

MARKTCONSULTATIEDOCUMENT

Openbare marktconsultatie

Inbound Telefonie gemeente Tilburg

Tender:	2019/409/LL
Datum:	08-11-2019
Plaats:	Tilburg

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst.

Vertrouwelijkheid

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Enigerlei overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Gemeente Tilburg	4
1.2	Aanleiding en doel marktconsultatie	4
2	Omschrijving van de dienstverlening	5
2.1	Kaders en uitgangspunten	5
2.2	Eisen en wensen aangaande de dienstverlening	5
3	Procedure marktconsultatie	8
3.1	Het proces	8
3.2	Spelregels marktconsultatie	8
4	Vraagstelling	10

1 Inleiding

1.1 Gemeente Tilburg

Tilburg is een netwerkorganisatie met 1900 professionals en een jaarbegroting van ruim 980 miljoen euro. Een organisatie met een uitgebreid takenpakket en alle uitdagingen die horen bij een grote gemeente. We sluiten steeds meer aan bij initiatieven, ideeën en energie in de samenleving. Met een duidelijk doel: samen met burgers en bedrijven zorgen dat mensen prettig in Tilburg kunnen wonen, werken en verblijven.

Het management bestaat uit 5 directeuren en 19 afdelingshoofden. Samen vormen zij de kern van de netwerkorganisatie. Zij bouwen niet alleen aan de eigen afdeling maar aan de hele organisatie. Ze hebben contact met het college, overzien de gemeentelijke opgaven, geven richting en leveren een bijdrage aan de opgave van hun afdeling. Ze stimuleren medewerkers om hun talenten te ontwikkelen. De lijnen zijn kort, de sfeer toegankelijk, zonder kapsones en zeker niet deftig. Gewoon: mouwen opstropen en aan de slag om slimme oplossingen te bedenken, want de gemeente Tilburg loopt graag voorop. Daadkracht, vernieuwing en verbinding; dat is typisch Tilburgs. Binnen de gemeentegrenzen, maar ook daarbuiten met de andere gemeenten in Hart van Brabant en met Brabantstad.

Voor meer uitgebreide informatie over de gemeente Tilburg verwijzen wij u naar onze website www.tilburg.nl

1.2 Aanleiding en doel marktconsultatie

Op dit moment heeft de gemeente Tilburg haar volledige Inbound Telefonie uitbesteed aan een extern callcenter. Hiervoor is in 2013 een Europees aanbestedingstraject doorlopen. Het huidige contract loopt uiterlijk 31-12-2021 ten einde.

Door kanaalsturing en een toename van online dienstverlening ziet gemeente Tilburg een afname in het aantal binnenkomende telefoongesprekken.

Gemeente Tilburg onderzoekt momenteel de mogelijkheden voor het opnieuw aanbesteden van de Inbound Telefonie danwel deze dienstverlening binnen de eigen organisatie te gaan uitvoeren met eigen middelen. Onderdeel bij dit onderzoek is een marktconsultatie waarbij gemeente Tilburg een beeld wil vormen in hoeverre de opdracht zoals gemeente Tilburg die vanaf 2021 in de markt kan zetten nog potentieel interessant is voor marktpartijen. De resultaten van de marktconsultatie worden gebruikt als inbreng voor een adviesdocument aan het managementteam van de afdeling Dienstverlening. Dit document zal het managementteam advies geven of en op welke manier de aanbesteding voor Inbound Telefonie kan plaatsvinden.

Ter voorbereiding op een eventuele aanbesteding omtrent Inbound Telefonie wenst de gemeente Tilburg de markt te raadplegen met als doel meer inzicht te krijgen in de mogelijkheden en onmogelijkheden omtrent het onderwerp. Zodoende hoopt de gemeente in staat te zijn om tot een kwalitatief betere uitvraag te komen voor een feitelijke aanbesteding.

