



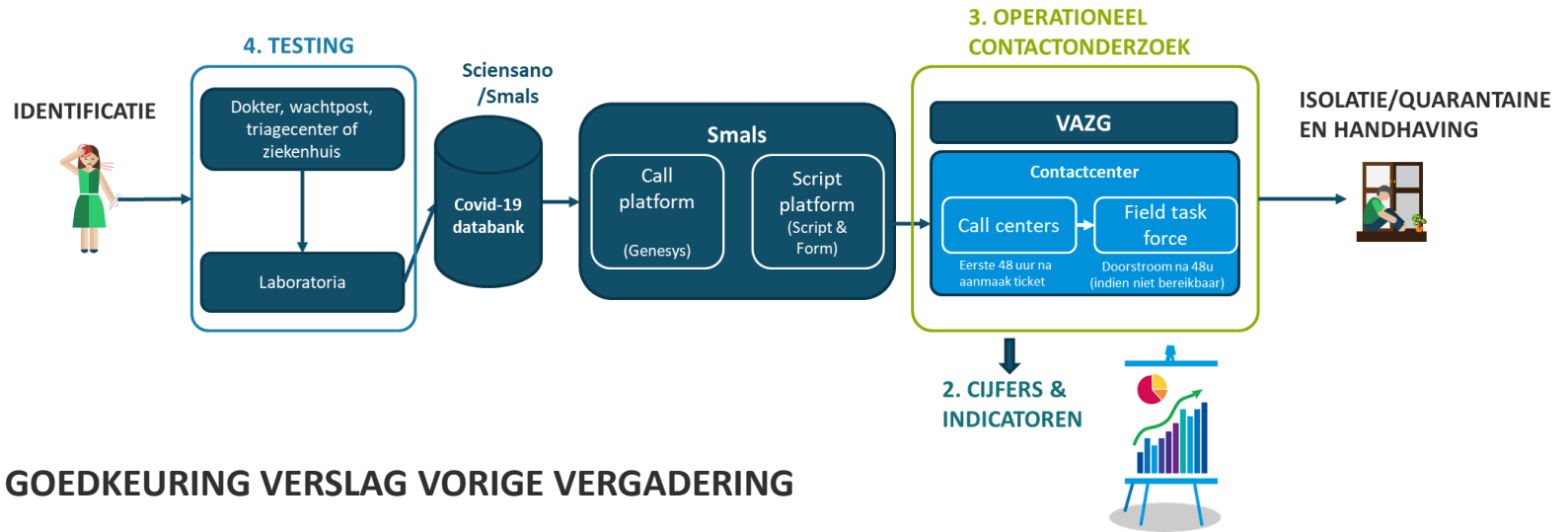
Vlaanderen
is zorg

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

12 februari 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 05/02/2021 wordt goedgekeurd.*



2.1. SLEUTELINDICATOREN CONTACTONDERZOEK



		15/1 – 21/1	22/1 – 28/1	29/1 – 04/2	05/2 – 11/2 ²	Δ7d	Trend
Operationeel	Aantal uitgevoerde telefoons	114 734	77 948	74 374	63 393	-15%	↘
	Succesvolle gesprekken	29 765	29 094	24 116	24 163	-19%	↘
	Aantal te bereiken personen door CC^{1,per dag}	7 644	7 109	6 815	5 556	-18%	↘
	waarvan indexpatiënten	1 447	1 766	1 707	1 343	-21%	↘
	waarvan nieuwe indexpatiënten	1.096	1 233	1 281	998	-22%	↘
	waarvan backlog indexpatiënten	351	533	426	345	-19%	↘
	waarvan HR-contactpersonen	1 747	2 014	2 127	1 575	-26%	↘
	Aantal huisbezoeken door FA^{1,per dag}	183	215	255	207	-19%	↘
	Aantal verzamelde contacten²	18 499	21 121	18 265			
	Gemiddeld aantal contacten²	3,08	3,14	3,23			
	% contactendeling²	82%	83%	84%			
	Aantal quarantaine-attesten	18 977	17 985	18 699	5 768	-46%	↘
	Aantal CTPC codes	9 203	8 759	11 452	7 248	-37%	↘

