



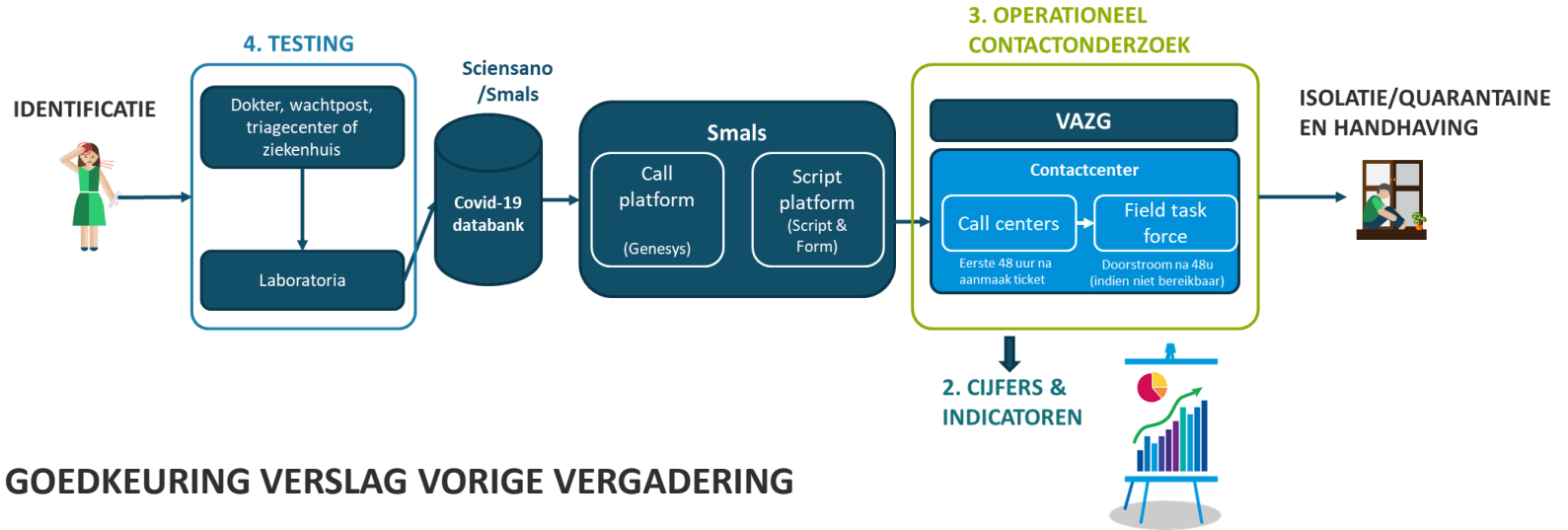
Vlaanderen  
is zorg

AGENTSCHAP  
ZORG & GEZONDHEID

# STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

23 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



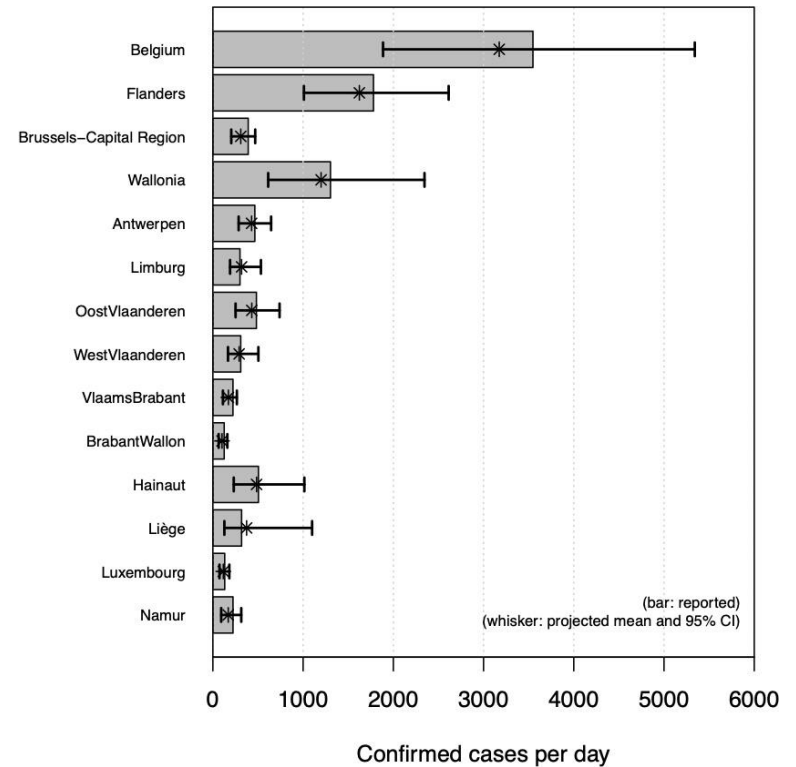
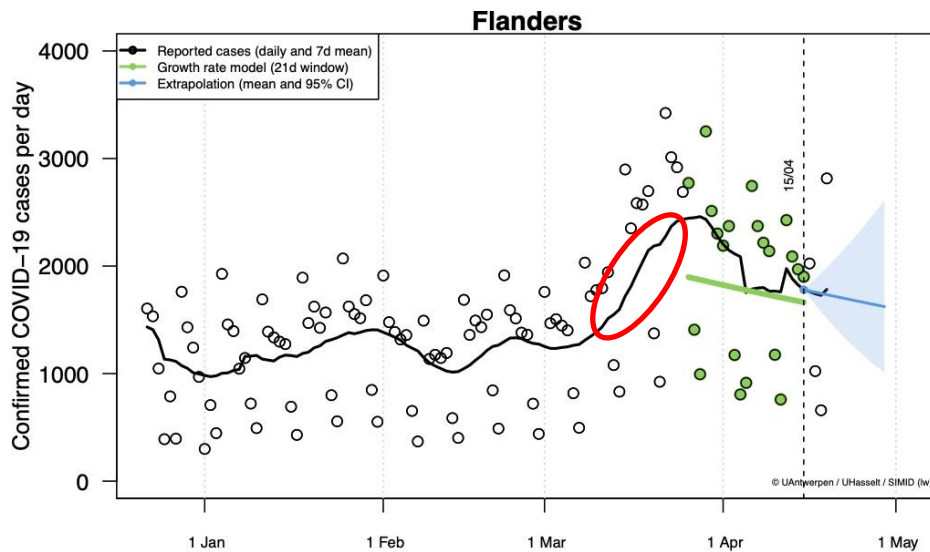
- *Verslag 09/04/2021 wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de stuurgroep.*



# 2.1. COVID-19 TRENDS

## Belangrijkste vaststellingen:

- R (BE) obv hospitalisaties: 0.96 – 1.01 \*
- R (BE) obv bevestigde gevallen: 0.95 – 1.00\*\*



## 2.2. SLEUTELINDICATOREN CONTACTONDERZOEK



Onderstaand overzicht houdt vanaf heden rekening met de werklust die voortkomt uit het nieuwe 2E dat geïntroduceerd // werd op 15/04. Via dit script worden reizigers de dag na terugkeer (of de dag na aankomst voor buitenlandse reizigers in België) correct geadviseerd. De opname van het 2E script zorgt bijgevolg voor een toename een aantal van de 7daagse gemiddelden deze week. Deze cijfers worden in het grijs gemarkeerd op deze en volgende slide.

