



Vlaanderen
is zorg

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

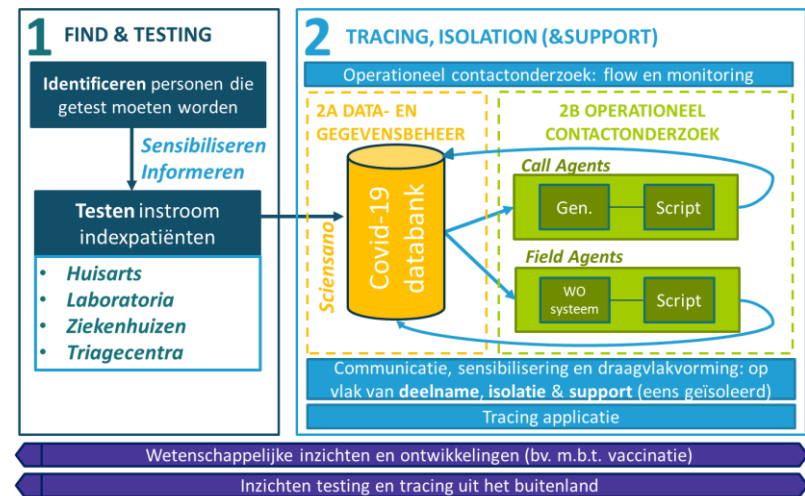
STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

20 november 2020

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 13/11/2020 wordt goedgekeurd.*



2.1. SLEUTELINDICATOREN – OPERATIONEEL



	23/10 - 29/10	30/10 – 5/11 ³	6/11 – 12/11	13/11 – 19/11	Δ vorige week	Trend
Aantal uitgevoerde telefoons¹	114.595	114.877	78.055	59.000	-19.056 (-24%)	↘
Succesvolle gesprekken	58.843	50.024	30.760	21.738	-9.022 (-29%)	↘
Aantal te bereiken personen door CC², per dag	22.333		8.210	6.034	-2.176 (-27%)	↘
waarvan indexpatiënten	9.330		3.173	2.468	-706 (-22%)	↘
waarvan hoog risicocontacten	7.977	4.340	2.223	1.764	-459 (-21%)	↘
% behandeld via sms	80%	31%	0%	0%	0%	↔
% behandeld via het contactcenter	20%	69%	100%	100%	0%	↔
waarvan collectiviteiten	3.653	1.651	555	388	-167 (-30%)	↘
Aantal huisbezoeken door FA	878	810	541	364	-177 (-33%)	↘
Calls door de app: afgehandelde 2C scripts⁴	172	59	13	2	-11	

¹ Aantal calls is enigszins onderschat aangezien HR-contacten uit de PLF manueel opgebeld worden zonder de aanmaak van een werkorder en niet in de statistieken komen.

² 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.

³ Door een foutieve instroom van tickets voor indexpatiënten op 1 november zijn de gerapporteerde cijfers m.b.t. indexpatiënten voor de periode 1 t/m 3 niet betrouwbaar.

⁴ Er wordt aan asymptomatische contacten via de app niet langer gevraagd om het contactcenter te bellen.

2.1. SLEUTELINDICATOREN – OPERATIONEEL



		23/10 - 29/10	30/10 – 5/11	6/11 – 12/11	13/11 – 19/11	Δ vorige week	Trend
	Aantal verzamelde contacten	126.087	71.695	38.886	31.768	-7.118 (-18%)	
	Gemiddeld aantal contacten	3,83	3,61	3,49	3,61	+0,12	
	waarvan HRC	1,48	1,34	1,37	1,38	+0,01	
	waarvan LRC	0,20	0,17	0,13	0,14	+0,01	
	waarvan huisgenoten	2,15	2,09	1,99	2,09	+0,10	
	% contactendeling	84,3%	81,5%	76,4%	77,9%	+1,3%	
	Aantal quarantaine-attesten^{1,2}	2.883			5.377		
	Aantal PCR codes²	2.234	5.244	4.447	2.961	-1.486 (-33%)	

¹ Vanaf 31/10 tot en met 12/11 werden opnieuw geen quarantaineattesten meer gerapporteerd door een nieuw technisch probleem bij Smals.

