



Nota van Inlichtingen marktraadpleging

Vragen en antwoorden met betrekking tot de in verband met de mogelijkheden invulling dienstverlening omtrent Klant Contact Centrum RVO	
Datum: 13 februari 2023	
Vraag nr.	Vraag
Vraag 1	Wat is de concrete uitvraag? Zoeken jullie een uitzendpartner, facilitair callcenter of een combinatie hiervan?
Antwoord	<i>Voor de invulling van onze reguliere werkzaamheden maken we al gebruik van een uitzendpartner. Onze veelal politiek gestuurde opdrachten vragen echter geregeld om snel te kunnen opschalen. De mogelijkheden om hierop voor te sorteren zijn ook met een uitzendpartner beperkt. Daarvoor zoeken we voor deze uitvraag een facilitair callcenter als partner.</i>
Vraag 2	Uit het marktconsultatiedocument ontstaat het beeld dat uw vraag vooral door flexibiliteit gedreven is gezien beide huidige overeenkomsten. Heeft voor de uitvoering van de nieuwe raamovereenkomst outsourcen de voorkeur boven een uitzendconstructie zoals u die nu heeft in een van de raamovereenkomsten?
Antwoord	<i>In de huidige overeenkomsten werken we ook met outsourcing. Voor de uitvoering van de nieuwe raamovereenkomst zijn we aan het oriënteren wat de beste manier van samenwerken is. Dit is tevens één van de doelen van deze marktraadpleging. Op dit moment kan dit nog alle kanten op. Denk aan outsourcen, insourcen, variaties hierop, of combinaties hiervan. Nu werken we met een contract voor onverwachte extreme pieken (waakvlam) en voor eerstelijns klantcontactopdrachten die minder passend zijn binnen onze corebusiness (tijdelijke werkstromen). We hopen mede door deze marktconsultatie een beter beeld te kunnen vormen van mogelijke samenwerkingsvormen, die ons nog meer flexibiliteit bieden binnen ons gehele opdrachtenpakket.</i>
Vraag 3	Kunt u ons inzicht verschaffen in de daadwerkelijk ingezette FTE's van de afgelopen 2 jaar gespecificeerd per week zodat wij inzicht krijgen in de gewenste flexibiliteit?
Antwoord	<i>Voor wat betreft het waakvlamcontract voegt dit niet iets toe aan de uitvraag van deze marktraadpleging, daar komen we uit een extreme periode met TVL-regelingen, die via de waakvlam zijn uitgevoerd. Deze cijfers zeggen daarmee niets over de toekomst. Voor het contract van de Tijdelijke Werkstromen varieerde het aantal ingezette uren het afgelopen jaar tussen de 1600 uur per maand en 2750 uur per maand. Dit betrof drie regelingen die door onze partner werden uitgevoerd. Zie het antwoord op vraag 2 voor onze denkbeelden over de toekomst. Dit kan van invloed zijn op de gewenste flexibiliteit in de toekomst.</i>
Vraag 4	Heeft u een inzicht in de te verwachten/gewenste flexibiliteit in de komende contractperiode? Zo ja, kunt u ons inzicht verschaffen?
Antwoord	<i>Zie de antwoorden op vraag 2 en 3. We zijn ons nog aan het oriënteren. De inzichten die we verkrijgen uit deze marktraadpleging zullen ons helpen om te bepalen hoe we de opdracht in de markt gaan zetten. Dit zal mede bepalend zijn voor de gewenste flexibiliteit. In z'n algemeenheid is het de afgelopen jaren voorgekomen dat er binnen een week een lijn open moest waarbij een aanbod van 2000 à 3000 calls per week werd verwacht (waakvlam). Dit kan ook in de komende contractperiode plaats vinden. Voor de tijdelijke werkstromen geldt eveneens dat het aanbod in piekperiodes kan verdubbelen (bijv. Van 2000 calls naar 4000 calls per week). Binnen onze reguliere lijnen hebben we ook te maken met een aantal pieken waarbij we op weekbasis met duizenden calls extra te maken krijgen. Genoemde aantallen zijn ter illustratie. Het biedt geen garantie voor de toekomst.</i>

Vraag 5	Van de externe partner wordt verwacht dat die flexibiliteit kan bieden. Wat zoekt de RVO verder in een externe partner?
