

Vlaanderen
is zorg

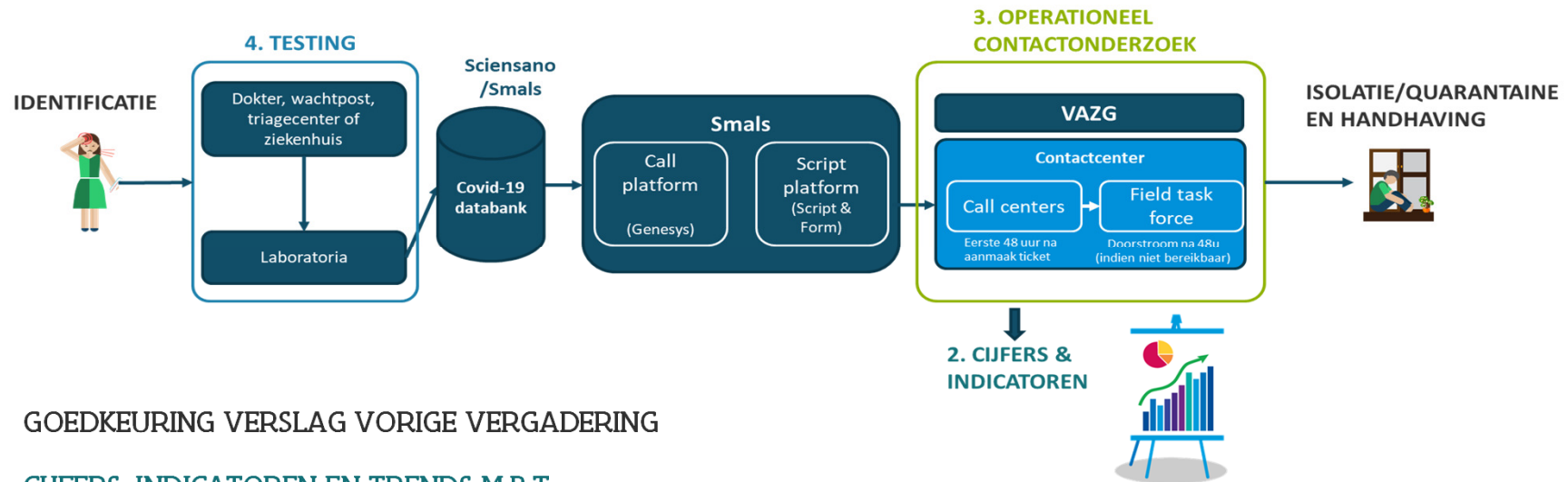
AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

9 juli 2021



Agenda stuurgroep



1. GOEDKEURING VERSLAG VORIGE VERGADERING
2. CIJFERS, INDICATOREN EN TRENDS M.B.T. HET CONTACTONDERZOEK IN VLAANDEREN
3. STATUS OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK
4. TESTING, TESTSTRATEGIE EN IMPACT OP DE WERKING VAN HET CONTACTCENTER
5. RELEVANTE UPDATES M.B.T. DIVERSE TOPICS GELINKT AAN HET CONTACTONDERZOEK
 - 5.1 Communicatie
 - 5.2 Tracing applicatie
6. VARIA



1. Goedkeuring notities vorige vergadering

- *Verslag 25/06/2021 wordt goedgekeurd.*



2.2. Sleutelindicatoren contactonderzoek

Operationeel

	07/06 - 13/06	14/06 - 20/06	21/06 - 27/06	28/06 - 04/07	Δ7d	Trend
Aantal uitgevoerde telefoons	86 851	82 241	76 335	67 336	-12%	↘
Succesvolle gesprekken	23 793	20 445	19 323	18 199	-6%	↘
Aantal te bereiken personen door CC¹per dag	5 588	4 939	4 594	4 211	-8%	↘
waarvan indexpatiënten	488	286	245	416	70%	↗
waarvan nieuwe indexpatiënten	362	200	170	299	76%	↗
waarvan backlog indexpatiënten	125	86	75	117	56%	↗
waarvan HR-contactpersonen	464	240	207	485	134%	↗
Aantal huisbezoeken door FA¹per dag	93	65	44	66	52%	↗
Aantal verzamelde contacten²	8 191	4 136	3 236	5 899	82%	↗
Gemiddeld aantal contacten	3,47	3,36	3,34	3,66		↔
% contactendeling	90%	89%	89%	88%		↔
Aantal quarantaine-attesten	3 612	1 906	1 487	3 231	117%	↗
Aantal CTPC codes	1 408	786	585	1 289	120%	↗

