

Op 19 januari '21 overlegden AZG, AIV en ABB met Smals over de aanlevering van de noodzakelijke informatie m.b.t. de aan te schrijven doelgroepen. Gelet op de afhankelijkheid voor de aanlevering van de doelgroepgegevens, alsook de parallelle uitnodiging per sms en/of e-mail, is verdere goede afstemming (zowel technisch als inhoudelijk) met Smals noodzakelijk.

AIV heeft ondertussen het proces voor materialisatie en verzending door gebruik te maken van de Documentendienst Magda uitgetekend. Op basis van de huidige contracten kan een voorlopige kostenraming opgemaakt worden.

Uitgangspunten hierbij zijn:

- 4.511.956 burgers¹;
- Dagelijks aanbod van ca 12.000 brieven (in maart), oplopend tot ca. 25.000 (in juni);
- Vensterenveloppen (US dubbel venster) met 3 vellen A4 (oproeping incl. brochure);
- Priorzending aan huidige contractuele kostprijs van 0,876€/brief

Dit levert volgende **kostenraming**:

Ontwikkelkost AIV (incl. licenties)	337.183,85	426.815	Incl. 21% btw
Functionele en technische ondersteuning	248.850	315.000	Incl. 21% btw
Ipex (druk, plooiën envelop, transport)	1.240.788	1.240.788	0% btw
bpost (prior)	3.966.509	3.966.509	0% btw
Totaal	5.793.330,85	5.949.112	Incl. btw

In het kader van de nieuwe raamcontracten die Het Facilitair Bedrijf aan het afsluiten is, komen volgende kortingen in aanmerking:

Korting IPEX tem 15/03 veronderstelling 300K brieven verzonden voor 15/03	-41.375
Extra vermindering kost indien nieuw drukkerij contract getekend voor 15/03	-589.049

Uitgedrukt in eenheidskosten geeft dit volgende eenheidsprijs met/zonder nieuwcontract en korting:

- Handlingskosten per brief (zonder bpost)

Bestaand Ipex contract	0,439
Nieuw contract & korting Adobe	0,300

- Handlingskosten per brief (met bpost²)

Bestaand Ipex contract	1,319
Nieuw contract & korting Adobe	1,179

Het gebruik van de Documentendienst Magda geeft volgende **doorlooptijden** en voorwaarden (SLA):

- Voor 10-26K brieven per dag:
 - o dag+2 afgeleverd bij bestemming³

¹ Hierin zijn de zorgverstrekkers in de eerste lijn (ong. 300.000) inbegrepen (vanaf half februari), waarvan het op dit moment nog niet uitgeklaard is of deze ook in dit proces moeten worden meegenomen (afh. van de timing van de opzet van het digitale uitnodigingssysteem. Indien dit niet het geval is ligt de aangerekende kost lager.

² Zie eenheidsprijs priorzending bpost aan 0,876€/brief. Deze kostprijs houdt nog geen rekening met de gebruikelijke kortingen die bpost biedt in functie van de gevraagde volumes (tot 4%) en kwaliteit van de aangeleverde stukken.

³ Te rekenen vanaf moment aanleveren gegevensbestand doelgroep.

////////////////////////////////////

- o dag+1 afgeleverd bij bestemming⁴ als Magda bestanden krijgt vóór 20u en Iplex vóór 21u
- Variaties snellere afhandeling mits extra kost
 - o Voor 10K brieven per dag mits +10%/20% operationele kost Iplex
 - dag+1 afgeleverd bij bestemming
 - o Bij hoger volume prijs te onderhandelen.

Extra duiding bij de kostenraming:

Bovenstaand proces maakt gebruik van de bestaande **Documentdienst Magda en de dienstverlening die AIV** hierbij kan leveren. Een aantal vereisten zijn op heden niet beschikbaar in de bestaande MAGDA documentdienst en vragen dus **extra ontwikkeling**: vnl.

- de verzendlijsten worden in bulk vanuit Doclr bezorgd. De huidige documentdienst werkt op basis van 1 per 1 verzending vanuit dossierbehandelingsystemen. Er is de behoefte om rekening te houden met wijzigende parameters van deze verzendlijsten doorheen het proces zonder dat het proces van verzending tijdelijk moet gestaakt worden voor aanpassingen in de broncode. Het geautomatiseerd opvangen van wijzigingen in de bronbestanden moet bijkomend voorzien worden;
- De verrijking met Rijksregister is vandaag niet voorzien in de huidige documentdienst en moet ontwikkeld worden om ervoor te zorgen dat het meest recente domicilele adres wordt gebruikt;
- Er moeten meerdere kwaliteitscontroles gebeuren op verzendlijsten, o.a. om dubbels te vermijden;
- Om piekbelastingen te vermijden moeten er aanpassingen gebeuren om de documentdienst in parallelle lijnen te kunnen laten werken (afleveren verzendlijsten vanuit doclr → afleveren brieven bij bpost zelfde dag);
- Dynamisch genereren van brieven
- Opzetten van een dashboard en rapportering

Naast de ontwikkelingskost dient **functionele en technische support** te worden opgezet gedurende de 10 maanden waarop deze flow zal lopen. Deze support is begroot op een totaal maximaal van 315.000 euro op 10 maanden. Deze kost is volgens werkelijk verbruik en dekt de kosten voor proactieve opvolging van de dagelijkse verzendingen, het onderzoeken van klachten van burgers, nieuwe aanpassingen op het proces en blijvende optimalisatie van de performantie van het systeem.

