

To: (10)(2e); (10)(2e) @minvws.nl
From: (10)(2e)
Sent: Wed 8/26/2020 12:17:10 PM
Subject: RE: Opzet operationeel callcenter
Received: Wed 8/26/2020 12:17:10 PM

Dank helder

Ik denk dat optie 2 niet goed valt bij de GGD. Dan halen we de verantwoordelijkheid van onderdelen van het kernproces: BCO bij ze weg.
 Ga vooral 1 en 3 uitwerken, stel ik voor.

Kan je de opdracht aan het callcenter al schrijven. Dat maakt duidelijk waarover allemaal een besluit nodig is (hoeveel, wanneer bellen, hoevaak, enz.

Groet,

(10)(2e)

Van: (10)(2e); (10)(2e) @minvws.nl
Verzonden: woensdag 26 augustus 2020 14:03
Aan: (10)(2e) <(10)(2e) @minvws.nl>
Onderwerp: FW: Opzet operationeel callcenter

Excuus ik was nog niet klaar, er ging even wat mis, zie hieronder de gehele mail:

Van: (10)(2e)
Verzonden: woensdag 26 augustus 2020 13:49
Aan: (10)(2e) <(10)(2e) @minvws.nl>
Onderwerp: Opzet operationeel callcenter

Hoi (10)(2e),

Hierbij nog even de gedachtegang op de mail voor wat betreft het nabellen van reizigers;

De gegevens trachten we te verkrijgen middels Passenger Locater Forms – Als dit lukt met I&W en de luchthaven stakeholders

Voor de operationalisatie van het callcenter zouden we graag aansluiten bij de structuur van het landelijk callcenter GGD-GHOR dat testafspraken inplant en mensen belt over hun negatieve/onbeduidende test uitslag (positieve testen worden nagebeld door de GGD zelf)

Het callcenter dat dit nu doet is Teleperformance BV, zij hebben inmiddels een capaciteit van 1900 callcenter agents die dit doen. Dit wordt aangestuurd en ingeregeld door een extern consultancy bureau nl. M&I Partners BV. Zij zijn verantwoordelijk voor de training van zowel trainers als agents en regelen procedures in. Ook zijn zij betrokken bij de gehanteerde software: coronIT en het internetportal corona.

Het internet portal corona maakt het mogelijk dat mensen zelf afspraken voor coronatesten middels hun DigiD en op dit portal ook hun uitslag inzien. Daarmee neemt de benodigde capaciteit voor zowel het inbound (afspraak inplannen) als outbound (uitslag doorgeven) proces af, er is dus capaciteit die ingezet kan worden op bijvoorbeeld het nabellen van reizigers uit risicogebieden.

Mijn inziens zijn er 3 scenario's die we hebben om gebruik te maken van deze kennis en expertise zonder zelf het wiel opnieuw uit te vinden:

1. Uitbreiding contract GGD GHOR met M&I Partners en teleperformance zonder beroep te doen op capaciteit bij de GGD (volledig ontlasten)
2. Het ministerie van VWS neemt het contract van GGD GHOR over en wordt de nieuwe opdrachtgever, plust het contract op met deze opdracht naast het bellen voor test uitslagen
3. Ministerie VWS sluit wegens de grote spoed en gevaar voor Nederlandse volksgezondheid direct een nieuw contract af met M&I Partners en Teleperformance BV om deze opdracht (nabellen reizigers risicogebieden) uit te voeren

Ik heb aan WJZ deze drie scenario's voorgelegd met de vraag wat houdbaar is en hoe we dit mogelijk kunnen maken, ik heb hen ook gevraagd of zij vandaag beschikbaar zijn voor overleg.

Hartelijke groet,
 (10)(2e)