

To: (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl;
Cc: (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl;
From: (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl
Sent: Mon 5/25/2020 9:37:06 AM
Subject: RE: callcenter testen: spoed
Received: Mon 5/25/2020 9:37:07 AM

Dag allen,

Ik heb om 13 u een call met Significant over de overeenkomst. Die is nu zodanig ingestoken dat VWS mede ondertekent. Ik begrijp dat de voorkeur van (10)(2e) er naar uitgaat dat VWS dus niet medeondertekent, maar een aparte opdracht verstrekt aan GGD (zie optie 1).

Is dat de lijn die we gaan volgen?

Graag z.s.m. jullie reactie.

Groet,

(10)(2e)

Van: (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl
Verzonden: maandag 25 mei 2020 10:20
Aan: (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl
CC: (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl;
Onderwerp: RE: callcenter testen: spoed

Zeer veel dank! Aan de zijde van GGD GHOR is (10)(2e) de contactpersoon. Hij komt zo bij jullie op de lijn denk ik.

Gezien onderstaande heeft optie 1 mijn voorkeur. Daarbij blijft het opdrachtgeverschap het meest duidelijk bij de GGD. (10)(2e) en (10)(2e) zijn jullie het daarmee eens of hebben jullie andere mening?

(10)(2e) wil jij / je team een voorstel voor de gevraagde onderbouwing doen?

(10)(2e)

Van: (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl
Verzonden: maandag 25 mei 2020 09:59
Aan: (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl
CC: (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl;
Onderwerp: RE: callcenter testen: spoed

Goedemorgen (10)(2e)

Ik heb met (10)(2e) overlegd en wij komen – op basis van de informatie uit onderstaande e-mails - tot het volgende.

Op dit moment is de GGD (hiermee wordt waarschijnlijk de GGD-GHOR bedoeld) aan het onderhandelen met het bedrijf Teleconference, over het inrichten van een callcenter ten behoeve van COVID-19. De GGD zal formeel opdrachtgever en contractspartij van Teleconference worden, maar omdat het de bedoeling is dat VWS de kosten op zich zal nemen, is de vraag op welke wijze dit juridisch gezien het beste kan worden vormgegeven.

Er zijn twee opties:

1. VWS en GGD sluiten een overeenkomst waarin VWS een opdracht aan de GGD verstrekt voor het (doen) oprichten van een callcenter. Vervolgens sluit GGD een overeenkomst met Teleconference, waarmee GGD dus formeel opdrachtgever wordt. In deze variant betaalt VWS de GGD, en de GGD vervolgens Teleconference.
2. VWS en GGD geven gezamenlijk opdracht aan Teleconference en tekenen samen de overeenkomst. Hierdoor worden zowel VWS als GGD samen opdrachtgever. In de overeenkomst kan worden opgenomen dat VWS de kosten van de opdracht betaalt. In deze variant is het nog wel nodig dat er een aparte overeenkomst tussen VWS en de GGD wordt opgesteld, waarin de onderlinge afspraken worden opgenomen.

In beide situaties is het van belang dat wordt onderbouwd waarom VWS een beroep doet op dwingende spoed als bedoeld in artikel 2.32 lid 1 sub c van de Aanbestedingswet. Wij menen dat het voor deze situatie mogelijk is om de opdracht op deze wijze rechtmatig te gunnen. Hier moet echter wel een goede motivatie aan ten grondslag liggen en die moet in de overeenkomst worden opgenomen.

Risico's:

- Een andere partij meent dat er ten onrechte een beroep wordt gedaan op dwingende speed en daardoor ten onrechte niet is aanbesteed. Deze kan alsnog een aanbesteding afdwingen/overeenkomst laten vernietigen etc.;
- De ADR kan bij de controle kritisch zijn over het beroep op dwingende speed. Het was immers al een aantal weken bekend dat een callcenter nodig was. Dit kan tot onrechtmatigheden leiden.
- De ADR kan ook vragen stellen over de hoogte van het bedrag van de opdracht. Ook in gevallen waarin een beroep wordt gedaan op dwingende speed, zou je ook nog kort bij andere bedrijven kunnen polsen of zij bereid zijn tot het doen uitvoeren van de opdracht.

