



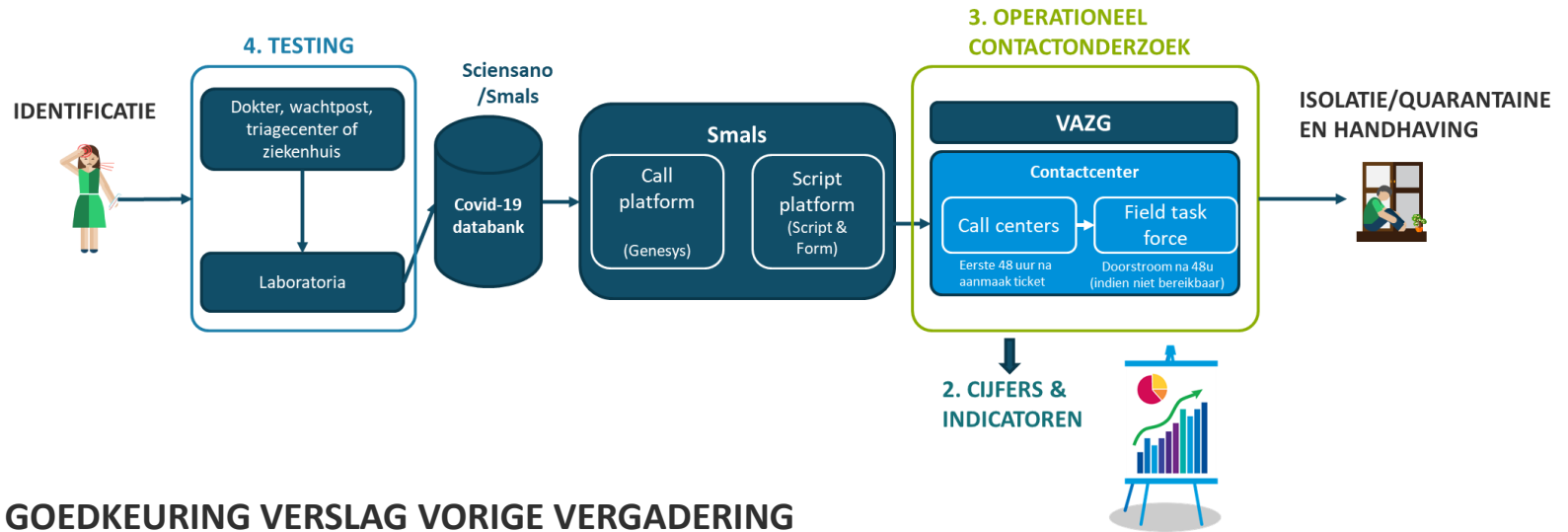
Vlaanderen
is zorg

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

21 mei 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
6. VARIA

1. GOEDKEURING NOTITIES VORIGE VERGADERING



- *Verslag 07/05/2021 wordt goedgekeurd.*

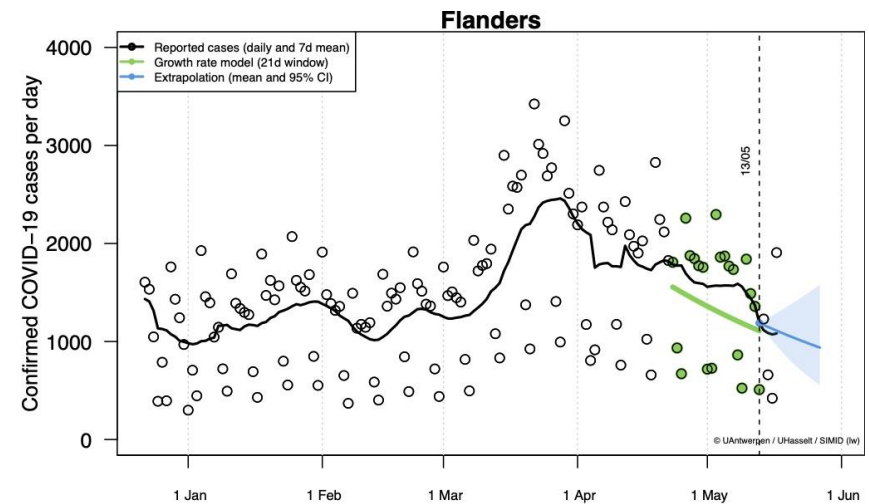
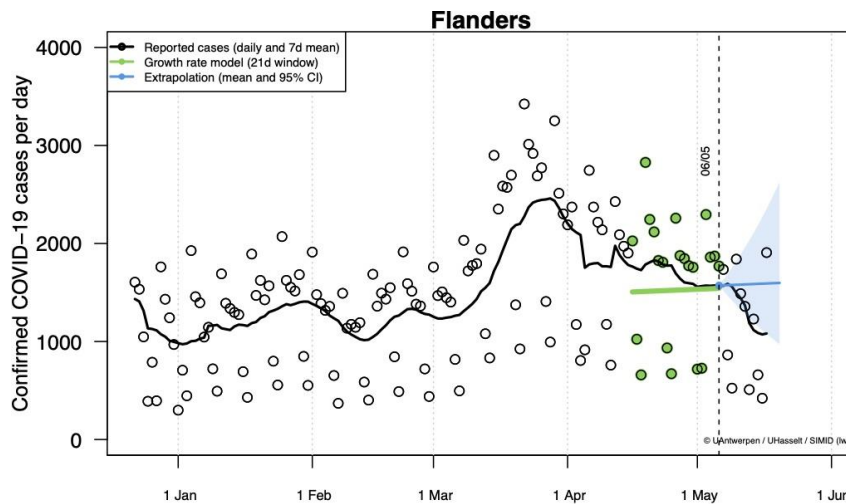


