

DE MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING
DE VLAAMSE MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

NOTA AAN DE VLAAMSE REGERING

Betreft: bijvraag middelen voor centraal contactcenter vaccinatie

Samenvatting

De Vlaamse Regering besliste op 12 februari 2021 over de budgetten voor de brieven, de centrale helpdesk en de ontwikkeling van “mijn burgerprofiel” in het kader van de vaccinatie tegen COVID-19.

De kosten voor de bestaafing van de helpdesk waren gebaseerd op een eerste inschatting van het mogelijk aantal contacten met de burger. Intussen is duidelijk dat meer mensen dan geraamd contact opnemen dan initieel ingeschat. Deze nota bevat een meervraag naar budget voor de centrale helpdesk.

SITUERING

A. BELEIDSVELD/BELEIDSDOELSTELLING

Beleidsvelden:

- Zorg en gezondheid

Beleidsdoelstelling:

- Financiering van de centrale helpdesk in het kader van de vaccinatie tegen COVID-19

B. VORIGE BESLISSINGEN EN ADVIEZEN

- Nota aan de Vlaamse Regering over de uitnodigingen ikv vaccinatie (VR 2021 1202 DOC.0153/1)

1. INHOUD

Centrale helpdesk:

- inkomende calls:

In de eerdere nota aan de Vlaamse regering (VR 2021 1202 DOC.0153/1) gingen we uit van *eerste schattingen* voor de Centrale Helpdesk vaccinaties:

- 4.511.956 aantal 18+ers die in Vlaanderen zullen worden uitgenodigd.
- Inschatting:
 - o 1/40 van de genodigden komt in het centrale contactcenter terecht, zijnde 112.800 personen (afgerond)
 - o 250 seconden per contact; de eenheidsprijs per seconde: 0,018429 euro (excl. BTW).

Totaal: $112.800 * 250 * 0,018429$ euro = 519.698 euro, excl BTW of 628.834,58 euro, incl. BTW.

In werkelijkheid ligt het aantal oproepen van burgers over vaccinaties veel hoger. Meer mensen bellen voor hulp bij het boeken, verplaatsen of annuleren van de afspraak, maar ook over andere zaken: medische vragen, onzekerheid over bepaalde vaccins door actualiteit ingegeven, enz. Door het hoge aantal extra vragen gaat het ook om gemiddeld langere oproepen, met meer seconden gemiddeld als afhandeltijd. Controles hebben aangewezen dat deze afhandeltijd niet overdreven hoog is.

Voor de voorbije periode bestede middelen en behandelde contacten:

- Factuur februari (startmaand): 3.468 behandelde contacten: 26.153,85 euro (incl. 21% btw)

Voor de maand februari is het aantal verzonden uitnodigingen t.o.v. het aantal contacten minder relevant omdat een aantal lokale callcentra nog niet klaar waren.

- Factuur maart: 37.280 behandelde contacten: naar schatting ongeveer 286.000,00 euro (incl. 21% btw)

Voor de maand maart is het aantal uitnodigingen (tussen 27/2 en 30/3 verzonden) 666.544 => 1 op 18 uitnodigingen leidde tot een contact op de centrale helpdesk.

Dit betekent dat er nog 316.680,73 euro budget over is na maart op het reeds toegekende budget (628.834,58 euro - 26.153,85 euro - 286.000 euro).

Intussen is er de circulaire 2021/C/33 betreffende het tijdelijk verlaagde btw-tarief voor COVID-19-vaccins en medisch hulpmiddelen voor in-vitrodiagnostiek van deze ziekte dd. 07.04.2021, die ingaat met terugwerkende kracht vanaf 01.01.2021 en waarbij de kosten voor een contactcenter specifiek worden vernoemd bij de van btw vrijgestelde diensten.

We zetten dit met terugwerkende kracht recht (creditnota's) en houden hiermee rekening in de bijvraag: $628.834,58$ euro - $21.614,75$ euro - $236.363,64$ euro = $370.856,19$ euro. Na maart is er bijgevolg nog $370.856,19$ euro over op het reeds toegekende budget.

