

Nota van Inlichtingen behorende bij Marktconsultatie Inbound Telefontie

Vraagnr.	Document / Verwijzing	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
1	Marktconsultatiedocument	1.2	4	U geeft aan dat het ook een optie is om de dienstverlening binnen de eigen organisatie te gaan uitvoeren met eigen middelen. Richt u zich in deze marktconsultatie louter op het scenario waarbij de dienstverlening wordt uitbesteed, of staat u dit stadium ook open voor technologische oplossingen die het mogelijk maken om deze dienstverlening intern op te pakken?	Deze marktconsultatie richt zich alleen op het uitbesteden van de inbound telefonie.
2	Marktconsultatiedocument Inbound Telefontie 2019 413	1.2	4	Wat gebeurt er op dit moment al mbt kanaalsturing?	De gemeente Tilburg stuurt op self service via de online dienstverlening en blijft dat doen (productafname d.m.v. webformulieren en e-diensten).
3	Marktconsultatiedocument Inbound Telefontie 2019 413	1.2	4	Welke kanalen worden verstaan onder online dienstverlening. Enkel selfservice of ook chat, email, social media, etc.? En is inzichtelijk wat de % verdeling is over de verschillende kanalen? Kan deze verdeling gedeeld worden?	Jaarcijfers 2018 Online dienstverlening/Self service: 183.000 Telefontie: 175.000 calls Webcare: 22.000 contacten E-mail: 25.000
4	Marktconsultatiedocument Inbound Telefontie 2019 413	1.2	4	Wordt de online serviceverlening beter beoordeeld dan telefonische dienstverlening?	De online dienstverlening werd in 2018 beoordeeld met een 7,9. De telefonische dienstverlening kreeg in 2018 een 8.0.
5	Marktconsultatiedocument Inbound Telefontie 2019 413	1.2	4	Wat is de drijfveer om te overwegen de dienstverlening zelf te gaan uitvoeren?	Deze drijfveer bestaat uit bedrijfseconomische redenen.
6	Marktconsultatiedocument Inbound Telefontie 2019 413	1.2	4	Levert het marktconsultatiedocument antwoord op de vragen omtrent innovaties, Huidige ontwikkelingen en Huidige markttrend?	Ja, naar verwachting wel.
7	Marktconsultatiedocument Inbound Telefontie 2019 413	1.2	4	Het huidige contract met de leverancier loopt af op 31 december 2021. Is de gemeente en/of de huidige leverancier bereid het contract te verlengen?	Nee, de gemeente is niet bereid het huidige contract te verlengen.
8	Marktconsultatiedocument Inbound Telefontie 2019 413	1.2	4	Het huidige contract met de leverancier loopt af op 31 december 2021. Is de gemeente en/of de huidige leverancier bereid het contract eerder te ontbinden?	Ja, zoveel eerder als mogelijk
9	Marktconsultatiedocument Inbound Telefontie 2019 413	1.2	4	Overweegt de gemeente Tilburg een hybride model waarin een deel van de workload in huis en een gedeelte uitbesteed wordt? En zo ja aan welke verdeling wordt dan gedacht?	Nee, de gemeente overweegt dit niet.
10	Marktconsultatiedocument Inbound Telefontie 2019 413	2.1	5	De beoogde looptijd is minimaal 4 jaar met een mogelijke verlenging van 2x 2 jaar. Is de gemeente bereid om een ruimere termijn dan 4 jaar te hanteren?	Nee, de gemeente is niet hiertoe niet bereid.
11	Marktconsultatiedocument Inbound Telefontie 2019 413	2.1	5	Is de verlenging cq. opzegging ook mogelijk voor de contractpartner?	Nee, dit is niet mogelijk.
12	Marktconsultatiedocument Inbound Telefontie 2019 413	2.1	5	Wat wordt verstaan onder efficiëntere oplossingen op het gebied van inbound telefonie? Gaat het hier om kanaalsturing, voorkomen klantcontact, etc.? En zo ja, wat is de incentive voor de contractpartner?	Onder efficiëntere oplossingen denken we aan oplossingen in techniek waar zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer hun voordeel mee kunnen doen. Bijvoorbeeld het inzetten van spraakherkenning.

