

KOSTENINSCHATTING CALL CENTER QUARANTAINEZORG CODE ORANJE GEBIEDEN

Aan: Ministerie van VWS, (10)(2e)
 Van: (10)(2e) en (10)(2e)
 Datum: 31 augustus 2020

Vooraf

Je hebt ons donderdag eind van de middag per mail de volgende vraag gesteld:
 "Vanuit onze jurist heb ik de vraag gekregen wat ongeveer de geschatte kosten zijn van dit callcenter en jullie werkzaamheden als we dit doen voor de duur van een half jaar en voor een jaar?"

Vanuit jullie dus om processen in te regelen en coördineren, callcenter om mensen na te bellen, uitgaande van 3000 reizigers per dag, we bellen hen eenmaal tijdens de 10 dagen durende thuis quarantaine, er komt geen digitale applicatie die het bellen overneemt, het aantal telefoontjes kan nader oplopen wanneer de maatregel effectief blijkt en er wordt opgeschaald naar andere vervoersmodaliteiten."

Hierna volgt ons antwoord. In de Bijlage staan de aannames die zijn gehanteerd.

Kostenschatting

Hierbij de antwoorden op jouw vragen ten aanzien van het opzetten en runnen van een call center in het kader van de quarantainezorg voor reizigers uit code oranje gebieden:

1. Call center (mede op basis van 'off the record' inschatting door de huidige partner)

- a. Inschatting eenmalige kosten € (10)(1c)
- b. Inschatting operationele kosten € (10)(1c) / maand (sterk afhankelijk van de mix van gesprekken en de daarbij behorende afhandeltijd)
- c. Best guess doorlooptijd realisatie 2 weken vanaf gunning van de opdracht, 1 week als het moet (NB: dit is dus exclusief de doorlooptijd die voorafgaat aan het tot een opdracht komen)

2. Projectondersteuning M&I/Partners

- | | |
|-----------------------------|--------------|
| a. (10)(2e) | Ca. (10)(1c) |
| i. 10 – 15 dagen | |
| b. (10)(2e) | Ca. (10)(1c) |
| i. 2 weken full time | |
| ii. 4 weken 2,5 dag/ week | |
| iii. 6 maanden 3 dgn/ maand | |

3. Overig

We moeten rekening houden met eventuele aanvullende kosten, zoals bijv. inzet van een jurist/inkoper in het kader van contractvorming.

De scope en uitgangspunten die wij hebben gehanteerd voor het inschatten van de kosten van het call center, staan vermeld in de bijlage. Alle hiervoor genoemde kosten zijn exclusief BTW. Op het moment dat alle uitgangspunten – voor zover als mogelijk – helder zijn, is het voorstel om aan de beoogde uitvoerder een finale kosteninschatting te vragen.

Ten aanzien van onze rol gaan wij ervan uit, dat de inzet van (10)(2e) zich concentreert op contractvorming en aanverwante zaken. Zijn inzet geldt voor september met een mogelijke uitloop naar oktober. De rol van (10)(2e) richt zich op het live brengen van het call center, het vervolgens inregelen van processen, governance, rapportage, facturatie, etc. Daarbij gaan we ervan uit dat er hierna een warme overdracht kan plaatsvinden naar een vaste 'regiemanager' binnen VWS. Gedurende het operationeel zijn van het call center blijft (10)(2e) als sparring partner beschikbaar voor changes en advies. Haar inzet loopt daarmee van september tot en met maart 2021. Hierboven hebben we voor onze inzet dezelfde tarieven gehanteerd als bij GGD GHOR.

Bij dit alles zijn wij er nadrukkelijk van uitgegaan, dat realisatie kan plaatsvinden binnen het contract met de huidige partner voor het coronatest afsprakennummer. Mocht dit anders blijken, dan vallen kosten en snelheid van realisatie anders uit, lees: vermoedelijk duurder en in elk geval langzamer. In dat kader staat of valt veel met de vraag of en in hoeverre de huidige partner via het bestaande contract kan worden ingeschakeld.

/

Bijlage – Gehanteerde uitgangspunten

Scope

- Reizigers die terugkomen vanuit een "Code Oranje" gebied wordt gevraagd hun gegevens achter te laten bij terugkomst op Schiphol
- Reizigers hebben zelf en vrijwillig hun gegevens achtergelaten
- Het call center benadert de reizigers door middel van een outbound call
- We stellen een vooraf bepaalde set vragen, zoals vastgelegd in een belscript
- Aard van de hulpvraag vastleggen/ administreren d.m.v. call reasons
- Periode: voor een half jaar: tm Q1 2021

Doel

Bewerkstellingen bewustwording bij de reiziger dat deze in quarantaine moet blijven:

- Uitleg
- Motivering
- Vragen of iemand klachten heeft en indien nodig doorverwijzen naar 0800-1202 of de website
- Indien geen klachten, verwijzen naar bestaande websites voor algemene informatie en de CoronaMelder app

Mogelijke extra activiteiten (vooralsnog buiten scope):

- Data entry / fulfilment van aangeleverde lijsten met reizigersgegevens/ nummers
- Casemanagement (later nogmaals terugbellen om voortgang te bespreken)
- Data verrijking (in geval klachten; welk vluchtnummer, land van herkomst, etc.)
- Doorverwijzing naar instanties (scholen, sociaal werkers, verzekering, ziekenhuis, etc.)
- Tips en verwijzing naar instanties voor praktische hulp (boodschappen laten bezorgen, corona-proof taxidiensten, apotheekbezorging, etc.)

Uitgangspunten

- Aantal outbound calls per dag: 3.000 (aantal kan nader oplopen wanneer de maatregel effectief blijkt en er wordt opgeschaald naar andere vervoersmodaliteiten)
- Aantal belpogingen per record: max. 3
- Afhandeltijd (AHT):
 - Eenvoudige telefoontjes: 3 tot 5 minuten per gesprek
 - Met een hulpvraag: 8 tot 10 minuten per gesprek
- Profiel medewerker: conform GGD/GHOR coronatest afsprakennummer
- Training: 16 uur
- Openingstijden: Ma-Zo, 09:00 – 17.00 uur
- Kanalen: Outbound Telefonie
- Talen: Nederlands
- Duur: Minimaal 6 maanden

Oplossingsrichting

- We zetten dit als zelfstandig en apart team op
- We gaan hiervoor apart werven
- Handmatig bellen, geen automatische belstanden
- Technische set-up / IT / Telefonie, conform GGD/GHOR coronatest afsprakennummer

- Rapportage, conform de huidige GGD/ GHOR rapportage, de basisset qua aantallen, belpogingen, AHT, call reasons, e.d.

Openstaande zaken

- Aanlevering records; nader te bepalen
- Nog niet duidelijk: of het call center zelf de 'papieren' van de opgegeven persoonsgegevens eerst moet administreren in een systeem
- Nog niet duidelijk: werken deze call center medewerkers in CoronIT
-