



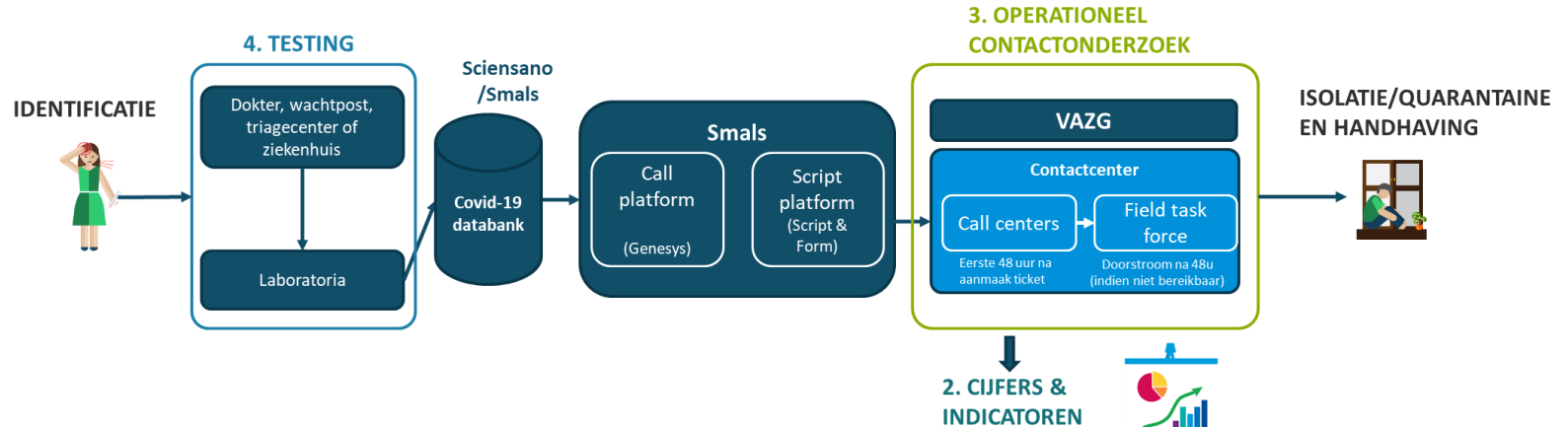
Vlaanderen
is zorg

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

26 maart 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



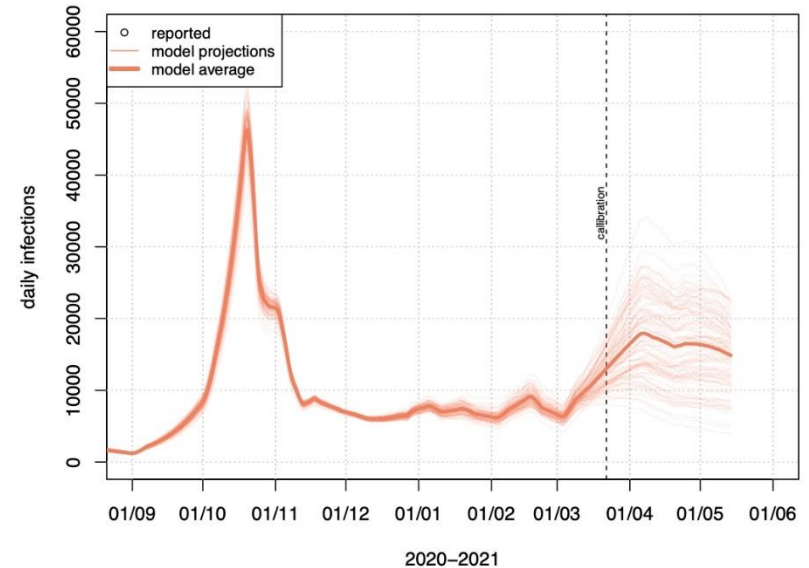
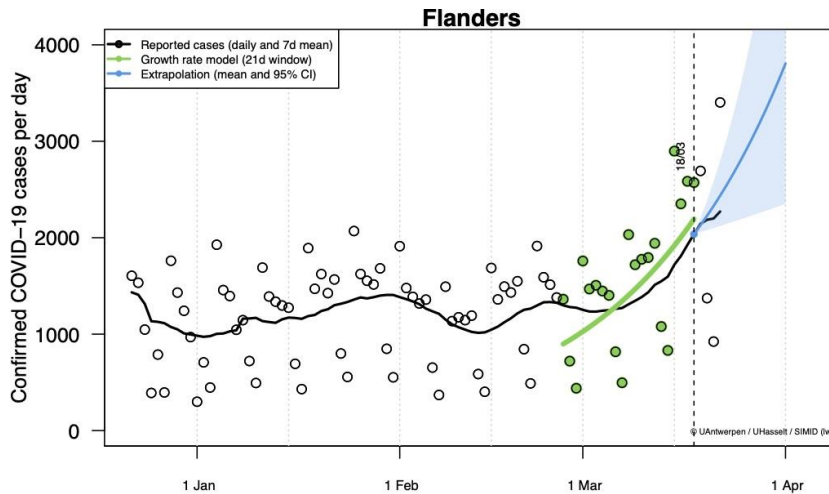
- *Verslag 19/03/2021 wordt goedgekeurd.*



