



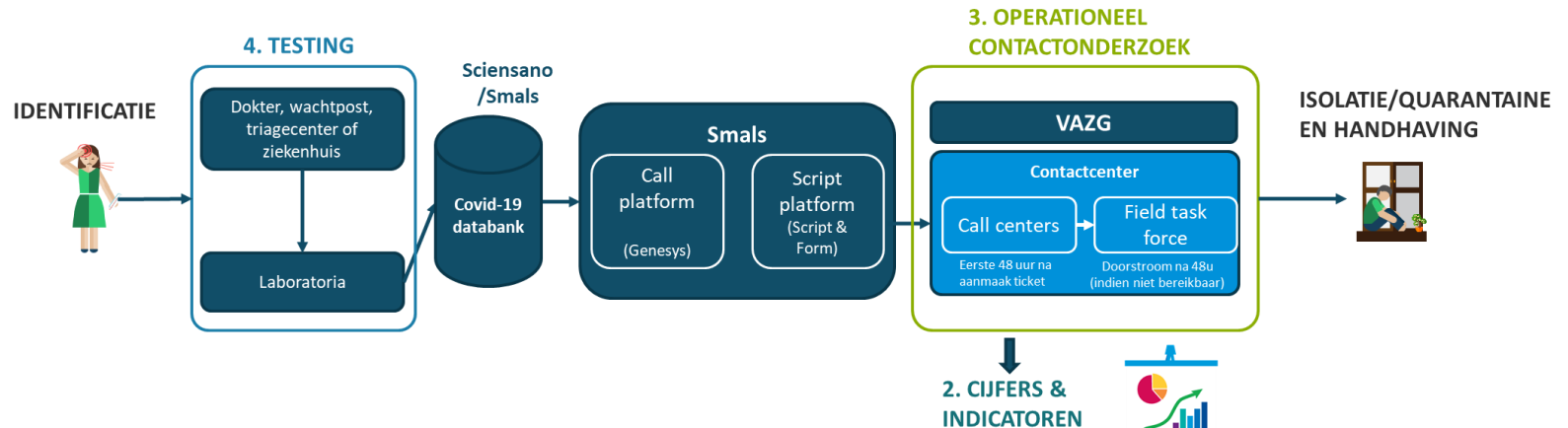
Vlaanderen
is zorg

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

26 februari 2021

AGENDA STUURGROEP



1. GOEDKEURING VERSLAG VORIGE VERGADERING
2. CIJFERS, INDICATOREN EN TRENDS M.B.T. HET CONTACTONDERZOEK IN VLAANDEREN
3. STATUS OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK
4. TESTING, TESTSTRATEGIE EN IMPACT OP DE WERKING VAN HET CONTACTCENTER
5. RELEVANTE UPDATES M.B.T. DIVERSE TOPICS GELINKT AAN HET CONTACTONDERZOEK
 - 5.1 Communicatie
 - 5.2 Tracing applicatie
 - 5.3 Wetenschappelijke inzichten/ontwikkelingen, inzichten uit het buitenland & eventueel relevante bevindingen m.b.t. vaccinatie met een impact op de contact tracing.
6. VARIA

1. GOEDKEURING NOTITIES VORIGE VERGADERING



- *Verslag 19/02/2021 wordt goedgekeurd.*



2.1. SLEUTELINDICATOREN CONTACTONDERZOEK



		Feb 29-04	Feb 05-11	Feb 12-18 ²	Feb 19-25 ²	Δ7d	Trend
Operationeel	Aantal uitgevoerde telefoons	74 374	63 393	56 382	60 954	8%	↗
	Succesvolle gesprekken	29 890	24 163	22 288	25 696	15%	↗
	Aantal te bereiken personen door CC ^{1,per dag}	6 815	5 556	5 086	5 750	13%	↗
	waarvan indexpatiënten	1 707	1 343	1 393	1 643	18%	↗
	waarvan nieuwe indexpatiënten	1 281	998	1 123	1 334	19%	↗
	waarvan backlog indexpatiënten	426	345	269	309	15%	↗
	waarvan HR-contactpersonen	2 127	1 575	1 641	2 081	27%	↗
	Aantal huisbezoeken door FA ^{1,per dag}	255	207	179	210	17%	↗
	Aantal verzamelde contacten	18 265	18 490	19 755	24 596	25%	↗
	Gemiddeld aantal contacten	3,23	3,26	3,27	3,39	4%	↗
	% contactdeling	84%	86%	87%	87%	0%	↔
	Aantal quarantaine-attesten	18 699	11 704	12 308	16 128	19%	↗
	Aantal CTPC codes	11 452	7 248	6 351	7 988	26%	↗

