

Dienstenomschrijving Callcenterdienstverlening

Inhoud

1	Algemeen	3
1.1	Inleiding	3
2	Dienstverlening	4
2.1	Aard van de activiteiten	4
2.2	Werkzaamheden	4
2.3	Registratie	5
2.4	Contactkanalen	6
2.5	Locatie	6
2.6	WorkForce Management	6
2.7	Recruitment	7
2.8	Geheimhoudingsverklaring, bruikleenovereenkomst en VOG	8
2.9	Training	8
2.10	Belscript	9
3	Kwaliteitsverbetering en -controle	10
3.1	Continue verbeteren	10
3.2	(Kwaliteits)Monitoring en Coaching	10
3.3	Kwaliteitscontrole	11
4	Governance	12
4.1	Overlegstructuur	12
4.2	Rapportages	12
4.3	Escalatie	12
4.4	Change management	12
4.5	KPI-kader en prestatiesturing	14
4.5.1	Uitgangspunten	14
4.5.2	KPI's	14
4.5.3	Samenhang en integrale beoordeling	15
4.5.4	Continue verbetering en bijsturing	15
4.5.5	Klantbeleving	16
4.5.6	Meetmethodiek en definities	16
4.6	Risk Assessment	16
4.7	Facturatie en financiën	16
4.8	Exitregeling	17

1 Algemeen

1.1 Inleiding

Dit document, de Dienstenomschrijving, beschrijft de dienstverlening en de daarbij behorende werkafspraken en maakt een onlosmakelijk onderdeel uit van de Dienstverleningsovereenkomst. Alles wat in deze dienstomschrijving staat beschreven, moet als eis worden geïnterpreteerd.

2 Dienstverlening

Dit hoofdstuk beschrijft de dienstverlening die Opdrachtnemer voor Het Juridisch Loket uitvoert. Het Juridisch Loket behoudt zich het recht om nieuwe kanalen of werkzaamheden aan de Overeenkomst toe te voegen, of de bestaande dienstverlening te wijzigen.

2.1 Aard van de activiteiten

Het Juridisch Loket beschikt sinds 2023 over een gratis telefoonnummer om laagdrempelig toegankelijk te zijn voor Wrb-gerechtigden en wil deze dienstverlening binnen de nieuwe overeenkomst voortzetten. Daarbij staat het bieden van laagdrempelige, tijdige en klantgerichte telefonische ondersteuning aan rechtzoekenden centraal, met waarborging van continuïteit, toegankelijkheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening.

Het bieden van laagdrempelige toegang betekent onder meer dat de telefoon binnen een zo kort mogelijke periode wordt opgenomen. Het uitgangspunt is dat elke burger die belt naar het gratis telefoonnummer van Het Juridisch Loket binnen enkele minuten een medewerker aan de lijn krijgt.

De telefonie komt centraal binnen op één plek, namelijk bij het belteam van Opdrachtnemer. Door de inzet van een belteam dient de afhandeling van alle - via het kanaal telefonie binnengekomen - vragen op een effectieve en efficiënte wijze te worden afgehandeld. De juristen van Het Juridisch Loket kunnen daardoor in grote(re) mate ingezet voor juridische werkzaamheden.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van callcenterdiensten door het inzetten van een vast belteam tijdens kantooruren. Het gaat daarbij hoofdzakelijk om burgers die behoefte hebben aan persoonlijke rechtshulp.

Basis is de Nederlandse taal en Engelse taal. De taalbeheersing van de belteammedewerker van deze talen zelf is op minimaal B2-niveau. Het niveau van de taal richting de rechtzoekende is op B1-niveau. Burgers die in een andere taal willen communiceren (bijvoorbeeld Arabisch, Spaans, Turks, Pools, Bulgaars) worden best effort geholpen. Het Juridisch Loket onderzoekt mogelijkheden om rechtzoekenden via vertaalsoftware te woord te staan. Wanneer deze beschikbaar zou worden gesteld, wordt van Opdrachtnemer verwacht met deze vertaalsoftware te werken.

2.2 Werkzaamheden

De dienstverlening van het Juridisch Loket is primair gericht op het adviseren en helpen van de Wrb-gerechtigden en het op de juiste wijze informeren en doorverwijzen van niet-Wrb-gerechtigden. De medewerkers van het belteam hebben vijf belangrijke kerntaken, namelijk:

- het goed opvangen van de beller (empathisch, begrip, gehoord voelen);
- de doelgroep filteren op Wrb-gerechtigden;
- intake houden;
- triageren/routeren: de juiste dienstverleningsroute in gang zetten, te weten:
 - doorverwijzen naar een andere organisatie;
 - informeren over en doorverwijzen naar de website;
 - direct doorverbinden met juridisch medewerker (bij spoedzaken);
 - inplannen adviesmoment met een juridisch adviseur.
- De medewerker van belteam heeft de verantwoordelijkheid voor het correct en volledig registreren van de vraag.

