

Nota van inlichtingen 1 - Callcenterdiensten

24-11-2022



Bijgaand treft u de Nota van inlichtingen 1 inzake de aanbesteding Callcenterdiensten van het Juridisch Loket.

Met vriendelijke groet,
Pro 10 B.V.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Is de aannname correct dat aanbestedende dienst op zoek is naar een recruitment partij ipv een outsourcing partner?	Deze aannname is niet juist. HJL wenst een inschrijver te contracteren met een hoogwaardig en kwalitatief goed belteam. Het belteam kan bestaan uit medewerkers in dienst van inschrijver, maar kunnen ook zzp'ers zijn of medewerkers elders in dienst. De medewerkers worden op de werkvloer aangestuurd door een teamleider van inschrijver.
2.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	2.6: U geeft aan dat de inschrijver verantwoordelijk is voor werving, selectie en training van de medewerkers en de aanbestedende dienst zorgt voor inhoud. Wie zorgt er voor de systemen zoals bellen, loggen etc?	HJL verzorgt in Den Haag een locatie voor de uitvoering van de werkzaamheden voor het belteam, inclusief de benodigde middelen om de werkzaamheden uit te voeren. HJL voorziet ook in de middelen voor medewerkers van het belteam inden deze (deels) vanuit elders gaan werken. Zie 5.4.2 Aanbestedingsleidraad en zie vraag 57.
3.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	2.2: U geeft aan de organisatie 'in ieder geval tijdelijk' te willen versterken. Wat zijn uw verwachtingen voor de langere termijn?	HJL verwacht nu dat na de afronding van de pilot er een structurele voorziening wordt getroffen en dat in de één of andere vorm een vast belteam deel gaat uitmaken van de organisatie. Of dat daadwerkelijk ook zo is, en in welke vorm en omvang, is afhankelijk van de resultaten van deze pilot, maar ook in hoeverre de financier van HJL bereid is de extra kosten daarvoor te vergoeden. Dit is nu nog onbekend.
4.	Juridisch	Verwerkersovereenkomst	10: Kunt u artikel 10 van de verwerkersovereenkomst meer laten aansluiten op de Arvodi zodat de aansprakelijkheid beperkt wordt en het boetebeding wordt doorgehaald?	HJL heeft een bewuste keuze gemaakt om op dit punt af te wijken van de ARVODI. Dat betekent dat het artikel blijft gehandhaafd.
5.	Juridisch	Verwerkersovereenkomst	9.3: Kunt u artikel 9.3 van de verwerkersovereenkomst meer in balans brengen? Waarom is er geen overleg met verwerker ingebed om deze afweging van al dan niet melden gezamenlijk af te wegen? Bijvoorbeeld : "Opdrachtgever bepaalt niet zonder voorafgaande overleg met verwerker of een Inbreuk in verband	HJL is verantwoordelijke in de zin van de AVG, maar ook in de relatie tot de betrokkene. Het is dan ook gebruikelijk en wenselijk dat HJL bepaalt of sprake is van een datalek, het datalek meldt bij de AP en eventueel ook bij de betrokkenen. De Verwerker heeft hier geen verantwoordelijkheid richting de autoriteit Persoonsgegevens noch de betrokkenen. Vandaar dat artikel 9.3 dan ook ongewijzigd blijft.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			met Persoonsgegevens aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of Betrokkene gemeld wordt en doet de melding”.	
6.	Contract	Concept-Dienstverleningsovereenkomst	2.6: Wat is de doorlooptijd (uren, dg)voor het aanmaken van een nieuw account voor een nieuwe medewerker vanaf het moment dat deze bij bekend is bij het Juridisch Loket?	We gaan ervan uit dat u 2.6 van de Aanbestedingsleidraad bedoelt. Onze richttijd voor het aanmaken en activeren van een account voor een nieuwe medewerker is 2 tot 3 werkdagen maximaal. Omdat dit een project betreft en in één keer meerdere accounts voor meerdere nieuwe medewerkers moeten worden aangemaakt, wil hJL hiervoor een aparte voorziening treffen en is de doorlooptijd waarschijnlijk nog korter.
7.	Contract	Concept-Dienstverleningsovereenkomst	2.6: Inschrijver is verantwoordelijk voor werving en selectie en het opleiden van deze mensen. Is de aannahme correct dat Inschrijver bij nieuwe diensten, processen etc de trainingen voor de medewerkers van Opdrachtnemer verzorgd?	We gaan ervan uit dat u 2.6 van de Aanbestedingsleidraad bedoelt. Deze aannahme is correct.
8.	Contract	Concept-Dienstverleningsovereenkomst	2.6: Inschrijver is verantwoordelijk voor werving en selectie en het opleiden van deze mensen. Is het correct dat er een train de trainer sessie plaatsvindt zo dat de trainer van Inschrijver daarna zelfstandig de training kan geven?	We gaan ervan uit dat u 2.6 van de Aanbestedingsleidraad bedoelt. Dat is correct. HJL zal direct na de voorlopige gunning mensen en materiaal ter beschikking stellen voor de training door de inschrijver. HJL heeft geen trainer maar zal uw trainer wel van de nodige informatie voorzien zodat deze daarmee bij de opzet van zijn training rekening kan houden.
