

BIJLAGE J

VERSLAGLEGGING

MARKTCONSULTATIE

Bemensing van de

DigiHulplijn

ten behoeve van het project de Alliantie Digitaal Samenleven

Datum: 03 november 2022



1. INLEIDING

1.1 Stichting Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid

Stichting Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid (hierna Beeld & Geluid) is het toonaangevende instituut voor media. Een inspirerende, creatieve en toegankelijke ontmoetingsplek voor professionals en particulieren; online, in ons museum en soms op locatie. We zijn een van de grootste archieven ter wereld en we bewaren diverse soorten media, zoals radio- en televisieprogramma's, video(games), geschreven pers, politieke prenten, gifjes, websites en objecten. Beeld & Geluid is één van de autoriteiten die objectief het Nederlandse medialandschap in kaart brengt en actuele ontwikkelingen belicht vanuit media-historisch perspectief. Zo laten we zien welke impact media hebben op ieders leven. Dat doen we met een groot aantal partners, zoals creatieve mediamakers, knappe deskundigen, betrokken bedrijven en relevante influencers. Op die manier dragen we samen bij aan een mediawijzere wereld.

1.2 Alliantie Digitaal Samenleven

Beeld & Geluid en Number Five Foundation voeren samen het project 'Alliantie Digitaal Samenleven' uit. De Alliantie Digitaal Samenleven (hierna de Alliantie) is een publiek-private samenwerking waar meer dan 30 partijen aan deelnemen. Deze partijen werken samen aan een gedeelde ambitie: iedereen betrokken en zelfverzekerd in de digitale wereld. De kansen die de digitale samenleving biedt zijn groot. Tegelijk groeit het aantal mensen dat niet digitaal vaardig is of dat worstelt met het vinden van digitale balans. De Alliantie zet zich in voor een inclusieve digitale samenleving voor iedereen. Meer informatie over de Alliantie kun je hier vinden: digitaalsamenleven.nl

1.3 Aanleiding

Beeld & Geluid hecht grote waarde aan de mening van marktpartijen en het raadplegen van de markt voorafgaande aan de uitvoer van een eventuele aanbestedingsprocedure. Ter voorbereiding op een mogelijke aanbestedingsprocedure is daarom een schriftelijke gesloten marktconsultatie gehouden. In deze marktconsultatie is vroegtijdig aan marktpartijen om informatie gevraagd die van toegevoegde waarde was in het bepalen van de best passende inkoopstrategie. Beeld & Geluid heeft door de marktconsultatie haar uitgangspunten, aannames, ideeën en oplossingsrichtingen ten aanzien van de (inkoop)behoefte getoetst.

1.4 Verstrekte informatie ten aanzien van de Inkoopbehoefte

1.4.1 Wat is de DigiHulplijn?

Met de computer boodschappen doen of kerstcadeautjes bestellen voor je geliefden. Even beeldbellen met familie of digitaal een afspraak maken met je huisarts. Online je bankzaken regelen, zodat je niet elke maand hoeft te wachten op je bankafschriften. Het is fijn om digitaal mee te kunnen doen, maar het kan ook erg lastig zijn. In 2019 vonden 2,5 miljoen Nederlanders het moeilijk om te werken met digitale apparaten. Daarnaast heeft de Corona crisis ervoor gezorgd dat we voor contact nog meer aangewezen zijn op digitale middelen. Om deze redenen is in het najaar van 2020 de DigiHulplijn gelanceerd met als doel om mensen met digitale vragen verder te helpen, zodat iedereen online kan meedoen.

1.4.2 Initiatief

De DigiHulplijn is een gezamenlijk initiatief van het Ministerie van Binnenlandse Zaken, maatschappelijke organisaties (Het Nationaal Ouderenfonds, SeniorWeb en de Koninklijke Bibliotheek), Beeld & Geluid en de private partij VodafoneZiggo bij het project de Alliantie Digitaal Samenleven. Beeld & Geluid is penvoerder van de Alliantie Digitaal Samenleven. Deze organisaties vinden het belangrijk dat zoveel mogelijk mensen mee kunnen doen en kennismaken met de mogelijkheden die de online wereld ons biedt. Door slim samen te werken en de partners verder uit te breiden proberen wij ervoor te zorgen dat er ook in deze tijd passende hulp en ondersteuning is. Juist voor de mensen in de meest kwetsbare posities. Hoewel er in Nederland volop mooie initiatieven worden aangeboden op dit vlak, zijn veel mensen er niet mee bekend of ervaren een drempel om hulp te vragen. Daarnaast zijn we door Corona beperkt geweest in het bezoeken van plekken waar hulp op een fysieke locatie wordt geboden; de DigiHulplijn is hierbij een mooi alternatief voor hulp op afstand.