Het belteam van het Juridisch Loket werkt met een door het Juridisch Loket opgesteld belscript. Hierin zijn werkafspraken, registratievoorschriften en minimale vereisten aan het gesprek opgenomen. Ook is hierin de routing van de rechtzoekende vastgelegd.

In de afhandeling van de contacten volgt Opdrachtnemer de procedures, richtlijnen en werkinstructies van het Juridisch Loket. Het Juridisch Loket voert beheer over de procedures, richtlijnen en werkinstructies.

Het belteam is voor rechtzoekenden bereikbaar van 9.00-17.00, met uitloop om de lijn leeg te bellen. Ook bestaat er in de toekomst de mogelijkheid dat de dienstverlening van het belteam bereikbaar is tussen 08:00 – 20:00 uur. Wanneer hiervan sprake is, worden nadere prijsafspraken gemaakt op basis van de prijzen zoals ingediend in het prijzenblad. Opdrachtnemer zelf moet in ieder geval binnen openingstijden bereikbaar zijn, voor het geval sprake is van stringen etc. en om snel te kunnen schakelen.

2.3 Registratie

Een medewerker van het belteam heeft het eerste contact met de beller. Na het zorgvuldig opvangen van de beller aan de telefoon wordt door deze medewerker van het belteam gevraagd naar Wrb-gegevens, waarmee duidelijk wordt of iemand wel of niet doorstroomt naar de dienstverlening van het Juridisch Loket.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers van het belteam ieder contact met een rechtzoekende duidelijk, volledig en zorgvuldig registreren in het door het Juridisch Loket gebruikte systeem Webtop. Onder andere ten behoeve van de overdracht naar de juridisch medewerker van het Juridisch Loket wordt de informatie uit alle telefoongesprekken geregistreerd door de medewerkers in de applicatie.

Deze registratie omvat ten minste:

- Het vastleggen en/of controleren van de NAW-gegevens van de rechtzoekende;
- Het raadplegende van de eventuele bestaande contactgeschiedenis;
- Het, waar nodig, terugkoppelen aan de rechtzoekende van relevante informatie uit eerdere contacten;
- Het gestructureerd en accuraat vastleggen van de kern van het verhaal van de rechtzoekende, zodanig dat deze informatie bruikbaar is voor verdere behandeling door juristen van Het Juridisch Loket.

De registratie wordt ten behoeve van de juridisch adviseurs opgesteld in correct Nederlands en overeenkomstig de werkinstructies en kwaliteitsnormen van het Juridisch Loket.

Het Juridisch Loket toetst de kwaliteit van de registraties door middel van steekproeven en signalen vanuit medewerkers uit de dienstverlening.

In de afhandeling van de contacten volgt Opdrachtnemer de procedures en richtlijnen van het Juridisch Loket. Het verloop van het eerste contact is voor de waarborging van kwaliteit vastgelegd in protocollen van het Juridisch Loket. Er wordt door Opdrachtnemer gewerkt met vaste standaarden en waar nodig gewerkt met maatwerk.

Het Juridisch Loket verzorgt een Vraagbaak met juristen waar ruggespraak kan worden gehouden. Hier kan het belteam vragen voorleggen over de routing van rechtzoekende of de beoordeling van de casus inhoudelijk.

2.4 Contactkanalen

Het contactkanaal dat Opdrachtnemer bij de aanvang van de dienstverlening voor het Juridisch Loket afhandelt is de telefoon.

2.5 Locatie

Het Juridisch Loket verzorgt in Den Haag een locatie voor de uitvoering van de werkzaamheden voor het belteam inclusief de benodigde middelen om de werkzaamheden uit te voeren, zoals bureau, bureaustoel, schermen, keuken, et cetera.

Opdrachtnemer beschikt over een vaste kern van medewerkers die fysiek op kantoor werkzaam is, teneinde de continuïteit, aansturing en kwaliteit van de dienstverlening te borgen. Dit houdt specifiek in:

- Opdrachtnemer borgt een fysieke bezetting van ten minste drie dagen per week op de vestiging van het Juridisch Loket in Den Haag, bestaande uit minimaal vier belmedewerkers en leidinggevenden.
- Wekelijks vindt er fysiek overleg op kantoor plaats tussen de leidinggevenden van Opdrachtnemer en de kwaliteitsmanager van het Juridisch Loket.

Opdrachtnemer kan aan het Juridisch Loket een onderbouwd voorstel doen om werkzaamheden op een andere locatie uit te voeren conform de RfC-procedure.

De apparatuur moet voldoen aan de eisen van het Juridisch Loket. De eisen van het Juridisch Loket zijn:

- Belmedewerkers van Opdrachtnemer werken met een BYOD via Azure Virtual Desktop;
- Relevante overhead werken met een Company Owned Device (verstrekt vanuit Opdrachtgever).

