



Vlaanderen  
is zorg

AGENTSCHAP  
ZORG & GEZONDHEID

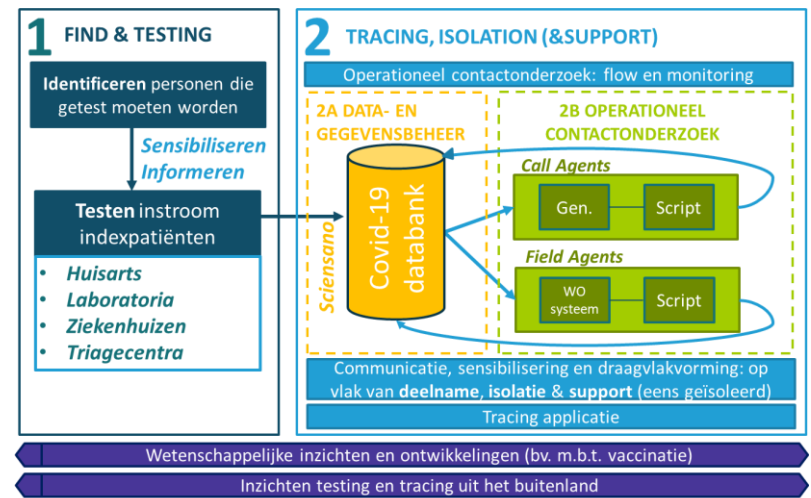
# STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

8 januari 2021

# AGENDA STUURGROEP



1. Goedkeuring notities vorige vergadering
2. Indicatoren
  - 2.1. Sleutelindicatoren contactonderzoek
  - 2.2. Stand van zaken contactcenter
  - 2.3. COVID-19 trends
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 18/12/2020 wordt goedgekeurd.*



## 2.1. SLEUTELINDICATOREN – OPERATIONEEL



	11/12 – 17/12	18/12 – 24/12	25/12 – 31/12	1/1 – 7/1	Δ vorige week	Trend
<b>Aantal uitgevoerde telefoons</b>	59.939	53.236	76.108	61.521	-14.587 (-19%)	↘
<b>Succesvolle gesprekken</b>	25.598	21.690	27.736	24.624	-3.112 (-11%)	↘
<b>Aantal te bereiken personen door CC<sup>1,per dag</sup></b>	5.366	4.936	7.126	5.696	-1.430 (-20%)	↘
<b>waarvan indexpatiënten</b>	2.006	1.833	1.372	1.378	6 (+0%)	↔
<b>waarvan nieuwe indexpatiënten</b>	1.499	1.378	970	953	-17 (-2%)	↔
<b>waarvan backlog indexpatiënten<sup>2</sup></b>	507	455	403	425	23 (+6%)	↗
<b>Aantal huisbezoeken door FA<sup>1,per dag</sup></b>	247	242	209	194	-16 (-7%)	↘
<b>Calls door de app: afgehandelde 2C scripts<sup>3</sup></b>	28	26	15	36	21	↗

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Backlog indexpatiënten zijn indexpatiënten die op de eerste dag niet bereikt zijn en waarvoor de dag nadien opnieuw belpogingen voor worden ondernomen.

<sup>3</sup> Er wordt aan asymptomatische contacten via de app vanaf voorbije week opnieuw gevraagd om het contactcenter te bellen.

## 2.1. SLEUTELINDICATOREN – OPERATIONEEL



		11/12 – 17/12	18/12 – 24/12	25/12 – 31/12	1/1 – 7/1	Δ vorige week	Trend
	Aantal verzamelde contacten	22.761	22.120	16.543	16.158	-385 (-2%)	↔
	Gemiddeld aantal contacten	3,00	3,00	3,10	3,16	+0,06	↔
	waarvan HRC	0,76	0,60	0,70	0,73	+0,03	↔
	waarvan LRC	0,20	0,18	0,19	0,18	-0,01	↔
	waarvan te contacteren huisgenoten	1,03	1,05	1,00	1,04	+0,04	↔
	waarvan andere huisgenoten	1,02	1,17	1,22	1,21	-0,01	↔
	% contactendeling	78,5%	81,1%	82,0%	78,6%	-3,4%	↔
	Aantal quarantaine-attesten	8.729	7.941	5.771	6.037	266 (+5%)	↗
	Aantal PCR codes	12.358	10.090	7.943	8.126	183 (+2%)	↔

