



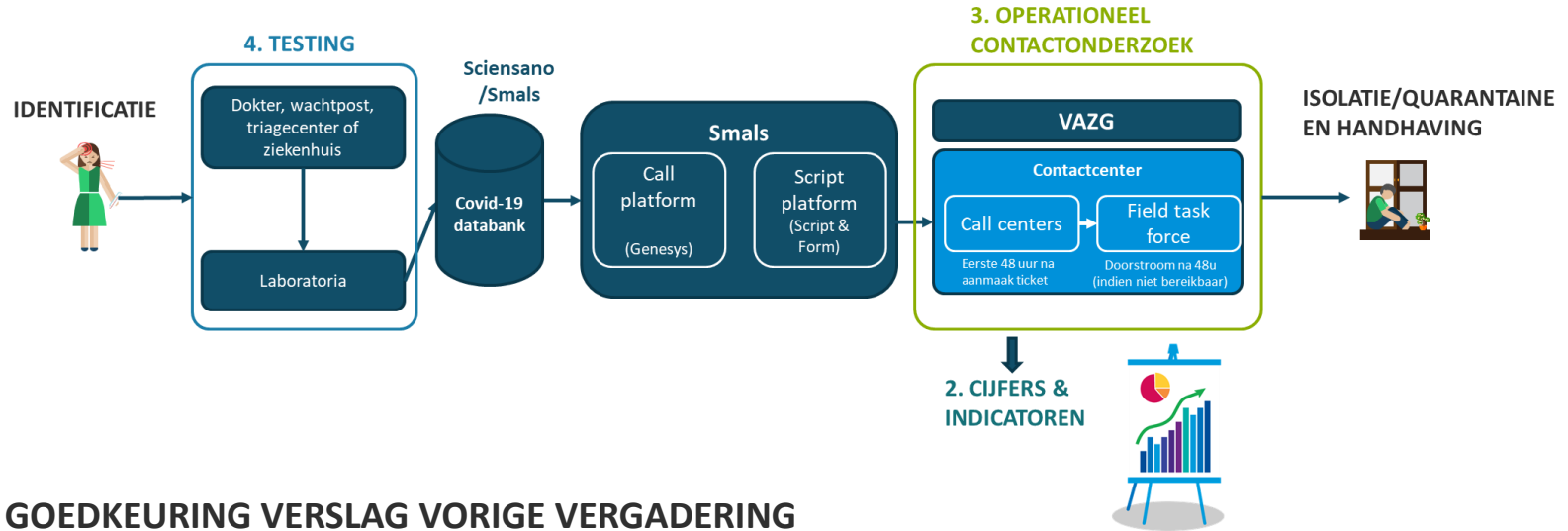
Vlaanderen
is zorg

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

7 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 23/04/2021 wordt goedgekeurd.*



2.1. COVID-19 TRENDS



Belangrijkste vaststellingen:

- R (BE) obv hospitalisaties: 0.90 *
- R (BE) obv bevestigde gevallen: 0.95**

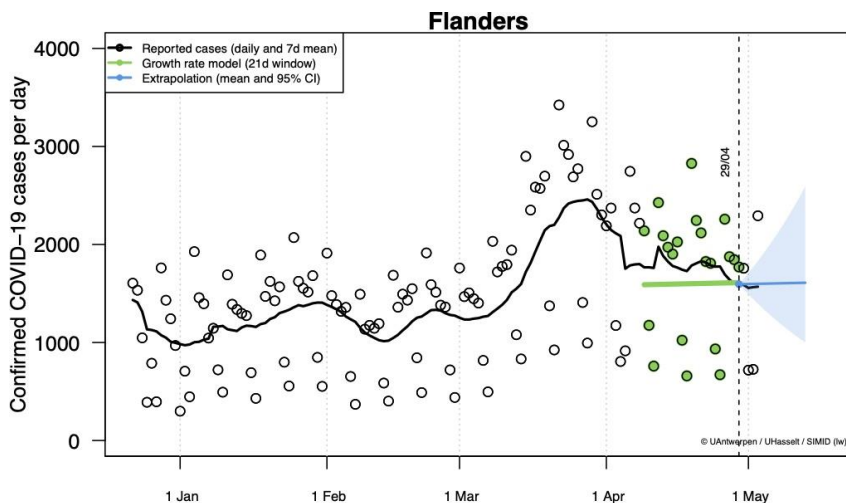


Table 1: Confirmed COVID-19 cases per day: the reported 7-day average and model extrapolations 7 and 14 days later in terms of the mean and 95% confidence interval.