De minimale vereisten aan de (BYOD) laptop zijn:

- Internet toegang
- Installatierechten
- 64-bit besturingssysteem
- 8 GB RAM geheugen
- Dual-Core processor
- 1GB vrije harde schijfruimte
- Voor Windows: Een device met Windows 11
- Voor MacOS: Een device met MacOS12.0 of nieuwer

2.6 WorkForce Management

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor Workforce Management, waarbij Het Juridisch Loket de benodigde forecastinformatie aanlevert en Opdrachtnemer deze verwerkt in de forecasting. Opdrachtnemer conformeert zich eraan om Het Juridisch Loket te ondersteunen in het maken van een forecast en zal bij het plannen van de diensten, pauzes en coachings rekening houden met de verwachte drukte bij dag(deel). Het Juridisch Loket heeft de mogelijkheid om in de toekomst de forecast bij Opdrachtnemer te beleggen.

Wanneer er op de dag zelf onverwachte drukte ontstaat neemt Opdrachtnemer mitigerende maatregelen om deze drukte op te vangen.

Het Juridisch Loket zal Opdrachtnemer op de dinsdag van elke week een prognose (forecast) voor de volgende 13 (dertien) weken verstrekken van het volume in gesprekken dat Het Juridisch Loket naar waarschijnlijkheid nodig zal hebben. De afgegeven forecast op weekbasis is leidend voor het vaststellen van de forecast accuracy. Van iedere prognose zullen de eerste drie weken vast zijn, hetgeen wil zeggen dat het volume van de diensten niet meer gewijzigd kan worden anders dan middels een expliciete onderlinge schriftelijke overeenkomst. Onderstaande ruimte is er in variatie met betrekking tot de afwijking in de forecast:

Forecast	Versus	BandWith Allowed
Forecast X-1	x-4	Locked
Forecast X-2	x-4	Locked
Forecast X-3	x-4	+/- 5%
Forecast X-4	x-7	+/- 20%
Forecast X-6	X-13	+/- 30%

2.7 Recruitment

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de initiële en voortdurende werving en selectie van de medewerkers benodigd om de door het Juridisch Loket gevraagde werkzaamheden (via de forecast) conform de dienstverleningsafspraken (kwalitatief en kwantitatief) uit te voeren.

Opdrachtnemer bepaalt in dit kader het functieprofiel om aan de vraag van het Juridisch Loket te voldoen. Het Juridisch Loket geeft input c.q. advies voor het functieprofiel doch Opdrachtnemer heeft de eindverantwoordelijkheid.

Belteammedewerkers beschikken over de volgende competenties:

- Empathisch (burgers het gevoel geven gehoord te worden);
- Prioriteiten kunnen stellen (duiden welke vragen spoed hebben);
- Omgaan met protocollen (het script volgen en maatwerk leveren indien nodig);
- Vragen duiden (inschatten aan welke soort hulpbehoefte is);
- Het beheersen van de Nederlandse en de Engelse taal op minimaal B2 niveau // Communicatie richting rechtzoekenden op B1-niveau;
- Beschikken over de capaciteit om snel te schakelen bij gewijzigde protocollen of scripts.

Dit betekent ook dat bij verloop in het belteam, de (nieuwe) belteammedewerkers altijd aan bovenstaande competenties moeten voldoen.

Daarnaast is Opdrachtnemer verplicht zich na gunning van de opdracht aantoonbaar en actief in te spannen om medewerkers die in de huidige situatie belwerkzaamheden verrichten ten behoeve van de uitvoering van de huidige overeenkomst, te benaderen met het doel hen een marktconform aanbod te doen voor indiensttreding bij Opdrachtnemer. Deze verplichting betreft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

Social Return on Investment (SROI)

Het Juridisch Loket vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Daarom vraagt het Juridisch Loket aan Opdrachtnemer om zich in te spannen voor social return. Als Opdrachtnemer (werkgever) vult u een percentage van de opdrachtsom in door social return.

Voor de inzet van social return gebruiken wij de bouwblokkenmethode (zie bijlage 4). Voor deze opdracht geldt een inspanningsverplichting van 5% van de opdrachtwaarde.

De mogelijkheden die Opdrachtnemer heeft om social return in te vullen zijn breed: van het creëren van extra arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen, producten en diensten inkopen bij een sociale ondernemers tot het delen van kennis en expertise. Kijk voor meer informatie in de bijlage 'Bouwblokkenmethode'.

2.8 Geheimhoudingsverklaring, bruikleenovereenkomst en VOG

Voor alle medewerkers die betrokken zijn bij de dienstverlening voor Het Juridisch Loket draagt Opdrachtnemer zorg voor een ondertekende geheimhoudingsverklaring en bruikleenovereenkomst. Daarnaast is Opdrachtnemer verplicht voor deze medewerkers tevens een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) op te vragen. (VOG-nummer 11 en 12: het omgaan met gevoelige informatie en toegang tot systemen).

Beide documenten worden gedeeld met de gegunde partij.

