

ingediend op **1227** (2021-2022) – Nr. 1
1 april 2022 (2021-2022)

Motie

van Freya Van den Bossche, Hannes Anaf en Hannelore Goeman

tot besluit van de op 30 maart 2022
in commissie gehouden interpellatie
door Jeremie Vaneeckhout
aan minister Wouter Beke
over de audit na de vermoedens van fraude
bij de contacttracing

TOELICHTING

Op vrijdag 25 maart 2022 werd het resultaat van de forensische audit van Deloitte met betrekking tot de uitvoering van de overheidsopdracht – bestek nr. AZG/SD/2020/2 – “Opsporing (tracing) en begeleiding van personen die mogelijk een risicodragend contact hebben gehad met een COVID-19 besmet persoon” gepubliceerd op de website van het agentschap Zorg en Gezondheid.¹

In de samenvatting van die forensische audit is de volgende observatie opgenomen:

“Algemeen kan worden gesteld dat, op basis van de resultaten van het gevoerde testwerk, niet besloten kan worden dat er geen fraude werd gepleegd door de overige leden van het consortium. De reikwijdte van het testwerk laat daarentegen evenmin toe om te besluiten dat er effectief fraude werd gepleegd. De wijze waarop het contract werd opgezet (facturatie op basis van inzetbare capaciteit i.p.v. ingezette capaciteit) bemoeilijkt immers het identificeren/isoleren van fraude. Om effectief fraude te kunnen vaststellen, is bijkomend testwerk nodig. Zo kan het aangewezen zijn om onder andere:

- confrontatie-interviews te doen met werknemers van de betrokken actoren, voor wie uit het reeds gedane testwerk blijkt dat zij tot de “outliers” behoren;
- ook de gebruikte softwaresystemen voor en facturatiestromen t.a.v. andere opdrachtgevers aan een audit te onderwerpen, m.a.w. nagaan of call agents, tijdens de uren die gefactureerd werden aan het Agentschap, calls aan het doen waren voor andere klanten;
- de argumenten die de geauditeerden aanhalen om vastgestelde afwijkingen te rechtvaardigen, aan een audit te onderwerpen.” (p. 15)

De indieners van deze motie willen gevolg geven aan de aanbevelingen in die samenvatting en vragen aan de Vlaamse Regering om onverwijld de juridische stappen te zetten die nodig zijn om de onregelmatigheden verder uit te klaren. De forensische audit stelt weliswaar geen bewijzen van fraude vast, maar bij de facturen van de callcenters voor een bedrag van 24,6 miljoen euro waarvoor Deloitte onvoldoende kan verifiëren of ze waarheidsgetrouw zijn, zitten elementen die aanleiding geven tot een vermoeden van onregelmatigheden, boven op de vaststellingen die al gedaan zijn in het kader van de klokkenluiders bij Yource. Diezelfde klokkenluiders waren de aanleiding voor de forensische audit van Deloitte, voor een onderzoek van het Rekenhof en voor een gerechtelijk onderzoek. Doordat de forensische audit verdere aanwijzingen bevat en adviseert om bijkomende testen te doen, kan het niet anders dan dat daarvoor de nodige actie moet worden ondernomen.

De 24,6 miljoen euro die Deloitte onvoldoende kan verifiëren, heeft voornamelijk te maken met de gefactureerde uren door de verschillende callcenters. Deloitte koppelde immers voor het eerst de gefactureerde werkuren van de ongeveer 3500 callagents aan de status van die callagents in het IT-platform Genesys, dat gebruikt werd om de opdracht voor de contactopsporing uit te voeren. Die vergelijking toonde aan dat er tijdens de opdracht 411.486 werkuren werden aangerekend die niet gematcht kunnen worden met een beschikbaarheid binnen Genesys. Elk werkuur kostte de Vlaamse overheid minstens 40 euro, exclusief btw. De onderstaande tabel geeft aan dat alle callcenters een significant aantal van die uren hebben aangerekend.

