

Uitnodiging marktconsultatie

Contact Center as a Service

GBLT

Colofon:

Datum:	4 november 2025
Naam:	Sandra de Lange



gemeente- en
waterschapsbelastingen

1 Inleiding

GBLT houdt een marktconsultatie voorafgaand aan de Europese aanbesteding Contact Center as a Service.

1.1 De Aanbestedende dienst is GBLT

GBLT is een gemeenschappelijk regeling met als belangrijkste taak het heffen en innen van de belastingen voor de aangesloten gemeenten en waterschappen. Daarnaast is GBLT verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet Waardering Onroerende Zaken (WOZ). Dit betekent dat GBLT de WOZ-waarde van alle onroerende zaken in de aangesloten gemeenten vaststelt.

Meer en uitgebreidere informatie over GBLT treft u aan op www.gblt.nl.

1.2 Contactgegevens GBLT

Communicatie over deze marktconsultatie verloopt via TenderNed. Uw contactpersoon is onze inkoopadviseur, Sandra de Lange.

- Telefoon: 06- 6 1329 2385;
- E-mail : inkoop@gblt.nl.

Wij verzoeken u om enkel via deze contactpersoon te communiceren en geen contact op te nemen met andere medewerkers van/namens GBLT aangaande deze marktconsultatie en/of de aanbesteding die daarop volgt.

2 Marktconsultatie

Dit document is bedoeld om de procedure, voorwaarden, werkwijze en intenties van de marktconsultatie helder te maken. Wij hebben gekozen voor een schriftelijke marktconsultatie om de omvang en inspanning van marktpartijen beperkt te houden.

2.1 Aanleiding

Een aantal jaren geleden heeft GBLT de Contact center oplossing via een Europese aanbesteding gegund aan Xtium, voorheen Evolve IP. De huidige overeenkomst met Xtium loopt op 1 november 2026 af en kan nog eenmaal met twaalf maanden verlengd worden. Ter voorbereiding op de komende aanbesteding voert GBLT een marktconsultatie uit. Via deze marktconsultatie betrekken we de markt vroegtijdig om zo de uitvraag beter te laten aansluiten bij de huidige marktontwikkelingen.

2.2 Doel van deze marktconsultatie

Wij willen graag gebruik maken van de kennis die in de markt aanwezig is om de voorgenomen Europese aanbesteding Contactcentrum as a Service, hierna CCaaS genoemd, vorm te geven. Op dit moment hebben wij onvoldoende inzicht in de relevante ontwikkelingen en bijbehorende voor- en nadelen. Verder beogen wij met deze marktconsultatie een goed beeld te krijgen in de mate van interesse van de markt.

2.3 Huidige situatie

De afdeling KCC beantwoordt alle inkomende telefoontjes van klanten. Op jaarbasis zijn dat er ongeveer 170.000. Op piekmomenten zijn dat 1.500 inkomende gesprekken per dag. Daarnaast bellen we 10.000 keer per jaar uit naar klanten. Dit doen we met zo'n 35 medewerkers. Waarbij niet alle medewerkers volledig ingezet worden op telefonie. Een deel van de medewerkers wordt binnen GBLT

flexibel ingezet op administratieve taken en telefonie. Zij vormen zo een flexibele schil voor drukte aan de telefoon. In de huidige oplossing is telefonie het enige kanaal waar wij gebruik van maken.

2.4 Gewenste situatie

Wij zijn op zoek naar een CCaaS contactcenteroplossing die onze slogan: eenvoudig als het kan persoonlijk als het nodig is ondersteunt. Wij zijn op zoek naar een oplossing die ons in staat stelt om klanten snel, eenvoudig en professioneel te helpen, terwijl onze medewerkers optimaal worden ondersteund. Waarbij de mogelijkheid bestaat om klanten via meerdere kanalen te helpen.

Met CCaaS bedoelen wij een Contact Center as a Service

Dit is een cloudgebaseerde oplossing die bedrijven helpt bij het beheren van klantinteracties via verschillende kanalen, zoals telefoon, chat, e-mail en social media. Het is bedoeld voor contactcenters en klantenserviceteams om efficiënt te kunnen communiceren met klanten, hun vragen te beantwoorden en problemen op te lossen.

