

**Vlaamse overheid**

Koning Albert II-laan 35 bus 33

1030 BRUSSEL

**T** 02 553 35 00

**F** 02 553 35 84

[zorggezondheid@vlaanderen.be](mailto:zorggezondheid@vlaanderen.be)
[www.zorg-en-gezondheid.be](http://www.zorg-en-gezondheid.be)

## DRIEMAANDELIJKS INHOUDELIJK- EN FINANCIËEL VERSLAG

Bijgevoegd inhoudelijk- en financieel verslag werd opgesteld overeenkomstig Art.4 van het "Besluit van de Vlaamse Regering tot uitvoering van het decreet van 29 mei 2020 tot organisatie van de meldingsplicht en het contactonderzoek in het kader van COVID-19" van 12 juni 2020 (gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 23 juni 2020).

Het verslag bestaat uit twee delen en rapporteert overheen de periode 01 aug 2020 – 31 okt 2020, voor zover voor deze periode gegevens beschikbaar zijn.

## § 1. Het inhoudelijk verslag

1.1° Een overzicht van de **call agents** en **field agents** die per dag door het contactcentrum ingeschakeld worden, uitgedrukt in **voltijdsequivalenten**.

**Omschrijving bron:** De gegevens in verband met het aantal call agents en field agents zijn gebaseerd op de facturatiegegevens van de maanden augustus en september, aangezien deze gegevens gevalideerd zijn door het consortium en het agentschap Zorg & Gezondheid.

**Beschikbare gegevens:**

	27/07/2020	28/07/2020	29/07/2020	30/07/2020	31/07/2020	1/08/2020 <sup>1</sup>	2/08/2020
Call Agents						60	57
Field Agents						-222	45

	3/08/2020	4/08/2020	5/08/2020	6/08/2020	7/08/2020	8/08/2020	9/08/2020
Call Agents	259	272	288	305	284	101	96
Field Agents	57	58	61	55	51	41	41

<sup>1</sup> Indien er correcties dienen te gebeuren op de aangerekende bedragen van de maand voordien, worden deze verrekend via het aantal agenten dat wordt aangerekend op de eerste dag van de daaropvolgende maand. Hierdoor is het mogelijk dat de cijfers op de eerste dag van de maand niet overeenstemmen met de werkelijk ingezette aantallen.

	10/08/2020	11/08/2020	12/08/2020	13/08/2020	14/08/2020	15/08/2020	16/08/2020
Call Agents	342	329	372	381	383	115	108
Field Agents	87	93	96	87	87	62	63

	17/08/2020	18/08/2020	19/08/2020	20/08/2020	21/08/2020	22/08/2020	23/08/2020
Call Agents	401	410	425	423	416	168	156
Field Agents	74	85	88	92	86	60	65

	24/08/2020	25/08/2020	26/08/2020	27/08/2020	28/08/2020	29/08/2020	30/08/2020
Call Agents	397	399	420	421	399	182	192
Field Agents	79	86	89	93	92	63	60

	31/08/2020	1/09/2020	2/09/2020	3/09/2020	4/09/2020	5/09/2020	6/09/2020
Call Agents	378	368	390	410	397	174	177
Field Agents	80	<i>138</i>	95	87	90	62	69

	7/09/2020	8/09/2020	9/09/2020	10/09/2020	11/09/2020	12/09/2020	13/09/2020
Call Agents	372	368	389	396	380	167	167
Field Agents	84	90	96	92	73	54	55

	14/09/2020	15/09/2020	16/09/2020	17/09/2020	18/09/2020	19/09/2020	20/09/2020
Call Agents	374	385	390	397	369	150	156
Field Agents	79	90	92	92	77	52	55

	21/09/2020	22/09/2020	23/09/2020	24/09/2020	25/09/2020	26/09/2020	27/09/2020
Call Agents	366	390	388	391	397	183	171
Field Agents	76	84	81	81	74	59	59

	28/09/2020	29/09/2020	30/09/2020	1/10/2020	2/10/2020	3/10/2020	4/10/2020
Call Agents	405	428	432	511	494	192	199
Field Agents	114	120	114	<i>200</i>	165	81	88

	5/10/2020	6/10/2020	7/10/2020	8/10/2020	9/10/2020	10/10/2020	11/10/2020
Call Agents	504	504	509	531	554	243	254
Field Agents	192	192	181	180	153	98	98

	12/10/2020	13/10/2020	14/10/2020	15/10/2020	16/10/2020	17/10/2020	18/10/2020
Call Agents	529	514	554	553	558	273	307
Field Agents	186	185	228	228	196	136	149

	19/10/2020	20/10/2020	21/10/2020	22/10/2020	23/10/2020	24/10/2020	25/10/2020
Call Agents	643	669	700	735	767	382	378
Field Agents	234	248	241	238	209	158	138

	26/10/2020	27/10/2020	28/10/2020	29/10/2020	30/10/2020	31/10/2020
Call Agents	801	850	886	909	964	542
Field Agents	277	271	260	254	220	147

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:** Voor de rapportering van deze cijfers doen wij beroep op enerzijds cijfers uit de bestanden “YYYY\_MM\_DD\_Corona\_KPI\_Dashboard\_Global” (bron: Smals) en anderzijds cijfers uit de dagelijkse KPI file “KPI YYYYMMDD” die aan de regio’s wordt bezorgd (bron: Sciensano).

Deze rapportering geeft een overzicht van het aantal af te handelen werkorders (overheen alle scripts) dat per dag wordt aangeboden aan de call center agents, uitgesplitst in nieuwe personen en backlog personen.

