



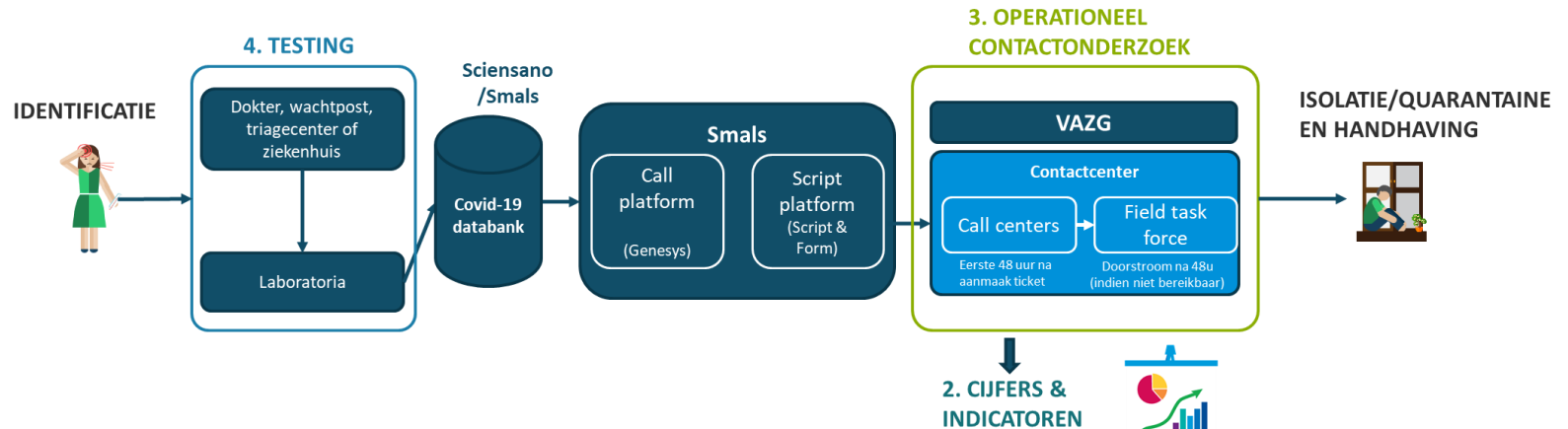
Vlaanderen  
is zorg

AGENTSCHAP  
ZORG & GEZONDHEID

# STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

*2 april 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
  - 5.3 Wetenschappelijke inzichten/ontwikkelingen, inzichten uit het buitenland & eventueel relevante bevindingen m.b.t. vaccinatie met een impact op de contact tracing.
6. VARIA

