

NOTA AAN DE VLAAMSE REGERING

Betreft:

COVID-19: Vraag tot bijkomend krediet voor de kosten voor contactcenter 1700 naar aanleiding van extra prestaties voor het informeren over de coronamaatregelen

1. SITUERING

A. BELEIDSVELD/BELEIDSDOELSTELLING

Artikel II.6 van het bestuursdecreet van 7 december 2018 bepaalt dat de burger via diverse communicatiekanalen met informatievragen terecht moet kunnen bij een centraal contact- en informatiepunt.

Informatie Vlaanderen heeft (volgens artikel 4 van het besluit van de Vlaamse regering van 18 maart 2016 houdende de oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap Informatie Vlaanderen) de taak dit centraal contact- en informatiepunt in te richten.

B. VORIGE BESLISSINGEN EN ADVIEZEN

nvt

2. INHOUD

A. PROBLEEMSTELLING

1700 dienstverlening kent sinds de start van de COVID maatregelen een piek

Sinds de start van de corona-maatregelen, met de lockdown half maart 2020, komen er op de kanalen van het centrale Contactcenter 1700 veel meer contacten binnen van burgers en ondernemers dan in een normaal kalenderjaar het geval is.

- Burgers bellen spontaan naar 1700 als bekende overheids-informatienummer voor allerlei vragen over zowel federale als Vlaamse coronamaatregelen;
- Diensten vragen ondersteuning aan het contactcenter 1700 voor het informeren over de Vlaamse maatregelen die worden genomen op verschillende domeinen (enkele voorbeelden:

////////////////////////////////////

eenmalige vergoeding voor de water- en energiefactuur, steunmaatregelen voor mobiliteitssector, maatregelen tot uitstel van termijnen binnen rijopleiding, controle van verwarmingsketels en autokeuring, gebruik van dienstencheques, aanvragen van woonpremies, cultuurcoranapremie... overzicht: <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-maatregelen-tijdens-de-coronacrisis>);

- Zowel VLAIO als Agentschap Zorg en Gezondheid vroegen ook bepaalde telefoonoproepen naar hun eigen diensten op eigen telefoonlijnen te mogen routeren naar het contactcenter om daar door voorlichters behandeld te worden.

Onderstaande overzicht geeft een beeld van deze permanente verhoging van het aantal contacten op 1700, waarbij

- de forecast de aantallen geeft die budgettair werden voorzien voor een normaal kalenderjaar tijdens de periode 16 maart – eind juli;
- het aanbod laat zien hoeveel contacten effectief werden aangeboden voor behandeling.

Een overzicht in cijfers:

	forecast	aanbod	% aanbod tov fc
Maart	39 756	60 140	150,57%
April	64 751	88 283	138,00%
Mei	68 046	91 088	133,51%
Juni	65 178	99 717	154,64%
Juli	68 090	84 630	124,10%
Totaal	305 821	423 858	139,15%

In totaal gaat het van 16 maart tot eind juli over bijna 120.000 extra contacten die naar aanleiding van de coronamaatregelen bij het contactcenter binnen kwamen.

Hoe meer contacten – hoe hoger de exploitatiekost

Het contactcenter 1700 wordt via een raamovereenkomst uitgebaat door een privépartner. De kost van deze dienstverlening wordt gevormd door het aantal contacten dat wordt behandeld.

De **meerkost** van alle **extra** contacten over corona was (voor de periode van half maart tot eind juli), rekening houdend met de verhouding tussen kanalen oproep, e-mail en chat (bedragen inclusief BTW).

KANAAL	aantal extra contacten	norm-afhandeltijd in sec	prijs per sec	incl. BTW-tarief	meerkost incl. BTW
oproep	100083	210	0,018429	1,21	468.668,16
chat	6929	340	0,018429	1,21	52.533,16
email	11025	240	0,018429	1,21	59.005,27
TOTAAL	118037				580.206,58

Bovendien komt bovenop deze meerkost voor het behandelen van contacten door het contactcenter ook nog een meerkost voor telefonie, aangezien de kost van 1700 als marketingnummer door Informatie Vlaanderen wordt gedragen: deze meerkost bedroeg per maand ongeveer 10.000 Euro, door meer bellers en langere wachtrijen.

