

## Bestuurlijke regiegroep testen & traceren – 10 juni 2020 (18.30 tot 19.30)

**Voorzitter:** 5.1.2e

**Aanwezig:** GGD ( 5.1.2e , 5.1.2e , 5.1.2e , 5.1.2e ), RIVM ( 5.1.2e , 5.1.2e ), VWS ( 5.1.2e , 5.1.2e , 5.1.2e , 5.1.2e )

### Stand van zaken

5.1.2e praat de deelnemers bij. In z'n algemeenheid kan gesteld worden dat de 'kinderziektes' bij het callcenter er stap voor stap uit gehaald worden.

Het landelijke programmateam blijft samen met de betrokken partners de gehele keten monitoren om, daar waar toch nog sprake is van haperingen/storingen, oplossingen te vinden om de keten stabiel en sneller te maken.

### Testen

Het callcenter is op dit moment bijna ieder moment van de dag voor alle bellers goed bereikbaar (inbound). Testresultaten worden zo snel als mogelijk telefonisch teruggekoppeld, en testen kunnen bijna altijd op dezelfde dag ingepland worden.

Soms is een teststraat vol, maar dan is uitwijken naar een naburige teststraat meestal een passende optie. In een enkel geval geeft de beller zelf aan dat hij/zij graag op een later moment in de teststraat van zijn/haar voorkeur getest wordt. De medewerkers van de call-centra sturen aan op zo snel als mogelijk een afspraak om te testen, maar uiteindelijk is de keuze aan de beller.

*Actie: gezamenlijk in de communicatie blijven sturen op boodschap dat thuis blijven en zo snel als mogelijk testen bij klachten cruciaal is. Dus: kies wel voor een alternatieve locatie als dat kan, en tijd kan geen argument zijn want bij klachten heb je niets anders te doen dan je zo snel als mogelijk laten testen.*

Medewerkers van het callcenter zijn zich goed bewust van het feit dat ze het visitekaartje zijn van het testbeleid. Ze worden goed getraind, en door middel van webinars worden ze bijgeschoold en actief begeleid bij de uitvoering. Tegelijk zijn er heel veel mensen onder grote druk van start gegaan. Medewerkers van het callcenter kennen de verschillende locaties waar testen uitgevoerd kunnen worden, en kunnen bellers ook goed informeren over de verschillende manieren waarop de testlocaties bereikbaar zijn (auto, fiets, te voet).

Het webportaal dat digitaal aanmelden voor een test mogelijk moet maken is nog steeds in volle voorbereiding. Streven is nog steeds om het op 1 juli operationeel te hebben, hoewel een (her)prioritering van activiteiten die de komende periode afgerond moeten worden mogelijk leidt tot bijstelling van de planning.

*Actie: GGD informeert VWS zo snel als mogelijk*

### Bco

Opschaling loopt goed, maar gestaag. Vanwege drukte bij de professionals die de opleiding verzorgen is het niet eenvoudig om voldoende praktijkopleidingsplekken te vinden. Desondanks zijn inmiddels toch al 50 mensen opgeleid voor bco (duurt 3 dagen), en kan dit aantal de komende periode snel toenemen dankzij het train-de-trainer-principe. Hiermee loopt ook de flexibele landelijke schil langzaam vol met goed getrainde mensen.

Voor het najaar is de GGD ook op dit niveau goed gesteld voor het werk dat dan naar verwachting op ze afkomt.

Omdat het virus op dit moment in sommige regio's amper voorkomt in de populatie (Groningen vindt bijvoorbeeld al enkele weken geen nieuwe besmettingen) is het daadwerkelijk oefenen met het uitvoeren van bco ook niet goed mogelijk. Regio's waar de drukte op dit moment wat is afgenomen bieden andere regio's aan om te helpen. Dat zijn mooie initiatieven die illustreren hoe GGD'en elkaar vinden en ondersteunen. Het biedt ook ruimte om werkprocessen te harmoniseren

*Actie: aandacht voor deze verhalen in communicatie, successen en mooie voorbeelden mogen in het zonnetje staan*

GGD geeft aan dat het optreden van de minister in de tweede kamer, en de waardering die hij uitspreekt voor het werk van de GGD'en veel betekenen voor de werkvloer. Ze voelen zich hierdoor gesterkt.

