

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 490
van **HANNES ANAF**
datum: 20 mei 2020

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Coronacrisis - Organisatie contact tracing

Sinds 11 mei 2020 is in Vlaanderen de contact tracing in handen van een consortium bestaande uit zowel callcenters, de mutualiteiten alsook enkele ambtenaren. Op diezelfde dag maakte de minister de meeste documenten over deze gunning door de Vlaamse overheid openbaar. Voor meer technische vragen verwees hij me in de commissie op 12 mei echter door naar het Agentschap Zorg en Gezondheid dat, dixit de minister, voor Vlaanderen de onderhandelingen voerde.

Graag had ik via deze vraag dan ook meer duidelijkheid verkregen omtrent de inzet en de vergoeding van contact tracers.

1. Hoe zijn de verschillende rollen binnen de gunning samengesteld? Welke profielen leveren de verschillende actoren van het consortium aan? Graag een overzicht van het aantal voltijdsequivalenten (vte's) naar herkomst (op niveau van de organisatie) per functie (gaande van callcenter 1ste lijn, 2de lijn, field agent supervisor etc...) per week, beginnende vanaf de week van 11 mei. Graag ook een duidelijk onderscheid tussen theoretische terbeschikkingstelling en effectief ingezette medewerkers, gelet op de lager dan verwachte activiteit.
2. Wat is de verloning van de actoren bedoeld in deelvraag 1? Graag een overzicht, waar mogelijk, van de verloning van de medewerkers in bovenvermelde categorieën.
3. Wat is de reële kostprijs voor de Vlaamse overheid van de categorieën bedoeld in deelvraag 1? Welke kosten worden, naast het loon, nog in rekening gebracht? Graag een overzicht per profiel, per type kosten zoals ze aangerekend zullen worden aan de overheid.
4. Er was sprake van de mogelijkheid om bijkomend ambtenaren in te schuiven in de verschillende functies.

Wat is het plafond of de limiet binnen de gunning omtrent het aantal in te zetten eigen ambtenaren? Graag, waar van toepassing, een overzicht per type functie.
5. Op basis van welke criteria kan voor elk van de functieprofielen de prestatievergoeding geclaimd worden? Hoe is die vergoeding desgevallend samengesteld, of welk van de taken in een functieprofiel geeft recht op welk aandeel van de prestatievergoeding?
6. Hoe monitort de Vlaamse overheid of de prestaties die aangerekend worden ook werkelijk integraal gepresteerd zijn? Graag wat duiding.

7. Op basis van welke criteria wordt beslist een field agent in te schakelen? Hoe gebeurt vervolgens de toewijzing van een concrete case naar de field agents? Welke criteria zijn hier doorslaggevend?
8. Kloppen de berichten dat er in de gunning een evaluatie gepland is na 3 maanden? Op basis van welke criteria zal deze evaluatie desgevallend gebeuren? Graag wat duiding.

ANTWOORD

op vraag nr. 490 van 20 mei 2020

van **HANNES ANAF**

1. Hieronder volgt de gevraagde uitsplitsing naar rollen en voltijdse equivalenten in functie van de tijd.

VTE Capaciteit – Mei 2020 (excl. opleiding)	Totaal		
	11/05 - 17/05	18/05 – 24/05	25/05 – 31/05
1 ^{ste} lijn Call Center Medewerkers	613	611	567
2 ^{de} lijn Call Center Medewerkers	6	7	4
3 ^{de} lijn Call Center Medewerkers	-	1	4
Call Center Supervisors	59	45	48
Totaal Call Center Workforce	678	664	623
Field Agents	31	77	81
Field Supervisors	4	8	11
Totaal Field Agent Taskforce	35	85	92

Waar de prijsinventaris bijvoorbeeld de terbeschikkingstelling van 735 1^{ste} lijn agenten vermeldt, werd vrijwel onmiddellijk beslist de effectief ingezette medewerkers te verlagen naar een aantal dat meer kan corresponderen met de daadwerkelijke werklust, aangevuld met een strategische reserve om eventuele pieken op te vangen en ook continue vorming en bijscholing te kunnen voorzien.

