

Bijlage 1 Programma van eisen (PVE)

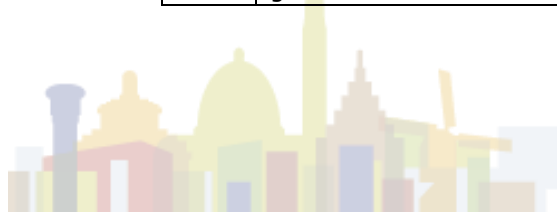
Behorende bij Aanbesteding KCC-dienstverlening

Kenmerk 2024-048743

Door in te schrijven verklaart u dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met de eisen aan de opdracht, zoals opgenomen in dit document. Het niet akkoord gaan met de aan de opdracht gestelde eisen leidt tot uitsluiting van de aanbesteding.

A.	Algemeen
1.	Opdrachtnemer voert de gevraagde dienstverlening uit op reguliere werkdagen tussen 8.30-17.00 uur en zorgt voor een optimale bereikbaarheid.
2.	De dienstverlening ten behoeve van de uitvoering van de opdracht wordt aangeboden vanuit de locatie van de Opdrachtnemer.
3.	Opdrachtnemer garandeert een uptime van de dienstverlening van 99,9%. Dit betreft enerzijds personele bezetting, anderzijds de onderliggende technische voorzieningen. Opdrachtnemer heeft hiertoe met haar leveranciers adequate servicelevel afspraken gemaakt.
4.	Calamiteiten met als gevolg piekbelasting hebben een hoge prioriteit voor de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is in staat om in het geval van een dergelijke calamiteit binnen 2 uur te kunnen opschalen met 2 à 3 medewerkers. Mocht de calamiteit plaatsvinden buiten de reguliere openingstijden, dan worden de tarieven aangepast in lijn met de afspraken binnen de branche CAO.
5.	Opdrachtgever conformeert zich aan het uitgangspunt dat afspraken met betrekking tot processen, procedures en systemen slechts in afstemming met Opdrachtgever kunnen worden aangepast/gewijzigd. Dit geldt andersom uiteraard ook voor Opdrachtgever.
6.	In nauwe afstemming met Opdrachtgever, zorgt Opdrachtnemer voor een soepele implementatie conform een door Opdrachtnemer opgesteld en door Opdrachtgever (voor ondertekening van Overeenkomst) goedgekeurd Implementatieplan. De implementatie dient uiterlijk 1 juni 2025 afgerond te zijn.
7.	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe om na afloop van de contractperiode medewerking te verlenen met betrekking tot een soepele overgang naar een opvolgende nieuwe Opdrachtnemer. De wijze van overdracht wordt door Opdrachtgever, Opdrachtnemer en nieuwe Opdrachtnemer vastgesteld en Opdrachtnemer mag hiervoor in overleg vastgestelde kosten in rekening brengen.

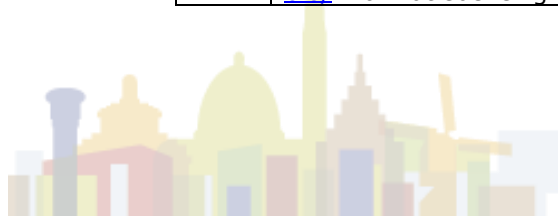
B.	Sociaal ondernemen
8.	Opdrachtnemer draagt structureel bij aan werkgelegenheid voor mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie. Opdrachtnemer kan dit aantonen aan de hand van de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) - een wetenschappelijk onderbouwd kwaliteitskeurmerk van TNO - of een vergelijkbaar instrument. De Aanbestedende Dienst stelt daarbij als eis dat Inschrijver bij inschrijving aantoont dat ten minste certificering trede 2 van de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) behaald is of vergelijkbaar. De vergelijkbaarheid dient door middel van een externe onafhankelijke hiertoe geautoriseerde auditor aangetoond te worden, waarbij aangetoond dient te worden



	dat ontegenzeggelijk voldaan wordt aan alle voorwaarden zoals gelden mbt de gevraagde PSO status dan wel certificering.
9.	De gevraagde dienstverlening voor Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer voor een minimaal 25% ingevuld door medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Hierbij verwijzen wij naar de informatie over het Doelgroepregister in bijlage 7). Opdrachtgever behoudt zich het recht voor dit periodiek door een onafhankelijke partij te laten controleren.

