

Maron-Van den Brandt+143+REP+ bijlage 01 CIP	2
Maron-Van den Brandt+143+REP+ bijlage 02 pageweb-callcenter	10
Maron-Van den Brandt+143+REP+ bijlage 03 S1A	13
Maron-Van den Brandt+143+REP+ bijlage 04 S1B	19
Maron-Van den Brandt+143+REP+ bijlage 05 S2	21
Maron-Van den Brandt+143+REP+ bijlage 06 S3A	28
Maron-Van den Brandt+143+REP+ bijlage 07 S3B	30



# Inter-federal workgroup testing and tracing

Process flows

May 30, 2020

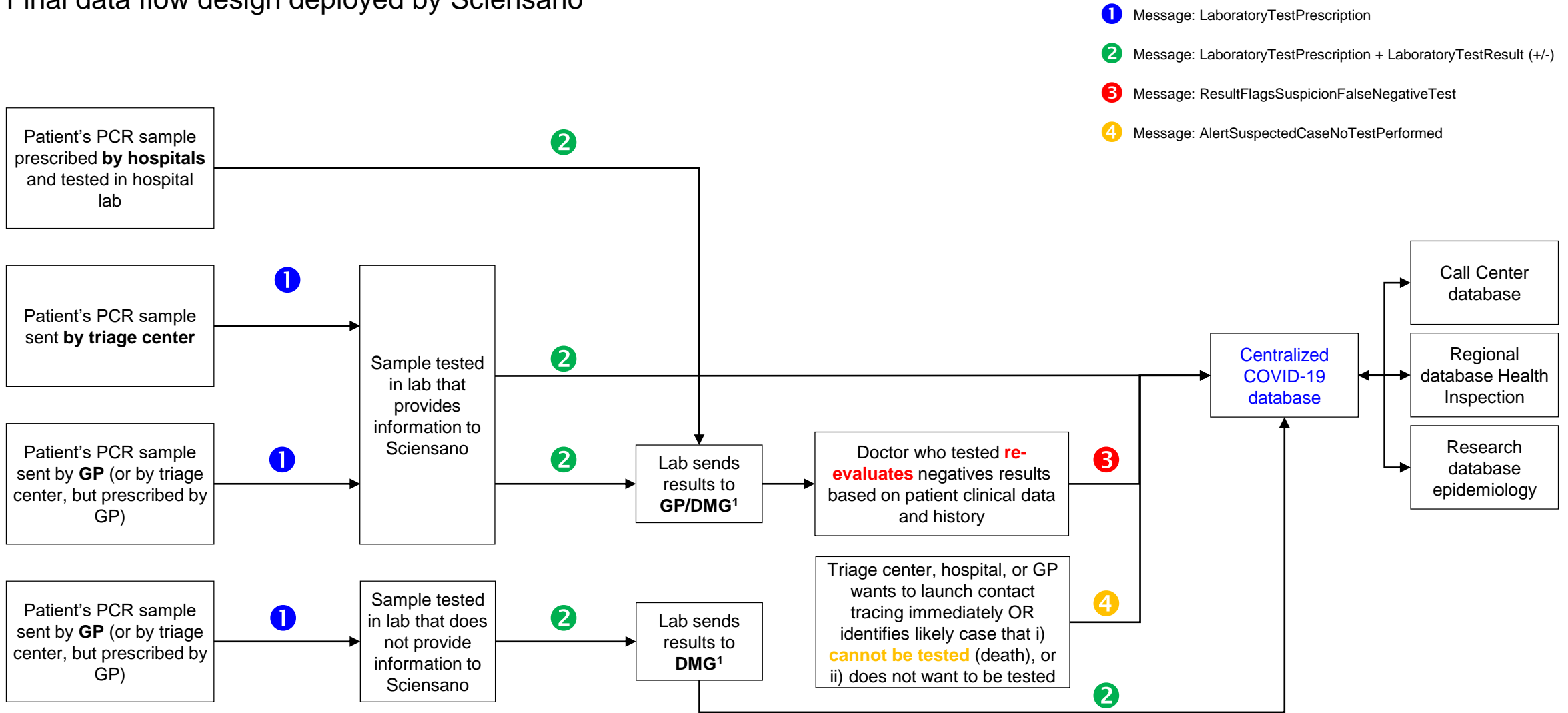
Author: Inter-federal Committee testing and tracing

