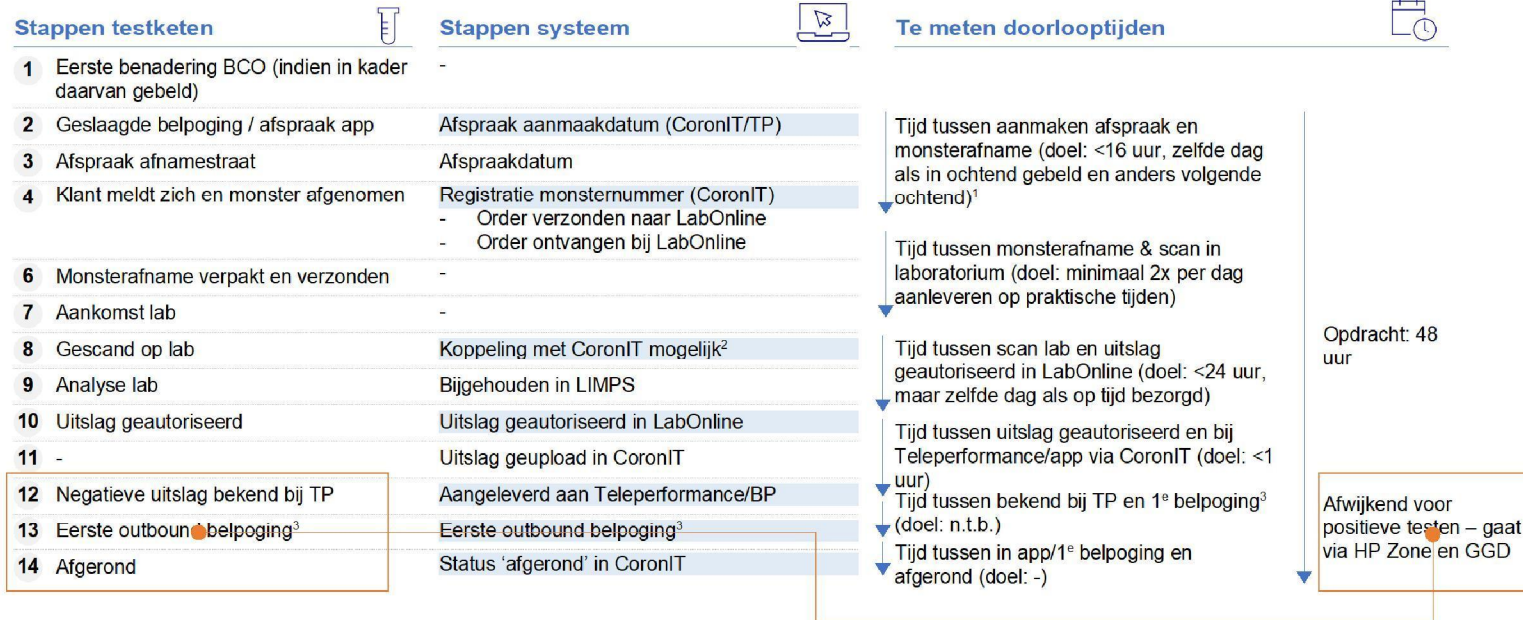


# Stappen testketen en doorlooptijden – negatieve uitslag

Te meten momenten



1 Alternatief met tussenstap bij afspraakdatum/tijd – niet meenemen indien burger zelf pas op later tijdstip wil testen

2 Met uitzondering van Sanquin

3 Niet van toepassing in geval afspraak via Burgerportaal loopt

# Analyse en oplossingen uitslagen na 48 uur

## Factoren, genomen en te nemen maatregelen

### Telefoonnummers slecht geregistreerd, waardoor client onbereikbaar

- Invullen telefoonnummer vanaf 24-06 verplicht in CoronIT
- Continue training en Quality Control bij callcenter

### Registratiefouten op de testlocatie

- Korte termijn: herstelprocedures opgesteld en personeel beter opgeleid
- Juli: Extra controles op format en lengte monsternummer in CoronIT
- Langere termijn: Registratie monsternummer verplichten

### Labuitslagen komen laat binnen

- Op 30-06 overleg gepland tussen VWS, LCDK en GGD GHOR m.b.t opstellen normtijden
- Inzet: maximaal 24 uur tussen afname en uitslag

# Analyse en oplossingen uitslagen na 48 uur

## **Storingen in labs**

- Korte termijn: Losstaande issues, meeste nu opgelost
- Structureel: Ondersteuningsproces beter ingericht, zodat sneller ingrijpen mogelijk is

## **Vertraging in CoronIT (m.n. synchronisatie labuitslagen)**

- Verbeterd: Planning jobs aangepast om interferentie te voorkomen
- Verbeterd: Proces aangepast, zodat fouten beter afgehandeld worden
- Voor 1-8: Proces opnieuw vormgeven, zodat aanzienlijke snelheidswinst gehaald wordt (voorwaarde voor dit najaar)

## **Vertraging en problemen in aanlevering CoronIT → callcenter**

- Korte termijn: grote datastroom vervangen door kleiner, stabiel rapport
- Filters aangepast, waardoor uitslagen niet onterecht als dubbel beschouwd werden
- Extra aanleveringen gedaan om onterechte uitval aan te vullen.
- Langere termijn: rapportage-omgeving CoronIT vervangen (onderdeel fase 2 vanaf 1-7)

# Analyse en oplossingen uitslagen na 48 uur

## **Onjuiste interpretatie belscript door medewerkers**

- Belscript aangepast
- Aanvullende training medewerkers
- Structureel: Ondersteuningsproces beter ingericht, zodat sneller ingrijpen mogelijk is.
- Identificeren onterechte acties en individueel aanspreken medewerkers

## **Gesprekken geweigerd wegens uitbellen met onbekend nummer**

- Blijkt standaard instelbaar op Android- en iOS-toestellen
- Volgende week: In gebruik nemen extern nummer voor uitbellen

## **Aanvullende acties voor mensen die niet bereikt worden**

- Wss blijvend nodig voor kleine groep die niet bereikt wordt, momenteel ca. 3-4%
- Op dag 3 inzet dedicated team callcenter in CoronIT om iedereen nog eens na te lopen
- Inzet gecombineerd met foutanalyse, i.h.k.v. continue procesverbetering
- Op dag 4 brieven printen en verzenden (GGD GHOR NL)