² Bij het versturen van een sms naar de hoogrisicocontacten (buiten in het geval van een 2A from scratch) werd er in de week van 23/10 geen quarantaine attest of PCR-code automatisch meer verstuurd naar de hoogrisicocontacten. Dit probleem wordt aangekaart door Smals en zou worden verholpen.

2.1. SLEUTELINDICATOREN – STRATEGISCH



		16/10 - 22/10	23/10 - 29/10	30/10 - 5/11 ²	6/11 - 12/11	Δ vorige week	Trend	
IND 1.a	Proportie patiënten waarvoor het testresultaat gekend is binnen de ... uur	<24 uur	38%	47%	73%	77%	+4%	↗
		<48 uur	80%	82%	98%	97%	-1%	→
		<72 uur	96%	93%	100%	99%	-1%	→
IND 1.d	Het percentage van de indexpatiënten waarvoor het contactonderzoek binnen de uur succesvol wordt afgerond ¹	Finaal	94%	94%	94%	94%	-1%	→
		<24 uur	69%	70%	79%	71%	-8%	↘
		<48 uur	86%	87%	87%	85%	-2%	→
IND 2.b	Het percentage van de contactpersonen waarvoor het contactonderzoek binnen de uur succesvol wordt afgerond ¹	Finaal	86%	89%	95%	93%	-2%	→
		<24 uur	70%	69%	81%	75%	-6%	↘
		<48 uur	82%	81%	90%	86%	-4%	↘
		16/10 - 22/10	23/10 - 29/10	30/10 - 5/11 ²	6/11 - 12/11	Δ vorige week	Trend	
IND 1	Mediane doorlooptijd vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met contactname indexpatiënt	50,4u	46,4u	26,6u	27,5u	+1,1u	→	
IND 2	Mediane doorlooptijd vanaf contactname indexpatiënt tot en met contacteren contacten	18,1u	16,1u	2,0u	2,5u	+0,5u	→	
IND 1+2	Mediane doorlooptijd vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met contacteren contacten van de indexpatiënt	65,3u	51,1u	29,9u	38,7u	+8,8u	↗	

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

² Oude tickets werden ingeladen op 1/11 en vertekent potentieel de rapportering inzake de doorlooptijden van de callcenters

2.2. STAND VAN ZAKEN CONTACTCENTER - OVERZICHT

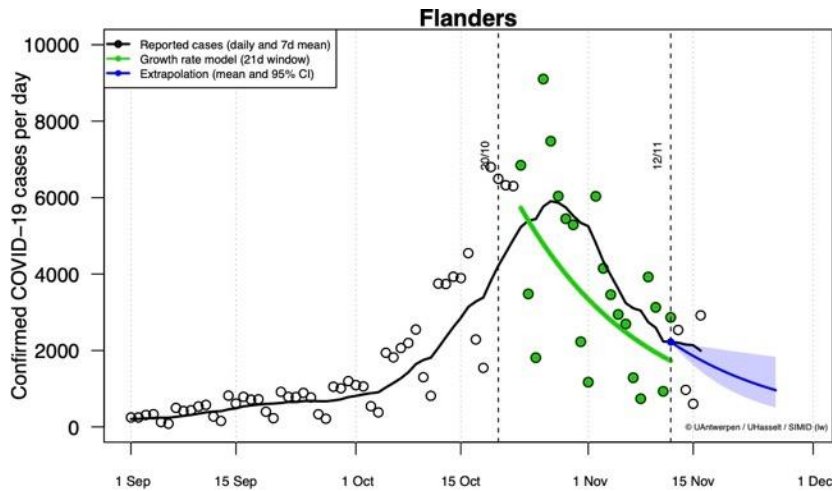


Onderstaande tabel geeft een overzicht van de **operationele indicatoren** voor de **laatste vier dagen**. Volgende zaken springen in het oog:

- ❑ Tijdens de voorbije dagen slaagde het Vlaams contactcenter erin om **telkens 90% à 95% van de werkorders af te handelen**. Er is een **retroactieve aanpassing doorgevoerd voor +/- 1.200 nieuwe werkorders op 16/11**, waarvan het merendeel voor de indexpatiënten (1A werkorders) en hoogrisicocontacten (2A werkorders).
- ❑ Vanaf 18/11 worden opnieuw reminder calls (3A werkorders) **uitgevoerd**. Laagrisicocontacten (2B werkorders) zullen ook **ten laatste vanaf maandag worden opgebeld**.
- ❑ De **capaciteitsbenutting is licht onderschat**, aangezien de 3A werkorders momenteel nog niet correct worden gerapporteerd waardoor deze niet in de indicator kan worden opgenomen. Dit wordt momenteel onderzocht door Smals.
- ❑ Tot slot slaagden de **field agents erin alle werkorders af te handelen**, ook bij de FA **daalt de werklast**.

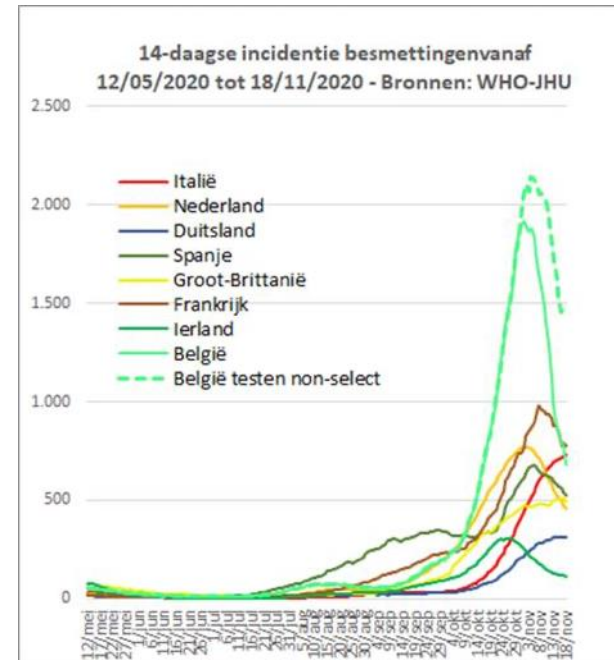
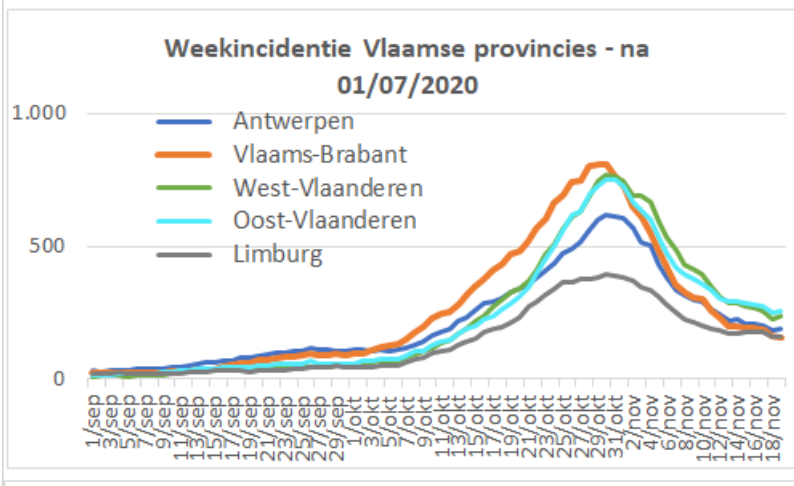
		16/11	17/11	18/11	19/11	STATUS
GLOBAAL CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	3.524	5.417	5.714	5.519	
	Nieuwe werkorders te verwerken	3.021	4.596	4.191	4.057	
	Backlog werkorders te verwerken	503	821	1.523	1.462	●
	% werkorders afgehandeld	92%	95%	92%	94%	●
	Capaciteitsbenutting	14%	23%	26%	23%	●
FA	Af te handelen werkorders met geldig adres	363	382	195	282	
	% werkorders afgehandeld met geldig adres	100%	100%	99%	100%	●
1A	Afgehandelde werkorders t.o.v. nieuwe instroom	107%	118%	133%	136%	●
	% werkorders afgehandeld	93%	98%	93%	94%	●
1B	% werkorders afgehandeld	75%	79%	80%	80%	●
2A	% werkorders afgehandeld	95%	95%	94%	95%	●

