



Vlaanderen
is zorg

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

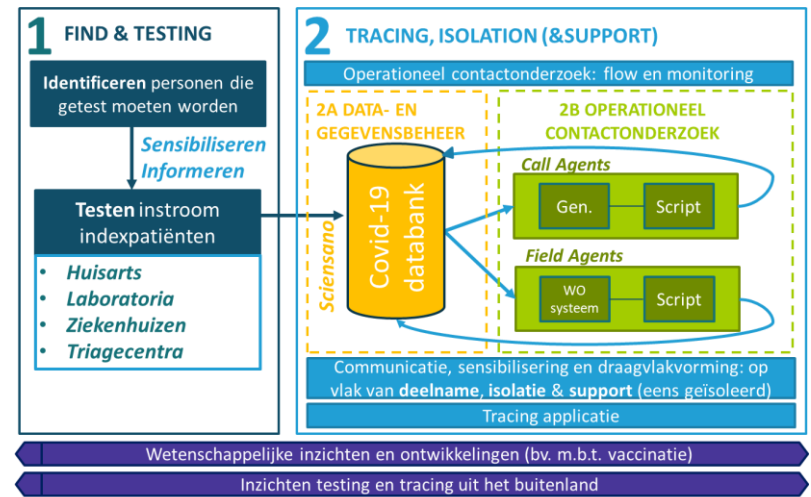
STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

15 januari 2021

AGENDA STUURGROEP



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



1. GOEDKEURING NOTITIES VORIGE VERGADERING



- *Verslag 08/01/2021 wordt goedgekeurd.*



2.1. SLEUTELINDICATOREN – OPERATIONEEL



	18/12 – 24/12	25/12 – 31/12	1/1 – 7/1	8/1 – 14/1	Δ vorige week	Trend
Aantal uitgevoerde telefoons	53.236	76.108	61.521	149.667	88.146 (+143%)	↗
Succesvolle gesprekken	21.690	27.736	24.624	38.191	13.567 (+55%)	↗
Aantal te bereiken personen door CC^{1,per dag}	4.936	7.126	5.696	10.201	4.505 (+79%)	↗
waarvan indexpatiënten	1.833	1.372	1.378	1.425	47 (+3%)	→
waarvan nieuwe indexpatiënten	1.378	970	953	1.064	111 (+12%)	↗
waarvan backlog indexpatiënten²	455	403	425	361	-64 (-15%)	↘
Aantal huisbezoeken door FA^{1,per dag}	242	209	194	198	5 (+2%)	→
Calls door de app: afgehandelde 2C scripts³	26	15	36	13	-23	→

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

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

2.1. SLEUTELINDICATOREN – OPERATIONEEL



		18/12 – 24/12	25/12 – 31/12	1/1 – 7/1	8/1 – 14/1	Δ vorige week	Trend
	Aantal verzamelde contacten	22.120	16.543	16.158	16.042	-146 (-1%)	↔
	Gemiddeld aantal contacten	3,00	3,10	3,16	2,97	-0,19	↘
	waarvan HRC	0,60	0,70	0,73	0,58	-0,15	↘
	waarvan LRC	0,18	0,19	0,18	0,17	-0,01	↔
	waarvan te contacteren huisgenoten	1,05	1,00	1,04	1,09	+0,05	↔
	waarvan andere huisgenoten	1,17	1,22	1,21	1,13	-0,08	↔
	% contactendeling	81,1%	82,0%	78,6%	78,8%	+0,2%	↔
	Aantal quarantaine-attesten ¹	7.941	5.771	6.037	6.263	226 (+4%)	↗
	Aantal CTPC codes	10.090	7.943	8.126	7.994	-132 (-2%)	↔

¹ Vanaf 13/1 worden quarantaine-attesten (QA) voor zowel de reizigers als voor de outbound – en inbound calls gerapporteerd. Deze cijfers zullen vanaf volgende week gerapporteerd worden. Tot op heden werden enkel de QA van de outbound calls gerapporteerd in de rapportering van Smals.