## 2.1. SLEUTELINDICATOREN – STRATEGISCH



		4/12 - 10/12	11/12 - 17/12	18/12 - 24/12	25/12 - 31/12	Δ vorige week	Trend	
IND 1.a	Proportie patiënten waarvoor het testresultaat gekend is binnen de ... uur	<24 uur	88%	89%	90%	91%	+1%	➡
		<48 uur	100%	100%	100%	100%	-	➡
		<72 uur	100%	100%	100%	100%	-	➡
IND 1.d	Het percentage van de indexpatiënten waarvoor het contactonderzoek binnen de .... uur succesvol wordt afgerond <sup>1</sup>	<24 uur	75%	76%	78%	76%	-2%	➡
		<48 uur	85%	96%	86%	84%	-2%	➡
		Finaal	95%	95%	95%	94%	-1%	➡
IND 2.b	Het percentage van de contactpersonen waarvoor het contactonderzoek binnen de .... uur succesvol wordt afgerond <sup>1</sup>	<24 uur	81%	83%	83%	83%	-	➡
		<48 uur	87%	89%	89%	89%	-	➡
		Finaal	93%	94%	93%	93%	-	➡

		4/12 - 10/12	11/12 - 17/12	18/12 - 24/12	25/12 - 31/12	Δ vorige week	Trend
IND 1	Mediane doorlooptijd vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met contactname indexpatiënt	23,8u	23,9u	23,3u	22,9u	-0,4u	➡
IND 2	Mediane doorlooptijd vanaf contactname indexpatiënt tot en met contacteren contacten	2,3u	2,2u	1,6u	2,2u	+0,5u	➡
IND 1+2	Mediane doorlooptijd vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met contacteren contacten van de indexpatiënt	26,5u	26,9u	25,7u	24,7u	-0,9u	↘

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

## 2.2. STAND VAN ZAKEN CONTACTCENTER - OVERZICHT

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de **operationele indicatoren** voor **de laatste 4 dagen**. Volgende zaken vallen op:

- ❑ Een **daling in het aantal te verwerken werkorders (-20%)** in vergelijking met 7 dagen geleden, voornamelijk te wijten aan een **significante daling in het aantal af te handelen 3A werkorders** (lager aantal 'Passenger Locator Forms' (PLFs, tot en met 21/12) en reminders voor CTPC testen voor symptomatische HR-contactpersonen).
- ❑ Tijdens de week slaagde het Vlaams contactcenter erin om **telkens >95% van de werkorders af te handelen**, waardoor er **geen additionele vertraging bij het contactcenter** ontstaat.
  - ❑ Er kon eenmalig slechts 43% van de 1B werkorders afgehandeld worden op 5/01 wegens een uitzonderlijk grote instroom na 17u.

- ❑ Vanaf 23/12 worden ook **telefoons uitgevoerd** naar contacten die nog **geen reservatie voor hun test** hebben gemaakt en **reizigers die risico hebben om besmet te zijn** o.b.v. het resultaat uit de SAT (3B werkorders).
- ❑ De **capaciteitsbenutting circuleert rond 35%**, behoudens op zondagen en maandagen, waar de instroom typisch lager is.
- ❑ Tot slot slaagden de **field agents** erin **alle werkorders af te handelen**.

		4/01	5/01	6/01	7/01	Δ7d	STATUS
GLOBALCC	Totaal aantal werkorders af te handelen	4.225	7.287	8.063	6.602	-20%	<span style="color: green;">●</span>
	Nieuwe werkorders te verwerken	1.711	4.034	3.488	3.154	1%	<span style="color: lightgreen;">●</span>
	Backlog werkorders te verwerken	2.514	3.253	4.575	3.448	-31%	<span style="color: green;">●</span>
	% werkorders afgehandeld	97%	95%	97%	96%		<span style="color: green;">●</span>
	Capaciteitsbenutting	18%	34%	38%	32%		<span style="color: green;">●</span>
FA	Af te handelen werkorders met geldig adres	155	132	156	219	-7%	
	% werkorders afgehandeld met geldig adres	100%	100%	100%	100%		<span style="color: green;">●</span>
1A	Afgehandelde werkorders t.o.v. nieuwe instroom	117%	112%	144%	153%		<span style="color: green;">●</span>
	% werkorders afgehandeld	94%	97%	99%	98%		<span style="color: green;">●</span>
1B	% werkorders afgehandeld	68%	43%	82%	80%		<span style="color: green;">●</span>
2A	% werkorders afgehandeld	96%	95%	96%	96%		<span style="color: green;">●</span>
2B	% werkorders afgehandeld	98%	96%	98%	97%		<span style="color: green;">●</span>
3A	% werkorders afgehandeld <sup>1</sup>	100%	95%	99%	100%		<span style="color: green;">●</span>
3B	% werkorders afgehandeld <sup>1</sup>	99%	96%	97%	94%		<span style="color: green;">●</span>

