



Vlaanderen
is zorg

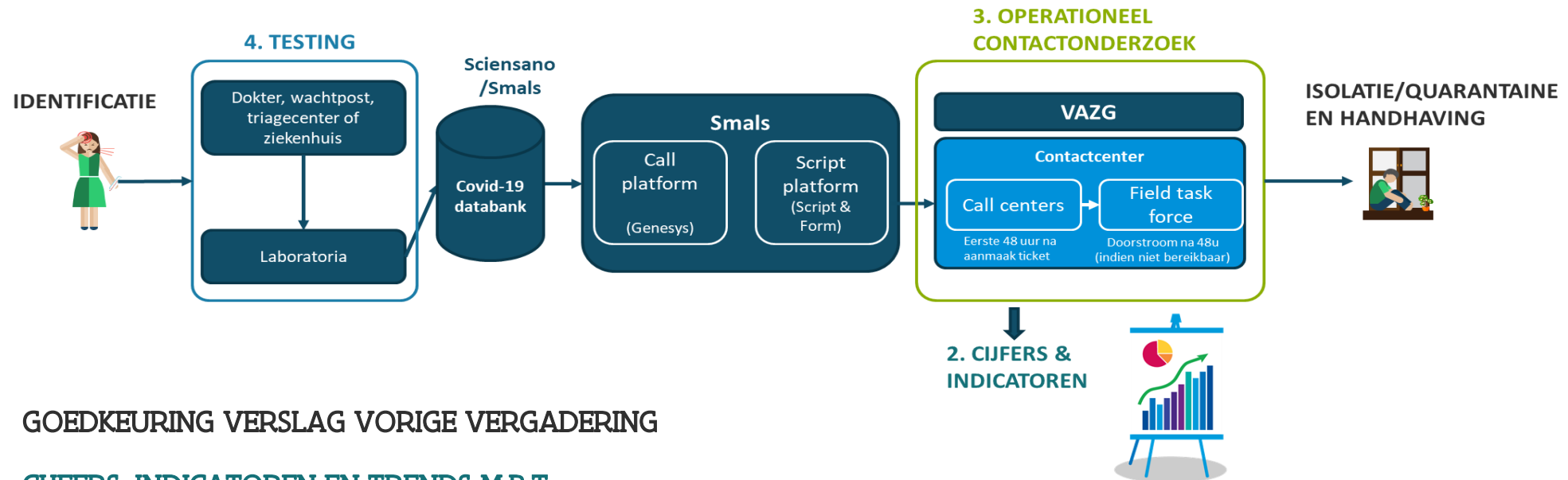
AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