Region	Reported	Extrapolation	Extrapolation
	29/04/2021	06/05/2021	13/05/2021
Belgium	3064	3028 [2360 ; 3885]	2992 [1817 ; 4927]
Flanders	1594	1602 [1263 ; 2032]	1609 [1000 ; 2590]
Brussels-Capital Region	342	333 [276 ; 402]	325 [224 ; 473]
Wallonia	1061	1026 [748 ; 1409]	993 [527 ; 1872]
Antwerpen	436	444 [363 ; 542]	452 [303 ; 674]
Limburg	274	280 [222 ; 353]	287 [181 ; 456]
Oost-Vlaanderen	362	332 [250 ; 440]	304 [173 ; 535]
West-Vlaanderen	285	296 [220 ; 398]	307 [170 ; 556]
Vlaams-Brabant	237	257 [206 ; 322]	279 [178 ; 437]
Brabant Wallon	103	96 [76 ; 122]	90 [56 ; 144]
Hainaut	425	419 [292 ; 600]	413 [201 ; 847]
Liège	258	260 [160 ; 421]	261 [100 ; 687]
Luxembourg	86	72 [58 ; 89]	61 [40 ; 92]
Namur	189	186 [145 ; 239]	184 [111 ; 303]

2.2. SLEUTELINDICATOREN CONTACTONDERZOEK



		Apr 09-15	Apr 16-22	Apr 23-29	Mei 30-06	Δ7d	Trend
Operationeel	Aantal uitgevoerde telefoons	91 399	135 488	115 257	115 123 ³	0%	↔
	Succesvolle gesprekken	35 842	42 522	42 066	36 940 ³	-12%	↘
	Aantal te bereiken personen door CC ^{1,per dag}	8 179	11 043	9 376	11 604 ³	24%	↗
	waarvan indexpatiënten	2 365	2 362	2 066	2 066	0%	↔
	waarvan nieuwe indexpatiënten	1 760	1 753	1 581	1 504	-5%	↘
	waarvan backlog indexpatiënten	604	609	484	562	16%	↗
	waarvan HR-contactpersonen	2 722	2 604	2 464	2 592	5%	↗
	Aantal huisbezoeken door FA ^{1,per dag}	342	311	345	316	-8%	↘
	Aantal verzamelde contacten ²	34 585	32 249	32 482	32 801	1%	↔
	Gemiddeld aantal contacten	3,18	3,19	3,28	3,39		↔
	% contactdeling	89%	90%	90%	91%		↔
	Aantal quarantaine-attesten	13 442	12 540	12 327	10 549	-14%	↘
	Aantal CTPC codes	9 989	9 302	9 356	8 883	-5%	↘

PERIODE: 23 APRIL – 29 APRIL vs 16 APRIL – 22 APRIL

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	25,2u (=)
	● 93% (+0%)	100%	● 76% (+1%)	95%	● 83% (+5%)	92%	

Door technische storingen bij de doorstroom van 1A tickets op 26/04 en 29/04 werden er minder indexpatiënten bereikt binnen 24u.

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 weektotaal zijn.

² De cijfers geven het aantal unieke contacten weer met een link naar een indexpatiënt, de gerapporteerde cijfers werden retroactief aangepast en zijn vanaf heden niet langer onderschat.

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 stijgt met 24%** in vergelijking met 7 dagen geleden, maar dit is vooral gedreven door een toename in het aantal (onterecht aangeboden) 2E werkorders na technische problemen bij Saniport en een sterke toename van het aantal 3B werkorders.

- Tijdens de afgelopen week slaagde het Vlaams contactcenter erin om **ca. 89% van de werkorders af te handelen**. Dit cijfer ligt iets lager dan gebruikelijk door de technische problemen bij Belnet en verhoogde werklast na onterechte ticketcreatie bij Saniport.

- De **capaciteitsbenutting** van de callcenters **circuleert rond ca. 65%**.
- Tijdens de week slaagden 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. 49%**. De totale werklast, inclusief bijkomend uitgevoerde activiteiten, bedraagt ca. 64%.

