1036 (2021-2022) – Nr. 1
ingediend op 1 december 2021 (2021-2022)

Motie

van Freya Van den Bossche, Hannes Anaf,
Hannelore Goeman en Conner Rousseau

tot instelling van een onderzoek door het Rekenhof
naar het functioneren
van de stuurgroep Contactopsporing
en de doelmatigheid van de uitgaven
binnen het consortium gelast met deze opdracht

verzendcode: IED

Vlaams Parlement

TOELICHTING

Op 30 april 2020 ontving Vlaanderen in hoogst ongewone tijden antwoord van het consortium van KPMG, verschillende callcenters en Intermut ter organisatie van de contactopsporing in Vlaanderen. Na een intense onderhandeling ging de contactopsporing op 11 mei 2020 officieel van start. Sinds de oprichting was de contactopsporing regelmatig voorwerp van controverse, die ook in dit parlement haar weerslag kende. Sinds 28 november is daar een beschuldiging van fraude aan toegevoegd nadat Het Laatste Nieuws hier bezwarende documenten boven spitte. Het agentschap Zorg en Gezondheid heeft ondertussen een onderzoek opgestart en de samenwerking met het bedrijf in kwestie stopgezet. Eerder al vonden in het Vlaams Parlement debatten plaats waarbij de Voorruitfractie duidelijk wees op de aanwijzingen voor fraude in dit dossier. Doorheen het dossier ontstaat de indruk dat de wijze waarop de stuurgroep haar werk deed, onvolkomen was. Naast de ondernomen juridische stappen is het bijgevolg ook belangrijk dat de werking van deze stuurgroep (inclusief de wijze waarop deze de cijfers al dan niet monitorde) en de doelmatigheid van de verschillende opdrachten die aan het consortium werden toevertrouwd, op de meest grondige wijze worden onderzocht. Het gaat in dit dossier om een cruciale opdracht in de strijd tegen COVID-19 en om significante overheidsuitgaven. Maximale transparantie over de werking is daarom aangewezen, zodat ook voor de toekomst de juiste conclusies kunnen worden getrokken.

De eerste aanwijzingen voor de fraude die we vandaag kennen duiken immers reeds op in de verslagen van de stuurgroep contactopsporing van juni en juli 2020. Bijvoorbeeld in het verslag van de stuurgroep van 22 juni 2020 staat op slide 9[1] dat er de laatste 30 dagen gemiddeld 633 vte's actief was bij de contactopsporing, waarvan 187 vte's in de callcenters en 68 vte's bij de field agents. Daarnaast waren voor elke dag gedurende deze laatste 30 dagen 378 vte's aan agents in briefing oftewel in opleiding. Nagenoeg deze hele groep betreft eveneens call agents. Bijgevolg was tussen mei en juni 2020 gemiddeld meer dan de helft van de beschikbare capaciteit van de contactopspoorders permanent in opleiding. Dat is een bijzondere vaststelling gezien deze opleiding initieel werd geschat op 1 werkdag en later werd uitgebreid tot anderhalve tot 2 werkdagen. Al deze personen die in een quasi permanente staat van opleiding verkeerden werden ook gefactureerd aan de Vlaamse overheid, en dit aan hetzelfde tarief als hun collega's die wel aan het werk waren als contactopspoorder. De techniek om theoretisch beschikbare medewerkers uit de toewijzingspool van het achterliggende IT-platform te houden en desalniettemin de prestaties te kunnen factureren heeft hier haar oorsprong. De laatste stuurgroep waarop de ingezette vte's op deze manier worden weergeven is die van 17 juli 2020.[2]

Deze vreemde manier van werken wordt in de zomer van 2020 ook twee keer beschreven. Vooreerst getuigden professoren Marc Van Ranst, Erika Vlieghe en Herman Goossens in de Commissie ad hoc voor de Evaluatie en Verdere Uitvoering van het Vlaamse Coronabeleid over callcenter agents die geen werk hadden, en hun toevlucht namen tot hele dagen Netflixen.[3] Maar ook in de media wordt op dat moment gewag gemaakt van callcenter agents die minder dan één telefoontje per dag moeten doen, waarbij getuigen bevestigden dat men pro forma moest inloggen in het systeem zonder dat men daadwerkelijk beschikbaar moest zijn.[4]