# 1. GOEDKEURING NOTITIES VORIGE VERGADERING



- *Verslag 26/03/2021 wordt goedgekeurd.*

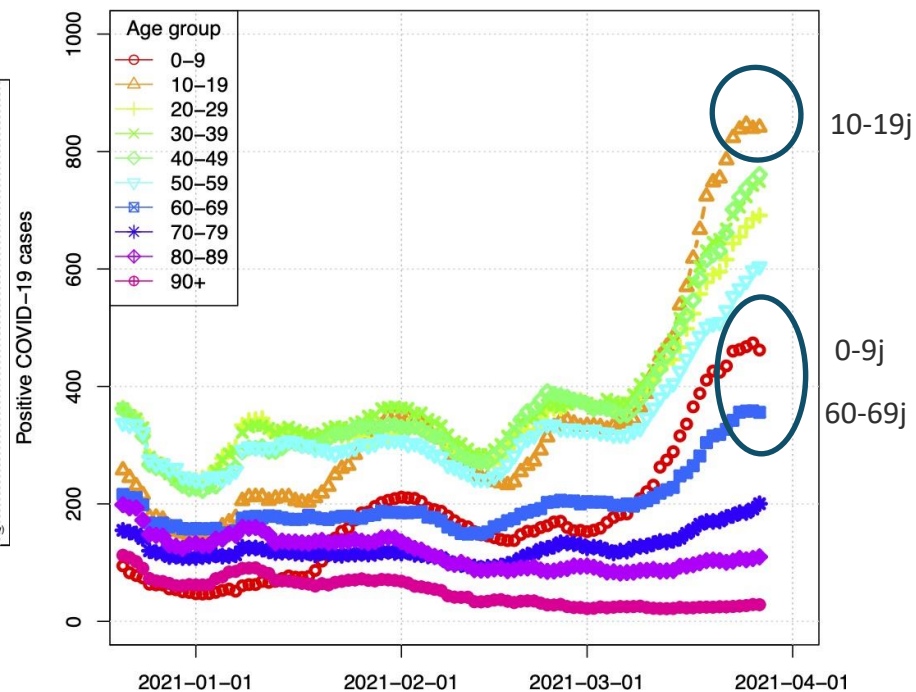
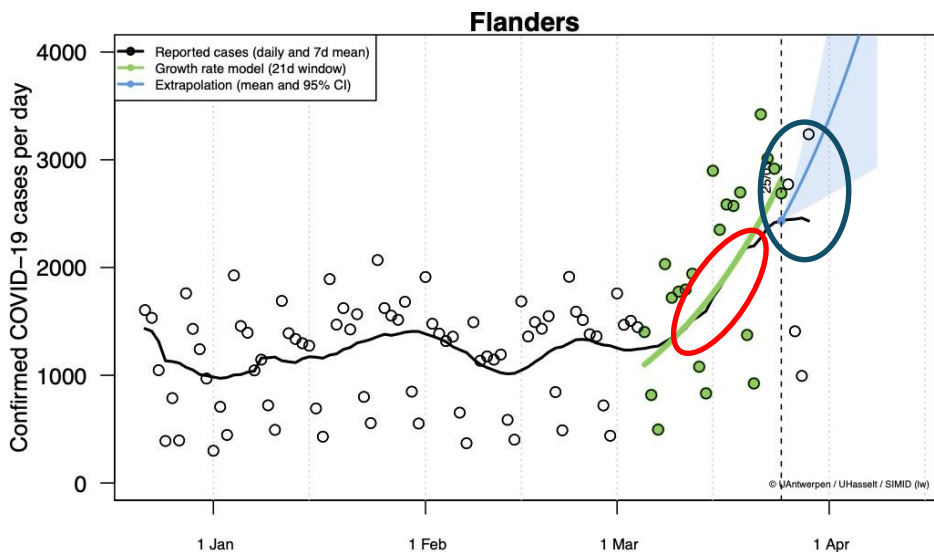


# 2.1. COVID-19 TRENDS



## Belangrijkste vaststellingen:

- R (BE) obv hospitalisaties: 1.04\*
- R (BE) obv bevestigde gevallen: 1.11\*\*



## 2.2. SLEUTELINDICATOREN CONTACTONDERZOEK



|              |  | Mrt<br>05-11 | Mrt<br>12-18 | Mrt<br>19-25       | Apr<br>26-01     | Δ7d  | Trend |
|--------------|--|--------------|--------------|--------------------|------------------|------|-------|
| Operationeel | Aantal uitgevoerde telefoons                             | 69 458       | 88 936       | 94 289             | 111 838          | 19%  | ↗     |
|              | Succesvolle gesprekken                                   | 27 752       | 38 807       | 45 625             | 49 526           | 9%   | ↗     |
|              | Aantal te bereiken personen door CC <sup>1,per dag</sup> | 6 449        | 8 815        | 11 860             | 11 961           | 1%   | →     |
|              | waarvan indexpatiënten                                   | 1 807        | 2 438        | 3 355              | 3 126            | -7%  | ↘     |
|              | waarvan nieuwe indexpatiënten                            | 1 419        | 1 928        | 2 332              | 2 219            | -5%  | ↘     |
|              | waarvan backlog indexpatiënten                           | 387          | 510          | 1 022 <sup>3</sup> | 907 <sup>3</sup> | -11% | ↘     |
|              | waarvan HR-contactpersonen                               | 2 119        | 3 443        | 4 154              | 4 383            | 6%   | ↗     |
|              | Aantal huisbezoeken door FA <sup>1,per dag</sup>         | 227          | 308          | 464                | 533              | 15%  | ↗     |
|              | Aantal verzamelde contacten <sup>2</sup>                 | 26 486       | 38 301       | 47 384             | 42 066           | -11% | ↘     |
|              | Gemiddeld aantal contacten                               | 3,38         | 3,47         | 3,36               | 3,31             |      | →     |
|              | % contactdeling  | 90%          | 91%          | 89%                | 91%              |      | →     |
|              | Aantal quarantaine-attesten                              | 16 815       | 21 711       | 25 488             | 26 248           | 3%   | →     |
|              | Aantal CTPC codes  | 7 889        | 12 285       | 12 108             | 13 797           | 14%  | ↗     |

