

vergadering **C224**
zittingsjaar 2021-2022

Woordelijk Verslag

Commissievergadering

Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en
Armoedebestrijding

van 30 maart 2022

INHOUD

INTERPELLATIE van Jeremie Vaneckhout aan Wouter Beke, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding, over de audit na de vermoedens van fraude bij de contacttracing

– 35 (2021-2022)

GEDACHTEWISSELING over het onderzoek van Audit Vlaanderen naar onregelmatigheden bij de contactopsporing

– 69 (2021-2022)

3

INTERPELLATIE van Jeremie Vaneekhout aan Wouter Beke, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding, over de audit na de vermoedens van fraude bij de contacttracing – 35 (2021-2022)

GEDACHTEWISSELING over het onderzoek van Audit Vlaanderen naar onregelmatigheden bij de contactopsporing – 69 (2021-2022)

Voorzitter: de heer Stefaan Sintobin

De voorzitter: Goedemorgen, ik moet een aantal collega's verontschuldigen wegens ziekte, maar straks zullen enkele leden zich allicht nog bij ons voegen.

We hebben gisteren de werkwijze afgesproken. We krijgen eerst een toelichting van de heer Philippe Delcourt van Deloitte over de audit. Dan krijgen we de interpellatie van de heer Vaneekhout over de audit na de vermoedens van fraude bij de contacttracing, gevolgd door vragen van mevrouw Vandecasteele, mevrouw Van den Bossche en mezelf. Uiteraard kunnen ook andere collega's aansluiten, met daarop het antwoord van de minister en de reactie van de parlementsleden.

Vervolgens komt er een gedachtewisseling over het onderzoek van Audit Vlaanderen naar onregelmatigheden bij de contactopsporing. We hebben volgende sprekers: voor het consortium Wim Vintges, chief executive officer Koramic2engage; Bertrand Lejeune, intermutualistisch projectcoördinator voor de fieldagentwerking; Thierry Daenekindt, contactpersoon voor het consortium en contactfiguur met het agentschap Zorg en Gezondheid op het vlak van facturatie en consolidatie van de facturen; en Jef Claey's, operationele projectleider van de field agents. Deze vier mensen van het consortium nemen deel via Zoom en hebben samen vijftien minuten. Dan hebben we nog Dirk Dewolf, administrateur-generaal van het Vlaams agentschap Zorg en Gezondheid en Ria Vandenreyt, afdelingshoofd Strategie, Coördinatie en Communicatie. Ook zij nemen deel via Zoom.

De heer Delcourt heeft het woord voor een toelichting bij de audit.

Philippe Delcourt, partner Deloitte Risk Advisory: Goedemorgen, ik ben Philippe Delcourt, de verantwoordelijke partner bij Deloitte voor de forensische services en ook de partner die het onderzoek heeft geleid.

Op slide 2 zien jullie onze opdracht, namelijk een audit doen op de gefactureerde prestaties van de callcenters, de mutualiteiten en KPMG in het kader van het contactonderzoek. We hebben specifiek gekeken naar het Genesysplatform, de timesheets en alle activiteiten gerelateerd aan contacttracing. Het is ook belangrijk om te vermelden wat niet in de scope zat: we hebben niet gekeken naar wat de callcenter agents hebben gedaan in het kader van andere opdrachten voor andere klanten in andere systemen.

Aan de linkerkant van de slide zien jullie de inhoudstafel van het rapport. Het was een vrij lijvig rapport van meer dan 285 pagina's. We hebben een aantal procedures uitgevoerd en we hebben factueel de antwoorden op die procedures weergegeven. Er waren heel veel partijen betrokken in deze opdracht, zoals de callcenters, de mutualiteiten en KPMG. In het rapport zullen jullie ook memo's zien, specifiek gericht aan iedere partij, waarbij ze de mogelijkheid hebben gehad om hun feedback te geven op de bevindingen. Het agentschap heeft ook feedback kunnen geven in het rapport, ook om wat meer kader te geven met betrekking tot onze bevindingen. De inhoudstafel geeft de grote blokken weer die opgenomen zijn in het rapport.

Slide 3 geeft enkele kerncijfers weer. Er zaten twee consortia, zes callcenters, vijf mutualiteiten en twee onderaannemers in de scope. De periode die we geaudit

hebben, beslaat negentien maanden. Het gefactureerde bedrag is 131 miljoen euro. Uit Genesys, de tool die door Smals geëxploiteerd wordt om de contacttracing op te volgen, hebben we meer dan 7,4 miljoen lijnen gehaald die we hebben geanalyseerd in ons rapport en waar jullie gedetailleerde bevindingen over zullen vinden.

Slide 4 toont een schematische voorstelling om beter te kunnen begrijpen hoe het proces liep. Er zijn zes callcenters en het consortium van callcenters. Daar zijn twee belangrijke rollen gedefinieerd, namelijk die van de supervisor en de call agents. De supervisors maken geen gebruik van het systeem en de call agents gebruiken het systeem Genesys van Smals. Alle mensen vullen timesheets in. De 'presence' voor de call agents konden we checken in Genesys, 'on queue' en 'off queue', maar daar zoom ik later verder op in.

Als we kijken naar de mutualiteiten, dan heb je twee profielen, namelijk de supervisors en de field agents. Het systeem dat daar gebruikt werd, was Scripts & Forms en Appian om de planning te regelen. Zij deden vooral de huisbezoeken.

Als we naar het facturatieproces kijken, dan zijn er drie blokken. Enerzijds is er het consortium rond de callcentra. Je kunt zien welke erbij betrokken zijn. Zij hebben zelf tijdregistratie. De prestatie staat is de onderbouw van de factuur. De facturen worden geaggregeerd op het niveau van het consortium en het is de geaggregeerde informatie die naar het agentschap gaat. Hetzelfde geldt voor de mutualiteiten en KPMG. Op deze manier zien jullie het facturatieproces en wat we geanalyseerd hebben.

Op de volgende slide zijn de belangrijkste procedures voor de callcenters toegelicht die we uitgeoefend hebben in het kader van ons onderzoek. We hebben enerzijds de individuele timesheets van de mensen die gewerkt hebben in het kader van contact tracing. Die timesheets dienen als onderbouw voor de facturen. Dat is controle 6.1. Dat hebben we geanalyseerd. Tussen Genesys en facturen is er geen directe systeemlink, omdat er in dit kader niet gefactureerd wordt in functie van het aantal telefoons of belminuten of andere key performance indicators (KPI's). Wat hebben we wel gedaan? We hebben informatie uit Genesys gehaald. We hebben die informatie geaggregeerd op het niveau van agent. En die hebben we via verschillende procedures proberen aan te sluiten met de timesheets. Dat zijn de procedures 6.7.1 tot 6.7.5 die we gedaan hebben voor de callcenters.

Wat hebben we gedaan voor de mutualiteiten? Dat is zeer gelijklopend met de callcenters. Het enige verschil is dat zij niet werken met Genesys. De informatie zat in Script & Forms. En van Script & Forms werd dan Appian gebruikt om de 'field agents' aan te sturen. Een belangrijke opmerking rond Script & Forms is dat de informatie maar negentig dagen wordt bewaard bij Smals. Dat was toch wel een serieuze beperking in het uitvoeren van onze analyses voor het deel van de mutualiteiten.

De volgende slide is ter informatie, omdat we dit later vaak gaan gebruiken. In Genesys heb je enerzijds 'on queue' zijn en anderzijds 'off queue' zijn. 'On queue' betekent: aangemeld op het systeem, maar nog niet 'in call'. Dan ben je 'idle'. Als je 'on queue' en 'interacting' bent, dan ben je aangemeld op het systeem en ben je calls aan het afhandelen. En je kunt ook 'on queue' zijn, maar 'not responding'. Dus op een moment dat een call naar jou 'gerout' wordt, kun je ook niet antwoorden. Dan ben je 'on queue', 'not responding'.

Als we kijken naar 'off queue', zijn er ook elementen die deel uitmaken van de facturatie. Dat is meer specifiek training in het kader van contact tracing, meetings, opleidingen en andere zaken. Die elementen zijn 'off queue', maar toch factureerbaar. En dan is er een bucket 'off queue' waar men offline is: gekend in het

systeem, maar niet aangemeld, of 'unavailable for break or meals'. Die elementen zitten dan niet in de facturatie.

Ik ga hier niet stilstaan bij iedere test, maar ik heb de uitgevoerde testen toch opgelijst. Zo kunnen jullie iedere test en iedere procedure zien die we uitgevoerd hebben. Aan de ene kant staat een korte omschrijving en aan de andere kant meer uitleg over de test en wat het doel van de test is. Test 6.1 bijvoorbeeld is de reconciliatie van de timesheets met de gefactureerde data. En zo hebben we verschillende testen gedaan, naar de 'job titles' van de mensen, naar de omschrijving in de timesheets, of er een link is naar het agentschap Zorg en Gezondheid (AZG). We hebben ook analyses op overuren gedaan, analyses op trainingen en andere.

Het volgende blok zijn zeer specifieke testen, gerelateerd aan Genesys. Daar hebben we ook een aantal belangrijke testen gedaan. We hebben enerzijds gekeken naar de timesheets van de 'call agents'. Als zij uren factureerden aan AZG, hebben we gekeken welke activiteiten zij op dat moment in systemen deden. Waren ze 'on queue' of waren ze 'off queue' in Genesys? Voor de grote verschillen hebben we verklaringen gevraagd aan de callcenters. Dit is dus een overzicht van de testen die we gedaan hebben voor de callcenters.

De ziekenfondsen zijn eveneens getest, details zijn terug te vinden in het rapport. Een belangrijke beperking hier is dat de informatie Script & Forms – dat is ook bevestigd door Smals en door de ziekenfondsen – niet bewaard zijn gebleven. Er is dus geen analyse over de hele periode gebeurd.

De volgende twee slides geven een samenvatting van de testen. Er is 131 miljoen euro gefactureerd, een deel van de facturen kwam van de ziekenfondsen, er is een creditnota van 900.000 euro in oktober 2020. 4,2 miljoen euro is gefactureerd door KPMG en 1,5 miljoen euro door Mutas. 96 miljoen euro is uitgaande facturatie van de callcenters naar AZG.

In 80 procent van het totaalbedrag van 131 miljoen euro is geen afwijking waargenomen. Een deel zit binnen de ziekenfondsen en 67 miljoen euro binnen de callcenters. Bij 20 procent zijn afwijkingen of 'outliers' vastgesteld. Op de volgende slide zoom ik daarop in.

Nog een belangrijk element voor de ziekenfondsen is de retrocessie. Contractueel moest een retrocessie maandelijks worden betaald. Op 17 maart kwam bij AZG een creditnota binnen van bijna 430.000 euro gerelateerd aan de retrocessie. Dit is de 130 miljoen euro: 105 miljoen euro zonder afwijkingen en 24 miljoen euro om op in te zoomen.

In de volgende slide zoomen we in op de callcenters. Van 96 miljoen euro is er 76 miljoen euro slapend op alle callcenters behalve Yource. 20 miljoen euro slaapt op Yource. Het is belangrijk om te vermelden dat een gerechtelijk onderzoek loopt tegen Yource. We mogen dat niet dwarsbomen. Daarom hebben we voor Yource de analyses gedaan, maar niet gevraagd aan het management om feedback te geven over de afwijking. Van de 20 miljoen euro die zij gefactureerd hebben, is in onze analyse 1,3 miljoen euro onder test 6.7.3 en 3,5 miljoen euro onder test 6.7.1 opgenomen aan Yource specifiek. Dat is belangrijk om een onderscheid te maken.

Van het totaalbedrag van de 96 miljoen euro is er 4,3 miljoen euro gefactureerd aan supervisors en 91,7 miljoen euro aan call agents. Het is belangrijk om een onderscheid te maken tussen die twee, omdat de supervisors niet via Genesys verliepen. Daar hebben we de timesheets volledig gereconcilieerd voor de supervisors enerzijds en anderzijds hebben we bepaalde controles uitgevoerd, onder meer dat de supervisors niet meer dan 10 procent van de call agents mogen vertegenwoordigen. Dat hebben we via dergelijke testen geanalyseerd.

De 91,7 miljoen euro zijn specifiek call agents die via Genesys-tools geanalyseerd werden. Ik verwijs weer naar het begin. Het gaat over 7,2 miljoen lijnen die we uit de Genesys-tool hebben gehaald en vervolgens geanalyseerd.

Ik zal toch even de twee belangrijke tests die we hebben uitgevoerd, toelichten, namelijk de 6.7.3 en de 6.7.1. In test 6.7.3 hebben we de tijd die mensen 'on queue' maar inactief waren, geanalyseerd. In test 6.7.1 hebben we een analyse gedaan over hoeveel uren er meer geregistreerd zijn in de timesheets dan dat de field agents 'on queue' waren. Dat zijn de analyses die we hebben uitgevoerd. Nog een belangrijk element om te vermelden is dat er in januari een creditnota van het consortium is binnengekomen, waardoor er correcties zijn gebeurd op foutieve facturaties van de voorgaande maanden.

Als we naar de 24,6 miljoen kijken waar we afwijkingen hebben waargenomen, outliers, dan hebben we een opsplitsing gemaakt in functie van verschillende categorieën. We hebben dus voor ieder callcenter een gedetailleerde memo waarin we voor iedere agent de afwijkingen hebben geïdentificeerd. De callcenters hebben voor een aantal daarvan individuele verklaringen gegeven en voor een aantal algemene verklaringen. We hebben zelf de individuele verklaringen opgesplitst in vier verschillende categorieën, gaande van 'we vinden dat er onvoldoende pertinente bewijsstukken zijn', 'een lage werklast op een bepaald moment voor bepaalde agents', 'agents hebben soms onder andere namen ingelogd of zijn doorgegroeid naar supervisor' tot 'agents werken voor meerdere callcenters'.

We willen hier helemaal niet zeggen dat dit fraude is en we kunnen ook niet zeggen dat het geen fraude is, maar het heeft ook grotendeels te maken met de manier waarop het contact is opgezet. Het is heel belangrijk te weten dat een deel van de waargenomen afwijkingen, outliers, hun oorzaak vinden in de manier waarop het contract werd opgezet. Het ging om facturatie op basis van inzetbare capaciteit in plaats van ingezette capaciteit. De reden daarvoor was om reservecapaciteit te hebben en pieken te kunnen opvangen. De verklaring van de callcenters was vaak dat agenten in kalme periodes weinig of geen werk hadden. Soms waren er ook technische problemen. Ze hebben ook gekozen om eerder extra opleiding te geven in plaats van te 'downscalen' in minder drukke periodes. Er zijn dus wel een aantal verklaringen gegeven, die jullie in het rapport kunnen vinden.

Dit was de presentatie over de werkzaamheden die we hebben uitgevoerd. Jullie kunnen alles vinden in het rapport, dat meer dan 285 pagina's lang is en waarin alles vrij gedetailleerd is uitgeschreven, ook met feedback van de 'auditees', namelijk de callcenters, de mutualiteiten, KPMG en het agentschap.

De voorzitter: De heer Vaneekhout heeft het woord voor zijn interpellatie.

Jeremie Vaneekhout (Groen): Eerst en vooral wil ik de heer Delcourt bedanken voor de toelichting. Er is gisteren tijdens de regeling van de werkzaamheden goed afgesproken om het op deze manier te doen, zodat iedereen die volgt, met meer informatie het debat kan aanvatten. Ik dank Deloitte voor de forensische audit die, wat ons betreft, heel belangrijk was en waarop we ook hebben aangedrongen, samen met andere onderzoeken die nog lopende zijn en die ook wel een aantal dingen blootleggen.

Voor ik tot mijn opmerkingen en vragen bij de audit kom, wil ik terugkeren in de tijd, namelijk naar april 2020, het moment waarop de Inspectie van Financiën bij de eerste toewijzing van het contract rond de contactopsporing al een zeer kritisch advies gaf – om niet te zeggen een negatief advies – waarin zij aangeeft toch wel wat bezorgdheden te hebben bij hoe de procedure is gelopen. Ze was het er niet helemaal mee eens dat dit de beste manier was om de overheidsopdrachten toe te passen. We hebben toen gezegd –minister, u weet dat en ik hoop dat u dit erkent – dat we daar begrip voor hadden, gezien de context waarin u toen zat, namelijk het

op peil krijgen van een contactopsporingssysteem, in het heetst van de strijd, namelijk de eerste covidgolf, onaangekondigd, en gezien de uitdagingen om dat op een snelle manier te doen. De politieke doelstelling in het parlement, algemeen gedeeld, was om op heel korte termijn een effectief en efficiënt contactopsporingssysteem 'up and running' te krijgen.

Dan spring ik acht maanden verder, december 2020, naar het advies van het Rekenhof. Ik zal er een quote uit voorlezen die het helemaal samenvat. Zij kijken naar de toewijzing in het voorjaar van de contactopsporing en zeggen daarbij: "Het Rekenhof heeft de overheidsopdracht onderzocht voor contactopsporing bij COVID-19. Het kon niet met zekerheid vaststellen of de principes van gelijkheid en transparantie gerespecteerd werden. Gebrek aan meerdere offertes in combinatie met de hoogdringendheid van de opdracht verzwakte de onderhandelingspositie van de Vlaamse overheid." Dat gedeelte heb ik tot nu toe geschetst en daar hadden we ook nog enig begrip voor.

Maar dan zegt het Rekenhof: "Het Rekenhof beveelt daarom aan dat het agentschap Zorg en Gezondheid de uitvoeringsfase continu en nauwgezet opvolgt." Dat is een heel belangrijke zin, collega's, omdat dit in dit parlement, in deze commissie, door menig collega's van allerlei fracties de voorbije twee jaar heel hard is benadrukt. Onze fractie heeft op bepaalde momenten gezegd dat er een aantal dingen herbekeken moesten worden op het vlak van de contactopsporing. Mevrouw Vandecasteele heeft ook gezegd dat ze vragen had bij de effectiviteit en de aanpak van de contactopsporing. Om niet te zwijgen over de rol van de Vooruitfractie: de heer Anaf heeft ook op een aantal momenten voorstellen gedaan om dingen bij te sturen. Ook de collega's van het Vlaams Belang hebben die bezorgdheden geuit.

Het was niet, minister, dat u verrast moest zijn door wat 'en cours de route' is aangebracht. Dan begrijp ik nog dat u in een modus van politieke strijd denkt dat de oppositie het niet goed met u meent en maar wat aanbrengt – ik zeg niet dat dat uw modus is, maar ik kan me er iets bij inbeelden –, maar dan heb ik veel meer moeite met het feit dat u dit soort adviezen, zoals van het Rekenhof, intussen meer dan twee jaar geleden, negeert. De aanbeveling om een betere opvolging van de uitvoeringsfase van de contactopsporing te doen hebt u genegeerd. U zult zeggen dat u daar niet individueel verantwoordelijk voor bent en dat u niet al die zaken op uw eentje kunt doen – daar ben ik het mee eens –, maar we leven in tijden dat het debat over politieke verantwoordelijkheid volop leeft. Ik zal mij vandaag dus niet met dat kluitje in het riet laten sturen. Het is uw politieke verantwoordelijkheid hoe de contactopsporing tot stand is gekomen en hoe die de voorbije twee jaar is verdergezet, sinds het begin van de coronacrisis.

We hebben net de heer Delcourt van Deloitte gehoord, want vorige week kwam de volgende episode: nadat we enkele maanden geleden allemaal kennis konden nemen van de vermoedens van fraude werd er beslist om een forensische audit te doen door het agentschap zelf, ook met uw steun. Hulde daarvoor, maar misschien kwam dat wel allemaal wat te laat.

