

Aanbesteding: Callcenterdienstverlening
Aanbestedende Dienst: Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier
Referentie: 20.0924900

Toelichting:

Deze 1e Nota van Inlichtingen vormt een integraal en bindend onderdeel van de aanbesteding, zoals gepubliceerd op 26 november 2020. Als bijlage zijn toegevoegd: - Script Belastingen Callcenter HHNK november 2020; - Script Calamiteiten Callcenter HHNK november 2020; - Kopie van verdeling gesprekken Belastingen HHNK 2020; - Kopie van verdeling gesprekken Calamiteiten HHNK 2020; - Bijlage 3 Gegevens omtrent technische bekwaamheid; - Bijlage 5 Conformiteitenlijst; - Bijlage 17 Verklaring inzake verplichtingen milieu-, sociaal- en arbeidsrecht.

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Diverse vragen

Vraag:

Ik zou graag de volgende vragen willen stellen:

is er informatie over het aantal emails en calls dat er gemiddelde per uur wordt afgehandeld?

is er informatie over de gemiddelde afhandeltijd van mail en van call beschikbaar

Hoe lang duurt het inwerken van een nieuwe medewerkers op het gebied van systemen en specifieke HHN kennis

Er is sprake van een uea module. waar vinden we die? We zien een pdf en xml bestand en niet meer.

toegangspas/token is dat een fysiek ding of een code? wat zijn de kosten van een fysieke token (indien noodzakelijk)?

A3 3.9. welke informatie wilt u ontvangen over medewerkers in en uit dienst en met welke frequentie?

U noemt een weerbaarheidstraining. Heeft u een specifieke training op het oog bij een specifieke organisatie? wat zijn de kosten?

Wat zijn de geschatte kosten van PSO?

Hoe wilt u het bewijs zien mbt de technische beschikbaarheid? Welke gegevens? welk format?

Graag ontvangen we inzicht in de dagspiegels van de calamiteiten

meldingen? we willen met name inzicht van het aantal meldingen na 18 uur en in het weekend. Maar liefst de hele dagspiegel.

U heeft het over bewijsbelastingdienst. Welk bewijs is dat specifiek?

Met vriendelijke groet

Victor Herfs

Antwoord:

In de bijlagen (verdeling gesprekken Belastingen en Calamiteiten HHNK 2020) is er een document geplaatst met het aantal inkomende gesprekken voor calamiteiten tussen 17:00 en 08:00 uur. Het aantal calls er erg weersafhankelijk. Als er een inkomend gesprek door moet worden gezet naar de wachtdienst dan wordt dit ook per mail bevestigd.

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Training

Vraag:

Wat is de huidige trainingsduur en inwerktijd voor nieuwe medewerkers?

Antwoord:

Wij verwachten dat de callagent binnen twee weken zelfstandig calls kan aannemen/ opzoeken/ verwerken. Dit is uiteraard ook afhankelijk van de medewerker. Zie programma van eisen A5.5 / bijlage 4

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Belscript

Vraag:

Graag ontvangen we het huidige belscript als input voor de beantwoording.

Antwoord:

Is als bijlage van deze NvI bijgevoegd (script calamiteiten/belastingen callcenter).

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
4

Onderwerp:
AHT

Vraag:

Wat is de AHT van de gesprekken voor de reguliere lijn en de calamiteiten, indien mogelijk opgesplitst naar talk time en nawerktijd?

Antwoord:

De gemiddelde gesprekstijd is 4 minuut en 22 seconde. De melding wordt veelal tijdens het gesprek gemaakt, dus er is praktisch geen nawerktijd.

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Dagspiegel

Vraag:

Graag ontvangen we een overzicht van de verdeling (liefst per uur) van de gesprekken over de dag en nacht voor zowel de reguliere lijn als de calamiteiten.

Antwoord:

Overzicht toegevoegd als bijlage (verdeling gesprekken Belastingen en Calamiteiten HHNK 2020).

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Pagina 14 artikel 3.2.3.C

Vraag:

U vraagt in dit geschiktheidseis het volgende: Inschrijver heeft in de periode van drie (3) jaar voorafgaande aan de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen tenminste één opdracht verkregen waarmee ervaring is opgedaan met het meten van de klantvriendelijkheid van het eigen en eventueel flexibel ingezet personeel met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening. Kunt u nader toelichten hoe wij deze eis moeten interpreteren? Moeten wij hier een referentie beschrijven waar wij voor een

opdrachtgever callcenterdiensten hebben uitgevoerd met betrekking het meten van klantvriendelijkheid? Of vraagt u hier of wij onze eigen dienstverlening (lees eigen en/of flexibel in te zetten eigen personeel) in het kader van callcenterdienstverlening hebben laten onderzoeken op klantvriendelijkheid? Graag uw toelichting.

