



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Antwoord op de subgunningscriteria

UBR|HIS

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage

4

Kenmerk

Klantcontactcentrum Coronavirus-apps - 201865006.025.088

1. Subgunningscriteria

Let op

Zorg dat de beantwoording anoniem is. Oftewel, de beantwoording is niet herleidbaar naar Inschrijver.

Voeg uw beantwoording per subgunningscriterium als losse bijlage toe aan uw Inschrijving.

Houd hierbij de volgende bestandsnamen aan:

Uw beantwoording op	Bestandsnaam
Subgunningscriterium kwaliteit 1: Plan van aanpak	Bijlage 4.1 - Antwoord op subgunningscriterium 1
Subgunningscriterium kwaliteit 2: Planning	Bijlage 4.2 - Antwoord op subgunningscriterium 2
Subgunningscriterium kwaliteit 3: Innovatie	Bijlage 4.3 - Antwoord op subgunningscriterium 3

1

K1 Subgunningscriterium kwaliteit 1: Plan van aanpak

In dit Plan van aanpak beschrijven wij hoe wij het project voor VWS gaan uitvoeren. Met onze inrichting van het klantenteam, de inzet van systemen en processen en de middelen om het project beheersbaar en inzichtelijk te maken, ontzorgen wij VWS volledig als het gaat om continuïteit en flexibiliteit en leveren wij een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening met hoge klanttevredenheid.

Plaats van het VWS klantenteam binnen de organisatie

Business Unit 1Overheid: Wij hebben ruim 20 jaar ervaring in de dienstverlening voor de overheid. Onze kennis en ervaringen in deze sector hebben wij gebundeld in de Business Unit 1Overheid. Binnen de BU is een flexibele pool van ervaren Overheidsadviseurs actief, vindt actieve kennisuitwisseling plaats (weten wat er speelt bij de overheid), hanteren wij een integrale aanpak op het gebied van werving en selectie en is de expertise op het gebied van ISO 27001 en de BIO geborgd. Het klantenteam voor VWS gaat onderdeel uitmaken van deze Business Unit.

Locatie: Wij schrijven dit plan in een tijdperk waarin de Corona-crisis een grote impact heeft op de Nederlandse samenleving. Dit vraagt om een andere manier van (samen)werken en een flexibele houding van partijen. Wij hebben meerdere projecten en pilots voor verschillende Opdrachtgevers succesvol geïmplementeerd gedurende deze crisis. Onze organisatie is de afgelopen maanden compleet veranderd, waardoor wij in staat zijn opdrachten volledig met thuiswerkende medewerkers uit te voeren. Ook de onderhavige opdracht gaan wij uitvoeren met Adviseurs die vanuit huis werkzaam zijn. De operationele aansturing van 1Overheid vindt plaats vanuit onze vestigingen in de nabijheid van Den Haag. Op deze locaties zijn ook werkplekken beschikbaar als back-up.

Procesinrichting en activiteiten om de Opdracht goed te kunnen uitvoeren

Hieronder beschrijven wij de belangrijkste processen die wij inrichten voor de onderhavige Opdracht, hoe deze bijdragen aan het beoogde doel van de Opdracht en welke activiteiten wij daarbij uitvoeren. De procesinrichting die wij hanteren is gebaseerd op ons kwaliteitshandboek "Way of Working", welk handboek is gebaseerd op COPC, de internationale besturingsstandaard voor contactcenters.

A. Inrichting klantenteam voor VWS

Bijdrage aan doel: Een optimale invulling van alle posities om de dienstverlening uit te voeren

Vanwege onze inrichting in 1Overheid hebben wij voor VWS het hieronder beschreven klantenteam nu al gereed staan, zonder dat wij hiervoor hoeven te werven. Het VWS team krijgt een prominente plek in de BU 1Overheid, zodat VWS direct profiteert van de aanwezige kennis en expertise.

41 Adviseurs: Wij richten voor VWS een klantenteam in bestaande uit 41 ervaren Adviseurs, waarin wij rekening houden met een zgn. flexibele schil (verderop nader toegelicht). Dit zijn medewerkers op minimaal mbo-niveau, die onze basistraining al hebben doorlopen. Deze medewerkers voldoen aan het opgestelde functieprofiel.

