



Vlaanderen
is zorg

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

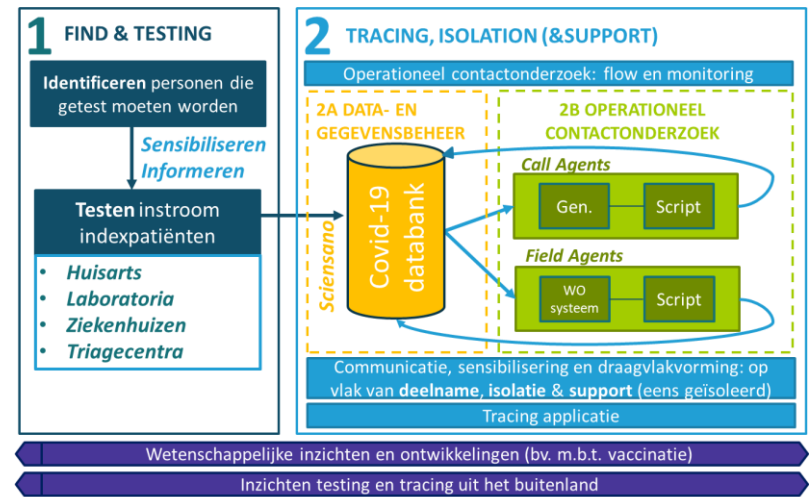
STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

11 december 2020

AGENDA STUURGROEP



1. Goedkeuring notities vorige vergadering
2. Indicatoren
 - 2.1. Sleutelindicatoren contactonderzoek
 - 2.2. Stand van zaken contactcenter
 - 2.3. COVID-19 trends
3. Operationeel contactonderzoek
4. Identificatie & Testing
5. Tracing applicatie
6. Sensibilisering en draagvlakvorming
7. Wetenschappelijke inzichten en ontwikkelingen, vaccinatie, contact tracing in het buitenland
8. Varia



1. GOEDKEURING NOTITIES VORIGE VERGADERING



- *Verslag 04/12/2020 wordt goedgekeurd.*



2.1. SLEUTELINDICATOREN – OPERATIONEEL



	13/11 – 19/11	20/11 – 26/11	27/11 – 3/12	4/12 – 10/12	Δ vorige week	Trend
Aantal uitgevoerde telefoons	59.000	51.718	47.557	51.460	+3.903 (+8%)	↗
Succesvolle gesprekken	21.738	19.934	19.203	21.447	+2.244 (+12%)	↗
Aantal te bereiken personen door CC^{1,per dag}	6.034	4.405	4.126	4.547	+421 (+10%)	↗
waarvan indexpatiënten	2.468	1.788	1.663	1.707	+44 (+3%)	↗
waarvan nieuwe indexpatiënten	1.822	1.255	1.201	1.261	+60 (+5%)	↗
waarvan backlog indexpatiënten²	646	532	463	447	-16 (-3%)	↘
Aantal huisbezoeken door FA^{1,per dag}	364	292	260	251	-9 (-4%)	↘
Calls door de app: afgehandelde 2C scripts³	2	44	32	24	-8	↘

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 weektotale zijn.

² Backlog indexpatiënten zijn indexpatiënten die op de eerste dag niet bereikt zijn en waarvoor de dag nadien opnieuw belpogingen voor worden ondernomen.

³ Er wordt aan asymptomatische contacten via de app vanaf voorbije week opnieuw gevraagd om het contactcenter te bellen.