2.9 Training

Om de dienstverlening optimaal te verzorgen en KPI's te behalen is een gedegen training voor alle betrokkenen cruciaal. Een goede basistraining bij aanvang, die continu geoptimaliseerd wordt is hierbij van belang. Hiervoor stelt Het Juridisch Loket materiaal en trainers op inhoudelijk vlak beschikbaar. Opdrachtnemer zorgt voor een trainer welke het hele proces begeleidt en verantwoordelijk is voor de opzet en uitvoering van de training. Opfris- en vervolgotrainingen worden in beginsel verzorgd door Opdrachtnemer, met input van Opdrachtgever. Wanneer inhoudelijke kennis en ervaring vereist is, kan in overleg worden bepaald dat de training verzorgd wordt door een trainer vanuit Opdrachtgever.

De training omvat in ieder geval:

- Omgaan met weerstand en agressie en de-escalerend handelen
- WRB-training (trainer hJL)
- Privacy en informatiebeveiliging (trainer hJL)
- Gesprekstechnieken
- Omgaan met systemen
- Werken met het bescrypt
- Het beoordelen van spoed (trainer in overleg)
- Kennis van relevante documenten

Onder documenten wordt in ieder geval begrepen:

- Bescrypt en werkafspraken
- Registratievoorschriften
- Handleiding AVD inclusief randvoorwaarden
- Handleiding Genesys Cloud
- Handleiding Webtop
- Engelse woordenlijst

De systemen waarmee gewerkt wordt zijn in ieder geval:

- AVD (Azure Virtual Desktop)
- Webtop
- Genesys Cloud
- Teams
- Outlook

Opdrachtnemer stelt éénmalig en voorafgaand aan de livegang de basistraining samen op basis van de input van Het Juridisch Loket en is verantwoordelijk voor de training en kwaliteit van de medewerkers in het belteam wanneer zij contacten gaan afhandelen. Het Juridisch Loket is en zal blijvend verantwoordelijk zijn voor het aanleveren van de juiste, actuele en volledig inhoudelijke content.

Opdrachtnemer zet voor het geven van de training gekwalificeerde trainers (te weten: trainers die voor de gestelde doelen en vereiste kwaliteit gediplomeerd, kennis & ervaring hebben of anderszins geschikt zijn) in. Instroomtrainingen, refresh- & vaardigheidstrainingen en andere trainingen die nodig zijn om bezetting of kwaliteit te borgen, komen in beginsel voor rekening van Opdrachtnemer.

2.10 Belscript

Het belscript wordt geleverd door het Juridisch Loket. De Opdrachtnemer zorgt voor de software van de scriptingbot. In samenspraak met het Juridisch Loket zal Opdrachtnemer de scriptingbot vormgeven en invullen, om zo tot een zo efficiënt en gestandaardiseerd mogelijk gesprek te komen.

Een conversational designer moet het script verwerken in de digitale omgeving, meedenken over en een bijdrage leveren aan output op basis van het script en de daarin gemaakte keuzes.

In minimaal 90% van de gesprekken dient het belscript te worden gebruikt door belteammedewerkers.

Wanneer een nieuw protocol of script van toepassing is wordt deze door Opdrachtnemer zo snel mogelijk door gevoerd in de scriptingbot. Hiervoor geldt het volgende:

- Kleine wijzigingen: direct, livegang digitale script de volgende dag;
- Grote wijzigingen: binnen 5 werkdagen.

3 Kwaliteitsverbetering en -controle

Opdrachtnemer heeft bewezen expertise op gebied van kwaliteits- en performanceverbeteringen en beschikt over een vastgesteld beleid en een gestructureerd en geborgd proces op het gebied van kwaliteitsmonitoring, performance management en Burgertevredenheid. Afwijkingen op en klachten over de kwaliteit van de dienstverlening worden door Opdrachtnemer geregistreerd en onderzocht, gevolgd door corrigerende maatregelen om herhaling te voorkomen. In dit kader is kwaliteit ook een vast agendapunt in het tactisch overleg.

3.1 Continue verbeteren

Het Juridisch Loket wenst inzicht te hebben in het gebruik van het gratis nummer. Hierdoor wordt het gebruik van het nummer inzichtelijk en kan het gebruik worden vergeleken met het gebruik van de andere kanalen. Ook kan zo nodig snel worden ingespeeld op bijvoorbeeld vraagstukken rond de bereikbaarheid of de doorstroom van het telefoniekanaal naar de andere dienstverleningskanalen. Daarnaast gaat monitoring plaatsvinden op het percentage Wrb-gerechtigden per contactkanaal en de rechtsgebieden waarop vragen worden gezien. Het monitoren kan leiden tot proces- of structuurwijzigingen van de dienstverlening van de het Juridisch Loket in het kader van continue verbeteren.

Opdrachtnemer begrijpt de noodzaak om continu te blijven verbeteren in de dienstverlening voor en naar de burgers die contact zoeken met Het Juridisch Loket. Verwachtingen, niet uitputtend, aan de Opdrachtnemer in dit kader:

- Analyseren van resultaten, doen van voorstellen, en implementeren en executeren van verbeteringen in de dienstverlening die Opdrachtnemer uitvoert voor Het Juridisch Loket;
- Doen van verbeteringsvoorstellen om contacten te reduceren, afhandeling van contacten te optimaliseren of automatiseren/digitaliseren;
- Structureel toetsen van klanttevredenheid, waarbij Opdrachtnemer een voorstel doet voor de wijze waarop dit jaarlijks wordt gemeten;
- Meten en inzichtelijk maken van de gesprekskwaliteit, waarbij Opdrachtnemer een voorstel doet voor de meetmethode, waarover elk kwartaal wordt gerapporteerd aan het Juridisch Loket;
- Opstellen van rapportages die primair gericht zijn op kwaliteit van de dienstverlening en niet op kwantiteit hiervan;
- Structureel werken met verbeterplannen bij onderpresteren.

