

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 248
van **LISE VANDECASTEELE**
datum: 23 december 2020

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Contactonderzoek - Kwaliteitscontrole en vorming medewerkers

De Vlaamse Regering gunde begin mei 2020 een contract voor zeven maanden aan een consortium van callcentra en mutualiteiten om met het coronavirus besmette mensen op te bellen en hun contacten na te gaan. Het coronavirus kan besmettelijk zijn voordat een patiënt symptomen vertoont. Daarom is het cruciaal om de contacten van een patiënt op te bellen, zodat die ook in quarantaine gaan.

De callcenteragenten deden sinds de opstart bijna 950.000 belpogingen, waarvan er bijna 400.000 succesvol waren. De callcenteragenten bereikten bijna 300.000 besmette personen, van wie ze ongeveer 515.000 contacten konden verzamelen. (De Tijd, 10 december 2020)

Graag had ik inzicht gekregen in de manier waarop de callcentermedewerkers opgeleid worden en hoe de kwaliteit van de gesprekken gegarandeerd wordt.

1. Hoe gebeurt de opleiding van de callcentermedewerkers? Waaruit bestaat concreet de opleiding van een nieuwe callcentermedewerker, en gaat het om een online of live vorming en hoeveel uren bedraagt die? Graag kreeg ik inzage in deze vorming(en) of e-Learningmodules. Moeten de contactopspoorders na afloop van de opleiding een test afleggen, vooraleer ze aan de slag kunnen?
2. Wordt na de startopleiding nog verder in vormingen of opleidingen voorzien? Zo ja, met welke frequentie en welke inhoud?
3. Hoe gebeurt de kwaliteitscontrole op de gesprekken die de callcentermedewerkers voeren? Hoeveel monitorings gebeurden er per week sinds de start van het contactonderzoek in mei? Door wie gebeurt die monitoring en op basis van welke kwaliteitsindicatoren? Wat was de kwaliteitsscore van de monitorings?
4. Hoeveel callcentermedewerkers werken er van thuis uit en hoeveel vanuit een fysiek callcenter? Graag opdeling per bedrijf en een evolutie in de tijd sinds mei.
5. Het callcenter kan worden bereikt via het nummer 02/214.19.19 en dit in bepaalde gevallen.

Hoe vaak is het callcenter teruggebeld, in welke gevallen en door wie (burgers of professionals)?

ANTWOORD

op vraag nr. 248 van 23 december 2020

van **LISE VANDECASTEELE**

1. Nieuwe callcentermedewerkers krijgen bij hun opstart standaard een driedaagse verplichte opleiding. De eerste 2 dagen van deze opleiding zijn eerder theoretisch van aard, waarbij verschillende modules aan bod komen (cf. infra). De derde opleidingsdag is praktijkgericht, waarbij de nieuwe agenten gedurende de volledige dag gesprekken van meer ervaren agenten meevolgen. Deze opleiding voor nieuwe medewerkers is een fysieke opleiding die ter plaatse in de call centra gegeven wordt, uiteraard met aandacht voor de geldende (afstands)maatregelen.

Inhoud theoretische opleiding (ingedeeld in diverse theoretische modules op dag 1 en 2):

- ☐ Inhoudelijke informatie rond het coronavirus (verspreiding, symptomen, besmettelijke periode, ...);
- ☐ Toelichting bij de end-to-end keten van contactonderzoek (toelichting bij de chain of events - van contactopname met dokter tot quarantaine hoog risico contacten);
- ☐ Toelichting bij de kernbegrippen van contactonderzoek (HRC, LRC, IP, kwetsbare personen, CTPC-code, PCR-test, collectiviteiten, 1A/2A/2B/2C/3A/3B scripts, samenkomsten, crossborder, adviezen, isolatie, quarantaine, Coronalert-app, reserveringstool, klachtenbehandeling, PLF, e-WRS, ...) en belang van contactonderzoek;
- ☐ Opleiding in gespreks-/communicatietechnieken gericht op empathie aan de hand van diverse rollenspellen (focus op inlevingsvermogen, aandachtspunten bij een telefoongesprek, verbale en non-verbale training, ...);
- ☐ Inhoudelijke en praktische uitleg omtrent de werking en inhoud van de scripts in Script & Forms (toegangen, werking van het systeem, uitleg bij de verschillende scripts, zoekfunctionaliteiten, wrap-up codes, ...) en uitleg en toelichting omtrent de werking van het belplatform Genesys;
- ☐ Module over kwaliteitsstandaarden (vooropgestelde targets, do's en don'ts, hoe gebeurt kwaliteitsmonitoring, wat zijn de kwaliteitscriteria, ...);
- ☐ Additionele tools die mogelijks gebruikt kunnen worden of ondersteuning kunnen bieden tijdens het contactonderzoek (Monday, reservatietool, turving tool, helpdesk, issue log, klachtenprocedure, ...).

