

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 652
van **LORIN PARYS**
datum: 12 mei 2021

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Contactopsporing - Werking

De contactopsporing vormt een belangrijke pijler in de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus. Callagents nemen in de contactopsporingscentra telefonisch contact op met personen die een positieve coronatest afgelegd hebben en registreren hun recente contacten.

De callagents beschikken over verschillende scripts die toegespitst zijn op de specifieke profielen die zij contacteren, opdat alle relevante informatie verzameld wordt.

1. Kan de minister een overzicht geven van het aantal keer dat een script gebruikt is sinds de opstart van de contactopsporing? Graag een opdeling per maand en per script.
2. Kan de minister een overzicht geven van het aantal personen die door de contactopsporing gecontacteerd werden omdat zij na terugkomst uit een rode zone geen covidtest lieten afnemen? Graag een overzicht per maand en of de personen in kwestie al dan niet na het gesprek hun covidtest lieten afnemen.
3. 87% van de indexpersonen zou binnen de 24 uur gecontacteerd worden.
Welke acties worden er ondernomen om dat percentage verder op te krikken?
4. Mensen die een positieve test afleggen of terugkeren uit een rode zone moeten verplicht in quarantaine.

Kan de minister een overzicht geven van het aantal pv's dat uitgeschreven is wegens een inbreuk op de quarantaineverplichtingen? Graag een opdeling per maand sinds de invoering van de maatregel, per provincie en of de quarantaine daarna wel correct werd opgevolgd. Hoeveel personen hebben beroep aangetekend bij het krijgen van zo'n pv?

ANTWOORD

op vraag nr. 652 van 12 mei 2021

van **LORIN PARYS**

1. Het aantal keer dat een script "gebruikt wordt", is niet eenduidig te meten en wordt niet geregistreerd.

De werking van de contactopsporing is opgebouwd uit een aaneenschakeling van verschillende types dossiers, elk gericht op verschillende doelstellingen (bv. 1A voor het contactonderzoek bij indexpatiënten, 2B voor het informeren van laagrisicocontacten). De bijhorende scripts verschillen per type dossier, afhankelijk van de informatie die moet worden verzameld.

Het kan evenwel zijn dat, om één dossier af te handelen, het noodzakelijk is om het bijhorende script meermaals te raadplegen en verder aan te vullen. Zo kan een dossier op dag 1 worden behandeld door een call agent die er niet in slaagt de persoon te bereiken, kan een andere call agent op dag 2 hier wel in slagen, en kan de burger zelf op dag 3 via de inbound lijn terugbellen naar het contactcenter om bijkomende informatie door te geven. Voor dat dossier zal dan 2x een werkorder worden gerapporteerd in de cijfers van Smals (dag 1 en dag 2), terwijl het script 3x geraadpleegd wordt (dag 1, dag 2 en dag 3). Er is dus geen één op één relatie tussen het aantal dossiers en het aantal keer dat de scripts gebruikt worden.

Verder is het mogelijk dat één dossier meerdere keren voor komt in het aantal af te handelen werkorders. Zo kan een dossier op dag 1 als nieuw dossier voorkomen in de cijfers van Smals maar niet worden afgehandeld, waardoor het werkorder de dag nadien opnieuw verschijnt in de backlog. Er is dus geen één op één relatie tussen het aantal dossiers en het aantal werkorders.

Het aantal werkorders wordt wel bijgehouden en gerapporteerd door Smals, en het aantal unieke dossiers kan worden geraadpleegd via een aparte query op de brondata. Vanuit die gegevens vindt u hieronder een overzicht van het aantal unieke dossiers per script per maand sinds juni 2020. In de periode daarvoor, en dus bij het prille begin van het contactonderzoek waren de datastromen immers nog minder betrouwbaar.

Unieke dossiers	1A	1B	2A	2B	2C	2D	2E	3A	3B
2020	222.465	60.428	301.338	27.484	421	-	-	39.537	15.309
jun	2.248	377	1.779	1.060	-	-	-	234	126
jul	5.261	638	7.219	1.487	-	-	-	634	113
aug	8.646	1.145	10.218	1.206	-	-	-	1.150	18
sep	15.373	6.076	28.352	2.508	-	-	-	7.610	743
okt	93.168	33.935	141.576	13.307	198	-	-	10.898	280
nov	56.971	10.706	61.542	1.437	113	-	-	5.842	-
dec	40.798	7.551	50.652	6.479	110	-	-	13.169	14.029
2021	209.295	31.854	286.705	34.807	1.472	295	61.341	13.868	242.708
jan	34.757	6.080	46.819	5.392	118	-	-	3.264	72.081
feb	31.461	6.165	44.830	4.591	44	-	-	1.671	30.612
mrt	57.581	9.755	82.015	10.172	714	-	-	4.413	40.888
apr	51.550	5.795	63.807	8.189	314	107	19.340	2.589	47.654
mei (t.m. 26 mei)	33.946	4.059	49.234	6.463	282	188	42.001	1.931	51.473

Zoals aangehaald, kan één uniek dossier leiden tot meerdere werkorders. Hieronder wordt een overzicht gegeven van het aantal aangeboden werkorders per script per maand vanaf juni 2020. Daarbij wil ik noteren dat er in december 2020 problemen waren met de rapportage van werkorders vanuit Smals voor 3A en 3B scripts.

