

	25/05/2020	26/05/2020	27/05/2020	28/05/2020	29/05/2020	30/05/2020	31/05/2020
Call Agents	497.28	512.57	488.64	495.65	450.34	117.19	128.30
Field Agents	84.41	80.76	75.71	77.05	64.89	30.30	34.83

	1/06/2020	2/06/2020	3/06/2020	4/06/2020	5/06/2020	6/06/2020	7/06/2020
Call Agents	79.86	502.18	500.26	472.44	435.90	87.77	92.67
Field Agents	40.38	52.73	50.81	53.38	51.11	36.48	36.68

	8/06/2020	9/06/2020	10/06/2020	11/06/2020	12/06/2020	13/06/2020	14/06/2020
Call Agents	438.93	474.54	456.91	423.29	369.19	71.94	69.62
Field Agents	46.20	51.64	49.09	53.04	41.69	27.08	29.98

	15/06/2020	16/06/2020	17/06/2020	18/06/2020	19/06/2020	20/06/2020	21/06/2020
Call Agents	386.69	436.24	406.38	390.77	362.06	66.72	69.27
Field Agents	30.45	30.78	30.95	29.58	30.95	27.70	31.43

	22/06/2020	23/06/2020	24/06/2020	25/06/2020	26/06/2020	27/06/2020	28/06/2020
Call Agents	392.84	406.79	358.03	360.88	326.47	60.33	57.80
Field Agents	37.78	34.65	34.90	32.58	31.70	27.50	32.23

	22/06/2020	23/06/2020	24/06/2020	25/06/2020	26/06/2020	27/06/2020	28/06/2020
Call Agents	392.84	406.79	358.03	360.88	326.47	60.33	57.80
Field Agents	37.78	34.65	34.90	32.58	31.70	27.50	32.23

	29/06/2020	30/06/2020	1/07/2020	2/07/2020	3/07/2020	4/07/2020	5/07/2020
Call Agents	331.01	337.83	298.84	274.25	257.90	65.34	65.28
Field Agents	26.88	27.03	52.74	47.29	41.88	39.18	42.20

	6/07/2020	7/07/2020	8/07/2020	9/07/2020	10/07/2020	11/07/2020	12/07/2020
Call Agents	279.33	280.45	278.61	279.91	253.13	55.39	56.97
Field Agents	43.28	48.05	49.23	47.73	39.23	35.70	42.08

	13/07/2020	14/07/2020	15/07/2020	16/07/2020	17/07/2020	18/07/2020	19/07/2020
Call Agents	263.79	267.51	274.89	257.32	227.12	58.08	58.16
Field Agents	46.88	54.58	56.93	50.20	42.98	43.25	43.65

	20/07/2020	21/07/2020	22/07/2020	23/07/2020	24/07/2020	25/07/2020	26/07/2020
Call Agents	236.14	51.83	270.27	275.09	253.04	59.61	57.31
Field Agents	31.63	36.58	37.70	37.88	36.50	29.40	30.38

	27/07/2020	28/07/2020	29/07/2020	30/07/2020	31/07/2020
Call Agents	237.14	254.80	240.08	245.46	232.80
Field Agents	63.13	62.93	55.70	51.00	41.78

1.2° Een overzicht van het aantal personen die per dag door de **call agents** gecontacteerd werden, opgesplitst in het aantal **nieuw gecontacteerde personen** en het aantal **personen die opnieuw worden gecontacteerd**;

Omschrijving bron (mei): Voor de rapportering van deze cijfers doen wij beroep op de cijfers uit de bestanden “KPI YYYYMMDD” aangezien deze cijfers toelaten het onderscheid te maken tussen het aantal nieuw gecontacteerde personen (‘Nieuwe cases’, bron: Sciensano) en het aantal personen die opnieuw worden gecontacteerd door de call agents (‘Backlog cases’, bron: Sciensano). Deze bestanden zijn beschikbaar vanaf 10/05. De getoonde cijfers omvatten de werkorders geaggregeerd overheen alle call agent scripts. Een werkorder betreft een op te bellen persoon of collectiviteit. Personen die worden opgebeld betreffen of positief geteste burgers of burgers die als contact werden opgegeven van deze positief geteste burgers.

Deze cijfers meten het aantal werkorders die aan het begin van de dag worden aangeboden zonder rekening te houden met of deze werkorders al dan niet behandeld worden. Niet behandelde werkorders betreffen voornamelijk burgers waarvoor niet voldoende of incorrecte contactgegevens beschikbaar waren. De gerapporteerde cijfers vormen aldus een lichte overschatting van de werkelijkheid.

Omschrijving bron (juni/juli): De cijfers voor juni en juli zijn gebaseerd op een aparte rapportering die werd opgezet door het Agentschap Zorg & Gezondheid. Via deze aparte rapportering wordt wel rekening gehouden met het aantal effectief behandelde werkorders per dag, uitgesplitst in nieuwe personen en backlog personen.

