

To: [redacted] [redacted] [redacted] @rivm.nl
Cc: [redacted] [redacted] [redacted] [redacted] @rivm.nl
From: [redacted] [redacted]
Sent: Mon 2/8/2021 7:43:33 PM
Subject: RE: Callcenter
Received: Mon 2/8/2021 7:43:33 PM

Hoi [redacted]

Oh, nieuwe optie dan eerder gezien haha. Dan word ik graag nog een keer bijgepraat. *
 Goed om te weten, ik zal het antwoord betreft formats van [redacted] afwachten en dit dan versturen.

Met vriendelijke groet,

[redacted] [redacted]

Tactisch adviseur inkoop

.....
Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
Inkoop Uitvoerings Centrum RIVM

.....
 Antonie van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA Bilthoven
 Postbus 1 | [redacted] | 3720 BA Bilthoven
 Werkplek [redacted]
M: 06 - [redacted]
 Werkdagen: [redacted]

www.rivm.nl | [RIVM, de zorg voor morgen, begint vandaag.](#)

.....
 NB bij bezoek aan het RIVM dient u zich te legitimeren (geldige Rijkspas/geldig Identiteitsbewijs). Indien geen geldig identiteitsbewijs kan worden getoond, wordt de toegang tot het RIVM geweigerd. Legitimatiebewijzen van andere organisaties worden niet geaccepteerd.

Van: [redacted] [redacted] <[redacted]@rivm.nl>

Verzonden: maandag 8 februari 2021 20:33

Aan: [redacted] [redacted] <[redacted]@rivm.nl>; [redacted] [redacted] [redacted] <[redacted]@rivm.nl>

Onderwerp: RE: Callcenter

Hi [redacted]

De uitvraag wordt opnieuw in de mantel uitgezet. Afsluiten kan denk ik wel, maar beter met de mededeling dat de opdracht in vernieuwde versie zal worden gepubliceerd.

Met vriendelijke groet,

[redacted] [redacted]
 [redacted]

.....
Inkoopuitvoeringscentrum

[redacted]

M 06 - [redacted]

INsite [Inkoopuitvoeringscentrum \(IUC\)](#)

Van: [redacted] [redacted] <[redacted]@rivm.nl>

Verzonden: maandag 8 februari 2021 20:15

Aan: [redacted] [redacted] [redacted] <[redacted]@rivm.nl>; [redacted] [redacted] <[redacted]@rivm.nl>

Onderwerp: RE: Callcenter

Helemaal goed. Ik ga er vanuit dat ik de aanvraag in Negometrix (voor onder de ROK) kan afsluiten, toch? Ik zal dan de partijen ervan op de hoogte brengen dat er geen inschrijvingen zijn gedaan en de opdracht dus niet via de ROK/minicompetitie gegund wordt. [redacted] weet jij of hier nog bepaalde formats voor zijn voor onder de ROK?

Met vriendelijke groet,

5.1.2e | 5.1.2e

5.1.2e

.....
Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
Inkoop Uitvoerings Centrum RIVM

.....
 Antonie van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA Bilthoven

Postbus 1 | 5.1.2e | 3720 BA Bilthoven

Werkplek | 5.1.2e

M: 06 - 5.1.2e

Werkdagen: 5.1.2e

www.rivm.nl | RIVM, de zorg voor morgen, begint vandaag.

.....
 NB bij bezoek aan het RIVM dient u zich te legitimeren (geldige Rijkspas/geldig Identiteitsbewijs). Indien geen geldig identiteitsbewijs kan worden getoond, wordt de toegang tot het RIVM geweigerd. Legitimatiebewijzen van andere organisaties worden niet geaccepteerd.

Van: 5.1.2e | 5.1.2e | 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

Verzonden: maandag 8 februari 2021 17:40

Aan: 5.1.2e | 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>; 5.1.2e | 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

Onderwerp: RE: Callcenter

Goedemiddag ,
 Vooralsnog niet, maar hou het graag in gedachte.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e | 5.1.2e | 5.1.2e

.....
Inkoop Uitvoerings Centrum

5.1.2e

06- 5.1.2e

[INsite Inkoopuitvoeringscentrum \(IUC\)](#)

Aanwezig; 5.1.2e

From: 5.1.2e | 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

Sent: maandag 8 februari 2021 17:23

To: 5.1.2e | 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

Cc: 5.1.2e | 5.1.2e | 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

Subject: RE: Callcenter

Zeker, je kan het voor nu even laten gaan. We zijn bezig met een herziene uitvraag (praat je graag een keer bij *)

5.1.2e , kun jij de hulp van 5.1.2e nog gebruiken voor de herziene uitvraag?

Met vriendelijke groet,

5.1.2e | 5.1.2e

5.1.2e

.....
Inkoopuitvoeringscentrum

5.1.2e

M 06- 5.1.2e

[INsite Inkoopuitvoeringscentrum \(IUC\)](#)

Van: 5.1.2e | 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

Verzonden: maandag 8 februari 2021 10:53

Aan: 5.1.2e | 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

Onderwerp: FW: Callcenter

Hoi 5.1.2e

Heb jij nav onderstaande mail contact met 5.1.2e gehad?