2.1. SLEUTELINDICATOREN – OPERATIONEEL



		13/11 – 19/11	20/11 – 26/11	27/11 – 3/12	4/12 – 10/12	Δ vorige week	Trend
	Aantal verzamelde contacten	25.247	19.014	18.386	19.565	+1.179 (+6%)	
	Gemiddeld aantal contacten	2,83	2,93	3,01	3,07	+0,06	
	waarvan HRC	0,58	0,60	0,58	0,77	+0,19	
	waarvan LRC	0,14	0,14	0,14	0,19	+0,05	
	waarvan te contacteren huisgenoten	0,89	1,03	1,11	1,02	-0,09	
	waarvan andere huisgenoten	1,22	1,14	1,15	1,08	-0,07	
	% contactendeling	77,6%	77,5%	77,2%	77,0%	-0,2%	
+	Aantal quarantaine-attesten ¹	5.377			6.039		
	Aantal PCR codes	2.961	6.531	8.812	10.194	+1.382 (+16%)	

¹ In de weken van 30/10-12/11 en 20/11-3/12 werden geen quarantaineattesten gerapporteerd door een technisch probleem bij Smals. Dit wordt momenteel onderzocht.

2.1. SLEUTELINDICATOREN – STRATEGISCH



		6/11 - 12/11	13/11 - 19/11	20/11 - 26/11	27/11 - 3/12	Δ vorige week	Trend	
IND 1.a	Proportie patiënten waarvoor het testresultaat gekend is binnen de ... uur	<24 uur	77%	84%	85%	88%	+3%	↗
		<48 uur	97%	99%	99%	99%	-	→
		<72 uur	99%	100%	100%	100%	-	→
IND 1.d	Het percentage van de indexpatiënten waarvoor het contactonderzoek binnen de uur succesvol wordt afgerond ¹	Finaal	94%	93%	94%	95%	+1%	→
		<24 uur	71%	72%	75%	76%	+1%	→
		<48 uur	85%	82%	84%	85%	+1%	→
IND 2.b	Het percentage van de contactpersonen waarvoor het contactonderzoek binnen de uur succesvol wordt afgerond ¹	Finaal	93%	93%	92%	92%	-	→
		<24 uur	75%	77%	79%	79%	-	→
		<48 uur	86%	84%	86%	86%	-	→
		6/11 - 12/11	13/11 - 19/11	20/11 - 26/11	27/11 - 3/12	Δ vorige week	Trend	
IND 1	Mediane doorlooptijd vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met contactname indexpatiënt	27,5u	25,3u	24,8u	23,6u	-1,2u	→	
IND 2	Mediane doorlooptijd vanaf contactname indexpatiënt tot en met contacteren contacten	2,5u	2,3u	2,4u	2,3u	-0,1u	→	
IND 1+2	Mediane doorlooptijd vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met contacteren contacten van de indexpatiënt	38,7u	30,2u	28,7u	32,6u	+3,9u	↗	

¹ % van de index patiënten en contactpersonen dat succesvol wordt bereikt voor een vraaggesprek.

2.2. STAND VAN ZAKEN CONTACTCENTER - OVERZICHT



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

- Een **stijging in het totaal aantal te verwerken werkorders van 4%** in vergelijking met 7 dagen geleden¹.
- Tijdens de week slaagde het Vlaams contactcenter erin om **telkens 96% à 97% van de werkorders af te handelen**, waardoor er **geen additionele vertraging bij het contactcenter** ontstaat.
- De **capaciteitsbenutting circuleert rond 25%**. De reeds geplande afbouw in de personeelsbezetting van de call centers en field taskforce wordt doorgezet.

	7/12	8/12	9/12	10/12	Δ7d	STATUS	
GLOBAAL CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	2.794	5.413	5.535	5.568	4%	
	Nieuwe werkorders te verwerken	1.856	4.584	3.947	4.026	3%	
	Backlog werkorders te verwerken	938	829	1.588	1.542	8%	●
	% werkorders afgehandeld	96%	96%	97%	97%		●
	Capaciteitsbenutting	12%	26%	26%	25%		●
FA	Af te handelen werkorders met geldig adres	291	206	165	231	4%	
	% werkorders afgehandeld met geldig adres	100%	100%	99%	100%		●
1A	Afgehandelde werkorders t.o.v. nieuwe instroom	138%	115%	140%	137%		●
	% werkorders afgehandeld	100%	100%	100%	100%		●
1B	% werkorders afgehandeld	81%	81%	83%	80%		●
2A	% werkorders afgehandeld	96%	95%	97%	97%		●
2B	% werkorders afgehandeld	98%	93%	99%	98%		●
3A	% werkorders afgehandeld	95%	96%	100%	100%		●