# Key steps for contact investigation



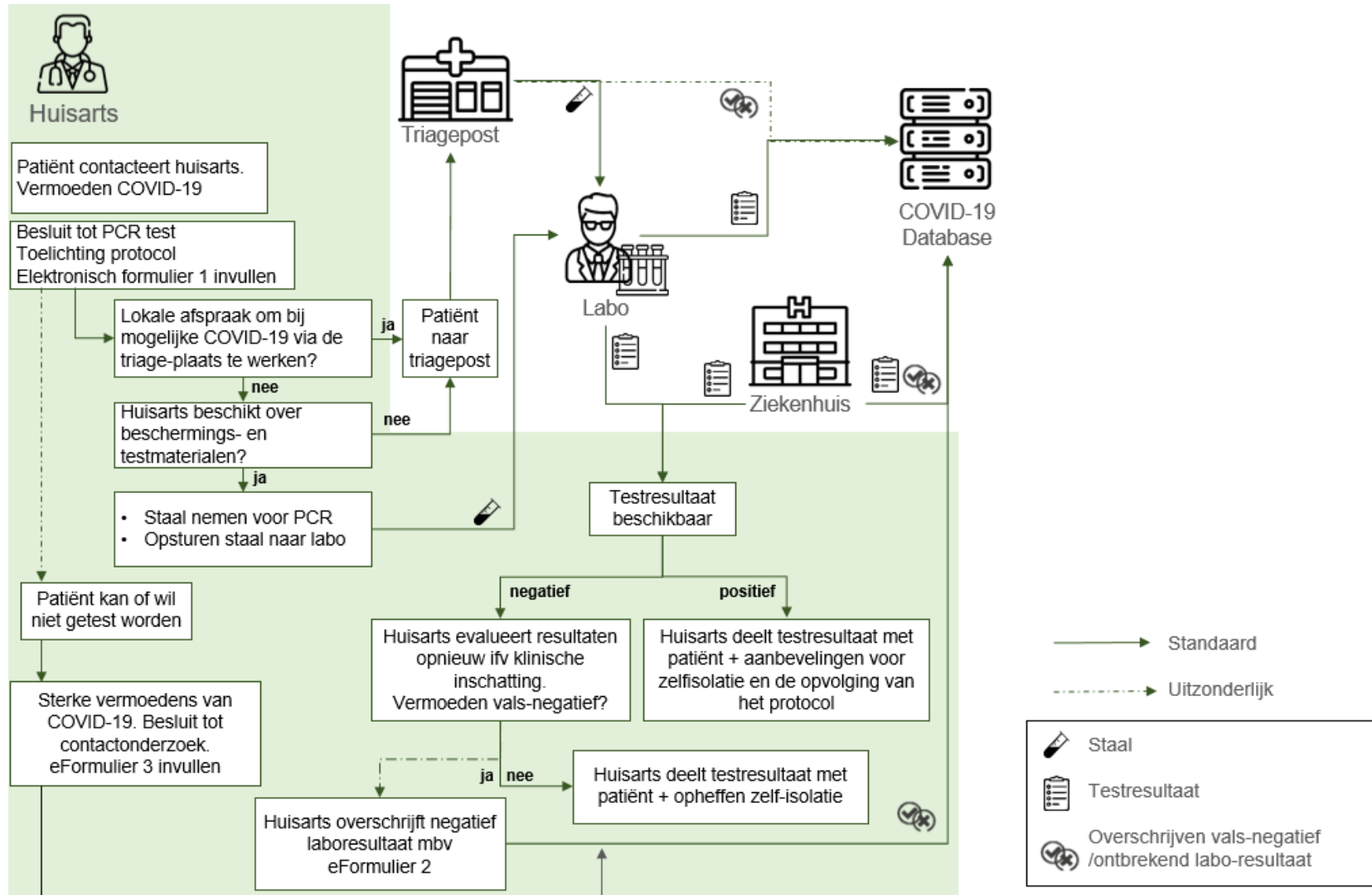
# 1: Report case

Final data flow design deployed by Sciensano

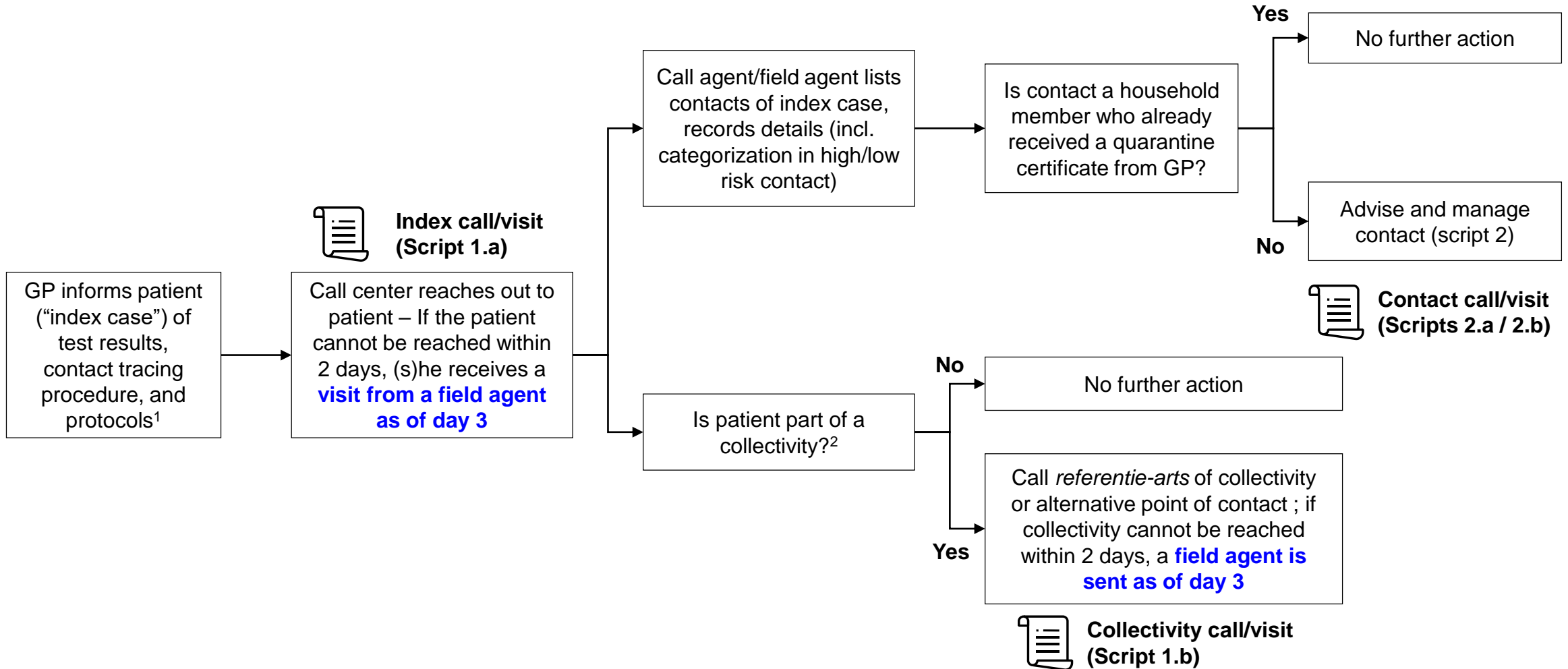


1. Dossier Medical Global

# 1: Report case – GP's perspective



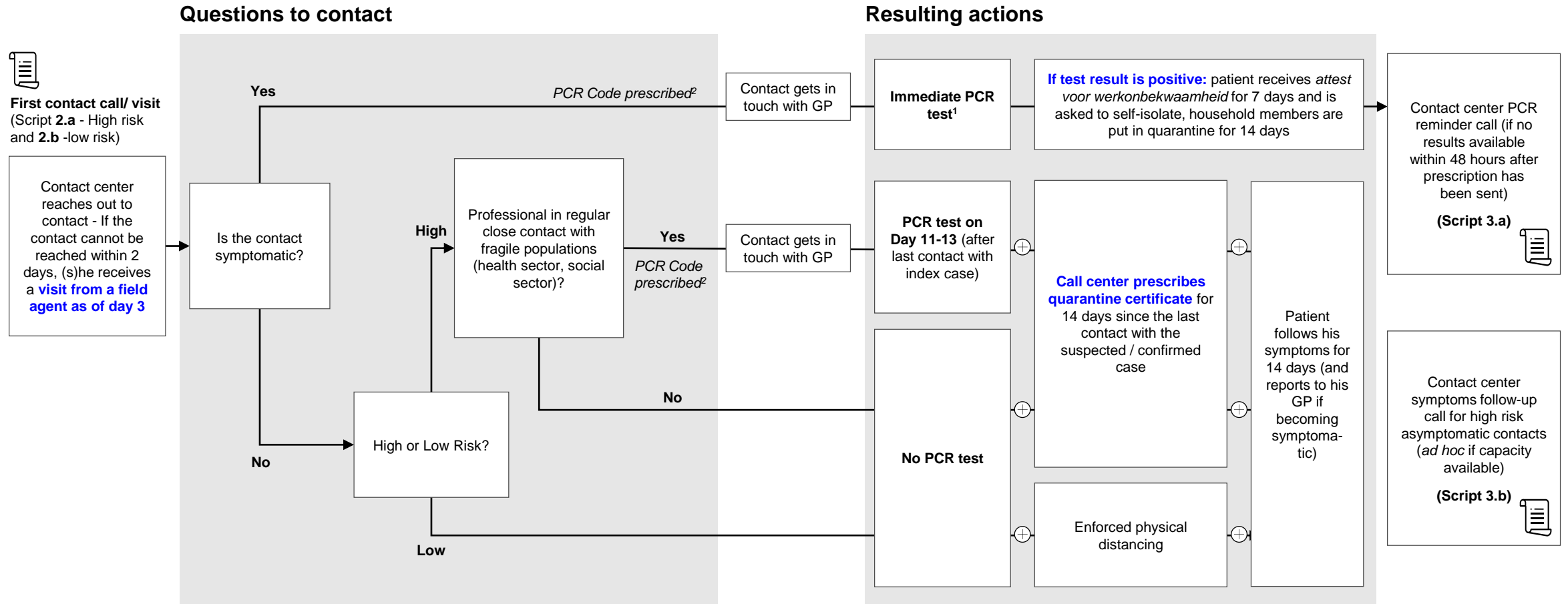
## 2: Identify and list contact(s)



1. Patient receives *attest voor werkonbekwaamheid* for 7 days and is asked to self-isolate (in case the patient is a healthcare worker, self-isolation should continue until 7 days after the start of the first symptoms and at least 3 days without fever and improvement of respiratory systems); patient's household members are put in quarantine for 14 days
2. For example, school, nursing home, child daycare, detention centre, etc.

# 3: Advise and manage contact(s) (1/2)

## First contact call



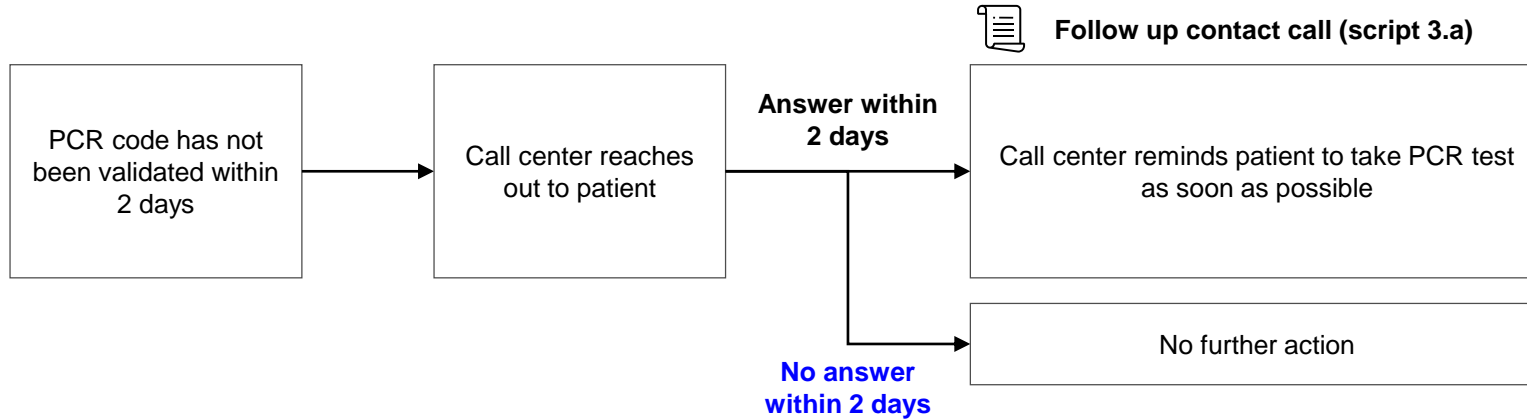
1. Patient is asked to self-isolate until test results are known; in case of a strong suspicion that the patient has COVID-19, household members are also asked to self-isolate until test results are known
2. Call agent sends a PCR code to contact via SMS or dictates the PCR code in case the contact does not have a mobile phone