¹ https://www.zorg-en-gezondheid.be/sites/default/files/atoms/files/Forensische%20audit%20contactonderzoek_rapport.pdf

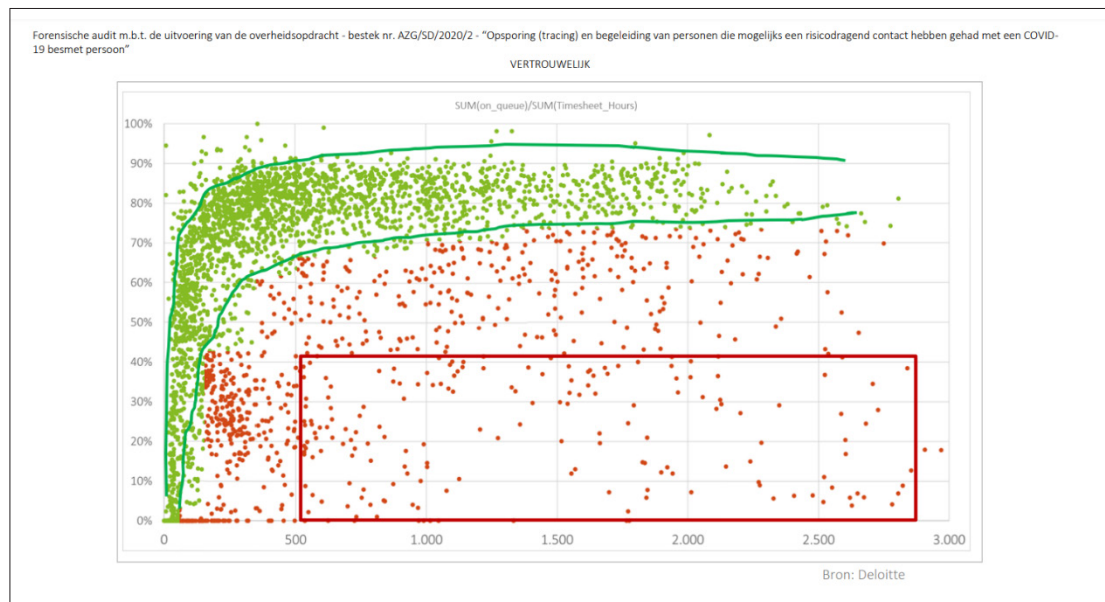
	Facturen (totaal)	Discrepancie met Genesys (werkuren)	Geschatte waarde van de discrepantie	Percentage van de discrepantie
CallExcell	15.771.670 euro	69613	3.635.476 euro	23,1%
Call-IT	8.428.573 euro	55843	2.903.836 euro	34,5%
In2Com	16.855.437 euro	85239	4.432.428 euro	26,3%
N-Allo	11.121.883 euro	57733	3.002.116 euro	27,0%
Yource	20.195.317 euro	84985	4.419.220 euro	21,9%
IPG	23.594.311 euro	57773	3.004.196 euro	12,7%
TOTAAL	95.967.191 euro	411486	21.397.272 euro	22,3%

Op zichzelf is dat geen bewijs van een onregelmatigheid. Genesys had immers drie statussen, waarvan één status toeliet te factureren zonder beschikbaar te zijn in het systeem. Toelichting van die statussen kan gevonden worden op bladzijde 30-31 van de audit.

Wat wel vragen oproept, is dat het om zoveel van die uren gaat. Dergelijke uren mochten in principe alleen gefactureerd worden als de agent bijvoorbeeld in een opleiding of vergadering zat. Met gemiddeld 166,5 uur per callagent in die status zijn dat heel veel theoretisch kortdurende opleidingen en heel veel vergaderingen. Bovendien moet er ook opgemerkt worden dat het aantal van 411.486 uur waarvan sprake is, al waren verkregen na een regularisatie door Deloitte. Het verschil vóór de regulatie die Deloitte op basis van de verklaringen van de callcenters had uitgevoerd, bedroeg 589.607 werkuren, of een bedrag van 25,94 miljoen euro.

