



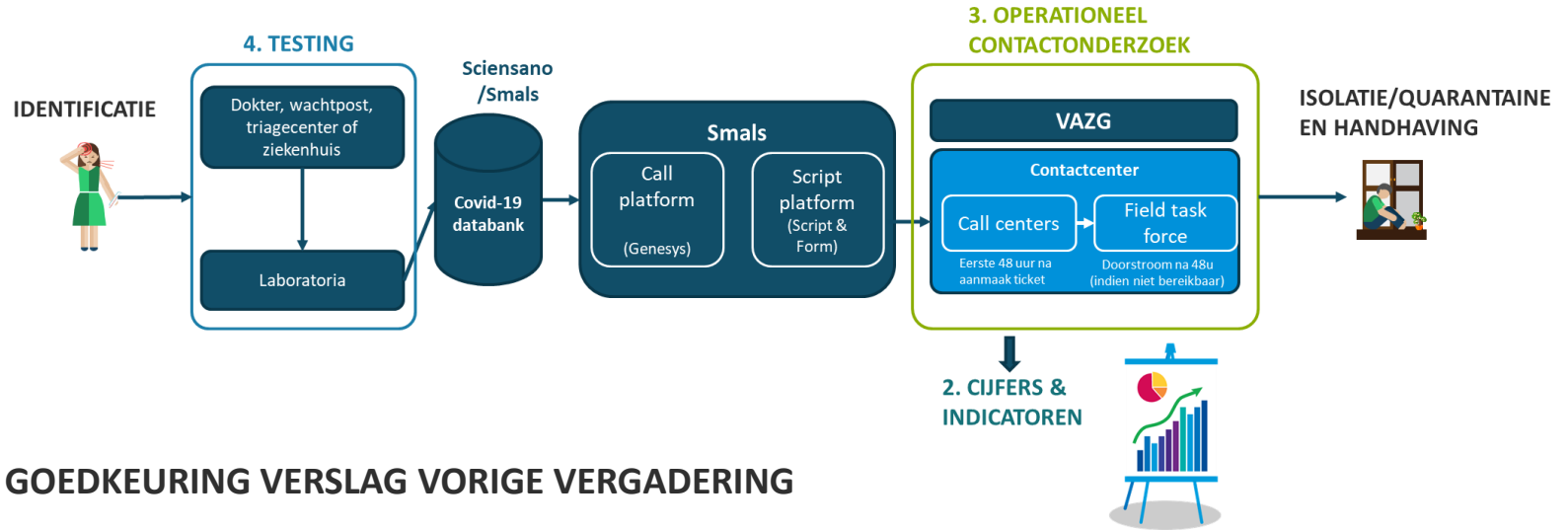
Vlaanderen
is zorg

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

19 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 12/03/2021 wordt goedgekeurd.*



2.1. SLEUTELINDICATOREN CONTACTONDERZOEK



		Feb 19-25	Mrt 26-04	Mrt 05-11	Mrt 12-18	Δ7d	Trend
Operationeel	Aantal uitgevoerde telefoons	60 954	67 776	69 458	88 936	28%	↗
	Succesvolle gesprekken	25 696	25 947	27 752	38 807	40%	↗
	Aantal te bereiken personen door CC ^{1,per dag}	5 750	6 103	6 449	8 815	37%	↗
	waarvan indexpatiënten	1 643	1 551	1 807	2 438	35%	↗
	waarvan nieuwe indexpatiënten	1 334	1 208	1 419	1 928	36%	↗
	waarvan backlog indexpatiënten	309	344	387	510	32%	↗
	waarvan HR-contactpersonen	2 081	1 849	2 119	3 443	62%	↗
	Aantal huisbezoeken door FA ^{1,per dag}	210	206	227	308	35%	↗
	Aantal verzamelde contacten	24 596	21 391	27 089 ³	34 788	41%	↗
	Gemiddeld aantal contacten	3,39	3,22	3,46 ³	3,44 ⁵		↔
	% contactdeling	87%	88%	90% ³	91%		↔
	Aantal quarantaine-attesten	16 128	11 125 ²	16 815	21 711	29%	↗
	Aantal CTPC codes	7 988	7 177	7 889	12 285	56%	↗

