



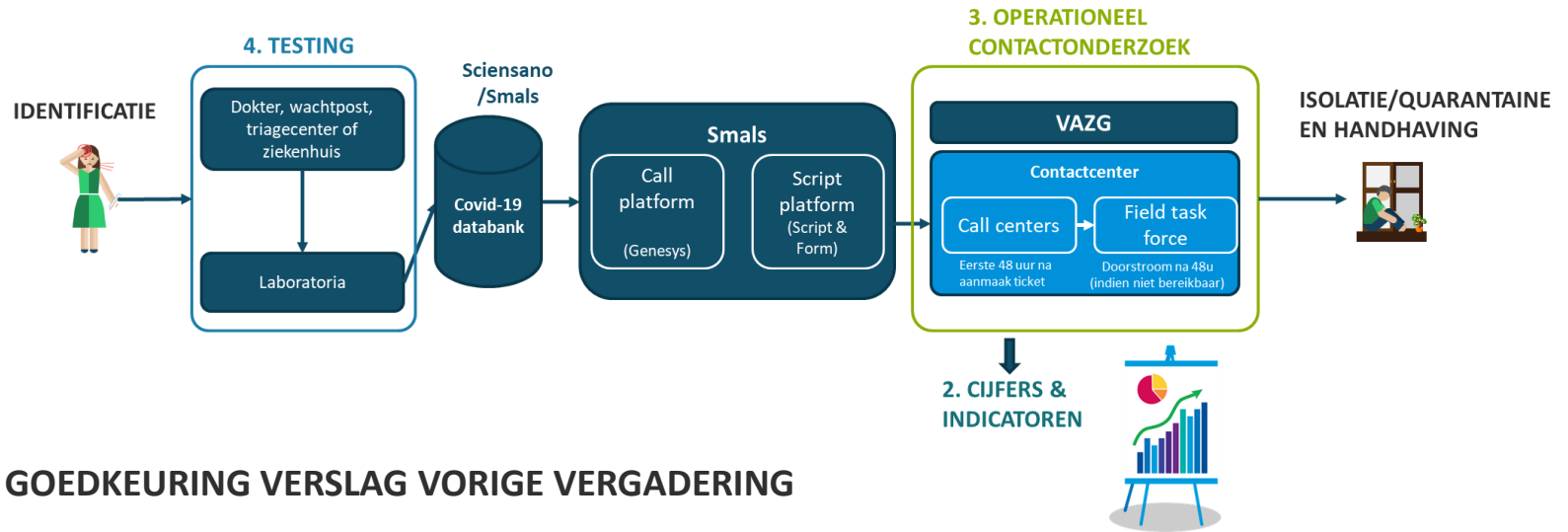
Vlaanderen
is zorg

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

12 maart 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 05/03/2021 wordt goedgekeurd.*



2.1. SLEUTELINDICATOREN CONTACTONDERZOEK



		Feb 12-18 ²	Feb 19-25	Mrt 26-04	Mrt 05-11	Δ7d	Trend
Operationeel	Aantal uitgevoerde telefoons	56 382	60 954	67 776	69 458	2%	➡
	Succesvolle gesprekken	22 288	25 696	25 947	27 752	7%	➡
	Aantal te bereiken personen door CC ^{1,per dag}	5 086	5 750	6 103	6 449	6%	➡
	waarvan indexpatiënten	1 393	1 643	1 551	1 807	16%	➡
	waarvan nieuwe indexpatiënten	1 123	1 334	1 208	1 419	18%	➡
	waarvan backlog indexpatiënten	269	309	344	387	13%	➡
	waarvan HR-contactpersonen	1 641	2 081	1 849	2 119	15%	➡
	Aantal huisbezoeken door FA ^{1,per dag}	179	210	206	227	10%	➡
	Aantal verzamelde contacten	19 755	24 596	21 391	22 728	6%	➡
	Gemiddeld aantal contacten	3,27	3,39	3,22	3,35		
	% contactdeling	87%	87%	88%	90%		
	Aantal quarantaine-attesten ³	12 308	16 128	11 125	16 815		
	Aantal CTPC codes	6 351	7 988	7 177	7 889	10%	➡

PERIODE: 26 FEBRUARI – 4 MAART vs 19 FEBRUARI – 25 FEBRUARI

Strategisch	Testresultaat gekend (IND 1a)		Afronding contactonderzoek indexpatiënt (IND 1d)		Afronding contactonderzoek contactpersoon (IND 2b)		Mediane doorlooptijd volledige keten
	<24h	Finaal bereikt	<24h	Finaal bereik ⁴	<24h	Finaal bereik	
	● 90% (-1%)	100%	● 81% (+4%)	95%	● 86% (+0%)	97%	25,2u (+0,8u)

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 Vanaf 12 feb baseert de rapportage zich op de 2^{de} run van de SMALS databank, die een accurater beeld van de werkelijkheid weergeeft.

