



**Bijlage E**  
**Service Level Agreement**

**Contactfunctie Rijksoverheid 1400**

Europese aanbesteding  
Openbare procedure

voor het

**Ministerie van Algemene Zaken**  
De Dienst Publiek en Communicatie (DPC)

|                |                    |
|----------------|--------------------|
| <b>Datum</b>   | 14 juli 2026       |
| <b>Kenmerk</b> | 201865001.024.003  |
| <b>Versie</b>  | <del>1.0</del> 1.1 |

## Inhoudsopgave

|      |                                                                   |    |
|------|-------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | Onderwerp van deze Service Level Agreement .....                  | 3  |
| 2.   | Kanalen.....                                                      | 3  |
| 3.   | Openingstijden .....                                              | 3  |
| 4.   | Kernfuncties en overlegstructuur.....                             | 4  |
| 4.1  | Kernfuncties.....                                                 | 4  |
| 4.2  | Overlegstructuur.....                                             | 4  |
| 5.   | Servicelevels .....                                               | 6  |
| 5.1  | Telefonie .....                                                   | 6  |
| 5.2  | E-mail .....                                                      | 6  |
| 5.3  | Whatsapp .....                                                    | 6  |
| 5.4  | X.....                                                            | 6  |
| 5.5  | Facebook .....                                                    | 6  |
| 6.   | Kwaliteit .....                                                   | 7  |
| 6.1  | Burgertevredenheidsonderzoek .....                                | 7  |
| 6.2  | Transaction Monitoring en Coaching .....                          | 7  |
| 6.3  | Contactregistratie en logging .....                               | 7  |
| 6.4  | Procesverstoringen.....                                           | 7  |
| 6.5  | Niet tijdige en correcte afhandeling van procesverstoringen ..... | 7  |
| 7.   | ICT .....                                                         | 8  |
| 7.1  | Procesverstoringen.....                                           | 8  |
| 7.2  | Oplostijd.....                                                    | 8  |
| 7.3  | Bedrijfssystemen .....                                            | 8  |
| 7.4  | Systeemaanpassingen .....                                         | 9  |
| 7.5  | Onderhoud.....                                                    | 10 |
| 8.   | Rapportagestructuur indicator.....                                | 11 |
| 9.   | Bonus-Malusregeling .....                                         | 14 |
| 9.1  | Doel en reikwijdte .....                                          | 14 |
| 9.2  | Opzet van de regeling.....                                        | 14 |
| 9.3  | Maandcomponent.....                                               | 14 |
| 9.5  | Component bereikbaarheid / servicelevel.....                      | 15 |
| 9.6  | Component productiviteit .....                                    | 15 |
| 9.8  | Component burgertevredenheid .....                                | 16 |
| 9.9  | Component transactiemonitoring.....                               | 16 |
| 9.11 | Component dissatisfiers .....                                     | 17 |
| 9.12 | Jaarcomponent .....                                               | 17 |
| 9.13 | Samenloop en interpretatie .....                                  | 18 |
| 10.  | Innovatie-initiatieven en innovatiebudget.....                    | 19 |
| 10.1 | Doel en scope.....                                                | 19 |
| 10.2 | Jaarlijkse innovatie-roadmap .....                                | 19 |
| 10.3 | KPI's en monitoring per initiatief .....                          | 19 |
| 10.4 | Periodieke rapportage.....                                        | 19 |
| 10.6 | Overlegstructuur.....                                             | 20 |
| 10.7 | Verantwoording en audit trail .....                               | 20 |
| 10.8 | Relatie met basisdienstverlening en bonus-malus.....              | 20 |
| 11.  | Processen .....                                                   | 21 |
| 11.1 | Afhandeling contacten .....                                       | 21 |
| 11.2 | Nadere beschrijving wijze van afhandeling .....                   | 22 |
| 11.3 | Feedback .....                                                    | 23 |
| 11.4 | Onduidelijke/complex vraag .....                                  | 24 |
| 11.5 | Call after wrong answer .....                                     | 25 |
| 12.  | Voorlichtingsdomein.....                                          | 26 |
| 12.1 | Backoffices .....                                                 | 26 |
| 12.2 | Extern loket .....                                                | 26 |
| 12.3 | Informatiebron .....                                              | 27 |
| 12.4 | Geautoriseerde bronnen.....                                       | 27 |
| 12.5 | Doorklikken naar externe sites.....                               | 27 |
| 13.  | Burgertevredenheidsonderzoek (BTO) .....                          | 28 |
| 13.1 | BTO telefonie .....                                               | 28 |
| 13.3 | BTO e-mail .....                                                  | 29 |
| 13.4 | BTO social media .....                                            | 30 |
| 14.  | Criteria kwaliteitsmonitoring.....                                | 30 |
| 15.  | Te registreren gegevens .....                                     | 31 |