9.	Contract	Concept-Dienstverleningsovereenkomst	2.6: Inschrijver is verantwoordelijk voor werving en selectie en het opleiden van deze mensen. Is het correct dat naast de Teamleider Opdrachtnemer tevens een Trainer dient mee te nemen in het Uurtarief van de Callcentermedewerker?	We gaan ervan uit dat u 2.6 van de Aanbestedingsleidraad bedoelt. Er wordt geen apart uurtarief uitgevraagd voor een trainer, hiervoor mag met het tarief voor de teamleider gerekend worden.
10.	Contract	Concept-Dienstverleningsovereenkomst	2.6: Inschrijver is verantwoordelijk voor werving en selectie en het opleiden van deze mensen. Is het correct dat de opleiding van specifiek nieuwe medewerkers op kantoor bij het Juridisch loket dient plaats te vinden?	We gaan ervan uit dat u 2.6 van de Aanbestedingsleidraad bedoelt. Deze aannahme is correct. Dit vindt plaats op de locatie van het callcenter in Den Haag.
11.	Contract	Concept-Dienstverleningsovereenkomst	2.6: Inschrijver is verantwoordelijk voor werving en selectie en het opleiden van deze mensen. Hoe lang duurt de opleiding van nieuwe medewerkers?	We gaan ervan uit dat u 2.6 van de Aanbestedingsleidraad bedoelt. Op dit moment werkt hJL aan een inwerkprogramma voor de nieuwe medewerkers. Naar verwachting zal het 4 werkdagen kosten om de nieuwe medewerkers op te leiden. Het programma is echter nog in ontwikkeling.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
12.	Contract	Concept-Dienstverleningsovereenkomst	5.1: Het beschreven indexcijfer ligt regulier lager dan bijvoorbeeld de CPI en lager dan nog te verwachten aanpassingen van de lonen. Ben u bereid om de uiteindelijke keuze van de indexatie en de manier van verwerken in de tarieven op een later tijdstip van de Aanbesteding bespreekbaar te maken?	Niet akkoord. Het indexcijfer betreft diensten hetgeen aansluit bij de aard van de opdracht.
13.	Contract	Concept-Dienstverleningsovereenkomst	3.4: Wat wordt bedoeld met 'de kans dat een kort geding wordt gestart', graag toelichting op deze clause?	De opdracht dient z.s.m. na voorlopige gunning te starten. De opdracht is dan nog niet definitief gegund, omdat de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen nog loopt. Tijdens de bezwaartermijn kunnen partijen een kort geding starten. Er bestaat derhalve een kans dat er een kort geding wordt gestart en dat de overeenkomst naar aanleiding daarvan of naar aanleiding van de uitspraak ontbonden wordt of dient te worden.
14.	Inhoud	Conformiteitenlijst	Nr 1: Is het contactcenter geopend tijdens Feestdagen?	De werkzaamheden vinden plaats op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur. Tijdens nationaal erkende feestdagen waarbij de overheid wordt gevolgd is het contactcenter gesloten.
15.	Inhoud	Conformiteitenlijst	Hoe vindt de introductie voor nieuwe medewerkers plaats bij en door het Juridisch Loket, dus los van de onboarding bij Opdrachtnemer zelf?	Deze wordt verzorgd door de teamleider van inschrijver. Er vindt dus geen introductie door hJL plaats.
16.	Inhoud	Conformiteitenlijst	Is er een kantine op kantoor aanwezig en kunnen de medewerkers van Opdrachtnemer hiervan tevens gebruik maken tegen dezelfde voorwaarde als de medewerkers van Inschrijver?	Het contactcenter heeft geen bedrijfsrestaurant of kantine. De locatie is echter midden in het centrum van Den Haag, dichtbij horeca en supermarkten. Daarnaast zijn op locatie goede keukenfaciliteiten beschikbaar waar de medewerkers uiteraard gebruik van kunnen maken. Dat geldt eveneens voor de koffie- en thee faciliteiten. Medewerkers van inschrijver dienen daar zelf eventuele kosten voor te dragen.
17.	Inhoud	Conformiteitenlijst	Is er een mogelijkheid voor medewerkers om een parkeerplek te krijgen en indien ja, zijn deze kosten voor rekening van Inschrijver?	HJL heeft niet de beschikking over eigen parkeerplaatsen. De locatie is echter zeer centraal gelegen en is op 3 minuten lopen van Den Haag CS. In de omgeving is sprake van betaald parkeren. Alle reis- en parkeerkosten zijn voor inschrijver en dienen bij de tarieven te zijn inbegrepen.
