

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 250
van **LISE VANDECASTEELE**
datum: 4 januari 2021

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Coronabesmettingen in bedrijven en collectiviteiten - Opsporing en indijking

Coronabesmette personen die deel uitmaken van een collectiviteit of die werkzaam zijn in een bedrijf, dienen goed opgevolgd te worden om een uitbraak te voorkomen.

Indien tijdens het contactonderzoek, uitgevoerd door het consortium, een indexpersoon geïdentificeerd wordt die deel uitmaakt van een collectiviteit, moet de (medisch) verantwoordelijke van die collectiviteit (die onder de geheimhoudingsplicht valt) ingelicht worden. Daarnaast wordt er door de contactopspoorders ook gevraagd naar contact van de indexpatiënt met collega's of andere professionele contacten in het bedrijf of de organisatie waar de betrokkene werkzaam is. Daarbij wordt de organisatie of het bedrijf en de precieze rol van de indexpatiënt genoteerd door de contactopspoorder. In het geval van hoogrisicocontacten binnen de professionele sfeer dient contact opgenomen te worden met de betrokken arbeidsgeneeskundige dienst.

Ik had graag meer inzicht gekregen in de performantie bij het contacteren van collectiviteiten en bedrijven of organisaties.

1. Klopt het dat het contacteren van collectiviteiten en bedrijven of organisaties wordt uitgevoerd door de field agents? Hoeveel voltijdsequivalenten (vte's) en hoeveel medewerkers zijn daar per maand mee bezig sinds mei 2020?
2. Hoe vaak werd de collectiviteit van een indexpatiënt genoteerd door een contactopspoorder (opgedeeld in call agent en field agent)? Over welk percentage van het totale aantal bereikte index cases gaat dat (opgedeeld in call agent en field agent)? Graag een overzicht per maand.
3. Hoe vaak was het nodig om de (medisch) verantwoordelijke van een collectiviteit in te lichten over een besmetting? Graag een overzicht per maand. Hoe vaak is het gelukt die verantwoordelijke te bereiken, en in welke tijdspanne?
4. Hoe vaak werd het bedrijf of de organisatie waar een indexpatiënt actief is, genoteerd door de contactopspoorders (opgedeeld in call agent en field agent)? Over welk percentage van het totale aantal bereikte index cases gaat dat? Graag een overzicht per maand.
5. Hoe vaak was het nodig de arbeidsgeneeskundige dienst van het bedrijf of de organisatie van een indexpatiënt te contacteren? Graag een overzicht per maand. Hoe vaak is het gelukt die dienst te bereiken, en in welke tijdspanne? Welke moeilijkheden werden daarbij vastgesteld?

6. Bepaalde informatie kan bovenkomen tijdens het gesprek met een indexpatiënt of een hoogrisicocontact. Ik denk daarbij bijvoorbeeld aan het niet respecteren van het aantal dagen quarantaine (werkgevers die willen dat hoogrisicocontacten zich vroeger dan dag 7 laten testen en al vroeger opnieuw aan het werk gaan), of het niet adequaat aanpakken van een cluster besmettingen op een bedrijf.
 - a) Hoe vaak werden door de contactopspoorders (mogelijke) inbreuken vastgesteld op de quarantaineregels door de werkgevers van een indexpatiënt of een hoogrisicocontact?
 - b) Wat worden de contactopspoorders geacht met deze informatie te doen en werden bijvoorbeeld de bevoegde inspectiediensten daarbij verwittigd? Hoe vaak werd er melding gemaakt van mogelijke inbreuken en hoe vaak werd de bevoegde inspectiedienst verwittigd? Graag een overzicht per maand.

ANTWOORD

op vraag nr. 250 van 4 januari 2021
van **LISE VANDECASTEELE**

In het kader van contactonderzoek worden collectiviteiten, waaronder bedrijven, zorginstellingen, onderwijsinstellingen en andere entiteiten gecontacteerd door callcenter agenten. Deze collectiviteiten (1B werkorders) worden behandeld door een toegewijd team dat zich uitsluitend focust op het afhandelen van deze werkorders. In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van het aantal VTE's dat per dag actief is, opgesplitst per maand.