Met deze marktconsultatie wil de gemeente:

- de interesse en ervaring van marktpartijen aangaande het project peilen;
- de kennis van de markt benutten om tot een kwalitatief betere marktvraag te komen;
- de markt vragen mee te denken en oplossingen te geven;
- de markt vragen innovaties aan te dragen;
- inzicht verkrijgen in huidige ontwikkelingen op de markt;
- inzicht verkrijgen in de huidige markttrend en tarieven op basis van de actuele omvang van de gevraagde dienstverlening.

2 Omschrijving van de dienstverlening

2.1 Kaders en uitgangspunten

Expliciet wordt vermeld dat gemeente Tilburg onder de dienstverlening van Inbound Telefonie niet verstaat chatservices, web-care, e-mail of overige online diensten en/of full-service-pakketten en ook niet voornemens is om deze taken bij een externe partij onder te brengen.

De gemeente Tilburg hanteert aangaande een mogelijke aanbesteding voor Inbound Telefonie de volgende uitgangspunten:

- Vooralsnog gaat de gemeente Tilburg hierbij uit van een overeenkomst met een beoogde looptijd van minimaal 4 jaar met een optie tot 2 keer met 2 jaar verlengen;
- De gemeente wenst de keuze te maken hoe zij Inbound Telefonie gaat organiseren. Al dan niet met adviezen vanuit de marktpartij;
- De gemeente Tilburg heeft de intentie om de uitvoering en verantwoordelijkheid van de potentiële opdracht bij één contractpartner te leggen.
- Omdat de ontwikkelingen op het gebied van telefonie in beweging zijn, zoekt de gemeente Tilburg een partner die, binnen de kaders van Inbound Telefonie, nieuwe ontwikkelingen toepast om daarmee tot een efficiënter oplossing te komen;
- De gemeente Tilburg zoekt naar een partner die proactief advies uit brengt, voldoende kennis heeft om kwaliteit van Inbound Telefonie te garanderen en communicatief sterk met de klant is;
- Het staat de opdrachtnemer vrij om samen met andere partijen tot één aanbidding te komen, waarbij de gemeente Tilburg de voorkeur heeft voor één contract(en) met één hoofdopdrachtnemer.

2.2 Eisen en wensen aangaande de dienstverlening

Algemeen

Op dit moment heeft de gemeente Tilburg haar volledige Inbound Telefonie uitbesteed aan een extern callcenter. Op dit moment verwerkt het externe callcenter ongeveer 175.000 calls per jaar en gekanaliseerd naar één telefoonnummer namelijk 14 013.

Het callcenter is het visitekaartje van de gemeente Tilburg, waarin het 1e klantencontact met ondernemer en burgers plaatsvindt. Dienstverlening zit in onze haarvaten: de klant staat voorop. Onze ambitie is daarom om de burgers en ondernemers te laten ervaren hoe een moderne stad haar dienstverlening organiseert. De kwaliteitsbelevingen van de ondernemers en burgers zijn onderdeel van deze ambitie.

Het contractbeheer is weggelegd bij de afdeling Dienstverlening bij het team Klant Contactcentrum 3 waarbij de afdelingsmanager Dienstverlening als eindverantwoordelijke geldt.

Informatieontsluiting / Productinformatie

De gemeente Tilburg, in de personen van 5 mediaregisseurs, faciliteert en beheert zelf de belscripts t.b.v. de call-agents.

De belscripts bevatten alle productinformatie en werkinstructies die voor de call-agents van belang zijn om hun taak te kunnen vervullen.

De belscripts worden via een intranet web based ontsloten.

Het complete (eerste lijns) producten- en dienstenpakket is hierin voorhanden, zo ook de werkinstructie.

De actualiteit van de belscripts wordt door de gemeente Tilburg gewaarborgd.

De contractpartner dient gebruik te maken van deze belscripts.

Daarnaast maken call-agents gebruik van een aantal vakspecialistische applicaties voor het afhandelen van calls, zoals een digitale agenda voor het maken of verzetten van afspraken, Key2Belastingen voor Belastingvragen of Clear voor het inboeken van meldingen Openbare ruimte.