2.3. COVID-19 TRENDS



Belangrijkste vaststellingen:

- Dalende trends op nationaal en provinciaal niveau
- R-waarde voor België ligt tussen **0.80*** - **0.76****
- Impact gewijzigd testbeleid?
- Wat na terugschakeling?



(Bron: Jan Hertogen)

(* <https://epistat.wiv-isp.be/covid/covid-19.html>)

(** https://gjbex.github.io/DSI_UHasselt_covid_dashboard)

2.1. – 2.3. DISCUSSIE BIJ INDICATOREN



Notities

Toelichting en discussie bij operationele en strategische indicatoren (sectie 2.1)

- Dalende trend in besmetting zet zich door → indicatoren die de werklast van het contactcenter reflecteren, volgen deze trend.
- Gemiddeld aantal contracten blijft stabiel.
- Doorlooptijden eerder stabiel → de 'vertragingen' die te zien zijn in indicatoren 1d, 2b en IND 1+2 zijn te wijten aan een aantal technische issues op 6 november (cf. verslag 13/11).

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

- Stabiele performantie en tijdige afhandeling door het contactcenter.
- Capaciteitsbenutting (door het dalend aantal besmetting) aan de lage kant:
 - Beperkte afschaling ingezet, en ingrepen om de capaciteit voor andere doeleinden aan te werken besproken (cf. punt 3).
 - De impact van een aantal recente wijzigingen op de werklast de komende weken is op dit moment nog onzeker (heropening van de scholen, aanpassing aan de teststrategie vanaf 23/11):
 - → impact van deze veranderingen zal de komende weken blijken, maar reservecapaciteit is momenteel voldoende om dit op te vangen.

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


- Vlaanderen: Dalende trends, zowel op vlak van actuele cijfers als op vlak van prognoses.
- Vergelijking van het aantal vastgestelde besmettingen tussen België en haar buurlanden:
 - Een inschatting van de impact van de gewijzigde teststrategie in België wordt eveneens getoond → sterk vermoeden dat het aantal vastgestelde besmettingen vandaag toch aanzienlijk hoger zou liggen indien de teststrategie ongewijzigd bleef → er circuleert vermoedelijk nog een aanzienlijke hoeveelheid virus onder de populatie (meer dan de vastgestelde besmettingen op dit moment doen uitschijnen).
 - De figuur past geen correctie toe voor de gehanteerde teststrategie → België test meer dan de meeste buurlanden, maar ongeacht de teststrategie kan worden aangenomen dat de tweede piek in België ernstig was.
 - Vorm van de curve toont wel aan dat de incidentie in België in dalende lijn zit.


3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK



 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Samenwerking centrale en decentrale contactopsporing	20/11: Nota inzake de toekenning van een subsidie aan lokale besturen in het kader lokale bron- en contactopsporing werd goedgekeurd door de Vlaamse Regering (cf. notities).	i	20/11	ZG
Problemen in verband met datadoorstroom	20/11: Stabiliteit van datadoorstroom blijft een continu aandachtspunt en bepaalde datavelden stromen nog steeds niet of onvolledig door (bv. whereabouts) → er wordt in samenspraak met de partners (CTC, Smals, IFC, ...) bekeken welke stappen nodig zijn om dit asap in orde te brengen.	i		ZG
Capaciteit contact-onderzoek	20/11: Werklast neemt verder week af , in lijn met het dalend aantal nieuwe besmettingen in Vlaanderen: <ul style="list-style-type: none"> Het opnieuw opbellen van laagrisiccontacten (2B) en het opnieuw uitvoeren van herinneringstelefoons (3A) werd opnieuw opgestart. Er wordt momenteel in samenspraak tussen ZG en het CTC bekeken welke bijkomende taken de call agents kunnen opnemen. 		20/11	CTC
	13/11: Capaciteit contactonderzoek: <ul style="list-style-type: none"> Beperkte afschaling bij de call centra ingezet (100 FTE netto over een maand), en bijkomend geen vervanging van natuurlijk verloop. Voorlopig geen afschaling bij field agents. 		27/11	ZG

