

Vlaamse overheid

Koning Albert II-laan 35 bus 33

1030 BRUSSEL

T 02 553 35 00

F 02 553 35 84

zorggezondheid@vlaanderen.bewww.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 waarin wordt gerapporteerd overheen de periode 1 november 2020 t.m. 31 januari 2021..

Daarnaast wordt een derde deel toegevoegd, waarin een rechtzetting wordt opgenomen voor de maand oktober 2020.

§ 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 november 2020, december 2020 en januari 2021. Deze gegevens werden gevalideerd door het Agentschap Zorg & Gezondheid.

Beschikbare gegevens:

	26/10/2020	27/10/2020	28/10/2020	29/10/2020	30/10/2020	31/10/2020	1/11/2020 ¹
Call Agents							508
Field Agents							<i>257</i>

	2/11/2020	3/11/2020	4/11/2020	5/11/2020	6/11/2020	7/11/2020	8/11/2020
Call Agents	997	996	1.121	1.160	1.164	783	688
Field Agents	159	162	183	174	156	142	154

¹ 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.

	9/11/2020	10/11/2020	11/11/2020	12/11/2020	13/11/2020	14/11/2020	15/11/2020
Call Agents	1.179	1.120	1.015	1.117	1.078	824	909
Field Agents	172	172	167	164	126	126	126

	16/11/2020	17/11/2020	18/11/2020	19/11/2020	20/11/2020	21/11/2020	22/11/2020
Call Agents	1.163	1.118	1.093	1.105	1.086	874	854
Field Agents	212	223	194	187	160	132	143

	23/11/2020	24/11/2020	25/11/2020	26/11/2020	27/11/2020	28/11/2020	29/11/2020
Call Agents	1.065	1.030	987	1.010	1.055	897	955
Field Agents	193	203	201	195	144	133	129

	30/11/2020	1/12/2020	2/12/2020	3/12/2020	4/12/2020	5/12/2020	6/12/2020
Call Agents	1.034	1.037	1.039	1.051	1.020	805	813
Field Agents	142	<i>284</i>	182	177	143	128	146

	7/12/2020	8/12/2020	9/12/2020	10/12/2020	11/12/2020	12/12/2020	13/12/2020
Call Agents	947	948	941	949	942	763	760
Field Agents	160	163	162	166	143	129	126

	14/12/2020	15/12/2020	16/12/2020	17/12/2020	18/12/2020	19/12/2020	20/12/2020
Call Agents	935	920	923	945	912	688	700
Field Agents	158	155	155	160	136	112	118

	21/12/2020	22/12/2020	23/12/2020	24/12/2020	25/12/2020	26/12/2020	27/12/2020
Call Agents	843	848	830	742	617	669	673
Field Agents	143	143	140	107	107	116	124

	28/12/2020	29/12/2020	30/12/2020	31/12/2020	01/01/2021 ²	02/01/2021	03/01/2021
Call Agents	821	814	795	736	577	644	637
Field Agents	128	124	119	124	<i>136</i>	121	125

	04/01/2021	05/01/2021	06/01/2021	07/01/2021	08/01/2021	09/01/2021	10/01/2021
Call Agents	836	821	809	826	813	628	632
Field Agents	133	119	126	131	110	97	100

	11/01/2021	12/01/2021	13/01/2021	14/01/2021	15/01/2021	16/01/2021	17/01/2021
Call Agents	809	808	825	792	788	603	620
Field Agents	117	105	114	118	108	99	95

	18/01/2021	19/01/2021	20/01/2021	21/01/2021	22/01/2021	23/01/2021	24/01/2021
Call Agents	816	813	788	817	789	603	593
Field Agents	105	108	104	111	93	86	81

	25/01/2021	26/01/2021	27/01/2021	28/01/2021	29/01/2021	30/01/2021	31/01/2021
Call Agents	821	821	801	776	781	593	599
Field Agents	100	102	94	94	97	74	72

² De prestaties opgegeven voor de veldagenten van INTERMUT (landsbonden/ziekenfondsen) vormen voor de maand januari een onderschatting omwille van onvolledige informatie. Eén van de mutualiteiten was omwille van de invoering van een nieuw tijdsregistratiesysteem in januari niet in staat om alle facturatiegegevens tijdig te verzamelen. Een deel van de prestaties van januari zullen daarom in februari worden verrekend.

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 cijfers uit de dagelijkse KPI file "KPI YYYYMMDD" die aan de regio's wordt bezorgd (bron: Smals).

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:

	26/10/2020	27/10/2020	28/10/2020	29/10/2020	30/10/2020	31/10/2020	1/11/2020 ³
Nieuwe cases (CA)							<i>15643</i>
Backlog cases (CA)							3806

	2/11/2020	3/11/2020	4/11/2020	5/11/2020	6/11/2020 ⁴	7/11/2020	8/11/2020
Nieuwe cases (CA)	5299	11711	10673	7836	<i>2269</i>	<i>8505</i>	5242
Backlog cases (CA)	<i>8126</i>	<i>7192</i>	3888	4506	3446	3064	3830

	9/11/2020	10/11/2020	11/11/2020	12/11/2020	13/11/2020	14/11/2020	15/11/2020
Nieuwe cases (CA)	2917	7492	6736	3776	5872	4968	1501
Backlog cases (CA)	3159	1843	2417	2774	2005	2164	2091

	16/11/2020	17/11/2020	18/11/2020	19/11/2020	20/11/2020	21/11/2020	22/11/2020
Nieuwe cases (CA)	3330	4929	4596	4439	3365	3192	1964
Backlog cases (CA)	1060	1292	1976	2013	1768	1513	1283

³ Op 1/11/2020 werden door een fout bij Smals een 4500-tal oude tickets opnieuw foutief in het systeem geïnjecteerd. Deze tickets zijn op 1/11/2020 zichtbaar als nieuwe instroom, en op 2/11/2020 en 3/11/2020 als backlog.