Wat zijn de conclusies uit dat onderzoek? Ik haal er alleszins een aantal dingen scherp uit: 25 miljoen euro aan vraagtekens. Om het de mensen thuis te schetsen: 25 miljoen euro is 20 procent van alle middelen die we aan contactopsporing hebben gegeven in de voorbije twee jaar. Wat komt er nog uit die audit? Eigenlijk is er nog extra onderzoek nodig, want een aantal dingen zijn op dit moment onmogelijk te controleren.

Voor mij is de grootste les die uit deze audit komt dat u onder uw politieke verantwoordelijkheid een oncontroleerbaar vehikel hebt gecreëerd. U hebt iets gecreëerd waarop geen enkele manier noch het parlement noch instanties die

daarin gespecialiseerd zijn, erin kunnen slagen om effectief te controleren of we dat geld terecht aan de juiste mensen gegeven hebben.

Wat is dus de conclusie van de audit op dit moment? Dat er geen harde bewijzen zijn dat er daadwerkelijk gefraudeerd werd, maar dat er op zijn minst veel onduidelijkheid bestaat over facturen ter waarde van 25 miljoen euro, op een moment dat bij allerlei thema's geschermd wordt met het argument dat we geen geld hebben. Dan moeten we ons toch de vraag stellen wat we met die 25 miljoen euro nog hadden kunnen doen.

Bovendien wordt in de audit ook nog aangegeven – het is daarnet zelfs geprojecteerd – dat dit over 'outliers' gaat en dat enkel de honderd grootste afwijkingen per contactcenter worden bekeken. Dat betekent dat er waarschijnlijk nog een onderschatting is van de bedragen die hierin meegenomen zijn als onduidelijk of dubieus.

Daarbij komt ook dat bijvoorbeeld wat betreft Yource, het bedrijf waar het oorspronkelijk over ging inzake het vermoeden van fraude en dat de aanleiding was tot deze audit, het eigenlijk niet ten gronde is doorgelicht – met alle begrip – om het gerechtelijk onderzoek niet te doorkruisen. Daar zijn dubieuze facturen van 5 miljoen euro, maar op dit moment kan geen verdere stap gezet worden om het helemaal in kaart te krijgen.

De auditeurs hebben namelijk bij 6 callcenters onregelmatigheden of onduidelijkheden vastgesteld bij de tijdsbesteding van ruim 450 medewerkers en de doorrekening daarvan aan Vlaanderen. Dat gaat over mensen die ofwel hun uren hebben doorgegeven en wel zeer lang 'off queue' waren en blijkbaar andere soorten taken in het kader van de contactopsporing aan het doen waren. Dat was toch opvallend veel. En het was opvallend onduidelijk wat die taken dan wel waren. Of het gaat over mensen die wel 'on queue' waren, maar die op dat moment geen telefoons aan het doen waren, en die dus eigenlijk zaten te wachten of eventueel – stel je voor – telefoontjes voor andere klanten van het callcenter aan het doen waren.

Het feit dat de audit geen staalharde bewijzen van fraude opleverde, is ook voor een stuk te verklaren doordat de auditeurs natuurlijk geen mandaat hadden om de boekhouding van de bedrijven volledig door te lichten. Ze konden de facturatie richting andere klanten van de callcenters niet inkijken en konden dus ook geen dubbele facturatie blootleggen. Dat doet ons toch de vraag stellen of er niet ook nog een gerechtelijk onderzoek in andere richtingen nodig of wenselijk zou zijn, en of het niet nodig zou zijn – maar ik ga het woord niet uitspreken; we zijn deze legislatuur een traditie aan het opbouwen aan andere parlementaire instrumenten – om daar ten gronde als parlement ook meer mandaat in te krijgen om een aantal dingen te gaan onderzoeken.

Dan blijft er ook nog de vraag van de ziekenfondsen. Zij hebben natuurlijk ook een rol opgenomen, zeker op het terrein, in het kader van de contactopsporing. Doordat zij de regeling hadden dat prestatieverantwoordingen slechts negentig dagen bewaard worden, kunnen we toch wel vaststellen dat het op die manier heel moeilijk is geworden om retroactief de rol, de financiering en de facturatie daarvan transparant te gaan bekijken. Het is ook wel opvallend dat de voorbije weken plots voor 430.000 euro aan dubbele subsidies is terugbetaald. Ik denk dat dat een goede zaak is, maar het toont ook wel hoe intransparant en onduidelijk de facturatie in het verleden is gebeurd.

Deze audit heeft 100.000 euro gekost, geld dat misschien niet nodig was geweest als we in mei, juni, juli, de zomer van 2020, al een aantal dingen hadden bijgestuurd, zoals wij hadden gevraagd, en naar een transparanter systeem waren gegaan. Dan is de vraag wat we daar nu uit halen en hoe we daar verder mee aan de slag moeten.

De audit legt vooral bloot – en dat is wat ik u politiek echt verwijt, minister – is dat u samen met uw diensten veel meer had kunnen doen op het vlak van controle. Dat wordt ook duidelijk in de reactie van het Agentschap Zorg en Gezondheid, dat we straks nog zullen horen in het kader van de gedachtewisseling hierover. Daar wordt eigenlijk gezegd dat men dat inderdaad beter hadden moeten doen, dat men achteraf gezien misschien alerter had kunnen zijn, maar dat men op dat moment de handen vol had met de uitbouw van de capaciteit, het bewaken van de kwaliteit en de financiële controle die na de prioriteiten kwam.

Ook bij de verlenging van het contract – dat herinnert u zich nog – hebben wij keer op keer gevraagd of de malversaties en de problemen die er zijn, bijgestuurd worden. U bent daar iedere keer doof voor gebleven. U zult nu wel zeggen dat er een aantal bijsturingen gebeurd zijn, maar nu blijkt toch wel dat over de hele periode die gecontroleerd is, dus veel langer dan die eerste twee, drie maanden, malversaties en onduidelijke facturaties zijn gebeurd en dat u in gebreke bent gebleven als het gaat over het zorgvuldig besteden van overheidsgeld. Er is geen excuus voor de periode die na de zomer van 2020 is gekomen en het feit dat op dat moment uw facturatie en uw aanpak niet zijn bijgestuurd. Er waren tussentijdse verlengingen van het contract, waarbij u perfect het hele systeem een stuk had kunnen ombouwen en daar veel transparanter rond had kunnen werken.

Een laatste punt dat ik wil aangeven, is dat ook de kwaliteit en de effectiviteit van de contactopsporing in deze commissie en ook maatschappelijk en bij een aantal experts niet onbesproken zijn. We hebben een aantal maanden geleden nog hoorzittingen gehad met een aantal experts, waar bijvoorbeeld professor De Maeseneer, toch niet niemand als het gaat over preventie, contactopsporing en verspreiding van virale infecties, gezegd heeft dat de meerwaarde van de contactopsporing quasi nihil was doorheen de hele crisis. We hebben dus 125 miljoen euro gegeven aan iets wat niet effectief bleek te zijn. We hebben u vanuit verschillende fracties heel lang gewaarschuwd om dat meer lokaal en meer verankerd te doen, om ervoor te zorgen dat de goede praktijken die in het buitenland zijn opgebouwd, worden meegenomen en men zo ontdekt hoe het wel kan werken. Maar u bent daar Oost-Indisch doof voor gebleven. En u hebt ook beslist om de controle ervan niet bij te sturen. Het was dus noch een effectieve, noch een efficiënte inzet van overheidsmiddelen.

Het voorkomen van nieuwe golven bleek niet te lukken. Op een moment dat er grote golven waren, verstuurde een medewerker sms'jes. En van in de rustige periodes kennen we allemaal de verhalen van callcenters waar medewerkers Netflixseries aan het bingewatchen waren omdat er op dat moment geen nood was om telefoons te doen en er geen werk aan de winkel was. De facturatie van die nutteloze uren gebeurde correct. Die medewerkers stonden stand-by om aan het bellen te slaan, maar sta mij toe, minister, om dat een zeer bedenkelijke inzet van overheidsgeld te noemen. Dat doet ook heel wat vragen rijzen als we dan bij andere dossiers te horen krijgen dat daar geen geld voor is. Het aura van financiële zorgvuldigheid moeten deze regering en u alvast niet voorop houden. Er zijn andere zaken die blijkbaar wel kunnen zonder enige controle.

Ik sluit af met mijn vragen, minister.

Wat zijn voor u persoonlijk de belangrijkste conclusies na deze audit? Zijn alle vragen die er voor u waren, door deze audit beantwoord? Zo neen, welke niet? En welke stappen zult u ondernemen om ook die te beantwoorden?

Werd er voldoende regelmatig en grondig nagezien of de uitbetaling richting callcenters en ziekenfondsen correct verliep? Zo neen, wie is daarvoor verantwoordelijk? Hoe evalueert u de rol die ziekenfondsen in dit verhaal speelden, ook met

verwijzing naar de wat moeilijkere controle die daar liep door het maar negentig dagen bijhouden van de gegevens?

Is er volgens u iets misgelopen bij de contactopsporing, zowel inhoudelijk als organisatorisch? Wat zou u in het vervolg anders doen? Wat zult u eventueel anders doen met het oog op het najaar?

Vindt u – en dat gaat over politieke verantwoordelijkheid, minister – dat u als minister meer had kunnen doen om dit te voorkomen? Hoe zult u de geleden schade, ook wat betreft het vertrouwen bij de bevolking, herstellen met het oog op de toekomst?

De voorzitter: Mevrouw Vandecasteele heeft het woord.

Lise Vandecasteele (PVDA): Minister, het pijnlijke van heel dit verhaal is inderdaad dat er meermaals gewaarschuwd is voor de manier waarop het contactonderzoek georganiseerd werd. Al van in het begin hebben wij onze bezorgdheden geuit over de keuze voor het consortium. We hebben toen al gewaarschuwd dat gezondheidszorg, en zeker preventieve gezondheidszorg, het best ver weg wordt gehouden van commerciële spelers en van commercie. Want telkens als dat gebeurt, zien we dat de winst dreigt te primeren op de zorg. En dat komt de kwaliteit en de kostprijs uiteraard niet ten goede. Dat moeten we vandaag opnieuw vaststellen.

We hebben van bij het begin een heel hard pleidooi gehouden om het contactonderzoek zoveel mogelijk openbaar uit te bouwen, vanuit het agentschap Zorg en Gezondheid, maar het ook lokaal in te bedden, wat ook een heel sterke vraag was van experts uit de sector zelf. Wij hebben dan ook zelf in de praktijken van Geneeskunde voor het Volk lokaal contactonderzoek uitgebouwd, als voorbeeld en in de hoop dat dat zou worden overgenomen door het nationale of Vlaamse contactonderzoek.

Ik wil daar toch even bij stilstaan, want ik zeg dat niet zomaar, dat een commerciële logica niet interessant is in de zorg. Er is een fundamenteel verschil tussen een commerciële logica en een openbare logica. Ik hoop dat u zich daar ook bewust van bent. Maar met dit verhaal twijfel ik daar opnieuw aan. Hoe je het ook draait of keert, de basisdoelstelling van die commerciële callcenters is wel winst maken, terwijl dat bij een openbare logica niet zo is. Er is er geen ander doel van een openbare dienst. Die hoeven geen winst te maken. Die moeten efficiënt en goed werken, maar die hoeven geen winst maken.

Om het heel concreet te maken: wat we nu hebben gezien, namelijk dat er uren gefactureerd zijn waarin de callcenteragents voor andere bedrijven gebeld hebben, terwijl ze eigenlijk voor contactonderzoek moesten werken, is onmogelijk in een openbare dienst. De dienst Infectieziektebestrijding deed tot voor de coronacrisis bijvoorbeeld nog contactopsporing voor tuberculose. Als die geen werk hadden, gingen die niet plots voor een of andere andere firma bellen. Er is dus een fundamenteel verschil. Ik vind het heel erg belangrijk dat preventie uitgebouwd wordt vanuit openbare diensten, en niet vanuit een commerciële logica.

Nog pijnlijker is natuurlijk dat u dat dan hebt laten uitvoeren door commerciële callcentra, zonder daarop de nodige controle te voorzien. U zet dus oogkleppen op en negeert het feit dat een commerciële logica verschilt van een openbare. Ik hoor vaak dat u niet kon opschalen vanuit de openbare dienst, maar andere landen, ook in Europa, zijn er wel in geslaagd om contactopsporing snel uit te bouwen vanuit een openbare logica. We hebben Ierland gekend, we hebben Nieuw-Zeeland gezien, die al 'public health units' hadden en die uitgebouwd zijn. Mensen uit het leger, ambtenaren, gezondheidswerkers werden geactiveerd en opgeleid om de contactopsporing snel op te schalen. Het is mogelijk als je wilt investeren in

preventie, maar dat is in België en Vlaanderen allang een probleem. Ik hoop dat een van de conclusies is dat er eindelijk voldoende in moet worden geïnvesteerd, en dat de dienst Infectieziektebestrijding ferm wordt uitgebouwd.

Goed, er is gekozen om te werken met commerciële callcentra en dat zo te houden. Er is helemaal geen omslag geweest naar openbare diensten of lokale contactopsporing. U hebt samengewerkt met zes verschillende callcentra die de opdracht kregen om het contactonderzoek te organiseren. Die organisatie – het is hier al benoemd – kende niet enkel problemen van fraude, bewezen fraude – dat zal het gerechtelijk onderzoek uitwijzen, maar het lijkt er sterk op –, maar ook met de kwaliteit. Het werd telkens op- en afgeschaald. Elke keer als er een golf aankwam, stuikte het contactonderzoek als een kaartenhuisje in elkaar. Dat is een fundamenteel probleem. In andere landen lukt dat wel. Nogmaals, je moet voldoende contactopspoorders aanwerven en als dat vanuit een openbare logica gebeurt, kan je hen op kalme momenten ook inschakelen, bijvoorbeeld rond vaccinatie en alle andere taken inzake preventieve gezondheidszorg. Natuurlijk, als je werkt met die callcentra en mensen gaat ontslaan – het waren allemaal tijdelijke contracten, bovendien niet bijzonder goed betaald – kun je niet volgen als er een grote golf komt. Je moet een grote vaste ploeg contactopspoorders hebben, zeker in een pandemie, die ook ander taken kunnen opnemen in kalmere tijden, zodat ze inderdaad geen Netflix kijken. In een openbare dienst zijn er genoeg taken tijdens een pandemie die zij kunnen opnemen om de golven te voorkomen. We zijn er niet in geslaagd, minister, om met een goed contactonderzoek te voorkomen dat er telkens golven ontstaan en heel wat mensen ziek worden en in het ziekenhuis belanden.

Naast de kwaliteit is er het probleem dat de commerciële callcentra mogelijk fraude gepleegd hebben. Bij callcentrum Yource is maar liefst 20 miljoen euro fraude gepleegd. Het gerechtelijk onderzoek is aan de gang. Ik weet niet wat de resultaten zullen zijn en wat u daarmee van plan bent. Het is een beetje jammer dat er op een gegeven moment een klokkenluider opduikt die aan de alarmbel trekt waardoor we vandaag zijn waar we vandaag zijn. We weten dat er fraude gebeurd is, dat er uren aangerekend zijn waarvoor de callcentra helemaal niet aan het bellen waren voor contactonderzoek. Zonder die klokkenluider wisten we vandaag waarschijnlijk nog altijd niets. Het is echt een probleem dat u daar heel snel aan voorbij bent gegaan en geen deftige controle hebt ingeschakeld. Dat is inderdaad onzorgvuldig omgaan met heel wat belastinggeld.

Tijdens het vorige debat over fraude vroeg ik u hoe het mogelijk was dat die fraude niet aan het licht kwam, we hadden daar een klokkenluider voor nodig. Maar bon, de manier waarop het contactonderzoek werd opgesteld, was niet erg slim. Er werd gefactureerd op basis van inzetbare capaciteit en niet op basis van ingezette capaciteit. Ik vraag me af waarom dat op die manier in het contract gezet is. Bovendien moesten die callcentra zichzelf controleren. Er was geen deftige controle vanuit het agentschap Zorg en Gezondheid op de prestaties van die callcentra. Het was IPG blijkbaar, als leider van het consortium, dat de facturatie van alle callcentra controleerde. Nu blijkt uit deze audit dat IPG zelf ook heel wat afwijkende facturen heeft voorgelegd. Het is een beetje vreemd dat men de commerciële callcentra zichzelf laat controleren. Dat gaat voorbij aan de gevaren van de commerciële logica.

Ik heb drie vragen, minister.

Wat is uw conclusie uit die audit? Wat gaat u daaraan doen? gaat u de fraude verder onderzoeken? Gaat u het geld proberen te recupereren waar mogelijk?

Welke fouten zijn er gemaakt volgens u? Welke fouten hebt u gemaakt volgens u? Hoe ziet u contactonderzoek in de nabije toekomst? Wilt u inderdaad het openbare

contactonderzoek verder uitbouwen? Helaas, dit gaat niet de laatste infectieziekte zijn die ons land overspoelt.

Bent u van plan het agentschap Zorg en Gezondheid en de dienst Infectieziektebestrijding effectief uit te bouwen?

Stefaan Sintobin (Vlaams Belang): Minister, namens mijn fractie wens ik vooral te focussen op de audit zelf. We moeten vooral bekijken wat er verkeerd liep en wat er beter kan in de toekomst. Ik zal de sprekers niet herhalen; de heer Vaneeckhout heeft het dossier zo goed als perfect geschetst.

Het was een paradepaardje van u, dat contactonderzoek in de bestrijding van de pandemie. Het was jammer om vast te stellen, na kritische vragen van alle partijen in dit parlement, dat dit contactonderzoek na een zekere periode werd herleid, in volle pandemie, tot een Netflixverhaal. Het heeft uiteindelijk geleid tot het actua-debat van enkele maanden geleden waarbij u dan hebt aangekondigd dat er een audit zou komen en dat het agentschap initiatieven zou nemen. Draai het en keer het zoals u wilt, collega Vaneeckhout heeft gelijk – we hebben het debat ook gehouden bij de eindconclusies van de PFOS-commissie: politieke verantwoordelijkheid in dit land is een heel moeilijk verhaal. Het is moeilijk omdat niemand ooit politieke verantwoordelijkheid neemt.

Ik spits me toe op de audit. Het is een heel lijvig document. Bedankt voor de toelichting aan de heer Delcours. Het is een heel pak om door te nemen. De resultaten spreken voor zich. Bij 25 miljoen euro kan vragen worden gesteld. Er is zeker nog extra onderzoek nodig; collega Vaneeckhout heeft erop gewezen: het mandaat van de auditoren was beperkt. Een aantal zaken mochten of konden niet worden onderzocht. Er is waarschijnlijk een onderschatting van mogelijke fraude. Een belangrijke conclusie is – we moeten dat toegeven – dat er geen effectieve bewijzen zijn van fraude. De auditeur laat ook verstaan dat het net zo goed geen als wel fraude zou kunnen zijn.

Minister, ik vind dat we bij die audit en alles wat we al wisten over het contactonderzoek, heel kritische vragen kunnen stellen. Openbaar of privé, mevrouw Vandecasteele.

Ik heb volgende vragen, op basis van wat we nu weten en wat verder onderzoek misschien zal opleveren. Bij een volgend contactonderzoek weten we toch welke fouten er waren en welke verbeteringen er kunnen zijn.

Wat is uw reactie op de resultaten van de audit? Welke conclusies trekt u hieruit?

Welk gevolg wordt er gegeven aan deze audit? Gaat u opdracht geven tot bijkomend testwerk – bepaalde zaken konden niet worden gecontroleerd – om na te gaan of er effectief fraude kan worden vastgesteld?