		Apr 26-01	Apr 02-08	Apr 09-15	Apr 16-22	Δ7d	Trend
Operationeel	Aantal uitgevoerde telefoons	111 838	86 953	91 399	135 488	48%	↗
	Succesvolle gesprekken	49 526	37 403	35 842	42 522	19%	↗
	Aantal te bereiken personen door CC <sup>1,per dag</sup>	11 961	8 299	8 179	11 043	35%	↗
	waarvan indexpatiënten	3 126	2 381	2 365	2 362	0%	→
	waarvan nieuwe indexpatiënten	2 219	1 762	1 760	1 753	0%	→
	waarvan backlog indexpatiënten	907	619	604	609	1%	→
	waarvan HR-contactpersonen	4 383	3 009	2 722	2 604	-4%	↘
	Aantal huisbezoeken door FA <sup>1,per dag</sup>	533	421	342	311	-9%	↘
	Aantal verzamelde contacten <sup>2</sup>	47 123	36 760	34 585	32 249	-7%	↘
	Gemiddeld aantal contacten	3,28	3,32	3,18	3,19		→
	% contactdeling	91%	90%	89%	90%		→
	Aantal quarantaine-attesten	26 248	21 535	24 392	24 858	2%	→
	Aantal CTPC codes	13 797	11 233	9 989	9 302	-7%	↘

PERIODE: 09 APRIL – 15 APRIL vs 02 APRIL – 08 APRIL

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>	28,2u (0,5u)
	● 91% (+0%)	100%	● 77% (+3%)	95%	● 80% (-6%)	88%	

<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 weektotale zijn.

<sup>2</sup> De cijfers geven het aantal unieke contacten weer met een link naar een indexpatiënt, de gerapporteerde cijfers werden retroactief aangepast en zijn vanaf heden niet langer onderschat.

<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.

<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:

- ❑ Door de opname van het nieuwe 2E script (opvolging van PLF) stijgt het totaal aantal te verwerken werkorders met 35% in vergelijking met 7 dagen geleden. **Exclusief de nieuwe 2E werklast stijgt het aantal te verwerken werkorders met 7%**, onderliggend blijft de nieuwe instroom van indexpatiënten stabiel, en zijn het vooral de 3B werkorders die toenemen (herinneringstelefoons naar asymptomatische HRC).
- ❑ Tijdens de week slaagde het Vlaams contactcenter erin om **ca. 92% van de werkorders af te handelen**. De afhandelingsgraad bereikt opnieuw zijn oorspronkelijke niveau na technische storingen in de afgelopen twee weken.
- ❑ De **capaciteitsbenutting** van de callcenters **circuleert rond ca. 56%**.
- ❑ 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. 46%**. De totale werklast, inclusief bijkomend uitgevoerde activiteiten, bedraagt ca. 56%.

		Apr 26-01	Apr 02-08	Apr 09-15	Apr 16-22	Δ7d
Call Center	<b>Totaal aantal werkorders af te handelen</b>	<b>83 724</b>	<b>58 095</b>	<b>57 254</b>	<b>77 304</b>	<b>35%</b>
	Nieuwe werkorders te verwerken	55 710	44 088	44 879	55 739	24%
	Backlog werkorders te verwerken	28 014	14 007	12 375	21 565	74%
	<b>% werkorders afgehandeld</b>	<b>85%</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>	
	<b>Capaciteitsbenutting<sup>1</sup></b>	<b>62%</b>	<b>46%</b>	<b>43%</b>	<b>56%</b>	

FA	<b>Totaal aantal werkorders af te handelen</b>	<b>3 732</b>	<b>2 950</b>	<b>2 391</b>	<b>2 177</b>	<b>-9%</b>
	<b>% werkorders afgehandeld</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	
	<b>Capaciteitsbenutting FA<sup>1</sup>, core CT</b>	<b>85%</b>	<b>66%</b>	<b>49%</b>	<b>46%</b>	
	Capaciteitsbenutting FA <sup>2</sup> , core CT & BO/CM	93%	74%	55%	53%	
	Capaciteitsbenutting FA <sup>3</sup> , alle activiteiten	95%	75%	56%	56%	