**Beschikbare gegevens:**

	27/07/2020	28/07/2020	29/07/2020	30/07/2020	31/07/2020	1/08/2020	2/08/2020
Nieuwe cases (CA)						951	873
Backlog cases (CA)						417	290

	3/08/2020	4/08/2020	5/08/2020	6/08/2020	7/08/2020	8/08/2020	9/08/2020
Nieuwe cases (CA)	544	846	949	1.298	1.267	1.196	857
Backlog cases (CA)	439	203	202	239	251	389	328

	10/08/2020	11/08/2020	12/08/2020	13/08/2020	14/08/2020	15/08/2020	16/08/2020
Nieuwe cases (CA)	531	497	882	854	573	1.035	598
Backlog cases (CA)	439	216	191	131	272	179	212

	17/08/2020	18/08/2020	19/08/2020	20/08/2020	21/08/2020	22/08/2020	23/08/2020
Nieuwe cases (CA)	298	543	703	614	681	617	520
Backlog cases (CA)	278	158	110	153	162	140	124

	24/08/2020	25/08/2020	26/08/2020	27/08/2020	28/08/2020	29/08/2020	30/08/2020
Nieuwe cases (CA)	335	404	831	752	641	633	496
Backlog cases (CA)	176	137	88	108	195	193	152

	31/08/2020	1/09/2020	2/09/2020	3/09/2020	4/09/2020	5/09/2020	6/09/2020
Nieuwe cases (CA)	395	476	643	907	974	863	914
Backlog cases (CA)	194	121	125	112	150	274	325

	7/09/2020	8/09/2020	9/09/2020	10/09/2020	11/09/2020	12/09/2020	13/09/2020
Nieuwe cases (CA)	872	1.165	1.575	1.782	1.679	1.996	1.718
Backlog cases (CA)	384	271	366	521	678	678	862

	14/09/2020	15/09/2020	16/09/2020	17/09/2020	18/09/2020	19/09/2020	20/09/2020
Nieuwe cases (CA)	1.794	2.056	2.459	3.127	3.357	2.398	2.103
Backlog cases (CA)	857	854	661	719	956	1.137	1.022

	21/09/2020	22/09/2020	23/09/2020	24/09/2020	25/09/2020	26/09/2020	27/09/2020
Nieuwe cases (CA)	2.802	2.979	3.569	3.210	2.736	2.109	1.887
Backlog cases (CA)	988	823	910	1.094	931	1.247	2.063

	28/09/2020	29/09/2020	30/09/2020	1/10/2020	2/10/2020	3/10/2020	4/10/2020
Nieuwe cases (CA)	1.752	2.973	3.669	3.756	3.926	3.304	2.168
Backlog cases (CA)	885	643	942	1.116	1.202	1.318	1.457

	5/10/2020	6/10/2020	7/10/2020	8/10/2020	9/10/2020	10/10/2020	11/10/2020
Nieuwe cases (CA)	2.745	4.425	6.758	7.404	4.310	7.714	5.470
Backlog cases (CA)	1.106	966	1.466	3.186	3.759	4.482	7.466

	12/10/2020	13/10/2020	14/10/2020	15/10/2020	16/10/2020	17/10/2020	18/10/2020
Nieuwe cases (CA)	7.419	7.788	9.865	11.479	12.035	9.433	11.096
Backlog cases (CA)	6.109	4.608	3.027	4.433	7.208	7.216	6.107

	19/10/2020	20/10/2020	21/10/2020	22/10/2020	23/10/2020	24/10/2020	25/10/2020
Nieuwe cases (CA)	11.622	14.350	14.137	16.775	12.359	13.194	13.242
Backlog cases (CA)	7.888	5.276	8.565	6.716	6.416	6.114	7.462

	26/10/2020	27/10/2020	28/10/2020	29/10/2020	30/10/2020	31/10/2020
Nieuwe cases (CA)	15.662	17.207	18.472	18.015	15.921	11.188
Backlog cases (CA)	8.513	5.846	7.445	6.382	4.168	4.275

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:** De rapportering van deze cijfers is gebaseerd op cijfers voor het aantal field agent cases afkomstig uit een apart case management systeem dat door het Agentschap Zorg & Gezondheid werd opgezet in het kader van contactopsporing. Dit case management systeem maakt het enerzijds mogelijk om field agent cases toe te wijzen aan individuele agenten, en laat anderzijds toe huisbezoeken te herplannen. Op deze manier kunnen de backlog cases voor de field agents efficiënt worden beheerd<sup>2</sup>.

**Beschikbare gegevens:**

	27/07/2020	28/07/2020	29/07/2020	30/07/2020	31/07/2020	1/08/2020	2/08/2020
Nieuwe cases (FA)						130	144
Backlog cases (FA)						28	31

	3/08/2020	4/08/2020	5/08/2020	6/08/2020	7/08/2020	8/08/2020	9/08/2020
Nieuwe cases (FA)	163	121	97	117	140	162	171
Backlog cases (FA)	35	26	21	25	30	35	36

	10/08/2020	11/08/2020	12/08/2020	13/08/2020	14/08/2020	15/08/2020	16/08/2020
Nieuwe cases (FA)	167	105	91	92	134	100	111
Backlog cases (FA)	35	22	19	20	29	21	24

	17/08/2020	18/08/2020	19/08/2020	20/08/2020	21/08/2020	22/08/2020	23/08/2020
Nieuwe cases (FA)	138	103	71	94	73	79	83
Backlog cases (FA)	30	22	15	20	15	17	18

<sup>2</sup> Voor de rapportering in dit verslag berekenden wij de verhouding backlog bezoeken t.o.v. totale bezoeken overheen de maanden augustus, september en oktober. Voor deze periode waren 78,7% van de het totale aantal bezoeken door field agents unieke bezoeken. Dit impliceert dat 21,3% van de bezoeken betrekking had op personen die reeds eerder waren bezocht. Wij hebben dit percentage gebruikt als constante om het aantal backlog cases per dag in te schatten.

