



Vlaanderen
is zorg

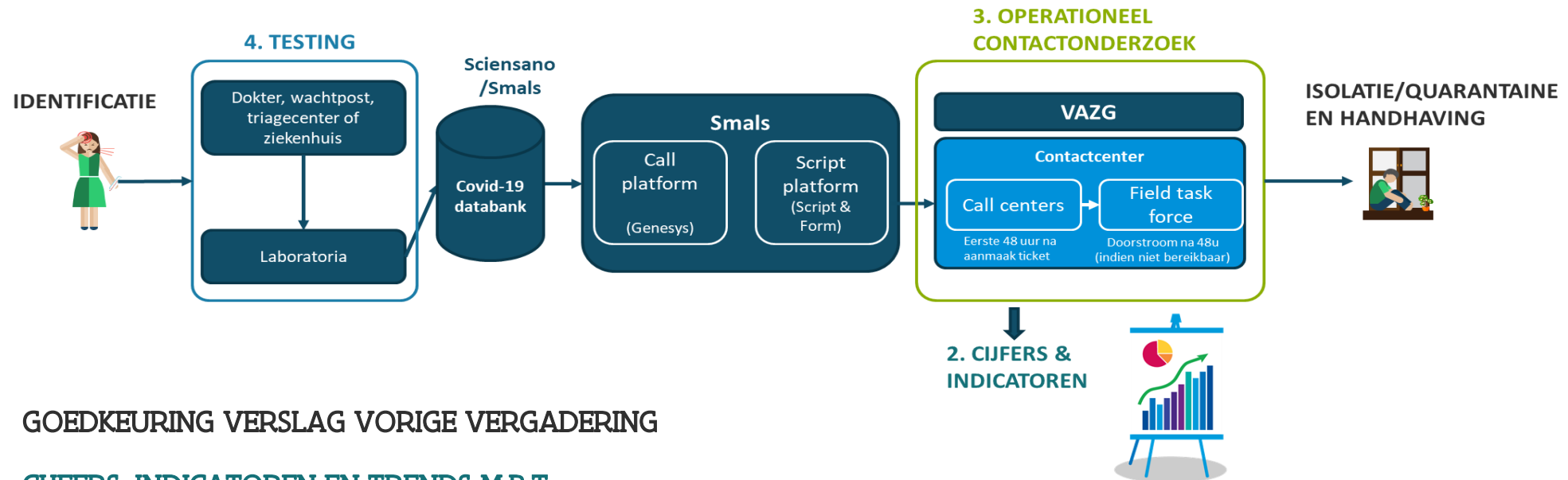
AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

3 september 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 EN VACCINATIE 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

