



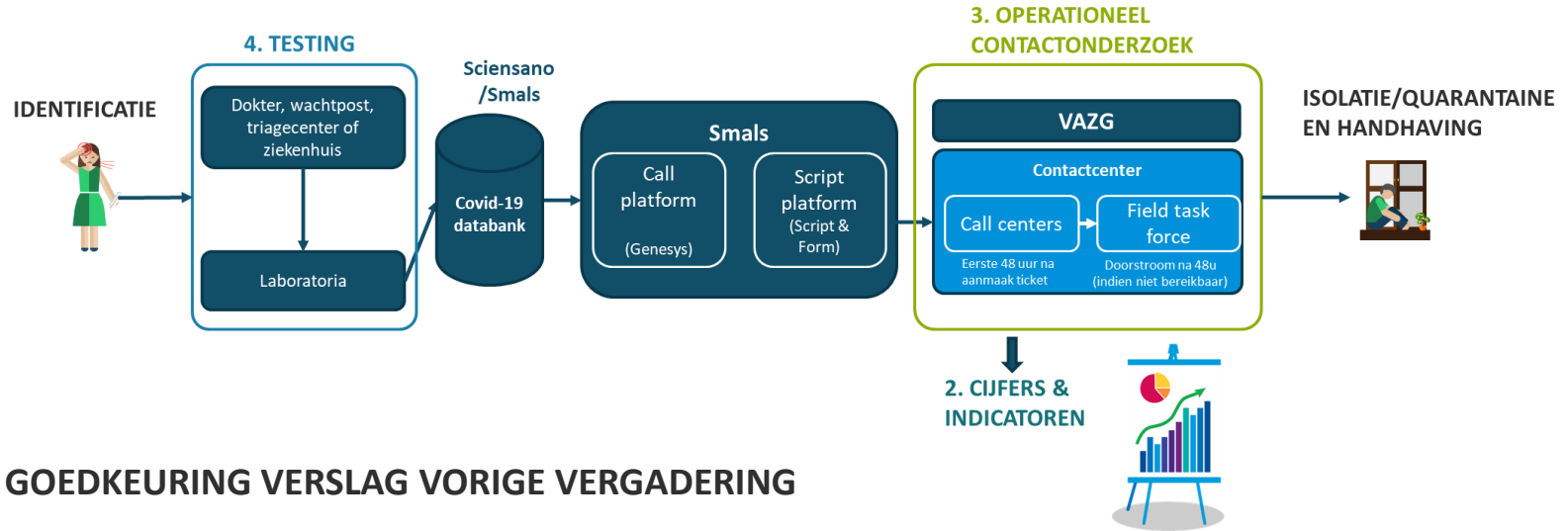
Vlaanderen
is zorg

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

5 maart 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



- *Aanpassing slide 9 verslag 26/02:*

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.*

- *Aangepast verslag 26/02/2021 wordt goedgekeurd.*



2.1. SLEUTELINDICATOREN CONTACTONDERZOEK



		Feb 05-11	Feb 12-18 ³	Feb 19-25	Mrt 26-04	Δ7d	Trend
Operationeel	Aantal uitgevoerde telefoons	63 393	56 382	60 954	67 776	11%	↗
	Succesvolle gesprekken	24 163	22 288	25 696	25 947	0%	→
	Aantal te bereiken personen door CC ^{1,per dag}	5 556	5 086	5 750	6 103	5%	↗
	waarvan indexpatiënten	1 343	1 393	1 643	1 551	-6%	↘
	waarvan nieuwe indexpatiënten	998	1 123	1 334	1 208	-9%	↘
	waarvan backlog indexpatiënten	345	269	309	344	11%	↗
	waarvan HR-contactpersonen	1 575	1 641	2 081	1 849	-11%	↘
	Aantal huisbezoeken door FA ^{1,per dag}	207	179	210	206	-2%	→
	Aantal verzamelde contacten ²	18 490	19 755	24 596			
	Gemiddeld aantal contacten ²	3,26	3,27	3,39			
	% contactendeling ²	86%	87%	87%			
	Aantal quarantaine-attesten	11 704	12 308	16 128	11 125	-31%	↘
	Aantal CTPC codes	7 248	6 351	7 988	7 177	-10%	↘

PERIODE: 19 FEBRUARI – 25 FEBRUARI vs 12 FEBRUARI – 18 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 ⁴	<24h	Finaal bereik	24,5u (-0,1u) ⁵
	● 91% (+0%)	100%	● 77% (+4%) ⁵	95%	● 86% (+2%) ⁵	96%	

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 gegevens met betrekking tot contactendeling kunnen deze week niet gerapporteerd worden door een probleem bij Sciensano waardoor er geen contactendata doorstroomde voor de periode 26/2-04/3.