Antwoord	<i>De naam 'partner' zegt het al. We willen in een prettig zakelijke sfeer met elkaar samenwerken. Hierbij zijn de contractafspraken het raamwerk waarbinnen we gezamenlijk onze klanten zo goed en efficiënt mogelijk proberen te bedienen. Vanuit de partner verwachten we dat deze proactief meedenkt en adviseert.</i>
Vraag 6	RVO geeft aan dat er momenteel 2 contracten lopen. Het contract "Contactcenter dienstverlening t.b.v. de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland en de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen" loopt in 2023 af. Het contract "Uitvoering van diensten van Tijdelijke Werkstromen Klantcontact RVO" heeft nog een optie tot verlenging tot eind 2024. Wenst het RVO geen gebruik te maken van deze optie tot verlenging? Zo nee, wat is hiervoor de reden?
Antwoord	<i>De optie tot verlenging is tot mei 2024. We zitten momenteel in de oriënterende fase. De trigger om eventueel een nieuwe aanbesteding te starten was het aflopen van het eerstgenoemde waakvlamcontract in 2023. Omdat er raakvlakken zijn met het andere contract nemen we deze in de oriëntatie mee. Hoe en wanneer we dit in de markt gaan zetten is nog niet bekend.</i>
Vraag 7	De afdeling Klant van RVO is verantwoordelijk voor het eerste- en tweedelijns klantcontact van RVO bestaande uit telefonie, chat en e-mail. Kunt u aangeven hoe de eerste- en tweedelijns afdeling op dit moment georganiseerd is qua omvang (aantal FTE) voor de eerste- en tweede lijn, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen het aantal FTE inhouse (bij RVO) en geoutsourcet?
Antwoord	<i>Binnen de afdeling Klant van RVO hebben we grofweg een viertal domeinen/kennisgebieden waaronder de medewerkers verdeeld zijn. Daarnaast hebben we een aantal regelingen volledig belegd bij onze externe partner. Zie voor het aantal uren bij deze laatste het antwoord op vraag 3. Onze medewerkers zijn behoorlijk breed en diep opgeleid. Dit gaat vaak verder dan klassiek eerstelijnsklantcontact. Wanneer de medewerkers er desondanks zelf niet uitkomen verbinden ze door met een ervaren medewerker (2e lijn), met de vakafdeling (3e lijn), of maken ze een terugbelverzoek. De eerste lijn bevat momenteel zo'n 92 FTE aan medewerkers, de tweede lijn bestaat uit ongeveer 20 FTE.</i>
Vraag 8	Kunt u aangeven welke rollen (functies) onderdeel zijn van deze huidige organisatie? Kunt u verder aangeven welke rollen (functies) door eigen RVO medewerkers worden ingevuld en welke rollen door externe partijen?
Antwoord	<i>Als we ons beperken tot de operationele organisatie en de betrokken rollen binnen de samenwerking met onze externe partner komen we tot het volgende plaatje: Client Manager – Externe partij Teamleiders – Externe partij Planning – Externe partij Real Time Management – Externe partij Coaching/monitoring - Externe partij Opleiders – Externe partij Medewerkers klantcontact 1e lijn – Externe partij Forecast – RVO Operationeel verantwoordelijke – RVO Operationeel medewerker – RVO Contentmedewerkers – RVO Tweede lijn/vakafdeling – RVO</i>
Vraag 9	Kunt u ons inzicht geven in de contactvolumes per kanaal van de afgelopen 12 maanden? Kunt u daarbij aangeven wat de procentuele verdeling is tussen de kanalen telefonie, chat en e-mail?
