

Aanbesteding: Belteam KCIO/LCVS
Aanbestedende Dienst: Nederlands Instituut Publieke Veiligheid
Referentie: NIPV2022-EA-02724

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Leiding en Toezicht

Vraag:

In de aanbestedingsleidraad op pagina 7 geeft u aan dat de teams van 6 personen worden ingedeeld door een Operationeel Manager. Kunt u a) bevestigen dat deze Operationeel manager in dienst is bij KCIO LVCS en b) dat het leiding en toezicht van de in te zetten flexibele medewerkers onder de verantwoordelijkheid van deze operationele manager valt? Graag uw toelichting.

Antwoord:

AD kan bevestigen dat de OM in dienst is bij het KCIO / LCVS en dus sturing geeft. Hierin is sprake van een inhoudelijke hiërarchie waarbij de flexibele medewerkers voor raad en daad in het proces op de OM terug kunnen vallen.

Beantwoord op: 04-11-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Kerncompetentie 3

Vraag:

Wat bedoelt u bij kerncompetentie 3 met 'het bijdragen aan en het verbeteren van processen middels interventies op o.a. stuurgetallen, processtappen en interne communicatie'? Wat is volgens u hiervan een goed voorbeeld

Antwoord:

AD verwacht dat de medewerkers van ON in staat zijn om met opgedane ervaringen de inhoudelijke en bedrijfsvoeringsprocessen te verbeteren zodat er een betere dienstverlening vanuit het KCIO ontstaat voor haar afnemers. Dit kan bijvoorbeeld zijn dat er voorstellen worden gedaan tot het aanpassen van de werkinstructies op het moment dat er in de context een wijziging plaats heeft gevonden.

Beantwoord op: 04-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Kerncompetentie 2

Vraag:

Wat bedoelt u bij kerncompetentie 2 met een duidelijk ingericht commandostructuur en op welke wijze kan inschrijver hieraan voldoen? Graag onderbouwen met een concreet voorbeeld.

Antwoord:

AD doelt hiermee op het belang dat AD hecht aan de organisatiestructuur en -cultuur die nodig is voor het bestrijden van een landelijke crisis. Hierin zijn duidelijke communicatie- en sturingslijnen essentieel die, met elkaar, streng worden bewaakt. U kunt denken aan een structuur die bijvoorbeeld bij Defensie en of hulpverlening wordt gebruikt. Dit betekent dat er duidelijkheid is over beslissingsbevoegdheid en één coördinatie niveau.

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Kerncompetentie 2

Vraag:

Wat bedoelt u bij kerncompetentie 2 met een multidisciplinaire context en hoe kan inschrijver aantonen daarover te beschikken? Graag onderbouwen met een concreet voorbeeld

Antwoord:

AD heeft een organisatie waarin meerdere partners betrokken zijn die soms tegenovergestelde belangen hebben. Daarbij zijn ook meerdere disciplines betrokken van deze partners. Deze kunnen zowel een uitvoerende als een beleidsmatige input hebben op het proces en de inhoud. Van de ON wordt verwacht dat deze zich kan verhouden tot de verschillende disciplines en partners in het proces.

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Kwaliteit

Vraag:

Welke eisen worden gesteld aan de kwaliteit van de gesprekken? Op welke wijze wordt de kwaliteit getoetst?

Antwoord:

AD verwijst naar hoofdstuk 3.1 waarin onder meer de competenties van de medewerkers worden beschreven. Van ON wordt verwacht dat zij medewerkers selecteert en beschikbaar stelt die aan deze competenties voldoen in de gesprekken op de verschillende stations.

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Training

Vraag:

Op welke wijze worden de medewerkers inhoudelijk getraind? Wie levert daarvoor de content?

Antwoord:

Het inwerken van nieuwe medewerkers op de verschillende posities wordt gedaan door de OM waarbij de bestaande belscripts gebruikt kunnen worden en vooraf beschikbaar gesteld kunnen worden.

