

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 gedictreed 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.



*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. 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.



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.”



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





Advies 3: Zelfisolatie gedurende 14 dagen, directe PCR test + 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. 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.

“Om de verspreiding van het virus zo snel mogelijk te stoppen, vragen wij u ook dat u zich zo snel mogelijk laat testen op COVID-19. 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 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. Het kan immers tot 14 dagen duren eer de ziekte zich ontwikkelt.”

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.”*

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."*

Einde gesprek