2.1. COVID-19 TRENDS

Belangrijkste vaststellingen:

- ☐ R (BE) obv hospitalisaties: 1.15*
- ☐ R (BE) obv bevestigde gevallen: 1.16**



Extrapolatie obv gerapporteerde infecties

Scenario analyse voor **alle** infecties

<https://covid-en-wetenschap.github.io/>

!! Belangrijke onbekende: testing !!

?! Gemiddelde (↑ ↓) ?!

2.2. SLEUTELINDICATOREN CONTACTONDERZOEK



		Mrt 26-04	Mrt 05-11	Mrt 12-18	Mrt 19-25	Δ7d	Trend
Operationeel	Aantal uitgevoerde telefoons	67 776	69 458	88 936	94 289	6%	↗
	Succesvolle gesprekken	25 947	27 752	38 807	45 625	18%	↗
	Aantal te bereiken personen door CC ^{1,per dag}	6 103	6 449	8 815	11 860	35%	↗
	waarvan indexpatiënten	1 551	1 807	2 438	3 355	38%	↗
	waarvan nieuwe indexpatiënten	1 208	1 419	1 928	2 332	21%	↗
	waarvan backlog indexpatiënten	344	387	510	1 022	101%	↗
	waarvan HR-contactpersonen	1 849	2 119	3 443	4 154	21%	↗
	Aantal huisbezoeken door FA ^{1,per dag}	206	227	308	464	51%	↗
	Aantal verzamelde contacten ²	15 949	26 486	38 301	47 384	24%	↗
	Gemiddeld aantal contacten	3,25	3,38	3,47	3,36		↔
	% contactdeling	88%	90%	91%	89%		↔
	Aantal quarantaine-attesten	11 125 ³	16 815	21 711	25 488	35%	↗
	Aantal CTPC codes	7 177	7 889	12 285	12 108	-1%	↔

PERIODE: 12 MAART – 18 MAART vs 05 MAART – 11 MAART

Strategisch	Testresultaat gekend (IND 1a)		Afronding contactonderzoek indexpatiënt (IND 1d)		Afronding contactonderzoek contactpersoon (IND 2b)		Mediane doorlooptijd volledige keten
	<24h	Finaal bereikt	<24h ⁴	Finaal bereik ⁴	<24h ⁴	Finaal bereik ⁴	
	● 84% (-5%)	100%	● 80% (+3%)	90%	● 85% (-2%)	93%	26,9u (+0,2u)

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 weektotalen zijn.

² De contactgegevens werden retroactief aangepast en worden nu gebaseerd op de JSON database, beschikbaar gesteld door SMALS. De cijfers geven het aantal unieke contacten weer met een link naar een indexpatiënt.

³ Het aantal gerapporteerde quarantaine-attesten werd onder gerapporteerd in de periode van 26/03 – 04/03.

⁴ 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 opnieuw (35%)** in vergelijking met 7 dagen geleden, gedreven door een toename van het aantal af te handelen werkorders overheen alle scripts en technische problemen vorige vrijdag, in het weekend en woensdag waardoor werkorders op een later tijdstip aangeboden werden en in de backlog terecht kwamen.
- Tijdens de week slaagde het Vlaams contactcenter erin om **ca. 74% van de werkorders af te handelen**. Het aantal afgehandelde werkorders ligt lager door **technische storingen** bij de aanmaak van werkorders doorheen de week.
- 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. 73%**. De totale werklast, inclusief bijkomend uitgevoerde activiteiten, bedraagt ca. 87%.