11 juni 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
6. VARIA



1. Goedkeuring notities vorige vergadering

- *Verslag 28/05/2021 wordt goedgekeurd.*



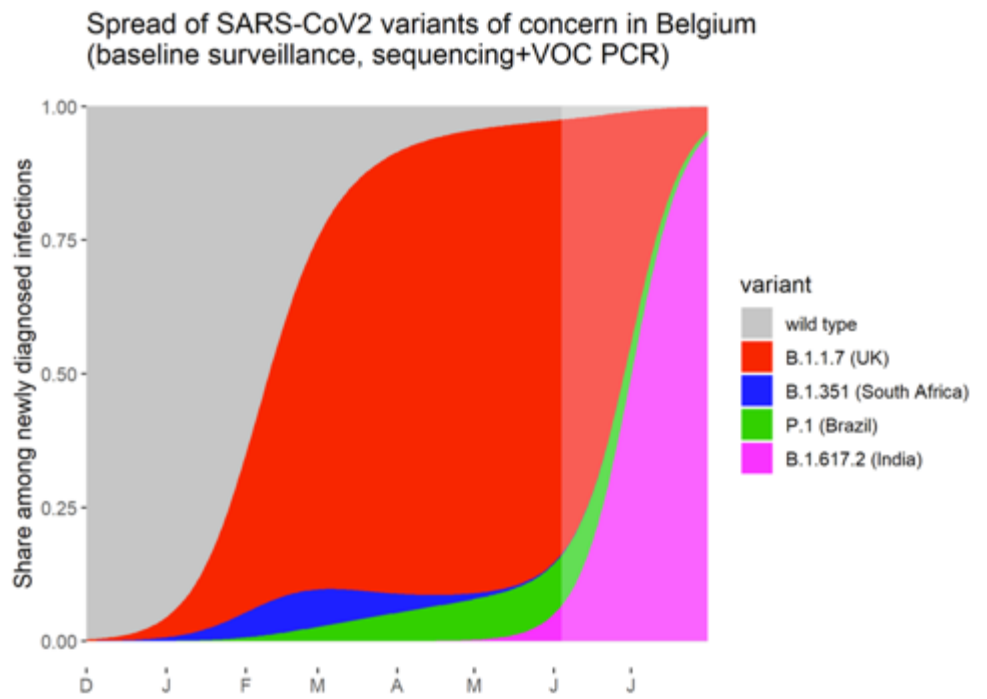
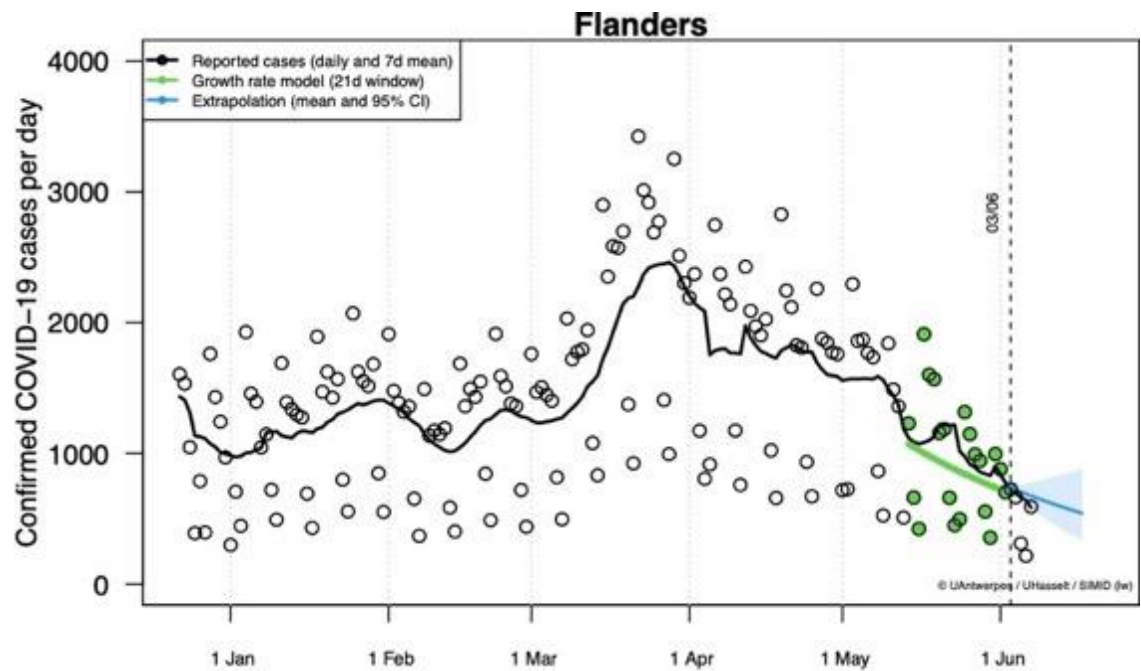
2.1. COVID-19 trends

Belangrijkste vaststellingen:

- R (BE) obv hospitalisaties: 0.83 *
- R (BE) obv bevestigde gevallen: 0.77-0.79**

Opvolging:

- Delta VOC: ? 50-60% ? meer transmissie tov Alpha VOC
- Delta VOC: ? 2.3x ? meer hospitalisatie gegeven symptomen (Public Health England) MAAR nog onzekerheid rond effect leeftijd



