

Vlaanderen
is zorg

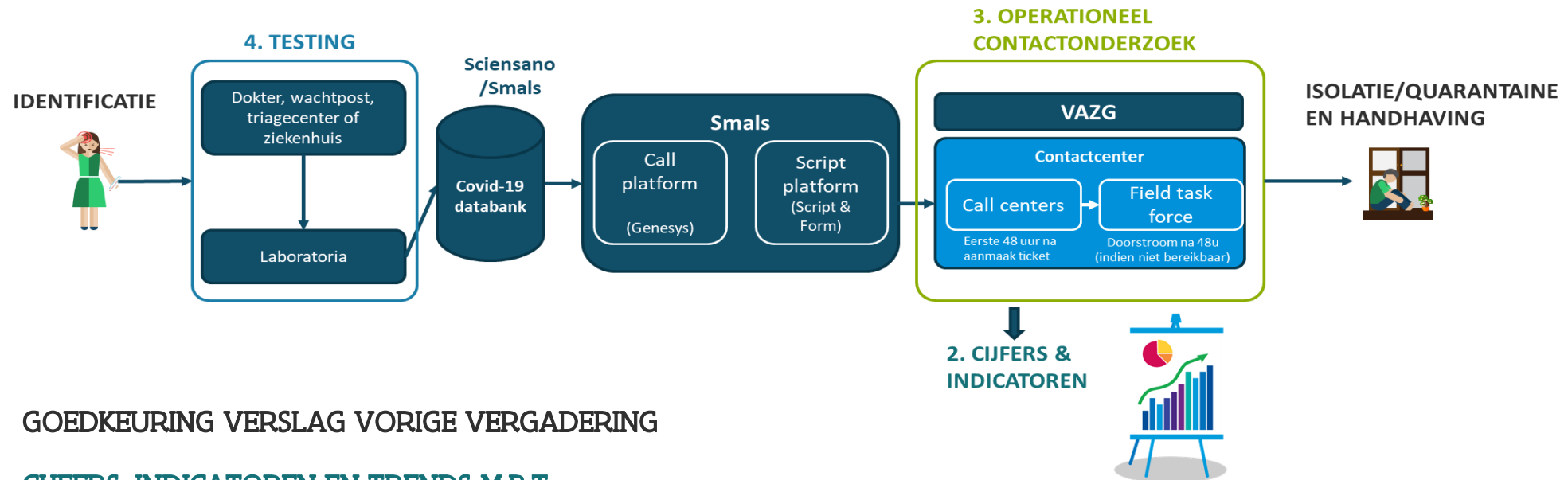
AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

