



Vlaanderen  
is zorg

AGENTSCHAP  
ZORG & GEZONDHEID

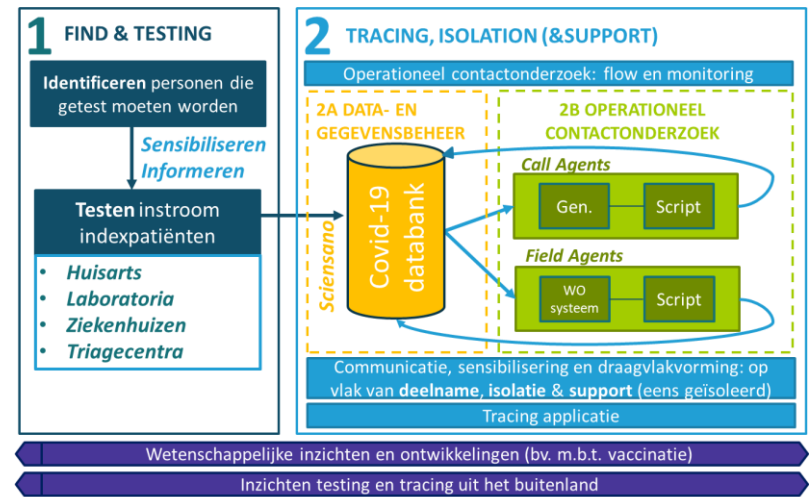
# STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

30 oktober 2020

# AGENDA STUURGROEP



1. Goedkeuring notities vorige vergadering
2. Indicatoren
  - 2.1. Sleutelindicatoren contactonderzoek
  - 2.2. Stand van zaken contactcenter
  - 2.3. COVID-19 trends
  - 2.4. Thematische analyses (vanaf 13/11)
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 23/10/2020 wordt goedgekeurd.*



## 2.1. SLEUTELINDICATOREN – OPERATIONEEL











		2/10 - 8/10	9/10 - 15/10	16/10 - 22/10	23/10 - 29/10	Δ vorige week	Trend
	Aantal uitgevoerde telefoons <sup>1</sup>	58.985	98.183	91.784	114.595	+22.811 (+25%)	
	Succesvolle gesprekken	24.952	45.425	47.579	58.843	+11.264 (+24%)	
	Aantal te bereiken personen door CC	5.918	12.561	19.775	22.333	+2.558 (+13%)	
	waarvan indexpatiënten	1.538	2.900	6.293	9.330	+3.037 (+48%)	
	waarvan hoog risicocontacten	3.132	6.712	8.187	7.977	-210 (-3%)	
	% behandeld via sms	0%	0%	54%	80%	+26%	
	% behandeld via het contactcenter	100%	100%	46%	20%	-26%	
	waarvan collectiviteiten	720	1.630	2.530	3.653	+1.123 (+44%)	
	Aantal huisbezoeken door FA	343	547	594	878	+283 (+48%)	
	Calls door de app: afgehandelde 2C scripts	0	1	5	172	+167	

<sup>1</sup> Aantal calls is enigszins onderschat, aangezien HR-contacten uit de PLF manueel opgebeld worden zonder de aanmaak van een werkorder en niet in de statistieken komen.

## 2.1. SLEUTELINDICATOREN – OPERATIONEEL



	2/10 - 8/10	9/10 - 15/10 <sup>1</sup>	16/10 - 22/10	23/10 - 29/10 <sup>4</sup>	Δ vorige week	Trend
 <b>Aantal verzamelde contacten<sup>1</sup></b>	26.813	49.675	96.994	126.087	+29.093 (+30%)	
<b>Gemiddeld aantal contacten</b>	4,20	4,30	4,42	3,65	-0,77	
<b>waarvan HRC</b>	2,63	2,56	1,89	1,48	-0,41	
<b>waarvan LRC</b>	0,19	0,32	0,26	0,00	-0,26	
<b>waarvan huisgenoten</b>	1,38	1,43	2,27	2,17	-0,10	
<b>% contactendeling</b>	86,5%	86,6%	85,7%	84,3%	-1,4%	
<b>+ Aantal quarantaine-attesten<sup>2,3</sup></b>	3.632	8.735	5.424	2.883	-2.541 (-47%)	
<b>Aantal PCR codes<sup>3</sup></b>	14.410	25.593	15.309	2.234	-13.075 (-85%)	

<sup>1</sup> Totaal aantal verzamelde contacten is onderschat; en gemiddeld aantal contacten en % contactendeling zijn mogelijks inaccuraat wegens missende data op 14/10.

