

To: (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) @pblq.nl; (10)(2e) (10)(2e) @rijksoverheid.nl; (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl
Cc: (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl; (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl
From: (10)(2e)
Sent: Tue 7/7/2020 7:54:07 PM
Subject: RE: Klant Contact Centrum Corona app
Received: Tue 7/7/2020 7:54:08 PM

Hi (10)(2e) ea,

Ik ondersteun optie A en gisteren deze optie ook al doorgesproken met (10)(2e). Daarbij gaf (10)(2e) aan dat hij het ook zeer wel verdedigbaar acht dat deze gang wel goed onder "dwingende spoed" in te passen moet zijn, het is voor de crisis en onze werkwijze kenmerkt zich door een hoog gehalte aan werkendeweg dus weinig planbaar.

Met groet,

(10)(2e)



(10)(2e) MCM (10)(2e)
 Directie Informatiebeleid
 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport |
 Parnassusplein 5 | 2511 VX | Den Haag | Postbus 20350 | 2500 E3 | Den Haag |
 (10)(2e) (10)(2e) verdieping |
 PA (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e)
 (10)(2e) @minvws.nl | www.rijksoverheid.nl |

Van: (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e) @pblq.nl>
Verzonden: dinsdag 7 juli 2020 21:23
Aan: (10)(2e) (10)(2e) @rijksoverheid.nl; (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl
CC: (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl; (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl
Onderwerp: RE: Klant Contact Centrum Corona app

Beste (10)(2e)

Ik heb afgelopen dagen in overleg met jullie (WJZ en HIS) gekeken naar de mogelijkheden om na de veldtest in Twente een helpdesk op te bouwen voor vragen over de corona app. Willen jullie aangeven of jullie:
 - het eens zijn met onderstaande redentatie en hem evt. aanvullen?
 - optie b (aanvragen meerdere offertes) juist handig/nodig achten of niet?

Ik heb (10)(2e) alvast in de c.c. gezet als ontvanger van ons resultaat later deze week zodat ze evt. aandachtspunten van haar kant nog aan ons kan meegeven.

Veel dank alvast (10)(2e)

(1) Op basis van het contact van (10)(2e) met RVO blijkt dat hun contract met Webhelp al aan de maximum uitnutting zit zodat verdere uitbreiding tot onrechtmatigheid zou leiden aan de kant van RVO.

(2) Een korte inventarisatie (met jou (10)(2e)) leidt tot bevestiging van het beeld dat we vanuit VWS voor de corona app helpdesk niet kunnen meeliften met een contract van een andere overheidsorganisatie (Rijksoverheid.nl, GGD, CIBG RVO). Bij alle KCC is drukte door de corona-maatregelen oorzaak. Bij CIBG geldt specifiek drukte door de Donorregistratie.

- (3) Voorstel is een offerte te vragen voor de inrichting van de helpdesk aan Webhelp zodat op basis hiervan de procedure tot aanbesteding aan Webhelp kan worden gestart.
- (4) Deze zal qua omvang boven de grens van een Europese aanbesteding liggen en onrechtmatig zijn. Of er redelijkerwijs een beroep kan worden gedaan op "dwingende spoed" is twijfelachtig (10)(2e)
- (5) Een check op de offerte (is die in lijn met de kosten die voor RVO in rekening worden gebracht) kan ik laten uitvoeren door de manager van het KCC van RVO die aangeboden heeft te helpen met de aanbesteding aan Webhelp.
- (6) (10)(2e) zullen hiermee dan moeten instemmen.

Optie B is hetzelfde als hierboven maar dan vraag is 3 partijen (Webhelp, Teleperformance en Vanad) om een offerte zodat het dossier vollediger is opgebouwd. Webhelp heeft hierbij wel de sterke voorkeur: continuïteit, snelheid en efficiency (training medewerkers, opzet helpdesk, informatieuitwisseling, rapportagevorm en onderlinge samenwerking is al in geïnvesteerd afgelopen twee weken).

Met vriendelijke groet,

☒ (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e)

(10)(2e)

☒

Muzenstraat 120 ☒ 2511 WB ☒ Den Haag

-----Oorspronkelijk bericht-----

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

Verzonden: vrijdag 3 juli 2020 15:49

Aan: "(10)(2e)" <(10)(2e)@minvws.nl>; (10)(2e);(10)(2e) <(10)(2e)@pblq.nl>

Onderwerp: RE: Klant Contact Centrum Corona app

Ik inventariseer even wat er aan contracten voorhanden is.