PERIODE: 29 JANUARI – 04 FEBRUARI vs 22 JANUARI – 28 JANUARI

Strategisch	Testresultaat gekend (IND 1a)		Afronding contactonderzoek indexpatiënt (IND 1d)		Afronding contactonderzoek contactpersoon (IND 2b) ⁴		Mediane doorlooptijd volledige keten ⁴
	<24h	Finaal bereikt	<24h ³	Finaal bereik ³	<24h	Finaal bereik	
	● 85% (-1%)	100%	● 78% (+7%)	96%	-	-	-

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 De gegevens met betrekking tot contactendeling kunnen deze week niet gerapporteerd worden gegeven een systeemoverbelasting waardoor er geen contactendata doorstroomde voor de periode 05/2-11/2.

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 De introductie van de linked ticket functionaliteit geeft een vertekend beeld van de doorlooptijden voor indicator 2. Reeds afgehandelde tickets krijgen na de toevoeging van een linked ticket een nieuwe tijdsindicatie toegewezen die overeen komt met het laatst opgeladen linked ticket. Problematiek wordt onderzocht.

2.2. STAND VAN ZAKEN WERKBELASTING CONTACTCENTER - OVERZICHT



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

- Het **totaal aantal te verwerken werkorders daalt (-18%)** in vergelijking met 7 dagen geleden, hoofdzakelijk gedreven door een de **terugval** van het **aantal af te handelen werkorders** overheen alle scripts, met uitzondering van de collectiviteiten die stabiel blijven.
- Tijdens de week slaagde het Vlaams contactcenter erin om **ca. 95% van de werkorders af te handelen**.
- De **capaciteitsbenutting** van de callcenters **circuleert rond de 25% à 35%**.
- 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. 25%**. De totale werklast, inclusief bijkomend uitgevoerde activiteiten, bedraagt ca. **45%**.

	Jan 15-21	Jan 22-28	Feb 29-04	Feb 05-11	Δ7d	
Call Center	Totaal aantal werkorders af te handelen	53 510	49 763	47 707	38 889	-18%
	Nieuwe werkorders te verwerken	37 946	35 426	34 873	29 453	-16%
	Backlog werkorders te verwerken	15 564	14 337	12 834	9 436	-26%
	% werkorders afgehandeld	95%	93%	93%	96%	
	Capaciteitsbenutting	35%	34%	35%	28%	

FA	Totaal aantal werkorders af te handelen	1 279	1 507	1 783	1 450	-19%
	% werkorders afgehandeld	100%	100%	100%	100%	
	Capaciteitsbenutting¹	22%	26%	31%	25%	

	Week 05-11 feb						
	1A	1B	2A	2B	3A	3B	
CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	9 399	2 712	11 023	1 173	577	14 005
	% werkorders afgehandeld	96%	84%	95%	96%	98%	98%
	Status afgehandelde werkorders	●	●	●	●	●	●

Brondata: Smals/EY rapportering

¹ De capaciteitsbenutting voor de field agents geeft de werklast weer voor de activiteiten die zij uitvoeren in het kader van contact tracing. Bijkomend uitgevoerde activiteiten worden niet opgenomen in de tabel.

