SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 518
van **FREYA VAN DEN BOSSCHE**
datum: 22 april 2022

WOUTER BEKE
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Contactopsporing COVID-19 - Opleiding callagents

In de initiële overeenkomst met het consortium dat de overheidsopdracht voor de contactopsporing uitvoert, staat te lezen dat de opleiding van callagents voornamelijk via e-learningmodules zou gebeuren en dat deze opleidingen een halve dag in beslag zouden nemen. Ook de website van het Comité Testing & Tracing verwijst voor de opleiding naar de e-learningmodules (https://www.corona-tracking.info/call-center/call-center/).

In schriftelijke vraag nr. 443 van 26 februari 2021 van Lorin Parys aan minister Wouter Beke wordt gevraagd naar de mogelijkheid tot het overslaan van de opleiding bij oud-medewerkers die opnieuw zouden solliciteren via de interimkantoren. In de vraag wordt de duur van de opleiding omschreven als "8 à 10 dagen". Vervolgens wordt in de audit van Deloitte over de contactopsporing gesteld dat de gemiddelde callagent ongeveer 166,5 uur betaald onbeschikbaar is, wegens zaken zoals opleiding. Op bladzijde 205 geeft één van de callcenters ook het volgende antwoord op een vraag van Deloitte: "Het aantal uren dat als standaard beschouwd mag worden als basisopleiding en de daaropvolgende parainnage (115u in totaal)." Dit lijkt te suggereren dat de duur van de opleiding per agent is opgelopen van een ruime halve dag tot 3 werkweken, en dat al deze uren ook werden gefactureerd als zijnde normale werkuren voor de respectieve rol binnen het contract.

1. Hoeveel uren opleiding werden in het contract en de verschillende bijaktes bepaald voor callagents binnen de overheidsopdracht contactopsporing? Graag een overzicht van het aantal vooropgestelde uren in elk van de relevante overeenkomsten met, in het geval van een wijziging, wat achtergrond bij de redenen van de wijziging.
2. Hoe werden de uren opleiding bedoeld in deelvraag 1 gefactureerd aan de Vlaamse overheid? Hoe werd er door de Vlaamse overheid nagegaan of deze uren daadwerkelijk gepresteerd werden?
3. Laat de e-learningmodule nazicht toe van de tijd dat een callcentermedewerker erop actief was? Zo ja, is er ooit nagetrokken of deze activiteit overeenstemde met de gerapporteerde uren?
4. Hebben de verschillende callcenters binnen het consortium belast met de overheidsopdracht m.b.t. de organisatie van de contactopsporing, naast de vergoedingen opgenomen in het contract, nog andere ondersteuning, subsidies, transformatiesteun, logistieke hulp, gratis gebruik van diensten, … gekregen van de Vlaamse overheid? Zo ja, graag een overzicht per bijkomende steunmaatregel of toegekende subsidie voor elk van de callcenters die deelnamen aan de overheidsopdracht.

Vlaams Parlement

5. Hebben de callcenters bedoeld in deelvraag 4 tussen 2020 en heden andere subsidies of steunmaatregelen van de Vlaamse overheid gekregen? Zo ja, graag een overzicht per maatregel per callcenter, alsook het bedrag of de dienstverlening in kwestie. Waar toepasselijk, graag ook een overzicht van geweigerde aanvragen.

Deze vraag werd gesteld aan de ministers Hilde Crevits (573), Wouter Beke (518).

HILDE CREVITS
VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

GECOÖRDINEERD ANTWOORD
op vraag nr. 518 van 22 april 2022
van **FREYA VAN DEN BOSSCHE** aan **WOUTER BEKE**

