



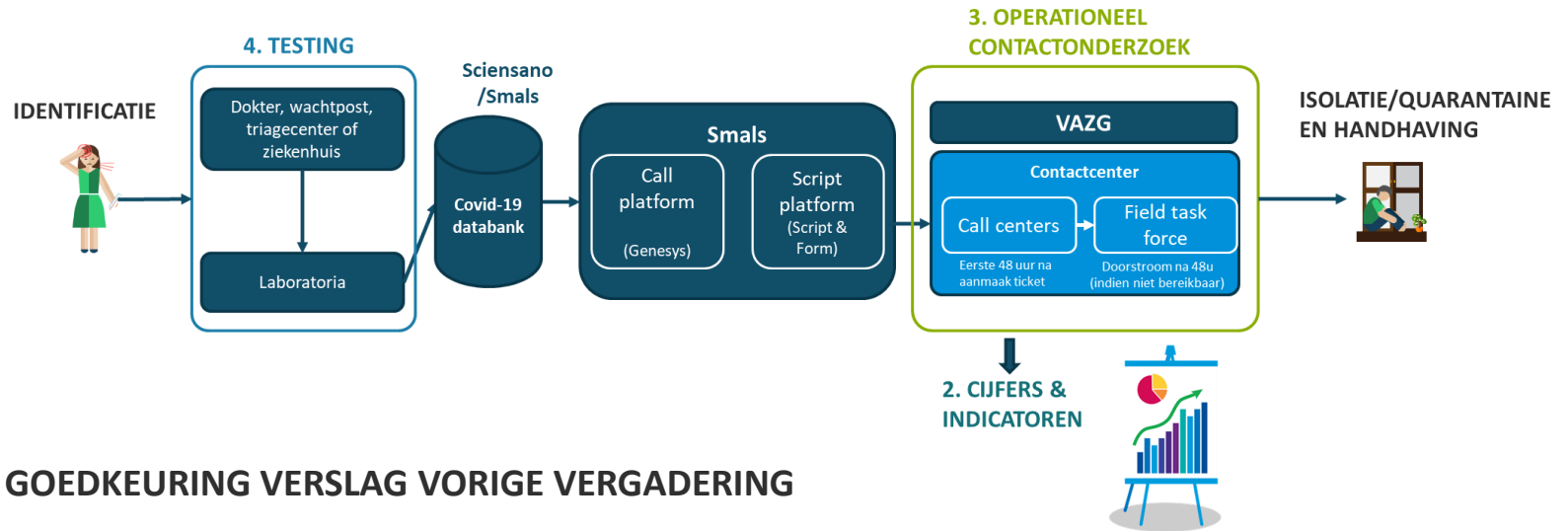
Vlaanderen
is zorg

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

19 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 12/02/2021 wordt goedgekeurd.*



2.1. SLEUTELINDICATOREN CONTACTONDERZOEK



		Jan 22-28	Feb 29-04	Feb 05-11	Feb 12-18	Δ7d	Trend
Operationeel	Aantal uitgevoerde telefoons	77 948	74 374	63 393	56 296	-11%	↘
	Succesvolle gesprekken	29 094	29 890	24 163	21 475	-11%	↘
	Aantal te bereiken personen door CC ^{1,per dag}	7 109	6 815	5 556	4 935	-11%	↘
	waarvan indexpatiënten	1 766	1 707	1 343	1 335	-1%	↔
	waarvan nieuwe indexpatiënten	1 233	1 281	998	1 066	7%	↗
	waarvan backlog indexpatiënten	533	426	345	269	-22%	↘
	waarvan HR-contactpersonen	2 014	2 127	1 575	1 609	2%	↔
	Aantal huisbezoeken door FA ^{1,per dag}	215	255	207	179	-13%	↘
	Aantal verzamelde contacten	21 121	18 265	18 490	19 755	7%	↗
	Gemiddeld aantal contacten	3,14	3,23	3,26	3,27	0%	↔
	% contactdeling	83%	84%	86%	87%	-1%	↔
	Aantal quarantaine-attesten	17 985	18 699	11 704	11 319	-3%	↔
	Aantal CTPC codes	8 759	11 452	7 248	6 159	-15%	↘

PERIODE: 05 FEBRUARI – 11 FEBRUARI vs 29 JANUARI – 04 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 ²	<24h	Finaal bereik	
	● 89% (+4%)	100%	● 85% (+9%)	97%	● 91% (+2%)	96%	24,3u (-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 weektotalen zijn.