C.	Systeem en applicaties Webapplicaties Opdrachtgever Voor de uitvoering van de dienstverlening krijgen medewerkers van Opdrachtnemer toegang tot een aantal webapplicaties van Opdrachtgever die nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden, zoals, maar niet beperkt tot: • Outlook voor het inzien van de agenda-beschikbaarheid van de medewerkers • Intranet • Applicatie voor meldingen openbare ruimte • Applicatie voor het maken van afspraken Burgerzaken • Microsoft office 365 applicaties
10.	Tijdens de implementatieperiode voorziet Opdrachtgever Opdrachtnemer van informatie over de opbouw en correct gebruik van de diverse applicaties.
11.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig bij het in- en uitdiensttreden van medewerkers, zodat benodigde accounts kunnen worden aangemaakt dan wel verwijderd. Hierbij geldt dat Opdrachtgever toegang kan afsluiten binnen een termijn van één dag na datum uitdiensttreding.
12.	Opdrachtnemer zorgt voor het tijdig, volledig en correct inwerken van (nieuw) personeel in het gebruik van de benodigde applicaties.
13.	Opdrachtnemer zorgt voor een juist en zorgvuldig gebruik van alle aangeboden applicaties.
14.	In de kennisbank is uitgebreide informatie opgenomen over de producten en diensten van Opdrachtgever, inclusief specifieke werkinstructies. Medewerkers van Opdrachtnemer gebruiken de kennisbank om de binnenkomende vragen zelfstandig te behandelen en binnen de door Opdrachtgever verleende bevoegdheid te beantwoorden. Het beantwoorden van vragen zonder gebruik van de kennisbank is niet toegestaan.

D.	Systeem en applicaties Systeem/applicaties Opdrachtnemer Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze minimaal voorziet in: • Een communicatieoplossing met callcenterfunctionaliteiten en uitgebreide rapportagemogelijkheden. • Een registratiesysteem t.b.v. het vastleggen van een aantal gegevens per contact – dit betreft gegevens over het type call en de afhandeling daarvan. Indien gewenst kan Opdrachtnemer gebruik maken van eigen systemen voor procesondersteuning, bijvoorbeeld op het gebied van planning en kwaliteitsmonitoring. Hierover vindt te allen tijde vooraf overleg plaats met Opdrachtgever.
	Algemeen
15.	De dienstverlening dient voor informatiebeveiliging minimaal te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) (https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/baseline-informatiebeveiliging-overheid-bio/).



16.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een verwerkersovereenkomst wordt afgesloten conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming op basis van de bijgevoegde conceptverwerkersovereenkomst. Zie Bijlage 4.
17.	Voor alle door Opdrachtnemer gebruikte systemen geldt dat de verwerkersovereenkomsten met de gecertificeerde partners/leverancier op aanvraag beschikbaar zijn voor Opdrachtgever.
18.	Er wordt na definitieve gunning en voor ondertekening van Overeenkomst een Data Protection Assessment (DPIA) uitgevoerd en de voorgestelde maatregelen worden door Inschrijver opgevolgd. De DPIA wordt uitgevoerd op initiatief van de Opdrachtgever en maximaal ondersteund door Inschrijver. Indien de voorgestelde maatregelen niet worden opgevolgd of niet kunnen worden opgevolgd, kan de Opdrachtgever besluiten niet tot Overeenkomst over te gaan.
19.	Persoonsgegevens worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), aan de principes van 'Privacy by design' en 'Privacy by default' wordt voldaan.
20.	Het telefoongesprek en alle informatie die over het gesprek wordt vastgelegd zijn eigendom van de Opdrachtgever. Behoudens (geanonimiseerde) metadata, ten behoeve van de management-rapportages, wordt alle informatie conform in overleg vastgestelde termijnen permanent verwijderd. De Opdrachtgever verstaat hier onder: alle informatie, gegevens van de beller, call detail records, gespreksopnamen en geregistreerde gegevens mbt afhandeling. Waar mogelijk vindt permanente vernietiging van informatie automatisch plaats. Bij semi automatische vernietiging is de procedure dat de gegevens door één persoon permanent worden verwijderd onder toezicht van een tweede getuige, waarna een verklaring op schrift wordt opgesteld. Aantekeningen tbv het voeren van een goed telefoongesprek worden aan het eind van de werkdag van de medewerker vernietigd.
	Communicatiesysteem
21.	Opdrachtnemer beschikt over een communicatiesysteem waarop de telefonische ingang van Opdrachtgever op basis van een apart telefoonnummer voor het KCC en een apart telefoonnummer voor het sociaal domein (labeling tbv herkenbaarheid) kan worden ingericht op basis van specifieke inrichtingswensen zoals benoemd in navolgende eisen.
22.	In de huidige situatie draagt Opdrachtgever zelf zorg voor de afvang van binnenkomende oproepen binnen en buiten openingstijden. Binnen openingstijden worden de oproepen gedeeltelijk gerouteerd naar de externe partij, die zorgdraagt voor de inrichting van de wachtrij achter het bestemmingsnummer. Doordat de oproepen daadwerkelijk technisch 'beantwoord' en gerouteerd worden door het telefonieplatform van de Aanbestedende Dienst, kan het nummer van de beller niet worden meegegeven aan een externe partij. In alle gevallen geldt dat Aanbestedende Dienst de gewenste tekst aanlevert bij tekstmeldingen.
23.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om uit te breiden naar meerdere aparte telefoonnummers c.q. ingangen, inclusief een eigen label (herkenbaarheid), separate inrichting (afwijkende openingstijden en meldteksten) en call recording.
24.	Middels het communicatiesysteem kan gerapporteerd worden conform rapportage items in Bijlage 6. Rapportages zijn twee jaar opvraagbaar en worden daarna verwijderd. Gedurende de eerste twee tot drie maanden na implementatie worden deze gegevens per week gerapporteerd. Na deze initiële periode volstaat een maandelijkse rapportage. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om incidenteel het verzoek te doen tot het leveren van rapportages met een hogere frequentie.
25.	Opdrachtnemer monitort de capaciteit met betrekking tot de beschikbare kanalen voor het inkomende en uitgaande (lees: door te verbinden) verkeer. Te allen tijde wordt voorkomen dat oproepen van Opdrachtgever niet kunnen worden aangeboden als gevolg van congestie. Opdrachtnemer toont maandelijks aan dat er voldoende capaciteit is aan de hand van technische metingen.
	Registratiesysteem



