

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 128

van **LISE VANDECASTEELE**

datum: 29 november 2021

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Overheidsopdracht voor de organisatie van het contactonderzoek - Contactonderzoekers en kostprijs

In Vlaanderen werd het contactonderzoek in handen gegeven van een contact tracing consortium (CTC) van ziekenfondsen en de privébedrijven IPG Contact Solutions, In2Com, Call-it, Yource, Callexcell en N-allo.

In opvolging van mijn schriftelijke vraag nr. 247 van 23 december 2020, graag een antwoord op de volgende vragen.

1. Graag een overzicht per week van de evolutie sinds de opstart van het contactonderzoek voor de week van 4 mei 2020 tot op heden van:
 - a) het gemiddeld aantal binnengekomen werkorders/calls per dag;
 - b) het gemiddeld aantal positieve indexgevallen en aantal hoogrisicocontacten per dag;
 - c) het gemiddeld aantal bereikte hoogrisicocontacten en indexpatiënten (afgehandelde werkorders) per dag;
 - d) het gemiddeld aantal call agents (vte's) per dag;
 - e) het gemiddeld aantal field agents (vte's) per dag.
2. Graag een overzicht van de uitgaven voor het contactonderzoek vanaf mei 2020 op maandbasis tot op heden. Graag opgedeeld per consortiumpartner naar analogie met mijn schriftelijke vraag nr. 247.
3. Hoeveel contracten heeft de overheid sinds de opstart van het contactonderzoek afgesloten en met welke bedrijven of actoren?
4. Graag een overzicht van de verlengingen van de contracten en eventuele wijzigingen daarin sinds de start van het contactonderzoek.
5. Graag een maandelijks overzicht vanaf mei 2020 van de evolutie van de gemiddelde uurlonen van de call agents en field agents.



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr. 128 van 29 november 2021

van **LISE VANDECASTEELE**

1. a. De tabel hieronder geeft op weekbasis het gemiddeld aantal **werkorders** per dag weer die aangeboden werden aan het callcenter vanaf de week van 18 mei 2020, de dag sinds wanneer er door Smals structureel gegevens ter beschikking gesteld worden aan de regio's. Het gemiddeld aantal werkorders omvat zowel de **nieuwe instroom** van werkorders op een dag, alsook de **backlog** werkorders die van de vorige dag(en) opnieuw in het callcenter worden aangeboden. Het gaat dus niet om unieke gevallen (cf. antwoord op vraag 1b)

Voor de rapportering van onderstaande cijfers wordt beroep gedaan op cijfers die dagelijks door Smals aan de regio's worden aangeleverd.

Week	18/05/2020	25/05/2020	1/06/2020	8/06/2020	15/06/2020	22/06/2020	29/06/2020
Gemiddeld aantal werkorders per dag	438	336	238	266	235	249	231
Week	6/07/2020	13/07/2020	20/07/2020	27/07/2020	3/08/2020	10/08/2020	17/08/2020
Gemiddeld aantal werkorders per dag	255	420	824	1.380	1.287	944	729
Week	24/08/2020	31/08/2020	7/09/2020	14/09/2020	21/09/2020	28/09/2020	5/10/2020
Gemiddeld aantal werkorders per dag	734	924	2.078	3.357	4.106	4.159	8.751
Week	12/10/2020	19/10/2020	26/10/2020	2/11/2020	9/11/2020	16/11/2020	23/11/2020
Gemiddeld aantal werkorders per dag	15.403	20.588	21.792	12.227	7.102	5.246	4.007
Week	30/11/2020	7/12/2020	14/12/2020	21/12/2020	28/12/2020	4/01/2021	11/01/2021
Gemiddeld aantal werkorders per dag	4.443	4.881	5.334	5.212	6.716	8.740	8.778
Week	18/01/2021	25/01/2021	1/02/2021	8/02/2021	15/02/2021	22/02/2021	1/03/2021
Gemiddeld aantal werkorders per dag	7.081	7.347	6.171	5.051	5.575	6.027	5.971
Week	8/03/2021	15/03/2021	22/03/2021	29/03/2021	5/04/2021	12/04/2021	19/04/2021
Gemiddeld aantal werkorders per dag	7.223	9.991	13.470	9.685	7.809	9.691	10.418
Week	26/04/2021	3/05/2021	10/05/2021	17/05/2021	24/05/2021	31/05/2021	7/06/2021
Gemiddeld aantal werkorders per dag	10.002	10.981	9.551	9.313	7.647	6.737	5.588
Week	14/06/2021	21/06/2021	28/06/2021	5/07/2021	12/07/2021	19/07/2021	26/07/2021
Gemiddeld aantal werkorders per dag	4.939	4.594	4.211	4.409	9.216	9.637	8.503
Week	2/08/2021	9/08/2021	16/08/2021	23/08/2021	30/08/2021	6/09/2021	13/09/2021
Gemiddeld aantal werkorders per dag	10.120	8.399	10.360	9.353	7.362	9.183	11.755
Week	20/09/2021	27/09/2021	4/10/2021	11/10/2021	18/10/2021	25/10/2021	1/11/2021
Gemiddeld aantal werkorders per dag	11.150	11.686	14.083	19.278	29.359	35.016	28.054
Week	8/11/2021	15/11/2021	22/11/2021	29/11/2021			
Gemiddeld aantal werkorders per dag	29.735	39.451	38.390	33.980			