1 Teamleider: De dagelijkse aansturing en begeleiding van de Adviseurs is in handen van een ervaren Teamleider, met voldoende back-up vanuit 1Overheid teneinde continuïteit te borgen. Deze vormt het eerste aanspreekpunt voor de Adviseurs, coacht hen (samen met de Coaches) op vaardigheden en de KPI's en voert functioneringsgesprekken. De Teamleider is op operationeel niveau actief en zorgt samen met de Coaches dat het klantteam kwalitatief op niveau presteert.

1 Projectmanager: De Projectmanager beschikt over kennis en ervaring met dienstverlening aan de Overheid in het algemeen en deze Opdracht in het bijzonder. Hij is het belangrijkste operationele aanspreekpunt voor VWS (de single-point-of-contact) die dagelijks contact houdt met VWS, erop toeziet dat de afspraken worden nagekomen en indien nodig acteert.

Client Director 1Overheid: Het klantenteam valt onder de aansturing van de projectverantwoordelijke Client Director 1Overheid (COPC Registered Coördinator). Deze is commercieel, operationeel en financieel eindverantwoordelijk voor de dienstverlening, fungeert als escalatiepunt en geeft invulling aan de ontwikkeling van de samenwerking.

2 Coaches: Binnen het klantenteam richten wij een kwaliteitsteam in, bestaande uit Coaches die over ruime ervaring beschikken. Zij zijn verantwoordelijk voor transactiemonitoring, kalibratie, bijsturing en rapporteren over de prestaties van de Adviseurs aan de Teamleider.

2 Kennisbeheerders: Deze collega's zijn verantwoordelijk voor het continu updaten van de beschikbare informatie op de daarvoor bestemde plekken en de kennis feedback aan de Adviseurs.

Het klantenteam voor VWS wordt ondersteund door de gespecialiseerde 1Overheid afdelingen zoals Recruitment en HR, Learning & Development, Planning (Capaciteitsmanager) & Traffic (Real Time Manager), Business Intelligence, IT, Control en Administratie.

B. Procesondersteunende middelen

Bijdrage aan doel: Een optimale inrichting van de systemen en besturing van het klantenteam die om de dienstverlening conform de gestelde inrichtings- en kwaliteitseisen te kunnen uitvoeren

1. Systemen voor het afhandelen van de contacten

- *Telefonie*: Voor het afhandelen van inbound en outbound telefoongesprekken maakt Inschrijver gebruik van Genesys PureConnect. Dit telefonieplatform is redundant uitgevoerd en biedt een beschikbaarheid van 99,8%. Alle performance data, zoals bereikbaarheid en AHT, wordt gerapporteerd en opgenomen in het hieronder beschreven Team Performance Dashboard.

- *E-mail en chat*: E-mail en chat handelen wij af in Genesys PureCloud. Dit Cloudplatform maakt omni-channel werken mogelijk en heeft een uptime van 99,99%. De performance data wordt eveneens in het Team Performance Dashboard gerapporteerd.

- *Elektronisch registratiesysteem*: Ons registratiesysteem is als integraal script gebouwd en stelt de Adviseurs in staat om, ondersteund door keuzes in het systeem, een effectief gesprek te voeren en de nodige registratie vast te leggen t.a.v. contactredenen (incl. aanleiding en afhandeling).

2. Kwaliteitssystemen

- *Team Performance Dashboard in Power BI*: Wij gebruiken de Team Performance Dashboard (equivalent van de COPC Table F), die wij inrichten op Power BI, als sturingsrapportage voor onze volledige dienstverlening aan VWS. Zie ook K3.

- *DigiQM*: De kwaliteit van de werkzaamheden monitoren wij voortdurend (Quality Monitoring). Om dit proces nog efficiënter in te richten, hebben wij dit gedigitaliseerd met DigiQM. Zie ook K3.

3. Capaciteit ondersteunende systemen

WFM-pakket Verint en BBR (BeschikbaarheidsRegeling): Voor het plannen en roosteren van de Medewerkers maken we gebruik van het WFM-pakket Verint. Verint produceert het rooster op basis van de ingegeven variabelen. Verint heeft een koppeling met BBR (BeschikbaarheidsRegeling), een systeem waarin Adviseurs hun beschikbaarheid voor de komende 2 weken aangeven.

C. Human Resources (HRM)

Bijdrage aan doel: Het continu kunnen beschikken over voldoende gekwalificeerd, tevreden en flexibel personeel en de administratieve begeleiding hiervan

De belangrijkste processen die onder HRM vallen zijn: Recruitment, onboarding, begeleiding en behoud van onze medewerkers. Ondanks het feit dat wij verwachten dat we niet extern hoeven te werven voor aanvang van dit project, richten we ook het Recruitment- en onboardingproces volledig in om eventueel in een later stadium de capaciteit te kunnen vergroten.