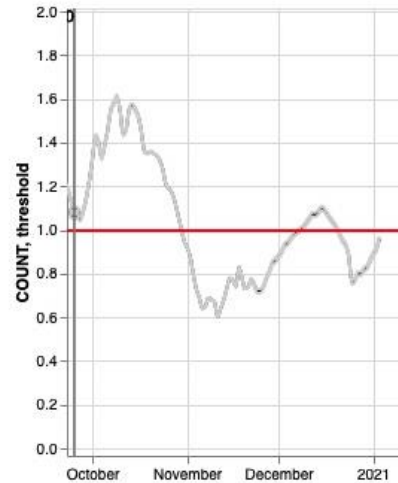
<sup>1</sup> 3A/3B werkorders worden opgenomen in de backlog i.p.v. in de nieuwe werkorders.

## 2.3. COVID-19 TRENDS

Confirmed cases:

- Testing strategy
- # tests
- More timely

Last R: 0.96



Belangrijkste vaststellingen:

- ☐ R-waarde voor België 0.91\* - 0.96\*\*

Hospital admissions:

- Burden of disease
- Delay





# 2.1. – 2.3. DISCUSSIE BIJ INDICATOREN



## Notities

### Toelichting en discussie bij sleutelindicatoren (sectie 2.1) en discussie bij de stand van zaken van het contactcenter (sectie 2.2)

- Eind december en begin januari was er een doorgezette (lichte) daling van de werklust bij het Vlaamse contactcenter.
- Bepaalde indicatoren lijken recent te stabiliseren of zelfs opnieuw licht te stijgen (bv. aantal nieuw te bereiken indexpatiënten).
  - Daarnaast worden door het contactcenter grotere hoeveelheden telefoons naar terugkerende reizigers uitgevoerd (sterke stijging in 3B werkorders).
- Het aantal doorgegeven contacten per indexpatiënt blijft min of meer stabiel.
- De doorlooptijden blijven stabiel en het Vlaams contactonderzoek blijft op vlak van snelheid en bereik performant (geen capaciteitsproblemen bij het centrale call center, capaciteitsbenutting onder controle, cf. 'Operationeel Contactonderzoek').

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

- R-waarden net onder de 1:
  - R-waarde berekend op basis van aantal besmettingen = 0.96: sterker onderhevig aan veranderingen teststrategie, maar vertraging is beperkter ('kortst op de bal').
  - R-waarde berekend op basis van aantal hospitalisaties = 0.91: geen impact teststrategie, betere graadmeter voor de actuele ziektelast, maar vertraging van 1-2 weken.
  - Sinds december blijven de R-waarde in de buurt van 1 hangen, wat aangeeft dat de ziektelast en de aanwezigheid van de epidemie vrij constant blijft en niet verder daalt → voorzichtigheid en het opvolgen van de geldende maatregelen blijven noodzakelijk.
- Nieuwe variant van het virus ('Britse variant'): Epidemiologisch is het moeilijk om een nieuwe virusvariant buiten te houden, ook al neemt men strenge maatregelen om dit te voorkomen.
  - De snelle verspreiding die we zien in het Verenigd Koninkrijk is mogelijks deels toe te schrijven aan gedrag en een andere set van maatregelen, maar alle signalen wijzen toch ook in de richting van een 'besmettelijkere variant' → verder onderzoek is aangewezen om een exact beeld te krijgen m.b.t. 'hoeveel besmettelijker de Britse variant van het virus is', maar waakzaamheid en nauwe monitoring zijn aangewezen.