Deze informatie, dewelke op dagbasis door Smals wordt aangeleverd, is ook geaggregeerd terug te vinden in het inhoudelijk en financieel verslag dat eenmaal per trimester wordt opgemaakt. In dat verslag wordt wel enkel rekening gehouden met de outbound scripts, aangezien daar sprake is van het aantal 'voorziene te contacteren personen'. De inbound scripts 2C en 2D worden in het verslag niet meegeteld.

Werkorders	1A	1B	2A	2B	2C	2D	2E	3A	3B
2020	354.575	106.350	396.411	36.798	421	-	-	88.931	12.071
<i>jun</i>	2.945	534	2.135	1.264	-	-	-	273	144
<i>jul</i>	6.452	746	8.977	1.831	-	-	-	724	132
<i>aug</i>	11.147	1.618	13.306	1.573	-	-	-	1.314	22
<i>sep</i>	22.726	10.338	36.299	3.151	-	-	-	10.000	1023
<i>okt</i>	157.120	65.360	197.444	18.515	198	-	-	25.660	436
<i>nov</i>	99.446	16.835	77.205	1.884	113	-	-	27.608	-
<i>dec</i>	54.739	10.919	61.045	8.580	110	-	-	23.352	10.314
2021	280.588	44.436	347.792	45.927	1.472	295	98.623	21.409	379.773
<i>jan</i>	47.281	8.683	54.798	7.014	118	-	-	5.184	114.360
<i>feb</i>	41.686	8.864	50.262	5.973	44	-	-	2.599	50.382
<i>mrt</i>	78.549	13.602	102.878	13.670	714	-	-	7.237	71.575
<i>apr</i>	69.554	7.807	81.917	10.909	314	107	34.889	3.616	67.618
<i>mei (t.m. 26 mei)</i>	43.518	5.480	57.937	8.361	282	188	63.734	2.773	75.838

2. Een belangrijke nuance bij deze vraagstelling is dat het signaal voor het contactcenter om terugkerende reizigers na terugkomst uit een rode zone op te bellen, niet het feit is dat ze geen covidtest lieten afnemen. Deze calls zouden voor testen op dag 7 trouwens ook vaak te laat komen, omdat de quarantaineperiode enkele dagen later afloopt.

Het contactcenter zet dan ook in op het informeren en sensibiliseren van terugkerende reizigers. De gesprekken die worden gevoerd kunnen gezien worden als 'ex-ante herinneringen' eerder dan als 'ex-post controles' op het al dan niet naleven van de richtlijnen'.

Om terugkerende reizigers die moeten getest worden optimaal te sensibiliseren, worden sms-en en e-mails verstuurd met de te volgen richtlijnen. Daarnaast worden terugkerende reizigers mogelijks op twee momenten gebeld door het contactcenter, telkens met andere doeleinden:

- via het 2E script worden reizigers die een PLF indienden de dag na terugkeer door de contactonderzoekers geïnformeerd over de te nemen maatregelen (hygiëne, quarantaine, ...) en het aantal af te leggen testen. Dit alles uiteraard rekening houdend met de op dat moment geldende maatregelen en in functie van een aantal daarmee verband houdende parameters, zoals hun symptomen, de van toepassing zijnde kleurcode van het land van herkomst, hun SAT-score (in het geval van een professionele reiziger).
- via het 3B script - dat ook gebruikt wordt voor de opvolging van andere categorieën van asymptomatische hoog risicocontacten dan reizigers - worden personen die zich moeten laten testen op dag 7, herinnerd aan hun aankomende test. Het gesprek vindt plaats op dag 5 of 6, en alleen wanneer blijkt dat de testcode voor de test op dag 7 nog niet werd gebruikt. Het doel van het gesprek is deze personen te wijzen op het belang van hun huidige quarantaine, het

belang van de test op dag 7. Er wordt gevraagd om alsnog de test op dag 7 vast te leggen.

Ondanks dat beide gesprekken dus geen controle vormen op het naleven van de adviezen en richtlijnen, sensibiliseren zij wel om de adviezen en richtlijnen zo goed mogelijk na te leven. De aantallen dossiers per script per maand zijn in het antwoord op vraag 1 terug te vinden.