2.1. COVID-19 TRENDS

Belangrijkste vaststellingen:

- ☐ R (BE) obv hospitalisaties: 0.88 *
- ☐ R (BE) obv bevestigde gevallen: 0.87**

☐ Effect van feestdag(en) op testing.



2.2. SLEUTELINDICATOREN CONTACTONDERZOEK



| | | Apr 23-29 | Mei 30-06 | Mei 07-13 | Mei 14-20 | Δ7d | Trend |
|--------------|--|--------------|----------------------|--------------|--------------|------|-------|
| Operationeel | Aantal uitgevoerde telefoons | 115 257 | 115 123 ³ | 124 062 | 121 627 | -2% | ↔ |
| | Succesvolle gesprekken | 42 066 | 36 940 ³ | 46 277 | 44 298 | -4% | ↘ |
| | Aantal te bereiken personen door CC ^{1,per dag} | 9 376 | 11 604 ³ | 9 878 | 9 517 | -4% | ↘ |
| | waarvan indexpatiënten | 2 066 | 2 066 | 1 904 | 1 607 | -16% | ↘ |
| | waarvan nieuwe indexpatiënten | 1 581 | 1 504 | 1 460 | 1 238 | -15% | ↘ |
| | waarvan backlog indexpatiënten | 484 | 562 | 444 | 369 | -17% | ↘ |
| | waarvan HR-contactpersonen | 2 464 | 2 592 | 2 581 | 2 245 | -13% | ↘ |
| | Aantal huisbezoeken door FA ^{1,per dag} | 345 | 316 | 311 | 220 | -29% | ↘ |
| | Aantal verzamelde contacten ² | 32 482 | 32 801 | 33 632 | 28 548 | -15% | ↘ |
| | Gemiddeld aantal contacten | 3,28 | 3,39 | 3,52 | 3,58 | | ↔ |
| | % contactdeling | 90% | 91% | 91% | 91% | | ↔ |
| | Aantal quarantaine-attesten | 12 327 | 10 549 | 13 599 | 12 235 | -10% | ↘ |
| | Aantal CTPC codes | 9 356 | 8 883 | 9 814 | 8 539 | -13% | ↘ |

PERIODE: 7 MEI – 13 MEI vs 30 APRIL – 6 MEI

| 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 | 25,4u (-2u) |
| | ● 90% (-2%) | 100% | ● 78% (+2%) | 96% | ● 85% (+2%) | 94% | |

Door technische problemen bij het afsluiten van oproepen en het indienen van 1A tickets werden in de periode 7-13 mei minder indexen binnen 24u bereikt.

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 weektotale zijn.

² De cijfers geven het aantal unieke contacten weer met een link naar een indexpatiënt.

³ Het aantal uitgevoerde telefoons, succesvolle gesprekken en te bereiken personen is in de periode van 30/04 - 06/05 vertekend na technische problemen bij de toegang tot Belnet en de brondata bij Saniport.

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.