# 3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK





 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Owner
Lokale bron- en contactopsporing	<p><b>08/01:</b> Beperkt aantal bijkomende aanmeldingen van lokale besturen voor optie 1 (finaal 197 besturen) en optie 2 (finaal 3 proeftuinen (=31 besturen) + 32 andere besturen). Momenteel wordt er o.m. gewerkt aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inrichten van <b>opleidingen</b> zodat de lokale besturen klaar zijn om op te starten (momenteel enkel Midwest operationeel);</li> <li><b>Afstemming</b> met Smals en lokale besturen omtrent een aantal structurele <b>stysteemtechnische vereisten</b> van de LB (vnl. relevant voor besturen in optie 2)</li> <li>Het opzetten van een <b>rapportering</b> vanuit Vlaanderen.</li> <li>Volume tickets ter beschikking van lokale besturen is door de stand van de epidemie laag =&gt; duidelijke <b>communicatie</b> naar de lokale besturen.</li> </ul>		08/01	ZG
Capaciteit centraal contact-onderzoek	<p><b>08/01:</b> Door het <b>lager aantal besmettingen</b> in Vlaanderen, is er <b>voldoende capaciteit</b> om alle werkorders tijdig af te handelen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Afschaling uitgevoerd zoals voorzien, maar momenteel wordt er gekozen om niet verder af te schalen en eventuele natuurlijke uitstroom te compenseren → her-evaluatie op weekbasis.</li> </ul>		11/12	ZG/ CTC

## Notities

### Lokale bron- en contactopsporing

- Op dit moment is er een lagere werklast, zowel voor het centrale contactcenter als voor de verschillende lokale contactcentra → grootste meerwaarde van de lokale ondersteuning indien volumes opnieuw stijgen, voorbereidingen worden getroffen.

### Capaciteit centrale contactonderzoek

- Cf. volgende slide

# 3. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie

## Notities (vervolg)

### Capaciteit centrale contactonderzoek

- *Opnieuw afgeschaald tot binnen de limieten van het contract (in de tweede golf werd er aan het consortium gevraagd om gedurende een beperkte piekperiode extra agenten te leveren).*
- *Beslissing van de stuurgroep om op dit moment de capaciteit niet verder af te schalen:*
  - *Huidige trends wijzen op een stabilisatie of een lichte stijging, eerder dan een verdere afname in het aantal besmettingen (cf. rubriek 2);*
  - *Impact van heropening scholen onzeker;*
  - *Impact terugkerende reizigers onzeker;*
  - *Impact Britse variant onzeker;*
  - *Impact vaccinatiestrategie en vaccinatiebeleid nog niet gekend;*
  - *Er wordt voorzien om alle HRC opnieuw te testen op zowel d1 als d7 vanaf 20/01 (beslissing te bevestigen door IMC) → zal zorgen voor extra gesprekken en dus voor een stijging in de werklust van het contactcenter.*

# 4. IDENTIFICATIE & TESTING



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Teststrategie en testbeleid	08/01: Voorlopig blijft de teststrategie en de impact van een positieve test ongewijzigd, ongeacht of men gevaccineerd is (cf. notities).	i	08/01	ZG/IFC
Test- en afnamecapaciteit	08/01: Voldoende test- en afnamecapaciteit binnen de test- en triagecentra in Vlaanderen. Momenteel overcapaciteit in het federale testplatform bis.	Actiepunt	08/01	ZG

## Notities

### Impact van vaccinatie op teststrategie de contractonderzoek.

- *Gezien er nog geen wetenschappelijke evidentie is of het vaccin al dan niet volledig beschermt tegen het overdragen van het virus, is het nog steeds noodzakelijk om zichzelf te laten testen en in quarantaine te gaan na een risicocontact, ongeacht of men gevaccineerd is of niet (= huidig RAG advies):*
  - *→ scripts worden wel aangepast worden: er zal bijkomend gevraagd worden of men gevaccineerd is of niet (zowel voor IP als HRC) → scriptaanpassingen wordt verder afgestemd.*
  - *→ er wordt bekeken hoe de communicatie hierrond het best aangepakt wordt (geen eenvoudige boodschap richting de bevolking: → belangrijke argumentatie: impact van het vaccin op besmettelijkheid is nog onduidelijk + opbouw van immuniteit duurt enkele weken.*

