



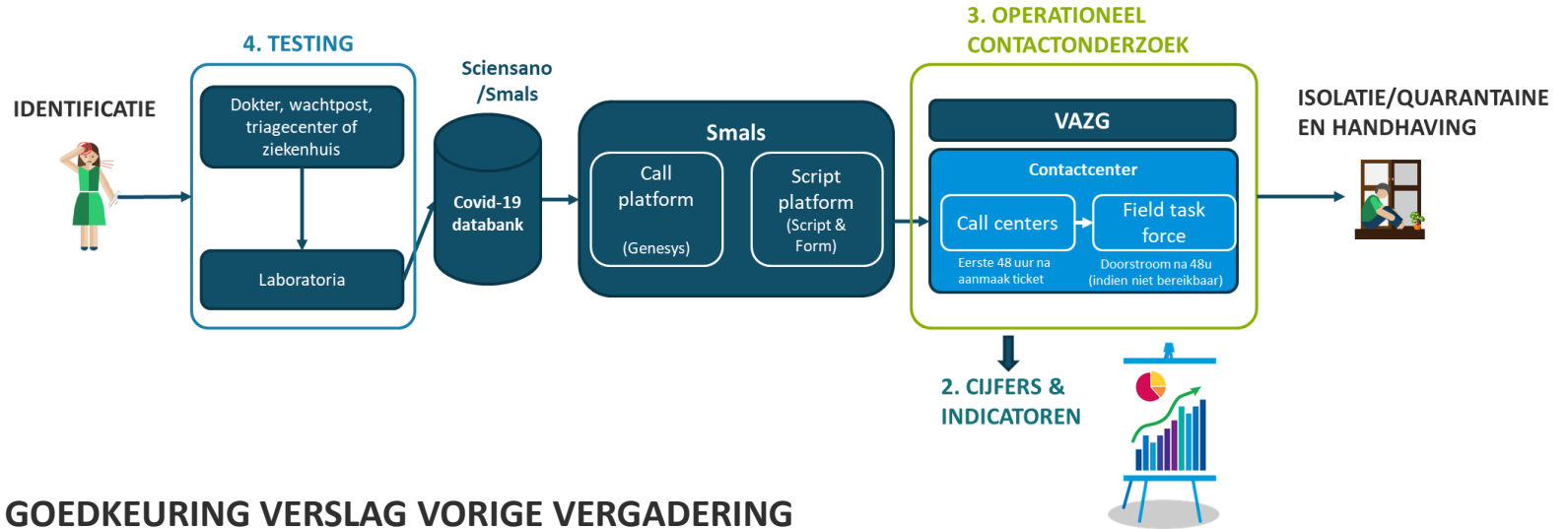
Vlaanderen
is zorg

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

28 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 21/05/2021 wordt goedgekeurd.*