Tot slot:

Ook een opdracht die op grond van dwingende spoed wordt verstrekt, moet naderhand nog op TenderNed bekend worden gemaakt.

Indien er nog vragen of onduidelijkheden zijn, hoor ik dat graag.

Met groet,

(10)(2e)

Van: (10)(2e) <(10)(2e)> <(10)(2e)> @minvws.nl

Verzonden: zondag 24 mei 2020 21:31

Aan: (10)(2e) < (10)(2e) @minvws.nl>; (10)(2e) (10)(2e) < (10)(2e) @minvws.nl>; (10)(2e) (10)(2e) < (10)(2e) @minvws.nl>
 CC: (10)(2e) 0 (10)(2e) < (10)(2e) @minvws.nl>; (10)(2e) (10)(2e) < (10)(2e) @minvws.nl>; (10)(2e) 2 (10)(2e) < (10)(2e) @minvws.nl>; (10)(2e) 0 (10)(2e) < (10)(2e) @minvws.nl>; (10)(2e) 0 (10)(2e) < (10)(2e) @minvws.nl>; (10)(2e) 0 (10)(2e) < (10)(2e) @minvws.nl>

Onderwerp: FW: callcenter testen: spoed

(10)(2e) en (10)(2e)

Julie zijn ws al eerder geïnformeerd over een opdracht van GGD om een landelijk call centre in te richten voor testen (mensen kunnen via dit call centre een afspraak om te testen maken en worden over negatieve uitslag persoonlijk geïnformeerd). Dit wordt op verzoek van MVWS gedaan.

Vorige week heeft (10)(2e) toestemming gegeven voor een onderhandelingsprocedure zonder concurrentiestelling.

Het is de bedoeling dat op dinsdag een contract wordt getekend/de opdracht wordt gegund.

De geraamde kosten bedragen:

Eenmalig (10)(1c) ontwikkeling

Maandelijks ca. (10)(1c) waarmee ca 1400 fte beschikbaar zijn.

Looptijd ca 6 maanden.

Een paar spoedvragen aan jullie:

Ik ga ervanuit dat VWS de kosten betaald en dat de GGD als opdrachtgever fungeert. Het heeft de voorkeur van de GGD als VWS de kosten direct draagt. Een alternatieve route is een snelle bevoorschotting voor de GGD.

Graag op zeer korte termijn (maandag) jullie antwoord op de volgende vragen:

Gegeven deze context is het dan doenbaar dat GGD als opdrachtgever tekent en VWS als mede opdrachtgever of bekostiger?

Wat is daarvoor (formeel/procedureel) nodig?

Is er een alternatieve of betere route voor VWs om te financieren?

Met welke risico's moeten we rekening houden?

(10)(2e) wil jij op ons Minfin staatje deze kostenpost van ca. (10)(1c) voor 2020 opnemen?

Graag maandag contact en alvast heel veel dank

(10)(2e)

PG

(10)(2e)

Verzonden met BlackBerry Work
(www.blackberry.com)

Van: (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>

Datum: zondag 24 mei 2020 8:09 PM

Aan: (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>, (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>

Kopie: (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>, (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>

Onderwerp: callcenter testen

Dag (10)(2e) dag (10)(2e)

Even korte wrapup van het 1,5 uur durende gesprek van zojuist (de projectleider is lang van stof). Naast ikzelf waren (10)(2e) en (10)(2e) er vanuit VWS, zij vullen aan waar ik wat vergeet. Het was een nuttig gesprek.