### Bevoegdheid voor testing

- *Vragen rond het verplichten/opleggen van testen → wordt verder uitgewerkt binnen andere overlegorganen, gezien de complexe materie en bevoegdheidsverdeling.*

# 5. TRACING APPLICATIE



Actiepunt



Punt ter opvolging



Op schema



Aandacht vereist



Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Ontwikkeling tracing applicatie contactopsporing	08/01: Inhoudelijke en cijfermatige update rond nieuwe ontwikkelingen en laatste cijfers van Coronalert (cf. noties)	i	08/01	IFC


## Notities

### Update tracing app


- *Ontwikkelingen:*
  - *Coronalert is ondertussen interoperabel met buitenlandse apps sinds 6 januari: Coronalert wisselt gegevens (codes) uit met 10 andere landen → hierdoor kan men de Belgische app ook in het buitenland gebruiken.*
- *Cijfers:*
  - *Aantal downloads blijft rond 2,3 miljoen → er wordt midden januari ingezet op bijkomende communicatie en de app zal worden aangepast zodat deze compatibel is op een grotere groep (oudere) smartphones.*
  - *Stijging in het aantal mensen dat hun testresultaat aan de app koppelt na bijkomende communicatie en sensibilisering midden november 2020 (stijging naar +/- 60%).*
  - *De helft van de mensen die een positief testresultaat verneemt via de app, licht zijn hoogrisicocontacten via de app niet in → wordt blijvend benadrukt in communicatie, maar omwille van de privacy is er geen aanpassing aan de app mogelijk zodat deze stap niet automatisch kan verlopen.*
  - *Omwille van privacy-beperkingen is het niet mogelijk om nominatief te achterhalen welke contacten via de app worden geïnformeerd en of deze contacten dezelfde zijn als dewelke ingelicht worden via het “manueel contactonderzoek”.*

# 6. SENSIBILISERING & DRAAGVLAKVORMING



 Actiepunt

 Punt ter opvolging

 Op schema

 Aandacht vereist

 Escalatie

Topic	Laatste status	Type	Volgende update	Eigenaar
Communicatie i.v.m. contactonderzoek	11/12: Beslissing om de campagne van Brussel (gericht op jongeren) niet door te zetten, maar in de plaats de campagnes van Onderwijs en Jeugd mee te ondersteunen → updates van resultaten binnen deze stuurgroep wanneer relevant.	i		ZG
Communicatie rond vaccinatie	11/12: Campagnevoorstel rond vaccinatie opgemaakt en wordt verder besproken in werkgroep communicatie.	i		ZG
<b>Notities</b>				
/				

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



Topics en agendapunten	Eigenaar
<p><b>08/01:</b> WHO publicatie rond “COVID19: Global Risk Communication and Community Engagement Strategy”</p> <p><b>Korte beschrijving:</b> Publicatie die benadrukt dat het gedrag van de bevolking en het naleven van maatregelen op dit moment nog steeds de krachtigste wapens vormen om de verspreiding van het virus te stoppen (in afwachting van vaccinatie). Er worden in het rapport echter enkele recente sociaal-gedragsmatige trends beschreven, die de verspreiding van het virus in de hand werken (bv. daling risicoperceptie bij mensen).</p> <p>In het rapport wordt daarnaast vooruitgeblikt op enkele uitdagingen en opportuniteiten die zich in de komende zes maanden vermoedelijk zullen voordoen - met de vermelding dat een gecoördineerde, adaptieve, innovatieve, en lokale benadering om gemeenschappen betrokken te houden rond COVID-19 cruciaal zal zijn om het virus de komende zes maanden onder controle te houden.</p> <p>→ Publicatie wordt ter kennisgeving bezorgd aan de leden van de stuurgroep.</p>	<p>VIVEL (JDM)</p>
Notities	
/	



# 8. VARIA



Topics en agendapunten	Update	Eigenaar	Deadline

## Notities

1. Vaccineren van veldagenten → in de vaccinatiestrategie worden veldagenten meegekomen in de brede groep van eerstelijnszorgverleners, de details zullen later naar het consortium worden gecommuniceerd.