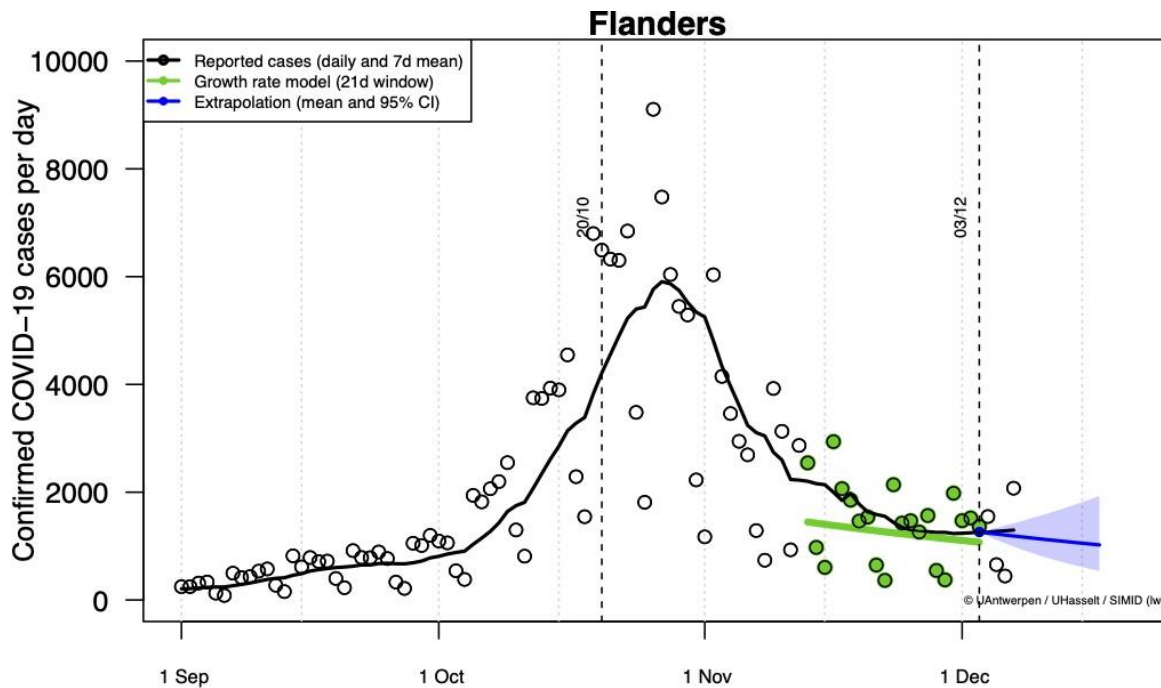
¹ De delta 7 dagen (Δ7d) geeft de evolutie weer van de laatste 4 dagen in vergelijking met de laatste 4 dagen een week geleden in % uitgedrukt (30/11-3/12 vs. 23/11-26/11).

2.3. COVID-19 TRENDS



Belangrijkste vaststellingen:

- ☐ Stabiliserende trends in aantal positieve gevallen
- ☐ R-waarde voor België 0.97* - 0.99**
- ☐ Niet geruststellend...



Last 7 days
Daily Average

Cases **2,165.3***
↓ -2%

Deaths **98.0***
↓ -17.2%

Hospital Admissions **188.4****
↓ -1%

2.1. – 2.3. DISCUSSIE BIJ INDICATOREN



Notities

Toelichting en discussie bij sleutelindicatoren (sectie 2.1)

- *Lichte stijging in het aantal personen die per dag door het contactcenter gecontacteerd moeten worden → wordt gedreven door een lichte stijging in de nieuwe instroom bij de inxpatiënten (die op hun beurt voor andere werkorders zorgen).*
 - *DM geeft aan dat er op het veld (bij de eerste lijn) eveneens signalen zijn dat de werklust opnieuw begint te stijgen.*

