

To: (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl]
From: (10)(2e)
Sent: Tue 7/21/2020 7:33:26 AM
Subject: RE: helpdesk CoronaMedelder app
Received: Tue 7/21/2020 7:33:26 AM

Ok helder. We hebben ons best gedaan maar soit

(10)(2e)
 (10)(2e)
 (10)(2e) @minvws.nl
 +31 (10)(2e)

Van: (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl>
Verzonden: dinsdag 21 juli 2020 09:31
Aan: (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl>
Onderwerp: RE: helpdesk CoronaMedelder app

Ja dank (10)(2e) begreep het net al dus heb opdracht gegeven een helpdesk in te kopen op de markt, gaat ook lukken op tijd, ik ga hier geen gedoe van maken is niet essentieel,
 Grt (10)(2e)

Van: (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl>
Verzonden: maandag 20 juli 2020 23:11
Aan: (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl>
Onderwerp: FW: helpdesk CoronaMedelder app

(10)(2e)
 (10)(2e)
 (10)(2e) @minvws.nl
 +31 (10)(2e)

Van: (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl>
Verzonden: maandag 20 juli 2020 17:52
Aan: (10)(2e) <(10)(2e)> @pblq.nl>
CC: (10)(2e) <(10)(2e)> @minvws.nl>
Onderwerp: RE: helpdesk CoronaMedelder app

Dag (10)(2e)

Ik heb gesproken met GGD-GHOR en die staan niet te springen voor het idee om ook opdrachtgever te zijn van de helpdesk voor de CoronaMelder app. Ik heb manmoedig pogingen gedaan om het neer te zetten als een zuiver praktische aangelegenheid: het maakt jouw leven en dat van VWS makkelijk omdat we zelf geen inkoop hoeven te regelen. Ze gaat het voorleggen maar gaf ook aan dat het beeld bij GGD-GHOR nu is dat ze rondom de App weinig ruimte van onze kant zien. Dat maakt de hulpvaardigheid niet groter zullen we maar zeggen. Kortom: ik zou toch naar alternatieven zoeken. Heeft belastingdienst geen call-center?

Met vriendelijke groet,

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

Van: (10)(2e) <(10)(2e)> @pblq.nl>
Verzonden: maandag 20 juli 2020 17:19

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

Onderwerp: RE: helpdesk CoronaMedelder app

Hoi (10)(2e)

Heb je al iets vanuit je contact bij GGD GHOR gehoord op ons verzoek te helpen bij het realiseren van de helpdesk? #nieuwsgierig

Met vriendelijke groet,

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

(10)(2e)

Muzenstraat 120

2511 WB

Den Haag

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

Verzonden: donderdag 16 juli 2020 17:04

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

Onderwerp: helpdesk CoronaMedelder app

Beste (10)(2e)

Zoals telefonisch besproken zijn we vanuit het programma Realisatie Digitale Ondersteuning bezig met het realiseren van een app die burgers waarschuwt als ze in contact zijn geweest met iemand die positief getest is op COVID-19. Belangrijk aandachtspunt bij de landelijke lancering van de app is dat gebruikers contact moeten kunnen zoeken met een helpdesk om vragen te stellen over de app.

Dat kunnen vragen zijn over hoe de app technisch werkt, hoe omgegaan wordt met persoons- en locatiegegevens, vragen wat te doen als ze positief getest zijn, hoe te handelen als ze een notificatie krijgen et cetera. (zie bijgevoegde veel gestelde vragen document)

Vanaf eind juni tot 12 juli hebben gebruikerstesten plaatsgevonden met zo'n 2000 personen. Voor deze periode is door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (Webhelp) een helpdesk beschikbaar gesteld. Bijgevoegd 2 rapportages van Webhelp over de gestelde vragen)

Vandaag heeft Minister Hugo de Jonge gecommuniceerd dat de app voor alle Nederlanders 16+ beschikbaar komt op 17 augustus ten behoeve van een tweetal praktijktesten (Rotterdam en Twente). Op 1 september volgt de landelijke lancering met de publiekescampagne. Het persbericht en meer info op: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/nieuws/2020/07/16/landelijke-invoering-coronavirus-app-coronamelder-gepland-op-1-september>. Onze ervaring met de RVO is dat we op basis van het beschikbare trainings/communicatiemateriaal in 2 dagen medewerkers getraind hebben.

De vraag die het programma (10)(2e) heeft is of de benodigde helpdesk ingevuld zou kunnen worden door Teleperformance door een uitbreiding van het contract vanuit VWS als onderdeel van hun werkzaamheden voor het 0800-1202 nummer waar mensen een COVID-19 test kunnen aanvragen. Wel met een apart nummer dat gecommuniceerd kan worden naar het publiek zodat het de bellers voor een test niet in de weg zit. Zoals we telefonisch bespraken zou dit aan de 'achterkant' (dezelfde medewerkers van het call center) wel efficiënt ingepast kunnen worden. Vanzelfsprekend draagt het programma RDO zorg voor de kosten die hiermee gemoeid zijn.

Wat betreft de inschatting van de vragen aan de helpdesk kunnen we ons het best baseren op de ervaringen in (10)(2a) waar in de drukste periode zo'n 2500 telefoontjes per dag binnenkwamen. Aangezien Nederland een factor 4 kleiner is, is de inschatting een piekbelasting van 625 telefoontjes.

Mocht er meer informatie nodig zijn voor een besluit hoor ik het graag.

Met vriendelijke groet,

(10)(2a) (10)(2b) (10)(2e)

(10)(2e)