Antwoord	<i>Voor de waakvlam heeft dit geen toegevoegd waarde. Zie vraag 3 Met betrekking tot het 2^e contract (tijdelijke werkstromen) is de volgende verdeling te maken:</i>

	- Telefonie varieerde voor de tijdelijke werkstromen tussen de 7000 en 4500 calls per maand. - Mail varieerde tussen de 1700 en 900 mails per maand. - Chat varieerde tussen de 900 en 450 chats per maand. De globale verdeling tussen de kanalen op de tijdelijke werkstromen is geweest: - Telefoon 78% - Mail 14% - Chat 8% Waarbij we steeds meer in willen zetten op chat en telefonie en minder op e-mail.
Vraag 10	Welke initiatieven heeft het RVO ondernomen om contacten te reduceren en/of te digitaliseren?
Antwoord	<i>Dit is onderdeel van onze bedrijfsvoering. We zijn hier continu mee bezig met als doel het voor de klant zo eenvoudig mogelijk te maken.</i>
Vraag 11	Kunt u ons inzicht geven in de klantcontact strategie van RVO?
Antwoord	<i>Missie:</i> <i>Wij helpen klanten om hun ambities waar te maken met een duidelijke uitleg, actief meedenken en de weg wijzen binnen de moge lijkheden die R VO biedt. Voor onze opdrachtgevers en ketenpartners zijn wij de kundige en betrouwbare spil en adviseur in informatievoorziening. We dragen met passie en trots bij aan het succes van onze klanten en van onze samenwerkingspartners. We weten wat hen bezighoudt, hoe we klantsignalen verder brengen in de organisatie door onze signaalfunctie en hoe we een helpende hand kunnen bieden. Klantcontact van RVO helpt klanten en partners verder door van buiten naar binnen te denken en te handelen.</i> <i>Visie:</i> <i>Iedere klant mag hetzelfde verwachten van de betrouwbaarheid, dienstbaarheid, zorgvuldigheid van medewerkers en de snelheid van onze dienstverlening op een persoonlijke manier. Wij opereren vanuit de balans tussen:</i> • Bieden van optimaal gemak voor de klant • Onderhouden van een goede relatie als volwaardige en gelijke partner met onze samenwerkings- en ketenpartners • Werken als een klantcontactorganisatie met zelfvertrouwen <i>We streven dus naar klantcontact met echte meerwaarde voor de klant. Uiteraard op een zo goed en efficiënt mogelijke manier.</i>
Vraag 12	Betreft de gevraagde ondersteuning 1 ^e of 2 ^e lijns?
Antwoord	<i>De gevraagde ondersteuning betreft eerstelijns klantcontact.</i>
Vraag 13	Zijn er voorbeelden beschikbaar van vragen die worden gesteld?
Antwoord	<i>Bij elke fase van de klantreis horen weer andersoortige vragen. Het varieert dus tussen oriënterende vragen over de voorwaarden tijdens of voorafgaand aan een openstelling, hulp bij het indienen van een aanvraag, statusinformatie etc. Inhoudelijk kan het gaan om agrarische regelgeving en subsidies, duurzaamheid subsidies, innovatieregelingen, internationaal zaken doen, energieregelingen, stikstofwetgeving etc.</i>
Vraag 14	In hoeverre staand de twee contracten inhoudelijk met elkaar in verband?