Een tweede zaak die vragen oproept, is dat de callcenters verschillende verklaringen voor de discrepanties geven. Er is duidelijk geen uniforme interpretatie van de overheidsopdracht en de facturatievoorwaarden, en de callcenters hebben daar duidelijk ook nooit met elkaar over gecommuniceerd. Een aantal callcenters wijst op technische problemen bij de logins in Genesys, waardoor sommige agents logins van collega's hebben gebruikt en er bijgevolg een mismatch is. Twee callcenters maken gewag van een soort interne tweede lijn, waarbij supervisors of meer gespecialiseerde callagents hun collega's monitorden en adviseerden. En nog andere callcenters spraken van perioden van weinig werk.

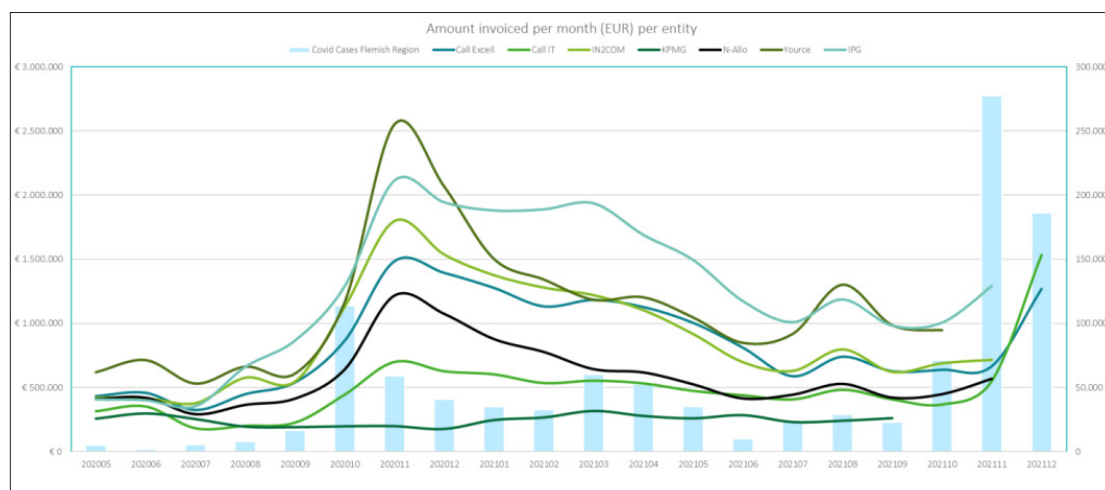
Die eerste twee verklaringen impliceren een principe van communicerende vaten of een vestzak-broekzakoperatie: als twee callagents hetzelfde werk doen op maar één login, heb je voor die periode één login met 200 procent van het geleverde werk en één login met 0 procent van het geleverde werk. Maar de som is telkens twee keer 100 procent van het geleverde werk door elke agent. Ook bij interne specialisatie, toezicht of een triagesysteem kan vermoed worden dat er op de eerste lijn agents meer taken doen of vaker beschikbaar zijn tegenover collega's in gespecialiseerde functies, maar dat het totaal van de afgehandelde taken en werkorders gelijk is aan de som die verkregen zou worden als die orders lukraak verdeeld zouden zijn over alle actieve agents. De grafiek op bladzijde 73 van het auditrapport geeft aan dat dit principe niet aanwezig is. Zo goed als alle outliers op basis van de matching facturatie en Genesys bevinden zich op de as van gefactureerde uren waar geen beschikbaarheid in Genesys tegenover stond.



Door het grote aantal werkuren dat binnen de discrepantie valt, rijzen er ook vragen over de uitleg. Zo zouden duizend werkuren door loginproblemen betrekking hebben op een periode van zes maanden: dat is ongetwijfeld een wereldrecordpoging IT-problemen.

De derde meest voorkomende verklaring voor de discrepantie is kalme perioden of weinig werk: die verklaring laat geen verdere verificatie toe omdat zelfs bij weinig werk niets de callagent ervan weerhield zich als beschikbaar aan te dienen via de login in Genesys. Er is geen reden, noch een verplichting om bij weinig werk zichzelf onbeschikbaar te maken in het systeem. Een mogelijke reden daarvoor is wel dat er ander werk is dat de persoon in kwestie moet uitvoeren, maar dat is dezelfde reden die aanleiding gaf tot de klacht tegen Yource en de opstart van de forensische audit van Deloitte.