<sup>2</sup> Het aantal quarantaine attesten (QA) vormt een onderschatting tot en met 16/10 door een probleem in de rapportering van Smals (aantal effectief uitgezonden QA werd niet beïnvloed).

<sup>3</sup> Bij het versturen van een sms naar de hoogrisicocontacten (buiten in het geval van een 2A from scratch) wordt geen quarantaine attest of PCR-code automatisch meer verstuurd. Dit probleem wordt aangekaart door Smals.

<sup>4</sup> Er worden geen LR-contacten meer aangemaakt sinds vrijdag 23/10.

## 2.1. SLEUTELINDICATOREN – STRATEGISCH



		25/9 - 1/10	2/10 - 8/10	9/10 - 15/10 <sup>3</sup>	16/10 - 22/10	Δ 2 weken geleden	Trend	
IND 1.a	Proportie patiënten waarvoor het testresultaat gekend is binnen de ... uur	<24 uur	67%	63%		38%	-25%	↘
		<48 uur	95%	94%		80%	-14%	↘
		<72 uur	98%	99%		96%	-3%	↘
IND 1.d	Het percentage van de indexpatiënten waarvoor het contactonderzoek binnen de .... uur succesvol wordt afgerond <sup>1,2</sup>	Finaal	90%	93%		94%	+1%	↔
		<24 uur	69%	75%		69%	-6%	↘
		<48 uur	78%	86%		86%	+0%	↔
IND 2.b	Het percentage van de contactpersonen waarvoor het contactonderzoek binnen de .... uur succesvol wordt afgerond <sup>1,2</sup>	Finaal	89%	90%		86%	-4%	↘
		<24 uur	79%	79%		70%	-9%	↘
		<48 uur	85%	87%		82%	-5%	↘

		25/9 - 1/10	2/10 - 8/10	9/10 - 15/10 <sup>3</sup>	16/10 - 22/10	Δ 2 weken geleden	Trend
IND 1	Mediane doorlooptijd vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met contactname indexpatiënt	40,1u	37,8u		50,4u	+12,6u	↗
IND 2	Mediane doorlooptijd vanaf contactname indexpatiënt tot en met contacteren contacten	2,5u	3,9u		18,1u	+14,2u	↗
IND 1+2	Mediane doorlooptijd vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met contacteren contacten van de indexpatiënt	43,0u	43,4u		65,3u	+21,9u	↗

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

<sup>2</sup> In de week van 25/9 liggen de cijfers voor de indexpatiënten beduidend lager dan in de andere weken doordat een aantal tickets die niet werden opgebeld en wederkerende tickets.

<sup>3</sup> Missende data op 14/10 vertekent de rapportering inzake de doorlooptijden van de callcenters, aangezien 15% van de scope ontbreekt.

## 2.2. STAND VAN ZAKEN CONTACTCENTER - OVERZICHT

Om de **impact van de recente versnelling van het aantal besmettingen** op het **contactcenter** meer te kaderen, geeft onderstaande tabel een overzicht van de afgehandelde werkorders voor **de laatste 4 dagen**. Volgende zaken springen in het oog:

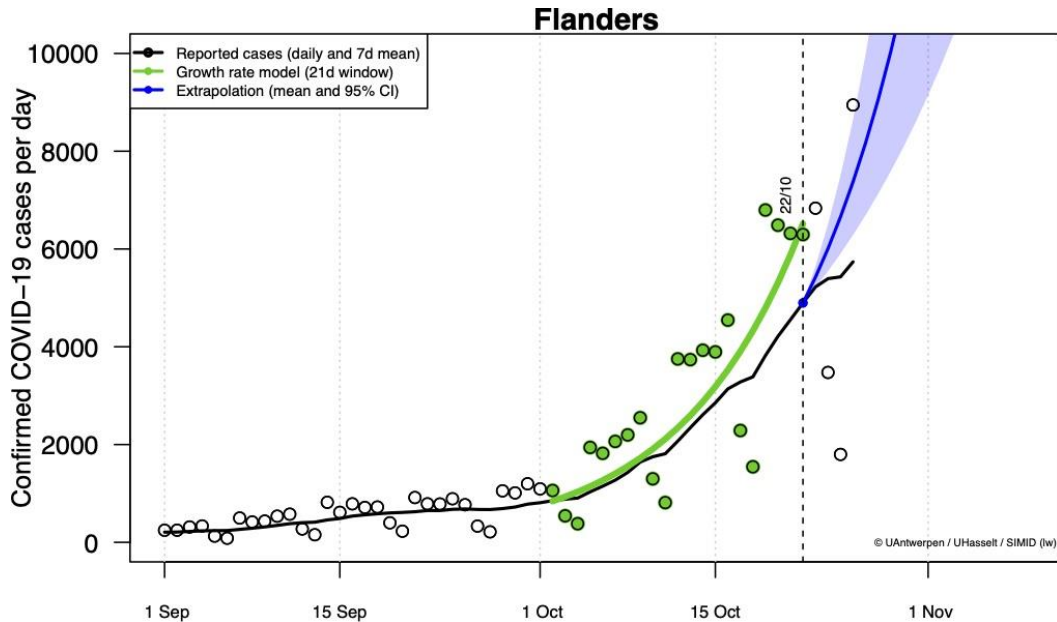
- ❑ Tijdens de **weekdagen** wordt er **telkens ca. 80% à 90% afgehandeld op de eerste dag**, waarbij de **resterende werkorders de dag nadien** afgehandeld kunnen worden. De afhandelingsgraad ligt lager tijdens het weekend door lagere capaciteitsbezetting maar wordt steeds rechtgezet in de volgende dagen.
- ❑ Het percentage **afgehandelde werkorders bij de collectiviteiten (1B)** zit in stijgende lijn en de backlog kon substantieel worden teruggedrongen t.o.v. vorige week door het opschalen van de capaciteit<sup>2</sup>.
- ❑ Er werd geopteerd om tegen het einde van de week minder **2A werkorders telefonisch af te handelen**, om zodanig met een **minimale backlog het weekend in te gaan** (waar de capaciteit immers steeds lager ligt).

		26/10	27/10	28/10	29/10	STATUS
GLOBAAL CC	<b>Totaal aantal werkorders af te handelen</b>	<b>22.782</b>	<b>21.591</b>	<b>24.277</b>	<b>23.226</b>	
	Nieuwe werkorders te verwerken	15.022	16.669	17.896	17.795	
	Backlog werkorders te verwerken	7.760	4.922	6.381	5.431	●
	<b>% werkorders afgehandeld</b>	87%	82%	88%	96%	●
	<b>Capaciteitsbenutting<sup>1</sup></b>	85%	83%	78%	75%	●
FA	<b>Af te handelen werkorders met geldig adres</b>	942	973	1.092	935	
	<b>% werkorders afgehandeld met geldig adres</b>	97%	100%	92%	92%	●
1A	<b>Afgehandelde werkorders t.o.v. nieuwe instroom</b>	<b>227%</b>	<b>123%</b>	<b>123%</b>	<b>147%</b>	●
	<b>% werkorders afgehandeld</b>	97%	91%	89%	98%	●
1B	<b>% werkorders afgehandeld</b>	45%	53%	58%	85%	●
2A	<b>% werkorders afgehandeld</b>	100%	87%	99%	100%	●

<sup>1</sup> Capaciteitsbenutting is gebaseerd op de benutte capaciteit per agent. Lagere percentages duiden op een situatie waarin we de agenten vaker hadden kunnen laten bellen (en dus minder lang de SMS switch hadden moeten aanzetten) om de voorziene capaciteit maximaal te benutten.

