Vlaamse Regering

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING EN VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN, CULTUUR, DIGITALISERING EN FACILITAIR MANAGEMENT

# NOTA AAN DE VLAAMSE REGERING

**Betreft: COVID-19: bijkomend krediet contactcenter 1700**

**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.

Digitaal Vlaanderen heeft de taak dit centraal contact- en informatiepunt in te richten.

### B. VORIGE BESLISSINGEN EN ADVIEZEN

**VR 18/09/2020 (VR 2020 1809 DOC.1021/1): COVID-19:Vraag tot bijkomend krediet voor de kosten voor contactcenter 1700 naar aanleiding van extra prestaties voor het informeren over de coronamaatregelen**
Beslissing: Mits voldaan wordt aan de voorwaarden, geformuleerd in het akkoord van 18 september 2020 van de Vlaamse minister, bevoegd voor de begroting, hecht de Vlaamse Regering haar goedkeuring aan de eenmalige verhoging van de toegekende budgettaire middelen aan het Agentschap Informatie Vlaanderen, ten behoeve van de exploitatiekost voor contactcenter 1700 voor het budgetjaar 2020 met 1.350.000 euro.

**VR 12/02/2021 (VR 2021 1202 DOC.0153/1): uitnodigingen voor vaccinatie en VR 18/06/2021 (VR 2021 1106 DOC.0645/1) verhoging van ingeschatte kost**
Beslissing: Deze beslissingen m.b.t. de werkwijze uitnodigingen voor vaccinatie van 12 februari 2021 bevatte ook kostenramingen voor contactcenterondersteuning. Deze beslissing beperkt zich echter wat betreft contactcenterondersteuning tot de inrichting van een centrale back-up helpdesk voor beheer van vaccinatie-afspraken. Voor “Algemene vragen over vaccinaties” wordt op de website en in de uitnodigingsbrieven verwezen naar 1700. In de mate waarin het in voorliggende nota gaat over vaccinatie-vragen, gaat het dus alleen over het deel van de vragen die op de kanalen van 1700 worden behandeld.

