



Vlaanderen  
is zorg

AGENTSCHAP  
ZORG & GEZONDHEID

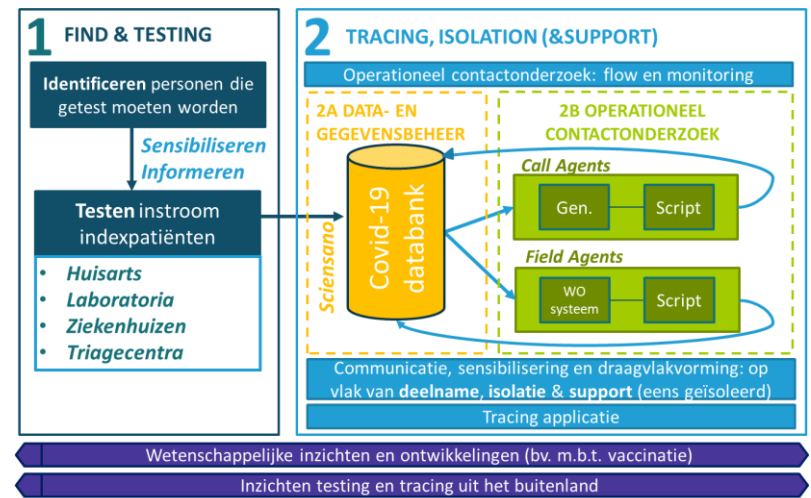
# STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

22 januari 2021

# AGENDA STUURGROEP



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



# 1. GOEDKEURING NOTITIES VORIGE VERGADERING



- *Verslag 15/01/2021 wordt goedgekeurd.*



## 2.1. SLEUTELINDICATOREN – OPERATIONEEL



	25/12 – 31/12	1/1 – 7/1	8/1 – 14/1	15/1 – 21/1	Δ vorige week	Trend
<b>Aantal uitgevoerde telefoons</b>	76.108	61.521	149.667	114.734	-34.933 (-23%)	↘
<b>Succesvolle gesprekken</b>	27.736	24.624	38.191	29.765	-8.426 (-22%)	↘
<b>Aantal te bereiken personen door CC<sup>1,per dag</sup></b>	7.126	5.696	10.201	7.644	-2 557 (-25%)	↘
<b>waarvan indexpatiënten</b>	1.372	1.378	1.425	1.447	22 (+2%)	↔
<b>waarvan nieuwe indexpatiënten</b>	970	953	1.064	1.096	32 (+3%)	↔
<b>waarvan backlog indexpatiënten<sup>2</sup></b>	403	425	361	351	-10 (-3%)	↔
<b>Aantal huisbezoeken door FA<sup>1,per dag</sup></b>	209	194	198	183	-15 (-8%)	↘
<b>Calls door de app: afgehandelde 2C scripts<sup>3</sup></b>	15	36	13	24	11	↔

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Backlog indexpatiënten zijn indexpatiënten die op de eerste dag niet bereikt zijn en waarvoor de dag nadien opnieuw belpogingen voor worden ondernomen.

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

## 2.1. SLEUTELINDICATOREN – OPERATIONEEL



	25/12 – 31/12	1/1 – 7/1	8/1 – 14/1	15/1 – 21/1	Δ vorige week	Trend	
	<b>Aantal verzamelde contacten</b>	16.543	16.158	16.042	18.499	2.457 (+15%)	↗
	<b>Gemiddeld aantal contacten</b>	3,10	3,16	2,97	3,08	+0,11	↗
	<b>waarvan HRC</b>	0,70	0,73	0,58	0,65	+0,07	↗
	<b>waarvan LRC</b>	0,19	0,18	0,17	0,18	+0,01	⇒
	<b>waarvan te contacteren huisgenoten</b>	1,00	1,04	1,09	1,10	+0,01	⇒
	<b>waarvan andere huisgenoten</b>	1,22	1,21	1,13	1,14	+0,01	⇒
	<b>% contactdeling</b>	82,0%	78,6%	78,8%	82,4%	+3,6%	↗
	<b>Aantal quarantaine-attesten</b>				18.977		
	<b>waarvan via outbound</b>	5.771	6.037	6.263	7.109	846 (+14%)	↗
	<b>waarvan via inbound</b>				1.065		
	<b>waarvan via PLF</b>				10.803		
	<b>Aantal CTPC codes</b>	7.943	8.126	7.994	9.203	1.209 (+13%)	↗