Wel laat de koppeling van de facturaties per callcenter aan de caseload op bladzijde 71 van het auditrapport één meer concreet hiaat vermoeden bij ofwel de gegevens van IPG, ofwel die van Call-IT:



Na de tweede coronagolf in oktober-november 2020 breekt een lange periode aan waarin – tussen half november 2020 en half maart 2021 – een groot aantal callagents gefactureerd wordt aan de Vlaamse overheid voor een relatief laag aantal cases. Dat cijfer is het gevolg van callcenters die maar beperkt capaciteit afschalen

en de beslissing van de stuurgroep contactopsporing om te werken met een reservecapaciteit. De indieners van deze motie willen echter de aandacht vestigen op de twee callcenters die zo goed als niet afschalen in die periode: IPG en Call-IT. Daar bleven nagenoeg evenveel callagents actief als bij de piek van de tweede golf, terwijl het aantal cases meer dan halveert. Bij een van de twee callcenters is er een bovengemiddeld hoge discrepantie tussen de uren waarop callagents beschikbaar zouden moeten zijn en de uren die gefactureerd worden. Bij het andere callcenter is het net omgekeerd. Het gemiddelde verschil tussen gefactureerde uren en in Genesys beschikbare uren is 22,3 procent, maar bij IPG gaat het om 12,7 procent en bij Call-IT om 34,5%. Een dergelijk groot verschil tussen twee callcenters met gelijklopende evoluties en een vrij constant procentueel aandeel binnen de totale opdracht, kan op dit moment niet worden verklaard, maar het doet wel vragen rijzen, ook gelet op de onthullingen van de klokkenluiders bij Yource.

Een laatste element dat uitgeklaard moet worden, is het hoge aantal agents dat meer dan 70 procent van de tijd die ze actief² waren, in wachtrij³ stond. In totaal zijn er immers 611 van de ongeveer 3500 callagents die meer dan 70 procent van hun logintijd in Genesys in wachtrij stonden voor werkorders. De precieze uitsplitsing voor elk van de callcenters wordt in de tabel hieronder weergegeven, waarbij N-ALLO de meest opvallende waarden laat noteren.

	Actieve agents >70% in wachtrij	Percentage agents van het totaal (N= 611)	Percentage van de opdracht
CallExcell	109	17,8%	16,4%
Call-IT	49	8,0%	8,8%
In2Com	110	18,0%	17,6%
N-Allo	97	15,9%	11,6%
Yource	106	17,3%	21,0%
IPG	140	22,9%	24,6%

Tot slot willen de indieners van deze motie wijzen op een laatste pertinent gevolg van het feit dat Genesys vóór de audit van Deloitte niet aan de facturatiegegevens werd gekoppeld: de stuurgroep contactopsporing kreeg verkeerde informatie over de situatie op het terrein en nam op basis van die informatie zeer waarschijnlijk nodeloze beslissingen die de factuur voor de Vlaamse overheid nog verder de hoogte in dreven.

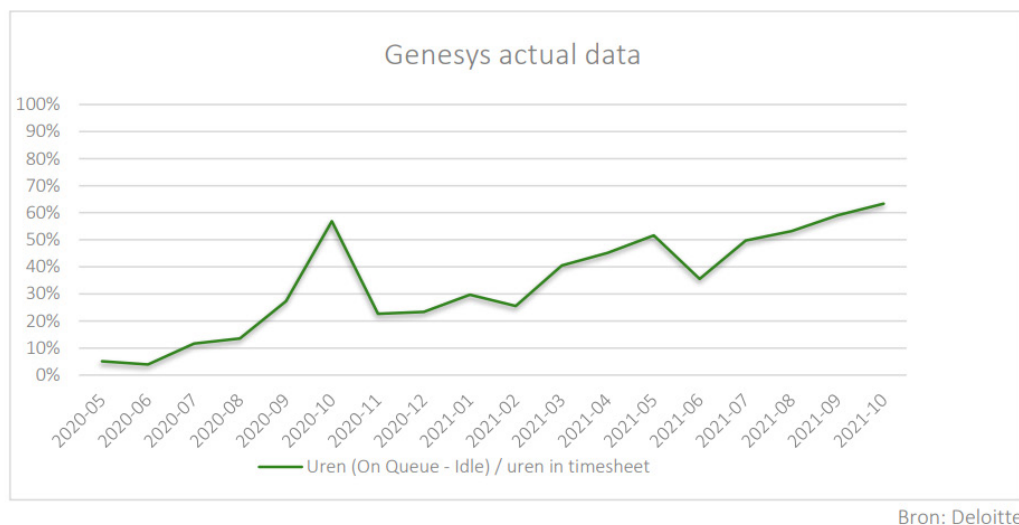
Op bladzijde 46-47 van het auditrapport zijn de onderstaande twee grafieken te vinden. De eerste grafiek bevat de actieve of beschikbare callagents in Genesys in relatie tot het totale aantal callagents waarvoor facturen werden gestuurd. De tweede grafiek bevat de capaciteitsmonitoring die KPMG aan de stuurgroep contactopsporing bezorgd heeft op basis van Genesys.

