CORONA – Is covid 19 de reddingsboei voor callcentra van Christian Dumolin?

Date : 5 mei 2020

Vlaams minister van Welzijn Wouter Beke (CD&V) heeft bevestigd dat de call centra groep IPG samen met de ziekenfondsen en het consultancybedrijf KPMG officieel aangeduid is als de ‘externe partner’ voor het contactonderzoek in de bestrijding van de covid-19-pandemie. Voor dat werk is een maximumprijs van ruim 101 miljoen euro afgesproken voor een periode van 7 maanden. IPG is het grootste call center van België. Het is in handen van de West-Vlaamse vroegere baksteenproducent Christian Dumolin. Die toont zich bijzonder gelukkig met de keuze voor zijn bedrijf. Nochtans is Dumolin met de call centra op zich veel minder tevreden. In 2018 draaide hij nog een verlies van net geen 10 miljoen euro nadat Proximus zich als klant had teruggetrokken. “Het is een sector waar ik op dit moment niet gelukkig mee ben, omdat ik er geld verlies. Er komt wellicht ook een concentratie aan, omdat de rendabiliteit in België te laag ligt.” zo zei hij op dat moment.

Dumolin werkt met zijn call centra al langer voor de Vlaamse en federale overheid. Zo organiseert IPG momenteel ook de gratis telefoonlijn van de federale overheid waar het publiek met vragen terecht kan over het coronavirus. Met Koramic Group controleert Dumolin zo'n zestig bedrijven, goed voor 5.000 werknemers en 600 tot 700 miljoen euro omzet. IPG kreeg het echter moeilijk nadat Proximus in zijn besparingsronde besliste een deel van zijn activiteiten naar het buitenland te outsourcen. “We hebben 300 tot 400 mensen moeten afdanken die exclusief voor Proximus werkten.”, zo zei Dumolin bij het bekend worden van dat nieuws. “Dat heeft me meer dan 10 miljoen euro gekost. Zelfs de vakbond maakte er geen probleem van dat naar het buitenland werd uitgevlagd. Ik ben nu niet de sociaalste mens ter wereld, maar op dat vlak overdrijven ze toch. Ik heb dat ook zo gezegd aan toenmalig CEO Dominique Leroy en voorzitter Stefaan De Clerck.”

Tegen volgende week maandag moeten er voor Vlaanderen 864 ‘callcenter agents’ en 46 ‘callcenter supervisors’ worden ingeschakeld. Daarnaast zijn er ook 289 ‘field agents’ en 16 ‘supervisors’ nodig. Die worden geleverd door de ziekenfondsen. KPMG zal instaan voor de ondersteuning bij de strategische coördinatie. Het systeem van contactonderzoek zal vanaf 11 mei operationeel

zijn. Het hele systeem moet toelaten na te gaan wie risico loopt op corona nadat nieuwe infecties zijn vastgesteld.