

To: (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>
 Cc: (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>
 From: (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>
 Sent: Thur 7/16/2020 7:25:07 AM
 Subject: FW: aantekeningen (incl. acties en afspraken) n.a.v. ons overleg hedenochtend
 Received: Thur 7/16/2020 7:25:10 AM
[KCT-call center update - financiën - factuur - forecast.pdf](#)

Dag (10)(2e) gisteren lukte het me niet deze ppt over stand van zaken callcenter 0800-1202 te forwarden; nu weer wel.

Ik heb vrij lang met (10)(2e) en (10)(2e) gesproken gisterenochtend. (10)(2e) is lang van stof (check de ppt) dus ik vat het maar even kort samen:

- GGD-GHOR heeft klein dispuut over rekening (10)(2b) met Teleperformance, waarschijnlijk parkeren ze dat voorlopig tot onderhandeling later voor na 1 januari
- Aannames in de oorspronkelijke begroting kloppen voor een deel niet wat **de kosten waarschijnlijk hoger maakt dan de (10)(2b) ex btw die er nu voor staat richting 1 januari**. Redenen:
 - o Meer bellers en andere belpatroon dan verwacht
 - o Pas 15 augustus start digitale afspraken via portal
 - o Langere handling time voor mn inbound calls (7,5 minuut) (outbound is 3 minuten, ik haalde die gisteren door elkaar)
 - o Piekbelasting in de eerste 2 uur en minder dan verwacht mogelijkheid de rest van de dag te 'vullen' met outbound
 - o Contracten met agents in begin vrij groot – corrigeert men nu.
- (10)(2e) maakt op mijn verzoek enkele scenario's om **potentiele overschrijding** tot einde dit jaar in beeld te krijgen. **Nu nog te onduidelijk.**
- Men vraagt aan VWS welke zekerheid we willen in de forecasting per 2 weken. Mijn suggestie is om komende 2 weken iets strakker dan voorstel TP te forecasten.
- Ik heb suggestie gedaan om meer te sturen in communicatie op spreiding in bellen op de dag (bv op bandje)
- GGD-GHOR pusht om kosten te drukken (pagina 16)
- We spreken elkaar maandelijks om zicht te houden op de kosten en (financiële) verrassingen te voorkomen.

Ik bevestig deze afspraken vandaag tenzij je hier aanvullingen hebt. Ik cc. (10)(2e) aangezien het in potentie een overschrijding kan worden.

Kijk vooral ook even naar sheet 4 t/m 8. Informatief wel. Ook voor (10)(2e) en (10)(2e)

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)
 (10)(2e)
 Telefoon: (10)(2e)

Van: (10)(2e) | M&I/Partners <(10)(2e)@mxi.nl>
 Verzonden: woensdag 15 juli 2020 13:03
 Aan: (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>
 CC: (10)(2e) <(10)(2e)@minocw.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@ggdghor.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@ggdghor.nl>
 Onderwerp: KCT: aantekeningen (incl. acties en afspraken) n.a.v. ons overleg hedenochtend

Dag (10)(2e)

We spraken – jij, (10)(2e) en ik – spraken elkaar vanochtend over het 'call center corona testen'.

Aan de hand van bijgaande presentatie (de finale en gebruikte vorm nu in PDF) spraken over een update van de ontwikkelingen en een doorvertaling naar financiën, forecast en factuur.

We spraken af dat ik de afspraken nog even kort op papier zou zetten. Bij deze:

1. Naar aanleiding van agendapunt 2: Ontwikkeling financiën: begroting vs realisatie
 - a. Actie: Opstellen bijgestelde financiële scenario's (actiehouders: (10)(2e) uiterlijk deze week)

In de wetenschap dat het corona virus en de benodigde testafspraken zich lastig in een strakke financiële planning laten vatten, spraken we af dat (10)(2e) een aantal financiële scenario's maakt op basis van de laatste inzichten. In de scenario's gaan we in elk geval uit van een andere verwachting ten aanzien van verdeling call center – portal. We rekenen twee scenario's door: 50 % - 50 % en 75 % (call center) – 25 % (portal). Met (10)(2e) kijkt (10)(2e) nog naar een eventuele wijziging van de verwachte aantallen testen. (Nader: met (10)(2e) inmiddels besproken de eerdere aantallen met groei van september t/m december van 38.000 testen tot 70.000 testen aan te houden, en te kijken naar een 'toetsbereidheid' van 40 % en 100 %). Dat maakt derhalve 4 scenario's. In het gesprek kwam naar voren dat het zeer waarschijnlijk is dat de oorspronkelijk afgegeven inschatting van (10)(2b) euro (excl. BTW) t/m einde dit jaar wordt overschreden.