PERIODE: 19 MAART – 25 MAART vs 12 MAART – 18 MAART

| Strategisch | Testresultaat gekend (IND 1a) |                | Afronding contactonderzoek indexpatiënt (IND 1d) |                            | Afronding contactonderzoek contactpersoon (IND 2b) |                            | Mediane doorlooptijd volledige keten |
|-------------|-------------------------------|----------------|--|----------------------------|--|----------------------------|--------------------------------------|
|             | <24h                          | Finaal bereikt | <24h <sup>4</sup>                                | Finaal bereik <sup>4</sup> | <24h <sup>4</sup>                                  | Finaal bereik <sup>4</sup> | 44,2u (+17,3u) <sup>3</sup>          |
|             | ● 83% (-1%)                   | 100%           | ● 76% (-4%)                                      | 96%                        | ● 83% (-2%)  | 93%                        |                                      |

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

<sup>2</sup> De cijfers geven het aantal unieke contacten weer met een link naar een indexpatiënt, de gerapporteerde cijfers zijn licht onderschat doordat nog niet alle tickets voor afgelopen week correct doorstroomden.

<sup>3</sup> Het aantal af te handelen backlog werkorders ligt hoger door technische problemen bij SMALS waardoor werkorders op een later tijdstip aangeboden werden en in de backlog terecht kwamen. Dezelfde technische problemen zorgen ook voor een sterke toename in de doorlooptijd van de ganse keten (orders werden op bepaalde dagen pas een aanzienlijke tijd na creatiedatum aangeboden).

<sup>4</sup> 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.

## 2.3. STAND VAN ZAKEN WERKBELASTING CONTACTCENTER - OVERZICHT



Onderstaande tabel geeft een overzicht van de **operationele indicatoren** voor de **laatste 4 weken**. Volgende zaken springen in het oog:

- Het **totaal aantal te verwerken werkorders stijgt met 1%** in vergelijking met 7 dagen geleden, achterliggend daalt de nieuwe instroom van werkorders en stijgt het aantal af te handelen backlog werkorders door technische problemen bij SMALS vorige zaterdag, waardoor werkorders op een later tijdstip aangeboden werden en in de backlog terecht kwamen.

- Tijdens de week slaagde het Vlaams contactcenter erin om **ca. 85% van de werkorders af te handelen**. Het aantal afgehandelde werkorders ligt nog steeds iets lager dan gewoonlijk door **technische storingen** bij de aanmaak van werkorders op zaterdag.

- De **capaciteitsbenutting** van de callcenters **circuleert rond ca. 62%**.

- Tijdens de week slaagde de **field agents** er in **alle werkorders af te handelen**.

- De **capaciteitsbenutting** van de field agents voor activiteiten in het kader van contact tracing **circuleert rond ca. 85%**. De totale werklast, inclusief bijkomend uitgevoerde activiteiten, bedraagt ca. 95%.

|             |   | Mrt 05-11 | Mrt 12-18 | Mrt 19-25 | Apr 26-01 | Δ7d |
|-------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----|
| Call Center | Totaal aantal werkorders af te handelen | 45 145    | 61 704    | 83 019    | 83 724    | 1%  |
|             | Nieuwe werkorders te verwerken          | 35 465    | 47 979    | 58 628    | 55 710    | -5% |
|             | Backlog werkorders te verwerken         | 9 680     | 13 725    | 24 391    | 28 014    | 15% |
|             | % werkorders afgehandeld                | 90%       | 89%       | 74%       | 85%       |     |
|             | Capaciteitsbenutting <sup>1</sup>       | 33%       | 48%       | 56%       | 62%       |     |