Notities


Cf. volgende slide


3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK



 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Notities

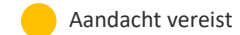
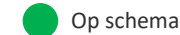
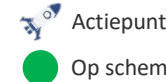
Lokale bron- en contactopsporing

- *Besluit lokale bron- en contactopsporing werd goedgekeurd door de Vlaamse Regering.*
- *Er wordt een webinar georganiseerd voor de centrumsteden/proeftuinen om meer informatie te verstrekken → volgende week wordt dit webinar open gesteld voor alle lokale besturen (informatie gebruik controletoren, gebruik S&F, ...).*
- *Bezorgdheid vanuit Domus Medica en VIVEL dat er twee systemen van ondersteuning naast elkaar bestaan (één ter ondersteuning van de lokale zorgraden van de ELZ en één ter ondersteuning van de lokale besturen), die elk tot (ongecoördineerde) lokale initiatieven inzake bron- en contactopsporing kunnen leiden:*
 - *→ DM en VIVEL onderstrepen het belang van een goede afstemming en communicatie op lokaal niveau en een gecoördineerde aanpak tussen lokale zorgraden en lokale besturen.*
 - *→ het BVR voorziet in het maken van een afsprakenkader tussen de lokale zorgraden en de lokale besturen i.k.v. de toegekende subsidies (dat moet worden goedgekeurd door de lokale zorgraden).*

Capaciteit

- *Het voorstel om het takenpakket van de call agents uit te breiden met andere taken werd besproken tussen ZG en CTC:*
 - *Beslist om laagrisicocontacten (2B) en PCR-herinneringstelefoons (3A) opnieuw op te bellen → 3A werkorders opnieuw uitgevoerd vanaf 18/11, 2B werkorders opnieuw vanaf 21/11.*
 - *Er wordt bekeken of het wenselijk is asymptomatische contacten via het contactcenter opnieuw op te volgen (3B).*
 - *Voorstel om call agents reservaties te laten maken in testcentra (cf. voorstel vanuit deze stuurgroep) wordt momenteel bekeken op vlak van juridische haalbaarheid.*
- *Er wordt vastgesteld dat elke regio tijdens de tweede golf getracht heeft contact tracing zo goed als mogelijk te blijven toepassen (beleidsbeslissing, opschalen waar mogelijk):*
 - *→ door het aanhouden van een zekere reservecapaciteit ('55% regel') en het maken van een aantal beslissingen inzake prioritering (o.a. toepassen sms naar HRC op piekmomenten en reduceren aantal belpogingen) is het Vlaams contactcenter erin geslaagd de werklast tijdens de exponentiële stijging grotendeels beheersbaar te houden, en kon de backlog steeds beperkt blijven (in tegenstelling tot een aantal andere regio's).*

4. IDENTIFICATIE & TESTING



Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Teststrategie en testbeleid	<p>13/11: Integratie van sneltestdata in het centraal systeem wordt benadrukt/bewaakt op alle overlegniveau's & nieuwe richtlijnen voor het uitvoeren van testen in onderwijs/bedrijven worden ontwikkeld.</p> <p>20/11: Update aanpassing teststrategie en testbeleid (cf. notities).</p>	i	20/11	ZG/KM
Test- en afnamecapaciteit	<p>13/11: Federaal platform bis is recent uitgebreid met UGent → doel om dit platform stelselmatig uit te breiden, om zo het grootste deel van de testen in Vlaanderen te kunnen verdelen richting drie grote testcentra.</p> <p>20/11: Op schema om beoogde doelstelling inzake test- en afnamecapaciteit voor Vlaanderen (binnen T&T centra) te realiseren.</p>	🚀	20/11	ZG
Self assessment tool	<p>20/11: Update rond de self assessment tool en het scoresysteem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Systeem wordt opnieuw geactiveerd vanaf maandag 23/11, in lijn met de nieuwe teststrategie (opnieuw testen van HRC). 	i	20/11	DM/KM