<sup>2</sup> Het afhandelingspercentage bij de collectiviteiten wordt vanaf 29/10 op een andere manier berekend, tot voordien was er een onderschatting van dit cijfer. De cijfers van 28/10 en eerder werden niet retroactief gecorrigeerd.

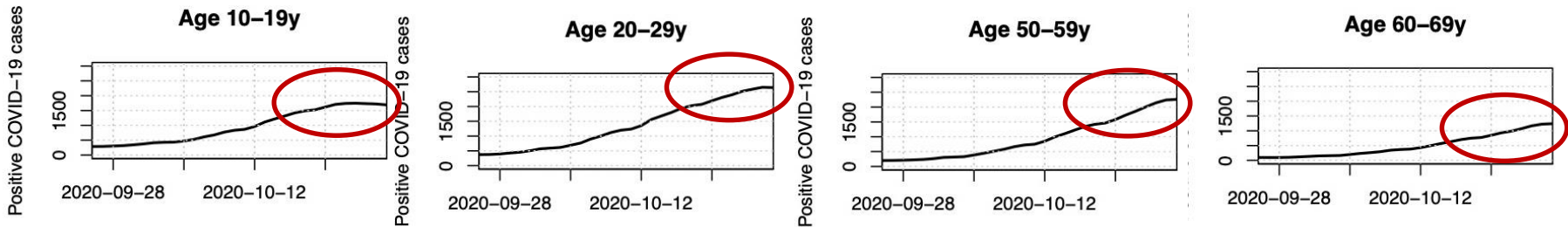
# 2.3. COVID-19 TRENDS



## Belangrijkste vaststellingen:

- Gelijkaardig beeld en prognoses** in vergelijking met **vorige week**.
- R-waarde** voor gans **België** ligt op **1.18\*** en **geen enkele provincie** haalt een R-waarde **<1** → druk op contactcenter neemt niet meteen af.
- Effecten van **nieuwste maatregelen** moeten zich nog vertalen in de cijfers, impact is **af te wachten**.
- Incidentie bij oudere bevolking** neemt verder toe.

(\* [https://gjbex.github.io/DSI\\_UHasselt\\_covid\\_dashboard](https://gjbex.github.io/DSI_UHasselt_covid_dashboard))





## 2. DISCUSSIE BIJ INDICATOREN



### Notities

#### Toelichting en discussie bij operationele indicatoren (sectie 2.1)

- *Er wordt beroep gedaan op het sturen van sms'en naar hoogrisicocontacten → aantal uitgevoerde telefoons stijgt minder snel.*
- *Het aantal te bereiken personen (per dag) door het call center omvat ook de backlog orders die moeten worden afgehandeld.*
  - *Deze backlog lag vorige week (23/10 – 29/10) lager dan de week voordien (16/10 – 22/10), hetgeen er mee voor zorgt dat de toename in 'te bereiken personen' deze week minder groot was dan vorige week (naast een mogelijk minder snelle stijging in de nieuwe instroom).*

#### Toelichting en discussie bij strategische indicatoren (sectie 2.1)


- *De doorlooptijd neemt zowel bij de labo's al bij het contactcenter toe → al met al blijft de vertraging in doorlooptijd van de ganse keten beheersbaar, gegeven de grote impact van de tweede golf op het werkvolume.*
  - *Deze evolutie wordt verder gemonitord de komende weken.*
- *Noot: Doorlooptijden hebben enkel betrekking op werkorders die per telefoon worden afgehandeld.*

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


- *Te vroeg om uitspraken te doen over een afvlakking van de curve.*
  - *Impact van de gewijzigde teststrategie op het vastgesteld aantal besmettingen is momenteel nog onduidelijk.*
  - *R-waarde op basis van aantal hospitalisaties blijft boven 1 liggen (in alle provincies).*
- *Positieve gevallen per leeftijdsgroep:*
  - *Binnen de leeftijdscategorie 10-20 jarigen is er een duidelijke afvlakking van het aantal positief geteste gevallen, terwijl het aantal positieve testen in de oudere leeftijdsgroepen blijft stijgen.*
  - *Momenteel niet duidelijk of dit komt doordat deze leeftijdsgroepen vaker asymptomatisch zijn, en daardoor niet meer getest worden, of dat er een andere oorzaak is.*