		Afgelopen week	1A	1B	2A	2B	2E	3A	3B
CC	<b>Totaal aantal werkorders af te handelen</b>	<b>16 536</b>	<b>1 629</b>	<b>18 231</b>	<b>2 345</b>	<b>18 565</b>	<b>789</b>	<b>19 209</b>	
	<b>% werkorders afgehandeld</b>	<b>92%</b>	<b>82%</b>	<b>92%</b>	<b>95%</b>	<b>87%</b>	<b>98%</b>	<b>95%</b>	
	<b>Status afgehandelde werkorders</b>	●	●	●	●	●	●	●	

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)

- Er is op het niveau van Vlaanderen een stagnatie in het aantal besmettingen, maar op een aanzienlijk hoger plateau dan een aantal weken terug → de ingezette daling na de vorige piek stagneerde redelijk snel, waardoor het noodzakelijk is om waakzaam te blijven, ondanks de steeds luidere oproepen om versoepelingen (er circuleert momenteel immers nog veel virus en het overgrote deel van de bevolking is nog niet gevaccineerd).
- De onzekerheidsintervallen m.b.t. de toekomstige trends blijven breed en de R-waarden blijven in de buurt van 1.
- Trends lopen uiteen binnen België, en bepaalde provincies hebben op tot moment positievere trends dan andere provincies. In de provincies Luxemburg zijn de trends op dit moment nog stijgend.
  - Mogelijke verklaringen zijn het grensverkeer tussen deze provincies en buurlanden met een slechtere epidemiologische situatie, en meer mogelijks intra-familiale transmissie in bepaalde gebieden.

#### Toelichting en discussie bij sleutelindicatoren en bij de werkbelasting van het contact center (secties 2.2 en 2.3)

- Sinds 15/04 wordt een nieuw 2E script gehanteerd, gericht op terugkerende reizigers of personen die voor meer dan 48u in België zullen verblijven → zij worden de dag na het invullen van de PLF door de contactonderzoekers gecontacteerd en geadviseerd over de te nemen maatregelen i.f.v. hun symptomen, de van toepassing zijnde kleurcode van het land en hun SAT-score (in het geval van professionele reizigers).
  - Daar het om aanzienlijke aantallen 2E orders gaat, zorgt de introductie van dit nieuwe script voor een aanzienlijke stijging in de werklast van het call center, zelfs bij de huidige reisbeperkingen (met een potentiële sterke stijging in de werklast indien deze reisbeperkingen worden afgezwakt).
  - Noot: de personen die via deze scripts moeten gecontacteerd worden, zijn vaak moeilijker te bereiken, hetgeen de discrepantie in het aantal uitgevoerde telefoons en succesvolle gesprekken verklaart.
- De capaciteit bij de call centra en bij de veldagenten blijft voldoende om alle werkorders tijdig af te handelen (cfr. rubriek 3).
- De overige sleutelindicatoren blijven stabiel, evenals de doorlooptijden.





# 3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK





 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Lokale contactopsporing	<p><b>23/04: 10 verenigingen van lokale besturen zijn operationeel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De <b>bestaande lokale contactcentra</b> werden <b>verlengd tot 31/05</b> (nieuw BVR), maar op vlak van <b>opgenomen volumes</b> zijn het nog steeds vooral de proeftuinen en de lokale contactcentra die zich verenigen binnen de ELZ die aanzienlijke volumes op hun eigen grondgebied opnemen.</li> <li>Antwerpen (officieel ingeschreven in optie 2 tijdens de initiële opstart in november) heeft aangegeven nog lokale contactcentra activiteiten te willen opstarten.</li> </ul>		23/04	ZG
Capaciteit centraal contactonderzoek	<p><b>23/04:</b> Het aantal te verwerken werkorders stijgt bij de CC, terwijl het aantal werkorders voor de FA licht daalt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De instroom van nieuwe indexpatiënten blijft stabiel, en de stijging in werklast bij de CC wordt voornamelijk gedreven door de introductie van het nieuwe 2E script en het hoger aantal te verwerken 3B werkorders.</li> <li>Het aantal nieuw te contacteren collectiviteiten stijgt licht (+5%), maar de aantallen nieuw te contacteren HRC (-5%) en LRC (-14%) nemen af.</li> </ul> <p>➔ Capaciteitsbenutting voor de CC ligt hoger dan vorige week (56%), voornamelijk door de introductie van het nieuwe 2E script.</p> <p>➔ Capaciteitsbenutting van de FA ligt in lijn met vorige week (46% core contactonderzoek/56% inclusief andere activiteiten)</p>		23/04	ZG/ CTC