D. Opleiding en Kennismanagement

Bijdrage aan doel: Alle betrokken medewerkers in staat stellen om goed uitgerust invulling te geven aan hun werkzaamheden om de doelstellingen van VWS te realiseren

Alle Adviseurs die wij inzetten voor deze Opdracht, hebben een op maat ingericht trainingsprogramma succesvol doorlopen voordat zij starten met de werkzaamheden. De training bestaat voor nieuwe en bestaande medewerkers uit 5 modules (excl. oefenperiode). Dit zijn: Welkom en Cultuur, Inhoudelijke Kennis, Vaardigheden, Systemen en Toetsing. De inhoudelijke training van VWS voor de CoronaMelder app is onderdeel van de dynamische module Inhoudelijke Kennis. De kennismodule is dynamisch omdat juist de kenniscomponent binnen deze Opdracht regelmatig up-to-date moet worden gebracht. Iedere Adviseur wordt multi-channel (call, chat en e-mail) getraind waardoor de Gebruiker altijd via zijn/haar voorkeurskanaal geholpen wordt. **Figuur 1** geeft een schematisch overzicht van de blokken in de training. Voor nieuwe Adviseurs is de module Welkom en Cultuur 6 uur en de module Vaardigheden 12 uur.

Nadat Adviseurs in het klantenteam zijn gestart houden wij hun kennis als volgt actueel en op peil: *Kennistoets*: Eenmaal zelfstandig aan het werk nemen wij eens per maand een korte Kennistoets af. Deze toets komt tot stand met o.a. de uitkomsten uit Quality Monitoring, het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) en wijzigingen in de FAQ.

Quality monitoring (QM): Iedere Adviseur wordt gemonitord op kwaliteit van de afgehandelde contacten. De eerste 4 weken wordt met een frequentie van 4 contacten per week gemonitord, hierna 4 contacten per maand (mits de kwaliteit op peil is). De Coach beoordeelt de contacten op basis van een aantal criteria die wij met VWS afstemmen. Bij underperformance wordt een verbeterplan opgesteld, aangevuld met extra coaching en training en de QM geïntensiveerd. Een keuze kan dan ook zijn om terug te gaan naar inzet op 1 kanaal in plaats van alle kanalen.

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO): Dit onderwerp beschrijven wij in K3.

FAQ: In het registratiesysteem is een FAQ geïntegreerd waarin aanpassingen direct door de kennisbeheerders kunnen worden doorgevoerd en zo direct beschikbaar zijn voor de Adviseurs.

Refreshment: Wanneer uit de Kennistoets blijkt dat erop individueel of groepsniveau kennis of vaardigheden ontbreken, zetten we gericht refreshment training in (e-learning of groepscoaching).

Antwoord op de subgunningscriteria behorend bij de Offerteaanvraag Klantcontactcentrum Coronavirus-apps
201865006.025.088

Versie 1.0

Pagina 4 van

13

De input die leidt tot wijzigingen of aanvulling komt vanuit QM, VWS (waarschijnlijk vanuit het Bouwteam), de kennistoetsing en het KTO. Afhankelijk van de omvang van de nieuwe informatie bepalen wij de wijze waarop wij de kennis overdragen, dit kan via de FAQ (voor kleinere aanpassingen), een groepssessie of e-learning (bij grotere wijzigingen). **Figuur 2** geeft dit schematisch weer. Op deze wijze borgen wij dat de Adviseurs voortdurend over de juiste kennis beschikken om de vragen van Gebruikers efficiënt en juist af te handelen. Ook maken wij de Adviseurs ervaringsdeskundig door hen zelf de CoronaMelder app te laten installeren en gebruiken waardoor zij de customer journey zelf hebben doorlopen.

E. Work Force Management (WFM) en Real Time Management

Bijdrage aan doel: Het creëren van optimale efficiency en bereikbaarheid

De borging van flexibiliteit is belegd bij onze Workforce Management-afdeling (WFM). Klantenteam VWS krijgt een eigen WFM-team bestaande uit een Capaciteitsmanager (die zorgt voor voldoende Adviseurs om het verwachte aantal calls, mails en chats te kunnen afhandelen) en een Real Time Manager (die zorgt dat ieder kwartier gekeken wordt naar het aantal contacten dat binnenkomt en bijstuurt om pieken en dalen in het aanbod te kunnen opvangen). Verderop gaan wij nader in op het op- en afschalen en het borgen van de flexibiliteit.

