

MARKTCONSULTATIE

Bemensing van de DigiHulplijn

ten behoeve van het project de Alliantie Digitaal Samenleven

Stichting Nederlands Instituut voor Beeld en
Geluid

Datum publicatie: 16/09/2022



1. INLEIDING

1.1 Stichting Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid

Stichting Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid (hierna Beeld & Geluid) is het toonaangevende instituut voor media. Een inspirerende, creatieve en toegankelijke ontmoetingsplek voor professionals en particulieren; online, in ons museum en soms op locatie. We zijn een van de grootste archieven ter wereld en we bewaren diverse soorten media, zoals radio- en televisieprogramma's, video(games), geschreven pers, politieke prenten, gifjes, websites en objecten. Beeld & Geluid is één van de autoriteiten die objectief het Nederlandse medialandschap in kaart brengt en actuele ontwikkelingen belicht vanuit media-historisch perspectief. Zo laten we zien welke impact media hebben op ieders leven. Dat doen we met een groot aantal partners, zoals creatieve mediamakers, knappe deskundigen, betrokken bedrijven en relevante influencers. Op die manier dragen we samen bij aan een mediawijzere wereld.

1.2 Alliantie Digitaal Samenleven

Beeld & Geluid en Number Five Foundation voeren samen het project 'Alliantie Digitaal Samenleven' uit. De Alliantie Digitaal Samenleven (hierna de Alliantie) is een publiek-private samenwerking waar meer dan 30 partijen aan deelnemen. Deze partijen werken samen aan een gedeelde ambitie: iedereen betrokken en zelfverzekerd in de digitale wereld. De kansen die de digitale samenleving biedt zijn groot. Tegelijk groeit het aantal mensen dat niet digitaal vaardig is of dat worstelt met het vinden van digitale balans. De Alliantie zet zich in voor een inclusieve digitale samenleving voor iedereen. Meer informatie over de Alliantie kun je hier vinden: digitaalsamenleven.nl

1.3 Aanleiding

Beeld & Geluid hecht grote waarde aan de mening van marktpartijen en wil hen raadplegen voordat een aanbesteding van start gaat. Ter voorbereiding op deze aanbesteding wordt daarom een schriftelijke gesloten marktconsultatie gehouden met de mogelijkheid om hierover in gesprek te gaan met de deelnemers. In de marktconsultatie wordt aan marktpartijen informatie gevraagd die kan helpen bij de uitwerking van de mogelijk Europese aanbesteding. De informatie en kennis die worden verzameld kunnen bijdragen aan een betere aanbesteding.

De verkregen inzichten en informatie naar aanleiding van de marktconsultatie worden door Beeld & Geluid gebruikt om een inkoopstrategie te bepalen.

Het uiteindelijke doel is te komen tot een kwalitatief hoogwaardige aanbesteding die leidt tot een succesvol resultaat. Beeld & Geluid acht hierbij de kennis van de marktpartijen van groot belang.

1.4 Inkoopbehoefte

1.4.1 Wat is de DigiHulplijn?

Met de computer boodschappen doen of kerstcadeautjes bestellen voor je geliefden. Even beeldbellen met familie of digitaal een afspraak maken met je huisarts. Online je bankzaken regelen, zodat je niet elke maand hoeft te wachten op je bankafschriften. Het is fijn om digitaal mee te kunnen doen, maar het kan ook erg lastig zijn. In 2019 vonden 2,5 miljoen Nederlanders het moeilijk om te werken met digitale apparaten. Daarnaast heeft de Corona crisis ervoor gezorgd dat we voor contact nog meer aangewezen zijn op digitale middelen. Om deze redenen is in het najaar van 2020 de DigiHulplijn gelanceerd met als doel om mensen met digitale vragen verder te helpen, zodat iedereen online kan meedoen.

