



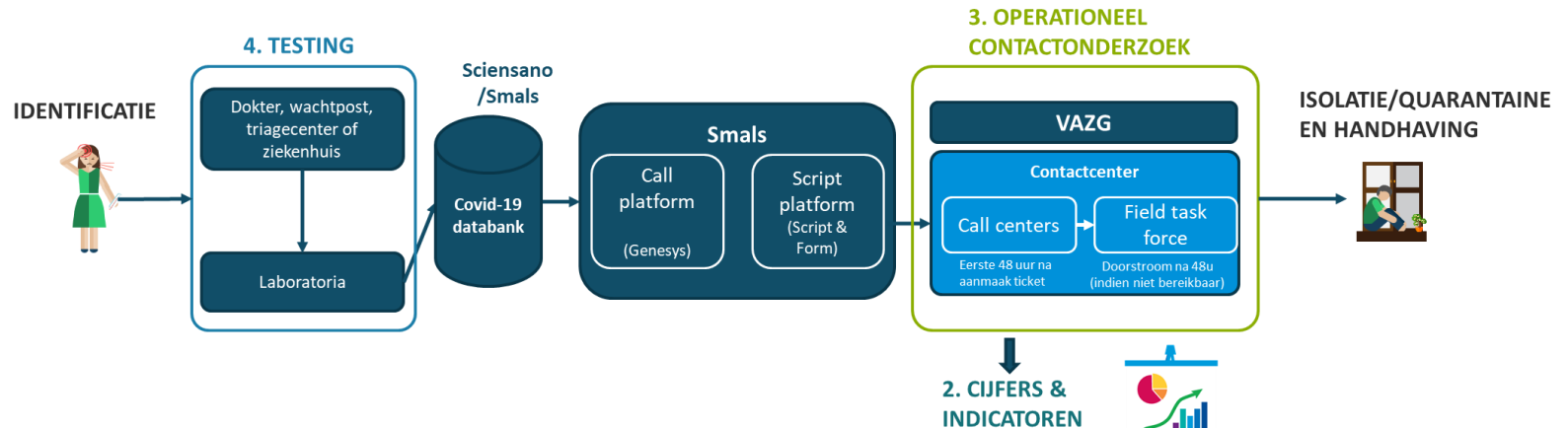
Vlaanderen
is zorg

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

9 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 02/04/2021 wordt goedgekeurd.*

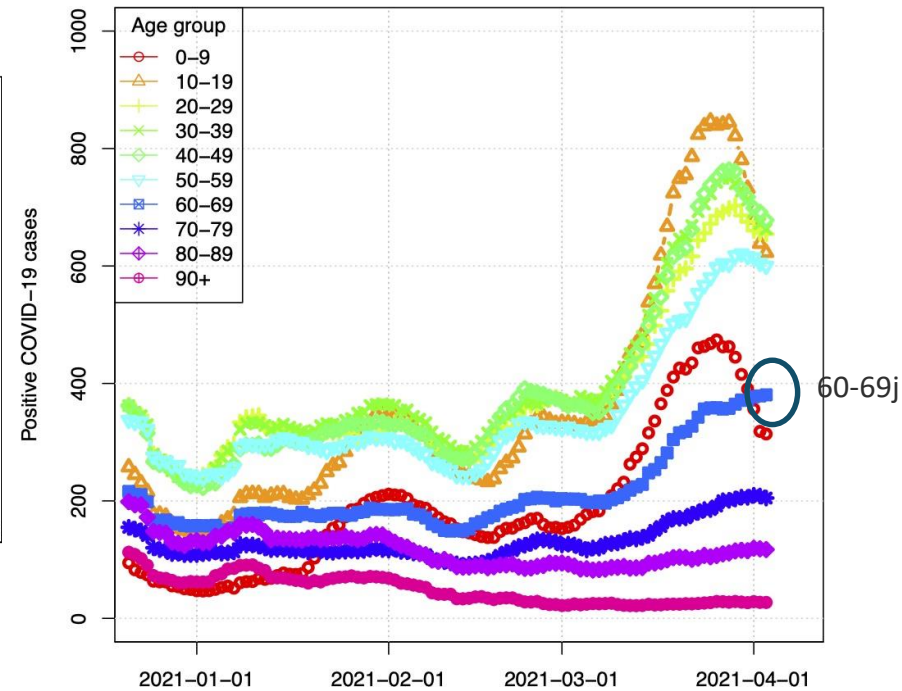
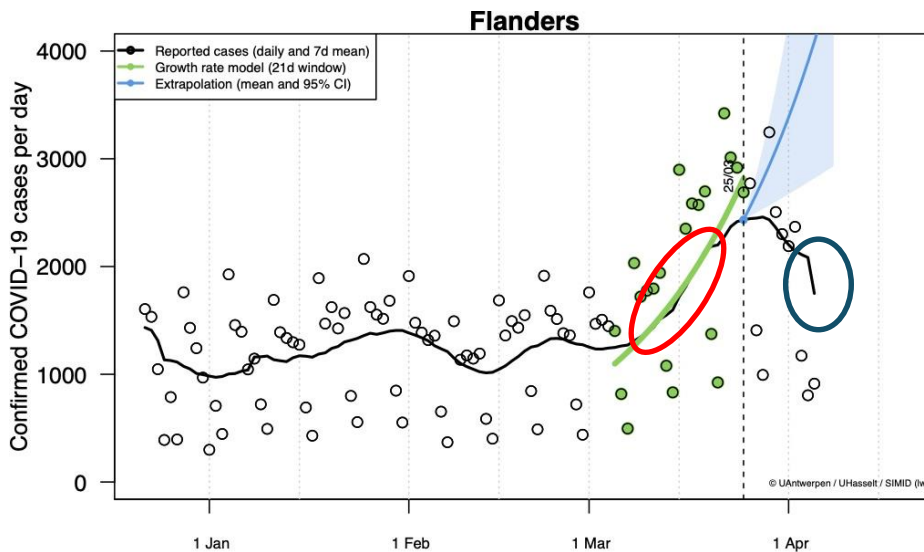