In het verleden gaf u reeds aan dat het consortium en het agentschap Zorg en Gezondheid twee werkgroepen hebben opgericht, respectievelijke kwaliteit en financiering. Deze werkgroepen kregen de opdracht om verbetervoorstellen te formuleren. Welke verbetervoorstellen zijn er al door deze werkgroepen geformuleerd? Hoe zullen deze werkgroepen de resultaten van de audit meenemen in het formuleren van nieuwe verbetervoorstellen?

Ondertussen zouden er betere interne controlesystemen zijn geïnstalleerd. Kunt u verzekeren dat deze controlesystemen voldoende zijn om toekomstige fouten te vermijden?

Wat was nu eigenlijk de meerwaarde van dit contactonderzoek?

De voorzitter: Mevrouw Van den Bossche heeft het woord.

Freya Van den Bossche (Vooruit): Minister, u stelt als conclusie dat we fraude kunnen bevestigen noch uitsluiten. Het belangrijkste is dat die audit toch een aantal zaken laat zien die ons doen vermoeden dat hier wel degelijk sprake is geweest van het moedwillig verdraaien van feiten. Deloitte was voor haar onderzoek afhankelijk van verklaringen en documenten die zijn aangeleverd vanuit het consortium en je merkt natuurlijk dat men een methodologie heeft moeten zoeken die toelaat om te werken bij benadering. Dat is meteen ook een zwakte, maar dat kon blijkbaar niet anders. Deloitte doet dat op een heel verdienstelijke manier. Maar er zijn natuurlijk ook een aantal vragen in dat verband.

Ik geef een voorbeeld, inzake de 24,6 miljoen euro uitgaven waarvoor bewijzen ontbreken. Die is mede gebaseerd op een 'cut-off value' inzake werkelijke beschikbaarheid van 30 procent voor een volledig gefactureerde werkdag. Als men 40 procent als ondergrens zou nemen, zou het betwistbaar bedrag wellicht hoger zijn, terwijl het bij 20 procent lager zou zijn. Waarop is die waarde van 30 procent gebaseerd? Is dit puur arbitrair of heeft dit een specifieke basis?

Iets heel fundamenteels in dit onderzoek is dat de callcentra verantwoordelijk zijn voor hun eigen facturatie zonder dat daar controle op was. De koppeling met de data van Smals ontbrak. Dat heeft wantoestanden natuurlijk ernstig gefaciliteerd. Er zat volgens ons een belangrijke constructiefout in waardoor fraude, foefelen – hoe je het ook wilt noemen – heel eenvoudig werd gemaakt en de controle daarop zeer moeilijk. Als je het rapport grondig doorneemt, blijken de data van alle callcentra onduidelijkheden te vertonen en anomalieën. Allen lijken het spel niet correct gespeeld te hebben.

De reden dat sommige bedragen betwist worden, is niet alleen vanwege nep-prestaties, activiteitsratio of fouten in de rapportage. Het gaat ook om tijdelijke promoties, waarbij iemand plots, voor een dag bijvoorbeeld, een geheel andere functie invulde, en facturatie op basis van titels en opdrachten die niet door het contract gevat waren. Er was wel een grote creativiteit, zeg maar, die die callcenters aan de dag gelegd hebben. En voor alle duidelijkheid: het lijkt te gaan om alle callcenters. Er is voor 401.486 uren aan facturen ingediend aan minstens 50 euro per uur voor prestaties die niet gerelateerd zijn aan de kernopdrachten van contactopsporing. Dat gaat dus minstens om 20 miljoen euro van de 96 miljoen euro die de callcenters ontvingen en die dus betrekking hebben op andere opdrachten dan contactopsporing. De gemiddelde call agent is – ook alweer gemiddeld – 116 uur en 22 minuten betaald voor opleidingen die 1 dag moesten duren en een aantal interne vergaderingen – 116 uur voor een opleiding van 1 dag en interne vergaderingen! Ik geef dat even mee om te duiden. Een deel van die uren zal zeker te verantwoorden zijn, door die dag opleiding bijvoorbeeld, door een interne vergadering, maar dat gaat om een minderheid van die uren. Het kan niet zo zijn dat een dag opleiding werkelijk 111 uren duurt.

De capaciteitsmonitoring van KPMG, waar onze fractie in het verleden vaak op gewezen heeft, is ook niet gebaseerd op reële inzet, maar wel op theoretische beschikbaarheid. Ik haal dat aan omdat zelfs op momenten dat theoretisch 100 procent van de capaciteit bij de callcentra benut was, 30 tot 40 procent van de gefactureerde prestaties niets te maken had met bellen van mensen en registreren van gegevens. Er zijn dan ook vragen te stellen bij de vergoedingen die KPMG claimde, vooral gezien de minimale prestaties die daartegenover stonden.

Iets technischer dan, maar niet zonder belang: nog een aantal aspecten. Ik heb een concrete vraag, zowel aan u als aan Deloitte: zijn de documenten die de callcenters hebben aangeleverd gecheckt op hun waarheidsgetrouwheid? Ik heb twee redenen om dat te vragen. Eén, callcenters hebben een hele tijd gewacht om

de documenten over te maken. Er is tijd geweest om een en ander te herbekijken, als ik dat zo mag formuleren. IPG bijvoorbeeld heeft zelfs de gegevens pas twee à drie weken na de anderen aan Deloitte bezorgd. Dat op zich zou toch zorgen moeten baren? Daarbovenop blijkt IPG de bronbestanden niet te hebben meegegeven. Dat doet meer dan vragen rijzen. Dat zou simpelweg niet zo mogen zijn. Ik neem aan dat u dat ook vindt. Hoe zit het dus met de waarheidsgetrouwheid van die documenten? Hoe zeker zijn wij ervan dat wat enkele weken na datum is aangeleverd, wel werkelijk klopt, zeker voor een callcenter dat de bronbestanden niet heeft meegegeven?

Specifiek bij IPG heb je een serieuze anomalie in de gegevens van Genesys en de gefactureerde uren. Van alle gefactureerde uren heeft IPG het hoogste aantal werkelijk gepresteerde uren. Maar IPG heeft ook het hoogste aantal call agents in periodes dat er amper werk was, bijvoorbeeld na de tweede golf. We spreken over zulke grote verschillen dat daar echt iets niet juist lijkt, zeker omdat een ander callcenter, Call-IT, in gelijkaardige situaties wel veel meer gefactureerde uren heeft zonder dat daar echte opdrachten tegenover stonden. Dat zijn toch zaken die niet met elkaar te rijmen vallen.

Er is nog iets anders wat opvalt. Deloitte checkt gepresteerde uren van een heel aantal individuele agenten. Ze geven ook in de technische bewijsstukken voor vijf van de zes callcenters – niet voor Yource – toelichting bij de theoretisch gepresteerde uren en bij de gefactureerde uren voor individuele call-agenten. Bij Callexcell, Call-IT en IPG heb je een significant aantal agents waar minder dan 30 procent van de gefactureerde uren ook werkelijk gepresteerd is volgens Smals. De uitleg van die callcenters is dat het gaat om agents die wegens technische problemen niet konden inloggen en daarom de login van collega's gebruikten, maar dat ze dus wel degelijk aan het werk waren. Maar het gaat hier om 100'en werkuren die ontbreken, soms zelfs meer dan 1500 werkuren. Dat zijn 180 werkdagen. Dat lijkt nogal lang om problemen met een login te fixen. Maar pertinent: er zijn nergens omgekeerde prestatiestaten terug te vinden van agenten die bijvoorbeeld 150 procent van de gefactureerde tijd in het systeem waren. Dat zou nochtans zo moeten zijn. Als het gaat over werkuren die door technische problemen in aanrekening anders zijn dan hoe ze in het systeem staan, zou het moeten gaan om een 'zero-sum game'. Als er bij een aantal 100'en werkuren onvindbaar zijn, maar bij niemand anders, werkelijk bij niemand anders, ook 100'en werkuren te veel zijn – de login die buitensporig gebruikt zou zijn volgens het IT-systeem –, dan klopt dat niet, dan is dat een uitleg die geen steek houdt.

Bij twee andere callcenters, N-Allo en In2Com, vinden we hetzelfde systeem terug, maar met een andere uitleg. Bij In2Com gaat het dan zeggezegd om supervisors die enorm veel uren superviseren en dus geen orders nemen, want ze zijn de hele tijd bezig met superviseren en bij andere agents aanwezig. N-Allo speelt het ook op die supervisors en teamcoaches die de hele tijd zouden hebben aangestuurd, samen met een aantal zogenaamde tweedelijnsmedewerkers en -agenten die tijdens dalperiodes – bijvoorbeeld de hele zomer – zeer lang in training zaten wegens weinig werk. Maar ook dat kunnen wij moeilijk begrijpen omdat het gaat over medewerkers met ongeveer 75 of 100 gepresteerde uren voor ongeveer 250 gefactureerde uren. Wil die redenering kloppen, dan zou men ongeveer 2 maanden gewerkt moeten hebben en dan enkel in dalperiodes. Maar waarom zou een callcenter medewerkers aannemen en opleiden in rustige periodes, om daarna het contract niet te verlengen wanneer er wel werk is? Dat is een heel vreemd verhaal. Zult u die aspecten, al die ongerijmdheden, die misschien geen uitdrukkelijk bewijs zijn van fraude maar die toch wel wijzen richting fraude, verder onderzoeken? Op welke manier wilt u dat doen? Wilt u dat zelf doen of wilt u die gegevens, omdat ze u evenveel zorgen baren als ons, meteen overmaken aan het gerecht en vragen dat zij daar werk van maken? Dat is een eerste algemeen overkoepelende, concluderende vraag.

Een tweede vraag is: wat leert u en wat leert de overheid hieruit qua fraudegevoeligheid van het opzetten van systemen die achteraf erg moeilijk te controleren blijken en waarvoor wij dan Deloitte moeten vragen om het onderzoek te doen? Zelfs Deloitte stuit op een aantal moeilijk te controleren aspecten. Wat leert u dus uit dergelijke constructies? Dat zijn voorlopig al mijn vragen, zowel aan u als aan Deloitte.

De voorzitter: Collega's, het is misschien niet gebruikelijk, maar ik laat ook eerst de andere fracties aan het woord. Dat lijkt mij beter voor het debat.

Mevrouw De Rudder heeft het woord.

Maaike De Rudder (CD&V): Dus wij mogen nu ook alle vragen stellen, zowel aan de minister als aan de auditeur?

De voorzitter: Neen, ik stel voor aan de minister.

Maaike De Rudder (CD&V): Maar ik heb nog een aantal vragen voor de auditeur.

De voorzitter: Die kunt u straks stellen.

Hebt u vragen voor de minister?

Maaike De Rudder (CD&V): Ik heb niet veel bijkomende vragen. Ik wil enkel stellen dat we hier een heel goede presentatie hebben gekregen. Minister, we zitten nog altijd in een crisissituatie. Corona is nog altijd niet voorbij. We hebben heel snel moeten schakelen. We hebben heel snel een contactopsporing op punt moeten zetten, om ervoor te zorgen dat een en ander geregeld was. We moeten uit het hele contactonderzoek een aantal lessen trekken voor de toekomst, in de hoop dat we geen nieuwe crisis zullen krijgen. Minister, we hebben in deze situatie toch nog een aantal lessen te leren. Maar de contactopsporing heeft ook veel goede zaken opgeleverd. Heel veel mensen waren er tevreden over. Vandaag testen er opnieuw heel veel mensen positief. Binnen het kwartier worden ze opgebeld door de contactopsporing. We moeten ook wijzen op de positieve zaken van de contactopsporing.

Minister, welke lessen ziet u met het oog op de toekomst, om een dergelijke contactopsporing, indien nodig, opnieuw op poten te zetten?

De voorzitter: De heer Daniëls heeft het woord.

Koen Daniëls (N-VA): Het uitvoerige rapport, dat daarnet in kort bestek werd toegelicht, is niet niks. 25 miljoen euro aan afwijkende facturen. Ik vind dat een speciaal begrip: 'afwijkende facturen'. Over 15 miljoen euro worden vragen gesteld en is er wel nog een uitleg. Over 10 miljoen euro is er, als ik de audit lees, geen goede uitleg. Dat moet ons inderdaad zorgen baren. In november 2021 hielden we een actualiteitsdebat. Het ging toen over 1 miljoen euro. Nu zijn we 25 miljoen euro aan het opsplitsen in 15 en 10 miljoen euro. Die 25 miljoen euro baart ons wel zorgen. Bovendien is een deel van het onderzoek niet gevoerd omdat daar al een gerechtelijk onderzoek op zit. Wat zal daar nog uit komen?

Bij de mutualiteiten verneem ik dat er vorige week 430.000 euro werd teruggestort. Ik weet niet goed hoe ik dat moet begrijpen. Is dat een vorm van schuldbekentenis? Is dat naar aanleiding van de audit? Heeft men bij de mutualiteiten zelf ontdekt dat ze afwijkende facturen hebben ingediend? Hoe moet ik dat begrijpen? Hoe verhoudt zich dat tot die 25 miljoen euro? Minister, misschien hebt u al meer antwoorden gekregen op die vragen? Kunt u bevestigen dat die 430.000 euro is teruggestort? Welke foute of afwijkende facturatie dekt dat? Of gaat het nog over iets anders?

Hebben de callcenters ook al geld teruggestort? Hoeveel? Waarvoor?

De auditeurs zeggen dat ze een aantal dingen niet met zekerheid kunnen zeggen. Ze kunnen niet zeggen dat er fraude is gepleegd. Ze zeggen ook dat ze niet kunnen zeggen dat er geen fraude is gepleegd. We hebben nu ook nog het onderzoek van het Rekenhof. Werd deze audit doorgegeven aan het Rekenhof, om daar dan verder te graven, om dan wel uitsluitsel te kunnen geven over wat het is? Ik stel vast dat bij de mutualiteiten de calls maar negentig dagen worden bijgehouden. Dat wil zeggen dat we een stuk van de informatie niet meer hebben. Hoe moet ik dat bekijken?

Minister, wat is nu de impact van deze audit op het toekomstplan voor de contactopsporing? Vandaag is die contactopsporing eigenlijk contact. Men belt op en men geeft de informatie die op de coronawebsite te vinden is: "U bent besmet, u mag niet buiten, u moet zoveel dagen thuisblijven, vanaf zoveel dagen moet u zelftesten doen, en dan mag u wel buiten, en voor uw huisgenoten, de hoogrisicocontacten, geldt het volgende ..." Dat is het ongeveer, maar men vraagt geen contacten meer. Laat ons hopen – we zullen hout vasthouden – dat corona weg is. Maar het is er nog. Als ik vandaag in het parlement rondkijk en hoor ... Minister, wat is de invloed van deze audit op het toekomstplan voor de contactopsporing? Wachten we nog op het rapport van het Rekenhof om dan, met die twee samen, verder de contactopsporing te bekijken?

Wat dekken die spontaan terugbetaalde bedragen? Komen er nog? Heeft men u al gecontacteerd naar aanleiding van de afwijkende facturen, om zelf nog meer terug te storten aan u?

De voorzitter: Mevrouw Saeys heeft het woord.

Freya Saeys (Open Vld): Er is al heel veel gezegd, maar we kunnen inderdaad uit deze audit niet opmaken of er sprake is van fraude. Het is door de wijze waarop het contract werd opgesteld – namelijk met een facturatie op basis van inzetbare capaciteiten in plaats van de effectief ingezette capaciteit – dat het identificeren van fraude wordt bemoeilijkt. Er wordt gesteld dat om effectief fraude te kunnen vaststellen, er bijkomend testwerk nodig zal zijn. Ik heb ook gelezen dat het agentschap Zorg en Gezondheid er nu van uitgaat dat het Rekenhof aan de slag zal gaan met deze audit, om het te verfijnen en om daaruit dan eventueel wel te kunnen opmaken of er fraude is of niet. Dan is er natuurlijk ook nog het gerechtelijk onderzoek dat nog loopt.

Toen ik de audit las, was ik teleurgesteld. Als je ziet dat de callcenters al die registraties en die administratieve zaken hebben gedaan: daar heeft men een beetje een potje van gemaakt. Ik was nog meer teleurgesteld door de mutualiteiten, omdat de controle daar nog veel moeilijker was. Blijkbaar konden de ziekenfondsen de facturen niet binnen een kort tijdsbestek opleveren. Hoe komt dat allemaal juist? Van mutualiteiten mag men toch verwachten dat dit op een correcte manier wordt geregistreerd en doorgegeven.

Ik stel mij ook vragen bij het feit dat er nu een terugstorting van ongeveer 500.000 euro is gebeurd door de mutualiteiten. Hoe komt dit plots? Is dit de laatste factuur die er zal zijn? Zullen er nog overboekingen zijn? Mutualiteiten worden via verschillende kanalen gefinancierd. Men moet goed bekijken of daar niet nog dubbele prestaties zitten aan te komen, want dat zijn toch geen kleine bedragen.

Ik wil mij vooral richten op de toekomst. Dat is het belang van deze audit: bekijken hoe we in de toekomst de contactopsporing goed zullen organiseren en minder fraudegevoelig maken. Welke acties zullen er met het oog op de toekomst worden ondernomen indien we nog eens met een dergelijke grote uitdaging zouden worden geconfronteerd? Corona is niet weg. We weten niet wat er ons in de toekomst nog

te wachten staat. We moeten vooral klaarstaan met een performant efficiënt systeem dat veel minder fraudegevoelig is.

Als je dergelijke controles meer in de diepte wilt doen, is dat dan de taak van het agentschap Zorg en Gezondheid? We weten allemaal dat het agentschap in die chaos al zwaar overbelast was. Als het dan ook nog de diepteonderzoeken moest doen, dan vraag ik mij af of dat wel mogelijk was en nog altijd is. Kan dat in een crisis niet gebeuren door een ander overheidsorgaan? Ik denk daarbij bijvoorbeeld aan de Inspectie van Financiën. Minister, welke visie hebt u daarop?

We weten dat het contract normaal gezien in april opnieuw ter discussie zal staan. Zullen wij het verlengen? Is er ondertussen al werk gemaakt van een mogelijk alternatief? Dat is het belangrijkste wat we ons hier moeten afvragen. Zullen wij in de toekomst nog werken met zo'n systeem van callcenters van mutualiteiten? Of gaan we naar iets volledig anders? Ik denk ook aan de lessen die we als overheid moeten trekken bij het opstellen van contracten. We hebben hier inderdaad facturen gemaakt op basis van de inzetbare capaciteit in plaats van de ingezette capaciteit. Minister, zult u daar in de toekomst rekening mee houden?

Nu moet vooral het Rekenhof bekijken of het met deze audit verder aan de slag kan en of het daar nog veel meer informatie uit kan distilleren. Op basis van deze audit kunnen wij inderdaad niet besluiten of het nu effectief fraude is, al dan niet. Dat maakt het voor de overheid des te lastiger. Het gaat hier toch om 25 miljoen euro, die de belastingbetaler hiervoor ophoest. Ik hoop dat het Rekenhof hiermee verder aan de slag kan.

Koen Daniëls (N-VA): Voorzitter, ik wil een technische rechtzetting doen. Ik heb daarnet twee bedragen omgekeerd, maar ze zijn niet onbelangrijk. Het is 10 miljoen euro dat gestaafd kan worden en 15 miljoen euro waar geen pertinente verklaringen voor zijn.

De voorzitter: Minister Beke heeft het woord.

Minister Wouter Beke: Collega's, ik wil in eerste instantie Deloitte danken voor het uitvoeren van de audit en de heer Delcourt voor de presentatie. Het is een belangrijk werk dat we gevraagd hebben om te doen. Deloitte heeft dat in alle onafhankelijkheid kunnen doen, voor alle duidelijkheid, ook wat de gekozen methodologie betreft. Er werd hier gevraagd waarom men een outlieranalyse heeft gedaan. Dat was de keuze van de auditor. Mochten daar verdere vragen over zijn, dan stel ik voor dat die door Deloitte worden beantwoord.