Toekomstige ontwikkelingen

Het beleid van de gemeente Tilburg is de laatste jaren gericht op sturing op digitale kanalen. Het digitale kanaal is als preferent kanaal gehanteerd en de burger en ondernemer werden door kanaalsturing zoveel mogelijk naar dit kanaal "verleid." Dit heeft tot een aanzienlijke daling van het callvolume geleid.

Er zijn ontwikkelingen gaande die het callvolume de komende jaren gaan beïnvloeden. Bijvoorbeeld de implementatie van Omni-Channel, de invoering van nieuwe technologieën zoals chat of chatbot of landelijke ontwikkelingen zoals het centraliseren van aanvragen van rijbewijzen. Deze ontwikkelingen hebben mogelijk tot gevolg dat de komende jaren een daling te verwachten valt in het callvolume.

De aangegeven callvolumes zijn op jaarbasis gebaseerd op de managementinformatie van week 24-2018 tot en met week 23-2019. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend voor het callvolume voor de komende contractperiode.

Soorten calls

	Soorten calls	Inhoud
1	Centralistische calls (met terugvalverwerking)	doorverbinden/terugbelnotities
2	Burgerzaken, Belastingen, Vergunningen	informatie/advies/registratie
3	Afval	informatie/advies/registratie
4	Sport	informatie/advies/registratie
5	Meldingen en klachten openbare ruimten	informatie/advies/registratie
6	Werk, inkomen en zorg	informatie/advies/registratie

NB: De calls onder 3 en 5 kenmerken zich door een hoog klachtenghalte waarop de skills van de call-agents moeten worden afgestemd. De calls onder 6 kenmerken zich tot een bepaalde doelgroepbenadering waarbij persoonlijke aandacht en empathisch vermogen van de call-agents een vereiste is.

Openingstijden

De openingstijden zijn: maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur. Geen koopavonden.

Bij een algehele sluiting van de gemeente (bijvoorbeeld op feestdagen en nader aangewezen dagen) geldt deze algehele sluiting ook voor de opdrachtnemer.

Service levels

1. Van alle binnengekomen gesprekken wordt 70% binnen 30 seconden opgenomen (met een aannameratio van 95%)
2. Van de opgenomen gesprekken dient 80% zelf afgehandeld te worden volgens instructie.
3. Uitval calls maximaal 5%
4. Gemiddelde gespreksduur is afhankelijk van de aangeboden producten en diensten (zie hiervoor verder onder call volume)

Call volume

Van week 24-2018 t/m week 23-2019 heeft het extern callcenter 161.372 calls beantwoord. Het jaarlijkse callvolume bedraagt circa 160.000 calls. De verwachting is dat dit de komende jaren zal verminderen vanwege toekomstige innovatieve ontwikkelingen.

Onderstaand een overzicht van de soorten calls met vermelding van aantallen en gemiddelde gespreksduur:

Periode	week 24-2018 t/m week 23-2019	
Categorie	Aantallen	Gemiddelde gespreksduur (AHT)
A. Telefooncentrale	28.468	194 seconden
A. Terugval - centrale	1.871	95 seconden
B. Burgerzaken, Belastingen, Vergunningen	60.982	226 seconden
B. Werk, Inkomen en Zorg	36.100	340 seconden
B. Afval	11.625	185 seconden
B. Sport	422	170 seconden
C. Centraal Meldpunt	21.904	270 seconden
Totaal	161.372	

Definitie gespreksduur (AHT):

- Netto gesprekstijd (tijd dat de agent met de klant spreekt) +
- Holdtijd (tijd voor intercollegiaal consult of doorverbinden) +
- After-Call-Work tijd (nawerktijd)

Het aantal calls en de gemiddelde gespreksduur is gebaseerd op een totaal rapportage van het extern callcenter over juni 2018 t/m juni 2019 en gevalideerd door een extern adviesbureau.

De tarieven worden vastgesteld per minuut, welke in ieder geval opgebouwd dient te zijn uit de volgende componenten:

- AHT (gespreksduur)
- directe en indirecte loonkosten
- supervisie
- rapportages & informatie
- opleidingskosten
- kosten voor technische infrastructuur bij Opdrachtnemer
- alle overige kosten om de dienstverlening faciliteren

Telefoonnummer (14 013)

De gemeente Tilburg gebruikt en communiceert 14 013 als algemeen telefoonnummer voor eerstelijns telefoonverkeer. Dat nummer maakt deel uit van het 14+ netnummer van de VNG.