26.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het gebruik van de systemen van gemeente Waalwijk voor de administratieve afhandeling van gesprekken. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een terugbelsysteem van gemeente Waalwijk.
27.	Persoonlijke accounts om in te loggen worden gegeven door de opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruik van deze accounts. Er wordt gebruik gemaakt van two factor authentication (aangeboden door gemeente Waalwijk) en er mag alleen gebruik gemaakt worden van je persoonlijke account.
28.	Er is mogelijkheid tot het delen van bestanden en direct contact met het KCC en sociaal domein. Dit contact vindt plaats via een team in Microsoft Teams. Op het moment dat het voor opdrachtnemer niet gewenst is dat medewerkers inloggen op de teamsomgeving van gemeente Waalwijk, moeten zij toestaan dat chats en bestanden gedeeld mogen worden via een extern teams.
29.	Het apparaat waarop ingelogd wordt met de accounts van gemeente Waalwijk moeten beveiligd zijn tegen het lekken van gegevens. Zij moeten minimaal één keer per maand updates draaien en veiligheidspatches installeren. Er moet een virusscanner actief zijn en het besturingssysteem dient te allen tijde up-to-date te zijn.
30.	Mailverkeer met vertrouwde data moet beperkt worden. Deze gegevens worden per voorkeur via teams van gemeente Waalwijk verstuurd. Mocht het noodzakelijk zijn dat er gemaild wordt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, wordt deze mail altijd met Zivver verstuurd.