³ Vanaf 12 feb baseert de rapportage zich op de 2^{de} run van de SMALS databank, die een accurater beeld van de werkelijkheid weergeeft.

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.

⁵ Door een aanpassing aan de rapporteringsfilters waren de cijfers die vorige week werden gerapporteerd licht overschat. Dit werd ondertussen rechtgezet, waardoor de delta's t.o.v. vorige week t.o.v. correcte cijfers worden berekend.

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 (+4%)** in vergelijking met 7 dagen geleden, hoofdzakelijk gedreven door toename van het aantal te verwerken 3B werkorders na het in productie stellen van advies 4.
- ❑ 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. 51%.

		Feb 05-11	Feb 12-18 ³	Feb 19-25	Mrt 26-04	Δ7d
Call Center	Totaal aantal werkorders af te handelen	38 889	35 599	41 086	42 720	4%
	Nieuwe werkorders te verwerken	29 453	28 700	32 772	33 987	4%
	Backlog werkorders te verwerken	9 436	6 899	8 314	8 733	5%
	% werkorders afgehandeld	96%	93%	89%	90%	
Capaciteitsbenutting ¹		28%	23%	28%	28%	

FA	Totaal aantal werkorders af te handelen	1 450	1 255	1 471	1 442	-2%
	% werkorders afgehandeld	100%	100%	100%	100%	
	Capaciteitsbenutting ^{1,2}	25%	28%	35%	35%	

		Week 26-04 mrt ³					
		1A	1B	2A	2B	3A	3B
CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	10 858	2 566	12 940	1 702	704	13 950
	% werkorders afgehandeld	93%	86%	94%	94%	97%	83%
	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. Door een daling van de shirkage bij de call agents werd de correctie op de planning teruggeschaald van 15 naar 8 procent.