25 juni 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



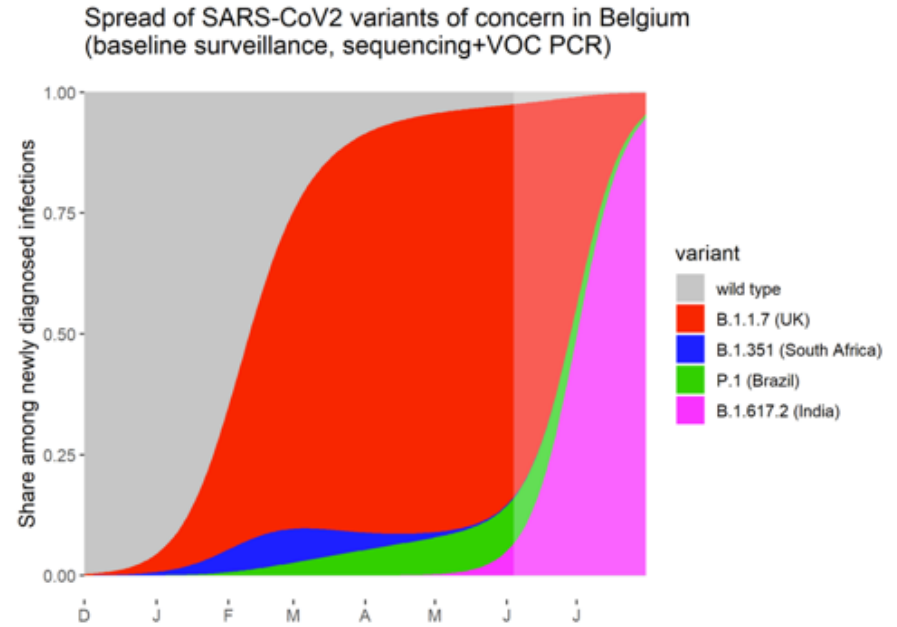
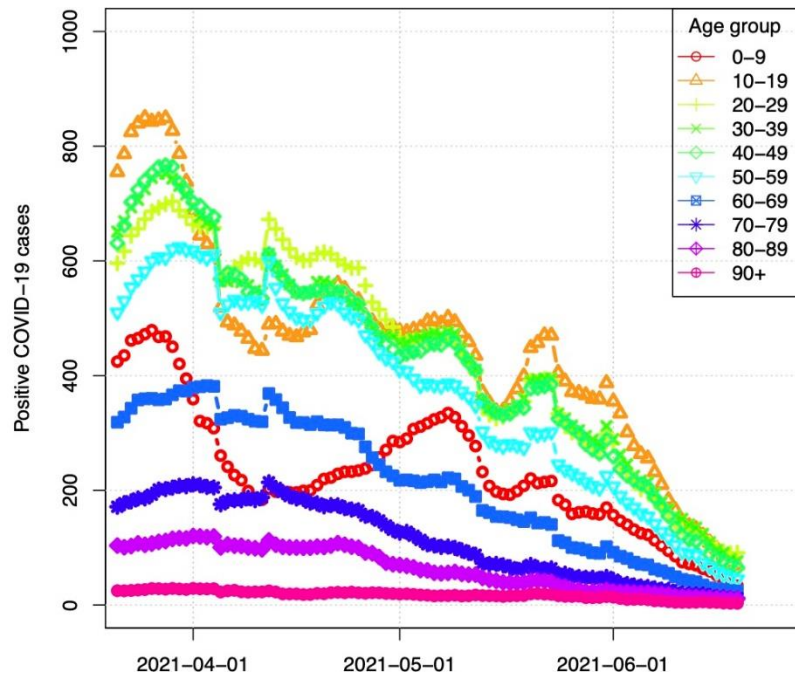
1. Goedkeuring notities vorige vergadering

- *Verslag 11/06/2021 wordt goedgekeurd.*



2.1. COVID-19 trends

- Belangrijkste vaststellingen:**
- ❑ R (BE) obv hospitalisaties: 0.83 *
 - ❑ R (BE) obv bevestigde gevallen: 0.64-0.72**
 - ❑ Verwachte bevestigde gevallen begin juli 2021:
 - ❑ 117 – 303 per dag (BE)
 - ❑ 58 – 135 per dag (VL)
- Opvolging:**
- ❑ Delta VOC: ? 50% ? meer transmissie tov Alpha VOC
 - ❑ Delta VOC: ? 2x ? meer hospitalisatie gegeven symptomen
 - ❑ Delta VOC: effect van vaccinatie?



(Credits Tom Wenseleers, KULeuven)

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



2.2. Sleutelindicatoren contactonderzoek

		24/05 - 30/05	31/05 - 06/06	07/06 - 13/06	14/06 - 20/06	Δ7d	Trend
Operationeel	Aantal uitgevoerde telefoons	102 889	94 815	86 851	82 241	-5%	↔
	Succesvolle gesprekken	35 421	30 071	23 793	20 445	-14%	↔
	Aantal te bereiken personen door CC ¹ per dag	7 647	6 737	5 588	4 939	-12%	↔
	waarvan indexpatiënten	1 070	844	488	286	-41%	↔
	waarvan nieuwe indexpatiënten	814	648	362	200	-45%	↔
	waarvan backlog indexpatiënten	255	196	125	86	-32%	↔
	waarvan HR-contactpersonen	1 309	857	464	240	-48%	↔
	Aantal huisbezoeken door FA ¹ per dag	175	139	93	65	-30%	↔
	Aantal verzamelde contacten ²	17 904	14 577	8 191	4 136	-50%	↔
	Gemiddeld aantal contacten	3,52	3,54	3,47	3,36		↔
	% contactdeling	91%	91%	90%	89%		↔
	Aantal quarantaine-attesten	7 883	6 646	3 612	1 906	-47%	↔
	Aantal CTPC codes	4 771	2 634	1 408	786	-44%	↔