PERIODE: 12 FEBRUARI – 18 FEBRUARI vs 05 FEBRUARI – 11 FEBRUARI

Strategisch	Testresultaat gekend (IND 1a)		Afronding contactonderzoek indexpatiënt (IND 1d)		Afronding contactonderzoek contactpersoon (IND 2b)		Mediane doorlooptijd volledige keten
	<24h	Finaal bereikt	<24h	Finaal bereik ³	<24h	Finaal bereik	23,9u (-0,3u)
	● 91%% (+4%)	100%	● 78% (-8%)	96%	● 88% (-4%)	95%	

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 Vanaf 12 feb baseert de rapportage zich op de 2^{de} run van de SMALS databank, die een accurater beeld van de werkelijkheid weergeeft.

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.

2.2. STAND VAN ZAKEN WERKBELASTING CONTACTCENTER - OVERZICHT



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

- ❑ Het **totaal aantal te verwerken werkorders stijgt (15%)** in vergelijking met 7 dagen geleden, hoofdzakelijk gedreven door toename van het aantal te verwerken werkorders overheen alle scripts, met uitzondering van het aantal 3B werkorders.
- ❑ Tijdens de week slaagde het Vlaams contactcenter erin om **ca. 90% van de werkorders af te handelen**.
- ❑ De **capaciteitsbenutting** van de callcenters **circuleert rond de 25% à 30%**.
- ❑ 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. 35%**. De totale werklast, inclusief bijkomend uitgevoerde activiteiten, bedraagt ca. 45%.

	Feb 29-04	Feb 05-11	Feb 12-18 ³	Feb 19-25 ³	Δ7d	
Call Center	Totaal aantal werkorders af te handelen	47 707	38 889	35 599	41 086	15%
	Nieuwe werkorders te verwerken	34 873	29 453	28 700	32 772	14%
	Backlog werkorders te verwerken	12 834	9 436	6 899	8 314	21%
	% werkorders afgehandeld	93%	96%	93%	89%	
Capaciteitsbenutting¹	35%	28%	23%	28%		

FA	Totaal aantal werkorders af te handelen	1 783	1 450	1 255	1 471	17%
	% werkorders afgehandeld	100%	100%	100%	100%	
	Capaciteitsbenutting^{1,2}	31%	25%	28%	35%	

	Week 19-25 feb ³						
	1A	1B	2A	2B	3A	3B	
CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	11 504	2 029	14 567	1 921	624	10 441
	% werkorders afgehandeld	94%	76%	93%	93%	98%	81%
	Status afgehandelde werkorders	●	●	●	●	●	●

Brondata: Smals

¹ De geplande capaciteitsafname voor de call/field agents werd vorige week ingezet en zal zich uiterlijk 15 maart voltrekken. Er werd een correctie op de planning van vorige week doorgevoerd

² De capaciteitsbenutting voor de field agents geeft de werklast weer voor de activiteiten die zij uitvoeren in het kader van contact tracing. Bijkomend uitgevoerde activiteiten worden niet opgenomen in de tabel.