PERIODE: 21 JUNI – 27 JUNI vs 14 JUNI – 20 JUNI

Strategisch

Testresultaat gekend (IND 1a)		Afronding contactonderzoek indexpatiënt (IND 1d)		Afronding contactonderzoek contactpersoon (IND 2b)		Mediane doorlooptijd volledige keten
<24h	Finaal bereikt	<24h ^{3,4}	Finaal bereik ^{3,4}	<24h ³	Finaal bereik ³	
● 94% (0%)	100%	● 64% (-4%)	86%	● 83% (-1%)	93%	24,2u (0u)

¹ De te bereiken personen omvatten zowel nieuwe instroom als backlog. Het gaat om cijfers per dag, daar waar de andere cijfers op deze slide weektotale zijn.

² De cijfers geven het aantal unieke contacten weer met een link naar een indexpatiënt.

³ Het gaat hier om 'succesvol afgeronde gesprekken'; daar waar de cijfers in de detailbijlage de 'afgeronde gesprekken' weergeven. De cijfers op deze slide zijn dus ietwat lager dan de cijfers op de slides in bijlage.

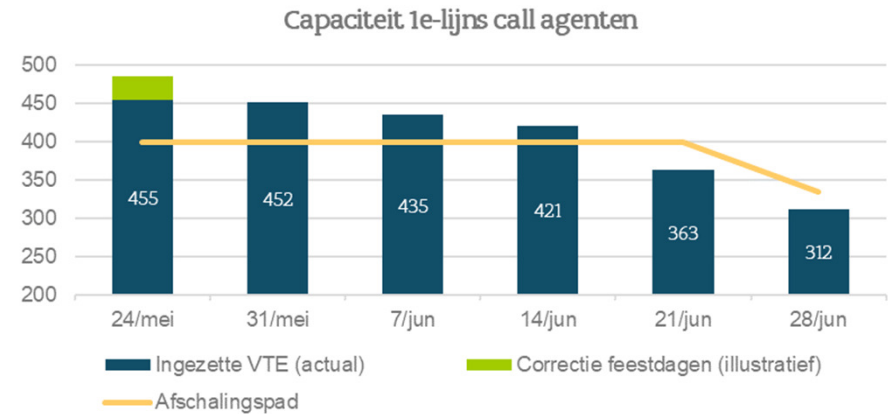
⁴ De cijfers voor de indicator 1d voor de weken van 14/06 en 21/06 liggen lager dan de weken voordien. De oorzaak van deze daling wordt verder onderzocht en opgevolgd.



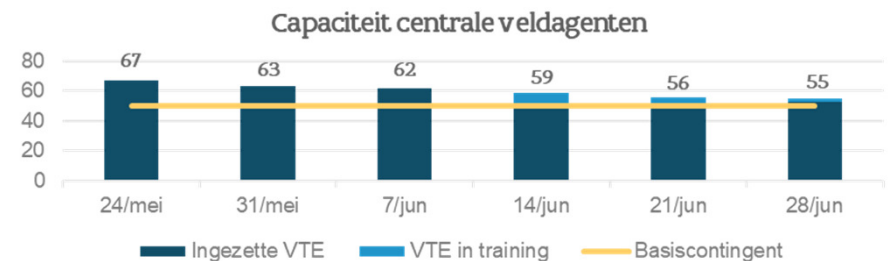
2.3. Detail capaciteitsratio call- en veldagenten¹

