



Dienstverleningsovereenkomst: **KCC TESTEN / TELEPERFORMANCE**

Aanleiding

Vanaf 1 juni 2020 is het Landelijk Call Center operationeel voor het afhandelen van burgers met Covid-19 gerelateerde klachten. Bij de start was er sprake van één telefoonnummer (0800-1202), daarna is er een prioriteitsnummer voor Zorg- en Onderwijspersoneel aan toegevoegd (0800-8101) en sinds 1 december '20 is er een telefoonnummer voor specifiek PCR testen (0800-2035). In de afgelopen maanden zijn er diverse redenen geweest (autonome groei en beleidskeuzes) om de call center capaciteit steeds verder te verhogen. Waar bij aanvang ongeveer 1.400 agents werkzaam waren zijn dat er inmiddels ruim 6.000. De oorspronkelijk geprognoseerde maandbedragen zijn derhalve logischerwijs niet langer actueel. Naast de call center kosten zijn ook de TELCO kosten verbonden aan het 0800 nummer fors gestegen. Op basis van de nieuwe volumes en de te verwachten verdere stijging is deze nieuwe begroting opgesteld.

Werkzaamheden

Binnen het Call Center beoordelen Teleperformance medewerkers of burgers in aanmerking komen voor een test en voor welke test. Op basis daarvan registreren zij de noodzakelijke gegevens in CoronIT en plannen vervolgens een afspraak in. (Inbound-verkeer). Daarnaast informeren zij burgers over de uitslag van de (negatieve) testuitslag (Outbound-verkeer). Gedurende de afgelopen maanden is het aantal inkomende gesprekken per dag gegroeid van omstreeks 10.000 per dag tot ruim 60.000 per dag gedurende de piek. Het is de verwachting dat dit aantal de komende maanden de 100.000 gaat passeren.

Periode

De periode waarvoor deze begroting wordt aangevraagd is in eerste instantie voor de periode 1 januari 2021 – 30 juni 2021, met de mogelijkheid om te verlengen.

Financiën*Samenvatting Financiën (bedragen in €):*

Nummer	PROJECT	BEGR. 2021 (excl. BTW)	BEGR. 2021 (incl. BTW)
1110	KCC TESTEN / TELEPERFORMANCE	5.1.2b	5.1.2b

Over de periode 1 januari tot 30 juni 2021 komen de totale kosten uit op
 5.1.2b De maandelijkse kosten zullen vooralsnog 5.1.2b excl.
 BTW, 5.1.2b incl. BTW bedragen.

Overige toelichting

Uitgangspunt voor deze DVO tussen VWS en GGD GHOR is het addendum
 getekend op 3 december 2020 met contractnummer: 1709609-206907-PG.