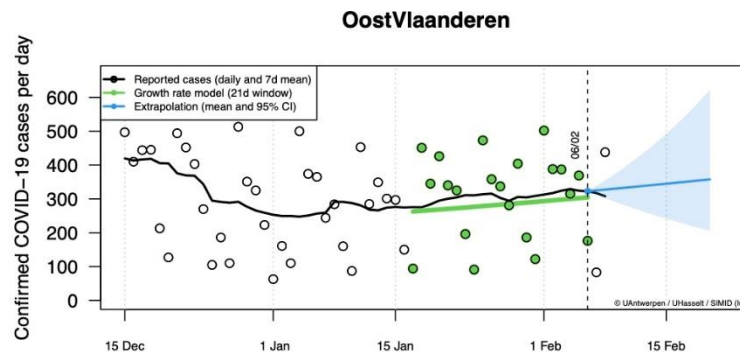
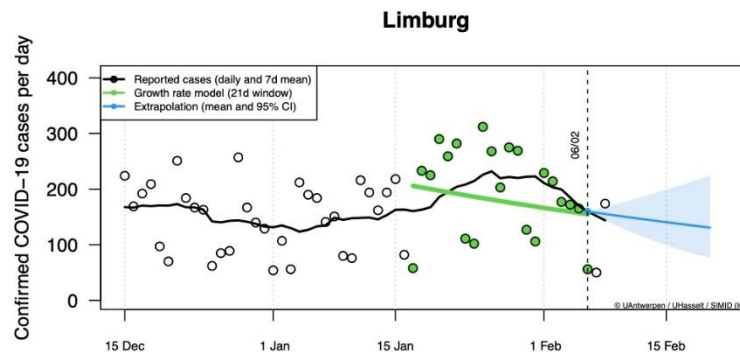
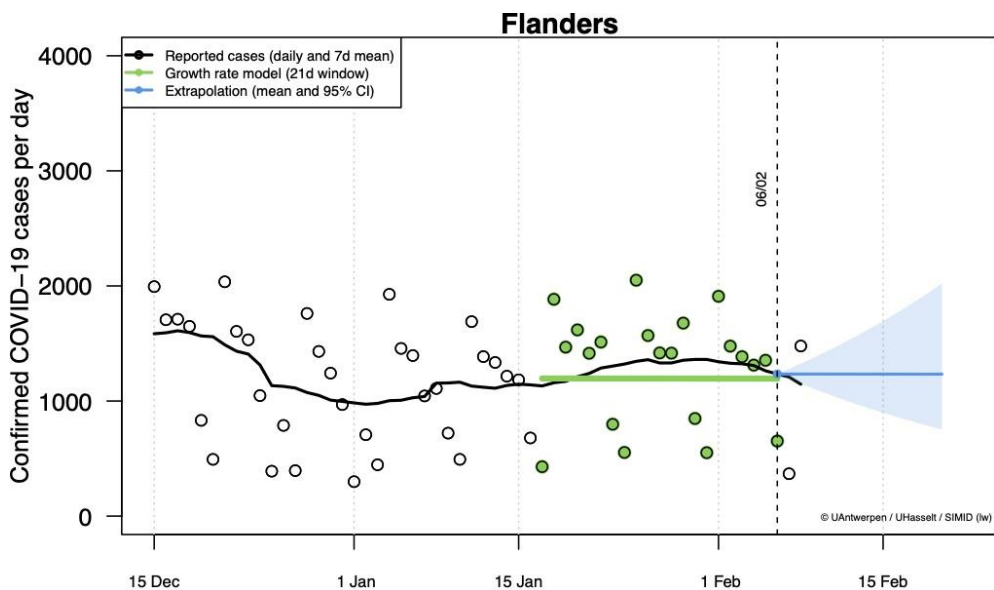
2.3. COVID-19 TRENDS



Belangrijkste vaststellingen:

- ☐ R-waarde voor België 0.95* - 0.98**
- ☐ Trend geeft plateau voor Vlaanderen

☐ Provinciale en lokale verschillen



2.1. – 2.3. DISCUSSIE BIJ INDICATOREN



Notities

Toelichting en discussie bij sleutelindicatoren (sectie 2.1) en werkbelasting contact center (sectie 2.2)