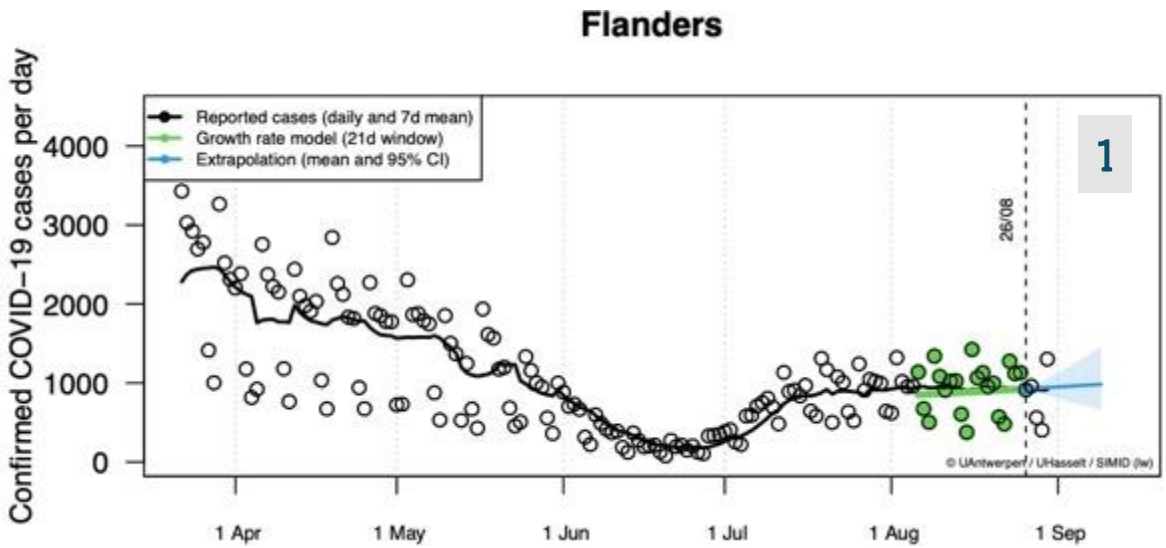
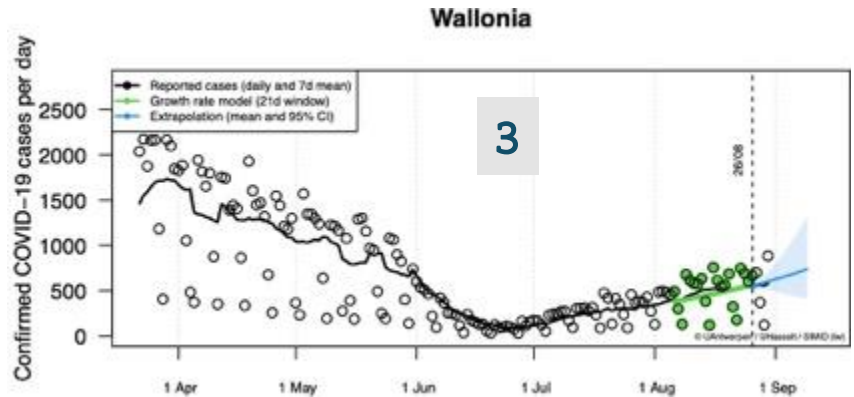
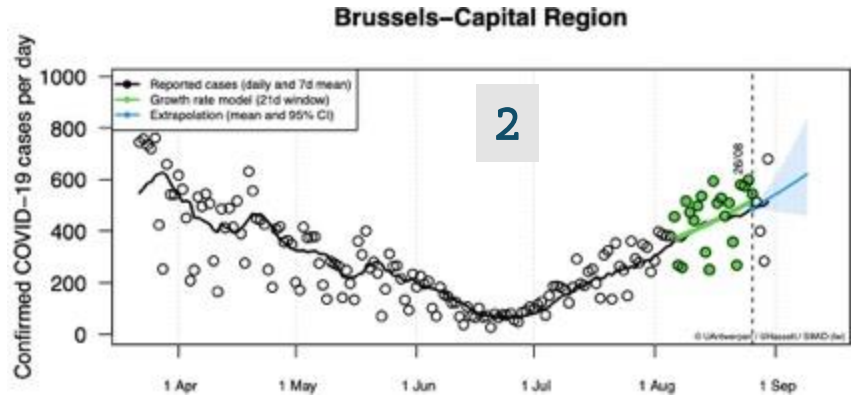
- *Verslag 20/08/2021 wordt goedgekeurd.*



2.1. COVID-19 trends

Belangrijkste vaststellingen:

- ❑ R (BE) obv hospitalisaties: 1.09 *
- ❑ R (BE) obv bevestigde gevallen: 1.01**
- ❑ Regionale verschillen
- ❑ Terugkerende reizigers?



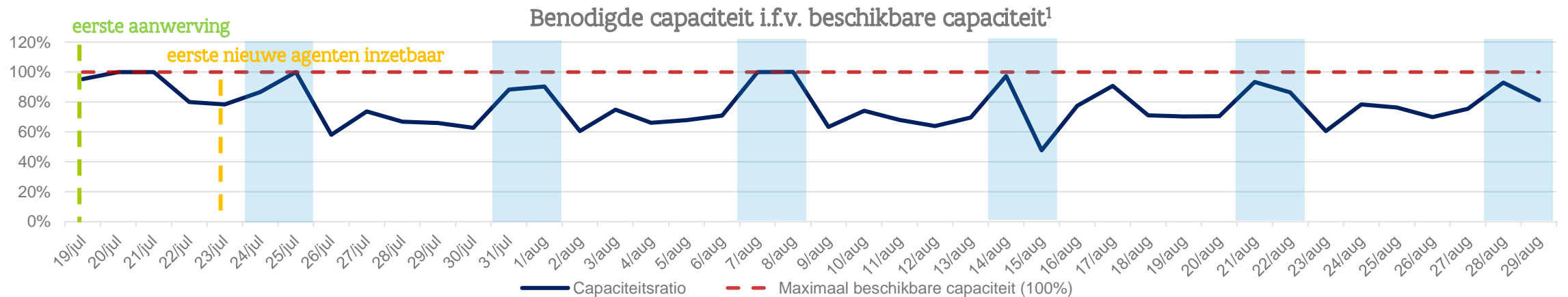
(* <https://epistat.wiv-isp.be/covid/covid-19.html>)
(** https://gjbex.github.io/DSLUHasselt_covid_dashboard)