Toelichting en discussie bij de stand van zaken van het contactcenter (sectie 2.2)

- *Afschaling bij de CCA als de FA die vorige week werd beslist wordt doorgezet, maar er wordt nog niet overgegaan tot een volgende afschaling → afwachten van de epidemiologische ontwikkelingen.*
- *Huidige capaciteit en reservecapaciteit is voldoende om de recente lichte stijging op te vangen.*

Toelichting en discussie bij de COVID-19 trends (sectie 2.3)


- *Trends van de laatste drie weken wijzen op een stagnatie rond de 2.000 besmettingen en ook het aantal hospitalisaties is gestagneerd. Mogelijke verklaringen voor deze stagnatie op dit hoge niveau:*
 - *Tijd tussen eerste symptomen en raadpleging/test bij de arts blijkt ongeveer 2-3 dagen in beslag te nemen (cijfers Sciensano) → winsten te boeken via sensibilisering → deze vaststelling is echter geen verklaring voor de huidige plateaufase, aangezien deze doorlooptijd tussen eerste symptomen en raadpleging in het verleden ook zo hoog was.*
 - *Mogelijke verklaringen door veranderingen in het gedrag van de burger:*
 - *Mensen lijken minder bereid om zich te laten testen of laten zich niet testen omdat ze vermoeden dat ze een andere lichte virale infectie hebben (bv. een verkoudheid) → sensibilisering*
 - *Daarnaast stellen huisartsen en mensen uit de eerste lijn vast dat mensen tijdens consultaties aangeven dat ze meer contacten hebben dan men spontaan doorgeeft.*
 - *Suggesties vanuit de stuurgroep:*
 - *→ Blijvend sensibiliseren rond het belang van het waarheidsgetrouw doorgeven van alle contacten.*
 - *→ Bekijken hoe men tijdens de gesprekken sterker kan doorvragen op het aantal contacten (# doorgeven contacten blijft immers eerder stabiel, terwijl er toch verschillende signalen zijn dat mensen meer contacten hebben (opmerking DM))*
 - *→ Evalueren of het loont om meer in te zetten op huisbezoeken door FA, zeker wanneer het aantal cases verder daalt, aangezien een persoonlijk contact mogelijks makkelijker leidt tot het meer waarheidsgetrouw doorgeven van contacten.*


3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK



 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie


Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Lokale bron- en contactopsporing	<p>11/12: Doorgegeven keuzes (bij deadline op 11/12):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 180-tal besturen kiezen voor optie 1; • 63 andere steden/gemeenten kiezen voor optie 2: <ul style="list-style-type: none"> • De 3 bestaande proeftuinen (32 steden/gemeenten) • 5 nieuwe ELZ's (2 in het Waasland, Baldemore, Kempeland en Regio Aalst) (26 steden/gemeenten) • 5 'losse' gemeenten/steden: Antwerpen, Genk, Oud-Turnhout, Maldegem, Essen. <p>➔ Vorbereidingen worden getroffen (opleiding, helpdesk, ...).</p>	i	11/12	ZG
Problemen in verband met datadoorstroom	<p>20/11: Stabiliteit van wordt in samenspraak met de verschillende partners (CTC, Smals, IFC, ...) opgevolgd en indien nodig bijgestuurd, een acute problemen.</p>	i		ZG
Capaciteit contact-onderzoek	<p>04/12: Door het lager aantal besmettingen in Vlaanderen, is er voldoende capaciteit om alle werkorders af te handelen. Stand van zaken m.b.t. de bijkomende taken die kunnen worden opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorstel voor het aannemen van inbound calls voor het maken van reservaties bij test- en triagecentra wordt verder uitgewerkt. • Voorstel wijzigingen aan de bestaande scripts werd op 04/12 voorgelegd aan het IFC en zou vanaf 18/12 in werking treden. 		11/12	ZG/ CTC
	<p>04/12: Capaciteit contactonderzoek wordt afgeschaald:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er werd een afschalingsmodel voor de FA ontwikkeld op basis van de gemiddelde reële werklast overheen de afgelopen 14 dagen ➔ beslist om in december nog 2 afschalingen te doen (2 x 15 netto FTE). • Besloten tot afschaling bij de call centra met 166 netto FTE tegen 04/01. 		18/12	ZG