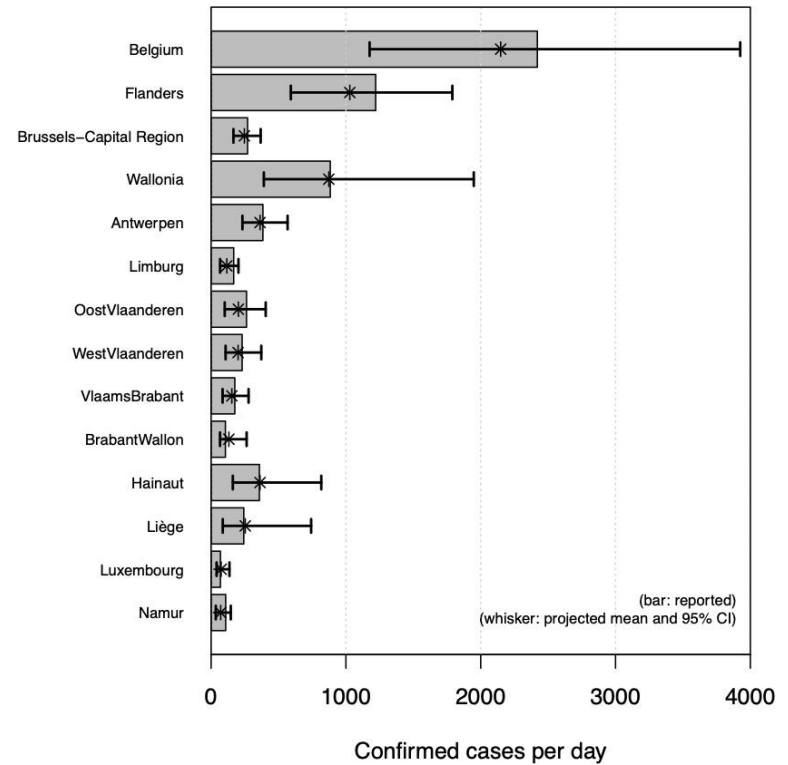
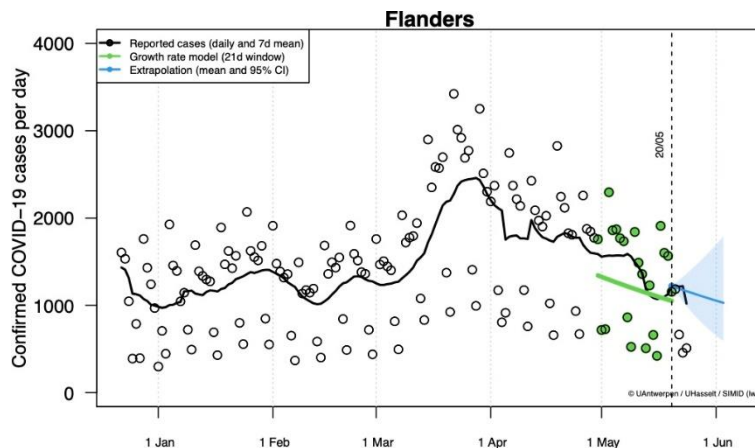
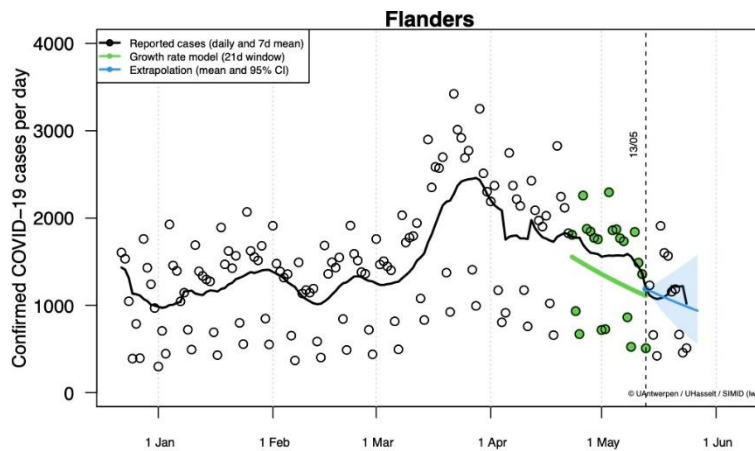


2.1. COVID-19 TRENDS



Belangrijkste vaststellingen:

- R (BE) obv hospitalisaties: 0.84 *
- R (BE) obv bevestigde gevallen: 0.85-1.1**