Er zijn ook heel technische vragen gesteld over de facturatie, IPG, de mutualiteiten en een aantal andere zaken. Voorzitter, ik stel voor dat die seffens nog verder aan bod komen, maar ik wil in een eerste ronde een aantal antwoorden geven.

Ik wil nog eens heel duidelijk de finaliteit, de oorspronkelijke, concrete doelstelling van deze audit in herinnering brengen. Aan de auditoren is gevraagd om op basis van de beschikbare data na te gaan of er indicaties van fraude bij de leden van het consortium waren. Dat was de heel concrete vraagstelling. Deze audit staat dus naast het gerechtelijk onderzoek dat na mijn klacht ook ten aanzien van Mifratel is opgestart. Bij een gerechtelijk onderzoek kunnen natuurlijk andere onderzoeksmethoden worden aangewend en ook nog andere data worden onderzocht.

Voor alle duidelijkheid, deze audit is ook overgemaakt aan het gerecht en aan het Rekenhof. U weet dat het Rekenhof ook gevat is door een onderzoek. Deze audit is ook overgemaakt aan de andere deelstaten. Dat is niet onbelangrijk. Wij hebben de andere deelstaten in kennis gesteld van het feit dat we deze audit zouden doen en van de resultaten ervan.

Collega Saeys heeft ernaar verwezen en het is ook een heel belangrijke conclusie, een statement van Deloitte, van de heer Delcourt geweest: op het ogenblik dat ons land nog in lockdown zat en premier Wilmès de 'deconfinement' aankondigde, het stappenplan om naar het terug openstellen van de samenleving te gaan –de fameuze PowerPoint met de verschillende stappen daarin – dat op aangeven van de Groep van Experts belast met de Exitstrategie (GEES), gezegd is dat dit alleen maar zou kunnen als er een contactopsporingsonderzoek met callcenters zou worden opgezet. Dat was de uitdrukkelijke vraag en de voorwaarde van de GEES, die ook op het Overlegcomité en op de Nationale Veiligheidsraad zijn geassumeerd. Er is dus vertrokken van een uitgangspunt: er moeten in dit land 2000, en voor Vlaanderen 1200, contactopspoorders via callcenters worden geïnstalleerd. Ik herinner mij parlementaire tussenkomsten in de plenaire waarin men gevraagd heeft aan de minister-president of hij ervoor zou zorgen dat die er wel op tijd zouden zijn. De minister-president heeft toen gezegd dat we ons ertoe zouden engageren dat ze er op tijd zouden zijn. Ze waren er ook op tijd. Maar het uitgangspunt van de beschikbare capaciteit is een belangrijk uitgangspunt. Als Deloitte zegt dat er niet wordt gefactureerd op basis van prestaties maar op basis van beschikbare capaciteit, is dat inderdaad een belangrijke vaststelling, maar die vaststelling heeft wel ergens zijn oorsprong. Ik denk dat we dat niet uit het oog mogen verliezen.

Voor alle duidelijkheid: wij hebben dat ook overgemaakt aan de andere deelstaten. We hebben ook contact gehad met de andere deelstaten met de vraag of zij in de periode daarvoor bepaalde analyses gemaakt hadden, facturatiebevestigingen gedaan hadden enzovoort. Ik heb niet de indruk dat dat het geval was, maar wij hebben in alle transparantie gezegd dat we onze audit ook aan hen zouden overmaken, omdat dat misschien bij hun werkzaamheden zou kunnen helpen.

Ik stel vast dat de auditoren zeer grondig werk hebben verricht door de individuele facturatieprestaties tegen het licht te houden. Ze geven aan dat bij 20 procent van de gefactureerde prestaties sprake is van zogenaamde outliers. Dat betekent dus dat deze registraties duidelijk afwijken ten aanzien van het gemiddelde. Hier heeft men de connotatie gemaakt van outliers: is dat fraude, zijn dat onregelmatigheden, hoe moeten we dat precies interpreteren? Dat is niet wat de heer Delcourt heeft gezegd maar misschien kan hij en kunnen ook de leden van het consortium antwoorden op de vraag hoe we die 25 miljoen en wat daaraan geclarificeerd is, precies moeten interpreteren. Dat staat in de documenten, maar ik denk dat het goed is dat de leden van het consortium daar ook duidelijkheid over geven. Die verklaring vindt u terug in de documenten zelf. Vaak hebben de consortiumleden daar immers bewijsstukken voor aangeleverd, maar dat is inderdaad niet altijd het geval, wat nog niet betekent dat de motivatie op zich niet correct zou zijn. De auditoren concluderen dat ze op basis van het dataonderzoek geen fraude kunnen vaststellen maar ook niet kunnen uitsluiten. Ik denk dat dit een belangrijke conclusie is.

Uiteraard hadden we liever gehad dat de audit de fraude ofwel duidelijker had uitgesloten, ofwel duidelijker had bewezen. Wanneer Deloitte met al zijn expertise daar gedurende maanden met een heel team aan werkt en tot deze conclusie komt, dan geeft dat ook aan hoe moeilijk het is om eventuele fraude vast te stellen. Het is een belangrijke vaststelling dat het zonder die klokkenluider nagenoeg onmogelijk was om die fraude te detecteren.

De audit gaf wel aan dat meer doorgedreven analyses op de facturatie aangewezen zijn. Die controles zijn intussen ook uitgevoerd. Zo is nu in het contact met de callcenters opgenomen dat zij bij de opmaak van de facturen gedetailleerde datavergelijkingen moeten maken en beschikbaar stellen tussen de tijdsregistratie en de gelogde prestaties op het belplatform. Binnen het consortium moeten ook interne controles gebeuren op dergelijke data op groepsniveau, zodat outliers ofwel

gemotiveerd, ofwel gecorrigeerd moeten worden. Daarmee zal moedwillige fraude nog niet volledig kunnen worden uitgesloten, maar er is wel een grotere garantie op een correcte facturatie. Op dat punt merken de auditoren ook op dat de controle wordt bemoeilijkt omdat, zoals ik daarnet al zei, de beschikbare capaciteit wordt vergoed eerder dan de geleverde prestaties. Maar collega's, dat is nu net de kern van het contactopsporingsonderzoek. Het contactopsporingsonderzoek moet anticiperen op stijgende besmettingscurves door reservecapaciteit in dienst te nemen. En ook bij dalende curves kan de aangroeiende personeelscapaciteit niet even snel worden afgebouwd.

Mevrouw Vandecasteele, u zegt dat dit ons eigenlijk niet veel heeft bijgebracht maar in de tweede golf heeft het contactopsporingsonderzoek in Vlaanderen standgehouden en dat kan men niet van de andere deelstaten zeggen. We hebben toen iets meer dan 1000 besmettingen gehad in Vlaanderen, iets meer dan 2000 in Brussel en bijna 3000 in Wallonië. Idem dito tijdens de derde golf. Tijdens de vierde en vijfde golf, waarbij we op een bepaald moment met 75.000 besmettingen zaten, heeft het contactopsporingsonderzoek inderdaad zijn limieten gehad. Het ging over 75.000 besmettingen op een dag. Maar er is geen enkel contactopsporingsonderzoek dat zulke snelle stijgingen op zo'n manier aankan.

Wanneer de experts in april 2021 aan de Nationale Veiligheidsraad zeggen dat men moet uitgaan van 1000 besmettingen per dag en daar 2000 mensen voor moet inzetten, en men zit op een bepaald moment aan 75.000 besmettingen per dag, dan geeft dat aan hoe die verhoudingen precies zijn en hoe snel er moet kunnen worden geschakeld.

Mevrouw Vandecasteele, waarom hebben we niet geleerd uit het buitenland? Dat is een heel goede vraag. Ik heb verschillende contacten gehad met Nederland. Weet u wie in Nederland de contactopsporing organiseert?

Lise Vandecasteele (PVDA): Ik heb niet over Nederland gesproken. Ik heb gesproken over Ierland en Nieuw-Zeeland. Dit is volledig naast de kwestie.

Minister Wouter Beke: In Nederland wordt de contactopsporing geoutsourcet door Yourece. We zijn gisteren met de Vlaamse Regering in Duitsland geweest. Ik heb gisteren en ook bij voorgaande gesprekken met mijn Duitse collega's gesproken over de manier waarop men de contactopsporing organiseert. We hebben verschillende contacten gehad met de Wereldgezondheidsorganisaties, met Humanities in the European Research Area (HERA) van de Europese Commissie om te zeggen: we zouden eigenlijk van elkaar moeten kunnen leren hoe we dat precies organiseren.

Ik kan u zeggen dat er in deze pandemie in vele landen op verschillende manieren gewerkt is, maar dat we vaak met dezelfde problemen zijn geconfronteerd. En dat is: hoe organiseer je contactopsporingsonderzoek in een pandemie waarbij je een hele grote schaal hebt van opschalingen die er moeten gebeuren en afschalingen, besmettingen die heel laag zijn en dan plots terug heel hoog worden, en dat tegen een achtergrond waar de privacy en de patiëntengegevens een bijzondere moeilijkheid zijn om mee om te gaan. Er wordt vaak naar andere landen gekeken als het gaat over contactopsporing. Maar de manier waarop bij ons de privacy-regels, de General Data Protection Regulation (GDPR), patiëntenbeschermingsregels en andere georganiseerd zijn, vergemakkelijkt een en ander niet.

Als daarstraks bijvoorbeeld de vraag gesteld werd hoe het komt dat men nu een bewaartermijn heeft van negentig dagen, dan heeft dat onder andere te maken met het feit dat patiëntengegevens maar gedurende een bepaalde beperkte tijd bewaard worden, net vanwege die privacyelementen. Dus ja, we zijn zeker geïnteresseerd om te leren hoe het in andere landen gebeurt. Meer nog: ik heb die vraag gesteld aan Hans Kluge, ik heb ze ook gesteld aan mensen van de Europese

Commissie, om daar ook gezamenlijke sessies rond te organiseren, om te kijken hoe we dat nu eigenlijk het beste doen. Want mijn ervaring en mijn contacten met verschillende andere landen leren dat dit voor velen een enorme struggle is geweest.

U weet dat in april/mei 2020 de eerste opdracht was om te zorgen dat die 1200 contactopspoorders er waren, zoals gevraagd door de Veiligheidsraad. Op het moment dat ze er moesten zijn, waren ze er ook. Vervolgens is er veel energie gestopt in het afbouwen en het opbouwen van de capaciteit en het aanpassen van de systemen van kwaliteit en performantie.

U zult zich nog herinneren dat in mei/juni 2020 de besmettingen plots heel snel naar beneden gingen. In de commissie werden toen terecht vragen gesteld, zoals: "U hebt nu zoveel capaciteit en die mensen zitten daar te netflixen, die zitten daar niets te doen. Moet er niet naar een afschaling worden gegaan?" Dat is ook gebeurd. We hebben bijaktes gemaakt voor de contracten, daar zijn onderhandelingen met het consortium voor gevoerd. Het opschalen en het bijschalen gebeurt niet zomaar. Er is een stuurgroep waar wetenschappers en experts en ook verschillende kabinetten in zitten. Dat gebeurt dus in alle openheid en transparantie. Daar wordt op basis van prognoses – Lander Willems en andere – eigenlijk gezegd: "Dit is wat we verwachten voor de toekomst. Hier kunnen we afschalen. Hier kunnen we opschalen." Dat gebeurt dus niet politiek gemotiveerd, maar op basis van de inzichten die in die stuurgroep worden vergaard en hoe men kijkt naar de toekomst.

Met de kennis die we vandaag hebben, zouden we ongetwijfeld een aantal zaken anders gedaan hebben. Maar die kennis hadden we in het begin niet. De voorname les die ik op dat vlak trek, is dat crisisvoorbereiding cruciaal is en niet kan gebeuren op het moment van de crisis zelf, aangezien de prioriteiten dan noodgedwongen anders liggen. Niet alleen opschalen en afschalen, ook het inbedden van het lokale contactonderzoek dat we in de zomer van 2020 gedaan hebben, heeft bijvoorbeeld van het agentschap maar ook van het consortium bijkomende inspanningen gevraagd. Het inzetten van de field agents voor brononderzoek koppelen aan de eerstelijnszones, dat zijn allemaal zaken die in het begin van het contract niet gebeurden, maar die we geleidelijk aan hebben moeten doen, geleerd door de omstandigheden. Die aanpassingen zijn ook constant gebeurd, daar zijn afspraken over gemaakt, er zijn bijaktes rond ondertekend. Zeggen dat ik in april-meï met iets begonnen, maar daar eigenlijk niets van geleerd heb, klopt niet, want er zijn verschillende bijstellingen gebeurd en 'lessons learned' over hoe daarmee om te gaan, om daar op de meest performante manier mee te kunnen werken.

Met betrekking tot Mifratel/Yource zijn er de getuigenissen van de klokkenluiders, de interne bedrijfsdocumenten die zijn opgedoken en de reactie van het management, die een sterk vermoeden van fraude hebben aangegeven – nu antwoord ik op de vraag wat de impact is in de toekomst voor het contactonderzoek. Op basis daarvan werd de samenwerking met dit callcenter onmiddellijk stopgezet. Over de andere partners in het consortium zijn er geen dergelijke bezwarende signalen.

We hebben gezegd dat we een audit zouden vragen voor het geheel, dus niet alleen voor Yource. We hebben klacht ingediend ten aanzien van Yource. We hebben aan Deloitte gevraagd om het geheel van het contactonderzoek tegen het licht te houden. De resultaten hebt u. De audit stelt op basis van dat dataonderzoek ook geen fraude bij hen vast. Op dit moment heb ik bijgevolg geen reden om de samenwerking met de andere partners in het consortium nu stop te zetten. Er zijn inmiddels ook bijkomende controlemaatregelen van kracht om de facturaties te verbeteren.

Wat de ziekenfondsen betreft: die stonden in voor het leveren van de field agents en voor de kwaliteitsondersteuning. Zij hebben die opdracht ook op zich genomen.

Wat de retrocessies betreft: die waren van bij het begin afgesproken, omdat ziekenfondsen, zoals hier is gezegd, inderdaad opdrachten vervullen voor diversen en we geen dubbele facturaties wilden. Er is van bij het begin afgesproken dat daar een verrekening zou gebeuren. Dat is dus niet uit de lucht komen vallen. Voorzitter, ik denk zelfs dat ik de voorbije twee jaar naar aanleiding van vragen ook al eens heb gezegd dat dat binnen het afsprakenkader lag en ligt.

We hebben in de commissie al diverse keren gesproken over de organisatie van het contactonderzoek. Dat gaat om een complex proces. Sinds de opstart hebben we ook met diverse problemen gekampt. Ik heb er daarnet al naar verwezen. Dat is ook onvermijdelijk, des te meer omdat het gaat over een complexe materie: een virus dat zijn laatste karakteristieken niet van bij het begin heeft getoond en misschien nog altijd niet toont, zodat er permanent en op een wendbare manier op moet worden gereageerd. Belangrijk is dat we van bij de start permanent hebben geëvalueerd en bijgestuurd. Nog eens, er zijn diverse bijaktes gemaakt in die contracten die een weerspiegeling zijn van die evaluaties en bijsturingen. Als u de contactopsporing vandaag vergelijkt met het model waarmee we in 2020 zijn gestart, zult u zien dat er grote aanpassingen, wijzigingen, evaluaties en bijsturingen zijn gebeurd.

Zoals ik heb aangegeven, is een belangrijke les dat we onvoldoende 'crisis-prepared' waren. Dat klopt. Mevrouw Vandecasteele, het versterken van het team Infectieziektebestrijding is inderdaad belangrijk. Dat hebben we een paar maanden geleden ook beslist in de schoot van de Vlaamse Regering. We zullen dus ook dat team bijkomend versterken.

Hadden we meer kunnen doen om dit te voorkomen? Ik wil verwijzen naar datgene wat ik daarover heb gezegd. De contactopsporing kende een moeilijke start, maar is stelselmatig verbeterd en heeft haar meerwaarde bewezen. Ik heb daarover ook al een aantal cijfers gegeven hier. Bovendien is dit via een begeleidende stuurgroep ook constant gemonitord, om aanpassingen en bijsturingen te doen.

De verantwoordelijkheid voor de imagoschade die Mifratel/Yource heeft veroorzaakt, moet bij dat bedrijf worden gelegd. Veel contactspeurders hebben zich de voorbije jaren hard ingezet. Ik waardeer dat ze dat hebben gedaan en ook blijven doen.

Wat de bijkomende verbetervoorstellen betreft: die zijn inderdaad doorgevoerd, maar ik stel voor dat het hoofd van het agentschap concreet ingaat op de vraag welke die zijn geweest.

Mevrouw Van den Bossche, de vraag over de waarheidsgetrouwheid van de documenten leg ik graag voor aan Deloitte. Zij kunnen beoordelen of de documenten waarheidsgetrouw zijn of wat hun appreciatie daarover is. Per slot van rekening hebben we Deloitte gevraagd om deze oefening te doen.

Voorzitter, daarmee heb ik geantwoord op de meeste vragen. Ongetwijfeld zullen zowel de mensen van Deloitte als van het agentschap en het consortium bijkomende antwoorden kunnen geven, zeker op technisch vlak.

De voorzitter: Eerst kunnen de parlementsleden reageren op de antwoorden van de minister. Mag ik vragen om het toch wat kort te houden? Want straks hebben we nog de gedachtewisseling met het consortium en het agentschap, wat ongetwijfeld ook tijd in beslag zal nemen. De minister heeft in zijn antwoorden trouwens diverse keren verwezen naar het agentschap en het consortium.

De heer Vaneekhout heeft het woord.

Jeremie Vaneekhout (Groen): Minister, ik dank u voor de eerste antwoorden op de vragen, waarvan er toch nog wat openstaan. We zullen er straks inderdaad nog

een aantal voorleggen aan de volgende sprekers. Maar toch wil ik graag een aantal politieke bedenkingen of eerste indrukken meegeven op basis van uw antwoord.

Ten eerste, ik heb het gevoel dat u doorheen de tijd rond die contactopsporing in een soort van tunnelvisie bent terechtgekomen. Wat er op voorhand van was verwacht en was aangekondigd, is er op dit moment en ook de voorbije twee jaar niet uitgekomen. Nu stelt u dat de contactopsporing – en ik heb het eerst over de effectiviteit – in de tweede golf overeind is gebleven, zich staande heeft gehouden, en dat ze het in de vierde golf even niet meer aankon. Maar zowel ik als dit parlement, en uzelf ook, zagen contactopsporing bij de aankondiging als meer dan een soort van proactieve infolijn die op het moment van een besmetting een sms stuurt naar iemand of eventueel een telefoontje doet en zegt wat er op dat moment moet gebeuren.

Het woord 'bronopsporing' valt hier al helemaal niet meer. We hebben blijkbaar geen ambities meer om een impact te hebben op de curve. Het is eerder een zorgdragen voor. Dat is een legitieme doelstelling, maar dan schiet ze wel haar doel voorbij. De boodschap vandaag is dat de contactopsporing was bedoeld als een proactieve infolijn die mensen contacteert op het moment dat ze besmet zijn. En het feit dat alleen dat kan gebeuren in een golf, is dan voldoende voor wat we daaruit halen. De ambitie lag hoger en moet hoger liggen.