PERIODE: 7 JUNI – 13 JUNI vs 31 MEI – 6 JUNI

Strategisch	Testresultaat gekend (IND 1a)		Afronding contactonderzoek indexpatiënt (IND 1d)		Afronding contactonderzoek contactpersoon (IND 2b)		Mediane doorlooptijd volledige keten
	<24h	Finaal bereikt	<24h ³	Finaal bereik ³	<24h ³	Finaal bereik ³	
	● 93% (-1%)	100%	● 74% (-3%)	93%	● 84% (-2%)	94%	24,0u (-0,2u)

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

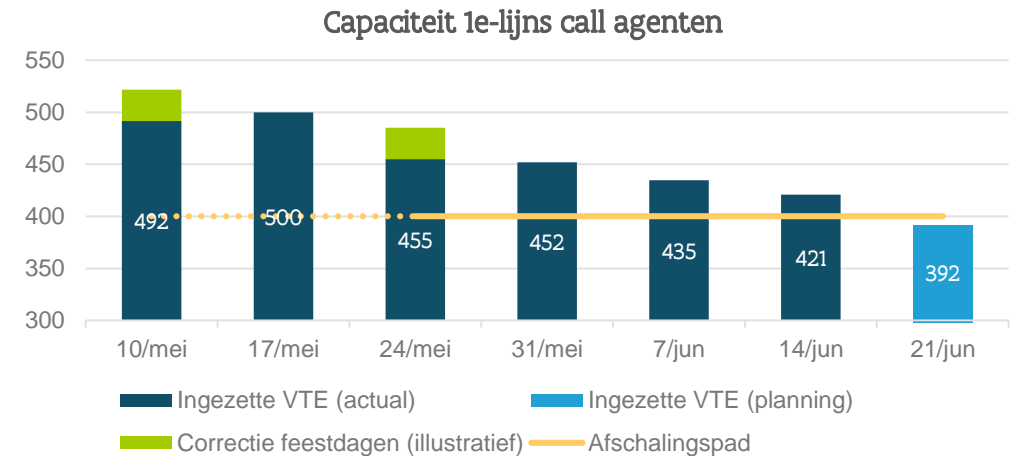
³ Het gaat hier om 'succesvol afgeronde gesprekken'; daar waar de cijfers in de detailbijlage de 'afgeronde gesprekken' weergeven. De cijfers op deze slide zijn dus ietwat lager dan de cijfers op de slides in bijlage.



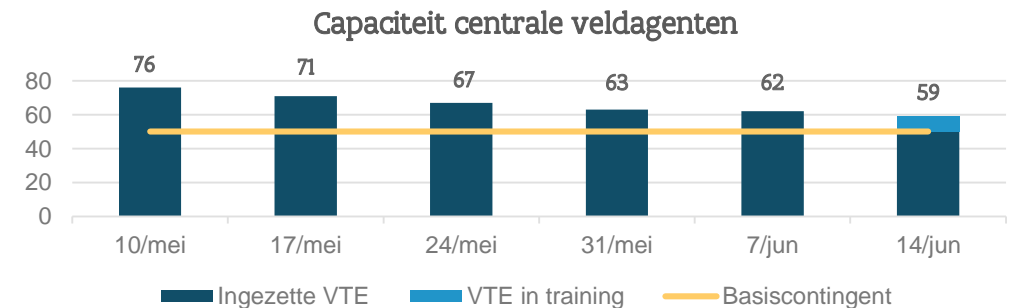
2.3. Detail capaciteitsratio call- en veldagenten¹

