

To: (10)(2e) 0 (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl
Cc: (10)(2e) (10)(2e) @ghorasd.nl; (10)(2e) (10)(2e) @xs4all.nl; (10)(2e) (10)(2e) @ggdghor.nl; (10)(2e) (10)(2e) @ggdghor.nl
From: (10)(2e) (10)(2e) @ggdghor.nl
Sent: Tue 5/19/2020 9:34:05 AM
Subject: Informatie opstart test-aanmeldcentrum CIOVD testen
Received: Tue 5/19/2020 9:35:02 AM
[KCT-PvE-MV-06-v0.1-call center Covid-19 Testen-wrap up enbesluiten.pdf](#)
[KCT-planvanaanpak-v0.3.pdf](#)
[Use Case Teleperformance UK Supporting UK Gov Covid 19.pdf](#)
[KCT-PvE-MV-04-v1.A-MET4-inkoop call center dienstverlening\[1\].pdf](#)
[KCT-PvE-MV-05-besispunten \(2\)\[1\].pdf](#)
[M&I Partners RFI beantwoording COVID Teleperformance 11052020 v4.0.pdf](#)
[Offerteaanvraag Callcenterdiensten v0.5.pdf](#)

(10)(2e)

Bijgesloten stuur ik je namens (10)(2e) de informatie die je nodig hebt om je een beeld te vormen over het proces dat we vanaf begin mei hebben gelopen om een callcenter organisatie te selecteren voor ondersteuning van het aanmelden voor COVID testen en de rapportage van negatieve uitslagen. Nadat gisteren bekend werd dat het webportaal -dat we als eerste optie hadden geïmplementeerd voor die doelen- pas eind juni gereed is, moeten we voor juni over op een modus die geheel steunt op een callcenter. Bijgesloten vind je de volgende informatie, grotendeels samengesteld door een expert van M&I partners:

1. Notitie call center Covid-19 Testen - wrap-up en besluiten (notitie 06). Dit is het hoofddocument, de rest is vooral om alle andere mogelijke vragen te kunnen beantwoorden.
2. Plan van aanpak callcenter
3. Notitie inkoop callcenter dienstverlening. Hierin staan de uitgangspunten die we hanteren, zoals aantallen, gespreksduur, etc.
4. Respons op RFI (Request for Information) van het voorkeurs callcenter, met een use case voor COVID ondersteuning die ze in de UK uitvoeren. Een response to RFI *is nog geen offerte*, maar deze partij is bereid om parallel de realisatie op te starten en de offerte af te ronden. We moeten nu echt snel schakelen.
5. De voorbereide offerteaanvraag voor het callcenter
6. Besispunten aan de hand van de 'klantreis'

Het is van belang om aan te geven dat de response to RFI uitgaat van een langzaam opschalende callcenter organisatie, maar dat we dat willen versnellen. Dat gesprek gaan we nu aan, uitgaande van en voortvloeiend op de gunning. Ik denk dat we al op dag 1 klaar moeten staan voor 30.000 calls per dag, en misschien nog wel meer. Ook van belang en nog in detail te regelen: op- en afschaalbaarheid en berekening van kosten (vooral hoe snel de kosten omlaag gaan als we afschalen). Het oorspronkelijke plan digital first met portaal was berekend op een klein callcenter met alleen inbound verkeer, nu moeten we in juni negatieve uitslagen per telefoon terugmelden. Dat kan deels op momenten zonder inkomend verkeer, deels brengt dat extra kosten mee die nu grof zijn geraamd. Bij de formele offerte laten we die kosten preciezer ramen.

Een professionele inkoper met verstand van aanbestedingsregels (10)(2e) is betrokken geweest bij de opzet van het inkoopproces, om te borgen dat we om de aanbestedingsregels heen kunnen.

Zodra we een akkoord hebben zetten we het proces in werking en vragen we de callcenterorganisatie om volledig in te zetten op snelle realisatie van een startdatum begin juni.

Grt (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e)
 Corona testen bij GGD
 (10)(2e) @ggdghor.nl
 06 (10)(2e)

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te vernietigen en de afzender te informeren. GGD GHOR Nederland is niet aansprakelijk voor onjuiste en onvolledige overbrenging van de inhoud van een verzonden e-mail bericht, of een te late ontvangst daarvan.