Inhoud praktijkopleiding (dag 3 en verdere begeleiding gedurende eerste weken):

- ☐ Tijdens de derde opleidingsdag worden de theoretische beschouwingen van de tweedaagse opleiding in de praktijk gebracht. Deze dag bestaat volledig uit rollenspellen en het meevolgen van calls door de nieuwe agent met een meer ervaren agent ('buddy');

- Na de derde opleidingsdag staat de buddy van de nieuwe agent in voor de verdere begeleiding van de nieuwe agent. In de dagen nadien kan de nieuwe agent meer calls meevolgen als hier nood aan is. De duur van de begeleiding door de buddy is persoonsafhankelijk en hangt af van de nood van de werknemer.

De basis voor de opleiding is het opleidingsmateriaal dat bij aanvang van de opdracht ter beschikking werd gesteld door Smals. Deze modules worden ter beschikking gesteld op de website www.corona-tracking.info/call-center/elearning-modules/ en zijn daar vrij raadpleegbaar. Daarnaast vullen de call centra deze modules continu aan met informatie uit FAQ's van de verschillende gebruikte platformen (Script & Forms en Genesys), informatie van de websites van AZG, Sciensano, ... en informatie van nieuwe releases door Smals.

Er is geen test na afloop van de opleiding, maar er wordt wel ingestaan voor continue kwaliteitsmonitoring en periodieke, individuele feedback (cf. vraag 3). De kennisopbouw wordt gemonitord doorheen de opleiding aan de hand van praktijkgerichte oefeningen/advies, juist/fout-vragen en open vragen aan de deelnemers, coaching door de buddy, etc.

2. Binnen de call centra wordt ingezet op een permanente vorming. De informatie rond het virus en de werkwijzen veranderen immers continu. Deze permanente vorming bestaat uit volgende elementen die aan de personen die thuiswerken digitaal gegeven wordt, en voor personen die op de werkvloer aanwezig zijn worden fysieke meetings opgezet:

- Dagelijkse briefings ('preshift'): voor de start van iedere werkdag wordt een briefing georganiseerd om nieuwe aandachtspunten (binnen de scripts of werking) te bespreken. De preshift wordt "gevoed" door antwoorden op vragen of issues geëscaleerd door de teamleden, "workarounds" voor vastgestelde issues, last minute wijzigingen in processen of richtlijnen, specifieke aandachtspunten nav klachten, etc...
- Release meetings na IT releases: na nieuwe IT releases of grote wijzigingen in de platform/systeemupdates worden release meetings georganiseerd. Deze hebben tot doel agenten te informeren over de doorgevoerde wijzigingen, de impact op hun werkwijze en om vragen vanuit de agenten te beantwoorden.
- Opfrissing sessies rond specifieke topics: van tijd tot tijd (een of meerdere keren per maand) worden opfrissing sessies georganiseerd rond diverse topics (bv. rond de diagnose van hoog en laag risico contacten, rond het gebruik van het NAVO-alfabet en het correct spellen van namen, rond de wrap-up codes, ...).

3. De kwaliteitscontrole op de gesprekken gebeurt aan de hand van een zogenaamde 'Quality Monitoring Grid'. Op regelmatige tijdstippen evalueren supervisors aan de hand van deze tool (die werd opgesteld in samenspraak met het Agentschap Zorg & Gezondheid) de kwaliteit van gesprekken van de individuele agenten.

De quality grid omvat diverse criteria waarop de agenten worden gescoord, zoals bijvoorbeeld de begroeting van de contactpersoon door de agent, de mate waarin de agent in staat is om in dialoog te treden en door te vragen, de correctheid en volledigheid van de informatie verstrekt door de agent, het empathische vermogen van de agent, het correct gebruik van de wrap up codes, ... zoals weergegeven in onderstaande illustratief voorbeeld.

CORONA CONTACTONDERZOEK		Criteria	OK	NOK	NVT
Maand	Illustratief	AANVANG			
Contact Center		Begroeting/intro	261	8	100
Type		Identificatie van de contactpersoon	279	5	85
Evaluator		Reden van de oproep	298	7	64
# Monitorings	Illustratief	ANALYSE			
Globale Score		Vragen en doorvragen	295	53	21
		Herformuleren	312	40	17
		Interactie/Dialog	352	15	2
		Luistering nemen in het gesprek	346	21	2
		ANTWOORD			
		Correcte en volledige informatie	229	137	3
		Correct gebruik van het systeem/de scripting	279	83	7
		Accuraatheid en details in genoteerde info	296	59	14
		Omgaan met bezwaren/gebrek aan medewerk	178	12	179
		ATTITUDE			
		Actief luisteren	339	26	
		Stemgebruik	345		
		Respectvol/professioneel taalgebruik	336	31	1
		Betrokkenheid/empathie/gevoel contactpersoon	333	29	5
		Integriteit	300	18	16
		AFRONDING			
		Correcte afsluiting	301	62	6
		Correct gebruik wrap up codes	260	11	98
		TOTAAL			

Het combineren van inzichten uit de quality grid met andere KPI's op niveau van de individuele agent, laat toe om iedere agent van gerichte feedback en 'op maat' coaching te voorzien.