- Vooraf: men heeft op dit moment en call met directeuren GGD's over de presentatie en de belofte die men morgen kan doen aan de minister. We hebben hen gemeld dat we het wel goed zouden vinden als we ambtelijk vóór die tijd iets kunnen zien. (10)(2e) en ik kwamen tot de conclusie dat het wel vreemd is dat de opperbaas stelt dat 1 juni gestart kan worden en dat men morgen de afweging beetje aan de minister wil laten. Beetje warm en koud blazen tegelijk. We hebben ook nog erg weinig op papier gezien en morgen op basis van 1 presentatie is wel beetje mager misschien. We hebben gemeld dat (10)(2e) vast en detail zal willen weten waar ze staan. Dat hoorde men.
- Korte inhoudelijke briefing. Welke dienstverlening voor orde grootte welke aantallen?
 - o Ze hebben paar scenario's voor aantallen, waarbij ze er vanuit gaan dat de digitale route vanaf juli veel traffic gaat afvangen van het callcenter. (10)(2e) en ik vinden dat veel te optimistisch ("Een beller is sneller, geen idee met DigID"). Wij houden rekening met een callcenter dat heel lang het meeste werk zal doen.
 - o Onderaan de mail een door hen rondgestuurd schema. Onderaan dat schema zie je ze toch spelen met de gedachte van langzaam groeien naar streefgetal in juni. Iets te veel gedeeld.
 - o Men houdt rekening met een deel bellers die toch iets anders blijkt te willen dan een afspraak (vragen, funbellers, etc.).
 - o Men gaat uit van maximaal 1400 personen in callcenter voor alleen testen. BCO is zoals bekend veel groter maar deels bestaand personeel GGD.
- Verwachte financiële consequenties (eenmalig en maandelijks) op basis van de offerte van voorkeurpartij, ook in relatie tot opgave van (10)(2e) (10)(2e) afgelopen dinsdag
 - o Ze gaan uit van (10)(1e) opstartkosten en (10)(1e) per maand.
 - o Men onderhandelt op dit moment met Teleconference over de mate waarin ze zich vastleggen op een vaste afname. Het beeld is dat ze zo'n beetje iedere 2 weken kunnen op- en afschalen. Ook is er de mogelijkheid van spoedopscaling. Wat dat betekent voor de kosten is nog niet duidelijk maar als er niks gekst gebeurt verwacht ik dat die (10)(1e) wel plafond is.
 - o (10)(2e) gaf twee opties: VWS betaalt de rekening zelf of via bevoorschotting. Hij zoekt dat samen met WJZ morgen uit. Als VWS betaalt is het wellicht logisch om mede te ondertekenen (operationeel opdrachtgeverschap bij GGD). In dat geval ziet men graag dat wij dinsdag om 10:15 het contract met Teleconference medeondertekenen. Hierover heeft (10)(2e) (of 1 van zijn mensen) morgen ook contact met hun inkoop/aanbestedingsexpert
 - o Men maakt geen combinatie van BCO en Test callcenter. In training en planning niet te combineren en alleen al callcenter test is mega opdracht voor deze leverancier
- Aandachtspunten in de realisatie en ons risicomanagement daarop en de bijdrage die VWS kan/moet leveren
 - o Hier benadrukt men bij GGD dat er veel afhangt van de eenduidigheid in communicatie over wanneer je wel en niet gaat bellen. Wij hebben dat natuurlijk beaamd maar ook gesteld dat we ook willen zien hoe men dit technisch bij de callcenters organiseert. Het volgende beeld kregen we:
 - Je kunt allerlei informatie vinden op rijksoverheid.nl (naast het nummer)
 - Je belt een 0800 nummer (kost extra wat wij betalen de belkosten) (Lennart en ik gaven aan dat dit onze voorkeur heeft, geen drempels met kosten)