[1] https://www.zorg-en-gezondheid.be/sites/default/files/atoms/files/20200622_stuurgroep%20contactonderzoek_verslag.pdf
[2] https://www.zorg-en-gezondheid.be/sites/default/files/atoms/files/Verslag%20stuurgroep%20contactonderzoek%20%2817%20juli%202020%29.pdf
[3] https://www.vlaamsparlement.be/nl/parlementair-werk/commissies/commissievergaderingen/1414948
[4] https://www.knack.be/nieuws/belgie/contacttracing-telefonisten-voltijds-betaald-voor-minder-dan-een-telefoontje-per-dag/article-normal-1644181.html

Dit mechanisme werd op 7 oktober 2020 ook aangekaart in de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement bij de bespreking van de op 15 juli 2020 ingediende motie tot onderzoek van het Rekenhof naar de doelmatigheid van de uitgaven in het kader van de contacttracing, waarin reeds gewag werd gemaakt van onregelmatigheden. Vlaams volksvertegenwoordiger Hannes Anaf omschreef het toen als volgt:[5] "Ik ga een aantal feiten geven. Van 18 mei tot 8 juli waren er elke dag gemiddeld meer callcentermedewerkers actief dan er nieuwe cases waren. Dat wil zeggen dat iedere callcentermedewerker op dat moment gemiddeld minder dan één te contacteren besmette persoon had per dag, terwijl dat wel 400 euro per persoon per dag kostte aan de Vlaamse begroting. Dat zijn dus heel dure telefoons. Men moet ook weten dat die callcentermedewerkers aan het minimumloon betaald werden. Op 29 mei verklaarde de minister dan dat er betaald werd op basis van geleverde prestaties en dat enkel wie nodig was, ingezet werd. Op dat moment lag het weekgemiddelde op 400 vte's (voltijdsequivalenten) vanuit de callcenters en begin juli lag dat nog steeds op 400 vte's per dag. Er was op dat moment dus nog altijd niet afgeschaald. Meer zelfs, in de stuurgroep is zelfs – zo vermoeden wij toch – getracht om dat te verdoezelen door systematisch 250 vte's te factureren als zijnde in opleiding. Dat klopt niet, aldus getuigenissen vanuit de callcenters. Men moest elke dag pro forma in het systeem inloggen zodat de vergoeding toch maar geclaimd kon worden. In antwoord op mijn meest recente vraag aan minister Beke over de contactopsporing, wist de minister te melden dat de vele uren opleiding recent hun effect hadden op de kwaliteit van de tracing, ondanks dat er nog nooit zo weinig personen in opleiding stonden als in augustus en september. Dat is dus heel vreemd. Ofwel hebben die weken betaalde vorming tussen mei en juli dan eindelijk effect gehad, ofwel is daar toch iets anders aan de hand."

Nadien wordt er op een andere en minder transparante manier gerapporteerd en is het wachten tot na de tweede golf alvorens er een nieuwe standaardisatie optreedt in de rapportering aan de stuurgroep contactopsporing. Vanaf dan is er sprake van capaciteitsbenutting. Dit is een theoretisch plafond, bepaald op basis van de werklast die het totaal aan ingezette vte's voor die dag of week zou aankunnen, waarbij het percentage capaciteitsbenutting aangeeft hoeveel van deze maximumcapaciteit daadwerkelijk gebruikt is. De stuurgroep contactopsporing bepaalde iedere samenkomst hoeveel vte's er de komende weken zouden worden ingezet op basis van de resultaten van de laatste weken en de verwachting voor de komende weken. We illustreren dit aan de hand van enkele cijfers.