2.3. STAND VAN ZAKEN WERKBELASTING CONTACTCENTER - OVERZICHT



Onderstaande tabel geeft een overzicht van de **operationele indicatoren** voor de **laatste 4 weken**. Volgende zaken springen in het oog:

- Het **totaal aantal te verwerken werkorders daalt met 4%** in vergelijking met 7 dagen geleden, gedreven door een daling in het aantal aangeboden werkorders overheen alle scripts (met uitz. van het aantal te af te handelen 2E en 3B werkorders).

- Tijdens de week slaagde het Vlaams contactcenter erin om **ca. 94% van de werkorders af te handelen**.

- De **capaciteitsbenutting** van de callcenters **circuleert rond ca. 66%**.

- 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. 36%**. De totale werklast, inclusief bijkomend uitgevoerde activiteiten, bedraagt ca. 52%.

| | | Apr 23-29 | Mei 30-06 | Mei 07-13 | Mei 14-20 | Δ7d |
|-----------------------------------|---|--------------|---------------------|--------------|--------------|-----|
| Call Center | Totaal aantal werkorders af te handelen | 65 630 | 81 225 ⁴ | 69 147 | 66 620 | -4% |
| | Nieuwe werkorders te verwerken | 50 717 | 61 999 ⁴ | 54 822 | 52 620 | -4% |
| | Backlog werkorders te verwerken | 14 913 | 19 226 ⁴ | 14 325 | 14 000 | -2% |
| | % werkorders afgehandeld | 95% | 89% | 93% | 94% | |
| Capaciteitsbenutting ¹ | | 52% | 65% | 68% | 66% | |

| | | 2 417 | 2 213 | 2 178 | 1 542 | -29% |
|--|--|-------|-------|-------|-------|------|
| FA | Totaal aantal werkorders af te handelen | 2 417 | 2 213 | 2 178 | 1 542 | -29% |
| | % werkorders afgehandeld | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| | Capaciteitsbenutting FA ¹ , core CT | 52% | 49% | 48% | 36% | |
| | Capaciteitsbenutting FA ² , core CT & BO/CM | 63% | 62% | 64% | 50% | |
| Capaciteitsbenutting FA ³ , alle activiteiten | | 65% | 64% | 65% | 52% | |

| | | Afgelopen week | 1A | 1B | 2A | 2B | 2E | 3A | 3B |
|----|---|----------------|-------|--------|-------|--------|-----|--------|----|
| CC | Totaal aantal werkorders af te handelen | 11 251 | 1 120 | 15 713 | 2 185 | 16 227 | 619 | 19 505 | |
| | % werkorders afgehandeld | 92% | 87% | 93% | 93% | 98% | 98% | 94% | |
| | Status afgehandelde werkorders | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | |

Bron: Smals/EY rapportering

¹ Activiteiten uitgevoerd in het kader van contact tracing, zijnde huisbezoeken en telefoons..

² Activiteiten uitgevoerd in het kader van contact tracing, bron/clusteronderzoek en casemanagement activiteiten.

³ Alle door de veldagenten uitgevoerde activiteiten.

⁴ Het aantal aangeboden werkorders is in de periode van 30/04 - 06/05 vertekend na technische problemen bij de toegang tot Belnet en de brondata bij Saniport.

2.1. – 2.3. DISCUSSIE BIJ INDICATOREN

Notities

Toelichting bij COVID-19 trends (sectie 2.1)

- Een vergelijking met de trends van vorige week (linkergrafiek) toont aan dat de nieuwe besmettingen de ondergrens van het betrouwbaarheidsinterval van vorige week volgen.
- Op dit moment is er een duidelijke negatieve trend in het aantal besmettingen zichtbaar (rechtergrafiek), dewelke gedeeltelijk kan worden verklaard door het lager aantal afgenomen testen afgelopen week.
 - Scenario-analyses tonen echter aan dat een nieuwe stijging op korte termijn niet te verwachten is, en dat we hooguit naar een afvlakking zullen gaan.
- Op middellange termijn is voorzichtigheid wel nog steeds noodzakelijk → er wordt verwacht dat het aantal contacten sterk zal toenemen de komende weken, en dat bijgevolg ook het aantal besmettingen opnieuw zal stijgen, ook bij bevolkingsgroepen die op dit moment nog niet gevaccineerd zijn, maar wel ernstig ziek kunnen worden van het virus (45+’ers).