## Notities



### Capaciteit contactcenter



- Natuurlijke uitstroom bij de call centra werd de afgelopen periode niet vervangen. Sinds deze beslissing vloeiden een 60-tal call agents af. Ook bij de veldagenten is er een zekere uitstroom, maar deze is in omvang beperkter.
- Gezien de introductie van het nieuwe 2E script, de te verwachten stijging in reizigers, het hogere plateau waarop we ons vandaag bevinden en het feit dat er geen verdere daling in het aantal besmettingen wordt vastgesteld, leiden ertoe dat er voorlopig niet tot een bijkomende formele afschaling wordt overgegaan.






# 4. TESTING



 Actiepunt  
 Op schema

 Punt ter opvolging  
 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Teststrategie en testbeleid	 <b>23/04:</b> Er werd een nieuw 2D script waarmee burgers na een positieve zelftest naar het contactcenter kunnen bellen om via die weg een testcode voor een PCR te verkrijgen. Op dit moment blijft het aantal binnenkomende telefoons hiervoor echter beperkt.		23/04	ZG/IFC

## Notities

### Nieuwe 2D script

- Momenteel komen er via de inbound lijn van het call center weinig oproepen na een positieve zelftest (2D scripts) binnen, aangezien het overgrote deel van de personen met een positieve zelftest zich meldt bij de HA.
  - De extra werklast bij de huisartsen naar aanleiding van deze zelftesten is echter aanzienlijk, en vooral in de weekends worden de huisartsenwachtposten overbevraagd → er wordt bekeken om de communicatie rond de positieve zelftesten aan te passen, om zo meer vragen om PCR-testen ter confirmatie richting het contactcenter te kanaliseren en de huisartsen te ontlasten.

# 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 onderzoeksinstellingen 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: Coronalert zal een belangrijke rol spelen in de exit-strategie, aangezien het belangrijker zal worden om ongekende contacten te registreren i.k.v. versoepelingen → In de week van 19/03 heeft een eerste vergadering plaatsgevonden omtrent het optimaliseren en het opnieuw onder de aandacht brengen van de app	i	07/05	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 23 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>Veerle Cortebeeck (VVSG)</i></li> <li>• <i>Roel Van Giel (voorzitter Domus Medica)</i></li> <li>• <i>Lander Willem (postdoc UA)</i></li> <li>• <i>Caroline Verlinde (VIVEL)</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>Tom Vermeire (afdelingshoofd Woonzorg en Eerste Lijn, ZG)</i></li> <li>• <i>Wannes Verschueren (KPMG)</i></li> <li>• <i>Jorden Boone (KPMG)</i></li> </ul>
<p><i>Verontschuldigd/ Niet aanwezig</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Karine Moykens (secretaris-generaal departement WVG &amp; voorzitter IFC)</i></li> <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> <li>• <i>Thomas Boeckx (arts team Eerste Lijn, ZG)</i></li> <li>• <i>Luc Van Gorp (voorzitter Christelijke Mutualiteiten)</i></li> <li>• <i>Dirk Wildemeersch (teamverantwoordelijke Infectieziekten en Vaccinaties, ZG)</i></li> </ul>



# STAND VAN ZAKEN WERKBELASTING CONTACTCENTER - DETAIL



De nieuwe instroom van de indexpatiënten blijft stabiel t.o.v. een week geleden, waar het **totaal aantal** af te werken **werkorders** van de collectiviteiten stijgt met **2%**. Het aantal af te handelen **hoogrisicocontacten** daalt met **4%** en het aantal **3B** werkorders neemt sterk toe met **36%**.