Antwoord:

Hiermee bedoelen wij dat u bijlage 3 dient in te vullen. Hiermee geeft u een referentie op waaruit blijkt dat u ervaring heeft met het gevraagde.

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Pagina 20 artikel 5.7

Vraag:

Kunt u een aantal voorbeelden noemen van eventuele gevolgen waarop u hier doelt? Doelt u hier bijvoorbeeld op het stopzetten van de aanbesteding, een wijziging van de start van het project of bijvoorbeeld wijzigingen in volume en of aard van de opdracht? Graag uw toelichting.

Antwoord:

Nee, wij kunnen geen voorbeelden geven van eventuele gevolgen.

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Pagina 27 eis A2.5

Vraag:

“Maandelijks wil HHNK een geautomatiseerde rapportage te ontvangen vanuit de login vanuit het systeem” Kunt u een nadere definitie geven van ‘het systeem’? Bedoelt u hiermee de contactcenter software van inschrijver of een systeem van HHNK? Indien van toepassing, kunt u uw systeem dan nader specificeren? Graag uw toelichting.

Antwoord:

Hiermee bedoelen wij de telefooncentrale van het callcenter.

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Pagina 33 Artikel a.5.7

Vraag:

“Enkele medewerkers beschikken over redelijke Engelse en Duitse spreekvaardigheid” Wat is een redelijke spreekvaardigheid en hoe wordt dit gemeten?

Antwoord:

Er moeten medewerkers aanwezig zijn die de klant in het Duits of in het Engels te woord kunnen staan.

Beantwoord op: 07-01-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

10

Onderwerp:

Volumes

Vraag:

Om een juiste en realistische calculatie en inschrijving te kunnen maken, hebben we inzicht nodig in de gemiddelde afhandeltijd per gesprek op basis van de historie. Het is nodig om hier inzicht in te krijgen om een gelijk uitgangspunt voor alle gegadigden te garanderen en omdat de huidige leverancier/uitvoerende partij hier inzicht in heeft. Zij zal de informatie als uitgangspunt voor haar calculatie gebruiken. Bent u bereid om de gemiddelde afhandeltijd per gesprek inzichtelijk te maken?

Antwoord:

Ja, is toegevoegd als bijlage (verdeling gesprekken Belastingen en Calamiteiten HHNK 2020).

Beantwoord op: 07-01-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

11

Onderwerp:

Volumes

Vraag:

Kunt u daarnaast ook inzicht geven in de volumespreiding per dag op basis van de 24-uurs service die u wenst. Kunt u dit uitsplitsen naar de 24 uur die een dag telt? Het is nodig om hier inzicht in te krijgen om een gelijk uitgangspunt voor alle gegadigden te garanderen en omdat de huidige leverancier/uitvoerende partij hier reeds inzicht in heeft. Zij zal de informatie als uitgangspunt voor haar calculatie gebruiken. Bent u bereid dit ook te

delen? Graag uw toelichting.

Antwoord:

Een jaar overzicht is toegevoegd (zie bijlage verdeling gesprekken Belastingen en Calamiteiten HHNK 2020).

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

13

Onderwerp:

geschiktheidseisen

Vraag:

U beschrijft het volgende: Inschrijver heeft in de periode van drie (3) jaar voorafgaande aan de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen tenminste één opdracht verkregen waarmee ervaring is opgedaan met het meten van de klantvriendelijkheid van het eigen en eventueel flexibel ingezet personeel met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening.

Deze geschiktheidseis behoeft een nadere toelichting:

- Wat is uw definitie klantvriendelijkheid?
- Wat is uw definitie van 'meten' van klantvriendelijkheid? Bedoelt u hiermee wellicht Quality Monitoring door de kwaliteitsafdeling?

Antwoord:

Klantvriendelijkheid betreft het rekening houden met en aangepast zijn aan de behoeften en gevoelens van klanten. Het klantvriendelijk zijn veronderstelt dus dat u zicht hebt op de behoeften van de klant. Dit is inderdaad Quality monitoring.

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Training

Vraag:

Kan opdrachtgever aangeven wat de gemiddelde opleidingsduur is voor de medewerkers nadat de initiële instructies zijn gegeven?