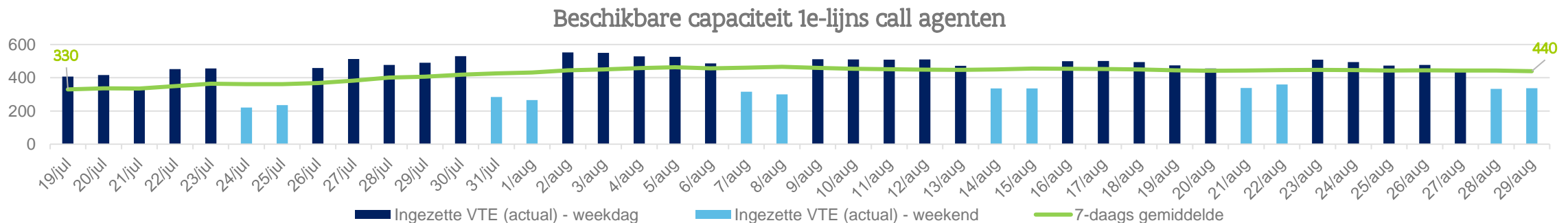
2.2. Overzicht contactonderzoek overheen de afgelopen weken – aantal ingezette agenten

Onderstaande grafieken geven de capaciteitsbenutting van het callcenter per dag weer. Een capaciteitsbenutting van 100% houdt in dat niet alle werkorders de dag zelf behandeld konden worden.

Door het **opschalen van het aantal inzetbare 1^e-lijns call agenten** (eerste nieuwe agenten waren inzetbaar vanaf 23/07) zien we dat de werklast sinds 23/07 beheersbaar blijft. Op weekenddagen is het typisch drukker, maar door op te schalen en te schuiven in de weekplanning van agenten, waren er de afgelopen 2 weekends geen tekorten meer.



¹ Op 15/08 deden er zich substantiële problemen voor met de creatie van 2E dossier vanuit Saniport. Hierdoor waren er die dag amper 2E werkorders af te handelen, hetgeen zich vertaalt in een lagere capaciteitsbenutting.



