

## **Algemene informatie**

**Aanbesteding:** Vaste & mobiele telefonie t.b.v. GGD Hart voor Brabant, GGD West Brabant, Regionale Ambulance Voorziening BMWN en GGD Noord Oost Gelderland

**Aanbestedende Dienst:** GGD Hart voor Brabant - vestiging 's-Hertogenbosch

**Referentie:** HSCDOC-1368817716-7516

### **Toelichting:**

Er zijn twee aanvullende vragen gesteld. Om ervoor te zorgen dat Inschrijvers een passende Inschrijving kunnen doen heeft Aanbestedende dienst ervoor gekozen deze vragen alsnog te beantwoorden. Aanbestedende dienst wenst na deze Nota van Inlichtingen geen extra Nota van Inlichtingen te publiceren.

## **Vraag en antwoord**

**Ref.nr.** 252  
**Onderwerp:** Aanvullende vraag 1

### **Vraag:**

In zowel de eerste als tweede Nota van Inlichtingen is gevraagd naar inzicht in het volume, de aard en verdeling van klantcontacten (o.a. aantal interacties per maand, verdeling inbound/outbound, gemiddelde gespreksduur, en geschiktheid voor automatisering), om een passende inzet van AI en automatisering te kunnen bepalen. Tot op heden is hierop geen inhoudelijk antwoord ontvangen dat inschrijvers in staat stelt een kwalitatieve, eerlijke en realistische inschrijving op te stellen. Voor het bepalen van de schaal, inrichting en waarde van AI-componenten binnen een omnichannel klantcontactoplossing, is ten minste een indicatief beeld nodig van:

het geschatte volume van klantinteracties (telefonie en digitaal),

de gemiddelde gespreksduur (AHT),

de verhouding tussen eenvoudige vs. complexe klantvragen,

en de ambitie van Aanbestedende dienst ten aanzien van selfservice en AI-adoptie.

Wij verzoeken u met klem om alsnog (desnoods indicatieve of globale) gegevens te verstrekken die ons in staat stellen de gewenste mate van automatisering en AI-toepassing op een onderbouwde wijze in te schatten. Ook een toekomstbeeld of ontwikkelambitie rondom AI (bijvoorbeeld in fases) zou hierbij zeer waardevol zijn.

Kunt u alsnog (indicatieve) informatie of uitgangspunten verstrekken waarmee inschrijvers een proportionele en passende AI-strategie kunnen onderbouwen?

**Antwoord:**

Het lijkt erop dat er een verkeerde veronderstelling aan deze vraag ten grondslag ligt. Het KCC van GGD Hart voor Brabant heeft op dit moment geen concrete ambitie om op korte of middellange termijn grootschalige automatisering of AI-toepassingen door te voeren. Recente ervaringen hebben geleerd dat de opbrengsten niet opwegen tegen de benodigde investeringen in tijd en geld.

Wij werken voor diverse afdelingen die elk gebruikmaken van eigen softwarepakketten. Deze systemen kunnen niet zomaar worden gekoppeld of vervangen. Daarnaast gelden strenge voorschriften op het gebied van veiligheid en privacy, waarbij de belangen van de betrokken afdelingen zwaar wegen.

Onze strategie is om niet voorop te lopen in technologische adoptie, maar om kant-en-klare (deel)oplossingen te overwegen die zonder grote investeringen kunnen worden ingepast en snel rendement opleveren. Dit zal per toepassing worden beoordeeld. Efficiëntie is belangrijk, maar tevredenheid van interne stakeholders, klanten en medewerkers weegt minstens zo zwaar.

Indicatieve volumes

Frontoffice (eerstelijns)

2024: 172.751 calls, AHT: 273,35 sec., 17.540 e-mails

2025: 160.594 calls, AHT: 261,67 sec., 15.703 e-mails (t/m 19-12-2025)

Team Jeugdverpleegkundigen (tweedelijns)

2024: 16.335 calls, AHT: 744,63 sec.

2025: 15.506 calls, AHT: 780,80 sec. (t/m 19-12-2025)

E-mails worden binnen het tweedelijns team niet via de klantcontactsoftware verwerkt. Chats verlopen via een extern landelijk platform. We kunnen geen inzage geven in de verhouding tussen éénvoudige en complexe klantvragen (voor beide teams).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Vaste & mobiele telefonie t.b.v. GGD Hart voor

Brabant, GGD West Brabant, Regionale Ambulance  
Voorziening BMWN en GGD Noord Oost  
Gelderland.

**Beantwoord op:** 22 dec 2025

**Ref.nr.**  
253

**Onderwerp:**  
Aanvullende vraag 2

**Vraag:**

Gezien het feit dat na meerdere Nota's van Inlichtingen geen nadere informatie is verstrekt over de aard, omvang en automatiseringsgeschiktheid van het klantcontact, zijn inschrijvers niet in staat om de inzet van AI volledig objectief te dimensioneren zonder aannames te doen.

Mag Inschrijver daarom uitgaan van de aanname dat 30% van het totale maandelijks inbound belvolume van circa 1.666 gesprekken in aanmerking komt voor automatisering, hetgeen neerkomt op ongeveer 500 geautomatiseerde interacties per maand?

En kunt u bevestigen dat de Aanbestedende dienst ermee akkoord gaat dat, indien het daadwerkelijke aantal geautomatiseerde interacties structureel hoger uitvalt dan deze aanname, dit kan worden verrekend op basis van een meerprijs per additionele geautomatiseerde interactie conform het aangeboden tarief?

**Antwoord:**

Op dit moment mogen er geen aannames worden gedaan over het percentage klantcontact dat geschikt is voor automatisering. Elke oplossing moet afzonderlijk worden beoordeeld op geschiktheid en voldoen aan regelgeving omtrent veiligheid en privacy. Wij verwijzen hiervoor naar het antwoord op vraag 1. AI-toepassingen zijn een wens voor de toekomst en geen eis.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Vaste & mobiele telefonie t.b.v. GGD Hart voor  
Brabant, GGD West Brabant, Regionale Ambulance  
Voorziening BMWN en GGD Noord Oost

Gelderland.

**Beantwoord op:** 22 dec 2025