Tot slot wens ik te benadrukken dat de opgegeven aantallen de gemiddelde capaciteit op weekbasis betreffen. Het dagelijks ingezette aantal medewerkers ligt bijgevolg lager.

2. Voor de verloning van de ingezette actoren verwijs ik graag naar de prijsinventaris (zie ook bijlage 1) die werd toegevoegd aan de ingediende offerte.

In verband met de door u gevraagde reële kostprijs voor de Vlaamse overheid van de categorieën bedoeld in deelvraag 1 kan ik u meedelen dat alle kosten vervat zitten in de genoemde prijsinventaris, behalve:

- verplaatsingskosten field agents: deze zullen worden aangerekend tegen de reële kostprijs (0,3653 euro per kilometer voor een verplaatsing per auto en 0,21 euro per kilometer voor een verplaatsing per fiets)
- beschermingsmateriaal field agents: dit zal worden geleverd door de Vlaamse overheid. De reële kost zal vooral variëren in functie van het aantal besmette patiënten dat wordt bezocht, aangezien wordt aanbevolen om een nieuwe schort en handschoenen per besmette patiënt te gebruiken. De kost bedraagt 1 € per werkdag per field agent voor het basismateriaal (mondmasker + handgel) en

bijkomend ongeveer 5 € per bezochte COVID-positieve patiënt (voor schort en handschoenen).

3. Wat de ambtenaren betreft had het consortium, zoals beschreven in de offerte, vooropgesteld bij aanvang van het project nauw samen te werken met Vlaamse ambtenaren die reeds enige ervaring hadden in contact onderzoek.

De Vlaamse ambtenaren hebben meegewerkt tussen 4 en 22 mei. Zij zijn gestart voordat de overheidsopdracht voor het contactonderzoek gegund werd aan het consortium. De ambtenaren werden tijdens deze periode ondersteund door DXC. Inspectie financiën oordeelde dat deze ondersteuning slechts zeer korte tijd aangehouden kon worden, omdat dit anders dubbele financiering betrof. Wegens de verschillende ICT-omgevingen die gebruikt worden door de Vlaamse Overheid en het consortium was een overname van deze ondersteuning door het consortium niet mogelijk. Aangezien bij ontbreken van de ondersteuning de operationaliteit niet verzekerd kon worden, werd de inzet van de ambtenaren gradueel afgebouwd en vervangen door call agents van het Consortium.

Contactonderzoek is één van de kerntaken van het team Infectieziektebestrijding en Vaccinatie. Dit team beschikt over een jarenlange ervaring in contactonderzoek. Het team zet haar ervaring in voor de inhoudelijke vorming en begeleiding van de call en field agents van het consortium. Deze inzet is supplementair aan de interne begeleiding voorzien in het consortium.

4. Zoals bedoeld in hoofdstuk 2.2.2.1 van het bestek zullen vergoedingen worden geclaimd op basis van prestatiestaten voor de voor gedefinieerde functieprofielen. Voor de samenstelling van de vergoedingen verwijs ik graag naar de prijsinventaris bij de offerte van de opdracht.
5. Wat de monitoring betreft, herhaal ik in lijn met de vorige vraag graag dat prestaties enkel aangerekend worden na het voorleggen van prestatiestaten, die gevalideerd dienen te worden door het Agentschap Zorg & Gezondheid. Bovendien deelt het consortium dagelijks operationele rapportage uit het Genesys platform dat aantoont hoeveel call agents hoe lang gewerkt hebben.
6. Het inschakelen van een field agent volgt een welbepaald protocol.

Indien een record een geldig telefoonnummer bevat wordt dit omgezet in een werkorder voor het call center. Werkorders blijven een beperkt aantal dagen in het call center waarna ze naar het veld worden doorgestuurd indien de persoon gedurende deze periode niet bereikt kon worden. Indien een persoon wel bereikt kon worden maar het gesprek om één of andere reden niet gevoerd kon worden wegens specifieke noden van de burger, geeft de call agent dit aan in de applicatie, waarna het werkorder doorgegeven wordt aan de field agents.