18.	Inhoud	Conformiteitenlijst	Nr 25: De doorlooptijd voor het aanvragen van een VOG kan wellicht langer duren dan vanuit de capaciteitsbehoefte benodigd is. Wij stellen voor dat bij aanvang een bewijs van aanvraag van de VOG aangeleverd dient te worden waarna het aanleveren van de VOG gedurende de eerste 6 weken na start afdoende is;	Gezien de gevoeligheid van de gegevens waar de medewerkers mee werken, accepteert hJL in principe enkel medewerkers met een VOG. HJL erkent dat zeker in de eerste weken na de gunning sprake is van een hoge tijdsdruk en wil daarin de aanbieder tegemoet komen. Het kan zijn dat door vertraging de aanvraag van de VOG langer duurt dan normaal. In dat geval volstaat het bewijs van aanvraag en ontvangt hJL zo spoedig als mogelijk

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			dit in verband met o.a. leadtimes new hires voor recruitment en trainingen. Is Opdrachtgever bereid hierin mee te gaan?	de VOG na ontvangst. De VOG dient bij de gunningsbeslissing (voorlopige gunning) direct te worden aangevraagd.
19.	Inhoud	Conformiteitenlijst	Nr 14 & 15: Wat zijn de bandbreedtes in op - en afschalen bandbreedtes; hoe ziet het forecastproces eruit? Op- en afschalen binnen 5 dagen lijkt niet realistisch alleen al gezien recruitment en training leadtimes en de verplichtingen van Opdrachtnemer binnen de CAO contactcenters mbt het communiceren van de roosters minimaal 3 weken voorafgaan aan de dienst.	HJL staat open voor een door u geschetste scenario. U wordt uitgenodigd om in de inschrijving bij gunningscriterium Onderdeel 1: Plan van aanpak, aan te geven hoe u de op- en afschaling voor u ziet. Belangrijk is dat de omvang van het belteam past bij het daadwerkelijke werkaanbod. HJL heeft een schatting gemaakt van het aantal te verwachten bellers en de bijbehorende capaciteit. Of die raming correct is, zal moeten blijken. Er is een aantal onzekere factoren, zoals een gratis telefoonnummer vanaf 1 januari 2023 (+), een campagne (+), maar ook een strengere selectie (-) welke bellers worden geholpen.
20.	Inhoud	Conformiteitenlijst	Nr 6: Wordt hier bedoeld 30 dg na ondertekening van de contracten of 30 dagen na gunning?	Hier wordt bedoeld binnen 30 dagen na definitieve gunning (de definitieve gunning staat gepland op 24 januari 2023).
21.	Inhoud	Prijzenblad	Wat is de exacte definitie van een uur waarvoor Opdrachtnemer een tarief dient op te stellen, welke activiteiten zijn onderdeel van het uurtarief?	Uitsluitend gewerkte uren kunnen in rekening worden gebracht. Zie hiervoor eis 29 en 30 van de conformiteitenlijst. Dit zijn de door medewerker aanwezige werkuren, pauzes niet meegerekend. Een uur is 60 minuten. Een werkuur staat los van het aantal calls dat in behandeling is genomen.
22.	Inhoud	Prijzenblad	De uurtarieven voor Callcentermedewerker en Teamleider worden gewogen op basis van de verhouding 35:1. Deze verhouding ligt in de praktijk beduidend lager, ergens tussen 15:1 en 20:1 heads. Is 35:1 tevens de verhouding die het Juridisch Loket in de praktijk gebruikt in de aansturing op moment dat de initiele 6-8 FTE naar 35 FTE groeit; dus 35 FTE Callcentermedewerker en een Teamleider vanuit Inschrijver (zie ook TN385096 Aankondiging Opdracht art II.2.4) ? Graag uw toelichting.	De verhouding 35 callcentermedewerkers en 1 teamleider is gebaseerd op de huidige aannames van HJL en wordt gebruikt voor de weging van de tarieven. Dit is een indicatie en hier kunnen geen rechten aan ontleend worden. De inzet moet meebewegen met de behoefte, wat kan betekenen dat de verhouding anders wordt. HJL verwacht dat inschrijver hier ook advies over geeft op basis van hun eigen inzichten. De uurtarieven voor beide functies staan echter vast op basis van de inschrijving, behoudens indexatie.
23.	Inhoud	Uurtarief	Wat is de exacte definitie die de Aanbestedende dienst hanteert voor een productief uur?	Zie vraag 21
24.	Juridisch	Arvodi artikel 22.4	Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om te verwijderen/uitsluiten dat de overeenkomst kan worden beëindigd in geval van een fusie. Of verzoekt Aanbestedende dienst om op te nemen in	De Aanbestedende dienst is niet verplicht de overeenkomst te beëindigen maar heeft wel het recht. Het is immers onduidelijk met welke partij wordt gefuseerd, hoe de rechtspersoon eruit ziet, of in de nieuwe situatie ook

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			de Dienstverleningsovereenkomst dat een fusie/splitsing binnen de groep van opdrachtnemer is toegestaan. Kan de Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?	voldaan wordt aan de eisen en die onverkort overgaan. De Aanbestedende dienst gaat met uw suggestie niet akkoord.
