

To: (10)(2e) (10)(2e) [(10)(2e)]@minvws.nl; (10)(2e) (10)(2e) [(10)(2e)] (10)(2e) @minvws.nl
From: (10)(2e)
Sent: Sun 5/24/2020 3:34:49 PM
Subject: FW: Overleg contractering call center dienstverlening PCR testen doorGGD GHOR Nederland
Received: Sun 5/24/2020 3:34:50 PM

Van: (10)(2e) | M&I/Partners <(10)(2e)@mxi.nl>
Verzonden: zondag 24 mei 2020 17:34
Aan: (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@ggdghor.nl>; (10)(2e), (10)(2e) <(10)(2e)@ggdghor.nl>
CC: (10)(2e) <(10)(2e)@significant.nl>
Onderwerp: RE: Overleg contractering call center dienstverlening PCR testen door GGD GHOR Nederland

Dag (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:
 - o Testcapaciteit is meest recent van RIVM
 - o Opslag aan inbound calls op test capaciteit van 25 % → ons beeld is dat dat % op enig moment naar beneden kan
 - o 95 % negatieve uitslag, meest recent van RIVM
 - o 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 x 0,8 → 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)

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

Verzonden: zondag 24 mei 2020 11:06

Aan: (10)(2e), (10)(2e) <(10)(2e) @ggdghor.nl>; (10)(2e) <(10)(2e) @ggdghor.nl>; (10)(2e) @crisistox.nl; (10)(2e) |

M&I/Partners <(10)(2e) @mxi.nl>

CC: (10)(2e) <(10)(2e) @significant.nl>

Onderwerp: RE: Overleg contractering call center dienstverlening PCR testen door GGD GHOR Nederland

Dag (10)(2e) zoals beloofd enkele vragen van mijn kant. Komen we vast gaandeweg op.

Heb (10)(2e) nog niet te pakken gekregen, maar ik laat weten of ze aansluit.

- is er al een beoogd leverancier voor callcenter bco? In de eerdere mail wordt gesteld dat het denkbaar is dat er kruisbestuiving komt. *Callcenter testen* is (10)(2g) (toch?), maar benieuwd hoe ver jullie zijn met bco deel. Hoe dit wel/niet zal uitvallen is wel fijn om te weten.
- Benieuwd hoe de combinatie van huidig personeel en inhuur eruit ziet: wie zijn er vanuit de ggd inhoudelijk allemaal betrokken bij het inrichten en managen van dit traject en wie zijn bij de ggd's in de uitvoering betrokken? Daar zit veel deskundigheid. Natuurlijk wordt bij positief altijd vanuit GGD door artes gebeld, maar ook bij negatief kunnen er veel vragen komen. Is er een soort tweede lijn bedacht van inhoudelijke deskundigheid?
- Kun je iets meer vertellen over de verbinding callcenter met coronIT en de svz daar? Is die koppeling er al vanaf 1 juni?
- We zouden graag beeld krijgen over de manieren om bellers te prioriteren of te routeren. Als er (tijdelijk) een te grote vraag ontstaat is het goed te weten wat dan de manieren zijn waarop gereguleerd wordt. Is nog niet duidelijk.
- Wil je beeld geven van inhoud en planning van training callcenter agents. Er wordt nu geworven dus wordt vast krap.
- En als we er op komen: de overgang naar multichannel richting einde van de maand juni (en de mogelijkheden om af te schalen).

Goed, ik zie jullie straks.

Met groet!

(10)(2e) (2e)

telefoon: (10)(2e)

-----Oorspronkelijke afspraak-----

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

Verzonden: zondag 24 mei 2020 10:09

Aan: (10)(2e); (10)(2e) (10)(2e) @crisistox.nl; (10)(2e) | M&I/Partners

CC: (10)(2e)

Onderwerp: Overleg contractering call center dienstverlening PCR testen door GGD GHOR Nederland

Tijd: zondag 24 mei 2020 17:15-18:15 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Microsoft Teams-vergadering

N.a.v. onderstaande mail (gisteren):

Van: (10)(2e), (10)(2e)

Verzonden: zaterdag 23 mei 2020 20:23

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

CC: (10)(2e)@crisistox.nl; (10)(2e) <(10)(2e)@mxi.nl>; (10)(2e) GGD GHOR Nederland' <(10)(2e)@ggdghor.nl>

Onderwerp: Overleg contractering call center dienstverlening PCR testen door GGD GHOR Nederland: voorstel zondag 22 mei 17.15-18.15 uur

Urgentie: Hoog

Beste (10)(2e)

Met de mail van afgelopen dinsdag van (10)(2e) inzake het call center voor PCR testen, is een akkoord gegeven voor het realiseren van dit call center. Dit met een afgebakend budget en een aantal criteria. Daaraan voorafgaande is VWS o.a. geïnformeerd over de te volgen inkoopprocedure – te weten een onderhandelingsprocedure, zonder voorafgaande aankondiging en zonder concurrentiestelling -, de voorkeurpartij en de geschatte eenmalige kosten en terugkerende maandelijkse kosten.

Na de mail is de voorkeurpartij dinsdag direct geïnformeerd en is de dialoog om te komen tot tijdige realisatie gestart. Inmiddels is conform voorgenomen planning donderdag om 16 uur de offerte en het plan van aanpak van de voorkeurpartij ontvangen. De eerste afstemming daarover heeft plaatsgevonden. Wij koersen op contractondertekening met de voorkeurpartij dinsdagochtend a.s.

Gegeven het belang van dit call center als onderdeel van het Testen enerzijds en de substantiële bedragen die aan de orde zijn, lijkt het ons wenselijk en noodzakelijk om jou en mogelijk ook (10)(2e) mee te nemen in dit onderwerp. Immers we voorzien op dit moment een call center dat, tot het moment van live komen van de portal eind juni, het enige directe kanaal is voor de burger voor het aanvragen van een test. Op basis van de huidige inzichten is de inschatting dat we een call center realiseren waar circa 1.400 agents werkzaam zullen zijn. Gegeven de drukte in de agenda is ons voorstel om daarvoor een moment te kiezen op **zondag 24 mei** a.s. ergens na 17 uur. Van onze kant zijn aanwezig (10)(2e), (10)(2e) en (10)(2e). Exacte timing en jullie delegatie (wellicht (10)(2e) aansluiten?) stemmen we graag af, maar we prikken **vooral nog 17.17-18.15 uur** en wijzigen dat desgewenst. We kunnen overleggen via Webex.

We voorzien op dit moment de volgende onderwerpen van overleg:

1. Korte inhoudelijke briefing. Welke dienstverlening voor orde grootte welke aantallen?
2. 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?
3. Aandachtspunten in de realisatie en ons risicomanagement daarop en de bijdrage die VWS kan/moet leveren
4. Marsroute – ook van de zijde van VWS – die aan de orde is om te komen tot contractondertekening door GGD GHOR
5. Eventuele aandachtspunten die VWS wil inbrengen (als je ze ons tevoren mailt, kunnen wij ons daar op voorbereiden)

Ik hoor graag!

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)

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

[Deelnemen aan Microsoft Teams-vergadering](#)

Meer informatie over Teams | Opties voor vergadering

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te vernietigen en de afzender te informeren. GGD GHOR Nederland is niet aansprakelijk voor onjuiste en onvolledige overbrenging van de inhoud van een verzonden e-mail bericht, of een te late ontvangst daarvan.