	24/08/2020	25/08/2020	26/08/2020	27/08/2020	28/08/2020	29/08/2020	30/08/2020
Nieuwe cases (FA)	85	96	54	67	88	78	88
Backlog cases (FA)	18	21	12	14	19	17	19

	31/08/2020	1/09/2020	2/09/2020	3/09/2020	4/09/2020	5/09/2020	6/09/2020
Nieuwe cases (FA)	78	64	58	53	83	42	44
Backlog cases (FA)	17	14	12	11	18	9	9

	7/09/2020	8/09/2020	9/09/2020	10/09/2020	11/09/2020	12/09/2020	13/09/2020
Nieuwe cases (FA)	99	101	131	136	137	147	157
Backlog cases (FA)	21	22	28	29	29	31	34

	14/09/2020	15/09/2020	16/09/2020	17/09/2020	18/09/2020	19/09/2020	20/09/2020
Nieuwe cases (FA)	128	137	233	142	191	239	214
Backlog cases (FA)	27	29	50	30	41	51	46

	21/09/2020	22/09/2020	23/09/2020	24/09/2020	25/09/2020	26/09/2020	27/09/2020
Nieuwe cases (FA)	228	214	179	211	268	156	289
Backlog cases (FA)	48	45	38	45	57	33	62

	28/09/2020	29/09/2020	30/09/2020	1/10/2020	2/10/2020	3/10/2020	4/10/2020
Nieuwe cases (FA)	176	195	188	214	264	311	315
Backlog cases (FA)	37	41	40	45	56	66	67



	5/10/2020	6/10/2020	7/10/2020	8/10/2020	9/10/2020	10/10/2020	11/10/2020
Nieuwe cases (FA)	331	283	223	251	411	483	517
Backlog cases (FA)	70	60	48	53	87	103	110

	12/10/2020	13/10/2020	14/10/2020	15/10/2020	16/10/2020	17/10/2020	18/10/2020
Nieuwe cases (FA)	690	453	306	297	384	458	454
Backlog cases (FA)	147	97	65	63	82	98	97

	19/10/2020	20/10/2020	21/10/2020	22/10/2020	23/10/2020	24/10/2020	25/10/2020
Nieuwe cases (FA)	533	592	564	444	598	672	701
Backlog cases (FA)	114	126	120	95	127	143	149

	26/10/2020	27/10/2020	28/10/2020	29/10/2020	30/10/2020	31/10/2020
Nieuwe cases (FA)	757	800	831	707	807	889
Backlog cases (FA)	161	170	177	150	172	189

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).

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

Merk op dat het 'aantal te voorziene contacteren personen' eveneens backlog orders bevat<sup>3</sup>. Daarnaast worden een gedeelte van de hoogrisicocontacten vanaf 16/10/2020 eveneens gecontacteerd via sms. Deze personen werden in de cijfers meegenomen.

	27/07/2020	28/07/2020	29/07/2020	30/07/2020	31/07/2020	1/08/2020	2/08/2020
Aantal voorziene te contacteren personen						1.368	1.163
Aantal personen gecontacteerd						1.192	1.081

	3/08/2020	4/08/2020	5/08/2020	6/08/2020	7/08/2020	8/08/2020	9/08/2020
Aantal voorziene te contacteren personen	983	1.049	1.151	1.537	1.518	1.585	1.185
Aantal personen gecontacteerd	909	960	1.066	1.352	1.407	1.388	1.107

	10/08/2020	11/08/2020	12/08/2020	13/08/2020	14/08/2020	15/08/2020	16/08/2020
Aantal voorziene te contacteren personen	970	713	1.073	985	845	1.214	810
Aantal personen gecontacteerd	897	648	937	952	764	1.134	754

<sup>3</sup> Door de stijgende werklust door het exponentieel toenemend aantal besmettingen sinds begin oktober, werd vanaf 17/10/2020 beslist om niet langer calls uit te voeren voor 2B werkorders (laagriscicocontacten) en 3A werkorders (herinneringstelefoons).

	17/08/2020	18/08/2020	19/08/2020	20/08/2020	21/08/2020	22/08/2020	23/08/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	576	701	813	767	843	757	644
Aantal personen gecontacteerd	521	657	749	724	796	689	585

	24/08/2020	25/08/2020	26/08/2020	27/08/2020	28/08/2020	29/08/2020	30/08/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	511	541	919	860	836	826	648
Aantal personen gecontacteerd	448	510	856	770	780	755	595

	31/08/2020	1/09/2020	2/09/2020	3/09/2020	4/09/2020	5/09/2020	6/09/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	589	597	768	1.019	1.124	1.137	1.239
Aantal personen gecontacteerd	532	562	715	935	1.066	1.054	1.138

	7/09/2020	8/09/2020	9/09/2020	10/09/2020	11/09/2020	12/09/2020	13/09/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	1.256	1.436	1.941	2.303	2.357	2.674	2.580
Aantal personen gecontacteerd	1.204	1.367	1.838	2.037	2.122	2.257	1.931

	14/09/2020	15/09/2020	16/09/2020	17/09/2020	18/09/2020	19/09/2020	20/09/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	2.651	2.910	3.120	3.846	4.313	3.535	3.125
Aantal personen gecontacteerd	1.943	2.622	2.824	3.475	3.848	3.025	2.653

	21/09/2020	22/09/2020	23/09/2020	24/09/2020	25/09/2020	26/09/2020	27/09/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	3.790	3.802	4.479	4.304	3.667	4.753	3.950
Aantal personen gecontacteerd	3.293	3.455	4.098	3.928	1.775	2.935	2.528

	28/09/2020	29/09/2020	30/09/2020	1/10/2020	2/10/2020	3/10/2020	4/10/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	2.637	3.616	4.611	4.872	5.128	4.622	3.625
Aantal personen gecontacteerd	2.380	3.286	4.156	4.443	3.981	3.937	3.059