Beschikbare gegevens:

	4/05/2020	5/05/2020	6/05/2020	7/05/2020	8/05/2020	9/05/2020	10/05/2020
Nieuwe cases (CA)							89
Backlog cases (CA)							429

	11/05/2020	12/05/2020	13/05/2020	14/05/2020	15/05/2020	16/05/2020	17/05/2020
Nieuwe cases (CA)	444	339	311	622	620	567	408
Backlog cases (CA)	214	405	166	104	159	152	226

	18/05/2020	19/05/2020	20/05/2020	21/05/2020	22/05/2020	23/05/2020	24/05/2020
Nieuwe cases (CA)	297	343	414	638	511	353	461
Backlog cases (CA)	105	81	117	121	132	190	103

	25/05/2020	26/05/2020	27/05/2020	28/05/2020	29/05/2020	30/05/2020	31/05/2020
Nieuwe cases (CA)	372	201	211	338	294	216	239
Backlog cases (CA)	140	114	54	61	92	72	56

	1/06/2020	2/06/2020	3/06/2020	4/06/2020	5/06/2020	6/06/2020	7/06/2020
Nieuwe cases (CA)	242	157	104	101	166	238	225
Backlog cases (CA)	35	45	34	21	17	25	42

	8/06/2020	9/06/2020	10/06/2020	11/06/2020	12/06/2020	13/06/2020	14/06/2020
Nieuwe cases (CA)	204	140	227	252	290	190	174
Backlog cases (CA)	25	24	26	19	37	38	28

	15/06/2020	16/06/2020	17/06/2020	18/06/2020	19/06/2020	20/06/2020	21/06/2020
Nieuwe cases (CA)	114	105	131	209	284	245	289
Backlog cases (CA)	32	22	10	8	22	40	46

	22/06/2020	23/06/2020	24/06/2020	25/06/2020	26/06/2020	27/06/2020	28/06/2020
Nieuwe cases (CA)	201	179	198	164	217	245	217
Backlog cases (CA)	38	25	27	28	31	26	35

	29/06/2020	30/06/2020	1/07/2020	2/07/2020	3/07/2020	4/07/2020	5/07/2020
Nieuwe cases (CA)	198	130	126	157	234	228	295
Backlog cases (CA)	25	28	13	17	22	33	31

	6/07/2020	7/07/2020	8/07/2020	9/07/2020	10/07/2020	11/07/2020	12/07/2020
Nieuwe cases (CA)	170	162	181	183	219	184	282
Backlog cases (CA)	95	36	24	28	24	46	30
	13/07/2020	14/07/2020	15/07/2020	16/07/2020	17/07/2020	18/07/2020	19/07/2020
Nieuwe cases (CA)	261	197	264	325	381	430	376
Backlog cases (CA)	66	45	41	37	64	74	101

	20/07/2020	21/07/2020	22/07/2020	23/07/2020	24/07/2020	25/07/2020	26/07/2020
Nieuwe cases (CA)	535	419	524	743	622	808	856
Backlog cases (CA)	150	118	118	113	153	164	199

	27/07/2020	28/07/2020	29/07/2020	30/07/2020	31/07/2020
Nieuwe cases (CA)	909	853	607	468	705
Backlog cases (CA)	216	220	256	99	249

1.3° Een overzicht van het aantal bezoeken die per dag door de field agents werden gedaan, opgesplitst in nieuw bezochte personen en personen die opnieuw worden bezocht;

Omschrijving bron: Voor de rapportering van deze cijfers vertrekken wij van de cijfers rond het aantal field agent cases uit de bestanden "KPI YYYYMMDD". Deze bestanden rapporteren per dag het theoretisch aantal cases voor de field agents maar houden hierbij geen rekening met personen die opnieuw dienen te worden bezocht.

Binnen Vlaanderen wordt er daarom een licht aangepaste werkwijze door de field agents gehanteerd aangezien de nieuwe werkorders die dagelijks doorstromen enkel de nieuwe gevallen zijn die door de field agents moeten worden gecontacteerd. Vanaf 28/05 wordt apart bijgehouden welke personen niet konden worden bereikt om deze eventueel nadien opnieuw te contacteren¹.

Daarnaast omvat het theoretisch aantal cases vanuit de bestanden "KPI YYYYMMDD" een aantal zaken die niet door de field agents worden behandeld, zijnde (i) collectiviteiten en (ii) cases waarvoor niet voldoende contactgegevens beschikbaar zijn (bv. ontbrekend adres). Collectiviteiten worden voor de ganse rapporteringsperiode buiten beschouwing gelaten maar vanaf 09/07 wordt getracht om de cases met onvoldoende contactgegevens toch te behandelen.

Beschikbare gegevens:

	18/05/2020	19/05/2020	20/05/2020	21/05/2020	22/05/2020	23/05/2020	24/05/2020
Nieuwe cases (FA)	138 ²	26	29	64	49	36	40
Backlog cases (FA)	-	-	-	-	-	-	-

	25/05/2020	26/05/2020	27/05/2020	28/05/2020	29/05/2020	30/05/2020	31/05/2020
Nieuwe cases (FA)	27	22	18	12	13	26	11
Backlog cases (FA)	-	-	-	3	3	6	3

	1/06/2020	2/06/2020	3/06/2020	4/06/2020	5/06/2020	6/06/2020	7/06/2020
Nieuwe cases (FA)	12	13	14	10	7	26	12
Backlog cases (FA)	3	3	3	2	2	6	3

¹ Voor de rapportering in dit verslag berekenden wij de verhouding backlog bezoeken t.o.v. totale bezoeken overheen de maand juli. Voor deze periode waren 81,1% van de het totale aantal bezoeken door field agents unieke bezoeken. Dit impliceert dat 18,9% van de bezoeken betrekking had op personen die reeds eerder waren bezocht. Wij hebben dit percentage gebruikt om vervolgens het aantal backlog cases naar best vermogen in te schatten vanaf 28/05.