Antwoord:

Wij verwachten dat de callagent binnen twee weken zelfstandig calls kan aannemen/ opzoeken/ verwerken. Dit is uiteraard ook afhankelijk van de medewerker. Zie programma van eisen A5.5 van bijlage 4.

Beantwoord op: 07-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Bijlage 10

Vraag:

In bijlage 10 geeft u een overzicht van de spreiding van de calls. Kunt u voor de calamiteitencalls aangeven hoeveel van de calls buiten de reguliere openingstijden binnen zijn gekomen en op feestdagen?

Antwoord:

Zie overzicht in bijlage (verdeling gesprekken Belastingen en Calamiteiten HHNK 2020).

Beantwoord op: 07-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Bijlage 10

Vraag:

In bijlage 10 geeft u een overzicht van de spreiding van de calls. Kunt u een aangeven wat de gemiddelde gesprekstijd is, per dienst 1 en per dienst 2?

Antwoord:

Gemiddelde gesprekstijd voor Belastingen is 4 minuut en 22 seconden de gemiddelde gesprekstijd voor Calamiteiten is 3 minuut en 3 seconden.

Beantwoord op: 07-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Bijlage 10

Vraag:

In bijlage 10 geeft u een overzicht van de spreiding van de calls. Kunt u deze spreiding ook geven op uurinterval?

Antwoord:

Zie overzicht in bijlage (verdeling gesprekken Belastingen en Calamiteiten HHNK 2020).

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Beoordelingscommissie

Vraag:

Inschrijver zou graag weten welke medewerkers (op functienaam) tot de beoordelingscommissie behoren ten aanzien van deze aanbesteding. Kunt u tevens aangeven hoe groot de beoordelingscommissie zal zijn?

Antwoord:

De beoordeling vindt plaats door medewerkers van de afdeling POCF (Personeelszaken, Communicatie en Facilitair), afdeling I&A (informatievoorziening en automatisering) en FCB (Financien Control en Belastingen), die betrokken zijn bij de communicatie met onze klanten. Het beoordelingsteam bestaat uit 6 medewerkers.

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Eis A3.3

Vraag:

U verwijst hier in naar bijlage 15. Gegadigde denkt dat dit bijlage 16 moet zijn?

Antwoord:

Inderdaad, dit is fout en moet bijlage 16 zijn.

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Eis A2.15

Vraag:

U schrijft: "Calamiteiten zijn de hoogste prioriteit voor HHNK. Inschrijver garandeert over voldoende capaciteit buiten kantooruren te kunnen beschikken in geval van calamiteit. De inschrijver beschikt over voldoende kennis om een calamiteit van een reguliere melding te onderscheiden"

Vraag: Kunt u aangeven hoeveel van deze calamiteiten zich buiten kantoor tijden zijn binnen gekomen. Bij voorkeur met een interval per uur? Zonder deze informatie is een realistisch kostencalculatie lastig.

Antwoord:

Nee, dat kunnen wij niet. Omdat het calamiteiten zijn, is het ook lastig om hier een kostencalculatie van te maken en het aantal gesprekken varieert daarom ook erg. Het aantal calls er erg weersafhankelijk, dit ziet u ook in de dagspiegels in de bijlage (verdeling gesprekken Belastingen en Calamiteiten HHNK 2020).

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Eis A5.7

Vraag:

“Enkele medewerkers beschikken over goede Engelse en Duitse taalvaardigheid”. Om in te schatten hoeveel medewerkers benodigd zijn, kunt u specificeren om hoeveel calls dit ongeveer gaat.

Antwoord:

Nee, hier kunnen wij geen inschatting van maken. HHNK stelt hier geen minimum eis aan. Er dient in ieder geval iemand beschikbaar te zijn die beschikt over goede Engelse en Duitse taalvaardigheid.

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Eis A2.8

Vraag:

In de eerste alinea wordt gesteld dat het telefoon gesprek altijd wordt doorgezet, in de tweede alinea moeten gegevens en reactie genoteerd worden. Als een klacht over een medewerker eerst volledig wordt uitgevraagd en daarna wordt doorgezet, verwacht gegadigde dat ‘de klager’ dit wellicht als vervelend ervaart. Het zal zeker het 2e gesprek en de oplossing niet ten goede komen. Hoe ziet de aanbesteder dit vormgegeven in de praktijk?

Antwoord:

HHNK verwacht een notatie van de contactinformatie zoals vermeld in A.2.8 dit wordt al genoteerd tijdens de aanneme van het gesprek. Aanvullend verwachten wij een kopie van de opname. O.i. vergt dit geen extra tijd dan de gebruikelijke nabewerking met additioneel het verstrekken van de opname van de klacht.

