



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Antwoord op de subgunningscriteria

UBR|HIS

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage

4

Kenmerk

Klantcontactcentrum Coronavirus-apps - 201865006.025.088

1. Subgunningscriteria

Let op

Zorg dat de beantwoording anoniem is. Oftewel, de beantwoording is niet herleidbaar naar Inschrijver.

Voeg uw beantwoording per subgunningscriterium als losse bijlage toe aan uw Inschrijving.

Houd hierbij de volgende bestandsnamen aan:

Uw beantwoording op	Bestandsnaam
Subgunningscriterium kwaliteit 1: Plan van aanpak	Bijlage 4.1 - Antwoord op subgunningscriterium 1
Subgunningscriterium kwaliteit 2: Planning	Bijlage 4.2 - Antwoord op subgunningscriterium 2
Subgunningscriterium kwaliteit 3: Innovatie	Bijlage 4.3 - Antwoord op subgunningscriterium 3

1

K2 Subgunningscriterium kwaliteit 2: Planning

Implementatieplan Coronamelder Helpdesk

In dit Implementatieplan beschrijven wij hoe wij zorgdragen voor een tijdige implementatie van de CoronaMelder Helpdesk ten behoeve van VWS, zodat op 17 augustus 2020 voldoende gekwalificeerde Adviseurs in staat zijn vragen van gebruikers van de CoronaMelder app te beantwoorden via het kanaal telefonie en uiterlijk op 28 augustus ook via de kanalen e-mail en chat. Wij kiezen er bewust voor de kanalen in twee stappen te implementeren enerzijds vanwege risicospreiding in de bereikbaarheid, anderzijds omdat de digitale kanalen geïntegreerd dienen te worden op de website van VWS en we dit samen goed moeten testen. We werken met een implementatie stappenplan gebaseerd op de Prince2 methodiek met het doel VWS zoveel mogelijk te ontzorgen.

Uitgangspunten Implementatie: Afhankelijk van gunningsdatum en daaraan gekoppelde bezwaartermijn is het, gezien de gevraagde startdatum van 17 augustus, noodzakelijk om het implementatieteam en de noodzakelijke onderdelen van de implementatie direct na voorlopige gunning te (laten) starten, ook al is dan de bezwaartermijn nog niet verstreken. Implementeren tijdens een Corona tijdperk, vraagt om een andere manier van (samen)werken en een flexibele houding van partijen. Wij hebben inmiddels veel ervaring met het implementeren van nieuwe opdrachten tijdens de Corona-crisis en zijn in staat om een volledige thuiswerk-oplossing in te richten, waarin we de Adviseurs op afstand trainen en hen vervolgens vanuit huis hun werkzaamheden kunnen laten verrichten, zonder afbreuk te doen aan continuïteit, kwaliteit of security.

Inrichting projectorganisatie en de projectbeheersing

Wij richten de volgende projectorganisatie in die de Implementatie begeleidt en uitvoert:

Stuurgroep: Verantwoordelijk voor het accorderen van het projectplan en het accorderen van aanpassingen t.b.v. doorlooptijd en financiën. Is het 1e escalatieniveau en leidt de deelprojecten.

Projectmanager: Eerste aanspreekpunt voor VWS. Definieert de scope van het project en stelt het projectplan op. Managet deadlines, doorlooptijden, risico's en doet evt. aanpassingen in het projectplan. Geeft leiding aan het deelprojectteam en rapporteert over status en de voortgang.

Deelprojectteams: Dit zijn specialisten op het gebied van HR, Training, ICT ed. Zij voeren de werkzaamheden per deelproject uit en zijn verantwoordelijk voor o.a. de tijdigheid en kwaliteit.

Executive Supporter: Is verantwoordelijk voor het accorderen van budgetten en wijzigingen in de scope en financiën van het project. Vormt het 2e escalatieniveau.

Om de beheersbaarheid te vergroten en risico's te verkleinen, werken wij met deelprojecten. De werkzaamheden en te behalen resultaten stellen wij per deelproject vast en vertalen wij naar een planning per deelproject (zie Tabel 1).

Uit te voeren werkzaamheden en de aansturing daarvan

Wij gaan werken met 4 deelprojectteams onder aansturing van de Projectmanager: (I) ICT & Facilities; (II) Human Resources; (III) Besturing; en (IV) Organisatie & Governance. Hieronder zetten wij per deelprojectteam uiteen welke werkzaamheden zij uitvoeren.