		Apr 09-15	Apr 16-22	Apr 23-29	Mei 30-06	Δ7d
Call Center	Totaal aantal werkorders af te handelen	57 254	77 304	65 630	81 225 ⁴	24%
	Nieuwe werkorders te verwerken	44 879	55 739	50 717	61 999 ⁴	22%
	Backlog werkorders te verwerken	12 375	21 565	14 913	19 226 ⁴	29%
	% werkorders afgehandeld	92%	92%	95%	89%	
Capaciteitsbenutting ¹		43%	57%	52%	65%	

		2 391	2 177	2 417	2 213	-8%
FA	Totaal aantal werkorders af te handelen	2 391	2 177	2 417	2 213	-8%
	% werkorders afgehandeld	100%	100%	100%	100%	
	Capaciteitsbenutting FA ¹ , core CT	49%	46%	52%	49%	
	Capaciteitsbenutting FA ² , core CT & BO/CM	55%	53%	63%	62%	
Capaciteitsbenutting FA ³ , alle activiteiten		56%	56%	65%	64%	

Afgelopen week		1A	1B	2A	2B	2E	3A	3B
CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	14 462	2 157	18 146	2 543	21 284	868	21 765
	% werkorders afgehandeld	91%	82%	89%	84%	93%	85%	86%
	Status afgehandelde werkorders	●	●	●	●	●	●	●

Bron: Smals/EY rapportering

¹ Activiteiten uitgevoerd in het kader van contact tracing, zijnde huisbezoeken en telefoons..

² Activiteiten uitgevoerd in het kader van contact tracing, bron/clusteronderzoek en casemanagement activiteiten.

³ Alle door de veldagenten uitgevoerde activiteiten.

⁴ Het aantal aangeboden werkorders is in de periode van 30/04 - 06/05 vertekend na technische problemen bij de toegang tot Belnet en bij de brondata bij Saniport.

2.1. – 2.3. DISCUSSIE BIJ INDICATOREN

Notities

Toelichting bij COVID-19 trends (sectie 2.1)

- Het aantal besmettingen in Vlaanderen lijkt te stabiliseren rond een 1500-tal cases per dag, met nog steeds verschillen tussen de verschillende provincies. Stabilisatie op een hoog plateau:
 - Er is nog geen uitgesproken impact zichtbaar van de vaccinatiecampaagne op het aantal vastgestelde besmettingen.
 - De komende weken zal duidelijk worden wat de impact is van de versoepelingen op de besmettingscijfers.
- De R-waarde op basis van aantal hospitalisaties ligt onder de één (0.9). Er is op dit moment een divergentie tussen de R-waarde o.b.v. het aantal hospitalisaties vs. de R-waarde o.b.v. het aantal besmettingen. Twee mogelijke verklaringen:
 - Door vaccinatie belanden besmette patiënten minder vaak in het hospitaal;
 - De R-waarde o.b.v. hospitalisaties loopt steeds enkele weken achter op de R-waarde o.b.v. besmettingen (gekend fenomeen).
- Momenteel is er nog te weinig geweten over de Indiase variant om de impact van deze variant op de besmettingscijfers in te schatten.

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


- Lichte daling in het aantal nieuwe inpatiënten (-5%) t.o.v. vorige week, en ook het aantal te contacteren collectiviteiten en HRC/LRC blijft eerder stabiel. Het aantal werkorders gerelateerd aan terugkerende reizigers (2E-script) stijgt sterk (tot ongeveer 3.000 per dag), maar een deel van deze werkorders werden foutief aangemaakt door Saniport (cfr. infra).
- Er waren de afgelopen week een aantal technische problemen met een impact op de werkbelasting en capaciteitsbenutting van het contactcenter:
 - De Belnet-aanval op 4 mei had een impact op de proportie afgehandelde werkorders, waarbij de proportie afgehandelde werkorders voor alle scripts (met uitzondering van 2E) lager ligt dan voorgaande weken (de verschillen in de weekgemiddelden zijn voornamelijk toe te schrijven aan 4 mei).
 - Door een fout bij Saniport werden een groot aantal 2E-tickets foutief aangemaakt. Een deel van deze foutief aangemaakte tickets werd echter wel door de CC opgebeld en afgehandeld, waardoor een aantal burgers foutief opgebeld werden. Deze afgehandelde werkorders zijn de capaciteitsbenuttingscijfers meegerekend.
 - Daarnaast zorgt de continue spontane uitstroom bij de CC ook voor een lichte stijging in de capaciteitsbenutting.