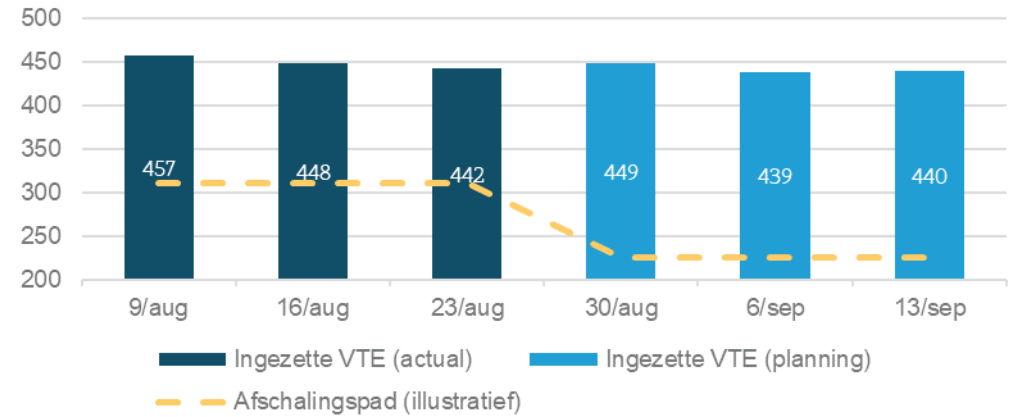


2.2. Detail capaciteitsratio call- en veldagenten¹

		02/08 – 08/08	09/08 – 15/08	16/08 – 22/08	23/08 – 29/08
Call Center	Aantal ingezette 1 ^e -lijns call agenten ³	467	457	448	442
	Ingezet als Covidonderzoeker	23	23	22	22
	Ingezet voor outbound en inbound scripts	444	434	426	420
	Capaciteitsbenutting ²	73%	69%	80%	73%
	Capaciteit kernscripts (1A, 1B, 2A)	33%	32%	34%	33%
	Capaciteit opvolging (2B, 3A, 3B)	7%	7%	6%	6%
	Capaciteit terugkerende reizigers (2E)	23%	21%	29%	24%
	Capaciteit voor binnenkomende oproepen Coronalert en zelftesten (2C en 2D)	<1%	<1%	<1%	<1%
	Capaciteit voor inbound overige scripts	9%	9%	10%	10%
	Capaciteitsreserve ²	27%	31%	20%	27%
Marge additionele besmettingen per dag OF	Bij capaciteitsstekorten worden de 1A, 2A scripts prioritair behandeld en kan voor 2E scripts een sms worden verstuurd				
Marge additionele reizigers per dag OF					
Marge additionele inbound scripts per dag					

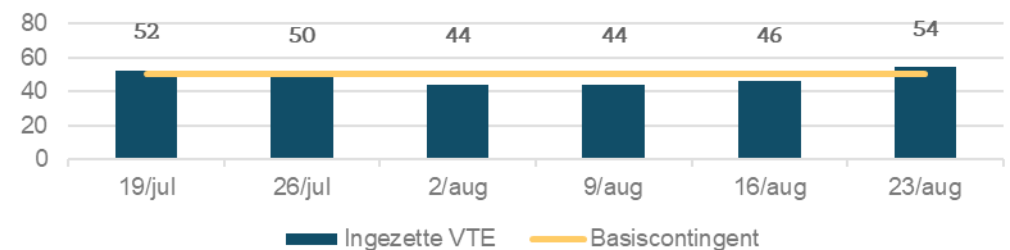
		02/08 – 08/08	09/08 – 15/08	16/08 – 22/08	23/08 – 29/08
Veldagenten	Aantal ingezette centrale veldagenten	44	44	46 ⁴	54 ⁴
	Capaciteitsbenutting	98%	86%	78%	75%
	Kernactiviteiten CT (huisbezoeken)	69%	65%	57%	56%
	Aanvullende taken i.k.v. BO en CM	28%	19%	19%	18%
	Andere taken	1%	2%	2%	1%
Capaciteitsreserve	2%	14%	22%	25%	

Capaciteit 1e-lijns call agenten



Capaciteitsplanning	09/08 – 15/08	16/08 – 22/08	23/08 – 29/08	30/08 – 05/09	06/09 – 12/09	13/09 – 19/09
Ingezette call agents (1 ^e -lijn)	457	448	442	449	439	440
Initieel afschalingspad	310	310	310	225	225	225
Ingezette CC-supervisors	34	33	35	35	35	35

Capaciteit centrale veldagenten



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 1^e lijnsagenten die worden ingezet voor outbound en inbound scripts.

³ Het aantal ingezette 1^e-lijns call agenten die hier gerapporteerd worden, kunnen licht afwijken van de uiteindelijke facturatie. Nieuwe agenten in opleiding worden niet bij de ingezette 1e-lijns call agenten opgenomen, maar zijn wel aangeworven.

⁴ Een aantal functioneel experts werden meegenomen in het aantal ingezette centrale veldagenten in de week van 16/08 en 23/08, gezien ze door de toegenomen werklust werden ingezet voor activiteiten in kader van contactonderzoek.

⁵ De capaciteitscijfers voor de veldagenten dienen met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden, aangezien er de afgelopen weken lokale veldagenten werden ingezet in het contactonderzoek wanneer nodig. Dit kan de cijfers vertekenen.