(Credits Tom Wenseleers, KULeuven)

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



2.2. Sleutelindicatoren contactonderzoek

Operationeel

		10/05 - 16/05	17/05 - 23/05	24/05 - 30/05	31/05 - 06/06	Δ7d	Trend
Aantal uitgevoerde telefoons	Aantal uitgevoerde telefoons	122 109	118 148	102 889	94 815	-8%	↔
	Succesvolle gesprekken	44 679	43 451	35 421	30 071	-15%	↔
Aantal te bereiken personen door CC ¹ per dag	Aantal te bereiken personen door CC ¹ per dag	9 551	9 313	7 647	6 737	-12%	↔
	waarvan indexpatiënten	1 675	1 570	1 070	844	-21%	↔
	waarvan nieuwe indexpatiënten	1 286	1 193	814	648	-20%	↔
	waarvan backlog indexpatiënten	389	376	255	196	-23%	↔
	waarvan HR-contactpersonen	2 388	2 078	1 309	857	-35%	↔
	Aantal huisbezoeken door FA ¹ per dag	260	242	175	139	-21%	↔
Aantal verzamelde contacten ²	Aantal verzamelde contacten ²	29 015	26 192	17 904	14 577	-19%	↔
	Gemiddeld aantal contacten	3,56	3,52	3,52	3,54		↔
	% contactdeling	91%	91%	91%	91%		↔
Aantal quarantaine-attesten	Aantal quarantaine-attesten	12 968	11 206	7 883	6 646	-16%	↔
Aantal CTPC codes	Aantal CTPC codes	9 129	7 814	4 771	2 634	-45%	↔

PERIODE: 24 MEI – 30 MEI VS 17 MEI – 23 MEI

Strategisch

Testresultaat gekend (IND 1a)		Afronding contactonderzoek indexpatiënt (IND 1d)		Afronding contactonderzoek contactpersoon (IND 2b)		Mediane doorlooptijd volledige keten
<24h	Finaal bereikt	<24h ³	Finaal bereik ³	<24h ³	Finaal bereik ³	
● 91% (-2%)	100%	● 78% (=)	95%	● 83% (-1%)	93%	24,5u (-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 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.