Toelichting en discussie bij sleutelindicatoren en bij de werkbelasting van het contact center (secties 2.2 en 2.3)

- De dalende trend in het aantal (geregistreerde) besmettingen vertaalt zich in een lagere werkbelasting bij het contactcenter:
 - De globale werklast van het CC daalt licht, maar onderliggend zijn twee tegengestelde bewegingen te zien, (i) enerzijds een duidelijke daling in de werklast gerelateerd aan het klassieke contactonderzoek, (ii) anderzijds een stijging in de werklast gerelateerd aan de opvolging van terugkerende reizigers.
 - Daarnaast is er de laatste weken een sterke natuurlijke uitstroom bij de call centra die niet wordt gecompenseerd, waardoor de aangeboden werkorders worden gespreid over minder agenten.
- De doorlooptijden m.b.t. de indexpatiënten (succesvolle contactname met IP binnen de 24h) ligt opnieuw licht lager dan het lange termijn gemiddelde, door beperkte technische problemen in de rapporteringsweek.




3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK






 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

| Topic | Laatste status | Type | Volgende update | Owner |
|---------------------------------------|--|---|-----------------|------------|
| Lokale contact-opsporing | <p>21/05: De bestaande lokale contactcentra werden verlengd tot 31 augustus:</p> <ul style="list-style-type: none"> Het aantal LB dat relatief grote volumes opneemt daalt, evenals de relatieve volumes die worden opgenomen. Dit wordt mogelijks verklaard door het verleggen van de focus naar andere activiteiten (vaccinatie, ...) Antwerpen is voorlopig nog niet opgestart met lokale tracing. |  | 21/05 | ZG |
| Capaciteit centraal contact-onderzoek | <p>21/05: (Licht) dalende trend in de globale werkbelasting van het contactcenter:</p> <p>→ Capaciteitsbenutting voor de CCA ligt lager dan vorige week (66% t.o.v. 68%), aangezien de lagere werklast n.a.v. het lager aantal besmettingen deels gecompenseerd wordt door grotere aantallen op te volgen reizigers en de spontane uitstroom bij de call centra.</p> <p>→ Capaciteitsbenutting van de FA ligt aanzienlijk lager dan vorige week (52% t.o.v. 65%), gezien er hier geen directe impact is v.d. toenemende reizigers.</p> |  | 21/05 | ZG/ CTC |
| Afschalings-traject call agenten | <p>21/05: In samenspraak tussen ZG en het consortium werd voor de tijdshorizon van de verlening van het contract (1 juni 2021 – 30 november 2021) een voorstel voor afschalingstraject uitgewerkt dat moet toelaten om de capaciteit van de call agenten geleidelijk af te bouwen (zie voorstel volgende slides).</p> |  | 21/05 | ZG/ CTC |

Notities

Voorstel afschalingstraject en aangepaste monitoring

- Er wordt door AZG aan een nieuwe bijakte gewerkt om het afschalingstraject te formaliseren om concrete afspraken te maken met het consortium. Deze bijakte zal volgende week verder worden besproken, en afgetoetst en toegelicht worden aan de stuurgroep.
 - Idealiter is er dan ook reeds duidelijkheid over de impact van het Digital Green Certificate op de toe te passen procedures voor terugkerende reizigers (en wat de impact hiervan zal zijn op de werklast binnen het contactcenter).
 - Daarnaast wordt de vraag gesteld vanuit het kabinet Jambon om rekening te houden met de capaciteit die decentraal klaarstaat om werklast inzake BCO en case management op te nemen, en hierbij rekening te houden bij het bepalen van het benodigde aantal centrale veldagenten → werklast die lokaal wordt opgenomen zal sowieso niet opgenomen worden in de centrale capaciteitsbenuttingspercentages (waardoor in alle transparantie beslissingen over afschaling van veldagenten kunnen worden genomen), zoals vandaag al het geval is voor de call centra (maar daar zijn de lokaal opgenomen volumes zeer beperkt, cfr. vorige stuurgroepverslagen).

3.1. WERKBELASTING CONTACTCENTER – AFSCHALINGSTRAJECT CALL AGENTEN



> In samenspraak tussen het Agentschap Zorg & Gezondheid en het consortium werd voor de periode van de verlening van het contract (1 juni 2021 – 30 november 2021) een **afschalingstraject** uitgewerkt dat moet toelaten om de capaciteit van de **call agenten** geleidelijk af te bouwen¹.