[Meer over het 14+netnummer van de VNG>](#)

3 Procedure marktconsultatie

3.1 Het proces

Het proces voor deze marktconsultatie ziet er als volgt uit:

- De gemeente Tilburg heeft deze marktconsultatie op **08-11-2019** opengesteld middels publicatie op TenderNed;
- Tot **22-11-2019 tot 12.00 uur** is er de mogelijkheid tot het schriftelijk stellen van vragen over deze marktconsultatie per e-mail via aanbestedingen@tilburg.nl onder vermelding van '*Vragen marktconsultatie Inbound Telefonie gemeente Tilburg*'. Aan geïnteresseerde partijen wordt verzocht om de vragen te stellen in het beschikbaar gestelde excel-document "Vragen NvI Marktconsultatie Inbound Telefonie" (format separaat te downloaden via TenderNed);
- De gestelde vragen en de beantwoording worden uiterlijk **03-12-2019** gepubliceerd op TenderNed;
- Aan geïnteresseerde partijen wordt verzocht om aan de hand van de ontvangen informatie de antwoorden op de vragen uit hoofdstuk 4 van dit marktconsultatiedocument voor te bereiden en deze te verwoorden in het beschikbaar gestelde reactiedocument (format separaat te downloaden via TenderNed);
- De beantwoording van deze marktconsultatie dient, in PDF en per e-mail te worden ingediend onder vermelding van '*Beantwoording marktconsultatie Inbound Telefonie gemeente Tilburg*'. Deelnemer draagt zelf de verantwoordelijkheid om te verifiëren of zijn e-mailberichten (tijdig) zijn ontvangen door de gemeente Tilburg;
- Indienen van het reactiedocument dient te gebeuren **uiterlijk 20-12- 2019, 12:00 uur** via aanbestedingen@tilburg.nl;
- Het projectteam, dat voor deze marktconsultatie is ingericht, bestudeert en evalueert na de marktconsultatieronde het ontvangen reactiedocument;
- De resultaten van de marktconsultatie worden gebruikt als inbreng voor een adviesdocument aan het managementteam van de afdeling Dienstverlening. Dit document zal het managementteam advies geven of en op welke manier de aanbesteding voor Inbound Telefonie kan plaatsvinden. Dit interne document wordt niet ter beschikking gesteld aan de deelnemers van de marktconsultatie.
- De bevindingen/uitkomsten van de marktconsultatie worden uiterlijk **17-01-2020** gepubliceerd op TenderNed.

3.2 Spelregels marktconsultatie

Ten einde marktpartijen gelijk te behandelen en geen risico's te lopen bij een mogelijk toekomstige aanbesteding, gelden de volgende spelregels:

- Een marktconsultatie is zowel voor de gemeente Tilburg als voor de deelnemende marktpartijen vrijblijvend;
- Partijen kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de gemeente Tilburg ontleen;
- Deelname aan deze marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht;
- Partijen die deelnemen aan deze marktconsultatie worden niet bevoorrecht in mogelijke vervolgtrajecten, evenmin worden zij op enige wijze uitgesloten in mogelijke vervolgtrajecten;
- De gemeente Tilburg is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het onderwerp waarop de marktconsultatie betrekking heeft;
- De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt voor een mogelijke aanbestedingsprocedure;
- Het staat de gemeente Tilburg vrij om de marktconsultatie – om welke reden dan ook - te beëindigen;
- De gemeente Tilburg bepaalt zelf wat zij met de ontvangen informatie doet. Op de gemeente rust geen verplichting om te motiveren waarom zij bepaalde informatie wel of niet heeft verwerkt in de aanbestedingsdocumenten;

