

## INTERPRETATIEFICHE BIJ DE OVERHEIDSOPDRACHT VOOR DE OPSPORING (TRACING) EN BEGELEIDING VAN PERSONEN DIE MOGELIJKS EEN RISICODRAGEND CONTACT HEBBEN GEHAD MET EEN COVID-19 BESMET PERSOON / OPERATIONEEL LUIK

### TUSSEN DE ONDERGETEKENDEN

de Vlaamse Gemeenschap, vertegenwoordigd door Wouter Beke Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding

hierna genoemd de "opdrachtgever"

EN

ZGP Intermut en het consortium Callcenters, vertegenwoordigd door Luc Van Gorp en Patrick Verertbruggen voor ZGP Intermut en Wim Vintges voor het consortium Callcenters

hierna genoemd de "opdrachtnemer"

Naar de opdrachtgever en opdrachtnemer wordt hierna ook gezamenlijk verwezen als de "Partijen" of naar elk van hen als de "Partij".

### CONTRACTUELE DOCUMENTEN

Volgende documenten vormen de contractuele documenten van de opdracht:

- het bestek nr. AZG/SD/2020/2 van 28 april 2020
- de initiële offerte ingediend door de opdrachtnemer op 30 april 2020
- de aanvullende offerte ingediend op 2 mei 2020, samen te lezen met de initiële offerte
- het aangepast prijsvoorstel ingediend op 3 mei 2020
- de BAFO ingediend op 4 mei 2020
- het gemotiveerd gunningsverslag van 4 mei 2020
- de gunningsbeslissing van de Vlaamse Regering van 5 mei 2020

Deze interpretatiefiche kadert binnen overheidsopdracht voor de opsporing (tracing) en begeleiding van personen die mogelijk een risicodragend contact hebben gehad met een COVID-19 besmet persoon (operationeel luik). Het betreft een toelichting en verfijning van de afspraken die werden gemaakt tijdens de onderhandelingen bij de plaatsing van de opdracht.

## 1. AANSPRAKELIJKHEID

De totale aansprakelijkheid van de opdrachtnemer is evenwel beperkt tot maximaal de vergoeding die zij ontvangt van de opdrachtgever voor de prestaties geleverd in het kader van de uitvoering van de overheidsopdracht zoals overeengekomen tijdens de onderhandelingen voor gunning (zie aangepast prijsvoorstel ingediend op 3 mei 2020)

De opdrachtnemer verbindt zich in het kader van huidige opdracht tot een resultaatsverbintenis wat betreft het aanleveren van de capaciteit (het aantal callcenter agents of field agents) gevraagd in het bestek. De opdrachtnemer garandeert in dat kader dat het volledig operationeel call center en een volledig operationele field task force op maximale capaciteit in staat is om contactonderzoek te doen bij 600 nieuwe indexpatiënten per dag;

Indien er door de opdrachtgever een capaciteit wordt gevraagd boven hetgeen in het bestek gestipuleerd werd (46 supervisors en 864 medewerkers voor het call center en 16 supervisors en 289 field agents voor de field task force), zal de opdrachtnemer in gesprek gaan met de opdrachtgever om te bekijken of en hoe (zonder dat dit een wijziging van de reeds overeengekomen voorwaarden en modaliteiten tot gevolg kan hebben) een capaciteitsverhoging kan worden bewerkstelligd.

### 3. CONTACTONDERZOEK VLAANDEREN

De opdrachtnemer verbindt er zich toe om naar de buitenwereld bij het uitvoeren van elke taak kaderend binnen huidige opdracht op te treden als "Contactonderzoek Vlaanderen". Er wordt op geen enkel moment enige link gelegd met de deelnemers van de opdrachtnemer.

#### **4. INZET PERSONEEL OPDRACHTGEVER**

Indien en in de mate dat er voor het uitvoeren van huidige opdracht beroep wordt gedaan op de inzet van personeelsleden van de opdrachtgever voor callcenteractiviteiten, geeft dit aanleiding tot een verrekening van het in de BAFO voorziene bedrag voor deze post.

#### **5. KOSTPRIJS CONTACT CENTER PLATFORM**

De opdrachtnemer verklaart geen kosten in rekening te brengen voor het gebruik van het in het bestek vermelde contact center platform.

