Vlaamse Regering

DE MINISTER–PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN, CULTUUR, DIGITALISERING EN FACILITAIR MANAGEMENT EN DE VLAAMSE MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

# NOTA AAN DE VLAAMSE REGERING

**Betreft: COVID-19: Covid Safe Certificaat 2022**

**Samenvatting**
COVID-19: Vraag tot bijkomend krediet voor de kosten i.k.v. Covid Safe Certificaten: voor de inrichting van de Vlaamse eerste en tweedelijnshelpdesk, voor beheer en aanpassingen aan de Covid Save App en voor de Vlaamse kosten voor het drukken en verzenden van Covid Certificaten.

## 1. SITUERING

### A. BELEIDSVELD/BELEIDSDOELSTELLING

Dit dossier heeft betrekking op de beleidsvelden ondersteuning Vlaamse Regering, digitalisering en gezondheids- en woonzorg.

### B. VORIGE BESLISSINGEN EN ADVIEZEN

**VR 2021 0406 DOC.0631/1** (Samenwerkingsakkoord tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap, de Duitstalige Gemeenschap, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, het Waalse Gewest en de Franse Gemeenschapscommissie betreffende de operationalisering van de Verordening (EU) van het Europees Parlement en de Raad betreffende een kader voor de afgifte, verificatie en aanvaarding van interoperabele vaccinatie-, test- en herstelcertificaten teneinde het vrije verkeer tijdens de COVID-19- pandemie te vergemakkelijken (EU Digitaal COVID Certificaat) Instemming en machtiging tot ondertekening).

In de nota **VR 2021 0406 DOC.0631/1** werd de goedkeuring gehecht aan de verschillende kostenposten:

| | |
|---|---|
| Helpdesk-Certificaten : | 753 keuro |
| Ontwikkeling & onderhoud CovidSafe, CovidScan en CovidSafeTicket: | 755 keuro |
| Communicatiecampagne : | 140 keuro |
| Afleverkanaal Mijn Burgerprofiel : | 215 keuro |
| Kosten voor drukken en verzenden: | 987 keuro |

In de nota **VR 2021 0312 DOC.1384/1** werd beslist tot toekenning van bijkomende middelen voor de kosten gemaakt in 2021 :

- 2.132 keuro verhoging van de middelen van Agentschap Zorg en Gezondheid voor de kosten van de Helpdesk Certificaten en de extra kosten voor het drukken en verzenden van de certificaten
- voor 309 keuro verhoging van de middelen van Digitaal Vlaanderen ikv de 2e lijnsondersteuning en de meeruitgave voor de Ontwikkeling en onderhoud CovidSafe, CovidScan en CovidSafeTicket.

# 2. INHOUD

## A. HELPDESK COVID-CERTIFICATEN

De COVID-certificatenhelpdesk is een afname van raamovereenkomst 'exploitatie van een multikanaal contactcenter' (bestek 2016/HFB/OPMB/32670) tot 31 januari 2022 en 'exploitatie van een multikanaal klantencontactcentrum' (bestek 2020/HFB/MPMO/69871) vanaf 1 februari 2022.

De kost van de Vlaamse Helpdesk COVID-certificaten blijft verderlopen in 2022 en zal naar schatting nog een heel aantal maanden kostimpact blijven genereren.

Voor de werking van de COVID-certificatenhelpdesk (12 maanden) op het specifieke helpdesknummer 078 78 78 50 wordt onderstaande verondersteld.

Deze inschatting houdt rekening met :

- Ook in 2022 worden nog veel nieuwe vaccinatiecertificaten uitgegeven, naar aanleiding van boosterprikken en het vaccineren van nieuwe 12-jarigen of verblijvers in België. In het najaar volgt wellicht een nieuwe boostercampagne.
- Een belangrijk aantal niet-Belgen zal certificaten nodig blijven hebben op doorreis in ons land of om een buitenlandse vaccinatie in België te laten registreren en hierbij vragen zullen hebben
- De certificaten werden tot 7 maart 2022 ingezet voor binnenlandse activiteiten (Covid Safe Tickets) bij evenementen of bezoek aan horeca en sportzalen maar niet verder in alle volgende maanden van 2022.
- De vaccinatiecertificaten hebben nu ook een uiterste geldigheidsdatum, wat heel wat vragen zal oproepen na afloop van de geldigheid van een eerder ontvangen certificaat.
- Ook voor buitenlandse reizen zullen de certificaten in 2022 nog verder in gebruik blijven, zowel voor reizen binnen als buiten de EU. Ook hier blijft in de vakantieperiodes de ondersteuning noodzakelijk .