# BIJLAGEN

- *Aanwezigheden*
- *Detailgegevens strategische indicatoren*
- *Verklarende woordenlijst bij punt '2.2 Stand van zaken contactcenter'*



# AANWEZIGHEDEN 8 JANUARI 2021



<p><i>Aanwezig</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Dirk Dewolf (administrateur-generaal ZG)</i></li> <li>• <i>Karolien Van Dorpe (kabinet Jambon)</i></li> <li>• <i>Karine Moykens (secretaris-generaal departement WVG &amp; voorzitter IFC)</i></li> <li>• <i>Prof. Niel Hens (prof. UA)</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>Thomas Boeckx (arts team Eerste Lijn, ZG)</i></li> <li>• <i>Tom De Boeck (afdelingshoofd Gespecialiseerde Zorg, ZG)</i></li> <li>• <i>Tom Vermeire (afdelingshoofd Woonzorg en Eerste Lijn, 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>Michiel Callens (kabinet Beke)</i></li> <li>• <i>Prof. Pierre Van Damme (prof. UA)</i></li> <li>• <i>Dirk Wildemeersch (teamverantwoordelijke Infectieziekten en Vaccinaties, ZG)</i></li> </ul>



# DETAILGEGEVENS STRATEGISCHE INDICATOREN



PERIODE: 25 DECEMBER – 31 DECEMBER vs 18 DECEMBER – 24 DECEMBER

			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>22,9</b>	<b>11%</b>	<b>55%</b>	<b>71%</b>	<b>82%</b>	<b>88%</b>	<b>98%</b>
			-0,4	+2,5%	+1,8%	-0,3%	-0,8%	-0,9%	-0,3%
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.	9,5	57%	91%	99%	100%	100%	100%
			-1,9	+4,6%	+1,0%	-0,2%	+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.	1,0	99%	100%	100%	100%	100%	100%
			-0,0	+0,8%	+0,4%	+0,3%	+0,4%	+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 <sup>1</sup> .	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 <sup>2</sup> (afronding 1A script), startend op het moment dat de orders in het platform opgeladen worden.	2,8	65%	78%	84%	87%	92%	98%
			-0,3	-3,1%	-1,5%	-1,6%	-1,5%	-0,2%	-0,3%
<b>IND 2</b>	<b>Actor</b>	<b>Vanaf afronding 1A scripts tot en met bijhorende contacten informeren</b>	<b>2,2</b>	<b>66%</b>	<b>80%</b>	<b>83%</b>	<b>86%</b>	<b>88%</b>	<b>91%</b>
			+0,5	-0,5%	-0,9%	-0,8%	-1,1%	-1,0%	-0,5%
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	93%	93%	93%	93%	93%	93%
			-	-0,8%	-0,8%	-0,8%	-0,8%	-0,8%	-0,8%
IND 2.b	Contact Tracing Consortium (CTC)	Het percentage van de contacten (HR en LR) die binnen de <12u/.../>72u kunnen worden gecontacteerd en geïnformeerd, startend op het moment dat de orders in het platform opgeladen worden.	2,2	71%	85%	89%	92%	94%	97%
			+0,5	+0,1%	-0,2%	-0,1%	-0,4%	-0,2%	+0,4%
			<b>Mediaan Doorlooptijd (uur)</b>	<b>&lt;2d</b>	<b>&lt;3d</b>	<b>&lt;4d</b>	<b>&lt;5d</b>	<b>&lt;6d</b>	<b>&gt;6d</b>
<b>IND 1 + 2</b>	<b>Vanaf afname sample van indexpatiënt tot en met informeren van contacten van indexpatiënt</b>		<b>24,7</b>	<b>80%</b>	<b>88%</b>	<b>92%</b>	<b>95%</b>	<b>96%</b>	<b>97%</b>
			-0,9	-0,3%	-1,3%	-0,7%	-0,1%	+0,1%	+0,4%

<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,...

## 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.

# DETAILGEGEVENS STRATEGISCHE INDICATOREN



PERIODE: 25 DECEMBER – 31 DECEMBER vs 18 DECEMBER – 24 DECEMBER

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	6.610	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 6.610 tickets in scope zijn er 142 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.	6.704	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 6.762 tickets zijn er 10 zonder teststaaldatum.
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.	6.751		Er zijn 6.762 tickets aangemaakt voor deze periode.
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.	6.762		Van de 6.762 tickets in totaal zijn er 142 tickets waarvoor er geen feedback beschikbaar is.
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.	6.619		
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	9.155	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.	9.155	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.	8.541	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	8.541	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 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.