- Er wordt verwacht dat er de komende maanden minder 1^e-lijns-operationele call agents zullen nodig zijn omwille van de positieve evolutie van de epidemie en de doorgezette vaccinatiecampagne.

| | Vandaag | juni | juli | aug | sep | okt | nov |
|--|---------|------|------|-----|-----|-----|-----|
| Beschikbare call agents (1 ^e lijn) | 538 | 400 | 335 | 310 | 225 | 125 | 105 |
| Beschikbare CC-supervisors (10% CCA 1 ^e lijn) | | 40 | 34 | 31 | 23 | 12 | 10 |

- De **Vlaamse Stuurgroep Contactonderzoek**, dewelke tweewekelijks samenkomt, zal bijkomend de haalbaarheid van dit afschalingstraject bewaken samen met het Agentschap Zorg & Gezondheid.
- Aanpassingen aan dit vooropgestelde traject:
 - Zijn mogelijk, bijvoorbeeld wanneer blijkt dat op een bepaald moment de epidemiologische situatie een afschaling van de vooropgestelde omvang niet toelaat (cfr. volgende slide).
 - Vereisen (i) een motivering vanuit de Vlaamse Stuurgroep Contactonderzoek en (ii) onderlinge overeenkomst tussen het Agentschap en het consortium.
- Omdat de epidemie ook terug kan opflakkeren, blijft de mogelijkheid om opnieuw op te schalen behouden.

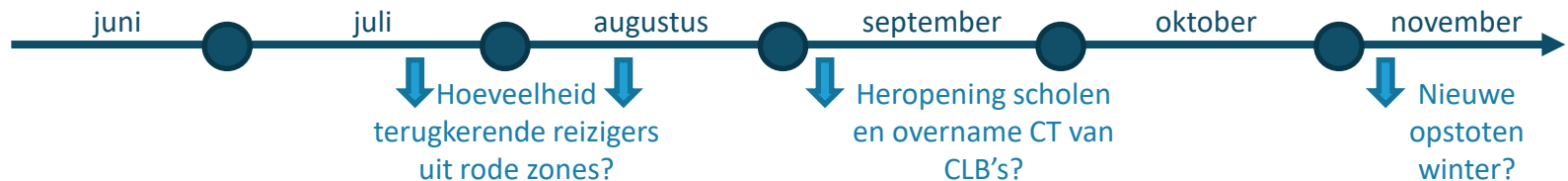
¹ Het voorgestelde afschalingstraject voor de call agents is in lijn met de budgettaire afspraken die werden gemaakt tijdens de verlenging, waarbij uitgegaan werd van een doorgezette gunstige evolutie in de epidemiologische situatie in Vlaanderen.

3.1. WERKBELASTING CONTACTCENTER – MONITORING DOORHEEN HET AFSCHALINGSTRAJECT



> De Vlaamse Stuurgroep Contactonderzoek zal bijkomend de **haalbaarheid van dit afschalingstraject bewaken** samen met het Agentschap (cfr. vorige slide).

- Het voorgestelde afschalingstraject kan worden bijgesteld indien dit noodzakelijk geacht wordt:



- Andere relevante parameters:

- > Evolutie van de ziektelast bij de toenemende vaccinatiëgraad?
- > Eventuele nieuwe varianten waarbij de bestaande vaccins minder doeltreffend zijn?
- > ...

- Het voorgestelde afschalingstraject impliceert dat er mogelijks op bepaalde momenten **prioriteiten** moeten worden bepaald:

- Waarbij, indien de epidemiologische trends zich doorzetten, de vooropgestelde capaciteit volstaat voor het uitvoeren van de belangrijkste scripts binnen het contactonderzoek (1A, 1B, 2A) ...
- ... maar mogelijks op bepaalde momenten keuzes moeten worden gemaakt m.b.t. de andere scripts, bv. om tijdens bepaalde piekperiodes in de zomer niet alle terugkerende reizigers aanvullend te bellen (2E).

3.1. WERKBELASTING CONTACTCENTER – MONITORING DOORHEEN HET AFSCHALINGSTRAJECT



- > Meer nuance in de capaciteitsmonitoring moet toelaten geïnformeerde en weloverwogen keuzes te maken.

Huidige monitoring

| | | Week X |
|----|-----------------------------------|--------|
| CC | Beschikbare 1e-lijns call agenten | 538 |
| | Capaciteitsbenutting | 66% |

Nieuwe monitoring¹

| | | Week X |
|-------------|---|---------|
| Call Center | Beschikbare 1e-lijns call agenten ² | 538 |
| | Capaciteitsbenutting | 66% |
| | Capaciteit kernscripts (1A, 1B, 2A) | 38% |
| | Capaciteit opvolging (2B, 3A, 3B) | 9% |
| | Capaciteit terugkerende reizigers (2E) | 12% |
| | Capaciteit voor inbound Coronalert en zelftesten (2C en 2D) | <1% |
| | Capaciteit voor inbound overige scripts | 7% |
| | Capaciteitsreserve | 34% |
| | Marge additionele besmettingen per dag | + 1.014 |
| | Marge additionele reizigers per dag | + 7.317 |
| | Marge additionele inbound scripts per dag | + 2.744 |

- > Tweewekelijkse presentatie van deze cijfers op de stuurgroepvergadering.