³ Het aantal gerapporteerde quarantaine-attesten is mogelijks overschat wordt onderzocht.

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.

2.2. 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 stijgt (+6%)** in vergelijking met 7 dagen geleden, hoofdzakelijk gedreven door een toename van het aantal nieuwe indexpatiënten, hoog- en laagrisicocontacten.
- ❑ Tijdens de week slaagde het Vlaams contactcenter erin om **ca. 90% van de werkorders af te handelen**.
- ❑ De **capaciteitsbenutting** van de callcenters **circuleert rond de 30% 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. 38%**. De totale werklast, inclusief bijkomend uitgevoerde activiteiten, bedraagt ca. 52%.

	Feb 12-18 ²	Feb 19-25	Mrt 26-04	Mrt 05-11	Δ7d	
Call Center	Totaal aantal werkorders af te handelen	35 599	41 086	42 720	45 145	6%
	Nieuwe werkorders te verwerken	28 700	32 772	33 987	35 465	4%
	Backlog werkorders te verwerken	6 899	8 314	8 733	9 680	11%
	% werkorders afgehandeld	93%	89%	90%	90%	
	Capaciteitsbenutting ¹	23%	28%	28%	33%	

FA	Totaal aantal werkorders af te handelen	1 255	1 471	1 442	1 590	10%
	% werkorders afgehandeld	100%	100%	100%	100%	
	Capaciteitsbenutting FA ¹ , excl. andere dossiers	28%	35%	35%	38%	
	Capaciteitsbenutting FA ¹ , incl. andere dossiers	45%	45%	51%	52%	

	Week 05-11 mrt						
	1A	1B	2A	2B	3A	3B	
CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	12 646	2 629	14 835	2 316	723	11 996
	% werkorders afgehandeld	92%	82%	92%	94%	82%	86%
	Status afgehandelde werkorders	●	●	●	●	●	●