1.4.3 Hoe werkt de DigiHulplijn?

De DigiHulplijn is gratis bereikbaar van maandag tot en met vrijdag (op dit moment) tussen 09.00 – en 17.00 uur op 0800-1508. Het nummer is in beheer van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

De lijn zal, als iemand telefonisch niet of moeilijk te helpen is, actief doorverwijzen naar onder andere:

- Het lokale aanbod van de bibliotheek binnen of in de nabijgelegen woonplaats via <https://hulp-bij-internetten.gidsvoornederland.nl>;
- Seniorweb of het Ouderenfonds;
- Overheidsinstanties bijvoorbeeld naar de fraudehelpdesk als vragen zijn over phishing.

De DigiHulplijn helpt met geduld mensen met digitale vragen, zodat iedereen online kan meedoen. Je kunt de hulplijn inzetten als extra service naast het fysieke aanbod. Vanuit de hulplijn kunnen mensen naar de bibliotheek worden doorverwezen of er kan iemand van bijvoorbeeld het Ouderenfonds fysiek komen helpen met een digitaal vraagstuk na het maken van een afspraak.

Momenteel zijn er steeds meer organisaties en gemeenten die op hun website medewerkers en burgers actief doorverwijzen naar 0800-1508, omdat er digitale vragen zijn waar zijzelf niet altijd kennis van hebben; maar wel willen dat iemand verder wordt geholpen. Het van dienst kunnen zijn met de DigiHulplijn voor meer mensen behorend bij een (doel)groep, valt of staat met het bereiken van de doelgroep en kan er nog meer impact worden gemaakt. Mensen die de DigiHulplijn bellen geven als feedback dat zij zich oprecht geholpen, begrepen en gehoord voelen, ervaren dat ze vriendelijk en attent te woord worden gestaan. De promotie van de DigiHulplijn is momenteel vooral nog sterk gericht op de ouderendoelgroep, maar de Alliantie Digitaal Samenleven is bezig met een doelgroepverbreding, het vergroten van naamsbekendheid en het verbreden van de verschillende kanalen naast een bellijn, hierbij valt te denken aan WhatsApp en chatmogelijkheden.

Veelgestelde vragen

- "Ik heb een afspraak om te videobellen. Hoe werkt dat?"
- "Ik ben mijn wachtwoord vergeten. Wat doe ik nu?"
- "Ik krijg een vreemde melding op mijn scherm. Wat is dit?"
- "Ik heb een mailtje ontvangen van iemand die ik niet ken. Is dit betrouwbaar?"
- "Ik wil online een cadeau kopen. Is dit veilig?"
- "Ik heb geen internetverbinding. Wat nu?"
- "Mijn computer wil updaten, kan ik dat zomaar doen? Is het veilig?"
- "Ik wil een e-book downloaden. Hoe werkt dit?"
- "Hoe download ik de CoronaMelder app?"

1.4.4 Inspelen op actualiteiten

Naast hulp bij algemene digi-vragen heeft de DigiHulplijn ook de ambitie om aan te sluiten op actuele ontwikkelingen. Denk daarbij aan het gebruik van de CoronaCheck app, omgaan met een PGO (Persoonlijke Gezondheidsomgeving) of andere relevante thema's waarbij digitalisering een grote rol speelt.

1.4.5 Typering van de Opdracht

Beeld & Geluid is voornemens om door middel van een Europese aanbesteding één partij voor de bemensing van de bellijn ten behoeve van het project de Alliantie Digitaal Samenleven te contracteren. Het gaat hierbij om medewerkers die de telefoon aannemen en eventueel doorverbinden naar de getrainde vrijwilligers, de website et cetera. De medewerkers dienen een afspiegeling zijn van onze samenleving (verschillende achtergronden en identiteiten) en in ieder geval de Nederlandse taal en Engels beheersen. Daarnaast is de Arabische taal ook veel voorkomend en dus gewenst.

Aantal calls

De DigiHulplijn is gegroeid en blijft groeien:

- 2020: gemiddeld 75 telefoongesprekken per maand;
- 2021: gemiddeld 364 telefoongesprekken per maand;
- 2022: gemiddeld 520 telefoongesprekken.