	Mrt 26-04	Mrt 05-11	Mrt 12-18	Mrt 19-25	Δ7d	
Call Center	Totaal aantal werkorders af te handelen	42 720	45 145	61 704	83 019	35%
	Nieuwe werkorders te verwerken	33 987	35 465	47 979	58 628	22%
	Backlog werkorders te verwerken	8 733	9 680	13 725	24 391	78%
	% werkorders afgehandeld	90%	90%	89%	74%	
	Capaciteitsbenutting¹	28%	33%	48%	56%	

FA	Totaal aantal werkorders af te handelen	1 442	1 590	2 154	3 250	51%
	% werkorders afgehandeld	100%	100%	100%	100%	
	Capaciteitsbenutting FA¹, core CT	33%	38%	48%	73%	
	Capaciteitsbenutting FA², core CT & BO/CM	41%	51%	60%	84%	
	Capaciteitsbenutting FA³, alle activiteiten	41%	52%	64%	87%	

	Week 19-25 mrt						
	1A	1B	2A	2B	3A	3B	
CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	23 482	3 614	29 077	3 917	3 104	19 825
	% werkorders afgehandeld⁵	84%	75%	75%	80%	62%	62%
	Status afgehandelde werkorders	●	●	●	●	●	●

Bron: Smals/EY rapportering

¹ Activiteiten uitgevoerd in het kader van contact tracing, zijnde huisbezoeken en telefoons..

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

³ Alle door de veldagenten uitgevoerde activiteiten.

⁴ Door technische storingen bij Smals bij de aanmaak van tickets op vrijdag en in het weekend stroomde meer werkorders door naar de veldagenten waardoor er op 22/03 slechts een beperkt aantal bijkomende activiteiten naast contact tracing uitgevoerd kon worden.

⁵ Door bovenvermelde technische storingen en een vertraagde instroom van tickets, lag het aantal afgehandelde werkorders op bepaalde dagen lager, hetgeen de weekcijfers negatief beïnvloedt.

2.1. – 2.3. DISCUSSIE BIJ INDICATOREN

Notities

Toelichting bij COVID-19 trends (sectie 2.1)

- Er wordt verwacht dat het aantal besmettingen de komende weken nog verder zal stijgen (R-waarden op dit moment >1).
- De rechtergrafiek toont de resultaten van een scenario-analyse m.b.t. het aantal dagelijkse infecties in Vlaanderen:
 - Op basis van de onderliggende assumpties wordt uitgegaan van een stijging in het aantal besmettingen tot ongeveer midden april, nadien voorspelt dit model een gestage afname;
 - De voorspelde piek is minder hoog als tijdens de tweede golf;
- Nuance: De werklust van het contactcenter wordt bepaald door het aantal gerapporteerde gevallen/gedetecteerde besmettingen → indien er de komende weken meer uitgebreid zal worden getest, is het mogelijk dat er proportioneel meer besmette personen gedetecteerd en dus getraceerd zullen worden.

Toelichting en discussie bij sleutelindicatoren (sectie 2.2)

- De werkorders volgen de stijgende trend in het aantal besmettingen (globale stijging in aantal werkorders van +35%).
- Door technische storingen bij Smals op vrijdag en in het weekend bij de aanmaak van tickets:
 - Konden per onder minder belpogingen worden ondernomen door de call centra;
 - Nam het aantal tickets in de backlog toe en lag het aantal afgehandelde werkorders op bepaalde dagen lager, hetgeen de weekcijfers m.b.t. het aantal afgehandelde tickets negatief beïnvloedt.
 - Stroomde meer werkorders door naar de veldagenten, waardoor er op 22/03 slechts een beperkt aantal bijkomende activiteiten naast contact tracing uitgevoerd kon worden.
- Er is tot op heden geen impact van de verhoogde werklust op de doorlooptijden van het contactcenter.