Daarnaast zijn er kwaliteitsexperten die periodiek de verschillende call centra bezoeken en gedurende de dag een aantal gesprekken volgen. Zij hanteren dezelfde quality grid (cf. supra), zodat de scores van de eigen supervisors worden getoetst met deze van de kwaliteitsexperten, zodat eventuele verschillen kunnen worden besproken.

Tenslotte is er kwaliteitsondersteuning door functioneel experts. Deze profielen dragen bij tot de kwaliteitsborging door eveneens gesprekken met agenten mee te volgen en op basis van hun kennis en ervaring verbeterpunten te definiëren. De focus van de functioneel expert ligt op kennis en op de correctheid van informatie die wordt verstrekt door de agent tijdens een gesprek.

Er wordt, naast de informele coaching van agenten, gestreefd naar minimaal 1 quality monitoring (QM) per agent per maand. Deze quality monitoring gebeurt op basis van een meeluistersessie. De vertaling naar het gemiddeld aantal monitorings per week sinds de start van het contactonderzoek wordt weergegeven in onderstaande tabel.

Maand	Gem. Aantal QM/week
Mei	75
Juni	146
Juli	97
Aug	117
Sept	148
Okt	116
Nov	202
Dec	256

Tijdens de piek van de tweede golf werd dit streefdoel van minimaal 1 QM per agent per maand gedurende een aantal weken niet nagestreefd, aangezien er door de supervisors en meer ervaren agenten (die vaak als buddy fungeren) in die periode veel aandacht besteed werd aan de opleiding en intensieve begeleiding (o.a. het meevolgen van calls) van nieuwe medewerkers die werden aangeworven in het kader van diverse opstaffingen bij het Vlaamse contactcenter.

De kwaliteitsscore wordt bepaald als een percentage, waarbij alle dimensies van de Quality Monitoring Grid door de supervisors en kwaliteitsexperten als aparte KPI's worden gescoord en vervolgens worden gewogen in een totaalcijfer. De exacte hoogte van dit cijfer zegt op zich weinig, maar de scores worden vergeleken tussen individuele call agenten, tussen de verschillende call centra en tussen call agenten en veldagenten. Scores onder een bepaalde cut-off worden in meer detail bestudeerd, en waar nodig worden remediërende acties ondernomen om de kwaliteit op te krikken.

4. De gevraagde informatie rond thuiswerk is raadpleegbaar in onderstaande tabel.

	%VIE in thuiswerk								
	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	jan
CallExcell	0%	0%	0%	0%	0%	63%	54%	68%	75%
Call IT	0%	0%	0%	4%	9%	27%	36%	53%	71%
In2Com	0%	0%	6%	13%	17%	40%	61%	87%	94%
IPG	0%	0%	0%	15%	9%	9%	5%	22%	27%
N-ALLO	0%	0%	0%	0%	0%	45%	40%	51%	78%
Yource	0%	11%	70%	7%	56%	45%	20%	67%	59%
TOTAL	0%	2%	12%	8%	25%	57%	59%	57%	63%

5. Het 02-nummer voor inbound calls is operationeel sinds 24 juli 2020. Sinds de opstart kwamen in totaal 158 660 inbound calls binnen in de periode van 24 juli 2020 tot 12 januari 2021. De spreiding over de verschillende maanden wordt opgenomen in onderstaande tabel:

Maand	Aantal inbound calls
Juli	1600
Aug	8342
Sept	19 666
Okt	44 174
Nov	34 549
Dec	33 731
Jan (MTD)	16 598

De voornaamste redenen waarom naar de inbound lijn gebeld wordt, worden hieronder weergegeven (telkens met vermelding van het percentage dat de omvang van de betreffende categorie vertegenwoordigt):

- Patiënten, collectiviteiten of contacten die terugbellen na een gemiste oproep vanuit het call center (52,3%);
- Patiënten, contacten of burgers die terugbellen met vragen over allerlei onderwerpen (bijvoorbeeld vragen rond testing & tracing, maatregelen, ...) (33,4%);

- o Naast deze algemene vragen rond diverse onderwerpen (die meestal vanuit burgers komen) worden een aantal meer specifieke vragen doorgezet naar de tweede lijn (2,7%).
- Patiënten of contacten die terugbellen omdat ze een CTPC-code of quarantaineattest moesten krijgen, maar deze nog niet hebben ontvangen door een technisch probleem (6,3%);
- Patiënten die terugbellen om extra contacten door te geven na hun eerste gesprek (4,0%);
- Hoogrisicocontacten die het contactcenter bellen na een melding vanuit de Coronalert-app, en waarvoor vervolgens een 2C script wordt aangemaakt (0,7%);
- Klachten rond het contactonderzoek (0,6%);

De overgrote meerderheid van inbound calls op het 02-nummer gebeurt door burgers, eerder dan door professionals. De exacte aantallen voor deze opdeling worden echter niet geregistreerd op de inbound lijn.

Naast het 02-nummer bestaat er nog een specifieke "Coronalijn", waar zorgverleners en andere professionele actoren beroep op kunnen doen. Deze Coronalijn kan gezien worden als een telefonische permanentie voor adviesverlening aan professionals voor vragen over contactonderzoek, quarantainemaatregelen, testen en richtlijnen, etc.