Ten tweede, er is een discussie over dat we betalen voor capaciteit en dat we daarbij ook afhankelijk zijn van de voorspellingen. Dat kan een keuze zijn, maar dan vind ik het na twee jaar wel bijzonder dat die nog niet werd geëvalueerd, dat er niet werd bekeken of er andere manieren zijn om mensen een zinvolle tijdsbesteding te laten doen in die periodes dat ze voor capaciteit moeten zorgen. U kunt zich nu blindstaren op de discussie of dat dan privaat of publiek moet zijn. Maar voor mij gaat het in essentie over veel meer dan dat, namelijk: hoe creatief zijn we als overheid om mensen zinvol in te zetten? En betalen wij mensen om gewoon achter hun computer of hun telefoon te zitten wachten tot er eens een melding binnenkomt? Of zorgen we ervoor dat er systematisch, zeker aangezien covid hier is om te blijven, ook andere taken kunnen bij komen? Op welke manier anticipeert u daarop?

Want als u de toekomst schetst, dan is dat meer van hetzelfde. Dan zegt u eigenlijk dat er geen fundamentele bijsturing komt. U hebt ook nooit een fundamentele evaluatie omarmd, zeker niet op het niveau van het parlement of de experts, en hebt dat misschien zelfs eerder tegengehouden. Want eigenlijk wilt u niet tot de conclusie komen dat we het nu beter anders zouden doen.

Op het einde van de rit zegt u ook dat wat Yource heeft gedaan, niet flink is, maar dat u geen probleem ziet bij de andere partners. Minister, sta mij toe om uit deze audit te halen dat er meer problemen zijn dan een callcenter dat u nu als baarlijkse duivel kunt voorstellen. Alsof al de rest de brave leden van de club zijn. Ik zeg niet dat ze allemaal slechte bedoelingen hebben – mijn overtuiging is nog wel dat de meeste mensen deugen –, maar na deze audit is het toch wel duidelijk dat er meer problemen zijn dan enkel de facturatie van Yource. Want eigenlijk spreekt de audit daar niet over. De audit spreekt over allerlei andere facturen en zegt rond Yource dat ze dat niet echt konden nakijken en geen antwoord konden vragen aan Yource zelf, omdat er een gerechtelijk onderzoek loopt.

Drie, u zegt dat jullie alles van aanbevelingen de voorbije tijd bijgestuurd hebben, dat wij een karikatuur maken van wat er in april en mei gebeurd is, dat het een moeilijke stap was, maar dat de problemen ondertussen zijn bijgestuurd. Minister, lees de audit. Die gaat niet over de periode april- mei- juni 2020; die gaat over de hele periode en die schetst ook malversaties in de hele periode. Ik verwacht geen antwoord meer van u. Ik zal straks het antwoord wel vragen aan de mensen van

Deloitte, of zij ervan uitgaan dat vandaag alle problemen opgelost zijn en of zij een tijdsverloop zien, dat die 25 miljoen euro uitgegeven is in de eerste drie maanden en dat daarna alles bijgestuurd is en er geen problemen meer waren. Ik vrees dat u op dat gebied in een parallel universum leeft en denkt dat alles goed loopt en dat jullie bijgestuurd hebben. Op basis van de inlichtingen die ik krijg, ben ik het daar niet mee eens.

Tot slot, u hebt geschetst dat we deze audit nu hebben, dat het Rekenhof nog bezig is, maar overweegt u zelf nog andere stappen op gerechtelijke weg om een aantal zaken in gang te zetten? U hebt gezegd dat jullie het rapport bezorgd hebben aan Justitie. Rekent u op hun proactiviteit of zult u met de Vlaamse Regering nog een specifieke klacht indienen of een onderzoek laten instellen of daar initiatief voor nemen? U kunt dat zelf natuurlijk niet doen, maar op dit moment loopt het gerechtelijk onderzoek rond Yource. Ik heb daarnet gezegd dat er nog wat andere onduidelijkheden zijn. Hoopt u dat Justitie daar zelf op uitkomt en daarmee aan de slag gaat? Ik denk dat u daarop hoopt, maar het zou misschien toch interessant zijn om na te denken of er nog andere stappen gezet kunnen worden.

Ja, ik ben ik zeer kritisch. Voorzitter, met het oog op uw oproep bij het begin van de tweede ronde zal ik mijn technische vragen en verduidelijkingen voor straks houden. Dit is voor mij een onvoldoende antwoord wat betreft die 25 miljoen euro belastinggeld waarvan de overheid niet weet wat ermee gebeurd is, voor een ineffectief contactonderzoek dat duidelijk niet bijgestuurd zal zijn tegen het najaar, wanneer het –hopelijk niet – misschien wel weer erger wordt.

De voorzitter: Mevrouw Vandecasteele heeft het woord.

Lise Vandecasteele (PVDA): Minister, ik schrik een beetje. Ik vind uw reactie heel erg koel. U zegt dat er een grondig en langdurig onderzoek geweest is door Deloitte. Zij kunnen niet zeggen dat er fraude was, maar ook niet dat er geen fraude was. Dat lijkt voor u niet zo'n probleem. U kunt ook niet zeggen dat er geen fraude geweest is. Bon, u organiseert een contactonderzoek met commerciële callcentra waaruit blijkt dat contactopspoorders die contactopsporing moesten doen, voor andere taken gebeld hebben. U gaat er toch snel aan voorbij dat er onzorgvuldig omgesprongen is met overheidsmiddelen, met belastinggeld waarbij er keer op keer een signaal geweest is dat het niet goed liep, dat er meer controle moest zijn. Vervolgens moet het afhangen van een klokkenluider die zegt dat er iets misloopt. Het is toch ernstig dat u dat dan niet zelf ontdekt hebt. Ik mis toch wel de lessen die u daaruit trekt, hoe u gaat voorkomen dat er in de toekomst met dezelfde naïviteit omgesprongen wordt met belastinggeld en dat commerciële bedrijven ingeschakeld worden, waarbij er bijna een blind vertrouwen is omdat ze – daar komt het toch elke keer op neer – zichzelf blijkbaar moesten controleren en er onvoldoende controle vanuit de overheid op geweest is.

Naast de koele reactie op die mogelijke fraude, gaat u er toch ook snel aan voorbij. Uw instelling is: als we het in Vlaanderen doen en we het beter doen dan in Wallonië, dan is het oké. De bedoeling van de contactopsporing is niet om het beter te doen dan in andere landen. De bedoeling van het contactopsporingsonderzoek is om echt te voorkomen dat mensen ziek worden, dat we van de ene golf in de andere terecht komen. Er moet een grondig contactopsporingsonderzoek gebeuren. Verschillende experts zoals dokter André en dokter Arrazola de Oñate, die al contactonderzoek deden rond tuberculose-onderzoek, hebben toen al gesignaleerd dat men op de manier waarop het georganiseerd werd, onvoldoende dijken kan opbouwen en kan voorkomen dat mensen elkaar blijven besmetten. U moet toch zien dat er verschillende problemen geweest zijn.

Dat ligt niet aan de mensen. Ik benadruk het nog eens: ik ben niet degene die zal zeggen dat de mensen niet hun best gedaan hebben. Ik heb hen zelf aan de lijn

gehad, ze doen hun best. Dat zijn mensen die met de beste wil van de wereld hun opdracht goed willen vervullen. Maar die randvoorwaarden om die opdracht goed te vervullen waren er niet, waardoor ze soms foute informatie gaven, waardoor ze eenzelfde gezin soms meerdere malen belden, waardoor het soms heel lang geduurd heeft eer ze mensen opbelden. Er zijn toch verschillende problemen. Constant moest dat bijgestuurd worden en dat heeft niet voorkomen dat we van de ene golf in de andere gesukkeld zijn. U hangt hier nu een mooi verhaaltje op, terwijl dat helemaal niet de realiteit geweest is de afgelopen maanden.

En daarnaast mis ik ook wel, zoals ik in mijn beginpleidooi aangaf, het verschil tussen een commerciële logica en een openbare logica. Ik vind het toch jammer dat u daar toch niet kritischer tegenover staat.

Stefaan Sintobin (Vlaams Belang): Ik wil zelf ook even tussenkomen. Minister, bedankt voor uw antwoord. U hebt inderdaad een aantal keer, of nogal veel, verwezen naar onze gedachtewisseling van straks. Er zullen dus straks ongetwijfeld nog een aantal diepgaandere vragen aan bod komen.

Wat ik vooral jammer vind, is dat door die hele historie van het contactonderzoek – ik zeg het nogmaals, dat was een van uw paradepaardjes bij de bestrijding van de coronapandemie – door dit auditonderzoek en door de negativiteit die daar altijd rond heeft gehangen, het draagvlak voor contactonderzoek bij de bevolking eigenlijk volledig is weggeslagen.

U weet dat heel wat mensen opnieuw besmet zijn, en dat er meer en meer besmettingen zijn, en er ook meer en meer mensen opnieuw worden gecontacteerd. Mensen zeggen dat zij daar niet meer naar luisteren, dat ze zelfs niet meer opnemen, ze volgen het niet op. En dat is eigenlijk een spijtige zaak, dat door alles wat gebeurd is, het draagvlak volledig weg is. Misschien moeten we op de een of andere manier proberen om opnieuw wat te werken aan het draagvlak.

Ik heb ook de indruk dat de bevolking – terecht of onterecht, dat laat ik hier in het midden – zich minder zorgen maakt over de besmettingen die opnieuw de hoogte ingaan, omdat besmettingen meestal lijden tot minder zwaar ziek zijn. Maar misschien moeten we toch proberen om iets te doen aan het draagvlak, los van bijkomend onderzoek. Want de schuldvraag – als ik dat zo mag noemen – van fraude of geen fraude is eigenlijk niet beantwoord in deze audit. En dat kwam ook deels door die opdracht die Deloitte gekregen heeft, het mandaat dat ze gekregen hebben. We moeten daar dus misschien ook verder onderzoek rond voeren.

U hebt gezegd – en we gaan dat straks ook van de heer Dewolf horen – wat er eigenlijk aan verbeteringsmechanismen zijn aangebracht. Ik heb daar dan nog een laatste vraag bij, maar ik weet niet of u daarop kunt antwoorden.

Als ik het goed voorheb loopt er ook een gerechtelijk onderzoek. Hebt u enig idee, zonder daarop in te gaan, van de stand van zaken in dit onderzoek?

De voorzitter: Mevrouw Van den Bossche heeft het woord.

Freya Van den Bossche (Vooruit): Minister, het optimisme in uw antwoord delen wij niet. U lijkt te vinden, zelfs bij de concrete gevallen die ik aanhaalde, dat de uitleg van de callcenters eerder aannemelijk is, en zelfs geloofwaardig. Ik geloof ze niet op basis van de duidelijke ongerijmdheden in de aangeleverde data en het rapport. Het gaat natuurlijk om meer dan geloven. Iedereen wil bewijs, en ik hoop dat daar ook voor gezorgd wordt. Want het gaat over veel geld, en over een vertrouwensvolle overheid die een samenwerking aangaat met de privésector, maar die ook wil dat die samenwerking correct verloopt.

Een van de zes callcenters, zover zijn we wel, heeft u opgelicht. En daarvoor loopt nu een gerechtelijk onderzoek. Het onderzoek van Deloitte geeft aan dat er bij de vijf andere callcenters ook onduidelijkheden zijn, wellicht onregelmatigheden. Er zijn meer dan 400.000 werkuren gefactureerd voor opdrachten die niks te maken hebben met het bellen van mensen, het ontvangen van telefoons, het stand-by zijn voor telefoons, het registreren van gegevens verkregen uit telefoons. Meer dan 400.000 werkuren, dat zijn 116 uren per call agent die ooit voor contactopsporing heeft gewerkt.

En daarbij komt nog eens dat callcenters zoals Yource tegelijkertijd boswachter en stroper waren: zij maakten zelf de factuur en moesten zelf controleren of ze juist waren.

Voor mij zijn dat redenen om uw optimisme niet te delen, om de aanwijzingen die ik in dit rapport lees, zeer ernstig te nemen, en te vermoeden dat hier inderdaad veel meer aan de hand is.

De moeilijkheid voor Deloitte om die fraude vast te leggen ligt natuurlijk ook aan de constructie. Het systeem zelf is heel fraudegevoelig, er waren geen checks and balances. Deloitte kan dus niet alles verifiëren, ondanks het grondig onderzoek. Het zijn zaken die zich niet lenen tot een optimistische lezing of tot het minimaliseren van betwiste bedragen.

Iemand die pessimistisch van aard is, of op z'n minst op pessimistische wijze het rapport leest, zou de audit omschrijven als 'mogelijk het topje van de ijsberg', zeker omdat het callcenter dat bij de facturatie de pen vasthield, IPG, veruit de meeste ongerijmdheden laat lezen. Dat is ondanks het feit dat zij de papieren later hebben aangeleverd dan de rest, en ondanks het feit dat hun brondocumenten hun thesis bijstaan. Zelfs dan zien we dat het probleem daar het grootst lijkt te zijn. Het controlesysteem was dus eigenlijk afwezig – ik ging zeggen 'falend', maar eigenlijk was het afwezig.

U verwijst naar de stuurgroep contactopsporing, waarin uw kabinet en het kabinet van de minister-president zetelen. Ook dat vind ik zeer zorgwekkend. Ofwel werd die stuurgroep erg lang voorgelogen via indicatoren, die dan duidelijk heel theoretisch waren, en dan is het zorgwekkend dat dit kon, ofwel besefte men in de stuurgroep dat men met een kluitje in het riet werd gestuurd, maar werd er niet gehandeld. Ik vraag me af of er binnen de overheid één andere sector is, één andere opdrachtnemer, die zo welwillend is behandeld als dat consortium van de contactopsporing. Ik ken zelf geen voorbeelden waar men zo weinig kritisch is omgegaan met overheidsmiddelen.

Mijn vraag, minister: vanwaar uw optimisme? Vanwaar de meest optimistische lezing van alle gegevens die op tafel liggen?

De voorzitter: De heer Daniëls heeft het woord.

Koen Daniëls (N-VA): Dank u wel, minister, voor uw antwoord.

Het is een feitelijke vaststelling, dat onze contactcenters snel geschakeld hebben en dat ze op bepaalde momenten overstelpt werden, maar ik weet niet goed hoe dat in relatie staat tot deze voor 25 miljoen afwijkende facturen. Ik ben het nog eens gaan nakijken, en bij de 10 miljoen euro waarvoor ze wel een verklaring hebben, daar wordt dat door de contactcenters niet als verklaring opgegeven. Ik denk dus dat die twee zaken los van elkaar staan.

Ik heb nog twee bijkomende aandachtspunten. Ten eerste – ik denk dat ik u goed heb begrepen – wacht u, naar de toekomst toe, het verslag van het Rekenhof af, om dat samen met deze audit te bekijken. Heb ik dat goed begrepen, dat u daarop

wacht, om te bekijken hoe er eventueel verder gegaan kan worden met de invulling van de contacttracing, en met de nieuwe contracten? Of gaat u toch vroeger al iets doen? Hoe kunnen we dan wat er hier nu naar boven komt, ondervangen in eventuele verlengingen of nieuwe contracten? Dat is eigenlijk mijn eerste vraag.

Mijn tweede vraag betreft het controleren. We zitten nu met een audit van het Rekenhof en met een externe audit die u gevraagd hebt. Dan hebben we natuurlijk ook nog het agentschap Zorg en Gezondheid. Gaan daar nog andere dingen concreet gebeuren, eventueel ook bij verlenging, zodat we dergelijke zaken intern kunnen zien, en dat u geen beroep hoeft te doen op het Rekenhof of externe audits om dat boven water te krijgen? Dat is mijn tweede vraag, naar aanleiding van uw antwoord.

De voorzitter: Mevrouw Saeys heeft het woord.

Freya Saeys (Open Vld): Ik wil het ook hebben over de toekomst. Ik had net begrepen dat u zei: "We gaan gewoon doorgaan met die callcenters." Zo had ik het begrepen, maar als dat niet zo is, corrigeer mij dan. Ik denk dat het heel belangrijk is om een toekomstvisie uit te werken, en ik dacht ook dat de Taskforce daarmee bezig is. Ik begrijp dat men zich, in crisissituaties zoals deze, bezighoudt met de crisis. Maar ik denk dat we er toch allemaal van overtuigd zijn dat er bij mogelijke toekomstige crisissen toch wel een plan op tafel moet liggen, waarbij we een efficiënt, performant systeem hebben waarmee we onmiddellijk aan de slag kunnen gaan. Is dat dan met callcenters of met iets anders? Ik denk dat we dat vooral goed moeten uitwerken.

De vraag is: is men daarmee bezig? Of heeft men deze audit afgewacht? Wacht men nu de audit van het Rekenhof af, of wacht men het gerechtelijk onderzoek af? Ik hoop alvast dat men daar, tussen de golven door, toch al over nagedacht heeft en al een aantal zaken op papier heeft gezet.

De voorzitter: Minister Beke heeft het woord.

Minister Wouter Beke: Collega Van den Bossche, ik hoor hier zeggen dat ik een 'optimistische lezing' heb en de zaken minimaliseer. Andere collega's hebben gezegd dat ik dit rapport koel en onderkoeld analyseer. Mijn emoties doen hier eigenlijk weinig ter zake. Ik probeer het rapport te lezen zoals het er staat. In de audit staat dat men geen fraude heeft kunnen vaststellen maar ook dat men het niet heeft kunnen uitsluiten. (*Opmerkingen van Lise Vandecasteele*)

Ik sluit dus ook niet uit dat er fraude is. We kunnen het niet vaststellen; we kunnen het niet uitsluiten. Ik heb het in het begin ook gezegd: ik had liever gehad dat men daar uitdrukkelijker tot een conclusie was gekomen. Ik kan alleen vaststellen dat Deloitte met alle expertise die ze hebben en die ze ook ingezet hebben om deze audit te maken, tot deze conclusie komt. Ik moet deze conclusie aanvaarden. Ik vind dat niet optimistisch, ik vind dat niet minimalistisch. Dit is gewoon de conclusie die zwart op wit op papier staat.

We hebben deze audit overgemaakt aan het gerecht. U weet dat wij zelf naar het gerecht gestapt zijn. We hebben deze conclusie overgemaakt aan het gerecht. Wanneer het gerecht op basis van deze informatie en alle informatie die het van ons wil en kan verkrijgen, meent dat er verdere stappen gezet moeten worden, eventueel ook richting andere callcenters, dan zal het dat ook wel doen, neem ik aan. Ze hebben de informatie die Deloitte verzameld heeft in deze audit, daarvoor gekregen. Ik ga ervan uit dat ze dat ook zullen doen, als er aanwijzingen zijn. Ik sluit dat dus niet uit. Ik kan alleen niet zeggen dat dat op basis van de audit en van de elementen die we hier vandaag hebben, zal gebeuren. Het gerecht opereert onafhankelijk. Het is een goede zaak dat het in een democratie op een onafhankelijke manier kan werken.

Wij hebben deze audit eveneens ter beschikking gesteld van het Rekenhof, waaraan we ook een opdracht hebben gegeven. Dat is een andersoortige opdracht, maar ook het Rekenhof is hiermee aan de slag.

Collega Vaneekhout, u zegt dat ik niet meer spreek over bronopsporing. Ik wil best spreken over bronopsporing, alleen weet u even goed als ik – evenals iedereen die iets kent van contactopsporing – dat bronopsporing enkel mogelijk is als er een lage viruscirculatie is. Bronopsporing is een onmogelijke zaak wanneer je met een zeer hoge viruscirculatie zit, zoals we gehad hebben. Zeggen dat de contactopsporing verworden is tot een verbeterde infolijn, vind ik eerlijk gezegd niet netjes tegenover de inzet die er tot de dag van vandaag nog altijd is.

Collega Sintobin, u zegt dat het wel jammer is dat door alles wat daarrond gebeurd is – de fraude, de manier waarop die in de media gekomen is en nu de audit – het draagvlak weggehaald is. Ik vind dat ook jammer, zoals ik ook de teneur van de tussenkomsten hierover van sommige collega's jammer vind.