² Cumulatief beeld van cases, opgebouwd tijdens de voorgaande dagen, gezien de field task force pas vanaf 18/05 operationeel was.

	8/06/2020	9/06/2020	10/06/2020	11/06/2020	12/06/2020	13/06/2020	14/06/2020
Nieuwe cases (FA)	15	14	8	9	9	8	8
Backlog cases (FA)	4	3	2	2	2	2	2

	15/06/2020	16/06/2020	17/06/2020	18/06/2020	19/06/2020	20/06/2020	21/06/2020
Nieuwe cases (FA)	21	13	13	10	9	23	27
Backlog cases (FA)	5	3	3	2	2	5	6

	22/06/2020	23/06/2020	24/06/2020	25/06/2020	26/06/2020	27/06/2020	28/06/2020
Nieuwe cases (FA)	32	22	14	26	10	20	30
Backlog cases (FA)	7	5	3	6	2	5	7

	29/06/2020	30/06/2020	1/07/2020	2/07/2020	3/07/2020	4/07/2020	5/07/2020
Nieuwe cases (FA)	20	9	14	12	9	18	21
Backlog cases (FA)	5	2	3	3	2	4	5

	6/07/2020	7/07/2020	8/07/2020	9/07/2020	10/07/2020	11/07/2020	12/07/2020
Nieuwe cases (FA)	16	23	15	12	15	21	45
Backlog cases (FA)	4	5	4	3	4	5	11

	13/07/2020	14/07/2020	15/07/2020	16/07/2020	17/07/2020	18/07/2020	19/07/2020
Nieuwe cases (FA)	24	72	41	37	35	58	67
Backlog cases (FA)	6	17	10	9	8	14	16

	20/07/2020	21/07/2020	22/07/2020	23/07/2020	24/07/2020	25/07/2020	26/07/2020
Nieuwe cases (FA)	99	99	87	90	105	136	134
Backlog cases (FA)	23	23	20	21	25	32	31

	27/07/2020	28/07/2020	29/07/2020	30/07/2020	31/07/2020
Nieuwe cases (FA)	168	125	157	121	159
Backlog cases (FA)	39	29	37	28	37

1.4° Een overzicht van het aantal personen die **per dag** effectief door de **call agents** werden gecontacteerd ten opzichte van het **aantal voorziene te contacteren personen**;

Omschrijving bron: Voor de rapportering van deze cijfers doen wij beroep op de cijfers uit de bestanden "YYYY_MM_DD_Corona_KPI_Dashboard_Global" (bron: Smals). Deze bestanden zijn beschikbaar vanaf 20/05.

Wij baseren ons enerzijds op het aantal aangeboden werkorders voor Vlaanderen ('Aantal voorziene te contacteren personen'. bron: Sciensano) en anderzijds op de data i.v.m. het aantal behandelde werkorders ('Aantal personen gecontacteerd'. bron: Smals). De getoonde cijfers omvatten de werkorders geaggregeerd overheen alle call agent scripts.

Beschikbare cijfers:

	18/05/2020	19/05/2020	20/05/2020	21/05/2020	22/05/2020	23/05/2020	24/05/2020
Aantal voorziene te contacteren personen			483	718	638	513	564
Aantal personen gecontacteerd			446 (92%)	676 (94%)	586 (92%)	458 (89%)	539 (96%)

	25/05/2020	26/05/2020	27/05/2020	28/05/2020	29/05/2020	30/05/2020	31/05/2020
Aantal voorziene te contacteren personen	512	315	265	399	386	288	295
Aantal personen gecontacteerd	486 (95%)	292 (93%)	246 (93%)	382 (96%)	364 (94%)	261 (91%)	279 (95%)

	1/06/2020	2/06/2020	3/06/2020	4/06/2020	5/06/2020	6/06/2020	7/06/2020
Aantal voorziene te contacteren personen	312	222	184	149	208	288	303
Aantal personen gecontacteerd	302 (97%)	206 (93%)	176 (96%)	144 (97%)	203 (98%)	284 (99%)	296 (98%)

	8/06/2020	9/06/2020	10/06/2020	11/06/2020	12/06/2020	13/06/2020	14/06/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	253	215	281	299	347	256	216
Aantal personen gecontactee rd	238 (94%)	201 (93%)	270 (96%)	290 (97%)	335 (97%)	243 (95%)	207 (96%)

	15/06/2020	16/06/2020	17/06/2020	18/06/2020	19/06/2020	20/06/2020	21/06/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	142	137	154	230	315	301	364
Aantal personen gecontactee rd	140 (99%)	135 (99%)	151 (98%)	227 (99%)	315 (100%)	295 (95%)	349 (96%)

	22/06/2020	23/06/2020	24/06/2020	25/06/2020	26/06/2020	27/06/2020	28/06/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	270	216	232	209	264	287	268
Aantal personen gecontactee rd	261 (97%)	211 (98%)	228 (98%)	203 (97%)	257 (97%)	283 (99%)	260 (97%)

	29/06/2020	30/06/2020	1/07/2020	2/07/2020	3/07/2020	4/07/2020	5/07/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	222	157	148	185	281	271	383
Aantal personen gecontactee rd	214 (96%)	155 (99%)	145 (98%)	180 (97%)	270 (96%)	261 (96%)	357 (93%)