|    |  |       |       |       |       |     |
|----|--|-------|-------|-------|-------|-----|
| FA | Totaal aantal werkorders af te handelen                  | 1 590 | 2 154 | 3 250 | 3 732 | 15% |
|    | % werkorders afgehandeld                                 | 100%  | 100%  | 100%  | 100%  |     |
|    | Capaciteitsbenutting FA <sup>1</sup> , core CT           | 38%   | 48%   | 73%   | 85%   |     |
|    | Capaciteitsbenutting FA <sup>2</sup> , core CT & BO/CM   | 51%   | 60%   | 84%   | 93%   |     |
|    | Capaciteitsbenutting FA <sup>3</sup> , alle activiteiten | 52%   | 64%   | 87%   | 95%   |     |

|    |   | Week 19-25 mrt |       |        |       |       |        |
|----|---|----------------|-------|--------|-------|-------|--------|
|    |   | 1A             | 1B    | 2A     | 2B    | 3A    | 3B     |
| CC | Totaal aantal werkorders af te handelen | 21 881         | 3 112 | 30 684 | 3 540 | 2 214 | 22 293 |
|    | % werkorders afgehandeld                | 93%            | 82%   | 80%    | 92%   | 91%   | 82%    |
|    | Status afgehandelde werkorders          | ●              | ●     | ●      | ●     | ●     | ●      |

Bron: Smals/EY rapportering

<sup>1</sup> Activiteiten uitgevoerd in het kader van contact tracing, zijnde huisbezoeken en telefoons..

<sup>2</sup> Activiteiten uitgevoerd in het kader van contact tracing, bron/clusteronderzoek en casemanagement activiteiten.

<sup>3</sup> Alle door de veldagenten uitgevoerde activiteiten.

# 2.1. – 2.3. DISCUSSIE BIJ INDICATOREN

## Notities

### Toelichting bij COVID-19 trends (sectie 2.1)

- Linkergrafiek rond het aantal bevestigde besmettingen:
  - Op vlak van het aantal besmettingen volgt de curve tot half maart een exponentieel verloop (rode cirkel).
  - Vanaf eind maart is er een afwijking te zien tussen het aantal besmettingen en de exponentieel stijgende curve → exponentiële stijging lijkt zich niet door te zetten, maar kentering dient nog bevestigd te worden.
- Rechtergrafiek rond het aantal bevestigde besmettingen per leeftijdscategorie:
  - Er was in de maand maart vooral een sterke stijging in het aantal besmettingen bij de 0-19 jarigen, die de laatste week voor beide leeftijdsgroepen (0-9 en 10-19) lijkt af te vlakken.
  - De stijging die zich voordeed bij de leeftijdscategorie 60-69 lijkt eveneens af te vlakken.
  - Daarnaast lijkt het aantal besmettingen bij de volledig en partiel gevaccineerde leeftijdscategorieën in de maand maart niet of nauwelijks gestegen te zijn.
- De R-waarden dalen opnieuw richting de 1 → de R-waarde op vlak van hospitalisaties loopt zoals gebruikelijk achter t.o.v. de R-waarde op basis van het aantal geregistreerde besmettingen → druk op de ziekenhuizen zal de komende periode hoog blijven.

### Toelichting en discussie bij sleutelindicatoren (sectie 2.2)

- Het aantal werkorders voor nieuwe indexpatiënten stabiliseert (en daalt zelfs licht t.o.v. vorige week) en volgt daarmee de trend in het aantal nieuwe besmettingen.
- De technische problemen bij Smals van vorige week werden opgelost, waardoor opnieuw meer belpogingen konden worden ondernomen per order, alvorens deze doorstroomden richting de veldagenten.
- Op vlak van de strategische indicatoren (die een week vertraagd zijn) is er wel nog eend duidelijke impact te zien van de technische problemen, die vooral een impact hadden op de afhandelingspercentages van het contactcenter binnen de 24h en de doorlooptijd van de ganse keten.