⁴ Op 6/11/2020 deden zich technische problemen voor, waardoor Sciensano gedurende een vijftal uur niet de nodige data aan tickets kon linken om deze correct toe te wijzen aan de verschillende regio's. Daarnaast waren er eveneens netwerk issues tijdens bepaalde delen van de dag bij Smals. Door beide technische problemen, kreeg het contactcenter in Vlaanderen minder tickets door dan gebruikelijk. De "achtergebleven tickets" stroomden door op 7/11/2020.

	23/11/2020	24/11/2020	25/11/2020	26/11/2020	27/11/2020	28/11/2020	29/11/2020
Nieuwe cases (CA)	1705	3954	3138	4220	3052	2088	1645
Backlog cases (CA)	1001	858	1333	1543	1414	1224	875

	30/11/2020	1/12/2020	2/12/2020	3/12/2020	4/12/2020	5/12/2020	6/12/2020
Nieuwe cases (CA)	2584	4070	3618	3768	3492	3273	1819
Backlog cases (CA)	875	999	1378	1291	1317	1281	1337

	7/12/2020	8/12/2020	9/12/2020	10/12/2020	11/12/2020	12/12/2020	13/12/2020
Nieuwe cases (CA)	1856	4584	3947	4026	3897	3989	2636
Backlog cases (CA)	938	829	1588	1542	1528	1349	1459

	14/12/2020	15/12/2020	16/12/2020	17/12/2020	18/12/2020	19/12/2020	20/12/2020
Nieuwe cases (CA)	2360	5288	5053	4345	4165	3776	2423
Backlog cases (CA)	1213	1012	1793	1639	1522	1407	1342

	21/12/2020	22/12/2020	23/12/2020 ⁵	24/12/2020	25/12/2020	26/12/2020	27/12/2020
Nieuwe cases (CA)	2307	5059	<i>3727</i>	<i>3297</i>	<i>2282</i>	<i>1428</i>	<i>1750</i>
Backlog cases (CA)	1020	992	<i>1718</i>	<i>1799</i>	<i>2356</i>	<i>3512</i>	<i>5236</i>

	28/12/2020	29/12/2020	30/12/2020	31/12/2020	1/1/2021	2/1/2021	3/1/2021
Nieuwe cases (CA)	<i>1663</i>	<i>4120</i>	<i>3244</i>	<i>2442</i>	<i>1950</i>	<i>1267</i>	<i>1516</i>
Backlog cases (CA)	<i>5912</i>	<i>5694</i>	<i>6069</i>	<i>4174</i>	<i>2975</i>	<i>3310</i>	<i>2677</i>

⁵ Vanaf 23/12/2020 werd het 3B-script opnieuw in gebruik genomen om asymptomatische hoogrisicocontacten en terugkerende reizigers te herinneren aan het maken van een test. Deze gesprekken werden in de periode 23/12/2020 t/m 14/01/2021 door Smals echter allen gecategoriseerd als backlog orders, waardoor de verdeling tussen nieuwe cases en backlog cases in deze periode vertekend is.

	4/1/2021	5/1/2021	6/1/2021	7/1/2021	8/1/2021	9/1/2021	10/1/2021
Nieuwe cases (CA)	<i>1711</i>	<i>4034</i>	<i>3488</i>	<i>3154</i>	<i>2408</i>	<i>2435</i>	<i>1556</i>
Backlog cases (CA)	<i>2514</i>	<i>3253</i>	<i>4575</i>	<i>3448</i>	<i>7428</i>	<i>10942</i>	<i>10236</i>

	11/1/2021	12/1/2021	13/1/2021	14/1/2021	15/1/2021	16/1/2021	17/1/2021
Nieuwe cases (CA)	<i>1769</i>	<i>3368</i>	<i>3753</i>	<i>3368</i>	6271	6867	4193
Backlog cases (CA)	<i>7052</i>	<i>6164</i>	<i>5695</i>	<i>5236</i>	2278	2518	2917

	18/1/2021	19/1/2021	20/1/2021	21/1/2021	22/1/2021	23/1/2021	24/1/2021
Nieuwe cases (CA)	3426	5781	5608	5800	5474	5562	4215
Backlog cases (CA)	3109	1597	1597	1548	1821	1818	2209

	25/1/2021	26/1/2021	27/1/2021	28/1/2021	29/1/2021	30/1/2021	31/1/2021
Nieuwe cases (CA)	3543	6016	6017	5492	6626	4399	4998
Backlog cases (CA)	1530	1409	1410	3733	2421	2665	1656

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 werkorders 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 beheerd⁶.

Beschikbare gegevens:

	26/10/2020	27/10/2020	28/10/2020	29/10/2020	30/10/2020	31/10/2020	1/11/2020
Nieuwe cases (FA)							617
Backlog cases (FA)							214

	2/11/2020	3/11/2020	4/11/2020	5/11/2020	6/11/2020	7/11/2020	8/11/2020
Nieuwe cases (FA)	679	528	451	387	522	296	585
Backlog cases (FA)	236	183	157	134	181	103	204

	9/11/2020	10/11/2020	11/11/2020	12/11/2020	13/11/2020	14/11/2020	15/11/2020
Nieuwe cases (FA)	372	410	334	272	377	376	283
Backlog cases (FA)	130	142	116	94	131	131	98

	16/11/2020	17/11/2020	18/11/2020	19/11/2020	20/11/2020	21/11/2020	22/11/2020
Nieuwe cases (FA)	269	283	145	209	255	288	294
Backlog cases (FA)	94	99	50	73	88	100	102

⁶ Voor de rapportering in dit verslag berekenden wij de verhouding backlog bezoeken t.o.v. totale bezoeken overheen de maanden november, december en januari. Voor deze periode waren 74,2% van het totale aantal bezoeken door field agents unieke bezoeken. Dit impliceert dat 25,8% 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.