Antwoord	<i>Het zijn twee verschillende behoeftes. De eerste draait om het snel op kunnen schakelen bij onverwachte toename in het callaanbod. De tweede draait om het afhandelen van eerstelijnsklantcontact, dat vanwege de inhoud en/of de schaalbaarheid minder goed past binnen ons eigen contactcenter. Daar komt de wens om flexibeler te worden binnen onze andere reguliere opdrachten bij. Er zijn overeenkomsten, omdat we bij beide contracten ontlast worden door een externe</i>

	<i>partner. Hoe we dit in de toekomst willen wegzetten is nog onderdeel van het oriëntatieproces.</i>
Vraag 15	Note; het opschalen naar 15fte is mogelijk, maar is wel afhankelijk van de complexiteit van vragen die worden gesteld. Ik kan mij zo voorstellen alleen in de 1 ^e lijn mogelijk en dan afhankelijk van een goede kennisbank.
Antwoord	<i>Klopt. Een goed kennissysteem is een belangrijke randvoorwaarde. Ja, de waakvlam beperkt zich in de praktijk tot klassiek eerstelijnsklantcontact (Question & Answer).</i>
Vraag 16	Welke systemen/ kennisbank gebruiken jullie nu?
Antwoord	<i>Binnen ons eigen Contact Center maken we gebruik van een eigen Kennisbank op basis van een Drupal-database met een SOLR-zoekfunctionaliteit. Onze huidige externe partner gebruikt een eigen kennissysteem.</i>
Vraag 17	Hoe zijn jullie bij het aantal fte gekomen? En is 1te gebaseerd op 36 uur of 40 uur?
Antwoord	<i>De 15 fte is destijds gekozen op basis van mogelijke scenario's en de daarbij behorende benodigde gestaffelde opschaling. De gedachte daarbij was ook dat het met name verlichting moest geven in de eerste weken. In de praktijk bleek deze 15FTE in de Coronaperiode niet voldoende. Bij andere inzet wel. Wij berekenen de Fte's op basis van 36 uur.</i>
Vraag 18	Wat zijn de gewenste openingstijden?
Antwoord	<i>Onze standaardopeningstijden zijn van 8.30 - 17.00 uur van maandag t/m vrijdag. Wanneer de situatie erom vraagt wijken we hier incidenteel vanaf met bijvoorbeeld avondopenstellingen. We verwachten van onze externe partner dat deze hierin mee kan bewegen. We sluiten daarnaast niet uit dat de openingstijden in de toekomst aangepast kunnen worden.</i>
Vraag 19	Hoe wordt de klanttevredenheid gemeten?
Antwoord	<i>Dit doen we met continue klantcontactmetingen direct na afloop van het gesprek via mail of door directe doorschakeling naar een korte enquête.</i>
Vraag 20	Is het denkbaar dat een gedeelte van de dienstverlening in het buitenland bij een dochterorganisatie wordt ondergebracht?
Antwoord	<i>Op dit moment sluiten wij niets uit. Hierover zullen we voorafgaand aan de daadwerkelijke aanbesteding een beslissing nemen. We nodigen geïnteresseerde partijen dan ook van harte uit om dit mee te nemen in de beantwoording. Welke samenwerkingsvormen zijn daarin hanteerbaar? En welke voordelen levert het ons op?</i>
Vraag 21	Op pagina 5 van het marktconsultatiedocument noemt u geïntegreerde outsourcing als samenwerkingsvorm. Kunt u nader toelichten wat u onder deze samenwerkingsvorm verstaat?
Antwoord	<i>Het zijn voorbeelden waar we vanuit de markt graag de voor- en nadelen van terug horen. Met geïntegreerde outsourcing bedoelen we dat een externe partner ingezet wordt binnen onze klantcontactomgeving. Het maakt daarmee onderdeel uit van onze eerste lijn. Dit i.t.t. de huidige vorm, waarbij een afgebakend geheel aan werk bij de externe partner is belegd. Maar nogmaals, wij zijn via deze marktconsultatie juist op zoek naar de best werkbare samenwerkingsvorm(en).</i>
Vraag 22	U geeft bij 2.7 van het marktconsultatiedocument aan dat de organisatie eventuele claims/voorbehouden van geïnteresseerden over het gebruik van informatie of vertrouwelijkheid, niet honoreren. Dit betekent dat de kans groot is dat geïnteresseerden bepaalde informatie niet delen omdat deze concurrentie gevoelig is, terwijl deze informatie wel van toegevoegde waarde kan zijn voor RVO. Is het mogelijk om aan te geven in de beantwoording welke informatie niet gedeeld dient te worden door deze te arcen? Dit om de marktconsultatie zo goed en volledig mogelijk te beantwoorden.