## 1. Onderwerp van deze Service Level Agreement

- 1.1 Opdrachtnemer zal de publieksvoorlichting van Informatie Rijksoverheid voor Opdrachtgever uitvoeren conform de voorwaarden opgenomen in deze Service Level Agreement (SLA), en conform de Overeenkomst met referentie 201865001.024.003. Deze SLA is onlosmakelijk een onderdeel van de Overeenkomst.
- 1.2 Partijen verklaren de voorwaarden, condities en bepalingen zoals overeengekomen in de Overeenkomst van toepassing op deze SLA.
- 1.3 Partijen spreken met elkaar af dat een jaarlijkse aanpassing van deze SLA mogelijk is. Tevens is een jaarlijkse aanpassing mogelijk aan het aan deze SLA verbonden overzicht met indicatoren. Aanpassing is alleen mogelijk indien beide Partijen akkoord gaan met de voorgestelde aanpassing en dit ook schriftelijk vastleggen. Hiertoe is een jaarlijks bespreekmoment: het eerste strategisch overleg in het nieuwe kalenderjaar (het gaat hier om het strategisch overleg waarin het afgelopen jaar wordt besproken).
- 1.4 Beide Partijen dienen er zorg voor te dragen dat alle relevante medewerkers op de hoogte zijn van de gemaakte afspraken.

Nieuwe communicatiekanalen die gedurende de looptijd van de overeenkomst worden geïntroduceerd, worden in onderling overleg opgenomen binnen de reikwijdte van deze SLA en vallen, tenzij anders overeengekomen, onder de in deze overeenkomst opgenomen sturings- en prikkelmechanismen (waaronder servicelevels en bonus-malus). Voor deze kanalen worden waar nodig nadere, kanaalspecifieke afspraken gemaakt.

## 2. Kanalen

De werkzaamheden van Opdrachtnemer bestaan uit het beantwoorden van vragen die gesteld worden via:

- Telefoon 1400 en via +31 702140214 (buitenland);
- Contactformulier op Rijksoverheid.nl en Government.nl;
- Whatsapp +31 (0)655001400;
- X @rijksoverheid;
- Facebookpagina Rijksoverheid.

## 3. Openingstijden

De openingstijden van Opdrachtnemer voor de telefonische ingang zijn maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 20:00 uur. Hierop gelden de volgende uitzonderingen:

| Dag                | Open/Gesloten      |
|--------------------|--------------------|
| Nieuwjaarsdag      | Gesloten           |
| Tweede paasdag     | Gesloten           |
| Koningsdag         | Gesloten           |
| Dodenherdenking    | Sluit om 19:45 uur |
| Bevrijdingsdag     | Gesloten           |
| Hemelvaartsdag     | Gesloten           |
| Tweede pinksterdag | Gesloten           |
| 24 december        | Sluit om 18:00 uur |
| Eerste kerstdag    | Gesloten           |
| Tweede kerstdag    | Gesloten           |
| 31 december        | Sluit om 18:00 uur |