#### **6. VERWERKING PERSOONSGEGEVENS**

De opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van de opdrachtgever en de opdrachtnemer moet erop toezien dat de persoonsgegevens uitsluitend in het kader van de door de opdrachtgever vooropgestelde doeleinden worden verwerkt. De opdrachtnemer zal dan ook enkel toegang verschaffen aan zijn medewerkers tot de persoonsgegevens voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de verwerking.

Verdere afspraken hieromtrent werden vastgelegd in een verwerkingsovereenkomst. In deze overeenkomst zitten ook de technische en organisatorische maatregelen vervat die door de opdrachtnemer moeten worden genomen op basis van de uitgevoerde DPIA (data protection impact assessment).

#### **7. BTW**

Op basis van de beslissing van de FOD Financiën van 18 mei 2020 zijn de activiteiten die in het kader van deze opdracht worden verricht door de field agents in opdracht van de Belgische ziekenfondsen vrijgesteld van BTW op grond van artikel 44, §2, 2°, van het BTW-wetboek.

De opdrachtnemer houdt met deze beslissing rekening bij het opmaken van haar facturen.

#### **8. BESCHERMINGSMATERIAAL FIELD AGENTS**

De opdrachtgever verbindt er zich toe het nodige beschermingsmateriaal voor de field agents ter beschikking te stellen conform de capaciteit van de ter beschikking gestelde medewerkers.

#### **9. VERPLAATSINGSKOSTEN FIELD AGENTS**

De verplaatsingen uitgevoerd door de field agents worden door de opdrachtnemer gefactureerd aan reële kostprijs.

Volgende tarieven zullen worden gehanteerd:

- verplaatsing per auto: 0,3653 euro per kilometer
- verplaatsing per fiets: 0,21 euro per kilometer

- verplaatsing met openbaar vervoer: reële kostprijs (mits voorlegging bewijsstukken)

De inzet van leasingwagens dient tot een minimum te worden beperkt. Indien hiervan bij strikte uitzondering toch gebruik wordt gemaakt, worden hiervoor door de opdrachtgever de reële kosten vergoed mits voorlegging van de nodige bewijsstukken.

## 10. GESUBSIDIEERDE MEDEWERKERS

De opdrachtnemer verbindt er zich toe dat alle prestaties die in het kader van deze opdracht worden uitgevoerd door medewerkers die reeds via een ander stelsel door de opdrachtgever vergoed worden via subsidiëring het voorwerp zullen uitmaken van een retrocessie.

Deze retrocessie wordt door de opdrachtnemer berekend binnen de 30 dagen na goedkeuring van de prestatiestaten door de opdrachtgever en wordt aan de opdrachtgever overgemaakt met gedetailleerde informatie over de terug te storten subsidies.

Ten laatste 40 dagen na goedkeuring van de prestatiestaten door de opdrachtgever worden de hieraan gekoppelde betalingen uitgevoerd op volgend rekeningnummer van de opdrachtgever: BE46 3751 1109 9536 (BIC: BBRUBEBB).

## 11. PRIJZEN UIT BAFO = MAXIMUMPRIJZEN

De opdrachtnemer bevestigt dat alle opgegeven prijzen als maximumprijzen worden aanzien en er bij elke facturatie zal worden uitgegaan van de reële geleverde prestaties op basis van de prijselementen in de BAFO:

| Deelopdracht                                 | Verduidelijking post                                               | Aard post<br>(GP = globale prijs – VH = vermoedelijke hoeveelheden) | Vermoedelijke hoeveelheid               | Eenheid | Prijs inschrijver / eenheid<br>(excl. BTW) | BTW (%) | Totaal (incl. BTW) |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------|--------------------------------------------|---------|--------------------|
| 1. Call center                               |                                                                    |                                                                     |                                         |         |                                            |         |                    |
|                                              | 1.1. Opstart en rekrutering field task force personeel call center | GP                                                                  | NA                                      | €       | 1.367.099,56 €                             | 21%     | 1.654.190,46 €     |
|                                              | 1.2. call center medewerker 1e lijn                                | VH                                                                  | 149.817 (204 dagen x 734,4 medewerkers) | €/dag   | 49.889.260,80 €                            | 21%     | 60.366.005,57 €    |
|                                              | 1.2. call center medewerker 2e lijn (ZGP Internut)                 | VH                                                                  | 17.627 (204 dagen x 86,4 medewerkers)   | €/dag   | 8.869.549,09 €                             | 21%     | 10.732.154,40 €    |
|                                              | 1.2. call center medewerker 3e lijn (ZGP Internut)                 | VH                                                                  | 6.813 (204 dagen x 43,2 medewerkers)    | €/dag   | 8.715.992,73 €                             | 21%     | 10.546.351,20 €    |
|                                              | 1.3. call center supervisor                                        | VH                                                                  | 9.384 (204 dagen x 46 medewerkers)      | €/dag   | 3.519.000,00 €                             | 21%     | 4.257.990,00 €     |
|                                              | 1.4. field agent (ZGP Internut)                                    | VH                                                                  | 58.695 (204 dagen x 289 medewerkers)    | €/dag   | 25.732.705,96 €                            | 21%     | 31.136.574,21 €    |
|                                              | 1.5. field agent supervisor (ZGP Internut)                         | VH                                                                  | 3.264 (204 dagen x 16 medewerkers)      | €/dag   | 2.122.806,67 €                             | 21%     | 2.568.233,07 €     |
| 2. Opleiding en interventie                  | NA                                                                 | GP                                                                  | NA                                      | €       | - €                                        | 21%     | - €                |
| 3. Aanpak                                    | NA                                                                 | VH                                                                  | 7 (maanden)                             | 6/maand | 80.786,23 €                                | 21%     | 664.259,37 €       |
| 4. Rapportering                              | NA                                                                 | VH                                                                  | 7 (maanden)                             | 6/maand | 80.786,23 €                                | 21%     | 664.259,37 €       |
| 5. Verplichte optie: integratie tracing apps | NA                                                                 | VH                                                                  | 120 stuks                               | €/st    | 140,00 €                                   | 21%     | 20.320,00 €        |
|                                              |                                                                    |                                                                     |                                         |         | 101.363.922,02 €                           | TOTAAL  | 122.650.345,69 €   |

Wat betreft de prijzen voor de opdrachten 3 en 4 dient opgemerkt te worden dat deze maandelijks kunnen variëren zonder dat echter het totale maximumbedrag (684.259,37 euro inclusief BTW per opdracht) kan worden overschreden.

Het prijsvoorstel uit de BAFO geldt enkel voor de taken die opgesomd worden in artikel 13. Indien de opdrachtgever aanvullende taken aan de opdrachtnemer wenst toe te vertrouwen in het kader van toegelaten wijzigingen aan de opdracht op grond van artikel 38 KB Uitvoering zal hierover

een aparte overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever worden gesloten met hieraan gekoppeld een betalingsregeling specifiek voor de desbetreffende aanvullende taak.

## **12. WETTELIJKE VERPLICHTINGEN**

De opdrachtnemer verbindt er zich toe alle wettelijke verplichtingen die haar worden opgelegd in het koninklijk besluit nr. 18 tot oprichting van een databank bij Sciensano in het kader van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19 van 4 mei 2020, het decreet tot organisatie van de meldingsplicht en het contactonderzoek in het kader van COVID-19 van 29 mei 2020 en het besluit van de Vlaamse Regering tot uitvoering van het decreet van 29 mei 2020 tot organisatie van contactonderzoek in het kader van COVID-19 van 12 juni 2020 (en alle navolgende wetgeving die nadere regels over het contactonderzoek in het kader van COVID-19 zal bevatten) te vervullen.

## **13. TAAKINVULLING**

De opdrachtnemer vervult in concreto volgende taken op basis van de contractuele documenten:

### **1° de organisatie en de coördinatie van de contactonderzoek door middel van een callcenter en field task force**

- de callcenter agents (eerste/tweede/derde lijn) staan in voor het behandelen van inkomende en uitgaande ondersteuningsverzoeken voor:
  - het contacteren van besmette patiënten om te achterhalen met hoeveel mensen ze contact hebben gehad en hoe intens dat was;
  - het adviseren van deze contacten over te ondernemen stappen;
  - het opvolgen van de naleving van deze adviezen in vervolcontacten;
  - informatieverstrekking en klachtenbehandeling omtrent contactonderzoek.
- de field agents staan in voor:
  - het als veldwerker ter plaatse gaan wanneer een patiënt of diens contacten niet telefonisch (meer) te bereiken zijn/de situatie te complex is voor telefonische interactie/de persoon terughoudend is om de adviezen na te leven/...;
  - het ter plaatse informatie vergaren voor het identificeren, bevragen en adviseren van personen die in contact zijn gekomen met mogelijke COVID-19 besmette personen;
  - contactonderzoekgerelateerde opdrachten in onderling overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer te bepalen.