De totale meerkost van corona-contacten op 1700 voor de periode maart – juli (5 maanden) komt daarmee op 630.206 Euro.

////////////////////////////////////

Ook de rest van het kalenderjaar wordt een meerkost verwacht

Ook in augustus zien we verder een meeraanbod in vergelijking met wat werd geforecast. We schatten nu dat ook in het najaar een meeraanbod met vragen over coronamaatregelen zal blijven binnen komen op de kanalen van 1700. Argumenten die deze inschatting staven:

- Er zijn nu reeds nieuwe (economische) steunmaatregelen voorgenomen die pas in het najaar kunnen worden aangevraagd, zoals het "Vlaams beschermingsmechanisme". Elke maatregel die via een VLAIO e-loket moet worden aangevraagd roept de nodige vragen op. Verschillende andere steunmaatregelen liggen nog voor ter beslissing;
- Heel wat belastingaanslagen onroerende voorheffing, vooral aan ondernemers, werden pas later verstuurd en ook voor verkeersbelastingen werd de betaaltermijn opgetrokken. We verwachten daardoor meer vragen omtrent deze aanslagen in het najaar dan tijdens een normaal kalenderjaar. Veel belastingplichtigen nemen pas contact op met vragen wanneer de betaaltermijn op zijn eind loopt;
- De maanden september – november zijn in een normaal kalenderjaar steeds piekperiode door de start van het school- en opleidingsjaar. We verwachten hier eveneens extra vragen m.b.t. maatregelen in deze thema's;
- De expertgroep voorspelt in het najaar een mogelijke nieuwe infectiepiek in combinatie met de griep-piek, die wellicht nieuwe tijdelijke maatregelen op verschillende domeinen tot gevolg heeft. Op 1700 zien we ook steeds pieken in contactaanbod bij communicatie van de Nationale Veiligheidsraad. Bovendien verwijst de federale corona-infolijn nu meer door naar 1700 voor vragen over maatregelen die tot de Vlaamse bevoegdheid behoren, zoals vragen over coronatesting, een element dat als speerpunt van de acties voor het najaar naar voor wordt geschoven.

Als we een extrapolatie doen van de afgelopen vijf maanden (maart-juli) naar de periode augustus-december, verwachten we voor het volledige kalenderjaar 2020 een meerkost die kan oplopen tot 1,350 miljoen ten opzichte van de voor de begroting 2020 gebudgetteerde kost. We gaan hierbij uit van een verdubbeling van de reeds gemaakte kost in de eerste vijf maanden (eenzelfde meerkost in de laatste 5 maanden als in de eerste 5 maanden van de COVID-ondersteuning) met een marge van 10% voor onvoorziene omstandigheden ten gevolge een nieuwe te verwachten piek in het najaar.

Onderstaande tabel biedt een overzicht welke corona-maatregelen tot nu toe geleid hebben tot **meer** contacten in het contactcenter:

	Contacten	(minimale) kostschatting	Omwille van
Agentschap Innoveren en Ondernemen	72.575	339.855	Hinderpremie, compensatiepremie, ondersteuningspremie, ...
Departement Omgeving	23.488	109.990	Energievergoeding voor tijdelijke werklozen
Agentschap Zorg en Gezondheid	16.509	77.308	Vragen over het melden van besmettingen, contacttracing, preventieadvies (hoe besmetting vermijden), testing
Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voed...	6.338	29.680	Vragen over lock-down maatregelen zoals bubbels, beperkingen in verplaatsingen,...

De rest van de coronacontacten ging over kleinere aantallen over diverse onderwerpen, zoals verlenging van tijdelijke rijbewijzen en uitstel terugkommomenten, uitstel onderhoud aan verwarmingsinstallaties, maatregelen in onderwijs, cultuursector,...

//