	07/06 – 13/06	14/06 – 20/06	21/06 – 27/06	28/06 – 04/07
Aantal ingezette 1^e-lijns call agenten³	435	421	363	312
Ingezet als Covidonderzoeker	22	21	18	16
Ingezet voor outbound en inbound scripts	413	400	345	296
Capaciteitsbenutting²	39%	33%	35%	43%
Capaciteit kernscripts (1A, 1B, 2A)	14%	8%	8%	18%
Capaciteit opvolging (2B, 3A, 3B)	7%	7%	7%	8%
Capaciteit terugkerende reizigers (2E)	14%	13%	15%	12%
Capaciteit voor binnenkomende oproepen Coronalert en zelftesten (2C en 2D)	<1%	<1%	<1%	<1%
Capaciteit voor inbound overige scripts	5%	4%	5%	6%
Capaciteitsreserve²	61%	67%	65%	57%
Marge additionele besmettingen per dag OF				+ 934
Marge additionele reizigers per dag OF				+ 6.743
Marge additionele inbound scripts per dag				+ 2.528

	07/06 – 13/06	14/06 – 20/06	21/06 – 27/06	28/06 – 04/07
Aantal ingezette centrale veldagenten^{4,5}	62	50	52	53
Capaciteitsbenutting	23%	23%	20%	30%
Kernactiviteiten CT (huisbezoeken)	19%	16%	10%	16%
Aanvullende taken i.k.v. BO en CM	3%	5%	8%	13%
Andere taken	1%	2%	2%	1%
Capaciteitsreserve	77%	77%	80%	70%



Lange termijn afscalingspad	juni	28/06 - 04/07	juli	aug	sep	okt	nov
Ingezet call agents (F-lijn)	400	312	335	310	225	125	105
Ingezet CC-supervisors	40	26	34	31	23	12	10



¹ Het model gaat uit van een aantal assumpties die gebaseerd zijn op de huidige stand van zaken (bv. de verhoudingen tussen de scripts, het aantal HR-contacten per IP, de proportie inbound calls). Het model zal periodiek worden geactualiseerd om zo goed mogelijk rekening te houden met veranderingen in deze onderliggende assumpties.

² De capaciteitsbenutting en -reserve worden berekend op basis van de F lijnsagenten die worden ingezet voor outbound en inbound scripts.

³ Het aantal ingezette F-lijns call agenten die hier gerapporteerd worden, kunnen licht afwijken van de uiteindelijke facturatie.

⁴ De lokale veldagenten toegewezen aan de ELZ worden niet in deze cijfers opgenomen.

⁵ Tijdens de week van 14/06 t.m. 20/06 werden opleidingen georganiseerd bij Intermut, waardoor het aantal inzetbare veldagenten lager was dan gebruikelijk. Ook in de weken van 21/06 en 28/06 stonden dergelijke opleidingen gepland.



2.1. – 2.3 Discussie bij de indicatoren

Notities

Toelichting bij COVID-19 trends

- Toename in het aantal besmettingen in Vlaanderen:
 - Hoogste positiviteitsratio 's worden vastgesteld bij het niet (volledig) gevaccineerde deel van de bevolking (0-9 jarigen en 20-29 jarigen);
 - Op basis van trends in het buitenland (in landen met een vergelijkbare vaccinatiegraad (bv. UK)) is een verdere stijging in het aantal besmettingen waarschijnlijk → op dit moment moeilijk te kwantificeren in welke mate de vaccinatiegraad de toename in het aantal besmettingen zal afremmen → nauwe monitoring en opvolging blijft noodzakelijk.
- Ondanks dat de druk op de ziekenhuizen vermoedelijk beperkter zal blijven door de hogere bescherming door vaccinatie, zal de druk op de eerste lijn (HA, testcentra, ...) en op het contactcenter nog steeds sterk samenhangen met het aantal nieuwe besmettingen (belangrijk om impact van nieuwe besmettingen op rest van het gezondheidssysteem niet uit het oog te verliezen):
 - → Vaccinatietempo wordt de komende weken verder opgedreven → er worden grote hoeveelheden tweede dosissen gegeven die de toename in het aantal besmettingen verder moet afremmen.
 - → Capaciteit van het contactcenter wordt nauw gemonitord, bij eventuele overbelasting zal teruggegrepen worden naar het versturen van sms'en naar de HRC, zodat alle indexpatiënten prioritair opgebeld kunnen worden.

