

## **SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 656

van **FREYA VAN DEN BOSSCHE**

datum: 3 juni 2022

---

aan **JO BROUNS**

VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

---

### *Contactopsporing COVID-19 - Opleidingsverlof callagents*

In het gecoördineerde antwoord op mijn schriftelijke vraag aan toenmalig minister Wouter Beke en minister Crevits over de opleiding van callagents in het kader van de contactopsporing COVID-19 wordt gesteld dat de Vlaamse Sociale Inspectie momenteel een onderzoek voert voor oneigenlijk gebruik van het Vlaams Opleidingsverlof door Mifratel, een dochteronderneming van Yource die betrokken was bij de overheidsopdracht omtrent de contactopsporing tegen COVID-19. Yource zou immers callagents die op papier actief waren in de contactopsporing in werkelijkheid andere opdrachten hebben gegeven, waardoor ook de aanvragen voor het opleidingsverlof mogelijk frauduleus zijn. Het Vlaams Opleidingsverlof is een steunmaatregel van het Departement Werk en Sociale Economie (WSE), en voorziet in een forfaitaire tegemoetkoming van 21,3 euro per uur opleiding in de loonkosten voor de werkgever. Zo'n aanvraag kan ten vroegste 3 maand voor de opleiding en ten laatste 3 maand na de opleiding worden ingediend.

Graag had ik wat meer duidelijkheid gekregen over de omvang van de door WSE toegekende steun, zeker omdat alle uren in opleiding ook vanuit de overheidsopdracht zelf gefinancierd werden aan minstens 40 euro per uur exclusief btw.

1. Voor hoeveel uren werd er door Yource/Mifratel opleidingsverlof aangevraagd in 2020, 2021 en 2022? Hoeveel van deze uren hadden betrekking op opleidingen in het kader van de overheidsopdracht omtrent de contactopsporing tegen COVID-19? Graag ook een overzicht van het totaal aantal uren waarvoor het opleidingsverlof werd aangevraagd per maand vanaf mei 2020.
2. Voor hoeveel uren opleiding werd het in deelvraag 1 aangevraagde opleidingsverlof toegekend in 2020, 2021 en 2022? Graag ook een overzicht van de goedgekeurde uren opleidingsverlof per maand vanaf mei 2020.
3. Voor hoeveel uren werd er door andere callcenters betrokken bij de overheidsopdracht contactopsporing, opleidingsverlof aangevraagd in 2020, 2021 en 2022? Hoeveel van deze uren hadden betrekking op opleidingen in het kader van de overheidsopdracht omtrent de contactopsporing tegen COVID-19? Graag ook per callcenter een overzicht van het totaal aantal uren waarvoor het opleidingsverlof werd aangevraagd per maand vanaf mei 2020.
4. Voor hoeveel uren opleiding werd het in deelvraag 3 aangevraagde opleidingsverlof toegekend in 2020, 2021 en 2022? Graag ook per callcenter een overzicht van de goedgekeurde uren opleidingsverlof per maand vanaf mei 2020.

5. Vanaf wanneer is er sprake van oneigenlijk gebruik van het Vlaams Opleidingsverlof? Speelt het gegeven dat deze uren opleiding reeds op een andere manier gefinancierd werden door de Vlaamse overheid een rol? Graag wat duiding.
6. Zijn er in dit kader ook andere controles geweest op de aanvragen bedoeld in vraag 1-4? Zo ja, wat was de uitkomst? Zijn de aangevraagde uren ook getoetst geweest, bv. na de audit van Deloitte, aan de gerapporteerde statussen in Genesys (het systeem waarin werkuren bij de overheidsopdracht geregistreerd werden en waar in een status 'in opleiding' voorzien was)?
7. Is het gebruik van het Vlaams Opleidingsverlof ooit aan bod gekomen in de stuurgroep contactopsporing? Hebben vertegenwoordigers van de Vlaamse Regering het consortium er ooit op gewezen dat eenzelfde opdracht twee keer laten financieren met belastinggeld misschien niet geheel te verantwoorden was? Graag wat duiding, met desgevallend het overzicht van de momenten waarop dit besproken werd.

---

*Deze vraag werd gesteld aan de ministers Hilde Crevits (637), Jo Brouns (656)*

**GECOÖRDINEERD ANTWOORD**

op vraag nr. 656 van 3 juni 2022

van **FREYA VAN DEN BOSSCHE**

---

Voorafgaandelijke opmerkingen:

- Er dient een onderscheid gemaakt te worden tussen Mifratel als opleidingsverstrekker van de opleiding call center agent, en Mifratel als werkgever van vele call center agents, maar ook van andere profielen.