Brondata: Smals

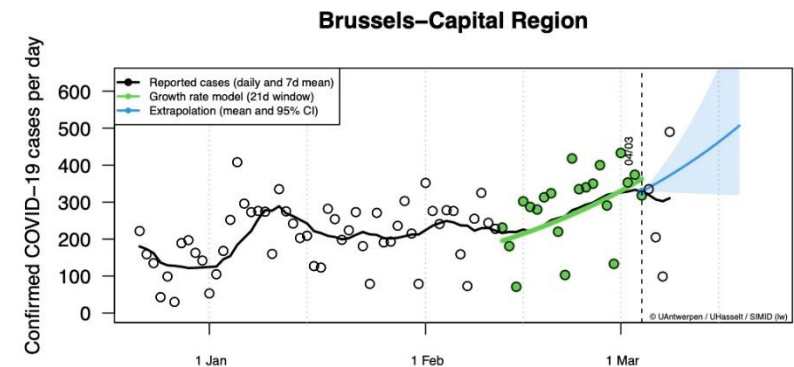
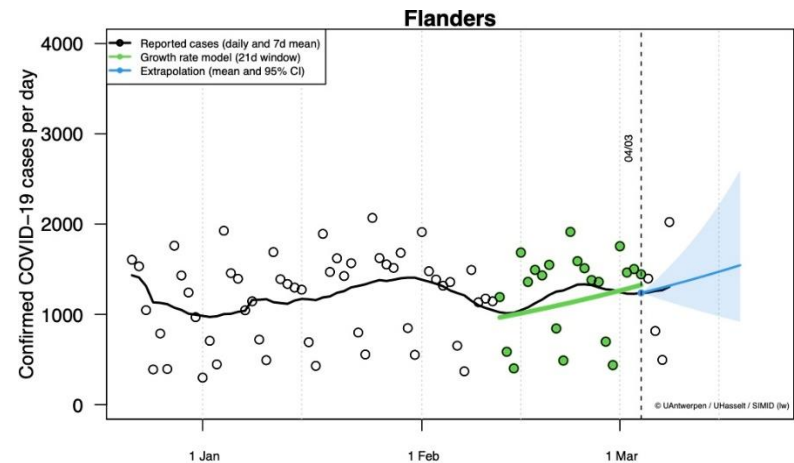
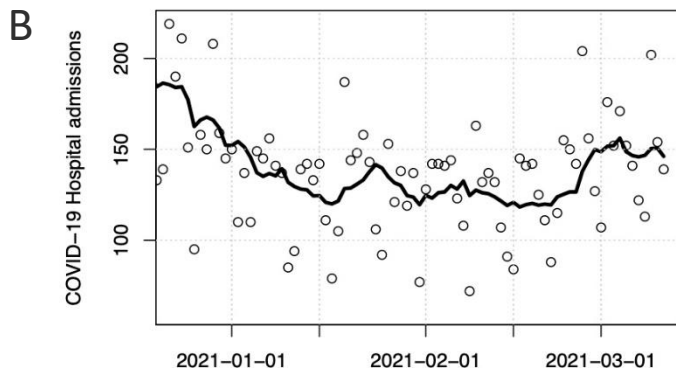
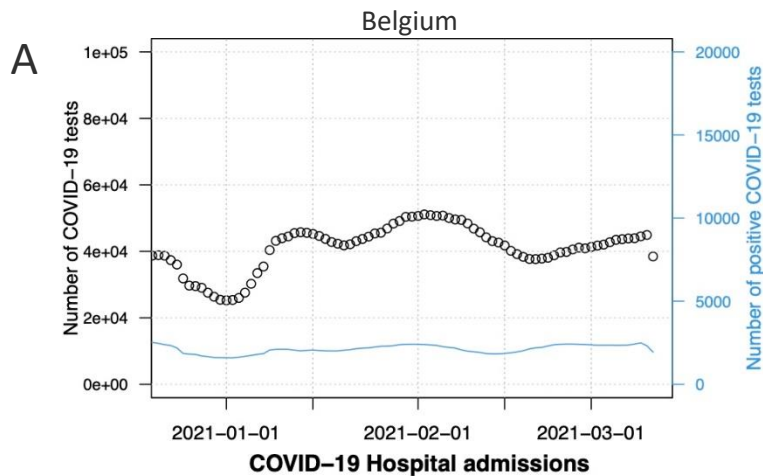
¹ De geplande capaciteitsafname voor de call/field agents werd vorige week ingezet en zal zich uiterlijk 15 maart voltrekken. Door een daling van de shirkage bij de call agents werd de correctie op de planning teruggeschaald van 15 naar 8 procent.

² Vanaf 12 feb wordt de rapportage gebaseerd op de 2^{de} run van de SMALS databank, die een accurater beeld van de werkelijkheid weergeeft.

2.3. COVID-19 TRENDS

Belangrijkste vaststellingen:

- ☐ R (BE) obv hospitalisaties: 0.99*
- ☐ R (BE) obv bevestigde gevallen: 0.99**



2.1. – 2.3. DISCUSSIE BIJ INDICATOREN

Notities

Toelichting en discussie bij sleutelindicatoren (sectie 2.1)

- *De stijging in de instroom van nieuwe indexpatiënten (+18% t.o.v. vorige week) wordt voornamelijk gedreven door een stijging de laatste paar dagen.*
- *Het aantal doorgegeven contacten per nieuwe indexpatiënt stijgt licht, net als het percentage indexpatiënten dat contacten doorgeeft.*
- *Er is geen impact van de stijgende volumes op de doorlooptijden, aangezien er binnen het contactcenter voldoende capaciteit aanwezig is om alle werkorders af te handelen.*

Toelichting en discussie bij de werkbelasting contact center (sectie 2.2)

- *Er is een beperkte stijging in de capaciteitsbenutting door (i) het stijgend aantal werkorders (cfr. supra) en (ii) de afschaling die werd doorgevoerd. De capaciteit (zowel CCA als FA) blijft echter voldoende om alle werkorders binnen de normale termijnen af te handelen (cfr. punt 3).*

