

To: [redacted] [redacted]@minvws.nl]; [redacted] [redacted]@rijksoverheid.nl]
Cc: [redacted] [redacted]@rijksoverheid.nl]; [redacted] [redacted]@minvws.nl]
From: [redacted]
Sent: Mon 1/25/2021 3:33:57 PM
Subject: RE: Uitbreiding KCC met ondersteuning App 3 en meer
Received: Mon 1/25/2021 3:33:58 PM
[image007.png](#)

Ha [redacted]

Beiden dank voor het snelle schakelen in deze! Eens met jouw voorstel, [redacted] D.w.z. dat ik op de eerste twee punten terugkom.

Mercil!

Met vriendelijke groet,



[redacted] [redacted]
 [redacted] [redacted] programma Realisatie digitale ondersteuning
 (06) [redacted] [redacted]@minvws.nl

Directie Informatiebeleid | CIO-Office | Privacy@VWS
 Parnassusplein 5 | 2511 VX | DEN HAAG
 Postbus 20350 | 2500 EJ | DEN HAAG

Niet werkzaam op [redacted]

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

Verzonden: maandag 25 januari 2021 16:30

Aan: [redacted] <[redacted]@rijksoverheid.nl>

CC: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@rijksoverheid.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>

Onderwerp: RE: Uitbreiding KCC met ondersteuning App 3 en meer

Ha [redacted]

Top, dank voor je snelle reactie en eens met jou oordeel.

@ [redacted] zodra er ramingen voorhanden zijn, dan ontvangen we deze graag. Dan kunnen we kijken op welke termijn we – i.o.m. Koën – een wijzigingsovereenkomst voor Webhelp kunnen opstellen. Mijn voorstel zou dan zijn om:

- De overeenkomst uit te breiden met de genoemde 2 of 3 aanvullende onderdelen;
- Het budgetair plafond op te hogen o.b.v. de ramingen;
- Maar de overeenkomst niet te verlengen (de looptijd is reeds tot 7 augustus, dus laten we een verlenging nog even laten rusten).

Groet, [redacted]

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

Verzonden: maandag 25 januari 2021 16:25

Aan: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>

CC: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@rijksoverheid.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>

Onderwerp: RE: Uitbreiding KCC met ondersteuning App 3 en meer

[redacted]

Een uitbreiding is m.i. mogelijk gezien de vermelde passage uit de overeenkomst. Het betreft aanvullende dienstverlening, zodat beroep kan worden gedaan op een niet-wezenlijke wijziging.

5.1.2e
 E.: 5.1.2e @rijksverheid.nl
 M.: 06 5.1.2e

UBR | HIS

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
 Wilhelmina van Pruisenweg 52 | 2595 AN | Den Haag
 Postbus 20011 | 2500 EA | Den Haag

Van: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Verzonden: maandag 25 januari 2021 16:05

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@rijksverheid.nl>

CC: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@rijksverheid.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Onderwerp: RE: Uitbreiding KCC met ondersteuning App 3 en meer

Ha 5.1.2e

- In het verlengde van onderstaande uitbreidingsaanvraag voor de overeenkomst met Webhelp (waarbij we het klantcontactcentrum ook hebben ingeschakeld voor vragen m.b.t. de tweede app (namelijk GGD Contact) op basis van onderstaande randvoorwaarde) hadden we de volgende vraag:

Naast de CoronaMelder app is het mogelijk dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst de Opdrachtgever behoefte heeft aan helpdesk dienstverlening ten behoeve van aanpalende COVID-19 digitale voorzieningen.

- Er lopen momenteel nog twee (mogelijk zelfs drie) aanvullende projecten bij RDO waarvan we verwachten dat er een helpdesk-achtige constructie moet worden ingericht. Vanuit het oogpunt van efficiency zouden we graag de overeenkomst met Webhelp hiervoor willen uitbreiden.
- Het gaat om (1) de app CoronaTester, (2) de vaccinatieregistratie en (3, die is optioneel) een upgrade van het systeem HP Zone bij de GGD.
- Een raming voor bovengenoemde onderdelen is nog in de maak (hoeveel telefoontjes worden er verwacht en wat gaat dit kosten?), maar vooruitlopend daarop horen we van jou graag alvast of we voor deze onderdelen – net als bij GGD Contact – een uitbreiding kunnen maken op de overeenkomst met Webhelp (gelet op onderstaande mailwisseling lijkt ons dit geen probleem, maar zekerheidshalve toch graag nog even jouw blik en akkoord).