De DigiHulplijn groeit gestaag naarmate de bekendheid vergroot of de noodzaak groter wordt voor het vinden van hulp bij digitale vragen. De actuele ontwikkelingen, zoals de CoronaCheck app afgelopen jaar, hebben hier direct effect op: een tijdelijke exponentiële groei behoort zeker tot de mogelijkheden. Hier zal de bemensing van de bellijn eenvoudig en flexibel op moeten kunnen inspelen.

Voor de periode tot en met 2025 hebben heeft de Alliantie Digitaal Samenleven een groeiambitie uitgesproken, om dit realiseren worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Tenminste continuering van de huidige bereikbaarheid van de DigiHulplijn, te weten: maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur;
- Tenminste continuering: 90% van de vragen wordt opgelost/ geholpen;
- Groeiambitie I: uitbreiding van de bereikbaarheid van de DigiHulplijn, te weten: zeven dagen per week van 09.00 uur tot 20.00 uur;

- Groeiambitie II: 75% meer bellers per jaar op het huidige aantal van 520 per maand;
- Groeiambitie III: Verwerking van voice en non-voice, dus telefonie, WhatsApp, e-mail et cetera.

De gemiddelde duur van een telefoongesprek bedraagt 15 minuten.

Voor het behalen van de groeiambitie wordt ingezet op de verwerving van (extra) subsidies en uitbreiding van de deelnemende organisaties die een bijdrage (financieel) en/of in kind) aan het project leveren. Op dit moment kan Beeld & Geluid nog geen definitieve uitspraken doen over dit budget voor de periode 2023 tot en met 2025.

2. REACTIE(S) MARKTPARTIJEN

Er hebben vier marktpartijen deelgenomen aan deze marktconsultatie.

3. RESULTATEN VANUIT DE MARKT TEN AANZIEN VAN DE VRAAGSTELLING

Vraag 1

Beeld & Geluid overweegt één marktpartij te contracteren voor de bemensing van de DigiHulplijn. Het budget (volledig afhankelijk van subsidietoekenning) voor de basisdienstverlening¹ voor de komende drie jaar (2023 - 2025) wordt geraamd op €430.000,- exclusief BTW². Voor de groeiambitie kan op dit moment nog geen raming worden afgegeven.

- a. Kan uw organisatie alle gevraagde onderdelen van de opdracht (paragraaf 1.4 *Inkoopbehoefte*) uitvoeren?
- b. Welke initiële looptijd acht u passend ten aanzien van de opdracht?
- c. Hoeveel verlengoptie(s) acht u passend?
- d. Adviseert u de onderdelen op een andere wijze uit te vragen? Indien ja, op welke wijze? Kunt u uw antwoord toelichten?
- e. Wat is uw visie ten aanzien van het geraamde budget? Indien dit niet toereikend is, wat is hiervoor de reden?

Beantwoording marktpartijen

- a. Alle deelnemende marktpartijen hebben bevestigend geantwoord en geven daarmee aan te kunnen voorzien in de gevraagde onderdelen van de opdracht.
- b. De deelnemende marktpartijen achten allen verschillende initiële looptijden passend, enkele antwoorden zijn:

¹ De bemensing van de DigiHulplijn van maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur.

² Aan het geraamde budget kunnen geen rechten worden ontleend.

- Één jaar

- Drie jaar;

- Vijf jaar.

c. De deelnemende marktpartijen hebben uiteenlopend gereageerd over de verlengingsoptie(s). enkele antwoorden zijn:

- Drie verlengopties;
- Twee verlengopties van één jaar.

Één deelnemende marktpartij acht verlengoptie(s) niet passend, maar merkt op dat de opdracht een geborgde dienst moet zijn: adoptie als core-business.

d. Er is door één deelnemende marktpartij een reactie verstrekt op deze vraag.

Deze deelnemende marktpartij benadrukt dat de opdracht één geïntegreerde opdracht vormt, waarbij de onderdelen niet los van elkaar kunnen worden gezien.

e. Er hebben drie deelnemende marktpartijen een reactie op deze vraag verstrekt.

Twee deelnemende marktpartijen merken op dat het geraamde budget ruim is ingeschat en toereikend is om de opdracht conform de gewenste uitgangspunten uit te voeren. Één marktpartij geeft aan dat het tevens mogelijk is om vanuit dit geraamde budget een deel van de (groei)ambitie te financieren. Ter overweging wordt aanvullend meegegeven om gebruik te maken van een multi-client omgeving om zo efficiënter en flexibeler te kunnen schakelen.