2.2. Sleutelindicatoren contactonderzoek

Operationeel

	02/08 – 08/08	09/08 – 15/08 ⁴	16/08 – 22/08 ⁴	23/08 – 29/08	Δ7d	Trend
Aantal uitgevoerde telefoons	107.820	106.010	127.569	112.993	-14.576	↔
Succesvolle gesprekken	46.051	42.189	49.904	43.851	-6.053	↔
Aantal te bereiken personen door CC ¹ per dag	10.120	8.399	10.360	9.353	-1.007	↔
waarvan indexpatiënten	1.237	1.212	1.242	1.207	-35	↔
waarvan nieuwe indexpatiënten	937	910	923	904	-19	↔
waarvan backlog indexpatiënten	301	302	319	303	-16	↔
waarvan HR-contactpersonen	1.257	1.057	1.115	1.110	-5	↔
Aantal huisbezoeken door FA ¹ per dag	239	229	227	240	13	↔
Aantal verzamelde contacten ²	19.622	18.817	20.623	19.655	-968	↔
Gemiddeld aantal contacten	3,66	3,54	3,72	3,69	-0,03	↔
% contactdeling	84%	86%	87%	86%	-1%	↔
Aantal quarantaine-attesten	8.948	7.898	8.206	8.345	139	↔
Aantal CTPC codes	2.192	1.675	1.644	1.436	-208	↔

PERIODE: 16 AUGUSTUS – 22 AUGUSTUS vs 9 AUGUSTUS – 15 AUGUSTUS

Strategisch

Testresultaat gekend (IND 1a)		Afronding contactonderzoek indexpatiënt (IND 1d)		Afronding contactonderzoek contactpersoon (IND 2b) ⁵		Mediane doorlooptijd volledige keten
<24h	Finaal bereikt	<24h ³	Finaal bereik ³	<24h ³	Finaal bereik ³	
● 96% (+1%)	100%	● 77% (+2%)	94%	● 80% (=)	90%	24,6u (+0,4u)

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 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 Vanaf de avond van 14/08 traden er omwille van technische redenen problemen op met de doorstroom van de ePLF's naar de call centra, waardoor ook op 15/08 slechts zeer weinig 2E scripts werden aangemaakt. Dit uitstel heeft geleid tot een grote instroom van 2E tickets de dagen nadien en een verhoogd aantal inbound oproepen van burgers/reizigers die CTPC codes nog niet ontvangen hadden.

⁵ De scope voor de berekening van de doorlooptijd van het contactonderzoek bij contactpersonen (IND 2b) wordt berekend voor alle unieke HRC/LRC die niet tijdens de call met de index bevraagd worden. Huisgenoten die meteen als onderdeel van het 1A script de contactonderzoeker aan de lijn krijgen (doorlooptijd = 0), worden uit de scope gefilterd. In totaal waren er in de week van 16/08 - 22/08 3 575 dergelijke "H-tickets".



2.1. – 2.3 Discussie bij de indicatoren

Notities

Toelichting bij COVID-19 trends (sectie 2.1)

- Op vlak van het aantal bevestigde besmettingen zien we sterke regionale verschillen:
 - Vlaanderen bevindt zich momenteel op een (hoog) plateau rond de 1000 bevestigde besmettingen per dag;
 - Brussel en Wallonië laten op dit moment stijgende besmettingscijfers optekenen.
- Stijging in het aantal hospitalisaties zet zich door (reproductiegetal hospitalisaties rond 1,1).
- Stimulatiemodellen (die ervan uitgaan dat het risicogedrag van burgers constant blijft) voorspellen een vierde piek in de periode oktober – november:
 - Het verloop van deze nieuwe golf zal eveneens bepaald worden door de vaccinatiegraad, waarbij er in Vlaanderen een minder grote verandering zal zijn dan in bijvoorbeeld Brussel (waar de vaccinatiegraad lager ligt).
 - Kanttekening: De huidige biostatistische modellen houden niet meer dan proportioneel rekening met de heropening van de lagere scholen en de mate waarin dit de verspreiding van het virus kan/zal versnellen.

Toelichting bij sleutelindicatoren en bij de werkbelasting van het contactcenter (sectie 2.2)

- Capaciteitsbenutting van zowel call center agenten als veldagenten circuleert rond de 75%, met nog steeds een zeer hoge werkbelasting van het call center in de weekends (cfr. supra).
 - Bij capaciteitstekorten kan geprioriteerd worden tussen de verschillende scripts, maar prioritering binnen één script op basis van bv. de vaccinatiestatus is op dit moment niet mogelijk;
 - Laatste twee weken geen capaciteitstekorten meer (cfr. supra);
 - Vaccinatiestatus heeft wel een impact op de teststrategie en op de quarantainemaatregelen.
- Operationele indicatoren liggen in lijn met het aantal besmettingen, doorlooptijden blijven stabiel en goed.