2.2. SLEUTELINDICATOREN CONTACTONDERZOEK



		Mei 30-06	Mei 07-13	Mei 14-20	Mei 21-27	Δ7d	Trend
Operationeel	Aantal uitgevoerde telefoons	115 123 ³	124 062	121 627	105 527	-13%	↔
	Succesvolle gesprekken	36 940 ³	46 277	44 298	37 989	-14%	↔
	Aantal te bereiken personen door CC ^{1,per dag}	11 604 ³	9 878	9 517	8 107	-15%	↔
	waarvan indexpatiënten	2 066	1 904	1 607	1 159	-28%	↔
	waarvan nieuwe indexpatiënten	1 504	1 460	1 238	876	-29%	↔
	waarvan backlog indexpatiënten	562	444	369	283	-23%	↔
	waarvan HR-contactpersonen	2 592	2 581	2 245	1 508	-33%	↔
	Aantal huisbezoeken door FA ^{1,per dag}	316	311	220	215	-2%	➡
	Aantal verzamelde contacten ²	32 801	33 632	28 548	20 208	-29%	↔
	Gemiddeld aantal contacten	3,39	3,52	3,58	3,52		➡
	% contactdeling	91%	91%	91%	90%		➡
	Aantal quarantaine-attesten	10 549	13 599	12 235	8 473	-31%	↔
	Aantal CTPC codes	8 883	9 814	8 539	5 694	-33%	↔

PERIODE: 14 MEI – 20 MEI vs 7 MEI – 13 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	24,9u (-0,5u)
	● 90% (0%)	100%	● 78% (=)	95%	● 84% (-1%)	93%	

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 15%** 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 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. 52%**.
- ❑ 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. 37%**. De totale werklast, inclusief bijkomend uitgevoerde activiteiten, bedraagt ca. **48%**.

		Mei 30-06	Mei 07-13	Mei 14-20	Mei 21-27	Δ7d
Call Center	Totaal aantal werkorders af te handelen	81 225 ¹	69 147	66 620	56 749	-15%
	Nieuwe werkorders te verwerken	61 999 ¹	54 822	52 620	45 156	-14%
	Backlog werkorders te verwerken	19 226 ¹	14 325	14 000	11 593	-17%
	% werkorders afgehandeld	89%	93%	94%	94%	
Capaciteitsbenutting		65%	68%	66%	52%	

FA	Totaal aantal werkorders af te handelen	2 213	2 178	1 542	1 504	-2%
	% werkorders afgehandeld	100%	100%	100%	100%	
	Capaciteitsbenutting	64%	65%	52%	48%	

		Afgelopen week	1A	1B	2A	2B	2E	3A	3B
CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	8 112	903	10 555	1 367	16 629	539	18 644	
	% werkorders afgehandeld	93%	88%	92%	93%	98%	99%	93%	
	Status afgehandelde werkorders	●	●	●	●	●	●	●	

Bron: Smals/EY rapportering

¹ 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.

2.3 DETAIL CAPACITEITSRATIO'S CALL- EN VELDAGENTEN



- Onderstaande tabel¹ voorziet een meer gedetailleerde weergave van de **capaciteitsbenutting** en **capaciteitsreserve** van de call en field agents voor **de laatste week**. Deze weergave zal vanaf nu elke vergadering worden getoond aan de stuurgroep.

		Mei 21-27
Call Center	Aantal beschikbare 1e-lijns call agenten	511
	Ingezet als Covidonderzoeker	26
	Ingezet voor outbound en inbound scripts	485
	Capaciteitsbenutting²	52%
	Capaciteit kernscripts (1A, 1B, 2A)	27%
	Capaciteit opvolging (2B, 3A, 3B)	8%
	Capaciteit terugkerende reizigers (2E)	12%
	Capaciteit voor binnenkomende oproepen Coronalert en zelftesten (2C en 2D)	<1%
	Capaciteit voor inbound overige scripts	5%
	Capaciteitsreserve²	48%
	Marge additionele besmettingen per dag OF	+ 1.364
	Marge additionele reizigers per dag OF	+ 9.846
	Marge additionele inbound scripts per dag	+ 3.692
Veldagenten	Capaciteitsbenutting	48%
	Kernactiviteiten CT	37%
	Aanvullende taken i.k.v. BO en CM	10%
	Andere taken	1%
	Capaciteitsreserve	52%

Brondata: Smals

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 de 1^e lijnsagenten die worden ingezet voor outbound en inbound scripts.