25.	Juridisch	Arvodi artikel 21.3	Inschrijver is van mening dat de aansprakelijkheidsgrens niet in verhouding staat tot de aard van de diensten en de grootte van het contract. Inschrijver stelt voor de aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag per geval tot EUR 100k met een maximum van EUR 200k per contractjaar. Kan Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?	Dit is niet akkoord. De aansprakelijkheid als bedoeld in Arvodi 21.3 wordt beperkt tot € 500.000,- per gebeurtenis en € 1.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is. Dit komt overeen met de vereiste beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
26.	Juridisch	Arvodi artikel 15.2	Opdrachtgever kan van Opdrachtnemer vorderen dat van Personeel van Opdrachtnemer uiterlijk drie Werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd. Gezien de wens van Aanbestedende dienst om direct na voorlopige gunning te starten acht Inschrijver dit niet haalbaar. Inschrijver stelt voor om een maximale periode van 6 weken na start werkzaamheden aan te houden voor het kunnen overleggen van de VOG. Kan Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan en het artikel hierop aanpassen?	Zie vraag 18.
27.	Juridisch	Arvodi artikel 4.5	Opdrachtgever is niet gehouden tot enige betaling aan Opdrachtnemer voordat acceptatie heeft plaatsgevonden. Kunt u aangeven hoe het acceptatieproces er zal uitzien? Wat gebeurt er, wanneer wordt er wel betaald als de diensten niet worden geaccepteerd?	Opdrachtgever betaalt de door de medewerkers aantoonbaar gewerkte uren, waarbij niet telkens apart acceptatie hoeft plaats te vinden alvorens gefactureerd mag worden. Betaling geldt niet als acceptatie. Bij tekortkomingen vindt een in gebreke stelling plaats hetgeen ertoe kan leiden dat er een bedrag gecrediteerd moet worden.
28.	Juridisch	Concept dienstverleningsovereenkomst artikel 4. Tarieven	U stelt hier dat de tarieven, uitgezonderd eventuele indexatie vast staan voor de duur van de Overeenkomst.	Als er wettelijke wijzigingen zijn die kostenverhogend of -verlagend werken, dan kan hierover nader overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			Is de Aanbestedende dienst bereid om het volgende tekstvoorstel toe te voegen als subartikel bij Artikel 4? In geval van wijziging van de toepasselijke wetgeving, regelgeving of collectieve arbeidsovereenkomst die leidt tot een verhoging van de kosten voor Opdrachtnemer, kan deze verhoging aan Opdrachtgever worden doorberekend door middel van een verhoging van het overeengekomen tarief.	plaatsvinden lopende de Overeenkomst. In de regel hebben dergelijke wijzigingen effect op de indexatie en zijn daarin meegenomen.
29.	Juridisch	Concept dienstverleningsovereenkomst artikel 3.3	Is de Aanbestedende dienst bereid om dit artikel wederkerig te maken?	Niet akkoord. Opdrachtgever zal niet lichtzinnig met opzegging omgaan.
30.	Juridisch	Concept dienstverleningsovereenkomst artikel 3.4	De nadrukkelijke wens van de Aanbestedende dienst is om direct na voorlopige gunning te starten met de dienstverlening. Mocht de opdracht voor de definitieve gunning toch nog ingetrokken moeten worden dan vergoed de Aanbestedende dienst allen de ingezette uren. Dit acht Inschrijver niet afdoende. Er moeten immers ook kosten gemaakt worden voor de implementatie van de dienstverlening. Denk hierbij onder andere aan recruiteringskosten. Deze kosten kunnen in het geval van stopzetting niet worden terugverdiend. Is Aanbestedende dienst bereid om dit artikel te herzien en ook gemaakt implementatiekosten toe te voegen aan de te vergoeden kosten?	Er worden geen aparte implementatiekosten in rekening gebracht. Deze kosten dienen verdisconteerd te zijn in de uurtarieven. De uurtarieven zijn all-in (excl. BTW) , dus ook inclusief de verdiensten van inschrijver. Indien de overeenkomst niet definitief gegund kan worden en er gestart is naar aanleiding van de voorlopige gunning, kunnen kosten die te maken hebben met de implementatie en die niet terugverdiend zijn met de gewerkte declarabele uren voor vergoeding in aanmerking komen. Deze kosten dienen altijd redelijk te zijn, onderbouwd en aantoonbaar en dienen geen winstderving te betreffen.