### **2° de opleiding van het personeel van het call center en de field task force en het opzetten van een systeem van intervisie voor continue optimalisatie van de performantie**

- om een kwaliteitsvol verloop van het contactonderzoek te garanderen zorgt de opdrachtnemer voor een continue opleiding van het personeel van het call center en de field task force en dit in samenwerking met deskundigen die kennis en ervaring hebben in contactonderzoek en die goedgekeurd zijn door de opdrachtgever;
- de opdrachtnemer zet een systeem op van intervisie voor continue optimalisatie van de prestatie;
  - hiertoe worden minstens volgende acties concreet ondernomen:
    - wekelijks intervisiemomenten met vertegenwoordigers van de opdrachtnemer en opdrachtgever zowel voor de activiteiten van het call center en de field task force

### **3° de aansturing, de coördinatie en de kwaliteitsopvolging van het call center en de field task force**

- de opdrachtnemer zorgt voor de aansturing van het call center en de field task force;
  - hiertoe worden minstens volgende acties concreet ondernomen:
    - opzetten van operationele organisatiestructuur zowel intern binnen de opdrachtnemer als met de opdrachtgever;
    - daartoe wordt er dagelijks overleg voorzien intern binnen de opdrachtnemer als met de opdrachtgever. Dit overleg wordt voorbereid en opgevolgd. Daarnaast wordt op operationeel niveau ook gewerkt met 'pre-shift' en 'post-shift briefings' waarbij supervisors op de hoogte gebracht worden van wijzigingen en belangrijkste aandachtspunten doorgezet worden;
    - tegelijk betreft dit ook het opvolgen van gedetecteerde (systeem) issues, vertaling ervan naar scripting en vervolgens ook opleiding, etc.
- de opdrachtnemer zorgt voor de coördinatie van het call center en de field task force;
  - hiertoe worden minstens volgende acties concreet ondernomen:
    - opzetten programma governance op verschillende niveaus (o.a. operationeel niveau). Hiervoor worden concrete werkstromen opgezet (operationeel, IT, KPI/analyse/rapportering, klachten, communicatie);
    - dit houdt tevens in dat met het interfederaal niveau gecoördineerd wordt, incl. de participatie in de daarvoor bestemde overlegorganen;
    - verder wordt ook een specifieke werkstroom rond DPO/privacy opgezet, dewelke gecoördineerd wordt binnen de opdrachtnemer en met de opdrachtgever.
- de opdrachtnemer zorgt voor de kwaliteitsopvolging van het werk van het call center en de field task force;
  - hiertoe worden minstens volgende acties concreet ondernomen:
    - voor het personeel van het call center:

- het opstellen van een monitoringsformulier waarmee alle elementen van de interactie met de patiënten of mogelijke patiënten kunnen geëvalueerd worden;
  - het inplannen van een wekelijks coaching gesprek met de medewerker, waarbij de resultaten van de gespreksmonitoring worden besproken en – waar nodig – een aantal verbeterpunten worden aangebracht;
  - het uitwerken van quality rapporten en dashboards, die o.m. een vergelijking tussen verschillende medewerkers moeten toelaten en de basis kunnen vormen voor “outlier management”;
- voor het personeel van de field task force:
    - het opstellen van een monitoringformulier, waarmee alle elementen van de interactie met de patiënten of mogelijke patiënten kunnen geëvalueerd worden;
    - het meevolgen van een representatief aantal contactmomenten per medewerker per week;
    - het inplannen van een wekelijks coaching gesprek met de medewerker, waarbij de resultaten van de gespreksmonitoring worden besproken en – waar nodig – een aantal verbeterpunten worden aangebracht;
    - het uitwerken van quality rapporten en dashboards, die o.m. een vergelijking tussen verschillende medewerkers moeten toelaten en de basis kunnen vormen voor “outlier management”.
  - algemene kwaliteitsbewaking en governance samenwerkingsmodel:
    - naast de hoger beschreven governance (stuurgroepoverleg, dagelijkse statusmeeting, operationeel overleg) en bovenstaande kwaliteitsmaatregelen, wordt er op regelmatige basis ook overleg voorzien tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever specifiek voor kwaliteit en op basis van intervisie;
    - bovendien zullen een aantal van de gewenste kwaliteitsdoelstellingen vast gelegd worden en vervolgens ook gemonitord.

