

Verslag marktconsultatie Frontoffice SIS



Opdrachtgever: Nederlands Instituut Publieke Veiligheid
Samenstelling: Kirsten van Buren, Annemarie Breur
Datum: 28 juni 2023

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid is bij wet vastgelegd onder de naam Instituut Fysieke Veiligheid.

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Marktconsultatie Frontoffice SIS	3
1.2	Praktijkvoorbeeld van inzet Frontoffice SIS	3
2	Mogelijke partijen	4
2.1	Mogelijke partijen, kennis en ervaring	4
2.2	Medewerkers	4
2.2.1	Kennis en ervaring	4
2.2.2	Beschikbaar en betaalbaar	5
2.3	Communicatiemiddelen	5
3	Afwegingen van NIPV.....	6
3.1	Afwegingen van NIPV bij deze aanbesteding	6

1 Inleiding

1.1 Marktconsultatie Frontoffice SIS

Ter voorbereiding op de aanbesteding van de Frontoffice SIS, onderdeel van de landelijke voorziening SIS (Slachtofferinformatiesystematiek, ook Verwantencontact genoemd) heeft NIPV een marktconsultatie gehouden.

De Frontoffice SIS is een contactcentrum waar mensen bij een groot incident naar toe kunnen bellen wanneer ze op zoek zijn naar hun naasten (familie, vrienden) als ze deze niet kunnen bereiken en denken dat hun naaste mogelijk slachtoffer is van het incident. De Frontoffice SIS neemt de telefoontjes aan van degenen die bellen, registreert zoekopdrachten en koppelt statusupdates terug aan degenen die een naaste zoeken. Ook schakelt de Frontoffice SIS met de backoffice SIS die de zoekopdrachten in samenwerking met hulpdiensten verwerkt en deze vergelijkt met de slachtoffers die zijn opgenomen in ziekenhuizen of overleden zijn. Meer (achtergrond)informatie over de Frontoffice SIS zoals de huidige situatie en dienstverlening kunt u lezen in het marktconsultatiedocument.

Geïnteresseerde partijen hebben de vragenlijst van de marktconsultatie beantwoord en met iedere partij is er een digitale vergadering gehouden om partijen inzicht te bieden in de context van SIS. NIPV heeft met deze marktconsultatie voldoende inzicht gekregen in de markt en mogelijkheden voor de voorbereiding van de aanbesteding. Dit verslag geeft de relevante informatie voor (mogelijk) geïnteresseerde marktpartijen in deze opdracht. NIPV wil de partijen die hebben deelgenomen aan deze marktconsultatie hartelijk bedanken.

1.2 Praktijkvoorbeeld van inzet Frontoffice SIS

Bij het treinongeluk in Voorschoten was er binnen 5-10 minuten een telefoonlijn geopend. Het 'openzetten van telefoonlijnen' gebeurt op verzoek van de gemeente waar het incident plaatsvindt.

Bij het treinongeluk is er door ruim 60 mensen gebeld, waarbij zoekvragen zijn ingediend voor 5 naasten (mogelijke vermiste personen). Buiten de vraag naar (mogelijk) vermiste personen zijn er zijn ook veel andere informatievragen binnengekomen bij de Frontoffice SIS. Zo is er bijvoorbeeld door veel buitenlandse ambassades gebeld om te vragen of er ook ingezetenen uit hun land in de trein zaten.

2 Mogelijke partijen

2.1 Mogelijke partijen, kennis en ervaring

NIPV zoekt een partij met ervaring in het ontvangen en afhandelen van hulpvragen van mensen in nood, in dit geval mensen die geen contact kunnen krijgen met hun naasten die mogelijk slachtoffer zijn bij een groot incident.

We zoeken een partij die in staat is bij complexe trajecten snel te schakelen en samen te werken. Om de dienstverlening verder te ontwikkelen zoeken we een creatieve, proactieve en flexibele partij die kan meedenken in toekomstbestendige oplossingen. Op dit moment wordt de dienstverlening uitgevoerd door een alarmcentrale. Een facilitair contactcenter zou ook een passende partij voor deze opdracht kunnen zijn.

Omdat een incident 24/7 kan voorkomen, is het van belang dat de dienstverlening wordt uitgevoerd door een partij die hierop is ingericht, opgeleide en voorbereide medewerkers snel beschikbaar heeft en vlot de telefoonlijnen kan 'openzetten'.