Vraagnr.	Document / Verwijzing	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
13	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	2.2	5	In het document wordt gesproken over het team Klantcontactcentrum 3. Is er meer duidelijkheid te geven over de rollen/verantwoordelijkheden van de verschillende klantcontactcentra?	De afdeling Dienstverlening kent een klantcontactcentrum 1/2 (KCC1/2) en een klantcontactcentrum 3 (KCC3). KCC1/2 is verantwoordelijk voor de stadswinkels van de gemeente Tilburg. Daar vindt dus het fysieke klantcontact plaats (de balies). Team klantcontactcentrum 3 is verantwoordelijk voor de overige kanalen, zoals de telefonische dienstverlening, online dienstverlening, webcare, e-mail.
14	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	2.2	5	Wordt van de contractpartner verwacht input te leveren voor het optimaliseren van de belscripts.	Ja, de contractpartner deelt gebruikerservaringen en informatie voor het optimaliseren en verbeteren van de belscripts.
15	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	2.2	5	Zijn er naast de beschrijfs nog andere informatiebronnen beschikbaar/noodzakelijk? (denk aan trainingsmateriaal, achtergrondinformatie, etc.).	De gemeente zorgt voor opleidingsplannen tijdens de initiële opleidingsfase. Het gebruik van belscripts blijft ten alle tijden leidend. De contractpartner kan voor achtergrondinformatie gebruik maken van www.tilburg.nl .
16	Marktconsultatiedocument	Informatieontsluiting / Productinformatie	5	U schrijft hier het volgende. De gemeente Tilburg, in de personen van 5 mediaregisseurs, faciliteert en beheert zelf de belscripts t.b.v. de call-agents. Wat wordt hier exact mee bedoeld. Zijn dit inbound belscripts? Is het mogelijk om inzage te krijgen in een dergelijk script?	De belscripts zijn inbound belscripts die digitaal beschikbaar zijn voor gebruik. Je kunt de belscripts vergelijken met een digitaal loket. Het bevat antwoord op de meest gestelde vragen zoals bijvoorbeeld: Wat kost een paspoort? Hoe kan ik een afspraak maken? Wat moet ik doen als ik een bezwaar wil indienen? Wat zijn gemeentelijke belastingen? Ik kan niet rondkomen? enzovoort. Naast informatie staan in de belscripts ook (werk)instructies zoals: doorverbinden naar-, een terugbelnotitie achterlaten voor-, verwijs beller naar-. Inzage kan in een later stadium.
17	Marktconsultatiedocument	Informatieontsluiting / Productinformatie	5	Zijn de gebruikte vakspecialistische applicaties geschikt voor online, via het web, toegang? Zo niet hoe worden ze momenteel ontsloten bij het huidige externe callcenter? Bijv remote apps middels Citrix? Vaste verbinding? VPN?	De vakspecialistische applicaties worden ontsloten via een Citrix verbinding.
18	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 409	2.1	5	Wat is de reden dat de gemeente Tilburg de aanbesteding van Inbound Telefonie gescheiden wil houden van andere klantcontact kanalen?	De gemeente Tilburg kiest ervoor om de andere klantcontact kanalen zelf uit te voeren.
19	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 410	2.1	5	Als de gemeente kiest voor het zelf uitvoeren van de Inbound Telefonie, wat zijn dan de verwachtingen van de contractpartner?	Geen, dan hebben we geen contractpartner.
20	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 411	2.1	5	Wat zijn de criteria die de gemeente zal hanteren bij de afweging al dan niet uit te besteden?	Deze criteria betreffen prijs en kwaliteit.
21	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 412	2.1	5	En welk gewicht hecht de gemeente Tilburg aan elk criterium?	Prijs 40% en kwaliteit 60%.
22	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	2.1	5	Als de gemeente kiest voor het zelf uitvoeren van Inbound Telefonie, wat verwacht de gemeente dan op het gebied van innovaties en toepassingen daarvan in relatie tot de contractpartner?	Niets, dan hebben we geen contractpartner.
23	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	2.1	5	Er wordt aangegeven dat de workload onder externe omstandigheden kan wijzigen, zijn er ook interne ontwikkelingen die de workload gaan beïnvloeden en zo ja kan de gemeente schetsen hoe deze interne ontwikkelingen er uit zien?	Er zijn op dit moment geen concrete interne ontwikkelingen bekend, waaruit blijkt dat het callvolume gaat toenemen of afnemen.

