

**Marktconsultatie Inbound Telefonie
gemeente Tilburg 2019/409/LL
Beantwoordingsverslag, 14-01-2020**

De marktconsultatie heeft 7 reacties opgeleverd. In deze publicatie willen wij de belangrijkste resultaten met u delen. We stelden naar aanleiding van onze doelstellingen, uitgangspunten en bijbehorende kaders 9 vragen.

Middels dit document geeft de gemeente Tilburg inzicht in de ingediende antwoorden. Hiertoe wordt per vraag een korte samenvatting gegeven met daarin relevante en in het oog springende bijzonderheden in de ingediende antwoorden. Dit gebeurt zoveel mogelijk geanonimiseerd.

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?

Samenvattend antwoord

Door alle respondenten is positief geantwoord op de vraag of de gewenste dienstverlening, zoals beschreven in het marktconsultatiedocument, een potentieel interessante opdracht is.

Op de vraag of de marktpartij zou inschrijven wanneer gemeente Tilburg besluit tot aanbesteding over te gaan, heeft het merendeel van de respondenten aangegeven dit zondermeer te overwegen. Uit de reacties blijkt dat de markt bekend is met soortgelijke opdrachten en dat de markt wil meedenken met gemeente Tilburg in oplossingen voor laagdrempelig klantcontact, optimale communicatie en verbetering van de dienstverlening tegen de laagst mogelijke kosten. De markt wil zich inzetten om samen met gemeente Tilburg de dienstverlening (verder) te professionaliseren en geeft aan kennis en ervaring te willen delen.

Door ongeveer de helft van de respondenten is aangegeven een inschrijving te overwegen onder voorbehoud of afhankelijk van verschillende voorwaarden:

- het prijsmodel dat in de aanbesteding gehanteerd gaat worden. Aangegeven is dat het prijsmodel prijs per minuut, zoals gehanteerd in het marktconsultatiedocument, niet wenselijk is;
- de mogelijkheden van een 'inhouse'-oplossing waarbij gemeente Tilburg de locatie ter beschikking stelt;
- de verhouding die gemeente Tilburg hanteert tussen prijs en kwaliteit(s-eisen);
- de keuzes die gemeente Tilburg maakt op het gebied van sturing op prijs-kwaliteit-verhouding en hierbij rekening houdt met externe factoren die de gewenste dienstverlening beïnvloeden, zoals invoering van de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB);
- de (hoge) kwaliteitseisen die gemeente Tilburg stelt bij een aanbesteding in relatie tot de bereidheid dit door te vertalen in de prijsstelling die benodigde investeringen van de markt mogelijk maken;
- de overweging van gemeente Tilburg om toch een uitgebreider pakket aan dienstverlening op te nemen in de aanbesteding en alsnog de overige klantcontactkanalen in de opdracht te betrekken.

Vraag 2

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

Samenvattend antwoord

Omdat door alle respondenten positief is geantwoord op vraag 1, met enkele voorbehouden of afhankelijk van verschillende voorwaarden, is het antwoord op vraag 2 niet van toepassing.

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?

Samenvattend antwoord

Omdat door alle respondenten positief is geantwoord op vraag 1, met enkele voorbehouden of afhankelijk van verschillende voorwaarden, is het antwoord op vraag 3 niet van toepassing.

Aanvullend zijn een aantal veranderingen in overweging gegeven om de opdracht voor de gewenste dienstverlening nóg interessanter te maken:

- In plaats van een prijs per minuut uit te vragen in de opdracht, een realistisch afrekenmodel te hanteren.
- Toch een uitgebreider pakket aan dienstverlening op te nemen in de aanbesteding en alsnog de overige klantcontactkanalen in de opdracht te betrekken.

Vraag 4

Waar is uw callcenter gevestigd?

Samenvattend antwoord

Uit de reacties blijkt dat respondenten zeer verspreid over Nederland gevestigd zijn. Tevens worden thuiswerkplekken en werkplekken op locatie van de opdrachtgever genoemd.

Vraag 5

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

Samenvattend antwoord

Uit de reacties blijkt dat niet alle respondenten bereid zijn om een callcenter te vestigen binnen de gemeentegrenzen van gemeente Tilburg.

De meerderheid van de respondenten wil dit wel overwegen wanneer dit als voorwaarde wordt gesteld, met de volgende opmerkingen:

- In het verleden zijn eerder situaties voorgekomen dat op verzoek van opdrachtgevers een extra vestiging is opgericht.
- Een extra vestiging oprichten is afhankelijk van de definitieve omvang van de opdracht.
- Een extra vestiging oprichten is afhankelijk van de aanwezigheid van andere (nieuwe) opdrachtgevers in de omgeving.
- Er is een voorkeur voor een 'inhouse'-oplossing waarbij gemeente Tilburg de locatie ter beschikking stelt.
- Er is een voorkeur om de dienstverlening uit te voeren vanuit bestaande contactcentra.

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?

Samenvattend antwoord

Uit de reacties blijkt dat er zeker mogelijkheden worden gezien om het aangegeven percentage van 5% van de opdracht in te zetten voor Social Return on Investment door gebruik te maken van bijvoorbeeld diverse wervingskanalen, samenwerkingen met diverse partijen zoals het UWV, de inzet van gespecialiseerde medewerkers en medewerkers van deze doelgroep en het ontwikkelen van competenties en vaardigheden van mensen uit de beoogde doelgroep.

Aanvullend is enerzijds opgemerkt dat uitvoering in de praktijk niet altijd haalbaar is doordat de kenmerken van de beoogde doelgroep vaak niet aansluiten bij de (hoge) (kwaliteits-)eisen die aan de dienstverlening worden gesteld.