2.1. COVID-19 TRENDS

Belangrijkste vaststellingen:

- ❑ R (BE) obv hospitalisaties: 0.97*
- ❑ R (BE) obv bevestigde gevallen: 0.93**
- ❑ !! Effect **paasmaandag** op 7daags gemiddelde !!
Maandag is normaal een dag met hoge cijfers.

- ❑ Daling in **bevestigde gevallen** toont een vertraging met de leeftijd. Dit heeft implicaties naar **ziektelast**



2.2. SLEUTELINDICATOREN CONTACTONDERZOEK



		Mrt 12-18	Mrt 19-25	Apr 26-01	Apr 02-08	Δ7d	Trend
Operationeel	Aantal uitgevoerde telefoons	88 936	94 289	111 838	86 953	-22%	↘
	Succesvolle gesprekken	38 807	45 625	49 526	37 403	-24%	↘
	Aantal te bereiken personen door CC ^{1,per dag}	8 815	11 860	11 961	8 299	-31%	↘
	waarvan indexpatiënten	2 438	3 355	3 126	2 381	-24%	↘
	waarvan nieuwe indexpatiënten	1 928	2 332	2 219	1 762	-21%	↘
	waarvan backlog indexpatiënten	510	1 022 ³	907 ³	619	-32%	↘
	waarvan HR-contactpersonen	3 443	4 154	4 383	3 009	-31%	↘
	Aantal huisbezoeken door FA ^{1,per dag}	308	464	533	421	-21%	↘
	Aantal verzamelde contacten ²	38 301	47 384	42 066	31 216	-26%	↘
	Gemiddeld aantal contacten	3,47	3,36	3,31	3,34		↔
	% contactdeling	91%	89%	91%	90%		↔
	Aantal quarantaine-attesten	21 711	25 488	26 248	21 535	-18%	↘
	Aantal CTPC codes	12 285	12 108	13 797	11 233	-19%	↘

PERIODE: 26 MAART – 01 APRIL vs 19 MAART – 25 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	
	● 85% (+2%)	100%	● 76% (+0%)	95%	● 84% (+1%)	93%	39,7u (-4,5u)

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, de gerapporteerde cijfers zijn licht onderschat doordat nog niet alle tickets voor afgelopen week volledig doorstroomden.

³ 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.

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 daalt met 31%** in vergelijking met 7 dagen geleden, achterliggend daalt de nieuwe instroom van werkorders overheen alle scripts en daalt het aantal af te handelen backlog werkorders na technische problemen bij SMALS vorige week.
- ❑ 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. 45%**.
- ❑ 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. 66%**. De totale werklast, inclusief bijkomend uitgevoerde activiteiten, bedraagt ca. 75%.