Important: duration of quarantine certificate should be measured vs the day of last contact with the COVID-patient / suspected case

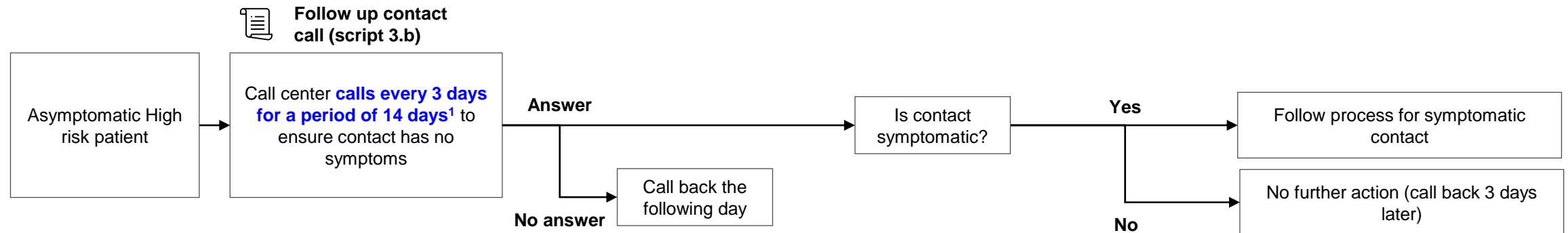
# 3: Advise and manage contact(s) (2/2)

## Contact follow up

### Script 3.a: PCR follow-up call (symptomatic contacts)



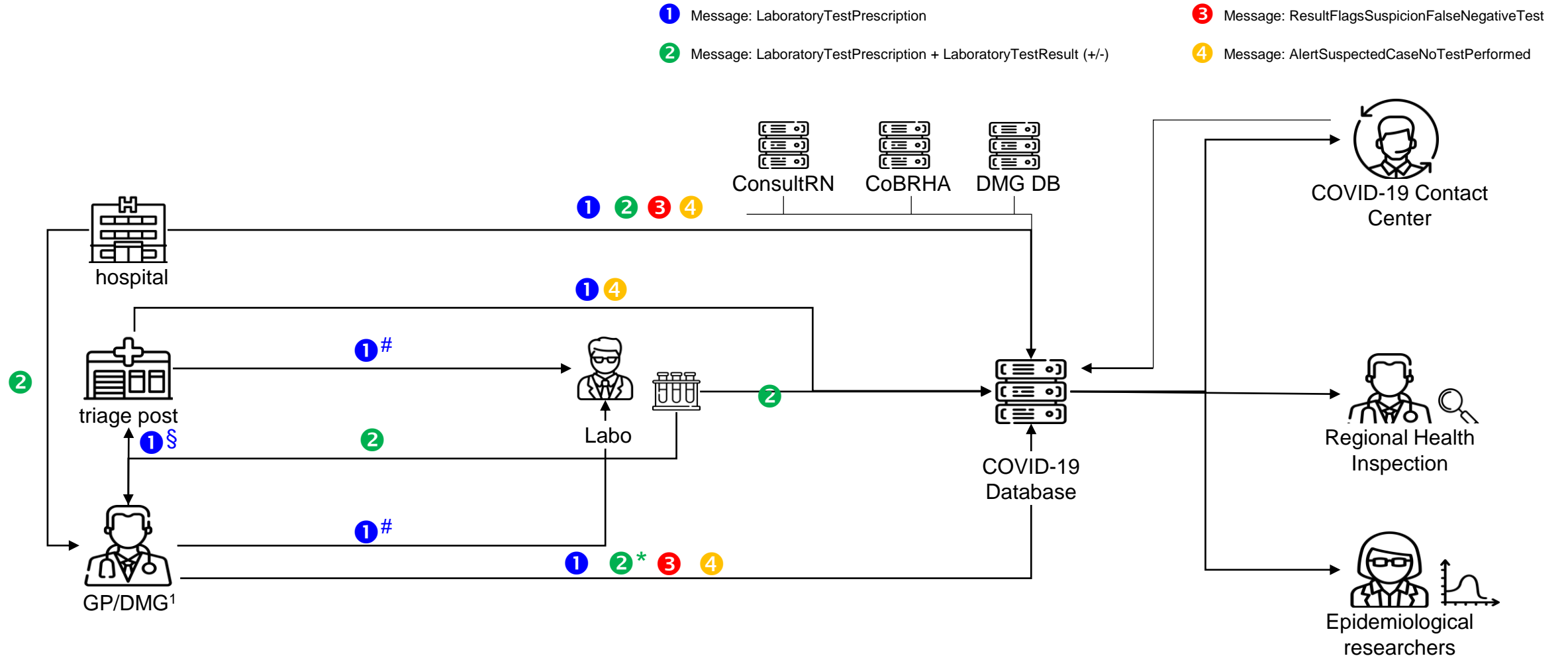
### Script 3.b: Symptoms follow-up call with High Risk Asymptomatic contacts



1. Measuring from the last day of contact with the Index patient



# Contact center – Data flow



\* Only if labo does not reports results to COVID-19 Database

§ Only if GP does not take sample him/herself

# With sample

1. Dossier Medical Global

# Tracing against corona (<https://www.corona-tracking.info/>)

Menu



[Home \(https://www.corona-tracking.info/\)](https://www.corona-tracking.info/) › [Call center \(https://www.corona-tracking.info/call-center-2/\)](https://www.corona-tracking.info/call-center-2/)

› [Algemene beschrijving](#)

## Algemene beschrijving

### De rol van het call center

Het call center zal ingezet worden om

- besmette personen telefonisch te contacteren en te peilen met welke personen zij recent in contact zijn geweest;
- de personen die recent in contact zijn geweest met een besmet persoon te contacteren en te vragen de nodige maatregelen te nemen.

### Wie organiseert wat ?

De federale overheid zamelt bij de klinische labo's, de ziekenhuizen en de huisartsen informatie in over de besmette personen. De personen die door het call center moeten worden gecontacteerd, worden opgenomen in call orders van het contact center.

De Gemeenschappen en Gewesten

- stellen gemeenschappelijk de draaiboeken op voor de medewerkers van het call center;
- stellen elk voor hun doelgroep de call center medewerkers aan.

Om efficiëntieredenen is het aangewezen dat alle call center medewerkers aangesteld door alle Gewesten en Gemeenschappen kunnen gebruik maken van eenzelfde softwareplatform. Het call center platform zal ter beschikking worden gesteld door Smals vzw (<https://www.smals.be/nl>) op basis van de resultaten van een marktbevraging. Smals vzw (<https://www.smals.be/nl>) zal ook instaan als ICT-helpdesk op afstand voor de call center medewerkers.

### Wie zal het call center bemannen ?

Het call center zal worden bemand door medewerkers aangesteld door de Gemeenschappen en Gewesten. Per 20 call center medewerkers is er een call center supervisor.

### Welke profielen dienen de call center medewerkers te hebben ?

Er zijn verschillende profielen van call center medewerkers nodig. Zie hierboven de tag "Functieomschrijvingen (draft)".

## Over welke infrastructuur dient een call center medewerker te beschikken ?

De call center medewerker dient te beschikken over

- een PC Mac / Windows (dual core 4 GB, scherm HD 720p of meer); zowat alle PC's die de voorbije 5 jaar werden aangekocht voldoen aan deze vereisten;
- een browser Chrome of Firefox;
- een koptelefoon met micro van goede kwaliteit;
- een lezer van de elektronische identiteitskaart (met dus op de PC de software voor het lezen van de elektronische identiteitskaart);
- een performante internetconnectie, bij voorkeur met een kabel

## Waar worden de call center medewerkers tewerkgesteld ?

Elke Gemeenschap of Gewest bepaalt waar de call center medewerkers worden tewerkgesteld. Het softwareplatform is web based. De tewerkstelling kan op alle plaatsen gebeuren met een performante internetconnectie.

## Tijdens welke tijdsperiodes is het call center actief ?

Het call center is actief elke dag tussen 8u en 20u.

## Hoe worden de call center medewerkers opgeleid ?

De call center medewerkers worden hoofdzakelijk opgeleid via eLearningmodules die beschikbaar zijn op het call center platform.

## Wat omvat het softwareplatform van het call center ?

Het softwareplatform van het call center is web based. Het bevat softwaremodules om

- te telefoneren;
- de calls van de medewerkers te plannen;
- de medewerkers op te leiden via eLearning;
- de medewerkers te ondersteunen via draaiboeken;
- de taakuitvoering door de call center medewerkers op te volgen.