Anderzijds is aangegeven dat de werkzaamheden binnen de scope van de opdracht heel geschikt zijn voor het toepassen van Social Return on Investment en dat zelfs hogere percentages haalbaar zouden kunnen zijn.

Verder zijn suggesties gegeven voor het inzetten van (externe) adviseurs en programma's die kunnen ondersteunen bij het organiseren en invullen van het team en aannemen van mensen om het beoogde percentage te realiseren.

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?**

Samenvattend antwoord

Opvallend bij de resultaten van de marktconsultatie zijn de uiteenlopende reacties.

Enerzijds wordt aangegeven dat in de branche van dienstverlening en klantcontact vrij weinig duurzame mogelijkheden voorhanden zijn specifiek voor de door gemeente Tilburg aangegeven werkzaamheden. Er worden weinig tot geen factoren herkend waarin de markt duurzame oplossingen kan toepassen.

Anderzijds worden in de reacties maatregelen genoemd die in de algemene bedrijfsvoering kunnen worden toegepast, zoals:

- energiebesparende maatregelen en aanpassingen aan inrichting en gebruik van gebouwen en wagenpark;
- duurzaamheid en leefbaarheid borgen in een integraal milieumanagementsysteem opgezet conform de eisen van de norm ISO 14001.

Specifiek gericht op de gewenste dienstverlening op het gebied van klantcontact worden de volgende initiatieven genoemd om (indirect) duurzame oplossingen op te nemen binnen de opdracht:

- inzetten van voorzieningen voor het houden van digitaal overleg;
- gebruik maken van een 'inhouse'-oplossing waarbij gemeente Tilburg een locatie ter beschikking stelt, zodat bespaard wordt op reiskosten en -bewegingen;
- efficiënt werken en efficiënt omgaan met productiemiddelen;
- in de beantwoording van klantvragen sturen op duurzame(re) oplossingen ter toepassing door de klant.

Verder wordt ook ingegaan op het onderhouden van een duurzame relatie tussen de gemeente Tilburg en haar burgers en bedrijven enerzijds en de markt anderzijds door rekening te houden met de behoeften van alle belanghebbenden. Voor duurzame oplossingen binnen de gewenste dienstverlening kan worden gekeken naar de combinatie van mens (klanten en klantcontactmedewerkers) en technologie.

In de reacties is ook in overweging gegeven om bij een aanbesteding niet te vragen naar opdracht-specifieke initiatieven maar naar organisatie brede initiatieven.

Vraag 8

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

Samenvattend antwoord

Opvallend bij de resultaten van de marktconsultatie is dat meerdere marktpartijen dezelfde suggesties hebben aangedragen.

Een van de suggesties die meerdere malen naar voren is gekomen, is het houden van een persoonlijk gesprek welke ruimte biedt voor verduidelijking zowel bij de marktpartijen als bij de gemeente Tilburg.

Een tweede suggestie die meerdere malen naar voren is gekomen is het loslaten van het hanteren van een tarief per minuut. Genoemde alternatieven zijn een tarief per gesprek of het instellen van minimale / maximale marges waarbinnen dient te worden ingeschreven bij een aanbesteding.

Verder zijn in verschillende vormen adviezen gegeven om bij een aanbesteding:

- verdergaande aandacht te besteden aan het formuleren van kwalitatieve doelstellingen;
- de verhouding tussen prijs en kwaliteitseisen scherp voor ogen te houden. En in dit kader rekening te houden met de informatie dat vaak alleen de grote facilitaire partijen kunnen voldoen aan de kwaliteitseisen en juist vaak alleen de kleinere partijen kunnen voldoen aan de genoemde / gewenste prijs;
- rekening te houden met het specialistischer en persoonlijker van aard worden van de taken en verantwoordelijkheden van het contact center op basis van de digitalisering en de gevolgen hiervan voor het benodigde niveau van de medewerkers;
- rekening te houden met krapte op de arbeidsmarkt wat wordt doorgerekend in tarieven;

- in de planning en de procedure voldoende tijd in te ruimen voor de marktpartijen om hun voorstel / inschrijving uit te werken;
- tóch een uitgebreider pakket aan dienstverlening op te nemen en alsnog de overige klantcontactkanalen in de opdracht te betrekken en onder te brengen bij de markt teneinde kostenbesparing, productiviteit, uniformiteit en overzichtelijkheid te realiseren danwel vergroten;
- partnership, kwaliteit, innovatie en optimalisatie voorop te zetten en niet het te hanteren tarief;
- te overwegen een nader onderzoek uit te voeren naar het insourcen van de gewenste dienstverlening en het eerste lijns-klantcontact in eigen beheer te nemen.

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**

Samenvattend antwoord:

Door alle respondenten is in het aangeleverde reactiedocument een prijsindicatie per minuut ingevuld in de aangegeven ranges van inschatting van het aantal binnenkomende oproepen. Hieruit blijkt een vrij grote variatie in prijsindicatie:

Binnenkomende oproepen > 175.000	: prijsindicaties tussen € 0,80 en € 1,60
Binnenkomende oproepen > 150.000 - 175.000	: prijsindicaties tussen € 0,90 en € 1,60
Binnenkomende oproepen > 125.000 - 150.000	: prijsindicaties tussen € 1,00 en € 1,70
Binnenkomende oproepen > 100.000 - 125.000	: prijsindicaties tussen € 1,00 en € 1,80

Verdere details over de resultaten met betrekking tot de prijsindicaties worden niet opgenomen in voorliggend beantwoordingsverslag, zoals aangegeven in het Marktconsultatiedocument Inbound Telefonie, 2019/409/LL d.d. 08-11-2019.