Ik denk dat het aantal besmettingen ook te maken heeft met een aantal andere zaken. Veel mensen zijn gevaccineerd. Als ze gevaccineerd zijn en toch ziek worden, legt dit gelukkig minder druk op de ziekenhuizen dan tijdens de vorige golven. Stel u voor dat we dat niet gehad en gedaan zouden hebben. Maar dat het virus weg is, zult u van mij nooit gehoord hebben in deze commissie of in de plenaire vergadering. Integendeel, wat dat betreft, heb ik altijd met twee woorden gesproken.

Collega Vandecasteele, ik had liever een duidelijker uitspraak gehad, maar ik moet het resultaat van de audit aanvaarden zoals dat er is. We hebben dit dus, zoals gezegd, zowel aan het gerecht als aan het Rekenhof en de andere deelstaten overgemaakt.

Intussen, collega's, zijn er aanpassingen gebeurd. Ik heb er al naar verwezen. Daar kan het agentschap dadelijk nog verder op ingaan.

Wat de toekomst betreft, heb ik hier niet gezegd dat we dat contract zomaar zullen verlengen. Dit contract loopt af eind mei. In deze commissie is er ook al eens een boeiende gedachtewisseling geweest over hoe de toekomst eruit kan zien. Ik heb daarover een plan neergelegd in de schoot van de Vlaamse Regering. We zullen dat dus ook bespreken.

Ik denk wel dat contactopsporing in de toekomst ook nog nodig zal zijn. Contactopsporing in coronatijd is iets anders dan wanneer je met een lokale tbc-uitbraak zit. Hier gaat het over contactopsporing op een grootschalige, quasi industriële schaal. Dat is van een andere orde dan wanneer je met kleine uitbraken zit. Zoals gezegd, we hebben daar ook al beslissingen over genomen. Een eerste stuk van beslissing is de versterking van het agentschap Zorg en Gezondheid wat dit luik betreft, maar ook – maar dat is dan voor deze namiddag – een versterking van het team Milieuthema's, omtrent PFOS.

Dat waren een aantal elementen die ik nog wou toevoegen. De mensen die uitgenodigd zijn voor de gedachtewisseling, kunnen verder ingaan op de vragen die zijn gesteld en de stellingen die zijn geponeerd.

De voorzitter: Mijnheer Vaneekhout heeft het woord.

Jeremie Vaneekhout (Groen): Ik denk dat het de gewoonte is bij een interpellatie dat de interpellant mag afronden.

Ik wil nog twee dingen aanstippen omdat de minister daarmee op mijn systeem werkt. U verwijst naar de 'teneur van collega's'. Dat is een terugkerend iets: als er een tekort is aan personeel in de gezondheidszorg, dan is het de schuld van de

oppositie, die te negatief doet. Als er wantoestanden in de kinderopvang worden aangeklaagd, dan is dat de schuld van de teneur van de oppositie, die een aantal zaken aankaart. Als er nu een negatief beeld over – waar de voorzitter op wijst – en een gebrek aan vertrouwen in de contactopsporing ontstaat, dan verwijst u én naar de fraude, én naar de teneur van de collega's die daarover het woord voeren.

Minister, ik zit niet in dit parlement om mijn mond te houden en ik denk dat dat ook voor andere collega's geldt. Als er 25 miljoen euro belastinggeld zonder duidelijke redenen wordt uitbetaald aan partners in het kader van de contactopsporing, dan is het onze rol om dat te zeggen. Dan kunt u dat hier met veel plezier framen als een negatief kader en daar een soort van sfeerschepping in zien, maar dat is niet het geval. Dat is het doel van onze job en voor alle belastingbetalers die meebetalen aan die 25 miljoen euro en rekenen op een systeem dat performant en transparant is.

U bent politiek verantwoordelijk. U hebt een oncontroleerbaar vehikel gecreëerd, samen met uw diensten, waar op dit moment niet van kan gezegd worden of er vandaag nog fraude is. U zegt dat uit de audit is gebleken dat het noch bewezen, noch niet-bewezen is, en dat klopt, maar die audit had natuurlijk niet alle mogelijkheden en controle mogelijkheden. Ik zou me dus niet te snel uitspreken over dat het op dit moment opgelost is. We moeten afwachten wat uit het werk van het Rekenhof en het gerecht zal komen. We zullen dit met veel interesse blijven opvolgen, net zoals we heel nauwlettend zullen toezien op wat er eind mei gebeurt inzake de verlenging van deze opdracht. Dit soort teneur apprecieer ik niet in een fase waarin wij correct ons werk proberen te doen en ik van een minister hetzelfde verwacht.

De voorzitter: We kunnen nu overgaan tot de gedachtewisseling over het onderzoek van Audit Vlaanderen naar onregelmatigheden bij de contactopsporing. De toelichting van de heer Delcourt hebben we gehad. Nu zal de heer Wim Vintges een toelichting geven namens het consortium. En daarna hebben we het Vlaams agentschap.

We moeten eerst nog een verslaggever aanduiden.

Tine van der Vloet (N-VA): Ik stel mijn collega Daniëls voor.

De voorzitter: Prima.

De heer Vintges heeft het woord.

Wim Vintges, Chief Executive Officer Koramic2engage: Dank u wel, voorzitter en parlementsleden. Allereerst wil ik even aangeven dat ik het zeer betreurt dat de fraude uiteindelijk niet bewezen is, maar ook niet uitgesloten. Zoals ik het met mijn eigen woorden zeg, is dat vlees noch vis. Daar kunnen we niet heel veel mee. En dat leidt tot heel veel speculatie. Dat krijg ik nu ook mee.

Daarnaast vind ik de statistische termen 'afwijking' of 'outliers' op zijn zachtst gezegd ongelukkig, omdat dat met name leidt tot discussie rondom de vanochtend al vaker genoemde 25 miljoen euro. Daarnaast heb ik ook gehoord dat we een werking van contacttracing hebben met een commercieel bedrijf – een commerciële werking versus een openbare werking – en dat natuurlijk ook gekeken werd naar een zinvolle invulling.

Als we gaan kijken naar het rapport van Deloitte, kunnen we tot de conclusie komen, in de artikelen 6.7.1 en 6.7.3, dat er heel duidelijk wordt verwezen naar de activiteiten 'on queue' en de zogenaamde activiteiten 'off queue'. Een ding wil ik duidelijk maken, namelijk dat het belplatform van Smals, van de federale overheid, pas ter beschikking komt op het moment dat een contactonderzoeker is

opgeleid. In de eerste periode, waarin iemand 'on board' wordt en uiteindelijk de opleiding volgt, beschikt hij of zij natuurlijk nog niet over een login. Het is logisch dat die activiteiten dan terechtkomen in de tijdsregistratiesystemen van de contactcenters.

Daarnaast zijn er – en dan heb ik het over een zinvolle invulling – toch ook een groot aantal taken die uiteindelijk 'off queue' worden gedaan. Ik heb net al verwezen naar opleiding en een stukje 'refresh', maar aangaande het traject hebben we ook de klachtenlijn in het team voor covidonderzoekers op verzoek van het agentschap bemenst. Wat hebben die teams gedaan? Die hebben assistentie verleend bij het clusteronderzoek op verzoek van het agentschap; het contactonderzoek behandeld; klachtenformulieren behandeld die ingediend worden op de website van het agentschap; specifieke formulieren behandeld voor doven en slechthorenden op de website van het agentschap; assistentie gegeven bij casemanagement; een aanspreekpunt geweest voor huisartsen, veelal via e-mail – een e-mail-functionaliteit was niet beschikbaar in het platform van Smals. Tot hun taken behoorde ook de assistentie van de fieldagenten qua taal, contact, telefonisch; het behandelen van betwistingen rondom hoog- en laagrisicocontacten; het behandelen van vals-positieve testen; het behandelen van betwistingen van opgelegde maatregelen aan terugkerende reizigers in België. En zo zijn er nog een aantal zaken die met name in dat klachtenteam, dat covidonderzoekerssteam, daadwerkelijk zijn uitgevoerd.

Ik heb net de e-mailondersteuning genoemd. Er komen manuele verzoeken binnen, al dan niet via een webform op de website, die dan naar ons werden doorgerouteerd en die uiteindelijk ook zijn opgepakt. Er is de coronalijn die bemenst is op verzoek van het agentschap. Er zijn de Passenger Locator Forms (PLF's), die in het begin, met alle respect, natuurlijk ook veelal handmatig moesten worden verwerkt. Later is dat in het platform gelukkig ook deels geoptimaliseerd. Er zijn de CLB's, de collectiviteiten, en de ondersteuning die daar uiteindelijk verleend zijn.

Als ik naar al die facetten ga kijken, denk ik dat we een ander beeld hebben dan we zouden moeten krijgen bij die 'afwijking', die term waar ik het toch heel erg moeilijk mee heb. Dat doet geen recht aan de werkzaamheden die daadwerkelijk door ons zijn verricht.

Dan heb ik een aantal aanvullingen. Er werd gesteld door de parlementsleden dat IPG een controlerende rol had. Dat wil ik even nuanceren. Dat is niet zo. Binnen het contract met de overheid is afgesproken dat er uiteindelijk één factuur zou worden gestuurd vanuit de callcentra, vanuit KPMG en vanuit de ziekenfondsen richting agentschap. IPG is niet meer of minder geweest dan de verzamelaar van de facturen van de callcenters. Dat neemt niet weg dat IPG voor zijn eigen activiteit verantwoordelijk is voor de controle van zijn of haar eigen factuur.

Er is net ook gesteld dat IPG, inzake 'outliers', wat als term werd gebruikt, daar een substantieel deel van uitmaakt. Het is juist dat IPG een groot aandeel had in het contactonderzoek qua aantal voltijdequivalenten (vte's). Dat betekent dat de zaken die ik net vernoemd heb deels daardoor verklaard kunnen worden.

Ik wil nog even aangeven dat we – IPG bedoel ik – pas vrij recent hebben gereageerd op de vragen van Deloitte. Ik hoop dat de heer Delcours dat kan bevestigen. Ik denk dat Deloitte niet kan ontkennen dat er in het proces twee audits verricht zijn. Bij één audit had Deloitte foutieve databestanden ontvangen van Smals die later gecorrigeerd werden met de correcte databestanden. Er zat een fout in waardoor we data hebben moeten analyseren die in ieder geval niet van toepassing waren op de onderliggende callcenters. Daarnaast zijn er tussentijds data verstrekt van callcenters, bijvoorbeeld IPG, die deels data kregen van Call-It, dan weel deels van Korec zelf en vice versa. Dat is belangrijk om te vermelden.

Er hebben binnen de callcentra correcties plaatsgevonden. Die correcties zijn op de facturen van november en december aangebracht. Dat is ruimschoots voor Deloitte actief was gestart met de audit. Ze hebben plaatsgevonden door interne audits naar aanleiding van de berichtgeving in de pers over vermoedelijke fraude bij branchecollega Mifratel Yource. De correcties zijn doorgevoerd en staan in het rapport. We hebben ze ook een-op-een overgemaakt aan Deloitte en direct ter beschikking gesteld.

Van de 400.000 euro werkzaamheden voor andere callcenters of opdrachtgevers wil ik aangeven dat er 350.000 euro één callcentrum betreft en 50.000 euro de overige callcenters in het consortium.

Ik ben vanaf dag één betrokken bij dit contactonderzoek en in principe een aanspreekpunt voor het agentschap. Maar, zonder dat ik me daar dan ook voor wil verschuilen, ik wil verduidelijken dat ik natuurlijk als CEO van Koramic2Engage – en de drie labels IPG, Call-IT en In2Com die eronder vallen – verantwoordelijk ben voor de activiteiten die plaatsvinden. Ik kan geen verantwoordelijkheid nemen voor activiteiten die buiten mijn verantwoordelijkheidsgebied vallen, niet omdat ik me wil verschuilen, maar omdat ik daar het mandaat niet voor heb. Dat is overigens niet mijn opdracht.

Ik ben bereid om elke vraag te beantwoorden. Ik hoop van ganser harte, en dat heb ik aan het agentschap ook geschreven, dat er een aanvullend onderzoek door het Rekenhof komt. De zaken die ik vandaag heb gehoord, doen zelfs pijn. Ik vind dat oprecht heel erg vervelend. Ik hoop van ganser harte dat het Rekenhof tot een conclusie komt. Ik ben er in ieder geval van overtuigd dat de uitkomst voor de Koramic2Engage-bedrijven van het Rekenhof of welk aanvullend onderzoek dan ook, aantoont dat de activiteiten die wij – het is meerdere malen gesteld, in soms moeilijke omstandigheden – hebben moeten verrichten, uiteindelijk onderbouwd kunnen worden met het platform van Smals. Aan de andere kant hebben we bijkomende activiteiten daadwerkelijk verricht, plus opleiding en 'refresh'. Ik hoop van ganser harte dat we het negatieve beeld rond het contactonderzoek enerzijds en het imago van de callcenters anderzijds snel achter ons kunnen laten.

Als het gaat over het aanleveren van data, kan ik in alle oprechtheid stellen dat we alle data die Deloitte aan ons heeft gevraagd beschikbaar hebben gesteld, tenminste als men die vraag gesteld heeft. We hebben ook aan Deloitte aangegeven – en daar wil ik heel duidelijk in zijn – dat ik vanaf de dag dat bekend was dat er mogelijk – en ik moet er heel voorzichtig mee zijn – onregelmatigheden zouden zijn geconstateerd bij Mifratel Yource, in ieder geval een 'litigation hold' op alle mailboxen heb laten zetten van iedereen die betrokken is bij het contactonderzoek. Ik heb het hier over de Koramic2engage-bedrijven, maar ik weet dat ook CallExcell en N-Allo dat hebben overgenomen.

Waarom hebben we dat gedaan? Ik heb gesteld dat welke audit er ook gebeurde – ook die van Deloitte die een eigen methodiek heeft bepaald; het is een onafhankelijk onderzoek geweest –, iedereen van ons alles mag zien en auditeren. Dat geldt voor de mailboxen, maar ook voor de callcenterplatformen die wij gebruiken voor andere opdrachtgevers. Er is geen enkele reden waarom wij dit niet zouden toestaan, zowel aan Deloitte als, bij een mogelijk vervolg, aan het Rekenhof of welke audit dan ook.

Eén ding kun je doen in zo'n situatie waarin we vandaag verkeren: honderd procent en volledig transparant zijn. Dat is waar wij uiteindelijk voor staan. En ja, wij zijn een commercieel bedrijf, maar we hebben wel zakelijke waarden en normen. Ik spreek namens Koramic2engage en die zakelijke waarden en normen zijn heel belangrijk. Juist daar waar het om maatschappelijk geld gaat, moet je daar zeer zeker heel zorgvuldig mee omgaan. Vanaf dag één van de gunning van de

overeenkomst, 5 mei 2020 en live op 11 mei 2020, was duidelijk dat er te allen tijde, gelet op de grote uitgaven, een audit zou komen van het Rekenhof. Je moet dan ook wel heel naïef zijn als je mogelijk onregelmatigheden zou toestaan binnen je bedrijf. Ik vind dat naïef als je toch weet dat het onderzoek er komt.

Nogmaals, ik hoop dat uiteindelijk de vervolgstap is dat het Rekenhof bijkomende, diepgaandere onderzoeken zal of kan doen. Of dat nu het checken van de mailboxen is, of het checken van alle bijkomende systemen die we intern gebruiken: dat is geen enkel probleem. We hebben aangegeven dat die check te allen tijde gedaan kan worden, van callcenterplatform over tijdregistratiesysteem tot systemen tot facturatie, en daaraan ook gekoppeld de systemen tot verloning.

Dan kom ik terug op een deel van de opmerkingen die zijn gemaakt rondom de capaciteit. De minister heeft dat ook al beantwoord. Als het om de capaciteit gaat, dan hadden wij een overeenkomst die niet was gebaseerd op productiviteit maar op capaciteit. We hebben zowel in samenspraak met het agentschap als met de stuurgroep te allen tijde op- en afgeschakeld, waarbij we er in ieder geval alles aan hebben gedaan om de kost voor de maatschappij en voor de overheid zo beperkt mogelijk te houden.

Dat zijn de opmerkingen die ik in deze fase wil maken. Ik ben graag bereid om nadere vragen van de parlementsleden te beantwoorden.

De voorzitter: De heer Lejeune heeft het woord.

Bertrand Lejeune, intermutualistisch projectcoördinator voor de Field-agent werking CM Landsbond: Voorzitter, leden, ik wil in eerste instantie de heer Luc Van Gorp verontschuldigen, intermutualistisch voorzitter, die wegens ziekte niet aanwezig kan zijn. De ziekenfondsen hebben in zeer moeilijke omstandigheden de maatschappelijke opdracht opgenomen om de terreinwerking van de contacttracing uit te bouwen samen met het agentschap Zorg en Gezondheid en de callcenters. Wij leveren daar, althans wat mij betreft, schitterend werk. Het is dan ook jammer dat de mogelijke fraude bij een callcenter het harde werk in een slecht daglicht plaatst.

Ik wil in eerste instantie even ingaan op een aantal zaken die werden geponeerd en een aantal dingen rechtzetten omdat die mogelijk anders een eigen leven zouden kunnen gaan leiden. Zo poneerde de heer Vaneeckhout in zijn betoog dat de ziekenfondsen afspraken zouden hebben gemaakt rond de negentig dagen bewaartijd van de gegevens bij Smals. De ziekenfondsen hebben daar helemaal geen afspraken over gemaakt omdat wij ten eerste geen betrokken partij zijn bij het beheer van de database Smals en ten tweede omdat wij geen gebruik maken en niet kunnen maken van die data.

Mevrouw Saeys poneerde dat de ziekenfondsen hun facturen niet binnen een kort tijdsbestek konden aanleveren en zij betreunde dat. Dat is niet correct natuurlijk. Dat wordt ook tegengesproken door het auditrapport waaruit blijkt dat de ziekenfondsen binnen een zeer kort tijdsbestek van enkele dagen alle data aangeleverd hebben.

Er zijn heel wat vragen gesteld over de retrocessie. Dat is het terugbetalings-systeem van bedragen voor reeds gesubsidieerde medewerkers die ingezet worden voor de contacttracing. Dit systeem van retrocessie werd mede op vraag van de ziekenfondsen in het contract opgenomen. Het is zo dat de berekening van de retrocessie een iets ingewikkelder kluwen was dan wij oorspronkelijk gedacht hadden. Het is tenslotte op onze eigen vraag geweest dat wij die retrocessie wilden doorvoeren. Er is dus nooit enige twijfel geweest dat de ziekenfondsen, die de facto organisaties zijn die voor het opnemen van hun maatschappelijke opdracht geen

winstbejag nastreven, die retrocessie ook zouden betalen. Die is kortelings voor de eerste keer betaald.

Voorzitter, wij hadden nog een uiteenzetting voorbereid rond heel het circuit van de facturatie. Maar naar mijn aanvoelen is er door Deloitte al uitvoerig op ingegaan. Misschien is het beter dat we ruimte maken voor eventuele bijkomende vragen, tenzij de commissie toch wenst dat wij het facturatieproces nog eens zouden toelichten.

– *Koen Daniëls treedt als voorzitter op.*

De voorzitter: De heer Dewolf heeft het woord.

Dirk Dewolf, administrateur-generaal Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid: Voorzitter, ik ga snel over de eerste slide over de opdracht aan de auditors van Deloitte rond het forensisch onderzoek, dus het aantonen van fraude en een aantal risico's en het detecteren van blinde vlekken.

– *Stefaan Sintobin treedt als voorzitter op.*

Dit is eerder op de dag al voldoende benadrukt.