Toelichting en discussie bij sleutelindicatoren en bij de werkbelasting van het contactcenter (secties 2.2 en 2.3)

- De afgelopen weken nam het aantal af te handelen 2^E scripts af (lager aantal op te bellen terugkerende reizigers, voornamelijk door de veranderingen in kleurencodes en minder rode zones), terwijl het aantal scripts gerelateerd aan het 'klassieke contactonderzoek' sterk toenam, in lijn met de stijgende besmettingscijfers.
- De doorlooptijd doorheen de ganse keten blijft min of meer stabiel.
 - De doorlooptijd van het contactonderzoek bij indexpatiënten (proportie indexpatiënten waarvoor het contactonderzoek binnen de 24h succesvol kan worden afgerond, indicator 1d) neemt licht toe. Verklaring:
 - Het aantal succesvolle calls daalt proportioneel sneller dan de calls met onsuccesvolle afsluitcodes (vnl. de proportie vals positieven binnen het aantal nieuwe 1A werkorders ligt hoger dan een aantal weken geleden).
 - Het aantal inbound calls en dossiers die verdere opvolging vereisen door de Covidonderzoekers, ... daalt proportioneel minder snel dan het aantal succesvolle calls die 'in één keer' afgesloten worden. Door het opnieuw openen van dergelijke dossiers, verlengt de doorlooptijd.



3. Operationeel contactonderzoek

Actiepunt Punt ter opvolging Op schema Aandacht vereist Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Lokale contactopsporing	<p>09/07: Volumes bij de lokale contactcentra zetten dalende trend door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Juni</u>: daling van -68% (1A) en -59% (2A) t.o.v. volumes mei; • <u>Juli</u>: verdere daling volumes → momenteel nog 5 lokale contactcentra actief. 		09/07	ZG
Werkbelasting centraal contactonderzoek	<p>09/07: Werkbelasting bij het contactcenter stijgt opnieuw (cf. vorige slides):</p> <ul style="list-style-type: none"> → <u>Call agenten</u>: Werkbelasting m.b.t. terugkerende reizigers daalt (n.a.v. aanpassing kleurencodes), gecompenseerd door stijgende werklast 'klassiek contactonderzoek'. <ul style="list-style-type: none"> → Capaciteitsbenutting CCA ligt hoger dan vorige week (41% t.o.v. 35%); → <u>Veldagenten</u>: Capaciteitsbenutting vertoont de laatste dagen een stijging, gedreven door enerzijds het hoger aantal uit te voeren huisbezoeken i.k.v. contactonderzoek, en anderzijds het aantal af te handelen dossiers gerelateerd aan casemanagement (jeugdkampen, zomerkampen) <ul style="list-style-type: none"> → Capaciteitsbenutting van de FA in stijgende lijn (30% t.o.v. 20%). 		09/07	ZG/ CTC
Opvolging afschalings-traject en capaciteit call en veldagenten	<p>09/07: Opvolging afschalingstraject:</p> <ul style="list-style-type: none"> • → <u>Call agenten</u>: Er werden de afgelopen 2 weken bijkomende afvloeiingen doorgevoerd in lijn met het afschalingstraject. <ul style="list-style-type: none"> • Beslissing stuurgroep: Voorlopig geen verdere actieve afschaling bovenop uitstroom, gezien afschalingstraject bereikt is (aanhouden van +/- 300 actieve agenten tijdens zomermaanden + alert richting AZG bij benutting van >55%). • → <u>Veldagenten</u>: Capaciteit wordt verder gemonitord. 		09/07	ZG/ CTC

Notities



Recente uitbraken op jongerenvakanties in het buitenland

- Besmette jongeren gaan bij terugkeer meteen in isolatie, gezinsleden worden als HRC beschouwd en gaan in quarantaine.
- Niet besmette jongeren worden als HRC beschouwd (quarantaine) en zullen meteen bij aankomst een PCR test ondergaan (in buitenland werd vaak geen PCR test afgenomen). Bij een positieve test zullen zij als IP in het contactonderzoek worden opgenomen.