[5] https://www.vlaamsparlement.be/nl/parlementair-werk/plenaire-vergaderingen/1424596/verslag/1429039

Dit was de capaciteitsbenutting zoals gepresenteerd op de stuurgroep van 27 november 2020[6]:

		23/11	24/11	25/11	26/11	Δ7d	STATUS
GLOBAAL CC	**Totaal aantal werkorders af te handelen**	**2.706**	**4.812**	**4.471**	**5.763**	-25%	
	Nieuwe werkorders te verwerken	1.705	3.954	3.138	4.220	-25%	
	Backlog werkorders te verwerken	1.001	858	1.333	1.543	-25%	
	% werkorders afgehandeld	94%	96%	95%	96%		
	Capaciteitsbenutting	10%	20%	19%	25%		
FA	**Af te handelen werkorders met geldig adres**	311	231	176	198	-25%	
	% werkorders afgehandeld met geldig adres	100%	100%	100%	100%		
1A	**Afgehandelde werkorders t.o.v. nieuwe instroom**	**134%**	**117%**	**140%**	**131%**		
	% werkorders afgehandeld	96%	97%	96%	95%		
1B	**% werkorders afgehandeld**	80%	80%	84%	83%		
2A	**% werkorders afgehandeld**	95%	96%	96%	98%		
2B	**% werkorders afgehandeld**	95%	97%	99%	98%		
3A	**% werkorders afgehandeld**	99%	98%	99%	99%		

De tabel hieronder geeft de situatie weer zoals gepresenteerd op de stuurgroep contactopsporing van 8 januari 2021[7]:

		4/01	5/01	6/01	7/01	Δ7d	STATUS
GLOBAAL CC	**Totaal aantal werkorders af te handelen**	**4.225**	**7.287**	**8.063**	**6.602**	-20%	
	Nieuwe werkorders te verwerken	1.711	4.034	3.488	3.154	1%	
	Backlog werkorders te verwerken	2.514	3.253	4.575	3.448	-31%	
	% werkorders afgehandeld	97%	95%	97%	96%		
	Capaciteitsbenutting	18%	34%	38%	32%		
FA	**Af te handelen werkorders met geldig adres**	155	132	156	219	-7%	
	% werkorders afgehandeld met geldig adres	100%	100%	100%	100%		
1A	**Afgehandelde werkorders t.o.v. nieuwe instroom**	**117%**	**112%**	**144%**	**153%**		
	% werkorders afgehandeld	94%	97%	99%	98%		
1B	**% werkorders afgehandeld**	68%	43%	82%	80%		
2A	**% werkorders afgehandeld**	96%	95%	96%	96%		
2B	**% werkorders afgehandeld**	98%	96%	98%	97%		
3A	**% werkorders afgehandeld**[1]	100%	95%	99%	100%		
3B	**% werkorders afgehandeld**[1]	99%	96%	97%	94%		

[6] https://www.zorg-en-gezondheid.be/sites/default/files/atoms/files/Verslag%20stuurgroep%20contactonderzoek%20%2827%20november%202020%29.pdf

[7] https://www.zorg-en-gezondheid.be/sites/default/files/atoms/files/Verslag%20stuurgroep%20contactonderzoek%20%288%20januari%202021%29.pdf

Hieronder wordt de capaciteitsbenutting weergeven zoals gepresenteerd op 19 februari 2021[8]:

		Jan 22-28	Feb 29-04	Feb 05-11	Feb 12-18	Δ7d
Call Center	**Totaal aantal werkorders af te handelen**	**49 763**	**47 707**	**38 889**	**34 548**	-11%
	Nieuwe werkorders te verwerken	35 426	34 873	29 453	27 649	-6%
	Backlog werkorders te verwerken	14 337	12 834	9 436	6 899	-27%
	% werkorders afgehandeld	**93%**	**93%**	**96%**	**95%**	
	Capaciteitsbenutting[1]	**34%**	**35%**	**28%**	**25%**	
FA	**Totaal aantal werkorders af te handelen**	**1 507**	**1 783**	**1 450**	**1 255**	-13%
	% werkorders afgehandeld	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	
	Capaciteitsbenutting[1,2]	**26%**	**31%**	**25%**	**28%**	