Vraagnr.	Document / Verwijzing	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
24	Marktconsultatiedocument	2.2	5	In uw marktconsultatiedocument geeft u aan momenteel te onderzoeken of u de Inbound Telefonie weer gaat outsourcen d.m.v. een aanbesteding of dat u deze dienstverlening binnen uw eigen organisatie gaat uitvoeren met eigen middelen. Naast deze twee mogelijkheden, bestaan er nog andere alternatieven zoals het zelf uitvoeren van deze dienstverlening met daarbij een flexibele schil van flexibele arbeidskrachten, al dan niet onder begeleiding van een teamleider van opdrachtnemer. Inschrijver heeft zelf veel ervaring in het werven, selecteren en begeleiden van flexibele arbeidskrachten voor callcenters en heeft deze dienstverlening bij andere gemeenten succesvol uitgevoerd. Wij willen graag van u weten of u ook open staat voor alternatieven en gaan hierover graag met u in gesprek om deze toe te lichten.	Indien dit relevant wordt voor de gemeente zijn we bereid om hier nader over te spreken.
25	Marktconsultatiedocument	2.2	5	In uw marktconsultatiedocument geeft u aan momenteel te onderzoeken of u de Inbound Telefonie weer gaat outsourcen d.m.v. een aanbesteding of dat u deze dienstverlening binnen uw eigen organisatie gaat uitvoeren met eigen middelen. Kunt u aangeven wat voor u in 2013 de grootste beweegredenen waren om voor het outsourcen te kiezen en wat zijn uw ervaringen daarmee?	De gemeente heeft de inbound telefonie naar tevredenheid uitbesteed sinds 2006. Het outsourcen in 2013 was daar een voorzetting van.
26	Marktconsultatiedocument	2.2	5	In uw marktconsultatiedocument geeft u aan momenteel te onderzoeken of u de Inbound Telefonie weer gaat outsourcen d.m.v. een aanbesteding of dat u deze dienstverlening binnen uw eigen organisatie gaat uitvoeren met eigen middelen. Kunt u aangeven wat voor u de komende jaren de uitdagingen m.b.t. Inbound Telefonie zijn?	De gemeente stelt steeds hogere eisen aan het dienstverleningsniveau, net als onze klanten. Het blijft een uitdaging om aan het hoge verwachtingsniveau van onze klanten te voldoen.
27	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	2.2	6	Hoe verhoudt de implementatie van Omnichannel zich tov de keuze om enkel telefonie uit te besteden?	De implementatie van Omnichannel heeft daar geen invloed op.
28	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	2.2	6	80% van de opgenomen gesprekken dient zelf afgehandeld te worden. Wat gebeurt er met de overige 20%, worden deze doorverbonden (koud of warm), of wordt hier een terugbelafpraak voor gemaakt? En is hier een AHT voor af te geven?	De overige 20% worden warm doorverbonden naar de juiste backoffice van de gemeente.
29	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	2.2	6	Hoe gaat de gemeente om met een situatie waarbij het belscript leidt tot een structureel hoger/lager afhandelpercentage? En hoe wordt omgegaan met de impact hiervan op de AHT? (een hoger afhandelpercentage leidt tot een hogere AHT).	Benoemde AHT's zijn op basis van ervaringscijfers gelieerd aan de huidige belscripts en gewenste kwaliteit van de gesprekken. Bij aanbod van nieuwe producten of diensten (uitbreiding belscripts) wordt in overleg een nieuwe AHT vastgesteld.

Vraagnr.	Document / Verwijzing	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
30	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	2.2	6	Er wordt hier gesproken over een volume van 160.000 calls op jaarbasis. Op pagina 5 wordt een volume genoemd van 175.000 calls op jaarbasis. Van welk volume moet uitgegaan worden bij de berekening van het tarief per minuut?	160.000 calls per jaar.
31	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	2.2	6	Het overzicht met de soorten calls komt niet overeen met de Categorieën genoemd in het overzicht met de callvolumes. Kan dit verder gespecificeerd worden?	Categorie Telefooncentrale (A) en terugvalcentrale (A) valt onder centralistische calls. Categorie Centraal meldpunt (C) valt onder Meldingen en klachten openbare ruimte.
32	Marktconsultatiedocument	Soorten calls/Service level	6	Zijn dit single-skill of multi-skill lijnen? In andere woorden: is het gewenst dat het SL voor alle categorieën onafhankelijk wordt gehaald, of geldt een overall SL voor alle calls.	De gemeente werkt met multi-skill lijnen (dus zonder keuzemenu's). Het servicelevel geldt overall voor alle calls.
