Samenwerkingsovereenkomst

# In het kader van het besluit van de Vlaamse Regering van 13 november 2020 tot toekenning van een subsidie aan de lokale besturen om de contact- en bronopsporing ter bestrijding van de COVID-19-pandemie te versterken – optie 2

Deze samenwerkingsovereenkomst wordt afgesloten tussen :

* Agentschap Zorg en Gezondheid, gevestigd te Koning Albert II laan 35/33, 1030 Schaarbeek, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen met ondernemingsnummer 0316.380.841.

Verder genoemd “AZG”

en

* Gemeente **x,** met zetel te **x**, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen met ondernemingsnummer **x**

Verder genoemd “de gemeente”

# Algemeen

Gelet op de sterke stijging van het aantal indexpatiënten, nam de Vlaamse Regering op 16 oktober 2020 de beslissing om het contactonderzoek en de bronopsporing bijkomend te ondersteunen door de mobilisering van de lokale besturen om complementair en aanvullend aan het centrale contactcenter en de werking van de COVID-19-teams binnen de zorgraden, engagementen op te nemen ter bestrijding van de coronapandemie.

Voor de invulling ervan kunnen de lokale besturen kiezen tussen 2 opties :

* Optie 1 : complementaire inzet in sensibilisering, preventie, bronopsporing, quarantaine-coaching, analyse van clusters en zorg voor kwetsbare personen of groepen;
* Optie 2 : alle voorgaande opdrachten, aangevuld met de aanvullende inzet in contactonderzoek.

Op deze overeenkomst zijn de bepalingen vervat in het besluit van de Vlaamse Regering van 13 november 2020 tot toekenning van een subsidie aan de lokale besturen om de contact- en bronopsporing ter bestrijding van de Covid-19-pandemie te versterken onverkort van toepassing (verder “het besluit” genoemd).

# Engagementen die de gemeente opneemt

**Artikel 1**

In het kader van het besluit van de Vlaamse Regering kiest de gemeente voor **optie 2.**

**Artikel 2**

De gemeente neemt deze engagementen op

* vanaf **x** (ten vroegste 1 november 2020)
* tot 31 maart 2021(uiterlijk 31 maart 2021).

De overeenkomst kan aldus betrekking hebben op engagementen die de gemeente reeds heeft opgenomen vanaf 1 november 2020.

**Artikel 3**

De gemeente engageert zich om in het kader van dit besluit :

* aan sensibilisering en preventie te doen door minstens hun inwoners te informeren over het naleven van de zes gouden principes:
	1. hygiënemaatregelen in acht nemen;
	2. activiteiten bij voorkeur buiten organiseren;
	3. verhoogde aandacht voor risicogroepen;
	4. een veilige afstand van minstens anderhalve meter houden;
	5. een mondmasker dragen;
	6. bijeenkomsten beperken.

De gemeente hanteert hierbij een populatiegerichte aanpak met focus op de risicogroepen en de kwetsbare personen/groepen.

* acties te ondernemen om de bronopsporing te versterken.
* verbanden te leggen door analyse van de beschikbare gegevens, inclusief de gegevens verkregen uit de samenwerkingsovereenkomst met de zorgraad, waardoor ogenschijnlijk willekeurige besmettingen tot één en dezelfde bron kunnen worden teruggebracht om op die manier verdere verspreiding van COVID-19 te beperken door het aanpassen van het lokale beleid inzake infectiebestrijding. Wanneer zij hotspots detecteren, nemen zij eveneens maatregelen om deze te isoleren en zo mogelijk in te perken.
* in te zetten op quarantaine-coaching. Zij informeert hun inwoners wanneer tijdelijke afzondering van toepassing is, welke procedures gevolgd worden en welke activiteiten toegelaten of niet toegelaten zijn.
* in het bijzonder in te zetten op kwetsbare personen en groepen. Zij zorgen voor informatie en contact op maat, bespreken met de betrokkene welke bijkomende hulp kan verstrekt worden en doen hiertoe het nodige zo de betrokkene hiermee heeft ingestemd. Deze hulp kan van allerlei aard zijn.
* daarnaast zet de gemeente zich tevens in om ter ondersteuning van het centraal contactcenter op lokaal niveau aan contactonderzoek te doen.