---

1. Het aantal opleidingsuren is niet vastgelegd in het contract en in de verschillende bijaktes. Callagents krijgen bij de start een basisopleiding. Dit is een theoretische vorming (contactonderzoek algemeen, scripts in detail), gevolgd door een praktisch deel (rollenspel, gesprekken waarbij een supervisor mee volgt, ...). Pas nadien voert de call agent zelfstandig gesprekken en logt hij dus in het belsysteem in. Daarnaast wordt er ook voorzien in refresh-opleidingen. Aanvullend worden briefings voorzien bij wijzigingen van de scripts. Indien nodig wordt daar ook opleiding aan gekoppeld. De kwaliteit van de gesprekken wordt continu opgevolgd. Ook hier geldt dat indien nodig bijkomende opleiding kan worden voorzien. Het aantal uren opleiding is dus niet statisch, waardoor je dit ook niet nominatief kan vastleggen in contracten. Bovendien is er in minder drukke periodes meer tijd voor opleiding en in drukke periodes minder. In zeer drukke periodes werd de basisopleiding bv. tijdelijk ingekort. De werkgroep kwaliteit heeft intussen extra afspraken gemaakt zodat dit over de callcentra heen meer gestandaardiseerd verloopt. Dit kan ook worden opgevolgd via de rapportering uit Genesys.

2. De opleidingsuren werden volgens eenheidsprijzen gefactureerd. De callcentra dienden prestatiestaten in, maar er werd daarbij geen onderscheid gemaakt in de aard van de activiteiten. In de werkgroep financiering die in november werd opgericht zijn hierover bijkomende afspraken gemaakt. De callagents registreren inmiddels alle activiteiten (SMALS heeft op onze vraag ook extra statussen toegevoegd). In de werkgroep kwaliteit zijn afspraken gemaakt over de wijze van registreren en over de opvolging hiervan. Of een opleiding effectief gevolgd wordt kan niet worden gecontroleerd vanuit de overheid, maar de rapportering laat voortaan benchmarking tussen de callcentra toe, waardoor afwijkingen sneller zichtbaar zullen worden.

3. De e-learningmodule was er enkel in de beginfase van het contactonderzoek. Daarenboven werd dit niet gelogd bij SMALS.

4. Er werden in het kader van de overheidsopdracht geen bijkomende vergoedingen of andere vormen van ondersteuning gegeven.

5. De callcenters binnen het consortium belast met de overheidsopdracht m.b.t. de organisatie van de contactopsporing hebben volgende steun ontvangen van het Departement Werk en Sociale Economie:

   Betaald Educatief Verlof:

		Afrekening datum
KBO nummer	Onderneming maatschappelijke naam	Schooljaar 2019-2020
KBO 0448 951 632	In2 com NV *1 werknemer*	€ 1.704

Vlaams Opleidingsverlof:

		Afrekening datum
KBO nummer	Onderneming maatschappelijke naam	Schooljaar 2019-2020
KBO 0448 951 632	In2 com NV *2 werknemers*	€ 340,80
KBO 0816 783 748	Callexcell *4 werknemers*	€ 7.508,25
KBO 0466 282 859	Yource/ Mifratel NV *1 werknemer*	€ 328,02

Vlaamse Ondersteuningspremie:

		Afrekening datum	
KBO nummer	Onderneming maatschappelijke naam	2020	2021
KBO 0448 951 632	In2 com NV *1 werknemer*	€ 7.174,40	€ 12.385,43
KBO 0466 200 311	N allo NV *1 werknemer*	€ 7.894,61	€ 7.973,31
KBO 0468 082 606	ipg contact solutions NV *1 werknemer*	€ 7.359,39	€ 2.788,70
KBO 0816 783 748	Callexcell *2 werknemers*	€ 4.063,91	€ 652,63

De Vlaamse Sociale inspectie voert momenteel een onderzoek naar het oneigenlijk gebruik van Vlaams Opleidingsverlof voor opleidingen call center agent door Mifratel, een dochteronderneming van Yource. Vlaams opleidingsverlof is het recht van de werknemer om afwezig te zijn op het werk om opleiding te volgen. De werkgever wordt hiervoor gecompenseerd met een tussenkomst in de loonkost. Als blijkt dat er ten onrechte Vlaams Opleidingsverlof aangevraagd werd voor werknemers die opgeleid werden om contact tracing te doen, dan worden de nodige sancties opgelegd aan de werkgevers (meestal uitzendkantoren) en de opleidingsverstrekker.

De callcenters binnen het consortium belast met de overheidsopdracht m.b.t. de organisatie van de contactopsporing hebben geen steun ontvangen van het Agentschap Innoveren & Ondernemen.