Beantwoord op: 07-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
23 Eis A2.7

Vraag:
Kunt u aangeven hoe en mysterie calling onderzoek er uit ziet?

Antwoord:
Nee, dat is juist de kracht van mystery calling.

Beantwoord op: 07-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
24 Eis A2.7

Vraag:
Kunt u aangeven hoe een klanttevredenheidsonderzoek er uit ziet?

Antwoord:
Wij zullen mysterycalls doen en wij vragen periodiek gesprekken op. Deze gesprekken luisteren wij terug en aan de hand van de antwoorden zullen deze gesprekken worden beoordeeld op klantvriendelijkheid.

Beantwoord op: 07-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
25 Eis A2.6

Vraag:
Locatie uitvoering van werkzaamheden: Wat is uw mening ten aanzien van structureel werken vanuit huis? Ook na COVID-19?

Antwoord:
HHNK volgt de adviezen van het RIVM op. Na Covid-19 kan dit weer op kantoor van de opdrachtnemer zoals in eis A2.6 is opgenomen.

Beantwoord op: 07-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Gemiddelde gesprekstijd

Vraag:

Gegadigde wenst graag een overzicht van de AHT (Average Handling Time) voor de diensten 1 en 2. Kunt u deze overleggen?

Antwoord:

Gemiddelde gesprekstijd voor Belastingen is 4 minuut en 22 seconden de gemiddelde gesprekstijd voor Calamiteiten is 3 minuut en 3 seconden.

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Duur training

Vraag:

Gegadigde wenst graag te weten hoeveel inzeturen worden berekend voor het verzorgen van de initiële instructies voor de diensten 1 en 2.

Antwoord:

Het is voor HHNK niet duidelijk wat u bedoelt met deze vraag. Kunt u deze vraag nader specificeren?

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Scope van de opdracht c.q. gunning

Vraag:

Geachte heer/mevrouw, hierbij heb ik een korte vraag. Wij zijn 2014 ontstaan uit twee vooruitstrevende en toonaangevende financials, en actief voor 60 opdrachtgevers met complexe diensten en producten. Wij zijn van origine een inside sales organisatie inclusief support & klantenservice door ervaren HBO+ personeel. Denk aan het servicen van klanten, commercieel benaderen van prospects, tot en met ondersteuning van het contactcenter. Wij hebben ervaring met opdrachten die vergelijkbaar zijn qua omvang, klanttevredenheid en het uitvoeren van externe callcenterdiensten. De vraag luidt, vallen wij als jonge en vernieuwende partij binnen de scope van uw opdracht?

Antwoord:

Wanneer u voldoet aan de door HHNK gestelde geschiktheidseisen en het

Programma van Eisen (bijlage 4), nodigen wij u uit om in te schrijven.

Beantwoord op: 07-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Bijlage 3 Gegevens omtrent technische bekwaamheid

Vraag:
Wilt u bijlage 3 Gegevens omtrent technische bekwaamheid in een Word bestand beschikbaar stellen?

Antwoord:
Bijlage 3 is als separate bijlage (in word) toegevoegd

Beantwoord op: 07-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Bijlage 5. Conformiteitenlijst gunningseisen

Vraag:
Wilt u Bijlage 5. Conformiteitenlijst gunningseisen in een Word bestand beschikbaar stellen?

Antwoord:
Bijlage 5 is als separate bijlage (in word) toegevoegd.

Beantwoord op: 07-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
31

Onderwerp:
GVA

Vraag:
Is al bewijsmiddel een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) vereist? Inschrijver kan hierover niks terugvinden in de Leidraad maar in het UEA document geeft Inschrijver wel aan o.a. geen crimineel verleden te hebben. Hoe checkt de Aanbestedende Dienst dit?

Antwoord:
Een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) is niet uitgevraagd. U dient alleen het UEA in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen

aan uw inschrijving.

Beantwoord op: 07-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Verklaring inzake verplichtingen milieu-, sociaal- en arbeidsrecht

Vraag:

In de leidraad op bladzijde 13 staat een 'checklist met documenten' welke bij inschrijvingsfase en verificatiefase vereist zijn. Bij Inschrijvingsfase staat Verklaring inzake verplichtingen milieu-, sociaal- en arbeidsrecht Bijlage 8.

Bijlage 8 betreft Social Return met de Prestatieladder Socialer Ondernemen.