## Wat is Smals vzw ?

Smals vzw (<https://www.smals.be/nl>) is een vereniging van openbare instellingen van sociale zekerheid en gezondheid dat aan kostprijs gemeenschappelijke ICT-diensten ter beschikking stelt aan zijn leden. Smals vzw heeft 20 jaar ervaring met het organiseren van het call center Eranova (<https://www.smals.be/nl/content/contact-center-eranova>) aan haar leden. De primair bij het call center betrokken Gewest- en Gemeenschapsinstellingen, zoals het Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid (<https://www.zorg-en-gezondheid.be/>), het Agence Wallonne pour une Vie de Qualité (AViQ) (<https://www.aviq.be/>) en Iriscare (<https://www.iriscare.brussels/nl/>) zijn lid van Smals vzw. Dit call center platform zal volledig los van Eranova worden opgezet.

## Hoe wordt het call center gefinancierd ?

De personen die het call center bemannen worden betaald door de Gemeenschap of het Gewest die ze aanstelt. Het softwareplatform wordt gefinancierd door de Gemeenschappen en Gewesten volgens een onderling afgesproken verdeelsleutel.

---

Wat zal het telefoonnummer zijn van het call center ?

Het call center kan niet opgebeld worden. Het call center belt vanop het nummer 02-214.19.19 en sms't vanop het nummer 8811.

---

Nederlands ▼

---

© 2020 Tracing against corona (<https://www.corona-tracking.info/>)

Responsieve II (<http://cyberchimps.com/responsive-ii/>) aangedreven door WordPress (<http://wordpress.org/>)



- 1 “Dag mevrouw/meneer, dit is ... (naam van de beller), van het Covid-19 contactopsporingscenter. Kan ik alstublieft spreken met ... (naam van de patiënt) / bent u de ouder/voogd van (naam van de patiënt)?

[Persoon aan de lijn → 2a](#)

[Lijn niet beantwoord → 2b](#)

- 2a “Mijn naam is .... (naam van de beller), ik werk voor het Covid-19 contactopvolgingscenter. Zoals u misschien al heeft gehoord in de media of via uw huisarts is contactopvolging één van de strategieën om de verspreiding van het virus in de bevolking te beperken. Het laat toe om de maatregelen zoals thuisisolatie te beperken tot de mensen die een hoog risico lopen om besmet te zijn. Heeft uw arts u geïnformeerd over de contactopvolging tijdens uw consultatie betreffende de Covid-19 infectie? Uw dokter heeft ons gevraagd om uw contacten na te gaan in het kader van de Covid-19 contactopvolging. Heeft u ongeveer een half uur tot een uur de tijd om hierover te praten?” De verwerking van uw persoonsgegevens valt onder de bevoegdheid van het Agentschap Zorg en Gezondheid/AviQ/GGC. Het gebeurt uiteraard met respect voor uw privacy en de geldende wetgeving. De informatie die je geeft wordt niet gebruikt om te controleren of u of uw contacten de maatregelen van de overheid naleven.

Medewerking geweigerd

[Medewerking aanvaard → 2c](#)

Kan niet verdergaan of wil de huisarts eerst raadplegen?

Wanneer zou voor u dan wel passen?

**Dit gesprek opnieuw inplannen**

Kan ik u later terugbellen op dit nummer?

**Dit gesprek opnieuw inplannen**

- 2b In geval van antwoordapparaat: “Dit is een coronaonderzoeker die u probeerde te bereiken, we zullen u op een later tijdstip terugbellen”.  
Oproep wordt automatisch opnieuw ingepland door systeem → STOP

[Opnieuw inplannen](#)

- 2c “Een succesvolle bestrijding van het coronavirus vraagt dat de keten van besmettingen doorbroken wordt. Daarom sporen we iedereen op die in contact geweest is met besmette personen. Voor we verder gaan met dit gesprek: heeft u al een lijst met contacten kunnen voorbereiden?” ?”



Informatie voor de agent:

De lijst van contacten gaat over de contacten vanaf

- 2 dagen voor tot 7 dagen na de test (bij personen zonder symptomen) of

- 2 dagen voor tot 7 dagen na de start van de symptomen (en langer als de persoon nog symptomen heeft na 7 dagen).

Indien JA: “Super, houd deze lijst bij de hand zodat we deze straks kunnen overlopen.

[→ 3](#)



Indien NEE: “Geen probleem. Kan ik u over een paar uur terugbellen?” U kan op ‘[www.info-coronavirus.be](http://www.info-coronavirus.be)’ het document terugvinden dat uitlegt hoe u een lijst met contacten voorbereidt.

### Opnieuw inplannen

#### 3 “Heeft u informatie ontvangen van uw dokter dat u in isolatie moet blijven?”

Leg opnieuw uit wat “isolatie” betekent indien de persoon geen uitleg gekregen heeft van de arts.

Als u symptomen van Covid-19 heeft, moet u minimaal 7 dagen thuisblijven vanaf de start van uw symptomen, en totdat uw symptomen zijn verdwenen. Als u na 7 dagen nog steeds symptomen heeft, contacteer dan uw huisarts om te beoordelen of de isolatie verlengd wordt. Als u geen symptomen had bij afname van de test dan moet u minimaal 7 dagen na datum van testafname thuisblijven.

Bent u geïnformeerd over de volgende preventiemaatregelen?

Beantwoord het formulier voor elke maatregel met ja / nee:

- Blijf thuis zolang u symptomen heeft (Ja / Nee)
- Vermijd verspreiding van het virus (Ja / Nee)
- Blijf zo ver mogelijk van uw gezinsleden (Ja / Nee)
- Bedek uw neus en mond als u hoest of niest (Ja / Nee)
- Gebruik van toiletten (Ja / Nee)
- Was uw handen (Ja / Nee)

Voor elke maatregel met een negatief antwoord, moet u de contactpersoon helpen: zie F.A.Q.

FAQ Blijf thuis zolang u symptomen heeft

FAQ Vermijd verspreiding van het virus

FAQ Blijf zo ver mogelijk van uw gezinsleden

FAQ Bedek uw neus en mond bij hoesten of niezen

FAQ Gebruik van toiletten

FAQ Was uw handen

#### 4 “Een van de belangrijkste aspecten om deze epidemie te stoppen, is door ervoor te zorgen dat de ziekte zich zo weinig mogelijk verspreidt. We doen dat door iedere besmette persoon te vragen met wie hij/zij in contact gekomen is. Zo kunnen we de personen waarmee u in contact kwam op de hoogte brengen en hen de juiste adviezen geven om verdere verspreiding tegen te gaan. Is dit duidelijk of heeft u nog vragen?”

Beantwoord de vraag, help de contactpersoon (FAQ) zorg ervoor dat hij/zij het begrijpt en ga verder.

#### 5 “Ik zal nu een lijst met gemeenschappen overlopen om te kijken of we een medisch verantwoordelijke of verantwoordelijke moeten inlichten.”

“ Indien deel uit maakt van een gemeenschap of in langdurig contact geweest bent met iemand van een instelling waar veel mensen samenkomen, zoals een school of een rusthuis, is het belangrijk dat in die school of dat rusthuis de nodige maatregelen worden genomen. Daartoe moeten we contact kunnen opnemen met bijvoorbeeld de CLB-arts van de school, de coördinerend arts van het rusthuis of de directie om te melden dat u daar bent geweest. Uw naam en telefoonnummer zal aan de instelling meegedeeld worden. Uiteraard vallen de betrokken artsen of directieleden onder een strikte geheimhoudingsplicht



Kwam u in contact met een van volgende gemeenschappen, in de periode van 2 dagen voor de symptomen begonnen of dat u getest werd, tot 7 dagen erna?

Voor elke hierboven vermelde gemeenschap waarmee persoon in contact kwam, **de gemeenschap identificeren** via "collectivity lookup tool" en **vul het formulier in**.

- School of hoger onderwijs
- Rusthuis
- Kinderdagverblijf
- Centrum voor gehandicapte personen
- Revalidatiecentrum
- Detentiecentrum
- Opvangcentrum voor daklozen of mensen zonder papieren
- Psychiatrische instelling
- Asielcentrum
- Denkt u aan een andere gemeenschap: bv. internaat, jeugdkamp, georganiseerde reis, vluchthuizen, opvang voor slachtoffers van partnergeweld ...

**i** Informatie voor de agent:

*Informatie over "andere gemeenschap": Winkels waar individuen niet op de lijst staan en willekeurig komen, maken geen deel uit van "andere gemeenschappen". Een gemeenschap is een groep van geregistreerde personen die regelmatig bijeenkomen voor repetitieve activiteiten of die zijn samengesteld voor een specifieke activiteit (sportclub, jeugdkamp/vrijtijdsactiviteiten, georganiseerde uitstapjes/toeristische activiteiten).*

Vraag voor elke genoemde collectiviteit: "Is uw Covid-19 test afgenomen in deze gemeenschap en wordt het resultaat opgevolgd door de arts van deze gemeenschap?"