#### **4° structurele rapportering van de resultaten en aanbevelingen aan de opdrachtgever**

- de opdrachtnemer zet een systeem op van structurele rapportering van de resultaten aan de opdrachtgever;
  - rapportering over werkzaamheden call center;
    - outboundrapportering (rapportering over elke uitgevoerde call met name datum, begin- en einduur, unieke ID van call, identificatie call center agent, resultaat oproep, lengte oproep) ;
    - rapportering m.bt. uitgevoerde werkzaamheden/uren.

- rapportering over werkzaamheden field task force (rapportering over datum, begin- en eindduur, identificatie field agent, resultaat bezoek, duurtijd bezoek, aantal bereikte personen tijdens bezoek, aantal kwalitatieve gegevens van het bezoek, registratie wijze waarop verdere opvolging zal gebeuren);
- overkoepelende rapportering
  - ex-opdracht rapportering: ter ondersteuning van belangrijke beslissingen betreffende het contactonderzoekbeleid (o.a. aantal contacten met symptomen, naleving quarantainemaatregelen,...)
  - in-opdracht rapportering: omtrent het verloop van de opdracht en ter ondersteuning voor beslissingen die kaderen in het bijsturen van de opdracht zelf (o.a. efficiëntie call center, monitoring datakwaliteit,...)

aan de hand van

- dashboardrapportering: rapportering van de belangrijkste inzichten die continue beschikbaar is
  - ad-hoc rapportering: gebruikt het dashboard als input maar spitst zich verder toe op diepgaande analyses en het formuleren van aanbevelingen
- de opdrachtnemer stelt op periodieke basis een lijst van aanbevelingen op ten behoeve van de opdrachtgever;

#### **5° eventuele integratie van tracing app(s) in de werking en de processen van het call center en de field task force**

Deze optie werd op het moment dat overgegaan werd tot gunning niet gelicht.

#### **14. INHOUDELIJK VERSLAG**

Naast de vereisten vermeld in artikel 4 van het besluit van de Vlaamse Regering van 12 juni 2020 tot uitvoering van het decreet van 29 mei 2020 tot organisatie van de meldingsplicht en het contactonderzoek in het kader van COVID-19 zorgt de opdrachtnemer op maandelijkse basis voor:

- een inhoudelijk verslag omtrent kwalitatieve en kwantitatieve kritieke prestatie-indicatoren (KPI's). Deze KPI's worden in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vastgelegd.

15. LOOPTIJD OVERHEIDSOPDRACHT

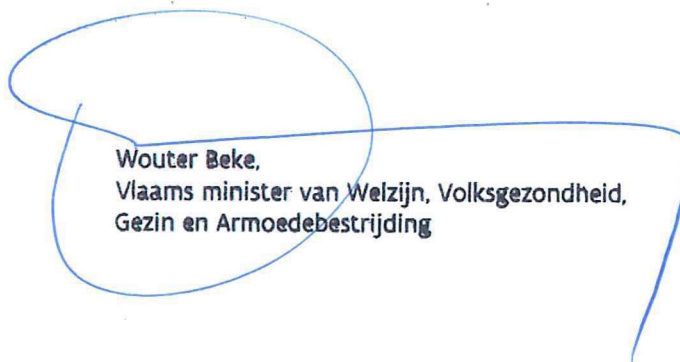
De opdrachtgever stelt de opdrachtnemer uiterlijk op 31 oktober 2020 in kennis van de eventuele verlenging van de opdracht met een periode van zes maanden.

Voor de opdrachtnemer,

Voor de opdrachtgever Vlaams Gemeenschap,



Luc Van Gorp



Wouter Beke,  
Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid,  
Gezin en Armoedebestrijding



Patrick Verertbruggen



Wim Vintges