Antwoord	<i>We willen de informatie die we ophalen uit deze marktraadpleging graag gebruiken voor een eventueel toekomstig traject, indien er voorbehouden zouden zijn op het gebruik van informatie is dit ons inziens niet meer mogelijk. Tevens zullen we een samenvatting van de marktconsultatie op hoofdlijnen publiceren, waarin we zo transparant mogelijk zijn. Het is daarom niet mogelijk om in de beantwoording informatie die niet gedeeld mag worden te arceren.</i>
Vraag 23	Wat is orde van grootte van het huidige klantcontact team; hoeveel medewerkers zijn er in 1 ^e en 2 ^e lijn?
Antwoord	<i>Zie de antwoorden bij vragen 3, 7 en 9.</i>
Vraag 24	Heeft de dienstverlening in scope betrekking op alle kanalen (telefonie, email en chat)? Wat is de gemiddelde verdeling over deze kanalen?
Antwoord	<i>Ja, alle kanalen. Zie verder het antwoord op vraag 9.</i>
Vraag 25	Is er momenteel een oplossing geïmplementeerd om bepaalde vragen geautomatiseerd te beantwoorden?
Antwoord	<i>We werken binnen ons contactcenter steeds meer met chatbots in combinatie met livechat en maken incidenteel gebruik van onze IVR om daarin al vragen af te vangen.</i>
Vraag 26	Worden er andere talen dan Nederlands ondersteund? Zo ja, welke zijn dat?
Antwoord	<i>Naast het Nederlands wordt ook het Engels ondersteund.</i>
Vraag 27	Kunt u meer inzicht geven in de geplande pieken in het werkaanbod, zowel qua volumes als in de planning?
Antwoord	<i>Zie het antwoord op vraag 4.</i>
Vraag 28	Hoe wordt het tweede contract in de huidige situatie ingevuld? Is dat outsourced of volledig in-house?
Antwoord	<i>Outsourced, maar de vraag is of dit de meest optimale oplossing is. Vandaar de vraag aan de markt voor input.</i>
Vraag 29	Zijn er specifieke uitdagingen met de huidige manier van werken in het tweede contract? Zo ja; kunt u daarover uitwijden? Heeft dit betrekking op bijvoorbeeld capaciteit, kwaliteitsmanagement of operationele uitvoering?
Antwoord	<i>Naast de uitdagingen waar elk contactcenter mee te maken heeft hebben we geen specifieke extra uitdagingen.</i>
Vraag 30	Wat is de gemiddelde opleidingstijd van een medewerker?
Antwoord	<i>Dit is sterk afhankelijk van de opdracht waarvoor de medewerker wordt ingezet en wat betreft de competenties natuurlijk ook afhankelijk van het instroomniveau. Over het algemeen zien we dat de inhoud van de werkstromen binnen een paar trainingssessies van enkele uren te leren is. Waarbij de randvoorwaarden (goede kennisbank etc.) natuurlijk wel ingevuld moeten zijn.</i>
Vraag 31	Is onze assumptie correct dat er in de gewenste situatie een doorlopende inzet is van de capaciteit van de partner en daarmee continuïteit beter geborgd kan worden?
Antwoord	<i>Dat is wel één van de mogelijkheden waar we aan denken. We hebben hier echter nog geen besluit over genomen.</i>
Vraag 32	Zijn er specifieke eisen aan de werklocatie die u kan/wil delen (IT, security, infra, connectiviteit)?