Welk document dient Inschrijver te uploaden als het gaat om Verklaring inzake verplichtingen milieu-, sociaal- en arbeidsrecht?

Antwoord:

Aanbesteder heeft bijlage 17 "verklaring inzake verplichtingen milieu-, sociaal- en arbeidsrecht" per abuis vergeten toe te voegen. Bijlage 17 is als bijlage van de Nota toegevoegd. Deze dient te worden ingevuld, rechtsgeldig ondertekend en bijgevoegd bij uw inschrijving.

Beantwoord op: 07-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Diverse vragen

Vraag:

Is er informatie over de gemiddelde afhandeltijd van mail en van call beschikbaar?

Antwoord:

De gemiddelde gesprekstijd is 4 minuut en 22 seconden. De melding wordt veelal tijdens het gesprek gemaakt, dus er is praktisch geen nawerk tijd.

Beantwoord op: 07-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Diverse vragen

Vraag:

Hoe lang duurt het inwerken van een nieuwe medewerkers op het gebied van systemen en specifieke HHN kennis?

Antwoord:

Wij verwachten dat de callagent binnen twee weken zelfstandig calls kan aannemen/ opzoeken/ verwerken. Dit is uiteraard ook afhankelijk van de medewerker. Zie programma van eisen A5.5 / bijlage 4.

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Diverse vragen

Vraag:

Er is sprake van een uea module. waar vinden we die? We zien een pdf en xml bestand en niet meer.

Antwoord:

Het bijgevoegde PDF-bestand is bedoeld als leesbaar voorbeeld voor de gebruiker. De onderneming opent het betreffende UEA via de UEA-module, vult het in en voegt het bestand via de module toe aan de inschrijving. Hiervan genereert TenderNed automatisch een XML- en Pdf-bestand.

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Diverse vragen

Vraag:

Toegangspas/token is dat een fysiek ding of een code? wat zijn de kosten van een fysieke token (indien noodzakelijk)?

Antwoord:

De Tokens kunnen als softtoken worden verstrekt, een app op de mobiele telefoon voor de gebruiker of er kan een fysieke token dat een code genereert worden verstrekt. Aan beide opties zijn geen kosten verbonden.

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

37

Diverse vragen

Vraag:

Zie A3 3.9. welke informatie wilt u ontvangen over medewerkers in en uit dienst en met welke frequentie?

Antwoord:

Medewerker in dienst/uit dienst

Voornaam-achternaam

Maandelijkse frequentie Format hiervan volgt na gunning.

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Diverse vragen

Vraag:

U noemt een weerbaarheidstraining. Heeft u een specifieke training op het oog bij een specifieke organisatie? wat zijn de kosten?

Antwoord:

Nee, wij hebben geen specifieke training in gedachte. Er zijn meerdere aanbieders en opdrachtnemer kan hier zelf een keuze in maken. De kosten van de training zullen per organisatie verschillen.

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Diverse vragen

Vraag:

Wat zijn de geschatte kosten van PSO?

Antwoord:

De investering in een PSO-keurmerk is alleen van toepassing indien er een definitieve PSO-aanvraag is ingediend via stap 6 van de online rekentool www.mijnpso.nl, zie ook <https://www.pso-nederland.nl/direct-meten-en-aanvragen/wat-kost-het-pso-keurmerk>.

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
40

Onderwerp:
Diverse vragen

Vraag:

Hoe wilt u het bewijs zien mbt de technische beschikbaarheid? Welke gegevens? welk format?

Antwoord:

Hiervoor hebben wij bijlage 3 opgenomen in de inschrijvingsleidraad. U dient deze rechtsgeldig te ondertekenen en bij uw inschrijving bij te voegen.

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Diverse vragen

Vraag:

Graag ontvangen we inzicht in de dagspiegels van de calamiteiten meldingen? we willen met name inzicht van het aantal meldingen na 18 uur en in het weekend. Maar liefst de hele dagspiegel.

Antwoord:

Er is als bijlage een overzicht meegestuurd van het aantal calls per dag dat na 17:00 uur is binnengekomen (zie bijlage verdeling gesprekken Belastingen en Calamiteiten HHNK 2020). Het is belangrijk dat de organisatie kan opschalen bij calamiteiten. Het aantal calls is weersafhankelijk.

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Diverse vragen

Vraag:

U heeft het over bewijsbelastingdienst. Welk bewijs is dat specifiek?

Antwoord:

De verklaring belastingdienst komt te vervallen.

Beantwoord op: 07-01-2021

Label: Inhoud