## 2.1. SLEUTELINDICATOREN – STRATEGISCH



		18/12 - 24/12	25/12 - 31/12	1/1 - 7/1	8/1 - 14/1	Δ vorige week	Trend	
IND 1.a	Proportie patiënten waarvoor het testresultaat gekend is binnen de ... uur	<24 uur	90%	91%	88%	89%	+1%	➡
		<48 uur	100%	100%	99%	99%	-	➡
		<72 uur	100%	100%	100%	99%	-1%	➡
IND 1.d	Het percentage van de indexpatiënten waarvoor het contactonderzoek binnen de .... uur succesvol wordt afgerond <sup>1</sup>	<24 uur	78%	76%	74%	76%	+2%	➡
		<48 uur	86%	84%	84%	86%	+2%	➡
		Finaal	95%	94%	93%	92%	-1%	➡
IND 2.b	Het percentage van de contactpersonen waarvoor het contactonderzoek binnen de .... uur succesvol wordt afgerond <sup>1</sup>	<24 uur	83%	83%	80%	83%	+3%	➡
		<48 uur	89%	89%	87%	89%	+2%	➡
		Finaal	93%	93%	92%	93%	+1%	➡
		18/12 - 24/12	25/12 - 31/12	1/1 - 7/1	8/1 - 14/1	Δ vorige week	Trend	
IND 1	Mediane doorlooptijd vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met contactname indexpatiënt	23,3u	22,9u	24,1u	23,4u	-0,7u	➡	
IND 2	Mediane doorlooptijd vanaf contactname indexpatiënt tot en met contacteren contacten	1,6u	2,2u	2,4u	2,2u	-0,2u	➡	
IND 1+2	Mediane doorlooptijd vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met contacteren contacten van de indexpatiënt	25,7u	24,7u	27,3u	26,2u	-1,1u	➡	

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

## 2.2. STAND VAN ZAKEN CONTACTCENTER - OVERZICHT



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

- ❑ Het **aantal te verwerken werkorders daalt (-25%)** in vergelijking met 7 dagen geleden, te wijten aan een **sterke terugval** van het **aantal af te handelen 3B werkorders** ( 'PLF' en reminder calls voor een testreservatie voor asymptomatische HR-contactpersonen). De nieuwe 3A/3B werkorders worden vanaf 15/01 niet langer automatisch opgenomen in de backlog en verschijnen nu correct in de nieuwe af te handelen werkorders met een impact op het 7-daags gemiddelde waardoor deze niet wordt weergegeven.
- ❑ **Cijfers m.b.t. 3B werkorders zetten hun dalende trend sterker dan voorheen voort.**
- ❑ Tijdens de week slaagde het Vlaams contactcenter erin om **>95% van de werkorders af te handelen.**
- ❑ De **capaciteitsbenutting circuleert rond 30% à 40%.**
- ❑ Tot slot slaagden de **field agents alle werkorders af te handelen.**

	18/01	19/01	20/01	21/01	Δ7d	STATUS	
GLOBAL CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	6 535	7 378	7 205	7 348	-25%	●
	Nieuwe werkorders te verwerken	3 426	5 781	5 608	5 800		
	Backlog werkorders te verwerken	3 109	1 597	1 597	1 548		
	% werkorders afgehandeld	98%	93%	97%	96%		●
FA	Capaciteitsbenutting	25%	34%	36%	35%		●
	Af te handelen werkorders met geldig adres	144	144	153	157	-8%	●
1A	% werkorders afgehandeld met geldig adres	100%	100%	100%	100%		●
	Afgehandelde werkorders t.o.v. nieuwe instroom	131%	115%	131%	134%		●
1B	% werkorders afgehandeld	100%	100%	100%	99%		●
2A	% werkorders afgehandeld	78%	76%	79%	79%		●
2B	% werkorders afgehandeld	98%	98%	97%	95%		●
	% werkorders afgehandeld	93%	97%	95%	94%		●
3A	% werkorders afgehandeld	99%	100%	99%	100%		●
3B	% werkorders afgehandeld	98%	86%	99%	96%		●