3 Welke vragen heeft GBLT?

Wij hebben met veel zorg verschillende vragen opgesteld. Zijn er onduidelijkheden? Dan verzoeken wij u een vraag te stellen via de Nota van Inlichtingen. Wij zijn ons bewust van de tijdsinspanning van de markt. Wij stellen de beantwoording van de vragen echter zeer op prijs en zijn overtuigd dat de beantwoording helpt om de aanbesteding beter te laten aansluiten op de markt.

U wordt nadrukkelijk uitgenodigd zelf onderwerpen c.q. vragen welke kunnen leiden tot een kwalitatief hoogwaardige aanbesteding van de CCaaS voor te stellen. Deze onderwerpen c.q. vragen kunt u voor de, in paragraaf 4.3 Planning van dit document genoemde datum en tijd indienen. Wij zullen per onderwerp/vraag bepalen of deze al dan niet wordt toegevoegd aan de onderwerpen/vragen welke besproken worden tijdens deze marktconsultatie. Indien een onderwerp/vraag wordt toegevoegd dan worden alle deelnemers aan de marktconsultatie hiervan, conform de planning, schriftelijk op de hoogte gesteld.

A. Functioneel

1. Op 28 juni 2025 is de European Accessibility Act (digitale toegankelijkheid) in werking getreden. Bedrijven worden verplicht om hun producten en diensten toegankelijk en bruikbaar te maken voor mensen met een beperking. Kan uw oplossing hieraan voldoen?
2. Op welke manier(en) ondersteund uw oplossing onze medewerkers bij het goed en snel beantwoorden van de vragen? Denk bijvoorbeeld aan een agent-assist of coaching op basis van AI?
3. Is er in uw oplossing functionaliteit voor kwaliteitsmonitoring, rapportage en workforce-management geïntegreerd?
4. Uit welke modules bestaat uw standaardoplossing? En welke aanvullende modules biedt u aan?
5. Continu verbeteren staat hoog op de agenda binnen GBLT. De basis voor verbeteren is inzicht. Welke mogelijkheden bestaan er in uw oplossing voor realtime dashboards en rapportages?
6. Wordt er in uw oplossing gebruik gemaakt van AI en/of spraakherkenning? Zo ja, op welke gebieden? En zou u ons adviseren om AI op die gebieden in te zetten?
7. Welke rollen worden onderscheiden in uw oplossing (vb:supervisor, beheerder etc.) En zijn dit vaste rollen of flexibel in te richten.

B. Technisch

8. Kunt u de technische architectuur van uw Ccaas oplossing toelichten (multi-tenant, single-tenant, container based, etc.)?
9. Standaardprotocollen zorgen voor interoperabiliteit met andere systemen en hardware. Welke standaarden (zoals SIP/WebRTC) worden ondersteund?
10. Beschikbaarheid is cruciaal voor bereikbaarheid van de organisatie en dienstverlening. Wat is de gegarandeerde beschikbaarheid (uptime, geografische redundantie)?
11. Het is belangrijk dat het systeem eenvoudig meegroeit met de organisatie. Hoe verloopt de schaalbaarheid (toevoegen/verwijderen gebruikers)?

C. Informatiebeveiliging en AVG

12. Encryptie beschermt communicatie tegen ongeautoriseerde toegang of afluisteren. Wordt end-to-end encryptie toegepast?
13. Certificeringen geven vertrouwen dat beveiliging structureel is geborgd. Bent u ISO gecertificeerd en welke zijn dit?
14. Inzicht in gebruik en incidenten is belangrijk voor toezicht, verantwoording en forensisch onderzoek. Hoe is logging, monitoring en audittrail ingericht?
15. Wanneer er sprake is van transscriptie van gesprekken in uw oplossing. Hoe gaat uw systeem op met het opslaan en archiveren van deze transscripties?

D. Implementatie & beheer

16. Een soepele implementatie beperkt risico's, onderbrekingen en interne druk. Hoe verloopt een typische implementatie van uw oplossing? (tijdslijn, fasering, rollen opdrachtgever/leverancier, tijdsinspanning opdrachtgever, minimale en maximale doorlooptijd). Welke risico's ziet u bij een implementatie en welke maatregelen neemt u om de risico's te beperken? Stelt u hier ook voorwaarden aan voor de opdrachtgever?
17. Zelfbeheer verlaagt afhankelijkheid van leveranciers en verhoogt wendbaarheid. Welke zelfbeheer mogelijkheden voor beheerders en eindgebruikers zijn er gangbaar en voor welke beheerszaken moeten we rekening houden dat die bij de leverancier blijven liggen?