GGD meldt dat er in enkele regio's nep SMS berichten rondgingen over bco. Daarmee is de mogelijkheid om dit middel in te zetten in het kader van bco flink beperkt, zonet onmogelijk geworden. Overigens wordt er bij een testafpraak wel per SMS een bevestiging gestuurd naar de beller.

Taal is bij de uitvoering van sommige bco's een uitdaging, bijvoorbeeld bij arbeidsmigranten of bij toeristen (vanaf 15 juni aan de orde). De tijdsinvestering is hierbij hoger dan normaalgesproken het geval is. GGD'en kunnen terugvallen op ervaring uit het BCO bij TBC uitbraken, en wanneer sprake is van clustering (bijvoorbeeld rond de slachthuizen) kunnen tolken efficiënt worden ingezet.

De GGD bereidt zich voor op toerisme vanaf 15 juni, en stelt hiervoor een uitvoeringsrichtlijn op die de basis vormt voor handelen en de communicatie naar buiten. Denk aan hoe om te gaan met repatriëring, hoe om te gaan met zieken die geen verblijfsplek (meer) hebben, hoe om te gaan met betaling/vergoeding, hoe bco uit te voeren.

RIVM geeft aan dat voor de inhoudelijk aspecten van de richtlijn het RIVM/LCI betrokken dient te worden. Het RIVM is het national focal point en zal bij een positieve buitenlandse patiënt volgens internationale afspraken de contacten moeten leggen met de andere landen. VWS geeft aan dat deze richtlijn deels zal aansluiten bij afspraken die over toerisme al gemaakt zijn met andere partijen.

### **Werkafspraken**

*Actie: groeidocument bijstellen en verspreiden bij volgende bijeenkomst*

VWS en GGD hebben een eerste opzet gemaakt voor de manier waarop gezamenlijk deze grote uitvoeringsklus tot een succes kan worden gemaakt.

Het groeidocument dat opgesteld bevat werkafspraken die alle betrokkenen onderschrijven. Op suggestie van GGD en VWS worden twee nieuwe elementen toegevoegd:

1. (suggestie GGD) open en transparant communiceren over de stappen die genomen worden om de uitvoering van het testen en traceren stap voor stap te verbeteren/optimaliseren.  
*Actie: team communicatie tijdig aanhaken*
2. (suggestie VWS) document gaat nu uit van het principe dat communicatie over de logistieke uitvoering vanuit GGD GHOR verloopt, communicatie over de inhoudelijke aspecten en duiding daarvan gebeurd vanuit het RIVM maar het moet in specifieke gevallen mogelijk blijven om direct contact op te nemen met een of meer van de dPG'en (deze lijn is besproken met en bevestigd door de directeur GGD GHOR)

### **Communicatie – Publiekscampagne**

Op basis van een notitie wordt verkend hoe op korte termijn de volumeknop van de publiekscampagne een klein beetje verder opgedraaid kan worden. De notitie beschrijft het hoe (inzet radiospotjes) en waarom (benutten momentum voor het uitdragen van het handelingsperspectief 'bij klachten blijf je thuis en laat je je testen'). De impact van radiospotjes op de drukte in de teststraten van de GGD kan goed in de gaten gehouden worden, bij- of afschakelen van radiospots kan snel gebeuren als dat nodig is, en er kunnen desgewenst regionaal accenten aangebracht worden.

GGD geeft aan dit onder de geschetste voorwaarden een zinvolle volgende stap te vinden in de uitrol van de publiekscampagne, en legt dit voor aan het presidium teneinde draagvlak bij de dPG'en te borgen.

GGD geeft ook aan dat zij willen kunnen bijsturen en dat zij een grote campagne pas in het najaar zinvol vinden.