		24/05 – 30/05	31/05 – 06/05	07/06 – 13/06	14/06 – 20/06
Call Center	Aantal ingezette 1 ^e -lijns call agenten ³	455	452	435	421
	Ingezet als Covidonderzoeker	23	23	22	21
	Ingezet voor outbound en inbound scripts	432	429	413	400
	Capaciteitsbenutting ²	56%	48%	39%	33%
	Capaciteit kernscripts (1A, 1B, 2A)	27%	20%	14%	8%
	Capaciteit opvolging (2B, 3A, 3B)	8%	8%	7%	7%
	Capaciteit terugkerende reizigers (2E)	13%	13%	14%	13%
	Capaciteit voor binnenkomende oproepen Coronalert en zelftesten (2C en 2D)	<1%	<1%	<1%	<1%
	Capaciteit voor inbound overige scripts	7%	6%	5%	4%
	Capaciteitsreserve ²	44%	52%	61%	67%
Marge additionele besmettingen per dag OF				+ 1.495	
Marge additionele reizigers per dag OF				+ 10.789	
Marge additionele inbound scripts per dag				+ 4.046	

		67	63	62	50
Veldagenten	Aantal ingezette centrale veldagenten ^{4,5}	67	63	62	50
	Capaciteitsbenutting	42%	38%	23%	23%
	Kernactiviteiten CT (huisbezoeken)	29%	28%	19%	16%
	Aanvullende taken i.k.v. BO en CM	12%	9%	3%	5%
	Andere taken	1%	1%	1%	2%
Capaciteitsreserve	58%	62%	77%	77%	



Lange termijn afschalingspad	14/06 - 20/06	juni	juli	aug	sep	okt	nov
Ingezet call agents (1 ^e -lijn)	421	400	335	310	225	125	105
Ingezet CC-supervisoren	31	40	34	31	23	12	10



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 De capaciteitsbenutting en -reserve worden berekend op basis van de 1^e lijnsagenten die worden ingezet voor outbound en inbound scripts.

³ Het aantal ingezette 1^e-lijns call agenten die hier gerapporteerd worden, kunnen licht afwijken van de uiteindelijke facturatie.

⁴ De lokale veldagenten toegewezen aan de ELZ worden niet in deze cijfers opgenomen.

⁵ Tijdens de week van 14/06 t.m. 20/06 werden opleidingen georganiseerd bij Intermut, waardoor het aantal inzetbare veldagenten lager was dan gebruikelijk. Ook de komende weken staan dergelijke opleidingen gepland.



2.1. – 2.3 Discussie bij de indicatoren

Notities

Toelichting bij COVID-19 trends (sectie 2.1)

- Linkergrafiek: De daling in het aantal bevestigde gevallen zet zich door binnen alle leeftijdscategorieën.
 - Ook binnen een aantal leeftijdscategorieën (jonge kinderen, tieners) is nu ook een duidelijke dalende trend te zien, daar waar de cijfers binnen deze categorieën de afgelopen periode vaker schommelingen vertoonden.
 - De transmissie en het risicogedrag (in het binnenland) liggen tijdens de vakantieperiode typisch lager dan tijdens het schooljaar → verwachting dat de trends ook in de zomervakantie (zeker in juli) gunstig blijven.
- Rechtergrafiek: De Britse variant is nog steeds de dominante variant in België, maar de meer besmettelijke deltavariant wint snel aan belang.
 - Eerste wetenschappelijke resultaten tonen ook aan dat vaccinatie minder effectief is tegen deze variant en dat deze variant ook gepaard zou gaan met een ernstiger ziekteverloop, dus extra opvolging en waakzaamheid blijven aangeraden.




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

- De trends in de sleutelindicatoren zetten zich eveneens door, in lijn met de trends van vorige weken, en gedreven door de doorgezette daling in het aantal besmettingen (cf. slide 5).
- Dalende capaciteitsbenutting bij het contactcenter:
 - De werklast gerelateerd aan de terugkerende reizigers blijft min of meer constant, daar waar de werklast gerelateerd aan het 'klassieke contactonderzoek' afneemt in lijn met het dalend aantal besmettingen.
 - Gegeven het afnemend aantal rode zones, wordt de komende weken (ceteris paribus) geen exponentiële stijging verwacht in de werklast gerelateerd aan terugkerende reizigers.
 - De werkbelasting bij de veldagenten blijft laag → Er wordt verder bewogen richting het basiscontingent voor de centrale veldagenten.



