

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
1.	Vraag 3	In antwoord 3 geeft de aanbestedende dienst het Algemeen Screeningsprofiel op met verschillende algemene screeningsprofielen. Via Justis.nl vallen deze inhoudelijke risico-elementen integraal onder het vastgestelde Specifieke Screeningsprofiel '95 Financiële Dienstverlening'. Kan de aanbestedende dienst, ter voorkoming van dubbele administratieve lasten en onnodige kosten, bevestigen dat reeds in het bezit zijnde VOG's op profiel 95 als gelijkwaardig worden geaccepteerd, mits de inhoudelijke dekking/gelijkwaardigheid van deze specifieke punten (zo nodig via Justis.nl) door inschrijver kan worden aangetoond?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Bij aanvang van alle Overeenkomsten van Aanbestedende dienst met opdrachtnemers, doet de Aanbestedende dienst eenmaal een controle van VOG-verklaringen. Deze controle vindt plaats na gunning voor alle op de opdracht in te zetten personen. Het volstaat op dat moment alsmede om een bewijs van de aanvraag te overleggen van de VOG-aanvraag en in een later stadium de toegekende VOG.
2.	Nota van Inlichtingen d.d. 8 september 2026, vraag en antwoord 16 Uitnodiging tot Inschrijving, paragraaf 2.4 Annex IV.b Conceptverwerkersovereenkomst, artikel 4.3	In antwoord 16 spreekt u van een voorkeur voor dienstverlening binnen Nederland en geeft u aan geen outsourcing buiten de EER te wensen. Paragraaf 2.4 van de Uitnodiging tot Inschrijving en artikel 4.3 van Annex IV.b zijn niet gewijzigd. Kunt u bevestigen of dit antwoord [1] een eis is waarvan afwijking tot terzijdelegging van de Inschrijving leidt, [2] een voorwaarde is die uitsluitend geldt voor de verwerking van persoonsgegevens, of [3] een voorkeur zonder gevolgen voor de geldigheid en de beoordeling van de Inschrijving? Indien [1] of [2]: wordt de Uitnodiging tot Inschrijving op dit punt aangepast?	Er moet op basis van het antwoord op vraag 16 in de nota van inlichtingen onderscheid worden gemaakt in een uitvoeringseis en de verwerkersovereenkomst. Aanbestedende dienst verduidelijkt dit als volgt: Uitvoering opdracht (paragraaf 2.4 uitnodiging tot inschrijving) De uitvoering van de opdracht dient plaats te vinden binnen Nederland of een van de andere lidstaten van de EER en in de Nederlandse taal. Dit betreft een eis waarvoor indien hier niet aan wordt voldaan uitsluiting geldt. Gegevensverwerking (artikel 4.3 Annex IV.b (Concept)verwerkersovereenkomst) Hiervoor conformeert Inschrijver zich aan de inhoud in Annex IV.b (Concept)verwerkersovereenkomst. Verwerking buiten de EER kan conform artikel 4.3 Annex IV.b (Concept)verwerkersovereenkomst wanneer is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG. Aanbestedende dienst heeft een voorkeur voor gegevensverwerking binnen de EER, maar dat betreft geen eis.