31.	Inhoud	Indexatie	Indexering is voor het eerst per 1 januari 2024 mogelijk en daarna maximaal eenmaal per kalenderjaar overeenkomstig Dienstenprijsindex. De huidige ervaring leert ons dat deze index bij lange niet volstaat om de stijgende kosten naar aanleiding van de inflatie en wijzigende voorschriften binnen de branche te dekken. Inschrijver stelt voor om voor de indexatie de CBS index voor Consumentenprijzen te hanteren. Kan de Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?	Zie vraag 12

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
32.	Inhoud	bonus/malus	De Bonus/Malus afspraak die u heeft opgenomen voorziet alleen in een "Bonus" op het moment dat alle KPI's worden gehaald. De bonus bestaat dan uit het recht om te indexeren. Indexatie mag echter voor het eerst plaatsvinden per 01-01-2024. ,In geheel 2023 kan er derhalve geen bonus behaald worden door Inschrijver terwijl maandelijks wel een malus behaald kan worden van respectievelijk 2 euro of 4 euro in mindering op het aangeboden uurtarief. Inschrijver acht deze regeling onwenselijk en disproportioneel. Het risico wordt volledig bij de Opdrachtnemer gelegd. Gezien de huidige ontwikkelingen met betrekking tot de inflatie achten wij het ook niet wenselijk om een bonus te koppelen aan het recht op indexatie. Is de Aanbestedende dienst bereid om de bonus/malus regeling te herzien en Inschrijver een mogelijkheid te geven om maandelijks een bonus te laten verdienen wanneer de resultaten boven verwachting zijn?	In de aanbestedingsstukken is geen bonus/malus opgenomen. Het is ook niet duidelijk waarnaar u verwijst. Er mag jaarlijks geïndexeerd worden.
33.	Inhoud	Pricing	In het prijzenblad is er alleen ruimte om all-in uurtarieven in te vullen. Inschrijver ziet geen mogelijkheid om implementatiekosten die gemaakt moeten worden voor de opstart van de opdracht in rekening te brengen. Kunnen deze kosten separaat in rekening worden gebracht?	Er worden geen aparte implementatiekosten in rekening gebracht. Deze kosten dienen verdisconteerd te zijn in de uurtarieven. De uurtarieven zijn all-in, dus ook inclusief de verdiensten van inschrijver. Zie ook vraag 30.
34.	Inhoud	Leegbellen wachtrij	U geeft aan dat de burgers die nog in de wachtrij staan en niet voor 17:00 uur zijn afgehandeld ook na 17:00 afgehandeld moeten worden. Is de aanname van Inschrijver juist dat de ingezette tijd na 17:00 uur facturabel is? Ook als dit betekent dat de overeengekomen uren worden overschreden? Er is vooraf namelijk niet te voorspellen of er een wachtrij gaat zijn om 17:00 uur waardoor vooraf geen toestemming gegeven kan worden voor de inzet van deze extra uren.	De ingezette tijd voor de afhandeling van de wachtrij is facturabel, per aangevangen kwartier.
35.	Inhoud	VOG	U stelt dat voor alle medewerkers een VOG aangeleverd moet worden. U stelt hier in het Programma van Eisen geen termijn aan. Gezien de	Zie vraag 18

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			gewenste snelle start na de Voorlopige Gunning stelt Inschrijver voor om hier een termijn van maximaal 6 weken na start van de werkzaamheden voor te hanteren. Kan Aanbestedende Dienst hiermee akkoord gaan?	
36.	Inhoud	Locatie van werkzaamheden	U geeft aan dat het belteam bij u op locatie in Den Haag aanwezig moet zijn en dat er later mogelijkheden zijn om vanuit huis te werken. Stelt u voor de uitvoer van de werkzaamheden een aparte/separate ruimte beschikbaar voor onze medewerkers?	HJL heeft voldoende goed en recent ingerichte werkruimte beschikbaar bij het Klant Contact Centrum in Den Haag.
37.	Inhoud	Delen van rapportages	De Aanbestedende dienst geeft bij Eis 11 in de Conformiteitenlijst aan dat zij een aantal variabelen monitort. Deelt de Aanbestedende dienst deze data ook met Inschrijver zodat zij gericht kan sturen richting haar medewerkers?	HJL stelt deze informatie uiteraard ter beschikking aan de inschrijver zodat kan worden vastgesteld of de prestaties conform verwachting zijn of dat bijgestuurd moet worden. Mocht de inschrijver zelf suggesties of wensen hebben over de inhoud van de monitoringsdata dan staat HJL open om te bezien of die data beschikbaar is en verstrekt kan worden.
38.	Inhoud	Overnemen personeel	U geeft aan dat het pas na 6 maanden mogelijk moet zijn om personeel kosteloos over te nemen van Inschrijver. Staat de Aanbestedende dienst er voor open om ook op dat moment nog een vergoeding te betalen aangezien de kosten voor het werven en selecteren van nieuwe medewerkers in de huidige arbeidsmarkt zijn toegenomen?	HJL gaat in de aanbesteding uit van een kosteloze overname van medewerkers, nadat een medewerker minimaal 6 maanden heeft gewerkt in het belteam bij Opdrachtgever. Mocht het niet kostendekkend zijn om na 6 maanden personeel over te nemen, of de inschrijver loopt risico's in de continuïteit van de dienstverlening, dan ziet HJL graag een onderbouwd tegenvoorstel tegemoet. Op basis daarvan kan hJL e.e.a. heroverwegen maar is daartoe niet verplicht.