De inschatting van kosten voor de helpdesk is afhankelijk van:

- Het aantal bestellingen van post- of ebox verzendingen via de telefonische self-service: eenheidsprijs 0.15 euro excl. BTW per bestelling
- Het aantal door voorlichters behandelde contacten en een prijs per contact (op basis van een seconde eenheidsprijs vanaf februari 2022 0.017179 euro/sec. excl. BTW en de gemiddelde duur van deze oproepen).
- Het aantal moeilijke vragen die in eerstelijn niet kunnen worden beantwoord en waarvoor in de 2e lijn specifiek getrainde voorlichters bij Digitaal Vlaanderen moeten worden ingezet, met een kost per dedicated gepresteerd uur van (vanaf februari 2022) 41.35 euro excl. BTW.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de contactkosten op de Vlaamse helpdesk COVID-certificaten per maand tot maart 2022.

| jaar | maand | Klant | Lijn | Type | # Effectief opgenomen | AHT norm | Factuurbedrag excl BTW | extra prestaties | kost alle factuurdelen totaal - inclusief BTW |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021 | jun/21 | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | oproepen | 16029 | 384,044669 | 113.446,20 | 48.000,00 | 195.349,90 |
| 2021 | jun/21 | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | IVR-selfservice | | | 10.288,05 | | 12.448,54 |
| 2021 | jul/21 | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | oproepen | 45854 | 327,483862 | 276.738,06 | 2.000,00 | 337.273,05 |
| 2021 | jul/21 | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | IVR-selfservice | | | 22.457,55 | | 27.173,64 |
| 2021 | aug/21 | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | oproepen | 43631 | 270,708762 | 217.670,34 | 6.182,00 | 270.861,33 |
| 2021 | aug/21 | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | IVR-selfservice | | | 30.800,70 | | 37.268,85 |
| 2021 | sep/21 | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | oproepen | 35774 | 253,523956 | 167.143,03 | 82.922,17 | 302.578,89 |
| 2021 | sep/21 | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | IVR-selfservice | | | 23.634,00 | | 28.597,14 |
| 2021 | okt/21 | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | oproepen | 34695 | 256,745612 | 164.161,64 | | 198.635,58 |
| 2021 | okt/21 | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | IVR-selfservice | | | 27.319,05 | 4.363,89 | 38.336,36 |
| 2021 | nov/21 | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | oproepen | 28787 | 308,007816 | 163.402,96 | 4.404,72 | 203.047,29 |
| 2021 | nov/21 | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | IVR-selfservice | | | 32.849,40 | | 39.747,77 |
| 2021 | dec/21 | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | oproepen | 39624 | 305,69251 | 223.226,05 | 274,47 | 270.435,63 |
| 2021 | dec/21 | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | IVR-selfservice | | | 25.320,30 | | 30.637,56 |
| 2022 | **jan/22** | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | oproepen | 48719 | 274,050164 | 246.053,87 | 667,9 | 298.533,34 |
| 2022 | **jan/22** | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | IVR-selfservice | | | 23.992,65 | | 29.031,11 |
| 2022 | **feb/22** | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | oproepen | 46644 | 274,875825 | 220.257,25 | | 266.511,27 |
| 2022 | **feb/22** | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | IVR-selfservice | 112623 | 0 | 16.893,45 | | 20.441,07 |
| 2022 | **feb/22** | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | telecom | | | 32,36 | | 39,16 |
| 2022 | **schatting 1/03/2022** | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | oproepen | 13924 | 260 | 62192,10296 | | 75252,44458 |
| 2022 | **schatting 1/03/2022** | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | IVR-selfservice | 17685 | | 2652,75 | | 3209,8275 |
| 2022 | **schatting 1/03/2022** | Agentschap Zorg & | Helpdesk COVID-certificaten | telecom | | | 32,36 | | 39,16 |
| | | | | | | | **TOTAAL VANAF START DIENST** | | **2.685.448,91** |
| | | | | | | | **TOTAAL 2021 (6 1/2 maand)** | | **1.992.391,53** |
| | | | | | | | **TOTAAL 2022 KWARTAAL 1** | | **693.057,38** |