**i** Informatie voor de agent:

- Als het antwoord ja is, vul dan in het schema "De gemeenschap is getest" :JA

- Als het antwoord "neen" is of de persoon weet het niet, vul dan in het schema "De gemeenschap is getest": NEE

**6.1** "Heeft u symptomen gehad van Covid-19, de ziekte veroorzaakt door het coronavirus?  
De symptomen zijn: "

- Koorts
- Hoest
- Keelpijn
- Ademhalingsproblemen
- Loopneus
- Reuk- of smaakverlies
- Hoofdpijn
- Gewrichts- of spierpijn
- Diarree

[Heeft symptomen → 6.1](#)

[Geen symptomen → 7.2](#)



6.2 “Op welke datum zijn de eerste symptomen begonnen?”

Vul het formulier in

7.1 “We zullen nu de lijst met personen overlopen waarmee u contact had 2 dagen voor de symptomen begonnen tot 7 dagen na de eerste symptomen of langer als u nog symptomen had na 7 dagen. Om de verspreiding van het virus te kunnen stoppen is het belangrijk dat uw lijst zo volledig mogelijk is. Dit is de enige manier om de keten van besmettingen te doorbreken. Het wettelijk kader voorziet dat dit is toegestaan voor bepaalde overdraagbare ziektes om de blootgestelde personen te beschermen en het verspreidingsrisico in te perken. Uw persoonsgegevens zullen nooit doorgegeven worden aan uw contacten.”

Ja → 8

7.2 “We zullen nu de lijst met personen overlopen waarmee u contact had 2 dagen voor de test afgenomen werd tot 7 dagen na de test. Om de verspreiding van het virus te kunnen stoppen is het belangrijk dat uw lijst zo volledig mogelijk is. Dit is de enige manier om de keten van besmettingen te doorbreken. Het wettelijk kader voorziet dat dit is toegestaan voor bepaalde overdraagbare ziektes om de blootgestelde personen te beschermen en het verspreidingsrisico in te perken. Uw persoonsgegevens zullen nooit doorgegeven worden aan uw contacten.”

Ja → 8

8 “Voor elke persoon waar u contact mee had, ga ik u persoonlijke gegevens vragen. We zullen ons concentreren op de contacten buiten de collectiviteit/collectiviteiten die u al opgegeven heeft.

**We zullen eerst focussen op uw huisgenoten, de personen die tot uw huishouden behoren:**

Het is belangrijk dat ook huisgenoten 14 dagen in isolatie blijven. We zullen nu eerst een overzicht maken van:

- uw huisgenoten die reeds door de huisarts een quarantaine-attest van 14 dagen gekregen hebben en
- uw huisgenoten die geen quarantaine-attest nodig hebben.”

Voor elke persoon de volgende vragen stellen en **het formulier invullen** – duid aan “huisgenoot die geen attest nodig heeft”:

- “Kan u de naam en voornaam van deze persoon spellen?”

→ herhaal 8 tot alle huisgenoten geregistreerd zijn.



Informatie voor de agent: Als de huisgenoten symptomen vertonen, moeten ze direct telefonisch contact nemen met de huisarts.



- 9 Nu zullen we uw huisgenoten die nog geen quarantaine-attest gekregen hebben maar er een nodig hebben en uw andere contacten overlopen:

Voor elke persoon de volgende vragen stellen en **het formulier invullen** – duid aan “anderen”:

- “Kan u de naam en voornaam van deze persoon spellen?”
- “Is deze persoon een volwassen persoon? Indien niet, heeft u de naam van de verantwoordelijke persoon, zoals een ouder of voogd?”
- “Heeft u zijn/haar telefoonnummer?”
- “Heeft u een e-mailadres waarop wij hem/haar kunnen bereiken?”
- “Kent u het adres waarop deze persoon verblijft?”

**i** Informatie voor de agent:

- Er kunnen max. 10 contacten opgegeven worden. Herhaal vanaf stap 9 voor elk contact dat de persoon wil melden. Focussen op 2 dagen voor symptomen/test en tot 3 dagen na de test/eerste symptomen als er meer dan 10 contactpersonen (inclusief huisgenoten) zijn!

- De belangrijkste doelstelling van deze call is om een zo volledig mogelijk overzicht van de contacten te hebben. Als de persoon geen contacten opgeeft, vraag nog eens expliciet na of er bijvoorbeeld een goede vriend of buur is waarmee men contact heeft, of men familie of vrienden heeft bezocht ...

- 10 “We zullen u nu enkele vragen stellen over de aard van het contact dat u had met deze persoon om te bepalen of het mogelijk is of niet dat hij/zij besmet werd.”

Stel voor elke geïdentificeerd contact bij punt 9. de volgende vragen en **vul het formulier in**:

- “Wanneer kwam u voor de laatste keer in contact met deze persoon?” [datum]

- 11 Stel de volgende vragen en **vul het formulier in**.

- “Bent u fysiek dicht bij deze persoon geweest, daarmee bedoel ik dichterbij dan 1,5 meter en langer dan 15 minuten in totaal, face-to-face, dat kan op verschillende momenten geweest zijn (als er geen volledige scheiding was door plexiglas).”
- “Bent u langer dan 15 minuten in eenzelfde kamer of afgesloten ruimte geweest met deze persoon, waarbij niet steeds een afstand van 1,5 m werd gerespecteerd en/of waarbij voorwerpen werden gedeeld?” Daarmee bedoel ik huisgenoten, alle klasgenoten voor kinderen < 6 jaar (kleuterschool), een hele afdeling in een kinderkribbe, eventueel naaste burens in een klas bij kinderen ≥ 6 jaar of op het werk (als er geen volledige scheiding was door plexiglas).
- “Heeft u fysiek contact gehad met deze persoon?”
- “Is deze persoon in contact geweest met uw lichaamsvloeistoffen? Dan denken we aan kussen, braaksel opruimen, dicht bij u staan wanneer u nieste of hoestte, enz.?”
- “Was deze persoon een medisch zorgverlener wanneer deze een medisch onderzoek uitvoerde of u verzorgde zonder aangepast beschermingsmateriaal?” (Informatie voor de agent: voor meer uitleg over “aangepast beschermingsmateriaal”, zie FAQ.)
- “Heeft u samen met deze persoon meer dan 15 minuten gereisd met behulp van een transportmiddel (bus, auto, trein, vliegtuig) en zat hij/zij minder dan 2 stoelen van u verwijderd?”


**Positief voor een van deze criteria → 13**



- 12 Als de persoon negatief is voor de vorige vragen:  
Stel de onderstaande vragen, **vul het formulier in**.
- “Bent u op minder dan 1,5 m afstand maar cumulatief/op verschillende momenten minder dan 15 minuten in contact gekomen (face-to-face) met deze persoon (zonder plexiglaswand)?”
  - “Bent u samen met deze persoon in dezelfde kamer/afgesloten ruimte geweest, maar in totaal minder dan 15 minuten op minder dan 1,5 meter afstand van deze persoon? Dit betekent alle klaslokalen met kinderen  $\geq 6$  jaar\*, mensen die in dezelfde ruimte werken\*, wachtzaal in het ziekenhuis, ...”
  - “Was deze persoon een medisch zorgverlener die in dezelfde ruimte was als u zonder gepaste beschermende uitrusting, nooit dichterbij dan 1,5 meter?” (Informatie voor de agent: voor meer uitleg over “aangepast beschermingsmateriaal”, zie FAQ.)

Als de persoon negatief is voor alle vragen, schrap dan deze persoon.

- 13 “Bedankt. We controleren nog even of de lijst volledig is. Kijkt u nog eens in uw agenda en oproepenlijst of we niemand gemist hebben?”

 Informatie voor de agent: keer terug naar vraag [9-13](#), herhaal indien nodig.

- 14 “Heel erg bedankt voor uw medewerking en spoedig herstel. Voor medische vragen kan u natuurlijk altijd contact opnemen met uw huisarts. Voor andere vragen kan u naar de website [www.info-coronavirus.be](http://www.info-coronavirus.be) surfen.”

→ [16](#)

- 15 Beëindig

De NAAM van de index case zal gegeven worden aan de medische verantwoordelijke. ALS de instelling geen medisch verantwoordelijke heeft, dan vraagt u naar de directeur van de instelling en zal de naam van de index case vertrouwelijk meegedeeld worden (zie lijst met centra verschaft door de Gemeenschappen). De naam van de medische verantwoordelijke of directeur moet beschikbaar zijn in de lijsten die de Gewesten verschaft hebben.

Vul het formulier in

(Medische) verantwoordelijke bestaat

[Ja, start gesprek → 1](#)

[Nee → Stop](#)

- 1 “Dag mevrouw/meneer, dit is ... (naam van de beller) van het COVID-19 contactopsporingscenter.  
Spreek ik met de medische verantwoordelijke van ... (naam van organisatie)?”