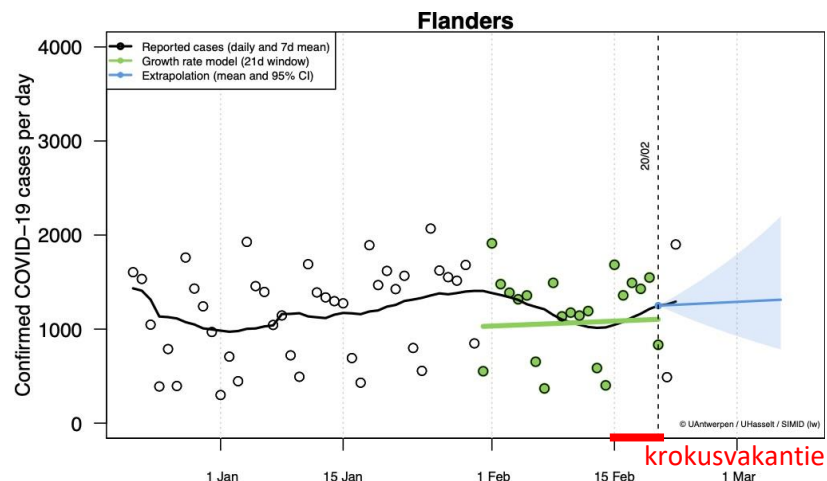
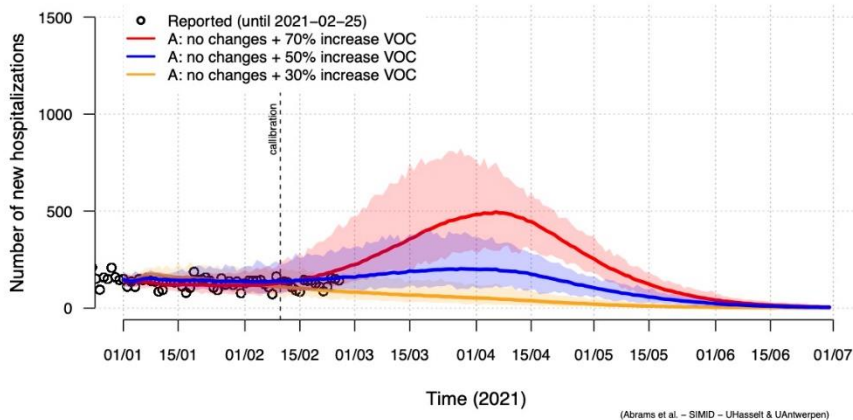
³ Vanaf 12 feb wordt de rapportage gebaseerd op de 2^{de} run van de SMALS databank, die een accurater beeld van de werkelijkheid weergeeft. De rapportage van voorgaande weken werd in zeer lichte mate onderschat.

2.3. COVID-19 TRENDS



Belangrijkste vaststellingen:

- ☐ R (BE) obv hospitalisaties: 1.03*
 - ☐ R (BE) obv bevestigde gevallen: 1.13**
 - ☐ Stijgend sinds 12 Feb.
- ☐ Balans vaccinatie vs. nieuwe variant(en)



2.1. – 2.3. DISCUSSIE BIJ INDICATOREN

Notities

Toelichting en discussie bij sleutelindicatoren (sectie 2.1)

- Duidelijke stijging in het aantal nieuwe indexpatiënten (+19%), in lijn met de stijging in het aantal besmettingen.
- Duidelijke stijging in het aantal contactpersonen, die wordt versterkt doordat patiënten ook meer contacten per call doorgeven.
- Doorlooptijden van het contactcenter blijven goed (er wordt een daling in de proportie afrondingen binnen 24h vastgesteld t.o.v. de week van 5 t/m 11 februari, maar de niveaus van de afhandeling binnen de 24h zitten terug op het gemiddelde van de laatste weken, de week van 5 t/m 11 februari was een uitzonderlijk goede week).

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

- Capaciteitsbenutting stijgt licht door de hogere werklast, maar capaciteit blijft voldoende om alle orders tijdig af te handelen (cfr. discussie bij punt 3).
- De stijging in de capaciteitsbenutting t.o.v. vorige week is niet zo uitgesproken, aangezien de absolute stijging in het aantal werkorders eerder beperkt is t.o.v. de beschikbare reservecapaciteit. Daarnaast werd de besliste afschaling nog niet volledig uitgevoerd.