² 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 daalt (-11%)** in vergelijking met 7 dagen geleden, hoofdzakelijk gedreven door een **sterke terugval van het aantal af te handelen 1B en 3B werkorders** door de sluiting van de scholen en het reisverbod.

- Tijdens de afgelopen weken slaagt 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 afgelopen weken slaagden de **field agents** er steeds in **alle werkorders af te handelen**.

- De **capaciteitsbenutting** van de field agents voor activiteiten in het kader van contact tracing **circuleert rond ca. 28%**. De totale werklast, inclusief bijkomend uitgevoerde activiteiten, bedraagt ca. 45%.

	Jan 22-28	Feb 29-04	Feb 05-11	Feb 12-18	Δ7d	
Call Center	Totaal aantal werkorders af te handelen	49 763	47 707	38 889	34 548	-11%
	Nieuwe werkorders te verwerken	35 426	34 873	29 453	27 649	-6%
	Backlog werkorders te verwerken	14 337	12 834	9 436	6 899	-27%
	% werkorders afgehandeld	93%	93%	96%	95%	
	Capaciteitsbenutting¹	34%	35%	28%	25%	

	1 507	1 783	1 450	1 255	-13%	
FA	Totaal aantal werkorders af te handelen	1 507	1 783	1 450	1 255	-13%
	% werkorders afgehandeld	100%	100%	100%	100%	
	Capaciteitsbenutting^{1,2}	26%	31%	25%	28%	

	Week 12-18 feb						
	1A	1B	2A	2B	3A	3B	
CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	9 347	1 593	11 261	1 378	503	10 466
	% werkorders afgehandeld	96%	86%	95%	95%	98%	94%
	Status afgehandelde werkorders	●	●	●	●	●	●

Brondata: Smals/EY rapportering

¹ De geplande capaciteitsafname voor de call en field agents werd deze week ingezet, de voorziene daling van 10% zal zich voltrekken op 1 maart.

² 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.