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
3.	Nota van Inlichtingen, vraag en antwoord 5 Uitnodiging tot Inschrijving, P.E. 39 (pagina 22) Annex IV.a Conceptovereenkomst (herzien), artikel 5 lid 1	In antwoord 5 bevestigt u dat contacten waarbij conform afspraak ruggespraak noodzakelijk is, buiten de norm voor first time fix vallen. De formule bij P.E. 39 hanteert echter als noemer het totaal aantal aangeboden gesprekken. [1] Bevestigt u dat contacten met ruggespraak uit zowel de teller als de noemer van de first-time-fixberekening worden verwijderd? [2] Bevestigt u dat in de wachtrij verlaten gesprekken (abandoned) eveneens uit zowel teller als noemer worden verwijderd? Zo nee, hoe verhoudt de norm van 95% zich tot een toegestane abandoned rate van 10% met dezelfde noemer? [3] Hoe telt een gesprek dat conform P.E. 18 wordt doorgeleid naar Aanbestedende dienst omdat inhoudelijke beoordeling, maatwerk, specialistische kennis of formele besluitvorming vereist is? [4] U hanteert geen termijn waarbinnen een volgend contact als herhaalverkeer geldt, terwijl de service levels per kwartaal worden berekend. Kan een reeds gerapporteerd kwartaal met terugwerkende kracht worden gecorrigeerd, en hoe wordt vastgelegd dat een vervolcontact hetzelfde onderwerp betreft?	In volgorde van de door Inschrijver gestelde vragen: 1. Aanbestedende dienst bevestigt dit. Contacten waarbij conform de gemaakte afspraken ruggespraak noodzakelijk is, worden niet betrokken bij de berekening van de first time fix en worden derhalve uit zowel de teller als de noemer verwijderd. Aanbestedende dienst heeft in artikel 5 van Annex IV.a (Concept)overeenkomst een formule kolom toegevoegd conform P.E. 39 en deze aangepast. Bijgesloten aan deze tweede nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex IV.a (Concept)overeenkomst. 2. Aanbestedende dienst bevestigt dit. Gesprekken die door de beller worden verlaten voordat het gesprek door Inschrijver is beantwoord, worden niet betrokken bij de berekening van de first time fix. Deze gesprekken worden afzonderlijk gemeten onder de servicelevel 'verlaten gesprekken in de wachtrij (abandoned rate)'. Daarmee wordt voorkomen dat een verlaten gesprek zowel invloed heeft op de abandoned rate als negatief doorwerkt in de first time fix. 3. Een gesprek dat conform P.E. 18 wordt doorgeleid naar Aanbestedende dienst omdat inhoudelijke beoordeling, maatwerk, specialistische kennis of formele besluitvorming noodzakelijk is, wordt niet negatief meegewogen in de first time fix, mits de doorgeleiding conform de daarvoor geldende afspraken heeft plaatsgevonden. Een dergelijke doorgeleiding behoort tot de overeengekomen afhandeling van het gesprek en valt buiten de voor Inschrijver meetbare first time fix. 4. Een eenmaal definitief vastgestelde en gerapporteerde first-time-fixscore over een kwartaal wordt niet met terugwerkende kracht aangepast vanwege een vervolcontact in een later kwartaal. Voor de beoordeling van herhaalverkeer binnen het

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
			betreffende kwartaal is bepalend of uit de beschikbare registratie blijkt dat het vervolgcontact betrekking heeft op hetzelfde onderwerp en dat de oorspronkelijke vraag niet of niet volledig was opgelost. Dit wordt vastgesteld aan de hand van de beschikbare gespreks- en klantcontactregistratie in de systemen van Aanbestedende dienst.
4.	Nota van Inlichtingen, vraag en antwoord 8 en 9 Uitnodiging tot Inschrijving, paragraaf 1.2, P.E. 1 en P.E. 20 Annex III Prijzenblad, tabblad Prijswens 1, cel B13 en D13 Annex XI Overzicht bezetting	U toetst het plafondbedrag van € 200.000,- exclusief btw op cel D13, berekend op een vast rekenaantal van 3.928 uur (Annex XI). Er geldt geen afnameverplichting en de bezetting volgt de kwartaalforecast en de piekmomenten als bedoeld in P.E. 20. [1] Hoe gaat Aanbestedende dienst om met de situatie dat de op haar verzoek daadwerkelijk ingezette uren in een contractjaar significant hoger uitvallen dan 3.928, waardoor de jaarlijkse kosten tegen het geoffreerde uurtarief het plafondbedrag overschrijden? [2] Is het plafondbedrag uitsluitend een toetsingscriterium bij inschrijving, of werkt het door als bestedingsplafond in de Overeenkomst? Indien het laatste: wie draagt de verantwoordelijkheid om de inzet te begrenzen? [3] Geldt het plafondbedrag daarnaast ook voor de jaarlijkse kosten na indexering conform P.E. 1 vanaf 1 januari 2028?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: 1. De maandelijkse kosten worden afgerekend op basis van de daadwerkelijke ureninzet x het overeengekomen tarief. Indien de Aanbestedende dienst meer ureninzet verlangd, mag ook deze ureninzet conform het uurtarief worden doorbelast. 2. Deze werkt als toetsingscriterium bij de aanbesteding. 3. Nee, zie ook het antwoord bij punt 1 en 2 van dit antwoord.