Notities



Teststrategie- en testbeleid

- *Gewijzigde teststrategie: Vanaf 23/11 opnieuw 'testen' van de asymptomatische HRC (~ er wordt opnieuw een activatiecode bezorgd aan de HRC met de vraag om zich te testen op d7) → scripts, quarantaineattesten en sms'en worden aangepast.*
 - → Er zal een uitgebreide uitleg richting burgers voorzien worden op de website www.info-coronavirus.be
- *Strategie m.b.t. sneltesten:*
 - *Federaal standpunt rond sneltesten: Enkel door het FAGG gevalideerde sneltesten mogen worden gebruikt door mensen die daartoe gemachtigd zijn (cf. KB) en terugbetaling is verbonden aan regels van het RIZIV.*
 - *Commerciële initiatieven rond sneltesten zijn in strijd met deze federale standpunten.*
 - *Eventuele aanvullende standpunten vanuit Vlaanderen worden snel kenbaar gemaakt (coördinatie ZG).*
 - *Oplossing uitgewerkt om de link te maken tussen sneltesten en het centrale contactonderzoek → nood aan systeem voor ingeven van resultaten en een resultatenserver → technische oplossing voor deze systemen en resultatenserver werden uitgewerkt → voorgestelde werkwijze wordt woensdag 25/11 bekrachtigd op het IMC (terugkoppeling voorzien) → doel om begin december klaar te zijn om sneltesten te integreren in het centrale systeem.*

4. IDENTIFICATIE & TESTING



 Actiepunt
 Op schema

 Punt ter opvolging
 Aandacht vereist

 Escalatie

Notities



- *Testing in onderwijs:*
 - *Departement Onderwijs was vragende partij om activatiecodes toe te kennen via 'Lars', en de nodige systeemaanpassingen uit te voeren om dit mogelijk te maken → na onderzoek bleken er vooral aanpassingen nodig aan 'Lars' → Na overleg: alle noodzakelijke elementen voor deze aanpassingen aangeleverd & problemen uitgeklaard.*
 - *Onderwijs gaat een aantal pilootprojecten rond sneltesten opzetten → nog niet ver genoeg gevorderd om hier komende week reeds mee te starten → nieuw overleg tussen Dep. WVG, Dep. Onderwijs en ZG eind volgende week (+/- 27/11)*
 - *Er werd door Sciensano een formulier ontwikkeld dat gebruikt kan worden indien men de sneltesten wil gebruiken voordat het definitieve systeem uitgerold is → CLB's bereid om deze formulieren te gebruiken tijdens een overgangsfase.*
- *Testing in WZC:*
 - *Vanaf maandag wordt gestart met de verdeling van kits met sneltesten → bedoeling om deze sneltesten te gebruiken in parallel met PCR testen → twee tests zal voorzieningen toelaten sneller in te grijpen in de omgeving van een besmette index → enkel resultaten van de PCR zullen naar Sciensano worden doorgestuurd.*
- *Suggestie vanuit de stuurgroep om in de data en systemen inzichtelijk te maken welke testen geleid hebben tot een testresultaat (PCR vs. sneltest) en de resultaten apart te rapporteren/analyseren → Sciensano is hier reeds mee bezig, maar deze suggestie zal worden meegenomen/benadrukt in verder overleg.*