Één deelnemende marktpartij merkt op dat het geraamde budget niet volledig toereikend is. Deze deelnemende marktpartij geeft aan dat er verschillende scenario's mogelijk zijn: uitbreiden naar avond(en) en/of weekend(en), extra werkzaamheden en/of mogelijkheid om via Whatsapp en/of per e-mail vragen te beantwoorden. Afhankelijk van het gekozen scenario's zijn meer/minder uren benodigd.

Vraag 2

Zoals uiteengezet in paragraaf 1.2 is het project Alliantie Digitaal Samenleven een publiek-privaat-maatschappelijke samenwerking (PPMS). In dit project vindt cofinanciering plaats. Dit betekent dat naast de subsidietoekenning door ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ook de deelnemende organisaties een (financiële en/of in kind) bijdrage aan het project wordt verwacht. Achterliggend hoger doel is het waarborgen van het maatschappelijke belang (= iedereen betrokken en zelfverzekerd in de digitale wereld). Hierin hebben zowel publieke, maatschappelijke als private partijen een rol in binnen onze samenleving.

- a. Hoe ziet u uw eigen rol in deze cofinanciering naast het uitvoeren van de opdracht? Indien u niet wenst deel te nemen aan de cofinanciering, wat is hiervoor de reden?
- b. Hoe waarborgt u de belangenbehartiging van zowel uw eigen organisatie als van de publiek-privaat-maatschappelijke samenwerking (PPMS)?

Beantwoording marktpartijen

- a. De deelnemende marktpartijen hebben uiteenlopend gereageerd ten aanzien van deze vraag, enkele antwoorden zijn:

Één deelnemende marktpartij is niet in de gelegenheid zelf financieel bij te dragen, maar beschrijft de eigen rol als 'uitvoerend en kennisdeler'.

Drie deelnemende marktpartijen zijn wel in de gelegenheid om mee te financieren en dragen uiteenlopende concrete voorbeelden aan, zoals de mogelijkheid om gratis gebruik te maken van de callcenter systemen, 10% van de inzet SROI te financieren en/of 5% van de opdrachtwaarde ten goede te laten komen aan de PPMS.
- b. De deelnemende marktpartijen hebben uiteenlopend gereageerd over het waarborgen van de belangenbehartiging in het kader van de PPMS, enkele antwoorden zijn:
 - Maak van de Digihulplijn een zelfstandige stichting, zodat deze afhankelijk wordt van één of meerder profitorganisatie(s). De belangen van de samenwerking tussen Beeld & Geluid en de marktpartij(en) worden dan door deze organisatie behartigd.

- Leg de samenwerkingsafspraken vast in een Raamovereenkomst. Een governance model, op operationeel, tactisch en strategisch niveau, bewaakt en toetst de voortgang aan de hand van deze Raamovereenkomst;
- Laat de opdrachtnemer zitting nemen in het strategisch PPMS-overleg.
- Deel voor en tijdens de samenwerking informatie, financiële middelen en technische expertise om zo schaalbare groei te realiseren.

Vraag 3

Beeld & Geluid overweegt een referentie-eis op te nemen met betrekking tot ervaring met en kennis van de doelgroep. Hierbij is de doelgroep te definiëren als: niet-digitaal vaardige burgers. Hierbij is het van belang dat de inschrijver kan aantonen ervaring te hebben met het telefonisch helpen van niet-digitaal vaardige burgers en empathie heeft met de doelgroep.

- a. Wat is uw visie op deze mogelijke referentie-eis?
- b. Welke andere referentie eisen acht u passend ten aanzien van deze opdracht?

Beantwoording marktpartijen

- a. Alle deelnemende marktpartijen begrijpen de visie ten aanzien van de referentie-eis. Genoemde sleutelwoorden zijn: geduld, empathie, zorgvuldigheid en daadkracht.

Één marktpartij geeft als advies om doelgroep niet te beperken tot enkel 'niet-digitaal vaardige burgers'. De essentie is het hebben van ervaring met het (op afstand) helpen van een relatief kwetsbare doelgroep (Denk ook aan mensen met betaalachterstanden, mensen die gevlucht zijn vanuit een oorlogsdreiging etc.)

- b. Genoemde andere referentie eisen zijn:
 - Ervaring met het leveren van personeel die de volgende kerncompetenties bezitten: geduld, empathie, oplossend vermogen, technische kennis en analytisch vermogen.
 - Ervaring met het verzorgen van een vergelijkbare implementatie;

- Ervaring met de dienstverlening (denk aan de genoemde belvolumes van de basisdienstverlening);
- Ervaring met een significante kwaliteitsverhoging.