PERIODE: 05 MAART – 11 MAART vs 26 FEBRUARI – 04 MAART

Strategisch	Testresultaat gekend (IND 1a)		Afronding contactonderzoek indexpatiënt (IND 1d)		Afronding contactonderzoek contactpersoon (IND 2b)		Mediane doorlooptijd volledige keten
	<24h	Finaal bereikt	<24h ⁴	Finaal bereik ⁴	<24h ⁴	Finaal bereik ⁴	26,7u (+1,5u)
	● 89% (-1%)	100%	● 77% (-4%)	95%	● 87% (+2%)	91%	

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 aantal gerapporteerde quarantaine-attesten werd onder gerapporteerd in de periode van 26/03 – 04/03.

³ De contactgegevens van periode 05/03 – 11/03 werden onderschat in het voorgaande rapport en deze week retroactief aangepast.

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.

⁵ Aantal contacten per IP is mogelijk opnieuw onderschat door onvolledige datastromen, er wordt door het consortium bekeken om deze rapportering over te schakelen op andere, meer consistente brondata.

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 sterk (37%)** in vergelijking met 7 dagen geleden, gedreven door een toename van het aantal af te handelen werkorders overheen alle scripts.
- Tijdens de week slaagde het Vlaams contactcenter erin om **ca. 88% van de werkorders af te handelen**.
- De **capaciteitsbenutting** van de callcenters **circuleert rond ca. 50%**.
- 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. 48%**. De totale werklast, inclusief bijkomend uitgevoerde activiteiten, bedraagt ca. 66%.

	Feb 19-25	Mrt 26-04	Mrt 05-11	Mrt 12-18	Δ7d	
Call Center	Totaal aantal werkorders af te handelen	41 086	42 720	45 145	61 704	37%
	Nieuwe werkorders te verwerken	32 772	33 987	35 465	47 979	35%
	Backlog werkorders te verwerken	8 314	8 733	9 680	13 725	42%
	% werkorders afgehandeld	89%	90%	90%	88%	
	Capaciteitsbenutting¹	28%	28%	33%	48%	

FA	Totaal aantal werkorders af te handelen	1 471	1 442	1 590	2 154	35%
	% werkorders afgehandeld	100%	100%	100%	100%	
	Capaciteitsbenutting FA¹, excl. andere dossiers	35%	35%	38%	48%	
	Capaciteitsbenutting FA¹, incl. andere dossiers	45%	51%	52%	66%	

	Week 12-18 mrt						
	1A	1B	2A	2B	3A	3B	
CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	17 068	3 148	24 099	3 345	1 017	13 027
	% werkorders afgehandeld	93%	82%	89%	94%	85%	86%
	Status afgehandelde werkorders	●	●	●	●	●	●

Brondata: Smals

¹ De geplande capaciteitsafname voor de call/field agents werd voltooid op 15 maart.

2.1. – 2.2. DISCUSSIE BIJ INDICATOREN

Notities

Toelichting en discussie bij sleutelindicatoren (sectie 2.1)

- Opnieuw hogere volumes aan werkorders ten gevolge van de stijgende epidemiologische trends. De instroom nieuwe indexpatiënten stijgt met +36% t.o.v. vorige week, andere type orders volgen deze stijging.

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

- Werkbelasting neemt toe ten gevolge van de hogere volumes → capaciteitsbezetting CCA 48%, FA eveneens 48% (66% inclusief bijkomende taken).
 - Er wordt alvast zoveel als mogelijk geanticipeerd op het voorzien van voldoende capaciteit tijdens de weekends, ook aangezien de veldagenten de orders vaak een tweetal dagen na de CCA doorkrijgen (en dus vaak geen rustigere periode hebben tijdens de weekends) → voor komend weekend worden geen problemen verwacht.
- Capaciteitsbenutting wordt verder gemonitord, van zodra 55% benutting wordt bereikt, zal opnieuw geëvalueerd worden of een opschaling noodzakelijk is.