**Artikel 4**

De gemeente voert haar engagementen inzake preventie, sensibilisering, bronopsporing, analyse van clusters, quarantaine-coaching en bijzondere aandacht voor kwetsbare personen en groepen uit in afstemming met bestaande initiatieven op het niveau van de COVID-19-teams binnen de zorgraden.

* De taken die het lokale bestuur opneemt, moeten complementair zijn aan wat vandaag al door de COVID-19-teams binnen de zorgraden wordt opgenomen.
* De gemeente stelt in overleg met het COVID-19-team binnen de zorgraad een afsprakenkader op, waarin zij haar engagementen concretiseert. Dit afsprakenkader wordt als bijlage 1 aan deze overeenkomst gevoegd en maakt hier onlosmakelijk deel van uit.
* Het is niet uitgesloten dat lokale besturen binnen dezelfde eerstelijnszone verschillende opties kiezen. Dat mag geen struikelblok zijn voor samenwerking. Ook daarover kunnen afspraken gemaakt worden tussen de COVID-19-teams binnen de zorgraden en de gemeente(n).

**Artikel 5**

Het lokaal contactonderzoek wordt uitgevoerd volgens de richtlijnen, kwaliteitsnormen, scripts en forms van het centraal contactonderzoek. Hiervan wordt niet afgeweken om de uniformiteit van het contactonderzoek te bewaken.

Dit houdt volgende in :

* De verwerking gebeurt overeenkomstig de scripts en invulformulieren die voor het centrale contactcenter werden opgesteld;
* Elk werkorder/ticket moet binnen 24u. in behandeling zijn, m.a.w. de eerste (poging tot) contactname moet binnen 24u. na ontvangst van het werkorder/ticket gebeuren;
* Het lokaal contactcenter behandelt de werkorders/tickets van nieuwe indexpatiënten alsook een gelijkwaardig aantal werkorders/tickets van hoogrisicocontacten (HRC) (Gelijkwaardig aantal = minimum 3).

**Artikel 6**

In de uitvoering van alle opgenomen engagementen zorgt de gemeente zelf voor de kwaliteitsborging. Dit doet zij onder meer door :

* een goede rekrutering en samenstelling van teams die de verschillende engagementen opnemen;
* periodieke kwaliteitsbewaking (overeenkomstig de KPI’s die gelden voor het centrale contactonderzoek);
* supervisie en coaching van de lokale contactagents.

**Artikel 7**

Bij het einde van de overeenkomst maakt de gemeente een evaluatieverslag op, op basis waarvan de Vlaamse overheid kan controleren of en op welke wijze de gemeente haar engagementen heeft nagekomen.

Zij maakt hierbij gebruik van het sjabloon, beschikbaar op [www.vlaanderenhelpt.be](http://www.vlaanderenhelpt.be).

Bij het evaluatieverslag wordt de digitale rapportage ex post gevoegd van de door het lokale contactcentrum volledig afgewerkte werkorders/tickets type 1A (indexpatiënten) en type 2A (HRC).

# Technische en organisatorische maatregelen

**Artikel 8**

De gemeente zorgt voor voldoende eigen capaciteit en middelen om de bovenstaande engagementen uit te voeren. De gemeente mag hierbij onder geen enkele voorwaarde beroep doen op professionele call-centra of andere actoren die de concurrentiële positie van het centrale platform compromitteren.