## 4. Kernfuncties en overlegstructuur

### 4.1 Kernfuncties

Onderstaande tabellen geven de kernfuncties en contactpersonen weer. De functies zijn hiërarchisch in de tabel opgenomen. Escalatiepunt bij Opdrachtnemer is de Client Director. Escalatiepunt bij Opdrachtgever is de Coördinator Vraagbeantwoording. Coördinator Vraagbeantwoording is tevens contactpersoon voor het contractmanagement.

| Functie                                                 | Organisatie   |
|---------------------------------------------------------|---------------|
| Chief Operations Officer Opdrachtnemer                  | Opdrachtnemer |
| Client Director Opdrachtnemer                           | Opdrachtnemer |
| Team Managers Opdrachtnemer                             | Opdrachtnemer |
| Manager Informatie Rijksoverheid/ plv. directeur DPC    | DPC           |
| Coördinator Vraagbeantwoording Informatie Rijksoverheid | DPC           |
| Medewerkers Vraagbeantwoording Informatie Rijksoverheid | DPC           |

### 4.2 Overlegstructuur

Er is een aantal standaard overlegvormen. Deze overleggen worden hierna beschreven.

#### **Wekelijks Forecastoverleg (operationeel)**

Wekelijks is er een Forecastoverleg waarin de resultaten van vorige week worden bekeken evenals de plannen voor de komende weken.

Vaste punten:

- bespreken van de resultaten van de voorgaande week;
- gelijkstellen verwachtingspatroon en wederzijds akkoord op de uiteindelijke forecast en inzet van het aantal uren voorlichting;
- doornemen van mogelijke wijzigingen in de forecast zodat er tijdig geschakeld kan worden als dit noodzakelijk is.

In het overleg wordt zes weken vooruitgekeken, zodat wanneer ontwikkelingen hierom vragen er voldoende tijd is voor werving, selectie en training van nieuwe voorlichters. Afhankelijk van het aantal weken kan de forecast volgens het onderstaande model met een afgesproken percentage worden verhoogd of verlaagd. Bij grote en ruim vooraf bekende volumeveranderingen (zoals de toevoeging van een nieuw loket) zal DPC zoveel als mogelijk rekening houden met de stabiliteit en continuïteit van dienstverlening.

In de tabel is 'X' de huidige lopende week en de cijfers achter de 'X' zijn de weken in de toekomst.

| Week | Toegestane range mogelijke verhoging of verlaging forecast vraagvolume |
|------|------------------------------------------------------------------------|
| X    | Freeze (geen verandering mogelijk)                                     |
| X +1 | Freeze (geen verandering mogelijk)                                     |
| X +2 | Freeze (geen verandering mogelijk)                                     |
| X +3 | -10% t/m +10%                                                          |
| X +4 | -20% t/m +20%                                                          |
| X +5 | -30% t/m +30%                                                          |
| X +6 | -40% t/m +40%                                                          |
| X +7 | Vrij                                                                   |

#### **Wekelijks Kwaliteitsoverleg (operationeel)**

Wekelijks worden de kwaliteitscijfers van de vorige week besproken en de voortgang van de op basis van de periodieke kwaliteitsanalyse beschreven verbeteracties.

**Maandelijkse Reviewsessie (tactisch)**

Er is een maandelijkse reviewsessie op managementniveau waarin Opdrachtnemer verantwoording aflegt over de gevoerde dienstverlening (bijvoorbeeld kwaliteit, servicelevels, kosten en forecast).

Bovenstaande overleggen kunnen telefonisch of op locatie Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer daarbij steeds voldoende inhoudelijke en procesgerichte deskundigheid inbrengt.