3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK






 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie



Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Lokale contactopsporing	<p>19/03: 11 verenigingen van lokale besturen zijn operationeel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verderzetting van de bestaande lokale contactcentra na 31/03 wordt besproken op VR. 		26/03	ZG
Capaciteit centraal contactonderzoek	<p>19/03: Globaal aantal te verwerken werkorders bij zowel de CC als de FA stijgt voor de derde week op rij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instream nieuwe indexpatiënten vertoont opnieuw een sterkere stijging (+36% t.o.v. vorige week) → stijging in aantal contacten nog meer uitgesproken (+59% nieuwe instroom HRC, +43% nieuwe instroom LRC), aangezien indexpatiënten ook meer op te bellen contacten doorgeven. • → aantal nieuw te contacteren collectiviteiten door het contactcenter stijgt eveneens (+24%). <p>→ Capaciteitsbenutting stijgt opnieuw t.o.v. vorige week door de hogere volumes (48% voor CC, 48%/66% voor FA).</p>		26/03	ZG/ CTC
	<p>19/03: Eventuele verlenging contract contactonderzoek na 31/5 en toekomstige invulling van de verschillende beheersinstrumenten de komende maanden → eerste bespreking binnen deze stuurgroep → positief advies voor verlenging, in combinatie met vraag voor het uitwerken van een korte en lange termijn strategie.</p>			Externe deelnemers



Notities

/

4. TESTING



 Actiepunt
 Op schema

 Punt ter opvolging
 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Teststrategie en testbeleid	12/03: Er wordt bekeken hoe de resultaten van sneltesten / zelftesten volledig geïncorporeerd kunnen worden in de contactopsporing.			
	19/03: Korte update: <ul style="list-style-type: none"> FAGG werkt aan onderzoek om de meest geschikte zelftesten te bepalen; Aanpassing regelgeving om zelftesting mogelijk te maken (zelftest zal geen 'recht verlenen', maar vormt wel een meerwaarde bij preventie); Pilootproject met spekseltesten (leerkrachten) in 40 scholen; Capaciteit: <ul style="list-style-type: none"> Nog voldoende marge in PCR-testcapaciteit (50k/150k); Snelheid blijft goed: 98% van resultaten gekend binnen 36h. 	i	19/03	ZG/IFC
Notities				
/				

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	19/03: App wordt een belangrijk instrument in de versoepelingen, aangezien er dan meer nood zal zijn om ongekende contacten te registreren en in te lichten → volgende week bespreking op IFC omtrent hoe de app verbeterd kan worden en opnieuw onder de aandacht gebracht zal worden (opzet nieuwe campagne).	i	26/03	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 19 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>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>Iris De Schutter (afdelingshoofd Preventie, ZG)</i> • <i>Ria Vandenreyt (teamverantwoordelijke communicatie en coördinatie, 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>Prof. Pierre Van Damme (prof. UA)</i> • <i>Prof. Niel Hens (prof. UA)</i> • <i>Lander Willem (postdoc UA)</i> • <i>Stef Steyaert (Levuur, team Eerste Lijn)</i> • <i>Thomas Boeckx (arts team Eerste Lijn, ZG)</i> • <i>Tom De Boeck (afdelingshoofd Gespecialiseerde Zorg, ZG)</i> • <i>Dirk Wildemeersch (teamverantwoordelijke Infectieziekten en Vaccinaties, ZG)</i>



STAND VAN ZAKEN WERKBELASTING CONTACTCENTER - DETAIL



De nieuwe instroom van de indexpatiënten stijgt sterk met 35% t.o.v. een week geleden, waar het totaal aantal af te werken werkorders van de collectiviteiten toeneemt met 20%. Het aantal af te handelen hoogrisicocontacten stijgt met 62% en het aantal laagrisicocontacten stijgt met 44%. Het aantal 3B werkorders blijft stabiel. Collectiviteiten nemen opnieuw toe na stabiele cijfers vorige week, toen gedreven door het niet langer opnemen van scholen als 1B werkorder.