3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK



 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie



Notities

Lokale bron- en contactopsporing

- *Bij het verstrijken van de deadline zijn er een 180-tal steden/gemeenten die kiezen voor optie 1 (inzet in sensibilisering, preventie, bronopsporing en quarantainecoaching) en een 30-tal bijkomende gemeenten (naast de reeds bestaande proeftuinen) die kiezen voor optie 2 (optie 1 + lokaal contactonderzoek).*
- *Vorbereidingen worden getroffen om deze lokale besturen zo vlot mogelijk te laten opstarten.*
 - *De praktische organisatie van deze voorbereidingen worden besproken in een aparte stuurgroep.*



Handhaving



- *Er wordt momenteel op diverse politieke niveaus gediscussieerd over het inzetten van contactopspoorders i.k.v. handhaving → de stuurgroep wijst op het belang van het bewaren van de vertrouwensrol die contactonderzoekers hebben t.a.v. de burger → punt zal later opnieuw worden besproken (van zodra meer concrete informatie).*
- *Er zal een omzendbrief vanuit ministers Beke, Somers en Jambon vertrekken om toelichting te geven bij wat kan en wat niet kan op vlak van handhaving door lokale besturen (om hier meer lijn in te krijgen en duidelijkheid te scheppen).*




4. IDENTIFICATIE & TESTING



 Actiepunt
 Op schema



 Punt ter opvolging
 Aandacht vereist



 Escalatie


Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Teststrategie en testbeleid	11/12: Update teststrategie en testbeleid : <ul style="list-style-type: none"> • Link sneltesten en centraal systeem voor contactopsporing operationeel vanaf 10/12, tickets stromen door naar het contactcenter. • Vanaf 16/12 worden in 3 Vlaamse testcentra in 5 HA praktijken pilotprojecten met sneltesten opgestart (looptijd tot begin januari, gevolgd door een evaluatie en bredere uitrol). 	i	11/12	ZG/KM
Test- en afnamecapaciteit	20/11: Op schema om beoogde doelstelling inzake test- en afnamecapaciteit voor Vlaanderen (binnen T&T centra) te realiseren.		18/12	ZG
Notities				
/				



5. TRACING APPLICATIE



 Actiepunt
 Op schema

 Punt ter opvolging
 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Ontwikkeling tracing applicatie contactopsporing	 11/12: Inhoudelijke en cijfermatige update rond nieuwe ontwikkelingen en laatste cijfers (cf. notities).		11/12	IFC

Notities

Tracing app

- *Geen cijfermatige update t.o.v. laatste week.*
- *Vraag vanuit de stuurgroep om een update te krijgen rond de performantie/effectiviteit van de tracing app in één van de volgende vergaderingen (een aanvulling op de statistieken rond aantal downloads, aantal positieve resultaten, aantal keys, voor zover mogelijk en voor zover gegevens beschikbaar):*
 - *Hoeveel cases worden er dankzij de tracing app opgespoord?*
 - *Zijn dit additionele cases? Cases die reeds opgespoord worden via de klassieke contact tracing?*
 - *Hoeveel contacten worden effectief opgespoord en is dit een 'goed resultaat' in verhouding tot het aantal downloads? Vergelijking met andere landen?*
 - *Ondernemen de contacten die worden ingelicht ook effectief actie en laten ze zich testen?*


→ *Vragen worden opgelijst via mail en bezorgd aan ZG die deze verder zal verspreiden.*