F. Kwaliteitsmanagement

Bijdrage aan doel: Het borgen van de kwaliteit van dienstverlening conform de eisen van VWS en het identificeren van verbeterpotentieel

Voor het meten, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de gevoerde gesprekken hanteren wij het COPC-proces voor Quality Monitoring (QM). QM vindt plaats op basis van een representatieve steekproef. Alle informatie die de Klantadviseurs geven en ontvangen nemen wij mee in de kwaliteitsmonitoring met inachtneming van de privacy wet- en regelgeving. Het resultaat van QM wordt geanalyseerd en is vervolgens input voor coaching of procesverbetering.

G. Projectbeheersing en Key Performance Indicatoren (KPI's)

Bijdrage aan doel: Volledige controle over en inzicht in de dienstverlening

Een stabiele basis (bestaande uit: kwalitatieve Adviseurs, flexibiliteit, continuïteit en COPC conforme procesvoering) staat voor VWS klaar. Het fundament voor de dienstverlening aan VWS is hiermee gereed. Volledige controle en overzicht in de gehele dienstverlening verkrijgen wij d.m.v. een Team Performance Dashboard (TPD) en het afstemmen van KPI's om de dienstverlening te beoordelen.

Team Performance Dashboard (TPD): Wij gebruiken TPD in Power BI als sturingsrapportage van onze volledige dienstverlening. Wij lichten dit verder toe in K3.

KPI's: Op verzoek van VWS stellen wij de volgende KPI's voor:

Telefonie:

- *Bereikbaarheid 95%* (95% van alle aangeboden gesprekken wordt beantwoord)

- *Service level 80/40* (80% van de aangenomen gesprekken beantwoord binnen 40 seconden)

Hiermee zorgen wij voor een hoge mate van bereikbaarheid en vermijden we extra verkeer van Gebruikers die afhaken en later terugbellen. Dit voorkomt herhaalverkeer. In combinatie met het Service level zorgt dit voor een goede balans tussen snelle beantwoording met bijbehorende hoge Klanttevredenheid (KTV) en een efficiënte inzet van de benodigde uren. We voorkomen hiermee onnodige inefficiëntie die ontstaat bij een nog snellere beantwoording die geen evenredig positief effect heeft op de KTV.

E-mail:

- *AHT: 400 seconden* (met als doel te verbeteren naar 350 seconden). Met deze KPI starten we op 8,1 mail per uur in de beginfase. Hierbij voeren we een vier-ogen principe tijdens de beginfase. Deze bouwen we af waarmee we eindigen op 9,2 mail per uur.

Chat:

- *AHT: 600 seconden* (mede afhankelijk van de inrichting van Chat op de website). Een Adviseur kan meerdere chats tegelijk afhandelen, afhankelijk van de AHT en de complexiteit van de vraag.

NB: De KPI op KTV per kanaal is afhankelijk van de inrichting van het in K3 beschreven KCM Survey.

H. Verbeter- en ontwikkelproces

Bijdrage aan doel: Het identificeren van verbeterpotentieel en het planmatig doorvoeren van verbeteringen om de doelstellingen van VWS te (blijven) realiseren

Het analyseren van TPD op oorzaken van bijvoorbeeld onder prestaties, is een belangrijk onderdeel van de projectbesturing. Hiermee borgen wij de doorvoering van verbeteringen en de meting van de resultaten van ingezette oplossingen. Wij passen outliermanagement toe waarmee wij precies in beeld hebben welke Adviseurs op welke KPI's boven of onder de norm scoren. In combinatie met QM

Antwoord op de subgunningscriteria behorend bij de Offerteaanvraag Klantcontactcentrum Coronavirus-apps
201865006.025.088

Versie 1.0

Pagina 5 van

13

weten wij precies op welke aspecten wij moeten coachen. De resultaten van de werkzaamheden meten en analyseren wij voortdurend, we delen deze maandelijks met VWS. Meer over verbetering en ontwikkeling beschrijven wij bij de beantwoording van K3.

I. Governance

Bijdrage aan het doel: Samen op ieder moment goed geïnformeerd en daardoor in control.