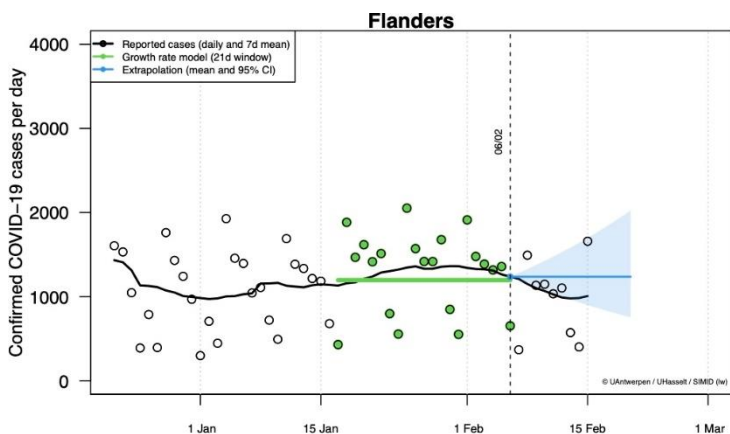
2.3. COVID-19 TRENDS



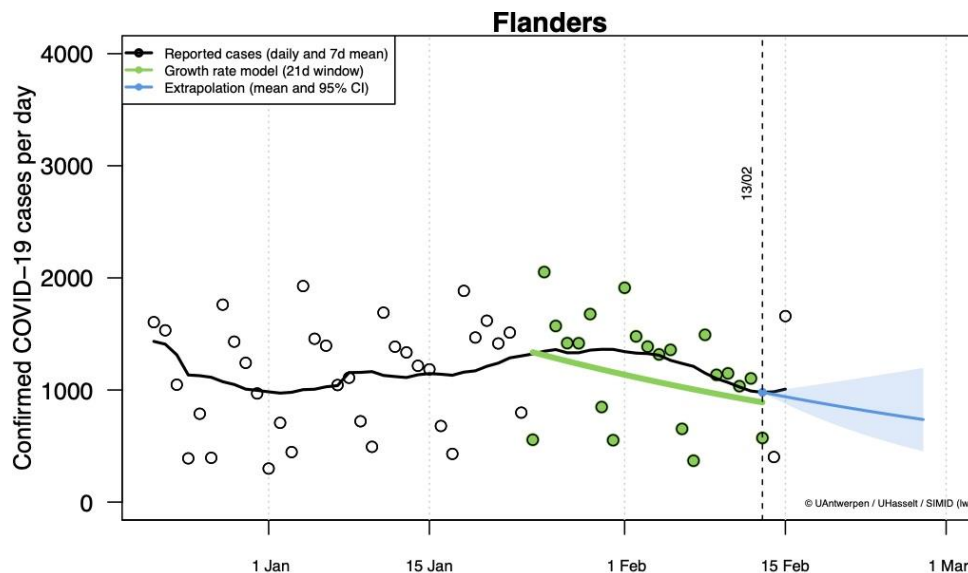
Belangrijkste vaststellingen:

- R-waarde voor België 0.99* - 0.90**
- Trend geeft daling voor Vlaanderen

Balans vaccinatie vs. nieuwe variant(en)



Vorige week



Deze week

2.1. – 2.3. DISCUSSIE BIJ INDICATOREN

Notities

Toelichting en discussie bij sleutelindicatoren (sectie 2.1)

- Opnieuw lichte stijging in het aantal nieuwe indexpatiënt overheen de afgelopen dagen.
 - Ondanks de stijging in de nieuwe instroom, is er wel nog een daling in het aantal backlog IP, want aangeeft dat een grotere proportie indexpatiënten op de eerste dag bereikt kan worden (en dus niet naar de backlog vloeit) → hiervoor kunnen meerdere oorzaken zijn, bv. meer mensen die thuis zijn tijdens de krokusvakantie, mensen die sneller naar de inbound lijn bellen (waardoor ze dezelfde dag nog kunnen afgehandeld worden), ...
- Mediane doorlooptijd overheen de volledige keten (testafname patiënt – contacteren contacten van patiënt) bedraagt ongeveer 24u (doorlooptijden kunnen opnieuw voor de ganse keten berekend worden).

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

- De afschaling die vorige week werd beslist werd ingezet. De huidige capaciteitsbenutting schommelt rond de 25%-30% (zowel CCA als FA).