- *Dalende trends in de operationele indicatoren die gedreven worden door een dalende instroom aan indexpatiënten (= begin van de keten)*
- *Doorlooptijden bij de labo's en voor de afhandeling van indexpatiënten blijven min of meer stabiel of verbeteren licht.*
 - *Doorlooptijden voor de afhandeling van contactpersonen kunnen deze week niet worden berekend doordat het format van de datadoorstroom die aan de basis ligt van deze rapportering werd aangepast → de rapportering wordt in de loop van volgende week verder aangepast aan het nieuwe dataformat.*
- *Capaciteitsbenutting (m.b.t. contact tracing) neemt af tot net onder de 30% voor zowel CCA als FA → ondanks de huidige onzekere periode, is een beperkte afschaling mogelijk aangewezen (cfr. punt 3 van het verslag).*

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

- *R-waarden voor België, zowel op basis van aantal bevestigde gevallen als op basis van het aantal hospitalisaties, dalen opnieuw onder de 1.*
- *Trends op niveau Vlaanderen tonen een plateau → echter grote verschillen tussen de provincies, alertheid binnen bepaalde provincies blijft aangewezen.*
 - *Bij de huisartsen wordt ook een stabilisatie in het aantal nieuwe gevallen waargenomen (laatste week rustiger op vlak van aantal consultaties en vastgestelde besmettingen).*



3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK





 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Lokale contactopsporing	<p>12/02: 11 lokale CC gestart en operationeel sinds begin januari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relatieve volumes (% werkorders dat een LB afhandelt op het eigen grondgebied) blijven stabiel of stijgen licht. <ul style="list-style-type: none"> • Vooral de lokale besturen die zich verenigen binnen de ELZ handelen de grootste volumes op het eigen grondgebied af. • Op niveau van Vlaanderen zijn de volumes die worden overgenomen door de LB beperkt (6,1% v.d. IP, 2,7% v.d. HRC) • Aanvullend voorstel rond financiering uitgewerkt en gecommuniceerd. 		12/02	ZG
Capaciteit centraal contactonderzoek	<p>12/02: Stijging in het aantal nieuwe 1A werkorders zet zich niet door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instream nieuwe indexpatiënten daalt met -22% t.o.v. vorige week; • Werklast ten gevolge van terugkerende reizigers neemt opnieuw af (-6%), maar lijkt stilaan te stabiliseren. <p>➔ Capaciteit blijft voldoende om alle werkorders tijdig af te handelen (capaciteitsbezetting rond de 30% voor de CC en de FA) ➔ voorlopig worden bijkomende taken opgenomen, zoals brononderzoek en geïntensifieerde tracing bij vermoeden van varianten.</p>		12/02	ZG/ CTC

Notities

Capaciteit contactonderzoek

- *Zowel de cijfers van het contactonderzoek, de waargenomen trends als de signalen vanuit de EL wijzen op een stabilisatie of lichte daling in het aantal besmettingen. Huidige reservecapaciteit bij het contactcenter is ruim voldoende.*
- *Positieve signalen van uit de RMG rond de varianten.*
- *Afkoelingsperiode en sluiting van de scholen tijdens de krokusvakantie vormt een verdere rem op het aantal contacten.*
 - ➔ *de stuurgroep beslist na beraadslaging om de capaciteit af te schalen met 10% bij zowel de call center agenten als veldagenten overheen de komende twee weken (inclusief de natuurlijke uitstroom) ➔ waakzaamheid en nauwe monitoring (o.a. d.m.v. testing) blijven echter aangewezen aangezien de winterperiode nog niet voorbij is en er een aantal beperkte versoepelingen zijn de komende weken. Nieuwe evaluatie binnen deze stuurgroep over 2 weken.*

4. TESTING



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Teststrategie en testbeleid	12/02: Eerste cijfergegevens m.b.t. resultaten nieuwe testingstrategie tonen de meerwaarde van een tweede test en quarantaine na een eerste negatieve test aan (cfr. notities).	i	12/02	ZG/IFC

Notities

Testing: cijfers voor de periode vanaf 25/01

- Voor de hoogerisicocontacten:
 - 75% laat zich op d1 testen (positiviteitsratio 19%)
 - 25% neemt eveneens een tweede test af, maar dit cijfers is onderschat doordat nog niet iedereen de periode tot de tweede test heeft doorlopen (positiviteitsratio 18% voor test 2, na een negatieve eerste test op d1) → toont de meerwaarde aan van een tweede test en de verplichte quarantaineperiode na een eerste negatieve test.
- Voor terugkerende reizigers (PLF) zijn er enkel nog maar **voorlopige cijfers** → deze worden verder verfijnd in aanloop naar het IMC, en van zodra finaal worden deze cijfers gedeeld met deze stuurgroep.