Antwoord	<i>Op dit moment hebben we dit nog niet uitgewerkt. We zullen tijdens de daadwerkelijke aanbesteding uiteraard een paragraaf besteden aan onze eisen op het gebied van informatiebeveiliging.</i>
Vraag 33	Is werken vanuit huis een optie voor u?
Antwoord	<i>In overleg sluiten we dit niet uit. Mocht het bij het beantwoorden van onze vragen in deze marktconsultatie relevant zijn, dan kunt u deze optie meenemen.</i>
Vraag 34	Kunt u iets uitgebreider beschrijven met wat voor soort samenwerkingsvormen u in de huidige situatie werkt? En kunt u aangeven wat de verschillen in samenwerkingsvormen zijn in het eerste en het tweede contract?
Antwoord	<i>Zie de antwoorden op vragen 2, 8 en 14.</i>
Vraag 35	In welke plaats(en) bevindt zich een KCC van RVO?
Antwoord	<i>Assen, Zwolle en Den Haag.</i>
Vraag 36	Uw marktconsultatie heeft de titel 'Marktraadpleging in verband met Mogelijkheden invulling dienstverlening omtrent Klant Contact Centrum RVO'. In het marktconsultatiedocument spreekt u over outsourcing, maar wordt ook gesproken over flexibiliteit ten aanzien van de capaciteit. Bovendien geeft u aan dat o.a. de vraag welke samenwerkingsvormen passend zijn om geplande pieken gezamenlijk te kunnen verwerken centraal staat. Kunt u aangeven of u op zoek bent naar partijen die (een deel) van uw klantcontact kunnen overnemen en is er sprake van 'aanneming van werk' of bent u (ook) op zoek naar een partij die uitzendkrachten kan leveren waarbij leiding en toezicht bij u als opdrachtgever ligt? Graag uw toelichting.
Antwoord	<i>Zie het antwoord vraag 1.</i>
Vraag 37	Hoe gaat RVO om met concurrentiegevoelige informatie? Bijvoorbeeld wanneer geïnteresseerde in de beantwoording van de vragen in de marktconsultatie aangeeft dat het om bedrijfsgevoelige informatie gaat, wordt dit dan niet opgenomen in de algemene verslaglegging van de marktraadpleging?
Antwoord	<i>Zie het antwoord op vraag 22.</i>
Vraag 38	Verwacht u dat flexibele arbeidskrachten altijd op kantoor werken of kunnen zij ook thuiswerken in een hybride vorm?
Antwoord	<i>Zie het antwoord op vraag 33.</i>
Vraag 39	U geeft aan dat de marktraadpleging vooral betrekking heeft op het tweede contract. Hoe groot is het inleenvolume voor dit tweede contract?
Antwoord	<i>Zie de antwoorden op vragen 2, 3, 4 en 9. Dit is mede afhankelijk van onze keuzes n.a.v. onder andere de uitkomsten van deze marktconsultatie.</i>
Vraag 40	U zoekt meer flexibiliteit voor (geplande) piekmomenten. Hoeveel tijd van tevoren deelt u de concrete inleenbehoefte voor een bepaalde piekperiode met uw opdrachtnemer?
Antwoord	<i>Ons huidige waakvlamcontract is bedoeld voor onverwachte (niet geplande) pieken. Dit kan bij dierziekten, situaties zoals Covid19 en de overstromingen in Limburg heel snel gaan. Hier zijn we dus niet in staat om vooraf de behoefte kenbaar te maken. Qua opschakelen werken we hier met een staffel, waarbij de 15 Fte binnen 2 werkdagen ingevuld moet zijn.</i> <i>Voor de tijdelijke werkstromen (contract 2) werken we met een forecast waarbij minimaal zes weken vooruit wordt gekeken. Binnen de politieke omgeving waarin wij opereren hebben we wel geregeld te maken met schuivende deadlines. Dit vraagt binnen die zes weken nog wel de nodige flexibiliteit van ons en onze partner. Ook kunnen er andere redenen zijn waardoor we de forecast omhoog of omlaag bijstellen gedurende betreffende weken.</i>

	<i>Voor beide contracten horen we ook graag van de markt wat haalbaar en acceptabel is.</i>
Vraag 41	Hoe lang duurt een piek gemiddeld in weken? En hoeveel uur betreft de inleen gemiddeld per week? Mocht dit te moeilijk te voorspellen, kunt u dan in ieder geval deze informatie verstrekken over de afgelopen drie jaar?