Tabel 1

Nr.	Deelproject	Omschrijving werkzaamheden / op te leveren producten
I.	ICT en Facilities	A. Informatiebeveiligingsproces ingericht (incl. ICT-beheerprocessen) B. Telefonie en registratiesystemen opgeleverd C. E-mail en registratiesysteem opgeleverd D. Chat en registratiesysteem opgeleverd E. Applicaties en Netwerkkoppelingen opgeleverd F. Rapportage portal opgeleverd G. Centrale ICT voorziening ingericht H. Laptops uitgereikt en account activatie
II.	Human Resources	A. Ingericht trainingsprogramma B. Ingericht HRM proces incl. vastleggen testresultaten en VOG
III.	Besturing	A. Op maat ingericht besturingsproces op basis van COPC B. Volledig ingericht Work Force Management C. Ingericht Kwaliteitsproces D. Ingericht Verbeterproces
IV.	Organisatie & Governance	A. Ingericht klantenteam (HRM) B. Ingerichte overlegstructuur, inclusief communicatiematrix C. Ingerichte escalatiematrix

	D. Ingerichte kwaliteitsbewaking E. Ingerichte documentatie dienstverlening & Changeproces
--	---

Aansturing: Ieder deelproject heeft een projectverantwoordelijke. De projectverantwoordelijken worden aangestuurd door een ervaren Projectmanager. De Teamleider en Client Director fungeren als klankbord voor de Projectmanager en zijn nauw betrokken bij de implementatie.

Voorgestelde overlegstructuur tijdens de implementatieperiode

In samenspraak met VWS richten wij de volgende overlegstructuur in t.b.v. de implementatie:

Overleg	Vorm	Frequentie	Documenten
Stuurgroep overleg	Conference call	Dagelijks	Projectplan Budget
Projectmanagers overleg	Conference call	Dagelijks	Projectplan Budget
Deelproject overleg	Conference call	Dagelijks	Deelproject activiteiten

De projectstappen en planning met kritische mijlpalen

Fase 1 Inrichting implementatieproject Maandag 3 augustus tot vrijdag 7 augustus

A. Aanstelling projectteam & kick-off: Inschrijver benoemt een Projectmanager die op zijn beurt de deelprojectmanagers aanstelt. Wij vragen VWS-aanspreekpunten te benoemen, zodat nadere afstemming mogelijk is. Wij organiseren een kick-off meeting en doen een project-intake.

B. Ontwerp en projectplanning: Uitkomsten van de project-intake worden verwerkt in het definitieve implementatieplan met het inrichten van deelprojecten, de op te leveren producten, het opstellen van de definitieve projectplanning, risico-inventarisatie en de beschikbaarheid van betrokkenen.

C. Inrichten klantenteam: Wij selecteren de Adviseurs die aan het functieprofiel voldoen uit onze bestaande teams en stellen de rest van het klantenteam samen.

Op hoofdlijnen verwachten wij de volgende doorlooptijden met kritische mijlpalen binnen Fase 1:

Stap	Kritische mijlpalen Fase 1	Datum
A	Aanstelling projectteam, kick-off meeting en project-intake	4 aug 2020
B	Implementatieplan (incl. planning) is gereed	5 aug 2020
C	Klantenteam is ingericht	7 aug 2020

Risico Fase 1	Mitigerende maatregelen
Onvoldoende kennisoverdracht	- Projectintake en gezamenlijke kick-off - Navolging overlegstructuur

Fase 2 Uitvoering: oplevering deelprojecten Periode tot 17 augustus 2020

Deze Fase betreft de uitvoering van het Implementatieplan. Zoals hierboven toegelicht werken wij met deelprojecten om de beheersbaarheid te vergroten en risico's te verkleinen.

Deelproject	Kritische mijlpalen Stap 2	Datum
I.	- Testen en werkend opleveren telefoniesysteem en applicaties - Uitreiken laptop(s) en account activatie - Technische WI's en KEY-User support inrichten - WI's maatwerkapplicaties tbv VWS opstellen - Rapportage ingericht	12 aug 2020 11 aug 2020 11 aug 2020 12 aug 2020 14 aug 2020
II.	- Werving voltooid - Trainingsprogramma ingericht/trainingsmateriaal gereed - Training Medewerkers afgerond - HRM proces ingericht	12 aug 2020 12 aug 2020 17 aug 2020 12 aug 2020
III.	- WFM proces ingericht - RTM proces ingericht - Kwaliteitsmanagement proces ingericht - Verbeter en ontwikkelproces ingericht	14 aug 2020 14 aug 2020 14 aug 2020 14 aug 2020
IV.	- Ingericht governance model	14 aug 2020

Risico's Fase 2	Maatregelen
Onvoldoende kennisoverdracht	- Aanstelling deelproject verantwoordelijken - Navolging overlegstructuur

Vertraging ICT-implementatie | - Inzet ervaren deskundigen met inrichten ICT onder tijdsdruk
 - Tijdig testen en opleveren; ruimte inbouwen in planning

Fase 3 Livegang Periode: vanaf 17 augustus, gedurende looptijd
 In deze fase is de Coronamelder Helpdesk geopend en handelt vragen van Gebruikers af.