Voor de helpdesk COVID-certificaten 2e lijn werden in 2022 reeds volgende prestaties geleverd:

| maand | uur voorlichter | prijs per uur | excl. BTW | incl. BTW |
|---|---|---|---|---|
| jan/22 | 303,95 | 43,32 | 13.167,11 € | 15.932,20 € |
| feb/22 | 323,97 | 41,35 | 13.396,16 € | 16.209,35 € |
| mrt/22 | 131,82 | 41,35 | 5.450,76 € | 6.595,42 € |

Omwille van de vele onzekere factoren, verwachting van beperktere pieken in zomer (reisperiode) en najaar (boostercampagne) en rekening houdend met het niet herinvoeren van CST voor binnenlands gebruik na 7 maart 2022 stelt het Agentschap Zorg en Gezondheid voor om de kost van de contacten op de Helpdesk COVID-certificaten in te schatten als volgt:

- Voor 1e lijns helpdesk en self-service: Bestedingen kwartaal 1 op basis van werkelijke kosten (= 700K Euro) + naar schatting 135K Euro per maand voor de komende 3 kwartalen (= 1.215K Euro) = Totaal voor 2022: 1.915K Euro :
- Voor 2e lijnsondersteuning: budget in kwartaal 1 besteed (38,7K Euro) + gemiddeld per maand voor de komende 3 kwartalen 7.500 Euro (67,5K Euro) = afgerond 106.000 Euro

Voor de volumes 'specifieke contacten COVID certificaten", "Selfservice contacten" en de telecom en IT-kost, raamt het Agentschap Zorg en Gezondheid vanuit de Coronaprovisie **maximaal 1.915 keuro**. op te vragen. Voor kwartaal 1 zal alvast 700K Euro worden opgevraagd. De rest van de ramingen en opvragingen is afhankelijk van de verdere evoluties.

Voor het deel 2e lijnsondersteuning wordt een krediet gevraagd voor Digitaal Vlaanderen vanuit de Coronaprovisie voor maximaal **106 keuro**. Voor kwartaal 1 zal alvast 38K Euro worden opgevraagd. De rest van de ramingen en opvragingen is afhankelijk van de verdere evoluties.

## B. BIJKOMENDE KOST VOOR AANPASSINGEN & ONDERHOUD COVIDSAFE, COVIDSCAN EN COVIDSAFETICKET

Voor de verdere aanpak van CovidSafe, CovidScan en CovidSafeTicket werd er door de verschillende betrokkenen in dit project nl. de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap, de Duitstalige Gemeenschap, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, het Waalse Gewest en de Franse Gemeenschapscommissie een jaarbudget en verdeling afgesproken.

Het volgende budget werd voor 2022 vooropgesteld:

| Wat | | 2022 - H1 | 2022 - H2 | 2022 - Totaal |
|---|---|---|---|---|
| AWS ( suspensionlist) | As-Is: 5000 per maand (laatste 3 maanden)<br><br>Budget 2022: gem laatste 3 maanden 2021 = forecast besteding per maand | *30.000 €* | *30.000 €* | ***60.000 €*** |
| Infra | Volgens forecast Infra team | *70.000 €* | *70.000 €* | ***140.000 €*** |
| Licenties Adobe 2022 - onbeperkt volume | Ipv volumes based, CPU based | *99.220 €* | | ***99.220 €*** |
| Zetes | Renewal 2 certificaten | *25.000 €* | | ***25.000 €*** |
| ITSME APP 2 APP | | *?* | *?* | ***?*** |
| Juridisch Advies | | *37.500 €* | *37.500 €* | ***75.000 €*** |
| Bouw - Support 2de / 3de lijn – | As-is: 30K/week (laatste 3 maanden)<br><br>Budget 2022: gem laatste 3 maanden 2021 = forecast besteding per maand | *720.000 €* | *720.000 €* | ***1.440.000 €*** |
| **Sub Totaal (1)** | | ***981.720 €*** | ***857.500 €*** | ***1.839.220 €*** |
| | | | | |
| | | | | |
| Communicatie (Bridgeneers + Filmpjes) | As-is : +- gem 17K per maand (laatste 3 maanden) Aanpassingen website, vertalingen,... Copywriting, persberichten, 6 (aanpassingen) video's<br><br>Budget 2022: gem laatste 3 maanden 2021 = forecast besteding per maand | *100.000 €* | *100.000 €* | ***200.000 €*** |
| **Sub Totaal (2)** | | ***100.000 €*** | ***100.000 €*** | ***200.000 €*** |

