

BIJLAGEN

1. Nota mbt verzonken en toekomstige recurrente kosten – CC Consortium
 2. Excelbestand op- en afschalingsmechanisme
-

16 Juni 2020

Nota mbt verzonken en toekomstige recurrente kosten – CC Consortium

Visuele weergave – budget & assumptions

Item	Bedrag	Omschrijving
Gebouwen	112.501 €	Huren bijkomende capaciteit voor periode 7 maanden (N-ALLO, Callexcell)
Covid-proof maatregelen	28.093 €	Investering in materiaal en extra voorzieningen voor de locaties gebruikt door Covid-
IT	58.984 €	Headsets, USB Adaptors headsets, workstations, MS Office licenties, e-ID cardreaders
Projectmanagement	144.056 €	Interne mandagen die niet op andere projecten konden ingeschakeld worden, nodig om een (+ additioneel legal advice, DPO, ...) = Back office profielen / Overhead
Operations management	229.015 €	Inzet dedicated operations managers specifiek voor dit project voor een bepaalde duur van
HR	74.770 €	Rekrutering via bijkomende kanalen en extra HR ondersteuning zowel voor rekrutering als
Investering	647.418 €	
Extra effort	22.630 €	Extra interne mandagen die niet op andere projecten konden ingeschakeld worden nav de
Totaal	670.048 €	

Totale kosten doorgekregen binnen CC Consortium

1.555.485 €

	Assumptions	verzonken + toekomstige recurrente kosten
	7/36	restant afschrijvingstermijn
	% 735 vs. realiteit	
Initial	734,4	
actual	307 * estimatie aantal FTE (incl. assumptie opflakkering)	
diff	427	

=AVERAGE(500;500;150;150;250;300;300)

1 Algemene toelichting

Het consortium van Call Centers wenst hierbij een bijkomende vraag tot compensatie in te dienen aangaande zogenaamde 'verzonken' alsook toekomstige wederkerende kosten, dewelke gebaseerd op initiële aannames beschreven in het bestek. Dit in navolging van de vraag en overeenstemming aangaande afschaling tot een 'basislaag' van 150 voltijdse medewerkers.

Betreft :

Overheidsopdracht voor de opsporing (tracing) en begeleiding van personen die mogelijks een risicodragend contact hebben gehad met een COVID-19 besmet persoon

Bestek nr. AZG/SD/2020/2

Gunning (VR 2020 0505 DOC.0446/1 en DOC.0446/14)

16 Juni 2020

1.1 Initiële aannames

Er werd bij aanvang door het Consortium van Call Centers geopteerd voor een zogenaamd 'all-in' tarief. Concreet wil dit zeggen dat zowel directe alsook indirecte (vaste) kosten vervat zitten in de finaal overeengekomen dagtarieven.

Overzicht kosten (niet-exhaustief) naast de directe loonkost(en):

Dagtarief is inclusief:

- Indirecte personeelskosten (traffic, planning, forecasting, learning & education, SR Delivery Managers ed)
- Huisvestings- en facility kosten
- Marketing- en communicatiekosten
- Werkplekuitrusting (seats, desktop, headseats, licenties office 365, leaselijnen ed) (alleen het callcenter platform wordt ter beschikking gesteld door de Vlaamse Overheid)
- Professional Fees (advocaatkosten, sociaal secretariaat, kosten DPO ed)
- Algemene kosten (verzekeringen, abonnementen, drukwerk, kopieerkosten ed)
- Overheadkosten (Finance, HRM, Facility, ICT, Directiekosten ed)
- Rentekosten
- Belastingen

Recurrente kosten inzake aansturing en overhead dienen te worden afgeschreven op een lager aantal call center medewerkers en wegen bijgevolg zwaar door. Het betreft hier oa dedicated en ad hoc support, maar ook huisvestings- en facility kosten.

Bijkomende (opstart)kosten

Er werden door het CC Consortium bij aanvang GEEN opstartkosten aangerekend:

- Rekrutering
- Consultancy
- Projectkosten en/of implementatiekosten
- Additionele investeringen in hardware (geen restantafschrijving in rekening gebracht)
- Additionele kosten bescherming en of impact social distancing
- Organisatie ontvangst (externe firma/event bureau) voor persvoorstelling (schermen, livestreaming, etc..)

Bovenstaande bijkomende opstartkosten zijn 'verzonken' oftewel 'sunk' en kunnen we met andere woorden niet meer terugverdienen op de inmiddels significant lagere volumes (onderlaag van 150 voltijdse medewerkers).

16 Juni 2020

1.2 Toelichting budget & assumpties

Vanuit het Call Center Consortium werd er een oplijsting van alle gedane kosten alsook nog te maken kosten over een periode van zeven (7) maanden gemaakt om in navolging van de nodige correcties en berekeningen uiteindelijk tot een bedrag van € 670.048 van 'niet-recupereerbare kosten' te komen.