33	Marktconsultatiedocument	Toekomstige ontwikkelingen	6	Wat is de verwachting qua afname in het callvolume t.o.v. voorgaand jaar/voorgaande jaren?	De gemeente ontving in 2006 nog 480.000 calls per jaar. Nu zitten we rond de 160.000 calls per jaar. Een verdere daling is wellicht nog mogelijk bij toenemend gebruik van self service, social media (Twitter, Facebook) en WhatsApp en eventueel de inzet van chatbot.
34	Marktconsultatiedocument	Toekomstige ontwikkelingen	6	Zijn de call volumes van voorgaande jaren ook beschikbaar?	Callvolume per jaar 2018: 175.000 2017: 195.000 2016: 206.000 2015: 215.000
35	Marktconsultatiedocument	Toekomstige ontwikkelingen	6	De laatste jaren heeft de gemeente Tilburg zich gericht op kanaalsturing. Zijn er nog andere nieuwe ontwikkelingen ingezet of verwacht u in de nabije toekomst nieuwe ontwikkelingen in te zetten? Zo ja, wat is het verwachte tijdspad van deze ontwikkelingen?	Geen andere ontwikkelingen dan reeds in het antwoord op vraag 21 genoemd.
36	Marktconsultatiedocument	Toekomstige ontwikkelingen	6	Zijn er volumes bekend van de verschuivingen naar andere kanalen (als gevolg van die ontwikkelingen)?	De benoemde acties bij vraag 21 hebben geleid tot een daling zoals te zien is bij vraag 22.
37	Marktconsultatiedocument	Service Level	6	Wat gebeurt met de maximaal 20% van de calls die niet door een medewerker zelf afgehandeld (kunnen) worden?	Die worden warm doorverbonden naar de juiste backoffice van de gemeente.
38	Marktconsultatiedocument	Call volume	6	Indien klantvragen worden doorgezet naar de tweede lijn/backoffice, door wie (welke lijn) worden dan eventuele terugbelverzoeken afgehandeld?	Terugbelverzoeken worden afgehandeld door de betreffende backoffice van de gemeente.
39	Marktconsultatiedocument	Call volume	6	Is er inzage in de volumes en afhandeltijd van outbound gesprekken en zo ja, wilt u deze met ons delen?	Die informatie is niet beschikbaar.
40	Marktconsultatiedocument	Service Level	6	Wordt met aannameratio van 95% hetzelfde bedoeld als maximale uitval van 5%?	Ja, hiermee wordt hetzelfde bedoeld.
41	Marktconsultatiedocument	Call volume	6	Zijn de opgegeven volumes calls incl. of excl. aantallen niet door medewerkers zelf af te handelen calls?	Dit is inclusief de aantallen niet door medewerkers zelf af te handelen calls.
42	Marktconsultatiedocument	Call volume	6	Zijn de calls die niet door de medewerker zelf zijn af te handelen (grotendeels) toe te schrijven aan een van de 7 categorieën?	Die zijn voornamelijk toe te schrijven aan de categorie Werk, Inkomen en Zorg.
43	Marktconsultatiedocument	Call volume	6	Is de verwachting dat een daling komende jaren een evenredige afspiegeling over de 7 categorieën heeft, of zal dat een specifieke categorie zijn?	Dat is moeilijk te voorspellen omdat beleidsmatige- en politieke beslissingen van invloed kunnen zijn over de kanalen heen.
44	Marktconsultatiedocument	Call volume	6	Zijn er dagspiegels beschikbaar met betrekking tot het contactvolume en kunt u deze met ons delen? Met behulp van die informatie zijn wij beter in staat om een schatting te maken van een reële minuutprijs.	Nee, deze informatie is niet beschikbaar.

Vraagnr.	Document / Verwijzing	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
45	Marktconsultatiedocument	Soorten calls	6	M.b.t. o.a. 3 Afval en 5 Meldingen en Klachten openbare ruimtes. Komen klachten calls op dezelfde lijn, bij dezelfde skill binnen als de informatieve calls?	De gemeente werkt op dit moment zonder keuzemenu's, Alle calls komen dus via één lijn binnen.
46	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	2.2	6	Als er een relatie is met kanaalsturing waarom kiest de gemeente Tilburg er dan toch voor Inbound telefonie te separeren, of is dat alleen het geval bij outsourcing?	Dat is alleen het geval bij outsourcing.
47	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	2.2	6	Kan de gemeente inzicht geven in hoe het forecastingproces opgezet is?	De forecast is uitbesteed aan de contractpartner. De gemeente levert input op basis van ervaringscijfers.