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


- *De golfbeweging in het aantal besmettingen die we de afgelopen weken zagen, zet zich door, en wordt vastgesteld binnen ongeveer elke provincie → mogelijks zijn de interventies die genomen worden (en die de verspreiding van het virus afremmen) een verklaring voor deze golfbeweging.*
- *Het aantal hospitalisaties vlakt eveneens af op een (hoog) plateau, maar het aantal ingenomen bedden op ICU stijgt opnieuw (er is een discrepantie tussen het aantal ziekenhuisopnames en aantal opnames op ICU i.v.m. de eerdere periodes) → mogelijks verklaard door de Britse variant (maar geen sluitend wetenschappelijk bewijs hiervoor).*
- *Momenteel wordt door het onderzoeksteam van prof. Hens gewerkt aan modellen die de impact van de (wijzigingen in de) vaccinatiecampagne op het aantal hospitalisaties trachten te voorspellen, rekening houdend met de verschillende varianten die circuleren → van zodra de resultaten verder gevorderd zijn, kan een update gegeven worden aan deze stuurgroep.*
- *Aantal besmettingen met de Zuid-Afrikaanse variant stijgt niet enorm sterk op nationaal gebied (MRC data) → geografische clustering van de Zuid-Afrikaanse variant dient in meer detail bekeken te worden (voorlopig geen uitsluitel hierover).*





3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK




 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Lokale contactopsporing	<p>12/03: 11 verenigingen van lokale besturen zijn operationeel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Opgenomen volumes blijven de laatste weken stabiel, vooral de LB die zich verenigen binnen de ELZ nemen grotere volumes op. Verderzetting van de bestaande lokale contactcentra na 31/03 wordt besproken op IKW. 		19/03	ZG
Capaciteit centraal contactonderzoek	<p>12/03: Globaal aantal te verwerken werkorders bij zowel de CC als de FA stijgt voor de tweede week op rij (ongeveer +6%):</p> <ul style="list-style-type: none"> Instream nieuwe indexpatiënten vertoont opnieuw een sterkere stijging de laatste dagen (+18% t.o.v. vorige week) → stijging in aantal contacten volgt een zelfde trend. → aantal nieuw te contacteren collectiviteiten door het contactcenter blijft stabiel, aangezien werkorders voor scholen vanaf nu door de CLB's worden afgehandeld. → Capaciteitsbenutting stijgt t.o.v. vorige week door enerzijds de hogere volumes en anderzijds de afschaling (33% voor CC, 38%/52% voor FA). 		19/03	ZG/ CTC
	<p>12/03: AZG buigt zich over een aantal scenario's voor de toekomstige invulling van het contactonderzoek na 31/5 → voorstel wordt volgende week besproken met kabinet.</p>		19/03	ZG/ CTC



Notities



Capaciteit centraal contactonderzoek

- Geplande afschaling werd afgerond op 12/03.
- Na bespreking beslist de stuurgroep de huidige reservecapaciteit aan te houden, gegeven de actuele onzekerheid over de richting waarin het virus zal evolueren (stabilisatie op een hoog plateau, lichte stijging in aantal nieuwe IP, onzekere impact van varianten op ziektelast en ziekenhuisbezetting, zeer beperkte vaccinatiegraad, aankomende versoepelingen) → op dit moment wordt geen bijkomende afschaling geïnitieerd, de capaciteit wordt binnen deze SG wel verder nauw gemonitord.

4. TESTING



 Actiepunt
 Op schema

 Punt ter opvolging
 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, cijfers worden nog verder verfijnd de komende weken.	i	19/03	ZG/IFC
	12/03: Op dit moment wordt bekeken hoe de resultaten van sneltesten / zelftesten volledig geïncorporeerd kunnen worden in de contactopsporing.			