		Mrt 12-18	Mrt 19-25	Apr 26-01	Apr 02-08	Δ7d
Call Center	Totaal aantal werkorders af te handelen	61 704	83 019	83 724	58 095	-31%
	Nieuwe werkorders te verwerken	47 979	58 628	55 710	44 088	-21%
	Backlog werkorders te verwerken	13 725	24 391	28 014	14 007	-50%
	% werkorders afgehandeld	89%	74%	85%	92%	
	Capaciteitsbenutting ¹	48%	56%	62%	45%	

		Mrt 12-18	Mrt 19-25	Apr 26-01	Apr 02-08	Δ7d
FA	Totaal aantal werkorders af te handelen	2 154	3 250	3 732	2 950	-21%
	% werkorders afgehandeld	100%	100%	100%	100%	
	Capaciteitsbenutting FA ¹ , core CT	48%	73%	85%	66%	
	Capaciteitsbenutting FA ² , core CT & BO/CM	60%	84%	93%	74%	
Capaciteitsbenutting FA ³ , alle activiteiten		64%	87%	95%	75%	

		Week 19-25 mrt	1A	1B	2A	2B	3A	3B
CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	16 665	1 789	21 060	2 836	1 091	14 654	
	% werkorders afgehandeld	93%	85%	92%	95%	99%	93%	
	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.

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 de daling ingezet, maar Paasmaandag kan het beeld vertekenen (maandag als typische dag voor testresultaten na het weekend).
- Rechtergrafiek rond het aantal bevestigde besmettingen per leeftijdscategorie:
 - Snelste daling doet zich voor bij jongere leeftijdsgroepen, minder bij de andere.
 - Daarnaast lijkt het aantal besmettingen bij de volledig en partieel gevaccineerde leeftijdscategorieën in de maand maart niet of nauwelijks gestegen te zijn..

Toelichting en discussie bij sleutelindicatoren (sectie 2.2)

- Het aantal werkorders voor nieuwe indexpatiënten daalt verder 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 en waardoor afhandelingspercentage verder steeg.
- Op vlak van de strategische indicatoren (die een week vertraagd zijn) is er nog een lichte 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.
- Er wordt niettemin opgemerkt dat het te vroeg is om de huidige capaciteit aan te passen, het is onvoldoende duidelijk hoe de verdere interactie tussen vaccinaties en besmettingen zal verlopen.
- Op een IKW zal de mogelijke verlenging van het consortium verder besproken worden, inclusief de 'ondergrens' en afschalingssnelheid die vereist is.





3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK





 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema



 Aandacht vereist



 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Lokale contactopsporing	26/03: 11 verenigingen van lokale besturen zijn operationeel: <ul style="list-style-type: none"> De bestaande lokale contactcentra werden verlengd tot 31/05 (nieuwe BVR). 		16/04	ZG
Capaciteit centraal contact-onderzoek	09/04: Het aantal te verwerken werkorders daalt zowel bij de CC als de FA: <ul style="list-style-type: none"> Instream nieuwe indexpatiënten vertoont een daling (-21% t.o.v. vorige week) → ook het aantal nieuw te contacteren collectiviteiten (-21%) en het aantal nieuw te contacteren HRC (-20%) en LRC (-13%) nemen af. → Capaciteitsbenutting van het CC en FA dalen t.o.v. vorige week (45% benutting voor CC, 66%/75% voor voor FA). → Besliste opschaling (23/03) in uitvoering: +10% CCA, +25 VTE FA. 		16/04	ZG/ CTC
Notities				
/				

4. TESTING



 Actiepunt
 Op schema

 Punt ter opvolging
 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Teststrategie en testbeleid	09/04: Bijkomende updates rond zelftesten (cfr. notities):	i	09/04	ZG/IFC

Notities

Bijkomende update rond zelftesten

- Zelftesten zijn vanaf 6 april te koop in de apotheek. 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.
 - In parallel werd 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 → dit script is operationeel maar onvoldoende duidelijk nog wat de frequentie of aantallen zijn.
- Er wordt tevens onderzocht hoe sneltests efficiënt ingezet kunnen worden in de brede bedrijfswereld.

6. VARIA



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie



Topic	Laatste status			
-------	----------------	--	--	--

--	--	--	--	--

Notities

De Stuurgroep van volgende week (16/4) wordt geannuleerd. Bovendien wordt afgesproken om vanaf 23/04 de Stuurgroep elke 2 weken (en niet meer wekelijks) plaats te laten vinden, behoudens urgenties en/of op vraag.