E. Financieel en contractueel

18. Een transparant en schaalbaar prijsmodel helpt bij begroting en vergelijking tussen aanbieders. Wat is het prijsmodel (per gebruiker, bundels, etc.)?
19. GBLT wil de markt niet onnodig inperken door een onbepaalde looptijd van de overeenkomst te vragen. Wat is volgens u een passende maximale looptijd van de overeenkomst?
20. Welke contractvoorwaarden zijn cruciaal voor een evenwichtige samenwerking?

F. Innovatie & toekomstbestendigheid

21. Inzicht in innovaties helpt om toekomstgerichte keuzes te maken en waarde toe te voegen. Welke innovaties (zoals AI, spraakherkenning, transcriptie) zitten in de roadmap voor de komende 2 tot 3 jaar?
22. Bij GBLT werken wij plaats onafhankelijk, thuis of op kantoor of onderweg. Hoe ondersteunt u hybride werken?

G. Aandachtspunten aanbesteding

23. Ervaringen van leveranciers helpen om valkuilen te vermijden en passende eisen te stellen. Wat zijn volgens u succesfactoren en knelpunten bij aanbestedingen op dit gebied?

24. Om bij de aanbesteding geen eisen te stellen die in de markt niet voorhanden zijn, hebben wij nog enkele vragen:
- Wij werken met 1^e en 2^e lijnsmedewerkers. De 2^e lijnsmedewerkers zijn specialisten van vakafdelingen binnen GBLT. De 1^e lijnsmedewerkers consulteren de 2^e lijn tijdens gesprekken met klanten. Is er binnen uw oplossing een mogelijkheid om zogenoemde 2^e lijnsgroepen in te richten waarbij de 2^e lijnsmedewerkers bereikbaar zijn op het juiste moment voor de 1^e lijn zonder dat de 1^e lijn weet welke collega verbonden is aan welke 2^e lijnsgroep?
 - We zijn gewend om skills aan medewerkers te koppelen in onze huidige oplossing. We kennen echter ook medewerkers die gedurende een dag van skillset moeten kunnen wisselen. In onze huidige oplossing hebben zij meerdere accounts om in te loggen zodat ze de juiste skills toegekend hebben voor de taak waar zij op dat moment ingelogd zijn. Zij zijn gedurende een werkweek continu aan het in- en uitloggen. Voorziet uw oplossing in gebruikers die meerdere skillsets hebben waarbij het eenvoudig voor een medewerker is om gedurende de dag te wisselen van skillset zonder tussenkomst van bijvoorbeeld een trafficier of supervisor?
 - Kunt u uw SLA met betrekking tot de CCAas met ons delen?
 - Hoe waarborgt u de continuïteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening?
25. Wat is volgens u de beste manier om de gewenste kwaliteit te bereiken. Welke onderwerpen zouden hiervoor opgenomen kunnen worden in het programma van eisen en welke als gunningscriterium, zonder dat het risico bestaat dat het gewenste kwaliteitsniveau niet wordt behaald.
26. Wat is volgens u de beste manier om de kwalitatieve aspecten met betrekking tot de CCAas uit te vragen. Hierbij moet gedacht worden aan de onderscheidende kwalitatieve aspecten die de deelnemers zien tussen de verschillende marktpartijen, de manier waarop de kwalitatieve elementen worden beoordeeld, open vragen, ja/nee vragen, meerkeuze vragen e.d.
27. Op dit moment zijn wij voornemens de gehele opdracht als één aanbesteding zonder percelen in de markt te zetten. Als u van mening bent dat er beter gekozen kan worden voor meerdere aanbestedingen en/of percelen dan willen wij graag weten wat volgens u de voor- en nadelen zijn van een splitsing van de opdracht.
28. Biedt u aanvullende dienstverlening aan die van toepassing kan zijn op de CCAas en/of daar zeer nauw mee verbonden is. En wilt u deze voorzien van een indicatie van de kosten die daarmee gepaard gaan.
29. Wij overwegen in de aanbesteding een Proof of Concept (PoC) op te nemen om de functionaliteit, gebruiksvriendelijkheid en technische integratiemogelijkheden van uw oplossing te toetsen. Hoe kijkt u aan tegen het opnemen van een PoC in het aanbestedingsproces?
30. Heeft u voorkeur voor een PoC die onderdeel uitmaakt als kwalitatief gunningscriterium of juist na gunning als verificatie van de aangeboden oplossing? Kunt u aangeven waar uw voorkeur op is gebaseerd?

