

1038 (2021-2022) – Nr. 1
ingediend op 1 december 2021 (2021-2022)

Motie

van Katrien Schryvers, Lorin Parys, Freya Saeys,
Koen Daniëls, Maaïke De Rudder en Elke Sleurs

tot instelling van een onderzoek door het Rekenhof
naar de uitvoering van het centraal contactonderzoek,
meer bepaald naar de effectieve prestaties
van de medewerkers, de registratie van prestaties
door de leden van het consortium
en de facturatie daarvan
aan het agentschap Zorg en Gezondheid,
met inbegrip van de interne controlemechanismen
met betrekking tot deze processen

TOELICHTING

Op 5 mei 2020 kende de Vlaamse Regering een overheidsopdracht toe aan ZPG Intermut en een consortium van callcenters voor de opsporing (tracing) en begeleiding van personen die mogelijk een risicodragend contact hebben gehad met een met COVID-19 besmet persoon. Deze opdracht liep aanvankelijk zeven maanden, tot eind november 2020. Nadien werden verschillende verlengingen toegekend. Een eerste verlenging liep tot eind mei 2021, een tweede verlenging liep tot eind november 2021, en op 26 november 2021 besliste de Vlaamse Regering tot een verlenging tot eind mei 2022.

ZPG Intermut verenigt de vijf landsbonden van de ziekenfondsen terwijl het consortium van callcenters bestaat uit zes callcenters. Drie daarvan zijn verbonden aan moederbedrijf Koramic2Engage, namelijk IPG Contact Solutions, in2com en Call-IT. Daarnaast gaat het om N-Allo, Callexcell en Yource. De partners dienden samen de nodige capaciteit aan medewerkers te leveren, zowel voor de callcenters, als voor de field agents en de supervisors. KPMG en Mutas maken als onderaannemer ook deel uit van dit samenwerkingsverband.

Op donderdag 25 november 2021 ontving het agentschap Zorg en Gezondheid (AZG) concrete en ernstige aanwijzingen over een mogelijk geval van fraude bij het callcenter Yource. Yource zou systematisch medewerkers hebben laten inloggen in de module opleiding op het platform voor contactopsporing terwijl deze medewerkers ondertussen werden ingezet voor andere opdrachten, die niet verbonden zijn aan contactopsporing, van het bedrijf. Op die manier konden aanzienlijke bedragen worden gefactureerd aan het AZG voor niet-geleverde prestaties. Na eigen vaststellingen van het AZG werd op vrijdag 26 november 2021 de samenwerking met Yource door het consortium stopgezet. Het AZG communiceerde dat het een klacht met burgerlijke partijstelling voorbereidt.

Het is van het grootste belang dat de mogelijke fraude door Yource op korte termijn wordt onderzocht. Dit dient te gebeuren door een externe audit op basis van het raamcontract van de Vlaamse Overheid. AZG heeft hiertoe de procedure opgestart. Daarnaast is het van belang dat de uitvoering van de overheidsopdracht in het kader van de centrale contactopsporing in zijn geheel aan een audit onderworpen wordt, verwijzend naar de werkzaamheden van de vijf overige callcenters binnen het consortium, ZPG Intermut en KPMG.

Samen met deze motie wordt ook een resolutie met betrekking tot het opstarten van een externe audit met betrekking tot mogelijke fraude door callcentra binnen het consortium die belast zijn met het contactonderzoek ingediend.

Katrien SCHRYVERS
Lorin PARYS
Freya SAEYS
Koen DANIELS
Maaïke DE RUDDER
Elke SLEURS

MOTIE

Het Vlaams Parlement,

- gelet op:
 - 1° het grote maatschappelijke belang van een performante contactopsporing in het kader van het beheersen van de coronapandemie;
 - 2° de toegekende overheidsopdracht aan ZPG Intermut en het consortium van callcenters voor de opsporing (tracing) en begeleiding van personen die mogelijk een risicodragend contact hebben gehad met een met COVID-19 besmet persoon en het onderzoek van het Rekenhof van 25 november 2020 naar de aanbesteding daarvan;
 - 3° de recente concrete en ernstige aanwijzingen dat er mogelijk fraude werd gepleegd door een van de partners binnen het consortium van callcenters, zijnde Yource, waardoor niet-geleverde prestaties werden aangerekend aan het agentschap Zorg en Gezondheid;
- besluit, overeenkomstig artikel 96 van het Reglement van het Vlaams Parlement, het Rekenhof te gelasten met een onderzoek naar de uitvoering van het contract, de efficiëntie van het centraal contactonderzoek en meer bepaald naar de effectieve prestaties van de medewerkers, naar de registratie van prestaties door de leden van het consortium en de facturatie daarvan aan het agentschap Zorg en Gezondheid, met inbegrip van de interne controlemechanismen met betrekking tot deze processen.

Katrien SCHRYVERS
Lorin PARYS
Freya SAEYS
Koen DANIELS
Maaïke DE RUDDER
Elke SLEURS