Bij opstart van het lokaal contactcenter informeert het lokaal bestuur het AZG over de geplande inzet van VTE (zowel het aantal als week/weekendengagement). Belangrijke uitbreidingen of inkrimpingen worden voorafgaand aan het consortium gemeld via de helpdesk. In de mate van het mogelijke houdt het lokaal bestuur rekening met de evoluerende besmettingsgraad om de capaciteit van het contactcenter te bepalen.

**Artikel 9**

Het AZG verzekert aan één of meerdere (maximum 3 personen) medewerkers van de gemeente toegang tot de interne controletoren m.b.t. alle gegevens die nodig zijn om bovenstaande engagementen kwaliteitsvol uit te kunnen voeren voor het eigen grondgebied.

Hiertoe gebruikt de gemeente het aanvraagformulier met geheimhoudingsverklaring dat ter beschikking wordt gesteld via de website [www.vlaanderenhelpt.be](http://www.vlaanderenhelpt.be). De aanvraag is gemotiveerd conform de bepalingen uit de verwerkersovereenkomst vermeld in artikel 13 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De personen voor wie de toegang wordt gevraagd, lezen en ondertekenen de geheimhoudingsverklaring.

Het behoorlijk ingevuld aanvraagformulier wordt samen met de ondertekende geheimhoudingsverklaringen als bijlage 3A aan deze overeenkomst gevoegd.

**Artikel 10**

Van zodra dit technisch tot de mogelijkheden behoort, verzekert het AZG aan één of meerdere (maximum 3 personen) medewerkers van de gemeente de toegang tot het uitbraakvolgsysteem (UVS).

Hiertoe gebruikt de gemeente het aanvraagformulier met geheimhoudingsverklaring dat ter beschikking wordt gesteld via de website www.vlaanderenhelpt.be. De aanvraag is gemotiveerd conform de bepalingen uit de verwerkersovereenkomst vermeld in artikel 13 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De personen voor wie de toegang wordt gevraagd, lezen en ondertekenen de geheimhoudingsverklaring.

Het behoorlijk ingevuld aanvraagformulier wordt samen met de ondertekende geheimhoudingsverklaringen als bijlage 3B aan deze overeenkomst gevoegd.

**Artikel 11**

Smals vzw verzekert aan alle medewerkers van het lokaal contactcenter toegang tot het scripts- en forms-platform voor het uitvoeren lokaal contactonderzoek overeenkomstig de bepalingen vervat in artikel 5 van deze overeenkomst.

Hiertoe gebruikt de gemeente het aanvraagformulier met geheimhoudingsverklaring dat ter beschikking wordt gesteld via de website [www.vlaanderenhelpt.be](http://www.vlaanderenhelpt.be). De aanvraag is gemotiveerd conform de bepalingen uit de verwerkersovereenkomst vermeld in artikel 13 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De personen voor wie de toegang wordt gevraagd, lezen en ondertekenen de geheimhoudingsverklaring.

Het behoorlijk ingevuld aanvraagformulier wordt samen met de ondertekende geheimhoudingsverklaringen als bijlage 3C aan deze overeenkomst gevoegd.

Tijdens de uitvoering van de overeenkomst kunnen personeelsleden binnen het contactcenter worden vervangen of geschrapt. Deze wijzigingen worden met hetzelfde formulier overgemaakt aan Smals vzw via corona-agents@smals.be.

**Artikel 12**

Alle medewerkers van de gemeenten die betrokken zijn bij de uitvoering van deze overeenkomst zijn gehouden tot het beroepsgeheim.

* Zij dienen alle informatie die zij in de uitvoering van bovenstaande engagementen verkrijgen, ongeacht de herkomst ervan, strikt vertrouwelijk te behandelen en niet buiten de context van de opdracht te gebruiken of bekend te maken.
* Zij beseffen dat hun werkzaamheden de verwerking van gevoelige persoonsgegevens inhoudt. Persoonsgegevens mogen enkel worden verwerkt (inclusief geraadpleegd) voor zover strikt noodzakelijk voor het uitvoeren van de opdracht.
* Zij signaleren elk incident (in het bijzonder een persoonsgegevenslek) onmiddellijk hun hiërarchisch meerdere.