Om te garanderen dat VWS continu geïnformeerd wordt over alle activiteiten die Inschrijver uitvoert en gaat uitvoeren, richten wij een regiedomein in van waaruit de regie wordt gevoerd op alle activiteiten die betrekking hebben op de dienstverlening. Hierbinnen komen VWS en Inschrijver op de gewenste hiërarchische niveaus samen en is, naast het contractmanagement en de taken en verantwoordelijkheden van partijen, ook de overlegstructuur en informatieoverdracht belegd.

Flexibiliteit en continuïteit

We begrijpen als geen ander dat deze periode vraagt om een buitengewone flexibiliteit. Niet alleen het Corona-virus is onvoorspelbaar, maar ook de te introduceren CoronaMelder app is volledig nieuw in Nederland (op de korte pilot na, uiteraard). Het aantal Gebruikers, hoeveel van hen contact opneemt met de helpdesk, op welk moment en via welk kanaal: het is nu nog lastig te voorspellen. We gaan dit samen ervaren en zullen ons met man en macht inzetten om VWS hierbij volledig te ontzorgen. De afgelopen maanden hebben ons wel het nodige geleerd over het gedrag van de NL burger in Corona-tijd. We delen onze ervaring met het voorspellen en managen van grote aantallen contacten in korte tijd via verschillende kanalen graag. Na livegang van de app en de helpdesk zullen deze voorspellingen vanzelfsprekend nog betrouwbaarder worden o.b.v. onze ervaringen.

Het realiseren van een optimale bezetting met voldoende mensen, die goed getraind zijn en aanwezig zijn op de juiste tijd is een belangrijk onderdeel van de Opdracht en vraagt om actieve samenwerking en continue informatie-uitwisseling. We stellen daarin de volgende werkprocessen voor:

- Ieder uur geven wij een update d.m.v. een rapportage met daarin het aantal contacten per kanaal en de contactredenen, zolang dit nodig is;
- Iedere dag bespreken we met VWS de resultaten en data van de voorgaande dag (aantallen contacten per kanaal, bereikbaarheid, efficiëntie, etc.) en bepalen we acties voor de volgende dag;
- Op de dag zelf sturen we continu bij door Adviseurs slim te verschuiven van directe kanalen (call en chat), die direct moeten worden beantwoord en de indirecte kanalen (e-mail en evt. terugbellen), die wat later kunnen worden beantwoord;
- De meest voorkomende afwijkingen in het aanbod en de hierop te ondernemen acties leggen wij vast in de "procedure op- en afschalen", die wij samen opstellen tijdens de Implementatie. Door op interval niveau te monitoren en te acteren conform deze procedure, zorgen wij dat het Servicelevel binnen de afgesproken bandbreedte blijft. [Figuur 3](#) geeft een overzicht van maatregelen.

Flexibele schil: Omdat flexibiliteit van cruciaal belang is voor de onderhavige Opdracht, richten wij het Klantenteam in met inachtneming van een zgn. flexibele schil. Dit houdt het volgende in:

- Er staan 41 ervaren Adviseurs klaar op 17 augustus met een gem. contractgrootte van 30 uur;
 - Om het op dit moment geschatte volume aan calls, e-mail en chat te kunnen afhandelen, hoeven we deze 41 medewerkers echter 'slechts' gemiddeld 20 uur in te zetten;
 - Hierdoor hebben we de mogelijkheid om met 50% op te schalen binnen het bestaande team.
- Verder hebben we ervaren tijdens de 1e Corona-golf dat een aantal van onze andere opdrachtgevers juist een dalende volumetrend laat zien. Dat heeft geresulteerd in extra capaciteit van ca. 80 Adviseurs voor een uitwijkproject dat wij op dat moment verzorgden. Wij garanderen VWS dat wij deze medewerkers bij een vergelijkbaar scenario in een evt. 2^e en 3^e golf beschikbaar houden voor de onderhavige Opdracht, indien nodig. Wij hebben nl. momenteel geen andere Corona-gerelateerde (uitwijk) projecten lopen waardoor een 'conflict of interest' zou kunnen ontstaan. Dit gegeven maakt dat de inzetgarantie voor VWS nog verder verhoogd kan worden met ervaren medewerkers, zonder dat daarvoor externe werving benodigd is. Indien er signalen zijn dat het volume dusdanig hoog wordt dat dit zelfs deze capaciteit overschrijdt, dan gaan wij direct over tot externe werving.