- b. De tabel hieronder geeft op weekbasis de gemiddelde **nieuwe instroom** van indexpatiënten en hoogrisicocontacten per dag weer vanaf de week van 18 mei 2020. In tegenstelling tot deelvragen a) en c) werd ervoor geopteerd om te werken met de nieuwe instroom van werkorders, en de aantallen backlog werkorders niet mee te nemen. De nieuwe instroom geeft immers een betere indicatie van de stand van de epidemie, daar waar het aantal backlog werkorders kunnen beïnvloed worden door diverse factoren zoals technische problemen, beschikbare capaciteit, late instroom van werkorders, etc..

Voor de rapportering van onderstaande cijfers werd beroep gedaan op cijfers die dagelijks door Smals aan de regio's worden aangeleverd.

Week	18/05/2020	25/05/2020	1/06/2020	8/06/2020	15/06/2020	22/06/2020	29/06/2020
Gemiddeld aantal IP per dag	235	117	82	81	77	73	67
Gemiddeld aantal HRC per dag	74	56	41	64	69	67	78
Week	6/07/2020	13/07/2020	20/07/2020	27/07/2020	3/08/2020	10/08/2020	17/08/2020
Gemiddeld aantal IP per dag	71	125	196	276	300	239	207
Gemiddeld aantal HRC per dag	84	153	311	125	0	0	0
Week	24/08/2020	31/08/2020	7/09/2020	14/09/2020	21/09/2020	28/09/2020	5/10/2020
Gemiddeld aantal IP per dag	183	202	403	572	712	865	1.401
Gemiddeld aantal HRC per dag	0	126	707	1.133	1.138	1.653	3.078
Week	12/10/2020	19/10/2020	26/10/2020	2/11/2020	9/11/2020	16/11/2020	23/11/2020
Gemiddeld aantal IP per dag	2.907	4.905	6.634	2.985	1.969	1.587	1.142
Gemiddeld aantal HRC per dag	5.011	6.272	6.943	3.095	2.026	1.577	1.325
Week	30/11/2020	7/12/2020	14/12/2020	21/12/2020	28/12/2020	4/01/2021	11/01/2021
Gemiddeld aantal IP per dag	1.293	1.349	1.489	1.096	927	1.087	1.065
Gemiddeld aantal HRC per dag	1.511	1.673	1.854	1.346	1.160	1.287	1.288
Week	18/01/2021	25/01/2021	1/02/2021	8/02/2021	15/02/2021	22/02/2021	1/03/2021
Gemiddeld aantal IP per dag	1.212	1.276	1.180	953	1.258	1.265	1.275
Gemiddeld aantal HRC per dag	1.603	1.677	1.506	1.248	1.611	1.669	1.591
Week	8/03/2021	15/03/2021	22/03/2021	29/03/2021	5/04/2021	12/04/2021	19/04/2021
Gemiddeld aantal IP per dag	1.581	2.104	2.415	2.049	1.708	1.701	1.722
Gemiddeld aantal HRC per dag	2.079	3.000	3.429	2.795	2.319	2.088	2.079
Week	26/04/2021	3/05/2021	10/05/2021	17/05/2021	24/05/2021	31/05/2021	7/06/2021
Gemiddeld aantal IP per dag	1.511	1.557	1.286	1.193	814	648	362
Gemiddeld aantal HRC per dag	2.083	2.162	2.029	1.761	1.093	701	372
Week	14/06/2021	21/06/2021	28/06/2021	5/07/2021	12/07/2021	19/07/2021	26/07/2021
Gemiddeld aantal IP per dag	200	170	299	602	831	902	894
Gemiddeld aantal HRC per dag	187	170	408	706	1.422	1.460	1.027
Week	2/08/2021	9/08/2021	16/08/2021	23/08/2021	30/08/2021	6/09/2021	13/09/2021
Gemiddeld aantal IP per dag	937	910	923	904	814	728	761
Gemiddeld aantal HRC per dag	1.024	853	887	883	903	836	948
Week	20/09/2021	27/09/2021	4/10/2021	11/10/2021	18/10/2021	25/10/2021	1/11/2021
Gemiddeld aantal IP per dag	694	735	886	1.448	2.866	4.204	5.045
Gemiddeld aantal HRC per dag	948	1.120	1.533	2.353	3.745	3.114	4.116
Week	8/11/2021	15/11/2021	22/11/2021	29/11/2021			
Gemiddeld aantal IP per dag	6.664	10.366	12.412	11.166			
Gemiddeld aantal HRC per dag	5.344	5.772	5.743	6.253			