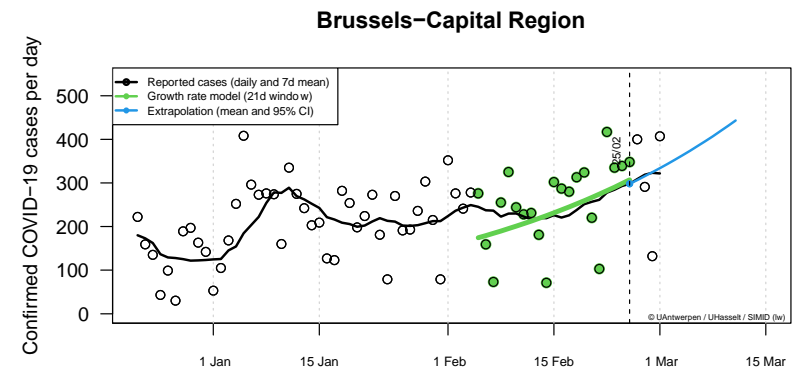
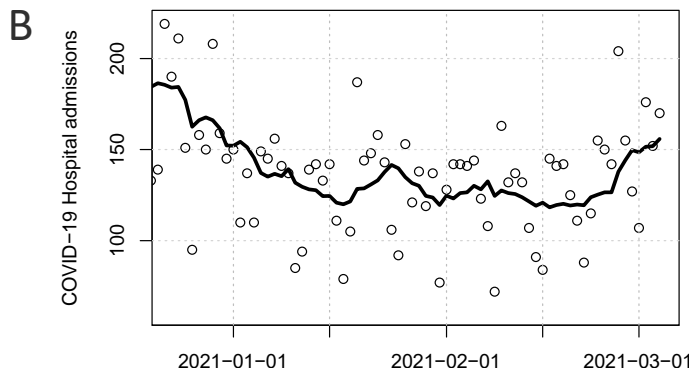
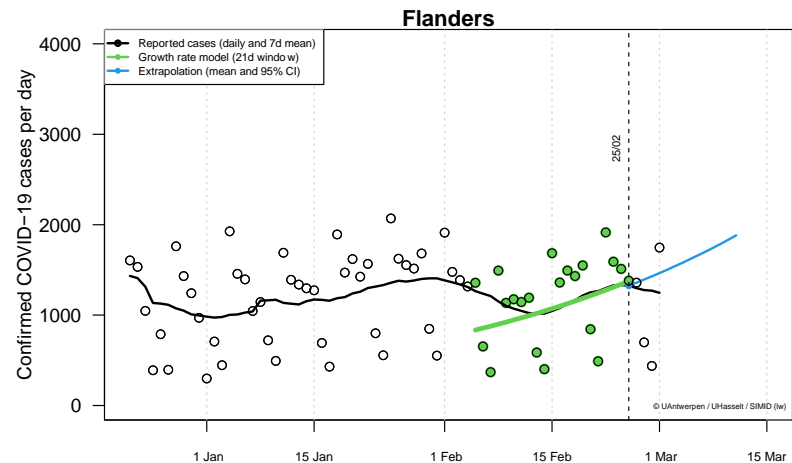
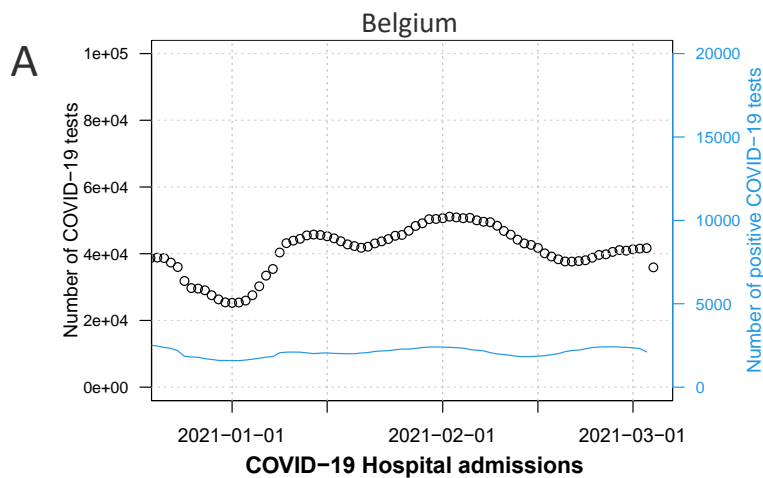
² De capaciteitsbenutting voor de field agents geeft de werklast weer voor de activiteiten die zij uitvoeren in het kader van contact tracing. Bijkomend uitgevoerde activiteiten worden niet opgenomen in de tabel.

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: 1.09* (!)
- ☐ R (BE) obv bevestigde gevallen: 1.04**
- ☐ Schommelingen in aantal testen (oorzaak/gevolg?)
- ☐ Provinciale en regionale verschillen



O.VI
V.Br

2.1. – 2.3. DISCUSSIE BIJ INDICATOREN

Notities

Toelichting en discussie bij sleutelindicatoren (sectie 2.1)

- Daling van de instroom aan nieuwe indexpatiënten met 9% → stijging van de afgelopen weken lijkt zich niet door te zetten.
- Door een nieuwe release werden er de afgelopen week aanzienlijk meer 3B scripts uitgevoerd → deze gesprekken zijn doorgaans echter korter dan de gesprekken met indexpatiënten en contacten, waardoor de impact van deze extra gesprekken op de werklast beperkt blijft (cfr. infra).

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

- Capaciteitsbenutting blijft stabiel, de ingezette afschaling is reeds deels opgenomen in de cijfers (cfr. punt 3).
- De capaciteitsbelasting FA inclusief extra taken (brononderzoek, varianten,) wordt vanaf volgende week opgenomen in de tabel op slide 5, ook aangezien verwacht wordt dat deze taken in de toekomst belangrijker zullen worden (wanneer de incidentie daalt en de werklast op vlak van contactonderzoek afneemt).