4. Testing

 Actiepunt  Punt ter opvolging
 Op schema  Aandacht vereist  Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Testing en testbeleid	 09/07: Updates uit Taskforce Testing: <ul style="list-style-type: none">• Er wordt een KB opgemaakt zodat ook studenten verpleegkunde/geneeskunde testen mogen afnemen in test- en triagecentra (verhoging afnamecapaciteit);• Er wordt bekeken om preventieve testing verplicht te maken bij bepaalde events (nog geen beslissing).		09/07	ZG/IFC
Notities				
/				



5. Relevante updates m.b.t. diverse topics gelinkt aan het contactonderzoek

Communicatie	Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
	Communicatiecampagnes	11/06: Lancering van de campagne 'Geniet met maatregelen' vanaf 9 juni → focus op genieten van nieuwe vrijheden, maar met doorgezette aandacht voor een aantal maatregelen om het coronavirus geen nieuwe kans te geven.	i	20/08	ZG
Applicatie	Topic	Laatste status			
	Coronalert applicatie	25/06: Er wordt een nieuwe sensibiliseringscampagne rond Coronalert uitgerold, gericht op het doorgezette belang van de app, ook in de exit-strategie.	i	20/08	IFC
Notities					
/					



6. Varia

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Notities				
/				

BIJLAGEN

- *Aanwezigheden*
- *Detailgegevens strategische indicatoren onder punt '2.2. Sleutelindicatoren contactonderzoek'*
- *Detailgegevens en verklarende woordenlijst bij punt '2.3. Detail capaciteitsratio call- en veldagenten'*





Aanwezigheden 9 juli 2021

<i>Aanwezig</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Dirk Dewolf (administrateur-generaal ZG)</i>• <i>Karolien Van Dorpe (kabinet Jambon)</i>• <i>Roel Van Giel (voorzitter Domus Medica)</i>• <i>Luc Van Gorp (voorzitter Christelijke Mutualiteiten)</i>• <i>Caroline Verlinde (VIVEL)</i>• <i>Ria Vandenreyt (teamverantwoordelijke communicatie en coördinatie, ZG)</i>• <i>Iris De Schutter (afdelingshoofd Preventie, ZG)</i>• <i>Tom Vermeire (afdelingshoofd Woonzorg en Eerste Lijn, ZG)</i>• <i>Jorden Boone (KPMG)</i>
<i>Verontschuldigd/ Niet aanwezig</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Michiel Callens (kabinet Beke)</i>• <i>Lander Willem (postdoc UA)</i>• <i>Karine Moykens (secretaris-generaal departement WVG & voorzitter IFC)</i>• <i>Prof. Pierre Van Damme (prof. UA)</i>• <i>Prof. Niel Hens (prof. UA)</i>• <i>Veerle Cortebeeck (VVSOG)</i>• <i>Tom De Boeck (afdelingshoofd Gespecialiseerde Zorg, ZG)</i>• <i>Thomas Boeckx (arts team Eerste Lijn, ZG)</i>• <i>Dirk Wildemeersch (teamverantwoordelijke Infectieziekten en Vaccinaties, ZG)</i>• <i>Stef Steyaert (Levuur, team Eerste Lijn)</i>• <i>Wannes Verschueren (KPMG)</i>



Detail strategische indicatoren (1/2)