	5/10/2020	6/10/2020	7/10/2020	8/10/2020	9/10/2020	10/10/2020	11/10/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	3.851	5.391	8.222	10.590	8.069	12.196	12.936
Aantal personen gecontacteerd	3.260	3.948	6.002	8.203	7.123	5.010	6.696

	12/10/2020	13/10/2020	14/10/2020	15/10/2020	16/10/2020	17/10/2020	18/10/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	13.528	12.396	12.892	15.912	19.243	14.642	14.779
Aantal personen gecontacteerd	9.221	10.362	9.720	9.692	13.482	10.875	9.782

	19/10/2020	20/10/2020	21/10/2020	22/10/2020	23/10/2020	24/10/2020	25/10/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	16.532	16.280	19.003	20.308	17.603	17.871	19.363
Aantal personen gecontacteerd	13.779	11.712	16.922	17.371	16.193	13.063	12.891

	26/10/2020	27/10/2020	28/10/2020	29/10/2020	30/10/2020	31/10/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	22.782	21.591	24.277	23.226	18.718	14.424
Aantal personen gecontacteerd	19.882	17.626	21.307	21.686	17.507	13.261

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 (bijna) alle werkorders behandeld, grotendeels via huisbezoeken maar mogelijks ook via telefoon<sup>4</sup>. 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. Onderstaande percentages tonen de verhouding tussen de effectief bereikte personen ten opzichte van de personen die bereikt moesten worden per dag. Zoals hierboven aangegeven, indien een persoon niet bereikt kan worden, wordt deze ingepland en behandeld op een latere datum.

**Beschikbare cijfers:**

	27/07/2020	28/07/2020	29/07/2020	30/07/2020	31/07/2020	1/08/2020	2/08/2020
Voorziene en effectief bezochte personen						158 (100%)	175 (100%)

	3/08/2020	4/08/2020	5/08/2020	6/08/2020	7/08/2020	8/08/2020	9/08/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	198 (100%)	147 (100%)	118 (100%)	142 (100%)	170 (100%)	197 (100%)	207 (100%)

	10/08/2020	11/08/2020	12/08/2020	13/08/2020	14/08/2020	15/08/2020	16/08/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	202 (100%)	127 (100%)	110 (100%)	112 (100%)	163 (100%)	121 (100%)	135 (100%)

	17/08/2020	18/08/2020	19/08/2020	20/08/2020	21/08/2020	22/08/2020	23/08/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	168 (100%)	125 (100%)	86 (100%)	114 (100%)	88 (100%)	96 (100%)	101 (100%)

<sup>4</sup> 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.

	24/08/2020	25/08/2020	26/08/2020	27/08/2020	28/08/2020	29/08/2020	30/08/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	103 (100%)	117 (100%)	66 (100%)	81 (100%)	107 (100%)	95 (100%)	107 (100%)

	31/08/2020	1/09/2020	2/09/2020	3/09/2020	4/09/2020	5/09/2020	6/09/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	95 (100%)	78 (100%)	70 (100%)	64 (100%)	101 (100%)	51 (100%)	53 (100%)

	7/09/2020	8/09/2020	9/09/2020	10/09/2020	11/09/2020	12/09/2020	13/09/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	120 (100%)	123 (100%)	159 (100%)	165 (100%)	166 (100%)	178 (100%)	191 (100%)

	14/09/2020	15/09/2020	16/09/2020	17/09/2020	18/09/2020	19/09/2020	20/09/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	155 (100%)	166 (100%)	283 (100%)	172 (100%)	232 (100%)	290 (100%)	260 (100%)

	21/09/2020	22/09/2020	23/09/2020	24/09/2020	25/09/2020	26/09/2020	27/09/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	276 (100%)	259 (100%)	217 (100%)	256 (100%)	325 (100%)	189 (100%)	351 (100%)

	28/09/2020	29/09/2020	30/09/2020	1/10/2020	2/10/2020	3/10/2020	4/10/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	213 (100%)	236 (100%)	228 (100%)	259 (100%)	320 (100%)	377 (100%)	382 (100%)

	5/10/2020	6/10/2020	7/10/2020	8/10/2020	9/10/2020	10/10/2020	11/10/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	401 (100%)	343 (100%)	271 (100%)	304 (100%)	498 (100%)	586 (100%)	627 (100%)

	12/10/2020	13/10/2020	14/10/2020	15/10/2020	16/10/2020	17/10/2020	18/10/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	837 (100%)	550 (100%)	371 (100%)	360 (100%)	466 (100%)	556 (100%)	551 (100%)

	19/10/2020	20/10/2020	21/10/2020	22/10/2020	23/10/2020	24/10/2020	25/10/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	647 (100%)	718 (100%)	684 (100%)	539 (96%)	725 (100%)	815 (100%)	850 (100%)

	26/10/2020	27/10/2020	28/10/2020	29/10/2020	30/10/2020	31/10/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	918 (97%)	970 (100%)	1.008 (92%)	857 (99%)	979 (100%)	1.078 (100%)



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 onderstaande rapportering doet het Agentschap Zorg en Gezondheid beroep op een aparte rapportering die wordt samengesteld door het koppelen van bestaande CSV-files doorgestuurd naar de Controletoren "CSV\_CONTACTTRACING\_VLG\_FROM\_1A" (bron: Smals).

Wij baseren ons op enerzijds op het aantal werkorders die succesvol worden afgerond ('Succesvolle werkorders') en anderzijds de data i.v.m. het aantal werkorders waarvoor minimaal 1 contact wordt doorgegeven ('Werkorders ≥1 contact').