	Call agents (VTE)
mei/20	8,0
jun/20	5,8
jul/20	3,9
aug/20	3,9
sep/20	5,1
okt/20	10,7
nov/20	13,4

1. Een indexpatiënt deelt in 27% van de gevallen één of meerdere collectiviteiten¹. De delingsgraad fluctueerde aanzienlijk en is voornamelijk gedreven door de genomen maatregelen door de overheid (bv. opening van scholen in september). Onderstaande tabellen tonen aan dat indexpatiënten gecontacteerd door een field agent (rechtertabel) vaker een collectiviteit delen (32%) in tegenstelling tot indexpatiënten gecontacteerd door een callcenter agent (linkertabel) die in 26% van de gevallen een collectiviteit deelt. De delingsgraad van mei kan niet getoond worden per type contactopspoorder, aangezien hier in de cijfers geen onderscheid werd gemaakt.

<i>Call center agent</i>	Deelt geen collectiviteit	Deelt collectiviteit
mei/ 20		
jun/ 20	80%	20%
jul/ 20	88%	12%
aug/ 20	87%	13%
sep/ 20	66%	34%
okt/ 20	76%	24%
nov/ 20	73%	27%
dec/ 20	65%	35%
Mei/ 20 - Dec/ 20	74%	26%

<i>Field agent</i>	Deelt geen collectiviteit	Deelt collectiviteit
mei/ 20		
jun/ 20	74%	26%
jul/ 20	88%	12%
aug/ 20	83%	17%
sep/ 20	69%	31%
okt/ 20	73%	27%
nov/ 20	61%	39%
dec/ 20	55%	45%
Mei/ 20 - Dec/ 20	68%	32%

2. In totaal moest bijna 61.000 keer een (medisch) verantwoordelijke van een collectiviteit ingelicht worden over een besmetting. Een besmetting kan zich voordoen bij zowel bezoekers, als medewerkers en als personen in andere hoedanigheden (bv. vrijwilliger). Het merendeel van de 1B werkorders (collectiviteiten) moest afgehandeld worden in oktober tijdens de 2de besmettingsgolf. Onderstaande tabel geeft een

¹ De opgegeven cijfers dienen als een minimum te worden bekeken, aangezien de opbouw van onderliggend mechanisme om gegevens te capteren, overschreven kan worden bij updates binnen eenzelfde update frequentie.

overzicht van het aantal te bereiken collectiviteiten per maand inclusief de verhouding van het aantal collectiviteiten dat bereikt kon worden binnen de gegeven tijdspanne.

	Aantal te bereiken collectiviteiten	<12u	<24u	<48u	<72u	Finaal bereikt
mei/ 20	633	36%	46%	46%	46%	46%
jun/ 20	387	67%	67%	79%	84%	88%
jul/ 20	550	50%	50%	61%	68%	75%
aug/ 20	1.103	58%	58%	71%	85%	94%
sep/ 20	5.707	48%	69%	87%	91%	96%
okt/ 20	34.270	34%	54%	81%	85%	88%
nov/ 20	10.760	65%	74%	90%	93%	97%
dec/ 20	7.569	69%	77%	89%	92%	95%
Mei/ 20 - Dec/ 20	60.979	46%	61%	83%	88%	91%

3. De indexpatiënt kan in aanraking komen met een bedrijf of organisatie in verschillende hoedanigheden (bv. werknemer, vrijwilliger, bezoeker, etc.). Afhankelijk van deze hoedanigheid is een indexpatiënt al dan niet actief in de door haar of hem gedeelde organisatie of bedrijf. Vanaf 21 september wordt deze data gecapteerd en hierdoor zijn er geen gegevens beschikbaar voor mei, juni, juli en augustus. Onderstaande cijfers geven het percentage aantal bereikte indexpatiënten weer dat een organisatie of bedrijf deelt (waarin zij of hij actief in zijn) opgedeeld per callcenter agent en field agent. 16% van de bevroegde indexpatiënten door de callcenter agenten deelt zijn/haar bedrijf in tegenstelling tot 10% van de indexpatiënten indien bevroegd door field agenten.