H. Benutten van kennis en ervaring

- Wat zijn de belangrijkste risico's en uitdagingen bij een Europese aanbesteding voor CCAas?
- Wat voor adviezen zou u ons nog mee willen geven voordat wij eventueel starten met het opstellen van de aanbestedingsstukken? Zijn wij volledig geweest in onze uitvraag of mist u nog belangrijke zaken die u kunt leveren, maar niet benoemd zijn?

I. Aanvullende vraag nav vragenronde.

Welke visie hanteert uw organisatie op klantcontact en dienstverlening, en hoe vertaalt deze visie zich naar de inrichting van uw CCaaS-oplossing?

4 Procedure en planning

In dit hoofdstuk leest u alles over de procedure van de marktconsultatie. En u krijgt een overzicht van de planning. Elke stap lichten we vervolgens kort toe. U leest in dit hoofdstuk ook hoe u vragen kunt stellen.

Deze marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure

Wij benadrukken dat wij ons nog in de oriënterende fase bevinden en deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van een aanbesteding. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruiken wij (waar relevant) in de voorbereiding van een aanbesteding en de aanbestedingsstukken. Aan de in dit marktconsultatiedocument gegeven uitgangs- en aandachtspunten kunnen dan ook geen rechten worden ontleend: het kan zijn dat wij deze uitgangs- of aandachtspunten of de in de marktconsultatie verkregen inzichten niet gebruiken in een aanbestedingsprocedure.

4.1 Planning

Op 4 november 2025 is de marktconsultatie gepubliceerd via Tendersnet. In Tendersnet is de planning weergegeven. Hieronder ziet u de planning van de rest van de procedure:

Activiteit	Datum en tijdstip
Publicatie marktconsultatie	4 november 2025
Nota van inlichtingen	18 november 2025; uiterlijk 13:00 uur
Uiterst moment beantwoording vragen	25 november 2025
Inleveren schriftelijke marktconsultatie	9 december 2025; uiterlijk 13:00 uur
Verslag van de marktconsultatie	Wordt toegevoegd bij de aanbesteding

4.2 Nota van inlichtingen

Heeft u vragen over de inhoud of de procedure van deze marktconsultatie? Stel deze via de Tendersnet.

4.3 Vergoeding

De door u in het kader van deze marktconsultatie gemaakte kosten komen niet in aanmerking voor een vergoeding. Wij zijn gerechtigd om de marktconsultatie op elk moment te stoppen. Als we dit besluiten, krijgt u hierover bericht via Tendersnet. Daarnaast hebben wij de mogelijkheid om de procedure van de marktconsultatie ten alle tijden aan te passen, te wijzigen en/of uit te breiden.

4.4 Openbaarheid van de marktconsultatie

De resultaten voortvloeiend uit de consultatie zijn openbaar met uitzondering van bedrijfsgevoelige gegevens. Als u van mening bent dat de openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de economische belangen van uw onderneming, maakt u dit gemotiveerd kenbaar aan ons.

Openbaar wil zeggen dat de resultaten van deze marktconsultatie in een verslag wordt vastgelegd. In het verslag nemen wij geen informatie op over prijzen en/of tarieven. Dit geldt ook voor vragen en/of antwoorden en/of bijvoorbeeld oplossingsrichtingen, waarbij de deelnemer expliciet om vertrouwelijkheid heeft gevraagd, als dit naar ons oordeel gewenst is.

5 Vervolgstappen

Op basis van de ontvangen input zal een analyse worden gemaakt, waarna de aanbestedingsdocumenten worden opgesteld. Uw bijdrage wordt zeer gewaardeerd en helpt ons bij het realiseren van effectieve en toekomstbestendige CCaaS voor GBLT.

Wij danken u bij voorbaat voor uw deelname aan deze marktconsultatie.