² 'Actief' verwijst hier naar de 'on queue'-status in het Genesysplatform zoals ook omschreven op blz 30 in de forensische audit van Deloitte.

³ 'In wachtrij' is de som van de statussen 'acd_idle' en 'acd_notresponding' binnen de status 'on queue' zoals omschreven door Deloitte op blz 30 en blz 111 in de scope van test 6.7.3.

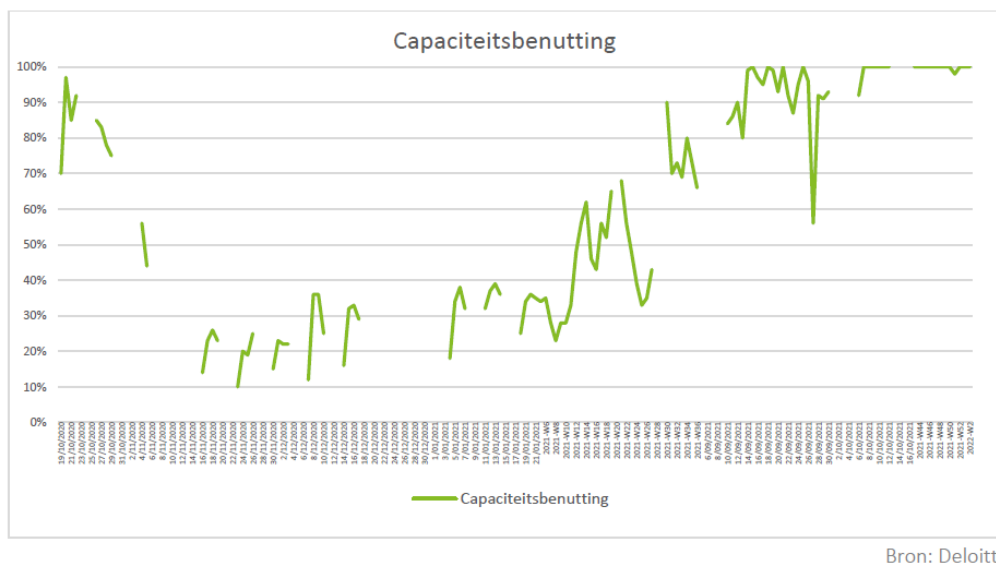
Forensische audit m.b.t. de uitvoering van de overheidsopdracht - bestek nr. AZG/SD/2020/2 - "Opsporing (tracing) en begeleiding van personen die mogelijk een risicodragend contact hebben gehad met een COVID-19 besmet persoon"

VERTROUWELIJK



3.5.5.2. Vergelijking Capaciteitsbenutting en Genesys activiteit

Onderstaande grafiek visualiseert de capaciteitsbenutting in de call centra zoals berekenend door KPMG en laat toe terug te kijken op de benutte capaciteit gedurende de periode van oktober 2020 tot en met oktober 2021.