**Viermaandelijks Verantwoordingsoverleg (strategisch)**

Op directieniveau is een viermaandelijks overleg waarin Opdrachtnemer op directieniveau verantwoording aflegt. Deze overleggen zijn bij Opdrachtgever. Het gaat om de perioden januari tot en met april, mei tot en met augustus en september tot en met december.

| Overleg                | Deelnemers Opdrachtnemer                    |
|------------------------|---------------------------------------------|
| Forecastoverleg        | Teammanager en Capaciteitsplanner WFM       |
| Kwaliteitsoverleg      | Teammanager en Coaches                      |
| Reviewsessie           | Teammanager en Client Director              |
| Verantwoordingsoverleg | Client Director en Chief Operations Officer |

## 5. Servicelevels

Er wordt onderscheid gemaakt tussen servicelevels voor kanalen telefonie, e-mail, Whatsapp, Facebook en X. Zie hoofdstuk 9 Indicatoren voor een overzicht van alle KPI's.

Indien Opdrachtnemer de overeengekomen servicelevels niet behaalt, is Opdrachtnemer gehouden een analyse van de oorzaken en een concreet verbeterplan op te stellen. Dit plan wordt besproken in het periodieke overleg en bevat meetbare acties en een planning. Bij herhaaldelijk niet behalen van de servicelevels kunnen partijen aanvullende maatregelen overeenkomen. De bonus-malusregeling laat deze verplichtingen onverlet.

### 5.1 Telefonie

De te behalen bereikbaarheid en gemiddelde wachttijd op binnenkomende telefoongesprekken op dagbasis zijn:

- bereikbaarheid: 95% of hoger;
- gemiddelde wachttijd: 30 seconden of lager.

Het percentage wordt berekend als percentage van de oproepen die daadwerkelijk binnen zijn gekomen op de eindbestemmingsnummers van Opdrachtnemer.

### 5.2 E-mail

Het te behalen servicelevel op aangeleverde e-mails is 80% binnen één werkdagen. Voor 100% afhandeling geldt een servicelevel van twee werkdagen. Met één werkdagen worden 12 openingsuren bedoeld, uitgaande van de standaard openingstijden van 08:00 uur tot 20:00 uur. Voorbeeld: een e-mail die vrijdag om 11.15 uur binnenkomt valt de volgende maandag na 11.15 uur buiten servicelevel.

Dagen waarop het servicelevel voor e-mail niet is behaald als gevolg van het door Opdrachtnemer moeten wachten op woordvoering voor afhandeling van de vragen, worden niet meegeteld in de bonus-malusregeling.

### 5.3 Whatsapp

Het te behalen Servicelevel is om 80% binnen één uur te beantwoorden en 100% binnen twee uur. Hierbij wordt uitgegaan van de standaard openingstijden van 08:00 uur tot 20:00 uur. Indien een nieuwe whatsapp conversatie binnenkomt om 20:01 uur, dient hij de volgende werkdag voor 12:00 uur beantwoord te zijn.

### 5.4 X

Het te behalen servicelevel op binnenkomende tweets is 95% binnen twee uur beantwoorden. Voor 100% beantwoording geldt binnen vier uur. Hierbij wordt uitgegaan van de standaard openingstijden van 08:00 uur tot 20:00 uur. Indien een tweet om 20:01 uur binnenkomt, dient hij de volgende werkdag voor 12:00 uur beantwoord te zijn.

### 5.5 Facebook

Deze servicelevels zijn op dit moment nog geen onderdeel van de bonus-malusregeling. Het streven is om 95 % te beantwoorden binnen twee uur en 100% binnen vier uur. Hierbij wordt uitgegaan van de standaard openingstijden van 08:00 uur tot 20:00 uur.

## 6. Kwaliteit

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen dat kwaliteit gemeten wordt op onderstaande manieren.