Dank en groet 5.1.2e

Van: 5.1.2e <5.1.2e@rijksverheid.nl>

Verzonden: woensdag 2 december 2020 15:29

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@rijksverheid.nl>

CC: 5.1.2e <5.1.2e@rijksverheid.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Onderwerp: RE: Uitbreiding KCC met ondersteuning App 2.

Urgentie: Hoog

Hoi 5.1.2e

Gezien de strekking en inhoud van de nota SG kan er wat mij betreft een WOVK worden opgemaakt.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e
 E.: 5.1.2e @rijksverheid.nl
 M.: 06 5.1.2e

UBR | HIS

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
 Wilhelmina van Pruisenweg 52 | 2595 AN | Den Haag
 Postbus 20011 | 2500 EA | Den Haag

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

Verzonden: dinsdag 1 december 2020 15:42

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

CC: [redacted] <[redacted]@rijksoverheid.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>

Onderwerp: RE: Uitbreiding KCC met ondersteuning App 2.

Ha [redacted]

Misschien is onderstaande mail aan je aandacht ontsnapt, maar ben je het ermee eens dat de WOVK nu kan worden geformaliseerd? Het begint inmiddels enige haast te krijgen, omdat we tegen het einde van het (boek)jaar aanlopen en we de factuur nog willen betalen voor 2020. Dat betekent dat uiterlijk deze week de WOVK moet worden opgesteld en ondertekend, zodat Webhelp uiterlijk volgende week (vooruit) kan factureren (ook over december).

We horen graag z.s.m. van je. Dan kan [redacted] (hopelijk) helpen om de WOVK verder in orde te maken.

Dank en groet,

[redacted]

[redacted]

Verzonden: maandag 23 november 2020 22:46

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

CC: [redacted] <[redacted]@rijksoverheid.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>

Onderwerp: RE: Uitbreiding KCC met ondersteuning App 2.

Ha [redacted]

Mijn beeld is dat er drie zaken spelen waarom we (m.i.) niet (nogmaals) langs de [redacted] hoeven:

1. In de nota staat dat het risico op het Webhelp-dossier vooral samenhangt met de achteraf bekend te maken gunning (zodat wordt voldaan aan een passende mate van openbaarheid). De beginselen van de aanbestedingswet voor dit dossier zijn wel toegepast, zo wordt gemeld. Mijn beeld is dat de initiële opdracht dus binnen de voorwaarden van de Aw is verstrekt en dat de verlenging dus ook kan worden gedaan. **Dat dus even geheel los van de nota.**

Maar bij twijfel staat er nog op twee onderdelen in de nota aanvullende informatie:

2. In de nota (tabel 1) staat bij het KCC dat dit bedrag een voorlopige waarde betreft en dat deze naar verwachting nog in omvang toeneemt. [redacted] **is zich hiervan dus bewust.**
3. Onder punt 2, letter B van de nota wordt – zoals jij ook al aangeeft – aangegeven dat zich mogelijk aanvullende onrechtmatige uitgaven zullen voordoen. [redacted] **is zich hiervan dus ook bewust.**

Dus wat mij betreft kunnen we de WOVK formaliseren, eens?

Groet, [redacted]

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

Verzonden: maandag 23 november 2020 14:41

Aan: [redacted] <[redacted]@rijksoverheid.nl>

CC: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@rijksoverheid.nl>

Onderwerp: RE: Uitbreiding KCC met ondersteuning App 2.

Hi [redacted]

De initiële uitgave van EUR [redacted] voor deze overeenkomst is geborgd in de Nota aan de [redacted]

@ [redacted] Zijn aanvullende uitgaven nu ook geborgd? Is dat te lezen onder punt 2, letter b van de Nota?

Voorts dient de verlenging te worden ingeroepen (zie 2.4). Dit zal dan met een Wijzigingsovereenkomst (WOVK) moeten worden geformaliseerd.

5.1.2e
5.1.2e
E.: 5.1.2e <@rijksverheid.nl>
M.: 06- 5.1.2e

UBR | HIS

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Wilhelmina van Pruisenweg 52 | 2595 AN | Den Haag
Postbus 20011 | 2500 EA | Den Haag

Van: 5.1.2e <5.1.2e @rijksverheid.nl>
Verzonden: vrijdag 20 november 2020 12:45
Aan: 5.1.2e <5.1.2e @rijksverheid.nl>
Onderwerp: Uitbreiding KCC met ondersteuning App 2.

Haa 5.1.2e

Zou je weer met me mee kunnen kijken?