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


- Huisartsen melden de laatste week opnieuw een stijging in het aantal positieve gevallen binnen hun praktijken.
- R-waarden (zowel op basis van bevestigde besmettingen als op vlak van hospitalisaties) stijgen opnieuw boven de 1 → verontrustende signalen.
- Rechtse grafiek: Duidelijke 'opwaartse knik' te zien in de besmettingscurve, die niet meteen werd verwacht gegeven de krokusvakantie.
- Linkse grafiek toont een aantal scenario's waarbij de impact van een nieuwe besmettelijkere variant op het aantal (nieuwe) hospitalisaties gemodelleerd wordt, gegeven constante maatregelen en gegeven constant gedrag van de bevolking (de verschillende curves tonen dus de impact verschillende besmettelijkheden, 'ceteris paribus' andere omstandigheden) → op dit moment zit de recent vastgestelde evolutie ongeveer op de curve van een variant die 50% besmettelijker is → er wordt gevreesd voor de impact van de nieuwe variant op de ziekenhuizen, die momenteel maar weinig marge hebben doordat ze bezig zijn met het inhalen van de reguliere zorg die werd uitgesteld de afgelopen maanden.


3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK



 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Lokale contactopsporing	<p>26/02: 11 verenigingen van lokale besturen zijn operationeel (60-tal besturen, waarvan de meeste samenwerken binnen de ELZ)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laatste weken blijven de relatieve volumes van de LB stabiel. • Voortzetting optie 1 en optie 2 na 31/03 wordt bekeken door betrokken kabinetten. 		26/02	ZG
Capaciteit centraal contact-onderzoek	<p>26/02: Globaal aantal te verwerken werkorders bij zowel de CC als de FA stijgt (ongeveer +15%):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instream nieuwe indexpatiënten stijgt voor de tweede week op rij (+19% t.o.v. vorige week) → ook aantal te contacteren contacten en collectiviteiten neemt toe. • Capaciteitsbenutting neemt toe → beslissing van de SG werd heroverwogen (cfr. notities): <ul style="list-style-type: none"> • → tweede afschaling FA wordt voorlopig niet uitgevoerd • → tweede afschaling CCA wordt voorlopig doorgezet, maar capaciteitsbenutting wordt nauw gemonitord 		26/02	ZG/ CTC
	<p>26/02: AZG en kabinet buigen zich over een aantal scenario's voor het contactonderzoek na 31/05 → wordt binnenkort aan deze SG voorgelegd.</p>		26/02	ZG/ CTC


Notities

Lokale contactopsporing (optie 2)


- Lokale besturen in optie 2 zullen de vraag krijgen of ze de lokale contactopsporing willen verderzetten na 31/03, al dan niet onder gelijkblijvende voorwaarden van het BVR → consensus bij AZG/ABB/VVSG dat niet geopteerd wordt om lokale besturen in optie 1 te laten overstappen naar optie 2, aangezien (i) het ganse opstarttraject dan opnieuw moet worden doorlopen (en de focus momenteel bij het organiseren van de vaccinatie ligt) en (ii) de focus in de toekomst eerder bij bron- en clusteronderzoek zal liggen dan bij telefonisch contactonderzoek ('geen verkeerd signaal geven naar de lokale besturen').


3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK



 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Notities

Capaciteit contactonderzoek

- *De beslissing tot een tweede afschaling bij zowel de CCA als de FA die vorige week werd gemaakt, wordt geherevalueerd gezien een aantal nieuwe elementen:*
 - *De snelle stijging in het aantal besmettingen van de afgelopen week, ondanks de krokusvakantie;*
 - *De uitbreiding van het takenpakket van de FA met een aantal arbeidsintensieve taken i.k.v. bron- en clusteronderzoek die belangrijker worden;*
 - *De toenemende onzekerheid i.v.m. de impact van de varianten op de besmettingscijfers (en de vrees voor een nieuwe golf als gevolg van deze varianten);*
 - *De aankomende versoepelingen en het gegeven dat burgers meer en meer contacten doorgeven (en dus vermoedelijk ook meer en meer contacten hebben/de maatregelen minder strikt naleven).*
 - *Het gegeven dat het niet evident is om agenten opnieuw snel opnieuw op te schalen, en er steeds ervaring verloren gaat bij 'jojo-bewegingen' (ervaren agenten laten vertrekken om kort nadien onopgeleide agenten opnieuw aan te werven komt de kwaliteit niet ten goede).*
- *Beslissing van de SG:*
 - *Tweede afschaling FA wordt bevroren en voorlopig niet uitgevoerd;*
 - *Tweede afschaling CCA wordt voorlopig wel doorgezet, maar capaciteitsbenutting CCA wordt op dagbasis nauw opgevolgd → bij een snelle stijging in de capaciteitsbenutting van de CCA in aanloop naar de volgende stuurgroepvergadering (naderen van 50%) wordt deze afschaling ook bevroren, en wordt de stuurgroep ingelicht.*
 - *Capaciteitsbeslissingen FA en CCA worden in de toekomst losgekoppeld, aangezien het takenpakket van call en field agents anders wordt ingevuld en niet in de zelfde mate wordt beïnvloed door de evolutie van de epidemie.*