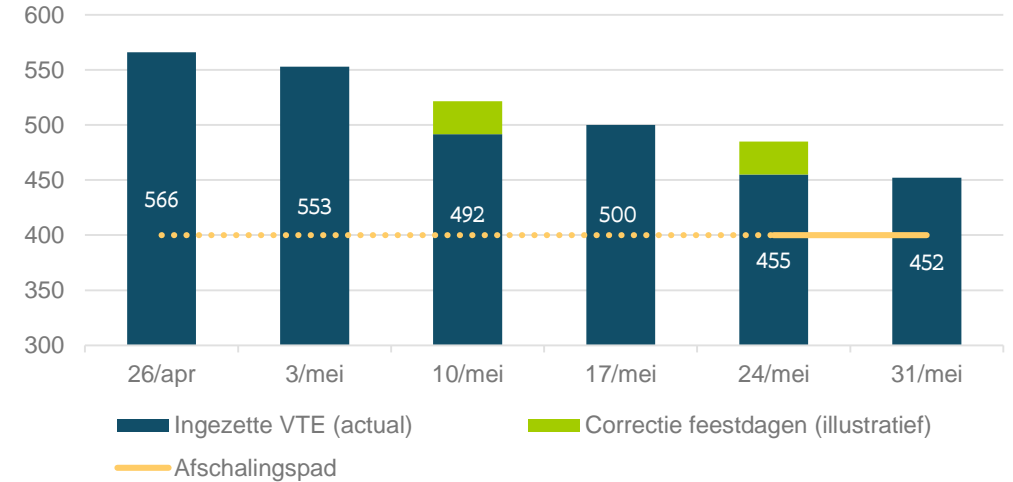


2.3. Detail capaciteitsratio's call- en veldagenten

Detail capaciteitsbenutting ¹		17/05 – 23/05	24/05– 30/05	31/05– 06/06
Call Center	Aantal ingezette 1 ^e -lijns call agenten	500	455	452
	Ingezet als Covidonderzoeker	25	23	23
	Ingezet voor outbound en inbound scripts	475	432	429
	Capaciteitsbenutting ²	68%	56%	48%
	Capaciteit kernscripts (1A, 1B, 2A)	37%	27%	20%
	Capaciteit opvolging (2B, 3A, 3B)	9%	8%	8%
	Capaciteit terugkerende reizigers (2E)	12%	13%	13%
	Capaciteit voor binnenkomende oproepen Coronalert en zelftesten (2C en 2D)	<1%	<1%	<1%
	Capaciteit voor inbound overige scripts	9%	7%	6%
	Capaciteitsreserve ²	32%	44%	52%
Marge additionele besmettingen per dag OF			+ 1.253	
Marge additionele reizigers per dag OF			+ 9.046	
Marge additionele inbound scripts per dag			+ 3.392	

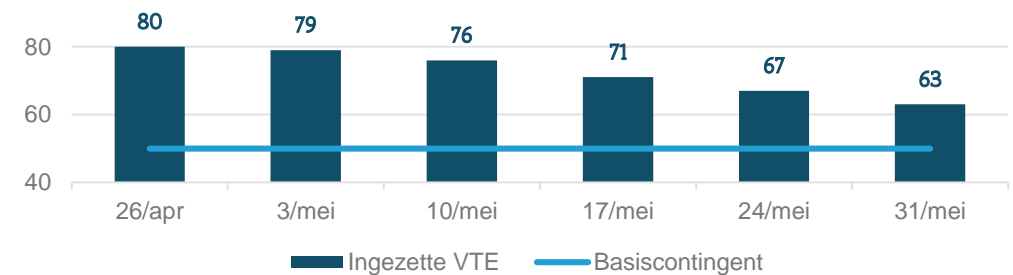
Veldagenten		17/05 – 23/05	24/05– 30/05	31/05– 06/06
Aantal ingezette centrale veldagenten	71	67	63	
Capaciteitsbenutting	52%	42%	38%	
Kernactiviteiten CT (huisbezoeken)	38%	29%	28%	
Aanvullende taken i.k.v. BO en CM	13%	12%	9%	
Andere taken	1%	1%	1%	
Capaciteitsreserve	48%	58%	62%	

Capaciteit 1e-lijns call agenten



Lange termijn afschalingspad	Vorige week	juni	juli	aug	sep	okt	nov
Ingezet call agents (1 ^e -lijn)	452	400	335	310	225	125	105
Ingezet CC-supervisors	30	40	34	31	23	12	10

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.



2.1. – 2.3 Discussie bij de indicatoren

Notities

Toelichting bij COVID-19 trends (sectie 2.1)

- Dalende trend in het aantal bevestigde gevallen zet zich door, en de curve blijft binnen het interval van de voorgaande weken (linkergrafiek).
- Rechtergrafiek (=informatie over de prevalentie van de verschillende varianten binnen het SARS-CoV2 spectrum)
 - Op dit moment wordt geschat dat de proportie van besmettingen in België die veroorzaakt worden door de deltavariant ('Indiase variant') ongeveer 4% van de nieuwe bevestigde gevallen veroorzaken (hotspots rond Brussel en Antwerpen).
 - Er wordt verwacht dat deze variant de komende periode het volledige SARS-CoV2 spectrum zou overnemen, en de nieuwe dominante variant zal worden.
 - Deze variant zou bij niet gevaccineerden tot 50%-60% meer besmettelijker zijn dan de alfa-variant ('Britse variant'), en zou ook tot een ernstig ziekteverloop leiden.
 - De bescherming die de vaccins bieden tegen deze deltavariant wordt op dit moment nog verder onderzocht, maar er zijn een aantal hoopgevende signalen.