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

- Trends en reproductiegetallen wijzen op korte termijn op een lichte daling in het aantal besmettingen → nog steeds onzekerheid omtrent de richting van de trends. Daarnaast bestaat er nog steeds onzekerheid over de impact van de varianten.
- Het team van prof. Hens bereidt in aanloop naar het OC van volgende week een aantal analyses voor i.v.m. de te verwachten nieuwe besmettingen de komende weken. Hieruit komen volgende zaken naar voren (**voorlopige bevindingen**):
 - Ongeveer 50% van de infecties die momenteel circuleren hebben betrekking op de Britse variant. Er wordt verwacht dat de Britse variant verder in dominantie zal toenemen. Nieuwe **wetenschappelijke bevindingen** omtrent de Britse variant:
 - Een aantal studies wijzen in de richting van een hogere besmettelijkheid (“tot 50% besmettelijker”)
 - Een recente paper van Harvard toont aan dat de Britse variant mogelijks niet besmettelijker is, maar dat ons immuunsysteem vatbaarder is voor de variant. Daarnaast lijken besmette personen het virus langer mee te dragen (langere ‘clearance’), al is de ‘viral load peak’ dezelfde.
 - Er wordt verwacht dat er een zich de komende weken een stijging in het aantal besmettingen zal voordoen door de circulatie van de varianten, ook bij gelijkblijvende maatregelen. De omvang van de stijging zal afhangen van de versoepelingen en de mate waarin de bevolking de opgelegde maatregelen blijft opvolgen.
 - Noot: De impact van “seizoensgebonden effecten” zit momenteel niet in de voorspellingen.
 - Eerste cijfers omtrent de nieuwe ziekenhuisopnames vanuit de WZC zijn hoopgevend, hier zien we mogelijks al een eerste impact van de vaccinatie.
 - Hospitalisaties van buiten de woonzorgcentra zitten opnieuw in de lift, hier is het te vroeg om een impact van vaccinatie te zien, aangezien er nog weinig vaccinaties buiten de WZC zijn (op korte termijn komt hier geen verandering in).

3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK



Actiepunt

Punt ter opvolging

Op schema

Aandacht vereist

Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Lokale contactopsporing	<p>19/02: 10 verenigingen van lokale besturen zijn operationeel (60-tal besturen, waarvan de meeste samenwerken binnen de ELZ)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laatste weken (periode 01/02 – 14/02) worden binnen bepaalde lokale besturen redelijk grote volumes op vlak van IP opgenomen (vnl. ELZ Kempenland en ELZ Regio Aalst, die in deze periode meer dan 50% van de nieuwe indexen afhandelen). • Op niveau van Vlaanderen nemen de lokale besturen in dezelfde periode (01/02 – 14/02) 6,7% van de IP en 3,1% van de HRC op → met enige voorzichtigheid te interpreteren, want een groot aantal steden en gemeenten voeren geen lokale contacttracing uit. 	i	19/02	ZG
Capaciteit centraal contactonderzoek	<p>19/02: Verdere daling in het globaal aantal werkorders bij de call centra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instream nieuwe indexpatiënten stijgt wel opnieuw licht (+7%) t.o.v. vorige week, net als het aantal te contacteren contactpersonen. • Globale werklast neemt verder af, ondanks de afschaling die vorige week werd beslist werd reeds beperkt werd aangevat (huidige capaciteitsbenutting rond de 25%-30%) → afname voornamelijk gedreven door een daling in het aantal te contacteren collectiviteiten en een verdere daling in de calls naar terugkerende reizigers. 		19/02	ZG/ CTC

Notities

Capaciteit contactonderzoek


- *De stuurgroep beslist om, gegeven de huidige lage capaciteitsbezetting en de voorspelde trends, verder bijkomend af te schalen met 10% voor zowel de CCA als de FA (=cumulatieve afschaling van -20% over 3 weken).*
 - *De resterende capaciteit laat toe om eventuele nieuwe stijgingen op te vangen, er wordt de komende weken geen exponentiële stijging verwacht door de experts.*
 - *Daarnaast zijn er nog steeds een belangrijk aantal maatregelen van kracht die een rem vormen op de verspreiding van de epidemie (andere situatie dan in september).*