¹ Het model gaat uit van een aantal assumpties die gebaseerd zijn op de huidige stand van zaken (bv. de verhoudingen tussen de scripts, het aantal HR-contacten per IP, de proportie inbound calls). Het model zal periodiek worden geactualiseerd om zo goed mogelijk rekening te houden met veranderingen in deze onderliggende assumpties.

² Een deel van de 1^e-lijn call agenten worden ingezet voor klachtenafhandeling. Deze agenten worden voor de berekening van de capaciteitsbenutting en -reserve uit de formule gelaten.

3.1. WERKBELASTING CONTACTCENTER – CAPACITEIT VELDAGENTEN



- > Voor de aantallen centrale veldagenten werd een basiscontingent (contractueel minimum) vastgelegd:
 - Er werd geen afschalingstraject uitgestippeld zoals voor de call agenten, gezien de huidige contacttracing en het uitrollen van casemanagement/clusteronderzoek/brononderzoek zich vermoedelijk zullen verhouden als communicerende vaten.
- > De huidige capaciteitsmonitoring zal worden doorgezet, zodat de stuurgroep periodiek kan beslissen over een verdere afschaling richting het basiscontingent.

| | | Week X |
|-------------|-----------------------------------|------------|
| Veldagenten | Capaciteitsbenutting | 52% |
| | Kernactiviteiten CT | 36% |
| | Aanvullende taken i.k.v. BO en CM | 14% |
| | Andere taken | 2% |
| | Capaciteitsreserve | 48% |


4. TESTING



 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

| Topic | Laatste status | Type | Volgende update | Eigenaar |
|-----------------------------|--|----------|-----------------|----------|
| Teststrategie en testbeleid | <p>07/05: Sinds begin april werd een nieuw 2D script geïntroduceerd, waarmee burgers na een positieve zelftest naar het contactcenter kunnen bellen om via die weg een testcode voor een PCR te verkrijgen.</p> <ul style="list-style-type: none"> → Werklast gerelateerd aan het voorschrijven van de PCR-codes n.a.v. zelftesten vnl. opgevangen door de HA. → Binnen het contactcenter zijn er relatief weinig binnenkomende oproepen voor 2D scripts (20-tal per dag). | i | 07/05 | ZG/IFC |
| | <p>21/05: Op dit moment zijn er veel sneltesten in voorraad → alternatieve toepassingen worden door de TF testing en RAG bekeken.</p> | i | 21/05 | 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 | Communicatiecampagnes | | 07/05: Update: <ul style="list-style-type: none"> • Publiekscampagne rond vaccinatie gelanceerd. • Er wordt op het federale niveau gewerkt aan een campagne voor terugkerende reizigers, met focus op testing en quarantaine. | i | 10/06 | ZG |
| | Tracing applicatie contactopsporing | | 21/05: Er wordt midden juni een nieuwe communicatiecampagne rond de app gelanceerd. | i | 21/05 | IFC |
| Notities | | | | | | |
| / | | | | | | |

6. VARIA



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie

| Topic | Laatste status | | | |
|--------------------------------|--|--|-------|----|
| Stuurgroepvergaderingen | Vandaag laatste vergadermoment in agenda's → inplannen nieuwe vergadermomenten op zelfde tijdstip <ul style="list-style-type: none"> • Volgende week (28/05) ter formalisatie van afshalingstraject en presentatie bijakte. • Nadien tweewekelijks stuurgroepoverleg, startend vanaf 10/06 (vergaderingen worden ingepland door ZG) | | 21/05 | ZG |
| Notities | | | | |
| | | | | |

BIJLAGEN

- *Aanwezigheden*
- *Detailgegevens strategische indicatoren onder punt '2.2. Sleutelindicatoren contactonderzoek'*
- *Detailgegevens en verklarende woordenlijst bij punt '2.3. Stand van zaken contactcenter'*