### Toelichting en discussie bij de werkbelasting contact center (sectie 2.3)

- *De capaciteit in het contactcenter blijft voldoende om alle taken, inclusief de bijkomende taken die de veldagenten opnemen, uit te voeren.*





# 3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK





 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist



 Escalatie



| Topic                                 | Laatste status   | Type  | Volgende update | Owner      |
|---------------------------------------|--|---|-----------------|------------|
| Lokale contactopsporing               | <p>26/03: 11 verenigingen van lokale besturen zijn operationeel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De bestaande lokale contactcentra worden verlengd tot 31/05 (nieuwe BVR).</li> </ul>   |  | 16/04           | ZG         |
| Capaciteit centraal contact-onderzoek | <p>02/04: Het aantal te verwerken werkorders bij de CC stabiliseert, terwijl we bij de FA nog steeds een stijging zien (ook doordat er door de technische problemen bij Smals meer orders doorstroomden naar de FA):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instream nieuwe <b>indexpatiënten</b> vertoont een <b>voorzichtige daling</b> (-5% t.o.v. vorige week) → ook het aantal nieuw te contacteren collectiviteiten (-10%) en het aantal nieuw te contacteren HRC (-4%) en LRC (-12%) nemen af.</li> <li>→ Capaciteitsbenutting van het CC en FA stijgt t.o.v. vorige week (62% benutting voor CC, 85%/95% voor voor FA).</li> <li>→ Besliste opschaling (23/03) in uitvoering: +10% CCA, +25 VTE FA.</li> </ul> |  | 09/04           | ZG/<br>CTC |
| <b>Notities</b>                       |  |   |                 |            |
| /                                     |  |   |                 |            |



# 4. TESTING



 Actiepunt  
 Op schema

 Punt ter opvolging  
 Aandacht vereist

 Escalatie

| Topic                       | Laatste status  | Type | Volgende update | Eigenaar |
|-----------------------------|---|------|-----------------|----------|
| Teststrategie en testbeleid | 26/03: Zelftesten zullen in de toekomst breder worden uitgerold: <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaten zelftesten dienen geïntegreerd te worden in de contact tracing (= bevestigd te worden door een PCR-test);</li> <li>Een negatieve zelftest zou geen rechten of versoepelingen mogen initiëren.</li> </ul> | i    | 02/04           | ZG/IFC   |
|                             | 02/04: Bijkomende updates rond zelftesten (cfr. notities):  |      |                 |          |






## Notities

### Bijkomende update rond zelftesten

- Zelftesten worden op korte termijn breder uitgerold en zullen vanaf 6 april te koop zijn in de apotheek → er komt een folder met meer informatie omtrent waarvoor zelftesten gebruikt kunnen worden, maar ook waarvoor zelftesten niet gebruikt kunnen worden (met de nodige disclaimers, want zelftesten mogen geen vrijgeleide zijn voor onveilig gedrag).
- Er wordt voorop gesteld dat een positieve zelftest steeds bevestigd moet worden door een PCR-test:
  - Er wordt verwacht dat de meeste burgers zich tot de HA zullen wenden na een positieve zelftest → de HA zullen de burger opvangen en doorverwijzen naar een testcentrum.
  - Doordat het op dit moment echter moeilijk is te schatten is welke additionele werklust dit voor de HA zal opleveren, wordt eveneens in parallel een nieuw script 2D ontwikkeld dat gebruikt kan worden door de call center agenten en dat moet toelaten dat burgers met een positieve zelftest ook naar het contactcenter kunnen bellen voor het bekomen van een code voor een PCR-test → vanaf 6/4 zou dit script 2D operationeel zijn.

# 5. RELEVANTE UPDATES M.B.T. DIVERSE TOPICS GELINKT AAN HET CONTACTONDERZOEK



 Actiepunt    
  Punt ter opvolging  
 Op schema    
  Aandacht vereist    
  Escalatie