E.	Personeel
	Algemeen
31.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele looptijd van het contract over de benodigde capaciteit en expertise om invulling te geven aan de uitvoering van de dienstverlening zoals beschreven in deze aanbesteding.
32.	Opdrachtnemer stelt een 'kernteam gemeente Waalwijk' samen van medewerkers voor de uitvoering van de gevraagde dienstverlening van Opdrachtgever. De dagelijkse aansturing vindt plaats door één of meerdere vaste 'coördinatoren' als onderdeel van dit kernteam. Zie eis 9 met betrekking tot de samenstelling van het kernteam.
33.	Alle medewerkers die Opdrachtnemer voor de gevraagde dienstverlening inzet, dienen voor aanvang van de werkzaamheden te beschikken over: • een Verklaring Omtrent Gedrag natuurlijke personen (VOG NP - screeningsprofiel Informatie), niet ouder dan drie maanden bij aanvang van de werkzaamheden
34.	Opdrachtnemer ziet er actief op toe dat alle medewerkers de gegevens die zij tijdens het verrichten van de dienstverlening kunnen inzien, geheim zullen houden en van deze gegevens geen misbruik zullen maken.
	Taken en eisen in te zetten medewerkers
35.	Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers over de juiste competenties beschikken om de volgende taken uit te voeren: • Het beantwoorden van vragen door gebruik te maken van informatie die beschikbaar is de kennisbank; • Vragen die niet tot de bevoegdheid van de telefonie-functie horen, worden (warm) doorverbonden naar de vakafdelingen. In de kennisbank is duidelijk aangegeven wat binnen en buiten de bevoegdheden van de telefonie-functie valt; • Het (warm) doorverbinden van oproepen wanneer een beller gericht contact zoekt met een specifieke medewerker; • Het maken van terugbelverzoeken wanneer een specifieke medewerker of een vakafdeling niet bereikbaar is conform vastgesteld format. Op basis van toegang tot de agenda's van medewerkers kan de beller van actuele informatie worden voorzien; • Het maken van een afspraak binnen de afsprakenmodule balie Burgerzaken; • Het registreren van meldingen openbare ruimte binnen de Meldingen applicatie; • Het vastleggen van een aantal basisregistraties per contactmoment (productgroep en wijze van afhandeling).



36.	Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers over de telefonische vaardigheden beschikken die nodig zijn om kwaliteit van dienstverlening te garanderen. Met als belangrijkste: • Medewerker staat beller vriendelijk te woord; • Medewerker kan goed luisteren en laat tussentijds horen dat wordt geluisterd; • Medewerker gaat in gesprek zodat duidelijk wordt waarvoor wordt gebeld; • Medewerker vat de vraag van de beller kort samen; • Medewerker verduidelijkt wat deze gaat doen en laat geen ongemakkelijke stiltes vallen; • Medewerker is duidelijk te verstaan; • Medewerker sluit het gesprek duidelijk en vriendelijk af nadat is vastgesteld dat de beller geen vragen meer heeft; • Medewerker kan vakkundig omgaan met teleurstelling of boosheid van een beller. • Medewerker heeft Nederlands als moedertaal Opdrachtnemer monitort de gespreksvaardigheden en stelt bij indien nodig op basis van coaching/begeleiding - zie eis 45
37.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers op de hoogte zijn van de gewenste werkwijze, de interne afspraken en het gebruik van de systemen. Daarnaast beschikken de geselecteerde medewerkers over de benodigde vaardigheden om snel beschikbare informatie op de kennisbank vinden en deze correct te interpreteren. Dat betekent dat de medewerkers van het in te zetten kernteam de Nederlandse taal uitstekend beheersen, zowel in woord als geschrift. Hierbij houdt Opdrachtgever als competentie-indicatie taalvaardigheidsniveau C1 aan. Daarbij wordt van de medewerker verwacht dat hij de informatie naar inwoners begrijpelijk kan overbrengen.
38.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers beschikken over een brede algemene ontwikkeling en algemene kennis aangaande de Opdrachtgever. Opdrachtnemer moet hierbij onder meer denken aan kennis van de organisatiestructuur, de namen van het college van B&W, de verschillende dorpskernen etc.
39.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers de acties uitvoeren die zij met de beller afspreken, evenals de acties die samenhangen met de registratie van het telefoongesprek. Alle acties dienen te zijn uitgevoerd, voordat het volgende telefoongesprek wordt aangenomen. Iedere beller is belangrijk en dient met aandacht te worden geholpen.
	Opleiding/instructie
40.	Tijdens de implementatie draagt Opdrachtnemer, met inhoudelijke ondersteuning van Opdrachtgever, zorg voor de basisopleiding voor de kernteam-medewerkers die benodigd is voor de dienstverlening. Benodigde investeringen zijn hierbij onderdeel van de implementatiekosten.
41.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de opleiding en gecontroleerde instroming van nieuw personeel gedurende de contractperiode. Dit maakt onderdeel uit van de door Opdrachtnemer aangeboden dienstverlening en daarmee van de aangegeven reguliere kosten op het Prijzeninvulformulier.
42.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van de kennis en vaardigheden van de medewerkers tijdens de contractperiode. Dit maakt onderdeel uit van de door Opdrachtnemer aangeboden dienstverlening en daarmee van de aangegeven prijs per call op het Prijzeninvulformulier.
43.	Substantiële wijzigingen in de inhoud en/of vorm van de dienstverlening worden gezien als een project. Hiermee samenhangende projectkosten (zoals procesinrichting en opleiding medewerkers) worden in overleg vastgesteld. Opdrachtgever doelt hier op substantiële wijzigingen en niet op kleine wijzigingen mbt inhoudelijke informatie of werkinstructies in de kennisbank. Deze laatste vallen onder het actueel houden van de kennis zoals benoemd in eis 42