6. SENSIBILISERING & DRAAGVLAKVORMING






 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Communicatie i.v.m. contactonderzoek	11/12: Beslissing om de campagne van Brussel niet door te zetten, maar in de plaats de campagnes van Onderwijs en Jeugd mee te ondersteunen.		08/01	ZG
Communicatie rond vaccinatie	11/12: Campagnevoorstel rond vaccinatie opgemaakt → volgende week woensdag communicatiewerkgroep om deze verder te bespreken. Er zullen twee webinars rond vaccinatie gericht op de woonzorgcentra worden georganiseerd <ul style="list-style-type: none"> → vraag vanuit VIVEL om communicatiekalender te communiceren naar de zorgraden en voldoende af te stemmen rond volumes en communicatie (wordt verder opgenomen in aparte werkgroepen). 		08/01	ZG
Communicatie i.v.m. tracing app	09/10: Campagne voor de app werd gelanceerd en is lopende, specifieke communicatie voorzien gericht op jongeren wordt voorzien (sociale media).		08/01	ZG/KM
Notities				

7. WETENSCHAPPELIJKE INZICHTEN EN ONTWIKKELINGEN, VACCINATIE, CONTACT TRACING IN HET BUITENLAND



Topics en agendapunten	Eigenaar
Notities	



8. VARIA



Topics en agendapunten	Update	Eigenaar	Deadline
Notities			



BIJLAGEN

- *Aanwezigheden*
- *Detailgegevens strategische indicatoren*
- *Verklarende woordenlijst bij punt '2.2 Stand van zaken contactcenter'*



AANWEZIGHEDEN 11 DECEMBER 2020



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



2.1. SLEUTELINDICATOREN – STRATEGISCH



PERIODE: 27 NOVEMBER – 3 DECEMBER vs 20 NOVEMBER – 26 NOVEMBER

			Mediaan Doorlooptijd (uur)	< 12u	<24u	<36u	<48u	<72u	>72u
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A scripts	23,6	9%	52%	68%	81%	88%	97%
			-1,2	+0,3%	+4,5%	+5,3%	+3,7%	+2,4%	+0,5%
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.	12,4	48%	88%	97%	99%	100%	100%
			-0,7	+0,4%	+2,7%	+1,1%	+0,2%	+0,2%	-
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	99%	99%	100%	100%	100%	100%
			+0,1	+4,6%	+3,6%	+3,1%	+1,3%	+0,5%	-
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.	2,9	67%	77%	85%	88%	92%	97%
			+0,0	+1,3%	+0,4%	+1,6%	+1,3%	+0,9%	+0,5%
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A scripts tot en met bijhorende contacten informeren	2,3	63%	77%	81%	84%	87%	91%
			-0,1	+3,3%	+3,1%	+3,3%	+3,1%	+3,3%	+2,8%
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	94%	94%	94%	94%	94%	94%
			-	+2,6%	+2,6%	+2,6%	+2,6%	+2,6%	+2,6%
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.	2,3	67%	82%	86%	89%	92%	96%
			-0,1	+1,7%	+1,1%	+1,1%	+0,8%	+1,0%	+0,4%
IND 1 + 2		Vanaf afname sample van indexpatiënt tot en met informeren van contacten van indexpatiënt	32,6	70%	85%	90%	93%	94%	96%
			+3,9	-0,7%	+1,5%	+0,8%	+0,6%	+0,3%	+0,4%

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.

2.1. SLEUTELINDICATOREN – STRATEGISCH



PERIODE: 27 NOVEMBER – 3 DECEMBER vs 20 NOVEMBER – 26 NOVEMBER

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	7.203	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 7.203 tickets in scope zijn er 80 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.	7.272	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.	Van de 7.203 tickets in scope is er 1 zonder teststaal datum
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.	7.266		Van de 7.203 tickets in scope zijn er 18 zonder test datum.
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.	7.284		Er zijn 7.284 tickets aangemaakt voor deze periode.
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.	7.194		Van de 7.284 tickets in totaal zijn er 80 tickets waarvoor er geen feedback beschikbaar is.
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	10.912	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.	10.912	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.	10.295	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	10.295	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 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
- **SMS switch** = de functionaliteit die ervoor zorgt dat sms'en worden verstuurd naar hoogrisico contactpersonen i.p.v. dat deze personen telefonisch worden opgebeld.