

Bijlage 1 Programma van Eisen

Gemeente Amstelveen namens de samenwerkingsverband gemeentebelastingen Amstelland: Amstelveen, Aalsmeer, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn en De Ronde Venen
Europese Openbare Aanbesteding, I&A-nummer: I&A_2022_0040

Generieke eisen

Dit Programma van Eisen bestaat uit eisen waaraan u dient te voldoen tijdens de uitvoering van de Overeenkomst.

	Omschrijving
1	Eisen aan Organisatie van Inschrijver
1.1	Inschrijver stelt een contactpersoon aan, welke zal fungeren als "single point of contact" tussen de Aanbestedende Dienst en Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en daaruit voortvloeiende verplichtingen zoals rapportages en andere communicatie.
1.2	Inschrijver dient te garanderen dat zij beschikt over een flexibele organisatie die bij sterke afwijkingen ten opzichte van het geprognosticeerde telefoonverkeer ook nog steeds bereikbaar is, zowel op gebied van gekwalificeerde personeelsbezetting als in technisch opzicht.
1.3	Inschrijver gaat akkoord met bovenstaand uitgangspunt en is verantwoordelijk voor het treffen van alle noodzakelijke voorbereidingen ten behoeve van de afhandeling van in volume sterk fluctuerend inkomend en/of uitgaand telefonieverkeer.
1.4	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst besteedt de Inschrijver 5% van haar totale loonsom binnen zijn onderneming aan werk(ervarings)plaatsen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
1.5	De prijzen mogen jaarlijks geïndexeerd worden op basis van het CBS-indexcijfer voor commerciële dienstverlening en transport (DPI). De eerste indexering vindt plaats op 01-01-2024.
1.6	Van toepassing is de Standaard Verwerkersovereenkomst IBD van de gemeente Amstelveen.
2	Eisen dienstverlening Callcenter Belastingen
2.1	De dienstverlening dient uitgevoerd te worden conform de wet en eventueel hierop door de Aanbestedende Dienst te verstrekken werkinstructies.
2.2	Na overdracht wordt een actieve, zelfstandige en deskundige opstelling verwacht. De callcenter medewerkers begrijpen wanneer een vraag te complex is en zetten deze dan per mail door aan de backoffice.
2.3	Inschrijver stelt een contactpersoon aan, welke zal fungeren als "single point of contact" tussen de Aanbestedende Dienst en Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en daaruit voortvloeiende verplichtingen zoals rapportages en andere communicatie.
2.4	De minimale service normen zijn: - Er is een vast aanspreekpunt in persoon en tenminste één vaste plaatsvervanger voor alle operationele zaken en contractuele zaken. - Deze is/zijn telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag binnen kantooruren van 08:00 t/m 18:00. - E-mails worden zoveel mogelijk afgehandeld binnen 24 uur of bij uitgebreidere vragen wordt binnen 24 uur vermeld wanneer hier een antwoord op komt.