Volgende verdeling van het budget werd overeengekomen met alle betrokken partijen:

| Algemeen Budget | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Wie** | **Verdeelsleutel 2021** | **Aandeel 2022 - H1** | **Aandeel 2022 - H2** | **Aandeel 2022 - Totaal** |
| VG | 58,14% | 570.772 € | 498.551 € | 1.069.323 € |
| WG | 30,35% | 297.952 € | 260.251 € | 558.203 € |
| COCOM | 10,46% | 102.688 € | 89.695 € | 192.382 € |
| DG | 1,06% | 10.406 € | 9.090 € | 19.496 € |
| | | **981.720 €** | **857.500 €** | **1.839.220 €** |

| Communicatiebudget | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Wie** | **Verdeelsleutel 2021** | **Aandeel 2022 - H1** | **Aandeel 2022 - H2** | **Aandeel 2022 - Totaal** |
| VG | 46,51% | 46.510 € | 46.510 € | 93.020 € |
| WG | 24,28% | 24.280 € | 24.280 € | 48.560 € |
| COCOM | 8,37% | 8.370 € | 8.370 € | 16.740 € |
| DG | 0,84% | 840 € | 840 € | 1.680 € |
| FOD Volksgezondheid | 20% | 20.000 € | 20.000 € | 40.000 € |
| | | **100.000 €** | **100.000 €** | **200.000 €** |

Voor de ontwikkeling en het onderhoud van CovidSafe, CovidScan en alle werkzaamheden ivm CovidSafeTicket, wordt een krediet gevraagd voor Digitaal Vlaanderen vanuit de Coronaprovisie van **1.069 keuro**.

Voor alle communicatiecampagnes die er gedurende 2022 rond vaccinatie-certificaten zullen gevoerd worden, wordt een krediet gevraagd voor Digitaal Vlaanderen vanuit de Coronaprovisie van **93 keuro**.

Alle bovenstaande kosten werden op het IMC van 21 maart 2022 besproken en als principe goedgekeurd.

## C. KOSTEN VOOR DRUKKEN EN VERZENDEN

In de nota VR 2021 0406 DOC.0631/1 werd eveneens een simulatie voor kosten voor drukken en verzenden voorzien. De oplossing omvat een mogelijkheid tot het op vraag van de burger afdrukken en aflevering van sommige certificaten.
Hiervoor ontving het Agentschap Zorg en Gezondheid reeds 987k euro uit de Coronaprovisie.
Hiervoor werd uitgegaan van de uitreiking van 500.000 papieren certificaten. Voor Vlaanderen werden dd. 12 oktober reeds 689.864 papieren certificaten opgevraagd.

Voor 2022 wordt eveneens gevraagd een extra budget te voorzien voor het drukken en verzenden voor maximaal 500.000 papieren certificaten. De concrete aantallen zijn, zoals ook beschreven in punt A Helpdesk moeilijk in te schatten.

Het Agentschap Zorg en Gezondheid vraagt **987 keuro** te voorzien vanuit de Coronaprovisie voor 2022. Deze kostenpost is mogelijks een overraming aangezien ze gebaseerd is op de cijfers van 2021. Het is echter a priori zeer moeilijk om te voorspellen welke aantallen nog effectief nodig zijn. De Inspectie van Financiën vraagt in zijn advies om het opvraagbaar bedrag te verlagen tot 495keuro wat verder in de nota werd aangepast.