Verzonden met BlackBerry Work(www.blackberry.com)

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

Verzonden: 3 jul. 2020 14:37

Naar: "(10)(2e)@pblq.nl"

Cc: "(10)(2e)" <(10)(2e)@rijksoverheid.nl>

Onderwerp: FW: Klant Contact Centrum Corona app

Dag (10)(2e)

Mogelijk heb je het al in beeld maar eerste stap zou zijn dat de collega's van de Haagse Inkoop samenwerking

inventariseren wat er al voor bestaande (raam)overeenkomsten zijn waaronder deze dienstverlening kan/moet worden afgenomen.

Een tweede stap zou een rijksbrede inventarisatie kunnen zijn.

(10)(2e) (10)(2e) is de contactpersoon bij de HIS voor wat betreft de inkoopvraagstukken rondom de Corona-app.

Hartelijke groet,

(10)(2e)

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

Europa Strategie
Programma Inkoop en Aanbesteden Sociaal Domein _____

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport Directie Wetgeving en Juridische Zaken Parnassusplein 5 - 2511 VX - Den Haag Postbus 20350 - 2500 EJ - Den Haag _____

T: (10)(2e)
E: (10)(2e) @minvws.nl <(10)(2e)@minvws.nl>
W: <https://www.rijksoverheid.nl><<https://www.rijksoverheid.nl>>
Werkdagen: (10)(2e)

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

Verzonden: vrijdag 3 juli 2020 13:58

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

CC: (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e)@pblq.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: Klant Contact Centrum Corona app

Dank

@(10)(2e) doe jij in overleg met (10)(2e) (WJZ), HIS en LA een voorstel aan (10)(2e)

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)

(10)(2e)

.....
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Postbus 20350 | 2500 EJ | Den Haag

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

(10)(2e)

T (10)(2e)
(10)(2e) @minvws.nl <(10)(2e)@minvws.nl>

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

Verzonden: vrijdag 3 juli 2020 13:54

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

Onderwerp: RE: Klant Contact Centrum Corona app

Net nog even gebeld; zij zitten in hun contract al aan de max dus direct via hun zou bij hun tot onrechtmatigheid leiden. Als we toch het liefste met RVO en hun contract partij in zee willen dan kunnen we net zo goed en zelfs beter die onrechtmatigheid zelfs op onze cap nemen. Tenzij we toch nog alternatieven zien. Anders zou ik zeggen, even voorleggen aan Hugo dat die de beste route is met wel een risico op onrechtmatigheid. Aanbod van (10)(2e) is dan snel een drie gesprek RVO, wij en contractpartij. Maar haak ook even HIS aan want wellicht is risico op onrechtmatigheid nog te mitigeren. Of kom dan toch CIBG of CAK weer in beeld?

Met vriendelijke groet,

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

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

Datum: vrijdag 03 jul. 2020 10:56 AM

Aan: (10)(2e) (2)(240 (10)(2e)) <(10)(2e) @minvws.nl<(10)(2e) @minvws.nl>>

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

Onderwerp: RE: Klant Contact Centrum Corona app

Toch niet (10)(2e) Want rechtstreekse overeenkomst is juist weer gedoe (eigen inkoop en een aanbesteding). Wij zouden graag via hun contract. Zou je willen vraag of hij dat niet toch wil doen?

Verzonden met BlackBerry Work
www.blackberry.com<http://www.blackberry.com>

Van: (10)(2e) (2)(240 (10)(2e)) <(10)(2e) @minvws.nl<(10)(2e) @minvws.nl>>

Datum: vrijdag 03 jul. 2020 9:08 AM

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

Onderwerp: FW: Klant Contact Centrum Corona app

Is dit voldoende of willen we meer?

Met vriendelijke groet,

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

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

Datum: vrijdag 03 jul. 2020 9:05 AM

Aan: (10)(2e) (b)(40 (10)(2e)) <(10)(2e) @minvws.nl< (10)(2e) @minvws.nl>>
 Onderwerp: Re: Klant Contact Centrum Corona app

(10)(2e)

Naast werken aan onze eigen klus helpen we aan alle kanten anderen, waar onze kennis en ervaring nuttig kan zijn. In dat frame was en is ons aanbod aan VWS ook dat we verbinding leggen met de externe partij die wij voor dit soort werkzaamheden in piekperiodes inzetten, en VWS desgewenst mee ondersteunen om het met hen in te regelen. (Rechtstreekse overeenkomst VWS)

Ik hoop en verwacht dat we daarmee allen geholpen zijn!
 Als dat niet het geval is laten we dan nog even telefonisch contact hebben.