2.1. – 2.3. DISCUSSIE BIJ INDICATOREN

Notities

Toelichting bij COVID-19 trends (sectie 2.1)

- De R-waarden zetten evolueren gunstig:
 - R-waarde o.b.v. aantal hospitalisaties daalt naar 0.84, gedreven door het dalend aantal opnames.
 - R-waarde o.b.v. aantal bevestigde besmettingen schommelt de laatste dagen sterk. Deze schommelingen worden voornamelijk veroorzaakt door de schommelingen in het aantal afgenomen testen (n.a.v. feestdagen).
- Op basis van de huidige prognoses wordt verwacht dat het aantal nieuwe cases per dag in Vlaanderen de komende 1-2 weken rond de 1.000 nieuwe cases per dag zal blijven schommelen.


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

- De indicatoren die de werklast van het contactcenter vertegenwoordigen, volgen dezelfde dalende trend als het aantal besmettingen.
- De capaciteitsbenutting van het call center daalt van 66% vorige week naar 52% deze week:
 - Onderliggend wordt deze daling gedreven door een sterke daling in de scripts gerelateerd aan de behandeling van indexpatiënten, collectiviteiten en contacten.
 - De werklast die voorkomt uit terugkerende reizigers blijft min of meer stabiel, maar de afhandeling van 2E scripts neemt relatief een grotere proportie van de capaciteitsbenutting in.
- Er wordt vanaf deze week een meer gedetailleerde opsplitsing van de capaciteitsbenutting van de call agenten voorzien (cfr. slide 7).





3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK



 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Lokale contact-opsporing	<p>28/05: De bestaande lokale contactcentra werden verlengd tot 31 augustus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antwerpen maakt op dit moment vooral gebruik van de toegang tot S&F in kader van andere activiteiten, en bekijkt momenteel in welke mate ze effectief aan lokale contact tracing zullen doen. 		11/06	ZG
Capaciteit centraal contact-onderzoek	<p>28/05: Dalende trend in de globale werkbelasting van het contactcenter bij zowel de call agenten als veldagenten (zie vorige slides):</p> <p>→ Capaciteitsbenutting voor de CCA ligt lager dan vorige week (52% t.o.v. 66%), aangezien de afname in werklust n.a.v. het lager aantal besmettingen groter is dan de beperkte stijging in werklust n.a.v. het stijgend aantal te behandelen reizigers.</p> <p>→ Capaciteitsbenutting van de FA ligt lager dan vorige week (48% t.o.v. 52%).</p>		11/06	ZG/ CTC
Afschalings-traject call agenten en bijakte verlenging	<p>28/05: De stuurgroep gaat akkoord met het voorgesteld afschalingstraject voor de periode van de contractverlenging (1 juni 2020 – 30 november 2020) zoals voorgesteld op volgende slides.</p> <ul style="list-style-type: none"> • → opvolging en monitoring tweewekelijks via deze stuurgroep • → formalisatie van gemaakte afspraken in bijakte door AZG 		11/06	ZG/ CTC