3. Operationeel contactonderzoek

Actiepunt Punt ter opvolging Op schema Aandacht vereist Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Lokale contactopsporing	<p>03/09: Financiering lokale contactcentra ('optie 2') liep af op 31/08:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Lokaal opbellen van IP/HRC wordt stopgezet; → Er wordt wel verder samengewerkt tussen het centrale en lokale niveau m.b.t. casemanagement en bron- en clusteronderzoek. 		-	ZG
Werkbelasting centraal contactonderzoek	<p>03/09: Werkbelasting bij het contactcenter (zowel CCA als FA) is de laatste weken opnieuw onder controle (stabiel rond de 75%).</p> <ul style="list-style-type: none"> → Call agenten: Capaciteitsbenutting bedroeg vorige week ongeveer 73%. Vooral tijdens weekenddagen blijft het druk, maar de capaciteitsgrens wordt niet langer overschreden. → Veldagenten: Capaciteitsbenutting bedroeg vorige week 75% en de beschikbare capaciteit bevindt zich opnieuw boven het minimumcontingent. 		17/09	ZG/ CTC
Opvolging capaciteit call en veldagenten	<p>03/09: De stuurgroep besliste op 15/07 om af te wijken van het afschalingstraject en een opschaling door te voeren i.k.v. de stijging in het aantal besmettingen in het begin van de zomer + de politieke voorkeur om alle terugkerende reizigers te blijven bellen.</p> <p>Beslissing van de Stuurgroep: Op dit moment wordt de additionele capaciteit boven het afschalingstraject aangehouden (uitstroom niet vervangen) in het licht van de heersende onzekerheid m.b.t. de heropening van de scholen, heropstart van het hoger onderwijs, en de predicties (die een nieuwe golf voorspellen in oktober/november).</p>		17/09	SG
Ondersteuning CLB's	<p>03/09: Goedkeuring door de stuurgroep: Vanaf mid september zal het consortium de CLB's ondersteunen inzake het contactonderzoek. De risicoanalyse zal door de CLB's gebeuren, maar het contacteren van de HRC zal door het consortium worden uitgevoerd., met inachtnaam van de limieten die gelden voor de werking van de Brusselse CLBs (en hun Nederlandstalige scholen daar).</p>		17/09	SG

Notities

Cfr. volgende slide



3. Operationeel contactonderzoek



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie

Notities

Contact tracing op de langere termijn

- Domus Medica geeft aan dat het vermoedelijk voor komende winter nog te vroeg zal zijn om te kunnen spreken van COVID-19 als een endemie i.p.v. een pandemie, vnl. door het nog te groot deel niet-gevaccineerden (ook in andere landen dan België). Hierdoor zal er de komende periode vraag blijven naar testing en tracing (+ vanuit een voorzichtigheidsprincipe).
- Daarnaast wijst DM op de sterke link die er is tussen testing en tracing: indien er gevraagd wordt om de huidige teststrategie aan te houden, dan is er eveneens nood is aan het behouden van de huidige testcapaciteit en contact tracing capaciteit.
 - Testing en tracing gaan immers hand in hand.
 - → het is niet zinvol om te testen zonder te tracen, aangezien er dan een deel van de noodzakelijke vervolgacties die aan de testing gekoppeld worden en die de epidemie moeten afremmen komen te vervallen (bv. het isoleren van besmette personen en het identificeren, contacteren en in quarantaine plaatsen van diens risicocontacten).
 - → er is nood aan een *beslissing voor de periode tot en met de lente van 2022*, zowel op vlak van teststrategie als op vlak van de bijhorende contact tracing.
 - → dit debat zal de komende weken verder worden gevoerd, en hier zal tijdens de volgende stuurgroep opnieuw op worden teruggekomen.
 - Er is daarnaast nood aan een maatschappelijk debat rond COVID-19, om in een bredere context na te denken over de lange termijn toekomst van testing en tracing.