3.2 (Kwaliteits)Monitoring en Coaching

Om medewerkers continu te ontwikkelen en de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger te borgen, hanteert Opdrachtnemer een integraal kwaliteits- en monitoringssysteem. Dit systeem bestaat uit (a) individuele monitoring en coaching door de teamleider en (b) een organisatiebreed kwaliteitsmonitoringsysteem, waarmee Opdrachtnemer en het Juridisch Loket samen zicht houden op het kwaliteitsniveau. Het integraal monitorings- en kwaliteitssysteem is toegankelijk voor geselecteerde medewerkers van het Juridisch Loket.

Individuele monitoring en coaching

De teamleider is verantwoordelijk voor directe aansturing, monitoring en ontwikkeling van de medewerkers van het belteam. Dit omvat onder meer:

- Een vaste frequentie (minimaal vier per maand) van kwaliteitsbeoordelingen per medewerker;
- Een onboarding-, trainings- en nestingprogramma om beginnende medewerkers zo snel mogelijk op het vereiste niveau te krijgen;
- Een monitoringsproces voor outliermanagement, inclusief vervolgstappen en interventies voor medewerkers die (tijdelijk) onder de norm scoren, gericht op coaching en prestatieverbetering;
- Periodieke kalibratiesessies met coaches en vertegenwoordigers van het Juridisch Loket, om een uniforme beoordeling te waarborgen.

Overkoepelend kwaliteitsmonitoringsproces

Het kwaliteitsmonitoringsproces valt onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en wordt geborgd in een gezamenlijk op te stellen kwaliteitsmonitoringhandboek. Dit handboek wordt beheerd door Opdrachtnemer en geaccordeerd door het Juridisch Loket. Het handboek beschrijft in ieder geval:

- De frequentie en het aantal contacten dat per medewerker wordt beoordeeld;
- De onderdelen waarop medewerkers beoordeeld worden en de weging hiervan, waaronder in ieder geval de correctie registratie, de beoordeling van spoed en het aan bod komen van de verplichte onderdelen in het gesprek in overeenstemming met het belscript.
- De specifieke frequentie en beoordelingsafspraken voor beginnende medewerkers;
- De minimale kwaliteitsscore die medewerkers moeten behalen om zelfstandig contacten af te handelen, inclusief de vereiste vervolgstappen wanneer deze norm niet wordt behaald;
- Het proces voor kalibratie tussen coaches en met het Juridisch Loket, zodat de individuele monitoring consistent aansluit op het overkoepelende kwaliteitsmanagementsysteem.

3.3 Kwaliteitscontrole

Het Juridisch loket heeft het recht om zelf de kwaliteit van het Belteam en de mate waarin Opdrachtnemer voldoet aan KPI's en andere kwaliteitsafspraken en -maatregelen te meten, door:

- Mee te luisteren met belteammedewerkers op afstand of naast de medewerker. Wenselijk blijft het om dit te doen op basis van callrecordings;
- Fysiek aanwezig te zijn op de locatie(s) van Opdrachtnemer waar van toepassing;
- Deel te nemen aan kalibratiesessies;
- Uitlezen van het integraal monitorings- en kwaliteitssysteem.

4 Governance

Het is in het belang van beide partijen dat communicatie op het geëigende niveau en via de standaard overleggen plaatsvindt en escalatie zoveel als mogelijk vermeden wordt.

4.1 Overlegstructuur

In onderstaande tabel is benoemd welke overleggen Het Juridisch Loket tenminste met Opdrachtnemer wil voeren, wat de minimale frequentie is van deze overleggen en welke onderwerpen in deze overleggen tenminste moeten worden besproken. Aanvullingen en wijzigingen ten behoeve van efficiëntie zijn altijd mogelijk. Wijzigingen kunnen in overleg worden vastgesteld.

Overleg	Frequentie
Operationeel overleg	1x per week
Tactisch overleg	1x per 8 weken
Strategisch overleg	1x per kwartaal
Kwaliteitsoverleg	1x per week
WFM-overleg	1x per week

4.2 Rapportages

Tijdens de aanlooperperiode, dat betekent: gedurende 6 maanden, zendt Opdrachtnemer dagelijks voor 10:00 uur aan Het Juridisch Loket een e-mail met toelichting en bijzonderheden betreffende de dienstverlening van voorgaande dag. Opdrachtnemer zal rapporteren met betrekking tot de vastgestelde KPI's. Dit onder voorwaarde dat de hiervoor vanuit Opdrachtgever benodigde gegevens tijdig beschikbaar worden gesteld door het Juridisch Loket.