De verschillende kosten binnen de respectievelijke call centra werden samengevoegd binnen onderstaande posten:

Item	
Gebouwen	Huisvestings- en facility kosten (N-ALLO en Callexcell)*
Covid-proof maatregelen	Aankoop van oa handgels, mondklappers alsook gedeelte inrichting/covid-proof maken site
IT	Aankoop van hardware (Laptops, headsets, USB Adaptors headsets, workstations, MS Office licenties, e-ID cardreaders,...)
Projectmanagement	Overhead/Back Office uren: Project Managers, DPO's, Legal support, Facility Management
Operations management	Overhead (N+1/N+2 Supervisors): Operations Managers, Sr. Service Delivery Managers
HR	Werving & selectie (interviews/screening), afstemming externe partners, uren HR Business Partners/Payroll officers, HR Mgmt
Extra effort	Gedeelte Legal/DPO/Finance & Accounting + directiekosten

*Onderbouwing naar AZG van 112 K€ huisvestings- en facility kosten dmv voorleggen bijkomend (huur)contract.

Belangrijk: Het totale bedrag aan gemaakte (en toekomstige) kosten vanuit het CC Consortium is 1.55 Mio€. Evenwel dienen we rekening te houden met het feit dat een gedeelte van deze kosten wél gecompenseerd worden door de geleverde en te leveren prestaties en bijgevolg gewoon deel uitmaken van de finaal overeengekomen dagtarieven.

Het betreft enkel het 'verschil' oftewel het afwijkend aantal in te zetten medewerkers in vergelijking met wat er in het budget werd opgenomen, zijnde 734,4 FTE (85% eerstelijnsmedewerkers tav 864 FTE).

1.2.1 Formule voor berekening kosten tav vooropgestelde en effectieve bezetting

=AVERAGE(500;500;150;150;250;300;300)

Een assumptie aangaande het gemiddeld aantal in te zetten call center medewerkers per maand, waar de eerste twee maanden (mei en juni) we uitgaan van 500 voltijdse equivalenten om nadien af te schalen naar de overeengekomen basisbezetting van 150 FTE (juli en augustus). Bijkomend werd er reeds rekening gehouden met een mogelijke opflakking vanaf de maand september (250 FTE), oktober (300 FTE) en november (300 FTE).

Initial	734,4	
actual	307	* estimatie aantal FTE (incl. assumptie opflakking)
diff	427	

16 Juni 2020

1.2.2 Vermindering IT kosten omwille van termijn restant afschrijvingen.

7/36* restant afschrijvingstermijn

*De normale afschrijvingstermijn van 36 maanden herleiden we naar 7 maanden

Totale kosten IT	521.412 €
---------------------	-----------

Formule voor berekening te recuperen kosten: € 521.412 / 36*7 / 734,4 FTE * 427 FTE

= € 58.984

Samengevat houden we specifiek voor de post 'IT' rekening met zowel het verschil tussen het effectief aantal call center medewerkers ten opzichte van het vooropgestelde aantal alsook het feit dat we enkel 7 maanden in rekening brengen van de normale 36 maanden waarop we typisch hardware afschrijven.

Het betreft hier effectief aankopen en investeringen in het kader van het contact onderzoek, dewelke we normaliter niet zouden hebben gemaakt.

1.2.3 Voorstel evaluatie en periodieke afrekening van deze kosten

Het voorstel vanuit het Consortium van Call Centers ligt in lijn met de reeds vastgelegde afspraken aangaande post 1 (opstartkosten) in de finaal goedgekeurde inventaris waar typisch deze kosten, indien niet opgenomen in de dagprijs, worden opgenomen. Gezien dat we voor de berekening van de kosten meerdere assumpties hebben genomen lijkt het ons opportuun om op eenzelfde manier om te gaan met deze kosten.

Concreet wil dit zeggen dat we onderstaande betalingstermijnen tevens willen hanteren in navolging van akkoord vanuit het Agentschap Zorg & Gezondheid.

Wijze waarop de prijs wordt betaald door VAZG

- > Het gedeelte van de opdracht dat tegen een globale prijs wordt uitgevoerd wordt:
 - o 20% bij aanvang van de opdracht;
 - o 20% na 2 maanden op basis van een tussentijds rapport en informatiemoment;
 - o 20% na 4 maanden op basis van een tussentijds rapport en informatiemoment;
 - o 20% na 6 maanden op basis van een tussentijds rapport en informatiemoment
 - o 20% na oplevering van de opdracht

16 Juni 2020

2 Samenvattend

Het Consortium streeft voortdurend naar het zoeken van een evenwicht tussen gemaakte afspraken, dewelke als basis hebben gediend voor opgeleverde (financiële) berekeningen, gevormde en gekwalificeerde medewerkers boeien en binden alsook op een correcte en intellectueel eerlijke manier omgaan met Vlaams belastinggeld.

Evenwel wijken de actuele volumes (aantal in te zetten call center medewerkers) dermate af van de aantallen dewelke werden meegenomen voor de berekening van een 'all-in' dagprijs, dat er kosten zijn die we vanuit het Consortium van Call Centers wensen te recuperen.

Evenwel zal er zoals afgesproken onderbouwing plaatsvinden van gedane kosten, zoals dit ook werd gevraagd voor de post 'gebouwen', waar er ter staving van de voorgestelde kosten een (bijkomend)huurcontract dient te worden voorgelegd.

Op afgesproken tijdstippen zullen de vertegenwoordigers van het Call Center Consortium, dewelke ook deelnemen aan de strategische overlegmomenten afstemmen met het Agentschap Zorg & Gezondheid alvorens een gedeelte in rekening te brengen. Dit na finale goedkeuring vanwege AZG.