	Week 12-18 feb	1A	1B	2A	2B	3A	3B
CC	**Totaal aantal werkorders af te handelen**	**9 347**	**1 593**	**11 261**	**1 378**	**503**	**10 466**
	% werkorders afgehandeld	**96%**	**86%**	**95%**	**95%**	**98%**	**94%**
	Status afgehandelde werkorders	●	●	●	●	●	●

Dit was de situatie op de stuurgroep van 26 maart 2021[9]:

		Mrt 26-04	Mrt 05-11	Mrt 12-18	Mrt 19-25	Δ7d
Call Center	**Totaal aantal werkorders af te handelen**	**42 720**	**45 145**	**61 704**	**83 019**	35%
	Nieuwe werkorders te verwerken	33 987	35 465	47 979	58 628	22%
	Backlog werkorders te verwerken	8 733	9 680	13 725	24 391	78%
	% werkorders afgehandeld	**90%**	**90%**	**89%**	74%	
	Capaciteitsbenutting[1]	**28%**	**33%**	**48%**	**56%**	
FA	**Totaal aantal werkorders af te handelen**	**1 442**	**1 590**	**2 154**	**3 250**	51%
	% werkorders afgehandeld	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	
	Capaciteitsbenutting FA[1, core CT]	**33%**	**38%**	**48%**	**73%**	
	Capaciteitsbenutting FA[2, core CT & BO/CM]	41%	51%	60%	84%	
	Capaciteitsbenutting FA[3, alle activiteiten]	41%	52%	64%	87%	

	Week 19-25 mrt	1A	1B	2A	2B	3A	3B
CC	**Totaal aantal werkorders af te handelen**	**23 482**	**3 614**	**29 077**	**3 917**	**3 104**	**19 825**
	% werkorders afgehandeld[5]	84%	75%	75%	80%	62%	62%
	Status afgehandelde werkorders	●	●	●	●	●	●

[8] https://www.zorg-en-gezondheid.be/sites/default/files/atoms/files/Verslag%20stuurgroep%20contactonderzoek%20%2819%20februari%202021%29.pdf
[9] https://www.zorg-en-gezondheid.be/sites/default/files/atoms/files/Verslag%20stuurgroep%20contactonderzoek%20%28%2026%20maart%202021%29.pdf

Hieronder volgt de situatie zoals beschreven in het verslag van 7 mei 2021[10]:

		Apr 09-15	Apr 16-22	Apr 23-29	Mei 30-06	Δ7d
Call Center	**Totaal aantal werkorders af te handelen**	**57 254**	**77 304**	**65 630**	81 225[4]	24%
	Nieuwe werkorders te verwerken	44 879	55 739	50 717	61 999[4]	22%
	Backlog werkorders te verwerken	12 375	21 565	14 913	19 226[4]	29%
	% werkorders afgehandeld	**92%**	**92%**	**95%**	**89%**	
	Capaciteitsbenutting[1]	43%	57%	52%	65%	

FA	**Totaal aantal werkorders af te handelen**	**2 391**	**2 177**	**2 417**	**2 213**	-8%
	% werkorders afgehandeld	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	
	Capaciteitsbenutting FA[1, core CT]	49%	46%	52%	49%	
	Capaciteitsbenutting FA[2, core CT & BO/CM]	55%	53%	63%	62%	
	Capaciteitsbenutting FA[3, alle activiteiten]	56%	56%	65%	64%	

	Afgelopen week	1A	1B	2A	2B	2E	3A	3B
CC	**Totaal aantal werkorders af te handelen**	**14 462**	**2 157**	**18 146**	**2 543**	**21 284**	**868**	**21 765**
	% werkorders afgehandeld	**91%**	**82%**	**89%**	**84%**	**93%**	**85%**	**86%**
	Status afgehandelde werkorders	●	●	●	●	●	●	●