AANWEZIGHEDEN 21 MEI 2021



| | |
|---|---|
| <i>Aanwezig</i> | <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>Roel Van Giel (voorzitter Domus Medica)</i>• <i>Lander Willem (postdoc UA)</i>• <i>Caroline Verlinde (VIVEL)</i>• <i>Veerle Cortebeeck (VVSG)</i>• <i>Iris De Schutter (afdelingshoofd Preventie, ZG)</i>• <i>Ria Vandenreyt (teamverantwoordelijke communicatie en coördinatie, ZG)</i>• <i>Dirk Wildemeersch (teamverantwoordelijke Infectieziekten en Vaccinaties, ZG)</i>• <i>Wannes Verschueren (KPMG)</i>• <i>Jorden Boone (KPMG)</i> |
| <i>Verontschuldigd/ Niet aanwezig</i> | <ul style="list-style-type: none">• <i>Stef Steyaert (Levuur, team Eerste Lijn)</i>• <i>Karine Moykens (secretaris-generaal departement WVG & voorzitter IFC)</i>• <i>Prof. Pierre Van Damme (prof. UA)</i>• <i>Prof. Niel Hens (prof. UA)</i>• <i>Luc Van Gorp (voorzitter Christelijke Mutualiteiten)</i>• <i>Tom Vermeire (afdelingshoofd Woonzorg en Eerste Lijn, ZG)</i>• <i>Tom De Boeck (afdelingshoofd Gespecialiseerde Zorg, ZG)</i>• <i>Thomas Boeckx (arts team Eerste Lijn, ZG)</i> |

STAND VAN ZAKEN WERKBELASTING CONTACTCENTER - DETAIL



De **nieuwe instroom** van de **indexpatiënten** daalt met **15%** t.o.v. een week geleden, waar het **totaal aantal** af te werken **werkorders** van de **collectiviteiten** daalt met **37%**. Het **aantal af te handelen hoogerisicocontacten** neemt af met **13%** en het **aantal 3B werkorders** stijgt licht met **2%**.

- De nieuwe instroom van indexpatiënten daalt opnieuw en neemt sneller af in vergelijking met vorige week.
- Het aantal te verwerken 2E scripts neemt toe na een sterke daling vorige week.

| | | Apr 23-29 | Mei 30-06 | Mei 07-13 | Mei 14-20 | Δ7d |
|------------|--|--------------|---------------------|--------------|--------------|-----|
| GLOBAAL CC | Totaal aantal werkorders af te handelen | 65 630 | 81 225 ² | 69 147 | 66 620 | -4% |
| | Waarvan nieuwe instroom | 50 717 | 61 999 ² | 54 822 | 52 620 | -4% |
| | Totaal aantal werkorders afgehandeld | 62 374 | 72 491 | 64 622 | 62 855 | |
| | % werkorders afgehandeld | 95% | 89% | 93% | 94% | |
| | Voorziena capaciteit ¹ , per dag | 628 | 594 | 547 | 538 | -2% |
| | Totaal aantal werkorders afgehandeld per agent ^{per week} | 101 | 125 | 120 | 118 | |

| | | | | | | |
|----|---|--------|--------|--------|--------|------|
| 1A | Totaal aantal werkorders af te handelen | 14 461 | 14 462 | 13 327 | 11 251 | -16% |
| | Waarvan nieuwe instroom | 11 070 | 10 525 | 10 218 | 8 666 | -15% |
| | % werkorders afgehandeld | 95% | 91% | 93% | 92% | |

| | | | | | | |
|----|---|-------|-------|-------|-------|------|
| 1B | Totaal aantal werkorders af te handelen | 2 088 | 2 157 | 1 786 | 1 120 | -37% |
| | Waarvan nieuwe instroom | 1 632 | 1 477 | 1349 | 868 | -36% |
| | % werkorders afgehandeld | 85% | 82% | 86% | 87% | |

| | | | | | | |
|----|---|--------|--------|--------|--------|------|
| 2A | Totaal aantal werkorders af te handelen | 17 249 | 18 146 | 18 065 | 15 713 | -13% |
| | Waarvan nieuwe instroom | 14 311 | 14 649 | 15 233 | 13 486 | -11% |
| | % werkorders afgehandeld | 93% | 89% | 92% | 93% | |

| | | Apr 23-29 | Mei 30-06 | Mei 07-13 | Mei 14-20 | Δ7d |
|----|---|--------------|---------------------|--------------|--------------|-----|
| 2E | Totaal aantal werkorders af te handelen | 12 140 | 21 284 ² | 13 200 | 16 227 | 23% |
| | Waarvan nieuwe instroom | 9 038 | 17 295 ² | 10 443 | 12 708 | 22% |
| | % werkorders afgehandeld | 98% | 93% | 97% | 98% | |

