



**Marktraadpleging in verband
met
Mogelijkheden invulling
dienstverlening omtrent Klant
Contact Centrum RVO**

Publicatiedatum: 31 januari 2023
Status: Definitief
Referentie: 31012023

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Begripsbepalingen	3
1 Inleiding	4
1.1 Beschrijving toekomstige opdracht en doelstelling marktraadpleging	4
1.2 Organisatie.....	5
2 Procedure marktraadpleging.....	6
2.1 Algemeen	6
2.2 Communicatie en indienen antwoorden marktraadpleging.....	6
2.3 Planning	6
2.4 Vragen over de marktraadpleging	6
2.5 Aanvullende voorstellen	6
2.6 Mondelinge toelichting, aanvullende vragen	6
2.7 Resultaten van de marktraadpleging	7
2.8 Rechtsverhouding	7
3 Informatieaanvraag.....	8

Begripsbepalingen

Geïnteresseerde	De belangstellende ondernemer of organisatie die deelneemt aan deze marktraadpleging.
Marktraadpleging	Opdrachtgever wil informatie en kennis uitwisselen met geïnteresseerden uit de markt.
Verslag van vraag en antwoord	Een document waarin de door de geïnteresseerden gestelde vragen geanonimiseerd zijn opgenomen, inclusief de daarop door de opdrachtgever gegeven antwoorden.

1 Inleiding

1.1 Beschrijving toekomstige opdracht en doelstelling marktraadpleging

Met deze marktraadpleging wil de organisatie informatie ontvangen ten aanzien van de opdracht voor de inzet van klant contact medewerkers ter ondersteuning van het eigen personeel van de afdeling klant van RVO.

De afdeling Klant van RVO is verantwoordelijk voor het eerste- en tweedelijns klantcontact van RVO bestaande uit telefonie, chat en e-mail. Om er zeker van te zijn dat klanten ook in piekperiodes goed geholpen worden, is ondersteuning door een extern klantcontactcenter nodig. Allereerst om te ondersteunen bij grote en/of spoedeisende calamiteiten, zoals in de coronaperiode bijvoorbeeld het geval was. Daarnaast is in de workforce van RVO vanwege de arbeidsvoorwaarden weinig flexibiliteit mogelijk waardoor RVO niet al het werk zelf kan afhandelen. Er wordt gezocht naar samenwerkingsvormen om geplande pieken in het eerstelijns aanbod op te kunnen vangen.

In de huidige situatie is sprake van twee contracten:

- Het eerste contract is gericht op het binnen enkele dagen operationeel hebben van minimaal 15 fte voor het opvangen van calamiteiten en biedt de mogelijkheid om snel op- en af te schalen bij calamiteiten. Denk hierbij aan de Regeling Waterschade Limburg juli 2021 (Wts)¹ en de Regeling Tegemoetkoming Vaste Lasten (TVL).²
- Het tweede contract is nu gericht op (tijdelijke) werkzaamheden die:
 - RVO niet (deels of volledig) zelf kan uitvoeren vanwege het spoedeisende karakter of als de omvang van de werkzaamheden te veel impact heeft op de andere opdrachten van RVO.
 - RVO niet tot zijn kernactiviteiten rekent en die te veel impact hebben op de reguliere opdrachten van RVO zoals bij de uitvoer van regelingen voor particulieren. Denk hierbij aan regelingen als de Subsidieregeling Elektrische Personenauto's Particulieren (SEPP)³ en de Investeringsubsidie duurzame energie en energiebesparing (ISDE)⁴ voor particulieren.

De marktraadpleging heeft vooral betrekking op het tweede contract, omdat in de toekomstige situatie naar een aanvulling op het bovenstaande wordt gezocht middels een samenwerkingsvorm die meer flexibiliteit biedt in de uitvoering van het reguliere klantcontact, zodat beter aangesloten kan worden bij de geplande piekmomenten. Het idee is om een externe partner hiertoe onderdeel te maken van de eerste lijn van RVO. Van de externe partner wordt verwacht dat die flexibiliteit

¹ [Regeling WTS juli 2021 \(waterschade Limburg\) \(rvo.nl\)](#) .

² [Tegemoetkoming Vaste Lasten \(TVL\) in beeld \(rvo.nl\)](#) .

³ [Subsidieregeling Elektrische Personenauto's Particulieren \(SEPP\) \(rvo.nl\)](#) .