2.1. SLEUTELINDICATOREN – STRATEGISCH



		11/12 - 17/12	18/12 - 24/12	25/12 - 31/12	1/1 - 7/1	Δ vorige week	Trend	
IND 1.a	Proportie patiënten waarvoor het testresultaat gekend is binnen de ... uur	<24 uur	89%	90%	91%	88%	-3%	↘
		<48 uur	100%	100%	100%	99%	-1%	→
		<72 uur	100%	100%	100%	100%	-	→
IND 1.d	Het percentage van de indexpatiënten waarvoor het contactonderzoek binnen de uur succesvol wordt afgerond ¹	<24 uur	76%	78%	76%	74%	-2%	→
		<48 uur	96%	86%	84%	84%	-	→
		Finaal	95%	95%	94%	93%	-1%	→
IND 2.b	Het percentage van de contactpersonen waarvoor het contactonderzoek binnen de uur succesvol wordt afgerond ¹	<24 uur	83%	83%	83%	80%	-3%	→
		<48 uur	89%	89%	89%	87%	-2%	→
		Finaal	94%	93%	93%	92%	-1%	→
		11/12 - 17/12	18/12 - 24/12	25/12 - 31/12	1/1 - 7/1	Δ vorige week	Trend	
IND 1	Mediane doorlooptijd vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met contactname indexpatiënt	23,9u	23,3u	22,9u	24,1u	+1,2u	→	
IND 2	Mediane doorlooptijd vanaf contactname indexpatiënt tot en met contacteren contacten	2,2u	1,6u	2,2u	2,4u	+0,3u	→	
IND 1+2	Mediane doorlooptijd vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met contacteren contacten van de indexpatiënt	26,9u	25,7u	24,7u	27,3u	+2,6u	→	

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

2.2. STAND VAN ZAKEN CONTACTCENTER - OVERZICHT



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

- ❑ Een **stijging in het aantal te verwerken werkorders (+79%)** in vergelijking met 7 dagen geleden, te wijten aan een **significante stijging in het aantal af te handelen 3B werkorders** ('Passenger Locator Forms' en reminder calls voor een testreservatie voor asymptomatische HR-contactpersonen). De toename vindt voornamelijk plaats bij de terugkerende reizigers die gebeld worden. De **piek vond plaats op 10/1**, een week na het laatste weekend van de kerstvakantie. **Cijfers m.b.t. 3B werkorders zitten voorbijje dagen opnieuw in een dalende trend.**
- ❑ De **capaciteitsbenutting circuleert rond 30% à 40%** door de **hoge instroom van reizigers**.
- ❑ Tot slot slaagden de **field agents** erin (zo goed als) **alle werkorders af te handelen**.
- ❑ Tijdens de week slaagde het Vlaams contactcenter erin om **ca. 90% van de werkorders af te handelen**, behoudens op maandag 11/01. **De daling ontstaat door een techniciteit in de rapportering**, waar de 3B werkorders uit de wachtrij verdwijnen (na 48u) vooraleer zij opgebeld kunnen worden, maar op de dag van verwijdering worden deze wel in het aantal af te handelen werkorders gerekend. 3B werkorders worden daarna niet meer door de field agents afgehandeld

	11/01	12/01	13/01	14/01	Δ7d	STATUS	
GLOBAAL CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	8.821	9.532	9.448	8.604	79%	●
	Nieuwe werkorders te verwerken	1.769	3.368	3.753	3.368	9%	●
	Backlog werkorders te verwerken ¹	7.052	6.164	5.695	5.236	132%	●
	% werkorders afgehandeld	96%	89%	90%	91%		●
FA	Capaciteitsbenutting	32%	37%	39%	36%		●
FA	Af te handelen werkorders met geldig adres	160	159	167	189	2%	
	% werkorders afgehandeld met geldig adres	100%	100%	100%	99%		●
1A	Afgehandelde werkorders t.o.v. nieuwe instroom	135%	116%	127%	133%		●
	% werkorders afgehandeld	99%	100%	97%	97%		●
1B	% werkorders afgehandeld	80%	74%	80%	77%		●
2A	% werkorders afgehandeld	88%	96%	97%	97%		●
2B	% werkorders afgehandeld	88%	94%	96%	98%		●
3A	% werkorders afgehandeld ¹	99%	99%	99%	97%		●
3B	% werkorders afgehandeld ¹	97%	84%	83%	87%		●