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:**

	27/07/2020	28/07/2020	29/07/2020	30/07/2020	31/07/2020	1/08/2020	2/08/2020
Succesvolle werkorders						297	221
Werkorders ≥1 contact						214	134
Aantal contacten						978	502

	3/08/2020	4/08/2020	5/08/2020	6/08/2020	7/08/2020	8/08/2020	9/08/2020
Succesvolle werkorders	213	248	293	384	364	362	220
Werkorders ≥1 contact	132	159	190	266	252	254	143
Aantal contacten	645	627	678	1.101	960	1.021	549

	10/08/2020	11/08/2020	12/08/2020	13/08/2020	14/08/2020	15/08/2020	16/08/2020
Succesvolle werkorders	209	156	279	255	184	319	152
Werkorders ≥1 contact	143	93	192	162	133	189	93
Aantal contacten	624	327	739	610	506	717	324

	17/08/2020	18/08/2020	19/08/2020	20/08/2020	21/08/2020	22/08/2020	23/08/2020
Succesvolle werkorders	115	147	221	221	236	210	131
Werkorders $\geq 1$ contact	74	107	153	154	154	156	95
Aantal contacten	262	420	503	553	508	543	348

	24/08/2020	25/08/2020	26/08/2020	27/08/2020	28/08/2020	29/08/2020	30/08/2020
Succesvolle werkorders	94	120	256	199	199	189	134
Werkorders $\geq 1$ contact	74	83	193	139	146	133	97
Aantal contacten	255	320	714	532	538	482	366

	31/08/2020	1/09/2020	2/09/2020	3/09/2020	4/09/2020	5/09/2020	6/09/2020
Succesvolle werkorders	118	128	208	257	250	239	206
Werkorders $\geq 1$ contact	91	101	149	90	10	28	31
Aantal contacten	341	377	512	339	39	105	115

	7/09/2020	8/09/2020	9/09/2020	10/09/2020	11/09/2020	12/09/2020	13/09/2020
Succesvolle werkorders	197	224	337	397	252	428	298
Werkorders $\geq 1$ contact	164	193	260	298	294	344	228
Aantal contacten	732	831	1.057	1.174	1.255	1.330	1.026

	14/09/2020	15/09/2020	16/09/2020	17/09/2020	18/09/2020	19/09/2020	20/09/2020
Succesvolle werkorders	325	376	514	610	683	403	327
Werkorders $\geq 1$ contact	250	348	441	528	611	411	290
Aantal contacten	1.103	1.639	1.858	2.198	2.507	1.644	1.265

	21/09/2020	22/09/2020	23/09/2020	24/09/2020	25/09/2020	26/09/2020	27/09/2020
Succesvolle werkorders	446	554	734	658	420	674	289
Werkorders $\geq 1$ contact	364	472	617	544	520	562	233
Aantal contacten	1.600	2.069	2.509	2.360	1.949	2.092	1.044

	28/09/2020	29/09/2020	30/09/2020	1/10/2020	2/10/2020	3/10/2020	4/10/2020
Succesvolle werkorders	382	703	779	890	948	743	471
Werkorders $\geq 1$ contact	334	598	670	763	832	637	426
Aantal contacten	1.436	2.401	2.886	3.120	3.343	2.631	1.708

	5/10/2020	6/10/2020	7/10/2020	8/10/2020	9/10/2020	10/10/2020	11/10/2020
Succesvolle werkorders	499	939	1.486	1.480	1.243	1.848	1.132
Werkorders $\geq 1$ contact	528	805	1.253	1.283	1.397	1.568	1.017
Aantal contacten	2.189	3.400	5.413	5.751	5.801	6.512	4.189

	12/10/2020	13/10/2020	14/10/2020	15/10/2020	16/10/2020	17/10/2020	18/10/2020
Succesvolle werkorders	1.830	1.853	2.151	2.426	2.962	2.305	2.878
Werkorders $\geq 1$ contact	1.518	1.582	273	2.073	2.529	1.982	2.468
Aantal contacten	6.239	6.574	1.321	8.655	9.757	7.166	9.113

	19/10/2020	20/10/2020	21/10/2020	22/10/2020	23/10/2020	24/10/2020	25/10/2020
Succesvolle werkorders	3.231	3.690	3.700	4.920	5.020	3.901	3.827
Werkorders $\geq 1$ contact	2.727	3.096	3.091	3.975	4.219	3.256	3.196
Aantal contacten	9.894	11.163	10.556	13.834	14.141	10.398	9.999

	26/10/2020	27/10/2020	28/10/2020	29/10/2020	30/10/2020	31/10/2020
Succesvolle werkorders	6.337	5.514	6.490	6.764	5.603	4.102
Werkorders ≥1 contact	5.350	4.627	5.405	6.754	3.611	3.427
Aantal contacten	16.537	14.734	16.470	20.530	10.628	9.929

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 onderstaande rapportering doet het Agentschap Zorg en Gezondheid beroep op een aparte rapportering die wordt samengesteld door het koppelen van bestaande CSV-files doorgestuurd naar de Controletoren "CSV\_CONTACTTRACING\_VLG\_FROM\_1A" (bron: Smals).

Wij baseren ons op enerzijds op het aantal werkorders die succesvol worden afgerond ('Succesvolle werkorders') en anderzijds de data i.v.m. het aantal werkorders waarvoor minimaal 1 contact wordt doorgegeven ('Werkorders  $\geq 1$  contact').