Notities

Sneltesten en link met contact tracing

- *Er worden in het veld signalen opgevangen van sneltesten die vermoedelijk niet correct geregistreerd werden (in CPTC-tool) en daardoor niet tot contact tracing hebben geleid → vraag om de zorgprofessionals die deze sneltesten gebruiken nogmaals te herinneren aan het belang van het correct registreren van deze testen.*
- *Daarnaast wordt er nagedacht over manieren om de werklast beperkt te houden van zodra het gebruik van deze sneltesten en zelftesten stijgt, zonder de werking van het contactonderzoek te beïnvloeden (positieve sneltesten en zelftesten dienen steeds door te stromen naar het contactonderzoek, en dienen ook te leiden tot een bevestigende PCR-test).*

Testing en versoepelingen

- *Er wordt binnen de Taskforce Testing bekeken hoe het testbeleid kan worden aangepast ter ondersteuning van de exitstrategie en diverse versoepelingsmaatregelen → er wordt gewerkt aan een verdere concretisering van het toepassingsgebied, distributiekanaalen, terugbetaling, ... → van zodra er verdere updates zijn, wordt de SG hier verder van op de hoogte gebracht.*
- *De stuurgroep pleit voor voorzichtigheid wanneer testen rechtstreeks gebruikt zouden worden om versoepelingen te versnellen.

 - → de nota die wordt voorbereid door de Taskforce maakt voldoende onderscheid tussen (i) waar testing noodzakelijk blijft om personen die potentieel besmet zijn te identificeren en in quarantaine te plaatsen en (ii) waar additionele testing hand in hand kan/moet gaan met versoepelingen, niet om deze te versnellen, maar om deze versoepelingen veilig te laten verlopen en de impact op maatschappij beperkt te houden (bv. testings bij jeugdkampen van zodra deze weer toegelaten zijn, om de verspreiding van het virus tijdens en na deze kampen te vermijden).*

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



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie

	Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Communicatie	Communicatie i.v.m. contactonderzoek	19/02: Er wordt een dialoog aangegaan met de onderzoeksinstellingen omtrent hoe de data nog meer kan worden aangewend door onderzoekers.	i		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: Er wordt gewerkt aan een nieuwe communicatie-campagne 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		IFC
Notities					
/					

6. VARIA



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie

Topic	Laatste status			
Notities				

BIJLAGEN

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



AANWEZIGHEDEN 12 MAART 2021



<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>Prof. Niel Hens (prof. UA)</i> • <i>Lander Willem (postdoc UA)</i> • <i>Roel Van Giel (voorzitter Domus Medica)</i> • <i>Caroline Verlinde (VIVEL)</i> • <i>Luc Van Gorp (voorzitter Christelijke Mutualiteiten)</i> • <i>Veerle Cortebeeck (VVSG)</i> • <i>Stef Steyaert (Levuur, team Eerste Lijn)</i> • <i>Iris De Schutter (afdelingshoofd Preventie, ZG)</i> • <i>Ria Vandenreyt (teamverantwoordelijke communicatie en coördinatie, ZG)</i> • <i>Thomas Boeckx (arts team 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>Tom Vermeire (afdelingshoofd Woonzorg en Eerste Lijn, ZG)</i> • <i>Tom De Boeck (afdelingshoofd Gespecialiseerde Zorg, ZG)</i>



STAND VAN ZAKEN WERKBELASTING

CONTACTCENTER - DETAIL



De nieuwe instroom van de indexpatiënten stijgt met 18% t.o.v. een week geleden, waar het totaal aantal af te werken werkorders van de collectiviteiten toeneemt met 2%. Het aantal af te handelen hoogrisicocontacten stijgt met 15% en het aantal laagrisicocontacten stijgt met 36%. Het aantal 3B werkorders neemt af met 14%. De nieuwe instroom van indexpatiënten stijgt sterk waar de nieuwe instroom van het aantal te verwerken collectiviteiten stabiel blijft doordat scholen niet langer opgenomen worden als 1B werkorder.

		Feb 12-18 ³	Feb 19-25	Mrt 26-04	Mrt 05-11	Δ7d
GLOBAAL CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	35 599	41 086	42 720	45 145	6%
	Waarvan nieuwe instroom	28 700	32 772	33 987	35 465	4%
	Totaal aantal werkorders afgehandeld	33 209	36 373	38 273	40 489	
	% werkorders afgehandeld	93%	89%	90%	90%	
	Voorziene capaciteit ¹ , per dag	747	741	710	667	
	Totaal aantal werkorders afgehandeld per agent	45	50	54	62	

		Feb 12-18 ³	Feb 19-25	Mrt 26-04	Mrt 05-11	Δ7d
2A	Totaal aantal werkorders af te handelen	11 487	14 567	12 940	14 835	15%
	Waarvan nieuwe instroom	9 928	12 298	10 780	12 460	16%
	% werkorders afgehandeld	94%	93%	94%	92%	

		Feb 12-18 ³	Feb 19-25	Mrt 26-04	Mrt 05-11	Δ7d
2B	Totaal aantal werkorders af te handelen	1 430	1 921	1 702	2 316	36%
	Waarvan nieuwe instroom	1 231	1 553	1 364	1 887	38%
	% werkorders afgehandeld	95%	93%	94%	94%	

		Feb 12-18 ³	Feb 19-25	Mrt 26-04	Mrt 05-11	Δ7d
1A	Totaal aantal werkorders af te handelen	9 748	11 504	10 858	12 646	16%
	Waarvan nieuwe instroom	7 862	9 338	8 453	9 935	18%
	% werkorders afgehandeld	95%	94%	93%	92%	

		Feb 12-18 ³	Feb 19-25	Mrt 26-04	Mrt 05-11	Δ7d
3A	Totaal aantal werkorders af te handelen	519	624	704	723	3%
	Waarvan nieuwe instroom ²	426	546	568	566	0%
	% werkorders afgehandeld	98%	98%	97%	82%	

		Feb 12-18 ³	Feb 19-25	Mrt 26-04	Mrt 05-11	Δ7d
1B	Totaal aantal werkorders af te handelen ²	1 638	2 029	2 566	2 629	2%
	Waarvan nieuwe instroom	1 274	1 570	1 904	1 943	2%
	% werkorders afgehandeld	84%	76%	86%	82%	

		Feb 12-18 ³	Feb 19-25	Mrt 26-04	Mrt 05-11	Δ7d
3B	Totaal aantal werkorders af te handelen	10 777	10 441	13 950	11 996	-14%
	Waarvan nieuwe instroom	7 979	7 467	10 918	8 674	-21%
	% werkorders afgehandeld	92%	81%	83%	86%	

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 Het totaal aantal af te handelen 1B werkorders is overschat in de week van 12 feb door implementatie van de E-health box, waardoor verschillende 1B werkorders meermaals aangeboden werden.

³ Vanaf 12 feb wordt de rapportage gebaseerd op de 2^{de} run van de SMALS databank, die een accurater beeld van de werkelijkheid weergeeft.

DETAIL STRATEGISCHE INDICATOREN (1/2)



PERIODE: 26 FEBRUARI – 4 MAART vs 19 FEBRUARI – 25 FEBRUARI

			Mediaan Doorlooptijd (uur)	< 12u	<24u	<36u	<48u	<72u	>72u
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A scripts	23,5 +0,3	10% +2,0%	55% +0,9%	73% +2,7%	88% +4,6%	95% +6,0%	100% -
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.	11,6 +0,2	53% +1,0%	90% -1,0%	98% -1,0%	100% -0,2%	100% -0,0%	100% -
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 +0,1	97% -1,2%	99% -0,5%	99% +0,1%	100% +0,1%	100% +0,4%	100% -
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 -0,1	72% +3,1%	82% +4,8%	89% +4,3%	91% +4,0%	93% +2,7%	95% -2,1%
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A scripts tot en met bijhorende contacten informeren	1,4 +0,6	74% -0,0%	84% +1,0%	89% +1,2%	91% +1,4%	92% +1,1%	97% +0,6%
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% +0,2%	98% +0,5%	98% +0,4%	98% +0,4%	98% +0,4%	100% -
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.	1,0 +0,2	77% -0,2%	86% +0,8%	90% +0,9%	92% +1,1%	94% +0,8%	97% +0,6%
			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	25,2 +0,8	80% -1,4%	89% -0,1%	92% -0,3%	94% -0,0%	95% +0,3%	97% +0,6%

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:

- 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.
- Alle bovenstaande gegevens moeten in combinatie met volgende slide gelezen worden ter interpretatie van de gegevens.

DETAIL STRATEGISCHE INDICATOREN (2/2)



PERIODE: 26 FEBRUARI – 4 MAART vs 19 FEBRUARI – 25 FEBRUARI

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	6 884	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 8 849 tickets in scope zijn er 47 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.	6 818	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 6 884 tickets aangemaakt voor deze periode. Van de 8 849 tickets in totaal zijn er 73 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.	8 812		
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.	8 835		
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.	6 837		
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	11 259	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.	11 259	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.	11 257	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	11 257	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