- c. De tabel hieronder geeft op weekbasis het gemiddeld aantal **bereikte indexpatiënten** en hoogrisicocontacten per dag weer vanaf de week van 18 mei 2020. Onder 'bereikt' worden alle werkorders meegenomen waarvoor minstens één beleping werd ondernomen door het callcenter of waarvoor een SMS werd verstuurd.

Wanneer het niet mogelijk is om met de aanwezige capaciteit in het callcenter alle werkorders via een telefoonoproep af te handelen, kan immers een SMS-functie worden ingeschakeld. Voor de 2A werkorders werd de SMS voor het eerst ingeschakeld tijdens de tweede golf tussen 16/10/2020 en 02/11/2020. Dat gebeurde ook tijdens de vierde golf vanaf 15/10/2021. Voor de 1A werkorders werd de SMS ingeschakeld vanaf 18/11/2021.

Voor de rapportering van onderstaande cijfers werd beroep gedaan op cijfers die dagelijks door Smals aan de regio's worden aangeleverd.

Week	18/05/2020	25/05/2020	1/06/2020	8/06/2020	15/06/2020	22/06/2020	29/06/2020
Gemiddeld aantal bereikte IP per dag	269	158	112	104	94	90	82
Gemiddeld aantal bereikte HRC per dag	89	68	48	73	77	82	84