Dit is, zoals de minister heeft gezegd, een onafhankelijke audit. Noch het agentschap noch het kabinet heeft zich uiteraard ingelaten met de methodiek die Deloitte heeft gebruikt. En wij komen dus samen tot de vaststelling die intussen gekend is, namelijk dat er geen fraude is vastgesteld maar dat die ook niet kan worden uitgesloten. Het auditrapport is inderdaad ter beschikking gesteld van het Rekenhof en het gerecht.

Als reactie op een aantal opmerkingen wil ik erop wijzen dat contactopsporing natuurlijk een van de defensiebarrières is in een pandemie maar zeker niet de enige is en zeker ook niet volmaakt is, evenmin als vaccinatie dat is, een andere defensiebarrière. De ventilatiesystemen, de persoonlijke beschermingsmaterialen, de maatregelen inzake werk, de sociale contacten die moeten worden gereduceerd: alle defensiebarrières vertonen gebreken. Het is pas door ze achter elkaar te stellen dat men kan komen tot een effectieve bestrijding van een pandemie. Maar het mag niet zo worden voorgesteld dat de contactopsporing een volgende golf zou kunnen vermijden.

Een brandweerkorps wordt ook niet enkel verloond of gefactureerd op basis van branden die moeten worden geblust. Ook daar is er reservecapaciteit en opleiding nodig, dat is nu eenmaal eigen aan een systeem van contactonderzoek. U weet beter dan wie ook dat deze pandemie totaal onvoorspelbaar was inzake aantal en intensiteit van de golven. U weet dat die een exponentieel verloop kunnen kennen terwijl eigenlijk het opschalen en afschaffen van contactonderzoekers een lineair systeem is. Bovendien weet u dat contactonderzoekers en hun werkgevers ook gebonden zijn aan de sociale wetgeving en die mensen ook niet van de ene dag op de andere kunnen worden bedankt voor bewezen diensten.

Eigenlijk is het onvermijdelijk geweest dat het contract werd opgesteld in termen van inzetbare capaciteit en niet van verleende prestaties. Ik denk dat dat duidelijk is. Anders moeten we niet beginnen met een systeem van contactopsporing.

Zoals de minister heeft gezegd, werden de capaciteit en de effectiviteit van de contactopsporing opgevolgd in de stuurgroep. Ik vind de terminologie van 'oncontroleerbaar vehikel' afbreuk doen aan de inzet van de mensen die anderhalf jaar in de stuurgroep hebben geprobeerd om de performantie en de effectiviteit optimaal te organiseren. Het ging over experts van Domus Medica, academici, biostatistici, mensen uit het consortium, uit ons agentschap en ook uit

verschillende kabinetten die telkens opnieuw, week na week, op basis van de meest recente cijfers rond incidentie en de prognose die de biostatistici maakten, hebben gepoogd om al dan niet in een opschaling of een afschaling te voorzien gedurende de hele periode, eigenlijk tot op de dag van vandaag.

Indien contactopsporing geen meerwaarde zou hebben gehad, dan zou ook een gereputeerd studie bureau zoals McKinsey dit niet hebben aanbevolen aan de Veiligheidsraad en zou het ook niet geopperd zijn door academici binnen de GEES.

Wat de effectiviteit van contactopsporing betreft, was het informeren en beantwoorden van vragen van mensen die besmet waren met het covidvirus, zeker in het begin van de pandemie, toen zeer veel onzekerheid en angst de bevolking trof, een zeer belangrijke pijler in de bestrijding. Men mag daar niet te licht over gaan. We hebben ook aan het consortium gevraagd om in inbound calls te voorzien en vragen van mensen te beantwoorden die niet goed wisten waaraan of waaraf nadat ze een besmetting hadden opgelopen of positief waren getest.

Een tweede effect van contactopsporing is – en dat blijkt uit data die verzameld werden door KPMG en overgemaakt werden aan de onderzoeksgroep van de Universiteit Antwerpen – dat mensen die een hoogrisicocontact zijn en een telefoon krijgen van de contactopspoorder wel degelijk hun gedrag gaan wijzigingen in vergelijking met een controlegroep bij wie de contactname niet gebeurd is. Ze gaan dus minder risicocontacten hebben in de dagen volgend op het contact met de contactopsporing. Dat is dus eigenlijk toch een dubbele meerwaarde van contactopsporing voor de samenleving geweest tijdens de afgelopen twee jaar.

Mevrouw Van den Bossche heeft het correct gezegd. Het is eigenlijk een statistisch begrip, een statistische benadering. Het is niet gelijk aan een fout of een onrechtmatige facturatie. U gaat ons nooit horen zeggen dat het bedrag dat binnen die 20 miljoen euro zit, wanneer we abstractie maken van het aandeel van Yource, eigenlijk allemaal onrechtmatige zaken zouden zijn, wel integendeel. Er zijn wat onzorgvuldigheden gebeurd. Dat is gecorrigeerd door de betrokkenen, door de creditnota's. Maar de voorstelling alsof hier 26 procent van de activiteiten niet kan worden verklaard of eigenlijk onrechtmatig zou zijn, daar kunnen we intellectueel echt niet in meegaan.

Ik geef een aantal voorbeelden van aannemelijke motivaties. In de periodes dat er minder besmettingen waren, werd er inderdaad extra ingezet op opleiding. U mag niet vergeten dat de scripts die aan de telefoon gehanteerd moesten worden door de callcenter agents, zeer frequent wijzigden. In die periode van minder besmettingen was de 'idle' tijd uiteraard hoger. Mensen waren ingelogd en beschikbaar voor calls maar er waren geen calls. Dat is eigenlijk wat op die manier gemeten is. In periodes met veel besmettingen zijn we als agentschap zelf vragende partij geweest – en ook via de stuurgroep – om overuren te laten presteren door de callcenters. Vooral in die eerste periode waar de minister ook naar verwees, dus de tweeduizend callcenter agents die nodig waren en die we dus moesten afbouwen, is er gevraagd om die mensen preferentieel in opleiding te plaatsen om de call agents die wel telefoons beantwoordden een voldoende kritisch volume te kunnen laten hebben wat telefoneren betreft. Vooraleer logins konden worden aangemaakt, werd ingelogd op een ander. Dat is zeker een fenomeen geweest dat we kunnen beamen.

Call agents konden inderdaad ook doorstromen naar de functie van supervisor. Er was binnen die sector ook een groot verloop, niet tijdens de lockdowns maar wel in de periodes tussenin. Agenten met wat meer ervaring en kennis konden dus doorstromen naar die functie. De registratie had wellicht zorgvuldiger moeten gebeuren, maar het is niet zo omdat dit een 'outlier' is dat dit de bedoeling zou gehad hebben om oneerbare doelstellingen in te vullen. Er waren zeer frequent IT-

storingen, zeker in 2020 toen het systeem van Smals en het Genesysplatform nog heel veel uitvielen. Met andere woorden: een aantal registraties gaat u daar ook niet in kunnen terugvinden. Het is zeker geen heilige graal. Het werd wel in de tijdsregistratie opgenomen, maar niet zichtbaar gemaakt in het Genesysplatform.

Vooraleer ik het woord geef aan mevrouw Vandenreydt om over de controlemaatregelen die we hebben ingevoerd intussen wat meer uitleg te geven, wil ik toch ook nog twee zaken meegeven waar vragen over zijn gesteld. De lokale contactopsporing is wel degelijk ingevoerd in september 2020 en heeft gelopen tot 2021. De impact daarvan was beperkt. De interesse bij de lokale besturen was ook niet gelijkmatig over Vlaanderen verdeeld. In West-Vlaanderen kende dat meer succes, ook in het Waasland, in het Aalsterse en in de Antwerpse Kempen. Maar daarbuiten was dus twee derde van Vlaanderen niet gedekt door lokale contactopsporingsinitiatieven.

Wat het buitenland betreft: mijn ervaring en communicatie leren dat de contactopsporing in vrijwel alle landen een problematisch gegeven is geweest, het minst van al nog in Oost-Azië, waar er geen gegevensbeschermingsregelgeving bestaat. Mevrouw Vandecasteele, ik denk dat u het was die verwees naar Ierland en Nieuw-Zeeland. Uiteraard hebben eilandstaten nu eenmaal een voordeel wat contactopsporing betreft, omdat ze het binnenkomen van mensen op een veel meer sluitende manier kunnen organiseren dan in een transitland zoals dat van ons.

Misschien kan mevrouw Vandenreyt de laatste twee dia's voor haar rekening nemen.

Ria Vandenreyt, afdelingshoofd Strategie, Coördinatie en Communicatie Vlaams agentschap Zorg en Gezondheid: Beste commissieleden, ik zal kort ingaan op de controle op de facturatie en de stappen die we hebben gezet sinds de aanvang van het contract. Voor we de meldingen kregen over Yource via de klokkenluider, was er wel degelijk ook al controle op de facturatie. Die afspraken waren vastgelegd in de overeenkomst. Daarbij werden de prestatiestaten en de facturatie wel op consortiumniveau bekeken, en controleerden wij eigenlijk de prestatiestaten aan de hand van de capaciteitsberekening. Dat waren de rapporten die ook in de stuurgroep werden toegelicht. We hebben daarbij ook regelmatig vragen gesteld aan het consortium. Op basis daarvan zijn er ook voordien al correcties doorgevoerd.

Eind november hebben we naar aanleiding van de meldingen die we kregen, meteen gevraagd de prestatiestaten op te splitsen per callcenter, per partner eigenlijk, zodat we toch al iets meer een vergelijkingsbasis hadden. Begin december zijn er dan ook meteen twee werkgroepen opgestart, met deelnemers van zowel het consortium als ons agentschap. De ene werkgroep werkte rond kwaliteit, de andere rond financiering.

Ik ga heel kort door het verbeterproces. Als er daar vragen over zijn, dan kunnen we daar dieper op ingaan. Wij hebben ook meteen contact opgenomen met Smals, omdat een aantal data ook voor ons ontbraken. We hebben dan met hen afgesproken dat er een rapportering zou zijn, zowel ten overstaan van het consortium als ten overstaan van ons. Er was een belangrijke stap die we dan ook konden zetten, en die we ook samen met Smals hebben gezet. Dat was voordien niet mogelijk. We hebben die vraag ook wel vroeger gesteld, maar ook bij Smals was de werklast zeer groot. We hebben namelijk bijkomende statussen in Genesys gevraagd. Dat wil zeggen dat een aantal offlineactiviteiten die voordien niet konden worden geregistreerd, voortaan ook kunnen worden geregistreerd. Eigenlijk is er afgesproken dat nu alle activiteiten kunnen worden geregistreerd, zodat de data die we krijgen uit Genesys, ook beter kunnen worden vergeleken met de prestatiestaten. De werkgroep kwaliteit bepaalt de richtlijnen en de normen voor alle

partners, wat wil zeggen dat er bijvoorbeeld een eenvormige wijze van registreren is. Er wordt bijvoorbeeld afgesproken hoeveel tijd er aan opleiding kan worden besteed als er richtlijnen wijzigen.

Daarnaast hebben we de interne controle versterkt, zowel op het niveau van de partners als op het niveau van het consortium. Dat kan op die diverse niveaus gebeuren aan de hand van de bijkomende rapportering die we van Smals krijgen. Het consortium zal ook een dashboard maken, waartoe wij toegang krijgen. Dat wil zeggen dat we dan ook een benchmark tussen de diverse partners hebben. Op dit moment worden de verwerkingsovereenkomsten daarvoor afgesloten. Het uitwisselen van die data is immers niet zomaar mogelijk. Daar zit privacygevoelige informatie bij.

Ook afgesproken is dat als er nu verschillen zijn tussen de tijdsregistratie, de 'time sheets', en Genesys, de leden van het consortium die verschillen zullen verklaren. Doordat we nu ook zelf meer mogelijkheden hebben en meer rapportering van Smals krijgen, kunnen wij ook een a-posterioriconrole doen.

Dat is dus in grote lijnen het verbeterproces dat is opgezet.

De voorzitter: De heer Vaneekhout heeft het woord.

Jeremie Vaneekhout (Groen): Voorzitter, ondanks het gevorderde uur lijkt het mij toch interessant, om, nu we hier allemaal samen zitten, een aantal vragen naar voren te schuiven, al is het maar omdat de minister daarnet een aantal dingen heeft verwezen naar deze gedachtewisseling.

Ik probeer bij de hooflijnen te blijven. Maar eerst en vooral wil ik iets aangeven. Ik merk dat een aantal mensen de interpellatie en de gedachtewisseling hebben gevolgd. Zij geven aan moeite te hebben met een aantal uitspraken, waaronder van mezelf, die we hier in de commissie doen. Ik begrijp dat en wil die wat kaderen.

Ten eerste dank ik jullie voor de toelichting. Ik kijk hier met een zeer kritische blik naar, dat weten jullie al wat langer dan vandaag. Maar ik doe dat wel met zeer veel respect voor het geleverde werk en met respect voor het feit dat niet iedereen voor het hele proces verantwoordelijk kan zijn en vooral verantwoordelijkheid draagt voor zichzelf en voor zijn of haar organisatie. Daarnaast heb ik ook begrip voor het feit dat het in het begin, in de periode april, mei en juni 2020, zeer snel moest gaan. Dat heb ik in het begin van mijn tussenkomst gezegd. Het is logisch dat er improvisatie was. Ik heb ook oprecht geluisterd naar een aantal verduidelijkingen of verhelderingen en ik neem die mee.

Verschillende sprekers hebben verduidelijkingen gegeven. Maar ik neem als voorbeeld de verduidelijkingen rond de ziekenfondsen en de negentig dagen. Dat was een oprechte vraag, en ik neem daarover het oprechte antwoord mee dat er daar geen bepaald scenario achter zit dat goed uitkomt, maar dat dat gewoon de toepassing is van een aantal zaken die operationeel voorzien waren. Tot slot wil ik aangeven dat, wat de callcenters betreft, het alvast niet mijn overtuiging is dat iedereen die privaat aan de slag is of privaat initiatief neemt geen waardenkader zou hebben waarbinnen er gewerkt wordt. Dat wil ik nog meegeven als teken van appreciatie voor het harde werk van de voorbije tijd.

Maar aan de andere kant zie ik als parlementslid dat er, na eerdere vermoedens van fraude, uit de audit naar voren komt dat er 25 miljoen euro Vlaams belastinggeld zonder duidelijke tegenprestatie is uitbetaald. Met een aantal collega's waarschuwen we er al van in het begin voor dat er een aantal zaken fout lopen of dat er een aantal risico's dreigen te zijn. Dan komt het hard binnen in de commissie en in het parlement dat de controle daarop niet in die mate is gebeurd, om allerlei redenen, sommige legitiem en ander wat mij betreft iets minder legitiem. 25

miljoen euro op 125 miljoen euro is een te ruime marge om te zeggen dat er daarover niet echt een duidelijke uitleg bestaat en dat dat het gevolg van de keuze voor capaciteit is.

Daarom heb ik een aantal aanvullende vragen. Mevrouw Vandenreyt heeft al aangegeven op welke vlakken er al is bijgestuurd. Maar de fundamentele analyse moet toch zijn dat het design van het contactonderzoek en het design van de facturatie de controle heel moeilijk maken. Ik kijk naar de verschillende sprekers. Zijn er nog suggesties, ook in de audit van Deloitte, om bij te sturen en ervoor te zorgen dat de marges minder ruim zijn, dat er minder ruimte is voor middelen die niet helemaal goed kunnen worden uitgelegd? Waarom wordt er niet strakker gereguleerd wat de vorming kan inhouden en hoeveel uren dat in beslag mag nemen? Dat hoeft niet te gelimiteerd of te detaillistisch zijn, maar er zou toch wat meer duidelijkheid over kunnen bestaan. Er is weinig transparantie over die andere taken, naast de taak van het contacteren van mensen. Ik stel mij de vraag of de marge na twee jaar niet zo ver is dat we dat helderder kunnen definiëren. En waarom is dat nog niet eerder gebeurd?

Twee, er zijn een aantal bijstellingen geschetst, zoals ook de minister heeft aangegeven. Uit het antwoord van de minister begrijp ik dat het hem relatief geruststelt dat de grootste malversaties onmogelijk zijn gemaakt. Is dat ook de mening van de verschillende sprekers, ook die van Deloitte? Hoe hard kunnen we de claim maken dat we de voorbije maanden, rond de jaarwisseling 2021-2022, met minder onduidelijkheid werden geconfronteerd? Wanneer zijn die aanpassingen gebeurd? Was dat in november, na de vaststelling van de signalen rond Yource? En waarom heeft dat zo lang geduurd? Dat is een oprechte vraag. Ik laat mij graag informeren, mijn oordeel ligt niet op voorhand vast, maar ik vind het wel opmerkelijk dat het anderhalf jaar moet duren vooraleer daarmee aan de slag wordt gegaan.

Dan kom ik aan een laatste vraag. We hebben het hier ook al vaak gehad over de impact en de effectiviteit van de contactopsporing. Er wordt geschermd met: 'Ja, we moesten dat doen van de federale overheid.' Dat was het antwoord van de minister. Er wordt nu ook, en waarschijnlijk deels terecht, mee geschermd dat de McKinsey-studie heeft aangeraden om op die manier te werken. Maar gebeurt er ook een evaluatie achteraf? Wordt er ook achteraf bekeken hoe we de impact- of performantiemeting van de contactopsporing kunnen doen, zeker hoe het agentschap ernaar kijkt, of er onderzoek naar gedaan wordt en of we daar nog lessen rond kunnen verwachten? Ik weet dat dat wat losstaat van de financiële kant van de zaak, maar het is toch niet onbelangrijk.

Dank u wel voor de toelichting en voor de antwoorden die nog komen.

De voorzitter: Mevrouw De Rudder heeft het woord.

Maaïke De Rudder (CD&V): Mijnheer Vintges, ik heb een specifieke vraag voor u. U zegt dat u blij zou zijn met bijkomende onderzoeken, omdat u het ook vervelend vindt dat de mogelijkheid van fraude nu in de lucht blijft hangen. Het is hier daarnet ook al gezegd. Uiteindelijk zijn de analyses nu wat ze zijn. Die wijzen op geen fraude. Maar wat zijn volgens u suggesties om dit toch nog beter te kunnen opvolgen? Wanneer werknemers toch veel uren doorrekenen, maar weinig beschikbaar zijn voor die contactopsporing, is het logisch dat er veel vragen zijn. Zijn er volgens u suggesties om toch die verdachtmakingen, wat u zonet letterlijk gezegd hebt, te voorkomen? Als u die suggesties hebt, zijn die ook meer dan welkom.

Voor het agentschap heb ik vijf korte vragen. Mijn eerste vraag gaat over de bijkomende terugvorderingen. Zullen die bekeken worden voor zover het toch gaat om fouten in de doorgegeven prestatiestaten, ook als het gaat over het schenden van afspraken die er gemaakt zouden zijn?

Twee, de bijakte die eind 2021 een laatste bijsturing had in de overheidsopdracht moet toelaten dat het agentschap meer gedetailleerd die prestatiestaten zou kunnen opvolgen. Wat is uw ervaring daarmee? Is dat gelopen zoals dat gelopen moest zijn? Of is dat net niet zo gelopen? Helpt het dan ook wel om die opvolging van de correctheid van die doorgegeven facturen ook te gaan controleren of zag u daar toch niet echt veel goede zaken in?

Ten derde, de overheidsopdracht hield ook mee in dat het consortium zelf ook extra inspanningen zou leveren om die 'outliers' op te sporen. Waar legt u dan precies die verantwoordelijkheid voor het feit dat dat nu eigenlijk niet gebeurd is? We hebben het hier al de hele morgen over gehad. Dat is toch wel een essentieel punt in het hele verhaal dat we hier voeren.

Ik heb ook nog een technische, maar concrete vraag: waarom was het niet mogelijk om die tijdsregistratie te doen via Genesys? Waar liep dat dan fout om dat toch niet mogelijk te kunnen maken?