¹ 3A/3B werkorders worden in de brondata van Smals opgenomen in de backlog i.p.v. in de nieuwe werkorders. Dit werd aangekaart.

2.3. COVID-19 TRENDS

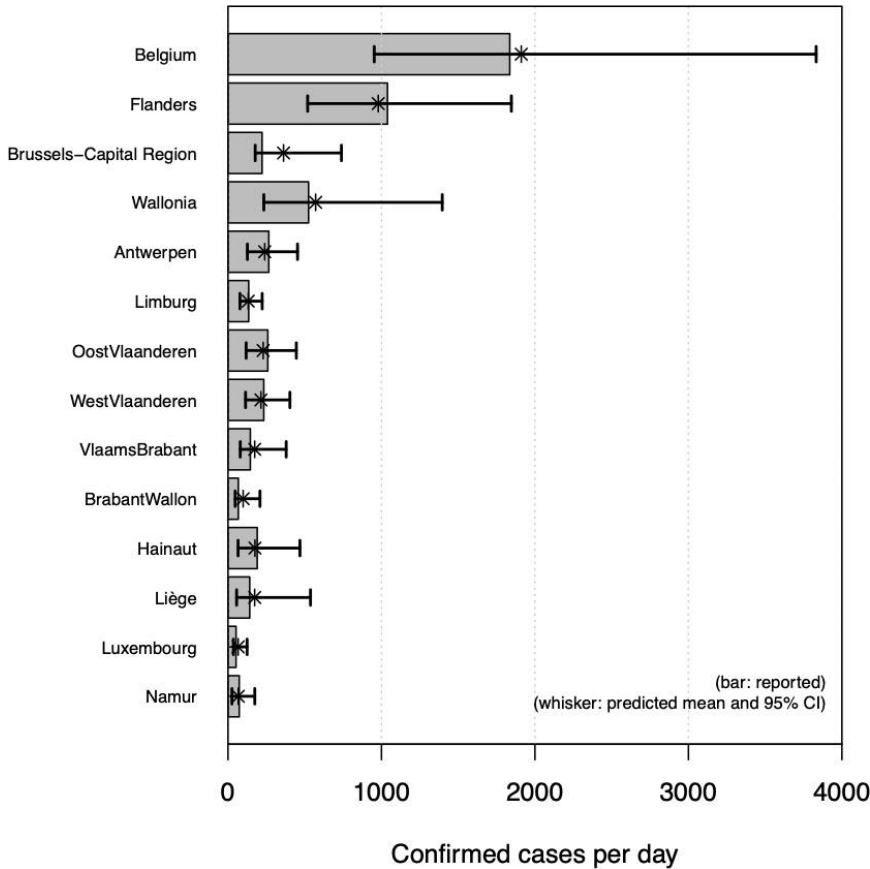


Figure 1. Reported 7-day average of COVID-19 cases on 07/01 (bars) and the prediction intervals for 21/01 (whiskers)

Belangrijkste vaststellingen:

☐ R-waarde voor België 0.94* - 1.11**

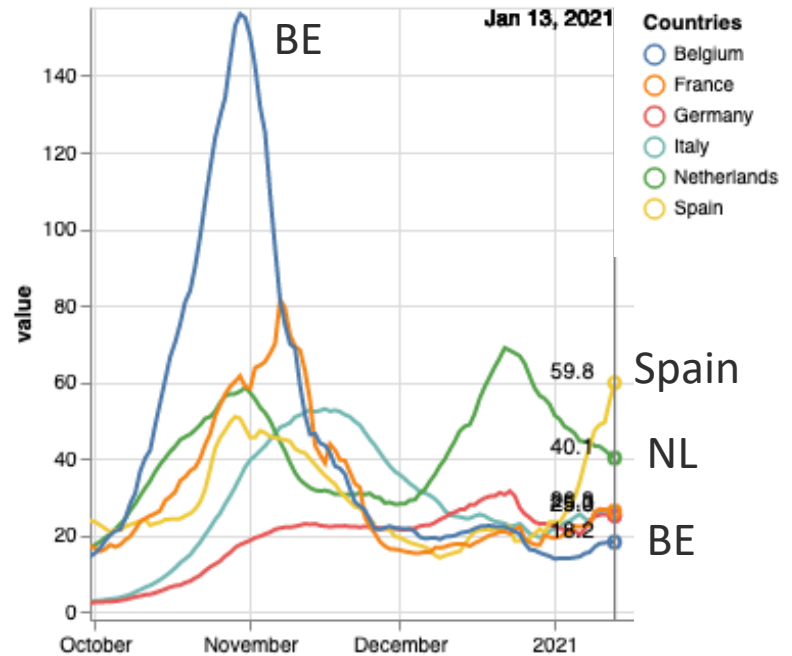


Figure 2. Evolution of COVID-19 cases per 100,000 in European countries

2.1. – 2.3. DISCUSSIE BIJ INDICATOREN



Notities

Toelichting en discussie bij sleutelindicatoren (sectie 2.1) en discussie bij de stand van zaken van het contactcenter (sectie 2.2)

- Grote stijging van de werkorders, maar deze wordt voornamelijk veroorzaakt door het grote aantal 3B gesprekken (gedreven door terugkerende reizigers) → ondanks dat het volume aan deze gesprekken hoog is, zijn deze gesprekken meestal kort, waardoor de impact op de werklust van het contactcenter beperkt blijft.
- Het aantal werkorders gerelateerd aan indexpatiënten stijgt licht, maar de stijging is beperkt.
- Het aantal verzamelde contacten per IP daalt opnieuw licht, zodat we terug op de waarde zitten van de periode voor Kerstmis.
 - Op basis van de cijfers lijkt er een soort “eindejaarseffect” te zien te zijn, waarbij het aantal doorgegeven contacten tijdens en kort na de kerstvakantie licht hoger lag.
- Op vlak van capaciteit is er weinig verandering t.o.v. de situatie van vorige week → de capaciteitsbenutting ligt iets hoger door het hogere aantal werkorders (vnl. 3B), maar de capaciteit blijft voldoende om de huidige werklust snel af te handelen (doorlooptijden blijven stabiel).

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

- De predicties voor de komende twee weken tonen een breed betrouwbaarheidsinterval voor het aantal nieuwe besmettingen. De gemiddelde voorspelling duidt op een quasi stabiel scenario, maar de whisker plots tonen eveneens een brede uitschieter naar rechts, wat aantoont dat voorzichtigheid en waakzaamheid aangewezen blijft.
- Daarnaast bevindt België zich momenteel ‘op een eiland’ als we onze situatie vergelijken met die in de buurlanden, waarbij de incidentie in België aanzienlijk lager ligt dan in de ons omringende landen → gevaar voor ‘spill-overs’ van het virus vanuit gebieden waar de incidentiegraad vele malen hoger ligt.
- Positiviteitsratio zit momenteel al een aantal weken rond de 5%:
 - → door het massaal testen van terugkerende reizigers (symptomatisch en asymptotisch) wordt de positiviteitsratio van de laatste weken voornamelijk gedreven door resultaten op basis van een zeer brede screening → als deze brede screening wegvalt, en we gaan weer voornamelijk focussen op mensen met symptomen, is het waarschijnlijk dat deze positiviteitsratio opnieuw de hoogte in gaat.
 - → daarnaast is het moeilijk om de positiviteitsratio doorheen de tijd te vergelijken, door de constante wijzigingen in de teststrategie.





