



CHECKLIST SIT IN VPK IZB

Processtappen	Basis activiteit	Notitie
A. Ontvangst telefoon en navraag essentiële gegevens	Telefoon wordt aangenomen door naam, telefoonnummer, woonplaats, instelling en afdeling te vermelden . Eventueel andere relevante zaken zoals huisarts, adres, woonachtig in onze regio.	
B. Vraagformulering	Helder krijgen van de vraag, doorvragen en checken of de vraag goed begrepen is. Stelt indien nodig verdiepingsvragen.	
C. Belangrijke vragen en signalen	Signalen/vragen/adviezen/acties/handelingen en andere bijzonderheden.	
D. Informatie / advies geven	Geeft informatie en/of advies met gebruik van up to date en recente informatie zoals https://ici.rivm.nl/richtlijnen/covid-19 , https://www.ggdhvb.nl/ , https://corona.nhg.org/ , immfact en huisartsenberichten en andere belangrijke bronnen. Bij een vraag die niet beantwoordt kan worden door de medewerker van het belteam wordt een juiste oplossing gezocht zoals overleg (met eventueel terugbellen) of wordt de beller doorverwezen naar de juiste organisatie.	
E. Afsluiten gesprek	Vat het gesprek samen met gemaakte afspraken en checkt de reactie van de client Sluit af op gepaste en nette manier	
F. Enquiry/event case aanmaken	Gegeven informatie en advies wordt kort en bondig samengevat in een enquiry/event case. Hierbij wordt beschreven van welke bronnen gebruikt gemaakt is. Bij overleg of doorverwijzing wordt er genoteerd met wie overleg heeft plaats gevonden of naar wie de beller is doorverwezen of plan van vervolg is omschreven.	
G. Bijzondere gesprekken:		
- Klachten	Laat client stoom afblazen en neemt gesprek serieus. Toont begrip en sympathie en gaat niet in de verdediging. Valt de organisatie en/of collega niet af. Stelt relevante vragen om klacht uit te diepen en komt samen tot een oplossing. Verwijst indien van toepassing naar het klachtenprocedure.	
- Emotionele belading	Volgt de emoties van de client maar behoudt professionele afstand. Houdt leiding in het gesprek. Maakt hier een korte notitie van in een event.	