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:**

	27/07/2020	28/07/2020	29/07/2020	30/07/2020	31/07/2020	1/08/2020	2/08/2020
Succesvolle werkorders						55	38
Werkorders $\geq 1$ contact						36	50
Aantal contacten						154	195

	3/08/2020	4/08/2020	5/08/2020	6/08/2020	7/08/2020	8/08/2020	9/08/2020
Succesvolle werkorders	48	29	18	24	53	38	30
Werkorders $\geq 1$ contact	31	25	29	49	45	45	33
Aantal contacten	112	106	103	164	184	182	112

	10/08/2020	11/08/2020	12/08/2020	13/08/2020	14/08/2020	15/08/2020	16/08/2020
Succesvolle werkorders	31	22	24	31	47	42	35
Werkorders $\geq 1$ contact	21	25	28	45	46	37	42
Aantal contacten	67	100	113	144	154	162	159

	17/08/2020	18/08/2020	19/08/2020	20/08/2020	21/08/2020	22/08/2020	23/08/2020
Succesvolle werkorders	47	20	22	29	27	28	33
Werkorders $\geq 1$ contact	22	15	31	23	33	35	31
Aantal contacten	78	55	111	83	108	133	116

	24/08/2020	25/08/2020	26/08/2020	27/08/2020	28/08/2020	29/08/2020	30/08/2020
Succesvolle werkorders	32	38	15	25	37	23	28
Werkorders $\geq 1$ contact	35	18	30	33	24	29	28
Aantal contacten	135	82	103	142	89	101	89

	31/08/2020	1/09/2020	2/09/2020	3/09/2020	4/09/2020	5/09/2020	6/09/2020
Succesvolle werkorders	22	21	18	14	42	7	21
Werkorders $\geq 1$ contact	18	18	15	30	20	21	37
Aantal contacten	77	102	75	122	70	72	171

	7/09/2020	8/09/2020	9/09/2020	10/09/2020	11/09/2020	12/09/2020	13/09/2020
Succesvolle werkorders	39	37	45	45	25	38	35
Werkorders $\geq 1$ contact	34	37	42	38	35	65	44
Aantal contacten	112	163	190	185	135	268	194

	14/09/2020	15/09/2020	16/09/2020	17/09/2020	18/09/2020	19/09/2020	20/09/2020
Succesvolle werkorders	43	67	91	43	51	54	61
Werkorders $\geq 1$ contact	40	71	49	61	79	55	58
Aantal contacten	156	330	190	263	291	218	223

	21/09/2020	22/09/2020	23/09/2020	24/09/2020	25/09/2020	26/09/2020	27/09/2020
Succesvolle werkorders	67	48	29	45	69	37	97
Werkorders $\geq 1$ contact	53	44	84	109	54	80	42
Aantal contacten	233	185	331	426	186	338	179

	28/09/2020	29/09/2020	30/09/2020	1/10/2020	2/10/2020	3/10/2020	4/10/2020
Succesvolle werkorders	33	53	40	65	82	72	63
Werkorders $\geq 1$ contact	39	52	66	96	84	66	73
Aantal contacten	160	248	249	376	289	249	257

	5/10/2020	6/10/2020	7/10/2020	8/10/2020	9/10/2020	10/10/2020	11/10/2020
Succesvolle werkorders	56	64	53	59	103	93	111
Werkorders $\geq 1$ contact	74	79	99	114	138	130	137
Aantal contacten	327	293	385	453	519	506	494

	12/10/2020	13/10/2020	14/10/2020	15/10/2020	16/10/2020	17/10/2020	18/10/2020
Succesvolle werkorders	90	128	105	103	131	166	196
Werkorders $\geq 1$ contact	125	145	231	288	325	381	292
Aantal contacten	439	685	1.003	1.061	1.292	1.370	1.048

	19/10/2020	20/10/2020	21/10/2020	22/10/2020	23/10/2020	24/10/2020	25/10/2020
Succesvolle werkorders	291	314	257	197	320	359	376
Werkorders $\geq 1$ contact	332	514	512	449	441	490	597
Aantal contacten	1.189	1.788	1.794	1.517	1.380	1.654	1.948

	26/10/2020	27/10/2020	28/10/2020	29/10/2020	30/10/2020	31/10/2020
Succesvolle werkorders	439	487	439	316	476	438
Werkorders $\geq 1$ contact	473	876	206	384	336	167
Aantal contacten	1.650	2.786	633	1.202	1.036	522



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 A) een aantal van de voornaamste uitdagingen waarmee het consortium sinds aanvang van het project (begin mei) geconfronteerd wordt bij de uitvoering van contactonderzoek. Deze uitdagingen werden tevens opgenomen in het inhoudelijk- en financieel verslag van 5 augustus dat de periode mei, juni en juli coverde, maar aangezien een aantal van de toen aangehaalde uitdagingen nog steeds relevant zijn, worden deze hernomen in het voorliggend inhoudelijk- en financieel verslag. Daarnaast worden aanvullend B) een aantal uitdagingen toegevoegd die eigen zijn aan de periode augustus, september en oktober.

#### *A) Initieel doorgegeven uitdagingen die vandaag nog relevant zijn:*

##### **Uitdaging 1**

Onduidelijkheid over dataverwerking door/datadoorstroom vanuit Sciensano waarbij soms orders foutief worden aangeboden aan call -en field agents. Doordat de achterliggende business logica vaak een 'black box' is, is het moeilijk 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 waar 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 contact onderzoek beperkt wordt. Daarnaast worden change request vanuit Vlaanderen niet steeds opgevolgd en wordt vaak onvoldoende teruggekoppeld vanuit het federale niveau;

##### **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 en het aanbrengen van verbetervoorstellen via de daartoe voorziene kanalen/organen.

#### **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.
- Vraag om een IT roadmap waarin geplande updates uitgezet worden op een duidelijke tijdslijn.

### **B) Additionele uitdagingen, eigen aan de huidige rapportage periode:**

#### **Uitdaging 5**

Sinds de uitrol van versie 2.0 van het onderliggend IT systeem op 5 september, wordt het contactonderzoek frequent geconfronteerd met periodes waarin het systeem plat ligt of de call agents en/of field agents hun activiteiten moeten staken ten gevolge van technische problemen. Oproepen vanuit Vlaanderen om deze problemen te signaleren worden vaak niet of laattijdig beantwoord, wat een negatieve impact heeft op de dagdagelijkse werking van het contactonderzoek in Vlaanderen.