2.5	Inschrijver garandeert dat zij beschikt over een flexibele organisatie die bij sterke afwijkingen ten opzichte van de geprognosticeerde behoefte (zie Inschrijvingsformulier) in staat is de behoefte van de Aanbestedende Dienst te realiseren, zowel op gebied van gekwalificeerde personeelsbezetting als in technisch opzicht.
2.6	Opdrachtnemer is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Na gunning dient een bewijs van aanmelding te worden overlegd.
2.7	Privacy, opdrachtnemer zet nadrukkelijk uiteen de wettelijke systematiek rond de wettelijke regels met betrekking tot privacy. Dus niet alleen dat deze daarvan op de hoogte is!
2.8	De dienstverlening ten behoeve van uitvoering opdracht Extern Callcenter voor de Aanbestedende Dienst wordt aangeboden vanuit locatie van Opdrachtnemer.
2.9	Het callcenter van waaruit de dienstverlening wordt aangeboden is gevestigd in Nederland.
2.10	De werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden conform de door de Aanbestedende Dienst te verstrekken procesbeschrijvingen en werkinstructies als mede overzicht van de FAQ met betrekking tot de aangeboden gesprekken.
2.11	De reguliere Openstellingstijden van het Callcenter Belastingen zijn op: - maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur; - op aanvraag buiten deze tijden (indien dit het geval is dan mogen deze afzonderlijk gefactureerd worden in lijn met de afgesloten overeenkomst) en - op zaterdag, zondag, en -feestdagen gesloten.
2.12	De Inschrijver dient gedurende de reguliere openstellingstijd van het Callcenter binnengekomen gesprekken te kunnen afhandelen.
2.13	De Inschrijver heeft de beschikking over voldoende telefooninfrastructuur (lijnen, callcentersystemen en wachtvelden) om het telefoonverkeer volgens de gespecificeerde eisen te kunnen afhandelen. De Opdrachtnemer heeft de beschikking over voldoende technisch materieel en materiaal om de Opdrachten uit te kunnen voeren.
2.14	De Inschrijver beschikt over een infrastructuur waarbij gesprekken op het niveau van KPN op basis van een uniek PSTN bestemmingsnummer kunnen worden afgebogen naar de infrastructuur van de Inschrijver.
2.15	De Inschrijver beschikt over medewerkers die aantoonbare ervaring hebben met het raadplegen van belastingadministraties voor de beantwoording van eenvoudige vragen ten aanzien van belanghebbende.

2.16	De Inschrijver beschikt over medewerkers die zelfstandig antwoord kunnen geven op veel gestelde vragen maar ook eenvoudige vragen die op basis van gegevens uit de belastingadministratie kunnen worden gesteld zoals: - Enig uitleg kan geven over de opgelegde aanslagen. - Is er/wanneer is er een aanslagbiljet verzonden? - Welke gedeelte van de aanslag is betaald, staat nog open? - Is mijn bezwaarschrift, kwijtscheldingsverzoek, etc ontvangen? - Is er een reactie verzonden op mijn bezwaarschrift, kwijtscheldingsverzoek etc.? - In welke stadium bevindt de dwanginvordering zich? - Is of wanneer is mijn betaling ontvangen/verwerkt. - Van welke rekening wordt er afgeschreven? - Is er betalingsregeling afgesproken. - Wat is een WOZ-taxatieverslag en hoe moet ik dat lezen? - Hoe kan ik een betalingsregeling afspreken. - Wanneer kom ik in aanmerking voor kwijtschelding? - Waarom hebben de gemeente verschillende tarieven/aanslagen. - Wanneer heeft het zin om kwijtschelding aan te vragen? - Wat moet ik doen ingeval van verkoop/verhuizing?
3	Eisen aan kwaliteit van dienstverlening
3.	Om de kwaliteit van de dienstverlening objectief te meten kan de Aanbestedende Dienst gebruik maken van mystery calling, uitgevoerd door een onafhankelijk extern bureau. De Inschrijver stemt in met deze kwaliteitsmetingsmethode.
3.1	Het heeft de voorkeur dat gesprekken worden opgenomen en gezamenlijk geanalyseerd met als doel de kwaliteit te verbeteren. Indien de dienstverlener dit niet kan dan dient te worden vermeld op welke wijze de kwaliteit dan kan worden gewaarborgd.
3.2	In opdracht van de Aanbestedende dienst kan de kwaliteit gemeten worden door een Klanttevredenheidsonderzoek. De Inschrijver stemt in met deze kwaliteitsmetingsmethode.
3.3	Inschrijver heeft een online module waarmee, met voorkeur realtime, tenminste per dag aan het eind van de dag kan worden geraadpleegd: - Aantal Inkomende oproepen - Gemiddelde antwoord snelheid - Gemiddelde ACD-Tijd - Gemiddelde Doorverbindtijd - Geannuleerde oproepen - Geforceerd verbroken oproepen De voorkeur heeft een online module waarbij door opdrachtgever zelf overzichten op uur, dag week, maand, kwartaal, jaar etc kunnen worden opgesteld en geraadpleegd. Indien dit niet mogelijk is dient een dusdanige rapportage binnen een zo kort mogelijke termijn van max 2 uren te kunnen worden aangeleverd zonder extra kosten.
3.4	De Inschrijver heeft een pro-actieve houding ten aanzien van kwaliteit- en productieverbeteringen, denk aan voorstellen van nieuwe FAQ's, scripts, rapportages, etc.
3.5	Meer dan 80% van de inkomende telefoongesprekken dient binnen 30 seconden aangenomen te zijn en 98% binnen 90 seconden. De resultaten van dit kwaliteitscriterium dienen opgenomen te worden in de rapportages.
3.6	De afhandeling van telefonieverkeer dient gedurende openstellingstijden een beschikbaarheid van te hebben van tenminste 99,8%.
3.7	Doel is dat tenminste telefonisch 90% van de vragen, waarvan niet is afgesproken dat hiervan een terugbelnotitie moet worden gemaakt, te kunnen afhandelen zonder doorverwijzing.