Flexibiliteit vandaag en morgen: Op de dag zelf zorgen we voor een flexibiliteitsgarantie van 10% op de KPI's Servicelevel en Bereikbaarheid. Dat betekent dat zelfs als er (tot) 10% meer Gebruikers contact opnemen met de helpdesk dan was voorspeld, zij toch allemaal even snel een Adviseur aan de lijn krijgen. Komen er meer dan 10% extra contacten binnen? Dan garanderen we dezelfde kwaliteit in de gesprekken, maar hebben we een inspanningsverplichting op Servicelevel en Bereikbaarheid. Als we gedurende de dag op basis van de contactredenen die leidt tot meer contacten concluderen dat deze structureel lijkt te zijn en er dus ook voor de volgende dag(en) een hoger volume wordt verwacht (m.a.w. geen storing of incident), dan zijn we in staat de inzet voor de volgende dag met 20% te verhogen. Dit doen we door direct onze flexibele schil van Adviseurs te benaderen met de vraag om de volgende dag extra uren te werken. Ook kunnen we een beroep doen

op Adviseurs die nog uren op andere projecten werken. [Figuur 4](#) geeft een schematisch overzicht van deze flexibiliteit. Als de volumetoename niet structureel is (bijv. een storing of incident), zoeken we direct contact met VWS om te bepalen of we een melding kunnen plaatsen in het keuzemenu. Afschalen kunnen wij in de lopende week met 10%, mits het akkoord is om Adviseurs in te zetten op andere projecten. Wij dienen hierbij de vierdaagse oproeptermijn en/of de minimale contracturen zoals bepaald in de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB) te respecteren richting onze Adviseurs.

Flexibiliteit op de langere termijn: De grootste drukte wordt verwacht van 17 aug-eind sep. Onze ervaring leert echter dat de realiteit soms anders verloopt. Dat maakt dat naast flexibiliteit vandaag en morgen ook flexibiliteit langer vooruit zeer wenselijk kan zijn, zeker in geval van een 2^e of 3^e golf. Dergelijke flexibiliteit verzorgen wij via een zgn. rolling forecastmodel, waarin wij resp. 2, 4 en 6 weken vooruitkijken op basis van resultaten uit het verleden en verwachtingen voor de toekomst. [Figuur 5](#) laat de vertaling van deze flexibiliteit naar aantallen calls zien. Adviseurs kunnen wij zoals aangegeven beschikbaar maken vanuit bestaande teams en indien nodig middels externe werving.

Risico's en maatregelen

Hieronder geven wij de risico's weer alsmede welke (mitigerende) maatregelen wij hierop treffen.

Risico: Onvoorspelbaarheid t.a.v. de omvang van het volume en duur van de opdracht

Mitigerende maatregelen: Dit risico ondervangen wij door de dienstverlening voor VWS te integreren binnen BU 1Overheid, wat bijdraagt aan continuïteit en flexibiliteit. Wanneer de volumes laag zijn, zijn onze Adviseurs multi-inzetbaar en kunnen wij hen direct terugplaatsen naar hun originele project c.q. overplaatsen naar andere projecten. Bij hogere volumes, stelt onze flexibele schil ons in staat om snel op te schalen om de beschikbaarheid van de helpdesk te waarborgen.

Risico: Er is slechts summiere sturingsinformatie beschikbaar bij aanvang van de Opdracht, hetgeen planning en real-time management bemoeilijkt

Mitigerende maatregelen: (i) Een efficiënte besturing valt of staat met een goede voorspelling van het aantal gebruikers dat contact zoekt (forecast). Hiertoe is het belangrijk dat wij van VWS alle voor het forecast-proces relevante informatie krijgen, zoals bijv. aantal downloads, aantal actieve appgebruikers, aantal bezoekers op de website. Tijdens de Implementatie stemt onze ervaren Capaciteitsmanager een praktische invulling van het forecast-proces af met VWS, waarmee continuïteit en flexibiliteit is geborgd. (ii) Om op dagbasis effectief te kunnen sturen op een gezonde bezettingsgraad is het van belang dat wij real time inzicht hebben in sturingsdata zoals volume van contacten, servicelevels, bereikbaarheid, AHT etc. Dit inzicht verkrijgen wij middels onze op maat ingerichte Team Performance Dashboard en onze WFM-tools.