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



Actiepunt
 Op schema

Punt ter opvolging
 Aandacht vereist

Escalatie

Communicatie	Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Communicatie	Communicatie i.v.m. contactonderzoek	12/02: Op 10/02 werd een Pano-rapportage uitgezonden rond het contactonderzoek in Vlaanderen die de contactopsporing in een kritisch daglicht stelt.	i	12/02	ZG
	Communicatie rond vaccinatie	11/12: Campagnevoorstel rond vaccinatie opgemaakt en wordt verder besproken in werkgroep communicatie.	i		ZG
Applicatie	Topic	Laatste status			
	Ontwikkeling tracing applicatie contactopsporing	05/02: De applicatie wordt gezien als een belangrijke tool bij eventuele verdere versoepelingen → nieuwe communicatiecampagne om de app opnieuw onder de aandacht te brengen, met tevens een focus op de nieuwe ontwikkelingen (interoperabiliteit met buitenlandse apps, downloadbaar op iPhone 6)	i	19/02	IFC
Wetenschappelijke inzichten	Artikel	Korte beschrijving			

Notities

Pano-rapportage

- De Pano-rapportage werd binnen de stuurgroep besproken.
- Een aantal rechtzettingen werden na de Pano-rapportage gecommuniceerd door het Agentschap en andere partijen.
- Er wordt een dialoog aangegaan met de onderzoeksinstellingen omtrent hoe de data nog meer kan worden aangewend door onderzoekers.

6. VARIA



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie

Topic	Laatste status			
Notities				

BIJLAGEN

- *Aanwezigheden*
- *Detailgegevens strategische indicatoren onder punt 2.1*
- *Detailgegevens en verklarende woordenlijst bij punt '2.2 Stand van zaken contactcenter'*



AANWEZIGHEDEN 12 FEBRUARI 2021



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

DETAIL STRATEGISCHE INDICATOREN (1/2)



PERIODE: 29 JANUARI – 04 FEBRUARI vs 22 JANUARI – 28 JANUARI

			Mediaan Doorlooptijd (uur)	< 12u	<24u	<36u	<48u	<72u	>72u
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A scripts	24,5	9%	48%	65%	80%	87%	100%
			-2,4	+1,9%	+8,3%	+10,5%	+10,7%	+9,9%	-
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.	14,1	46%	85%	98%	99%	100%	100%
			+0,6	+1,3%	-0,9%	-0,1%	-0,2%	-0,1%	-
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.	1,3	98%	99%	100%	100%	100%	100%
			+0,0	+0,1%	-0,0%	-0,1%	-0,0%	+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.	3,2	64%	79%	88%	91%	95%	99%
			-1,9	+7,1%	+10,7%	+12,1%	+10,1%	+8,1%	-0,5%
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A scripts tot en met bijhorende contacten informeren	-	-	-	-	-	-	-
			-	-	-	-	-	-	-
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.	-	-	-	-	-	-	-
			-	-	-	-	-	-	-
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.	-	-	-	-	-	-	-
			-	-	-	-	-	-	-
			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	-	-	-	-	-	-	-
			-	-	-	-	-	-	-

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.

²Onder het 'afronden' van tickets wordt hier verstaan dat ze worden afgesloten door de call center / field agent, al dan niet succesvol. Dit kan dus ook met een resultaatcode zijn die aanduidt dat een contact niet wil meewerken, reeds gebeld is geweest,...

Opmerkingen:

- 1) De rijen dienen afzonderlijk van elkaar gelezen te worden. Met andere woorden: er bestaat niet altijd eenduidige link tussen de weergegeven percentages op de verschillende rijen, enkel en alleen binnen dezelfde rij.
- 2) Alle bovenstaande gegevens moeten in combinatie met volgende slide gelezen worden ter interpretatie van de gegevens.