4.3 Escalatie

Voor wat betreft escalaties spannen partijen zich in om issues op te lossen. Het is mogelijk dat tijdens de dienstverlening issues naar boven komen die op het geldende niveau niet in goed overleg tussen partijen kunnen worden opgelost.

Uitgangspunten voor het escalatieproces zijn:

- Het is in het belang van beide partijen dat issues worden opgelost, op het geëigende niveau zonder noodzaak tot escalatie;
- Escalatie loopt via deelnemers aan het eerst hogere niveau binnen de eigen organisatie;
- Elk overlegniveau zoekt binnen een afgesproken termijn eerst gezamenlijk naar een oplossing, waarbij de leden van het overleg hun contacten in de eigen organisatie raadplegen voor een mogelijke oplossing.

4.4 Change management

Het Juridisch Loket en Opdrachtnemer hanteren een 'Request for Change' procedure ("RFC-procedure") teneinde wijzigingen (waaronder begrepen vernieuwingen of aanvullingen) op een gecontroleerde en gestructureerde wijze te implementeren met als doelstelling de

impact op de dienstverlening te voorkomen of te minimaliseren en parallel de wijziging succesvol te realiseren.

Kleine wijzigingen die in overleg tot stand komen kunnen meteen door Opdrachtnemer worden verwerkt. Dit zijn bijvoorbeeld wijzigingen met betrekking tot registratievoorschriften of het bescrypt.

Andere wijzigingen, dat wil zeggen wijzigingen die gevolgen hebben voor de afspraken zoals vastgelegd (zoals definities, activiteiten, processen, systemen, tariefafspraken en KPI's), zijn een change. Daarnaast kunnen wijzigingen gewenst zijn zonder dat de dienstenomschrijving aangepast hoeft te worden. Indien voor een wijziging geen wijziging van de dienstenomschrijving nodig is, geeft de partij die de wijziging verzoekt dit direct bij het verzoek aan. Het Juridisch Loket en Opdrachtnemer kunnen beiden een wijziging voorstellen door gebruik te maken van de change procedure.

Partijen maken gedurende de implementatieperiode afspraken over een nadere afbakening tussen kleine en grote wijzigingen. Afhankelijk van impact, omvang en/of complexiteit wordt als onderdeel van de change procedure afgesproken of de change zich kwalificeert om een project op te starten.

Procedurele stappen voor een change:

1. Voordat een change wordt opgestart stemmen partijen onderling af of een wijziging zich kwalificeert als change of dat de wijziging in de dagelijkse, operationele gang van zaken kan worden opgepakt en afgehandeld;
2. De partij die de wijziging aanvraagt, doet dit schriftelijk middels een change formulier. Het formulier bevat voldoende informatie voor beide partijen om de gevraagde wijziging en daaraan gerelateerde impact en kosten te beoordelen;
3. Bij Opdrachtnemer is de Callcenter Manager actiehouders in deze procedure, bij Het Juridisch Loket is dat het regiohoofd in afstemming met de Kwaliteitsmanager;
4. Indien er meerdere changes tegelijk worden aangevraagd bepalen de Callcenter Manager en het regiohoofd met welke prioriteit de changes worden opgepakt;
5. Een impactanalyse met onder andere een indicatie van de effort, kosten, operationele impact en implementatietijd wordt gezamenlijk (met de benodigde betrokkenen) en onder verantwoordelijkheid van wederpartij geleverd;
6. Indien de change kwalificeert als project wordt er naast de impactanalyse ook een projectimplementatie plan gestart;
7. Het regiohoofd van Het Juridisch Loket en de Callcenter Manager van Opdrachtnemer accorderen de change middels ondertekening van het change formulier dan wel via e-mail;
8. Implementatie van de wijziging vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de wederpartij (van de aanvragende partij) tenzij anders overeengekomen;
9. Opdrachtnemer verwerkt, indien van toepassing, de wijziging in de dienstenomschrijving.

Het Juridisch Loket is verantwoordelijk voor het proces en de administratie van de changes.

Wanneer wijzigingen worden doorgevoerd in de dienstverlening, dient Opdrachtnemer op basis van een open boek calculatie de wijziging in de kosten duidelijk te maken.

4.5 KPI-kader en prestatiesturing

4.5.1 Uitgangspunten

De dienstverlening wordt gestuurd op een samenhangend geheel van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hierbij wordt gewerkt met streefwaarden en bandbreedtes. Dit sluit aan bij het uitgangspunt van optimale klantbediening, waarbij KPI's in onderlinge samenhang worden beoordeeld en niet geïsoleerd.

Afwijkingen buiten de bandbreedte vormen aanleiding voor analyse en verbetermaatregelen. Hiermee wordt gestuurd op duurzame verbetering.

De huidige prestaties gelden als referentie voor het gewenste prestatieniveau. Gedurende de eerste zes maanden (aanlooperperiode) groeit de Opdrachtnemer toe naar de beoogde prestaties.

