

Opdrachtomschrijving operationeel callcenter nabellen reizigers risicogebieden

dd. 26 augustus 2020

Inleiding

De 10-daagse thuisquarantaine voor reizigers uit gebieden waarvoor vanwege gezondheidsredenen een oranje reisadvies geldt, is een belangrijke maatregel om import van COVID-19 uit het buitenland tegen te gaan. Reizigers die terugkeren uit een risicogebied hebben een hoger risico op besmetting gelopen, omdat in de omgeving waar zij zijn geweest veel besmettingen zijn. Daarmee vormen deze personen bij terugkomst in Nederland een potentiële bron van besmetting en derhalve een risico voor de volksgezondheid. Dit zien wij ook terug in de recente cijfers van GGD'en, waaruit blijkt dat ongeveer een vijfde van de in Nederland positief geteste personen in de twee weken daarvoor in het buitenland is geweest. Van het aantal positief geteste mensen is 24,2% in de twee weken voorafgaand aan de besmetting in een risicogebied geweest. Hierin is een toenemende trend waarneembaar, vorige week was dit percentage 18%. Om deze risico's te beperken, is een goede naleving van de quarantainemaatregel voor reizigers uit deze gebieden essentieel. Om deze reden ligt er het voornemen op korte termijn te starten met een pilot om deze reizigers na te bellen.

Doel

Het doel van het nabellen van reizigers uit hoog-risicogebieden is tweeledig. Enerzijds is dit een maatregel om reizigers te informeren over de thuisquarantainemaatregel en na te gaan of deze maatregel wordt nageleefd. Anderzijds kan tijdens het gesprek worden nagegaan of de reiziger in staat is de thuisquarantaine op goede wijze te organiseren en of er ondersteuning nodig is. In het gesprek kan actief gecommuniceerd worden welke sociale middelen en voorzieningen er zijn om mensen extra te ondersteunen tijdens de quarantaineperiode. Het gesprek dat gevoerd wordt zal tweeledig zijn; enerzijds nagaan of mensen zich houden aan de zelf quarantaine, anderzijds om hen hulpmiddelen aan te bieden dit te realiseren. De lijn is om te starten met een pilot op het vliegverkeer op de luchthaven Schiphol. Voor een aantal risicovluchten.

Opdracht/behoefte

Algemeen

De opdracht is om een operationeel callcenter in te regelen dat reizigers uit risicogebieden zal nabellen. Welke gebieden, vluchten en hoeveelheid passagiers dit zijn kan **wekelijks** wijzigen. Dit is afhankelijk van de analyse van het RIVM en de wijzigingen op de website van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. De bedoeling is gebruik te kunnen maken van een systeem dat flexibel is de capaciteit van dataverzameling en die adequaat informatie van de luchthavens kan omzetten in het belsysteem van het callcenter.

Daarnaast dient er een proces te worden ingeregeld dat ziet op het inladen van Passenger Locator Forms (PLF) waarmee we trachten de informatie van passagiers te vergaren. Het is voorstelbaar dat in de eerste weken van het nabellen deze gegevens dienen te worden verzameld via papieren formulieren. Er dient een proces ingeregeld te worden dat deze hard-copy data inlaadt in de systemen van het callcenter. Het logistieke proces waar deze formulieren worden ingezameld en worden verstuurd zal plaatsvinden met hulp van het Ministerie van Defensie.

De bedoeling is om een pilot te starten op vluchten afkomstig uit risicogebieden op Schiphol. Er wordt tevens een evaluatieonderzoek uitgezet om te beoordelen of deze maatregel effectief is en bijdraagt aan de naleving van de quarantaine maatregelen. Mede aan de hand hiervan zal bij positief resultaat worden opgeschaald. Dit betekend in eerste instantie uitbreiding naar andere luchthavens in Nederland. Vervolgens zal er worden opgeschaald naar andere vervoersmodaliteiten: internationaal treinverkeer, internationaal scheepsverkeer, internationaal busvervoer en tot slot zal worden gekeken naar de mogelijkheid automobilisten na te bellen die terugkeren uit risicogebieden.