De gemeente en haar medewerkers verwerken de persoonsgegevens volgens de richtlijnen en binnen de platformen van de Vlaamse overheid. Zij worden daarom beschouwd als verwerker van de gegevens voor het contactonderzoek , waarvoor verwerkersovereenkomst contactonderzoek wordt opgesteld, dat als bijlage 2 aan deze overeenkomst wordt gevoegd en hier onlosmakelijk deel van uitmaakt.

Daarnaast worden zij beschouwd als verwerker van de gegevens voor de bronopsporing en de quarantainecoaching, waarvoor verwerkersovereenkomst bronopsporing wordt opgesteld, dat als bijlage 4 aan deze overeenkomst wordt gevoegd en hier onlosmakelijk deel van uitmaakt.

Indien de gemeente ook verdere maatregelen wenst op te nemen zoals geregeld in artikel 5, §5 besluit van 13 november 2020 en niet limitatief opgesomd in artikel 8, laatste streepje, van datzelfde besluit, sluit zij hiervoor een protocol af met het Agentschap Zorg en Gezondheid (zie bijlage 5).

**Artikel 13**

Het werken met de interne controletoren vereist geen specifieke opleiding. De werking en toepassingsmogelijkheden zijn vervat in handleidingen die raadpleegbaar zijn op de website van AZG ([www.zorg-en-gezondheid.be/handleiding-controletoren-covid-19](http://www.zorg-en-gezondheid.be/handleiding-controletoren-covid-19)).

Het werken met het uitbraakvolgsysteem vereist geen specifieke opleiding. De werking en toepassingsmogelijkheden zijn vervat in een handleiding die raadpleegbaar is binnen het systeem zelf nadat men is ingelogd. Er worden tevens informatiesessies voorzien.

Voor het werken met het scripts- en formsplatforms

* wordt een demo van 1u. voorzien;
* krijgt de supervisor van het lokale contactonderzoek een specifieke opleiding overeenkomst het ‘train de trainer’-principe;
* na de opleiding kan je terecht op <https://www.corona-tracking.info/call-center/elearning-modules/>

**Artikel 14**

Medewerkers van het lokaal contactcenter dienen te beschikken over

* een PC Mac / Windows 10 (dual core 4 GB, scherm HD 720p of meer);
* een browser Chrome of Firefox;
* een koptelefoon met micro van goede kwaliteit;
* een lezer van de elektronische identiteitskaart (met dus op de PC de software voor het lezen van de elektronische identiteitskaart);
* een performante internetconnectie, bij voorkeur met een kabel.

De verdere voorbereiding wordt met de gemeente bilateraal opgenomen door naargelang het geval AZG/het Consortium Opsporing of Smals. Verdere technische informatie is tevens terug te vinden op <https://www.corona-tracking.info/call-center/medewerkers/benodigde-infrastructuur/>.

# Financiering

**Artikel 15**

De kosten voor de inhoudelijke opleiding van de medewerkers van het contactcenter alsook de infrastructurele kosten, uitbatingskosten (inclusief ICT-kosten) en verzekeringskosten zijn ten laste van de gemeente.

**Artikel 16**

De Vlaamse Regering ondersteunt de lokale besturen voor de engagementen die zij in het kader van dit besluit opnemen door een facultatieve subsidie als volgt :

* de gemeenten die inzetten op optie 1 (preventie, sensibilisering, bronopsporing, analyse van clusters, quarantaine-coaching en aandacht voor kwetsbare personen of groepen) krijgen een forfaitaire subsidie van 0,125 euro per inwoner per maand voor maximum 5 maanden (ten vroegste start op 1 november 2020 – uiterlijk tot 31 maart 2021);
* de gemeenten die inzetten op optie 2 (voorgaande engagementen optie 1 + aanvullend lokaal contactonderzoek) krijgen voorgaande forfaitaire subsidie en daarnaast nog een variabele subsidie van 100 euro per afgehandeld ticket/werkorder van een nieuwe indexpatiënt, inclusief de werkorders/tickets van een evenwaardig aantal hoog risicopatiënten zoals voorzien in artikel 5.