Notities

/

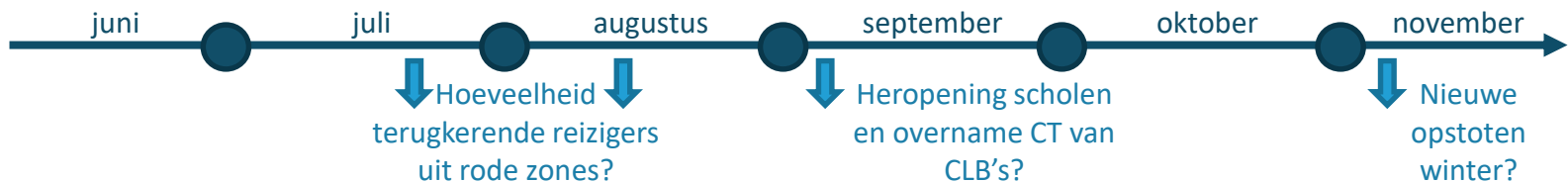
3.1. WERKBELASTING CONTACTCENTER – AFSCHALINGSTRAJECT CALL AGENTEN



- > Vorige vergadering werd een **afschalingstraject** voorgesteld voor de **periode** 1 juni 2021 – 30 november 2021 (contractverlenging) dat moet toelaten om de capaciteit van de **call agenten** geleidelijk af te bouwen¹.

	Vandaag	juni	juli	aug	sep	okt	nov
Beschikbare call agents (1 ^e lijn)	511	400	335	310	225	125	105
Beschikbare CC-supervisors (10% CCA 1 ^e lijn)		40	34	31	23	12	10

- > Dit traject impliceert dat er mogelijks op bepaalde momenten **prioriteiten** moeten worden bepaald.
 - Met de huidige kennis van zaken en prognoses lijkt de vooropgestelde capaciteit voldoende om alle ‘kernscripts’ gerelateerd aan besmettingen af te handelen.
 - De volumes terugkerende reizigers vormen echter een grotere onzekerheid.
- > De Vlaamse Stuurgroep Contactonderzoek zal periodiek de **haalbaarheid van dit afschalingstraject bewaken** en evalueren samen met het Agentschap.
- > Het voorgestelde afschalingstraject kan steeds worden bijgesteld indien dit noodzakelijk geacht wordt:



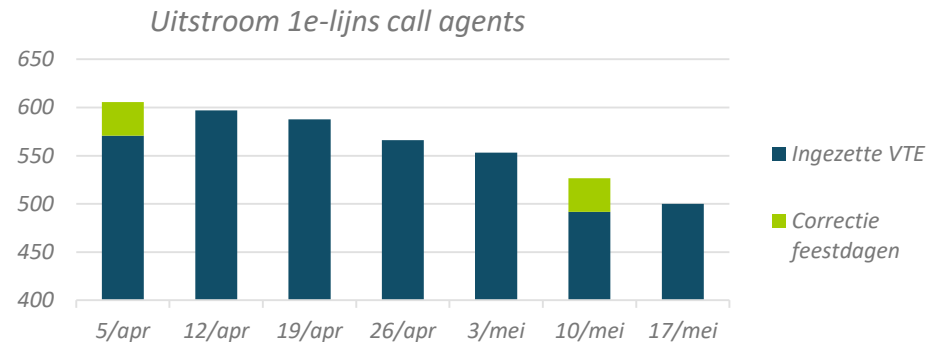
- Andere relevante parameters:
 - > Snelheid vaccinatiecampagne en impact op ziektelast?
 - > Nieuwe varianten en doeltreffendheid vaccins?

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



- > Op dit moment wordt de **natuurlijke uitstroom** bij de call centra niet vervangen. En zien we een geleidelijke (maar toch niet te verwaarlozen) uitstroom bij de 1^e-lijns operationele call agenten.
 - **Noot:** De groene balken werden toegevoegd om de trend inzichtelijk te maken, aangezien er op feestdagen steeds minder mensen worden ingezet indien de capaciteit dit toelaat. De donkerblauwe balken geven de actueel ingezette agenten weer.



- > De trend in natuurlijke uitstroom bedraagt ongeveer 2 à 3% op weekbasis sinds begin april, met een duidelijke versnelling (6 a 7%) de afgelopen 2 weken. **Aan dit tempo zullen de aantallen eerstelijns call agenten de komende weken richting het vooropgesteld afschalingstraject bewegen.**
- > Rekening houdend met (i) de huidige omvang van de uitstroom, (ii) de huidige beschikbare reservecapaciteit en (iii) de huidige onzekerheid omtrent de procedures rond terugkerende reizigers wordt beslist:
 - Het afschalingstraject voor de call agenten te bekrachtigen en via de natuurlijke uitstroom verder te bewegen richting dit traject;
 - Nog niet bijkomend formeel af te schalen zolang er geen duidelijkheid is over de procedures voor terugkerende reizigers (en het GDC) en de impact op de call centra.
 - De **monitoring** van de **capaciteit** en het **traject** tweewekelijks te laten verlopen via deze stuurgroep.