Een terugbetalingsaanvraag wordt ingediend door de werkgever, niet door de opleidingsverstrekker.

Een extra complexiteit in dit dossier is dat Mifratel niet de rechtstreekse werkgever is van de meeste werknemers die de opleiding volgden. De meeste call agents worden via uitzendbedrijven tewerkgesteld bij Mifratel. Het zijn de uitzendkantoren die de terugbetalingsaanvraag indienen.

Niet alle call center agents van Mifratel werken aan het contract met de Vlaamse overheid. Nagaan voor welke klant de call center agent ingezet wordt, kan enkel door de administratie van het call center te doorploegen.

- Administratieve werkwijze van Vlaams opleidingsverlof: zie <https://www.vlaanderen.be/vlaams-opleidingsverlof/vlaams-opleidingsverlof-aanvragen-wie-doet-wat>

Een goedgekeurde terugbetalingsaanvraag wil zeggen dat er een intentieverklaring is van de werknemer om de opleiding te volgen, van de werkgever dat de werknemer hiervoor afwezig mag zijn op het werk en een bevestiging van DWSE dat de werknemer voldoet aan de voorwaarden.

De opleidingsverstrekker bezorgt aanwezigheidsattesten aan het Departement Werk en Sociale Economie. De werkgever registreert de opgenomen uren Vlaams opleidingsverlof in DmfA. Het is pas als de aanwezigheidsattesten in overeenstemming zijn met de opgenomen uren opleidingsverlof en de terugbetalingsaanvraag, dat er een betaling gebeurt van de opgenomen uren Vlaams opleidingsverlof.

- Door de vertraging opgelopen in de ontwikkeling van de beheerstoepassing voor het Vlaamse opleidingsverlof is tot op heden enkel schooljaar 2019-2020 volledig afgehandeld. Er zijn nog geen betalingen gebeurd voor schooljaar 2020-2021. Voor schooljaar 2020-2021 en 2021-2022 kunnen we enkel informatie geven over goedgekeurde dossiers.
- Mifratel heeft DWSE in een brief geïnformeerd dat zij naar aanleiding van het voorlopige resultaat van een intern onderzoek heeft moeten constateren dat het recht van de werknemer om naar eigen keuze zijn recht op Vlaams opleidingsverlof te besteden onvoldoende werd gerespecteerd en dat de administratie binnen de onderneming onvoldoende adequaat werd bijgehouden en geborgd. Daarom heeft Mifratel op 7/6/2022 alle in het WSE-loket ingediende aanwezigheidsattesten verwijderd en al zijn klanten hierover geïnformeerd.

Dit leidt automatisch tot een terugvordering door DWSE van de subsidies die reeds betaald werden bij alle werkgevers waarvan een werknemer een opleiding volgde bij Mifratel. Het gaat om 173.996,56 euro.

- Afhankelijk van het resultaat van het onderzoek door de Vlaamse sociale inspectie kunnen bijkomende sancties opgelegd worden.

1. In onderstaande tabel vindt de Vlaamse Volksvertegenwoordiger de gegevens voor Mifratel als werkgever. Het dossier dat in schooljaar 2019-2020 werd betaald had geen betrekking op een opleiding call agent. Het ging om een opleiding voor vakbondsafgevaardigde.

| Mifratel             | goedgekeurde terugbetalingsaanvragen | Betaalde dossiers | Totaal uren aangevraagd | Ontvangen bedrag |
|----------------------|--------------------------------------|-------------------|-------------------------|------------------|
| schooljaar 2019-2020 | 2                                    | 1                 | 126                     | 328,02 euro      |
| schooljaar 2020-2021 | 29*                                  | Nvt               | 2.689                   |                  |
| schooljaar 2021-2022 | 7                                    | nvt               | 317                     |                  |

*\* Waarvan 22 voor een opleiding vaardigheden call center agent van 100 uur bij Mifratel. De overige opleidingen zijn duidelijk op eigen initiatief van de werknemer en niet op suggestie van de werkgever.*