Antwoord	<i>Een piek duurt normaliter een maand tot twee maanden. Gezien de ervaringen met Covid19 biedt dit echter geen garantie. Zie verder de antwoorden op vragen 2, 3, 4 en 9.</i>
Vraag 42	In vraag 1 noemt u als voorbeelden van samenwerkingsvormen o.a geïntegreerde outsourcing en volledig in-house. Kunt u in een toelichting aangeven wat u precies verstaat onder deze twee verschillende samenwerkingsvormen?
Antwoord	<i>Zie ook het antwoord op vraag 21. Volledig in-house betekent insourcing. Dus vanuit één van onze locaties werken met operationele aansturing vanuit de externe partner.</i>
Vraag 43	Vraag 2 kan leiden tot een mogelijk ongewenst uitgebreide beantwoording, omdat er zoveel elementen in terug moeten komen. Kunt u het doel van deze vraag nader specificeren?
Antwoord	<i>We zoeken naar de beste samenwerkingsvorm. Voor- en nadelen kunnen zich op vele terreinen voordoen. Wij zijn daarbij benieuwd naar de ervaringen van de marktpartijen. Die ervaringen kunnen betrekking hebben op genoemde elementen. Ze hoeven dus niet allemaal opgenomen te worden in de beantwoording. Daar waar u relevante verschillen ziet tussen de verschillende samenwerkingsvormen zijn wij geïnteresseerd om deze in uw antwoord terug te zien.</i>
Vraag 44	Is er sprake van een trainingsperiode en zo ja: 1. Hoe lang is deze periode? 2. Om welke training(en) gaat het? 3. Welke rol verwacht u van inschrijver in deze training?
Antwoord	<i>Wij verwachten dat de inschrijver zelf de training voor wat betreft de algemene contactcentervaardigheden voor zijn rekening neemt. Daarbij leveren wij onze specifieke eisen m.b.t. bijvoorbeeld de manier waarop we de gesprekken gevoerd willen hebben, de opbouw en het taalgebruik in mails en chat etc. Daarnaast leveren wij de inhoudelijke kennis, die vervolgens door de opdrachtgever overgedragen moet worden aan de medewerkers. De vorm waarop dit gebeurt is vrij in te vullen door de externe partner, zolang de kwaliteit toereikend is. De duur van de training is afhankelijk van de aard van de opdracht. Zie daarvoor ook het antwoord op vraag 30.</i>
Vraag 45	Wat verstaat u in deze vragen onder instrumenten voor het maximaliseren van flexibiliteit in de dienstverlening?
Antwoord	<i>Welke samenwerkingsvorm is het meest geschikt om de flexibiliteit zo maximaal mogelijk te maken. Welke afspraken en middelen zijn nodig om zo'n samenwerkingsvorm vervolgens een succes te laten worden.</i>
Vraag 46	Vraag 4 en 5 liggen in elkaars verlengde. Wij stellen voor deze vragen samen te voegen tot één vraag. Stemt u hiermee in?
Antwoord	<i>Akkoord.</i>
Vraag 47	Kan opdrachtgever toelichten op basis van welke criteria de keuze wordt gemaakt om een partij wel of niet uit te nodigen voor een bijeenkomst?