3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK




 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Lokale contactopsporing	<p>07/05: De bestaande lokale contactcentra werden voorlopig met twee maanden verlengd tot 31/05:</p> <ul style="list-style-type: none"> Twee lokale contactcentra (Genk en Aalst) kozen ervoor om hun activiteiten stop te zetten, gezien prioriteitsverschuivingen en uitstroom van personeel. Opstart van lokale contact tracing binnen Antwerpen (optie 2). 	i	07/05	ZG
Capaciteit centraal contact-onderzoek	<p>07/05: Het aantal te verwerken werkorders stijgt bij de CC, terwijl het aantal werkorders voor de FA licht daalt.</p> <ul style="list-style-type: none"> De stijging van het aantal werkorders van de CC wordt echter voornamelijk gedreven door een onterechte aanmaak van 2E werkorders, die weliswaar gedeeltelijk werden behandeld door de agenten. De instroom van nieuwe indexpatiënten daalt nog steeds licht (-5%) Het aantal nieuw te contacteren collectiviteiten daalt (-9%), terwijl het aantal nieuw te contacteren HRC (+2%) en LRC (+2%) stijgt. Dit komt voornamelijk doordat er beperkt meer contacten werden doorgegeven. <p>➔ Capaciteitsbenutting voor de CCA ligt hoger dan vorige week (65%), voornamelijk door het hoger aantal behandelde 2E scripts en de natuurlijke uitstroom bij de CC.</p> <p>➔ Capaciteitsbenutting van de FA ligt in lijn met vorige weken (49% core contactonderzoek/64% inclusief andere activiteiten)</p>		07/05	ZG/ CTC
Notities				
/				


4. TESTING



 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Teststrategie en testbeleid	<p>07/05: Sinds begin april werd een nieuw 2D script geïntroduceerd, waarmee burgers na een positieve zelftest naar het contactcenter kunnen bellen om via die weg een testcode voor een PCR te verkrijgen.</p> <ul style="list-style-type: none">→ Op dit moment wordt de werklust gerelateerd aan het voorschrijven van de PCR-codes n.a.v. zelftesten vnl. opgevangen door de HA.→ Binnen het contactcenter zijn er relatief weinig binnenkomende oproepen voor 2D scripts (20-tal per dag).	i	07/05	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		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	26/03: Coronalert zal een belangrijke rol spelen in de exit-strategie, aangezien het belangrijker zal worden om ongekende contacten te registreren i.k.v. versoepelingen → In de week van 19/03 heeft een eerste vergadering plaatsgevonden omtrent het optimaliseren en het opnieuw onder de aandacht brengen van de app. → Er wordt eveneens een nieuwe communicatiecampagne gelanceerd.	i	23/05	IFC

Notities

- Communicatie
- *Publiekscampagne rond vaccinatie gelanceerd.*
 - *Er wordt op het federale niveau gewerkt aan een campagne voor terugkerende reizigers, met focus op testing en quarantaine.*

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 7 MEI 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>Lander Willem (postdoc UA)</i> • <i>Caroline Verlinde (VIVEL)</i> • <i>Veerle Cortebeeck (VVSG)</i> • <i>Iris De Schutter (afdelingshoofd Preventie, ZG)</i> • <i>Ria Vandenreyt (teamverantwoordelijke communicatie en coördinatie, 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. Pierre Van Damme (prof. UA)</i> • <i>Prof. Niel Hens (prof. UA)</i> • <i>Roel Van Giel (voorzitter Domus Medica)</i> • <i>Luc Van Gorp (voorzitter Christelijke Mutualiteiten)</i> • <i>Tom Vermeire (afdelingshoofd Woonzorg en Eerste Lijn, ZG)</i> • <i>Tom De Boeck (afdelingshoofd Gespecialiseerde Zorg, ZG)</i> • <i>Thomas Boeckx (arts team Eerste Lijn, ZG)</i> • <i>Dirk Wildemeersch (teamverantwoordelijke Infectieziekten en Vaccinaties, ZG)</i>



STAND VAN ZAKEN WERKBELASTING

CONTACTCENTER - DETAIL



De **nieuwe instroom** van de **indexpatiënten** daalt met **5%** t.o.v. een week geleden, waar het **totaal aantal** af te werken **werkorders** van de **collectiviteiten** stijgt met **3%**. Het **aantal af te handelen hoogrisicocontacten** stijgt met **5%** en het **aantal 3B werkorders** neemt sterk toe met **30%**.

- Door netwerkproblemen bij Belnet ligt het afgehandelde percentage werkorders afgelopen week lager overheen alle werkorders.
- Door technische problemen bij Saniport werden 2E tickets verkeerdelijk meermaals aangemaakt en aangeboden.