### 6.1 *Burgertevredenheidsonderzoek*

Ervaren kwaliteit van de dienstverlening van Informatie Rijksoverheid wordt gemeten via een door Opdrachtnemer uitgevoerd burgertevredenheidsonderzoek op de kanalen telefonie, e-mail en X, waarbij Opdrachtnemer zelf respondenten werft onder daadwerkelijke vraagstellers. Iedere vraagsteller moet de mogelijkheid krijgen om deel te nemen aan het onderzoek. Het onderzoek loopt continu en Opdrachtnemer rapporteert de uitkomsten per kalendermaand. De norm is:

- burgertevredenheid telefonie en WhatsApp: minimaal 4 op een schaal van 5;
- burgertevredenheid e-mail: minimaal 3 op een schaal van 5;
- burgertevredenheid X en Facebook: minimaal 3 op een schaal van 5.

### 6.2 *Transaction Monitoring en Coaching*

In te vullen na het sluiten van de Overeenkomst.

### 6.3 *Contactregistratie en logging*

Minimaal 95% van alle afgehandelde contacten dient door Opdrachtnemer correct te worden geregistreerd door middel van loggen.

### 6.4 *Procesverstoringen*

Onder procesverstoringen verstaan wij een verstoring van dienstverlening waardoor de service niet of gedeeltelijk verminderd beschikbaar is. 0 procesverstoringen per maand (zie paragraaf 7.1).

### 6.5 *Niet tijdige en correcte afhandeling van procesverstoringen*

0 niet tijdig en correct opgeloste procesverstoringen per maand (zie paragraaf 7.2).

## 7. ICT

### 7.1 Procesverstoringen

Onder procesverstoringen verstaan wij een verstoring van dienstverlening waardoor de service niet of verminderd beschikbaar is. Elke verstoring dient gevolgd te worden door een analyse van de oorzaak van de verstoring en maatregelen hoe deze in het vervolg te voorkomen.

Opdrachtgever ontvangt een beschrijving van de analyse en de oplossing.

Voorbeelden van procesverstoringen zijn:

- het door technische oorzaak niet kunnen versturen van tickets;
- onjuiste data in rapportages;
- het door technische oorzaak niet kunnen vastleggen van vragen;
- storing in telefooncentrale bij Opdrachtnemer.

### 7.2 Oplostijd

Opdrachtgever bepaalt de prioriteit en de bijbehorende oplostijd per procesverstoring. De oplostijd wordt bepaald met in acht name van redelijkheid.

### 7.3 Bedrijfssystemen

Voor de dienstverlening wordt gebruik gemaakt van diverse systemen. Daarnaast zijn er op verschillende niveaus (netwerk)koppelingen welke door DPC en Opdrachtnemer (gedeeld) gebruikt worden.

Onderstaande tabel geeft een gedetailleerde opsomming van de systemen en verantwoordelijkheden.

| Systeem                                                             | Business Impact (Hoog, middel, laag) | Verantwoordelijk                                                     |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Telefonie infrastructuur                                            | Hoog                                 | Opdrachtnemer                                                        |
| E-mail infrastructuur                                               | Midden                               | DPC en Opdrachtnemer                                                 |
| Telios Contact Center Oplossing, TCCO-systeem (telefonie en e-mail) | Hoog                                 | Opdrachtnemer                                                        |
| OBI4WAN of vregelikbaar systeem (social monitoring)                 | Midden                               | Opdrachtnemer                                                        |
| Ticketing-systeem (logging en rapportage)                           | Midden                               | Opdrachtnemer                                                        |
| DigiQM (transactiemonitoring en coaching)                           | Laag                                 | Opdrachtnemer                                                        |
| Klantcontactmonitor (BTO)                                           | Laag                                 | Opdrachtnemer                                                        |
| Verint of vergelijkbaar systeem (WFM)                               | Laag                                 | Opdrachtnemer                                                        |
| Portal van Odido (IVR)                                              | Hoog                                 | DPC verantwoordelijk<br>Opdrachtnemer is beheerder telefonie routing |
| Power BI of vergelijkbaar systeem                                   | Laag                                 | Opdrachtnemer                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |      |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------|
| "Informatiewebsites" Voorlichters en back-ups:<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.rijksoverheid.nl">www.rijksoverheid.nl</a></li> <li>• <a href="http://voorlichting.rijksoverheid.nl">Voorlichting.rijksoverheid.nl</a></li> <li>• <a href="https://www.inforo.nl/">https://www.inforo.nl/</a> (back up 1)</li> </ul> | Hoog | DPC           |
| Back-up Voorlichter website:<br><a href="http://voorlichting.rijksoverheid.nl">voorlichting.rijksoverheid.nl</a><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Statische lokale kopie op locatie Opdrachtnemer</li> </ul> (back up 2)                                                                                                                     | Hoog | Opdrachtnemer |