	6/07/2020	7/07/2020	8/07/2020	9/07/2020	10/07/2020	11/07/2020	12/07/2020
Aantal voorzienne te contacteren personen	288	203	209	221	281	254	337
Aantal personen gecontactee rd	273 (95%)	201 (99%)	206 (99%)	218 (99%)	274 (98%)	250 (98%)	335 (99%)

	13/07/2020	14/07/2020	15/07/2020	16/07/2020	17/07/2020	18/07/2020	19/07/2020
Aantal voorzienne te contacteren personen	353	255	336	412	465	554	564
Aantal personen gecontactee rd	347 (98%)	248 (97%)	333 (99%)	408 (99%)	460 (99%)	543 (98%)	550 (98%)

	20/07/2020	21/07/2020	22/07/2020	23/07/2020	24/07/2020	25/07/2020	26/07/2020
Aantal voorzienne te contacteren personen	712	581	688	906	802	999	1078
Aantal personen gecontactee rd	695 (98%)	565 (97%)	676 (98%)	890 (98%)	783 (98%)	976 (98%)	1044 (97%)

	27/07/2020	28/07/2020 ³	29/07/2020	30/07/2020	31/07/2020
Aantal voorzienne te contacteren personen	1111	1428	1402	1764	1424
Aantal personen gecontactee rd	1064 (96%)	1361 (95%)	1230 (86%)	1665 (94%)	1287 (90%)

³ **Opmerking:** De cijfers voor Vlaanderen voor de periode 28/07/2020 t.e.m. 31/07/2020 houden rekening met de bypass tickets. Er zijn in de dagen in aanloop naar de opmaak van dit verslag echter een aantal problemen opgedoken i.v.m. de correcte rapportering van deze bypass tickets door Smals, waardoor de cijfers vanaf 28/07/2020 met enig voorbehoud dienen te worden geïnterpreteerd.

1.5° Een overzicht van het aantal personen die **per dag** effectief door de **field agents** bezocht werden ten opzichte van het **voorzien aantal te bezoeken personen**;

Omschrijving bron: Als startbasis voor deze cijfers wordt per dag het aantal werkorders dat dient te worden behandeld door de field agents gebruikt. Dit cijfer is samengesteld als de som van het aantal nieuwe en het aantal backlog cases (cf. punt 1.3°).

Merk op dat wij hier 'bezocht' beschouwen als 'het behandelen van een werkorder door de field agents'. Voor de field agents worden elke dag alle werkorders behandeld, grotendeels via huisbezoeken, maar mogelijks ook via telefoon⁴. Ook wanneer een field agent een persoon niet kan bereiken (via telefoon of via huisbezoek) wordt het werkorder die dag behandeld. Het is echter mogelijk dat het werkorder opnieuw wordt ingepland op een latere datum (deze werkorders verschijnen dan in de backlog). Door bovenstaande werkwijze kan gesteld worden dat elke dag alle voorziene te bezoeken personen 'bezocht' worden.

Beschikbare cijfers:

	18/05/2020	19/05/2020	20/05/2020	21/05/2020	22/05/2020	23/05/2020	24/05/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	138 ⁵	26	29	64	49	36	40

	25/05/2020	26/05/2020	27/05/2020	28/05/2020	29/05/2020	30/05/2020	31/05/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	27	22	18	15	16	32	14

	1/06/2020	2/06/2020	3/06/2020	4/06/2020	5/06/2020	6/06/2020	7/06/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	15	16	17	12	9	32	15

	8/06/2020	9/06/2020	10/06/2020	11/06/2020	12/06/2020	13/06/2020	14/06/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	19	17	10	11	11	10	10

⁴ Zo tracht een field agent voor elk bezoek de te contacteren persoon eerst telefonisch te bereiken alvorens langs te gaan. In sommige gevallen is deze poging succesvol.

⁵ Cumulatief beeld van cases, opgebouwd tijdens de voorgaande dagen, gezien de field task force pas vanaf 18/05 operationeel was.

	15/06/2020	16/06/2020	17/06/2020	18/06/2020	19/06/2020	20/06/2020	21/06/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	26	16	16	12	11	28	33

	22/06/2020	23/06/2020	24/06/2020	25/06/2020	26/06/2020	27/06/2020	28/06/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	39	27	17	32	12	25	37

	29/06/2020	30/06/2020	1/07/2020	2/07/2020	3/07/2020	4/07/2020	5/07/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	25	11	17	15	11	22	26

	6/07/2020	7/07/2020	8/07/2020	9/07/2020	10/07/2020	11/07/2020	12/07/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	20	28	19	15	19	26	56

	13/07/2020	14/07/2020	15/07/2020	16/07/2020	17/07/2020	18/07/2020	19/07/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	30	89	51	46	43	72	83

	20/07/2020	21/07/2020	22/07/2020	23/07/2020	24/07/2020	25/07/2020	26/07/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	122	122	107	111	130	168	165

	27/07/2020	28/07/2020	29/07/2020	30/07/2020	31/07/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	207	154	194	149	196

1.6° Een overzicht van het aantal personen die door de call agents werden gecontacteerd die meer dan één contact hebben gehad, opgesplitst per aantal contacten;

Omschrijving bron: Voor de rapportering van deze cijfers doen wij beroep op de cijfers uit de bestanden "YYYY_MM_DD_Corona_KPI_Dashboard_1A" (bron: Smals). Deze bestanden zijn beschikbaar vanaf 15/05. De cijfers voor het aantal verzamelde contacten op Vlaams niveau zijn beschikbaar vanaf 16/05.