In detail:

Dedicated support gedurende 5 weken, scope zorgverstrekkers		
Support team - week 1 - 5	70 000 €	gem presteren van 16 uur per dag (gem 2 VTE /dag, 1 VTE = gem 1000 euro/dag btw incl. ; * 7 dagen/week * 5 weken)
Support team - week 6 - 10	35 000 €	gem presteren van 16 uur per dag (gem 1 VTE /dag, 1 VTE = gem 1000 euro/dag btw incl. ; * 7 dagen/week * 5 weken)
Totaal dedicated support (2)	105 000 €	

Dedicated support gedurende 6 maanden, burger zendingen		
Support team mnd 1-3	120 000 €	gem presteren van 16 uur per dag (gem 2 VTE /dag, 1 VTE = gem 1000 euro/dag btw incl. ; * 20 dagen/maand * 3 maand)
Support team mnd 4-6	90 000 €	gem presteren van 16 uur per dag (gem 1,5 VTE /dag, 1 VTE = gem 1000 euro/dag btw incl. ; * 20 dagen/maand * 3 maand)
Totaal dedicated support (2)	210 000 €	

105 000 + 210 000 = 315 000 euro

Alle andere kosten zijn **verbruikskosten op niveau van IPEX (printen, papier) en bpost (verzending, aflevering).**

⁴ Te rekenen vanaf moment aanleveren gegevensbestand doelgroep.



- IPEX: mits het voorleggen van een intentieverklaring met indicatieve volumes wordt er op alle print en naverwerkingsdiensten 0% BTW aangerekend. Daarnaast voorziet de nieuwe overeenkomst – mits ondertekening voor 15/3 – een aanzienlijke korting.
- bpost verleent, op basis van een beheerscontract met de federale Staat, de universele dienst van de postbedeling over het hele grondgebied en is dus partner voor de verzending van de brieven. De vermelde prijzen voor bpost zijn gebaseerd op de huidige contracten. De Vlaamse Regering vroeg federaal voogdijminister De Sutter om met bpost een beste prijs en meest gunstige dienstverleningsgarantie te onderhandelen. Minister De Sutter liet na overleg met bpost weten dat er geen mogelijkheid was om ikv de vaccinatiecampagne een voordeliger tarief te bekomen. De Vlaamse overheid zal via IPEX wel kunnen genieten van de gebruikelijke kortingen die bpost aan haar klanten toekent obv volume en kwaliteitscriteria.

2. Helpdesk

- De kost voor het lokale callcenter is voorzien in het Besluit van de Vlaamse Regering van 22 januari 2021 tot toekenning van een projectsubsidie voor infrastructuur en uitbating van een vaccinatiecentrum.
- **Centrale specifieke helpdesk:** de kost van deze ondersteuning is afhankelijk van het aantal contacten dat door een voorlichter wordt behandeld. Het is moeilijk om dit te ramen. Dit zal ook per doelgroep verschillen (vb. meer 65+-ers die bellen).

Raming:

4.511.956 aantal 18+ers dat in Vlaanderen dat zal worden uitgenodigd. Stel dat 1/40 van de genodigden in dit centrale contactcenter terecht komt, zijnde 112.800 (afgerond).
We gaan uit van 250 seconden per contact. de eenheidsprijs per seconde : 0,018429 Euro.

Totaal: $112.800 * 250 * 0,018429$ Euro = 519.698 excl BTW of **628.834,58 incl. BTW.**

- **Beantwoorden van vragen die via e-mail op de algemene mailadressen binnenkomen:**
De kost van deze ondersteuning is afhankelijk van het aantal door deze voorlichters gepresteerde uren:
 - de inzet van 8 uur per dag van begin maart tot eind augustus
 - de kostprijs per uur van een voorlichter: 43,32 Euro excl. BTW
 Kost per voorlichter van begin maart tot eind augustus: $8 \text{ uur per dag} * 120 \text{ werkdagen} * 43,32 = 41.587,2$ Euro excl. BTW of **50.320,5 Euro incl. BTW.**

Raming:

Het is op dit ogenblik moeilijk om hiervoor een inschatting te maken. Indien we 2 voorlichters zouden inzetten voor de volledige periode komen we op 100.641 euro, incl. BTW. De inzet zal variëren in de tijd.

3. Mijnburgerprofiel

De aansluiting op mijn Burgerprofiel is een standaard aansluiting en zal door AIV worden gedragen. De kosten voor de ontwikkeling van de specifieke tab 'covid vaccinatie' genereert extra ontwikkelingskosten: **65.000 euro.**

Ontwikkelkost 'vaccinatietab' op Mijn Burgerprofiel		
Analyse	20 MD	20 000
Development backend	30 MD	30 000
Development front end	5 MD	5 000

////////////////////////////////////

Testing (incl webtoegankelijkheid) en support	5 MD	5 000
Opvolging PM	5 MD	5 000

B. ESR-TOETS

/

C. IMPACT OP HET PERSONEEL VAN DE VLAAMSE OVERHEID

Er is geen impact op het personeel van de Vlaamse overheid.

D. IMPACT OP DE LOKALE EN PROVINCIALE BESTUREN

Er is geen impact op de lokale en provinciale besturen.

4. VERDER TRAJECT

Op dit ogenblik zijn enkele kostenramingen gebaseerd op ruwe inschattingen. De werkelijkheid zal uitwijzen of deze ramingen al dan niet moeten worden bijgesteld. Hierover zal regelmatig worden gerapporteerd aan IF en Begroting.

////////////////////////////////////