De stuurgroep contactopsporing moest op basis van de capaciteitsbenutting en de verwachte epidemiologische evolutie beslissen of en wanneer er opgeschaald of afgeschaald moest worden, of met andere woorden: wanneer er extra agents moesten worden ingezet, en wanneer het aantal ingezette vte's moest worden teruggeschroefd omdat er te weinig werk was. De indieners van deze motie willen specifiek wijzen op de piek van de tweede golf in oktober 2020 en de derde golf in maart 2021: in beide golven werd significant opgeschaald. Na de tweede golf werden de aantallen callagents ook amper afgeschaald. Bij de start van de derde golf werd opnieuw opgeschaald omdat het risico bestond dat de beschikbare capaciteit in het gedrang zou komen en de contactopsporing niet meer zou kunnen functioneren.

Als er echter wordt gekeken naar de werkelijke beschikbare capaciteit op basis van facturatie, blijkt dat zelfs op de piek van de tweede golf iets meer een op de drie callagents niet beschikbaar of actief was in Genesys, terwijl voor de derde golf de beschikbare capaciteit op geen enkel moment in het gedrang kwam. Als de stuurgroep contactopsporing over de juiste informatie had beschikt, zou er in de tweede golf mogelijk sneller afgeschaald zijn, of zou er in derde golf niet in die mate opgeschaald zijn. En aangezien elk uur van elke callagent de Vlaamse overheid minstens 50 euro heeft gekost, is het niet onaannemelijk te stellen dat door die verkeerde voorstelling er enkele extra miljoenen euro's aan Vlaams belastinggeld naar de zes callcentra zijn gevloeid zonder dat daar enige behoefte toe was. Ook die verkeerde voorstelling moet verder worden onderzocht.

Freya VAN DEN BOSSCHE
Hannes ANAF
Hannelore GOEMAN

MOTIE

Het Vlaams Parlement,

- gehoord de interpellatie van Jeremie Vaneeckhout;
- gehoord het antwoord van minister Wouter Beke;
- gelet op:
 - 1° de forensische audit die Deloitte heeft uitgevoerd;
 - 2° de conclusies van die audit, die vaststelt dat het voor een bedrag van 24,6 miljoen euro in de overheidsopdracht niet mogelijk is om fraude te bewijzen of te ontkrachten, en die de aanbeveling bevat om bijkomend onderzoek te voeren;
 - 3° de interpellatie en gedachtewisseling in de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding op 30 maart 2022;
 - 4° het eerdere onderzoek van het Rekenhof naar de gunning van de overheidsopdracht voor contactopsporing bij COVID-19 en de vaststelling dat de Vlaamse overheid kansen heeft gemist om een nauwgezetere controle op de overeenkomst mogelijk te maken;
 - 5° de vaststelling dat de gebrekkige controle en het verregaande vertrouwen in de verschillende leden van het consortium ertoe heeft geleid dat de bewijsstukken voor de facturen van een significant aantal werkuren ontbreken, met als bekende uitkomst de conclusie van de forensische audit;
 - 6° de vaststelling dat er naar een van de zes callcenters in het consortium momenteel een gerechtelijk onderzoek loopt;
 - 7° het feit dat Vlaanderen op basis van het 'single audit'-principe de forensische audit van Deloitte al heeft gedeeld met het Rekenhof en het gerecht;
 - 8° de aanbeveling van Deloitte om een tweede audit naar de rechtvaardigingsgronden van de geauditeerden uit te voeren zodat de Vlaamse overheid meer duidelijkheid over de facturatie krijgt, en het feit dat die tweede audit opnieuw volgens het 'single audit'-principe kan verlopen, wat het gerecht ook verder kan helpen;
- vraagt aan de Vlaamse Regering om:
 - 1° een vervolgaudit te bestellen bij Deloitte, zodat Deloitte extra testwerk kan verrichten met het oog op een vervollediging van de aanbevelingen;
 - 2° een klacht in te dienen bij het parket met het oog op het voeren van bijkomend gerechtelijk onderzoek naar alle callcenters van het consortium dat belast was met de overheidsopdracht, op grond van de informatie die er nu al verzameld werd door onder meer de audit van Deloitte;
 - 3° alle juridische mogelijkheden te onderzoeken om in het kader van de huidige overheidsopdracht de nodige actiemiddelen te treffen om de rechten van de overheid te vrijwaren en aan het consortium sancties op te leggen omdat het in gebreke is gebleven.

Freya VAN DEN BOSSCHE
Hannes ANAF
Hannelore GOEMAN