

Aanbestedende dienst heeft een database (BREIN) met zo'n 250.000 geregistreerde en erkende leerbedrijven. In deze database is zichtbaar dat van ongeveer 40.000 van deze bedrijven relevante informatie ontbreekt (geen persoonlijke telefoonnummers, emailadressen of contactpersonen) of dat de informatie via MijnSBB door de klant zelf lange tijd niet geüpdate is. Aanbestedende dienst wenst al deze leerbedrijven telefonisch te contacteren om de huidige informatie te controleren en eventueel aan te vullen waar nodig.

Beschikbare informatie voor een agent:

- Naam bedrijf
- Locatie
- Branche
- Contactperso(o)n(en)
- Telefoonnr.
- E-mailadres
- Erkende kwalificaties
- Leerplaatsen

Op basis van de beschikbare informatie dient de agent alle informatie in bovengenoemde opsomming in samenspraak met de gebelde klant te verifiëren en te updaten. Agent dient na te gaan of de leerplaatsen die het bedrijf aanbiedt nog steeds actueel zijn, vervallen zijn of dat leerplaatsen toegevoegd kunnen worden. Indien een bedrijf geen leerplaatsen aanbiedt, dient agent te vragen of het bedrijf leerplaatsen wil aanbieden en studenten dus mogen solliciteren. Denk hierbij ook aan het vragen naar functies en typen opleidingen waarvoor de functies geschikt zijn. In het gesprek heeft de klant hier aanvullend inhoudelijke vragen over. Geef stapsgewijs en zo concreet mogelijk aan hoe bovenstaande wordt uitgevoerd en hoe er wordt omgegaan met reacties/vragen die buiten het belscript vallen.

Om als klant zelf de leerplaatsen bij te kunnen houden heeft aanbestedende dienst een website en applicatie ontwikkeld: MijnSBB (mijn.s-bb.nl en een app – te downloaden in Playstore en Appstore). Agent dient te vragen of het leerbedrijf bekend is met het systeem en dient indien nodig de contactpersoon te stimuleren om MijnSBB te gaan gebruiken. In het gesprek heeft de klant hier aanvullend inhoudelijke vragen over die niet in het belscript staan. Geef stapsgewijs en zo concreet mogelijk aan hoe bovenstaande wordt uitgevoerd en hoe er wordt omgegaan met reacties/vragen die buiten het belscript vallen.

De agent heeft te maken met klanten die naar aanleiding van het gesprek een aantal inhoudelijke vragen hebben over de erkenning van leerplaatsen. Deze vragen moeten worden gerouteerd en mogen niet opgepakt worden door Inschrijver. Bovendien is er sprake van een kleine, overzichtelijke maar inhoudelijk wat zwaardere belactie die naast een grotere, wat algemenere belactie loopt. Geef stapsgewijs en zo concreet mogelijk aan hoe bovenstaande wordt uitgevoerd. Geef tevens een beschrijving van de risico's die u ziet in de situatie van een 'samenloop' van een kleine, overzichtelijke maar inhoudelijk zwaardere belactie met een grotere, wat algemenere belactie, en geef daarnaast een beschrijving van de bijbehorende beheersmaatregelen die u toepast in deze situatie.