# 3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK



 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Decentrale contactopsporing	30/10: Vanuit de kabinetten Somers en Beke wordt gewerkt aan een nota die de modaliteiten van de ondersteuning vanuit de centrumsteden vastlegt.	i	30/10	ZG
Platformupdates ter verbetering van het operationeel contactonderzoek	23/10: Er blijven problemen opduiken op vlak van datadoorstroom en de kwaliteit van de doorgezonden data. Hierdoor was het op 23/10 en 27/10 opnieuw onmogelijk om strategische indicatoren te berekenen.	i	/	ZG
Capaciteit contactonderzoek	30/10: Werklast blijft hoog en neemt nog verder toe: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werklast en instroom van nieuwe werkorders wordt actief gemonitord → werklast blijft onder controle (cf. punt 2.2);</li> <li>• Uitzuren van sms'en op bepaalde tijdstippen laat toe de werklast beheersbaar te houden. Het uitgangspunt blijft om zo min mogelijk sms'en te sturen (momenteel immers geen zicht op de effectiviteit van de sms, daarnaast is de rapportage rond de sms zeer beperkt);</li> <li>• Sterke inhaalbeweging op vlak van de collectiviteiten (cf. punt 2.2).</li> </ul>		30/10	CTC/ZG

## Notities

*Cf. volgende slide*

# 3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie

## Notities

### Decentrale contactopsporing – nota ondersteuning vanuit lokaal niveau:



- *Er wordt gewerkt aan een nota vanuit de kabinetten Somers/Beke en vanuit de agentschappen die de modaliteiten van de ondersteuning vanuit de centrumsteden (en mogelijks breder) vastlegt:*
  - *Steden gaan opnieuw de keuze krijgen om te stappen in verschillende scenario's van lokale ondersteuning;*
  - *De financiering van deze ondersteuning is eveneens afhankelijk van het gekozen scenario;*
  - *De details van de verschillende scenario's worden momenteel gefinaliseerd → van zodra er een beslissing/definitieve nota is, wordt deze meegedeeld.*
- *De stuurgroep merkt op dat de bijkomende taken die lokale besturen kunnen opnemen dienen geharmoniseerd te worden met de rol en de taken van de zorgraden.*
- *VVSG signaleert dat de lokale besturen het beschikken over een platform dat toelaat gegevens te delen tussen het centrale en lokale niveau als een cruciale randvoorwaarde beschouwen → wordt signaleerd naar Smals.*



### Capaciteit contactonderzoek

- *De cijfers inzake capaciteit verbeterden de afgelopen week → de backlog kon voor elk type orders worden teruggedrongen.*
- *Capaciteit van het contactonderzoek wordt momenteel nog verder verhoogd.*
  - *Wanneer de werklust zou afnemen, kan er opnieuw ingezet worden op het telefonisch bereiken van hoogrisicocontacten.*
- *Momenteel is geen zicht op de effectiviteit van de sms.*
  - *Suggestie vanuit VIVEL om, wanneer de teststrategie opnieuw wijzigt (en er via sms opnieuw gevraagd wordt om zich te laten testen), de effectiviteit van een sms te monitoren door voor een steekproef van patiënten effectief na te gaan of ze zich laten testen na het ontvangen van een sms.*
- *De stuurgroep gaat akkoord met het voorstel om bepaalde groepen collectiviteiten via mail op de hoogte te brengen.*
  - *Tool voor collectiviteitenartsen werd ook in gebruik genomen. Deze tool zal worden gebruikt om zelf aangevraagde testen door de collectiviteit op te volgen, daar waar het call center vooral tot doel heeft om een nieuwe indexpatiënt binnen een collectiviteit te melden (dewelke dus niet werd getest door een collectiviteit).*