Verder zoeken we een partij die actief kan meedenken op welke wijze de telefoonlijn bij de dienstverlening van de Frontoffice SIS met andere communicatiemogelijkheden aangevuld of versterkt kan worden. Zoals bijvoorbeeld met web, social media en chat. Dit met als doel laagdrempelig contact kunnen zoeken met de Frontoffice SIS en om een snelle en efficiënte terugkoppeling te kunnen geven. Hierbij is het altijd mogelijk om vlot een medewerker aan de lijn te krijgen als dat gewenst is.

Er is bij deze opdracht sprake van een hoogwaardig klantcontact en het verwerken van gevoelige (medische) persoonsgegevens. Als mensen inloggen op websites gebeurt dit middels DigiD. Voor het verwerken van deze gegevens is een partij nodig met de benodigde certificeringen voor deze informatieverwerking.

2.2 Medewerkers

De in te zetten medewerkers zijn zeer belangrijk bij de uitvoering van deze opdracht. Zowel in kennis als ervaring als in de beschikbaarheid van de mensen en de stabiliteit van een goed voorbereid team. De medewerkers van opdrachtnemer zullen deelnemen aan een specifieke training voor deze opdracht.

2.2.1 Kennis en ervaring

Dit klantcontact vraagt om passende kennis en ervaring bij deze opdracht. Ervaring met het voeren van moeilijke gesprekken bij noodsituaties, zoals bijvoorbeeld bij overlijden, vermissing of ziekte. Medewerkers moeten snel kunnen schakelen en om kunnen gaan met een beller in paniek. De beheersing van de Nederlandse en Engelse taal is hierbij noodzakelijk.

NIPV maakt afwegingen in de eisen en wensen van talen zoals Duits, Frans, Marokkaans, Turks en Oekraïens. De arbeidsmarkt speelt hierbij een rol en een medewerker die bepaalde talen beheerst moet maar net op het moment van een incident beschikbaar zijn. Vertalingen bij communicatiemogelijkheden op het web is een alternatief.

2.2.2 Beschikbaar en betaalbaar

Voor deze dienstverlening is er 24/7 beschikbaarheid nodig, waarbij er ook rekening moet worden gehouden met de beschikbaarheid van medewerkers in 'lastige periodes' zoals bijvoorbeeld vakanties, in de avonden en in de weekenden. Als er een noodnummer geopend is, dan moet het in ieder geval mogelijk zijn om een medewerker te spreken als dat gewenst is.

De huidige leverancier werkt met 'een flexibele schil' aan medewerkers. Dat houdt in dat er een aantal medewerkers die op dat moment aan het werk zijn, direct worden ingezet voor een incident. Dit team wordt aangevuld met overige medewerkers. Een stand-by team al dan niet in combinatie met de 'flexibele schil' kan ook een optie zijn.

2.3 Communicatiemiddelen

Voor deze opdracht kunnen er verschillende communicatiemogelijkheden ingezet worden. Er komen meldingen binnen en er wordt ook informatie teruggekoppeld.

Bij ieder incident is het indien gewenst mogelijk om een medewerker telefonisch te spreken. Buiten het telefoongesprek zijn er ook andere mogelijkheden zoals bijvoorbeeld communicatie via het web, social media, chat etc. Hierbij wordt er rekening gehouden met verschillende doelgroepen, zoals oudere mensen en anderstaligen.

3 Afwegingen van NIPV

3.1 Afwegingen van NIPV bij deze aanbesteding

Met de verkregen informatie maakt NIPV nog de nodige afwegingen op het gebied van:

- De eisen en wensen ten aanzien van het serviceniveau, snelheid van opschalen zowel binnen als buiten kantoor tijd 24/7 en betaalbaarheid van de dienstverlening.
- De vereiste en/of gewenste ervaring van medewerkers.
- Benodigde systemen opdrachtgever, opdrachtnemer en koppelingen.
- Op welke wijze NIPV aankijkt tegen de digitale mogelijkheden, de kwaliteit van het telefoongesprek en op welke wijze dit elkaar kan versterken en aanvullen.
- Het beheer van software door opdrachtnemer of opdrachtgever, en de zeggenschap van NIPV hierin.
- Dataveiligheid, werken met DigiD en Baseline informatiebeveiliging Overheid (BIO)