	23/11/2020	24/11/2020	25/11/2020	26/11/2020	27/11/2020	28/11/2020	29/11/2020
Nieuwe cases (FA)	231	171	131	147	249	229	242
Backlog cases (FA)	80	60	45	51	87	80	84

	30/11/2020	1/12/2020	2/12/2020	3/12/2020	4/12/2020	5/12/2020	6/12/2020
Nieuwe cases (FA)	171	142	160	165	242	209	193
Backlog cases (FA)	60	49	56	57	84	73	67

	7/12/2020	8/12/2020	9/12/2020	10/12/2020	11/12/2020	12/12/2020	13/12/2020
Nieuwe cases (FA)	216	153	122	171	209	188	221
Backlog cases (FA)	75	53	43	60	72	65	77

	14/12/2020	15/12/2020	16/12/2020	17/12/2020	18/12/2020	19/12/2020	20/12/2020
Nieuwe cases (FA)	205	167	140	155	237	222	194
Backlog cases (FA)	71	58	49	54	83	77	67

	21/12/2020	22/12/2020	23/12/2020	24/12/2020	25/12/2020	26/12/2020	27/12/2020
Nieuwe cases (FA)	183	140	137	145	223	220	171
Backlog cases (FA)	63	49	47	50	78	76	59

	28/12/2020	29/12/2020	30/12/2020	31/12/2020	1/1/2021	2/1/2021	3/1/2021
Nieuwe cases (FA)	113	89	141	131	169	205	141
Backlog cases (FA)	39	31	49	45	59	71	49

	4/1/2021	5/1/2021	6/1/2021	7/1/2021	8/1/2021	9/1/2021	10/1/2021
Nieuwe cases (FA)	115	98	116	162	196	180	154
Backlog cases (FA)	40	34	40	57	68	62	53

	11/1/2021	12/1/2021	13/1/2021	14/1/2021	15/1/2021	16/1/2021	17/1/2021
Nieuwe cases (FA)	119	118	124	142	202	168	135
Backlog cases (FA)	41	41	43	49	70	59	47

	18/1/2021	19/1/2021	20/1/2021	21/1/2021	22/1/2021	23/1/2021	24/1/2021
Nieuwe cases (FA)	107	107	114	116	162	182	205
Backlog cases (FA)	37	37	39	41	57	63	71

	25/1/2021	26/1/2021	27/1/2021	28/1/2021	29/1/2021	30/1/2021	31/1/2021
Nieuwe cases (FA)	173	131	134	131	243	212	224
Backlog cases (FA)	60	46	47	45	85	74	78

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_CC_KPL-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 op 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 bevat⁷. Daarnaast werden op 1 en 2 november 2020 een gedeelte van de hoogrisicocontacten eveneens gecontacteerd via sms. Deze personen werden in de cijfers meegenomen.

	26/10/2020	27/10/2020	28/10/2020	29/10/2020	30/10/2020	31/10/2020	1/11/2020
Aantal voorziene te contacteren personen							18.444
Aantal personen gecontacteerd							11.843

	2/11/2020	3/11/2020	4/11/2020	5/11/2020	6/11/2020	7/11/2020	8/11/2020
Aantal voorziene te contacteren personen	12.568	17.254	12.395	9.998	4.281	10.130	7.575
Aantal personen gecontacteerd	6.624	11.269	11.434	9.295	4.013	8.983	7.216

	9/11/2020	10/11/2020	11/11/2020	12/11/2020	13/11/2020	14/11/2020	15/11/2020
Aantal voorziene te contacteren personen	4.450	7.831	7.728	5.081	6.516	6.006	2.668
Aantal personen gecontacteerd	4.063	7.457	7.337	4.705	6.141	5.673	2.463

⁷ Door de stijgende werklust door het exponentieel toenemend aantal besmettingen sinds begin oktober, werd vanaf 17/10/2020 tot en met 20/11/2020 beslist om niet langer calls uit te voeren voor 2B werkorders (laagrisicocontacten) en 3A werkorders (herinneringstelefoons). Deze calls werden in deze rubriek dan ook uit het 'aantal voorziene te contacteren personen' gefilterd.

	16/11/2020	17/11/2020	18/11/2020	19/11/2020	20/11/2020	21/11/2020	22/11/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	3.524	5.417	5.714	5.519	4.828	4.705	3.247
Aantal personen gecontacteerd	3.169	5.079	5.131	5.013	4.424	4.450	3.073

	23/11/2020	24/11/2020	25/11/2020	26/11/2020	27/11/2020	28/11/2020	29/11/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	2.706	4.812	4.471	5.763	4.466	3.312	2.520
Aantal personen gecontacteerd	2.479	4.521	4.203	5.427	4.232	3.147	2.303

	30/11/2020	1/12/2020	2/12/2020	3/12/2020	4/12/2020	5/12/2020	6/12/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	3.459	5.069	4.996	5.059	4.809	4.554	3.156
Aantal personen gecontacteerd	3.306	4.784	4.676	4.781	4.566	4.230	2.953

	7/12/2020	8/12/2020	9/12/2020	10/12/2020	11/12/2020	12/12/2020	13/12/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	2.794	5.412	5.535	5.568	5.425	5.338	4.095
Aantal personen gecontacteerd	2.598	5.067	5.266	5.249	5.087	4.962	3.829

	14/12/2020	15/12/2020	16/12/2020	17/12/2020	18/12/2020	19/12/2020	20/12/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	3.573	6.300	6.846	5.984	5.687	5.183	3.765
Aantal personen gecontacteerd	3.429	6.106	6.608	5.848	5.578	5.030	3.627

	21/12/2020	22/12/2020	23/12/2020	24/12/2020	25/12/2020	26/12/2020	27/12/2020
Aantal voorzien te contacteren personen	3.327	6.051	5.445	5.096	4.638	4.940	6.986
Aantal personen gecontacteerd	3.111	5.538	5.283	4.652	4.394	4.816	6.902