# 4. IDENTIFICATIE & TESTING



 Actiepunt  
 Op schema

 Punt ter opvolging  
 Aandacht vereist

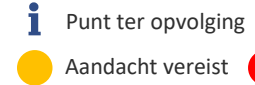
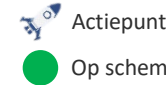
 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Teststrategie	<p><b>23/10:</b> De stuurgroep onderstreept het belang van een <b>doordachte teststrategie voor bijkomende sneltesten</b> en het <b>integreren</b> van de <b>resultaten</b> van deze testen in de centrale database voor contact tracing.</p> <p><b>30/10:</b> De <b>teststrategie</b> moet duiding geven rond de preferentiële <b>aanwending van sneltesten + vraag</b> vanuit de stuurgroep om de <b>resultaten</b> van <b>sneltesten</b> te <b>integreren</b> in de centrale tracing (cf. notities).</p>		30/10	ZG/KM
Test- en afname-capaciteit	<p><b>30/10:</b> De <b>engagementen</b> inzake het opdrijven van de testcapaciteit worden momenteel in werking gesteld en <b>opgevolgd</b>.</p>	<b>i</b>	wekelijks	ZG
	<p><b>09/10:</b> Er wordt een <b>nieuwe reservatietool</b> ontwikkeld voor <b>test en triagecentra</b> tegen 19/10 (zal zorgen voor een administratieve ontlasting van testcentra).</p> <p><b>30/10:</b> <b>Reservatietool</b> afgewerkt, maar vraag vanuit de Vlaamse test- en triagecentra om iets meer tijd de krijgen om deze te implementeren.</p>	<b>i</b>	30/10	DM/KM
Self assessment tool	<p><b>02/10:</b> De PLF die terugkerende reizigers moeten invullen zal worden geïntegreerd in een self <b>assessment tool</b> → deze tool zal werken met een <b>scoringsysteem</b>, waarbij het gedrag van een terugkerende reiziger bepalend is voor de score en de te nemen maatregelen → evaluatie door IFC voorzien in de week van 19/10.</p> <p><b>30/10:</b> Advies rond <b>assessment tool</b> circuleert nog binnen de RAG → nog niet afgerond en nog geen informatie over definitieve lanceringsdatum.</p>	<b>i</b>	30/10	DM/KM

## Notities

*Cf. volgende slide*

# 4. IDENTIFICATIE & TESTING



## Notities

### Sneltesten

- *Enkele bedrijven kiezen ervoor om op eigen initiatief testen te initiëren bij hun werknemers, bv. door middel van zelf aangekochte sneltesten voor hun werknemers (cf. vraag vanuit Taskforce Nautische Keten):*
  - *Momenteel zijn er een aantal private commerciële initiatieven die dergelijke testen organiseren, maar deze gebeuren nog niet op grote schaal:*
    - *Dergelijke sneltesten zijn zeer beperkt nuttig in de huidige fase van de epidemie;*
    - *Sneltesten kunnen niet leiden tot het inkorten van de quarantaineduur → hoogrisicocontacten moeten de opgelegde quarantaineperiode naleven, ookal testen ze negatief via een sneltest.*
- *Regering heeft een spoedbestelling geplaatst voor 1,1 miljoen sneltesten (op basis van de lijsten van het FAGG) → levering voorzien tegen einde van november:*
  - *De stuurgroep wijst opnieuw op het belang van een duidelijk kader en een doordachte teststrategie op lange termijn inzake sneltesten (voor eerste levering is er reeds een protocol);*
  - *Er wordt momenteel gewerkt aan een wettelijk kader rond het gebruik van deze testen, met een aantal voorwaarden, zodat deze testen o.a. gekoppeld kunnen worden aan het contact tracing systeem. Op deze manier wordt afstemming met de huidige werking van het contactonderzoek verzekerd wanneer deze testen op grote schaal gebruikt worden.*
    - *De stuurgroep vraagt om deze integratie te signaleren richting het IFC en afspraken te maken m.b.t. het integreren van de testresultaten van sneltesten in de centrale databank → ZG neemt dit op.*
  - *Sneltesten lijken vooral nuttig wanneer de epidemie opnieuw onder controle is. Een aantal te onderzoeken toepassingen zijn (i) uitbraakgerichte testing van hoogrisicocontacten (andere dan in de zorgcontext), (ii) screenings in bedrijven en/of onderwijs, (iii) testing die de klassieke labo's kunnen ontlasten in piekperiodes.*