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Concept Overeenkomst, artikel 3

Vraag:

In artikel 4 van de concept overeenkomst wordt de indexering beschreven. In lid 6 staat "dat Opdrachtgever naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid bepaalt of en met welk percentage de tarieven mogen worden bijgesteld." Hiermee bestaat het risico dat er jaarlijks in overleg /onderhandeling moet worden getreden over de indexatie. Dat lijkt ons niet wenselijk. Er kan ons inziens vanuit worden gegaan dat indexering volgens de CBS-prijsindex telecommunicatie redelijk en billijk is. Is Opdrachtgever bereid om lid 6 van artikel 4 te schrappen?

Antwoord:

AD houdt vast aan artikel 4 lid 6 Concept overeenkomst. AD kan niet instemmen met een automatische indexering, omdat zij gebonden is aan budget. De uitgaven dienen in enige mate voorzienbaar te zijn. AD kan daarnaast niet meer uitgeven dan dat zij beschikbaar heeft voor de uitvoering van de onderhavige opdracht. AD houdt in enige mate rekening met een stijging van de prijzen, maar wil en kan niet automatisch gebonden zijn aan (exorbitante) stijgingen. AD wil toezeggen dat zij indexering alleen zal

tegenhouden op grond van redelijke en objectieve redenen. Het uitgangspunt is indexeren, tenzij.

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Contract

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Beschrijvend Document, artikel 3.3

Vraag:

In de Overeenkomst is in een transitieperiode voorzien van maximaal twee weken. Beoogd is dat in deze transitieperiode de huidige opdrachtnemer zijn dienstverlening geleidelijk afbouwt en de nieuwe Opdrachtnemer zijn dienstverlening geleidelijk opbouwt. Is hier ook nog overname van eventuele medewerkers aan verbonden?

Antwoord:

AD neemt hierin geen voorschrijvende positie in.

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Beschrijvend Document, artikel 3.1

Vraag:

Zijn er van alle functies functieprofielen beschikbaar?

Antwoord:

AD heeft voor de operationele processen duidelijke werkinstructies per station. Daarin wordt duidelijk welke escalatiemodellen er gebruikt worden en welke vaardigheden dit van de verschillende functies vraagt.

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Concept Overeenkomst, artikel 7 lid 2 en Beschrijvend Document, artikel 3.3

Vraag:

In het kader van de looptijd van de overeenkomst en de krapte op de arbeidsmarkt is 15 dagen opzegtermijn niet in lijn met de vereiste continuïteit en kwaliteit van de beoogde dienstverlening. Gaat opdrachtgever akkoord met een opzegtermijn van 1 kalendermaand vanaf de 1e van die

maand?

Antwoord:

AD vindt goed opdrachtgeverschap belangrijk en gaat daarom mee in het voorstel. Dit betekent dat artikel 7 lid 2 van de Overeenkomst wordt gewijzigd in: "Opdrachtgever heeft, naast de overige in de Overeenkomst of de wet genoemde mogelijkheden tot beëindiging van de Overeenkomst, de mogelijkheid de Overeenkomst op ieder moment op te zeggen. Een opzegging geschiedt schriftelijk. Bij een opzegging wordt een opzegtermijn van maximaal dertig (30) kalenderdagen gehanteerd. Opdrachtgever is bij een opzegging geen enkele (schade)vergoeding (in welke vorm dan ook) verschuldigd aan de Opdrachtnemer. Bij een opzegging is Opdrachtgever alleen een vergoeding voor de daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden die op grond van de Overeenkomst voor vergoeding in aanmerking komen, verschuldigd". Artikel 3.3 van het Beschrijvend Document wordt daarmee: "Aanbestedende Dienst heeft, naast de overige in de Overeenkomst of de wet genoemde mogelijkheden tot beëindiging van de Overeenkomst, de mogelijkheid de Overeenkomst op ieder moment op te zeggen. Een opzegging geschiedt schriftelijk. Bij een opzegging wordt een opzegtermijn van maximaal dertig (30) kalenderdagen gehanteerd. Aanbestedende Dienst is bij een opzegging geen enkele (schade)vergoeding (in welke vorm dan ook) verschuldigd aan de Opdrachtnemer. Bij een opzegging is Aanbestedende Dienst alleen een vergoeding voor de daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden die op grond van de Overeenkomst voor vergoeding in aanmerking komen, verschuldigd".