5.	Nota van Inlichtingen, vraag en antwoord 10 en 11 Uitnodiging tot Inschrijving, paragraaf 6.2 (pagina 18), kerncompetentie 2 en 3 Uitnodiging tot Inschrijving, P.E. 16 en P.E. 18 (pagina 20)	[1] P.E. 16 en P.E. 18 bepalen dat de opdracht bestaat uit het afhandelen van algemene en procesmatige vragen op basis van de kennisbank en werkinstructie van Aanbestedende dienst, waarbij Inschrijver uitdrukkelijk geen inhoudelijke fiscale beoordeling verricht en gesprekken die inhoudelijke beoordeling of besluitvorming vereisen doorgeleidd naar Aanbestedende dienst. De gewijzigde kerncompetentie 2 vraagt een referentie voor het "inhoudelijk afhandelen" van	In volgorde van de door Inschrijver gestelde vragen: 1. Aanbestedende dienst bevestigt dit. Met 'inhoudelijk afhandelen' in kerncompetentie 2 wordt bedoeld op eerstelijns telefonisch klantcontact waarbij vragen inhoudelijk worden afgehandeld op basis van de door de betreffende opdrachtgever beschikbaar gestelde kennis, scripts, werkinstructies en/of procesafspraken. Het is voor kerncompetentie 2 niet vereist dat Inschrijver zelf inhoudelijke fiscale beoordelingen verricht of formele besluiten neemt. Een

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		inkomend belverkeer. Bevestigt u dat "inhoudelijk afhandelen" in kerncompetentie 2 dezelfde reikwijdte heeft als de dienstverlening beschreven in P.E. 16 en P.E. 18, zodat een referentie waarin Inschrijver eerstelijns telefonisch klantcontact verzorgt op basis van kennisbank, scripts en werkinstructie van de opdrachtgever (met inhoudelijke beoordeling en besluitvorming bij die opdrachtgever) voldoet? [2] Vraag 10 noemde dienstverlening aan burgers en bedrijven; het antwoord noemt uitsluitend burgers. Bevestigt u dat kennisintensieve dienstverlening aan burgers én bedrijven meetelt? [3] Bevestigt u dat afzonderlijke referenties per kerncompetentie zijn toegestaan en dat de minimale opdrachtwaarde van € 600.000,- uitsluitend geldt voor de referentie die op kerncompetentie 3 wordt ingediend? [4] Wordt de gewijzigde tekst van kerncompetentie 2 formeel in paragraaf 6.2 van de Uitnodiging tot Inschrijving opgenomen?	referentie waarbij Inschrijver eerstelijns telefonisch klantcontact verzorgt en inhoudelijke beoordeling en formele besluitvorming bij de betreffende opdrachtgever blijven, voldoet derhalve aan kerncompetentie 2. Dit sluit aan bij de voor de onderhavige opdracht in uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 7, P.E. 16 en P.E. 18 beschreven taakverdeling. 2. Aanbestedende dienst was in eerste aanleg van mening dat deze koppelen aan burgers voldoende was. Aangezien de Aanbestedende dienst van haar taakuitoefening ook ondernemers bedient, past Aanbestedende dienst in lijn met opmerkingen van Inschrijver de kerncompetentie als volgt aan: <i>Leveren ondersteuning bij het inhoudelijk afhandelen van inkomend belverkeer voor een organisatie voor overheidsorganisaties of uitvoeringsorganisaties waar sprake is van kennisintensieve dienstverlening aan <u>ondernemers</u> en <u>burgers</u>.</i> 3. Aanbestedende dienst bevestigt dat afzonderlijke referenties per kerncompetentie zijn toegestaan. Inschrijver mag maximaal één (1) referentie per kerncompetentie indienen. Het is eveneens toegestaan om met één (1) referentie aan meerdere of alle kerncompetenties te voldoen. 4. De gewijzigde tekst van kerncompetentie 2 zoals hiervoor onder punt 2 verduidelijkt, geldt als wijziging van paragraaf 6.2 van de Uitnodiging tot Inschrijving. De Uitnodiging tot Inschrijving wordt niet separaat aangepast. De tweede Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de Annex IV.a (Concept)overeenkomst en staat als eerste opgenomen in de rangordebepaling.