4. Testing en vaccinatie



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Testing en testbeleid	20/08: Update uit IFC dat nagedacht wordt volgens 'scenariodenken' rond toekomstige evolutie van testing & tracing, in het licht van huidige evolutie, ook IT-matig, en met het oog op toekomstige epidemies.	i	17/09	ZG/IFC
	03/09: Testbeleid blijft op dit moment ongewijzigd, maar binnen andere taskforces wordt bekeken hoe testing eruit zal zien de komende maanden (voor de horizon tot minstens maart 2022).			
Notities				



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

Communicatie	Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Communicatie	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	17/09	ZG
Applicatie	Topic	Laatste status			
Applicatie	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	17/09	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 3 september 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>Roel Van Giel (voorzitter Domus Medica)</i>• <i>Lander Willem (postdoc UA)</i>• <i>Veerle Cortebeeck (VVSG)</i>• <i>Luc Van Gorp (voorzitter Christelijke Mutualiteiten)</i>• <i>Ria Vandenreyt (teamverantwoordelijke communicatie en coördinatie, 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>Caroline Verlinde (VIVEL)</i>• <i>Tom Vermeire (afdelingshoofd Woonzorg en Eerste Lijn, ZG)</i>• <i>Tom De Boeck (afdelingshoofd Gespecialiseerde Zorg, ZG)</i>• <i>Thomas Boeckx (arts team Eerste Lijn, ZG)</i>• <i>Stef Steyaert (Levuur, team Eerste Lijn)</i>• <i>Iris De Schutter (afdelingshoofd Preventie, ZG)</i>• <i>Dirk Wildemeersch (teamverantwoordelijke Infectieziekten en Vaccinaties, ZG)</i>



Detail strategische indicatoren (1/2)

PERIODE: 16 AUGUSTUS – 22 AUGUSTUS vs 9 AUGUSTUS – 15 AUGUSTUS

			Mediaan Doorlooptijd (uur)	< 12u	<24u	<36u	<48u	<72u	>72u
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A scripts	22,9	10%	57%	74%	83%	90%	100%
			-0,1	+0,6%	+1,6%	+1,2%	+0,9%	+0,7%	-
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.	9,4	60%	96%	99%	100%	100%	100%
			-0,4	+1,4%	+0,2%	-0,2%	-0,2%	+0,0%	-
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.	1,1	98%	98%	99%	100%	100%	100%
			+0,1	-0,2%	-0,1%	+0,2%	-0,2%	-0,0%	-
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 .	1,0	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.	3,6	69%	79%	85%	87%	92%	98%
			-0,0	+0,1%	+1,8%	+1,5%	+1,5%	+0,9%	+1,0%
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A scripts tot en met bijhorende contacten informeren	1,7	69%	79%	83%	85%	87%	93%
			+0,1	-0,5%	+0,7%	+1,0%	+0,8%	+0,4%	+0,4%
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%	97%	97%	97%	97%	100%
			-	+0,4%	+0,3%	+0,3%	+0,3%	+0,4%	-
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.	1,7	72%	82%	85%	87%	90%	93%
			+0,1	-0,8%	+0,4%	+0,7%	+0,5%	+0,0%	+0,4%
			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	24,6	78%	86%	89%	91%	92%	93%
			+0,4	+0,1%	+1,5%	+0,0%	+0,3%	+0,3%	+0,4%

¹Sinds 5 september 2020 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 'afroonden' 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: 16 AUGUSTUS – 22 AUGUSTUS vs 9 AUGUSTUS – 15 AUGUSTUS

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	6 463	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.	6 486	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 6 562 tickets aangemaakt voor deze periode. Van de 6 562 tickets in totaal zijn er 31 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.	6 491		
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.	6 562		
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.	6 531		
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	6 001	Alle unieke HR/LR contactpersonen die zijn gedeeld door de 1A IP, exclusief de huisgenoten die meteen via het 1A script worden afgehandeld.	
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.	6 001	Alle unieke HR/LR contactpersonen die zijn gedeeld door de 1A IP, exclusief de huisgenoten die meteen via het 1A script worden afgehandeld,	
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.	6 001	Alle unieke HR/LR contactpersonen die zijn gedeeld door de 1A IP, exclusief de huisgenoten die meteen via het 1A script worden afgehandeld,	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	6 001	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 daalt met 2% t.o.v. een week geleden. Het totaal aantal af te werken werkorders van de collectiviteiten stijgt met 6% (nieuwe instroom). De nieuwe instroom m.b.t. hoogrisicocontacten blijft stabiel. Door technische problemen in de weken van 09/08 en 16/08 dienen de delta's m.b.t. de 2E scripts, en bijgevolg ook de totale werkbelasting, voorzichtig te worden geïnterpreteerd.

