

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 247

van **LISE VANDECASTEELE**

datum: 23 december 2020

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Overheidsopdracht voor de organisatie van het contactonderzoek - Contactonderzoekers en kostprijs

Bij de gunning van de overheidsopdracht aan het consortium voor callcentra, KPMG en de ziekenfondsen voor het organiseren van het contactonderzoek, werd de inschatting gemaakt dat dit ongeveer 122 miljoen euro zou kosten. De verwachting was immers dat er zo'n 1200 contactonderzoekers nodig zouden zijn om via huisbezoeken en telefoongesprekken te weten te komen wie er contact had met een COVID-19-patiënt, hen in quarantaine te plaatsen en te laten testen, en op die manier de keten van besmettingen te doorbreken.

Ondertussen maakte de minister kenbaar dat er geen 1200 contactonderzoekers nodig zijn en dat het budget tot nog toe op 44 miljoen euro komt (commissie welzijn van 16 december 2020). Graag had ik meer duidelijkheid gekregen over het aantal ingeschakelde contactonderzoekers (field agents en call agents) en het uitgegeven budget.

1. Graag had ik een overzicht gekregen van het aantal actieve contactonderzoekers per week sinds 4 mei 2020, en dat opgedeeld in actieve field agents, actieve call agents en agents in briefing. Ik kreeg op deze vraag al een antwoord naar aanleiding van mijn schriftelijke vraag nr. 816 van 23 september 2020, maar de gebruikte eenheid is in deze tabel onduidelijk en geeft onvoldoende inzicht in het aantal actieve contactonderzoekers. Ik kan het aantal actieve contactonderzoekers per week terugvinden in het verslag van de Vlaamse stuurgroep contactonderzoek, maar dat slechts tot en met de vergadering van 17 juli 2020 (onderaan dia 17: capaciteit per week), en nadien niet meer. (<https://www.zorg-en-gezondheid.be/sites/default/files/atoms/files/Verslag%20stuurgroep%20contactonderzoek%20%2817%20juli%202020%29.pdf>)
2. Graag een overzicht van de uitgaven voor het contactonderzoek vanaf september 2020 op maandbasis tot op heden. Graag opgedeeld per consortiumspartner: intermut, mutas, call centers en KPMG. Naar analogie met mijn schriftelijke vraag nr. 816.
3. Graag een overzicht van de uitgaven voor de call centers van het consortium die het contactonderzoek uitvoeren, en dat opgedeeld per bedrijf. En dit graag per maand sinds mei. Voor zover mijn kennis gaat dit over Koramic2Engage, N-Allo, Callexcell en Yource. Graag aanvullen indien deze laatste info niet langer correct is.
4. Graag een verduidelijking over de rol van KPMG in het consortium. Wat behelst het takenpakket van KPMG precies en met hoeveel vte (voltijdsequivalenten) ondersteunen zij het contactonderzoek?

WOUTER BEKE

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

ANTWOORD

op vraag nr. 247 van 23 december 2020

van **LISE VANDECASTEELE**

1. Onderstaande tabellen geven een overzicht van het aantal actieve contactonderzoekers per week opgesplitst in (1) actieve callcenter agenten, (2) actieve veldagenten en (3) agenten in briefing. Deze tabel verschilt van de tabel zoals meegegeven in het antwoord op uw schriftelijke vraag nr. 816 van 23 september 2020 op twee manieren. Ten eerste worden in de tabellen hieronder daggemiddelden in plaats van weektotalen meegegeven, aangezien dit een duidelijker beeld geeft. Daarnaast wordt de gevraagde opdeling gemaakt.

Zoals aangegeven, bleek bij de aanvang van het contactonderzoek dat de voorspelde benodigde capaciteit te hoog werd ingeschat, en werd in samenspraak met het Agentschap Zorg & Gezondheid besloten om enerzijds neer te schalen en anderzijds wel een opgeleide reservecapaciteit ("call agents in briefing") aan te houden om een snelle stijging in werklust op te vangen. Deze reservecapaciteit is recent zeer nuttig gebleken tijdens de tweede golf.

De cijfers uit de referentie die u aanhaalt zijn daarnaast gebaseerd op ex ante opgestelde capaciteitsplanningen (waarin gecorrigeerd wordt voor verzuim), terwijl de tabellen hieronder gebaseerd zijn op de effectief gefactureerde eenheden. De facturatie loopt momenteel tot eind november. Tijdens de derde week van de maand wordt de factuur van de afgelopen maand opgemaakt.