3.1. WERKBELASTING CONTACTCENTER – CAPACITEIT VELDAGENTEN



- > Op dit moment wordt de **natuurlijke uitstroom** bij de **veldagenten** niet vervangen, en is er een beperkte uitstroom bij de veldagenten.
- > Rekening houdend (i) de huidige beschikbare reservecapaciteit, (ii) het gegeven dat contactonderzoek vs. brononderzoek en casemanagement in de toekomst communicerende vaten zullen (iii) het feit dat er lokale besturen/ELZ eveneens zullen bijdragen aan deze activiteiten, wordt beslist:
 - Een **minimumcontingent** te speciëren voor de operationele centrale veldagenten dat rekening houdt met een zekere toekomstige werklast inzake BCO en CM, maar dat toelaat de capaciteit verder af te schalen de komende periode.
 - **Geen** bijhorend **vastliggend afschalingspad** vast te leggen (gezien de centrale werklast gerelateerd aan brononderzoek en casemanagement op dit moment nog niet vaststaat, evenals de bijdrage die lokale actoren zullen leveren);
 - De **monitoring** van de centrale **capaciteit** tweewekelijks te laten verlopen via deze stuurgroep, evenals **beslissingen** tot aanpassingen aan deze centrale **capaciteit**.





4. TESTING



 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
	 28/05: Ter kennisgeving: Nieuwe raamovereenkomst afgesloten voor het bestellen van zelftesten, waar ook lokale besturen gebruik van kunnen maken (o.a. bruikbaar binnen onderwijs, zolang daar niet gevaccineerd is).	i	11/06	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	11/06	ZG
	Tracing applicatie contactopsporing	28/05: Sinds vandaag wordt er aan inxpatiënten die de app hebben geïnstalleerd (maar hun testcode niet via de app hebben ontvangen) tijdens het gesprek de mogelijkheid geboden om hun testresultaat toch nog aan de app te linken (via een "Covicode") → op die manier kunnen burgers toch nog hun ongekende contacten via de app inlichten.	i	11/06	IFC
Notities					

6. VARIA



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie



Topic	Laatste status			
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 28 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>Luc Van Gorp (voorzitter Christelijke Mutualiteiten)</i>• <i>Caroline Verlinde (VIVEL)</i>• <i>Veerle Cortebeeck (VVSG)</i>• <i>Lander Willem (postdoc UA)</i>• <i>Ria Vandenreyt (teamverantwoordelijke communicatie en coördinatie, 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>• <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>Iris De Schutter (afdelingshoofd Preventie, 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 **29%** t.o.v. een week geleden, waar het **totaal aantal** af te werken **werkorders** van de **collectiviteiten** daalt met **19%**. Het **aantal af te handelen hoogrisicocontacten** neemt af met **33%** en het **aantal 3B werkorders** daalt met **4%**.

- De nieuwe instroom van indexpatiënten daalt opnieuw en neemt sneller af in vergelijking met vorige week.
- Daling in het aantal af te handelen werkorders overheen alle scripts, met uitzondering van het aantal 2E werkorders.