1.4.2 Initiatief

De DigiHulplijn is een gezamenlijk initiatief van het Ministerie van Binnenlandse Zaken, maatschappelijke organisaties (Het Nationaal Ouderenfonds, SeniorWeb en de Koninklijke Bibliotheek), Beeld & Geluid en de private partij VodafoneZiggo bij het project de Alliantie Digitaal Samenleven. Beeld & Geluid is penvoerder van de Alliantie Digitaal Samenleven. Deze organisaties vinden het belangrijk dat zoveel mogelijk mensen mee kunnen doen en kennismaken met de mogelijkheden die de online wereld ons biedt. Door slim samen te werken en de partners verder uit te breiden proberen wij ervoor te zorgen dat er ook in deze tijd passende hulp en ondersteuning is. Juist voor de mensen in de meest kwetsbare posities. Hoewel er in Nederland volop mooie initiatieven worden aangeboden op dit vlak, zijn veel mensen er niet mee bekend of ervaren een drempel om hulp te vragen. Daarnaast zijn we door Corona beperkt geweest in het bezoeken van plekken waar hulp op een fysieke locatie wordt geboden; de DigiHulplijn is hierbij een mooi alternatief voor hulp op afstand.

1.4.3 Hoe werkt de DigiHulplijn?

De DigiHulplijn is gratis bereikbaar van maandag tot en met vrijdag (op dit moment) tussen 09.00 – en 17.00 uur op 0800-1508. Het nummer is in beheer van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

De lijn zal, als iemand telefonisch niet of moeilijk te helpen is, actief doorverwijzen naar onder andere:

- Het lokale aanbod van de bibliotheek binnen of in de nabijgelegen woonplaats via <https://hulp-bij-internetten.gidsvoornederland.nl>;
- Seniorweb of het Ouderenfonds;
- Overheidsinstanties bijvoorbeeld naar de fraudehelpdesk als vragen zijn over phishing.

De DigiHulplijn helpt met geduld mensen met digitale vragen, zodat iedereen online kan meedoen. Je kunt de hulplijn inzetten als extra service naast het fysieke aanbod. Vanuit de hulplijn kunnen mensen naar de bibliotheek worden doorverwezen of er kan iemand van bijvoorbeeld het Ouderenfonds fysiek komen helpen met een digitaal vraagstuk na het maken van een afspraak.

Momenteel zijn er steeds meer organisaties en gemeenten die op hun website medewerkers en burgers actief doorverwijzen naar 0800-1508, omdat er digitale vragen zijn waar zijzelf niet altijd kennis van hebben; maar wel willen dat iemand verder wordt geholpen. Het van dienst kunnen zijn met de DigiHulplijn voor meer mensen behorend bij een (doel)groep, valt of staat met het bereiken van de doelgroep en kan er nog meer impact worden gemaakt. Mensen die de DigiHulplijn bellen geven als feedback dat zij zich oprecht geholpen, begrepen en gehoord voelen, ervaren dat ze vriendelijk en attent te woord worden gestaan. De promotie van de DigiHulplijn is momenteel vooral nog sterk gericht op de ouderendoelgroep, maar de Alliantie Digitaal Samenleven is bezig met een doelgroepverbreding, het vergroten van naamsbekendheid en het verbreden van de verschillende kanalen naast een bellijn, hierbij valt te denken aan WhatsApp en chatmogelijkheden.

Veelgestelde vragen

- "Ik heb een afspraak om te videobellen. Hoe werkt dat?"
- "Ik ben mijn wachtwoord vergeten. Wat doe ik nu?"
- "Ik krijg een vreemde melding op mijn scherm. Wat is dit?"

- "Ik heb een mailtje ontvangen van iemand die ik niet ken. Is dit betrouwbaar?"
- "Ik wil online een cadeau kopen. Is dit veilig?"
- "Ik heb geen internetverbinding. Wat nu?"
- "Mijn computer wil updaten, kan ik dat zomaar doen? Is het veilig?"
- "Ik wil een e-book downloaden. Hoe werkt dit?"
- "Hoe download ik de CoronaMelder app?"