3. Operationeel contactonderzoek


 Actiepunt
  Punt ter opvolging
 Op schema
  Aandacht vereist
  Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Lokale contact-opsporing	25/06: Volumes opgenomen 1A en 2A scripts bij de lokale contact centra nemen sterk af, in lijn met de dalende volumes op centraal niveau.		25/06	ZG
Capaciteit centraal contact-onderzoek	25/06: Dalende trend in de globale werkbelasting van het contactcenter zet zich door (cf. vorige slides): →Sterke dalingen in het aantal af te handelen werkorders overheen alle scripts, met uitzondering van 2E en 3B (= scripts zijn gelinkt aan terugkerende reizigers). →Capaciteitsbenutting van de CCA ligt lager dan vorige week (33% t.o.v. 39%); →Capaciteitsbenutting van de FA blijft laag maar stabiel (23%).		25/06	ZG/ CTC
Opvolging afschalings-traject en capaciteit call en veldagenten	25/06: Opvolging afschalingstraject: • → Call agenten: Deze week worden de eerste contracten stopgezet bovenop natuurlijke uitstroom om het afschalingspad aan te houden (cf. punt 2.2). • <u>Beslissing stuurgroep</u> : afschalingspad wordt verder gezet zoals vooropgesteld. • → Veldagenten: Aantal centrale veldagenten evolueert verder richting het basiscontingent → AZG bekijkt momenteel of dit basiscontingent voor extra taken kan worden ingezet.		25/06	ZG/ CTC
Notities				



4. Testing

 Actiepunt  Punt ter opvolging
 Op schema  Aandacht vereist  Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Testing en testbeleid	 25/06: Updates: <ul style="list-style-type: none">• Aanpassing aan de teststrategie voor hoogrisicocontacten die volledig gevaccineerd zijn → adviezen in scripts werden aangepast.• Aanpassing aan de teststrategie van terugkerende reizigers → worden geïmplementeerd in de scripts vanaf 01/07.	i	25/06	ZG/IFC
Notities				



5. Relevante updates m.b.t. diverse topics gelinkt aan het contactonderzoek

Communicatie	Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Communicatie	Communicatiecampagnes	11/06: Lancering van de campagne 'Geniet met maatregelen' vanaf 9 juni → focus op genieten van nieuwe vrijheden, maar met doorgezette aandacht voor een aantal maatregelen om het coronavirus geen nieuwe kans te geven.	i	09/07	ZG
		11/06: Certificaten als bewijs voor een afgelegde test, recente besmetting of vaccinatie zullen via een andere app (CovidSafeBE) aangeboden aan de bevolking.	i	25/06	IFC
Applicatie	Coronalert applicatie	25/06: Er wordt een nieuwe sensibiliseringscampagne rond Coronalert uitgerold, gericht op het doorgezette belang van de app, ook in de exit-strategie.			
		Notities			



6. Varia

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner

Notities

- Overlegmomenten de komende weken:
 - Vergadering volgende week (09/07) blijft behouden.
 - Behoudens zorgwekkende evoluties m.b.t. de epidemie die bespreking binnen deze stuurgroep vereisen, worden de overlegmomenten van 23/07 en 06/08 geannuleerd, en zal de eerstvolgende vergadering op 20/08 plaatsvinden.
- Korte mondelinge toelichting aan de stuurgroep rond een aantal stappen die worden genomen ter voorbereiding van september 2021:
 - Uitbraken in scholen:
 - De leerlingen van hoge scholen en universiteiten zullen grotendeels gevaccineerd zijn. vaccineren van de 18+'ers de vaccinatie
 - Voor vaccinatie binnen de leeftijdscategorieën 12-15 is het wachten op de IMC beslissing van volgende week, maar mogelijks worden zij ook gevaccineerd rond het begin van het schooljaar (verdere update volgt).
 - Piste m.b.t. ondersteuning van de CLB's bij de heropstart van scholen wordt open gehouden (niet alle schoolgaande kinderen zullen reeds volledig gevaccineerd zijn, en een aantal kinderen komen net voor de start van het schooljaar terug uit vakantie → nieuwe uitbraken in scholen blijven mogelijk).
 - Er wordt verder ingezet op de shift van grootschalig contactonderzoek naar meer locoregionale uitbraakbeheersing:
 - Er wordt samengewerkt tussen het centrale en lokale niveau rond casemanagement (~contact tracing en beginnende clusteranalyse in complexe situaties). Hiertoe werd een nieuw samenwerkingsplatform opgezet (ter vervanging van het bestaande UVS) dat de samenwerking tussen het centrale en lokale niveau moet stimuleren. Op korte termijn zal ook brononderzoek binnen dit nieuwe platform gecoördineerd worden.