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Contract

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen

Vraag:

Is er de mogelijkheid om vervolgvragen te stellen naar aanleiding van de beantwoording op de 1e Nota van Inlichtingen?

Antwoord:

AD heeft in verband met de bestaande (en aflopende) contracten hiertoe geen mogelijkheid.

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Proces

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 6

Vraag:

Kan het percentage medewerkers dat minimaal 1 jaar gewerkt heeft in een crisisorganisatie teruggebracht worden naar 75% van het personeel?

Antwoord:

AD stemt hiermee in, mits per dienst er niet meer dan 25% van de mensen geen ervaring heeft met een callcenter voor een crisisorganisatie.

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 3

Vraag:

Minimale en maximale bezetting en back up: Mag er shrinkage gepland /gefactureerd worden (overplannen)?

Antwoord:

AD wenst dat ON geen overcapaciteit plant en haar prijs baseert op het zelf vervangen van ongeplande afwezigheid.

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Op het prijzenblad is sprake van een "Prijs per uur, excl btw, excl pauze, excl werkoverleg en inclusief reis en verblijfskosten". Wij begrijpen hieruit dat, in aanvulling op het uurtarief, additioneel BTW in rekening mag worden gebracht, maar geen reis- en verblijfskosten. Is onze veronderstelling juist dat wettelijke pauzes en werkoverleggen met Opdrachtgever in rekening mogen worden gebracht? Indien werkoverleggen niet in rekening mogen worden gebracht: Hoeveel werkoverlegtijd voorziet Opdrachtgever? Is het een optie om x tijd aan werkoverleg beschikbaar te stellen?

Antwoord:

AD snapt de verduidelijkingsvraag. Wettelijke pauzes en werkoverleggen van de ON mogen niet in rekening worden gebracht en er wordt geen x tijd voor beschikbaar gesteld. Hoeveel werkoverleg de ON wilt houden, is aan de ON. Voor de volledigheid: werk- afstemmingsoverleg intern LCVS is vooralsnog iedere dienst en dus twee keer per dag.

Beantwoord op: 04-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
15 Programma van Eisen, eis 4

Vraag:

Er wordt gesteld dat op verzoek afgeschaald dient te worden naar 50% van de gevraagde capaciteit. Binnen welk termijn worden deze verzoeken gesteld? En binnen welk termijn moet hieraan voldaan worden? En hoe vaak kan er op- of afgeschaald worden?

Antwoord:

AD kan instemmen met het aanpassen van het afschalen. In het PvE staat beschreven dat de roosters twee weken voor aanvang digitaal worden aangeboden. Deze gepubliceerde roosters ziet de AD als definitief. Dit betekent dat de AD akkoord gaat met dat het afschalen tot deze twee weken voor rekening van de AD is.

Beantwoord op: 04-11-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. **Onderwerp:**
16 Concept Overeenkomst

Vraag:

In de concept overeenkomst is sprake van een "Service Level Agreement" dat als bijlage bij de overeenkomst wordt gevoegd. Kunt u ons dit Service Level Agreement doen toekomen?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst heeft een concept Service Level Agreement toegevoegd aan deze NvI. In gezamenlijkheid zal hier invulling aan moeten worden gegeven.

Beantwoord op: 04-11-2022
Label: Contract

Ref.nr. **Onderwerp:**
17 Concept Overeenkomst, artikel 5 lid 4

Vraag:

In artikel 5 lid 4 van de Concept Overeenkomst wordt verwezen naar 'lid 4 van dit artikel'. Dit lijkt een fout te zijn. Naar welk lid dient hier te worden

verwezen?

Antwoord:

Dit is inderdaad een fout. De verwijzing moet naar lid 3 zijn.

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Contract

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Artikel 7 lid 4 bullet 2 Concept Overeenkomst

Vraag:

In bullet 2 is opgenomen dat Opdrachtgever de Overeenkomst met onmiddellijke ingang eenzijdig kan beëindigen indien instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtgever kan worden verlangd. Dit is een erg ruime bepaling. Het zou redelijker zijn dat er zwaarwegende belangen zijn aan de zijde van Opdrachtgever op grond waarvan instandhouding in redelijkheid niet van opdrachtgever kan worden verlangd. Zou deze bepaling kunnen worden aangepast?

