

Brussel, 4 mei 2020

Geachte Heer Dewolf,

We verwijzen naar uw brief van 1 mei 2020, en onze offerte van 30 april; de offerte waarvoor wij voor deze opdracht een samenwerking opgezet hebben tussen een consortium van Belgische Callcenters en ZGP INTERMUT met als onderaannemer KPMG Advisory burg CVBA en vzw Mutas als antwoord op het bestek met referentie AZG/SD/2020/2 (hierna genoemd 'het bestek'). Wij verwijzen ook naar onze gesprekken van 3 mei jl.

Op basis hiervan stellen we **een gereviseerde prijs voor**, met behulp van aangepaste inventaris.

We hopen u met dit voorstel te mogen overtuigen van onze daadkracht, wilskracht, inhoudelijke kennis en ambitie om u als team bij dit project bij te staan.

Hoogachtend,

Luc Van Gorp

Voorzitter
ZGP INTERMUT

Prijzetting – Inventaris voorstel & verduidelijking

Deelopdracht	Verduidelijking post	Aard post	Vermoedelijke hoeveelheid	Eenheid	Prijs Inschrijver / eenheid (excl. BTW)	BTW (%)	Totaal (incl. BTW)	
		(GP = globale prijs – VH = vermoedelijke hoeveelheden)						
1. Call center								
	1.1. Opstart en recruitering field task force, personeel call center	GP	NA	€	1 367 099,56 €	21%	1 654 190,46 €	
	1.2. call center medewerker 1e lijn	VH	149.817 (204 dagen x 734,4 medewerkers)	€/dag[1]	333,00 €	49 889 260,80 €	21%	60 366 005,57 €
	1.2. call center medewerker 2e lijn (ZGP Intermut)	VH	17.627 (204 dagen x 86,4 medewerkers)	€/dag[1]	503,22 €	8 869 549,09 €	21%	10 732 154,40 €
	1.2. call center medewerker 3e lijn (ZGP Intermut)	VH	8.813 (204 dagen x 43,2 medewerkers)	€/dag[1]	989,02 €	8 715 992,73 €	21%	10 546 351,20 €
	1.3. call center supervisor	VH	9.384 (204 dagen x 46 medewerkers)	€/dag	375,00 €	3 519 000,00 €	21%	4 257 990,00 €
	1.4. field agent (ZGP Intermut)	VH	58.956 (204 dagen x 289 medewerkers)	€/dag	436,47 €	25 732 705,96 €	21%	31 136 574,21 €
	1.5. field agent supervisor (ZGP Intermut)	VH	3.264 (204 dagen x 16 medewerkers)	€/dag	650,28 €	2 122 506,67 €	21%	2 568 233,07 €
2. Opleiding en intervisie	NA	GP	NA	€	- €	21%		
3. Aansturing	NA	VH	7 (maanden)	€/maand	80 786,23 €	565 503,61 €	21%	684 259,37 €
4. Rapportering	NA	VH	7 (maanden)	€/maand	80 786,23 €	565 503,61 €	21%	684 259,37 €
5. Verplichte optie: integratie tracing apps	NA	VH	120	€/u	140,00 €	16 800,00 €	21%	20 328,00 €
					101 363 922,02 €	TOTAAL	122 650 345,65 €	

Graag verduidelijken we:

Betreft Callcenter agents en supervisors:

In de inventaris wordt uitgegaan van één tarief voor de eerstelijnsactiviteiten in het callcenter (zowel voor de agents als de supervisors). Dit is het tarief van het callcenterconsortium. De mutualiteiten zetten ook in de eerste lijn reeds gesubsidieerde medewerkers in. Dit aantal zal degressief dalen in de loop van de komende weken.

- ➔ Call center prestaties eerste lijn en supervisors call center geleverd door Intermut: facturatie van de reële prestaties aan het verlaagde tarief (zie BAFO) van de call centers

In de tweede en derde lijn worden de intermut-tarieven behouden omdat hier specifieke profielen worden ingezet.

- ➔ Call center prestaties tweede en derde lijn: facturatie van de reële prestaties aan het ongewijzigde tarief Intermut.

Algemeen

Het verschil in kostprijs van de reeds gesubsidieerde medewerkers t.o.v. de callcentertarieven zal ten laste blijven van de reguliere financierende overheid (bvb. de federale overheid voor de inzet van Ziekenfondsconsulenten en de Vlaams overheid voor de inzet van maatschappelijk werkers en socio-educatieve medewerkers in een aantal vzw's) -> Verder te bekijken hoe dit geregeld wordt in overleg met de verschillende overheden.

We merken graag op dat we voor deze tarieven een significante en commerciële inspanning doen vanuit het maatschappelijk belang van deze opdracht voor het Call Center consortium. We merken graag op dat Vlaanderen niet te vergelijken is met Brussel of Wallonië (waar de arbeidsmarkt én de markt voor call centers verschillend is)

Betreft Field agents en supervisors:

De dagprijs voor de fieldagents en -supervisors wordt bijgesteld. We gaan ervan uit dat we hiervoor voor twee derde van de capaciteit beroep zullen doen op mutualistische medewerkers en onderaannemers (thuisverplegingsdiensten en gezinszorgdiensten) en een derde op interimkrachten. Dat geeft een lagere dagprijs

De vervoerskosten voor de fieldagents- en supervisors zullen doorgerekend worden aan reële kost en zijn uit de dagprijs gehaald.

- ➔ Veldwerk-prestaties: facturatie van de reële prestaties aan het verlaagde tarief Intermut (zie BAFO).

Het consortium van call centers en Intermut verklaart hierbij ook dat de opgegeven prijzen als maxima moeten worden gezien, voor de vereisten gestipuleerd in het bestek, en dat de verrekening dus maandelijks zal gebeuren op basis van de reële prestaties van de daadwerkelijk ingezette respectievelijke profielen.