Zoals je weet komt er een tweede app aan ter ondersteuning van de GGD voor het Bron en Contactonderzoek. VWS wil het Klant Contactcentrum uitbreiding door het telefoonnummer van de tweede app ook bij Webhelp onder te brengen.

De financiële consequenties zijn nog niet concreet, maar de verwachting is dat de omvang beperkter is.

Wat dat betreft wijzigt de aard van de opdracht niet en wordt deze wijziging misschien zelfs wel ondersteund door de offerteaanvraag waar het volgende in staat op pagina 5, hoofdstuk 2.1:

Naast de CoronaMelder app is het mogelijk dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst de Opdrachtgever behoefte heeft aan helpdesk dienstverlening ten behoeve van aanpalende COVID-19 digitale voorzieningen.

Ik ben dus van mening dat we deze uitbreiding onder de huidige overeenkomst kunnen scharen. Wat denk jij ervan? Voor de volledigheid, het dossier: G:\Werkmaatschappij\HIS\07_VWS\04_OFF\DGZ\Corona\KCC\201865006.025.088_VWS-HIS-MVO Klantcontactcentrum Corona App\7_Overeenkomst

Ik hoor graag van je!

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

UBR | HIS

Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van BZK
Beatrixpark, Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN | Den Haag | 5.1.2e
Postbus 20011 | 2500 EA | Den Haag

Van 5.1.2e bereikbaar via:
Mobiel 06 5.1.2e
E-mail 5.1.2e <@rijksverheid.nl>

Contactcentrum UBR | HIS
070-7585678
5.1.2e <@rijksverheid.nl>

Van: 5.1.2e <5.1.2e @minvws.nl>

Verzonden: vrijdag 20 november 2020 12:07

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@rijksoverheid.nl>
Cc: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Onderwerp: wijzigingsovereenkomst Webhelp

Ha 5.1.2e

Nabranders:

Zoals wellicht bekend wordt inmiddels ook een tweede app (genaamd: GGD-contact) gerealiseerd. GGD-contact maakt het mogelijk voor positief geteste personen om ondermeer direct contactgegevens in te laden naar de GGD (dit voorkomt veel tijd i.v.m het doorbellen van namen en telefoonnummers en is bovendien minder foutgevoelig) en via de app aan de GGD aan te geven welk type contact heeft plaatsgevonden (zeer nauw of juist beperkt) (zodat GGD ook de nodige context heeft).

Net als bij CoronaMelder willen we graag – om eventuele onduidelijkheden voor de gebruikers weg te nemen – een telefoonnummer aanbieden waar burgers terecht kunnen met vragen. Om synergie-effecten te creëren zou e.e.a. idealiter bij Webhelp kunnen worden ondergebracht. De omvang van de opdracht zal beperkter zijn, omdat alleen positief geteste mensen deze app zullen gebruiken.

De vraag is: is het – gelet op de inhoud van de afgesloten overeenkomst – juridisch mogelijk om deze aanverwante opdracht ook onder te brengen bij Webhelp?

Zo ja, zouden we deze uitbreiding dan o.b.v. een nieuwe offerte van Webhelp onder de wijzigingsovereenkomst kunnen scharen? Dit heeft dan ook nog enige consequenties voor de budgettaire omvang uiteraard.

We horen graag!

Dank en groet,

5.1.2e

Verzonden: donderdag 19 november 2020 22:24

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@rijksoverheid.nl>
Cc: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Onderwerp: FW: Nota van inlichtingen ivm zondag toeslag

Ha 5.1.2e

Zie hieronder, zoals gevraagd. Webhelp is akkoord met de wijzigingsovereenkomst waarin wordt toegezien op een verlenging tot 7 augustus en waarbij het maximum budgettair plafond met nog eens 5.1.2b wordt opgehoogd. We zien de wijzigingsovereenkomst graag (in concept) tegemoet!

Alvast dank,

Groet, 5.1.2e

Van: Marcella van Oers <5.1.2e@webhelp.com>

Verzonden: donderdag 19 november 2020 12:03

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>
Cc: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Onderwerp: RE: Nota van inlichtingen ivm zondag toeslag

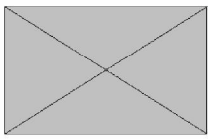
Goedemiddag 5.1.2e

Dank voor je bericht.

Ik kan me zeker vinden in onderstaande redenering / inschatting van de kosten.

We zien de documentatie t.b.v. de verlenging graag tegemoet.