Groet (10)(2e)
 Verstuurd vanaf mijn iPad

Op 1 jul. 2020 om 23:52 heeft (10)(2e) (b)(40 (10)(2e)) <(10)(2e) @minvws.nl< (10)(2e) @minvws.nl>> het volgende geschreven:

Hoi (10)(2e) ik zoek even contact met je ivm onderstaande interne mail die ik ontvang en maar even direct naar je doorstuur. Ben benieuwd naar jou beleving/duiding. Ik snap jouw afweging wel, maar wij zitten behoorlijk omhoog omdat we geen alternatief hebben/zien. In in tijden van Corona hebben we allemaal dingen gedaan die niet in onze taakomschrijving passen #noodbreektwet dus wil je er nog een keer extra over nadenken om toch een uitzondering te maken en wel het landelijk nummer te hosten?

Ik probeer je ook te bellen morgen

Met vriendelijke groet,

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

(10)(2e)

Van: (10)(2e) (b)(40 (10)(2e)) <(10)(2e) @pblq.nl< (10)(2e) @pblq.nl>>

Datum: woensdag 01 jul. 2020 3:08 PM

Aan: (10)(2e) (b)(40 (10)(2e)) <(10)(2e) @minvws.nl< (10)(2e) @minvws.nl>>

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

Onderwerp: Klant Contact Centrum Corona app

Beste (10)(2e)

Vanuit het programma RDO zijn we bezig een telefoonnummer beschikbaar te krijgen waar mensen die straks vragen hebben over de corona notificatie app naar toe kunnen bellen. Belangrijk is daarbij dat de vragen van mensen niet in dezelfde stroom van de vragen aan de GGD terecht komen. Het telefoonnummer is vanaf 7 juli nodig voor de uitgebreidere veldtest in Twente (ongeveer 1500 deelnemers) en vanaf de landelijke lancering van de app voor alle mensen 16+. De ervaring in Duitsland is dat er fors gebruik wordt gemaakt van het informatienummer (300 – 400 telefoontjes per dag).

We lopen echter vast in het contact met het RVO en andere publieke alternatieven zijn er niet. In overleg met (10)(2e) (10)(2e) en (10)(2e) 1 (10)(2e) willen we je vragen of je contact met EZ / RVO zou kunnen zoeken om het grote belang te benadrukken van het feit dat RVO het KCC voor de corona app verzorgt.

Wat is er al gedaan:

Afgelopen 2 weken is onderzocht via welk bestaand KCC bij de rijksoverheid (i.v.m. aanbestedingsregels) we de vragen over de app kunnen onderbrengen. Optie bleek alleen RVO. Begin vorige week is er gesproken met RVO (10)(2e) (10)(2e). Dat verliep positief. RVO zou deze dienst kunnen aanbieden via hun KCC dat ook vragen aan ondernemers over de corona-regelingen beantwoordt (wel apart nummer). RVO beschikt namelijk over een flexibel contract met de leverancier van het call center in verband met de impact van corona en kan snel opschalen. Met medewerkers is de verdere uitwerking ter hand genomen. Donderdag is door RVO aangegeven dat op dinsdag nog besluitvorming door de directie van RVO zou volgen. Dinsdagavond kwam onverwacht het bericht dat RVO toch niet wil meewerken. Genoemde redenen zijn dat RVO het te onzeker vond (tempo en omvang) en de doelgroep (burgers) niet aansluit bij de doelgroep van het RVO (ondernemers).

Vanmorgen is er vanuit het programma (10)(2e) nog telefonisch contact geweest met algemeen directeur (10)(2e) (10)(2e) waarna het bericht volgde dat RVO wel de testfase komende week wil ondersteunen maar niet vanaf de landelijke lancering.

Met vriendelijke groet,

[https://www.pblq.nl/mailimages/160075_PBLQ_driehoekje_3_lager.png]

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

(10)(2e)

[https://www.pblq.nl/mailimages/160075_PBLQ_logo.png]<<https://www.pblq.nl/>>

Muzenstraat 120

[https://www.pblq.nl/mailimages/160075_PBLQ_driehoekje_3_lager.png]

2511 WB

[https://www.pblq.nl/mailimages/160075_PBLQ_driehoekje_3_lager.png]

Den Haag

De Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO.nl) stimuleert Duurzaam, Agrarisch, Innovatief en Internationaal ondernemen.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.