Toekomstscenario's

- *Vraag vanuit Domus Medica om in de scenario's m.b.t. het contactonderzoek na 31/05 verschillende scenario's m.b.t. hoe epidemie op lange termijn zal evolueren mee te nemen (covid verdwijnt, wordt seizoensinfectie, blijft voor belasting zorgsysteem zorgen), en daaraan gekoppeld scenario's voor o.a. test/triagecentra uit te werken.*

4. TESTING



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Teststrategie en testbeleid	12/02: Eerste cijfergegevens m.b.t. resultaten nieuwe testingstrategie tonen de meerwaarde van een tweede test en quarantaine na een eerste negatieve test, cijfers worden nog verder verfijnd de komende weken.	i	05/03	ZG/IFC
Notities				
/				

5. RELEVANTE UPDATES M.B.T. DIVERSE TOPICS GELINKT AAN HET CONTACTONDERZOEK



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist







Escalatie


	Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Communicatie	Communicatie i.v.m. contactonderzoek	19/02: Er wordt een dialoog aangegaan met de onderzoekinstellingen omtrent hoe de data nog meer kan worden aangewend door onderzoekers.	i	19/02	ZG
	Communicatie rond vaccinatie	11/12: Campagnevoorstel rond vaccinatie opgemaakt en wordt verder besproken in werkgroep communicatie.	i		ZG
Applicatie	Topic	Laatste status			
	Ontwikkeling tracing applicatie contactopsporing	05/02: Er wordt gewerkt aan een nieuwe communicatie-campagne om de app opnieuw onder de aandacht te brengen, met tevens een focus op de nieuwe ontwikkelingen (interoperabiliteit met buitenlandse apps, downloadbaar op iPhone 6)	i	05/03	IFC
Notities					
/					

6. VARIA



 Actiepunt
 Op schema

 Punt ter opvolging
 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status			

Notities

1. *Vraag vanuit kabinet Jambon om meer gedetailleerde informatie rond de vastgestelde clusters te verkrijgen:*

- Data in wekelijks rapport Sciensano is gebaseerd op wat er vanuit de regio's doorkomt, maar is vrij algemeen → besmettingen worden vandaag het vaakst gelinkt aan scholen en bedrijven, in mindere mate aan WZC → op vlak van bedrijven zit er meer risico bij voedselverwerkende bedrijven waar onder lage temperaturen gewerkt wordt.*
- Meer gedetailleerde informatie die beschikbaar is wordt door AZG aan kabinet Jambon bezorgd, evenals de informatie uit de controletoren.*

BIJLAGEN

- *Aanwezigheden*
- *Detailgegevens strategische indicatoren onder punt '2.1. Sleutelindicatoren contactonderzoek'*
- *Detailgegevens en verklarende woordenlijst bij punt '2.2 Stand van zaken contactcenter'*



AANWEZIGHEDEN 26 FEBRUARI 2021



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



DETAIL STRATEGISCHE INDICATOREN (1/2)