Met vriendelijke groet,



5.1.2e

M.: +31

5.1.2e

5.1.2e @webhelp.com [REDACTED] webhelp.com

This email and any files transmitted with it are confidential. Please notify the sender immediately if you have received this e-mail by mistake and delete it from your system. If you are not the intended recipient you are notified that disclosing, copying, distributing or taking any action in reliance on the contents of this information is strictly prohibited.

Van: [REDACTED] 5.1.2e <[REDACTED] 5.1.2e @minvws.nl>

Verzonden: woensdag 18 november 2020 12:57

Aan: Marcella van Oers <[REDACTED] 5.1.2e @webhelp.com>

CC: [REDACTED] 5.1.2e <[REDACTED] 5.1.2e @minvws.nl>; [REDACTED] 5.1.2e <[REDACTED] 5.1.2e @minvws.nl>

Onderwerp: RE: Nota van inlichtingen ivm zondag toeslag

***** CAUTION: This email was sent from an EXTERNAL source. Review content and sender before clicking links or opening attachments. *****

Beste [REDACTED] 5.1.2e

We zouden de overeenkomst met Webhelp, die afloopt op 7 februari 2021, graag willen verlengen. De verlenging komt wat vroeg, maar vanwege het naderende budgettaire plafond moeten we sowieso een wijzigingsovereenkomst afsluiten, en de verlenging kunnen we daar dan mooi in meenemen. Zo pakken we meteen twee vliegen in één klap.

Het voorstel voor de inhoud van de wijzigingsovereenkomst is als volgt:

- De wijzigingsovereenkomst bevat een verlenging van 6 maanden (dus tot 7 augustus 2021);
- Onze gedeelde inschatting is dat het aantal telefoongesprekken dat binnenkomt bij het klantcontactcentrum langzaam wat afneemt en dat de inzet over de tijd kan worden afgeschaald. Dat leidt tot de volgende kosteninschatting:
 - o De facturen in de eerste twee maanden bedroegen gemiddeld € [REDACTED] 5.1.2b per stuk; de factuur over oktober bedroeg circa € [REDACTED] 5.1.2b
 - o Voor november gaan we uit van circa € [REDACTED] 5.1.2b
 - o Voor december en januari € [REDACTED] 5.1.2b
 - o Voor februari en maart € [REDACTED] 5.1.2b
 - o En meer structureel vanaf april € [REDACTED] 5.1.2b
- De totale opdrachtwaarde (tot 7 augustus 2021) bedraagt dan circa € [REDACTED] 5.1.2b. Aan de eerste overeenkomst is een opdrachtwaarde van € [REDACTED] 5.1.2b toegekend (die was dus achteraf relatief laag)
- Dat betekent dat we in de wijzigingsovereenkomst een aanvullende opdrachtwaarde ad € [REDACTED] 5.1.2b moeten toekennen.

Kun je je vinden in bovenstaande redeneerlijn/kostenindicatie? En ook in het verlengen van de bestaande overeenkomst? Dan zullen we vanuit VWS e.e.a. in gang gaan zetten.

Dank en groet,

[REDACTED] 5.1.2e

Van: [REDACTED] 5.1.2e <[REDACTED] 5.1.2e @webhelp.com>

Verzonden: vrijdag 30 oktober 2020 09:04

Aan: [REDACTED] 5.1.2e <[REDACTED] 5.1.2e @minvws.nl>

Onderwerp: RE: Nota van inlichtingen ivm zondag toeslag

Goedemorgen [REDACTED] 5.1.2e

Fijn dat we het samen hebben kunnen oplossen.

Fijn weekend alvast.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

M.: +31 5.1.2e
5.1.2e @webhelp.com

webhelp.com

This email and any files transmitted with it are confidential. Please notify the sender immediately if you have received this e-mail by mistake and delete it from your system. If you are not the intended recipient you are notified that disclosing, copying, distributing or taking any action in reliance on the contents of this information is strictly prohibited.

Van: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Verzonden: donderdag 29 oktober 2020 22:13

Aan: Marcella van Oers <5.1.2e@webhelp.com>

Onderwerp: RE: Nota van inlichtingen ivm zondag toeslag

***** CAUTION: This email was sent from an EXTERNAL source. Review content and sender before clicking links or opening attachments. *****

Ha 5.1.2e

Dank voor de aanvullende uitleg. We kunnen de berekening inderdaad volgen. Ik zal ervoor zorgdragen dat de factuur wordt verwerkt. Met excuus voor de verwarring en bijkomende vertraging, maar fijn dat e.e.a. zo is opgehelderd.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

Van: Marcella van Oers <5.1.2e@webhelp.com>

Verzonden: donderdag 29 oktober 2020 08:35

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Onderwerp: RE: Nota van inlichtingen ivm zondag toeslag

Goedemorgen 5.1.2e

Dank voor je bericht.

