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 8/10/2021 (VR 2021 0810 DOC.1122/1BIS): COVID-19: bijkomend krediet contactcenter 1700
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;

2. INHOUD

A. PROBLEEMSTELLING

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, werd nog sterker door de vaccinatie- en COVID-certificaatvragen in 2021 en zorgt ook in 2022 nog voor extra vragen en kosten.

- 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 (vooral vaccinaties, COVID-certificaten en steunmaatregelen voor ondernemers)

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 wordt telkens vergeleken met de cijfers van referentiejaar 2019. De 3 laatste kolommen tonen de situatie van dit kalenderjaar. Vanaf september 2022 gaat het om inschattingen.

	2019 kost contacten + telecom incl. BTW	2020 kost contacten + telecom incl. BTW	verschil kost 2020 - 2019 incl. BTW	% groei 2020 tov 2019	2021 kost contacten + telecom incl. BTW	verschil kost 2021 - 2019 incl. BTW	% groei 2021 tov 2019	2022 kost contacten + telecom incl. BTW	verschil kost 2022 - 2019 incl. BTW	% groei 2022 tov 2019
januari	185.153,57	186.630,29	1.476,72	100,80%	314.070,26	128.916,69	169,63%	314.048,35	128.894,78	169,62%
februari	165.468,30	175.279,47	9.811,18	105,93%	275.243,37	109.775,07	166,34%	261.111,18	95.642,88	157,80%
maart	178.404,42	333.168,60	154.764,18	186,75%	404.692,87	226.288,45	226,84%	258.951,33	80.546,91	145,15%
april	158.971,40	319.255,83	160.284,43	200,83%	388.564,68	229.593,28	244,42%	195.371,97	36.400,57	122,90%
mei	172.303,37	330.201,90	157.898,53	191,64%	403.713,84	231.410,47	234,30%	211.700,16	39.396,79	122,86%
juni	157.822,04	358.313,42	200.491,37	227,04%	448.641,03	290.818,98	284,27%	243.191,55	85.369,51	154,09%
juli	163.221,27	263.892,30	100.671,03	161,68%	345.131,81	181.910,54	211,45%	207.655,90	44.434,63	127,22%
augustus	184.072,39	260.265,28	76.192,89	141,39%	297.974,67	113.902,28	161,88%	246.628,09	62.555,70	133,98%
september	163.377,62	330.524,63	167.147,00	202,31%	354.779,98	191.402,35	217,15%	*269.573,08*	*106.195,46*	*165,00%*
oktober	243.514,64	367.410,30	123.895,66	150,88%	341.569,58	98.054,94	140,27%	*401.799,16*	*158.284,52*	*165,00%*
november	192.259,54	295.353,41	103.093,88	153,62%	396.382,48	204.122,94	206,17%	*236.479,23*	*44.219,69*	*123,00%*
december	166.787,15	280.338,20	113.551,05	168,08%	340.857,26	174.070,11	204,37%	*205.148,19*	*38.361,04*	*123,00%*
	1.780.733,84	**3.500.633,63**	**1.357.990,02**	**178,42%**	**4.311.621,82**	**2.180.266,11**	**201,81%**	***3.051.658,20***	***920.302,49***	***142,47%***

Extra kosten voorbije maanden:

De totale meerkost van corona-contacten op 1700 – Andere vragen voor de maanden Januari tot en met augustus van 2022 is reeds opgelopen tot op 573K Euro, voornamelijk door

- nog heel veel vragen over coronamaatregelen en het gebruik van certificaten in de eerste maanden van het jaar, toen deze nog verplicht waren voor toegang tot horeca, sport en evenementen.
- Extra vragen over corona-vaccinaties naar aanleiding van uitnodigingen voor boosterprikken.[1]

Extra kosten komende maanden:

Voor de rest van het jaar verwachten we een blijvende verhoging van de kost van 1700 - Andere vragen.

[1] Voor het aandeel vragen over vaccinaties op 1700 hielden we rekening met de BTW-vrijstelling, aangezien de vermelding van 1700 op alle uitnodigingsbrieven voor vaccinaties staat vermeld als het door Zorg en gezondheid voorziene infonummer: In toepassing van de circulaire 2021/C/33 betreffende het tijdelijk verlaagde btw-tarief voor COVID-19-vaccins en medisch hulpmiddelen voor in-vitrodiagnostiek van deze ziekte zijn onderworpen aan het verlaagd tarief van 0 pct.

- Voor de maanden september – oktober schatten we een verhoging van het volume tot 165% tov refertejaar 2019 door de vaccinatie herfstbooster campagne die dan plaatsvindt.
- Voor de maanden november – december 2022 verwachten we opnieuw een verlaging van het aantal coronavragen zoals in de luwe maanden van het voorjaar (122% tov het refertejaar 2019)

Op basis van de gekende extra kost voor afgelopen maanden en de ingeschatte extra kost voor het verdere kalenderjaar verwachten we voor het volledige kalenderjaar 2022 een meerkost van 920.302,49 Euro voor contactkosten, zoals hierboven in de tabel berekend.

Extra andere kosten:

Bovendien moet rekening gehouden worden met extra ondersteuningsnood voor het team contactcenter binnen Digitaal Vlaanderen
- die het hoger aantal moeilijke vragen opvangt
- die intensieve opvolging voor actualisatie van scripting voor voorlichters en Vlaanderen.be over de coronathema 's moet realiseren.
- Die het grotere aantal formele klachten over dienstverlening van het contactcenter onderzoekt

Dit extra werk kon en kan niet alleen met interne medewerkers worden opgevangen. Om dit meerwerk en ook ziekte, zwangerschapsverlof en vakantieperiodes in het kleine team van 10 interne medewerkers mee op te vangen tijdens deze zeer drukke periode wordt hiervoor 1 FTE zeer ervaren en schrijfvaardige voorlichter ingezet tijdens het hele kalenderjaar 2022.

12 maanden * 20 werkdagen * 8 uur * 1 FTE * 41,35 euro per uur excl BTW * 21% BTW = 96.064,32 euro.

Totaal

De totale meerkost voor Contactcenter 1700 door coronavragen wordt hierdoor in totaal voor 2022 geschat op 1.016.366,81 Euro, afgerond 1.016K Euro.

Op dit ogenblik worden deze hierboven vermelde extra kosten op 1700 volledig gedragen door Digitaal Vlaanderen. Daarom wordt deze meerkost zoals ook in 2020 en 2021 centraal door Digitaal Vlaanderen vertaalt in een vraag tot budgetverhoging.

3. BESTUURLIJKE IMPACT

A. BUDGETTAIRE IMPACT VOOR DE VLAAMSE OVERHEID

Digitaal Vlaanderen vraagt heden bijkomende middelen ter waarde van 1.016.000 Euro om de extra contacten op de 1700 en de noodzakelijke externe ondersteuning ten gevolge van corona. Hiertoe wordt het begrotingsartikel SC0-1SJA2NY-IS verhoogd in 2022 vanuit de Coronaprovisie. De uitgaven zullen gebeuren op het begrotingsartikel SCA-ASJA2NA-WT binnen het Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen

Het advies van de Inspectie van Financiën werd ontvangen op 6/10/2022.
Het begrotingsakkoord is aangevraagd op 11/10/2022.

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 1.016.000 Euro ten behoeve van de exploitatiekost voor Contactcenter 1700 voor het budgetjaar 2022.

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

Jan JAMBON