Inschatting voor de rest van de periode op basis van het huidige gekende oproepvolume:

Met 15% van de bevolking met 1 prik gevaccineerd eind maart en slechts 6,3% al volledig gevaccineerd (omwille van facturen t.e.m. maart):

Voor de komende maanden schatten we daarom volgende budgettaire bijstelling:

$5.343.806$ inwoners in Vlaanderen => 85% daarvan nog volledig te vaccineren = $4.542.235$ => 1 op 18 daarvan = 252.346 contacten

252.346 (aantal verwachte contacten) * 342 (sec. per contact) * 0,018429 (eenheidsprijs excl. BTW) = 1.590.465,68 euro nog te verwachten

= 1.590.465,68 euro te verwachten – het nog beschikbare budget 370.856,19 euro = **1.219.609,49 euro nog extra te voorziene middelen (afgerond 1.220.000,00 euro).**

We verwachten/hopen dat de verhoging van het volume voor wat betreft het luik uitnodigingen zal worden gecompenseerd door een hogere digitaliseringsgraad en de inzet op verbetering van enkele huidige tekorten in de online reservatietool bij volgende te vaccineren doelgroepen. We werken ook aan het verlagen van de afhandeltijd per contact door de ervaring die nieuwe voorlichters opdoen en de efficiëntie die ze hierbij winnen.

Anderzijds zullen er vragen blijven komen naar aanleiding van de mediaberichtgeving over de vaccinatie en de vaccins en zullen er ook vragen komen n.a.v. de tweede prik (o.a. door nakende vakantie). De versnelling in de vaccinatie kan ook leiden tot een hoger aandeel van doorstroom van oproepen vanuit de lokale naar de centrale helpdesk bij piekmomenten. Tenslotte zullen ook de mensen die eerder weigerden of hun afspraak lieten voorbij gaan een herkansing krijgen, hetgeen ook extra vragen kan genereren.

- Uitgaande calls

voor het behandelen van occasionele uitbelacties bij probleemsituaties of fouten in verzendingen voorzien we een budget voor 5000 contacten. Deze worden aangerekend tegen de eenheidsprijs per seconde en het effectief aantal gepresteerde seconden voor deze contacten. Hiervoor voorzien we een budget van $5000 * 0,018429$ (€/sec eenheidsprijs) * 260 (seconden/contact) = **23.957,70 euro (afgerond 24.000,00 euro).**

2. BESTUURLIJKE IMPACT

A. BUDGETTAIRE IMPACT VOOR DE VLAAMSE OVERHEID

Centrale helpdesk:

- Uitbreiding centrale helpdesk: 1.219.609,49 euro extra te voorziene middelen (afgerond 1.220.000,00 euro).
- Uitbreiding voor uitgaande calls voor het behandelen van occasionele uitbelacties bij probleemsituaties of fouten in verzendingen: 23.957,70 euro (afgerond 24.000,00 euro).

De uitbetaling van deze middelen is gekoppeld aan geleverde prestaties.

De benodigde middelen worden gecompenseerd via een herverdelingsbesluit vanuit de algemene provisie voor Coronamaatregelen van Financiën en Begroting naar GE0-1GDF2JA-WT.

De inspectie van financiën heeft op 12 mei '21 onder voorwaarden gunstig advies verleend: IF kan een gunstig advies verlenen voor de bijkomende kredietaanvraag, - ook al heeft de extrapolatiewijze tot een overraming geleid - onder de logische voorwaarde dat de toegekende middelen enkel aan de kostprijs van de centrale helpdesk besteed kunnen worden én dat men medio juli een actualisatie van deze uitgavepost indient. Deze uitgave is een volumekrediet dat gekenmerkt wordt door verschillende onzekerheden. De beleidsmatige marge om de volumevraag te reduceren, is beperkt (tenzij men terugkomt op de VR-beslissing van 12/02/2021).

B. ESR-TOETS

/

C. IMPACT OP HET PERSONEEL VAN DE VLAAMSE OVERHEID

Het voorstel van beslissing heeft geen weerslag op het personeelsbestand en op het personeelsbudget. Het akkoord van de minister, bevoegd voor bestuurszaken, is niet vereist.

D. IMPACT OP DE LOKALE EN PROVINCIALE BESTUREN

Dit heeft geen impact op de lokale en provinciale besturen.

4. VERDER TRAJECT

Voor de centrale helpdesk baseren we ons op de bevolkingscijfers (+18). Als deze doelgroep wordt uitgebreid zullen we bekijken of het huidige budget toereikend is. Zo niet, zullen we op dat moment een bijvraag stellen.

5. VOORSTEL VAN BESLISSING

De Vlaamse Regering beslist haar goedkeuring te hechten:

- aan de opgesomde kosten(ramingen) en de wijze van berekening
- aan de compensatie van deze kosten op de coronaprovisie

De minister-president van de Vlaamse Regering

Jan JAMBON

De Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding,

Wouter BEKE