En hierbij tot slot het verslag van deze cijfers in de stuurgroep van 25 juni 2021[11]:

		24/05 – 30/05	31/05 – 06/05	07/06 – 13/06	14/06 – 20/06
Call Center	**Aantal ingezette 1e-lijns call agenten[3]**	**455**	**452**	**435**	**421**
	Ingezet als Covidonderzoeker	23	23	22	21
	Ingezet voor outbound en inbound scripts	432	429	413	400
	Capaciteitsbenutting[2]	56%	48%	39%	33%
	Capaciteit kernscripts (1A, 1B, 2A)	27%	20%	14%	8%
	Capaciteit opvolging (2B, 3A, 3B)	8%	8%	7%	7%
	Capaciteit terugkerende reizigers (2E)	13%	13%	14%	13%
	Capaciteit voor binnenkomende oproepen Coronalert en zelftesten (2C en 2D)	<1%	<1%	<1%	<1%
	Capaciteit voor inbound overige scripts	7%	6%	5%	4%
	Capaciteitsreserve[2]	44%	52%	61%	67%
	Marge additionele besmettingen per dag **OF**				*+ 1.495*
	Marge additionele reizigers per dag **OF**				*+ 10.789*
	Marge additionele inbound scripts per dag				*+ 4.046*

Hierbij dient opgemerkt te worden dat sinds de piek van de tweede golf de capaciteit in de callcenters consequent bijzonder hoog is geweest ook al leek het aantal cases dit niet te verantwoorden. Enkel in de derde golf werd de grens van 50 procent capaciteitsbenutting enkele weken overschreden.

Het feit dat er maandenlang een capaciteitsbenutting is geweest van minder dan de helft van het theoretisch maximum, maakte het bijzonder makkelijk voor bedrijven om, met de hierboven uiteengezette techniek, medewerkers in te schrijven, feitelijk onbeschikbaar te maken door andere opdrachten, maar toch aanspraak te

[10] https://www.zorg-en-gezondheid.be/sites/default/files/atoms/files/Verslag%20stuurgroep%20contactonderzoek%20%287%20mei%202021%29_0.pdf
[11] https://www.zorg-en-gezondheid.be/sites/default/files/atoms/files/Verslag%20stuurgroep%20contactonderzoek%20%2825%20juni%202021%29.pdf

kunnen maken op de vergoeding. Een belangrijke reden dat zij met hun fraudemechanisme maanden onder de radar konden blijven was ook omdat deze de kwaliteit van de contactopsporing en andere outputindicatoren niet in het gedrang bracht. Er was in de feiten immers geen verschil tussen een callcentermedewerker die inlogde en een hele dag andere opdrachten uitvoerde, en een collega die inlogde, doch zichzelf onbeschikbaar maakte voor contactopsporing en andere collega's het handvol inkomende orders voor die dag liet opvolgen.

Een heldere verklaring voor deze significante overcapaciteit werd niet gegeven, tenzij door de secretaris-generaal van het departement WVG en voorzitter van het Interfederaal Comité Testing & Tracing, Karine Moykens, in de bijzondere commissie belast met het onderzoek naar de aanpak van de COVID-19-epidemie door België. Op 26 februari omschreef zij de principes van de stuurgroep contactopsporing als volgt[12]: "Ik wil ook nog even meegeven, mevrouw Jiroflée, dat de op- of afschaling van het aantal call agents gebeurt na een beslissing van niet het IFC maar wel van de stuurgroep die elk van de regio's heeft. In Vlaanderen bijvoorbeeld is er een Vlaamse stuurgroep die elke vrijdag vergadert, en die trouwens op dit eigenste moment aan het vergaderen is. Niel Hens en Lander Willem zijn daar lid van. Het zijn zij die de prognoses maken. Die prognoses worden samengelegd met de capaciteit die op dat moment wordt ingezet. Als de prognose is dat het nog zou kunnen stijgen, en 55 procent van de call agents zit al aan zijn limiet, wordt er opgeschaald. Want er zijn twee weken nodig om die opschaling te realiseren. Andersom, wanneer men zegt dat het risico beperkt blijft of vrij stabiel is en men zit aan bijvoorbeeld 35 of 25 procent, dan wordt er afgeschaald."