<i>Call center agent</i>	Deelt geen bedrijf	Deelt bedrijf
mei/ 20		
jun/ 20		
jul/ 20		
aug/ 20		
sep/ 20	90%	10%
okt/ 20	81%	19%
nov/ 20	85%	15%
dec/ 20	88%	12%
Mei/ 20 - Dec/ 20	84%	16%

<i>Field agent</i>	Deelt geen bedrijf	Deelt bedrijf
mei/ 20		
jun/ 20		
jul/ 20		
aug/ 20		
sep/ 20	95%	5%
okt/ 20	88%	12%
nov/ 20	92%	8%
dec/ 20	95%	5%
Mei/ 20 - Dec/ 20	90%	10%

4. De callcenter agenten zullen eerst proberen om de arbeidsgeneeskundige dienst van het bedrijf te contacteren. Hiervoor gebruiken de agenten een 'collectivity tool' dat hun in staat stelt om de arbeidsgeneeskundige dienst op te zoeken per bedrijf. Indien geen resultaten gevonden kunnen worden, wordt het bedrijf alsnog opgebeld om te horen met welke arbeidsgeneeskundige dienst ze samenwerken. Hier ontstaan de eerste problemen, aangezien het soms lange tijd in beslag kan nemen om de juiste persoon te vinden die de agenten kan helpen (bv. tijdens het weekend wordt vaak de klantendienst gecontacteerd maar deze personen weten vaak niet met welke arbeidsgeneeskundige dienst het bedrijf samenwerkt). Daarnaast, indien geen enkele arbeidsgeneeskundige dienst samenwerkt met de organisatie mag ook enkel en alleen de directeur van het bedrijf gecontacteerd worden, dewelke soms moeilijk te bereiken is. Tenslotte worden er ook moeilijkheden vastgesteld in het bereiken van zelfstandigen (bv. slager, kinesisten, etc.) en bedrijven met veel aparte filialen.

Desondanks de voorkomende moeilijkheden werden in totaal 19.336 bedrijven bereikt (90%) van de 21.564 gedeelde bedrijven². Zoals onderstaande tabel ook aantoont, kan bijna 50% van de bedrijven bereikt worden binnen de 24 uur. In de laatste paar maanden is de efficiëntie hier hard toegenomen en kan zelfs 66% van de bedrijven bereikt worden binnen de 24uur (december).

	Aantal te bereiken bedrijven	<12u	<24u	<48u	<72u	Finaal bereikt
mei/ 20						
jun/ 20						
jul/ 20	193	41%	41%	53%	60%	72%
aug/ 20	653	57%	57%	71%	84%	93%
sep/ 20	2.111	46%	64%	85%	91%	96%
okt/ 20	11.460	28%	31%	73%	81%	84%
nov/ 20	4.738	61%	63%	87%	91%	97%
dec/ 20	2.409	65%	66%	85%	88%	95%
Mei/ 20 - Dec/ 20	21.564	42%	46%	78%	85%	90%

5. a) Het bevragen van de arbeidssituatie en de genomen preventiemaatregelen op de werkvloer behoort niet tot de doestellingen van gesprekken die door contactopspoorders worden gevoerd. Tijdens de gesprekken van contactopspoorders komen dus geen vragen aan bod die erop gericht zijn inbreuken op de maatregelen die werkgevers moeten respecteren te identificeren. Contactopspoorders hebben de taak om het bedrijf waar de persoon werkzaam is te identificeren (wanneer men werkzaam was tijdens de besmettelijke periode), maar deze informatie wordt gebruikt om vervolgens de interne of externe bedrijfsgeneeskundige dienst van de betrokken werkgevers in te lichten over een besmetting, zodat passende maatregelen kunnen worden genomen om de verspreiding van het virus in te dijken. Bij hoogrisicocontacten wordt tijdens de gesprekken ook niet gepolst naar de arbeidssituatie, noch naar de werkgever.
- b) Aangezien de contactopspoorders niet op zoek gaan naar inbreuken door werkgevers, worden hierrond geen cijfers bijgehouden, aangezien dit buiten hun verantwoordelijkheden valt (contactopspoorders doen niet aan controle, noch aan handhaving).

² Door de opzet van het systeem kunnen andere instellingen met een KBO-nummer ook opgenomen worden in het overzicht van de bedrijven.