[Ja, persoon aan de lijn → 2a](#)

[Andere persoon van  
dezelfde gemeenschap aan  
de lijn → 2b](#)

[Antwoordapparaat → 2c](#)

- 2a “Mijn naam is.... (naam van de beller), ik werk voor het COVID-19 contactopvolgingscenter. De verwerking van uw persoonsgegevens valt onder de bevoegdheid van het Agentschap Zorg en Gezondheid/AviQ/GGC en gebeurt uiteraard met respect voor uw privacy en de geldende wetgeving.

Heeft u tijd om even te praten over een persoon die positief getest werd voor COVID-19 en die regelmatig aanwezig was in... (naam van de organisatie)?

[Medewerking aanvaard → 3](#)

[Niet beschikbaar → 2c](#)

- 2b “Mijn naam is.... (naam van de beller), ik werk voor het COVID-19 contactopvolgingscenter. De verwerking van uw persoonsgegevens valt onder de bevoegdheid van het Agentschap Zorg en Gezondheid/AviQ/GGC en gebeurt uiteraard met respect voor uw privacy en de geldende wetgeving.  
Spreek ik met de medisch verantwoordelijke ..... (naam) van ... (naam van organisatie)?”

[Doorgestuurd naar iemand  
anders → 1](#)

[Niet beschikbaar → 2c](#)

[Er is geen medisch  
verantwoordelijke in deze  
organisatie → 2d](#)

- 2c “We zullen vandaag terugbellen. Wanneer zou dat voor u passen?”  
Opnieuw inplannen

“Kan ik terugbellen op dit nummer?”  
Telefoonnummer invullen → Stop



- 2d **“Mijn naam is.... (naam van de beller), ik werk voor het COVID-19 contactopvolgingscenterDe verwerking van uw persoonsgegevens valt onder de bevoegdheid van het Agentschap Zorg en Gezondheid/AviQ/GGC en gebeurt uiteraard met respect voor uw privacy en de geldende wetgeving. Zou ik kunnen spreken met de directeur ..... (naam directeur ) van .....(naam van organisatie)?”**

**Persoon aan de lijn → 3**

**Niet beschikbaar → 2c**

- 3 **“We moeten u laten weten dat iemand die positief getest werd voor COVID-19 doorgegeven heeft dat hij/zij regelmatig aanwezig was in uw ... (naam van de instelling). We bellen u om te vragen om het risico verder te onderzoeken dat zijn/haar aanwezigheid en activiteiten binnen uw instelling heeft voor de verspreiding van het virus. De naam van de persoon en zijn contactgegevens zijn: NAAM + voorNAAM + telefoonnummer U kan de informatie in verband met de procedures en maatregelen voor verder onderzoek qua contacten verkrijgen bij de bijbehorende instanties en op hun websites.**

Formulier invullen

**Informatie doorgestuurd:**

**Ja → 4**

- 4 **“Bedankt voor uw medewerking om de verspreiding van het virus tegen te gaan. Prettige dag nog verder.”**

Einde gesprek



## Advies voor contacten met groot risico

→ Groot risico 1

## Advies voor contacten met klein risico

→ Klein risico 1



## Advies voor contacten met **Groot risico**

- 1 “Dag mevrouw/meneer, dit is ... (naam van de beller), van het COVID-19 contactopvolgingscenter. Zou ik kunnen spreken met ... (naam van de patiënt) ?”

[Persoon aan de lijn → 2.a](#)

[Lijn niet beantwoord → 2.b](#)

- 2a “Mijn naam is.... (naam van de beller), ik werk voor het COVID-19 contactopvolgingscenter. De verwerking van uw persoonsgegevens valt onder de bevoegdheid van het Agentschap Zorg en Gezondheid/AviQ/GGC en gebeurt uiteraard met respect voor uw privacy en de geldende wetgeving. U had onlangs nauw contact met iemand die COVID-19 heeft. Past het nu om even te praten over uw gezondheid zodat we u kunnen informeren hoe u het virus niet verder verspreidt?”

Medewerking geweigerd

[Medewerking aanvaard → 3](#)

Kan niet verder gaan

Wanneer zou voor u  
passen om even te praten?  
**Opnieuw inplannen**

Kan ik u terugbellen op dit  
nummer ?  
**Telefoonnummer invullen**

**Stop**

- 2b In geval van antwoordapparaat: “Dit is een coronaonderzoeker die u probeerde te bereiken, we zullen u op een later tijdstip terugbellen”.  
Oproep wordt automatisch opnieuw ingepland door systeem

- 3 “U bent in contact geweest met iemand die COVID-19 heeft. Om deze epidemie te stoppen, moet iedereen die nauw contact had met een zieke persoon thuis blijven. Heeft u hier vragen bij?”

**i** Indien vragen, beantwoord deze.  
De duur van de isolatie is 14 dagen na het laatste contact met de zieke persoon.

- 4a “Zorgt u binnen het kader van uw job voor ouderen, mensen die lijden aan een chronische ziekte zoals diabetes of hart- of longziekte, of mensen met een verminderde immuniteit of een actieve kanker?  
Dit kan zijn in een ziekenhuis, rusthuis, instelling voor personen met een handicap, thuisverpleging, thuiszorg, enz.”

[Ja → 5](#)

[Nee → 4b](#)



**4b** “Heeft u symptomen gehad die wijzen op COVID-19, de ziekte veroorzaakt door het coronavirus?”

De symptomen zijn:

- Koorts (Ja/Nee)
- Hoest (Ja/Nee)
- Keelpijn (Ja/Nee)
- Ademhalingsproblemen (Ja/Nee)
- Loopneus (Ja/Nee)
- Reuk-en smaakverlies (Ja/Nee)
- Hoofdpijn (Ja/Nee)
- Gewrichts- of spierpijn (Ja/Nee)
- Diarree (Ja/Nee) Toux (oui/non)

[Heeft symptomen → Advies 1](#)

[Geen symptomen → Advies 3](#)

**5** “Heeft u symptomen gehad die wijzen op COVID-19, de ziekte veroorzaakt door het coronavirus?”

De symptomen zijn:

- Koorts (Ja/Nee)
- Hoest (Ja/Nee)
- Keelpijn (Ja/Nee)
- Ademhalingsproblemen (Ja/Nee)
- Loopneus (Ja/Nee)
- Reuk-en smaakverlies (Ja/Nee)
- Hoofdpijn (Ja/Nee)
- Gewrichts- of spierpijn (Ja/Nee)
- Diarree (Ja/Nee) Toux (oui/non)

[Heeft symptomen → Advies 1](#)

[Geen symptomen → Advies 2](#)



Advies 1: Contact opnemen met de huisarts + onmiddellijke PCR-test (ticket) en zelfisolatie

“U heeft symptomen die mogelijk wijzen op COVID-19.

Het is belangrijk dat u een dokter raadpleegt. U zal telefonisch contact moeten opnemen met uw huisarts.

We sturen u een sms met een code die uw dokter zal gebruiken om een COVID-19-test voor te schrijven. (de PCR code mag ook gedictieerd worden.)



informatie voor de agent: Het is belangrijk om ook het rijksregisternummer te noteren zodat de arts de identiteit van de persoon kan controleren als de test afgenomen wordt.

Om deze epidemie tegen te gaan, moeten we ervoor zorgen dat de ziekte zich zo weinig mogelijk verspreidt.

Daarom vragen we u thuis te blijven tot uw huisarts u inlicht over de testresultaten.

Uw huisarts zal u meer informatie geven over de verdere thuisisolatie afhankelijk van uw testresultaten.”

[→ 6](#)





**Advies 2: PCR-test op dag 12 + zelfisolatie gedurende 14 dagen + persoon volgt zijn symptomen op gedurende 14 dagen**

*“U bent in contact geweest met iemand met COVID-19 en u bent een professional die regelmatig nauw contact heeft met een kwetsbare bevolkingsgroep.*

*Om deze epidemie tegen te gaan, moeten we ervoor zorgen dat de ziekte zich zo weinig mogelijk verspreidt. Daarom vragen we iedereen die nauw contact had met een persoon die positief getest werd om 14 dagen na het laatste contact met de zieke persoon thuis te blijven. Voor personen die een essentieel beroep uitoefenen, zoals verzorgers, is werk bij wijze van uitzondering toegestaan als het noodzakelijk is om de continuïteit van de zorg te waarborgen. Als u denkt dat dit voor u van toepassing is, dient u contact op te nemen met uw werkgever en bedrijfsarts.*

*Wij zullen u een quarantaine-attest toesturen.*

*Het quarantaine-attest zal per mail en/of naar uw eBox verstuurd worden. Kan u me uw e-mailadres en rijksregisternummer geven zodat we dit attest kunnen toesturen? De exacte isolatieperiode zal in dit quarantaine-attest vermeld staan.*

**i** Informatie voor de agent: vul het e-mailadres en het rijksregisternummer in. (Als de persoon geen e-mailadres heeft, zal het attest naar de eBox verstuurd worden.)