PERIODE: 21 JUNI – 27 JUNI VS 14 JUNI – 20 JUNI

			Mediaan Doorlooptijd (uur)	< 12u	<24u	<36u	<48u	<72u	>72u
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A scripts	24,1	9%	50%	65%	76%	87%	100%
			+0,3	-1,5%	-1,5%	-2,2%	-0,5%	-0,4%	-
IND 1.a	Hulpverleners / Laboratoria	Het percentage van de testen waarvan het resultaat gekend is binnen de <12u/.../>72u/>72u, startend op het moment dat het teststaal wordt afgenomen en eindigend op het moment dat de test wordt uitgevoerd.	8,6	63%	94%	99%	100%	100%	100%
			-0,7	+1,4%	+0,1%	+0,0%	+0,3%	+0,1%	-
IND 1.b	Laboratoria / Smals	Het percentage van de testen waarvan een ticket wordt aangemaakt in de database van Sciensano binnen de <12u/.../>72u/>72u, startend op het moment dat de test uitgevoerd is.	1,2	96%	97%	97%	98%	99%	100%
			+0,1	-0,2%	+0,0%	+0,1%	-0,5%	-0,7%	-
IND 1.c	Smals / CTC	Het percentage van de tickets die worden opgeladen in het call center platform binnen de <12u/.../>72u/>72u, startend op het moment dat het ticket in de database van Sciensano wordt aangemaakt ¹ .	0,0	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
			-	-					
IND 1.d	Contact Tracing Consortium (CTC)	Het percentage van de indexpatiënten waarvoor het contactonderzoek binnen de <12u/.../>72u/>72u wordt afgerond ² (afronding 1A script), startend op het moment dat de orders in het platform opgeladen worden.	4,6	59%	71%	80%	84%	91%	99%
			+0,4	-2,9%	-1,1%	+0,1%	+0,6%	+1,1%	+1,1%
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A scripts tot en met bijhorende contacten informeren	0,5	72%	79%	82%	85%	88%	96%
			-0,2	-0,8%	-2,2%	-2,2%	-1,6%	-1,0%	-1,0%
IND 2.a	Sciensano / Smals	Het percentage van de contacten (HR en LR) die in het call center platform worden opgeladen binnen de <12u/.../>72u/>72u, startend op het moment dat de contacten worden verzameld bij het afronden van een 1A script.	0,0	93%	94%	94%	95%	95%	100%
			-	-1,5%	-1,2%	-1,3%	-0,8%	-0,6%	-
IND 2.b	Contact Tracing Consortium (CTC)	Het percentage van de contacten (HR en LR) die binnen de <12u/.../>72u/>72u kunnen worden gecontacteerd en geïnformeerd, startend op het moment dat de orders in het platform opgeladen worden.	0,4	78%	84%	88%	90%	93%	96%
			-	+0,4%	-1,3%	-1,1%	-0,9%	-0,5%	-1,0%
			Mediaan Doorlooptijd (uur)	<2d	<3d	<4d	<5d	<6d	>6d
IND 1 + 2		Vanaf afname sample van indexpatiënt tot en met informeren van contacten van indexpatiënt	24,2	76%	85%	90%	93%	94%	96%
			-0,1	-1,1%	-0,3%	+0,1%	-0,6%	-0,8%	-1,0%

¹Sinds 5 september worden er elk uur per dag tickets opgeladen in het callcenter systeem. Door deze aanpassing zal de meerderheid van deze tickets opgeladen worden op het moment dat ze worden aangemaakt bij Smals, resulterend in een mediaan van 0u. Voorheen werden alle tickets 's avonds gegenereerd, en de dag nadien ingeladen in het callcenter, nu is dit slechts een minderheid.

²Onder het 'afronden' van tickets wordt hier verstaan dat ze worden afgesloten door de call center / field agent, al dan niet succesvol. Dit kan dus ook met een resultaatcode zijn die aanduidt dat een contact niet wil meewerken, reeds gebeld is geweest....

Opmerkingen:

- De rijen dienen afzonderlijk van elkaar gelezen te worden. Met andere woorden: er bestaat niet altijd eenduidige link tussen de weergegeven percentages op de verschillende rijen, enkel en alleen binnen dezelfde rij.
- Alle bovenstaande gegevens moeten in combinatie met volgende slide gelezen worden ter interpretatie van de gegevens.