	28/12/2020	29/12/2020	30/12/2020	31/12/2020	1/1/2021	2/1/2021	3/1/2021
Aantal voorzien te contacteren personen	7.575	9.814	9.313	6.616	4.924	4.565	4.073
Aantal personen gecontacteerd	7.470	9.664	9.183	6.184	4.743	4.471	4.031

	4/1/2021	5/1/2021	6/1/2021	7/1/2021	8/1/2021	9/1/2021	10/1/2021
Aantal voorzien te contacteren personen	4.225	7.287	8.063	6.602	9.836	13.377	11.792
Aantal personen gecontacteerd	4.119	7.034	7.878	6.446	9.718	13.012	11.617

	11/1/2021	12/1/2021	13/1/2021	14/1/2021	15/1/2021	16/1/2021	17/1/2021
Aantal voorzien te contacteren personen	8.821	9.532	9.448	8.604	8.549	9.391	7.114
Aantal personen gecontacteerd	8.667	8.567	8.556	7.916	8.051	8.782	6.970

	18/1/2021	19/1/2021	20/1/2021	21/1/2021	22/1/2021	23/1/2021	24/1/2021
Aantal voorzien te contacteren personen	6.535	7.378	7.205	7.348	7.295	7.380	6.424
Aantal personen gecontacteerd	6.434	6.921	7.062	7.111	6.960	7.002	6.175

	25/1/2021	26/1/2021	27/1/2021	28/1/2021	29/1/2021	30/1/2021	31/1/2021
Aantal voorzien te contacteren personen	5.073	7.425	6.941	9.225	9.047	7.064	6.654
Aantal personen gecontacteerd	4.869	7.149	6.766	8.426	8.363	6.746	6.413

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 telefoon⁸. 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 van een latere dag).

Door bovenstaande werkwijze kan gesteld worden dat elke dag zo goed als alle voorziene te bezoeken personen 'bezocht' worden. De weergegeven percentages tonen de verhouding tussen de effectief behandelde personen ten opzichte van de personen die voorzien waren om behandeld te worden per dag. Het percentage geeft m.a.w. een inschatting van de mate waarin de aangeboden volumes door de field agents konden behandeld worden.

Beschikbare cijfers:

	26/10/2020	27/10/2020	28/10/2020	29/10/2020	30/10/2020	31/10/2020	1/11/2020
Voorziene en effectief bezochte personen							831 (100%)

	2/11/2020	3/11/2020	4/11/2020	5/11/2020	6/11/2020	7/11/2020	8/11/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	915 (99%)	711 (97%)	608 (100%)	521 (100%)	703 (100%)	399 (100%)	789 (100%)

	9/11/2020	10/11/2020	11/11/2020	12/11/2020	13/11/2020	14/11/2020	15/11/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	502 (100%)	552 (100%)	450 (100%)	366 (100%)	508 (87%)	507 (99%)	381 (100%)

	16/11/2020	17/11/2020	18/11/2020	19/11/2020	20/11/2020	21/11/2020	22/11/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	363 (100%)	382 (100%)	195 (99%)	282 (100%)	343 (99%)	388 (100%)	396 (100%)

⁸ 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.

	23/11/2020	24/11/2020	25/11/2020	26/11/2020	27/11/2020	28/11/2020	29/11/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	311 (100%)	231 (100%)	176 (100%)	198 (100%)	336 (97%)	309 (100%)	326 (100%)

	30/11/2020	1/12/2020	2/12/2020	3/12/2020	4/12/2020	5/12/2020	6/12/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	231 (100%)	191 (100%)	216 (100%)	222 (100%)	326 (100%)	282 (100%)	260 (100%)

	7/12/2020	8/12/2020	9/12/2020	10/12/2020	11/12/2020	12/12/2020	13/12/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	291 (100%)	206 (100%)	165 (99%)	231 (100%)	281 (99%)	253 (100%)	298 (100%)

	14/12/2020	15/12/2020	16/12/2020	17/12/2020	18/12/2020	19/12/2020	20/12/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	276 (100%)	225 (100%)	189 (100%)	209 (100%)	320 (100%)	299 (100%)	261 (100%)

	21/12/2020	22/12/2020	23/12/2020	24/12/2020	25/12/2020	26/12/2020	27/12/2020
Voorziene en effectief bezochte personen	246 (100%)	189 (100%)	184 (100%)	195 (100%)	301 (100%)	296 (100%)	230 (100%)

	28/12/2020	29/12/2020	30/12/2020	31/12/2020	1/1/2021	2/1/2021	3/1/2021
Voorziene en effectief bezochte personen	152 (100%)	120 (100%)	190 (100%)	176 (100%)	228 (100%)	276 (100%)	190 (100%)

	4/1/2021	5/1/2021	6/1/2021	7/1/2021	8/1/2021	9/1/2021	10/1/2021
Voorziene en effectief bezochte personen	155 (100%)	132 (100%)	156 (100%)	219 (100%)	264 (100%)	242 (100%)	207 (100%)

	11/1/2021	12/1/2021	13/1/2021	14/1/2021	15/1/2021	16/1/2021	17/1/2021
Voorziene en effectief bezochte personen	160 (100%)	159 (100%)	167 (100%)	191 (100%)	272 (100%)	227 (100%)	182 (100%)

	18/1/2021	19/1/2021	20/1/2021	21/1/2021	22/1/2021	23/1/2021	24/1/2021
Voorziene en effectief bezochte personen	144 (100%)	144 (100%)	153 (100%)	157 (100%)	219 (100%)	245 (100%)	276 (100%)

	25/1/2021	26/1/2021	27/1/2021	28/1/2021	29/1/2021	30/1/2021	31/1/2021
Voorziene en effectief bezochte personen	233 (100%)	177 (100%)	181 (100%)	176 (100%)	328 (100%)	286 (100%)	302 (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 & 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 enerzijds op het aantal werkorders die succesvol worden afgerond ('Succesvolle werkorders') en anderzijds op de data i.v.m. het aantal werkorders waarvoor minimaal 1 contact wordt doorgegeven ('Werkorders ≥ 1 contact'). Een aggregatie van de opsplitsing per aantal contacten wordt in de brondata niet gemaakt.