# 2.3. COVID-19 TRENDS

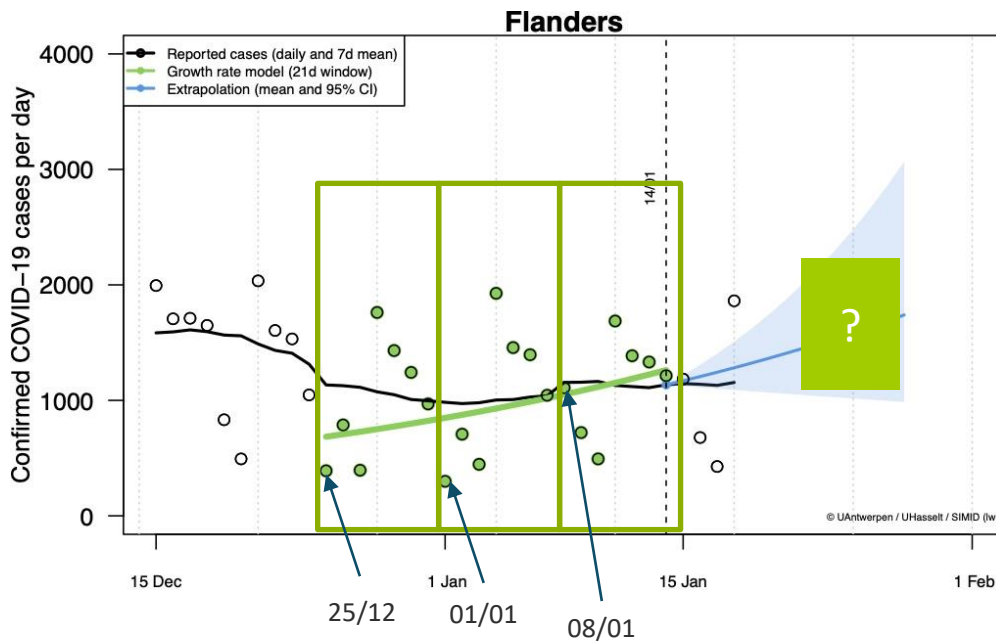


Figure 1. Reported COVID-19 cases per day and the extrapolation interval

### Belangrijkste vaststellingen:

- R-waarde voor België 1.04\* - 0.97\*\*
- Trends momenteel niet eenduidig door eindejaars periode
- Een plateau kan verraderlijk zijn

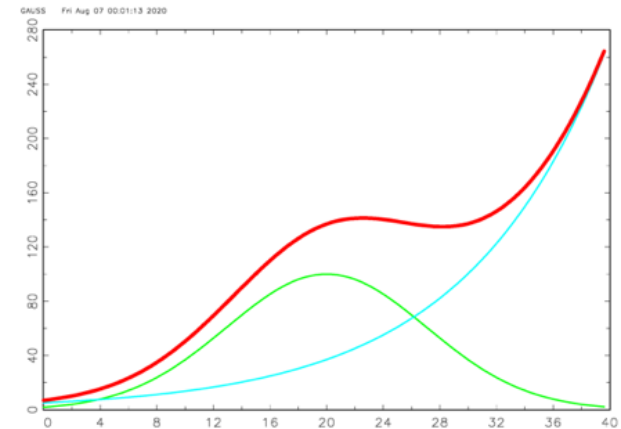


Figure 2. Combination of different trends (hypothetical)



# 2.1. – 2.3. DISCUSSIE BIJ INDICATOREN



## Notities

### Toelichting en discussie bij sleutelindicatoren (sectie 2.1)

- *Daling in het aantal uitgevoerde telefoons en gesprekken wordt verklaard door een sterke daling van het aantal 3B gesprekken (=opvolging terugkerende reizigers).*
- *Het aantal werkorders gerelateerd aan nieuwe indexpatiënten blijft min of meer stabiel (+3% op weekbasis).*
- *Het aantal verzamelde contacten stijgt opnieuw licht, maar blijft in grootorde al een lange tijd stabiel rond 3 contacten per IP (het gaat om een gemiddelde overheen de indexpatiënten die 1 of meer contacten doorgeven).*
  - *De contactendeling (= het % IP dat 1 of meer contacten deelt) stijgt opnieuw boven de 80% → deze indicator meet zowel het gedrag van de bevolking, als het vertrouwen in het contactonderzoek (er wordt in deze indicator geen onderscheid gemaakt tussen het aantal 'personen die effectief geen contacten hebben' vs. het aantal 'personen die geen contacten delen, maar wel contacten hebben').*
- *De doorlooptijden blijven, net zoals de vorige weken, stabiel.*