**Artikel 17**

Om van de subsidie te kunnen genieten, moet de gemeente aan volgende voorwaarden voldoen :

* Uiterlijk op 11 december 2020 laat de gemeente via digitale aangifte weten dat zij bijkomende engagementen wil opnemen in strijd tegen de COVID-19-pandemie en welke optie zij verkiest.
* Uiterlijk op 31 januari 2021 dient de gemeente via het digitaal loket de ondertekende samenwerkingsovereenkomst met alle bijlagen in.
* Uiterlijk op 1 juni 2021 bezorgt de gemeente via het digitaal loket van ABB
* Het evaluatieverslag zoals bedoeld in artikel 11 van het besluit en artikel 7 van deze overeenkomst. Op basis van het evaluatieverslag wordt door de Vlaamse overheid gecontroleerd en beoordeeld of de engagementen werden nagekomen en of ze de uitbetaling van de volledige forfaitaire subsidie rechtvaardigen.
	+ Bij het evaluatieverslag wordt de digitale rapportage ex post gevoegd van de door het lokale contactcentrum volledig afgewerkte werkorders/tickets type 1A (indexpatiënten) en type 2A (HRC). Op basis van deze rapportage wordt de effectieve bedrag van de variabele subsidie vastgesteld.

**Artikel 18**

Mits de gemeente aan de voorwaarden voldoet, gebeurt de uitkering van de subsidie als volgt :

* uiterlijk op 30 maart 2021 ontvangt de gemeente een voorschot van 80% van de forfaitaire subsidie;
* uiterlijk op 30 september 2021 ontvangt de gemeente het saldo van 20% van de forfaitaire subsidie alsook 100% van de variabele subsidie.

**Artikel 19**

Deze subsidies kunnen verminderd of teruggevorderd worden als de gemeente de bepalingen van het besluit of deze overeenkomst niet of niet volledig naleeft of heeft nageleefd.

# Wijzingen aan en einde van de overeenkomst

**Artikel 20**

De overeenkomst is van bepaalde duur en eindigt op 31 maart 2021 (uiterlijke datum = 31 maart 2021).

**Artikel 21**

De gemeente kan tijdens de duur van de overeenkomst haar engagement wijzigen, m.a.w. wijzigen van optie. De wijziging wordt opgenomen in een addendum dat door beide partijen wordt ondertekend en wordt toegevoegd aan de initiële overeenkomst. De wijziging gaat in op de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin het addendum door de gemeente werd ondertekend.

**Artikel 22**

De overeenkomst kan bij onderlinge toestemming vroegtijdig beëindigd worden. In dat geval wordt de forfaitaire subsidie beperkt tot de maanden waarin de overeenkomst werd uitgevoerd, volgens de voorwaarden van deze overeenkomst. De beëindiging gaat in op de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin partijen met de beëindiging van de overeenkomst akkoord zijn gegaan.

Opgesteld op **x** in zoveel exemplaren als er partijen zijn.

Namens het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid Namens de gemeente

Dirk Dewolf x

Administrateur-Generaal burgemeester

 X

Algemeen directeur

# Bijlagen

1. Afsprakenkader Covid-19-team – gemeente
2. Verwerkersovereenkomst contactonderzoek
3. A. Aanvraagformulier interne controletoren
B. Aanvraagformulier uitbraakvolgsysteem
C. Aanvraagformulier scripts- en forms-platform.
4. Verwerkersovereenkomst bronopsporing
5. Protocol Verdere maatregelen