Wij baseren ons enerzijds op het aantal werkorders die succesvol worden afgerond⁶ ('Succesvolle werkorders'. bron: Smals) en anderzijds op de data i.v.m. het aantal succesvolle werkorders waarvoor minimaal 1 contact wordt doorgegeven⁷ ('Werkorders ≥1 contact'. bron: Smals). De opsplitsing van het aantal contacten wordt enkel gemaakt op federaal niveau waardoor er bv. geen uitspraak kan worden gedaan over het aantal indexpatiënten dat exact 2 contacten deelt. Het totale aantal verzamelde contacten wordt wel gerapporteerd ('Aantal contacten'. bron: Smals).

De getoonde cijfers omvatten de werkorders voor de 1A callcenter scripts aangezien indexpatiënten de enige groep zijn waarbij contacten dienen te worden gegenereerd tijdens de call.

Beschikbare cijfers:

	11/05/2020	12/05/2020	13/05/2020	14/05/2020	15/05/2020	16/05/2020	17/05/2020
Succesvolle werkorders					241	129	82
Werkorders ≥1 contact					76	48	37
Aantal contacten						136	110

	18/05/2020	19/05/2020	20/05/2020	21/05/2020	22/05/2020	23/05/2020	24/05/2020
Succesvolle werkorders	49	87	74	243	101	75	145
Werkorders ≥1 contact	24	48	28	88	61	47	88
Aantal contacten	69	115	72	228	150	158	277

	25/05/2020	26/05/2020	27/05/2020	28/05/2020	29/05/2020	30/05/2020	31/05/2020
Succesvolle werkorders	86	44	78	85	85	71	63
Werkorders ≥1 contact	50	26	51	67	52	50	42
Aantal contacten	131	73	172	213	143	159	142

⁶ Form "heeft geantwoord"

⁷ Form "heeft geantwoord" & "contacts > 0"

	01/06/2020	02/06/2020	03/06/2020	04/06/2020	05/06/2020	06/06/2020	07/06/2020
Succesvolle werkorders	49	36	34	26	65	80	54
Werkorders ≥ 1 contact	29	21	19	13	42	42	39
Aantal contacten	88	56	55	43	138	152	143

	08/06/2020	09/06/2020	10/06/2020	11/06/2020	12/06/2020	13/06/2020	14/06/2020
Succesvolle werkorders	44	52	73	74	61	50	50
Werkorders ≥ 1 contact	27	40	42	52	38	24	22
Aantal contacten	83	154	168	227	163	122	63

	15/06/2020	16/06/2020	17/06/2020	18/06/2020	19/06/2020	20/06/2020	21/06/2020
Succesvolle werkorders	38	21	45	64	66	85	52
Werkorders ≥ 1 contact	25	15	28	48	38	56	29
Aantal contacten	88	65	121	225	147	271	127

	22/06/2020	23/06/2020	24/06/2020	25/06/2020	26/06/2020	27/06/2020	28/06/2020
Succesvolle werkorders	20	51	47	51	66	60	54
Werkorders ≥ 1 contact	17	34	25	37	35	41	38
Aantal contacten	68	126	74	143	171	192	160

	29/06/2020	30/06/2020	01/07/2020	02/07/2020	03/07/2020	04/07/2020	05/07/2020
Succesvolle werkorders	22	37	29	69	56	73	47
Werkorders ≥ 1 contact	16	25	16	49	33	51	32
Aantal contacten	65	95	48	191	164	201	159

	06/07/2020	07/07/2020	08/07/2020	09/07/2020	10/07/2020	11/07/2020	12/07/2020
Succesvolle werkorders	33	43	33	70	47	62	55
Werkorders ≥ 1 contact	19	29	24	42	30	40	43
Aantal contacten	88	150	86	209	119	201	193

	13/07/2020	14/07/2020	15/07/2020	16/07/2020	17/07/2020	18/07/2020	19/07/2020
Succesvolle werkorders	37	55	65	87	132	94	98
Werkorders ≥ 1 contact	21	35	40	59	93	61	61
Aantal contacten	73	163	180	254	363	237	268

	20/07/2020	24/07/2020	22/07/2020	23/07/2020	24/07/2020	25/07/2020	26/07/2020
Succesvolle werkorders	155	95	211	121	99	244	200
Werkorders ≥ 1 contact	102	53	137	91	67	149	129
Aantal contacten	385	233	676	382	336	750	633

	27/07/2020	28/07/2020	29/07/2020	30/07/2020	31/07/2020
Succesvolle werkorders	189	166	303	351	260
Werkorders ≥ 1 contact	107	101	187	224	157
Aantal contacten	513	437	818	944	656

1.7° Een overzicht van het **aantal personen** die door de **fields agents** werden bezocht die **meer dan één contact** hebben gehad, opgesplitst per aantal contacten;

Omschrijving bron: Voor de rapportering van deze cijfers doen wij beroep op de cijfers uit de bestanden "YYYY_MM_DD_Corona_KPI_Dashboard_1A_FA" (bron: Smals). Deze bestanden zijn beschikbaar vanaf 26/05.