39.	Inhoud	Opleiding	Kan de Aanbestedende dienst een inschatting geven van de opleidingsduur?	Zie vraag 11
40.	Inhoud	Opleidingsmateriaal	Is er opleidingsmateriaal beschikbaar dat Inschrijver kan gebruiken voor de training van haar medewerkers? Zo ja, in welke vorm stelt u dit beschikbaar?	Ja, er is opleidingsmateriaal beschikbaar. De vorm waarin dat wordt aangeboden is in overleg met de inschrijver.
41.	Inhoud	Opleiding van medewerkers	In de Aanbestedingsleidraad in paragraaf 1.6 geeft u aan Inschrijver verantwoordelijk is voor de opleiding van de medewerkers. Is de Aanbestedende dienst bereid om mee te werken aan een train-de-trainer zodat de trainers van Inschrijver voldoende inhoudelijke kennis hebben om de training te kunnen geven?	Zie vraag 8

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
42.	Uitvoering	Conformiteitenlijst	Is de Aanbestedende Dienst bereid een begrenzing overeen te komen van het maximum aantal over te nemen "belteammedewerkers of teamleiders" in 1 contractjaar? Zonder begrenzing hiervan zou de aanbestedende dienst immers alle medewerkers die 6 maanden in dienst zijn weg kunnen trekken uit de pool van leverancier, zonder enige financiële compensatie en met alle gevolgen voor de leverancier van dien. Dit kan bijvoorbeeld direct tot gevolg hebben dat leverancier niet meer kan voldoen aan gestelde eisen, denk aan: Opschalen binnen 5 werkdagen (door het hierdoor ontstane capaciteitstekort), het niet meer kunnen behalen van KPI's door uitstroom van kennis en tekort aan medewerkers. Daarnaast wordt de leverancier hierdoor gedwongen extra kosten te maken (werving en opleidingskosten van nieuw aan te trekken medewerkers ter compensatie van de overgenomen medewerkers).	Zie vraag 38.
43.	Inhoud	Conformiteitenlijst	Eis 14;A. De haalbaarheid van het kunnen op en afschalen binnen 5 werkdagen is sterk afhankelijk van de omvang van de gevraagde aanpassing. Vanzelfsprekend (en met de huidige, zeer krappe arbeidsmarkt in gedachten), kan dit niet onbegrensd zijn en wordt hier normaliter een realistische, procentuele bandbreedte voor overeengekomen. (Voorbeeld: Een team van 25 medewerkers kan niet binnen 5 werkdagen worden opgeschaald naar 50 medewerkers). Kunt u instemmen met een bandbreedte van 10%? Dit is hiervoor het meest gangbare en marktconforme percentage. B. Welke flexibiliteit verwacht de aanbestedende dienst voor het op- of afschalen van capaciteit o.b.v. de afgegeven forecast, in de periode voorafgaand aan deze 5 dagen. Is aanbestedende dienst bereid afspraken te maken t.a.v. aanpassingen in de forecast voor de langere termijn zoals bijvoorbeeld X+26, X+13 en X+8. Het doel hiervan is dat leverancier zich optimaal kan inrichten op de te verwachten volumes en de hiervoor	A. en B. Zie vraag 19 C. De wervings- en trainingskosten dienen verdisconteerd te zijn in het uurtarief en worden niet apart vergoed. Zie ook vraag 30.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			benodigde capaciteit. Hoe dichterbij moment X, hoe geringer de afwijking nog kan zijn. C. Is de aanbestedende dienst bereid om voor opschalingen buiten de overeengekomen kaders bij A en B de wervings- en trainingskosten die leverancier maakt te vergoeden?	
44.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	A. Wat is het uurloon dat de Aanbestedende dienst de eigen belteam medewerkers betaalt? Dit is belangrijk omdat wij de dit uurloon zo veel mogelijk willen benaderen wanneer het om gelijke werkzaamheden gaat bij het eigen belteam van de aanbestedende dienst. Als dit niet geval is (d.w.z. het belteam van aanbestedende dienst verricht andere/meer complexe werkzaamheden) wilt u de verschillen dan s.v.p. nader toelichten? Dit alles met het doel om in dat geval salaris verschillen te kunnen verklaren. B. Komen de belteam medewerkers van leverancier in dezelfde ruimte te werken als de medewerkers van de aanbestedende dienst?	HJL heeft momenteel geen belteam. Dit is een nieuwe functie. Momenteel beantwoorden de juridisch medewerkers de telefonische vragen.