Aantallen

De verwachting op dit moment is dat er 15.000 passagiers per week aankomen vanuit een risicogebied op de luchthaven Schiphol. Niet ieder gezinlid hoeft apart te worden nagebeld, hiermee komt het aantal uit op ongeveer 1500 mensen per dag. De verwachting is dat dit zal toenemen, meer gebieden kunnen mogelijk wijzigen naar een risicogebied. Ook zal dit aantal aanzienlijk uitbreiden wanneer er wordt opgeschaald naar het nabellen van de andere

vervoersmodaliteiten. Het is daarom van belang dat er ook qua capaciteit bij het callcenter flexibel kan worden omgegaan.

Contactmomenten

Op dit moment geldt er een advies voor zelf quarantaine van 10 dagen. Er zal 1 contactmoment plaatsvinden tijdens de quarantaine daarbij is het van belang dat dit gebeurt binnen 24 uur na aankomst in Nederland.

Concept

Hierbij is het van belang dat er koppeling is tussen de systemen van de mensen die worden gebeld naar aanleiding van hun testuitslag. Het is onwenselijk als mensen eerst vanuit deze invalshoek worden gebeld omtrent hun quarantaine en vervolgens weer door een andere collega worden gebeld vanuit de reizigersinvalshoek.

Partijen

De meest efficiënte manier om dit proces vorm te geven is door aansluiting bij de kennis en expertise die er aanwezig is bij het landelijke callcenter GGD i.v.m. testen. Dit betekent concreet dat we graag zaken willen doen met M&I Partners voor het inregelen van processen en daarnaast gebruik willen maken van de capaciteit van Teleperformance omtrent de inzet van callcenter medewerkers. Voor de start van dit proces is ondersteuning van Defensie gewenst bij het vormgeven van het logistiek proces van papieren passenger locator forms. Voor de database met gegevens van reizigers die we nabellen is een goede informatie uitwisseling met de luchthavens en luchtvaartmaatschappijen benodigd.

Proces (wat dient ingeregeld te worden?)

Registratie reizigers

Om reizigers uit hoog-risicogebieden te kunnen nabellen, is het essentieel om deze reizigers in beeld te hebben. Immers, zonder gegevens van deze reizigers is nabellen onmogelijk. Hiervoor willen we gebruik maken van *Passenger Locator Cards (PLC)*, bij voorkeur digitaal. Reizigers dienen dan tijdens het online inchecken voor de vlucht een PLC in te vullen, of vullen een papieren variant in voor of tijdens de vlucht.

NB6: Kan alleen na overleg IenW/ luchtvaartsector

Aantallen

Op dit moment is bekend dat er circa 15.000 reizigers uit deze gebieden binnen komen in Nederland. Een deel daarvan laat zich testen bij de teststraat op Schiphol. Uiteindelijk komt het aantal mensen dat nagebeld wordt met hun uitslag uit op circa 1500 mensen. De minimum verwachting van het aantal mensen dat op dagelijkse basis dient te worden nagebeld is 1500. De verwachting is echter dat dit zal worden uitgebreid naarmate er meer risicolanden als zodanig worden geclassificeerd en wanneer er zal worden opgeschaald naar meerdere vervoersmodaliteiten.

Risicogebieden

Op dit moment ligt de nadruk op vluchten terugkerend uit Spanje en delen van Frankrijk. Van deze twee landen is ook de grootste toename gezien in het aantal besmettingen. Het reisadvies verandert wekelijks, wat betekent dat flexibiliteit benodigd is in de capaciteit van het callcenter en de hoeveelheid mensen die dient te worden nagebeld. Behalve Spanje en Frankrijk zijn ook gebieden in deze landen op oranje gezet:

- België
- Bonaire
- Curaçao
- Cyprus
- Duitsland
- Denemarken
- Frankrijk
- Griekenland
- Hongarije
- Italië
- Liechtenstein

Luxemburg
 Monaco
 Oostenrijk
 Polen
 Portugal
 Slovenië
 Slowakije
 Spanje
 Tsjechië
 Zweden
 Zwitserland

Buiten Europa zijn alle landen tot op dit moment nog geclassificeerd als een risicogebied met de code 'oranje.' Wat betekent dat ook reizigers afkomstig van deze gebieden 10 dagen in quarantaine dienen te gaan.

PM: we hebben inzicht nodig in de hoeveelheid vluchten die uit deze oranje gebieden van en naar Nederland vliegen per dag, ook hebben we per luchtvaartmaatschappij gegevens nodig over de hoeveelheid passagiers het op deze vluchten. Ook dienen we te weten van welke vluchten mensen naar de teststraat worden geleid om zich te laten testen en hoeveel dit er zijn.