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:

	26/10/2020	27/10/2020	28/10/2020	29/10/2020	30/10/2020	31/10/2020	1/11/2020
Succesvolle werkorders							2.742
Werkorders ≥ 1 contact							2.155
Aantal contacten							6.294

	2/11/2020	3/11/2020	4/11/2020	5/11/2020	6/11/2020	7/11/2020	8/11/2020
Succesvolle werkorders	1.735	3.914	3.639	2.819	788	3.224	1.818
Werkorders ≥ 1 contact	1.465	3.276	3.014	2.293	617	2.632	1.423
Aantal contacten	4.358	9.350	8.385	6.413	1.619	7.092	3.874

	9/11/2020	10/11/2020	11/11/2020	12/11/2020	13/11/2020	14/11/2020	15/11/2020
Succesvolle werkorders	988	2.585	2.385	1.309	2.079	1.735	523
Werkorders ≥ 1 contact	817	2.141	1.950	1.017	1.690	1.397	413
Aantal contacten	2.210	5.758	5.465	2.859	4.625	3.781	1.196

	16/11/2020	17/11/2020	18/11/2020	19/11/2020	20/11/2020	21/11/2020	22/11/2020
Succesvolle werkorders	908	1.566	1.576	1.475	1.317	1.233	626
Werkorders ≥ 1 contact	740	1.249	1.246	1.152	1.034	1.006	519
Aantal contacten	2.110	3.504	3.515	3.336	2.876	2.856	1.605

	23/11/2020	24/11/2020	25/11/2020	26/11/2020	27/11/2020	28/11/2020	29/11/2020
Succesvolle werkorders	433	1.224	1.058	1.431	1.029	738	549
Werkorders ≥ 1 contact	344	986	825	1.141	816	562	431
Aantal contacten	1.060	2.876	2.454	3.347	2.413	1.656	1.245

	30/11/2020	1/12/2020	2/12/2020	3/12/2020	4/12/2020	5/12/2020	6/12/2020
Succesvolle werkorders	841	1.354	1.299	1.256	1.207	1.119	630
Werkorders ≥ 1 contact	643	1.074	1.013	996	948	890	518
Aantal contacten	1.868	3.233	3.029	3.011	2.906	2.606	1.618

	7/12/2020	8/12/2020	9/12/2020	10/12/2020	11/12/2020	12/12/2020	13/12/2020
Succesvolle werkorders	565	1.438	1.326	330	187	1.313	847
Werkorders ≥ 1 contact	441	1.161	1.059	230	136	1.061	659
Aantal contacten	1.394	3.606	3.281	709	467	3.069	2.077

	14/12/2020	15/12/2020	16/12/2020	17/12/2020	18/12/2020	19/12/2020	20/12/2020
Succesvolle werkorders	678	1.723	1.652	1.471	1.416	1.284	731
Werkorders ≥ 1 contact	530	1.427	1.321	1.187	1.162	1.050	624
Aantal contacten	1.633	4.277	4.175	3.445	3.460	3.013	1.949

	21/12/2020	22/12/2020	23/12/2020	24/12/2020	25/12/2020	26/12/2020	27/12/2020
Succesvolle werkorders	632	1.529	1.245	1.065	892	462	524
Werkorders ≥ 1 contact	534	1.295	1.046	898	769	387	461
Aantal contacten	1.767	3.835	3.084	2.557	2.296	1.220	1.479

	28/12/2020	29/12/2020	30/12/2020	31/12/2020	1/1/2021	2/1/2021	3/1/2021
Succesvolle werkorders	493	1.329	1.084	829	775	382	446
Werkorders ≥ 1 contact	419	1.148	871	688	624	315	382
Aantal contacten	1.333	3.462	2.745	2.003	2.031	1.034	1.274

	4/1/2021	5/1/2021	6/1/2021	7/1/2021	8/1/2021	9/1/2021	10/1/2021
Succesvolle werkorders	493	1.244	1.177	1.158	832	780	548
Werkorders ≥ 1 contact	388	1.055	932	889	643	634	445
Aantal contacten	1.287	3.270	2.922	2.687	1.889	1.796	1.342

	11/1/2021	12/1/2021	13/1/2021	14/1/2021	15/1/2021	16/1/2021	17/1/2021
Succesvolle werkorders	555	1.104	1.171	1.110	889	856	517
Werkorders ≥ 1 contact	440	897	942	872	722	729	447
Aantal contacten	1.359	2.592	2.793	2.585	2.131	2.133	1.364

	18/1/2021	19/1/2021	20/1/2021	21/1/2021	22/1/2021	23/1/2021	24/1/2021
Succesvolle werkorders	503	1.229	1.264	1.185	1.181	1.014	683
Werkorders ≥ 1 contact	409	1.021	1.055	1.007	998	840	586
Aantal contacten	1.201	3.120	3.359	3.158	3.012	2.588	1.740

	25/1/2021	26/1/2021	27/1/2021	28/1/2021	29/1/2021	30/1/2021	31/1/2021
Succesvolle werkorders	588	1.286	949	1.453	1.222	1.123	756
Werkorders ≥1 contact	496	1.109	800	1.216	1.014	978	667
Aantal contacten	1.553	3.458	2.588	3.768	3.383	3.077	2.148

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

Omschrijving bron: Voor onderstaande rapportering doet het Agentschap Zorg & 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 enerzijds op het aantal werkorders die succesvol worden afgerond ('Succesvolle werkorders') en anderzijds op de data i.v.m. het aantal werkorders waarvoor minimaal 1 contact wordt doorgegeven ('Werkorders ≥ 1 contact'). Een aggregatie van de opsplitsing per aantal contacten wordt in de brondata niet gemaakt.