PERIODE: 12 FEBRUARI – 18 FEBRUARI vs 05 FEBRUARI – 11 FEBRUARI

			Mediaan Doorlooptijd (uur)	< 12u	<24u	<36u	<48u	<72u	>72u
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A scripts	23,7	10%	51%	68%	80%	88%	100%
			+0,2	+0,2%	-1,5%	-1,1%	-2,3%	-1,8%	-
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.	10,0	56%	91%	98%	100%	100%	100%
			-1,9	+5,9%	+1,9%	+0,4%	+0,1%	+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.	1,3	90%	99%	99%	99%	100%	100%
			+0,0	-6,9%	-0,2%	+0,0%	-0,1%	-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.	2,9	68%	79%	84%	87%	94%	98%
			+0,1	-4,7%	-6,1%	-6,3%	-6,9%	-2,8%	-0,4%
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A scripts tot en met bijbehorende contacten informeren	0,6	77%	85%	90%	91%	92%	95%
			+0,0	-2,4%	-4,0%	-2,3%	-2,7%	-2,7%	-1,2%
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%	98%	98%	98%	100%
			-	+1,6%	+1,4%	+1,3%	+0,9%	+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.	0,5	79%	88%	92%	93%	94%	95%
			+0,1	-3,1%	-3,2%	-1,6%	-1,7%	-1,4%	-1,2%
			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	23,9	83%	91%	93%	94%	95%	95%
			-0,3	-0,6%	-0,4%	-0,9%	-1,1%	-1,1%	-1,2%

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:

- 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: 12 FEBRUARI – 18 FEBRUARI vs 05 FEBRUARI – 11 FEBRUARI

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	7 348	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 7 348 tickets in scope zijn er 137 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.	7 138	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 7 348 tickets aangemaakt voor deze periode. Van de 7 348 tickets in totaal zijn er 137 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.	7003		
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.	7 348		
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.	7 211		
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	10 136	Alle unieke HR/LR contactpersonen met zowel telefoongegevens, achter- en voornaam, exclusief de huisgenoten, die zijn gedeeld door de 1A indexpatiënten	
IND 2.a	Sciensano / Smals	Het percentage van de contacten (HR en LR) die in het call center platform worden opgeladen binnen de <12u/.../>72u, startend op het moment dat de contacten worden verzameld bij het afronden van een 1A script.	10 136	Alle HR/LR contactpersonen, exclusief de huisgenoten, die zijn gedeeld door de 1A indexpatiënten	Vanaf 21 november worden opnieuw 2B werkorders aangemaakt en weer opgebeld.
IND 2.b	CTC	Het percentage van de contacten (HR en LR) die binnen de <12u/.../>72u kunnen worden gecontacteerd en geïnformeerd, startend op het moment dat de orders in het platform opgeladen worden.	10 135	Alle unieke HR contactpersonen met zowel telefoongegevens, achter- en voornaam, exclusief de huisgenoten, die zijn gedeeld door de 1A indexpatiënten	Merendeel van de mensen die niet bereikt kunnen worden, komt door ontbreken van correcte adres- en contactgegevens; contacten die verblijven in een ziekenhuis of rusthuis en contacten die niet thuis zijn bij veldbezoek.
IND 1 + 2		Vanaf afname teststaal van indexpatiënt tot en met informeren van contacten van indexpatiënt	10 135	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 WERKBELASTING CONTACTCENTER - DETAIL



De nieuwe instroom van de indexpatiënten stijgt met 19% t.o.v. een week geleden, waar het totaal aantal af te werken werkorders van de collectiviteiten opnieuw toeneemt met 24% en het aantal af te handelen hoogrisicocontactpersonen stijgt met 27%. De nieuwe instroom van het aantal te verwerken collectiviteiten stijgt opnieuw sterker dan de nieuwe instroom van indexpatiënten. Het aantal 3B werkorders zet de dalende trend, in mindere mate, voort (-3%).

		Feb 29-04	Feb 05-11	Feb 12-18 ³	Feb 19-25 ³	Δ7d
GLOBAAL CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	47 707	38 889	35 599	41 086	15%
	Waarvan nieuwe instroom	34 873	29 453	28 700	32 772	14%
	Totaal aantal werkorders afgehandeld	44 246	37 177	33 209	36 373	
	% werkorders afgehandeld	93%	96%	93%	89%	
	Voorziene capaciteit ¹ , per dag	705	704	780	776	
	Totaal aantal werkorders afgehandeld per agent	67	56	45	50	