Wat betreft Mifratel als opleidingsverstrekker, beschikken wij niet over informatie waar de deelnemers aan de Mifratelopleidingen effectief aan de slag zijn, en voor welk contract ze werken. In de tabel hieronder vindt de Vlaamse Volksvertegenwoordiger een overzicht per schooljaar van de werkgevers die een terugbetalingsaanvraag ingediend hebben voor een werknemer die een opleiding van Mifratel volgde, alsook het aantal dossiers. Voor schooljaar 2019-2020 werd hieraan toegevoegd welk bedrag de werkgevers ontvangen hebben.

| WERKGEVER                  | GOEDGEKEURDE DOSSIERS |          |          |        | BETAALDE WERKNEMERS | ONTVANGEN BEDRAG |
|----------------------------|-----------------------|----------|----------|--------|---------------------|------------------|
|                            | sj 19-20              | sj 20-21 | sj 21-22 | TOTAAL |                     |                  |
| Accent jobs for people     | 8                     | 71       | 1        | 80     | 8                   | 10.959,92        |
| AIB                        | 33                    | 96       | 4        | 133    | 27                  | 16.690,68        |
| Asap.be                    |                       | 39       | 3        | 42     |                     |                  |
| contact center alliance    |                       | 9        |          | 9      |                     |                  |
| Mifratel                   |                       | 22       |          | 22     |                     |                  |
| page interim               |                       |          | 7        | 7      |                     |                  |
| randstad belgium           | 281                   | 718      | 136      | 1135   | 281                 | 110.396,88       |
| SD worx staffing solutions | 9                     | 4        | 3        | 16     | 9                   | 1.384,50         |
| synergie belgium           | 31                    | 53       |          | 84     | 31                  | 22.759,05        |
| tempo team                 | 20                    | 42       |          | 62     | 20                  | 11.805,53        |
| TOTAAL                     | 382                   | 1.054    | 154      | 1.590  | 376                 | 173.996,56       |

2. Zie antwoord op vraag 1.
3. In onderstaande tabellen vindt de Vlaamse Volksvertegenwoordiger de gegevens voor de andere call centra uit de overheidsopdracht die opleidingsverlof hebben aangevraagd. Geen enkele van de dossiers heeft betrekking op een opleiding van Mifratel.

| <b>In2com</b>        | goedgekeurde<br>terugbetalingsaanvragen | Betaalde<br>dossiers | Totaal uren<br>aangevraagd | Ontvangen bedrag |
|----------------------|-----------------------------------------|----------------------|----------------------------|------------------|
| schooljaar 2019-2020 | 5                                       | 2                    | 309                        | 340,8 euro       |
| schooljaar 2020-2021 | 10                                      | Nvt                  | 465                        |                  |
| schooljaar 2021-2022 | 2                                       | nvt                  | 197                        |                  |

| <b>Callexcell</b>    | goedgekeurde<br>terugbetalingsaanvragen | Betaalde<br>dossiers | Totaal uren<br>aangevraagd | Ontvangen bedrag |
|----------------------|-----------------------------------------|----------------------|----------------------------|------------------|
| schooljaar 2019-2020 | 19                                      | 4                    | 1.779,0                    | 7.508,25 euro    |
| schooljaar 2020-2021 | 24                                      | Nvt                  | 2.129,0                    |                  |
| schooljaar 2021-2022 | 21                                      | nvt                  | 2.107,0                    |                  |

4. Zie antwoord op vraag 3.
5. Opleidingsverlof is een recht van de werknemer. Er is sprake van oneigenlijk gebruik als de werknemer meer uren opleidingsverlof opneemt dan waar hij recht op heeft. Hier spreken we over mogelijk oneigenlijk gebruik van het opleidingsverlof door de werkgever. Afhankelijk van de aard van het oneigenlijk gebruik kunnen hiervoor sancties toegepast worden. Als de loonkost van de werknemer tijdens de opleiding reeds door de Vlaamse overheid gefinancierd werd, mag er geen VOV aangevraagd worden, want er is geen loonkost meer die moet gecompenseerd worden. De vraag die zich stelt is of de indiener van de terugbetalingsaanvragen op de hoogte was van het feit dat Mifratel reeds gefinancierd werd door de Vlaamse overheid voor de opleidingsuren en toch nog bewust de aanvragen indiende. In dat geval spreken we van fraude en worden de wettelijk voorziene sancties opgelegd aan de werkgever en de opleidingsverstrekker.
6. Het Departement Werk en Sociale Economie kan geen input leveren voor deze vraag.
7. Het onderzoek naar het gebruik van Vlaams opleidingsverlof door Mifratel is nog lopende. Over de werkwijze wordt niet gecommuniceerd.