Week	6/07/2020	13/07/2020	20/07/2020	27/07/2020	3/08/2020	10/08/2020	17/08/2020
Gemiddeld aantal bereikte IP per dag	91	156	305	422	464	376	296
Gemiddeld aantal bereikte HRC per dag	100	191	376	645	542	373	289
Week	24/08/2020	31/08/2020	7/09/2020	14/09/2020	21/09/2020	28/09/2020	5/10/2020
Gemiddeld aantal bereikte IP per dag	269	330	530	748	829	1.103	1.689
Gemiddeld aantal bereikte HRC per dag	309	420	832	1.332	1.325	1.898	2.967
Week	12/10/2020	19/10/2020	26/10/2020	2/11/2020	9/11/2020	16/11/2020	23/11/2020
Gemiddeld aantal bereikte IP per dag	3.291	5.931	8.237	4.036	2.641	2.095	1.536
Gemiddeld aantal bereikte HRC per dag	5.821	7.049	7.339	3.800	2.493	1.902	1.646
Week	30/11/2020	7/12/2020	14/12/2020	21/12/2020	28/12/2020	4/01/2021	11/01/2021
Gemiddeld aantal bereikte IP per dag	1.728	1.800	1.936	1.429	1.230	1.455	1.392
Gemiddeld aantal bereikte HRC per dag	1.836	2.010	2.236	1.624	1.396	1.571	1.533
Week	18/01/2021	25/01/2021	1/02/2021	8/02/2021	15/02/2021	22/02/2021	1/03/2021
Gemiddeld aantal bereikte IP per dag	1.585	1.749	1.503	1.180	1.462	1.488	1.509
Gemiddeld aantal bereikte HRC per dag	1.865	1.958	1.721	1.384	1.765	1.866	1.773
Week	8/03/2021	15/03/2021	22/03/2021	29/03/2021	5/04/2021	12/04/2021	19/04/2021
Gemiddeld aantal bereikte IP per dag	1.842	2.491	3.079	2.605	2.135	2.096	2.157
Gemiddeld aantal bereikte HRC per dag	2.297	3.178	3.564	3.146	2.590	2.364	2.346
Week	26/04/2021	3/05/2021	10/05/2021	17/05/2021	24/05/2021	31/05/2021	7/06/2021
Gemiddeld aantal bereikte IP per dag	1.859	1.937	1.551	1.451	1.005	799	460
Gemiddeld aantal bereikte HRC per dag	2.302	2.368	2.198	1.916	1.205	805	433
Week	14/06/2021	21/06/2021	28/06/2021	5/07/2021	12/07/2021	19/07/2021	26/07/2021
Gemiddeld aantal bereikte IP per dag	267	227	392	681	1.175	1.160	1.120
Gemiddeld aantal bereikte HRC per dag	233	201	476	830	1.732	1.764	1.260
Week	2/08/2021	9/08/2021	16/08/2021	23/08/2021	30/08/2021	6/09/2021	13/09/2021
Gemiddeld aantal bereikte IP per dag	1.173	1.149	1.180	1.138	1.022	924	973
Gemiddeld aantal bereikte HRC per dag	1.225	1.038	1.085	1.086	1.078	1.006	1.126
Week	20/09/2021	27/09/2021	4/10/2021	11/10/2021	18/10/2021	25/10/2021	1/11/2021
Gemiddeld aantal bereikte IP per dag	868	925	1.103	1.839	3.694	4.364	5.194
Gemiddeld aantal bereikte HRC per dag	1.114	1.303	1.817	2.490	4.022	3.056	4.043
Week	8/11/2021	15/11/2021	22/11/2021	29/11/2021			
Gemiddeld aantal bereikte IP per dag	6.235	8.940	14.731	11.727			
Gemiddeld aantal bereikte HRC per dag	5.096	5.526	5.527	6.055			

- d. De gegevens in verband met het gemiddeld aantal call agents op dagbasis, zijn gebaseerd op de facturatiegegevens van het consortium tot en met de maand waarvoor de prestatiestaten al zijn goedgekeurd.

Onderstaande cijfers omvatten een sommatie overheen de 1^e-lijns, 2^e-lijns en 3^e-lijns callcenter medewerkers en de callcenter supervisors, het gaat telkens om het gemiddeld aantal netto VTE op dagbasis.