De raamovereenkomst "algemene communicatie met burgers en COVID certificaten in het bijzonder middels de universele postdienst (COVID- en herstelcertificaten)" zal hiervoor ingezet worden, mits begrotingsakkoord KBBJ/2021/2021003470 verleend wordt voor de update naar de postprijzen van 2022 (dit begrotingsakkoord heeft betrekking op de toepassing van de raamovereenkomst in 2022 voor alle gemeenschappen).

# 3. BESTUURLIJKE IMPACT

## A. BUDGETTAIRE IMPACT VOOR DE VLAAMSE OVERHEID

Agentschap Zorg en Gezondheid vraagt heden voor budgetjaar 2022 middelen te voorzien voor de Helpdesk Certificaten ter waarde van **1.915 keuro** op basis van de huidige zichtbare volumes contacten op deze helpdesk COVID-certificaten en de tendensen en ingeschatte kosten waarvan 700 keuro onmiddellijk opvraagbaar (de besteding van de volumes kwartaal 1 2022). Voor het verder drukken en verzenden van vaccinatiecertificaten tot einde van dit budgetjaar wordt een raming gemaakt van 987 keuro opvraagbaar in functie van de werkelijk bestedingen. Op vraag van de Inspectie van Financiën zal het opvraagbaar bedrag verlaagd worden naar **495keuro**.
Hiertoe wordt het begrotingsartikel GE0-1GDF2JA-WT verhoogd in 2022 vanuit de Coronaprovisie.

Digitaal Vlaanderen vraagt heden voor budgetjaar 2022 middelen ter waarde van **106 keuro** ikv de versterking 2e lijnsondersteuning met dedicated voorlichters (waarvan 38 keuro onmiddellijk opvraagbaar (de besteding van de volumes kwartaal 1 2022), **1.069 keuro** ikv de meerkost voor de aanpassingen en onderhoud aan CovidSafe, CovidScan en CovidSafeTicket en **93 keuro** ikv de

Communicatiecampagnes. Hiertoe wordt het begrotingsartikel SC0-1SJA2NY-IS verhoogd in 2022 vanuit de Coronaprovisie. De kosten worden geregistreerd binnen het Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen.

| | | |
|---|---|---|
| **Agentschap Zorg en Gezondheid** | Helpdesk Certificaten | 1.915 keuro |
| | Drukken en verzenden van vaccinatiecertificaten | 495 keuro. |
| Totaal | | **2.410 keuro** |
| **Digitaal Vlaanderen** | 2e lijnsondersteuning | 106 keuro |
| | CovidSafe, CovidScan en CovidSafeTicket - aanpassingen en onderhoud | 1.069 keuro |
| | Communicatie | 93 keuro |
| Totaal | | **1.268 keuro** |

De verhoging van de middelen van het agentschap Zorg en Gezondheid en Digitaal Vlaanderen samen, bedraagt **3.678 keuro.**

Het advies van de Inspectie van Financiën werd verleend op 16 mei 2022.

Het begrotingsakkoord werd verleend op 3 juni 2022.

## B. ESR-TOETS

Dit onderdeel is niet van toepassing.

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

Het voorstel van beslissing heeft geen weerslag op het personeelsbestand en het personeelsbudget zodat het akkoord van de Vlaamse minister, bevoegd voor het algemene beleid inzake personeel en organisatieontwikkeling, niet vereist is.

## D. IMPACT OP DE LOKALE EN PROVINCIALE BESTUREN

a) personeel: er is geen weerslag op gebied van personeelsinzet.

b) werkingsuitgaven: er is geen weerslag op de lopende uitgaven.

c) investeringen en schuld: er is geen weerslag op investeringen of schuld.

d) ontvangsten: er is geen weerslag op ontvangsten.

Conclusie: er is geen weerslag op het personeel, de werkingsuitgaven, investeringen, schuld en ontvangsten van de lokale 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 middelen van Agentschap Zorg en Gezondheid ikv de Helpdesk Certificaten en de extra kosten voor het drukken en verzenden van de certificaten voor 2.410 keuro;
- de verhoging van de middelen van Digitaal Vlaanderen ikv de 2e lijnsondersteuning en de meeruitgave voor de aanpassingen en onderhoud van CovidSafe, CovidScan en CovidSafeTicket en de communicatiecampagnes voor 1.268 keuro.

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

Jan JAMBON

Viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Hilde CREVITS