# 2. INHOUD

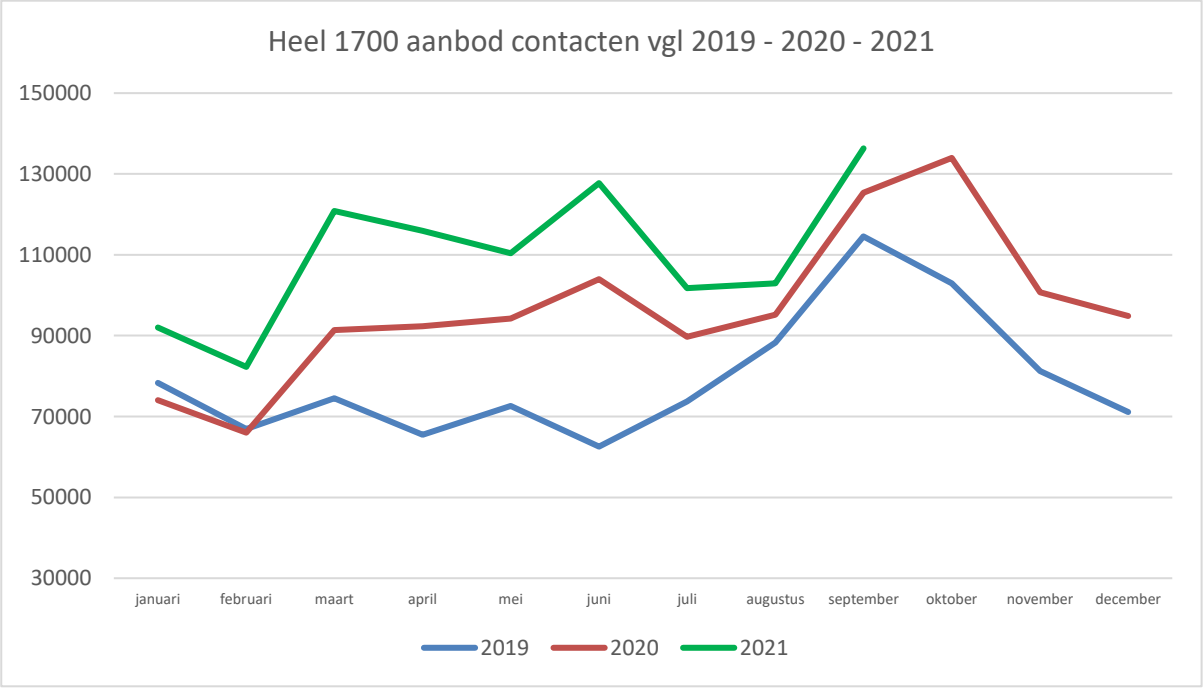
## A. PROBLEEMSTELLING

### 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 (referentiejaar 2019). Dit was zo vanaf maart 2020 en zet zich nu ook in 2021 verder.

- Burgers bellen spontaan naar 1700 als bekende overheids-informatienummer voor allerhande 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 (op dit ogenblik vooral vragen over de Vlaamse Beschermingsmechanismen, waarvoor Contactcenter ondernemen een specifieke ondersteuning vroeg)
- Ook voor de vaccinatiecampagne wordt 1700 als informatiekanaal naar voor geschoven voor vragen van mensen die nog geen afspraak-uitnodiging hebben ontvangen of die bij hun uitnodiging algemene vragen over vaccinatie hebben. Deze nieuwe ondersteuning op 1700 is aanvullend op de voor Agentschap zorg en gezondheid opgezette sectorlijn Centrale Helpdesk Vaccinaties die specifiek vragen m.b.t. afsprakenbeheer opvangt in overflow van de lokale vaccinatiehelpdesks.

Onderstaande overzicht geeft een beeld van deze verhoging van het aantal contacten op 1700, vergelijking van 2019, 2020 en 2021 tot en met september.



Hierbij een overzicht van de budgettaire vertaling van die evolutie. Het aantal opgenomen (en gefactureerde) contacten op 1700 Andere Vragen (waaronder de corona-thema's) inclusief de telecomkost van 2021 wordt vergeleken met de cijfers van referentiejaar 2019. Vanaf september gaat het om inschattingen.

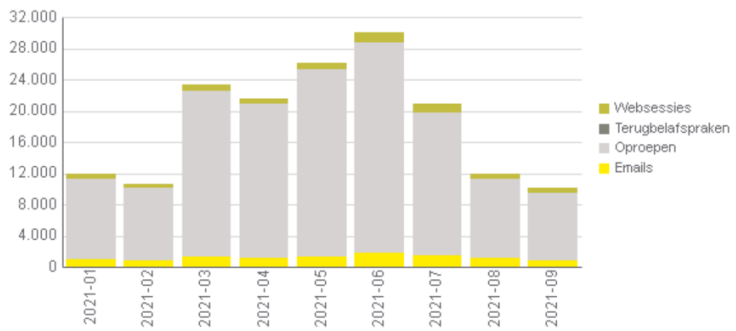
| | 2021 | Verschil 2021 tov referentiejaar 2019 | % groei tov referentiejaar 2019 | *Informatief: groei tov 2020* |
|---|---|---|---|---|
| Januari | 314 070 | +128 916 | 170% | *168%* |
| Februari | 275 243 | +109 775 | 166% | *157%* |
| Maart | 404 693 | +226 288 | 227% | *121%* |
| April | 388 565 | +229 593 | 244% | *122%* |
| Juni | 403 714 | +231 410 | 234% | *122%* |
| Juni | 448 641 | +290 819 | 284% | *125%* |
| Juli | 345 132 | +181 911 | 211% | *131%* |
| Augustus | 297 975 | +113 902 | 162% | *115%* |
| September (forecast) | | +264 417 | 190% | |
| Oktober (forecast) | | +238 326 | 180% | |
| November (forecast) | | +226 841 | 170% | |
| December (forecast) | | +166 859 | 160% | |
| **Totaal** | **2 878 033** | **+2 409 057** | **212%** | *132%* |

Voor de eerste 8 maanden bedraagt de meerkost van corona-contacten op 1700 – Andere vragen 1.512.616 euro. De totaal ingeschatte meerkost voor 2021 bedraagt volgens bovenstaande tabel 2.409.057 euro, maar wordt veiligheidshalve bijgesteld naar 2.000.000 euro (aangezien er nog voor 4 maanden prognoses zijn opgenomen.