Week	4/05/2020	11/05/2020	18/05/2020	25/05/2020	1/06/2020	8/06/2020	15/06/2020
Call Agents	45	485	395	384	310	329	303
Week	22/06/2020	29/06/2020	6/07/2020	13/07/2020	20/07/2020	27/07/2020	3/08/2020
Call Agents	280	233	212	201	172	189	229
Week	10/08/2020	17/08/2020	24/08/2020	31/08/2020	7/09/2020	14/09/2020	21/09/2020
Call Agents	290	343	344	328	320	317	327
Week	28/09/2020	5/10/2020	12/10/2020	19/10/2020	26/10/2020	2/11/2020	9/11/2020
Call Agents	380	443	470	611	780	987	1034
Week	16/11/2020	23/11/2020	30/11/2020	7/12/2020	14/12/2020	21/12/2020	28/12/2020
Call Agents	1042	1000	971	893	860	746	718
Week	4/01/2021	11/01/2021	18/01/2021	25/01/2021	1/02/2021	8/02/2021	15/02/2021
Call Agents	767	749	746	742	778	764	769
Week	22/02/2021	1/03/2021	8/03/2021	15/03/2021	22/03/2021	29/03/2021	5/04/2021
Call Agents	754	712	680	640	628	651	625
Week	12/04/2021	19/04/2021	26/04/2021	3/05/2021	10/05/2021	17/05/2021	24/05/2021
Call Agents	652	647	621	601	533	548	501

Week	31/05/2021	7/06/2021	14/06/2021	21/06/2021	28/06/2021	5/07/2021	12/07/2021
Call Agents	501	485	460	402	369	372	356
Week	19/07/2021	26/07/2021	2/08/2021	9/08/2021	16/08/2021	23/08/2021	30/08/2021
Call Agents	403	478	517	503	496	487	466
Week	6/09/2021	13/09/2021	20/09/2021	27/09/2021	4/10/2021	11/10/2021	18/10/2021
Call Agents	421	396	389	394	393	404	414
Week	25/10/2021						
Call Agents	440						

- e. De gegevens in verband met het gemiddeld aantal field agents op dagbasis, zijn gebaseerd op de facturatiegegevens van het consortium tot en met de maand waarvoor de prestatiestaten al zijn goedgekeurd.

Onderstaande gefactureerde eenheden omvatten de field agents en field supervisors. Het gaat telkens om het gemiddeld aantal netto VTE op dagbasis. De gefactureerde eenheden voor de weken van 28/09/2020 tot en met 26/10/2020 verschillen met de gefactureerde eenheden in uw eerdere schriftelijke vraag nr. 247, doordat door het consortium een rechtzetting werd doorgevoerd in de factuur van oktober 2020.

Week	4/05/2020	11/05/2020	18/05/2020	25/05/2020	1/06/2020	8/06/2020	15/06/2020
Field Agents	8	56	77	64	46	43	30
Week	22/06/2020	29/06/2020	6/07/2020	13/07/2020	20/07/2020	27/07/2020	3/08/2020
Field Agents	33	40	44	48	34	14	52
Week	10/08/2020	17/08/2020	24/08/2020	31/08/2020	7/09/2020	14/09/2020	21/09/2020
Field Agents	82	79	80	89	78	77	74
Week	28/09/2020	5/10/2020	12/10/2020	19/10/2020	26/10/2020	2/11/2020	9/11/2020
Field Agents	98	90	118	137	163	162	151
Week	16/11/2020	23/11/2020	30/11/2020	7/12/2020	14/12/2020	21/12/2020	28/12/2020
Field Agents	179	171	172	150	142	126	125
Week	4/01/2021	11/01/2021	18/01/2021	25/01/2021	1/02/2021	8/02/2021	15/02/2021
Field Agents	117	108	98	90	196	124	119
Week	22/02/2021	1/03/2021	8/03/2021	15/03/2021	22/03/2021	29/03/2021	5/04/2021
Field Agents	92	137	114	115	100	235	122
Week	12/04/2021	19/04/2021	26/04/2021	3/05/2021	10/05/2021	17/05/2021	24/05/2021
Field Agents	123	119	104	108	100	95	88
Week	31/05/2021	7/06/2021	14/06/2021	21/06/2021	28/06/2021	5/07/2021	12/07/2021
Field Agents	117	93	87	74	83	93	89
Week	19/07/2021	26/07/2021	2/08/2021	9/08/2021	16/08/2021	23/08/2021	30/08/2021
Field Agents	90	79	74	69	77	72	97
Week	6/09/2021	13/09/2021	20/09/2021	27/09/2021	4/10/2021	11/10/2021	18/10/2021
Field Agents	86	82	76	41	80	80	81
Week	25/10/2021						
Field Agents	68						

2. Onderstaande tabel geeft op maandbasis de uitgaven voor het contactonderzoek weer vanaf mei 2020 tot en met oktober 2021, inclusief een uitsplitsing naar de verschillende consortiumpartners. De facturatie van Intermut voor de maand oktober 2020, verschilt met de gefactureerde bedragen in uw eerdere schriftelijke vraag nr. 247, doordat door het consortium een rechtzetting werd doorgevoerd in de factuur van oktober 2020.