Testcapaciteit

- *Testing in de labo's*
 - *Opnieuw stijging in het aantal uitgevoerde testen deze week, na een dip de afgelopen weken → testcapaciteit wordt opnieuw opgetrokken en daarnaast is voldoende marge aanwezig om de bijkomende testen n.a.v. de gewijzigde teststrategie uit te voeren.*
 - *Geen prioritering mogelijk door de labo's voor het testen van indexpatiënten vs. HRC (vraag om een onderscheid in prioritering te kunnen maken is uitdrukkelijk gesteld, maar het RIZIV laat weten dat dit technisch niet mogelijk is).*
 - *Stagnatie in de doorlooptijden van de labo's (vooral door een stijging in de doorlooptijden van de ziekenhuislabo's) → wordt nauw opgevolgd door het IFC.*


5. TRACING APPLICATIE



 Actiepunt
 Op schema

 Punt ter opvolging
 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Ontwikkeling tracing applicatie contactopsporing	20/11: Wekelijkse inhoudelijke en cijfermatige update rond nieuwe ontwikkelingen en laatste cijfers (cf. notities).		20/11	KM


Notities

Update tracing app


- Twee domeinen waarop gewerkt wordt om het gebruik van de app verder te faciliteren:
 - Resultaat van de test in de applicatie ontvangen → Er werd een nieuw webform ontworpen waar patiënten zelf de link kunnen maken tussen de app code en de testcode (om het resultaat binnen te halen in de app) → daarnaast worden geteste personen vanaf 19/11 via sms herinnerd aan deze mogelijkheid.
 - Inlichten van contacten via de app → Er wordt vastgesteld dat nog steeds een minderheid van de positieve patiënten (app gebruikers) zijn/haar contacten inlicht via de app → bijkomend inzetten op sensibilisering.


6. SENSIBILISERING & DRAAGVLAKVORMING




 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Communicatie i.v.m. contactonderzoek	<p>30/10: Communicatiecampagne richting jongeren (samenwerking Brussel/Vlaanderen): overleg met LOGO's en VIVEL rond de campagne + campagnevoorstel toegelicht.</p> <p>20/11: Testen i.k.v. de campagne door Brussel afgerond. Resultaten en materialen worden volgende week aan Vlaanderen bezorgd.</p>		04/12	ZG
Communicatie i.v.m. vaccinatie	<p>13/11: De stuurgroep wijst op het belang van een duidelijke communicatieprogramma richting zowel de bevolking als de zorgverstrekkers op vlak van de vaccinatie en vaccinatiestrategie</p> <p>→ ZG werkt aan een communicatieprogramma waarin burgers, artsen en zorgverleners een plaats krijgen, en start hiervoor het nodige overleg op met betrokken partijen (experten, FAGG, ...)</p>		04/12	ZG
Communicatie i.v.m. tracing app	<p>09/10: Campagne voor de app werd gelanceerd en is lopende, specifieke communicatie voorzien gericht op jongeren wordt voorzien (sociale media).</p>		04/12	ZG/KM
Notities				
/				

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



Topics en agendapunten	Eigenaar
Notities	
<i>Een update rond de beslissingen en vorderingen op vlak van de vaccinatiestrategie worden op één van de komende vergaderingen toegelicht.</i>	



8. VARIA



Topics en agendapunten	Update	Eigenaar	Deadline
Stuurgroepvergaderingen komende periode	<p>20/11: Duurtijd stuurgroepvergadering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er wordt standaard een half uur extra voorzien in de agenda's voor thematische analyses (vraag om suggesties vanuit de leden van de stuurgroep). • Indien geen thematische analyse, wordt het timeslot voor de komende vergadering opnieuw ingekort. 	ZG	
Blog rond wetenschappelijke kennis COVID-19 pandemie	<p>20/11: Ter kennisgeving aan de stuurgroep: Samenwerking tussen U Hasselt, UA en KUL voor het oprichten van een blog, gericht aan eenieder die geïnteresseerd is in de epidemiologische, statistische en modellering-kant van de pandemie (uitleg, artikels en updates rond nieuwe inzichten).</p> <p>Link: https://covid-en-wetenschap.github.io/</p>	UA/UH/ KUL	
Notities			