Vraag 4

Beeld & Geluid is voornemens een openbare Europese aanbesteding uit te voeren voor deze opdracht. Beeld & Geluid wil graag inzicht krijgen in de mogelijkheden die de markt biedt met betrekking tot het onderscheidend vermogen en passende gunningscriteria.

- a. In hoeverre is een openbare Europese aanbesteding gangbaar binnen de markt?
- b. Wat zouden onderscheidende gunningscriteria kunnen zijn?
- c. Wat zouden volgens u geschikte gunningscriteria zijn?
- d. Welke suggesties en/of aandachtspunten heeft u?

Beantwoording marktpartijen

- a. Drie deelnemende marktpartijen geven aan dat Europese Aanbestedingen gangbaar zijn binnen de markt.
- b. Genoemde mogelijke onderscheidende gunningscriteria:
 - Organisatie heeft een maatschappelijke doelstelling;
 - Organisatie zet zich in rondom het thema digitale ongelijkheid;
 - Social return tussen de 2 en 5%;
 - Flexibiliteit in het samenwerken met verschillende organisaties en belangen.
 - Flexibiliteit in de dienstverlening met oog op veranderingen en gemak in op- en afschalen
 - Een proactief adviserende rol innemen met als doel om de digi hulplijn breder bekend te maken bij het grote publiek.

- Het waarborgen van de kwaliteit gedurende de samenwerking: Hoe kan een partij de doelgroep zo goed mogelijk helpen.

c. Genoemde mogelijke geschikte gunningscriteria en/of geschiktheidseisen:

- Technische verdienste; implementatiemogelijkheden projecten
- Geschiktheid van het ontwerp voor alle gebruikers
- Kwaliteit van het personeel
- Flexibiliteit in op- en afschalen van medewerkers
- Continue ontwikkelen van betrokken medewerkers om kennis op peil te houden.
- Organisatie heeft ervaring met doelgroep.

d. Genoemde suggesties en/of aandachtspunten zijn:

- Weging van criteria/factoren als kwaliteit, ervaring, innovatie/learning partnership en maatschappelijke verantwoordelijkheid is zwaarder geworden, grotendeels ten koste van de weging van de factor prijs. Dit is een belangrijke ontwikkeling, omdat het begrip Economisch Meest Voordelige Inschrijving hiermee een diepere, meer evenwichtige lading krijgt;
- Kans voor groei van een sociale ondernemer om deze dienstverlening te borgen op korte en lange termijn;
- Gezien de alliantie een initiatief is van grote, bekende organisaties, is het ook van belang om een hoge standaard in compliance en informatiebeveiliging te vereisen.

Vraag 5

- a. Wanneer wordt deze eventuele Europese aanbesteding aantrekkelijk voor u?
- b. Welke tips/overwegingen wilt u Beeld en Geluid meegeven in de voorbereidingen voor de eventuele Europese aanbesteding?

Beantwoording marktpartijen

- a. Genoemde aandachtspunten om de Europese aanbesteding aantrekkelijk te maken zijn:
- Eenvoudig in aanleveren van zaken om deel te kunnen nemen aan de aanbesteding;
 - Belang wordt gehecht aan de Digihulplijn als maatschappelijk doel;
 - Er is sprake van outsourcing (werkzaamheden vinden plaats op locatie opdrachtnemer);
 - Een opdrachtwaarde van ten minste € 100.000 per jaar
 - Meerdere (toekomstige) kanalen en evt. mogelijkheden tot innovatie;
 - Mogelijkheid van een regierol (partner in plaats van uitvoerder);
 - Minimale doorlooptijd van zes tot negen maanden.
- b. De deelnemende marktpartijen hebben uiteenlopende tips/overwegingen genoemd:
- Wees zo concreet mogelijk.
Denk aan: een samenvatting met alle 'harde' informatie; openingstijden, volume, KPI/normcijfers etc. en werk met duidelijke kaders om aanbiedingen goed te kunnen vergelijken.
 - Toets organisaties op hun bijdrage aan een maatschappelijk thema;
 - Toets organisaties op onethisch handelen;
 - Zorg dat je organisaties aanhaakt die intrinsiek gemotiveerd zijn om maatschappelijke veranderingen te realiseren.

4. CONCLUSIE MARKTCONSULTATIE

Uit de marktconsultatie blijkt dat er in beginsel voldoende interesse is voor deelname aan een mogelijke Europese aanbesteding. Er zijn uiteenlopende ideeën en suggesties aangedragen welke Beeld & Geluid waardevolle input geven bij het formuleren van de inkoopstrategie.