48	Marktconsultatiedocument/ Callvolume & Reactiedocument	2.2	6	Voor de tariefstelling is het essentieel om geen enkele onduidelijkheid te laten ontstaan over de termen 'AHT', de 'gespreksduur' (oftewel ACD) en verderop in de Excel sheet 'tarief per minuut'. Mogen wij veronderstellen dat het door u gevraagde tarief per minuut gelijk is aan de AHT en het dus naast de gespreksduur ook de holdtijd en de nawerktijd bevat?	Ja, het gevraagde tarief is gelijk aan de AHT en bevat dus naast gespreksduur ook de holdtijd en de nawerktijd.
49	Marktconsultatiedocument/ Callvolume	2.2	6	Kunt u het verschil aangeven tussen de categorieën ' telefooncentrale' en 'terugval - centrale'?	Onder telefooncentrale verstaan we centralistische calls zoals 'Kunt u mij doorverbinden met meneer Jansen'. Terugval zijn calls waarbij een rechtstreeks nummer van de gemeente is gebeld die niet beantwoord wordt en daarna terugvalt op contractpartner.
50	Marktconsultatiedocument/ Callvolume	2.2	6	Ten aanzien van planning en roostering teneinde de overeengekomen SLA's te realiseren dient er een goede (voortrollende) forecast te worden opgesteld. Neemt u hier zelf de verantwoordelijkheid voor of verwacht u dat wij deze opstellen?	De contractpartner is zelf verantwoordelijk voor planning, roostering en forecast.
51	MARKTCONSULTATIEDOCUMENT	2. Omschrijving van de dienstverlening	6	De innovatieve ontwikkelingen betekenen een vermindering voor het inbound telefonie volume. Kunt u ons inzicht geven in de volumes voor 2021/2022/2023? Hoeveel zal de daling jaarlijks zijn?	Aantallen zijn moeilijk te voorspellen. Wij verwachten de komende jaren een daling van callvolume en vragen daarom om tarieven op te geven op basis van deze verwachte jaarvolumes. Onderste tabel op reactiedocument 150.000 - 175.000 125.000 - 150.000 100.000 - 125.000
52	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	2.2	7	Is er een basistraining voorhanden en zo ja, wat is de duur van de training?	Bij overgang naar een nieuwe contractpartner levert de gemeente een bijdrage aan de basistraining. In voorgaande jaren is daar 8 dagdelen voor uitgetrokken. Het gaat dan om kennisoverdracht van producten en diensten van de gemeente Tilburg waarbij de nadruk wordt gelegd op het gebruik van belscripts en applicaties. Dit is exclusief training basisvaardigheden telefoneren. De contractpartner is verantwoordelijk voor de basisskills van callagents.
53	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	2.2	7	Wat zijn de belangrijkste call drivers, waardoor burgers gaan bellen om uit te komen bij één van de zes gedefinieerde soorten calls	Mensen zijn op zoek naar informatie, advies of transactie.
54	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	2.2	7	Met welke seizoenspatronen moet rekening gehouden worden?	- eind feb-april> aanslagronde gemeentelijke belastingen - voorjaar> meldingen processierups - zomer > paspoorten - najaar > inschrijving studenten - winter bij sneeuwval> meldingen gladheid

Vraagnr.	Document / Verwijzing	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
55	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	2.2	7	Is het voor de gemeente relevant wat het verloop is onder de call-agents en zo ja, welk verloop is acceptabel?	Ja, het is onze ervaring dat een hoog verloop een zeer negatief effect heeft op de dienstverlening en het behalen van de AHT's.
56	Marktconsultatiedocument/ Callvolume & Reactiedocument	2.2	7	Kunt u een inschatting geven van de hoeveelheid trainingsuren er benodigd zijn om een startende agent op het gewenste kennisniveau te krijgen om de klanten inhoudelijk correct te woord te staan en de bijbehorende systemen te gebruiken? Hierbij mag u er vanuit gaan dat het een ervaren medewerker is en dus niet meer getraind hoeft te worden op gesprekstechnieken.	- 6 tot 8 weken > minimaal kennisniveau (basiskennis) - 6 maanden > gevorderd (en gewenst) kennisniveau
57	Marktconsultatiedocument/ Callvolume & Reactiedocument	2.2	7	Kunt u een inschatting geven van de hoeveelheid trainingsuren er benodigd zijn om een bestaande agent bij te trainen op zaken die in de loop van de samenwerking wijzigen op het gebied van kennis en systemen?	Een dag(deel).