#### **Actie(s) ter verbetering**

- Het oplijsten van de specifieke outages met telkens de datum, de duurtijd en een inschatting van de impact de call agens en/of field agents;
- Aankaarten van de voorgevallen problematieken via het inter-federale comité (IFC) track & tracing;
- Vlaanderen is vragende partij voor een frequentere en betere afstemming met en informatiedoorstroom vanuit Smals, om aangekaarte technische problemen als gevolg van de beperkte stabiliteit van het systeem nauwer te kunnen opvolgen. Deze vraag werd op verschillende niveaus aangebracht.

#### **Uitdaging 6**

Mede ten gevolge van de beperkte stabiliteit van het onderliggend IT platform heeft het Consortium in voorliggende periode bijkomende moeilijkheden ervaren inzake het correct en volledig doorstromen alle beschikbare data die nodig is om te rapporteren over de performantie van contactonderzoek in Vlaanderen.

#### **Actie(s) ter verbetering**

- Het gedetailleerd in kaart brengen van de specifieke data die niet doorkomt en het opzetten van manuele workarounds om de continuïteit van rapportering waar mogelijk toch te kunnen garanderen. Dit is echter niet steeds mogelijk;
- Verschillende mails en vergaderingen met Smals en Healthdata (Sciensano) om trachten te achterhalen waar de aanhoudende problematiek ligt;
- Escaleren naar het inter-federale comité (IFC) track & tracing dat Vlaanderen genoodzaakt is slechts gedeeltelijke rapportage aan te leveren.

#### **Uitdaging 7**

Het inpassen van de decentraal contactonderzoek en verschillende lokale initiatieven (Bijv. lokale proeftuinen) in de werking van het centrale contact onderzoek.

#### **Actie(s) ter verbetering**

- Verschillende vergaderingen met Smals in het kader van adequate IT ondersteuning voor de inkanteling van lokale initiatieven;
- Diverse vergaderingen met deze lokale initiatieven in het kader van een vlotte opstart, uiteindelijke evaluatie, meest efficiënte wisselwerking centraal – decentraal, etc.

- Verschillende vergaderingen tussen het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en het Consortium in het kader van het maximaliseren van de complementariteit van lokale initiatieven, bijvoorbeeld op het vlak van brononderzoek, clusteronderzoek en case management bij complexe samenkomsten.

## § 2. Het financiële verslag

Voor het financieel verslag stellen we 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 augustus 2020

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	Mutas	Contactcent.	KPMG
					bedrag	bedrag	bedrag	bedrag
1.1	Call & Field Agents	- 24,00		- 1.509,66 €	- 1.509,66 €	- €	- €	- €
1.1	Beheerders			48.696,84 €	43.743,44 €	4.953,40 €	- €	- €
1.1	Andere kosten			32.580,29 €	21.726,29 €	- €	- €	10.854,00 €
1.1	<b>Opstartkosten</b>			<b>79.767,47 €</b>	<b>63.960,07 €</b>	<b>4.953,40 €</b>	- €	<b>10.854,00 €</b>
1.2	CC Medewerker - 1ste Lijn	64.708,20		2.693.478,83 €	- €	32.967,00 €	2.660.511,83 €	- €
1.2	CC Medewerker - 2de Lijn	768,00	621	48.309,12 €	48.309,12 €	- €	- €	- €
1.2	CC Medewerker - 3de Lijn	311,00		38.448,15 €	38.448,15 €	- €	- €	- €
1.3	CC Supervisor	5.710,77	48	267.692,34 €	- €	7.875,00 €	259.817,34 €	- €
1.4	Field Agent	14.751,20	149	804.807,03 €	804.807,03 €	- €	- €	- €
1.5	Field Agent Supervisor	904,00	20	73.481,64 €	73.481,64 €	- €	- €	- €
	<b>Call &amp; Field Agents</b>	<b>87.153,17</b>		<b>3.926.217,11 €</b>	<b>965.045,95 €</b>	<b>40.842,00 €</b>	<b>2.920.329,17 €</b>	- €
3	Aansturing & coördinatie	593,85	22	65.719,19 €	10.573,15 €	- €	16.505,79 €	38.640,25 €
4	Rapportering	548,90	13	68.101,34 €	7.967,32 €	- €	3.368,14 €	56.765,88 €
	Verplaatsingskosten			13.617,17 €	13.617,17 €	- €	- €	- €
	Materiaalkosten			575,13 €	575,13 €	- €	- €	- €
<b>LUIK II</b>								
	1. Contact Tracing Platform	557,24	7	44.912,40 €	- €	- €	16.125,00 €	28.787,40 €
	2. Klachtenmanagement + Rapportering	102,43	2	13.827,38 €	- €	- €	- €	13.827,38 €
	3. Ondersteuning Vlaamse Stuurgroep	273,70	5	36.949,50 €	- €	- €	- €	36.949,50 €
	4. Gegarandeerde Basiscapaciteit + Compensatie Vaste Kosten	-	-	- €	- €	- €	- €	- €
	6. Contact Tracing App	85,52	3	11.545,20 €	- €	- €	- €	11.545,20 €
	<b>Totale kosten</b>			<b>4.261.231,90 €</b>	<b>1.061.738,79 €</b>	<b>45.795,40 €</b>	<b>2.956.328,10 €</b>	<b>197.369,61 €</b>