Fijn om te horen dat de NvI voldoende basis is voor het goedkeuren van de zondagtoeslag.

Voor wat betreft de staffelprijs denk ik dat het excel document toch voldoende uitleg biedt.

In de regel 1 tot en met 999 wordt het tarief van 5.1.1e en het aantal van 999 uur maal 24 weken gedaan om op de fictieve totaalprijs te komen.

Dit betekent dus dat in de volledige periode van 24 weken gezet kan worden op 5.1.1e euro per uur.

Indien je nog vragen hebt, dan bel me gerust even.

Naam Inschrijver:		Webhelp Nederland B.V.	
Rechtsgeëdig ondertekend doors:		5.1.2e	
Handtekening:	5.1.2e		
Klantcontactcentrum dienstverlening		eenheid	all-in uurtarief
All-in KCC dienstverlening op basis van Productieve Medewerkeruren *			
1 tot en met 999	uren	€	999
1.000 tot en met 1.999	uren	€	999
2.000 tot en met 2.999	uren	€	999
vanaf 3.000	uren	€	999
Sub-totaal			€
Fictieve gewogen totaalprijs in 24 weken (beoordelingsprijs)			

Met vriendelijke groet,

Marcella van Oers
 CLIENT DIRECTOR
 M.: +31 651583904
 5.1.2e @webhelp.com webhelp.com

This email and any files transmitted with it are confidential. Please notify the sender immediately if you have received this e-mail by mistake and delete it from your system. If you are not the intended recipient you are notified that disclosing, copying, distributing or taking any action in reliance on the contents of this information is strictly prohibited.

Van: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Verzonden: woensdag 28 oktober 2020 14:16

Aan: Marcella van Oers <5.1.2e@webhelp.com>

Onderwerp: RE: Nota van inlichtingen ivm zondag toeslag

***** CAUTION: This email was sent from an EXTERNAL source. Review content and sender before clicking links or opening attachments. *****

Beste 5.1.2e

Zoals eerder deze week besproken zou ik het punt met betrekking tot het opnemen van de zondagtoeslag in de facturatie nog even intern nagaan.

De door ons gegeven antwoorden in de NvI (dank voor de nazending) bieden voldoende basis om de zondagtoeslag op de facturen te accorderen. In artikel 2.1 van de DVO is opgenomen dat de nota van inlichtingen/wijzigingen in relatie tot de DVO weliswaar lager in rangorde staat, maar dat dit niet wegneemt dat de antwoorden uit de NvI die betrekking hebben op de overeenkomst wel (hadden kunnen) worden verwerkt in de overeenkomst. Hoewel dat laatste niet is gebeurd, is dit wat ons betreft geen showstopper.

Wij kunnen dit deel van de facturen dus accorderen. Rest nog het punt t.a.v. de staffelprijzen. Als jullie aanvullende documentatie hebben – die eerder ook met ons is gewisseld - waaruit blijkt dat de teller wekelijks weer op nul wordt gezet, dan leg ik deze zekerheidshalve ook nog even intern ter toetsing voor, maar verwacht ik dat hiervoor hetzelfde zal gelden als t.a.v. de zondagtoeslag.

Als deze documentatie niet beschikbaar is, dan moet ik intern toetsen of het accorderen van dit deel van de facturen wel aan de rechtmatigheidseisen voldoet.

Ik hoor graag van je.

Dank en groet,

5.1.2e

Van: 5.1.2e <5.1.2e@webhelp.com>

Verzonden: dinsdag 27 oktober 2020 11:50

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Onderwerp: RE: Nota van inlichtingen ivm zondag toeslag

Van: 5.1.2e

Verzonden: dinsdag 27 oktober 2020 11:50

Aan: 5.1.2e <@minvws.nl>

Onderwerp: Nota van inlichtingen ivm zondag toeslag

Bij deze

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

M. : +31 5.1.2e

5.1.2e <@webhelp.com>

webhelp.com

This email and any files transmitted with it are confidential. Please notify the sender immediately if you have received this e-mail by mistake and delete it from your system. If you are not the intended recipient you are notified that disclosing, copying, distributing or taking any action in reliance on the contents of this information is strictly prohibited.