Zoals bovenstaande cijfers aangeven, werden deze principes niet consequent toegepast door de stuurgroep. Er zijn ook vragen te stellen bij de beslissing om reeds bij een capaciteitsbenutting van 55 procent over te gaan tot opschalen. In een situatie waar er 500 vte's in de callcenters actief zijn zouden er dan meer aangenomen worden op een moment dat er 275 vte's theoretisch voldoende werk hebben en 225 vte's nog niet. Gezien die 225 vte's 90.000 euro per dag kosten lijkt dat ietwat disproportioneel. Daarenboven is er in deze pandemie tot op heden geen enkel moment geweest waarop zich een feitelijke verdubbeling van het aantal besmettingen op één week voordeed.

Een ander probleem is dat de theoretische reservecapaciteit op geen enkel moment gebruikt werd om de contactopsporing te verbeteren. Er werd vanuit de stuurgroep geen initiatief genomen om de vele honderden vte's die maandenlang grote delen van de dag niets om handen hadden een zinvolle opdracht toe te bedelen. De minister gaf in de commissie Welzijn van 26 oktober 2021 zelfs toe dat er op geen enkel moment in deze pandemie vanuit Vlaanderen aan bronopsporing werd gedaan, tenzij bij varianten[13]. Er lijkt vanuit de stuurgroep ook bijzonder weinig ondernomen te zijn om verandering te brengen in deze situatie. Niet wat betreft het snelle op- en afschalen van het initiële contract, noch om de overcapaciteit een zinvolle bestemming te geven.

Daarenboven is er geen antwoord op de vraag hoe het mogelijk is dat de fraude qua inzet van vte's maandenlang onontdekt bleef. De stuurgroep beschikte dan wel enkel over outputindicatoren voor het geheel van de callcenters; de data en rapportering vanuit het consortium laat toe deze op te splitsen op niveau van individuele bedrijven, callcenterlocaties en medewerkers. Zorg en Gezondheid gaf deze week ook aan zulke discrepanties gevonden te hebben, maar in het verleden werd deze informatie ogenschijnlijk nooit bekeken – niet door het agentschap, niet door de stuurgroep contactopsporing, en niet door de medewerkers van KPMG die binnen het consortium verantwoordelijk waren voor de coördinatie en de rapportering

[12] https://www.dekamer.be/DOC/COMM/Cov/R1394_bijlage_annexe2.pdf
[13] https://www.vlaamsparlement.be/nl/parlementair-werk/commissies/commissievergaderingen/1565388/verslag/1568181

aan de stuurgroep en het agentschap. Dit is des te opvallend, aangezien de financiële verslagen van de contactopsporing aangeven dat KPMG voor ongeveer 500 uur per maand factureerden aan het agentschap voor deze opdrachten en dit voor een bedrag van 200.000 tot 250.000 euro per gepresteerde maand.

Een laatste vraag voor het Rekenhof om te onderzoeken is waarom de beloofde flexibiliteit in de gunning niet werd waargemaakt in de vierde golf. Zo geeft het verslag van de stuurgroep contactopsporing van 12 november 2021 weer dat er in de vierde golf nauwelijks werd opgeschaald en de theoretische maximumcapaciteit van de overeenkomst met het consortium op geen enkel moment werd bereikt ondanks het hoge aantal opdrachten[14]:

		11/10 – 17/10	18/10 – 24/10	25/10 – 31/10	01/11 – 07/11
Call Center	**Aantal CA en FA ingezet als 1e-lijns agenten[2]**	**356**	**376**	**429**	**418**
	Call agenten (CA) in opleiding	18	33	49	32
	CA ingezet als Covidonderzoeker	17	16[3]	17[3]	17[3]
	CA ingezet voor outbound en inbound scripts	321	313[3]	326[3]	331[3]
	FA ingezet voor outbound scripts (1A)[4]	-	14	37	38
	Capaciteitsbenutting[1]	100%	100%	100%	100%
	Leercurve nieuwe agenten	4%	5%	10%	10%
	Capaciteit IP en collectiviteiten (1A, 1B)	45%	70%	84%	86%
	Capaciteit HRC (2A)	28%	11%	2%	1%
	Capaciteit ondersteuning CLB's (2S)	17%	11%	1%	0%
	Capaciteit opvolging (2B, 3A, 3B)	3%	1%	0%	0%
	Capaciteit terugkerende reizigers (2E)	2%	0%	0%	0%
	Capaciteit voor binnenkomende oproepen Coronalert en zelftesten (2C en 2D)	1%	2%	2%	3%
	Capaciteitsreserve[1]	0%	0%	0%	0%

Samengevat is de flexibiliteit in het contract met het consortium niet gehonoreerd geweest: er is niet, of minstens niet conform de afspraken, op- en afgeschaald naargelang de maatschappelijk noden, wat ook de verantwoording voor de hoge tarieven op losse schroeven zet. Deze hoge overcapaciteit faciliteerde een vorm van fraude, waar minstens één callcenter maandenlang dankbaar gebruik van kon maken, terwijl de verschillende interne controlemechanismen niet volstonden om deze te detecteren of de contactopsporing performanter te maken.

Het voornemen van de Vlaamse overheid om Audit Vlaanderen te gelasten met een onderzoek naar fraude bij contactopsporing verdient alle steun, doch dit is onvoldoende. In tegenstelling tot het Rekenhof rapporteert Audit Vlaanderen immers niet aan het Parlement. Bovendien is het belangrijk dat naast een onderzoek naar het aspect fraude, eveneens de werking van de contactopsporing en de doelmatigheid van de uitgaven in dit verband tegen het licht worden gehouden en de resultaten daarvan beschikbaar zijn voor het parlement.

Freya VAN DEN BOSSCHE
Hannes ANAF
Hannelore GOEMAN
Conner ROUSSEAU

[14] https://www.zorg-en-gezondheid.be/sites/default/files/atoms/files/Verslag%20stuurgroep%20contactonderzoek%20%2812%20november%202021%29.pdf

MOTIE

Het Vlaams Parlement,

– gelet op:
  1° de totstandkoming van de gunning van de contactopsporing;
  2° de aanhoudende problemen bij het uitvoeren van de contactopsporing;
  3° de reeds vastgestelde fraude bij de contactopsporing en het vermoeden van meer diepgaande fraude binnen, die op dit moment onderzocht wordt op vraag van het agentschap Zorg en Gezondheid;
  4° het abnormaal hoge aantal agenten dat in opleiding was in mei-juni 2020;
  5° de enorme overcapaciteit die meerdere maanden aanwezig was binnen de callcenters en waarvoor weinig verantwoording bestaat;
  6° het vermoeden dat deze overcapaciteit mogelijks bijgedragen heeft aan de omvang van de fraude en de detectie ervan heeft bemoeilijkt;
  7° het ogenschijnlijke gebrek aan alertheid van de verschillende verantwoordelijken voor de rapportering en monitoring van deze opdracht;
  8° de maatschappelijke relevantie van contactopsporing;
  9° het gegeven dat het virus in hoge mate in de samenleving aanwezig blijft en een vorm van contactopsporing in de nabije toekomst sowieso nodig zal zijn, ook in het licht van nieuwe varianten;
  10° het feit dat het Rekenhof rechtstreeks rapporteert aan het Vlaams Parlement;

– besluit, overeenkomstig artikel 96 van het Reglement van het Vlaams Parlement, het Rekenhof te gelasten met een onderzoek naar het functioneren van de stuurgroep contactopsporing en de doelmatigheid van de uitgaven binnen het consortium gelast met deze opdracht.

Freya VAN DEN BOSSCHE
Hannes ANAF
Hannelore GOEMAN
Conner ROUSSEAU