- Door deel te nemen aan deze marktconsultatie gaat de marktpartij akkoord met het feit dat de aangeleverde informatie, geheel of gedeeltelijk maar in ieder geval zo veel mogelijk geanonimiseerd, wordt opgenomen in een verslag van de beantwoording marktconsultatie waarbij zo veel mogelijk wordt getracht geen informatie op te nemen die direct aan een individuele deelnemer is te verbinden;
- Gemeente Tilburg spant zich in om concurrentiegevoelige informatie zoveel mogelijk te anonimiseren of, als hiermee het level playing field verstoord wordt, niet op te nemen. Echter, indien naar mening van de gemeente hiermee het level playing field verstoord zou worden of enig andere wettelijke verplichting de gemeente dwingt tot openbaarmaking, is de gemeente verplicht de concurrentiegevoelige informatie te delen. Deelnemers aan de marktconsultatie dienen hier terdege rekening mee te houden;
- Resultaten van de marktconsultatie met betrekking tot prijsindicatie worden niet opgenomen in het verslag van de beantwoording;
- De marktconsultatie vindt schriftelijk plaats;
- Eventuele kosten voor deelname aan deze consultatie worden niet vergoed;
- De gemeente Tilburg sluit aan bij de Handreiking Marktconsultatie zoals opgesteld door PIANOo, Expertisecentrum Aanbesteden, onderdeel van het ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie in juni 2016.

4 Vraagstelling

Met deze marktconsultatie wil de gemeente Tilburg graag antwoorden krijgen op onderstaande vragen.

Wij verzoeken u om bij de beantwoording van de vragen rekening te houden met de onderwerpen, kaders en uitgangspunten die in hoofdstuk 2 zijn aangedragen.

Voor de beantwoording vragen wij u gebruik te maken van het Reactiedocument marktconsultatie Inbound Telefonie. Deze wordt separaat digitaal (in Excel-format) beschikbaar gesteld via TenderNed.

Vraag 1

Is de door gemeente Tilburg gewenste dienstverlening zoals beschreven in hoofdstuk 2 van dit document een voor u potentieel interessante opdracht?

Zou u overwegen om in te schrijven wanneer gemeente Tilburg besluit tot aanbesteding over te gaan?

Vraag 2

Indien uw antwoord op de deelvragen bij vraag 1 "Nee" is; Kunt u uitleggen waarom niet?

Vraag 3

Indien uw antwoord op de deelvragen bij vraag 1 "Nee" is; Wat zou gemeente Tilburg aan het gewenste moeten veranderen om de opdracht voor u wél interessant te maken?

Vraag 4

Waar is uw callcenter gevestigd?

Vraag 5

Zou u bereid zijn een callcenter te vestigen binnen de gemeentegrenzen van gemeente Tilburg?

Vraag 6

Het is gemeentelijk beleid om een percentage (minimaal 5 procent) van de opdracht verplicht te laten besteden aan SROI (Social Return on Investment).

Ziet u mogelijkheden om binnen deze opdracht SROI in te vullen?

Zo ja, wat is een geschikt en haalbaar percentage van de opdrachtwaarde?

Vraag 7

Een ander belangrijk element binnen het gemeentelijk beleid is duurzaamheid. Ziet u mogelijkheden om binnen deze opdracht duurzame oplossingen op te nemen?

En hoe zou u hieraan invulling geven?

Vraag 8

Heeft u nog andere suggesties in het kader van deze marktconsultatie c.q. de mogelijk te volgen aanbesteding?

Vraag 9

Wat is een marktconform tarief voor de door gemeente Tilburg gewenste dienstverlening zoals beschreven in hoofdstuk 2 van dit document?

Wij vragen u om in het Reactiedocument marktconsultatie Inbound Telefonie bij de aangegeven inschatting van het aantal binnenkomende oproepen uw prijsindicatie per minuut aan te kruisen in de daarvoor juiste kolom.

De prijsindicatie per minuut is exclusief BTW en dient in ieder geval opgebouwd te zijn uit de volgende componenten:

- AHT (gespreksduur)
- directe en indirecte loonkosten
- supervisie
- rapportages & informatie
- opleidingskosten
- kosten voor technische infrastructuur bij Opdrachtnemer
- alle overige kosten om de dienstverlening faciliteren