Toelichting en discussie bij sleutelindicatoren en bij de werkbelasting van het contactcenter (secties 2.2 en 2.3)

- De indicatoren die de werklast van het contactcenter vertegenwoordigen, volgen dezelfde dalende trend als het aantal besmettingen.
 - Onderliggend wordt deze daling gevolgd binnen alle scripts, en ook de werklast die voorkomt uit nieuwe terugkerende reizigers daalt licht (-6%), maar deze daling is minder uitgesproken dan de daling in de andere scripts.
- De doorlooptijden van het contactcenter blijven goed en stabiel.
- Bespreking afschalingstraject: zie slide 6 en bespreking onder punt 3.



3. Operationeel contactonderzoek

 Actiepunt
  Punt ter opvolging
 Op schema
  Aandacht vereist
  Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Lokale contact-opsporing	<p>11/06: De bestaande lokale contactcentra werden verlengd tot 31 augustus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stopzetting van de lokale CT activiteiten in Oud-Turnhout vanaf 1 juni; • Opgenomen volumes op lokaal niveau nemen eveneens af, in lijn met de trends op centraal niveau. 	i	11/06	ZG
Capaciteit centraal contact-onderzoek	<p>11/06: Dalende trend in de globale werkbelasting van het contactcenter zet zich door (cf. vorige slides):</p> <ul style="list-style-type: none"> → Sterke dalingen in het aantal af te handelen werkorders overheen de scripts, en ook het aantal nieuwe 2E scripts daalt voor het eerst licht (-6%); → Capaciteitsbenutting van de CCA ligt lager dan vorige week (48% t.o.v. 56%); → Capaciteitsbenutting van de FA ligt lager dan vorige week (37% t.o.v. 42%). 		11/06	ZG/ CTC
Opvolging afschalings-traject en capaciteit call en veldagenten	<p>11/06: Beslissingen stuurgroep:</p> <ul style="list-style-type: none"> • → Call agenten: Target van gemiddeld 400 agenten over de maand juni wordt bevestigd (voldoende marge). Indien de natuurlijke uitstroom niet voldoende is om dit target te halen, dient bijkomend te worden afgeschaald. • → Veldagenten: <ul style="list-style-type: none"> • Natuurlijke uitstroom wordt voorlopig niet vervangen, maar er wordt voorlopig niet afgeschaald bij de veldagenten, vnl. gemotiveerd door de potentieel hogere toekomstige werklast i.f.v. case management (die op dit moment nog laag is, maar er waren pas recent versoepelingen). • Veldagenten toegewezen aan de ELZ zijn niet in scope van toekomstige afschalingen. 		11/06	ZG/ CTC
Notities				
/				



4. Testing

 Actiepunt
  Punt ter opvolging
 Op schema
  Aandacht vereist
  Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Testing en testbeleid	<p>11/06: Aanpassingen in de testingstrategie voor terugkerende reizigers vanaf juli zullen een impact hebben op het contactonderzoek:</p> <ul style="list-style-type: none"> De geldende kleurencodes beïnvloeden rechtstreeks het aantal 2E dossiers. Deze kleurencodes worden verder versoepeld (cf. notities). Daarnaast zou een eventuele afschaffing van de testverplichting op dag 7 eveneens een impact hebben → het aantal verplichte testen na terugkeer uit een rode zone wordt momenteel nog bekeken. 	i	11/06	ZG/IFC

Notities

Kleurencodes

- Feedback uit het RMG: Vanaf volgende week zouden de kleurencodes worden bijgesteld, en zou de oranje kleurencode gelden vanaf een incidentie <200 per 100.000 inwoners (overheen periode van laatste 14 dagen), voorheen was dit pas vanaf <150 per 100.000.