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:

	26/10/2020	27/10/2020	28/10/2020	29/10/2020	30/10/2020	31/10/2020	1/11/2020
Succesvolle werkorders							452
Werkorders ≥ 1 contact							311
Aantal contacten							1.036

	2/11/2020	3/11/2020	4/11/2020	5/11/2020	6/11/2020	7/11/2020	8/11/2020
Succesvolle werkorders	313	315	314	413	208	332	146
Werkorders ≥ 1 contact	221	234	222	281	126	234	99
Aantal contacten	776	794	778	947	419	862	340

	9/11/2020	10/11/2020	11/11/2020	12/11/2020	13/11/2020	14/11/2020	15/11/2020
Succesvolle werkorders	246	230	240	258	221	234	144
Werkorders ≥ 1 contact	145	133	163	138	127	118	71
Aantal contacten	452	470	522	403	470	398	221

	16/11/2020	17/11/2020	18/11/2020	19/11/2020	20/11/2020	21/11/2020	22/11/2020
Succesvolle werkorders	134	146	185	190	228	180	127
Werkorders ≥ 1 contact	86	103	113	124	118	93	65
Aantal contacten	262	374	392	410	415	282	229

	23/11/2020	24/11/2020	25/11/2020	26/11/2020	27/11/2020	28/11/2020	29/11/2020
Succesvolle werkorders	82	101	161	188	140	149	95
Werkorders ≥ 1 contact	48	57	107	107	98	102	63
Aantal contacten	155	212	463	418	390	397	264

	30/11/2020	1/12/2020	2/12/2020	3/12/2020	4/12/2020	5/12/2020	6/12/2020
Succesvolle werkorders	84	129	142	155	130	143	136
Werkorders ≥ 1 contact	50	82	86	86	79	87	71
Aantal contacten	207	278	317	339	259	344	227

	7/12/2020	8/12/2020	9/12/2020	10/12/2020	11/12/2020	12/12/2020	13/12/2020
Succesvolle werkorders	77	106	165	136	132	158	139
Werkorders ≥ 1 contact	45	67	93	79	76	93	74
Aantal contacten	163	269	351	257	264	340	227

	14/12/2020	15/12/2020	16/12/2020	17/12/2020	18/12/2020	19/12/2020	20/12/2020
Succesvolle werkorders	121	128	178	149	171	139	102
Werkorders ≥ 1 contact	69	81	105	91	105	94	63
Aantal contacten	260	309	401	301	331	334	233

	21/12/2020	22/12/2020	23/12/2020	24/12/2020	25/12/2020	26/12/2020	27/12/2020
Succesvolle werkorders	75	108	113	224	126	83	66
Werkorders ≥ 1 contact	49	71	55	119	90	46	44
Aantal contacten	175	221	171	401	285	158	140

	28/12/2020	29/12/2020	30/12/2020	31/12/2020	1/1/2021	2/1/2021	3/1/2021
Succesvolle werkorders	57	110	119	136	136	95	73
Werkorders ≥ 1 contact	30	74	66	81	76	49	36
Aantal contacten	98	279	239	324	276	200	140

	4/1/2021	5/1/2021	6/1/2021	7/1/2021	8/1/2021	9/1/2021	10/1/2021
Succesvolle werkorders	66	87	159	161	99	101	84
Werkorders ≥ 1 contact	40	54	93	91	60	73	59
Aantal contacten	193	210	389	322	202	230	188

	11/1/2021	12/1/2021	13/1/2021	14/1/2021	15/1/2021	16/1/2021	17/1/2021
Succesvolle werkorders	66	111	131	129	131	97	76
Werkorders ≥ 1 contact	53	68	77	87	81	74	64
Aantal contacten	166	223	288	263	239	287	204

	18/1/2021	19/1/2021	20/1/2021	21/1/2021	22/1/2021	23/1/2021	24/1/2021
Succesvolle werkorders	73	108	139	165	166	151	137
Werkorders ≥ 1 contact	56	75	98	112	120	121	96
Aantal contacten	215	277	435	457	470	490	383

	25/1/2021	26/1/2021	27/1/2021	28/1/2021	29/1/2021	30/1/2021	31/1/2021
Succesvolle werkorders	84	149	160	240	186	200	130
Werkorders ≥1 contact	67	104	91	138	114	133	101
Aantal contacten	260	369	368	529	402	509	377

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, alsook in het verslag van 5 november. 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 november, december en januari.

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;
- 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. Daarnaast worden change requests 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

Sinds de uitrol van versie 2.0 van het onderliggend IT systeem op 5 september, alsook na iedere grote release van een nieuwe functionaliteit, 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 op de call agents 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 4

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 van 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 5

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

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 & 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.

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

Uitdaging 6

Het opzetten van een structureel proces van bron- en clusteronderzoek binnen Vlaanderen, in nauwe samenwerking met de betrokken lokale actoren (eerstelijnszones, lokale besturen en collectiviteitsartsen).

Actie(s) ter verbetering

- Doorgedreven analyse van de processen die moeten opgezet worden, alsook de eventuele link met reeds bestaande processen binnen contactonderzoek;
- Documentatie van best practices inzake clusteronderzoek, en de brede communicatie hiervan naar alle betrokken actoren;
- Documentatie van best practices inzake brononderzoek, en de brede communicatie hiervan naar alle betrokken actoren;
- Het werken naar een helder overzicht van de rollen en verantwoordelijkheden van alle betrokken actoren;
- Afstemming met de andere regio's en Smals inzake de ontwikkelde processen inter-federaal af te stemmen.

Uitdaging 7

Het uitwerken van case management waarin veldagenten onder bepaalde criteria naar complexe samenkomsten uitgestuurd worden, met de doelstelling bijkomende contacten te identificeren.