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


- Divergentie in trends tussen het aantal nieuwe besmettingen (die gelijk blijven of zelfs licht afnemen) en het aantal nieuwe hospitalisaties (die wel sterk stijgen) valt op → kan mogelijks verklaard worden door de UK variant, maar geen uitsluitel hierover (wordt verder bekeken).
- Trends m.b.t. enerzijds het aantal testen en anderzijds het aantal bevestigde gevallen bewegen vrij gelijkaardig (cfr. grafieken bovenaan slide 6)
 - → een mogelijke verklaring voor de recent vastgestelde golfbeweging, nl. dat er massaal wordt getest bij een (vermoedelijke) clusteruitbraak, resultaten sneller beschikbaar zijn, waardoor besmettingen sneller worden gevonden en clusters mogelijks sneller worden ingedijkt, dient verder te worden onderzocht.
 - → daarnaast worden testen in diverse nieuwe contexten uitgerold: antigeentesten in bedrijven, speekseltesten in scholen, ...
- Ondanks de gunstige cijfers m.b.t. het aantal nieuwe besmettingen, heerst op het terrein momenteel het gevoel dat de epidemie aan kracht wint → voorzichtigheid aangewezen.
- Grote verschillen tussen de provincies → meer vastgestelde gevallen in Brussel en Henegouwen, met risico op 'spillovers' naar Vlaams-Brabant en Oost-Vlaanderen.
- Op basis van de huidige trends en cijfers is het moeilijk om een eenduidige prognose voor het toekomstig aantal nieuwe besmettingen in Vlaanderen op te maken.


3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK



 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Lokale contactopsporing	<p>05/03: 11 verenigingen van lokale besturen zijn operationeel (60-tal besturen, waarvan de meeste samenwerken binnen de ELZ)</p> <ul style="list-style-type: none"> Er wordt gewerkt aan de nodige (voorbereidende) documenten voor verderzetting van de bestaande lokale contactcentra na 31/03. 		05/03	ZG
Capaciteit centraal contact-onderzoek	<p>05/03: Globaal aantal te verwerken werkorders bij zowel de CC als de FA stijgt opnieuw (ongeveer +4%), gedreven door een sterke stijging in het aantal nieuwe 3B werkorders (+46%):</p> <ul style="list-style-type: none"> Instream nieuwe indexpatiënten daalt opnieuw (-9% t.o.v. vorige week) <ul style="list-style-type: none"> → ook nieuwe instroom m.b.t. aantal te contacteren contacten daalt verder (-12%) → aantal nieuw te contacteren collectiviteiten stijgt tot een niveau gelijkaardig aan voor de krokusvakantie (+21% t.o.v. vorige week). <p>Capaciteitsbenutting blijft stabiel (28% voor CC, 35%/51% voor FA) → verschuiving tussen arbeidsintensieve en minder arbeidsintensieve werkorders zorgt voor stabilisatie in de werkbelasting:</p> <ul style="list-style-type: none"> → tweede afschaling CCA werd niet bevroren (cfr. gemaakte afspraken tijdens stuurgroep vorige week) 		05/03	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>			ZG/ CTC

Notities

Capaciteit

- Ingezette tweede afschaling CCA wordt doorgezet, voorlopig geen bijkomende afschalingen gegeven de onzekerheid.

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	12/03	ZG/IFC
Notities				
/				

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



-  Actiepunt
-  Punt ter opvolging
-  Op schema
-  Aandacht vereist
-  Escalatie

Communicatie	Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Communicatie	Communicatie i.v.m. contactonderzoek	19/02: Er wordt een dialoog aangegaan met de onderzoeksinstellingen omtrent hoe de data nog meer kan worden aangewend door onderzoekers.	i		ZG
	Communicatie rond vaccinatie	11/12: Campagnevoorstel rond vaccinatie opgemaakt en wordt verder besproken in werkgroep communicatie.	i		ZG
Applicatie	Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Applicatie	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		IFC
Notities					
/					