Antwoord	<i>RVO zal afhankelijk van de schriftelijke beantwoording op de vragen bepalen of nadere toelichting op de beantwoording noodzakelijk is om de antwoorden te verduidelijken.</i>
Vraag 48	Verwacht opdrachtgever dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het opleiden van de medewerkers? Kan de opdrachtgever informatie delen over hoe het trainingsprogramma er uit ziet?
Antwoord	<i>Zie vraag de antwoorden op vragen 30 en 44.</i>

Vraag 49	Kan de opdrachtgever aangeven wat in de huidige situatie de operationele KPI's zijn?
Antwoord	<i>De belangrijkste: SL Telefonie: 70% binnen 30 seconden SL Mail: 95% binnen 2 werkdagen SL Chat: 70% binnen 30 seconden Bereikbaarheid: >95% Klanttevredenheid: >7,5</i>
Vraag 50	Om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen stelt opdrachtnemer voordat er altijd een vast aantal medewerkers wordt ingezet (waakvlamconstructie). Staat de opdrachtgever hiervoor open? Dit heeft positieve impact op de snelheid waarop kwalitatief snel kan worden op en afgeschaald.
Antwoord	<i>RVO staat in principe open voor alle suggesties/opties. We zien uw verdere uitwerking graag tegemoet in de beantwoording van deze marktconsultatie.</i>
Vraag 51	Kan de opdrachtgever aangeven binnen welk tijdsbestek er opgeschaald dient te worden bij onvoorziene situaties?
Antwoord	<i>We maken hierbij gebruik van een staffel. Met minimale bezetting zouden we binnen een dag operationeel moeten zijn. Dit geldt wel voor uitzonderlijke situaties en het serviceniveau is in zo'n korte tijd natuurlijk nog niet optimaal. Zie ook het antwoord op vraag 40.</i>
Vraag 52	"Daarnaast mist RVO de mogelijkheid om voldoende in te spelen op variatie in het klantcontactaanbod. Bijvoorbeeld wijzigingen in het aanbod in dagen of dagdelen. "Opdrachtgever wenst dat de leverancier in staat is mee te bewegen. Hoe brengt de opdrachtgever de leverancier op de hoogte van een afwijkend aanbod? En gelden dezelfde KPI's bij onvoorzien/afwijkend aanbod waar op korte termijn op ingespeeld moet worden?
Antwoord	<i>Er zal een manier gezocht moeten worden om elkaar continu en zo vroeg mogelijk te informeren. In principe is zo'n samenwerking bedoeld om de flexibiliteit te creëren om aan de KPI's te kunnen blijven voldoen. Uiteraard heeft dit zijn grenzen. We verwachten van onze externe partner in zo'n geval gevraagd en ongevraagd advies in hoe we onze klanten toch zo goed mogelijk van dienst kunnen zijn. We horen graag vanuit de markt welke samenwerkingsvormen hierbij het best passend zijn.</i>
Vraag 53	Zijn bij (grote) calamiteiten reguliere KPI's van toepassing of wordt daarvoor een uitzondering gemaakt?
Antwoord	<i>Zie het tweede deel van het antwoord bij vraag 52. We gaan voor het maximale voor de klant.</i>
Vraag 54	Kan de opdrachtgever de functieprofielen in scope van de aanbesteding delen?
Antwoord	<i>Deze wijken niet in hoge mate af van wat gebruikelijk is. Het opleidingsniveau in onze eigen vacatures hebben we vastgesteld op MBO+. Daarnaast hechten wij grote waarde aan goed werkgeverschap. Dit geldt daarmee ook voor onze externe partner.</i>
Vraag 55	Wat wordt bedoeld met instrumenten bij vragen 4 en 5?
Antwoord	<i>Dit heeft betrekking op zowel de invulling als het niveau waarop eventuele afspraken worden vastgelegd omtrent het maximaliseren van flexibiliteit, met daarbij ruimte voor technische uitleg (bijv. overflowconstructies).</i>