Stap	Milestones stap 3	Datum
A	- Livegang kanaal telefonie / Livegang vieren	17 aug 2020
B	- Monitoring aanbod, FAQ en data uitwisseling	17 aug 2020
C	- Testen en werkend opleveren e-mail en chatsystemen en applicaties	24 aug 2020
D	- Livegang kanalen email en chat / Livegang vieren	28 aug 2020
E	- Handover van Implementatie naar Klantteam	17 sep 2020

Risico's Fase 3	Maatregelen
Door korte looptijd Implementatie zijn er nog "losse eindjes" en verfijningen nodig waar men niet meer aan toe is gekomen	Het Implementatieteam blijft ten minste tot 17 september beschikbaar voor afronding van open eindjes en implementatie van nieuwe ontwikkelingen
Nieuwe inzichten en ontwikkelingen m.b.t. CoronaMelder app dienen nog separaat te worden geïmplementeerd	Zie hiervoor verbeterproces K3

De meer operationeel gerelateerde risico's staan vermeld in K1.

Wat verwachten wij van VWS ten aanzien van de Implementatie

Hoewel Inschrijver zich ten doel stelt VWS volledig te ontzorgen tijdens de implementatie, is nauwe samenwerking noodzakelijk om de ambitieuze tijdslijn te realiseren. Wij hebben de volgende verwachtingen van VWS:

- Aanwezigheid bij overleggen;
- Beschikbaar stellen van een vast aanspreekpunt per deelprojectteam;
- Tijdige informatieverstrekking t.b.v. inrichting trainingsprogramma;
- Virtuele Vraagbaak VWS beschikbaar gedurende eerste weken;
- Bereidheid om te investeren in middelen en tijd voor een optimale implementatie, met name samenwerking voor het ontwikkelen, bouwen en integreren van Chat en E-mail 'plugins' om beoogde/noodzakelijke doorlooptijden te realiseren.

Voldoende capaciteit voor de implementatie en uitvoering van de Opdracht

Zoals hierboven beschreven richten wij een projectorganisatie in die de Implementatie begeleidt en uitvoert. Om de beheersbaarheid van de Implementatie te vergroten en risico's te verkleinen, werken wij aan de hand van deelprojecten met eigen projectverantwoordelijken onder aansturing van de Projectmanager. Alle betrokkenen bij de Implementatie zijn dedicated inzetbaar tijdens de Implementatie (en daarna!) en hebben veel ervaring met het implementeren van nieuwe projecten, waaronder Corona gerelateerde projecten voor de overheid, onder hoge tijdsdruk. Zoals aangegeven in K1 zijn wij in staat om op 17 augustus met een team van 41 Adviseurs (20,5 FTE) te starten met de uitvoering van de helpdesk. Dit kernteam vormt het fundament van het nieuwe klantteam. Om deze Opdracht succesvol uit te voeren, stellen wij voor de Adviseurs vanuit huis te laten werken. Zoals aangegeven hebben wij hier veel ervaring mee en het zorgt dat continuïteit van de werkzaamheden te allen tijde is geborgd, ongeacht de ontwikkelingen die zich mogelijk zullen voordoen in Nederland m.b.t. Corona. Dit betekent bovendien dat wij geen nieuwe Adviseurs hoeven te werven, maar ervaren Adviseurs (en overige teamleden) uit onze huidige pool van medewerkers kunnen selecteren vanaf iedere locatie in Nederland. Deze medewerkers zijn flexibel inzetbaar op verschillende projecten binnen onze organisatie en spelen wij volledig vrij voor VWS. Groot voordeel voor VWS is dat een groot gedeelte van deze medewerkers recentelijk ervaring heeft opgedaan in het leveren van support voor andere Corona gerelateerde projecten, waaronder een pilotproject voor de lancering van een app. Als de CoronaMelder app een groter succes wordt dan verwacht óf een hogere contactratio heeft op bepaalde momenten, zijn wij in staat ons kernteam snel uit te breiden, dit hebben we onder K1 uitgebreid beschreven.