Risico: De kwaliteit van de dienstverlening blijft achter

Mitigerende maatregelen: Het beschreven Team Performance Dashboard geeft real time de resultaten van de dienstverlening in zijn geheel weer en maakt inzichtelijk waar verbetering vereist is. Met behulp van kwaliteitsmonitoring zoomen wij in op medewerker niveau en signaleren wij snel op welke KPI's de kwaliteit achterblijft. Met gerichte coaching (en evt. training) zorgen wij dat deze kwaliteit snel weer op peil wordt gebracht. Door de inzet van KTO meten wij de klanttevredenheid hetgeen eveneens waardevolle input levert voor het verbeteren van de kwaliteit. Ons zelfontworpen platform DigiQM brengt al deze informatie samen en maakt dat wij efficiënt en betrouwbaar alle kwaliteitscriteria inzichtelijk hebben en hier gericht op kunnen acteren.

Risico: Informatiebeveiliging is onvoldoende gewaarborgd met een mogelijke Inbreuk op de privacy van de Gebruikers tot gevolg

Mitigerende maatregelen: Voor onze dienstverlening aan de overheid zijn wij, naast onze ISO 27001 certificering, ook geauditeerd op de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid): de onderhavige Opdracht wordt derhalve belegd in een team dat hier ruime ervaring mee heeft. Een belangrijk onderdeel van ISO 27001 en de BIO is een adequaat informatiebeveiligingsbeleid. In ons beleid hebben we beheersmaatregelen beschreven om risico's die de beveiliging, integriteit of kwaliteit van data in gevaar brengen, zoveel mogelijk te mitigeren. In [Figuur 6](#) is een overzicht opgenomen van de belangrijkste maatregelen die wij hebben getroffen.

Risico: Er ontstaat een negatief sentiment over (het gebruik van) de CoronaMelder app

Mitigerende maatregelen: Door de inzet van een ervaren Brandmonitor (zie K.3) peilen wij continu het sentiment op social media rondom de CoronaMelder app. Hierdoor zijn wij in staat om VWS snel te informeren omtrent kritische en/of negatieve uitspraken en voorstellen te doen om deze negatieve beeldvorming bij te sturen d.m.v. reacties of communicaties, dan wel te adresseren door wijzigingen in de app en/of op website voor te stellen.

Antwoord op de subgunningscriteria behorend bij de Offerteaanvraag Klantcontactcentrum Coronavirus-apps
201865006.025.088

Versie 1.0

Pagina 7 van

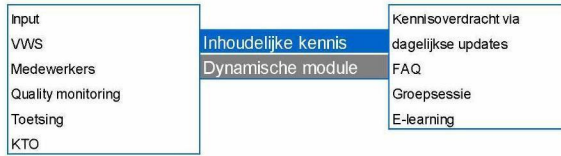
13

Figuur 1 Overzicht modules basistraining

Modules Basistraining helpdesk CoronaMelder app

Welkom en Cultuur	Inhoudelijke kennis	Vaardigheden	Systemen	Toetsing
	Dynamische module			
Blended learning Informatiebeveiliging en AVG Duur: 2 uur	Blended learning Simulaties CoronaMelder app Overview Covid-19 support Duur: 6 uur	Simulaties Peer2Peer Communicatie woord/schrift Empathie Duur: 4 uur	Blended learning Call, chat & e-mail FAQ Duur: 2 uur	Blended learning Duur: 2 uur

Figuur 2 Weergave bijscholing

Bijscholing

Figuur 3 Voorbeelden van mitigerende maatregelen bij onvoorziene afwijkingen in het aanbod

Verhoogd aanbod	Verlaagd aanbod
Alle extra werkzaamheden (coaching, werkoverleg en training) worden verplaatst naar een ander moment	Indien mogelijk extra inzet op andere kanalen of ruimte voor extra werk (rapportage, bijwerken FAQ's/handboek etc.)
Medewerkers worden verzocht langer te blijven of extra te komen werken	Mogelijkheid om een e-learning te volgen
Pauzes worden verzet om aan de gewenste reactiesnelheid te kunnen voldoen	Medewerkers worden gevraagd om extra verlof op te nemen

Figuur 4 Flexibiliteit vandaag en morgen

Datum	31-aug	31-aug	01-sep	01-sep
Dag	Maandag	Maandag	Dinsdag	Dinsdag
Aanpassing omhoog		+10%		+20%
FC	625	688	625	750
Aanpassing omlaag		-10%		-10%