Wij baseren ons enerzijds op het aantal werkorders die succesvol worden afgerond⁸ ('Succesvolle werkorders'. bron: Smals) en anderzijds op de data i.v.m. het aantal succesvolle werkorders waarvoor minimaal 1 contact wordt doorgegeven⁹ ('Werkorders ≥1 contact'. bron: Smals). De uitsplitsing van het aantal contacten wordt enkel gemaakt op federaal niveau waardoor er bv. geen uitspraak kan worden gedaan over het aantal indexpatiënten dat exact 2 contacten deelt. Het totale aantal verzamelde contacten wordt wel gerapporteerd ('Aantal contacten'. bron: Smals).

De getoonde cijfers omvatten de werkorders voor de 1A field agent scripts aangezien indexpatiënten de enige groep zijn waarbij contacten dienen te worden gegenereerd tijdens een bezoek.

Beschikbare cijfers:

	25/05/2020	26/05/2020	27/05/2020	28/05/2020	29/05/2020	30/05/2020	31/05/2020
Succesvolle werkorders		4	1	4	3	5	2
Werkorders ≥1 contact		1	1	3	2	2	1
Aantal contacten		2	3	11	9	3	5

	01/06/2020	02/06/2020	03/06/2020	04/06/2020	05/06/2020	06/06/2020	07/06/2020
Succesvolle werkorders	5	4	2	0	1	7	3
Werkorders ≥1 contact	3	1	1	0	0	5	2
Aantal contacten	7	2	6	0	0	10	6

	08/06/2020	09/06/2020	10/06/2020	11/06/2020	12/06/2020	13/06/2020	14/06/2020
Succesvolle werkorders	2	1	2	3	1	1	3
Werkorders ≥1 contact	1	1	0	2	0	1	1
Aantal contacten	2	8	0	10	0	8	4

⁸ Form "heeft geantwoord"

⁹ Form "heeft geantwoord" & "contacts > 0"

	15/06/2020	16/06/2020	17/06/2020	18/06/2020	19/06/2020	20/06/2020	21/06/2020
Succesvolle werkorders	5	2	2	3	5	8	9
Werkorders ≥ 1 contact	2	1	1	1	4	5	5
Aantal contacten	4	15	8	2	30	28	34

	22/06/2020	23/06/2020	24/06/2020	25/06/2020	26/06/2020	27/06/2020	28/06/2020
Succesvolle werkorders	11	7	3	8	4	7	9
Werkorders ≥ 1 contact	6	5	1	6	2	4	5
Aantal contacten	47	50	10	39	12	37	33

	29/06/2020	30/06/2020	01/07/2020	02/07/2020	03/07/2020	04/07/2020	05/07/2020
Succesvolle werkorders	3	3	1	1	5	6	5
Werkorders ≥ 1 contact	3	3	1	1	4	3	4
Aantal contacten	28	20	8	4	44	20	38

	06/07/2020	07/07/2020	08/07/2020	09/07/2020	10/07/2020	11/07/2020	12/07/2020
Succesvolle werkorders	5	5	1	0	1	5	13
Werkorders ≥ 1 contact	2	2	1	0	1	3	10
Aantal contacten	12	22	8	0	10	24	157

	13/07/2020	14/07/2020	15/07/2020	16/07/2020	17/07/2020	18/07/2020	19/07/2020
Succesvolle werkorders	5	11	6	6	4	19	14
Werkorders ≥ 1 contact	5	8	5	3	2	14	9
Aantal contacten	24	45	32	18	26	110	70

	20/07/2020	24/07/2020	22/07/2020	23/072020	24/07/2020	25/07/2020	26/07/2020
Succesvolle werkorders	24	7	27	5	40	37	47
Werkorders ≥ 1 contact	17	6	23	3	27	19	28
Aantal contacten	85	40	115	24	197	98	273

	27/07/2020	28/07/2020	29/07/2020	30/07/2020	31/07/2020
Succesvolle werkorders	66	36	67	25	54
Werkorders ≥ 1 contact	51	23	32	13	36
Aantal contacten	472	160	246	101	257

1.8° Een overzicht van de **knelpunten** waarmee het contactcentrum werd geconfronteerd bij het uitvoeren van de opdracht en de mogelijke **acties** die werden ondernomen om die knelpunten op te lossen, en ook een overzicht van de goede praktijkvoorbeelden bij het uitvoeren van de opdracht.

Onderstaande knelpunten resumeren de voornaamste uitdagingen waarmee het consortium de afgelopen maanden geconfronteerd werd bij de uitvoering van contactonderzoek. Teneinde deze uitdagingen op te lossen ondersteunt het consortium het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid bij de deelname aan de initieel dagelijkse en momenteel halfwekelijkse inter-federale IT meetings. Daarnaast hebben wij tevens ad hoc en bij wijze van escalatie structureel overzichten aangeleverd van operationele en structurele problemen in de technische/data ondersteuning van het contactonderzoek.