Actie(s) ter verbetering

- Helder en transparant, in samenspraak met alle betrokken actoren, uittekenen van nieuwe procedures, zo ook de aanpassingen aan het script 1A die noodzakelijk zijn;
- De ontwikkeling van een tool waarmee case managers bijkomend geïdentificeerde contacten kunnen injecteren in de covid-19 databank;
- Het opzetten van een werkordersysteem waarmee de gecreëerde cases kunnen gedistribueerd worden naar de respectievelijke lokale besturen, of centrale field agents;
- Afstemming met de andere regio's en Smals inzake de ontwikkelde processen inter-federaal af te stemmen.

§ 2. Het financieel 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 november 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	bedrag	bedrag	bedrag	bedrag
1.1 Call & Field Agents	-		- €	- €	- €	- €	- €
1.1 Beheerders			42.841,02 €	35.831,47 €	7.009,55 €	- €	- €
1.1 Andere kosten			46.909,78 €	36.046,33 €	- €	- €	10.863,45 €
1.1 Opstartkosten			89.750,79 €	71.877,79 €	7.009,55 €	- €	10.863,45 €
1.2 CC Medewerker - 1ste Lijn	225.596,07		9.390.436,41 €	- €	123.876,00 €	9.266.560,41 €	- €
1.2 CC Medewerker - 2de Lijn	1.792,13	1770	112.729,46 €	67.934,70 €	- €	44.794,76 €	- €
1.2 CC Medewerker - 3de Lijn	315,00		38.942,66 €	38.942,66 €	- €	- €	- €
1.3 CC Supervisor	12.165,95	95	570.278,91 €	- €	10.875,00 €	559.403,91 €	- €
1.4 Field Agent	37.176,18	310	2.028.285,79 €	2.028.285,79 €	- €	- €	- €
1.5 Field Agent Supervisor	3.089,75	32	251.150,33 €	251.150,33 €	- €	- €	- €
Call & Field Agents	280.135,08		12.391.823,56 €	2.386.313,48 €	134.751,00 €	9.870.759,08 €	- €
3 Aansturing & coördinatie	350,42	14	32.742,55 €	10.801,20 €	- €	21.941,35 €	- €
4 Rapportering	80,50	4	8.353,70 €	5.708,52 €	- €	2.645,18 €	- €
Verplaatsingskosten			42.530,67 €	42.530,67 €	- €	- €	- €
Materiaalkosten			13.238,70 €	13.238,70 €	- €	- €	- €
LUIK II							
1. Contact Tracing Platform	589,90	9	95.761,50 €	- €	- €	16.125,00 €	79.636,50 €
2. Klachtenmanagement + Rapportering	337,65	4	45.582,75 €	- €	- €	- €	45.582,75 €
3. Ondersteuning Vlaamse Stuurgroep	389,72	6	52.612,20 €	- €	- €	- €	52.612,20 €
4. Gegarandeerde Basiscapaciteit + Compensatie Vaste Kosten	-	-	157.992,00 €	- €	- €	157.992,00 €	- €
6. Contact Tracing App	90,11	3	12.164,85 €	- €	- €	- €	12.164,85 €
Totale kosten			12.942.553,26 €	2.530.470,35 €	141.760,55 €	10.069.462,61 €	200.859,75 €

Overzicht december 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	bedrag	bedrag	bedrag	bedrag
1.1 Call & Field Agents	-		- €	- €	- €	- €	- €
1.1 Beheerders			35.470,99 €	30.769 €	4.702 €	- €	- €
1.1 Andere kosten			- €	- €	- €	- €	- €
1.1 Opstartkosten			35.470,99 €	30.769,42 €	4.701,57 €	- €	- €
1.2 CC Medewerker - 1ste Lijn	197.614,90		8.225.720,21 €	- €	134.365,50 €	8.091.354,71 €	- €
1.2 CC Medewerker - 2de Lijn	2.356,78	1506	148.247,42 €	103.158,91 €	- €	45.088,51 €	- €
1.2 CC Medewerker - 3de Lijn	371,44		45.920,75 €	45.920,75 €	- €	- €	- €
1.3 CC Supervisor	11.059,24	83	518.401,88 €	- €	11.625,00 €	506.776,88 €	- €
1.4 Field Agent	33.855,61	241	1.847.119,52 €	1.847.119,52 €	- €	- €	- €
1.5 Field Agent Supervisor	1.966,39	30	159.837,65 €	159.837,65 €	- €	- €	- €
Call & Field Agents	247.224,36		10.945.247,43 €	2.156.036,83 €	145.990,50 €	8.643.220,10 €	- €
3 Aansturing & coördinatie	221,71	11	18.602,80 €	7.704,50 €	- €	10.898,30 €	- €
4 Rapportering	636,22	15	83.140,09 €	5.214,67 €	- €	2.628,02 €	75.297,40 €
Verplaatsingskosten			17.348,57 €	17.348,57 €	- €	- €	- €
Materiaalkosten			12,00 €	12,00 €	- €	- €	- €
LUIK II							
1. Contact Tracing Platform	350,03	8	55.504,05 €	- €	- €	8.250,00 €	47.254,05 €
2. Klachtenmanagement + Rapportering	42,00	1	5.670,00 €	- €	- €	- €	5.670,00 €
3. Ondersteuning Vlaamse Stuurgroep	249,22	6	33.644,70 €	- €	- €	- €	33.644,70 €
4. Gegarandeerde Basiscapaciteit + Compensatie Vaste Kosten	-	-	- €	- €	- €	- €	- €
6. Contact Tracing App	-	-	- €	- €	- €	- €	- €
7. Bijakte 2 - Ondersteuning LB	129,43	4	17.473,05 €	- €	- €	- €	17.473,05 €
Totale kosten			11.212.113,67 €	2.217.085,98 €	150.692,07 €	8.664.996,42 €	161.866,15 €