BIJLAGEN

- *Aanwezigheden*
- *Detailgegevens strategische indicatoren onder punt '2.2. Sleutelindicatoren contactonderzoek'*
- *Detailgegevens en verklarende woordenlijst bij punt '2.3. Detail capaciteitsratio call- en veldagenten'*





Aanwezigheden 25 juni 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>Ria Vandenreyt (teamverantwoordelijke communicatie en coördinatie, ZG)</i>• <i>Iris De Schutter (afdelingshoofd Preventie, ZG)</i>• <i>Wannes Verschueren (KPMG)</i>• <i>Jorden Boone (KPMG)</i>
<i>Verontschuldigd/ Niet aanwezig</i>	<ul style="list-style-type: none">• <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 De Boeck (afdelingshoofd Gespecialiseerde Zorg, ZG)</i>• <i>Thomas Boeckx (arts team Eerste Lijn, ZG)</i>• <i>Dirk Wildemeersch (teamverantwoordelijke Infectieziekten en Vaccinaties, ZG)</i>• <i>Tom Vermeire (afdelingshoofd Woonzorg en Eerste Lijn, ZG)</i>• <i>Stef Steyaert (Levuur, team Eerste Lijn)</i>



Detail strategische indicatoren (1/2)

PERIODE: 7 JUNI – 13 JUNI VS 31 MEI – 6 JUNI

			Mediaan Doorlooptijd (uur)	< 12u	<24u	<36u	<48u	<72u	>72u
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A scripts	22,8	11%	56%	71%	81%	90%	100%
			+0,1	-0,5%	-1,5%	-1,8%	-0,8%	-0,3%	-
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.	9,4	61%	93%	99%	100%	100%	100%
			-1,0	+5,8%	-0,3%	-0,3%	-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.	1,1	97%	98%	99%	100%	100%	100%
			+0,0	+0,2%	-0,1%	+0,3%	+0,4%	+0,0%	-
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.	3,2	68%	77%	85%	88%	93%	99%
			+0,1	-2,3%	-2,5%	-0,5%	-0,6%	-0,3%	-0,2%
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A scripts tot en met bijhorende contacten informeren	0,5	73%	81%	85%	87%	89%	96%
			+0,0	-1,6%	-2,1%	-1,7%	-1,5%	-1,4%	-0,3%
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	94%	95%	95%	96%	96%	100%
			-	-0,8%	-0,8%	-0,5%	-0,7%	-0,8%	-
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.	0,4	77%	85%	89%	91%	93%	96%
			-0,0	-1,0%	-1,5%	-1,3%	-0,9%	-0,7%	-0,3%
			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	24,0	78%	86%	91%	93%	95%	96%
			-0,1	-2,7%	-2,3%	-1,5%	-0,8%	-0,8%	-0,3%

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.

² Onder het 'afroonden' 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:

- 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.