Dan heb ik nog een open vraag: hoe kijken jullie naar het feit dat de fraude, die er nu niet is, niet uitgesloten kon worden? Moeten dan de gedetecteerde 'outliers' – we spreken toch over een 430-tal mensen – niet naderbij onder de loep genomen worden? Hoe kunnen we daar in de toekomst verder op inspelen?

De voorzitter: Mevrouw Van den Bossche heeft het woord.

Freya Van den Bossche (Vooruit): Dank u wel voor de toelichting aan alle sprekers. Ik zal me ook beperken tot de essentie. Voorzitter, ik neem aan dat we later, onder andere naar aanleiding van het rapport van het Rekenhof, hier nog op terugkomen en misschien ook, naargelang van wat er nog aan bod kan komen, bijvoorbeeld de stuurgroep en eventueel nog eens verder Deloitte kunnen horen.

Maar op dit moment: mijnheer Dewolf, ik begrijp uw brandweermetafoor. Ik vraag graag even uw aandacht en uw reactie op de grafiek op bladzijde 47. Want als het brandt en er handen te kort zijn om te blussen en de brandweer zit in zijn bureau te kaarten, dan zou iedereen hier terecht verontwaardigd zijn. Nu, voor die contactopsporing geeft die grafiek iets gelijkaardigs aan. In de tweede golf, toen we mensen per sms moesten informeren, toen PLF's niet meer opgevolgd konden worden, was het voor iedereen – de minister heeft dat ook nadrukkelijk gezegd – alle hens aan dek. Op dat moment heeft 40 procent van de gefactureerde uren in de callcenters geen betrekking op opdrachten omtrent contactopsporing. Het lijkt me dan toch dat iets niet helemaal klopte, al was het maar in de prioriteiten die men daar stelde.

Ik wil ook graag even ingaan op de 'outliers' en onze eerdere analyse daaromtrent. Het grote probleem is inderdaad niet zozeer dat er 'outliers' zijn, maar wel dat het er zoveel zijn en dat ze nagenoeg allemaal in één richting gaan. 'Outliers', zeker wanneer het gaat over wissel van log-ins, zouden communicerende vaten moeten zijn. We zouden ze in beide richtingen moeten zien. Ik wil graag wijzen op de grafiek op pagina 73. Het zijn niet alleen veel 'outliers', die ook heel significant zijn, maar ze wijzen ook allemaal in de richting van de kant van de uren waarin men niet in het systeem zit als 'beschikbaar', maar wel factureert. Allemaal! Dat is wat ons zorgen baart, niet het loutere feit dat er een 'outlier' is.

Over de interne controle en het gevolg dat gegeven werd aan de klokkenluiders in Het Laatste Nieuws wil ik erop wijzen dat er eerder natuurlijk ook al klokkenluiders aan het woord zijn gekomen in een reportage van Pano. Er was ook professor De Maeseneer die in de zomer van 2020 uit de stuurgroep is gezet omdat hij volgens leden van het consortium te kritisch was. Er was onze fractie in verschillende commissies in 2020 en 2021 die wees op onregelmatigheden in de macrogegevens die aan het parlement werden overgemaakt. We vroegen in 2020 al een onderzoek

door het Rekenhof. Het had dus veel sneller gekund. Akkoord dat men na die artikelenreeks in Het Laatste Nieuws heeft gehandeld, maar daaraan voorafgaand waren er veel aanwijzingen op basis waarvan men had kunnen handelen, men zaken ernstig had kunnen nemen, en dat is niet gebeurd. Zeggen dat het allemaal snel is gegaan, daar ben ik het niet mee eens.

De voorzitter: De heer Daniëls heeft het woord.

Koen Daniëls (N-VA): Ik heb ook nog een paar vragen, aansluitend bij de collega's. Ik zal ze heel punctueel stellen.

In het rapport is er sprake van facturen waar men zich vragen bij stelt, maar er wordt ook gezegd dat men niet kan zeggen dat er fraude is maar ook niet dat er geen fraude is. Op welke manier kunt u uw systeem aanpassen zodat de zweem die errond hangt verdwijnt, maar ook zodat de 15 miljoen gefactureerde zaken waar niet meteen verantwoordingsstukken tegenover staan, opgelost geraken?

Hoe komt het dat de mutualiteiten hebben gekozen voor een apart registratiesysteem? Is het nog altijd zo dat die data maar negentig dagen worden bewaard? Is dat nog altijd zo? Of gaat u, naar aanleiding van dit, de data langer bijhouden?

Dan kom ik tot de onzorgvuldigheden. Het feit dat er onduidelijkheden zijn over een aantal facturen, ook als ernaar wordt gevraagd, blijft voor mij hangen. Ook in alle voorgaande debatten die hierover zijn gevoerd, is het toch niet onbelangrijk om als consortium zulke zaken te voorkomen.

Dan wil ik mij richten tot Zorg en Gezondheid. Ik heb de vraag daarnet ook al aan de minister gesteld. Op welke manier zal de huidige controle aangepast worden? Mijnheer Dewolf, ik heb u daarnet een aantal zaken horen vertellen en een onderscheid horen maken ten aanzien van andere landen, eilandstaten die al enige ervaring hebben. Hoe gaat u het nu zelf aan de orde brengen, niet via een audit of het Rekenhof?

Dan kom ik tot de toekomst van de contactopsporing. We hebben een lange periode van contactopsporing gehad. Nu gebeurt er eerder een vorm van contact. Men contacteert mensen met de mededeling dat ze positief zijn en dat ze dit of dat nog mogen doen, maar er worden geen contacten meer opgevraagd, niet om te verwtigen maar ook niet om op zoek te gaan naar de bron. Hoe ziet het agentschap de toekomst van contactopsporing, contactinformatie, contactcenter? Ik heb er in het verleden al een aantal keren voor gepleit dat het misschien beter is om tegen mensen te zeggen dat ze de dienst moeten contacteren en niet de huisartsen moeten platbellen of de CLB's of de directeurs of de burgemeesters of weet ik veel wie, maar dat er een contactpunt is.

De voorzitter: Ik ga nu het lijstje van de sprekers in dezelfde volgorde af en u bepaalt zelf of u wilt of kunt antwoorden op een van de vragen.

De heer Delcourt heeft het woord.

Philippe Delcourt, partner Deloitte Risk Advisory: Wat betreft het mandaat van Deloitte, wil ik echt wel bevestigen dat we daar volledig onafhankelijk hebben kunnen werken. We hebben ook zelf de scope kunnen bepalen. Natuurlijk was er een timeframe waarbinnen we gevraagd waren om te rapporteren. Dat maakte ook dat we maximaal naar data-analyses moesten gaan.

Een punt dat werd aangehaald ging over de betrouwbaarheid van de informatie die ons werd aangeleverd. Belangrijke elementen waren onder andere de facturen. Die hebben we aangesloten met de boekhouding. Voor de onderliggende documenten van die facturen – de 'evidence' van de facturen – hebben we ons gebaseerd op

timesheets die toen zijn ingediend. We hebben die maand per maand kunnen aansluiten. Vanuit die optiek kunnen wij zeggen dat de informatie zeker en vast betrouwbaar was. Als het gaat over de betrouwbaarheid van Genesys: zoals de heer Vintges al heeft aangehaald, hebben we eerst een dump uit het systeem gehaald. Er zijn eerst een aantal zaken gecheckt, en die waren juist. Maar klaarblijkelijk is er bij bepaalde parameters toch een fout gebeurd in het systeem. We hebben dan een nieuwe dump gekregen van Smals, waarna de data om mee te werken juist waren. Wat ook belangrijk is voor de data van Genesys, is dat het voor 80 procent een een-op-eencorrelatie is tussen 'on queue' timesheets en andere. Dat zorgt toch wel voor een zeer grote 'assurance', want we kregen de vraag hoeveel we met een zeer grote 'assurance' kunnen bevestigen. Dat is natuurlijk volledig gedaan op basis van de Genesys-informatie, en dat was voor heel veel mensen eigenlijk een perfecte match.

Ik heb ook het Rekenhof gehoord, ik heb regelmatig afstemmingsmomenten gehad met het Rekenhof, omdat we zullen werken vanuit een single audit principe, om zo efficiënt mogelijk te werken. Dus ja, wij hebben momenten waarop wij samenzitten. Ik heb hen ook al uitgelegd welke types van testen wij hebben gedaan, zodat zij daarop verder kunnen bouwen. Zij krijgen ook volledige inzage in onze documenten, als zij daarmee willen verdergaan. Het single audit principe met het Rekenhof is dus eigenlijk al gestart.

Ik hoor vaak: hoe gaan we, naar de toekomst toe, vermijden dat dergelijke zaken gebeuren? Ik denk dat mevrouw Vandenreyt al goed heeft toegelicht welke bijsturing ze vanuit het agentschap gaan doen. Bij de testen die wij gedaan hebben, sluiten we enerzijds Genesys aan met de timesheets, met een betere granulariteit omdat de nieuwe codes worden ingebouwd in Genesys, maar anderzijds doen we het ook met een hogere frequentie. Als we dat maandelijks doen, dan verbetert de controleomgeving heel wat. De testen die wij in onze opdracht hebben gedaan, worden nu maandelijks met een regelmatige frequentie gedaan. Dat gaat ook helpen om sneller bij te sturen. De 'outliers', zoals wij dat noemen, zijn bijvoorbeeld mensen met een lage productiviteit. Ik weet wel dat productiviteit niet volledig rijmt met capaciteitsplanning, maar toch: daar kunnen dan de juiste vragen gesteld worden, waarom bepaalde mensen een lage productiviteit hebben, en dan kan dat sneller bijgestuurd worden.

Dat waren de belangrijkste punten, waar ik nu feedback op heb gegeven.

De voorzitter: De heer Vintges heeft het woord.

Wim Vintges, Chief Executive Officer Koramic2engage: Er is gevraagd welke aanvullende onderzoeken ik zou voorstellen. Die zitten deels al vervat in het antwoord dat het agentschap heeft gegeven. In eerste instantie moet je meer transparantie leveren met betrekking tot de facturatie. De onderbouwing van de facturatie is benoemd. De eventuele 'outliers' moeten lijn voor lijn aan het agentschap overgemaakt kunnen worden. Als je die ratio's hebt, dan zie je – dat is mijn brug naar de aanvullende onderzoeken – natuurlijk ook wat de ratio is naar aanleiding van het marktaandeel dat een callcenter heeft. Ik zal een voorbeeld geven. We hebben bijvoorbeeld een inductietraining. Stel dat we – ik hoop het overigens niet – in een 'upstaffmodus' zouden terechtkomen, dan moet je op een gegeven moment zeggen hoeveel mensen er ingestroomd zijn, wat je aandeel is en wat het percentage training is op het vlak van de nieuwe opstart. Als je daar een discrepantie ziet tussen callcenter één en callcenter twee, dan kun je je daar vragen bij stellen. Dat is belangrijk, denk ik.

Deloitte – met alle respect voor de 285 pagina's – heeft zich beperkt tot de opdracht zoals die er nu ligt. Nogmaals, als ik de klokkenluider moet geloven en de berichten die ik in de media heb gelezen – daar moet ik heel voorzichtig mee

zijn, want het is niet aan mij om een branchecollega van fraude te betichten – over dat iemand een werkinstructie gekregen zou hebben om in te loggen in het systeem en elke dag weer uit te loggen en elke dag in de statuscode 'training' te staan, en dat gedurende meerdere dagen, weken en maanden, dan ben ik ervan overtuigd dat als je je veel meer concentreert op de ratio's, je die 'outliers' er direct uit haalt, want er is geen enkele reden waarom iemand zes maanden training moet hebben. Dat hoef ik hier in de commissie niet uit te leggen.

Een aantal bijkomende vraagstukken zouden heel snel inzichtelijk moeten kunnen maken waar er wel onregelmatigheden zijn en waar niet. Nogmaals, het is de wet van de grote getallen. Als de ene 2 procent teammeeting heeft en de andere 8 procent, dan moet je de vraag stellen of dat grosso modo 'average' en representatief is. Dat soort zaken zou ik in ieder geval in een bijkomend onderzoek, een forensische audit, inzichtelijk willen hebben over alle callcenters heen en met name de callcenters waarvoor ik zelf verantwoordelijk ben.

Dan is er nog een vraag gesteld over de tijdregistratie en waarom niet alles in Genesys. Dat kan gewoonweg niet. Genesys is niet meer en niet minder dan een callrouteringsysteem. Dat is per definitie geen tijdsregistratiesysteem. Natuurlijk kan je wel aan de hand van Genesys inzichtelijk maken wat iemand wel of niet heeft gedaan. Als je Genesys meer en betrouwbaarder wilt gebruiken om in ieder geval de 'outliers' uit te sluiten, dan heb je meer AuxCodes nodig. We hebben die ook veelvuldig gevraagd aan Smals. Het punt is gewoon dat als Vlaanderen iets vraagt, die AuxCodes ook gelden voor alle andere regio's, en dat was in ieder geval een beperking. In zo'n platform moet je weten wanneer je een training hebt gehad en wanneer een refreshtraining. Als je een aparte code hebt voor een refreshtraining, dan kan je daar ook weer een ratio over berekenen. Dat zijn allemaal bijkomende zaken die we gevraagd hebben, maar die niet altijd opgeleverd konden worden. De bijkomende AuxCodes die wij hebben gevraagd, zijn pas recent beschikbaar.

Tijdsregistratie is een ander verhaal, want dat behelst 100 procent van je activiteiten. Ik heb een medewerker die 'available' is en een medewerker die 'andere activiteiten' doet. Genesys als platform – in ieder geval zoals het is opgetuigd voor de opdracht die we vandaag uitvoeren – kent beperkingen. E-mailafhandeling zit er bijvoorbeeld niet in. Ik heb die zaken net al benoemd. Je hebt altijd de combinatie van de twee nodig, nog even los van de achterliggende processen binnen de callcenters.

Ik nodig het Rekenhof of welke auditor dan ook uit om de link te leggen van Genesys naar tijdsregistratie, naar facturatie, maar ook naar verloning. Dat is niet in de scope geweest voor Deloitte, wat ik snap, maar het is wel iets dat ik graag wil uitklaren. Wij hebben alleen medewerkers in rekening gebracht – de brandweerkazerne –, ook op een moment dat het rustig was, die daadwerkelijk ook door ons zijn betaald. Die zweem die boven ons hangt, wil ik wegnemen.

Dat waren de vragen die specifiek aan de callcenters van Koramic2engage gesteld zijn.

De voorzitter: De heer Lejeune heeft het woord.

Bertrand Lejeune, intermutualistisch projectcoördinator voor de Field-agent werking CM Landsbond: De heer Daniëls verwees naar het registratiesysteem. Uit het antwoord van de heer Vintges blijkt dat de veldagenten geen gebruik konden maken van het Genesysplatform, dat een callcenterroutering-systeem is. Wij maken gebruik van Script & Forms. Dat is geen gekozen systeem, maar het systeem dat wij gekregen hebben van de overheid om onze werkzaamheden mee te doen.

Inzake het bewaren van de data heb ik al aangegeven dat wij helemaal geen betrokken partij zijn bij het beheer van de data van Smals. Ik laat die vraag over aan het agentschap.

Inzake het verbeteren van het facturatieproces, is het zo dat we tot op heden onze facturen steeds hebben opgemaakt op basis van de effectiviteitsregistratiesystemen. Op onze factuur maken wij een vergelijking met de capaciteitsspanning. Recent zijn er nog een aantal verbeteringen gebeurd, maar daar kan de heer Daenekindt nog iets over zeggen.

De voorzitter: De heer Daenekindt heeft het woord.

Thierry Daenekindt, contactpersoon voor het consortium CM Landsbond: Het is inderdaad zo dat er recent een aantal aanpassingen zijn gebeurd, zoals de heer Vintges heeft aangegeven. De rechtzetting voor de callcenters is meegenomen in de facturatie van december. In het verleden werden de rechtzettingen meteen op elke facturatie van elke maand opgenomen in de eerstvolgende maand.

Er zijn de nieuwe controlesystemen op de gedetailleerde datavergelijking. Zoals mevrouw Vandenreyt daarnet heeft toegelicht, zijn er verscherpte controles. We hadden in het verleden ook al de controles op het niveau van de planning, zoals de heer Lejeune zegt. Voor de rest verwijs ik graag naar mevrouw Vandenreyt, die een toelichting heeft gegeven bij de diverse controles die intussen zijn opgezet of verscherpt.

De voorzitter: De heer Dewolf heeft het woord.

Dirk Dewolf, administrateur-generaal Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid: Zoals aangegeven, gaat de bijsturing in de richting van meer granulariteit, wat ook benchmarking zal toelaten tussen de verschillende callcenters en zal leiden tot meer transparantie. Op die gegevens kun je ratio's plakken per callcenter. Dat zal toelaten om de processen beter op te volgen.

Ik maak graag nog eens het onderscheid tussen 'outliers' en het intentionele proces van fraude. Zelfs een gereputeerd bureau zoals Deloitte, na drie maanden zeer intensief en gedegen werk, heeft die fraude niet kunnen bovenhalen. We mogen toch ook niet blind zijn voor de limieten waarop een desktopanalyse botst. Het is mijn aanvoelen dat fraude wellicht enkel blootgelegd zal kunnen worden door het gerecht, dat in staat gesteld is om mensen te ondervragen die rechtstreeks bij de verdachte processen betrokken waren.

Dan kom ik tot de tijdregistratie in Genesys. Gaan we die uitbreiden zodat er meer zaken opvolgbaar kunnen zijn? Dan zullen we consensus nodig hebben van alle deelstaten, die allemaal bereid zullen moeten zijn om voor de aanpassingen te betalen, naast het capaciteitsvraagstuk, waar Smals ook mee werkt. Het is een open vraag op dit moment of we dat op die manier nog verder sluitend kunnen maken.

Mijn beeldspraak van de brandweer, waar mevrouw Van den Bossche allusie op maakte, had te maken met het feit dat er reservecapaciteit moet zijn wanneer een snelle interventie nodig is.

Wat de opmerkingen betreft aangaande pagina 49 en 73 stel ik voor om schriftelijk te kunnen reageren. Dat geeft ons wat meer tijd om de vragen in de diepte te bestuderen en goed te kunnen antwoorden.

De heer Daniëls had een vraag over de toekomst van de contactopsporing. U weet dat sinds 17 maart hoogrisicocontacten niet meer opgebeld worden. We zitten nu

in een stevig afbouwscenario. We bouwen de callcenters af met tweehonderd personen over vier weken. Dat is al een tweede episode.

Het einde van het contract is eind mei te situeren. Ondertussen hebben wij een nota ingediend bij het kabinet, dat het op zijn beurt heeft overgemaakt aan de interkabinettenwerkgroepen van de Vlaamse Regering. Daar zijn we momenteel nog niet aan besluitvorming toe over wat na de periode van eind mei.

Ria Vandenreyt, afdelingshoofd Strategie, Coördinatie en Communicatie Vlaams agentschap Zorg en Gezondheid: Er was nog een vraag over de negentig dagen. Dat is om privacyredenen. Het is binnen Smals afgesproken dat die data maar bewaard kunnen worden gedurende negentig dagen. Als dat herzien moet worden, moet dat daar bekeken worden. Het gaat om individuele data van patiënten en risicocontacten.

De voorzitter: Ik zie dat er geen verdere vragen meer zijn. Ik bedank alle sprekers voor hun uiteenzetting en antwoorden op de vragen. Dit dossier komt ongetwijfeld terug zodra de audit van het Rekenhof bekend is. Zeker in deze commissie zullen de nodige kritische vragen aan de minister worden gesteld. Ik bedank ook de minister voor zijn komst.

De interpellatie en de gedachtewisseling zijn afgehandeld.