Overzicht januari 2021^{9,10}

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	-		- €	- €	- €	- €	- €
1.1 Beheerders			31.996,33 €	28.994 €	3.003 €	- €	- €
1.1 Andere kosten			11.735,17 €	11.735 €	- €	- €	- €
1.1 Opstartkosten			43.731,50 €	40.728,80 €	3.002,70 €	- €	- €
1.2 CC Medewerker - 1ste Lijn	170.996,10		7.117.712,66 €	- €	100.566,00 €	7.017.146,66 €	- €
1.2 CC Medewerker - 2de Lijn	1.553,08	1373	97.692,61 €	58.738,35 €	- €	38.954,26 €	- €
1.2 CC Medewerker - 3de Lijn	414,72		51.271,07 €	51.271,07 €	- €	- €	- €
1.3 CC Supervisor	10.080,74	76	472.534,69 €	- €	11.625,00 €	460.909,69 €	- €
1.4 Field Agent	24.142,46	234	1.317.182,20 €	1.317.182,20 €	- €	- €	- €
1.5 Field Agent Supervisor	2.055,39	31	167.072,56 €	167.072,56 €	- €	- €	- €
Call & Field Agents	209.242,49		9.223.465,79 €	1.594.264,18 €	112.191,00 €	7.517.010,61 €	- €
3 Aansturing & coördinatie	-	-	- €	- €	- €	- €	- €
4 Rapportering	358,14	11	39.953,86 €	- 2.219,68 €	- €	2.774,64 €	39.398,90 €
Verplaatsingskosten			8.229,16 €	8.229,16 €	- €	- €	- €
Materiaalkosten			- €	- €	- €	- €	- €
LUIK II							
1. Contact Tracing Platform	133,48	4	25.519,80 €	- €	- €	7.500,00 €	18.019,80 €
2. Klachtenmanagement + Rapportering	44,16	2	5.961,60 €	- €	- €	- €	5.961,60 €
3. Ondersteuning Vlaamse Stuurgroep	131,42	5	17.741,70 €	- €	- €	- €	17.741,70 €
4. Gegarandeerde Basiscapaciteit + Compensatie Vaste Kosten	-	-	- €	- €	- €	- €	- €
6. Contact Tracing App	-	-	- €	- €	- €	- €	- €
7. Bijakte 2 - Ondersteuning LB	200,32	5	27.043,20 €	- €	- €	- €	27.043,20 €
8. Bijakte 3 - Ondersteuning BI Team	587,15	6	79.265,25 €	- €	- €	- €	79.265,25 €
9. Bij-akte 3 - Aansturing & coördinatie	902,18	14	105.320,34 €	32.064,10 €	- €	11.874,44 €	61.381,80 €
Totale kosten			9.576.232,20 €	1.673.066,56 €	115.193,70 €	7.539.159,69 €	248.812,25 €

⁹ De prestaties opgegeven voor de veldagenten van INTERMUT (landsbonden/ziekenfondsen) vormen voor de maand januari een onderschatting omwille van onvolledige informatie. Eén van de mutualiteiten was omwille van de invoering van een nieuw tijdsregistratiesysteem in januari niet in staat om alle facturatiegegevens tijdig te verzamelen. Een deel van de prestaties van januari zullen daarom in februari worden verrekend.

¹⁰ Vanaf januari 2021 wordt de post aansturing en coördinatie via bijakte gefactureerd.

§ 3. Annex – rechtzetting oktober 2020

In de maand oktober 2020 werden door een fout in de tijdsregistratie te veel uren aangerekend voor de Field Agents. Er werd door het consortium een rechtzetting en bijhorende creditnota bezorgd aan het Agentschap Zorg & Gezondheid, voor een bedrag van 958.512,13 €, excl. btw (1.159.799,67 €, incl. btw).

Hieronder worden de betreffende secties van het vorige inhoudelijk en financieel verslag overeenkomstig gecorrigeerd.

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

-- RECHTZETTING OKTOBER 2020 --

Omschrijving bron: De gegevens in verband met het aantal field agents zijn gebaseerd op de gecorrigeerde facturatiegegevens van de maand oktober.

Gecorrigeerde aantallen field agents:

	28/09/2020	29/09/2020	30/09/2020	1/10/2020	2/10/2020	3/10/2020	4/10/2020
Gecorrigeerd aantal FA				115	90	63	68

	5/10/2020	6/10/2020	7/10/2020	8/10/2020	9/10/2020	10/10/2020	11/10/2020
Gecorrigeerd aantal FA	104	109	101	101	82	65	69

	12/10/2020	13/10/2020	14/10/2020	15/10/2020	16/10/2020	17/10/2020	18/10/2020
Gecorrigeerd aantal FA	102	106	145	145	119	103	107

	19/10/2020	20/10/2020	21/10/2020	22/10/2020	23/10/2020	24/10/2020	25/10/2020
Gecorrigeerd aantal FA	146	161	151	149	132	113	104

	26/10/2020	27/10/2020	28/10/2020	29/10/2020	30/10/2020	31/10/2020
Gecorrigeerd aantal FA	178	167	158	147	121	113

§ 2. Het financiële verslag

-- RECHTZETTING OKTOBER 2020 --

Overzicht oktober 2020

Onderstaande tabel geeft een gecorrigeerd 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.

De creditnota voor een bedrag van 958.512,13 €, excl. btw werd in mindering gebracht van de gerapporteerde bedragen. Bedragen in het groen werden gecorrigeerd.

Employee	uren	HC	bedrag	Intermut bedrag	Mutas bedrag	Contactcent. bedrag	KPMG 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 Opstartkosten			111.046,65 €	91.829,86 €	15.938,99 €	- €	3.277,80 €
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	243	1.454.568,71 €	1.454.568,71 €	- €	- €	- €
1.5 Field Agent Supervisor	2.407,51	28	195.694,09 €	195.694,09 €	- €	- €	- €
Call & Field Agents	182.699,68		7.423.295,49 €	1.772.756,26 €	111.190,50 €	5.539.348,73 €	- €
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 €	- €	- €	- €
LUIK II							
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 €	- €
Totale kosten			7.802.485,46 €	1.904.264,88 €	127.129,49 €	5.571.260,51 €	199.830,59 €