45.	Inhoud	Prijzenblad	Wat is de huidige opleidingsduur van de medewerkers van het belteam van aanbestedende dienst? En is dit ook de duur waar inschrijver vanuit moet gaan? Zo niet, hoeveel dagen/uren training acht u noodzakelijk om medewerkers zelfstandig en conform kwaliteitsstandaard telefonisch contacten af te laten handelen?	Zie vraag 11
46.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	5,2,4. Binnen de huidige krappe arbeidsmarkt is het zeer lastig om (snel) geschikte medewerkers te vinden. Uit onderzoek blijkt dat de volgende aspecten in het kiezen voor een baan zwaar wegen: Het salaris, hybride (thuis) kunnen werken en flexibele uren kunnen werken. Wij begrijpen de ondergrens van 24 uur en zullen hier ook naar streven maar weten in inmiddels uit ervaring dat we hiermee een grote groep geschikte medewerkers (denk aan rechten studenten) uitsluiten. Is de aanbestedende dienst bereid om het minimum	HJL is zich bewust van de krapte van de arbeidsmarkt. Tegelijkertijd is de ervaring met onze werkzaamheden dat gezien de inhoud van de vraagstukken van onze doelgroep het loont om minstens 24 uur per werk werkzaam te zijn. Maar HJL staat ervoor open om een deel van de capaciteit, mocht het niet anders mogelijk zijn, in te vullen met deeltijders die minimaal 16 uur werkzaam zijn. Richtlijn is dat dat niet meer mag zijn dan 25% van de benodigde capaciteit.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			aantal te werken uren als voorkeur te stellen op 24 uur maar als minimum eis aan te passen naar 16 uur?	
47.	Inhoud	Conformiteitenlijst	Het startteam wordt na definitieve gunning uitgebreid naar de gewenste capaciteit van de Opdrachtgever. Is de verwachting van de Aanbestedende Dienst dat de gewenste capaciteit van de leverancier 30 dagen na definitieve gunning zal liggen op de gewenste eindcapaciteit van 35 FTE? Of heeft de Aanbestedende Dienst een groei-model voor ogen?	Dit klopt. De gewenste capaciteit ligt op 35 fte, 30 dagen na definitieve gunning. Zie eis 6 van de Conformiteitenlijst.
48.	Contract	Conformiteitenlijst	Zoals de situatie nu wordt geschetst is er in theorie de mogelijkheid dat het contract 30 dagen plus 6 maanden na de definitieve gunning eenzijdig tussentijds door de Aanbestedende Dienst wordt opgezegd (met inachtneming van de opzegtermijn; Aanbestedingsleidraad 2.8) en een voltallig extern belteam kosteloos door Opdrachtgever wordt overgenomen. Dit maakt het inschrijven op deze aanbesteding zeer risicovol. Zeker met het oog op de huidige zeer krappe arbeidsmarkt. Hoe ziet de aanbestedende dienst dit en welke afspraken zijn hier mogelijk om leverancier in deze situatie te compenseren?	De geschetste situatie dat na circa 7 maanden HJL het belteam integraal en kosteloos overneemt is in theorie mogelijk, maar ligt niet voor de hand. HJL kiest bewust voor een pilotsituatie voor de duur van één jaar. Dat is ook de afspraak met het ministerie van J&V. Lopende het jaar zal HJL, in samenspraak met het ministerie, vaststellen of de inhuursituatie ook in 2024 verlengd zal worden, HJL een eigen belteam zal gaan inrichten of dat de pilot wordt beëindigd en de oude werkwijze weer gehanteerd zal worden. Mocht HJL een eigen belteam inrichten dan is daar ook nog de benodigde tijd nodig om dit te formaliseren. Verder zie vraag 38.
49.	Contract	Conformiteitenlijst	Eis 18: Moet hier bij de tweede keer "Opdrachtgever" niet "Opdrachtnemer" staan?	Het belteam is van Opdrachtnemer, maar werkt bij Opdrachtgever.
50.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	De Aanbestedende Dienst spreekt van "een periode van verandering en continue verbetering". Hoe gaat de Aanbestedende Dienst om met een situatie dat deze "transformatie" leidt tot een significant effect op de gespreksduur en zo de gestelde verhouding tussen het beoogde gespreksaanbod en de beoogde bezetting beïnvloedt?	De geraamde capaciteit is de resultante van het verwacht aantal bellers en de gemiddelde aangenomen gesprekstijd. Er zijn echter onzekere factoren, zoals de komst van een gratis nummer (aanzuigende werking), een campagne (aanzuigende werking), maar ook meer aandacht voor de inkomensgrens die geldt voor juridische hulp door hJL (filterende werking). Gedurende de uitvoering zal blijken wat het daadwerkelijk aantal bellers zal zijn en wat het effect is op de gemiddelde gespreksduur. Vandaar dat hJL ook de wens heeft opgenomen dat de aanbieder – gegeven de benodigde capaciteit – in staat is flexibel mee te bewegen door te kunnen op – of afschalen.
51.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Aannames dienstverlening: Opnemen telefoon binnen 2-3 minuten. ACD's (telefoonsystemen) definiëren servicelevels met behulp van een	Het Juridisch Loket heeft geen eisen op dit gebied gesteld. De service levels dienen opgenomen te worden in de concept-SLA bij gunningscriterium 4. Deze worden beoordeeld.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			grenswaarde en het percentage van alle gesprekken dat binnen die grenswaarde moet zijn beantwoord. Kan de Aanbestedende Dienst aangeven wat de verwachting is van het servicelevel in de zin van x% van de gesprekken binnen y seconden?	