*Leg aan de persoon uit dat het e-mailadres nodig is om het quarantaine-attest te versturen. Het rijksregisternummer is nodig om de PCR-code te kunnen aanvragen en om het quarantaine-attest te kunnen versturen naar de officiële eBox.*

**FAQ 1: Ik heb geen e-mailadres?**

*Het document zal u toegestuurd worden via uw eBox.*

**FAQ2: Wat is een eBox?**

*De My e-box is een beveiligde omgeving waar u al uw overheidsdocumenten kan terugvinden. De URL is [myebox.be/nl](https://myebox.be/nl). Om toegang te krijgen tot uw eBox moet u aanmelden met uw eID of Uw Digitale Sleutels. Op de website staan de verschillende inlogmethoden uitgelegd.*

**FAQ 3: Wat is een rijksregisternummer?**

*Dit nummer staat op de achterkant van uw identiteitskaart en bestaat uit 11 nummers (de eerste 6 nummers zijn uw geboortedatum). Het rijksregisternummer is nodig om dit attest naar uw eBox te kunnen versturen.*

*Aangezien u als professional in contact komt met een kwetsbare bevolkingsgroep vragen wij u ook dat u zich laat testen op COVID-19 na 11 tot 13 dagen na het laatste contact. We sturen u een sms met een code die gebruikt zal worden om een COVID-19-test voor te schrijven. Neem telefonisch contact op met uw huisarts die u informeert waar u getest kan worden.*

**i** Informatie voor de agent: opmerking: als de contactpersoon geen SMS kan ontvangen, dicteer dan deze code.

*U moet de basis hygiënemaatregelen toepassen en direct contact met andere mensen vermijden.*

*Het is ook belangrijk dat u zelf de symptomen van COVID-19 in de gaten houdt. Als u symptomen krijgt, neem dan telefonisch contact op met uw huisarts.*

*Tot slot zal ons call center u om de 3 dagen contacteren om uw ontwikkeling van COVID-19-symptomen te monitoren. Als u tijdens de vervolcontacten klachten ondervindt, ontvangt u een nieuwe sms-code die u doorgeeft aan de arts die u heeft of gaat raadplegen.”*

**i** Informatie voor de agent: vraag actief na of de persoon vragen heeft over de isolatie en de hygiënemaatregelen.







### Advies 3: Zelfisolatie gedurende 14 dagen, + zelfmonitoring van symptomen

*“U heeft nauw contact gehad met iemand die positief getest werd voor COVID-19 maar u heeft momenteel geen symptomen. Om deze epidemie tegen te gaan, moeten we ervoor zorgen dat de ziekte zich zo weinig mogelijk verspreidt. Dat bereiken we als iedereen die nauw contact had met een persoon die positief getest werd 14 dagen na het laatste contact met de zieke persoon thuis blijft. Wij zullen u een quarantaine-attest toesturen.*

*Het quarantaine-attest zal per e-mail en/of naar uw eBox verstuurd worden. Kan u me uw e-mailadres en rijksregisternummer geven zodat we dit attest kunnen toesturen? De exacte isolatieperiode zal in dit quarantaine-attest vermeld staan.*

**i** Informatie voor de agent: vul het e-mailadres en het rijksregisternummer in.  
(Als de persoon geen e-mailadres heeft, zal het attest naar de eBox verstuurd worden.)

Leg aan de persoon uit dat het e-mailadres nodig is om het quarantaine-attest te versturen. Het rijksregisternummer is nodig om de PCR-code te kunnen aanvragen en om het quarantaine-attest te kunnen versturen naar de officiële eBox.

FAQ 1: Ik heb geen e-mailadres?

Het document zal u toegestuurd worden via uw eBox.

FAQ2: Wat is een eBox?

De My e-box is een beveiligde omgeving waar u al uw overheidsdocumenten kan terugvinden. De URL is [myebox.be/nl](https://myebox.be/nl). Om toegang te krijgen tot uw eBox moet u aanmelden met uw eID of Uw Digitale Sleutels. Op de website staan de verschillende inlogmethoden uitgelegd.

FAQ 3: Wat is een rijksregisternummer?

Dit nummer staat op de achterkant van uw identiteitskaart en bestaat uit 11 nummer (de eerste 6 nummers zijn uw geboortedatum). Het rijksregisternummer is nodig om dit attest naar uw eBox te kunnen versturen.

*U zal uw symptomen zoals koorts, hoesten of ademhalingsmoeilijkheden moeten opvolgen. Meet uw temperatuur twee maal per dag tijdens de komende 14 dagen. Als u COVID-19-symptomen krijgt, contacteer dan telefonisch uw huisarts. Zolang u geen ziekteklachten hebt, is het niet nodig en niet nuttig om u te laten testen op COVID-19. Het kan immers tot 14 dagen duren eer de ziekte zich ontwikkelt. Wanneer u zich op een bepaalde dag in die periode laat testen, kan u nu nog altijd daarna ziek worden. Een test biedt dus geen zekerheid. Het enige wat u nu dus moet doen, is 14 dagen thuis blijven, dat is de periode waarin de ziekte zich kan ontwikkelen.”*

**i** Informatie voor de agent: vraag actief na of de persoon vragen heeft over de isolatie en de hygiënemaatregelen.

→ 6

- 6** *“Prettige dag nog verder. Voor andere medische vragen kan u natuurlijk altijd terecht bij uw huisarts. Voor andere vragen kan u surfen naar de website [www.info-coronavirus.be](https://www.info-coronavirus.be).”*

Einde gesprek



## Advies voor contacten met **klein risico**

- 1 *“Dag mevrouw/meneer, dit is ... (naam van de beller), van het COVID-19 contactopvolgingscenter. Zou ik kunnen spreken met ... (naam van de patiënt)”*

[Persoon aan de lijn → 2.a](#)

[Lijn niet beantwoord → 2.b](#)

- 2a *“Mijn naam is.... (naam van de beller), ik werk voor het COVID-19 contactopvolgingscenter. De verwerking van uw persoonsgegevens valt onder de bevoegdheid van het Agentschap Zorg en Gezondheid/AviQ/GGC en gebeurt uiteraard met respect voor uw privacy en de geldende wetgeving. U had onlangs nauw contact met iemand die COVID-19 heeft. Past het nu om even te praten over uw gezondheid zodat we u kunnen informeren over hoe u het virus niet verder verspreidt?”*

Medewerking geweigerd

[Medewerking aanvaard → 3](#)

Kan niet verder gaan

Wanneer zou voor u  
passen om even te praten?  
**Opnieuw inplannen**

Kan ik u terugbellen op dit  
nummer ?  
**Telefoonnummer invullen**

**Stop**

- 2b *In geval van antwoordapparaat: “Dit is een coronaonderzoeker die u probeerde te bereiken, we zullen u op een later tijdstip terugbellen”.  
Oproep wordt automatisch opnieuw ingepland door systeem*

- 3 *“U bent in contact geweest met iemand die COVID-19 heeft. Om deze epidemie tegen te gaan, moeten we ervoor zorgen dat het virus zich niet verspreidt. We willen u daarvoor de correcte maatregelen meegeven. We zullen u dus enkele vragen stellen om u een correct advies te geven. Heeft u hier nog vragen bij?”*

**i** Informatie voor de agent: indien vragen, beantwoord deze.

- 4 *“Heeft u symptomen gehad die wijzen op COVID-19, de ziekte veroorzaakt door het coronavirus?”*

*De symptomen zijn:*

- Koorts (Ja/Nee)
- Hoest (Ja/Nee)
- Keelpijn (Ja/Nee)
- Ademhalingsproblemen (Ja/Nee)
- Loopneus (Ja/Nee)
- Reuk- of smaakverlies (Ja/Nee)
- Hoofdpijn (Ja/Nee)
- Gewrichts- of spierpijn (Ja/Nee)
- Diarree (Ja/Nee) Toux (oui/non)



**Heeft symptomen → Advies 1**

**Geen symptomen → Advies 2**



**Advies 1: "Contact opnemen met huisarts + Onmiddellijke PCR-test (ticket), zelfisolatie"**

*"U heeft symptomen die mogelijk wijzen op COVID-19.*

*Het is belangrijk dat u een dokter raadpleegt. U zal telefonisch contact moeten opnemen met uw huisarts.*

*We sturen u een sms met een code die uw dokter zal gebruiken om een COVID-19-test voor te schrijven.*