Preventief testing

- Binnen de Taskforce Testing werd beslist om op meerdere pistes in te zetten om voldoende preventieve testen te kunnen voorzien tijdens de zomermaanden (reizigers, festivals, ...) om de huisartsen te kunnen blijven ontlasten.
 - Een deel van deze capaciteit moet voorzien worden door de huidige test- en triagecentra, maar daar zal men met een dubbel agendastelsel werken om voldoende capaciteit vrij te houden voor de 'reguliere' testing (deel capaciteit hiervoor 'reserveren').
 - Er wordt gevraagd aan zowel de privélabo's als de labo's van het federaal platform om extra afnamecapaciteit voor preventieve testing te voorzien, net als in stations, luchthavens en enkele grote ziekenhuizen.
 - Bepaalde landen laten een negatieve antigeentest toe → deze zou kunnen worden afgenomen in bepaalde apotheken (buffercapaciteit).



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

Communicatie	Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
	Communicatiecampagnes	07/05: Update: <ul style="list-style-type: none">• Publiekscampagne rond vaccinatie gelanceerd.• Er wordt op het federale niveau gewerkt aan een campagne voor terugkerende reizigers, met focus op testing en quarantaine.	i	25/06	ZG
Applicatie	Topic	Laatste status			
	Tracing applicatie contactopsporing	28/05: Sinds 28/05 wordt er aan indexpatiënten die de app hebben geïnstalleerd (maar hun testcode niet via de app hebben ontvangen) tijdens het gesprek de mogelijkheid geboden om hun testresultaat toch nog aan de app te linken (via een "Covicode") → op die manier kunnen burgers toch nog hun ongekende contacten via de app inlichten.			IFC
		11/06: Volgende week start een nieuwe sensibiliseringscampagne rond de tracing applicatie.	i	11/06	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. Stand van zaken contactcenter'*





Aanwezigheden 11 juni 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>Caroline Verlinde (VIVEL)</i>• <i>Lander Willem (postdoc UA)</i>• <i>Ria Vandenreyt (teamverantwoordelijke communicatie en coördinatie, ZG)</i>• <i>Iris De Schutter (afdelingshoofd Preventie, ZG)</i>• <i>Dirk Wildemeersch (teamverantwoordelijke Infectieziekten en Vaccinaties, ZG)</i>• <i>Tom Vermeire (afdelingshoofd Woonzorg en Eerste Lijn, ZG)</i>• <i>Stef Steyaert (Levuur, team Eerste Lijn)</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>Luc Van Gorp (voorzitter Christelijke Mutualiteiten)</i>• <i>Veerle Cortebeek (VVSG)</i>• <i>Tom De Boeck (afdelingshoofd Gespecialiseerde Zorg, ZG)</i>• <i>Thomas Boeckx (arts team Eerste Lijn, ZG)</i>



Detail Strategische Indicatoren (1/2)

PERIODE: 24 MEI – 30 MEI VS 17 MEI – 23 MEI

			Mediaan Doorlooptijd (uur)	< 12u	<24u	<36u	<48u	<72u	>72u
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A scripts	23,0	11%	56%	71%	82%	91%	100%
			+0,1	+1,5%	-0,9%	-1,4%	-1,2%	+0,1%	-
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.	10,8	54%	91%	98%	100%	100%	100%
			-0,9	+3,1%	-2,0%	-0,6%	-0,1%	-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	97%	98%	99%	99%	100%	100%
			-0,1	+0,1%	+0,1%	+0,2%	-0,1%	-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 .	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.	3,0	69%	79%	86%	89%	94%	99%
			-0,5	-1,3%	-0,2%	-1,0%	-0,5%	+0,3%	+0,1%
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A scripts tot en met bijhorende contacten informeren	0,9	74%	82%	86%	87%	90%	96%
			-0,6	-0,1%	-0,2%	-0,4%	-0,4%	-0,5%	+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	95%	96%	96%	96%	97%	100%
			-	-1,3%	-1,1%	-0,9%	-0,8%	-0,7%	-
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.	0,8	77%	86%	89%	91%	93%	96%
			-0,6	+0,9%	+0,7%	+0,5%	+0,4%	+0,2%	+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	24,5	78%	87%	91%	93%	94%	96%
			-0,2	+0,2%	-0,2%	-0,4%	+0,2%	+0,3%	+0,4%