Voor juni kon ondanks het apart gecreëerde helpdesknummer 078 78 78 50 voor vragen over COVID-certificaten, ook op 1700 een belangrijke instroom van het aantal vragen over dit onderwerp worden vastgesteld, vooral via e-mail. Indien in het najaar een vervolg op de vaccinatiecampagne wordt voorzien waarvan de helpdeskondersteuning meer op 1700 moet worden ondersteund, kunnen de kosten nog toenemen.

Specifiek over coronamaatregelen zijn in 2021 volgende aantallen contacten geregistreerd op 1700 Andere vragen (tot en met september 2021):

**Aantal contacten per kanaal**



## Verwachte meerkost 2021

Voor de rest van het jaar verwachten we een blijvende verhoging van de kost van 1700 Andere vragen (in vergelijking met referentiejaar 2019). Corona-maatregelen die deze inschatting sturen:

- De **vaccinatiecampagne** roept nog veel meer dan andere coronamaatregelen vragen op, ook op 1700. 1700 wordt als telefonisch kanaal gepromoot op de website www.laatjevaccineren.be en op de uitnodigingsbrieven voor algemene vaccinatievragen die niet met de afspraak verband houden. Het belang van goede informatiekanalen naast de online informatie op laatjevaccineren.be is cruciaal in de campagne. In maart tot en met mei is hierdoor een sterke stijging van het volume contacten op de 1700 – Andere vragen te zien. De hoogste piek van de vaccinatie is echter pas in juni begonnen.
- De heropstart van het normale maatschappelijke leven is gefaseerd opgestart en dit gaat gepaard met extra **regels en maatregelen** die leiden tot extra oproepen bij de 1700. We zien een sterke verhoging van het aantal vragen over corona en reizen sinds begin juni.
- Er zijn nu reeds nieuwe (economische) **corona-steunmaatregelen** voorgenomen die in de loop van de zomer zullen kunnen worden aangevraagd, zoals de heropstartlening. Verschillende andere steunmaatregelen liggen nog voor ter beslissing.
- De vaccinatiecertificaten zullen vanaf half juni opnieuw veel vragen bij burgers oproepen. We merken nu al een toename van vragen over reizen en verplichte reisdocumenten op 1700. Hiervoor is sinds 16 juni een sectorlijn ondersteuning opgestart, waarop mensen ook een papieren certificaat geautomatiseerd kunnen bestellen[1], maar ook op 1700 merken we hierover veel algemene vragen.
- Het aanmelden op de digitale kanalen zoals Mijn **Burgerprofiel** en de e-box heeft veel burgers aangezet om Mijn Burgerprofiel uit te proberen en de e-box te activeren om de uitnodiging voor vaccinatie zeker niet te missen. Hierdoor komen ook extra vragen om hulp bij aanmelden binnen. Aangezien ook de coronacertificaten digitaal zullen worden aangeboden aan burgers na aanmelden met e-ID of digitale sleutels, verwachten we een verdere verhoging van het aantal vragen daarover vanaf half juni.

Als we een extrapolatie doen van de afgelopen 8 maanden (januari-augustus) verwachten we voor het volledige kalenderjaar 2021 een meerkost die kan oplopen tot 2.409.057 euro en is veiligheidshalve bijgesteld naar 2.000.000 euro (gezien de prognoses van 4 maanden). Het agentschap Digitaal Vlaanderen kreeg bij de begrotingsopmaak 2021 een extra budget toegewezen om pieken op te vangen ten bedrage van 850.000 euro. Dit bedrag volstaat echter niet om de Corona meerkost op te vangen. De nog niet budgettair voorziene meerkost voor contactafhandeling bedraagt, na aftrek van deze 850.000 Euro, 1.150.000 euro.