## Overzicht september 2020

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	Mutas	Contactcent.	KPMG
				bedrag	bedrag	bedrag	bedrag
1.1 Call & Field Agents	40,00		2.183,08 €	2.183,08 €	- €	- €	- €
1.1 Beheerders			70.276,89 €	58.217,91 €	12.058,98 €	- €	- €
1.1 Andere kosten			13.104,25 €	4.099,75 €	- €	- €	9.004,50 €
1.1 <b>Opstartkosten</b>			<b>85.564,22 €</b>	<b>64.500,74 €</b>	<b>12.058,98 €</b>	<b>- €</b>	<b>9.004,50 €</b>
1.2 CC Medewerker - 1ste Lijn	71.407,32		2.972.329,70 €	- €	43.737,47 €	2.928.592,23 €	- €
1.2 CC Medewerker - 2de Lijn	1.396,00	683	87.811,89 €	87.811,89 €	- €	- €	- €
1.2 CC Medewerker - 3de Lijn	501,00		61.937,38 €	61.937,38 €	- €	- €	- €
1.3 CC Supervisor	6.115,99	55	286.687,03 €	562,50 €	7.875,00 €	278.249,53 €	- €
1.4 Field Agent	18.067,85	167	985.759,31 €	985.759,31 €	- €	- €	- €
1.5 Field Agent Supervisor	1.800,00	23	146.313,00 €	146.313,00 €	- €	- €	- €
<b>Call &amp; Field Agents</b>	<b>99.288,16</b>		<b>4.540.838,30 €</b>	<b>1.282.384,08 €</b>	<b>51.612,47 €</b>	<b>3.206.841,76 €</b>	<b>- €</b>
3 Aansturing & coördinatie	353,72	13	36.921,47 €	13.183,98 €	- €	10.060,82 €	13.676,67 €
4 Rapportering	814,25	13	100.068,33 €	9.284,24 €	- €	3.325,38 €	87.458,71 €
Verplaatsingskosten			27.425,92 €	27.425,92 €	- €	- €	- €
Materiaalkosten			60,00 €	60,00 €	- €	- €	- €
<b>LUIK II</b>							
1. Contact Tracing Platform	357,51	7	32.753,81 €	- €	- €	8.250,00 €	24.503,81 €
2. Klachtenmanagement + Rapportering	78,03	2	10.533,38 €	- €	- €	- €	10.533,38 €
3. Ondersteuning Vlaamse Stuurgroep	283,03	6	38.209,05 €	- €	- €	- €	38.209,05 €
4. Gegarandeerde Basiscapaciteit + Compensatie Vaste Kosten	-	-	134.010,00 €	- €	- €	134.010,00 €	- €
6. Contact Tracing App	74,41	3	10.045,35 €	- €	- €	- €	10.045,35 €
<b>Totale kosten</b>			<b>5.016.429,84 €</b>	<b>1.396.838,96 €</b>	<b>63.671,45 €</b>	<b>3.362.487,96 €</b>	<b>193.431,47 €</b>

## Overzicht oktober 2020

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	Mutas	Contactcent.	KPMG
				bedrag	bedrag	bedrag	bedrag
1.1 Call & Field Agents	-		- €	- €	- €	- €	- €
1.1 Beheerders			73.101,01 €	57.162,02 €	15.938,99 €	- €	- €
1.1 Andere kosten			37.945,64 €	34.667,84 €	- €	- €	3.277,80 €
1.1 <b>Opstartkosten</b>			<b>111.046,65 €</b>	<b>91.829,86 €</b>	<b>15.938,99 €</b>	- €	<b>3.277,80 €</b>
1.2 CC Medewerker - 1ste Lijn	124.994,33		5.202.888,99 €	- €	101.065,50 €	5.101.823,49 €	- €
1.2 CC Medewerker - 2de Lijn	1.711,01	1503	107.626,81 €	82.779,69 €	- €	24.847,12 €	- €
1.2 CC Medewerker - 3de Lijn	311,00		38.448,15 €	38.448,15 €	- €	- €	- €
1.3 CC Supervisor	9.046,80	87	424.068,75 €	1.265,63 €	10.125,00 €	412.678,13 €	- €
1.4 Field Agent	44.229,03		2.413.080,83 €	2.413.080,83 €	- €	- €	- €
1.5 Field Agent Supervisor	2.407,51		195.694,09 €	195.694,09 €	- €	- €	- €
<b>Call &amp; Field Agents</b>	<b>182.699,68</b>		<b>8.381.807,62 €</b>	<b>2.731.268,39 €</b>	<b>111.190,50 €</b>	<b>5.539.348,73 €</b>	- €
3 Aansturing & coördinatie	312,33	13	31.832,99 €	12.375,54 €	- €	19.457,45 €	- €
4 Rapportering	320,48	7	38.507,69 €	10.350,64 €	- €	3.654,33 €	24.502,72 €
Verplaatsingskosten			16.883,58 €	16.883,58 €	- €	- €	- €
Materiaalkosten			69,00 €	69,00 €	- €	- €	- €
<b>LUIK II</b>							
1. Contact Tracing Platform	641,91	9	86.658,16 €	- €	- €	- €	86.658,16 €
2. Klachtenmanagement + Rapportering	184,62	3	24.924,05 €	- €	- €	- €	24.924,05 €
3. Ondersteuning Vlaamse Stuurgroep	350,87	6	47.367,45 €	- €	- €	- €	47.367,45 €
4. Gegarandeerde Basiscapaciteit + Compensatie Vaste Kosten	-	-	- €	- €	- €	- €	- €
6. Contact Tracing App	97,04	3	13.100,40 €	- €	- €	- €	13.100,40 €
7. Technische ondersteuning 2e lijns	80,00	1	8.800,00 €	- €	- €	8.800,00 €	- €
<b>Totale kosten</b>			<b>8.760.997,59 €</b>	<b>2.862.777,00 €</b>	<b>127.129,49 €</b>	<b>5.571.260,51 €</b>	<b>199.830,59 €</b>