6. VARIA



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie



Topic	Laatste status			

Notities

1. *Vraag om een kort document op te maken rond de “lessons learned” vanuit de field agents (bevindingen en zaken die nuttig kunnen zijn met het oog op bijsturingen aan het systeem op zowel korte als lange termijn) → CTC neemt dit op en bezorgt een geactualiseerd document aan het IFC.*



BIJLAGEN

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



AANWEZIGHEDEN 5 MAART 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>Karine Moykens (secretaris-generaal departement WVG & voorzitter IFC)</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>Iris De Schutter (afdelingshoofd Preventie, ZG)</i> • <i>Ria Vandenreyt (teamverantwoordelijke communicatie en coördinatie, ZG)</i> • <i>Dirk Wildemeersch (teamverantwoordelijke Infectieziekten en Vaccinaties, ZG)</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>Prof. Niel Hens (prof. UA)</i> • <i>Prof. Pierre Van Damme (prof. UA)</i> • <i>Tom Vermeire (afdelingshoofd Woonzorg en Eerste Lijn, ZG)</i> • <i>Stef Steyaert (Levuur, team Eerste Lijn)</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 9% t.o.v. een week geleden, waar het totaal aantal af te werken werkorders van de collectiviteiten opnieuw toeneemt met 26% en het aantal af te handelen hoogrisicocontactpersonen daalt met 11%. De nieuwe instroom van het aantal te verwerken collectiviteiten neemt toe waar de nieuwe instroom van indexpatiënten daalt. Het aantal 3B werkorders stijgt met 34% na het in productie stellen van advies 4, waarbij huisgenoten van een index die zich niet kunnen isoleren opgenomen worden als 3B werkorder wanneer er geen afspraak voor een tweede test gemaakt werd.

		Feb 05-11	Feb 12-18 ³	Feb 19-25	Mrt 26-04	Δ7d
GLOBAAL CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	38 889	35 599	41 086	42 720	4%
	Waarvan nieuwe instroom	29 453	28 700	32 772	33 987	4%
	Totaal aantal werkorders afgehandeld	37 177	33 209	36 373	38 273	
	% werkorders afgehandeld	96%	93%	89%	90%	
	Voorziene capaciteit ¹ , per dag	732	747	741	710	
	Totaal aantal werkorders afgehandeld per agent	56	45	50	54	

		Feb 05-11	Feb 12-18 ³	Feb 19-25	Mrt 26-04	Δ7d
2A	Totaal aantal werkorders af te handelen	11 023	11 487	14 567	12 940	-11%
	Waarvan nieuwe instroom	9 207	9 928	12 298	10 780	-12%
	% werkorders afgehandeld	95%	94%	93%	94%	

		Feb 05-11	Feb 12-18 ³	Feb 19-25	Mrt 26-04	Δ7d
2B	Totaal aantal werkorders af te handelen	1 173	1 430	1 921	1 702	-11%
	Waarvan nieuwe instroom	969	1 231	1 553	1 364	-12%
	% werkorders afgehandeld	96%	95%	93%	94%	

		Feb 05-11	Feb 12-18 ³	Feb 19-25	Mrt 26-04	Δ7d
1A	Totaal aantal werkorders af te handelen	9 399	9 748	11 504	10 858	-6%
	Waarvan nieuwe instroom	6 983	7 862	9 338	8 453	-9%
	% werkorders afgehandeld	96%	95%	94%	93%	

		Feb 05-11	Feb 12-18 ³	Feb 19-25	Mrt 26-04	Δ7d
3A	Totaal aantal werkorders af te handelen	577	519	624	704	13%
	Waarvan nieuwe instroom ²	487	426	546	568	4%
	% werkorders afgehandeld	98%	98%	98%	97%	

		Feb 05-11	Feb 12-18 ³	Feb 19-25	Mrt 26-04	Δ7d
1B	Totaal aantal werkorders af te handelen ²	2 712	1 638	2 029	2 566	26%
	Waarvan nieuwe instroom	2 104	1 274	1 570	1 904	21%
	% werkorders afgehandeld	84%	84%	76%	86%	

		Feb 05-11	Feb 12-18 ³	Feb 19-25	Mrt 26-04	Δ7d
3B	Totaal aantal werkorders af te handelen	14 005	10 777	10 441	13 950	34%
	Waarvan nieuwe instroom	9 703	7 979	7 467	10 918	46%
	% werkorders afgehandeld	98%	92%	81%	83%	

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.