|              | Topic   | Laatste status  | Type | Volgende update | Eigenaar |
|--------------|---|---|------|-----------------|----------|
| Communicatie | Communicatie i.v.m. contactonderzoek                    | 19/02: Er wordt een dialoog aangegaan met de onderzoekinstellingen omtrent hoe de data nog meer kan worden aangewend door onderzoekers.   | i    |                 | ZG       |
|              | Communicatie rond vaccinatie                            | 11/12: Campagnevoorstel rond vaccinatie opgemaakt en wordt verder besproken in werkgroep communicatie.  | i    |                 | ZG       |
| Applicatie   | Topic   | Laatste status  |      |                 |          |
|              | Ontwikkeling <b>tracing applicatie</b> contactopsporing | 26/03: Afgelopen week heeft een eerste vergadering plaatsgevonden omtrent het optimaliseren en het opnieuw onder de aandacht brengen van de app via een nieuwe campagne → Coronalert zal een belangrijke rol spelen in de exit-strategie, aangezien het belangrijker zal worden om ongekende contacten te registreren i.k.v. versoepelingen → SG wordt op hoogte gehouden van verdere ontwikkelingen. <ul style="list-style-type: none"> <li>De SG merkt op dat de app idealiter ook een rol kan spelen op vlak van het uniform digitaliseren van registratie-lijsten.</li> </ul> | i    | 16/04           | IFC      |
| Notities     |   |   |      |                 |          |
| /            |   |   |      |                 |          |

# 6. VARIA



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie

---

| Topic    | Laatste status |  |  |  |
|----------|----------------|--|--|--|
|          |                |  |  |  |
| Notities |                |  |  |  |
|          |                |  |  |  |

# BIJLAGEN

- *Aanwezigheden*
- *Detailgegevens strategische indicatoren onder punt '2.2. Sleutelindicatoren contactonderzoek'*
- *Detailgegevens en verklarende woordenlijst bij punt '2.3. Stand van zaken contactcenter'*



# AANWEZIGHEDEN 2 APRIL 2021



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



# STAND VAN ZAKEN WERKBELASTING CONTACTCENTER - DETAIL



De **nieuwe instroom van de indexpatiënten daalt voor het eerst in vier weken met 5%** t.o.v. een week geleden, waar het **totaal aantal af te werken werkorders van de collectiviteiten afneemt met -14%**. Het **aantal af te handelen hoogrisicocontacten daalt met 10%** en het aantal laagrisicocontacten daalt met 29%. **Het aantal 3B werkorders neemt toe met 12%**.

- Het totaal aantal af te handelen werkorders stabiliseert in vergelijking met vorige week.
- Het totaal aantal af te handelen werkorders blijft stabiel terwijl de nieuwe instroom afneemt door een hogere backlog na technische storingen bij de aanmaak van werkorders vorige zaterdag.

|            |  | Mrt<br>05-11 | Mrt<br>12-18 | Mrt<br>19-25 | Apr<br>26-01 | Δ7d |
|------------|--|--------------|--------------|--------------|--------------|-----|
| GLOBAAL CC | Totaal aantal werkorders af te handelen                            | 45 145       | 61 704       | 83 019       | 83 724       | 1%  |
|            | Waarvan nieuwe instroom  | 35 465       | 47 979       | 58 628       | 55 710       | -5% |
|            | Totaal aantal werkorders afgehandeld                               | 40 489       | 55 140       | 61 546       | 70 917       |     |
|            | % werkorders afgehandeld   | 90%          | 89%          | 74%          | 85%          |     |
|            | Voorziene capaciteit <sup>1</sup> , per dag                        | 665          | 622          | 607          | 615          |     |
|            | Totaal aantal werkorders afgehandeld per agent <sup>per week</sup> | 62           | 89           | 102          | 118          |     |

|    |   | Mrt<br>05-11 | Mrt<br>12-18 | Mrt<br>19-25 | Apr<br>26-01 | Δ7d |
|----|---|--------------|--------------|--------------|--------------|-----|
| 2A | Totaal aantal werkorders af te handelen | 14 835       | 24 099       | 29 077       | 30 684       | 6%  |
|    | Waarvan nieuwe instroom                 | 12 460       | 19 832       | 22 309       | 21 496       | -4% |
|    | % werkorders afgehandeld                | 92%          | 89%          | 75%          | 80%          |     |

|    |   | Mrt<br>05-11 | Mrt<br>12-18 | Mrt<br>19-25 | Apr<br>26-01 | Δ7d  |
|----|---|--------------|--------------|--------------|--------------|------|
| 2B | Totaal aantal werkorders af te handelen | 2 316        | 3 345        | 3 917        | 3 540        | -10% |
|    | Waarvan nieuwe instroom                 | 1 887        | 2 693        | 2 923        | 2 578        | -12% |
|    | % werkorders afgehandeld                | 94%          | 94%          | 80%          | 92%          |      |