Uitdaging

- 1 Onduidelijkheid over dataverwerking door Sciensano waarbij orders foutief worden aangeboden aan call -en field agents en het moeilijk is te traceren waar eventuele systeemfouten zitten;

Actie(s) ter verbetering

- Periodieke vergaderingen met Sciensano inzake transparantie in huidige business rules
- Periodieke vergaderingen met Smals inzake transparantie in huidige business rules en systeemondersteuning
- Werkorderanalyse i.f.v. onderzoek naar mogelijke optimalisaties in dataverwerking mogelijk zijn/waren
- Vragen tot oplevering van documentatie over opzet dataverwerking en IT platform

Uitdaging

- 2 Ontbrekende functionaliteiten in Genesys platform en script platform waardoor de technische mogelijkheden van het achterliggend systeem, alsook de effectiviteit van het contactonderzoek beperkt wordt;

Actie(s) ter verbetering

- Bijwonen van halfwekelijkse inter-federale IT meetings waarin nieuwe IT functionaliteiten worden voorgesteld
- Inplannen en bijwonen ad hoc meetings met overige regio's, Sciensano en Smals i.f.v. optimalisatie van het achterliggend IT en data systeem

Uitdaging

- 3 Onvoldoende inzicht in het end-to-end proces en ieders rol of verantwoordelijkheid hierin, waardoor problemen onvoldoende inzichtelijk gemaakt kunnen worden en minder eenvoudig aan de bron kunnen aangepakt worden;

Actie(s) ter verbetering

- Verschillende vergaderingen met de betrokken federale actoren ter verduidelijking van eenieders rol en waarin de vraag herhaaldelijk werd gesteld het volledige proces in kaart te brengen, en vervolgens te updaten.
- Doorgedreven inzet op het zelf in kaart brengen van het end-to-end proces

Uitdaging

- 4 Onduidelijkheid over in-scope en out-of-scope functionaliteiten van de geplande nieuwe versies van het ondersteunend IT systeem.

Actie(s) ter verbetering

- Herhaaldelijk poneren van de vraag naar duidelijkheid en transparantie tijdens de halfwekelijkse inter-federale IT meetings
- Herhaaldelijk poneren van de vraag naar duidelijkheid en transparantie tijdens het inter-federale comité (IFC) track & tracing

§ 2. Het financiële verslag

Voor het financieel verslag stellen wij een overzicht ter beschikking van de aangerekende bedragen door het consortium aan het Agentschap Zorg & Gezondheid op maandbasis. Deze bedragen worden uitgesplitst per organisatie die onderdeel uitmaakt van het consortium. Daarnaast wordt een uitsplitsing gegeven per activiteit zoals opgenomen in de offerte.

Verder wordt een overzicht gegeven van het totale aantal gepresteerde uren en het aantal ingezette medewerkers ('headcount'. 'HC') waar relevant. Merk op dat deze headcount het totale aantal medewerkers omvat ongeacht hun tewerkstellingspercentage. Voltijdse equivalenten voor de call agents en field agents kunnen worden teruggevonden in punt 1.1. van het inhoudelijk verslag.

De gegevens in dit financieel verslag vormen een geaggregeerde weergave van meer gedetailleerde informatie die door het consortium werd overgemaakt aan het Agentschap Zorg & Gezondheid.

Overzicht mei (vanaf 04/05)

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de gefactureerde bedragen door het consortium inclusief een uitsplitsing naar de verschillende organisaties die deel uitmaken van het consortium. Daarnaast worden de kosten weergegeven per deelopdracht zoals omschreven in de offerte.

	Consortium			Uitsplitsing			
	uren	HC	bedrag	Intermut	Mutas	Contactc.	KPMG
				bedrag	bedrag	bedrag	bedrag
1.1 Call & Field Agents	4.227,50		274.792,18 €	274.792,18 €	- €		
1.1 Beheerders			134.320,91 €	114.290,12 €	20.030,79 €		
1.1 Andere kosten			43.620,78 €	43.620,78 €	- €		
1.1 Opstartkosten			452.733,87 €	432.703,08 €	20.030,79 €		
1.2 CC Medewerker - 1ste Lijn	63.868,64		2.675.027,30 €	251.976,94 €	44.488,80 €	2.378.561,56 €	
1.2 CC Medewerker - 2de Lijn	345,00	621	21.701,36 €	15.662,72 €	6.038,64 €		
1.2 CC Medewerker - 3de Lijn	67,00		8.283,04 €	370,88 €	7.912,16 €		
1.3 CC Supervisor	5.785,29	60	276.056,72 €	34.195,31 €	5.250,00 €	236.611,41 €	
1.4 Field Agent	7.577,00		422.993,99 €	422.993,99 €	- €		
1.5 Field Agent Supervisor	2.017,95		170.531,87 €	170.531,87 €	- €		
Call & Field Agents	79.660,88		3.574.594,27 €	895.731,71 €	63.689,60 €	2.615.172,96 €	
3 Aansturing & coördinatie	1.596,08	21	206.401,56 €	10.774,70 €	- €	36.454,05 €	159.172,81 €
4 Rapportering	952,19	14	105.756,53 €	10.831,10 €	- €	10.469,49 €	84.455,94 €
Verplaatsingskosten			2.465,00 €	2.465,00 €	- €		
Materiaalkosten			1.252,00 €	1.252,00 €	- €		
LUJK II							
1. Contact Tracing Platform	114,65	4	15.477,50 €	- €	- €	- €	15.477,50 €
2. Klachtenmanagement + Rapportering			- €	- €	- €	- €	- €
3. Ondersteuning Vlaamse Stuurgroep			- €	- €	- €	- €	- €
4. Gegarandeerde Basiscapaciteit + Compens			134.009,60 €	- €	- €	134.009,60 €	- €
6. Contact Tracing App			- €	- €	- €	- €	- €
Totale kosten			4.492.690,34 €	1.353.757,59 €	83.720,39 €	2.796.106,10 €	259.106,25 €

Overzicht juni

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de gefactureerde bedragen door het consortium inclusief een uitsplitsing naar de verschillende organisaties die deel uitmaken van het consortium. Daarnaast worden de kosten weergegeven per deelopdracht zoals omschreven in de offerte.