	Call agents (VIE)	Field agents (VIE)	Agents in briefing (VIE)		Call agents (VIE)	Field agents (VIE)	Agents in briefing (VIE)
4/05/2020	44,84	7,88	0,00	24/08/2020	132,41	80,31	211,95
11/05/2020	121,13	56,47	363,38	31/08/2020	130,00	89,33	197,51
18/05/2020	98,78	76,71	296,34	7/09/2020	135,64	77,56	184,41
25/05/2020	104,77	63,99	279,51	14/09/2020	150,55	76,74	166,81
1/06/2020	85,37	45,94	224,79	21/09/2020	243,62	73,52	82,96
8/06/2020	80,59	42,67	248,61	28/09/2020	318,78	125,98	61,32
15/06/2020	72,87	30,26	229,72	5/10/2020	354,89	156,26	87,82
22/06/2020	71,25	33,05	209,20	12/10/2020	454,36	186,97	15,22
29/06/2020	75,74	39,60	157,18	19/10/2020	610,59	209,22	-
6/07/2020	74,55	43,61	137,42	26/10/2020	780,03	240,83	-
13/07/2020	72,04	48,35	128,94	2/11/2020	986,95	161,53	-
20/07/2020	68,42	34,30	103,48	9/11/2020	1.034,48	150,51	-
27/07/2020	67,47	13,91	121,70	16/11/2020	1.041,62	178,78	-
3/08/2020	126,49	52,15	102,71	23/11/2020	999,98	171,26	-
10/08/2020	137,99	82,24	151,83	30/11/2020	1.034,32	141,81	-
17/08/2020	141,06	78,75	201,57				

2. De tabel geeft een overzicht per maand per partner. Prijzen excl. BTW.

Partner	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November
Intermut	1.353.757,59	870.042,15	733.430,66	1.061.738,79	1.396.838,96	2.862.777,00	2.530.470,35
Mutas	83.720,39	82.219,07	45.538,53	45.795,40	63.671,45	127.129,49	141.760,55
Contact-centers	3.055.212,35	2.785.588,91	2.273.023,97	2.956.328,10	3.362.487,96	5.571.260,51	10.069.462,61
KPMG	-	299.789,31	256.370,95	197.369,61	193.431,47	199.830,59	200.859,75
Totaal	4.492.690,33	4.037.639,44	3.308.364,10	4.261.231,90	5.016.429,84	8.760.997,59	12.942.553,26

3. Binnen het consortium belast met de uitvoering van de Contactopsporing in Vlaanderen, opereren 6 call centra als een consortium van call centra. Het is correct dat binnen dit consortium van call centra 3 call centra van de Koramic2Engage groep zitten (IPBG, In2Com en Call IT), en daarnaast N-allo, CallExcell en Yource.

In de maandelijkse facturatie van de overheidsopdracht wordt een opsplitsing gemaakt tussen de bedragen aangerekend door ZGP Intermut, het consortium van call centra, Mutas en KPMG, maar een opsplitsing tussen de verschillende call centra die deel uitmaken van het consortium van call centra wordt niet gemaakt. Onderstaande tabel geeft de bedragen aangerekend door het consortium van call centra (exclusief BTW):

Consortiumpartner	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	Totaal
Consortium call centra	2.796.106 €	2.785.589 €	2.273.024 €	2.956.328 €	3.362.488 €	5.571.261 €	10.069.463 €	29.814.258 €

4. Binnen het consortium belast met de uitvoering van de Contactopsporing in Vlaanderen, staat KPMG, conform de offerte, in voor verscheidene werkzaamheden waaronder (1) de overkoepelende coördinatie van de werkzaamheden van de field task force en van het call center, (2) de (structurele) rapportering inzake de resultaten en performantie van de Contactopsporing in Vlaanderen, en het formuleren van aanbevelingen aan de overheid om deze performantie te verhogen.

Daarnaast wordt aanvullende ondersteuning geboden m.b.t. (3a) een aantal aanvullende taken ter verdere ondersteuning van het contact tracing platform en ter verbetering van het end-to-end proces, (3b) ondersteuning bij het opzetten van een systeem van klachtenmanagement en de noodzakelijke rapportering hieromtrent, (3c) ondersteuning van de Vlaamse stuurgroep contactonderzoek en (3d) ondersteuning bij het onderzoeken van de interactie tussen de tracing app en het klassieke contactonderzoek (afgelopen opdracht). Meer gedetailleerde informatie omtrent de overheidsopdracht kan worden geraadpleegd via de website van het Agentschap Zorg & Gezondheid: www.zorg-en-gezondheid.be/overheidsopdracht-voor-een-externe-partner-voor-contactonderzoek

Aangezien een breder team van KPMG het Agentschap waar nodig ondersteunt in functie van de gevraagde expertise, worden de prestaties van KPMG richting het Agentschap in de facturatie uitgedrukt in mandagen. De tabel hieronder geeft de gevraagde (illustratieve) omrekening naar het gemiddeld aantal VTE per maand.

	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov
Totaal VTE	11,7	13,8	11,9	9,1	9,1	9,3	9,3