# 5. TRACING APPLICATIE



 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Ontwikkeling <b>tracing applicatie</b> contactopsporing	<p><b>16/10:</b> Laatst ontwikkelingen rond tracing app:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gevraagde aanpassing door de huisartsen (automatisch sms-systeem voor ingave 17 cijferige code) geïmplementeerd;</li> <li>Probleem met valse resultaatmeldingen door een databankprobleem (Sciensano) wordt opgelost</li> </ul> <p><b>30/10:</b> Wekelijkse update rond nieuwe ontwikkelingen en laatste cijfers.</p>	<b>i</b>	30/10	KM
<b>Notities</b>				
<p><u><a href="#">Update tracing app</a></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>1,6 miljoen downloads (laatst beschikbare cijfers).</i></li> <li><i>Inhoudelijke update wordt uitgesteld naar volgende stuurgroepvergadering.</i></li> </ul>				

# 6. SENSIBILISERING & DRAAGVLAKVORMING



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Vlaamse campagne contactonderzoek	09/10: Campagne meer fijnmazig en gedifferentieerd opzetten: Mogelijkheden inzake communicatie in een grootstedelijke context en richting bepaalde bevolkingsgroepen worden verder uitgewerkt.		06/11	ZG
	30/10: Overleg met LOGO's en VIVEL rond de campagne gericht op jongeren: campagnevoorstel (Brussel/Vlaanderen) toegelicht + vraag aan LOGO's om decentrale niveau eveneens reeds te betrekken.		30/10	ZG
Campagne tracing app	09/10: Campagne werd gelanceerd en is lopende, specifieke communicatie voorzien gericht op jongeren wordt voorzien (sociale media)		06/11	ZG
VVKP proefproject	23/10: Resultaten proefproject: beperkte stijging in het aantal contacten en de duurtijd gesprek, wel stijging merkbaar in de kwaliteit, zowel op vlak van verzamelde data op vlak van het gevoerde gesprek 30/10: Richtlijnen worden op grotere schaal uitgerold binnen de call centra van zodra de werklust opnieuw afneemt. ZG volgt in samenspraak met het consortium op.		30/10	CTC

## Notities

### Update campagne jongeren

- Op 29/10 overleg tussen ZG, LOGO's en VIVEL → voorstel gezamenlijke campagne met Brussel toegelicht.
- Campagne zou over 3 weken gelanceerd worden → LOGO's gaan bekijken hoe het centrale niveau betrokken kan worden (lokaal influencers zoeken, ...) → voorbereidingen in Vlaanderen worden verder gezet.

### Diversen

- Ter kennisgeving: Projectvoorstel UGent over taalkundige aspecten in contactonderzoek werd goedgekeurd door FWO.

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



Topics en agendapunten	Eigenaar	Opmerkingen en eventuele aandachtspunten voor Vlaanderen
<b>Notities</b>		





# 8. VARIA



Topics en agendapunten	Update	Eigenaar	Deadline

## Notities

1. Er blijkt soms onduidelijkheid te zijn over de quarantaineduur in het geval een indexpatiënt positief test en het onmogelijk is voor de huisgenoten van deze index om in isolatie te gaan (quarantaine periode gezinsleden bij sequentiële isolatie bedraagt immers 7 dagen + 10 dagen) → wordt gecommuniceerd richting de call centra.
2. Er wordt verwacht dat de werklust bij de call centra en testcentra door een lockdown opnieuw zal afnemen:
  - Stuurgroep acht het niet wenselijk om sterk af te schalen in een tussenperiode, zeker aangezien nieuwe opstoten aannemelijk zijn tot er een vaccin is en de winterperiode nog moet worden overbrugd;
  - Tussenperiode aangrijpen om bepaalde aspecten van de keten verder te optimaliseren (op korte termijn vooral uitdagingen op vlak van (i) technische aspecten en (ii) het opzetten van een goede afstemming met de lokale besturen).