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

- *De capaciteit blijft voldoende om alle CT activiteiten af te ronden, maar de capaciteitsbenutting stijgt aanzienlijk t.o.v. vorige week, voornamelijk bij de veldagenten.*





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"> De bestaande lokale contactcentra worden verlengd tot 31/05 (nieuwe BVR). 		02/04	ZG
Capaciteit centraal contact-onderzoek	<p>26/03: Het globaal aantal te verwerken werkorders bij zowel de CC als de FA stijgt voor de vierde week op rij:</p> <ul style="list-style-type: none"> Instream nieuwe indexpatiënten vertoont een stijging (+38% t.o.v. vorige week) → stijging in aantal verzamelde contacten ligt ietwat, aangezien indexpatiënten minder op te bellen contacten doorgeven. Aantal nieuw te contacteren collectiviteiten stijgt nog amper (+2%). <p>→ Capaciteitsbenutting stijgt opnieuw t.o.v. vorige week door de hogere volumes (56% voor CC, 73%/87% voor FA).</p> <p>→ Opschaling van +10% voor de CCA en +25 VTE voor de FA op 23/03 via schriftelijke procedure (bekrachtigd op SG)</p> <p>→ Problemen bij Smals tijdens het weekend en aan het begin van de week zorgden voor een verstoorde doorstroom van tickets, waardoor bepaalde batches tickets vertraagd werden aangeboden aan de call centra en call agenten minder tijd hadden om de tickets af te handelen (minder belpogingen) voor ze automatisch naar de FA doorstroomden → werklust kon worden opgevangen door de FA, maar geen ideale situatie (minder additionele taken kunnen opnemen).</p>		02/04	ZG/ CTC
Notities				

4. TESTING



 Actiepunt
 Op schema

 Punt ter opvolging
 Aandacht vereist

 Escalatie

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



Notities



Zelftesten zullen in de toekomst breder worden uitgerold (KB in opmaak):

- Er werd door de RAG bepaald dat een positieve zelftest moet leiden tot isolatie en moet geconfirmeerd worden door een PCR-test (ook gezien de gevolgen van een positieve test: isolatie, contact tracing, ...) → er wordt gewerkt aan twee stromen om de resultaten van positieve zelftesten te integreren in de contact tracing via het uitvoeren van een PCR-test:
 - Stroom 1: Personen na een positieve zelftest laten bellen naar het CC om zo een code te krijgen voor een PCR-test;
 - Stroom 2: Personen na een positieve zelftest zich laten melden via de huisarts.
- Zelftesten zullen vooral de hoge virale ladingen detecteren, maar kunnen ook een ‘false negative’ resultaat opleveren.
 - Experten pleiten ervoor dat zelftesten geen ‘rechten mogen opleveren’ (‘er mogen geen toelatingen gekoppeld worden aan een negatieve zelftest’) → belangrijke uitdaging op vlak van communicatie richting de burger.

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



 Actiepunt
 Op schema

 Punt ter opvolging
 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 tracing applicatie contactopsporing	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> De SG merkt op dat de app idealiter ook een rol kan spelen op vlak van het uniform digitaliseren van registratie-lijsten. 	i	26/03	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 26 MAART 2021



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



STAND VAN ZAKEN WERKBELASTING

CONTACTCENTER - DETAIL



De **nieuwe instroom van de indexpatiënten stijgt opnieuw met 21%** t.o.v. een week geleden, waar het **totaal aantal af te werken werkorders van de collectiviteiten toeneemt met 15%**. Het **aantal af te handelen hoogrisicocontacten stijgt met 21%** en het aantal laagrisicocontacten stijgt met 17%. **Het aantal 3B werkorders neemt toe met 52%**.

- Het aantal te verwerken werkorders ligt op het hoogste peil in vier weken.
- De backlog van het aantal te verwerken werkorders neemt toe met 78% door technische storingen bij de aanmaak van werkorders doorheen de week.

		Mrt 26-04	Mrt 05-11	Mrt 12-18	Mrt 19-25	Δ7d
GLOBAAL CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	42 720	45 145	61 704	83 019	35%
	Waarvan nieuwe instroom	33 987	35 465	47 979	58 628	22%
	Totaal aantal werkorders afgehandeld	38 273	40 489	55 140	61 546	
	% werkorders afgehandeld	90%	90%	89%	74%	
	Voorziene capaciteit ¹ , per dag	704	665	622	611	
	Totaal aantal werkorders afgehandeld per agent ^{per week}	55	62	89	101	

		Mrt 26-04	Mrt 05-11	Mrt 12-18	Mrt 19-25	Δ7d
2A	Totaal aantal werkorders af te handelen	12 940	14 835	24 099	29 077	21%
	Waarvan nieuwe instroom	10 780	12 460	19 832	22 309	12%
	% werkorders afgehandeld	94%	92%	89%	75%	