Detail strategische indicatoren (2/2)

PERIODE: 7 JUNI – 13 JUNI VS 31 MEI – 6 JUNI

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	2 569	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.	2 572		
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.	2 581	De scope omvat alle testresultaten die positief of vals-negatief zijn of gevallen zonder test waarbij de arts ze heeft doorgegeven.	
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.	2 631	Enkel testresultaten die tot de aanmaak van een ticket geleid hebben, worden in beschouwing genomen.	Er zijn 2 631 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.	2 622		Van de 2 631 tickets in totaal zijn er 9 tickets waarvoor er geen feedback beschikbaar is.
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	3 868	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.	3 869	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.	3 868	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	3 868	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	



Detail werkbelasting contactcenter

De nieuwe instroom van de indexpatiënten daalt met 45% t.o.v. een week geleden, waar het totaal aantal af te werken werkorders van de collectiviteiten daalt met 47%. Het aantal af te handelen hoogrisicocontacten neemt af met 48% en het aantal 3B werkorders blijft stabiel.

- De nieuwe instroom van indexpatiënten blijft sterk afnemen, na eveneens sterke dalingen voorgaande weken.
- Sterke dalingen in het aantal af te handelen werkorders overheen de meeste scripts.

		24/05 - 30/05	31/05 - 06/06	07/06 - 13/06	14/06 - 20/06	Δ7d
GLOBAAL CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	53 531	47 162	39 114	34 573	-12%
	Waarvan nieuwe instroom	42 360	37 026	30 397	26 108	-14%
	Totaal aantal werkorders afgehandeld	50 609	44 485	36 921	32 950	
	% werkorders afgehandeld	95%	94%	94%	95%	
	Voorziene capaciteit ¹ , per dag	455	452	435	421	-3%

1A	Totaal aantal werkorders af te handelen	7 487	5 907	3 413	2 003	-41%
	Waarvan nieuwe instroom	5 701	4 536	2 536	1 403	-45%
	% werkorders afgehandeld	94%	95%	94%	93%	

1B	Totaal aantal werkorders af te handelen	788	722	334	178	-47%
	Waarvan nieuwe instroom	621	564	257	136	-47%
	% werkorders afgehandeld	88%	88%	86%	85%	

2A	Totaal aantal werkorders af te handelen	9 164	5 996	3 246	1 679	-48%
	Waarvan nieuwe instroom	7 652	4 907	2 604	1 308	-50%
	% werkorders afgehandeld	92%	94%	93%	97%	
	Aantal huisgenoten afgehandeld in 1A ²	-	-	-	448	

		24/05 - 30/05	31/05 - 06/06	07/06 - 13/06	14/06 - 20/06	Δ7d
2E	Totaal aantal werkorders af te handelen ³	16 406	15 765	16 146	15 167	-6%
	Waarvan nieuwe instroom	13 499	12 639	13 089	12 264	-6%
	% werkorders afgehandeld	98%	97%	99%	98%	

2B	Totaal aantal werkorders af te handelen	1 363	1 068	509	308	-39%
	Waarvan nieuwe instroom	1 068	834	368	211	-43%
	% werkorders afgehandeld	93%	91%	87%	84%	

3A	Totaal aantal werkorders af te handelen	349	302	180	67	-63%
	Waarvan nieuwe instroom	291	253	144	53	-63%
	% werkorders afgehandeld	98%	97%	97%	100%	

3B	Totaal aantal werkorders af te handelen	17 974	17 402	15 286	15 171	-1%
	Waarvan nieuwe instroom	13 528	13 293	11 399	10 733	-6%
	% werkorders afgehandeld	93%	92%	91%	93%	

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 Vanaf 16/06 levert Smals cijfers aan voor het aantal huisgenoten die door een agent rechtstreeks in het 1A script worden behandeld. Het aantal huisgenoten die rechtstreeks worden behandeld in het 1A script maken geen deel uit van 'totaal aantal werkorders af te handelen' die worden gerapporteerd.

³ Op 20/06 werden een aantal oude 2E tickets ingeladen, waardoor het aantal 2E tickets voor deze dag mogelijk overschat is. Na onderzoek bleek de omvang van dit probleem beperkt te zijn, maar het probleem werd wel signaleerd richting Smals.



Stand van zaken contactcenter – 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
- ❑ $\Delta 7d$ = geeft de evolutie weer van de laatste 7 dagen in vergelijking met de laatste 7 dagen een week geleden in % uitgedrukt