Consortiumpartner	Intermut			Mutas			Call Centers			KPMG			Totaal
Kosten voor	CA	FA	Andere kosten	CA	FA	Andere kosten	CA	FA	Andere kosten	CA	FA	Andere kosten	
mei/20	302.206 €	593.526 €	458.026 €	63.690 €	-	20.031 €	2.615.173 €	-	180.933 €	-	-	259.106 €	4.492.690 €
jun/20	276.362 €	530.777 €	62.903 €	72.296 €	-	9.924 €	2.769.318 €	-	16.271 €	-	-	299.789 €	4.037.639 €
jul/20	5.512 €	640.032 €	87.887 €	40.803 €	-	4.735 €	2.066.536 €	-	206.488 €	-	-	256.371 €	3.308.364 €
aug/20	86.757 €	878.289 €	96.693 €	40.842 €	-	4.953 €	2.920.329 €	-	35.999 €	-	-	197.370 €	4.261.232 €
sep/20	150.312 €	1.132.072 €	114.455 €	51.612 €	-	12.059 €	3.206.842 €	-	155.646 €	-	-	193.431 €	5.016.430 €
okt/20	122.493 €	1.650.263 €	131.509 €	111.191 €	-	15.939 €	5.539.349 €	-	31.912 €	-	-	199.831 €	7.802.485 €
nov/20	106.877 €	2.279.436 €	144.157 €	134.751 €	-	7.010 €	9.870.759 €	-	198.704 €	-	-	200.860 €	12.942.553 €
dec/20	149.080 €	2.006.957 €	61.049 €	145.991 €	-	4.702 €	8.643.220 €	-	21.776 €	-	-	179.339 €	11.212.114 €
jan/21	110.009 €	1.484.255 €	78.802 €	112.191 €	-	3.003 €	7.517.011 €	-	22.149 €	-	-	248.812 €	9.576.232 €
feb/21	266.480 €	1.708.959 €	129.015 €	98.079 €	-	3.773 €	6.958.058 €	-	22.770 €	-	-	268.976 €	9.456.109 €
mrt/21	197.803 €	1.605.757 €	82.956 €	108.986 €	-	3.296 €	6.721.929 €	-	25.898 €	-	-	319.535 €	9.066.160 €
apr/21	271.926 €	2.015.694 €	87.047 €	80.847 €	-	1.716 €	6.277.714 €	-	22.825 €	-	-	280.693 €	9.038.462 €
mei/21	228.941 €	1.377.061 €	61.766 €	53.063 €	-	2.065 €	5.464.275 €	-	20.132 €	-	-	261.935 €	7.469.237 €
jun/21	207.744 €	1.255.757 €	65.094 €	67.569 €	-	2.555 €	4.388.710 €	-	21.484 €	-	-	286.679 €	6.295.593 €
jul/21	199.125 €	1.260.361 €	33.045 €	51.668 €	-	2.830 €	4.002.976 €	-	31.314 €	-	-	233.139 €	5.814.459 €
aug/21	155.047 €	1.078.837 €	50.610 €	50.586 €	-	1.256 €	5.042.043 €	-	19.806 €	-	-	243.461 €	6.641.646 €
sep/21	141.439 €	1.167.013 €	61.456 €	64.905 €	-	1.313 €	4.052.175 €	-	22.412 €	-	-	263.594 €	5.774.306 €
okt/21	133.606 €	1.034.474 €	44.344 €	63.198 €	-	1.212 €	4.100.682 €	-	22.461 €	-	-	286.531 €	5.686.508 €
Totaal	€ 28.662.053			€ 1.514.638			€ 93.236.078			€ 4.479.451			127.892.221 €
										BTW			22.167.942 €
										Totaal incl. BTW			150.060.162 €