Indien een record enkel geldige adresgegevens bevat wordt deze automatisch doorgestuurd naar het veld.

De toewijzing aan individuele field agents gebeurt op basis van een match tussen geografische locatie van uitvalsbasis van de veldwerker enerzijds en de locatie van de te bezoeken burger anderzijds. Indien werd aangegeven dat een burger bijvoorbeeld anderstalig, doof of blind is zal het nodige gedaan worden een veldwerker te sturen met de relevante skillset.

7. Wat de evaluatie betreft is in het vijfde lid van artikel 3 van het decreet van 29 mei 2020 tot organisatie van de meldingsplicht en het contactonderzoek in het kader van COVID-19 voorzien dat er een inhoudelijk en financieel verslag moet worden opgesteld

door "het samenwerkingsverband van externe partners" over de opdrachten die aan hen zijn toegekend. Er werd een delegatie verleend aan de Vlaamse Regering om nadere regels te bepalen over de inhoud van dit inhoudelijk en financieel verslag.

In het besluit van de Vlaamse Regering dat uitvoering zal geven aan dit decreet (dit besluit werd een eerste maal principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering op vrijdag 29 mei 2020 en wordt momenteel voorgelegd voor advies aan de Vlaamse Toezichtcommissie) zullen volgende nadere vereisten aan dit inhoudelijk en financieel verslag, dat driemaandelijks zal moeten worden ingediend, zijn opgenomen:

"(ONTWERPBEPALING)

Art. 4. §1. *Het inhoudelijk verslag, vermeld in artikel 3, vijfde lid, van het decreet van 29 mei 2020 bevat een samenvatting van maximaal dertig pagina's en bevat naast de gegevens, vermeld in het tweede lid, de nodige gegevens om het agentschap in staat te stellen de activiteiten van het samenwerkingsverband en het contactcentrum te evalueren.*

Het inhoudelijk verslag omvat:

1° een overzicht van de call agents en field agents die per dag door het contactcentrum ingeschakeld worden, uitgedrukt in vte;

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;

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;

4° een overzicht van de personen die per dag effectief door de call agents werden gecontacteerd ten opzichte van de voorziene te contacteren personen;

5° een overzicht van de personen die per dag effectief door de field agents bezocht werden ten opzichte van de voorziene te bezoeken personen;

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;

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;

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.

§2. Het financiële verslag omvat:

1° de staat van ontvangsten en uitgaven op maandbasis, gegroepeerd per kosten- en inkomstensoort en opgesplitst per organisatie en activiteit;

2° per organisatie een lijst van het aantal medewerkers van het contactcentrum, onderverdeeld naar functie, gemiddelde tewerkstellingstijd en bruto jaarloon;

3° een genummerde lijst van de kosten en opbrengsten, met een verwijzing naar de begunstigde, het bedrag, een omschrijving en gerangschikt per kosten- of opbrengstensoort.

§3. Het inhoudelijk verslag, vermeld in paragraaf 1, en het financiële verslag, vermeld in paragraaf 2, worden driemaandelijks door het samenwerkingsverband aan het agentschap bezorgd.

In afwijking van het eerste lid, worden bij het aflopen van de opdracht, het inhoudelijk verslag, vermeld in paragraaf 1, en het financiële verslag, vermeld in

paragraaf 2, uiterlijk drie maanden na het aflopen van de opdracht van het samenwerkingsverband aan het agentschap bezorgd.

Het agentschap bezorgt het inhoudelijk verslag, vermeld in paragraaf 1, en het financiële verslag, vermeld in paragraaf 2, aan de Vlaamse Regering.”

Daarnaast zal er ook permanent geëvalueerd worden. Het is de bedoeling om doelstellingen, kwaliteitscriteria en Kritische Proces Indicatoren op te nemen in een overeenkomst. Het functioneren van het callcenter en van de field agents wordt mee bepaald door andere actoren in de keten van het contactonderzoek. Omdat de datastromen en de functionaliteiten van het federale platform nog onvoldoende stabiel zijn is de overeenkomst nog niet afgesloten. We streven naar een ondertekende overeenkomst tegen half juni '20.

BIJLAGE

Prijsinventaris