		Mei 30-06	Mei 07-13	Mei 14-20	Mei 21-27	Δ7d
GLOBAAL CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	81 225 ²	69 147	66 620	56 749	-15%
	Waarvan nieuwe instroom	61 999 ²	54 822	52 620	45 156	-14%
	Totaal aantal werkorders afgehandeld	72 491	64 622	62 855	53 481	
	% werkorders afgehandeld	89%	93%	94%	94%	
	Voorziena capaciteit ¹ , per dag	594	547	538	511	-4%
	Totaal aantal werkorders afgehandeld per agent ^{per week}	125	120	118	107	

1A	Totaal aantal werkorders af te handelen	14 462	13 327	11 251	8 112	-28%
	Waarvan nieuwe instroom	10 525	10 218	8 666	6 130	-29%
	% werkorders afgehandeld	91%	93%	92%	93%	

1B	Totaal aantal werkorders af te handelen	2 157	1 786	1 120	903	-19%
	Waarvan nieuwe instroom	1 477	1349	868	702	-19%
	% werkorders afgehandeld	82%	86%	87%	88%	

2A	Totaal aantal werkorders af te handelen	18 146	18 065	15 713	10 555	-33%
	Waarvan nieuwe instroom	14 649	15 233	13 486	8 922	-34%
	% werkorders afgehandeld	89%	92%	93%	92%	

		Mei 30-06	Mei 07-13	Mei 14-20	Mei 21-27	Δ7d
2E	Totaal aantal werkorders af te handelen	21 284 ²	13 200	16 227	16 629	2%
	Waarvan nieuwe instroom	17 295 ²	10 443	12 708	13 723	8%
	% werkorders afgehandeld	93%	97%	98%	98%	

2B	Totaal aantal werkorders af te handelen	2 543	2 820	2 185	1 367	-37%
	Waarvan nieuwe instroom	1 860	2 360	1 718	1 098	-36%
	% werkorders afgehandeld	84%	95%	93%	93%	

3A	Totaal aantal werkorders af te handelen	868	788	619	539	-13%
	Waarvan nieuwe instroom	675	665	540	460	-15%
	% werkorders afgehandeld	85%	98%	98%	99%	

3B	Totaal aantal werkorders af te handelen	21 765	19 161	19 505	18 644	-4%
	Waarvan nieuwe instroom	15 518	14 554	14 634	14 121	-4%
	% werkorders afgehandeld	86%	93%	94%	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 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: 14 MEI – 20 MEI vs 7 MEI – 13 MEI

			Mediaan Doorlooptijd (uur)	< 12u	<24u	<36u	<48u	<72u	>72u
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A scripts	23,2	8%	55%	73%	84%	91%	100%
			-0,5	+1,1%	+3,2%	+1,7%	+1,4%	+2,3%	-
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.	12,7	48%	90%	98%	100%	100%	100%
			-0,9	+2,3%	+0,9%	-0,1%	+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.	1,2	98%	98%	99%	99%	100%	100%
			-0,3	+0,6%	+0,8%	+0,7%	+0,3%	+0,3%	-
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.	3,5	71%	80%	88%	90%	94%	98%
			-0,1	+0,8%	+0,6%	+0,6%	+0,7%	+1,0%	-0,5%
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A scripts tot en met bijhorende contacten informeren	1,3	74%	83%	87%	88%	90%	96%
			-	+0,0%	-1,0%	-0,3%	-0,7%	-0,7%	-0,7%
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%	97%	100%
			-	-0,3%	-0,3%	-0,2%	-0,2%	-0,1%	-
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.	1,2	77%	86%	89%	91%	93%	96%
			-0,1	+0,3%	-0,8%	-0,2%	-0,5%	-0,6%	-0,7%
			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		24,9	79%	88%	91%	93%	94%	96%
			-0,5	+0,6%	+0,6%	+0,0%	-0,6%	-0,5%	-0,7%

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: 14 MEI – 20 MEI vs 7 MEI – 13 MEI

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	8 654	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.	8 658	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 8 810 tickets aangemaakt voor deze periode. Van de 8 810 tickets in totaal zijn er 22 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.	8 684		
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.	8 810		
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.	8 788		
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	13 842	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.	13 842	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.	13 841	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	13 841	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 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