3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK



 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Notities

Contactonderzoek na 31/05

- *Contract met het consortium loopt eind mei af, op een moment waarop de epidemie nog niet voorbij zal zijn. De stuurgroep zal zich over een aantal scenario's moeten buigen voor de periode na 31/05. Volgende opties worden alvast (theoretisch) afgewogen, zonder nu al een uitspraak te doen over de wenselijkheid van deze (en mogelijks andere) scenario's:*
 - *Volledig centraal contactonderzoek ('ceteris paribus');*
 - *Afgeslankte voorzetting;*
 - *Contactonderzoek volledig laten overnemen door lokale besturen.*
- ➔ *Er zal nood zijn aan een systeem dat toelaat kort op de bal te spelen bij sporadische uitbraken verspreid over Vlaanderen en snel en performant de bron van een nieuw cluster te kunnen opsporen.*
- ➔ *AZG zal in de loop van de komende weken een aantal scenario's (en bijhorende principes/randvoorwaarden) uitwerken met telkens pro's en contra's, om deze vervolgens te presenteren aan deze stuurgroep ➔ wordt verder opgevolgd, principebeslissing door deze stuurgroep in de loop van maart.*
- *Mee te nemen in deze scenario's:*
 - *Impact van de timing van de uitrol van de vaccinatiecampagne;*
 - *Impact van de varianten op het aantal besmettingen de komende 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, cijfers worden nog verder verfijnd de komende weken.	i	26/02	ZG/IFC
Notities				

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



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie

Communicatie	Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Communicatie	Communicatie i.v.m. contactonderzoek	19/02: Er wordt een dialoog aangegaan met de onderzoekinstellingen omtrent hoe de data nog meer kan worden aangewend door onderzoekers.	i	19/02	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: 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	26/02	IFC

Notities

Discussie n.a.v. de Pano-rapportage (kernlijnen)


- Professor Hens licht toe dat zijn getuigenissen eenzijdig in beeld werden gebracht en als een kapstok gebruikt doorheen de rapportage, waardoor het genuanceerd beeld/verhaal dat hij bracht in het totale interview verloren ging (dit wordt betreurd en de Professor excuseert zich hiervoor t.a.v. de stuurgroep):
 - Er werd initieel door de journalisten aangegeven een evaluatie te willen van het ganse proces van contactonderzoek, maar de rapportagemakers vliegen de feiten consistent van uit een negatieve invalshoek aan, hetgeen niet overeen stemt met de gang van zaken de laatste maanden en de getuigenissen van professor Hens gedurende het ganse interview.
 - Een aantal zaken (nuanceringen) waarvan gevraagd werd deze expliciet wel aan bod te laten komen werden niet meegenomen in de rapportage.
 - De Pano-rapportage handelt over een periode van een tijd terug. Een aantal problemen die geschetst worden aan de hand van getuigenissen zijn vandaag niet langer actueel, terwijl de rapportage anders laat uitschijnen.
 - De elementen die de laatste periode verbeterden en de inspanningen die werden geleverd op verschillende fronten om het ganse proces te verbeteren, worden onderbelicht of werden uit de rapportage weggelaten.


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



 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Notities

Discussie n.a.v. de Pano-rapportage (kernlijnen)

- Aandachtspunten op vlak van data-ontsluiting:
 - De problemen met de data-ontsluiting die werden aangehaald hadden niet zozeer betrekking op de data-ontsluiting vanuit het Agentschap. Er wordt frequent overlegd tussen een aantal onderzoeksinstellingen en het Agentschap i.v.m. data noden en data-ontsluiting → na de rapportage werd opnieuw een dialoog aangegaan om eventuele openstaande problematieken te bespreken.
 - Op bepaalde vlakken is de data-ontsluiting vanuit Sciensano nog niet optimaal en laat deze niet toe kort op de bal te spelen (bv. in kader van nieuwe variant) → werd opgepikt na de rapportage en er wordt door Sciensano bekeken hoe dit zo snel mogelijk kan worden verbeterd.
 - Daarnaast is de huidige informatie die Sciensano ter beschikking stelt rond 'transmissiekoppels' voor de onderzoekers te beperkt → bereid om de gebruikte methoden (die ook online staan) te delen zodat de benodigde data kan worden aangeleverd.
- Er werd door de onderzoeksgroep van prof. Hens een tijd geleden een document opgesteld met daarin een aantal data vereisten → dit document zal gedeeld worden met AZG/IFC en in onderling overleg verder worden besproken (met inachtnaam van de privacy en GDPR beperkingen):
 - Vermoedelijk werden een deel van deze data-vereisten ondertussen reeds opgenomen (het script werd immers recent aangepast i.k.v. een verdere uitdieping van brononderzoek) → er zal bekeken worden hoe deze data tot bij de onderzoekers kan geraken indien dit vandaag nog niet het geval is;
 - Vervolgens zal worden geëvalueerd welke data-elementen op dit moment nog niet beschikbaar zijn → er zal bekeken worden of en hoe deze informatie kan worden verzameld.