Antwoord:

In casu is sprake van een overeenkomst van opdracht. Het uitgangspunt bij een overeenkomst van opdracht is dat opdrachtgever die per direct kan beëindigen. Deze bepaling ligt in lijn met dit uitgangspunt. AD zie geen redenen om in het onderhavig geval af te wijken van dit uitgangspunt.

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Artikel 21 ARVODI

Vraag:

Is het NIPV bereid om een beperking aan te brengen inzake de aansprakelijkheid in die zin dat de aansprakelijkheid beperkt zal worden tot directe schade en de aansprakelijkheid voor indirecte schade uitgesloten zal worden, waarbij onder indirecte schade wordt verstaan, maar niet beperkt tot gederfde winst, gederfde omzet, verlies van goodwill, reputatieschade, gevolgschade en gemiste (zakelijke) kansen?

Antwoord:

Nee, AD houdt vast aan artikel 21 ARVODI.

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Artikel 7 lid 2 Concept Overeenkomst

Vraag:

Opdrachtnemer zou ook graag een opzegtermijn willen opnemen in de Overeenkomst, indien mogelijk gelijk aan de opzegtermijn van Opdrachtgever. Kan dit in de overeenkomst worden opgenomen?

Antwoord:

Nee, de onderhavige opdracht kan niet tussentijds worden opgezegd door opdrachtnemer. Een opzegtermijn voor opdrachtnemer is dan ook niet aan de orde.

Beantwoord op: 04-11-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

21

Onderwerp:

Beschrijvend Document, artikel 3.3

Vraag:

Is er de mogelijkheid om te onderhandelen over het opzegtermijn (15 dagen)?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 10.

Beantwoord op: 04-11-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

22

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 4

Vraag:

Is er de mogelijkheid om te onderhandelen over de op- en afschaal percentages (50% binnen 48 uur)?

Antwoord:

AD kan instemmen met het aanpassen van het afschalen. In het PvE staat beschreven dat de roosters twee weken voor aanvang digitaal worden aangeboden. Deze gepubliceerde roosters ziet de AD als definitief. Dit betekent dat de AD akkoord gaat met dat het afschalen tot deze twee weken voor rekening van de AD is.

Beantwoord op: 04-11-2022**Label:** Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Programma van Eisen, eis 6

Vraag:
Uitbreiding context definitie 'crisisbegeleiding'.

Antwoord:
AD begrijpt de vraag van ON niet.

Beantwoord op: 04-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Beschrijvend Document, artikel 3.1

Vraag:
Kunnen jullie een functieprofiel delen?

Antwoord:
Zie het antwoord op vraag 9.

Beantwoord op: 04-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Programma van Eisen, eis 7

Vraag:
U geeft aan dat het personeel gescreend dient te worden, wat is de looptijd van dit proces?

Antwoord:
AD gaat niet over de looptijden die Justus hanteert voor het aanvragen van een VOG. ON heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid en dient de VOG vooraf te overleggen aan AD.

Beantwoord op: 04-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Beschrijvend Document, paragraaf 3.1 Voorwerp Overeenkomst

Vraag:

U geeft aan in paragraaf 3.1 Voorwerp Overeenkomst " Tot op heden is deze opdracht uitgevoerd onder een tender met dwingende spoed en noodhulp aan mensen in nood." Hierover hebben wij onderstaande vragen: Op welke wijze wordt in de huidige samenwerking personeel ter beschikking gesteld (b.v. uitzenden, detacheren, zzp, outsourcing etc.)? Hoeveel uren zijn er de afgelopen periode (2022 tot heden) ingeleend?

Antwoord:

De huidige contractpartij werkt met verschillende vormen waarop personeel beschikbaar wordt gesteld. Indicatief kan aangegeven worden dat er dagelijks 12 medewerkers actief zijn voor 7,5 uur per dag en dat 7 dagen in de week. Voor 2022 geeft dit ruim 25.000 uur.