Detail strategische indicatoren (2/2)

PERIODE: 21 JUNI – 27 JUNI VS 14 JUNI – 20 JUNI

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	1 173	Alle testresultaten die positief of vals-negatief zijn of gevallen zonder test waarbij de arts ze heeft doorgegeven (Pernotest) waarvoor ticket wordt aangemaakt	
IND 1.a	Hulpverleners / Laboratoria	Het percentage van de testen waarvan het resultaat gekend is binnen de <12u/.../>72u, startend op het moment dat het teststaal genomen is en eindigend op het moment dat de test wordt uitgevoerd.	1 177		
IND 1.b	Laboratoria / Smals	Het percentage van de testen waarvan een ticket wordt aangemaakt in de database van Sciensano binnen de <12u/.../>72u, startend op het moment dat de test uitgevoerd is.	1 177	De scope omvat alle testresultaten die positief of vals-negatief zijn of gevallen zonder test waarbij de arts ze heeft doorgegeven.	
IND 1.c	Smals / CTC	Het percentage van de tickets die worden opgeladen in het call center platform binnen de <12u/.../>72u, startend op het moment dat het ticket in de database van Sciensano wordt aangemaakt.	1 222	Enkel testresultaten die tot de aanmaak van een ticket geleid hebben, worden in beschouwing genomen.	Er zijn 1 222 tickets aangemaakt voor deze periode.
IND 1.d	CTC	Het percentage van de indexpatiënten waarvoor het contactonderzoek binnen de <12u/.../>72u wordt afgerond (afronding 1A script), startend op het moment dat de orders in het platform opgeladen worden.	1 217		Van de 1 222 tickets in totaal zijn er 5 tickets waarvoor er geen feedback beschikbaar is.
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	1 795	Alle unieke HR/LR contactpersonen met zowel telefoongegevens, achter- en voornaam, exclusief de huisgenoten, die zijn gedeeld door de 1A indexpatiënten	
IND 2.a	Sciensano / Smals	Het percentage van de contacten (HR en LR) die in het call center platform worden opgeladen binnen de <12u/.../>72u, startend op het moment dat de contacten worden verzameld bij het afronden van een 1A script.	1 795	Alle HR/LR contactpersonen, exclusief de huisgenoten, die zijn gedeeld door de 1A indexpatiënten	
IND 2.b	CTC	Het percentage van de contacten (HR en LR) die binnen de <12u/.../>72u kunnen worden gecontacteerd en geïnformeerd, startend op het moment dat de orders in het platform opgeladen worden.	1 795	Alle unieke HR contactpersonen met zowel telefoongegevens, achter- en voornaam, exclusief de huisgenoten, die zijn gedeeld door de 1A indexpatiënten	Merendeel van de mensen die niet bereikt kunnen worden, komt door ontbreken van correcte adres- en contactgegevens; contacten die verblijven in een ziekenhuis of rusthuis en contacten die niet thuis zijn bij veldbezoek.
IND 1 + 2		Vanaf afname teststaal van indexpatiënt tot en met informeren van contacten van indexpatiënt	1 795	Alle 2A/B tickets die zijn doorgestroomd als gevolg van de doorlopen 1A scripts met bijhorende teststaal datum, enkel rekening houdend met de succesvol doorgegeven contactpersonen	



Detail werkbelasting contactcenter

De **nieuwe instroom** van de **indexpatiënten stijgt met 76%** t.o.v. een week geleden, waar het **totaal aantal** af te werken **werkorders** van de collectiviteiten stijgt met **66%**. Het aantal af te handelen hoogrisicocontacten neemt toe met **134%** en het aantal **3B** werkorders daalt met **8%**.

- De nieuwe instroom van indexpatiënten neemt opnieuw toe, na sterke dalingen voorgaande weken.
- Ook de overige werkorders gerelateerd aan het aantal besmettingen nemen toe. Het aantal te verwerken 2E en 3B werkorders dalen.

	07/06 - 13/06	14/06 - 20/06	21/06 - 27/06	28/06 - 04/07	Δ7d	
GLOBAL CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	39 114	34 573	32 159	29 475	-8%
	Waarvan nieuwe instroom	30 397	26 108	24 663	22 636	-8%
	Totaal aantal werkorders afgehandeld	36 921	32 950	30 768	28 234	
	% werkorders afgehandeld	94%	95%	96%	96%	
	Voorziene capaciteit ¹ , per dag	435	421	363	330	-9%
1A	Totaal aantal werkorders af te handelen	3 413	2 003	1 713	2 913	70%
	Waarvan nieuwe instroom	2 536	1 403	1 187	2 092	76%
	% werkorders afgehandeld	94%	93%	93%	94%	
1B	Totaal aantal werkorders af te handelen	334	178	122	202	66%
	Waarvan nieuwe instroom	257	136	103	167	62%
	% werkorders afgehandeld	86%	85%	88%	88%	
2A	Totaal aantal werkorders af te handelen	3 246	1 679	1 450	3 393	134%
	Waarvan nieuwe instroom	2 604	1 308	1 189	2 855	140%
	% werkorders afgehandeld	93%	97%	97%	98%	
	Aantal huisgenoten afgehandeld in 1A²	-	448	487	1000	