KPI's worden op weekbasis gemeten en gerapporteerd en periodiek (ten minste halfjaarlijks) gezamenlijk geëvalueerd en waar nodig bijgesteld, conform het change managementproces.

4.5.2 KPI's

Bereikbaarheid

KPI	Streefwaarde	Bandbreedte	Toelichting
Service Level	80% binnen 120 seconden	75-85%	Percentage gesprekken dat binnen 120 seconden wordt beantwoord.
Gemiddelde wachttijd (ASA)	1,5 minuut	1,0-2,0 minuten	Gemiddelde wachttijd vóór beantwoording.
Abandon rate	≤ 8%	6-10%	Percentage gesprekken dat wordt afgebroken nadat beller in de wachtrij komt en vóór beantwoording.
Aanname-percentage	92%	85-94%	Percentage inkomende gesprekken dat daadwerkelijk wordt aangenomen door een belmedewerker.

Toelichting

- Bereikbaarheid en aannamepercentage worden als afzonderlijke KPI's beschouwd.
- Bereikbaarheid heeft betrekking op de mate waarin de dienstverlening toegankelijk is (service levels).
- Het aannamepercentage ziet op het daadwerkelijk aannemen van gesprekken.
- Afwijking van Service level en ASA is in overleg mogelijk wanneer dit een verbetering of besparing op ander vlak oplevert.

Efficiëntie

KPI	Streefwaarde	Bandbreedte	Toelichting
-----	--------------	-------------	-------------

Afhandeltijd telefonie (AHT)	9 minuten	8-11 minuten	Totale afhandeltijd per gesprek (gesprekstijd + eventuele wachttijd tijdens gesprek + administratieve afhandeling).
Registratietijd	Direct afgerond bij einde gesprek	n.v.t.	Registratie vindt plaats tijdens het gesprek en is afgerond bij beëindiging van het gesprek dan wel tijdens ACW.

Toelichting

- De AHT wordt periodiek gekalibreerd (minimaal per kwartaal) om aan te sluiten bij de aard van de contacten en gewenste kwaliteit.
- De afhandeltijd wordt altijd beoordeeld in relatie tot kwaliteits- en klantbelevingsindicatoren.
- Registratie vormt een integraal onderdeel van het gesprek en mag niet leiden tot significante nalooptijd na het beëindigen van het gesprek.

Kwaliteit

KPI	Streefwaarde	Bandbreedte	Toelichting
Kwaliteitscore	≥ 80%	75-90%	Score op basis van kwaliteitsmetingen, kalibraties en eventueel conversation analytics.
Gebruik belscript	≥ 90%	85-95%	Mate waarin medewerkers het belscript toepassen.

4.5.3 Samenhang en integrale beoordeling

KPI's worden nadrukkelijk in samenhang beoordeeld. Optimalisatie op één KPI mag niet leiden tot verslechtering van andere KPI's. Indien maatregelen naar verwachting impact hebben op andere KPI's, worden deze effecten expliciet meegenomen in het verbeterplan.

Afwijkingen, trends en onderlinge verbanden worden periodiek besproken binnen de governance-structuur. Hierbij wordt gekeken naar:

- Onderliggende oorzaken van afwijkingen;
- Invloed van externe factoren (zoals campagnes of beleidswijzigingen);
- Balans tussen efficiëntie, bereikbaarheid en kwaliteit;
- Effect op de algehele klantbeleving

4.5.4 Continue verbetering en bijsturing

De dienstverlening kent een principe van continue verbetering. KPI's vormen daarbij geen statisch kader, maar worden periodiek herijkt op basis van:

- Data-analyse en trends
- Realisatie ten opzichte van doelstellingen
- Ontwikkelingen in klantvraag en dienstverlening
- Kwalitatieve inzichten uit de operatie

Bij afwijking van de gemiddelde streefwaarde gedurende 3 achtereenvolgende weken, dan wel 5 van de 8 weken, stelt de Opdrachtnemer een verbeterplan op. Dit plan bevat:

- Analyse van oorzaken
- Concrete verbetermaatregelen
- Verwachte impact op KPI's
- Planning en monitoring

Het verbeterplan wordt afgestemd en goedgekeurd conform het geldende change managementproces.

4.5.5 Klantbeleving

Klanttevredenheid wordt in eerste instantie gemonitord zonder vooraf vastgestelde streefwaarden. Gedurende de eerste contractperiode wordt een nulmeting uitgevoerd.

Op basis van deze nulmeting worden in gezamenlijk overleg passende KPI's en streefwaarden voor klantbeleving vastgesteld. Resultaten uit klanttevredenheidsmetingen worden primair gebruikt voor inzicht en verbetering van de dienstverlening.

4.5.6 Meetmethodiek en definities

In de implementatiefase worden de definities, meetmethoden en rapportages van alle KPI's gezamenlijk vastgesteld en vastgelegd. Hierbij geldt dat:

- KPI-definities eenduidig en meetbaar zijn
- Meetmethoden aansluiten op beschikbare systemen en rapportages
- Interpretatieverschillen worden voorkomen

4.6 Risk Assessment

Bij aanvang van de dienstverlening wordt een risk assessment uitgevoerd door Opdrachtnemer en opdrachtgever gezamenlijk. Hier wordt nadere invulling aan gegeven na gunning van de opdracht.