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Beschrijvend Document, paragraaf 3.1 Voorwerp Overeenkomst

Vraag:

In 3.1. Voorwerp van Overeenkomst en in de overige aanbestedingsdocumenten kunnen wij niets vinden over de vereiste/gewenste wijze van ter beschikking stellen personeel? Zijn er contractvormen (ZZP, uitzenden, detacheren, outsourcing etc.) die uw voorkeur hebben of juist contractvormen die u juist niet wilt hebben?

Antwoord:

AD heeft geen voorkeur.

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Beschrijvend Document, paragraaf 3.1 Voorwerp Overeenkomst

Vraag:

Vanuitgaande dat uitzendconstructies toegestaan zijn: a) Welke arbeidsvoorwaardenregeling is van toepassing, kunt u deze ter beschikking stellen? b) Elk jaar vinden er wijzigingen plaats in de van toepassing zijnde (dwingende) wetgeving die impact hebben op de kostprijs, daarnaast vinden er ook wijzigingen plaats in uurloon, wettelijke premies, sociale lasten en uw eigen arbeidsvoorwaardenregeling. Gaat u ermee akkoord dat wij op basis van dergelijke wijzigingen op een transparante wijze aanpassingen mogen

doorvoeren in de kostprijs (uiteraard onderbouwd).

Antwoord:

Los van de wijze waarop ON personeel wenst in te zetten kan AD niet instemmen met een door ON onderbouwde indexering. De uitgaven dienen in enige mate voorzienbaar te zijn. AD kan daarnaast niet meer uitgeven dan dat zij beschikbaar heeft voor de uitvoering van de onderhavige opdracht. AD houdt in enige mate rekening met een stijging van de prijzen, maar wil en kan niet automatisch gebonden zijn aan (exorbitante) stijgingen. AD wil toezeggen dat zij indexering van bijvoorbeeld CBS cijfers alleen zal tegenhouden op grond van redelijke en objectieve redenen. Het uitgangspunt is indexeren, tenzij. Bij de huidige contractpartij is de arbeidsvoorwaardenregeling van de telecombranche van toepassing.

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Bijlage 10 prijzenblad

Vraag:

Klopt onze lezing dat de toeslagen bovenop op het reguliere tarief in rekening worden gebracht. Dus (b.v.) voor een senior die tijdens het weekend werkt mogen wij de prijs voor de senior (cel F12) + de toelage genoemd in cel F15 in rekening brengen? Graag uw bevestiging en/of eventuele toelichting.

Antwoord:

Dat is correct. Inschrijver vult dus in het voorbeeld de toeslag in, niet het totaalbedrag per uur conform de beschrijving.

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Raamovereenkomst artikel 2

Vraag:

Artikel 2 raamovereenkomst. De kosten voor opleidingen zijn voor rekening van opdrachtnemer, zijn er specifieke opleidingen die verplicht doorlopen moeten worden en wat zijn de kosten?

Antwoord:

AD vereist dat de medewerkers bij aanvang voldoen aan de gestelde eisen zoals in het PvE geformuleerd. Inhoudelijke trainingen worden door de

operationeel managers gegeven.

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Raamovereenkomst artikel 5

Vraag:

In artikel 5 lid 4 raamovereenkomst wordt verwezen naar artikel 5 lid 4.
Kunt u deze verschrijving corrigeren?

Antwoord:

AD zal de overeenkomst in zijn geheel doorlopen en corrigeren waar nodig zodra deze wordt omgezet naar een definitieve overeenkomst met de beoogd Opdrachtnemer.

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Beschrijvend Document

Vraag:

Is het voor jullie een optie om het belteam deels remote in te schakelen, of vereisen jullie dat de voltallige bezetting uitsluitend vanuit Zeist werkt?

Antwoord:

Het is voor AD helaas geen optie om het belteam deels remote in te schakelen. Gelet op het feit dat AD een crisisorganisatie is en direct moet kunnen schakelen met partners om haar heen (letterlijk en figuurlijk) is het noodzakelijk dat de voltallige bezetting aanwezig is op de locatie in Zeist.

Beantwoord op: 04-11-2022

Label: Inhoud