PM: Vluchten kiezen waar we de pilot mee starten

Kennis en expertise

Het is van belang om een 1-daagse training te organiseren waarin al het personeel wordt geschoold om deze opdracht uit te voeren. Er dient daarvoor een inhoudelijke training te worden ontwikkeld en trainers dienen hierin getraind te worden. Vervolgens kunnen dan callcenter medewerkers worden getraind in de uitvoer van deze opdracht. Onderdeel van de opdracht aan M&I Partners en Teleperformance is om een training te (laten) ontwikkelen in afstemming met het Ministerie van VWS en deze vervolgens uit te rollen. In de training dient kennis omtrent thuis quarantaine te worden overgedragen, kennis van het sociaal pakket en geoefend te worden in vaardigheden om de juiste vragen te stellen mensen door te verwijzen in geval van klachten.

Vaardigheden

Voor het nabellen van reizigers is het van belang dat callcentermedewerkers beschikken over bepaalde sociale vaardigheden. Het is van belang dat men gevoelig en empathisch is en daarmee contact kan leggen met de persoon aan de telefoon. Daarnaast is een bepaalde mate van doortastendheid van belang om mensen aan te spreken op hun eigen verantwoordelijkheid in de naleving van de thuisquarantaine. Ook is deze doortastendheid gewenst in het aanbieden van het sociaal pakket, waar loopt de reiziger tegen aan welke middelen kunnen wij hen hiervoor aanbieden. In geval van klachten dient de medewerker adequaat te kunnen doorverwijzen voor het maken van een test in een van de GGD teststraten.

Privacy assessment

Onderdeel van de opdracht is om een privacy impact assesment (PIA) uit te voeren en waar nodig maatregelen te treffen ten behoeve van het verwerken van persoonsgegevens op een rechtmatige wijze. Indien nodig dienen er met de betrokken partijen verwerkingsovereenkomsten op te worden gesteld.

Contractuele aspecten

PM afhankelijk van advies WJZ/HIS

Scope

De verwachting is dat het callcenter de komende maanden tot een jaar in ieder geval actief zal blijven met een steady base. Het zal wisselen in capaciteit; tijdens schoolvakanties is het de verwachting dat het aantal reizigers toeneemt en zal er binnen korte termijn dienen te worden opgeschaald. Er zal worden gestart met een deel van de vluchten uit oranje risicogebieden. Dit kunnen zowel Europese als niet-Europese vluchten betreffen. Wanneer blijkt dat dit een effectief middel is om de naleving van thuis quarantaine te verhogen, zal dit worden uitgebreid met in eerste instantie meer vluchten/passagiers. Daarna zal dit worden uitgebreid naar andere luchthavens en vervolgens zal dit worden uitgebreid naar overige vervoersmodaliteiten zoals scheepvaart, busvervoer en autovervoer. Deze opdracht zal starten met de focus op de vliegtuigen die landen op de luchthaven Schiphol. Wanneer een vliegtuig per abuis hier niet lijkt te

kunnen landen, valt deze groep wegens praktische overwegingen buiten de scope. Ook nationale uitbraken in het land vallen niet direct onder deze opdracht. Mocht hier vanuit andere partijen wel om bijstand worden verzocht kan altijd bekeken worden op welke manier dit vorm te geven is. Wanneer uit het telefoongesprek blijkt dat de reiziger in kwestie inmiddels klachten heeft die duiden op corona is het van belang dat er tijdens dit telefoongesprek direct doorverbonden kan worden naar het team dat op dit moment testafspraken inplant of dat er wordt gewezen op de mogelijkheid om afspraken te maken middels het internetportal.

Globale schets bescrypt

- Vragen hoe het gaat (doorverwijzen coronaportal wanneer er vermoeden is van besmetting met covid-19)
- Wijzen op het quarantaine advies
- Uitleggen waarom dit zo belangrijk wordt geacht
- Uitleggen wat er van mensen wordt verwacht wanneer zij zich in thuis quarantaine bevinden
- Aanbieden van het sociaal pakket om de quarantaine te vergemakkelijken
- Doorverwijzen naar de juiste instanties wanneer mensen een beroep doen op het sociaal pakket
- Doorverwijzen naar de website waar men informatie kan nalezen over de thuis quarantaine (<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/reizen-en-op-vakantie-gaan/in-thuisquarantaine-bij-aankomst-in-nederland>)