3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK





 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie


Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Lokale bron- en contactopsporing	<p>15/01: Lokale contactcentra zijn in opstartfase, maar werklast en ticketvolumes zijn momenteel eerder laag:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eenzijds doordat de huidige epidemiologische situatie leidt tot minder werkorders dan bij de opzet van het systeem van lokale ondersteuning (tweede golf) Anderzijds doordat het design van het systeem, waarbij lokale besturen werkorders opnemen uit de centrale pool, niet toelaat tickets voor lokale besturen te reserveren. 		15/01	ZG
Capaciteit centraal contact-onderzoek	<p>08/01: Opnieuw afgeschaald tot binnen de limieten van het contract en beslissing van de stuurgroep om voorlopig de capaciteit aan te houden, gezien de lichte stijging in de curves en de onzekere impact van de heropening van scholen, terugkerende reizigers, Britse variant, ...</p> <p>15/01: Lichte stijging in het aantal besmettingen en werkorders lijkt zich door te zetten (m.u.v. van een sterkere stijging in het aantal 3B werkorders, gedreven door terugkerende reizigers), maar capaciteit blijft voldoende om alle werkorders tijdig af te handelen.</p>		15/01	ZG/ CTC
Notities				


4. IDENTIFICATIE & TESTING





 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema


 Aandacht vereist

 Escalatie


Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Teststrategie en testbeleid	08/01: Voorlopig blijft de teststrategie en de impact van een positieve test ongewijzigd, ongeacht of men gevaccineerd is.		22/01	ZG/IFC
Test- en afnamecapaciteit	08/01: Voldoende test- en afnamecapaciteit binnen de test- en triagecentra in Vlaanderen. Momenteel overcapaciteit in het federale testplatform bis.		22/01	ZG
Notities				
/				


5. TRACING APPLICATIE




 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Ontwikkeling tracing applicatie contactopsporing	08/01: Inhoudelijke en cijfermatige update rond nieuwe ontwikkelingen en laatste cijfers van Coronalert.		22/01	IFC
Notities				
/				

6. SENSIBILISERING & DRAAGVLAKVORMING



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Communicatie i.v.m. contactonderzoek	11/12: Beslissing om de campagne van Brussel (gericht op jongeren) niet door te zetten, maar in de plaats de campagnes van Onderwijs en Jeugd mee te ondersteunen → updates van resultaten binnen deze stuurgroep wanneer relevant.	i		ZG
Communicatie rond vaccinatie	11/12: Campagnevoorstel rond vaccinatie opgemaakt en wordt verder besproken in werkgroep communicatie.	i		ZG
Notities				
/				

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



Topics en agendapunten	Eigenaar
Notities	



8. VARIA



Topics en agendapunten	Update	Eigenaar	Deadline
Notities			



BIJLAGEN

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



AANWEZIGHEDEN 15 JANUARI 2021



<p><i>Aanwezig</i></p>	<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>Caroline Verlinde (VIVEL)</i> • <i>Lander Willem (postdoc UA)</i> • <i>Stef Steyaert (Levuur, team Eerste Lijn)</i> • <i>Iris De Schutter (afdelingshoofd Preventie, ZG)</i> • <i>Thomas Boeckx (arts team Eerste Lijn, ZG)</i> • <i>Tom Vermeire (afdelingshoofd Woonzorg en Eerste Lijn, 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>Veerle Cortebeeck (VVSG)</i> • <i>Karine Moykens (secretaris-generaal departement WVG & voorzitter IFC)</i> • <i>Prof. Niel Hens (prof. UA)</i> • <i>Roel Van Giel (voorzitter Domus Medica)</i> • <i>Luc Van Gorp (voorzitter Christelijke Mutualiteiten)</i> • <i>Ria Vandenreyt (teamverantwoordelijke communicatie en coördinatie, ZG)</i> • <i>Tom De Boeck (afdelingshoofd Gespecialiseerde Zorg, ZG)</i> • <i>Prof. Pierre Van Damme (prof. UA)</i> • <i>Dirk Wildemeersch (teamverantwoordelijke Infectieziekten en Vaccinaties, ZG)</i>