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

- *Capaciteit is voldoende om alle werkorders tijdig af te handelen (de daling in het 3B werkorders zorgt zelfs voor een lichte afname in de werkbelasting van het contactcenter t.o.v. vorige week).*

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

- *De trends zijn op dit moment niet eenduidig te interpreteren.*
  - *Puur op basis van de cijfers van de laatste weken is er een stijgende trend te zien wanneer de laatste week van december vergeleken wordt met de eerste twee weken van januari → deze stijging wordt vermoedelijk gedeeltelijk verklaard door het lager aantal testen dat in de eindejaarsperiode werd afgenomen.*
- *R-waarde (op basis van het aantal hospitalisaties) stijgt opnieuw boven 1 → zeer onstabiel evenwicht op een 'te hoog' plateau.*
- *Indien we hetzelfde gedrag aanhouden wanneer een variant circuleert die besmettelijker is, wordt verwacht dat de cijfers opnieuw zullen beginnen stijgen.*
- *→ Op basis van de trends wordt verwacht dat de werklust voor het contactonderzoek de komende weken niet zal afnemen.*





# 3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK





 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Lokale bron- en contactopsporing	<p><b>22/01: Lokale contactcentra</b> worden opgestart:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6 lokale contactcentra gestart en operationeel (3 proeftuinen + 3 andere (verenigingen van) ELZ's) → volumes voorlopig eerder laag, in lijn met de lage werklast op centraal niveau.</li> <li>Een aantal systeemtechnische aanpassingen werden doorgevoerd.</li> </ul>		22/01	ZG
Capaciteit centraal contact-onderzoek	<p><b>22/01: Stabilisatie</b> in het aantal nieuwe <b>1A werkorders lijkt zich door te zetten</b>, dagcijfers voor nieuwe indexpatiënten stijgen zeer licht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instream nieuwe indexpatiënten +3% t.o.v. vorige week;</li> <li>Werklast ten gevolge van terugkerende reizigers neemt af (dalend aantal 3B werkorders: -43% t.o.v. vorige week);</li> <li>→ <b>Capaciteit blijft voldoende</b> om alle werkorders tijdig af te handelen. Momenteel worden centrale contactopspoorder (veldagenten) ingezet voor een <b>geïntensifieerde tracing</b> bij personen die positief testen op één van de "<b>besmettelijke varianten</b>".</li> </ul>		22/01	ZG/ CTC

## Notities

### Capaciteit

*De stuurgroep beslist om voorlopig niet af te schalen:*

- *Waakzaamheid rond de buitenlandse varianten en recente uitbraken met deze varianten (in scholen, WZC, ...) → deze varianten zullen zich mogelijks de komende dagen/weken doorzetten in de cijfers (prognoses uit een aantal buitenlandse nota's voorspellen dat over een aantal weken/maanden vooral de buitenlandse varianten de meest besmettingen zullen veroorzaken).*
- *Uitbraken met buitenlandse varianten lijken, met de huidige kennis van zaken, besmettelijker (maar hier dient verder onderzoek naar te gebeuren).*
- *Uit screenings in wijken, scholen, ... zullen nieuwe asymptomatische besmettingen opduiken, die verder opgevolgd zullen moeten worden door de contactonderzoekers.*

# 4. IDENTIFICATIE & TESTING



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Teststrategie en testbeleid	22/01: Updates rond teststrategie naar aanleiding van buitenlandse varianten (cf. notities)	i	22/01	ZG/IFC
Test- en afnamecapaciteit	08/01: Voldoende test- en afnamecapaciteit binnen de test- en triagecentra in Vlaanderen. Momenteel overcapaciteit in het federale testplatform bis.	Actiepunt	05/02	ZG

## Notities

### Testen naar aanleiding van buitenlandse varianten

- Een aantal labo's van het federaal platform gaan meer inzetten op "sequensen" van de positieve stalen, om zo de circulatie van buitenlandse varianten beter te kunnen monitoren (op dit moment wordt slechts een minderheid van de stalen onderzocht op de aanwezigheid van een variant).
  - Bij clusteruitbraken kunnen eveneens bijkomende testen worden aangevraagd om te onderzoeken of het om een uitbraak van een buitenlandse variant gaat.
  - Daarnaast zullen in de toekomst permanent 2% van de stalen gesequenced worden, om zo te monitoren of andere nieuwe varianten opduiken.

### Aanpassingen teststrategie

- HRC testen op zowel d1 als d7;
- Advies RMG: Isolatie IP verlengen naar 10 dagen, geen tweede test op het einde.

