

NOTA VAN INLICHTINGEN 1

Deze Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de Europese aanbesteding 'Bemensing van de DigiHulplijn' met kenmerk 391805. Er zijn **twaalf vragen** en opmerkingen ingediend. Beeld & Geluid beantwoordt alle gestelde vragen en reageert op alle ingediende opmerkingen in 1.1 Beantwoording.

1.1 BEANTWOORDING

Nr.	Vraag heeft betrekking op	§	Pagina	Vraag van Inschrijver	Beantwoording
1	Beschrijvend document	5	10	Waar is de average handling time (gemiddelde gespreksduur) uit opgebouwd (talk time, nawerktijd etc)?	Bij meer dan 80% van de gesprekken wordt de vraag in één gesprek afgehandeld. In minder dan 20% van de gesprekken is er sprake van een warme doorverwijzing naar een van de partners van de DigiHulplijn. Naar SeniorWeb wordt rechtstreeks doorverbonden. Voor het Ouderenfonds wordt een terugbelverzoek aangemaakt en voor het doorverwijzen naar de bibliotheek helpt de callcentermedewerker op welke locatie iemand verder geholpen kan worden. Het gaat hierbij niet om de tijdsduur van de gesprekken, maar we hanteren een gemiddelde van 15 minuten per call. Daarvan worden ongeveer 2-3 minuten besteed aan het invoeren van de gegevens en beschrijven inhoud van het gesprek, de rest van het gesprek bestaat dus uit praten, en zoeken naar oplossingen, doorverbinden of doorverwijzen naar partners.

Nr.	Vraag heeft betrekking op	§	Pagina	Vraag van Inschrijver	Beantwoording
2	Beschrijvend document	5	10	Wat is de inhoud van dit 15 minuten durend gesprek?	In veel gevallen zit er een vraag achter de primaire vraag, dus het is belangrijk om de juiste digitale basisvragen te stellen. Dit kost vaak tijd en geduld. Veel vragen gaan over: • Het installeren van programma's en appjes; • Ik wil meer leren over mijn computer en telefoon; • Meldingen op telefoon of computer; • Invullen van online formulieren; • Problemen met inloggen (vaak DigID); • Controleren van mogelijke phishing; • Ik ben gehackt; • E-books.
3	Beschrijvend document	5	10	Wat is de average handling time (gemiddelde gespreksduur) van een gesprek dat doorverbonden wordt?	Gemiddeld duurt een gesprek ongeveer 9 minuten. Dit gesprek wordt gedaan door vrijwilligers.
4	Beschrijvend document			Hoelang bedraagt de opleidingstijd voor medewerkers?	De inwerktijd is afhankelijk van het niveau van de medewerker. Het is fijn dat de medewerker affiniteit met digitale technologie heeft, zodat repeterende basisvragen snel beantwoord kunnen worden. Over een exacte inwerktijd kunnen we als opdrachtgever weinig zeggen. Hoe de inwerkperiode eruit zal zien wel. Alle partners delen alle informatie over relevante onderwerpen, opleidingen etc en er worden workshops/trainingen gegeven indien gewenst. Daarnaast bestaat er nu bij het huidige callcenter een database met antwoorden op de meest gestelde vragen, waar

Nr.	Vraag heeft betrekking op	§	Pagina	Vraag van Inschrijver	Beantwoording
					medewerkers hun oplossingen kunnen zoeken. Aangezien er ook altijd geacteerd moet kunnen worden op de actualiteit is het van belang dat een medewerker snel van begrip is.
5	Beschrijvend document			Waar wordt het beheer van de kennisbank belegd?	Het beheer van de kennisbank ligt primair bij het callcenter.
6	Beschrijvend document			Hebben jullie een eigen kennisbank beschikbaar?	Vanuit de Alliantie hebben we een algemene kennisbank, die los staat van de kennisbank van de DigiHulplijn. Alle kennispartners hebben eigen kennisbanken waarvan de relevante informatie voor de DigiHulplijn zoveel mogelijk wordt gedeeld met de callcenter medewerkers.
7	Beschrijvend document	5	10	Hoe is de verdeling van de duur van gesprekken (X% 2 minuten, x% 15 minuten x% 30 minuten etc)?	Er is geen specifieke informatie beschikbaar, enkel gemiddelden.
8	Bijlage A	Tabel 2	4	Hebben jullie een eigen registratiesysteem beschikbaar?	Nee, dit is niet beschikbaar. Het is de bedoeling dat de registratie wordt beheerd in het registratiesysteem van het callcenter.

Nr.	Vraag heeft betrekking op	§	Pagina	Vraag van Inschrijver	Beantwoording
9	Bijlage A	2,4	5	Zijn er inzichten in week- en dagspiegels van het verkeersaanbod?	- Op maandag(ochtend) doorgaans drukker, vanwege gesloten in het weekend. - Woensdagmiddag over het algemeen minder calls dan in de rest van de week. - Piek ligt op alle dagen tussen 10.00 uur - 15.00 uur. Daaromheen rustiger. Maar wat vooral een belangrijke factor is voor de bezetting is het weer. Als het mooi weer is, bellen aanzienlijk minder mensen dan bij slecht weer.
10	Bijlage A	2,4	5	Kunnen jullie een voorbeeldrapportage van de gesprekken delen?	Er is geen voorbeeld rapportage beschikbaar. We willen graag met het callcenter naar een gezamenlijke rapportage toewerken, waarin alle relevante informatie wordt opgenomen.
11	Bijlage B, C en D			Kunnen wij wijzigingen voorstellen voor deze documenten?	Zoals beschreven in paragraaf 3.4.1 van het Beschrijvend Document heeft u de mogelijkheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen over de Aanbestedingsstukken.

Nr.	Vraag heeft betrekking op	§	Pagina	Vraag van Inschrijver	Beantwoording
12	Bijlage K			Waar kunnen we de ICT kosten (o.a. software licenties) en tarieven van de functionarissen die niet benoemd zijn kwijt?	Het is voor ons onduidelijk wat u bedoeld. Kunt u aangeven welke ICT kosten u, naast de software licenties, bedoeld? En of deze structureel van aard zijn of enkel betrekking hebben op de implementatiefase? Afsluitend rest ons de vraag: Welke functionarissen ontbreken er volgens u?

1.2 VERDERE VERLOOP PROCEDURE

Voor de verdere procedure verwijst Beeld & Geluid naar het Beschrijvend Document.