## 7.4 Systeemaanpassingen

Voor aanpassingen op verzoek van Opdrachtgever wordt onderscheid gemaakt tussen kleine aanpassingen (Servicerequests) en grotere aanpassingen (Changes). Servicerequests zijn nodig om de reguliere dienstverlening volgens de afgesproken procesgang te kunnen uitvoeren en vallen binnen het all-in uurtarief. Changes zijn aanpassingen ten gevolge van aangepaste of nieuwe dienstverlening. Deze changes worden per geval beoordeeld, geoffreerd en na akkoord gerealiseerd. Hiervoor geldt het van toepassing zijnde tarief voor de inzet van een ICT-er (zie ook hoofdstuk 3.14.1 van het Beschrijvend document). Na akkoord en overeenstemming tussen beide partijen zal de ingediende change worden geprioriteerd.

### Stappenplan voor grotere aanpassingen (changes):

1. een Request For Change (RFC) wordt geïnitieerd door DPC;
2. de Clientmanager beoordeelt op impact (impact analyse);
3. na beoordeling legt de Clientmanager de gewenste change voor aan de ICT-changecoördinator;
4. de ICT-changecoördinator beoordeelt de change en maakt een inschatting van de benodigde uren en bijbehorende kosten, doorlooptijd en haalbaarheid;
5. de inschatting van het aantal benodigde middelen wordt gestuurd naar de Clientmanager;
6. de Clientmanager accordeert de change in samenspraak met de Client Director en DPC;
7. de ICT-changecoördinator zet de opdracht uit bij de betreffende medewerkers of toeleveranciers en stelt de mutatiedatum vast;
8. de ICT-changecoördinator informeert de Clientmanager periodiek over de voortgang;
9. wanneer de aanpassing gereed is wordt deze voor implementatie getest door ICT en de Clientmanager;
10. de uitkomsten van de test evalueren wij. Indien verdere aanpassingen nodig zijn, wordt het proces vanaf punt 7 weer opgepakt. Na definitief akkoord wordt de implementatiedatum voor operationeel gebruik bepaald;
11. bij aanpassingen die impact hebben op de werkzaamheden van de Voorlichters, stellen wij een werkinstructie op;
12. de aanpassing wordt op de implementatiedatum doorgevoerd;
13. de impact van de change wordt gemonitord door hiertoe aangewezen Teammanagers en Voorlichters;
14. wanneer de change onverhoopt toch ongewenste impact heeft, wordt de ICT-changecoördinator ingeschakeld en het proces vanaf punt 7 weer opgepakt;
15. na succesvolle implementatie melden we het verzoek tot change af vindt registratie plaats in het dossier voor DPC.

Voorbeelden van servicerequests:

- het aanpassen van de namen van ministeries in de systemen;
- het aanpassen van standaardantwoorden en greetings;
- het aanpassen van de namen van thema's en onderwerpen;
- het aanpassen van de telefonische welkomsttekst;

Voorbeelden van changes:

- het aanmaken van een nieuwe e-mailbox en nieuwe routeringen;
- het toevoegen van lijnen en het inrichten van de IVR;
- het versturen van bulkmail;
- het toevoegen van een nieuwe rapportage.