		02/08 – 08/08	09/08 – 15/08 ⁴	16/08 – 22/08 ⁴	23/08 – 29/08	Δ7d
GLOBAAL CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	70.843	58.790	72.519	65.474	-10%
	Waarvan nieuwe instroom	60.613	46.856	60.751	48.904	-20%
	Totaal aantal werkorders afgehandeld	61.152	55.388	64.794	57.581	
	% werkorders afgehandeld	86%	94%	89%	88%	
	% werkorders afgehandeld (incl. sms 2E) ³	89%	95%	90%	89%	
	Voorziene capaciteit ¹ , per dag	467	457	448	444	
1A	Totaal aantal werkorders af te handelen	8.662	8.485	8.696	8.448	-3%
	Waarvan nieuwe instroom	6.558	6.372	6.460	6.329	-2%
	% werkorders afgehandeld	95%	95%	95%	94%	
1B	Totaal aantal werkorders af te handelen	494	501	475	524	10%
	Waarvan nieuwe instroom	391	370	379	400	6%
	% werkorders afgehandeld	84%	82%	85%	85%	
2A	Totaal aantal werkorders af te handelen	8.800	7.400	7.805	7.773	0%
	Waarvan nieuwe instroom	7.165	5.974	6.210	6.181	0%
	% werkorders afgehandeld	97%	98%	97%	98%	
	Aantal huisgenoten afgehandeld in 1A ²	3.244	3.396	3.575	3.549	

		02/08 – 08/08	09/08 – 15/08 ⁴	16/08 – 22/08 ⁴	23/08 – 29/08	Δ7d
2E	Totaal aantal werkorders af te handelen	36.138	27.013	41.720	34.606	-17%
	Waarvan nieuwe instroom	33.867	22.168	36.493	25.164	-31%
	% werkorders afgehandeld	79%	91%	84%	81%	
	% werkorders afgehandeld (incl. sms) ³	87%	93%	85%	83%	
2B	Totaal aantal werkorders af te handelen	937	753	907	967	7%
	Waarvan nieuwe instroom	767	596	742	753	1%
	% werkorders afgehandeld	98%	97%	97%	98%	
3A	Totaal aantal werkorders af te handelen	425	382	289	260	-10%
	Waarvan nieuwe instroom	361	311	235	219	-7%
	% werkorders afgehandeld	99%	99%	99%	98%	
3B	Totaal aantal werkorders af te handelen	15.387	14.256	12.627	12.896	2%
	Waarvan nieuwe instroom	11.504	11.065	10.232	9.858	-4%
	% werkorders afgehandeld	92%	98%	98%	95%	

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 Vanaf de release van 22/07 wordt een automatische SMS naar reizigers verstuurd met instructies, indien een 2E ticket niet binnen de delay time kan worden afgesloten door de call agenten.

⁴ Vanaf 14/08 traden er omwille van technische redenen problemen op met de doorstroom van de ePLF's naar de call centra, waardoor op 15/08 slechts zeer weinig 2E scripts werden aangemaakt en op 16/08 en 17/08 een groot aantal uitgestelde 2E's doorstroomde. Delta's tussen de betrokken weken (en de week van 23/08) dienen om deze reden ook omzichtig geïnterpreteerd te worden.



Stand van zaken contactcenter - verklarende woordenlijst

- ❑ **Af te handelen werkorders** = het totale aantal op te bellen indexpatiënten, collectiviteiten, contactpersonen en reizigers
- ❑ **Afgehandelde werkorders** = het totale aantal indexpatiënten, collectiviteiten, contactpersonen en reizigers waarvoor minstens één belpoging voor ondernomen is
- ❑ **Nieuwe instroom** = het aantal werkorders die worden opgeladen na 20u30 op D-1 tot en met 20u30 op D
- ❑ **Backlog** = het aantal werkorders dat al sinds dag D-1 of dag D-2 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 functionaliteit 2E script** = de functionaliteit die ervoor zorgt dat, wanneer het onmogelijk blijkt om een reiziger met een 2E script telefonisch te bereiken binnen de 24 uur, een automatische sms wordt verstuurd met een verkorte versie van de test- en quarantaine instructies
- ❑ **Δ7d** = geeft de evolutie weer van de laatste 7 dagen in vergelijking met de laatste 7 dagen een week geleden in % uitgedrukt