# 5. TRACING APPLICATIE



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie


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


# 6. SENSIBILISERING & DRAAGVLAKVORMING



 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

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

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



Topics en agendapunten	Eigenaar
Notities	



# 8. VARIA



Topics en agendapunten	Update	Eigenaar	Deadline
<b>Notities</b>			



# BIJLAGEN

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





# AANWEZIGHEDEN 22 JANUARI 2021



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

# DETAILGEGEVENS STRATEGISCHE INDICATOREN



PERIODE: 8 JANUARI – 14 JANUARI vs 1 JANUARI – 7 JANUARI

			Mediaan Doorlooptijd (uur)	< 12u	<24u	<36u	<48u	<72u	>72u
<b>IND 1</b>	<b>Actor</b>	<b>Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A scripts</b>	<b>23,4</b>	<b>11%</b>	<b>52%</b>	<b>70%</b>	<b>82%</b>	<b>89%</b>	<b>98%</b>
			-0,7	+0,3%	+2,9%	+3,3%	+1,9%	+0,3%	+0,6%
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.	11,1	52%	89%	98%	99%	99%	100%
			+0,8	-1,4%	+0,4%	-0,3%	-0,7%	-0,5%	-
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	99%	100%	100%	100%	100%	100%
			-0,0	+0,0%	-0,0%	-0,1%	+0,0%	+0,1%	-
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 <sup>1</sup> .	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 <sup>2</sup> (afronding 1A script), startend op het moment dat de orders in het platform opgeladen worden.	2,8	67%	79%	86%	89%	92%	98%
			-0,5	+3,5%	+3,1%	+2,5%	+0,9%	+0,4%	+0,6%
<b>IND 2</b>	<b>Actor</b>	<b>Vanaf afronding 1A scripts tot en met bijhorende contacten informeren</b>	<b>2,2</b>	<b>70%</b>	<b>85%</b>	<b>88%</b>	<b>91%</b>	<b>93%</b>	<b>96%</b>
			-0,2	+8,5%	+7,6%	+7,1%	+6,3%	+6,3%	+5,9%
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	98%	98%	98%	98%	98%	98%
			-	+5,3%	+5,3%	+5,3%	+5,3%	+5,3%	+5,3%
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.	2,2	71%	86%	90%	93%	95%	98%
			-0,2	+5,1%	+3,2%	+2,4%	+1,5%	+1,4%	+0,7%
			<b>Mediaan Doorlooptijd (uur)</b>	<b>&lt;2d</b>	<b>&lt;3d</b>	<b>&lt;4d</b>	<b>&lt;5d</b>	<b>&lt;6d</b>	<b>&gt;6d</b>
<b>IND 1 + 2</b>	<b>Vanaf afname sample van indexpatiënt tot en met informeren van contacten van indexpatiënt</b>		<b>26,2</b>	<b>81%</b>	<b>90%</b>	<b>94%</b>	<b>96%</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>
			-1,1	+3,5%	+1,7%	+1,3%	+1,2%	+1,5%	+0,7%

<sup>1</sup>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.

<sup>2</sup>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.

# DETAILGEGEVENS STRATEGISCHE INDICATOREN



PERIODE: 8 JANUARI – 14 JANUARI vs 1 JANUARI – 7 JANUARI

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	7.314	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 7.314 tickets in scope zijn er 149 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.	7.434	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 7.434 tickets is er 1 zonder teststaaldatum.
IND 1.b	Laboratoria / Smals	Het percentage van de testen waarvan een ticket wordt aangemaakt in de database van Sciensano binnen de <12u/.../>72u, startend op het moment dat de test uitgevoerd is.	7.433		Er zijn 7.471 tickets aangemaakt voor deze periode.
IND 1.c	Smals / CTC	Het percentage van de tickets die worden opgeladen in het call center platform binnen de <12u/.../>72u, startend op het moment dat het ticket in de database van Sciensano wordt aangemaakt.	7.471		Van de 7320 tickets in totaal zijn er 149 tickets waarvoor er geen feedback beschikbaar is.
IND 1.d	CTC	Het percentage van de indexpatiënten waarvoor het contactonderzoek binnen de <12u/.../>72u wordt afgerond (afronding 1A script), startend op het moment dat de orders in het platform opgeladen worden.	7.320		
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	13.166	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.	13.166	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.	12.919	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	12.919	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.