DETAIL STRATEGISCHE INDICATOREN (1/2)



PERIODE: 19 FEBRUARI – 25 FEBRUARI vs 12 FEBRUARI – 18 FEBRUARI

			Mediaan Doorlooptijd (uur)	< 12u	<24u	<36u	<48u	<72u	>72u
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A scripts	23,3	8%	54%	70%	83%	89%	100%
			-0,5	-2,0%	+2,6%	+3,2%	+3,5%	+1,6%	-
IND 1.a	Hulpverleners / Laboratoria	Het percentage van de testen waarvan het resultaat gekend is binnen de <12u/.../>72u, startend op het moment dat het teststaal wordt afgenomen en eindigend op het moment dat de test wordt uitgevoerd.	11,5	52%	91%	99%	100%	100%	100%
			+1,5	-4,5%	+0,1%	+0,6%	+0,1%	+0,0%	-
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%	99%	99%	100%	100%	100%
			-0,1	+8,5%	+0,2%	-0,1%	+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.	3,0	68%	78%	85%	87%	91%	97%
			+0,1	+4,2%	+3,7%	+4,0%	+3,0%	+2,6%	+1,4%
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A scripts tot en met bijhorende contacten informeren	0,8	74%	83%	87%	89%	91%	96%
			-0,1	+2,2%	+1,7%	+0,9%	+0,9%	+0,8%	+1,0%
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%
			-	-	-	-	-	-	-
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.	0,8	77%	86%	89%	91%	93%	96%
			-0,1	+2,3%	+1,6%	+0,9%	+0,9%	+0,8%	+1,0%
			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	24,5	82%	89%	93%	94%	95%	96%
			-0,1	+2,2%	+1,2%	+1,2%	+1,1%	+1,2%	+1,0%

¹ 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.

² Onder het 'afronden' van tickets wordt hier verstaan dat ze worden afgesloten door de call center / field agent, al dan niet succesvol. Dit kan dus ook met een resultaatcode zijn die aanduidt dat een contact niet wil meewerken, reeds gebeld is geweest,...

Opmerkingen:

- De rijen dienen afzonderlijk van elkaar gelezen te worden. Met andere woorden: er bestaat niet altijd eenduidige link tussen de weergegeven percentages op de verschillende rijen, enkel en alleen binnen dezelfde rij.
- Alle bovenstaande gegevens moeten in combinatie met volgende slide gelezen worden ter interpretatie van de gegevens.

DETAIL STRATEGISCHE INDICATOREN (2/2)



PERIODE: 19 FEBRUARI – 25 FEBRUARI vs 12 FEBRUARI – 18 FEBRUARI

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	8 849	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 8 849 tickets in scope zijn er 73 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.	8 801	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 8 849 tickets aangemaakt voor deze periode. Van de 8 849 tickets in totaal zijn er 73 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.	8 812		
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.	8 849		
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.	8 776		
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	12 725	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.	12 725	Alle HR/LR contactpersonen, exclusief de huisgenoten, die zijn gedeeld door de 1A indexpatiënten	Vanaf 21 november worden opnieuw 2B werkorders aangemaakt en weer opgebeld.
IND 2.b	CTC	Het percentage van de contacten (HR en LR) die binnen de <12u/.../>72u kunnen worden gecontacteerd en geïnformeerd, startend op het moment dat de orders in het platform opgeladen worden.	12 724	Alle unieke HR contactpersonen met zowel telefoongegevens, achter- en voornaam, exclusief de huisgenoten, die zijn gedeeld door de 1A indexpatiënten	Merendeel van de mensen die niet bereikt kunnen worden, komt door ontbreken van correcte adres- en contactgegevens; contacten die verblijven in een ziekenhuis of rusthuis en contacten die niet thuis zijn bij veldbezoek.
IND 1 + 2		Vanaf afname teststaal van indexpatiënt tot en met informeren van contacten van indexpatiënt	12 724	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