DETAILGEGEVENS STRATEGISCHE INDICATOREN



PERIODE: 1 JANUARI – 7 JANUARI vs 25 DECEMBER – 31 DECEMBER

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	6.519	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 6.519 tickets in scope zijn er 159 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.	6.651	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 6.679 tickets is er 1 zonder teststaaldatum.
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.	6.672		Er zijn 6.679 tickets aangemaakt voor deze periode.
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.	6.679		Van de 6.679 tickets in totaal zijn er 159 tickets waarvoor er geen feedback beschikbaar is.
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.	6.520		
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	10.432	Alle unieke HR/LR contactpersonen met zowel telefoongegevens, achter- en voornaam, exclusief de huisgenoten, die zijn gedeeld door de 1A indexpatiënten	
IND 2.a	Sciensano / Smals	Het percentage van de contacten (HR en LR) die in het call center platform worden opgeladen binnen de <12u/.../>72u, startend op het moment dat de contacten worden verzameld bij het afronden van een 1A script.	10.432	Alle HR/LR contactpersonen, exclusief de huisgenoten, die zijn gedeeld door de 1A indexpatiënten	Vanaf 21 november worden opnieuw 2B werkorders aangemaakt en weer opgebeld.
IND 2.b	CTC	Het percentage van de contacten (HR en LR) die binnen de <12u/.../>72u kunnen worden gecontacteerd en geïnformeerd, startend op het moment dat de orders in het platform opgeladen worden.	10.013	Alle unieke HR contactpersonen met zowel telefoongegevens, achter- en voornaam, exclusief de huisgenoten, die zijn gedeeld door de 1A indexpatiënten	Merendeel van de mensen die niet bereikt kunnen worden, komt door ontbreken van correcte adres- en contactgegevens; contacten die verblijven in een ziekenhuis of rusthuis en contacten die niet thuis zijn bij veldbezoek.
IND 1 + 2		Vanaf afname teststaal van indexpatiënt tot en met informeren van contacten van indexpatiënt	10.013	Alle 2A/B tickets die zijn doorgestroomd als gevolg van de doorlopen 1A scripts met bijhorende teststaal datum, enkel rekening houdend met de succesvol doorgegeven contactpersonen	

STAND VAN ZAKEN CONTACTCENTER - VERKLARENDE WOORDENLIJST



-
- ❑ **Af te handelen werkorders** = het totale aantal op te bellen indexpatiënten, collectiviteiten en contactpersonen
 - ❑ **Afgehandelde werkorders** = het totale aantal indexpatiënten, collectiviteiten en contactpersonen waarvoor minstens één belpoging voor ondernomen is
 - ❑ **Afgesloten werkorders** = het totale aantal werkorders dat niet meer terugkomt in de backlog na het voeren van een gesprek bij de callcenters wat kan wijzen op (1) een succesvolle afwerking, (2) persoon bereikt zonder vervolg (bv. “verkeerde persoon”) of (3) doorstroming naar de field agents na het effectief bereiken van de persoon (bv. persoon weigert mee te werken of geen communicatie mogelijk)
 - ❑ **Nieuwe instroom** = het aantal werkorders die worden opgeladen na 20u30 op D-1 tot en met 20u30 op D
 - ❑ **Backlog** = het aantal werkorders dat al sinds dag D-1 of dag D-2 in de queues zit (en dus nog op dag D afgesloten kan worden)
 - ❑ **Capaciteitsbenutting** = % benutte capaciteit per agent
 - ❑ **SMS switch** = de functionaliteit die ervoor zorgt dat sms'en worden verstuurd naar hoogrisico contactpersonen i.p.v. dat deze personen telefonisch worden opgebeld.