| | | | | | | |
|----|---|-------|-------|-------|-------|------|
| 2B | Totaal aantal werkorders af te handelen | 2 291 | 2 543 | 2 820 | 2 185 | -23% |
| | Waarvan nieuwe instroom | 1 828 | 1 860 | 2 360 | 1 718 | -27% |
| | % werkorders afgehandeld | 94% | 84% | 95% | 93% | |

| | | | | | | |
|----|---|-----|-----|-----|-----|------|
| 3A | Totaal aantal werkorders af te handelen | 635 | 868 | 788 | 619 | -21% |
| | Waarvan nieuwe instroom | 525 | 675 | 665 | 540 | -19% |
| | % werkorders afgehandeld | 99% | 85% | 98% | 98% | |

| | | | | | | |
|----|---|--------|--------|--------|--------|----|
| 3B | Totaal aantal werkorders af te handelen | 16 766 | 21 765 | 19 161 | 19 505 | 2% |
| | Waarvan nieuwe instroom | 12 313 | 15 518 | 14 554 | 14 634 | 1% |
| | % werkorders afgehandeld | 96% | 86% | 93% | 94% | |

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).

² Het aantal aangeboden werkorders is in de periode van 30/04 - 06/05 vertekend na technische problemen bij de toegang tot Belnet en de brondata bij Saniport.

DETAIL STRATEGISCHE INDICATOREN (1/2)



PERIODE: 7 MEI – 13 MEI vs 30 APRIL – 6 MEI

| | | | Mediaan Doorlooptijd (uur) | < 12u | <24u | <36u | <48u | <72u | >72u |
|------------------|--|--|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| IND 1 | Actor | Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A scripts | 23,7 | 7% | 51% | 71% | 83% | 89% | 100% |
| | | | -0,9 | +0,7% | +4,5% | +5,8% | +2,9% | +0,7% | - |
| 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. | 13,5 | 46% | 90% | 98% | 100% | 100% | 100% |
| | | | +0,7 | -1,4% | -2,1% | -0,7% | -0,2% | -0,1% | - |
| 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. | 1,5 | 97% | 97% | 98% | 99% | 100% | 100% |
| | | | -0,2 | +8,5% | +0,5% | -0,3% | -0,4% | -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. | 3,6 | 70% | 79% | 87% | 89% | 93% | 99% |
| | | | -0,4 | +4,2% | +1,6% | +1,7% | +0,9% | +0,2% | +0,1% |
| IND 2 | Actor | Vanaf afronding 1A scripts tot en met bijhorende contacten informeren | 1,3 | 74% | 84% | 87% | 89% | 91% | 96% |
| | | | -0,5 | +4,7% | +2,7% | +1,8% | +1,4% | +1,0% | +0,5% |
| 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 | 97% | 97% | 97% | 97% | 98% | 100% |
| | | | - | +0,5% | +0,4% | +0,3% | +0,4% | +0,3% | - |
| 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. | 1,3 | 77% | 87% | 89% | 91% | 93% | 96% |
| | | | -0,5 | +4,5% | +2,4% | +1,6% | +1,1% | +0,7% | +0,5% |
| | | | 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 | | 25,4 | 78% | 87% | 91% | 94% | 95% | 96% |
| | | | -2,0 | +4,6% | +1,3% | +1,1% | +0,6% | +0,4% | +0,5% |

¹Sinds 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.

²Onder 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: 7 MEI – 13 MEI vs 30 APRIL – 6 MEI

| | | | Scope (#) | Scope beschrijving | Opmerking |
|-----------|-----------------------------|---|-----------|---|---|
| IND 1 | Actor | Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script | 10 332 | Alle testresultaten die positief of vals-negatief zijn of gevallen zonder test waarbij de arts ze heeft doorgegeven (Pernotest) waarvoor ticket wordt aangemaakt | |
| 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. | 10 339 | 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 10 455 tickets aangemaakt voor deze periode. Van de 10 455 tickets in totaal zijn er 34 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. | 10 376 | | |
| 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. | 10 455 | | |
| 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. | 10 421 | | |
| IND 2 | Actor | Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren | 16 384 | 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. | 16 384 | Alle HR/LR contactpersonen, exclusief de huisgenoten, die zijn gedeeld door de 1A indexpatiënten | |
| 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. | 16 383 | 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 | 16 383 | 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 bepoging 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