4	Eisen aan personeel
4.1	Gedurende de tijden waarin de Inschrijver gesprekken ontvangt worden het callcenter bezet door deskundig en getraind personeel, met minimaal MBO 3-4 werk- en denkniveau en aantoonbare callcenter ervaring.
4.2	Het callcenter personeel beschikt over goede Nederlandse taalvaardigheid en een goede Nederlandse uitspraak.
4.3	Het callcenter personeel beschikt over goede Engelse taalvaardigheid in woord en een goede Engelse uitspraak.
4.4	Inschrijver draagt zorg voor de basisopleiding voor de informanten die benodigd is om dienstverlening Callcenter Belastingen voor inbound/outbound telefonie te kunnen afhandelen.
4.5	Inschrijver draagt er zorg voor dat alle informanten een weerbaarheidstraining hebben gehad voordat zij ingezet worden.
4.6	Inschrijver is akkoord dat de Aanbestedende Dienst zorgdraagt voor het instructies en werkprocessen. Indien er specifieke kennis noodzakelijk is voor het leveren van de gevraagde dienstverlening dient Inschrijver in dat geval een opleidingslocatie beschikbaar te stellen en de opleiding/training in te roosteren. Op verzoek van de Aanbestedende Dienst zal de opleiding / training plaatsvinden op gemeentehuis Amstelveen.
4.7	De callcenter agent wordt geïnstrueerd over de wijze waarop een gesprek getransfereerd of beëindigd moet worden.
4.8	Inschrijver laat iedere callcenter agent die ten behoeve van de Belastingdienst werkzaamheden gaat verrichten, voorafgaand aan die werkzaamheden, een geheimhoudingsverklaring ondertekenen als bedoeld in Bijlage [...] van de Overeenkomst:
4.9	Inschrijver zorgt ervoor dat iedere callcenter agent die hij ten behoeve van deze Overeenkomst inzet, een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) kan overleggen op het moment van daadwerkelijke inzet.
4.10	Inschrijver gaat akkoord met alle gestelde uitgangspunten en voorwaarden met betrekking tot Verklaring omtrent Gedrag (VOG).
4.11	Persoonsgegevens welke worden opgeslagen in verband met terugbelafspraken, worden op een beveiligde manier uitgewisseld tussen de Inschrijver en de Aanbestedende Dienst. De Inschrijver dient deze gegevens conform de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) te verwerken.
4.12	Inschrijver zal een Verwerkersovereenkomst tekenen zoals toegevoegd aan de Overeenkomst als bijlage 6.

5	Wensen
	Inschrijver overlegt bij haar offerte een Plan van aanpak van maximaal 10 pagina's A4, lettertype Verdana, puntgrootte 9 met daarin:
5.1	Beschrijving van de uitvoering van de dienstverlening voor andere belastingsamenwerkingen en de inventarisatie van de mogelijke verschillen met deze aanbesteding.
5.2	Kwaliteitsplan voor de waarborging van de inhoudelijk kennis, operationele in- en uitvoering voor de afhandeling van de telefoongesprekken conform de daaraan gestelde eisen zoals verwoord onder bijvoorbeeld 2.15.