- Je krijgt bandje met uitleg over wat je kunt verwachten (bij andere vragen doorverwezen naar GGD of RIVM, melden dat je BSN erbij moet hebben, etc.)
- Je loopt samen wat vragen door en afspraak wordt gemaakt (rechtstreeks in Coronit (!)). GGD benadrukte nog eens dat ook zij weinig meer willen dan dat er sec wat vragen worden langsgelopen. De instructie wordt dat er geen sprake kan zijn van **doorvragen of discussies**. Wij hebben ook nog eens benadrukt dat er geen sprake kan zijn van **ontmoediging**.
- Je krijgt per mail / sms bevestiging en je neemt barcode en gegeven mee naar testlocatie.
- Agents krijgen een training van 8 uur, de scripts en de FAQ's die ze allemaal hebben krijgen we te zien (waarschijnlijk dinsdag pas). Als het goed is, wordt er ook een tweede lijn georganiseerd om moeilijke vragen over te nemen. We hebben benadrukt dat we geen improviserende call-agents willen.
 - Nog wat discussie over zinvolheid om op 1 juni (ipv 2 juni) open te gaan
 - Op zich kon men ook op 31 mei al wel communicatie starten
- Marsroute – ook van de zijde van VWS – die aan de orde is om te komen tot contractondertekening door GGD GHOR
 - Zie boven. Waar mogelijk dus mede-ondertekening VWS en de rekening maandelijks naar ons

Tot zover.

Met vriendelijke groet,

(10)(2e) (10)(2e))
 (10)(2e)
 Telefoon: (10)(2e) (10)(2e)

Voor de scenario's geldt dat ik graag zie:

- a. Apart de eenmalige kosten. Dus graag de eenmalige kosten voor:
 - a. Scenario 1 apart
 - b. Scenario 2 apart
- b. De maandelijkse kosten voor scenario 1 en scenario 2 en daarbij wel meenemen:
 - a. Weekendtoeslag
 - b. Een orde grootte inschatting voor kosten dat mensen in de queue hangen (doe een reële aanname o.b.v. jullie ervaring, en maak die expliciet). Thx.
- c. Voor beide scenario's voor wat betreft de maandelijkse kosten, de besparingspotentie wanneer een 0800 nummer wordt vervangen door een 088 nummer.

Voor de elementen hieronder geldt:

- Dit zijn de meest actuele inzichten op dit moment en vanmiddag met (10)(2e) (10)(2e) besproken
- Daarbij nog de volgende aantekeningen:
 - Testcapaciteit is meest recent van RIVM
 - Opslag aan inbound calls op test capaciteit van 25 % → ons beeld is dat dat % op enig moment naar beneden kan
 - 95 % negatieve uitslag, meest recent van RIVM
 - Portal – call center verdeling → ons streven om > 75 % op het digitale (portal) kanaal te komen, maar qua financiën geeft ons dit voor nu houvast

Nr	Testcapaciteit tbv GGD	Calls inbound	Calls outbound	Kanaalverdeling
1a	24.000 t/m juni	Opslag: 25% (30.000 inbound calls nodig voor maken van 24.000 testafspraken)	95% van de testcapaciteit geeft negatieve testuitslag	Call center: 100% Portal: 0%

1b	24.000 juli	Opslag: 25%	95%	Call center: 50% Portal: 50%
1c	24.000 aug	Opslag: 25 %	95 %	Call center: 25 %Portal: 75 %
1d	Sep t/m dec o.b.v. de aantallen hieronder (rond svp af boven, op 1.000 stuks)	Opslag: 25%	95%	Call center: 25% Portal: 75%
2a.1	14.000 (eerste helft juni)	Opslag: 25%	98%	Call center: 100% Portal: 0%
2a.2	24.000 (tweede helft juni)	Opslag: 25 %	98 %	Call center: 100 Portal: 0 %
2b t/m 2d	Zie hiervoor 1.b t/m 1.d			

Aantallen testen totaal (om tot aantal testen voor het KCC te komen svp met 0,8 vermenigvuldigen)

Aantal testen totaal:

Sep: 37.600 (afgerond: 38.000 testen) → dus voor jullie model: $38.000 \times 0,8 \rightarrow 30.400$ testen → 7.600 testen via call center → 9.500 calls inbound

Okt: 45.400 (afgerond: 46.000 testen)

Nov: 54.500 (afgerond: 55.000 testen)

Dec: 69.500 (afgerond: 70.000 testen)