4.7 Facturatie en financiën

Betalingstermijn

Het Juridisch Loket hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur, tenzij anders is overeengekomen. Betaling vindt achteraf plaats op basis van de bestede uren, met de uurtarieven zoals aangeboden op het prijzenblad.

Factureren en verzenden

Voor een factuur aan het Juridisch Loket gelden de volgende voorwaarden:

- U verzendt de factuur digitaal als XML-bestand (UBL-formaat) samen met de bijbehorende PDF-factuur naar invoice@juridischloket.nl;
- De factuur voldoet aan de eisen zoals die worden gesteld door de Belastingdienst. Zie hiervoor de website van de Belastingdienst;
- U vermeldt een actueel inkoopordernummer op de factuur, waarbij alle werkzaamheden onder dit contract onder hetzelfde inkoopordernummer vallen;
- Voor facturen met een bedrag vanaf € 2.000, - is een inkoopordernummer verplicht;
- Voor facturen onder € 2.000, - is een inkoopordernummer in principe niet verplicht. Indien geen inkoopordernummer is verstrekt, vermeldt u de kostenplaats of het projectnummer tenzij vooraf anders is overeengekomen.

- De factuur mag op slechts één inkoopordernummer betrekking hebben, tenzij vooraf anders is overeengekomen.

Facturen die niet aan de eisen voldoen worden onbehandeld retour gezonden.

Bedrijfsgegevens

Het Juridisch Loket

T.a.v. Afdeling Crediteurenadministratie

Factuuradres crediteurenadministratie

invoice@juridischloket.nl

Bezoekadres hoofdkantoor Moreelsepark 1, 3e etage

3511 EP Utrecht

KvK- nummer 30198127

BTW- nummer: niet van toepassing

Indexeren

Voor indexatie hanteert het Juridisch Loket voor de vaste maandelijks kosten het CBS-dienstenprijsindexcijfer, categorie zakelijke dienstverlening'. Voor de uurtarieven hanteert het Juridisch Loket het CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening.

Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:

$$(Indexcijfer\ nieuw - indexcijfer\ oud) / indexcijfer\ oud * 100$$

Voor de indexcijfers geldt:

- Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van twee jaar geleden;
- Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld:

Indexeringspercentage per 1 juli 2020" op basis van de categorie alle bestedingen.

Indexcijfer oud = index 2018 = 103,44

Indexcijfer nieuw = index 2019 = 106,16

*Indexeringspercentage: $(106,16 - 103,44) / 103,44 * 100 = 2,63\%$*

Eenmaal per jaar (voor het eerst op 1 juli 2027), mogen de door u opgegeven tarieven worden geïndexeerd.

4.8 Exitregeling

Doel

Deze regeling heeft tot doel een tijdige en gecontroleerde overdracht van de dienstverlening mogelijk te maken bij beëindiging van de overeenkomst.

Exitperiode

De exitperiode vangt aan zes (6) maanden vóór de overeengekomen einddatum van de overeenkomst, tenzij Opdrachtnemer en het Juridisch Loket schriftelijk anders overeenkomen.

Bij voortijdige beëindiging vangt de exitperiode aan op het moment van kennisgeving van beëindiging, waarbij Opdrachtnemer en het Juridisch Loket zich inspannen een vergelijkbare overgangsperiode te hanteren.

Exitplan

Uiterlijk bij aanvang van de exitperiode stellen Opdrachtnemer en het Juridisch Loket gezamenlijk een schriftelijk exitplan op.

In het exitplan worden ten minste vastgelegd:

- de planning en fasering van de overdracht;
- rollen, verantwoordelijkheden en contactpersonen;
- de wijze van overdracht van werkzaamheden, kennis en systemen;
- afspraken omtrent data-overdracht en migratie;
- test-, acceptatie- en overdrachtsmomenten;
- benodigde inzet van partijen.
- Afstemming op en aansluiting bij transitieplan nieuwe Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer is verplicht het exitplan tijdig en volledig na te leven en werkt proactief mee aan de uitvoering daarvan.

Verplichtingen tijdens de exit

Gedurende de exitperiode zal Opdrachtnemer:

- volledige medewerking verlenen aan de overdracht van de dienstverlening;
- alle relevante data, documentatie en informatie beschikbaar stellen, waaronder in ieder geval het trainingsmateriaal en de documentatie omtrent de scripting bot,
- zorgdragen voor adequate kennisoverdracht;
- de dienstverlening blijven uitvoeren conform de overeengekomen service levels;
- geen handelingen verrichten die de continuïteit of overdraagbaarheid van de dienstverlening belemmeren.
- Alle gegevens die zijn opgeslagen in systemen van Opdrachtnemer en onderaannemers (sub verwerkers) als onderdeel van de dienstverlening, zoals in het integraal monitoringsystemen, verwijderen voor zover dit van rechtswege is toegestaan.