- De instroom van nieuwe indexpatiënten blijft de afgelopen 3 weken stabiel en ligt hoger dan het bereikte plateau in jan/feb.
- De opname van het nieuwe 2E script (Reminder PLF) zorgt voor een stijging van het 7daags gemiddelde van het totaal aantal af te handelen werkorders.

		Apr 26-01	Apr 02-08	Apr 09-15	Apr 16-22	Δ7d
GLOBAAL CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	83 724	58 095	57 254	77 304	35%
	Waarvan nieuwe instroom	55 710	44 088	44 879	55 739	24%
	Totaal aantal werkorders afgehandeld	70 917	53 667	52 750	70 766	
	% werkorders afgehandeld	85%	92%	92%	92%	
	Voorziena capaciteit <sup>1</sup> , per dag	616	627	662	649	-2%
	Totaal aantal werkorders afgehandeld per agent <sup>per week</sup>	118	86	80	111	

1A	Totaal aantal werkorders af te handelen	21 881	16 665	16 553	16 536	0%
	Waarvan nieuwe instroom	15 530	12 333	12 323	12 270	0%
	% werkorders afgehandeld	93%	93%	93%	92%	

1B	Totaal aantal werkorders af te handelen	3 112	1 789	1 601	1 629	2%
	Waarvan nieuwe instroom	2 232	1 337	1 228	1 288	5%
	% werkorders afgehandeld	82%	85%	84%	82%	

2A	Totaal aantal werkorders af te handelen	30 684	21 060	19 053	18 231	-4%
	Waarvan nieuwe instroom	21 496	17 164	15 597	14 876	-5%
	% werkorders afgehandeld	80%	92%	93%	92%	

		Apr 26-01	Apr 02-08	Apr 09-15	Apr 16-22	Δ7d
2E	Totaal aantal werkorders af te handelen	0	0	2 437	18 565	
	Waarvan nieuwe instroom	0	0	2 437	10 510	
	% werkorders afgehandeld	0%	0%	70%	87%	

2B	Totaal aantal werkorders af te handelen	3 540	2 836	2 588	2 345	-9%
	Waarvan nieuwe instroom	2 578	2 253	2 132	1 829	-14%
	% werkorders afgehandeld	92%	95%	95%	95%	

3A	Totaal aantal werkorders af te handelen	2 214	1 091	926	789	-15%
	Waarvan nieuwe instroom	1486	892	767	624	-19%
	% werkorders afgehandeld	91%	99%	99%	98%	

3B	Totaal aantal werkorders af te handelen	22 293	14 654	14 096	19 209	36%
	Waarvan nieuwe instroom	12 388	10 109	10 395	14 342	38%
	% werkorders afgehandeld	82%	93%	94%	95%	

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: 09 APRIL – 15 APRIL vs 02 APRIL – 08 APRIL

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	8 414	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 8 414 tickets in scope zijn er 32 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.	8 324	De scope omvat alle testresultaten die positief of vals-negatief zijn of gevallen zonder test waarbij de arts ze heeft doorgegeven.  Enkel testresultaten die tot de aanmaak van een ticket geleid hebben, worden in beschouwing genomen.	Er zijn 8 414 tickets aangemaakt voor deze periode.  Van de 8 414 tickets in totaal zijn er 20 tickets waarvoor er geen feedback beschikbaar is.
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.	8 361		
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.	8 414		
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.	8 394		
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	12 951	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.	12 951	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.	12 949	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	12 949	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