1.4.4 Inspelen op actualiteiten

Naast hulp bij algemene digi-vragen heeft de DigiHulplijn ook de ambitie om aan te sluiten op actuele ontwikkelingen. Denk daarbij aan het gebruik van de CoronaCheck app, omgaan met een PGO (Persoonlijke Gezondheidsomgeving) of andere relevante thema's waarbij digitalisering een grote rol speelt.

1.4.5 Typering van de Opdracht

Beeld & Geluid is voornemens om door middel van een Europese aanbesteding één partij voor de bemensing van de bellijn ten behoeve van het project de Alliantie Digitaal Samenleven te contracteren. Het gaat hierbij om medewerkers die de telefoon aannemen en eventueel doorverbinden naar de getrainde vrijwilligers, de website et cetera. De medewerkers dienen een afspiegeling zijn van onze samenleving (verschillende achtergronden en identiteiten) en in ieder geval de Nederlandse taal en Engels beheersen. Daarnaast is de Arabische taal ook veel voorkomend en dus gewenst.

Aantal calls

De DigiHulplijn is gegroeid en blijft groeien:

- 2020: gemiddeld 75 telefoongesprekken per maand;
- 2021: gemiddeld 364 telefoongesprekken per maand;
- 2022: gemiddeld 520 telefoongesprekken.

De DigiHulplijn groeit gestaag naarmate de bekendheid vergroot of de noodzaak groter wordt voor het vinden van hulp bij digitale vragen. De actuele ontwikkelingen, zoals de CoronaCheck app afgelopen jaar, hebben hier direct effect op: een tijdelijke exponentiële groei behoort zeker tot de mogelijkheden. Hier zal de bemensing van de bellijn eenvoudig en flexibel op moeten kunnen inspelen.

Voor de periode tot en met 2025 hebben heeft de Alliantie Digitaal Samenleven een groeiambitie uitgesproken, om dit realiseren worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Tenminste continuering van de huidige bereikbaarheid van de DigiHulplijn, te weten: maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur;
- Tenminste continuering: 90% van de vragen wordt opgelost/ geholpen;
- Groeiambitie I: uitbreiding van de bereikbaarheid van de DigiHulplijn, te weten: zeven dagen per week van 09.00 uur tot 20.00 uur;
- Groeiambitie II: 75% meer bellers per jaar op het huidige aantal van 520 per maand;
- Groeiambitie III: Verwerking van voice en non-voice, dus telefonie, WhatsApp, e-mail et cetera.

De gemiddelde duur van een telefoongesprek bedraagt 15 minuten.

Voor het behalen van de groeiambitie wordt ingezet op de verwerving van (extra) subsidies en uitbreiding van de deelnemende organisaties die een bijdrage (financieel) en/of in kind) aan het project leveren. Op dit moment kan Beeld & Geluid nog geen definitieve uitspraken doen over dit budget voor de periode 2023 tot en met 2025.

2. Procedure

2.1 Planning

De planning van de marktconsultatie is in onderstaande tabel aangegeven. Deze planning is nog indicatief. Het staat Beeld & Geluid vrij om op een later tijdstip te besluiten de marktconsultatie en/of mogelijke aanbesteding tijdelijk of definitief te staken.

Mijlpaal	Datum
Publiceren van de marktconsultatie	Dinsdag 06 september 2022
Laatste mogelijkheid tot het stellen van vragen door marktpartijen	Donderdag 15 september 2022 Woensdag 21 september vóór 11.00 uur
Beantwoording gestelde vragen door marktpartijen	Dinsdag 20 september 2022 Vrijdag 23 september 2022
Sluitingsdatum voor het indienen van de gevraagde schriftelijke informatie door Deelnemers.	Dinsdag 27 september 2022 Vrijdag 30 september 2022 vóór 11.00 uur
Eventuele verdiepende gesprekken/presentaties	Week 40 - 41

Tabel a. Planning

2.2 Communicatie

Communicatie verloopt uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed. U kunt de berichtenmodule raadplegen voor (proces)vragen en/of opmerkingen over de marktconsultatie. Aan de marktpartijen wordt gevraagd om in eerste instantie schriftelijk antwoord te geven op de vragen in dit document. Beeld & Geluid verzoekt u de antwoorden op de vragen uiterlijk donderdag 15 september vóór 11.00 uur in te dienen via de berichtenmodule van TenderNed.