NB: artikel 3.1 uit de overeenkomst tussen GGD GHOR en VWS in deze luidt (voor de volledigheid hieronder vermeld, zodat we weten welk financieel kader is afgesproken):

"Opdrachtnemer brengt maximaal de kosten in rekening die gelden voor het tot stand brengen van het klant contact center, het in stand houden van het klant contact center en de operationele kosten inclusief telecomkosten, een en ander zoals overeengekomen door Opdrachtnemer met de leverancier van klant contact center diensten, dit betreft het inkoopdossier bedoeld in artikel 1.2 onder 4 van deze Overeenkomst. Opdrachtnemer brengt hiervoor maximaal € (10)(2b) (exclusief btw) (€ (10)(2b) inclusief btw en inclusief rels-, verblijf- en eventuele overige kosten) in rekening en staat ervoor in dat dit bedrag niet wordt overschreden. Partijen maken binnen twee weken nadere afspraken ten aanzien van de facturering en voegen deze toe als addendum bij de Overeenkomst."

2. Naar aanleiding van agendapunt 3: Forecasting

- a. Aanvulling m.b.t. stuurmaatregelen op sheet 16: Nagaan of bij drukte – bijv. door bandje – sturing op de ochtend mogelijk is van inkomend verkeer van 8 – 10 naar 10 – 12.
- b. Besluit met betrekking tot bandbreedte waarmee we nu forecasten. De door TP geadviseerde bandbreedte uren van 38.832 (100 % scenario) – 44.656 (115 % scenario) zetten we iets strakker, namelijk 2.000 uur lager, derhalve op 36.832 – 42.656 uur per week.
- c. Met TP maken we daarover een afspraak in combinatie met de zes sturingsafspraken op pagina 16.
- d. Met TP maken we een afspraak over een berekeningswijze van de bandbreedte (op basis van de cijfers van de afgelopen periode), zodat we daarmee een mechanisme hebben op basis waarvan we de komende periode op weekbasis (en daarmee binnen de grenzen van het contract en zoals beschreven in het forecasting proces) kunnen sturen. In dit mechanisme houden we uiteraard rekening met het verwerken van actuele inzichten over dat wat komen gaat (zoals verwachte toe-/afname van testen/besmettingen, introductie portal).
- e. Het is goed om maandelijks een vast overleg te hebben met VWS in de persoon van (10)(2e) om hem te informeren over de actuele ontwikkelingen en doorwerking in de financiën. NB: het lijkt goed om dat overleg in te plannen in de week na de zgn. Monthly Business Review tussen GGD GHOR en TP. Op die wijze blijft VWS ook aangesloten en ontstaan er geen (financiële) verrassingen. Actie GGD GHOR, (10)(2e) / (10)(2e)

3. Naar aanleiding van agendapunt 4: Factuur

- a. (10)(2e) staat op het standpunt dat als wij inhoudelijk en gemotiveerd akkoord kunnen gaan met de overschrijding van de eenmalige kosten dat hij dat akkoord overneemt en dat VWS de meerkosten derhalve ook betaalt. Actie: (10)(2e) stuurt daarover deze week nog een onderbouwing naar (10)(2e)
- b. De telecomkosten (die tegen kostprijs worden doorbelast) lijken – behoudens de extra kosten vanwege de drukte op de eerste dagen (NB: in de wachtrij bij een 0800-nummer waarvan de rekening niet voor de gebruiker is) – binnen de inschatting te blijven en kunnen derhalve worden betaald.
- c. De omvang van het dispuut rond de operationele kosten bedraagt over de weken 26 t/m 28 circa (10)(2b) euro. Insteek is als volgt:
 - i. Operationele kosten eerste drie weken worden betaald (week 23 t/m 25).
 - ii. Operationele kosten laatste 9 dagen juni (week 26 en deel week 27) worden afgerekend tegen maximaal 5.000 uur per dag.
 - iii. Operationele kosten rest week 27 en week 28 worden afgerekend tegen maximaal 5.000 uur per dag.
 - iv. Daarmee wordt het bedrag waarover een dispuut bestaat (dat is (10)(2b) euro, zijnde het totaal van de overshoot) geparkeerd tot een later moment. De gedachte hierbij is dat we op een later moment kunnen teruggrippen op het 'onderhandelingsverschil' dat nog resteert, zijnde (10)(2b) euro. Mogelijk is daar op dat moment eenvoudiger overeenstemming over te bereiken.

NB: artikel 3.5 uit de overeenkomst tussen GGD GHOR en VWS in deze luidt (nog even nagezocht omdat niet meer helemaal helder was of het nu op basis van factuur dan wel voorschot was dat zou worden afgerekend):

"Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever na ontvangst van de facturen van de door Opdrachtnemer te contracteren derde(n) een verzamelfactuur aan Opdrachtgever met opgaaf van de uiterste betaaltermijn van de

verzamel factuur; Opdrachtnemer voegt de van de door Opdrachtnemer te contracteren derde(n) ontvangen facturen als bijlage toe aan de verzamel factuur; Opdrachtgever betaalt de verzamel factuur aan Opdrachtnemer uiterlijk vijf (5) dagen voordat de betaaltermijn van Opdrachtnemer aan de gecontracteerde derde(n) verstrijkt.”

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)

M&I/Partners/

adviseurs voor management en informatie

(10)(2e)

| partner | Profiel

Sparrenheuvel 32 | 3708 JE | Zeist | (10)(2e) (secretariaat)
www.mxi.nl



1985 - 2020

Dat vieren wij met een openbare AI-opdracht!

[Ontdek meer >](#)