Met vriendelijke groet,

5.1.2e | 5.1.2e
5.1.2e

**Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
Inkoop Uitvoerings Centrum RIVM**

Antonie van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA Bilthoven
Postbus 1 | 5.1.2e | 3720 BA Bilthoven
Werkplek 5.1.2e
M: 06 - 5.1.2e
Werkdagen: 5.1.2e

www.rivm.nl | RIVM, de zorg voor morgen, begint vandaag.

NB bij bezoek aan het RIVM dient u zich te legitimeren (geldige Rijkspas/geldig Identiteitsbewijs). Indien geen geldig identiteitsbewijs kan worden getoond, wordt de toegang tot het RIVM geweigerd. Legitimatiebewijzen van andere organisaties worden niet geaccepteerd.

Van: 5.1.2e | 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

Verzonden: woensdag 3 februari 2021 14:03

Aan: 5.1.2e | 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

CC: 5.1.2e | 5.1.2e | 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>; 5.1.2e | 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>; 5.1.2e | 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

Onderwerp: Re: Callcenter

Hallo collega's,

Ik heb vandaag geprobeerd om contact met jullie te krijgen, maar helaas is dit niet gelukt.

Vanuit het Covid-19 programma is de behoefte nog steeds erg groot om zsm een callcenter te regelen.

Nav de ontwikkelingen met het mantelcontract wordt nu gekozen om voor optie 3 te gaan uit de mail van 5.1.2e
Zoals in dezelfde mail staat kunnen we hiervoor de partij benaderen die al voor de GGD wordt ingezet (Teleperformance).

Deze partij heeft op dit moment 6500 medewerkers voor de Corona testuitslagen en 2500 voor Corona afspraken ingezet. Hierbij is er volgens hun veel overcapaciteit (inclusief opschaling) die gelijk ingezet kan worden voor het RIVM.

Als vanuit hoger programmamanagement een "GO" gegeven moet worden met een spoed-verklaring hoor ik dat graag en zal ik daarvoor zorgen.

De contactgegevens waar de aanvraag offerte naar toe kan staat hieronder. Zodra de contractuele contact in gang is gezet, kunnen we ook over de operationele zaken het gesprek voeren.

Dank alvast voor jullie enorme moeite tot nu toe en hopelijk kunnen we zsm de opdracht met deze partij snel afronden.

5.1.2e | 5.1.2e | 5.1.2e | 5.1.2e
5.1.2e | 5.1.2e **Teleperformance**
M +31 (0)6 5.1.2e
5.1.2e | 5.1.2e <5.1.2e@teleperformance.com>



Met vriendelijke groet,

5.1.2e | 5.1.2e
5.1.2e

Stafeenheid Finance, Compliance en Control (FCC)

T: 030

5.1.2e

M: 06



Rijksinstituut voor Volksgezondheid
en Milieu
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

A. van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA | Bilthoven

www.rivm.nl | RIVM, de zorg voor morgen, begint vandaag.

From: 5.1.2e 5.1.2e

Sent: Tuesday, 2 February 2021 15:04

To: 5.1.2e 5.1.2e

Cc: 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e ; 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e

Subject: Callcenter

Dag 5.1.2e

Helaas hebben we moeten constateren dat geen van de ICT Rijksmantelpartijen interesse heeft in de opdracht voor het callcenter.

We vervallen daarmee in reguliere inkoopprocedures. De volgende scenario's lijken over te blijven:

1. Europees aanbesteden (schatting opdrachtwaarde >139k) met verkorte termijnen minimaal 2 maanden.
 - a. In de tussentijd uitzendkrachten opschalen?
2. In eigen beheer een callcenter
 - a. Je gaf aan dat het mogelijk is om een aantal belopties bij de brancheorganisatie neer te leggen hierdoor is de omvang van het callcenter wellicht dusdanig dat het behapbaar is dit op te lossen door middel van uitzendkrachten en eventueel inhuur van een 'callcentermanager'.
3. Onrechtmatige overeenkomst sluiten naar aanleiding van een onderhandse gunning aan een nader te noemen partij.

GGD heeft de overeenkomst gesloten met Teleperformance. Ik heb VWS hierover gesproken en die hebben mede vanwege de aanbestedingsregelgeving de opdracht bij GGD neergelegd, destijds onder dwingende spoed. Ik heb contactgegevens van degene bij GGD die de contracten heeft opgesteld met deze partij, daar zouden we nog informatie kunnen ophalen.

Als behoefte is vanuit het COVID team hierover te sparren dan hoor ik het graag.

Met vriendelijke groeten,

5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e



Rijksinstituut voor Volksgezondheid
en Milieu
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*

Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) RIVM

A. van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA | Bilthoven

Postbus 1 | 3720 BA | Bilthoven

M +31 (0)6 5.1.2e

E 5.1.2e [@rivm.nl](mailto:5.1.2e@rivm.nl)

www.rivm.nl

De zorg voor morgen begint vandaag

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