58	Marktconsultatiedocument/ Callvolume & Reactiedocument	2.2	7	U wenst een inschatting voor tarief per minuut inclusief de genoemde componenten. Kunt u aangeven welke infrastructuur benodigd om uw klantenservice activiteiten te kunnen ondersteunen?	Snelle internetverbinding en desktop computer met minimaal 2 beeldschermen (naast uw reguliere callcenterapplicaties).
59	Marktconsultatiedocument/ Callvolume & Reactiedocument	2.2	7	U wenst een inschatting voor tarief per minuut inclusief kosten voor technische infrastructuur. Kunt u aangeven welke infrastructuur er naast onze reguliere callcenterapplicaties benodigd zijn om uw klantenservice activiteiten te kunnen ondersteunen?	Zie vraag 61
60	Marktconsultatiedocument/ Procedure	3.1	8	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. In hoeverre is het toegestaan de beantwoording te ondersteunen met bijlagen en in heeft u nog richtlijnen ten aanzien van de lengte van de beantwoording?	Het is toegestaan om de beantwoording te ondersteunen met bijlagen. Er zijn geen richtlijnen ten aanzien van de lengte van de beantwoording.
61	MARKTCONSULTATIEDOCUMENT	4. Vraagstelling; Vraag nr 5 Zou u bereid zijn een callcenter te vestigen binnen de gemeentegrenzen van gemeente Tilburg?	10	Staat de gemeente Tilburg positief tegenover het op eigen locatie (inhouse bij gemeente Tilburg) uitvoeren van de dienstverlening?	Dit is een optie die we mogelijk kunnen overwegen.
62	MARKTCONSULTATIEDOCUMENT	4. Vraagstelling; Vraag nr 9 marktconform tarief	10	Hoeveel opleidingstijd (dagen/uren) is er benodigd voor nieuwe klantadviseurs?	Bij aanvang van de samenwerking met een nieuwe contractpartner; Training productkennis en gebruik applicaties 8 dagdelen exclusief training gesprekstechnieken. Opleiding van nieuwe agents na de initiële opstartfase is een taak van de opdrachtnemer.
63	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	2.2	6-7	Wat is de kwaliteit van de forecasting?	De kwaliteit van forecast is goed, gebaseerd op ervaringscijfers
64	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	nvt		Maakt de gemeente op dit moment gebruik van de call-logging of CRM systeem?	Call logging; applicatie contractpartner.
65	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	nvt		Is dat systeem in eigendom van de gemeente of de facilitaire partner?	Dit systeem is eigendom van de facilitaire partner.

Vraagnr.	Document / Verwijzing	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
66	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	nvt		Wat is het huidige profiel van de call agents?	De huidige en gewenste call agents beschikken over een MBO+ werk-denkniveau.
67	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	nvt		Heeft de gemeente inzicht in de Medewerkers tevredenheid van de call-agents die op dit moment voor de gemeente actief zijn en is de gemeente (of de facilitaire partner) bereid deze resultaten te delen?	Nee, daar heeft de gemeente geen inzicht in. Wel is er al enige jaren amper sprake van verloop in het huidige team. Daaruit trekt de gemeente de conclusie dat medewerkers tevreden zijn. Medewerkers geven ook regelmatig aan graag voor de gemeente te werken.
68	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	nvt		Hoe meet de gemeente de tevredenheid van de burgers (KTO) die telefonisch contact hebben gehad?	Jaarlijks kwalitatief onderzoek door extern bureau en steekproefsgewijs via telefonisch KTO (beller beantwoord 4 vragen door cijfers te geven na telefoongesprek).
69	Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie 2019 413	nvt		Wat zijn de meest recente resultaten van dit KTO?	Jaarlijks kwalitatief onderzoek door extern bureau in 2018 werd beloond met een 8,0. Steekproefsgewijs KTO - mei, juni, juli 2017 - Bereikbaarheid: 7,49 - 7,01 - 7,46 - Antwoord: 7,52 - 7,24- 7,72 - Volledigheid beantwoord: 7,11- 6,8-7,34 - Vriendelijkheid: 8,43 - 8,23 -,8,73 1. Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van de Gemeente Tilburg? 2. Hoe tevreden bent u over het antwoord dat u heeft gekregen? 3. In hoeverre is uw vraag volledig beantwoord? 4. Hoe tevreden bent u over de vriendelijkheid van de medewerker?