Beeld & Geluid heeft de mogelijkheid nadere vragen te stellen aan de deelnemende marktpartijen over de gegeven antwoorden.

2.3 Overige voorwaarden

De deelnemende marktpartij verklaart door middel van zijn deelname, akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden, zoals hieronder opgenomen in Bijlage 1, en verklaart de vragen waarheidsgetrouw te beantwoorden.

2.4 Verslaglegging

Beeld & Geluid stelt een geanonimiseerd verslag op, waarin op hoofdlijnen de bevindingen van de marktconsultatie zijn samengevat. Dit verslag maakt onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten.

3. VRAAGSTELLING

De vragenlijst is separaat bijgevoegd als Word document. U wordt vriendelijk verzocht de vragen schriftelijk te beantwoorden.

Beeld & Geluid wil u als marktpartij bij voorbaat hartelijk danken voor de inspanning die u levert bij het beantwoorden van onze vragen.

Bijlage 1. Uitgangspunten marktconsultatie

Beeld & Geluid geeft graag inzicht in de uitgangspunten van deze marktconsultatie. Door deelname aan de marktconsultatie verklaart de deelnemende marktpartij zonder voorbehoud akkoord te zijn met alle hieronder genoemde bepalingen.

- a. Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de vervolgstappen. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.
- b. Deze marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure.
- c. Afzien van deelname aan de marktconsultatie heeft geen verdere gevolgen voor de eventuele aanbestedingsprocedure.
- d. De marktconsultatie is geen uitnodiging om in te schrijven op de voorgenomen aanbesteding waarvoor deze marktconsultatie als voorbereiding dient.
- e. Beeld & Geluid bevindt zich in een oriënterende fase.
- f. Beeld & Geluid behoudt zich het recht voor om de verkregen inzichten en informatie te gebruiken bij het opstellen van de inkoopstrategie en/of de aanbestedingsdocumenten.
- g. Beeld & Geluid neemt bij deze marktconsultatie altijd in acht dat er een gelijk speelveld is voor alle marktpartijen. Dit betekent onder meer dat:
 - o Deelname niet zorgt voor een nadeel of voordeel in de aanbestedingsprocedure;
 - o Beeld & Geluid tijdens de marktconsultatie verstrekte informatie eveneens wordt gepubliceerd tijdens de start (doen) van de aanbesteding
- h. De informatie die door Beeld & Geluid wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van de aanbesteding.
- i. Door deelnemende marktpartijen verstrekte informatie wordt na afloop van de marktconsultatie niet geretourneerd.
- j. Zonder enig voorbehoud mag door Beeld & Geluid de door u verstrekte informatie worden gebruikt in (de voorbereiding van) een eventuele aanbesteding(en).
- k. Eventuele door u verstrekte bedrijfsvertrouwelijke informatie wordt vertrouwelijk behandeld. Beeld & Geluid verwacht dat u zelf aangeeft wanneer informatie bedrijfsvertrouwelijk is.
- l. De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands;
- m. De door deelnemende partijen ingezonden documenten worden beschouwd als openbare documenten en vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van

toepassing zijn dan wordt Beeld & Geluid hiervan gevrijwaard door de deelnemende marktpartijen.

Tot slot wil Beeld & Geluid u als marktpartij bij voorbaat hartelijk danken voor de inspanning die u levert bij het beantwoorden van onze vragen.