		Mrt 26-04	Mrt 05-11	Mrt 12-18	Mrt 19-25	Δ7d
2B	Totaal aantal werkorders af te handelen	1 702	2 316	3 345	3 917	17%
	Waarvan nieuwe instroom	1 364	1 887	2 693	2 923	9%
	% werkorders afgehandeld	94%	94%	94%	80%	

		Mrt 26-04	Mrt 05-11	Mrt 12-18	Mrt 19-25	Δ7d
1A	Totaal aantal werkorders af te handelen	10 858	12 646	17 068	23 482	38%
	Waarvan nieuwe instroom	8 453	9 935	13 499	16 326	21%
	% werkorders afgehandeld	93%	92%	93%	84%	

		Mrt 26-04	Mrt 05-11	Mrt 12-18	Mrt 19-25	Δ7d
3A	Totaal aantal werkorders af te handelen	704	723	1 017	3 104	205%
	Waarvan nieuwe instroom	568	566	795	1914	141%
	% werkorders afgehandeld	97%	82%	85%	62%	

		Mrt 26-04	Mrt 05-11	Mrt 12-18	Mrt 19-25	Δ7d
1B	Totaal aantal werkorders af te handelen	2 566	2 629	3 148	3 614	15%
	Waarvan nieuwe instroom	1 904	1 943	2 418	2 470	2%
	% werkorders afgehandeld	86%	82%	82%	75%	

		Mrt 26-04	Mrt 05-11	Mrt 12-18	Mrt 19-25	Δ7d
3B	Totaal aantal werkorders af te handelen	13 950	11 996	13 027	19 825	52%
	Waarvan nieuwe instroom	10 918	8 674	8 742	12 686	45%
	% werkorders afgehandeld	83%	86%	86%	62%	

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).

DETAIL STRATEGISCHE INDICATOREN (1/2)



PERIODE: 12 MAART – 18 MAART vs 05 MAART – 11 MAART

			Mediaan Doorlooptijd (uur)	< 12u	<24u	<36u	<48u	<72u	>72u
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A scripts	24,3 +0,3	9% +1,3%	52% +5,6%	73% +7,9%	89% +8,3%	96% +6,7%	100% -
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 wordt afgenomen en eindigend op het moment dat de test wordt uitgevoerd.	13,5 +1,4	48% -2,8%	84% -4,7%	98% -0,8%	99% -0,2%	100% -0,0%	100% -
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.	1,4 -0,0	99% +8,0%	100% +3,5%	100% +1,3%	100% +0,0%	100% -0,0%	100% -
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 .	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 wordt afgerond ² (afronding 1A script), startend op het moment dat de orders in het platform opgeladen worden.	3,5 +0,5	72% +4,5%	82% +3,4%	87% +2,5%	89% +1,7%	91% +0,1%	93% -4,7%
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A scripts tot en met bijhorende contacten informeren	2,2 +0,0	72% -1,7%	84% -2,6%	87% -1,9%	89% -1,8%	91% -0,4%	96% +1,9%
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.	0,0 -	97% +0,5%	97% -0,7%	98% -0,4%	98% -0,4%	98% -0,3%	100% -
IND 2.b	Contact Tracing Consortium (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.	1,6 +0,6	75% -2,2%	86% -2,1%	89% -1,6%	91% -1,5%	93% -0,2%	96% +1,9%
			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	26,9 +0,2	75% -4,9%	87% -2,7%	91% -1,0%	93% +0,2%	95% +1,0%	96% +1,9%

¹ Sinds 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.

² Onder 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:

- 1) 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.
- 2) Alle bovenstaande gegevens moeten in combinatie met volgende slide gelezen worden ter interpretatie van de gegevens.

DETAIL STRATEGISCHE INDICATOREN (2/2)



PERIODE: 12 MAART – 18 MAART vs 05 MAART – 11 MAART

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	10 601	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 10 601 tickets in scope zijn er 40 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.	10 298	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 10 601 tickets aangemaakt voor deze periode. Van de 10 601 tickets in totaal zijn er 40 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.	10 321		
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.	10 601		
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.	10 561		
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	20 535	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.	20 535	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.	20 534	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	20 534	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