- Het enige contract van de Vlaamse Overheid rond contactopsporing werd na het uitschrijven en beoordelen van de overheidsopdracht, door de Vlaamse regering gegund aan "ZGP Intermut" en het "consortium Callcenters".
- Sinds de start van het contactonderzoek door het consortium, werden een beperkt aantal wijzigingen en verlengingen beslist:

In juli 2020 werd een eerste bijakte getekend voor de aanpassing van een aantal taken. U kan deze bijakte nr. 1 integraal terugvinden op de website van Zorg en Gezondheid via de link <https://www.zorg-en-gezondheid.be/sites/default/files/atoms/files/Ondertekende%20bijakte.pdf>. In deze bijakte werden extra opdrachten opgenomen: ondersteuning voor het contacttracing platform, klachtenmanagement en -rapportering, ondersteuning van de Vlaamse stuurgroep, afspraken i.v.m. de gegarandeerde basiscapaciteit en de compensatie van vaste kosten.

Op 16 oktober 2020 besliste de Vlaamse Regering om de opdracht een eerste keer te verlengen tot 31 mei 2021. Hierbij werden twee bijaktes afgesloten. Bijakte nr. 2 handelt over ondersteuning van de lokale contactopsporing. Bijakte nr. 3 betreft de ondersteuning van het team beleidsinformatie van Zorg en Gezondheid voor het opzetten en onderhouden van de datastromen, voor de analyse daarvan en voor de integratie in de controletoren; aanpassing van de betalingsregeling voor de aansturing, coördinatie en kwaliteitsopvolging van de field task force en van het callcenter; op- en afschaling van de field agents.

Op 1 mei 2021 besliste de Vlaamse Regering om het contract rond het contactonderzoek door het externe consortium, dat zou aflopen eind mei 2021, een tweede keer te verlengen tot 30 november 2021. Hierbij werd bijakte nr. 4 afgesloten. Deze handelt over de verlaging van de basiscapaciteit van het callcenter en de wijze van afschaling; de afbouw van het aantal supervisors en 2 de lijns field agents; de mogelijkheid om lokale field agents in te zetten voor casemanagement/cluster- en brononderzoek; de opzegtermijn vanuit de opdrachtnemer wordt vastgelegd op 3 maanden i.p.v. 6 maanden.

Op vrijdag 27 oktober 2021 besliste de Vlaamse regering, in het licht van de voortdurende pandemische toestand, om het contract opnieuw te verlengen, deze keer tot 31 mei 2022. Een nieuwe bijakte is in voorbereiding. Deze bevat diverse

afspraken over de indeling in 2 subperiodes, en de evaluatie van de noodzaak aan contactonderzoek na de eerste subperiode en na afloop van de overheidsopdracht; alsook nieuwe afspraken over de minimumcapaciteit van callagents en field agents in de tweede subperiode en over de op- en afschaling; aanpassing van de wijze van kwaliteitsopvolging en facturatie.

5. Voor deze overheidsopdracht wordt voor de ingezette call agenten en veldagenten gewerkt met dagprijzen zoals overeengekomen tussen de Vlaamse Gemeenschap en ZGP Intermut en het consortium Callcenters in de "OVEREENKOMST 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".

Deze prijzen zijn het resultaat van een onderhandeling tussen het consortium en de Vlaamse Gemeenschap, en dekken de kosten verbonden aan het inzetten van agenten.

Deze prijzen per dag zoals overeengekomen, zijn opgenomen in onderstaande tabel:

Agent	Prijs per dag
Call center medewerkers 1 ^e lijn	€333,00
Call center medewerkers 2 ^e lijn	€503,22
Call center medewerkers 3 ^e lijn	€989,02
Call center supervisor	€375,00
Field agent	€436,47
Field agent supervisor	€650,28

Deze prijzen zijn onveranderd sinds begin mei 2020.