6.	Nota van Inlichtingen, vraag en antwoord 14 en vraag en antwoord 2 Uitnodiging tot Inschrijving, P.E. 21 en P.E. 22	Vraag 14 bevatte twee onderdelen. Het antwoord gaat in op de aanlevertermijn van de forecast, maar niet op de gevraagde bandbreedte. [1] Binnen welke afwijking ten opzichte van de per kwartaal aangeleverde forecast dient Inschrijver de	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: 1. Na de vaststelling van de forecast binnen 5 dagen dient inschrijver de forecast te garanderen. 2. Er is geen bandbreedte vastgesteld. Indien er sprake is van afwijkingen van de forecast, wordt deze besproken volgens de

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		bezetting te garanderen, [2] en hoe wordt omgegaan met afwijkingen buiten die bandbreedte binnen een lopend kwartaal, mede gelet op antwoord 2 dat voor reguliere op- en afschaling geen termijn geldt?	in PE23 geformuleerde contactfrequentie. Dit betekent dat er dagdagelijks geschakeld kan worden.
7.	Nota van Inlichtingen, vraag en antwoord 7 Uitnodiging tot Inschrijving, paragraaf 8.3, kwaliteitswens 2 aspect 4, en P.E. 26	U geeft aan dat Inschrijver via de geïntegreerde KTV module in Genesys Cloud de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek kan analyseren en evalueren. [1] Is deze module reeds ingericht en gelicentieerd voor deze dienstverlening? [2] Welke meetmethodiek en vraagstelling worden gehanteerd? [3] Kunt u de gerealiseerde scores en responspercentages over 2024 en 2025 beschikbaar stellen?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: 1. Ja module is ingericht en licenties zijn beschikbaar. 2. Huidige meetmethodiek bestaat uit een beperkt aantal vragen. Deze vragen luiden als volgt: 1. <i>Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee u iemand te spreken hebt gekregen?</i> 2. <i>Hoe tevreden bent u over de vriendelijkheid waarmee de medewerker u te woord heeft gestaan?</i> 3. <i>Hoe tevreden bent u over het contact met de BghU?</i> 3. Het huidige externe KCC dat ons ondersteunt, maakt geen gebruik van Genesys Cloud en daarmee ook niet van de KTV module binnen Genesys Cloud. Deze cijfers kan Aanbestedende dienst derhalve niet aanleveren.
8.	Nota van Inlichtingen, vraag en antwoord 3 Uitnodiging tot Inschrijving, P.E. 30 en P.E. 31	Dient de Verklaring Omtrent het Gedrag te zijn afgegeven vóór de eerste inzet van de medewerker op de dienstverlening, of reeds vóór aanvang van de initiële opleiding als bedoeld in P.E. 31?	Zie het antwoord op vraag 1 in deze tweede nota van inlichtingen.