Figuur 5 Flexibiliteit op langere termijn

	6 weken eerder	5 weken eerder	4 weken eerder	3 weken eerder	2 weken eerder	1 week eerder	live week
	eerste forecast		flexibele schil aanspreken optioneel werving uitzetten		maken rooster		
Voorbeeld forecast	Max 130%	3450 x 130% = 4485 calls		Max 120%	4485 x 120% = 5382 calls		+10% 5920 calls
	3450 calls						
	Max 70%	3450 x 70% = 2415 calls		Max 80%	2415 x 80% = 1932 calls		1932 calls -10%

Of anders weergegeven:

Datum	27-jul	03-aug	17-aug	24-aug	31-aug
Weeknr	31	32	34		36
Week	Start	X-4	X-2		X
Stel iedere aanpassing gaat max omhoog		+30%	+20%		+10%
FC	3450	4485	5382	5382	5920
		2415	1932	1932	1739
Stel iedere aanpassing gaat max omlaag		-30%	-20%		-10%

Figuur 6 Overzicht beveiligingsmaatregelen

Overzicht beveiligingsmaatregelen		
Systemen en IT middelen	Processen	Personeel
<p>Laptops: Wij stellen voor de uitvoering van de opdracht eigen laptops beschikbaar aan de Adviseurs. De beveiliging van de laptops voldoet aan de NIST-standaard. De laptops worden beheerd via SCCM zodat zij altijd de laatste Windows10 patches automatisch verkrijgen.</p> <p>RDS-omgeving: Adviseurs loggen vanuit huis in op de RDS-omgeving, waarvoor MFA afgedwongen wordt om toegang te krijgen tot de beschermde organisatie omgeving. Vanuit onze systemen wordt er, indien nodig, verbinding gemaakt met VVG systemen.</p> <p>De VPN verbinding tussen de locatie van de Adviseur en ons is een IPv6 (Direct Access) verbinding die volledig encrypt is.</p> <p>Multifactor Authenticatie: Iedere Adviseur heeft zijn eigen en unieke login en wij houden bij tot welke systemen en voorzieningen de Adviseur toegang heeft met het gewenste autorisatie niveau. De toegangsrechten controleren wij periodiek. Naast de unieke login wordt er gebruik gemaakt van MFA, welke middels autorisatie op de mobiele telefoon wordt geactiveerd.</p> <p>Wachtwoorden worden iedere 3 mnd gewijzigd.</p> <p>Wij gebruiken (regelmatige ge-update) antivirus programmatuur om kwaadaardige codes (virussen/wormen/trojans/spyware/malware etc.) te blokkeren.</p> <p>Spamfilters: Wij hebben spamfilters actief voor zowel het ontvangen als versturen van berichten op alle mailservers. Updates op deze spamfilters vinden frequent plaats</p> <p>Wij hebben een redundante inrichting van onze bedrijf kritische infrastructuur. Deze redundantie testen we minimaal eens per half jaar. Eventuele herstelacties worden direct na de test uitgevoerd</p>	<p>Encryptie: Bij transport van gevoelige informatie wordt alleen gebruik gemaakt van beveiligde oplossingen zoals S-FTP met vaste IP-adressen en geëncrypte bestanden of het gebruik van een beveiligde en gelimiteerde VPN-tunnel. Gebruik van andere media zoals e-mail of USB-sticks om deze informatie te transporteren is strikt verboden en hierop wordt ook periodiek gecontroleerd.</p> <p>Wij maken dagelijks (al dan niet incrementele) back-ups van bedrijf kritische data. Deze back-ups worden tevens periodiek getest op integriteit. Eventuele herstelacties worden direct na de test uitgevoerd. Deze back-ups worden in twee gescheiden datacenters opgeslagen.</p> <p>Wij maken regelmatig back-ups van bedrijf kritische applicaties.</p>	<p>Training & awareness: Wij hebben specifieke e-learning ontwikkeld, waarmee wij de kennis en awareness van de Adviseurs op het gebied van privacy en informatiebeveiliging borgen. Iedere Adviseur dient deze e-learning als onderdeel van de Onboarding succesvol te doorlopen en wij borgen dat kennis en awareness continu gewaarborgd blijft door middel van refreshment.</p> <p>Als onderdeel van de onboarding laten wij onze Adviseurs separaat tekenen voor naleving van de gedragsregels, en verplichtingen op het gebied van vertrouwelijkheid en integriteit, waarmee wij het belang van deze aspecten voor onze dienstverlening onderstrepen. Voor het onderhavige project zullen wij de Adviseurs die worden ingezet tevens verplichten een VOG aan te leveren.</p>