¹Sinds 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 '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: 24 MEI – 30 MEI VS 17 MEI – 23 MEI

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	5 761	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.	5 766	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 5 866 tickets aangemaakt voor deze periode. Van de 5 866 tickets in totaal zijn er 12 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.	5 775		
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.	5 866		
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.	5 854		
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	8 928	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.	8 928	Alle HR/LR contactpersonen, exclusief de huisgenoten, die zijn gedeeld door de 1A indexpatiënten	
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.	8 927	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	8 927	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 werkbelasting - detail

De nieuwe instroom van de indexpatiënten daalt met 20% t.o.v. een week geleden. Het aantal af te handelen hoogrisicocontacten (nieuwe instroom) neemt af met 36%. Daarnaast daalt ook het aantal nieuwe 2E-werkorders voor het eerst.

- De nieuwe instroom van indexpatiënten blijft sterk afnemen, na eveneens een sterke daling vorige week.
- Sterke dalingen in het aantal af te handelen werkorders overheen de scripts.

		10/05 - 16/05	17/05 - 23/05	24/05 - 30/05	31/05 - 06/06	Δ7d
GLOBAAL CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	66 857	65 192	53 531	47 162	-12%
	Waarvan nieuwe instroom	52 955	51 952	42 360	37 026	-13%
	Totaal aantal werkorders afgehandeld	62 685	61 411	50 609	44 485	
	% werkorders afgehandeld	94%	94%	95%	94%	
	Voorziene capaciteit ¹ , per dag	492	500	455	452	0%
1A	Totaal aantal werkorders af te handelen	11 725	10 987	7 487	5 907	-21%
	Waarvan nieuwe instroom	8 999	8 352	5 701	4 536	-20%
	% werkorders afgehandeld	93%	92%	94%	95%	
1B	Totaal aantal werkorders af te handelen	1 427	1 102	788	722	-8%
	Waarvan nieuwe instroom	1 068	866	621	564	-9%
	% werkorders afgehandeld	88%	86%	88%	88%	
2A	Totaal aantal werkorders af te handelen	16 719	14 546	9 164	5 996	-35%
	Waarvan nieuwe instroom	14 206	12 325	7 652	4 907	-36%
	% werkorders afgehandeld	92%	92%	92%	94%	

		10/05 - 16/05	17/05 - 23/05	24/05 - 30/05	31/05 - 06/06	Δ7d
2E	Totaal aantal werkorders af te handelen	14 476	16 234	16 406	15 765	-4%
	Waarvan nieuwe instroom	11 360	13 282	13 499	12 639	-6%
	% werkorders afgehandeld	98%	98%	98%	97%	
2B	Totaal aantal werkorders af te handelen	2 730	1 894	1 363	1 068	-22%
	Waarvan nieuwe instroom	2 260	1 514	1 068	834	-22%
	% werkorders afgehandeld	94%	93%	93%	91%	
3A	Totaal aantal werkorders af te handelen	718	625	349	302	-13%
	Waarvan nieuwe instroom	622	549	291	253	-13%
	% werkorders afgehandeld	99%	99%	98%	97%	
3B	Totaal aantal werkorders af te handelen	19 062	19 804	17 974	17 402	-3%
	Waarvan nieuwe instroom	14 440	15 064	13 528	13 293	-2%
	% werkorders afgehandeld	93%	94%	93%	92%	

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).

27.06.21



Stand van zaken contactcenter – 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
- ❑ $\Delta 7d$ = geeft de evolutie weer van de laatste 7 dagen in vergelijking met de laatste 7 dagen een week geleden in % uitgedrukt