52.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Aannames dienstverlening: Het intakegesprek duurt gemiddeld 7 minuten (= 420 seconden). A. Waar is dit getal op gebaseerd? B. Is dit inclusief of exclusief After Call Work (= vastlegging van het gesprek en eventuele andere handelingen die moeten worden verricht voordat een volgend gesprek gestart kan worden)? C. Gegadigde wil graag een halfjaarlijkse evaluatie van de gestelde AHT opnemen in de overeenkomst, zodat bij afwijking hiervan gezamenlijk een aanpassing kan worden bepaald. Stemt u hiermee in?	A: Deze berekening is tot stand gekomen op basis van expert-input tijdens meerdere werksessies. Data als gemiddelde gespreksduur per kanaal zijn hierin meegenomen. B: Dit is exclusief after call work. Het gaat puur om de gesprekstijd. C: zie ook vraag 50 ten aanzien van de beantwoording over de op- en afschaling op basis van benodigde capaciteit en vraag 51. De evaluatie dient opgenomen te worden in de concept-SLA bij gunningscriterium 4. Dit wordt beoordeeld.
53.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Aannames dienstverlening: Wat zijn de huidige aantallen telefoongesprekken (met betaald nummer)? Heeft de Aanbestedende Dienst zicht op de wijze waarop het volume zich door de tijd zal ontwikkelen tot het beoogde aantal van 11.000 per maand (na instellen van het gratis nummer)?	HJL ontvangt op dit moment circa 12.000 telefoongesprekken per week. Daarin zit ook een deel herhalingsverkeer vanwege onze bereikbaarheidsproblemen. Hoe groot het aandeel in herhaalverkeer is, is nu nog onbekend. HJL werkt aan een verbeterde meting. Zie verder ook vraag 19 en vraag 50 over de onzekerheden rondom de raming van 11.000 telefoongesprekken per week.
54.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Aangedragen medewerker: Hoe ziet de Aanbestedende Dienst een dergelijke overstap voor zich? Is dit ook arbeidsrechtelijk? (Er is immers sprake van verschillende CAO's en salarisniveaus). Of blijft de medewerker in dienst bij de leverancier? In dat geval: Hoe kunnen dan de kosten voor de aansturing, coaching, begeleiding, roostering en kwaliteitscontrole m.b.t. deze medewerker worden doorberekend?	Dit zal in uitzonderingsgevallen zijn, als inschrijver niet kan voldoen. De medewerker blijft bij het Juridisch Loket in dienst en zal tijdelijk bijspringen. Er kunnen in dat geval geen kosten voor die medewerker in rekening worden gebracht door inschrijver.
55.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedende Dienst kiest ervoor "om de organisatie in ieder geval tijdelijk te versterken met een extern belteam". Hoe groot acht zij de kans dat het extern belteam na 1 contractjaar wordt gehandhaafd in dezelfde constructie?	HJL kiest voor een pilotsituatie voor de duur van één jaar. Dat is ook de afspraak met het ministerie van J&V. Lopende het jaar zal HJL, in samenspraak met het ministerie, vaststellen of de inhuursituatie ook in 2024 verlengd zal worden, HJL een eigen belteam zal gaan inrichten of dat de pilot wordt beëindigd en de oude werkwijze weer gehanteerd zal worden.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
56.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	De Aanbestedende dienst werkt momenteel met Pure Connect en het belteam zal met deze applicatie gaan werken. Zijn er naast PureConnect (of de toekomstige vervanging daarvan) nog andere applicaties waarmee het belteam zal werken? Denk aan een kennisbank, CRM systeem, QM systeem, WFM Systeem etc.	De leden van het belteam werken naast PureConnect ook nog met Webtop, een systeem waarin onder andere de klantgegevens worden geregistreerd, gegevens over de casus, alsook de wijze waarop het dossier is afgehandeld of gerouteerd. Hiervoor zijn registratie-instructies beschikbaar. Voor wat betreft WFM wordt er gewerkt met Optimizer, een module binnen PureConnect. Zoals aangegeven in de aanbestedingsleidraad in paragraaf 5.2.5 is het voornemen van hJL om in 2023 een migratie uit te voeren naar een nieuw platform.
57.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	De Aanbestedende dienst verzorgt in Den Haag een locatie voor de uitvoering van de werkzaamheden voor het belteam inclusief de benodigde middelen om de werkzaamheden uit te voeren. Verzorgt de aanbestedende dienst ook de benodigde middelen voor het belteam (later) om thuis te werken? Welke middelen zijn nodig om thuis te kunnen werken?	Bij de start ontvangt iedere medewerker van het belteam van HJL een vooraf geconfigureerde laptop. Deze laptop bevat alle benodigde programma's om de telefonische dienstverlening uit te voeren, zowel thuis als op locatie. Zie vraag 2.
58.	Contract	Prijzenblad	Het tarief is all-in, betekent dit ook dat de opstart trainingskosten moeten worden verdisconteerd in het tarief?	Dit klopt. Zie ook vraag 30 en 33.
59.	Contract	Prijzenblad	Kan opdrachtgever aangeven wat de gehanteerde definitie van een uur is. Gaat de verrekening plaatsvinden o.b.v. aanwezig, productief of wellicht nog andere definitie?	Zie vraag 21