BIJLAGEN

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



AANWEZIGHEDEN 20 NOVEMBER 2020



<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 Task Force/IFC)</i> • <i>Lander Willem (postdoc UA)</i> • <i>Caroline Verlinde (VIVEL)</i> • <i>Veerle Cortebeeck (VVSG)</i> • <i>Roel Van Giel (voorzitter Domus Medica)</i> • <i>Stef Steyaert (Levuur, team Eerste Lijn)</i> • <i>Luc Van Gorp (voorzitter Christelijke Mutualiteiten)</i> • <i>Ria Vandenreyt (teamverantwoordelijke communicatie en coördinatie, ZG)</i> • <i>Iris De Schutter (afdelingshoofd Preventie, ZG)</i> • <i>Dirk Wildemeersch (teamverantwoordelijke Infectieziekten en Vaccinaties, 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>Prof. Pierre Van Damme (prof. UA)</i> • <i>Prof. Niel Hens (prof. UA)</i> • <i>Tom De Boeck (afdelingshoofd Gespecialiseerde Zorg, ZG)</i>



2.1. SLEUTELINDICATOREN – STRATEGISCH



PERIODE: 6 NOVEMBER – 12 NOVEMBER vs 30 OKTOBER – 5 NOVEMBER

			Mediaan Doorlooptijd (uur)	< 12u	<24u	<36u	<48u	<72u	>72u
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A scripts	27,5	7%	41%	56%	75%	86%	97%
			+1,0	+1,2%	-0,6%	-4,3%	-3,7%	-2,2%	-0,4%
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.	15,0	43%	77%	92%	97%	99%	100%
			-3,0	+10,7%	+3,9%	-0,3%	-0,8%	-0,7%	-
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.	1,1	98%	99%	99%	100%	100%	100%
			+0,1	-1,2%	-0,6%	-0,4%	-0,3%	-0,2%	-
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.	4,1	63%	72%	85%	87%	91%	97%
			+0,5	-8,5%	-8,2%	-1,2%	-1,8%	-0,6%	-0,4%
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A scripts tot en met bijhorende contacten informeren	2,5	52%	66%	72%	76%	79%	82%
			+0,5	-4,6%	-2,3%	+0,6%	+0,9%	+1,7%	+2,4%
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	86%	86%	86%	86%	86%	86%
			-	+1,6%	+1,6%	+1,6%	+1,6%	+1,6%	+1,6%
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.	2,5	61%	77%	85%	89%	92%	96%
			+0,5	-6,6%	-4,2%	-0,9%	-0,6%	+0,3%	+1,1%
IND 1 + 2		Vanaf afname sample van indexpatiënt tot en met informeren van contacten van indexpatiënt	38,7	66%	83%	90%	93%	94%	96%
			+8,8	-6,6%	-1,5%	+0,6%	+0,7%	+0,5%	+1,1%

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,...

³ Indicator 2A wordt niet langer getoond, aangezien door het niet langer aanmaken van werkorders voor LR en het automatisch aanmaken van werkorders voor HR IND2 overeenstemt met indicator 2B.

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.

2.1. SLEUTELINDICATOREN – STRATEGISCH



PERIODE: 6 NOVEMBER – 12 NOVEMBER vs 30 OKTOBER – 5 NOVEMBER

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	14.253	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 14.253 tickets in scope zijn er 3 zonder teststaal datum en 86 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.	14.313	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 14.253 tickets in scope zijn er 3 zonder teststaal datum
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.	14.324		Van de 14.253 tickets in scope zijn er 20 zonder test datum.
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.	14.344		Er zijn 14.344 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.	14.256		Van de 14.344 tickets in totaal zijn er 86 tickets waarvoor er geen feedback beschikbaar is van de call centers of field agents.
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	17.464	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.	17.464	Alle HR/LR contactpersonen, exclusief de huisgenoten, die zijn gedeeld door de 1A indexpatiënten	Vanaf 17 oktober worden geen 2B werkers meer opgebeld en vanaf 23 oktober niet meer aangemaakt en kunnen hier hierdoor niet meer bereikt worden.
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.	14.923	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	14.923	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.