BIJLAGEN

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



AANWEZIGHEDEN 9 APRIL 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>Karine Moykens (secretaris-generaal departement WVG & voorzitter IFC)</i>• <i>Lander Willem (postdoc UA)</i>• <i>Caroline Verlinde (VIVEL)</i>• <i>Roel Van Giel (voorzitter Domus Medica)</i>• <i>Veerle Cortebeeck (VVSG)</i>• <i>Ria Vandenreyt (teamverantwoordelijke communicatie en coördinatie, ZG)</i>• <i>Dirk Wildemeersch (teamverantwoordelijke Infectieziekten en Vaccinaties, ZG)</i>• <i>Wannes Verschueren (KPMG)</i>
<i>Verontschuldigd/ Niet aanwezig</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Prof. Pierre Van Damme (prof. UA)</i>• <i>Prof. Niel Hens (prof. UA)</i>• <i>Stef Steyaert (Levuur, team Eerste Lijn)</i>• <i>Iris De Schutter (afdelingshoofd Preventie, ZG)</i>• <i>Tom De Boeck (afdelingshoofd Gespecialiseerde Zorg, ZG)</i>• <i>Thomas Boeckx (arts team Eerste Lijn, ZG)</i>• <i>Tom Vermeire (afdelingshoofd Woonzorg en Eerste Lijn, ZG)</i>• <i>Luc Van Gorp (voorzitter Christelijke Mutualiteiten)</i>



STAND VAN ZAKEN WERKBELASTING CONTACTCENTER - DETAIL



De **nieuwe instroom van de indexpatiënten daalt met 21%** t.o.v. een week geleden, waar het **totaal aantal af te werken werkorders van de collectiviteiten afneemt met 43%**. Het **aantal af te handelen hoogrisicocontacten daalt met 31%** en het **aantal 3B werkorders neemt af met 34%**.

- De instroom van zowel nieuwe indexpatiënten als andere werkorders neemt af en ligt op het laagste pijl in drie weken.
- Het totaal aantal af te handelen werkorders daalt sterker dan de afname van de nieuwe instroom door een sterke daling van het aantal te verwerken backlog werkorders na technische storingen bij SMALS vorige week.

		Mrt 12-18	Mrt 19-25	Apr 26-01	Apr 02-08	Δ7d
GLOBAAL CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	61 704	83 019	83 724	58 095	-31%
	Waarvan nieuwe instroom	47 979	58 628	55 710	44 088	-21%
	Totaal aantal werkorders afgehandeld	55 140	61 546	70 917	53 667	
	% werkorders afgehandeld	89%	74%	85%	92%	
	Voorziene capaciteit ¹ , per dag	622	607	616	636	3%
	Totaal aantal werkorders afgehandeld per agent ^{per week}	89	102	118	85	

		Mrt 12-18	Mrt 19-25	Apr 26-01	Apr 02-08	Δ7d
2A	Totaal aantal werkorders af te handelen	24 099	29 077	30 684	21 060	-31%
	Waarvan nieuwe instroom	19 832	22 309	21 496	17 164	-20%
	% werkorders afgehandeld	89%	75%	80%	92%	

		Mrt 12-18	Mrt 19-25	Apr 26-01	Apr 02-08	Δ7d
2B	Totaal aantal werkorders af te handelen	3 345	3 917	3 540	2 836	-20%
	Waarvan nieuwe instroom	2 693	2 923	2 578	2 253	-13%
	% werkorders afgehandeld	94%	80%	92%	95%	

		Mrt 12-18	Mrt 19-25	Apr 26-01	Apr 02-08	Δ7d
1A	Totaal aantal werkorders af te handelen	17 068	23 482	21 881	16 665	-24%
	Waarvan nieuwe instroom	13 499	16 326	15 530	12 333	-21%
	% werkorders afgehandeld	93%	84%	93%	93%	

		Mrt 12-18	Mrt 19-25	Apr 26-01	Apr 02-08	Δ7d
3A	Totaal aantal werkorders af te handelen	1 017	3 104	2 214	1 091	-51%
	Waarvan nieuwe instroom	795	1914	1486	892	-40%
	% werkorders afgehandeld	85%	62%	91%	99%	

		Mrt 12-18	Mrt 19-25	Apr 26-01	Apr 02-08	Δ7d
1B	Totaal aantal werkorders af te handelen	3 148	3 614	3 112	1 789	-43%
	Waarvan nieuwe instroom	2 418	2 470	2 232	1 337	-40%
	% werkorders afgehandeld	82%	75%	82%	85%	

		Mrt 12-18	Mrt 19-25	Apr 26-01	Apr 02-08	Δ7d
3B	Totaal aantal werkorders af te handelen	13 027	19 825	22 293	14 654	-34%
	Waarvan nieuwe instroom	8 742	12 686	12 388	10 109	-18%
	% werkorders afgehandeld	86%	62%	82%	93%	

Brondata: Smals

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

DETAIL STRATEGISCHE INDICATOREN (2/2)



PERIODE: 26 MAART – 01 APRIL vs 19 MAART – 25 MAART

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	16 181	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 16 181 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.	16 068	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 16 181 tickets aangemaakt voor deze periode. Van de 16 181 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.	16 107		
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.	16 181		
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.	16 141		
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	21 187	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.	21 187	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.	21 187	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	21 187	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