	07/06 - 13/06	14/06 - 20/06	21/06 - 27/06	28/06 - 04/07	Δ7d	
2E	Totaal aantal werkorders af te handelen³	16 146	15 167	14 856	9 856	-34%
	Waarvan nieuwe instroom	13 089	12 264	12 023	7 847	-35%
	% werkorders afgehandeld	99%	98%	99%	99%	
2B	Totaal aantal werkorders af te handelen	509	308	242	450	86%
	Waarvan nieuwe instroom	368	211	164	328	100%
	% werkorders afgehandeld	87%	84%	77%	89%	
3A	Totaal aantal werkorders af te handelen	180	67	38	65	71%
	Waarvan nieuwe instroom	144	53	29	52	79%
	% werkorders afgehandeld	97%	100%	97%	98%	
3B	Totaal aantal werkorders af te handelen	15 286	15 171	13 738	12 596	-8%
	Waarvan nieuwe instroom	11 399	10 733	9 968	9 295	-7%
	% werkorders afgehandeld	91%	93%	93%	93%	

Brondata: Smals

¹ Het aantal netto VTE komt overeen met het totaal aantal voltijdse equivalenten dat per dag voor 8 uur prestaties heeft geleverd of zal leveren (excl. call supervisors).

² Vanaf 16/06 levert Smals cijfers aan voor het aantal huisgenoten die door een agent rechtstreeks in het 1A script worden behandeld. Het aantal huisgenoten die rechtstreeks worden behandeld in het 1A script maken geen deel uit van 'totaal aantal werkorders af te handelen'.

³ Op 20/06 werden een aantal oude 2E tickets ingeladen, waardoor het aantal 2E tickets voor deze dag mogelijk overschat is. Na onderzoek bleek de omvang van dit probleem beperkt te zijn, maar het probleem werd wel gesignaleerd richting Smals. 15



Stand van zaken contactcenter – woordenlijst

- ❑ **Af te handelen werkorders** = het totale aantal op te bellen indexpatiënten, collectiviteiten en contactpersonen
- ❑ **Afgehandelde werkorders** = het totale aantal indexpatiënten, collectiviteiten en contactpersonen waarvoor minstens één belpoging voor ondernomen is
- ❑ **Afgesloten werkorders** = het totale aantal werkorders dat niet meer terugkomt in de backlog na het voeren van een gesprek bij de callcenters wat kan wijzen op (1) een succesvolle afwerking, (2) persoon bereikt zonder vervolg (bv. “verkeerde persoon”) of (3) doorstroming naar de field agents na het effectief bereiken van de persoon (bv. persoon weigert mee te werken of geen communicatie mogelijk)
- ❑ **Nieuwe instroom** = het aantal werkorders die worden opgeladen na 20u30 op D-1 tot en met 20u30 op D
- ❑ **Backlog** = het aantal nieuwe werkorders dat al sinds dag D-1 of dag D-2 onafgewerkt in de queues zit (en dus nog op dag D afgesloten kan worden)
- ❑ **Capaciteitsbenutting** = % benutte capaciteit per agent op basis van maximaal aantal werkorders dat per agent kan worden afgehandeld
- ❑ **SMS switch** = de functionaliteit die ervoor zorgt dat sms'en worden verstuurd naar hoogrisico contactpersonen i.p.v. dat deze personen telefonisch worden opgebeld
- ❑ **SAT** = Self Assessment Tool
- ❑ **Δ7d** = geeft de evolutie weer van de laatste 7 dagen in vergelijking met de laatste 7 dagen een week geleden in % uitgedrukt