

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 443
van **LORIN PARYS**
datum: 26 februari 2021

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Contacttracers - Aanwerving

Tijdens de eerste coronagolf werd een systeem van contactopsporing opgezet, waarbij mensen met risico op besmetting of vastgestelde besmetting werden opgebeld om hun recente contacten door te geven, zodat verder zou kunnen worden nagegaan hoe potentiële besmettingen kunnen worden tegengehouden.

Mensen die de opleiding van 8 à 10 dagen hebben doorlopen, kunnen dan aan de slag en worden daarvoor vergoed. Die opleiding is belangrijk omdat contactopsporing een rem kan zetten op de verdere evolutie van de pandemie en dat dus ook correct moet gebeuren.

Groot was dan ook mijn verbazing toen ik vernam van vroegere contacttracers dat zij nu worden geweigerd om opnieuw aan de slag te gaan. Het meest frappant is dat het interimkantoor hen zelf opbelt met de vraag om opnieuw in het project te stappen. Deze mensen hebben de opleiding doorlopen en zijn dus opnieuw snel inzetbaar. Toch kregen zij te horen dat mensen die eerder al voor het project hebben gewerkt, niet meer in aanmerking komen.

1. Klopt het dat voormalige contacttracers niet meer in aanmerking komen voor vacante functies? Zo ja, wat is de reden? Zo niet, zal de minister verder onderzoeken waarom gemotiveerde mensen toch geweigerd werden?
2. Wat is de procedure voor het zoeken van contacttracers?

ANTWOORD

op vraag nr. 443 van 26 februari 2021

van **LORIN PARYS**

1. Uit het navragen van de geldende procedures bij de call centra die deel uitmaken van het consortium, blijkt dat voormalige contact tracers die opnieuw solliciteren voor de job wel degelijk in aanmerking komen om opnieuw aan de slag te gaan indien er plaatsen vrijkomen.

Onder meer doordat er frequent wordt op- en afgeschaald, staan er trouwens geregeld vacatures uit bij interimkantoren. Wanneer een voormalig contact tracer dan opnieuw solliciteert, wordt de kandidatuur steeds in overweging genomen. Maar uiteraard moet dan een nieuw sollicitatieproces worden doorlopen, aangezien er vaak meerdere kandidaturen zijn en er door de call centra een strikt gelijke kansenbeleid gevoerd wordt. Het hebben van eerdere ervaring wordt daarin meegenomen maar is natuurlijk niet het enige criteria.

De vroegere tewerkstelling kan vanzelfsprekend positief bijdragen in de uiteindelijke keuze, maar soms ook negatief. Dit gebeurt wanneer uit de feitelijke informatie zou blijken dat de vorige samenwerking problematisch was. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om veelvuldig gelogde laattijdigheden, het zelf niet respecteren van de corona maatregelen binnen de onderneming,

Tevens is het mogelijk dat een openstaande vacature reeds werd ingevuld door een nieuwe sollicitant alvorens de sollicitatie van een ex-contactonderzoeker werd ontvangen.

Hoewel een kandidaatstelling van een ex-contactonderzoeker dus inderdaad niet automatisch tot de invulling van een nieuwe vacature leidt, bevestigt de opgevraagde informatie dat reeds meerdere contactonderzoekers via een terugkombeleid opnieuw hun rol als contact tracer opnamen na een eerdere onderbreking.

2. De procedure om mensen aan te werven voor het contactonderzoek, verloopt enerzijds intern via de contact centers door zowel interne mobiliteit als door externe wervingen. Anderzijds is er de werking van uitzendpartners gezien het gaat om grote volumes en betrekkingen van tijdelijke aard.

Alle kandidaten die solliciteren voor een openstaande vacature bij het contactcenter doorlopen eenzelfde rekruteringsproces:

- a. Allereerst wordt daarbij, op basis van het dossier van de sollicitant, een check gedaan van een aantal harde criteria en vereisten, zoals het diploma van de kandidaat, hun flexibiliteit naar uurroosters toe, de loonvoorwaarden, etc.
- b. Vervolgens wordt er een cognitieve vaardigheidstest afgenomen, ter beschikking gesteld door het CEBIR.
- c. Vervolgens mogen de kandidaten die in aanmerking komen voor de vacature op een eerste gesprek komen (1^e ronde gesprek). Daarbij worden hun soft skills geëvalueerd. Het gaat dan om empathie, communicatievaardigheden, motivatie, computervaardigheden, etc..
- d. Vaak wordt bijkomend, na het eerste gesprek met de kandidaat, een referentiecheck uitgevoerd. Echter, gezien de soms korte doorlooptijden van de wervingen, is het niet altijd mogelijk om deze feedback van externe partijen tijdig te bekomen.
- e. Vervolgens wordt een tweede gesprek met de kandidaat georganiseerd door een medewerker van de afdeling Operaties van het contactcenter (2^e ronde gesprek).

Wanneer korte wervingsperiodes het niet toelaten om een tweede gesprek in te plannen, kan op basis van het eerste gesprek een beslissing worden genomen.

- f. In de laatste fase moet de kandidaat zijn/haar verklaring op eer geven, als bewijs van goed gedrag en zeden.

Zowel kandidaten die rechtstreeks bij het centrale contactcenter komen solliciteren, als kandidaten die via AZG hun weg vonden naar een vacature, komen in deze procedure terecht. Ook personen die via uitzendpartners worden gescreeend, volgen uiteraard dezelfde procedure.

Doorheen de ganse procedure wordt een strikt gelijke kansen beleid gehanteerd, en de call centra zijn extra gevoelig voor aspecten van diversiteit en inclusie. Deze zaken komen ook aan bod in de externe audit door het Top Employer instituut, waarbij bijvoorbeeld het bedrijf IPG een tweede jaar op rij het certificaat kreeg.