**i** Informatie voor de agent: de PCR-code mag ook gedecteerd worden.

*Om deze epidemie tegen te gaan, moeten we ervoor zorgen dat de ziekte zich zo weinig mogelijk verspreidt.*

*Daarom vragen we u om thuis te blijven tot uw huisarts u inlicht over de testresultaten.*

*Uw huisarts zal u meer informatie geven over de verdere thuisisolatie afhankelijk van uw testresultaten."*

→ 5



**Advies 2: social distancing + persoon volgt zijn symptomen op gedurende 14 dagen**

*U bent in contact geweest met iemand die COVID-19 heeft, maar u heeft geen symptomen die op COVID-19 wijzen.*

*Om deze epidemie te stoppen moeten we de social distancing gedurende 14 dagen strikt naleven, houd dus uw sociale contacten beperkt, respecteer de hygiënemaatregelen, en draag buitenshuis stoffen maskers (op school/werk, winkels, ...).*

*U zal uw symptomen gedurende 14 dagen moeten opvolgen, en neem in geval van koorts of andere COVID-19-symptomen telefonisch contact op met uw huisarts.*

**i** Informatie voor de agent: vraag actief na of de persoon de hygiënemaatregelen kent. Zie FAQ laag risico contacten.

→ 5

**5** **"Prettige dag nog verder. Voor andere medische vragen kan u natuurlijk altijd terecht bij uw huisarts. Voor andere vragen kan u surfen naar de website [www.info-coronavirus.be](http://www.info-coronavirus.be)."**

Einde gesprek



- 1 **“Dag mevrouw/meneer, dit is ... (naam van de beller), van het COVID-19 contactopvolgingscenter. Zou ik kunnen spreken met ... (naam van de patiënt). Zou ik kunnen spreken met ... (naam van patiënt) / bent u de ouder/voogd van (naam van patiënt)?”**

Persoon aan de lijn → 2.a

Antwoordapparaat → 2.b

- 2a **“Mijn naam is.... (naam van de beller), ik werk voor het COVID-19 contactopvolgingscenter. De verwerking van uw persoonsgegevens valt onder de bevoegdheid van het Agentschap Zorg en Gezondheid/AviQ/GGC en gebeurt uiteraard met respect voor uw privacy en de geldende wetgeving. U wordt teruggebeld om u nog enkele vragen te stellen over de Covid19 test waarvoor we de laatste keer een SMS gestuurd hebben. Past het voor u nu?”**

Vul het formulier in:  
Medewerking geweigerd

Medewerking aanvaard → 3

Kan niet verder gaan  
Wanneer zou voor u passen om even te praten?  
[Opnieuw inplannen](#)  
Kan ik u terugbellen op dit nummer?  
[Telefoonnummer invullen](#)  
Stop

## 2b **Opnieuw inplannen**

- 3 **“We hebben u onlangs opgebeld omdat u contact had met een persoon die positief testte voor het coronavirus. Tijdens ons laatste gesprek hebben we u een SMS bericht voor de Covid19 test gestuurd. Bent u ondertussen naar de dokter geweest?”**



Informatie aan de agent: deze persoon kan:

- 1) een contactpersoon zijn met symptomen die direct geëvalueerd moest worden door een arts;
- 2) een hoog risico contactpersoon zijn die professioneel in contact komt kwetsbare bevolking en waarbij een controletest na 12 dagen isolatie gepland is.

Vul het formulier in:

Ja → 4a

Nee → 4b



4a **“Heeft uw dokter u getest op het coronavirus?”**

Vul het formulier in:

Ja → 5a

Nee → 5b

4b **“Een van de belangrijkste elementen om deze epidemie te stoppen, is ervoor te zorgen dat de ziekte zich zo weinig mogelijk verspreidt. Laatst werd u gevraagd om contact te nemen met een arts om een evaluatie uit te voeren. Zouden wij u mogen vragen om ZEKER contact te nemen met uw huisarts?”**



Informatie voor de agent: sommige van deze personen kunnen professionals zijn die reeds 2 weken in isolatie waren! Dus geen systematische informatie over andere ziektepreventiemaatregelen gegeven.

Vul het formulier in: Medewerking geweigerd?

→ Als de contactpersoon weigert, dan stopt het gesprek.

→ 6

5a **“Bedankt voor uw medewerking om de verspreiding van het virus tegen te gaan. Uw huisarts zal de testresultaten binnenkort ontvangen en u op de hoogte brengen van de verdere voorzorgsmaatregelen die u zal moeten volgen.”**

→ 6

5b **“Bedankt voor uw medewerking om de verspreiding van het virus tegen te gaan.”**

→ 6

6 **“Prettige dag nog verder. Voor andere medische vragen kan u natuurlijk altijd terecht bij uw huisarts. Voor andere vragen kan u surfen naar de website [www.info-coronavirus.be](http://www.info-coronavirus.be).”**

Einde gesprek



**1** “Dag mevrouw/meneer, dit is ... (naam van de beller), van het COVID-19 contactopvolgingscenter. Zou ik kunnen spreken met ... (naam van de patiënt).

[Persoon aan de lijn → 2.a](#)

[Antwoordapparaat → 2.b](#)

**2a** “Mijn naam is.... (naam van de beller), ik werk voor het COVID-19 contactopvolgingscenter. De verwerking van uw persoonsgegevens valt onder de bevoegdheid van het Agentschap Zorg en Gezondheid/AviQ/GGC en gebeurt uiteraard met respect voor uw privacy en de geldende wetgeving. In ons vorig gesprek hebben we afgesproken dat we u om de 3 dagen zullen contacteren om uw gezondheid op te volgen. Past het nu?”

Vul het formulier in :  
Medewerking geweigerd

[Medewerking aanvaard → 3](#)

Kan niet verder gaan

Wanneer zou voor u  
passen om even te  
praten?

[Opnieuw inplannen](#)

Kan ik u terugbellen op  
dit nummer?

[Telefoonnummer invullen](#)

[Stop](#)

**2b**

[Opnieuw inplannen](#)

**3**

“Heeft u de laatste 3 dagen een van de volgende symptomen gehad die kunnen wijzen op COVID-19, de ziekte veroorzaakt door het coronavirus?”

Identificeer of de persoon de volgende symptomen heeft

Vul het formulier in met de symptomen

- Koorts (Ja/Nee)
- Hoest (Ja/Nee)
- Keelpijn (Ja/Nee)
- Ademhalingsproblemen (Ja/Nee)
- Loopneus (Ja/Nee)
- Reuk- en smaakverlies (Ja/Nee)
- Hoofdpijn (Ja/Nee)
- Gewrichts- of spierpijn (Ja/Nee)
- Diarree (Ja/Nee)

[Ja → 4a](#)

[Nee → 4b](#)



**4a** “Heeft u een dokter geraadpleegd?”

Vul het formulier in:

Ja → 5a

Nee → Advies 1

**4b** “Bedankt voor uw medewerking om de verspreiding van het virus tegen te gaan.”

→7



Advies 1 : onmiddellijke PCR-test (ticket), contacteer uw huisarts en zelfisolatie tot nader order van uw arts.

*“U heeft symptomen die mogelijk wijzen op COVID-19. Het is belangrijk dat u onderzocht wordt door een arts. U zal telefonisch contact moeten opnemen met uw huisarts.*

*We zullen u ook een sms sturen met een code die uw dokter zal gebruiken om een COVID-19-test voor te schrijven.*



Informatie voor de agent: Het rijksregisternummer is nodig om de PCR-code te kunnen aanvragen.

*Een van de belangrijkste aspecten om deze epidemie tegen te gaan, is ervoor te zorgen dat de ziekte zich zo weinig mogelijk verspreidt. Een manier om dit te doen is door u te vragen om thuis te blijven tot uw huisarts u inlicht over de testresultaten. Uw huisarts zal u meer informatie geven over de verdere quarantaine afhankelijk van uw testresultaten.”*

→ 6c

**5a** “Heeft uw arts u al getest op het coronavirus?”

Vul het formulier in:

Ja → 6a

Nee → 6b



**6a** *"Bedankt voor uw medewerking om de verspreiding van het virus tegen te gaan. Uw huisarts zal binnenkort de testresultaten ontvangen en u inlichten over de verdere voorzorgsmaatregelen die u moet nemen."*

→7

**6b** *"Bedankt voor uw medewerking om de verspreiding van het virus tegen te gaan."*

→7

**6c** *"Bedankt voor uw medewerking"*

→7

**7** *"Prettige dag nog verder. Voor andere medische vragen kan u natuurlijk altijd terecht bij uw huisarts. Voor andere vragen kan u surfen naar de website [www.info-coronavirus.be](http://www.info-coronavirus.be)."*

Einde gesprek