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



DETAIL STRATEGISCHE INDICATOREN (2/2)



PERIODE: 05 FEBRUARI – 11 FEBRUARI vs 29 JANUARI – 04 FEBRUARI

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	7044	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 7044 tickets in scope zijn er 53 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.	6989	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 7044 tickets aangemaakt voor deze periode. Van de 7044 tickets in totaal zijn er 53 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.	7003		
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.	7044		
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.	6991		
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	9275	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.	9275	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.	9274	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	9274	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 stijgt met 7% t.o.v. een week geleden, waar het totaal aantal af te werken werkorders van de collectiviteiten sterk daalt met 41% en het aantal af te handelen hoogrisicocontactpersonen stijgt met 2%. De nieuwe instroom van 1B werkorders daalt na een sluiting van de scholen en de vaccinatiecampagnes in de rusthuizen. Het aantal 3B werkorders zet de dalende trend, net zoals afgelopen weken, voort (-21%).

		Jan 22-28	Feb 29-04	Feb 05-11	Feb 12-18	Δ7d
GLOBAAL CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	49 763	47 707	38 889	34 548	-11%
	Waarvan nieuwe instroom	35 426	34 873	29 453	27 649	-6%
	Totaal aantal werkorders afgehandeld	46 233	44 246	37 177	32 686	
	% werkorders afgehandeld	93%	93%	96%	95%	
	Voorziene capaciteit ¹ , per dag	707	705	704	718	
	Totaal aantal werkorders afgehandeld per agent	69	67	56	48	

		Jan 22-28	Feb 29-04	Feb 05-11	Feb 12-18	Δ7d
2A	Totaal aantal werkorders af te handelen	14 097	14 889	11 023	11 261	2%
	Waarvan nieuwe instroom	11 096	11 845	9 207	9 702	5%
	% werkorders afgehandeld	91%	92%	95%	95%	

		Jan 22-28	Feb 29-04	Feb 05-11	Feb 12-18	Δ7d
2B	Totaal aantal werkorders af te handelen	1 736	1 569	1 173	1 378	17%
	Waarvan nieuwe instroom	1 313	1 213	969	1 179	22%
	% werkorders afgehandeld	92%	94%	96%	95%	

		Jan 22-28	Feb 29-04	Feb 05-11	Feb 12-18	Δ7d
1A	Totaal aantal werkorders af te handelen	12 359	11 951	9 399	9 347	-1%
	Waarvan nieuwe instroom	8 631	8 967	6 983	7 461	7%
	% werkorders afgehandeld	97%	95%	96%	96%	

		Jan 22-28	Feb 29-04	Feb 05-11	Feb 12-18	Δ7d
3A	Totaal aantal werkorders af te handelen	933	931	577	503	-13%
	Waarvan nieuwe instroom ²	727	733	487	410	-16%
	% werkorders afgehandeld	96%	96%	98%	98%	

		Jan 22-28	Feb 29-04	Feb 05-11	Feb 12-18	Δ7d
1B	Totaal aantal werkorders af te handelen ²	2 699	2 693	2 712	1 593	-41%
	Waarvan nieuwe instroom	1 853	1 841	2 104	1 229	-42%
	% werkorders afgehandeld	75%	80%	84%	86%	

		Jan 22-28	Feb 29-04	Feb 05-11	Feb 12-18	Δ7d
3B	Totaal aantal werkorders af te handelen	17 939	15 674	14 005	10 466	-25%
	Waarvan nieuwe instroom	11 806	10 274	9 703	7 668	-21%
	% werkorders afgehandeld	94%	94%	98%	94%	

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