

---



---

## MARSROUTE REALISATIE PILOT CALL CENTER CORONA QUARANTAIN ZORG

Aan: Ministerie van VWS, 5.1.2e, 5.1.2e en 5.1.2e  
 Van: 5.1.2e en 5.1.2e  
 Datum: 2 september 2020  
 Nummer: 5.1.5

---

### Vooraf

Gisteren hadden wij overleg met elkaar om te komen tot de realisatie van een pilot call center corona quarantaine zorg. Daarbij zijn onder meer de volgende uitgangspunten genoemd:

- Start pilot op vrijdag 11 september.
- Realisatie los van het call center corona testen van GGD GHOR.
- Samenwerking met resp. realisatie van call center door Teleperformance voor de pilot (zeg orde grootte 3 maanden, doch uiterlijk tot 31 december 2020) op basis van dwingende spoed.
- Dienstverlening call center voor de periode daarna op basis van een nader te bepalen aanbestedingsprocedure rekening houdend met mogelijkheden uitbreiden scope (meerdere vliegvelden, meerdere vervoersmodaliteiten) en resultaten effectmeting.

### Korte beschouwing:

- Dit tijdschema is extreem kort en vraagt om medewerking van alle betrokkenen, ook mensen die gisteren niet aan tafel zaten.
- Om dit tijdschema te realiseren:
  - is het zeer wenselijk om zoveel mogelijk documentatie uit het GGD GHOR traject te hergebruiken;
  - moeten we vanaf de start in open dialoog met Teleperformance;
  - moeten alle vraagpunten die nog openstaan zo snel mogelijk worden geïdentificeerd en van een antwoord worden voorzien;
  - hebben we korte lijntjes nodig naar degene die finaal knopen kunnen/mogen doorhakken (de decision making unit).
- Gegeven het feit dat we met een corona project onder een (politiek en publieke opinie) vergrootglas liggen vraagt dit tegelijkertijd om:
  - zorgvuldig werken volgens de gangbare regels. Concreet: alert op wijze van inkoop/contractvorming, documentatie (van besluitvorming) en aflopen van de juiste stappen in besluitvorming.

**Planning: een schot voor de boeg**

Met Teleperformance is – onder voorbehoud van alle rechten en plichten – gisteren de volgende planning gedeeld. Teleperformance reageert hier in de loop van deze ochtend in onze richting op.

Aandachtspunten/gedachten bij bovenstaande:

- 1 Contracteringsteam: 5.1.2e verzorgt juridische, aanbestedingstechnische en inkooptechnische input. 5.1.2e is verantwoordelijk voor procesgang en inhoud. 5.1.2e voor inhoud.
- 2 Wie gaat van de zijde van VWS dit contract tekenen? Deze persoon ergens dit weekend inhoudelijk meenemen ter voorbereiding op contractondertekening.
- 3 Memo ter onderbouwing procesgang en te nemen besluiten. Het memo dat nodig is voor besluit op donderdag. Wie maakt dat? 5.1.2e met input van 5.1.2e voor wat betreft procedurele kant?
- 4 Na afstemming met GGD GHOR delen van correspondentie met Webhelp in het kader van verdere risico inschatting door 5.1.2e Eventueel voorbereiden defensie Q&A richting marktpartijen waaronder Webhelp.
- 5 Het aanbestedingstraject (de procedure en de verwachte doorlooptijd) is nog vorm te geven. Voorstel dat 5.1.2e en 5.1.2e hier een voorstel voor doen, ook voor wat betreft moment van opstarten.
- 6 In het contract af te spreken dat VWS op een aantal punten qua (door)ontwikkeling verbetering bij GGD GHOR volgt, denk o.a. op het gebied van IT Sec, reporting, etc.
- 7 De minister van VWS overweegt om vrijdag a.s. mogelijk een aankondiging te doen van een call center voor quarantaine zorg. We moeten ons er van bewust zijn dat dit marktpartijen alert maakt, waarschijnlijk niet alleen Webhelp.

Aandachtspunten/gedachten bij bovenstaande:

- 1 Trainingsduur van nu ingeschat 16 uur nog even kritisch bekijken. Is 1,5 dag wellicht voldoende en geeft dat nog wat ruimte (actie 5.1.2e)
- 2 Z.s.m. een lijst met inhoudelijke issues maken (incl. met actiehouders). Denk o.a. aan gebruik CoronIT (af te spreken met GGD GHOR), data aanlevering, alsmede te gebruiken systeem voor gegevensvastlegging, ...
- 3 In bovenstaande planning zijn qua activiteiten verder in elk geval toe te voegen:
  - AVG/DPIA
  - Communicatie (naar burger?, naar andere betrokken in de coronabestrijdingsketen)
  - ...

**Scoping**

Wat valt in scope project?

- Al het hiervoor genoemde.
- Informatieverzameling (Passenger Locator Cards dan wel anderszins)
- Ondersteunend informatiesysteem (if any).
- ...

Wat valt buiten scope project?

- Het (doen) organiseren en uitvoeren van het onderzoek (wel afstemming vanuit call center actie).
- ...

**Projectorganisatie**

Oprachtgever binnen Ministerie van VWS: ?

Gedelegeerd opdrachtgever en eerste aanspreekpunt voor M&I/Partners: ? 5.1.2e ? 5.1.2e ?

**Team:**

- 5.1.2e /m 14 september 5.1.2e daarna 5.1.2e Rolverdeling 5.1.2e
- 5.1.2e gaat m.n. over contractvorming, financiën en overige 'niet call center inhoud'.
- 5.1.2e gaat m.n. over alle 'call center inhoud'
- 5.1.2e inkoop/juridisch.
- Communicatie: ?
- DPIA: ?
- IT/online gegevensregistratie: ?

//