F.	Besturing, kwaliteit, rapportage en communicatie De Aanbestedende dienst heeft een aantal Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) bepaald om de prestaties en de kwaliteit van de door Opdrachtnemer te leveren diensten te kunnen meten. Daarbij zorgt Opdrachtnemer dat de kwaliteit van de gesprekken continu wordt verbeterd en rapporteert hierover naar de Opdrachtgever. Besturing van klantcontact is een vak. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer hierbij gebruik te maken van een besturingsmodel, bijvoorbeeld COPC of een vergelijkbaar model. Op basis van dit model monitort Opdrachtgever op regelmatige basis de kwaliteit van de gesprekken. Opdrachtgever heeft te allen tijde ten doel om de kwaliteit van de dienstverlening aan inwoners en ondernemers te verbeteren. Opdrachtgever verwacht hier een proactieve houding van Opdrachtnemer. Tenzij specifiek anders benoemd, maakt invulling van onderstaande eisen onderdeel uit van de door Opdrachtnemer aangeboden dienstverlening en daarmee van de aangegeven reguliere kosten (prijs per call) op het Prijzeninvulformulier.
	Besturing en kwaliteit
44.	Opdrachtnemer gaat door middel van Inschrijving akkoord met de kwaliteitseisen zoals gesteld in Programma van eisen en de uitgewerkte KPI's in bijlage 6. Opdrachtgever rapporteert hierover zoals uitgewerkt in eveneens bijlage 6.
45.	Opdrachtnemer monitort de gesprekskwaliteit door per maand per kernteammedewerker 4 gesprekken te analyseren op kritieke (inhoud, proces) en niet-kritieke (vorm) fouten. Op basis van de resultaten zorgt Opdrachtnemer voor adequate coaching. De resultaten worden maandelijks aan Opdrachtnemer gerapporteerd.
46.	Medewerkers die herhaaldelijk niet voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen worden door Opdrachtnemer uit de eerstelijns dienstverlening gehaald en bijgeschoold totdat zij voldoen aan de gestelde eisen.
47.	Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om periodiek een Klant Tevredenheid Onderzoek (KTO) uitvoeren of laten uitvoeren. Daarvoor is de medewerking van Opdrachtnemer nodig als het gaat om het vragen van toestemming van de bellende inwoner en het noteren van telefoonnummer en/of emailadres. Opdrachtnemer is bereid hieraan mee te werken. Opdrachtgever ziet dit als een project waarbij financiële afspraken worden gemaakt met betrekking tot de hiertoe benodigde inspanning.
48.	Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer mogelijkheden tot (proces-) verbetering van de dienstverlening zal signaleren.
	Communicatie
49.	Opdrachtgever en opdrachtnemer benoemen 1 of meerdere contactpersonen die met elkaar operationele afstemming hebben.
50.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren periodiek overleg met als (minimale) agendapunten: • De geleverde rapportages zoals beschreven in bijlage 6 mbt de KPI's, de beschikbaarheid, de registratie en kanaalcapaciteit over de afgelopen periode • Gesignaleerde trends en afwijkingen in aanbod, inhoud en afhandeling(sproces) • Onbereikbaarheid van organisatieonderdelen bij Opdrachtgever • Voorstellen tot verbetering van de dienstverlening • Te verwachten ontwikkelingen, afwijkingen of projecten
51.	Na definitieve gunning levert Opdrachtnemer een concept DAP (Dossier Afspraken en Procedures) op waarin werkafspraken over de samenwerking worden opgenomen. Deze dient door Opdrachtgever definitief akkoord bevonden te worden voor ondertekening van de Overeenkomst.
G.	Proceseis
52.	Om de voortgang van het proces te kunnen waarborgen, eist Opdrachtgever dat voor ondertekening van de Overeenkomst de navolgende documenten in gezamenlijk overleg definitief worden gemaakt:



	• Implementatieplan • DPIA en voortvloeiende maatregelen (aan te leveren door opdrachtnemer) • DAP (Dossier Afspraken en Procedures, SLA) • Verwerkersovereenkomst, zie Bijlage 4
--	--