# BIJLAGEN

- *Aanwezigheden*
- *Detail strategische indicatoren 16/10 – 22/10*
- *Verklarende woordenlijst bij punt '2.2 Stand van zaken contactcenter'*



# AANWEZIGHEDEN 30 OKTOBER 2020



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



# DETAIL STRATEGISCHE INDICATOREN



PERIODE: 16 OKTOBER – 22 OKTOBER vs 2 OKTOBER– 8 OKTOBER

			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>50,4</b>	<b>1%</b>	<b>7%</b>	<b>23%</b>	<b>44%</b>	<b>74%</b>	<b>97%</b>
			<b>+12,6</b>	<b>-3,3%</b>	<b>-21,8%</b>	<b>-24,9%</b>	<b>-28,2%</b>	<b>-12,9%</b>	<b>-0,4%</b>
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.	28,0	14%	38%	64%	80%	96%	100%
			+7,3	-10,2%	-24,4%	-19,7%	-14,2%	-2,8%	-
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.	1,7	95%	99%	99%	100%	100%	100%
			+0,3	-4,1%	-0,2%	-0,2%	-0,1%	-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
			-	-0,1%					
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.	16,7	48%	70%	83%	88%	92%	97%
			+12,5	-15,4%	-7,4%	-2,0%	-1,0%	-1,4%	-0,4%
<b>IND 2</b>	<b>Actor</b>	<b>Vanaf afronding 1A scripts tot en met bijhorende contacten informeren</b>	<b>18,1</b>	<b>37%</b>	<b>73%</b>	<b>80%</b>	<b>85%</b>	<b>87%</b>	<b>90%</b>
			<b>+14,1</b>	<b>-19,7%</b>	<b>-5,8%</b>	<b>-3,5%</b>	<b>-0,8%</b>	<b>-1,5%</b>	<b>-2,0%</b>
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	96%	96%	96%	96%	96%	96%
			-	-1,9%	-1,9%	-1,9%	-1,9%	-1,9%	-1,9%
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.	18,1	37%	73%	80%	85%	87%	90%
			+14,1	-21,2%	-7,9%	-5,7%	-3,1%	-3,9%	-4,5%
			Mediaan Doorlooptijd (uur)	<2d	<3d	<4d	<5d	<6d	>6d
<b>IND 1 + 2</b>		<b>Vanaf afname sample van indexpatiënt tot en met informeren van contacten van indexpatiënt</b>	<b>65,3</b>	<b>27%</b>	<b>60%</b>	<b>78%</b>	<b>85%</b>	<b>88%</b>	<b>90%</b>
			<b>+21,8</b>	<b>-32,8%</b>	<b>-21,7%</b>	<b>-10,2%</b>	<b>-5,9%</b>	<b>-5,3%</b>	<b>-4,5%</b>

<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,...

<sup>3</sup> Wegens ontbrekende data voor 14/10 wordt de periode 16/10-22/10 vergeleken met de periode 2/10-8/10

**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



PERIODE: 16 OKTOBER – 22 OKTOBER vs 2 OKTOBER– 8 OKTOBER

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	28.125	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 28.125 tickets in scope zijn er 121 zonder teststaal datum en 152 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.	28.046	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 28.125 tickets in scope zijn er 121 zonder teststaal datum
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.	28.169		Van de 28.125 tickets in scope zijn er 123 zonder test datum.
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.	28.345		Er zijn 28.345 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.	28.193		Van de 28.345 tickets in totaal zijn er 152 tickets waarvoor er geen feedback beschikbaar is van de call centers of field agents.
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	41.317	Alle unieke HR 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.	48.645	Alle HR/LR contactpersonen, exclusief de huisgenoten, die zijn gedeeld door de 1A indexpatiënten	Halvering van het aantal tickets in scope ten gevolge van partiële data doorstroming sinds de bypass implementatie (technische implicatie enkel op rapportering), dit wordt momenteel onderzocht. <b>Invloed op indicatoren 2, 2.a, 2.b en 1+2.</b>
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.	41.317	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	41.317	Alle 2A 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.