		Feb 29-04	Feb 05-11	Feb 12-18 ³	Feb 19-25 ³	Δ7d
2A	Totaal aantal werkorders af te handelen	14 889	11 023	11 487	14 567	27%
	Waarvan nieuwe instroom	11 845	9 207	9 928	12 298	24%
	% werkorders afgehandeld	92%	95%	94%	93%	

		Feb 29-04	Feb 05-11	Feb 12-18 ³	Feb 19-25 ³	Δ7d
2B	Totaal aantal werkorders af te handelen	1 569	1 173	1 430	1 921	34%
	Waarvan nieuwe instroom	1 213	969	1 231	1 553	26%
	% werkorders afgehandeld	94%	96%	95%	93%	

		Feb 29-04	Feb 05-11	Feb 12-18 ³	Feb 19-25 ³	Δ7d
1A	Totaal aantal werkorders af te handelen	11 951	9 399	9 748	11 504	18%
	Waarvan nieuwe instroom	8 967	6 983	7 862	9 338	19%
	% werkorders afgehandeld	95%	96%	95%	94%	

		Feb 29-04	Feb 05-11	Feb 12-18 ³	Feb 19-25 ³	Δ7d
3A	Totaal aantal werkorders af te handelen	931	577	519	624	20%
	Waarvan nieuwe instroom ²	733	487	426	546	28%
	% werkorders afgehandeld	96%	98%	98%	98%	

		Feb 29-04	Feb 05-11	Feb 12-18 ³	Feb 19-25 ³	Δ7d
1B	Totaal aantal werkorders af te handelen ²	2 693	2 712	1 638	2 029	24%
	Waarvan nieuwe instroom	1 841	2 104	1 274	1 570	23%
	% werkorders afgehandeld	80%	84%	84%	76%	

		Feb 29-04	Feb 05-11	Feb 12-18 ³	Feb 19-25 ³	Δ7d
3B	Totaal aantal werkorders af te handelen	15 674	14 005	10 777	10 441	-3%
	Waarvan nieuwe instroom	10 274	9 703	7 979	7 467	-6%
	% werkorders afgehandeld	94%	98%	92%	81%	

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 totaal aantal af te handelen 1B werkorders is overschat in de week van 12 feb door implementatie van de E-health box, waardoor verschillende 1B werkorders meermaals aangeboden werden.

³ Vanaf 12 feb wordt de rapportage gebaseerd op de 2^{de} run van de SMALS databank, die een accurater beeld van de werkelijkheid weergeeft. De rapportage van voorgaande weken werd in zeer lichte mate onderschat.

STAND VAN ZAKEN CONTACTCENTER - VERKLARENDE WOORDENLIJST



- ❑ **Af te handelen werkorders** = het totale aantal op te bellen indexpatiënten, collectiviteiten en contactpersonen
- ❑ **Afgehandelde werkorders** = het totale aantal indexpatiënten, collectiviteiten en contactpersonen waarvoor minstens één belpoging voor ondernomen is
- ❑ **Afgesloten werkorders** = het totale aantal werkorders dat niet meer terugkomt in de backlog na het voeren van een gesprek bij de callcenters wat kan wijzen op (1) een succesvolle afwerking, (2) persoon bereikt zonder vervolg (bv. “verkeerde persoon”) of (3) doorstroming naar de field agents na het effectief bereiken van de persoon (bv. persoon weigert mee te werken of geen communicatie mogelijk)
- ❑ **Nieuwe instroom** = het aantal werkorders die worden opgeladen na 20u30 op D-1 tot en met 20u30 op D
- ❑ **Backlog** = het aantal nieuwe werkorders dat al sinds dag D-1 of dag D-2 onafgewerkt in de queues zit (en dus nog op dag D afgesloten kan worden)
- ❑ **Capaciteitsbenutting** = % benutte capaciteit per agent op basis van maximaal aantal werkorders dat per agent kan worden afgehandeld
- ❑ **SMS switch** = de functionaliteit die ervoor zorgt dat sms'en worden verstuurd naar hoogrisico contactpersonen i.p.v. dat deze personen telefonisch worden opgebeld
- ❑ **SAT** = Self Assessment Tool
- ❑ **Δ7d** = geeft de evolutie weer van de laatste 7 dagen in vergelijking met de laatste 7 dagen een week geleden in % uitgedrukt