⁴ [Investeringsubsidie duurzame energie en energiebesparing \(ISDE\) \(rvo.nl\)](#) .

kan bieden op twee manieren. In de capaciteit en in de te werken momenten in de week.

Ten aanzien van de capaciteit is flexibiliteit nodig om piekperiodes op te kunnen vangen die jaarlijks terugkomen zoals in de periode januari t/m april voor de gecombineerde opgave van agrariërs. Maar ook tijdens vakantieperiodes of tijdens periodes waarin eerstelijns medewerkers van RVO ingezet worden op spoedeisende opdrachten.

Daarnaast mist RVO de mogelijkheid om voldoende in te spelen op variatie in het klantcontactaanbod. Bijvoorbeeld wijzigingen in het aanbod in dagen of dagdelen. Van de externe partner wordt verwacht dat die wel in staat is om dergelijke afspraken te maken met medewerkers en op basis van de behoefte van RVO medewerkers flexibel kan inzetten.

De volgende twee vragen staan binnen deze marktraadpleging daarom centraal:

1. Welke samenwerkingsvormen zijn passend om geplande pieken gezamenlijk te kunnen verwerken? Te denken valt aan volledige outsourcing, geïntegreerde outsourcing, volledig in-house of wellicht andere varianten.
2. Welke voor- en nadelen geven deze samenwerkingsvormen?

Mede aan de hand van de uitkomsten van de marktraadpleging bepaalt de organisatie of en hoe de opdracht in de markt gezet gaat worden.

1.2 Organisatie

Rijksdienst voor Ondernemend Nederland onderdeel van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat.

RVO wil graag een tevreden klant. Samen met de andere directies binnen RVO en samen met de beleidsdirecties op de ministeries, zorgt Klant, Advies en Informatie (KAI) dat informatie goed bij de klant terecht komt. Ervaringen, inzichten rond en vragen van de klant brengen we terug in de organisatie. Zo versterken we met elkaar onze klantgerichte dienstverlening.

KAI is gespecialiseerd in klantcommunicatie, digitale dienstverlening en gegevensmanagement. Met actuele gegevens over de klant ondersteunt de directie de gehele organisatie om de dienstverlening voortdurend te vernieuwen. Wij kijken van buiten naar binnen. Buiten onze directie, maar ook buiten RVO. We stemmen onze dienstverlening af op de informatiebehoefte van de klant. We monitoren de buitenwereld, gaan de dialoog met de klant aan en spelen daarop in vanuit onze expertise. De klant staat voorop!

2 Procedure marktraadpleging

2.1 Algemeen

U wordt uitgenodigd de in dit document gevraagde informatie zo volledig mogelijk aan te leveren.

Deze marktraadpleging maakt uitdrukkelijk geen deel uit van een aanbestedingsprocedure.

2.2 Communicatie en indienen antwoorden marktraadpleging

De organisatie verzoekt u vriendelijk alle communicatie met betrekking tot deze procedure te laten verlopen via Sophie van Bochove, iucezteam2@rvo.nl en een cc naar sophie.vanbochove1@rvo.nl.

2.3 Planning

Met betrekking tot deze marktraadpleging geldt het navolgende tijdschema:

31 januari 2023	Publicatie/verzending marktraadpleging
8 februari 2023, 12.00u	Uiterste datum voor het stellen van vragen over de marktraadpleging
13 februari 2023	Verzenden antwoorden op de gestelde vragen door opdrachtgever
22 februari 2023, 12.00u	Uiterste datum voor het indienen van antwoorden door marktpartijen
Week 9 (28 februari 2023)	Optioneel: mondelinge toelichting met aanvullende vragen
Maart 2023	Publicatie verslag marktconsultatie op TenderNed

De organisatie zal u bij wijzigingen van de termijnen informeren.

2.4 Vragen over de marktraadpleging

Inhoudelijke vragen omtrent de marktraadpleging kunt u per e-mail stellen aan de contactpersoon. De uiterste datum voor het indienen van vragen is vermeld in de planning. Alle vragen, inclusief de bijbehorende antwoorden, zullen geanonimiseerd op TenderNed worden beantwoord. Eventueel zullen in deze fase de betreffende vragen nog worden aangepast/uitgebreid en met de antwoorden worden meegestuurd.