*Actie: Uiterlijk maandag 15 juni om 12.00 informeert de GGD VWS*

Aanvullend geeft de GGD aan dat voor de komende periode nagedacht moet worden over campagnes die gericht zijn op specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld toeristen), en over de verdere uitrol van de publiekscampagne in het najaar (wanneer het aantal mensen met luchtwegklachten naar verwachting weer zal toenemen – seizoenseffect)

#### **Communicatie – van reactief naar pro-actief**

Samenwerking in het gezamenlijke communicatieteam loopt goed. Het loont de moeite om pro-actief te (blijven) handelen en het team vanuit de inhoud te blijven voeden met informatie. Er is meer dan genoeg informatie die gedeeld kan worden met het publiek, bijvoorbeeld de 100.000<sup>e</sup> testafpraak, etc ...

*Actie: GGD'en voeden de (eigen) medewerkers in het gezamenlijke communicatieteam zodat ze het verhaal rondom testen en traceren goed voor het voetlicht kunnen brengen*

GGD geeft aan dat er gewerkt wordt aan een set van afspraken voor communicatie vanuit de regio's, zodat bv GGD GHOR (en het gezamenlijke communicatieteam) altijd aangehaakt wordt.

#### **Motie (Veldman en van den Berg)**

In de motie wordt gevraagd om (in overleg met GGD, RIVM en laboratoria) te komen tot een streefnorm van maximaal 48 uur om de doorlooptijden te versnellen in het proces van testen en de start van bco (verzoek kamer binnen een maand te informeren).

De gevraagde streefnorm moet haalbaar zijn:

- De GGD streeft naar het terugbellen van binnengekomen resultaten binnen 24 uur
- De laboratoria kunnen hun testproces mogelijk ook terugbrengen tot max 24 uur (analyse in voorbereiding)
- Opgeteld kan de streefnorm van 48 uur dus gehaald worden

GGD geeft aan dat er op begin volgende week een afspraak gepland staat met de RIVM over het testbeleid om het laboratoriumproces onder de loep te nemen. VWS biedt aan om hier bij aan te sluiten vanuit LCDK zodat de analyse in de volle breedte snel en goed gemaakt kan worden. Vervolgens kunnen passende oplossingen uitgedacht en geïmplementeerd worden, en kan – zoals de motie vraagt – de streefnorm gezamenlijk geformuleerd en vastgesteld worden.

*Actie: 5.1.2e (LCDK) aansluiten op het geplande overleg van GGD en RIVM*

*Actie: TK binnen aan maand informeren (4 juni aangenomen, voor 4 juli TK informeren)*

*Actie: gezamenlijk het verhaal opbouwen over start testen en traceren op 1 juni, continue optimalisering in de zomerperiode, voorbereidend op 100% klaar voor het najaar wanneer luchtwegklachten naar verwachting weer zullen toenemen*

#### **Digitaal ondersteunen**

De app voor contactopsporing, die digitaal aanvult op het reguliere (analoge) bco van de GGD, is technisch beproefd. Dit wordt volgende week in de regio Overijssel gecontinueerd, eerst op kleine schaal en vervolgens grootschalig. GGD Twente, de veiligheidsregio en gedeputeerde van Overijssel zijn aangehaakt en enthousiast om hier aan bij te dragen.

Verschillende EU landen die, net zoals Nederland, gebruik maken van de technologie van Apple en Google (en daarmee decentrale opslag van gegevens) hebben hun app voor contactopsporing inmiddels ook (zo goed als) klaar. Daarmee hebben deze landen een app klaar die, mede dankzij EU interoperabiliteitseisen die in de apps zijn toegepast, over de eigen landsgrenzen werkzaam is. Betekenisvol in de context van de vakantieperiode en toerisme aankomende zomer.

De app voor thuisrapportage, waarmee het bco werk van de GGD sneller en eenvoudiger uitgevoerd kan worden is inmiddels ook beschreven in een gedragen programma van eisen. Er

wordt gezien of ook deze digitale toepassing door een bouwteam van VWS gerealiseerd kan worden.