		Apr 09-15	Apr 16-22	Apr 23-29	Mei 30-06	Δ7d
GLOBAAL CC	Totaal aantal werkorders af te handelen	57 254	77 304	65 630	81 225 ²	24%
	Waarvan nieuwe instroom	44 879	55 739	50 717	61 999 ²	22%
	Totaal aantal werkorders afgehandeld	52 750	70 766	62 374	72 491	
	% werkorders afgehandeld	92%	92%	95%	89%	
	Voorziene capaciteit ¹ , per dag	662	641	628	599	-5%
	Totaal aantal werkorders afgehandeld per agent ^{per week}	80	112	101	124	

		16 553	16 536	14 461	14 462	0%
1A	Totaal aantal werkorders af te handelen	16 553	16 536	14 461	14 462	0%
	Waarvan nieuwe instroom	12 323	12 270	11 070	10 525	-5%
	% werkorders afgehandeld	93%	92%	95%	91%	

		1 601	1 629	2 088	2 157	3%
1B	Totaal aantal werkorders af te handelen	1 601	1 629	2 088	2 157	3%
	Waarvan nieuwe instroom	1 228	1 288	1 632	1 477	-9%
	% werkorders afgehandeld	84%	82%	85%	82%	

		19 053	18 231	17 249	18 146	5%
2A	Totaal aantal werkorders af te handelen	19 053	18 231	17 249	18 146	5%
	Waarvan nieuwe instroom	15 597	14 876	14 311	14 649	2%
	% werkorders afgehandeld	93%	92%	93%	89%	

		Apr 09-15	Apr 16-22	Apr 23-29	Mei 30-06	Δ7d
2E	Totaal aantal werkorders af te handelen	2 437	18 565	12 140	21 284 ²	75%
	Waarvan nieuwe instroom	2 437	10 510	9 038	17 295 ²	91%
	% werkorders afgehandeld	70%	87%	98%	93%	

		2 588	2 345	2 291	2 543	11%
2B	Totaal aantal werkorders af te handelen	2 588	2 345	2 291	2 543	11%
	Waarvan nieuwe instroom	2 132	1 829	1 828	1 860	2%
	% werkorders afgehandeld	95%	95%	94%	84%	

		926	789	635	868	37%
3A	Totaal aantal werkorders af te handelen	926	789	635	868	37%
	Waarvan nieuwe instroom	767	624	525	675	29%
	% werkorders afgehandeld	99%	98%	99%	85%	

		14 096	19 209	16 766	21 765	30%
3B	Totaal aantal werkorders af te handelen	14 096	19 209	16 766	21 765	30%
	Waarvan nieuwe instroom	10 395	14 342	12 313	15 518	26%
	% werkorders afgehandeld	94%	95%	96%	86%	

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: 23 APRIL – 29 APRIL vs 16 APRIL – 22 APRIL

			Mediaan Doorlooptijd (uur)	< 12u	<24u	<36u	<48u	<72u	>72u
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A scripts	23,6 +0,3	9% +1,4%	52% -1,9%	70% -2,5%	81% -2,6%	87% -2,5%	100% -
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.	11,1 +0,4	53% -2,0%	93% -0,0%	99% -0,1%	100% -0,1%	100% -0,1%	100% -
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 -0,1	96% -2,7%	97% -2,7%	97% -2,2%	98% -1,6%	99% -1,2%	100% -
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.	4,1 +0,4	66% -0,0%	77% +1,0%	85% +2,7%	87% +2,9%	91% +3,1%	97% +3,3%
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A scripts tot en met bijhorende contacten informeren	1,3 -0,1	72% +3,1%	83% +4,5%	87% +4,6%	89% +4,6%	91% +4,6%	95% +4,6%
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 -	98% -0,9%	98% -0,6%	98% -0,5%	98% -0,5%	99% -0,4%	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.	1,2 -0,1	74% +3,8%	85% +5,1%	89% +5,1%	90% +5,1%	92% +5,0%	95% +4,6%
			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	25,2 +0,0	78% +3,7%	87% +4,2%	90% +4,2%	92% +4,3%	94% +4,3%	95% +4,6%

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: 23 APRIL – 29 APRIL vs 16 APRIL – 22 APRIL

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	11 006	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 11 112 tickets in scope zijn er 41 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.	11 030	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 11 112 tickets aangemaakt voor deze periode. Van de 11 112 tickets in totaal zijn er 41 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.	11 049		
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.	11 112		
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.	11 071		
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	14 534	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.	14 534	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.	14 533	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	14 533	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