		Feb 19-25	Mrt 26-04	Mrt 05-11	Mrt 12-18	Δ7d
GLOBAAL CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	41 086	42 720	45 145	61 704	37%
	Waarvan nieuwe instroom	32 772	33 987	35 465	47 979	35%
	Totaal aantal werkorders afgehandeld	37 080	38 273	40 489	55 140	
	% werkorders afgehandeld	90%	90%	90%	89%	
	Voorziene capaciteit ¹ , per dag	741	704	665	627	
	Totaal aantal werkorders afgehandeld per agent ^{per week}	50	55	62	88	

		Feb 19-25	Mrt 26-04	Mrt 05-11	Mrt 12-18	Δ7d
2A	Totaal aantal werkorders af te handelen	14 567	12 940	14 835	24 099	62%
	Waarvan nieuwe instroom	12 298	10 780	12 460	19 832	59%
	% werkorders afgehandeld	93%	94%	92%	89%	

		Feb 19-25	Mrt 26-04	Mrt 05-11	Mrt 12-18	Δ7d
2B	Totaal aantal werkorders af te handelen	1 921	1 702	2 316	3 345	44%
	Waarvan nieuwe instroom	1 553	1 364	1 887	2 693	43%
	% werkorders afgehandeld	93%	94%	94%	94%	

		Feb 19-25	Mrt 26-04	Mrt 05-11	Mrt 12-18	Δ7d
1A	Totaal aantal werkorders af te handelen	11 504	10 858	12 646	17 068	35%
	Waarvan nieuwe instroom	9 338	8 453	9 935	13 499	36%
	% werkorders afgehandeld	94%	93%	92%	93%	

		Feb 19-25	Mrt 26-04	Mrt 05-11	Mrt 12-18	Δ7d
3A	Totaal aantal werkorders af te handelen	624	704	723	1 017	41%
	Waarvan nieuwe instroom	546	568	566	795	40%
	% werkorders afgehandeld	98%	97%	82%	85%	

		Feb 19-25	Mrt 26-04	Mrt 05-11	Mrt 12-18	Δ7d
1B	Totaal aantal werkorders af te handelen	2 029	2 566	2 629	3 148	20%
	Waarvan nieuwe instroom	1 570	1 904	1 943	2 418	24%
	% werkorders afgehandeld	87%	86%	82%	82%	

		Feb 19-25	Mrt 26-04	Mrt 05-11	Mrt 12-18	Δ7d
3B	Totaal aantal werkorders af te handelen	10 441	13 950	11 996	13 027	9%
	Waarvan nieuwe instroom	7 467	10 918	8 674	8 742	1%
	% werkorders afgehandeld	81%	83%	86%	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).

DETAIL STRATEGISCHE INDICATOREN (1/2)



PERIODE: 05 MAART – 11 MAART vs 26 FEBRUARI – 04 MAART

			Mediaan Doorlooptijd (uur)	< 12u	<24u	<36u	<48u	<72u	>72u
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A scripts	24,0 +0,4	8% -1,6%	47% -5,4%	65% -3,8%	80% -1,8%	89% -0,5%	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.	12,1 +0,4	51% -0,8%	89% -0,0%	98% +0,6%	100% +0,0%	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.	1,4 +0,1	91% -6,4%	96% -2,6%	98% -0,8%	100% +0,1%	100% -0,1%	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.	3,0 +0,1	67% -2,0%	78% -0,6%	85% -0,8%	87% -0,6%	91% -0,2%	97% -0,6%
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A scripts tot en met bijhorende contacten informeren	2,2 +0,8	74% -0,1%	87% +2,1%	89% +0,6%	91% +0,2%	92% -0,5%	94% -2,6%
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 -	96% -0,6%	98% +0,4%	98% +0,2%	98% +0,3%	98% +0,3%	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 -0,0	77% +0,4%	88% +1,8%	91% +0,4%	92% -0,1%	93% -0,8%	94% -2,6%
			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	26,7 +1,5	80% -0,1%	89% -0,1%	92% -0,6%	93% -1,1%	94% -1,7%	94% -2,6%

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: 05 MAART – 11 MAART vs 26 FEBRUARI – 04 MAART

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	9 375	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 9 375 tickets in scope zijn er 22 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.	9 319	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 9 375 tickets aangemaakt voor deze periode. Van de 9 375 tickets in totaal zijn er 22 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.	9 335		
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.	9 375		
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.	9 353		
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	10 084	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.	10 084	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.	10 082	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	10 082	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