DETAIL STRATEGISCHE INDICATOREN (2/2)



PERIODE: 29 JANUARI – 04 FEBRUARI vs 22 JANUARI – 28 JANUARI

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	8731	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 8971 tickets in scope zijn er 240 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.	8904	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 8971 tickets aangemaakt voor deze periode. Van de 8 971 tickets in totaal zijn er 240 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.	8906		
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.	8971		
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.	8731		
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	-	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.	-	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.	-	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	-	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

CONTACTCENTER - DETAIL



De nieuwe instroom van de indexpatiënten daalt met 16% t.o.v. een week geleden, waar het totaal aantal af te werken werkorders van de collectiviteiten stabiel blijft en het aantal af te handelen hoogrisicocontactpersonen daalt met 26%. De nieuwe instroom van 1B werkorders stijgt de nieuwe instroom van 1A werkorders daalt. Het aantal 3B werkorders zet de dalende trend minder sterk dan voorheen voort (-11%).

		Jan 15-21	Jan 22-28	Feb 29-04	Feb 05-11	Δ7d
GLOBAAL CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	53 510	49 763	47 707	38 889	-18%
	Waarvan nieuwe instroom	37 946	35 426	34 873	29 453	-16%
	Totaal aantal werkorders afgehandeld	50 835	46 233	44 246	37 177	
	% werkorders afgehandeld	95%	93%	93%	96%	
	Voorziene capaciteit ¹ , per dag	717	707	705	703	
	Totaal aantal werkorders afgehandeld per agent	75	69	67	56	

		Jan 15-21	Jan 22-28	Feb 29-04	Feb 05-11	Δ7d
2A	Totaal aantal werkorders af te handelen	12 228	14 097	14 889	11 023	-26%
	Waarvan nieuwe instroom	10 096	11 096	11 845	9 207	-22%
	% werkorders afgehandeld	97%	91%	92%	95%	

		Jan 15-21	Jan 22-28	Feb 29-04	Feb 05-11	Δ7d
2B	Totaal aantal werkorders af te handelen	1 605	1 736	1 569	1 173	-25%
	Waarvan nieuwe instroom	1 313	1 313	1 213	969	-20%
	% werkorders afgehandeld	96%	92%	94%	96%	

		Jan 15-21	Jan 22-28	Jan 29-04	Jan 05-11	Δ7d
1A	Totaal aantal werkorders af te handelen	10 130	12 359	11 951	9 399	-21%
	Waarvan nieuwe instroom	7 673	8 631	8 967	6 983	-22%
	% werkorders afgehandeld	99%	97%	95%	96%	

		Jan 15-21	Jan 22-28	Jan 29-04	Jan 05-11	Δ7d
3A	Totaal aantal werkorders af te handelen	856	933	931	577	-38%
	Waarvan nieuwe instroom ²	695	727	733	487	-34%
	% werkorders afgehandeld	99%	96%	96%	98%	

		Jan 15-21	Jan 22-28	Jan 29-04	Jan 05-11	Δ7d
1B	Totaal aantal werkorders af te handelen ²	2 032	2 699	2 693	2 712	1%
	Waarvan nieuwe instroom	1 530	1 853	1 841	2 104	14%
	% werkorders afgehandeld	79%	75%	80%	84%	

		Jan 15-21	Jan 22-28	Jan 29-04	Jan 05-11	Δ7d
3B	Totaal aantal werkorders af te handelen	26 659	17 939	15 674	14 005	-11%
	Waarvan nieuwe instroom	16 639	11 806	10 274	9 703	-6%
	% werkorders afgehandeld	94%	94%	94%	98%	

Brondata: Smals/EY rapportering

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 Het totaal aantal af te handelen 1B werkorders is overschat door implementatie van de E-health box, waardoor verschillende 1B werkorders meermaals aangeboden worden.

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