## 7.5 Onderhoud

Voor alle onderdelen van de door Opdrachtnemer gebruikte systemen geldt dat preventief en gepland onderhoud op tijden plaats zal vinden wanneer de gebruikers er zo min mogelijk last van hebben. Onderhoud wordt vooraf gemeld aan Opdrachtgever.

Na elk onderhoud vindt een test plaats waarbij in ieder geval een telefonieticket, een e-mailticket en een social media-ticket aan [vraagbeantwoording@minaz.nl](mailto:vraagbeantwoording@minaz.nl) gestuurd worden.

## 8. Rapportagestructuur indicator

In het dashboard zijn de onderstaande indicatoren opgenomen.

Meetperiode: **Vet** geeft de frequentie van rapporteren aan per indicator. Waarbij Dag, Week, Maand uiteindelijk optellen naar Jaar.

| Indicator                                                             | Norm                       | Gemeten door  | Meetperiode                           | Bonus-malus |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|---------------------------------------|-------------|
| <b>Productie</b>                                                      |                            |               |                                       |             |
| # aangeboden calls (doorverbonden calls gelden niet als nieuw aanbod) | nvt                        | Opdrachtnemer | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar | Nee         |
| # afgehandelde calls                                                  | nvt                        | Opdrachtnemer | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar | Nee         |
| # aangeboden e-mails                                                  | nvt                        | Opdrachtnemer | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar | Nee         |
| # afgehandelde e-mails                                                | nvt                        | Opdrachtnemer | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar | Nee         |
| # aangeboden tweets-                                                  | nvt                        | Opdrachtnemer | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar | Nee         |
| # afgehandelde tweets-                                                | nvt                        | Opdrachtnemer | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar | Nee         |
| # aangeboden outbound calls                                           | nvt                        | Opdrachtnemer | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar | Nee         |
| # afgehandelde outbound calls                                         | nvt                        | Opdrachtnemer | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar | Nee         |
| # aangeboden Whatsappconversaties                                     | nvt                        | Opdrachtnemer | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar | Nee         |
| # afgehandelde Whatsapp conversaties                                  | nvt                        | Opdrachtnemer | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar | Nee         |
| # aangeboden Facebook-                                                | nvt                        | Opdrachtnemer | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar | Nee         |
| # afgehandelde Facebook                                               | nvt                        | Opdrachtnemer | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar | Nee         |
| <b>Prestatie</b>                                                      |                            |               |                                       |             |
| <u>Bereikbaarheid telefonie</u>                                       |                            |               |                                       |             |
| # percentage aangenomen telefoon                                      | >95% op dagbasis           | Opdrachtnemer | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar | Ja          |
| # Gemiddelde wachttijd telefonie                                      | ≤ 30 seconden op dagbasis  | Opdrachtnemer | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar | Ja          |
| <u>Servicelevel e-mail (on time)</u>                                  |                            |               |                                       |             |
| # Percentage afgehandelde e-mail binnen één werkdag                   | 80% binnen één werkdag     | Opdrachtnemer | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar | Ja          |
| #Percentage afgehandelde e-mail binnen twee werkdagen                 | 100% binnen twee werkdagen | Opdrachtnemer | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar | Nee         |
| <u>Servicelevel whatsapp (on time)</u>                                |                            |               |                                       |             |
| # Percentage beantwoorde whatsaps binnen één werkuur                  | 80% binnen één werkuur     | Opdrachtnemer | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar | Ja          |
| #Percentage beantwoorde whatsapps binnen twee werkuren                | 100% binnen twee werkuren  | Opdrachtnemer | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar | Nee         |

|                                                                                                                                                                                             |                      |                |                                        |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|----------------------------------------|------|
| Service level Facebook en X                                                                                                                                                                 | 95% binnen twee uur- | Opdrachtnemer- | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar- | Nee- |
| #% doorgezet naar Back Office dep. buiten info                                                                                                                                              | ≤ 12%                | