



Vlaanderen  
is zorg

AGENTSCHAP  
ZORG & GEZONDHEID

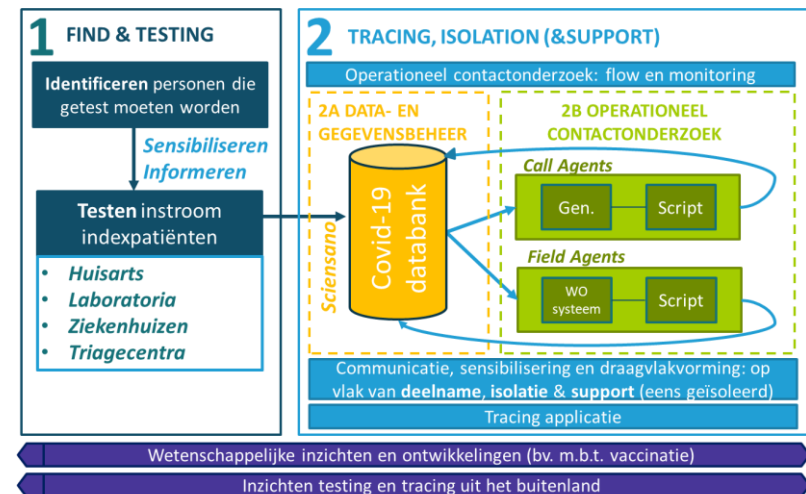
# STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

*14 augustus 2020*

# AGENDA STUURGROEP



1. Goedkeuring notities vorige vergadering
2. Overzicht strategische indicatoren
3. Identificatie & Testing
4. Operationeel contactonderzoek
5. Data- en gegevensbeheer
6. Tracing applicatie
7. Sensibilisering en draagvlakvorming
8. Wetenschappelijke inzichten en ontwikkelingen, vaccinatie, contact tracing in het buitenland
9. Varia



# 1. GOEDKEURING NOTITIES VORIGE VERGADERING



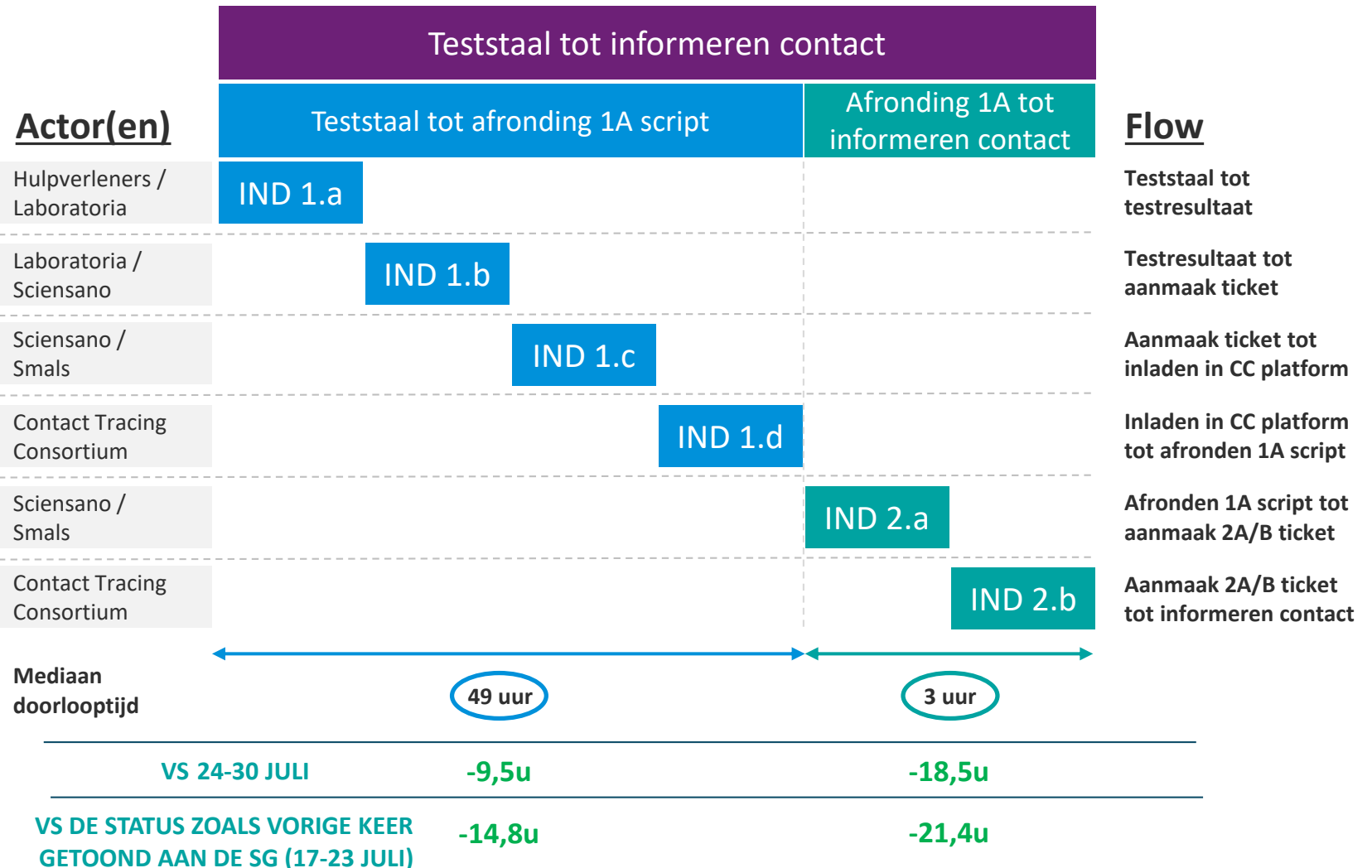
- *Verslag 07/08/020 wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de stuurgroep  
Geen opmerkingen over verslag*



# 2. STRATEGISCHE INDICATOREN (1/3)



PERIODE: 31 JULI – 6 AUGUSTUS vs 24 – 30 JULI



# 2. STRATEGISCHE INDICATOREN (2/3)



PERIODE: 31 JULI – 6 AUGUSTUS vs 24 – 30 JULI

			Mediaan Doorlooptijd (uur)	< 12u	<24u	<36u	<48u	<72u	>72u
<b>IND 1</b>	<b>Actor</b>	<b>Vanaf afname sample indexpatiënt tot en met afronding 1A scripts</b>	<b>49,1</b> -9,5	<b>1%</b>	<b>9%</b>	<b>23%</b> +6,0%	<b>46%</b> +13,3%	<b>76%</b> +9,4%	<b>96%</b>
IND 1.a	Hulpverleners / Laboratoria	Het percentage van de testen waarvan het resultaat gekend is binnen de <12u/.../<72u/>72u, startend op het moment dat het teststaal wordt afgenomen en eindigend op het moment dat de test wordt uitgevoerd.	25,0 -	20%	45%	73% +8,9%	88% +14,3%	99% +4,1%	100% -
IND 1.b	Laboratoria / Sciensano	Het percentage van de testen waarvan een ticket wordt aangemaakt in de database van Sciensano binnen de <12u/.../<72u/>72u, startend op het moment dat de test uitgevoerd is.	4,8 -1,8	66% +9,7%	96% +5,3%	97%	98%	99%	100% -
IND 1.c	Sciensano / Smals / CTC	Het percentage van de tickets die worden opgeladen in het call center platform binnen de <12u/.../<72u/>72u, startend op het moment dat het ticket in de database van Sciensano wordt aangemaakt <sup>1</sup> .	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/>72u wordt afgerond <sup>2</sup> (afronding 1A script), startend op het moment dat de orders in het platform opgeladen worden.	3,7 -0,8	62%	71%	80%	83%	91%	95%
<b>IND 2</b>	<b>Actor</b>	<b>Vanaf afronding 1A scripts tot en met bijhorende contacten informeren</b>	<b>3,1</b> -18,5	<b>52%</b> +26,0%	<b>70%</b> +9,3%	<b>73%</b>	<b>77%</b>	<b>79%</b>	<b>80%</b>
IND 2.a	Smals	Het percentage van de contacten (HR en LR) die in het call center platform worden opgeladen binnen de <12u/.../<72u/>72u, startend op het moment dat de contacten worden verzameld bij het afronden van een 1A script.	0,0 -15,5	87% +43,0%	87%	87%	87%	87%	87%
IND 2.b	CTC	Het percentage van de contacten (HR en LR) die binnen de <12u/.../<72u/>72u kunnen worden gecontacteerd en geïnformeerd, startend op het moment dat de orders in het platform opgeladen worden.	3,1 -1,6	58% -9,4%	80% +12,8%	83% +7,5%	88% +11,0%	90% +9,1%	92%
			<b>Mediaan Doorlooptijd (uur)</b>	<b>&lt;2d</b>	<b>&lt;3d</b>	<b>&lt;4d</b>	<b>&lt;5d</b>	<b>&lt;6d</b>	<b>&gt;6d</b>
<b>IND 1 + 2</b>	<b>Vanaf afname sample van indexpatiënt tot en met informeren van contacten van indexpatiënt</b>		<b>49,8</b> -24,8	<b>40%</b> +16,9%	<b>75%</b> +25,8%	<b>86%</b> +14,3%	<b>90%</b> +6,0%	<b>91%</b>	<b>92%</b>

<sup>1</sup> Sinds 20 juli worden er 3x per dag tickets opgeladen in het callcenter systeem: 8u00, 12u00, 16u00. Door deze aanpassing zal de meerderheid van deze tickets opgeladen worden op het moment dat ze worden aangemaakt bij Sciensano, 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.

<sup>2</sup> 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,...

<sup>3</sup> Sinds 28 juli worden er voor alle doorgegeven contacten meteen tickets aangemaakt voor het callcenter ('bypass') waardoor er geen delay meer is voor deze stap (IND 2a) . Voorheen gebeurde dit telkens 's avonds.

**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.
- 3) Voor bovenstaande percentages is een threshold van 5% gebruikt.

# 3. IDENTIFICATIE & TESTING



● Op schema   
 ● Aandachtspunt   
 ● Escalatie

Topics en agendapunten	Update	Eigenaar	Deadline
Testing van <b>Belgen die terugkeren uit het buitenland</b>	<p><b>17/07:</b> Proces rond Belgen die terugkeren uit het buitenland is uitgetekend (incl. rol Saniport en link met rode zones in database Sciensano) en wordt finaal goedgekeurd in IFC en RMG.</p> <p><b>31/07:</b> Belgen die terugkeren uit rode zones krijgen automatisch SMS met de vraag om zich te laten testen op basis van informatie in PLF. PLF verplicht vanaf 01/08.</p> <p><b>14/08:</b> update en opvolging PLF?</p>	ZG (opvolging)	Eind juli
Testcapaciteit najaar	<p><b>17/07:</b> Voldoende testcapaciteit beschikbaar op middellange termijn. Reflectie rond uitdagingen voor het najaar.</p> <p><b>31/07:</b> Belangrijke bijkomende aandachtspunten: verzekeren van voldoende menselijke testcapaciteit en behouden van voldoende industriële capaciteit, ook in het najaar.</p> <p><b>14/08:</b> update</p>	ZG (opvolging)	Midden augustus
Decentrale initiatieven rond testing	<b>14/08:</b> Testdorp Antwerpen & activatiecodes – update?	ZG (opvolging)	

## Beslissingen andere organen

## Notities

### Terugkoppeling vanuit IFC

- *Op IFC 14/8 werden cijfers gepresenteerd betreft snelheid en kwaliteit van de labo's door het RIZIV (zie ook website coronatracking). Samengevat zijn er zowel aandachtspunten betreft kwaliteit (ontbrekende data of dubbels) als doorlooptijd voor bepaalde labo's. Vandaar dat beslist werd labo's op te delen in 4 types (volgens snelheid en kwaliteit) en de 25 minst performante labo's te benoemen en mogelijk sanctioneren. Dit heeft een duidelijke impact op het contactonderzoek en de doorlooptijden (cf. indicatoren).*
- *Betreft PLF wordt een beslissing verwacht van het overlegcomité volgende week.*
- *Betreft testcapaciteit wordt verwezen naar de nota 'teststrategie' die zal worden verspreid.*

# 4. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK



● Op schema ● Aandachtspunt ● Escalatie

Topics en agendapunten	Update	Eigenaar	Deadline
Decentrale contactopsporing	<p><b>31/07:</b> Opmaak draaiboek waarbinnen de rollen van verschillende lokale zorgactoren en HAK inzake lokale activiteiten worden afgebakend.</p> <p><b>07/08:</b> Toelichting m.b.t. samenwerking lokale besturen en Vlaamse overheid inzake bestrijding corona-epidemie (cf. document AZG): 3 scenario's waar lokale besturen uit kunnen kiezen, cf. notities.</p> <p><b>14/08:</b> onduidelijkheid over concrete uitrol lokale initiatieven.</p>	ZG, VIVEL, Domus Medica, Smals	Midden augustus
Platformupdates ter verbetering van het operationeel contactonderzoek	<p><b>03/07:</b> Er werd een geconsolideerde prioriteitenlijst opgemaakt vanuit het consortium. Deze wordt verder opgevolgd en Vlaamse stuurgroep vraagt sign-off van de functionaliteiten.</p> <p><b>17/07:</b> Nood aan efficiëntere en transparantere governance wat betreft scope validatie, inproductiestelling en nieuwe belangrijke releases.</p> <p><b>31/07:</b> Beslist om platform 2.0 langer te testen, focus in 2.0 op event-driven, en real-time doorstroming van info.</p> <p><b>14/08:</b> Vraag vanuit stuurgroep om tijdig inzicht te krijgen in de vooropgestelde functionaliteiten en prioritering waar het IFC zich over buigt – update IFC?</p>	KM, ZG, CTC (opvolging)	14/08
Monitoring trends COVID-19	<p><b>14/08:</b> Toelichting bij prognose en COVID-19 trends in België.</p>	LW	wekelijks
Capaciteit contactonderzoek	<p><b>17/07:</b> Verwittigingssysteem voor opschaling ontwikkeld (capacity alert)</p> <p><b>31/07:</b> Beslissing tot opschaling van capaciteit van de call center i.f.v. stijgend aantal besmettingen en werkorders. Nieuwe evaluatie op 11/08.</p> <p><b>14/08:</b> toelichting stand van zaken.</p>	CTC/ZG	11/08
Rapportering contactonderzoek	<p><b>14/08:</b> Laatste periode stelt het consortium frequente rapporteringsissues vast vanuit Smals n.a.v. recente updates.</p>	Smals	7/8
<b>Beslissingen andere organen</b>			
<i>Cf. notities</i>			

# 4. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK



● Op schema ● Aandachtspunt ● Escalatie

## Notities

### Lokale initiatieven

- Momenteel enkel regio Midwest en Mechelen/SKW aangemeld voor scenario 3, W13 wordt nog verwacht.
- Verwachting is dat Smals zoveel als mogelijk van de ondersteuning opneemt, beperkte rol voor AZG zoals afgesproken.

### Terugkoppeling vanuit IFC

- Toelichting rond timing 2.0 (go-live 4/9 met aantal change requests niet opgenomen, worden verdaagd naar 17/9). Slides worden bezorgd.
- Lijst van change requests werd beslist tijdens IFC, Excel wordt bezorgd aan Stuurgroep.

### Monitoring trends COVID-19

- Vaststelling dat prognoses niet helemaal lijken uit te komen wat effect van maatregelen aantoont.
- Vraag waarom ziekenhuisopnames in Vlaanderen +/- stabiel blijven; zou veroorzaakt kunnen worden door regionale verschillen en leeftijd.
- Bezorgdheid wordt geuit over 'spill-over' vanuit Brussel naar Vlaanderen.

### Capaciteit

- Capaciteit wordt aangehouden en voorlopig noch af- of opgeschaald.

### Rapporteringsissues

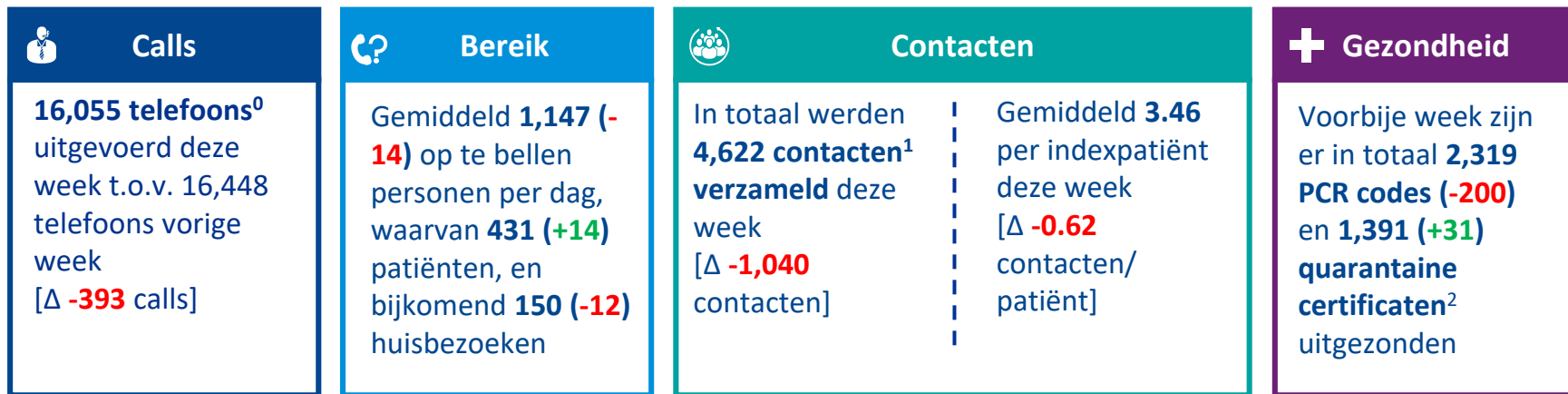
- CTC signaleerde de afgelopen periode (sinds 24/07) frequenter problemen m.b.t. de rapportering vanuit Smals. Correcte gegevens zijn nodig om een tijdige en correcte rapportering richting interne en externe stakeholders te kunnen waarborgen → vraag vanuit Stuurgroep om dit opnieuw te signaleren richting Smals en richting het IFC → AZG neemt dit op.



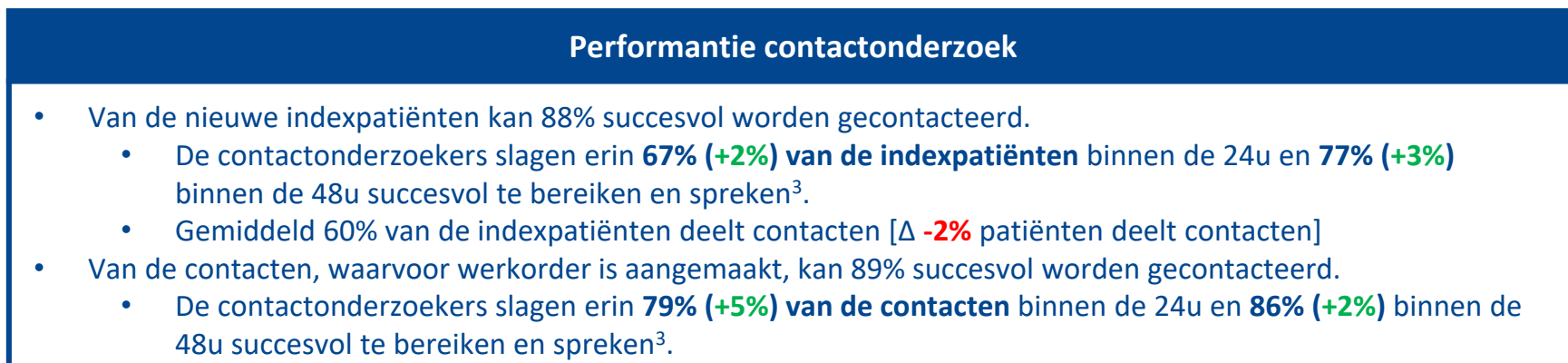
# 4. OPERATIONELE INDICATOREN – DASHBOARD



PERIODE: VR 7 AUG – DO 13 AUG



PERIODE: VR 31 JULI – DO 6 AUG



<sup>0</sup> Aantal calls is onderschat omdat HR-contacten uit de PLF manueel opgebeld worden zonder aanmaak van een werkorder en zodanig niet in de statistieken komen

<sup>1</sup> Retroactieve aanpassing voor aantal verzamelde contacten (+359) in de voorbije 2 weken m.b.t. contacten verzameld met onsuccesvol ticket

<sup>2</sup> Aantal quarantainecertificaten voor de periode 27/07 – 01/08 (ontbrekende data voor 02/08)

<sup>3</sup> % van de index patiënten zijn gelinkt met de strategische indicator 1d, terwijl % van de contacten gelinkt is met de strategische indicator 2b

# 5. DATA- EN GEGEVENSBEHEER



● Op schema   
 ● Aandachtspunt   
 ● Escalatie

Topics en agendapunten	Update	Eigenaar	Deadline
Gegevensstromen lokale initiatieven	<p><b>31/07:</b> Belangrijk dat lokale initiatieven op vlak van data en gegevensstromen inhaken op het regionale contactonderzoek, om zo een overzicht over Vlaanderen te behouden.</p> <p><b>14/08:</b> Belang van gegevensdoorstroom vanuit de lokale pilootprojecten (ook i.f.v. rapportering en benchmark).</p>	ZG	Midden augustus
<b>Beslissingen andere organen</b>			
<b>Notities</b>			
<p><i>De stuurgroep benadrukt het belang van voldoende gegevensdoorstroom vanuit lokale initiatieven. Ook voor de pilootprojecten, die zullen worden opgezet in scenario 3 (cf. discussie onder punt 4), is het belangrijk dat alle gegevens doorstromen en dat er een rapportering wordt opgezet die toelaat de lokale initiatieven te benchmarken en te evalueren.</i></p>			



# 6. TRACING APPLICATIE



● Op schema    
 ● Aandachtspunt    
 ● Escalatie

Topics en agendapunten	Update	Eigenaar	Deadline
Ontwikkeling <b>tracing applicatie</b> voor contactonderzoek	<p><b>30/06:</b> Intentie uitgesproken vanuit de regio's om samen een tracing app uit te werken (federaal gecoördineerd, regio's leveren input), IFC valideert fundamentele beslissingen, Smals zet lastenboek in de markt.</p> <p><b>17/07:</b> Lastenboek goedgekeurd en uitgestuurd, indiening offertes voorzien op 13/07, aanduiding dienstverlener op 20/07 of 21/07.</p> <p><b>24/07:</b> Dienstverlener aangeduid, experts buigen zich momenteel over de integratie van de tracing app en het manueel contactonderzoek.</p> <p><b>31/07:</b> Projectleider voor communicatielukkig aangeduid, ontwikkeling van de app op schema.</p> <p><b>14/08:</b> Update vanuit het IFC</p>	IFC (terug- koppeling KM	01/09
<b>Beslissingen andere organen</b>			
<b>Notities</b>			
<p><u>Terugkoppeling vanuit IFC</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voornaamste update is dat er projectoverzicht (GANTT chart) komt ter opvolging van IFC.</li> </ul>			

# 7. SENSIBILISERING & DRAAGVLAKVORMING



● Op schema   
 ● Aandachtspunt   
 ● Escalatie

Topics en agendapunten	Update	Eigenaar	Deadline
Vlaamse <b>publiciteitscampagne</b> contactonderzoek brede publiek	<p><b>17/07:</b> De mediacampagne werd aangevat, met o.m. op deelname aan het contactonderzoek; regelmatige terugkoppeling naar Stuurgroep voorzien.</p> <p><b>31/07:</b> Politiek en stuurgroep benadrukken opnieuw het belang van een constructieve communicatie rond contactonderzoek in de media, en wijzen op de verantwoordelijkheden van eenieder.</p> <p><b>14/08:</b> versterking van het communicatieteam van het Agentschap op tijdelijke basis om (i) te kunnen reageren op pertinent foute berichtgeving en (ii) meer proactief correcte en feitelijk onderbouwde gegevens m.b.t. contactopsparing te verspreiden.</p>	ZG	31/08
<b>Beslissingen andere organen</b>			
<b>Notities</b>			
<p><u>Communicatie rond contactonderzoek in de (sociale) media</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ZG heeft de mogelijkheden om het interne communicatieteam tijdelijk te versterken, bekeken; sowieso zal de komende tijd korter op de bal gespeeld te worden (cf. stuurgroep 7/8). Verdere versterking wordt bekeken.</li> </ul>			

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



Topics en agendapunten	Eigenaar	Opmerkingen en eventuele aandachtspunten voor Vlaanderen
<b>Notities</b>		



# 9. VARIA



● Op schema   ● Aandachtspunt   ● Escalatie



Topics en agendapunten	Update	Eigenaar	Deadline
<b>Beslissingen andere organen</b>			
<b>Notities</b>			
<p>1. <i>Caroline Verlinde zal vanaf heden deelnemen aan de Stuurgroep voor VIVEL.</i></p> <p>2. <i>Er wordt gewezen op vraag/druk lokale politici om persoonsgegevens/details van index cases te kennen, wat moeilijk is ikv privacy etc. Behoudens risico exposure wordt dit bij voorkeur niet gedaan.</i></p>			



# INTERNE BIJLAGEN

- *Aanwezigheden*
- *Toelichting scope strategische indicatoren 24/07 – 30/07*



# AANWEZIGHEDEN 7 AUGUSTUS 2020



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





# 1. STRATEGISCHE INDICATOREN (3/3)



PERIODE: 31 JULI – 6 AUGUSTUS vs 24 – 30 JULI

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	2396	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 2500 tickets in scope zijn er 102 zonder teststaal datum en 2 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.	2397	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 2500 tickets in scope zijn er 103 zonder teststaal datum (2 positief, 33 vals-negatief en 68 Pernotest).
IND 1.b	Laboratoria / Sciensano	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.	2430		Van de 2500 tickets in scope zijn er 70 zonder test datum (2 positief, 68 Pernotest).
IND 1.c	Sciensano / 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.	2500		Er zijn 2500 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.	2407		Van de 2500 tickets in scope is er 2 tickets waarvoor er geen feedback beschikbaar is van de call centers of field agents en 91 tickets die een negatieve call time hebben.
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	2398	Alle unieke HR/LR contactpersonen met zowel telefoongegevens, achter- en voornaam, <b>exclusief de huisgenoten</b> , 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.	2752	Alle HR/LR contactpersonen, exclusief de huisgenoten, die zijn gedeeld door de 1A indexpatiënten	Halvering van het aantal tickets in scope ten gevolge van partiële data doorstroming sinds de bypass implementatie (technische implicatie enkel op rapportering), dit wordt momenteel onderzocht. <b>Invloed op indicatoren 2, 2.a, 2.b en 1+2.</b>
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.	2398	Alle unieke HR/LR 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	2350	Alle 2A en 2B tickets die zijn doorgestroomd als gevolg van de doorlopen 1A scripts met bijhorende teststaal datum, enkel rekening houdend met de succesvol doorgegeven contactpersonen	

[www.zorg-en-gezondheid.be](http://www.zorg-en-gezondheid.be)



**Vlaanderen**  
is zorg