Bovendien moet rekening gehouden worden met extra ondersteuningsnood voor het team contactcenter binnen Digitaal Vlaanderen

- die het veel hogere aantal moeilijke vragen opvangt waarvoor nog geen escalatiepunt in een bevoegde dienst beschikbaar is bij deze nieuwe maatregelen
- die intensieve opvolging voor de vertaling van deze nieuwe en gewijzigde informatie in scripting voor de voorlichters moet realiseren.
- Die het grotere aantal formele klachten over dienstverlening van het contactcenter onderzoekt
- Die de moeilijke vragen over gebruik van en problemen met Mijn Burgerprofiel opvangt

Gezien de nieuwe, veranderlijke maatregelen en de grotere volumes contacten kan **niet** meer alleen met interne medewerkers worden opgevangen. Om dit meerwerk en ook ziekte, zwangerschapsverlof en vakantieperiodes van het kleine team van 10 interne medewerkers mee op te vangen tijdens deze intensieve periode worden hiervoor 3 FTE zeer ervaren en schrijfvaardige voorlichters ingezet vanaf 1 juni tot en met december 2021.

---

7 maanden ∗ 20 werkdagen ∗ 8 uur ∗ 3 FTE ∗ 43,32 euro per uur excl BTW ∗ 21% BTW = 176.121,79 euro. Of afgerond 175.000 euro.

Op dit ogenblik wordt deze extra meerkost op 1700 volledig gedragen door Digitaal Vlaanderen. Er zijn met de entiteiten die ondersteuning voor coronamaatregelen vroegen geen financieringsafspraken voor deze kost gemaakt die al tot facturatie hebben geleid.
Het Agentschap Zorg en Gezondheid zorgde (cfr. de beslissing VR van 12 februari zoals hierboven vermeld) wel voor een eigen financiering uit de coronamiddelen voor de sectorlijn (met eigen nummer) Centrale Helpdesk Vaccinaties, die specifieke ondersteuning biedt bij afsprakenbeheer in de vaccinatiecampagne, maar voor de contacten op 1700 werd geen financieringsafspraak met hen gemaakt.

Omdat de bevoegde entiteiten zelf geen budget voor contactafhandeling (communicatiekost) hebben voorzien binnen de eigen maatregelbudgetten voor de contacten die op 1700 worden behandeld, wordt voorgesteld deze meerkost centraal bij Digitaal Vlaanderen te vertalen in een budgetverhoging. Hierbij zullen de gemaakte en nog te maken kosten in het kader van COVID-19 en de ondersteuning door de 1700 door Digitaal Vlaanderen betaald worden en dienen de betrokken entiteiten hiervoor geen individuele budgetverhoging aan te vragen.

# 3. BESTUURLIJKE IMPACT

## A. BUDGETTAIRE IMPACT VOOR DE VLAAMSE OVERHEID

Digitaal Vlaanderen vraagt heden bijkomende middelen ter waarde van 1.325.000 euro om de extra contacten op de 1700 en de noodzakelijke externe ondersteuning ten gevolge van corona. Hiertoe wordt het begrotingsartikel SC0-1SJA2NA-WT verhoogd in 2021 vanuit de Coronaprovisie.

Het advies van de Inspectie van Financiën werd ontvangen op 13/07/2021.
Het begrotingsakkoord werd ontvangen op 4/10/2021.

## B. ESR-TOETS

nvt

## C. IMPACT OP HET PERSONEEL VAN DE VLAAMSE OVERHEID

Deze nota heeft geen weerslag op het personeelskader en de personeelsbudgetten.

## D. IMPACT OP DE LOKALE EN PROVINCIALE BESTUREN

Er is geen impact op de lokale en provinciale besturen.

# 4. VERDER TRAJECT

Na goedkeuring door de Vlaamse Regering dient deze budgetoverdracht te worden geformaliseerd d.m.v. een herverdelingsbesluit.

# 5. VOORSTEL VAN BESLISSING

De Vlaamse Regering beslist:

- haar goedkeuring te hechten aan de verhoging van de aan Digitaal Vlaanderen toegekende budgettaire middelen met 1.325.000 euro ten behoeve van de exploitatiekost voor Contactcenter 1700 voor het budgetjaar 2021;

Minister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur, Digitalisering en Facilitair Management

Jan JAMBON