|    |   | Mrt<br>05-11 | Mrt<br>12-18 | Mrt<br>19-25 | Apr<br>26-01 | Δ7d |
|----|---|--------------|--------------|--------------|--------------|-----|
| 1A | Totaal aantal werkorders af te handelen | 12 646       | 17 068       | 23 482       | 21 881       | -7% |
|    | Waarvan nieuwe instroom                 | 9 935        | 13 499       | 16 326       | 15 530       | -5% |
|    | % werkorders afgehandeld                | 92%          | 93%          | 84%          | 93%          |     |

|    |   | Mrt<br>05-11 | Mrt<br>12-18 | Mrt<br>19-25 | Apr<br>26-01 | Δ7d  |
|----|---|--------------|--------------|--------------|--------------|------|
| 3A | Totaal aantal werkorders af te handelen | 723          | 1 017        | 3 104        | 2 214        | -29% |
|    | Waarvan nieuwe instroom                 | 566          | 795          | 1914         | 1486         | -22% |
|    | % werkorders afgehandeld                | 82%          | 85%          | 62%          | 91%          |      |

|    |   | Mrt<br>05-11 | Mrt<br>12-18 | Mrt<br>19-25 | Apr<br>26-01 | Δ7d  |
|----|---|--------------|--------------|--------------|--------------|------|
| 1B | Totaal aantal werkorders af te handelen | 2 629        | 3 148        | 3 614        | 3 112        | -14% |
|    | Waarvan nieuwe instroom                 | 1 943        | 2 418        | 2 470        | 2 232        | -10% |
|    | % werkorders afgehandeld                | 82%          | 82%          | 75%          | 82%          |      |

|    |   | Mrt<br>05-11 | Mrt<br>12-18 | Mrt<br>19-25 | Apr<br>26-01 | Δ7d |
|----|---|--------------|--------------|--------------|--------------|-----|
| 3B | Totaal aantal werkorders af te handelen | 11 996       | 13 027       | 19 825       | 22 293       | 12% |
|    | Waarvan nieuwe instroom                 | 8 674        | 8 742        | 12 686       | 12 388       | -2% |
|    | % werkorders afgehandeld                | 86%          | 86%          | 62%          | 82%          |     |

Brondata: Smals

<sup>1</sup> 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).



# DETAIL STRATEGISCHE INDICATOREN (2/2)



PERIODE: 19 MAART – 25 MAART vs 12 MAART – 18 MAART

|           |                             |   | Scope (#) | Scope beschrijving  | Opmerking   |
|-----------|-----------------------------|---|-----------|---|---|
| IND 1     | Actor                       | Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script  | 15 979    | Alle testresultaten die positief of vals-negatief zijn of gevallen zonder test waarbij de arts ze heeft doorgegeven (Pernotest) waarvoor ticket wordt aangemaakt  | Van de 15 979 tickets in scope zijn er 37 waarvoor geen feedback beschikbaar is van de call centers of field agents.  |
| 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.                | 15 864    | De scope omvat alle testresultaten die positief of vals-negatief zijn of gevallen zonder test waarbij de arts ze heeft doorgegeven.<br><br>Enkel testresultaten die tot de aanmaak van een ticket geleid hebben, worden in beschouwing genomen. | Er zijn 15 979 tickets aangemaakt voor deze periode.  |
| 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.  | 15 897    |   |   |
| 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.                      | 15 979    |   |   |
| 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.           | 15 942    |   | Van de 15 979 tickets in totaal zijn er 37 tickets waarvoor er geen feedback beschikbaar is.  |
| IND 2     | Actor                       | Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren  | 24 188    | 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. | 24 188    | Alle HR/LR contactpersonen, exclusief de huisgenoten, die zijn gedeeld door de 1A indexpatiënten  | Vanaf 21 november worden opnieuw 2B werkorders aangemaakt en weer opgebeld.   |
| 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.                        | 24 188    | 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  | 24 188    | 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   |   |



# STAND VAN ZAKEN CONTACTCENTER - VERKLARENDE 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