

Bijlage F: Ervaring Inschrijver

Voor het indienen van referenties dient de Inschrijver onderstaande tabel naar waarheid in te vullen.

1	Op welke competentie(s) is deze Bijlage van toepassing?	<p>A. Ervaring met het leveren van klantcontactdiensten met de volgende kenmerken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inkomende en/of uitgaande calls op een centraal landelijk nummer (0800, 0900, 088xxx) • Met openingstijden van 08:00 tot 20:00 uur gedurende in ieder geval 5 dagen per week. • Deze referentieopdracht heeft een minimale omvang van € 10.000.000,- per jaar. <p>B. Ervaring met het implementeren van klantcontactdiensten met een omvang van 500 FTE of meer binnen vier (4) weken. Onder implementeren van klantcontactdiensten valt naar oordeel van Opdrachtgever ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het werven van personeel inclusief controle op de betrouwbaarheid middels een VOG en geheimhoudingsverklaring • Het opleiden en op kennisniveau houden van personeel om conform het Programma van Eisen uitvoering te geven aan het klantcontact • Het uitleveren van de benodigde en voor gebruik ingestelde hulpmiddelen aan de agents (bijvoorbeeld: hardware en software) • Het opstellen en afstemmen van een script in samenwerking met de opdrachtgever; • Het opzetten van een contactpunt zoals een telefoonnummer en het organiseren van voldoende server- of lijncapaciteit voor grootschalig gebruik van dat contactpunt; • Het realiseren van de nodige (IT-)koppelingen met de systemen van opdrachtgever om gegevens (geautomatiseerd) uit te kunnen wisselen; • Het inrichten van de informatiemonitoring en informatievoorziening richting opdrachtgever.
2	Naam opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
3	Naam contactpersoon opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Functie	
	Telefoonnummer	
	E-mailadres	
4	Projectnaam (beknopte omschrijving)	
	Startdatum en einddatum van project	Startdatum: [datum] Einddatum: [datum]
		Ter informatie aan de Inschrijver: Het referentieproject dient te zijn uitgevoerd in de laatste drie jaar, waarbij wordt gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding.

	Projectduur	
	Reden beëindiging	
5	Contractwaarde van de gehele opdracht	€ []
	<i>Vermeld hier de eenheid, zoals: omvang per jaar of hoeveelheid per jaar</i>	€ / stuks / m2 / cliënten
6	Toelichting aard van opdracht	De Inschrijver dient hier een uitgebreide omschrijving van de referentieopdracht geven, waaruit blijkt dat de Inschrijver voldoet aan de vereiste kerncompetenties.