

Nota van Inlichtingen

Behorende bij de openbare Europese procedure van de aanbesteding 'Raamovereenkomst Oproepkrachten KCC Gemeente Dongen'

Kenmerk: K011104

Datum	6-6-2025
Aantal vragen:	13

Inleiding

Deze Nota van Inlichtingen, behorende bij de openbare Europese procedure van de aanbesteding 'Raamovereenkomst Oproepkrachten KCC Gemeente Dongen' d.d. 16-05-2025, met kenmerk: K011104', bevat de vragen die gesteld zijn door de partijen, alsmede de antwoorden van de aanbestedende dienst. Tevens kan de aanbestedende dienst door middel van de Nota van Inlichtingen gewijzigde, vervallen of aanvullende informatie met betrekking tot de meervoudig onderhandse aanbestedingsprocedure verstrekken.

Aanvullingen vanuit de aanbestedende dienst

-

De Nota van Inlichtingen is een aanvulling op de aanbestedingsdocumenten. Indien er tegenstrijdigheden worden geconstateerd met de informatie, gegeven in de aanbestedingsdocumenten, dan prevaleert de informatie gegeven in de Nota van Inlichtingen.

Vragen en antwoorden

Nummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Toegestane vorm aanlevering beantwoording gunningscriteria	Dient de beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria (zoals K1 en K2) in Word-document aangeleverd te worden, of zijn andere bestandsvormen zoals PowerPoint eveneens toegestaan?	Andere bestandsvormen zijn toegestaan, mits de uitwerking het formaat heeft van A4-pagina's.
2	Omvang beantwoording gunningscriteria K1 en K2	Wordt het maximum van 4 A4-pagina's genoemd bij K1 (Beschikbaarheid) en K2 (Kwaliteit) per onderdeel gehanteerd, of betreft dit het totaal (gezamenlijk) voor beide onderdelen?	Dit zijn 4 A4-pagina's per onderdeel; 4 pagina's voor het gunningscriterium K1. Beschikbaarheid en 4 pagina's voor het gunningscriterium K2 kwaliteit van het personeel.

3	Gemiddelde afhandeltijd per kanaal	Wat is de gemiddelde afhandeltijd per klantkanaal bij het KCC van Gemeente Dongen?	Gemiddeld genomen zijn er per klantkanaal bij het KCC van gemeente Dongen de volgende afhandeltijden: - Balie: - Documenten uitgifte: 1 á 2 minuten - Afhankelijk van de vraag: van 1 tot 10 minuten - Webcare (Whatsapp en Facebook): zelfde werkdag - Telefoon: afhankelijk van de vraag van de beller en de eventuele bereikbaarheid van collega('s)
4	Gemiddelde volumes per klantkanaal	Kunt u inzicht geven in de gemiddelde maandelijkse volumes per klantkanaal (zoals telefoon, e-mail, balie, webformulieren, etc.) binnen het KCC van Gemeente Dongen?	De gemiddelde maandelijkse volumes per klantkanaal bij het KCC van gemeente Dongen zijn: - Telefoon: 1700 telefoontjes per maand - E-mail: N.v.t. - Klantcontact aan balie: 1300 contacten per maand - Webcare (Whatsapp en Facebook) 40 vragen per maand Deze aantallen zijn indicatief. Hier kunnen geen rechten aan ontleend worden.
5	Referenties hoofdaannemer en onderaannemer	Indien wordt ingeschreven met een combinatie van hoofdaannemer en onderaannemer: dienen beide partijen afzonderlijk referenties (inclusief tevredenheidsverklaring) aan te leveren, of volstaat dit voor één van de partijen?	Zowel de hoofdaannemer als onderaannemer dienen de referenties (inclusief tevredenheidsverklaring) aan te leveren.
6	Tevredenheidsverklaring referenties	Is er een voorgeschreven format, template of inhoudelijk kader waar de gevraagde tevredenheidsverklaring voor referenties aan dient te voldoen?	De aanbestedende dienst heeft het format voor de tevredenheidsverklaring gepubliceerd als bijlage 4 van het beschrijvend document. Bij het publiceren van de Tweede Nota van Inlichtingen zal dit document in een bewerkbaar format beschikbaar worden gesteld.
7	Toegang tot systemen Gemeente Dongen	Is het voor flexpoolmedewerkers mogelijk om op eigen IT-hardware (bijv. laptops van de opdrachtnemer) via cloudtoegang met de systemen van Gemeente Dongen te werken, of is het gebruik van door Gemeente Dongen verstrekte hardware verplicht?	Nee, het is voor flexpoolmedewerkers niet mogelijk om op eigen IT-hardware via Cloud toegang met de systemen van gemeente Dongen te werken.

8	Gebruikte systemen bij het KCC	Kunt u aangeven welke systemen (zoals CRM of zaaksystemen) door het KCC van Gemeente Dongen worden gebruikt, en waarmee flexpoolmedewerkers dienen te werken?	De aanbestedende dienst werkt met JOIN als zaakstelsel. Er is geen CRM-systeem waarmee gewerkt wordt.
9	Brancheorganisatie-lidmaatschap hoofdaannemer/onderaannemer	Indien uitsluitend de hoofdaannemer óf de onderaannemer is aangesloten bij een erkende brancheorganisatie (ABU of NBBU), voldoet de combinatie dan aan de eisen van de aanbesteding, of vormt dit een belemmering voor rechtsgeldige inschrijving?	Zowel de hoofdaannemer als de onderaannemer dienen bij de ABU of NBBU aangesloten zijn.
10	Onboarding en training flexpoolmedewerkers	Is er een onboarding en trainingsprogramma voor flexpoolmedewerkers en wanneer dit het geval is, met welke periode moet rekening gehouden worden?	Flexpoolmedewerkers worden door collega's van team KCC ingewerkt en is naar verwachting ca. 3 werkdagen
11	Werkzaamheden flexpoolmedewerkers	Welke baliewerkzaamheden voert een flexpoolmedewerker uit? Wordt een flexpoolmedewerker multidisciplinair op meerdere kanalen en baliewerkzaamheden per dienst ingezet of op één kanaal per dienst?	Van de flexpoolmedewerker wordt verwacht dat deze kan multitasken, ze werken op meerdere kanalen per dienst, afhankelijk van de drukte kan dit variëren.
12	Beschikbaarheid medewerkers flexpool	Op welke dagen en tijden moeten de medewerkers van de flexpool beschikbaar zijn en zijn daar bepaalde specifieke shifts voor?	Medewerkers van de flexpool werken gedurende de openingstijden van het gemeentehuis. De openingstijden van het gemeentehuis zijn van maandag t/m donderdag van 08.30 uur tot 17.00 uur en op vrijdag van 08.30 uur tot 12.30 uur. De voorkeur van de aanbestedende dienst is om te werken met hele werkdagen (geen dagdelen).
13	Locatie inzet flexpoolmedewerkers	Kunt u bevestigen of flexpoolmedewerkers te allen tijde fysiek op locatie bij Gemeente Dongen werkzaam dienen te zijn? Of zijn er ook (structureel of incidenteel) mogelijkheden tot inzet op afstand, zoals thuiswerken of werken vanaf een locatie van de opdrachtnemer?	Nee, het is niet mogelijk voor flexpoolmedewerkers om thuis te werken. Zij dienen ten alle tijden fysiek op locatie bij de gemeente Dongen werkzaam te zijn.