Employee	uren	HC	bedrag	Intermut bedrag	Mutas bedrag	Contactc. bedrag	KPMG bedrag
1.1 Call & Field Agents	-		- €	- €	- €	- €	- €
1.1 Beheerders			57.181,26 €	47.257,72 €	9.923,54 €	- €	- €
1.1 Andere kosten			- €	- €	- €	- €	- €
1.1 Opstartkosten			57.181,26 €	47.257,72 €	9.923,54 €	- €	- €
1.2 CC Medewerker - 1ste Lijn	67.437,22		2.807.074,28 €	267.877,69 €	42.890,40 €	2.496.306,20 €	- €
1.2 CC Medewerker - 2de Lijn	112,00	513	7.045,08 €	- €	7.045,08 €	- €	- €
1.2 CC Medewerker - 3de Lijn	138,40		17.110,05 €	- €	17.110,05 €	- €	- €
1.3 CC Supervisor	6.117,25	56	286.746,09 €	8.484,38 €	5.250,00 €	273.011,72 €	- €
1.4 Field Agent	7.325,40		399.664,67 €	399.664,67 €	- €	- €	- €
1.5 Field Agent Supervisor	1.613,00		131.112,71 €	131.112,71 €	- €	- €	- €
Call & Field Agents	82.743,27		3.648.752,87 €	807.139,43 €	72.295,53 €	2.769.317,91 €	- €
3 Aansturing & coördinatie	1.199,86	15	162.304,10 €	7.822,50 €	- €	13.352,00 €	141.129,60 €
4 Rapportering	1.026,69	13	124.878,21 €	7.822,50 €	- €	2.919,00 €	114.136,71 €
Verplaatsingskosten			- €	- €	- €	- €	- €
Materiaalkosten			- €	- €	- €	- €	- €
LUIK II							
1. Contact Tracing Platform	329,80	4	44.523,00 €	- €	- €	- €	44.523,00 €
2. Klachtenmanagement + Rapportering			- €	- €	- €	- €	- €
3. Ondersteuning Vlaamse Stuurgroep			- €	- €	- €	- €	- €
4. Gegarandeerde Basiscapaciteit + Compensa			- €	- €	- €	- €	- €
6. Contact Tracing App			- €	- €	- €	- €	- €
Totale kosten			4.037.639,44 €	870.042,15 €	82.219,07 €	2.785.588,91 €	299.789,31 €

Overzicht juli

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de gefactureerde bedragen door het consortium inclusief een uitsplitsing naar de verschillende organisaties die deel uitmaken van het consortium. Daarnaast worden de kosten weergegeven per deelopdracht zoals omschreven in de offerte.

Employee	uren	HC	bedrag	Intermut bedrag	Mutas bedrag	Contactcent. bedrag	KPMG bedrag
1.1 Call & Field Agents	- 16,50		- 1.037,89 €	- 1.037,89 €	- €	- €	- €
1.1 Beheerders			24.691,86 €	19.956,65 €	4.735,21 €	- €	- €
1.1 Andere kosten			48.494,41 €	48.494,41 €	- €	- €	- €
1.1 Opstartkosten			72.148,38 €	67.413,17 €	4.735,21 €	- €	- €
1.2 CC Medewerker - 1ste Lijn	45.111,55		1.877.768,27 €	3.683,81 €	32.693,94 €	1.841.390,52 €	- €
1.2 CC Medewerker - 2de Lijn	-	540	- €	- €	- €	- €	- €
1.2 CC Medewerker - 3de Lijn	-		- €	- €	- €	- €	- €
1.3 CC Supervisor	5.015,11	41	235.083,28 €	1.828,13 €	8.109,38 €	225.145,78 €	- €
1.4 Field Agent	9.667,60		527.452,17 €	527.452,17 €	- €	- €	- €
1.5 Field Agent Supervisor	1.385,00		112.579,73 €	112.579,73 €	- €	- €	- €
Call & Field Agents	61.179,26		2.752.883,45 €	645.543,83 €	40.803,32 €	2.066.536,30 €	- €
3 Aansturing & coördinatie	820,20	20	92.786,53 €	9.833,35 €	- €	15.571,93 €	67.381,25 €
4 Rapportering	553,45	12	67.845,52 €	9.086,70 €	- €	6.078,82 €	52.680,00 €
Verplaatsingskosten			1.553,61 €	1.553,61 €	- €	- €	- €
Materiaalkosten			- €	- €	- €	- €	- €
LUIK II							
1. Contact Tracing Platform	1.023,58	7	91.810,82 €	- €	- €	50.827,32 €	40.983,50 €
2. Klachtenmanagement + Rapportering	118,00	1	15.930,00 €	- €	- €	- €	15.930,00 €
3. Ondersteuning Vlaamse Stuurgroep	500,94	5	67.626,90 €	- €	- €	- €	67.626,90 €
4. Gegarandeerde Basiscapaciteit + Compensa	-	0	134.009,60 €	- €	- €	134.009,60 €	- €
6. Contact Tracing App	87,18	3	11.769,30 €	- €	- €	- €	11.769,30 €
Andere opdrachten / verrekeningen			- €	- €	- €	- €	- €
Andere opdrachten / verrekeningen			- €	- €	- €	- €	- €
Totale kosten			3.308.364,10 €	733.430,66 €	45.538,53 €	2.273.023,97 €	256.370,95 €