Op federaal niveau worden via het Paloma-dashboard cijfers bijgehouden rond het aantal reizigers dat testen laat afnemen. Bij het interpreteren van deze cijfers is het belangrijk om te duiden dat voor reizigers, afhankelijk van hun omstandigheden, minimaal één en maximaal twee tests voorzien zijn. Niet voor elke reiziger zijn dus twee testen voorzien. Uit deze cijfers blijkt dat in de periode 1 april 2021 – 9 mei 2021 voor gemiddeld 83% van de vanuit een rode zone terugkerende reizigers met gekende NISS-code en met een testverplichting, minimaal één test werd afgenomen. Voor 49% werden twee testen afgenomen. Voor Vlaanderen bedragen deze cijfers voor dezelfde periode respectievelijk 86% en 52%.

3. Het cijfer dat u aanhaalt, heeft vermoedelijk betrekking op de contactpersonen en niet op de indexpatiënten. Voor ongeveer 80% van de indexpatiënten en 85% van de contacten wordt de persoon immers binnen de 24h bereikt én het script succesvol doorlopen.

Hierbij dienen een aantal zaken te worden benadrukt:

- Ten eerste is het belangrijk te onderstrepen dat de snelheid van het contactonderzoek in Vlaanderen, met 4 op 5 indexpatiënten die binnen de 24h na aanmaak van het dossier reeds succesvol bereikt wordt, goed is. Dit overtreft ook ruimschoots pre-Covid contactonderzoeken voor andere ziekten en dus de initiële doelstellingen die werden vooropgesteld bij opzet van het systeem.
- Ten tweede maakte dit cijfer een belangrijke evolutie door sinds de opstart van het contactonderzoek. Een jaar geleden (begin juli 2020) bedroeg dit cijfer ongeveer 60-65%. Deze evolutie werd mogelijk gemaakt dankzij belangrijke aanpassingen aan het systeem en verbeteringen aan de bijhorende processen, waardoor Vlaanderen erin geslaagd is zowel het bereik als de snelheid van het contactonderzoek te verhogen.
- Ten derde wordt er voor patiënten die niet bereikt kunnen worden, om het anderhalf uur een belpoging ondernomen. Er wordt dus wel degelijk getracht indexpatiënten te bereiken op een moment dat hun het beste past. Het verder opdrijven van deze frequentie wordt weinig nuttig geacht, zeker aangezien indexpatiënten ook steeds kunnen aangeven dat ze liever op een later moment terugbellen, waarna het gesprek wordt herpland op het voorkeursmoment van de patiënt.
- Ten vierde werd er in juli 2020 een inboundlijn opgezet zodat patiënten na een gemiste oproep zelf kunnen terugbellen naar het contactcenter om het gesprek met een contactonderzoeker te doorlopen.
- Tenslotte worden dossiers van indexpatiënten die via de telefoon niet willen meewerken, of waarmee de communicatie niet vlot verloopt, meteen na de initiële oproep doorgezet naar de veldagenten, die de volgende dag langsgaan. Bij personen waar deze nood dus duidelijk is, gebeurt het inzetten van de veldagent dus niet pas na 48 uur.

Bovenstaande illustreert dat er reeds vele inspanningen werden geleverd om zowel de snelheid als het bereik bij indexpatiënten op te krikken. Dossiers circuleren maximaal 48h in het callcenter voordat ze naar de veldagenten gaan. 80% van de indexpatiënten wordt binnen de eerste 24h succesvol bereikt, en er wordt nogmaals een additionele 5 à 10% bereikt door het doorzetten van de inspanningen op dag 2. Nadien worden

de dossiers doorgezet naar de veldagenten. Door deze keten wordt finaal met ongeveer 95% van de indexpatiënten het script succesvol doorlopen, een cijfer dat eveneens goed is. De overige 5% bestaat grotendeels uit dossiers die niet worden afgerond omwille van een dubbel dossier, een dossier met een foutief telefoonnummer en/of ontbrekend adres (waardoor de veldagenten niet kunnen langsgaan).

Gezien deze cijfers goed zijn, wordt er op dit moment vooral gefocust op het waarborgen van de huidige performantie en de kwaliteit van de gesprekken. Door het nauw monitoren van de verschillende indicatoren die hierboven worden aangehaald, kan ten gepaste tijden actie worden ondernomen.

4. PV's omwille van inbreuken op de quarantaineregels worden uitgeschreven door de politiediensten en niet door ambtenaren van de Vlaamse overheid. Wat betreft de beroepen gaat het om een bevoegdheid van Justitie.

Zorg en Gezondheid heeft wel toegang tot een dashboard waar de evolutie in PV's opgevolgd kan worden, maar dat niet de concrete cijfers levert die u vraagt.

Bij navraag via het nationaal crisiscentrum, antwoordden de politiediensten dat "het in principe niet opportuun is dat andere ministers dan hun voorgedijministers (Binnenlandse Zaken en Justitie) communiceren over de door de politie opgestelde pv's."