2.5 Aanvullende voorstellen

De organisatie is geïnteresseerd in uw antwoorden. Heeft u daarnaast nog andere nuttige opmerkingen die de organisatie kan gebruiken in de eventuele opdracht, dan ziet de organisatie deze graag tegemoet.

2.6 Mondelinge toelichting, aanvullende vragen

RVO zal mogelijk enkele deelnemers aan deze marktconsultatie uitnodigen voor een bijeenkomst waarin de uitgenodigde deelnemer zijn antwoorden nader kan toelichten en waarbij aanvullende vragen door de organisatie gesteld kunnen

worden naar aanleiding van de ontvangen reacties. Een en ander afhankelijk van de schriftelijke beantwoording van de vragen.

2.7 Resultaten van de marktraadpleging

De organisatie kan de informatie die verzameld is naar aanleiding van deze marktraadpleging gebruiken bij het opstellen van een eventuele opdracht. Geïnteresseerden dienen er rekening mee te houden dat informatie die zij in het kader van deze marktraadpleging verstrekken, openbaar (zij het in geanonimiseerde vorm) kan worden gemaakt.

De organisatie wil de door geïnteresseerden verstrekte informatie zonder voorbehouden kunnen gebruiken. Om deze reden zal de organisatie eventuele claims/voorbehouden van geïnteresseerden over het gebruik van informatie of vertrouwelijkheid, niet honoreren. Door het deelnemen aan deze marktraadpleging stemt u hiermee in.

Bij een eventuele aanbesteding zal geen onderscheid worden gemaakt tussen partijen die al dan niet hebben deelgenomen aan de marktraadpleging.

2.8 Rechtsverhouding

De marktraadpleging is voor alle partijen (de organisatie en de geïnteresseerden) vrijblijvend en houdt op geen enkele wijze een verplichting in om met deelnemers in een bepaalde rechtsverhouding te treden. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan deelname aan de marktraadpleging of tijdens de marktraadpleging verstrekte informatie.

3 Informatieaanvraag

U wordt uitgenodigd onderstaande gegevens en vragen zo volledig mogelijk te beantwoorden en in dit formulier in te vullen en op te sturen.

Naam geïnteresseerde:	
Naam contactpersoon en functie:	
Tel. Nummer contactpersoon:	
E-mail contactpersoon:	
Bezoekadres:	
Postadres:	
Vraagnr.	Vraag en antwoord
Vraag 1	Welke samenwerkingsvormen zijn passend om geplande pieken gezamenlijk te kunnen verwerken? Te denken valt aan volledige outsourcing, geïntegreerde outsourcing, volledig in-house of wellicht andere varianten.
Antwoord	
Vraag 2	Wat zijn in uw ervaring de te maken keuzes en de effecten op (in relatie tot vraag 1): - schaalbaarheid, - kwaliteitsborging, - flexibiliteit, - betrouwbaarheid en snelheid van leveren, - informatiebeveiliging, - systemen en middelen, - informatievoorziening, - kennis en training, - personeel, arbeidsvoorwaarden - workforcemanagement - aansturing - kosten
Antwoord	
Vraag 3	Welke constructies zijn het meest gangbaar bij meerdere opdrachtnemers en wat zijn per constructie voor- en nadelen? Dit bij zowel het eerste contract als het tweede contract uit de huidige situatie.

Antwoord	
Vraag 4	Welke instrumenten zijn het meest gangbaar voor het maximaliseren van flexibiliteit in dienstverlening van het Klant Contact Centrum?
Antwoord	
Vraag 5	Welke instrumenten zijn het meest effectief voor het maximaliseren van flexibiliteit in dienstverlening van het Klant Contact Centrum?
Antwoord	
Vraag 6	In de huidige situatie zijn er twee contracten. De inzet van het eerste contract is gericht op calamiteiten en is vaak voor een korte periode actief. De inzet van het tweede contract heeft vaak een langduriger karakter. In sommige gevallen zou het voor kunnen komen dat de calamiteit (van het eerste contract) verandert in inzet van langdurigere aard. Waardoor de werkzaamheden van het ene naar het andere contract zouden moeten gaan. Hoe kan een overgang van werkzaamheden van het eerste contract naar het tweede contract het beste worden vormgegeven? Zowel in het geval van een enkele opdrachtnemer als in het geval van meerdere opdrachtnemers.
Antwoord	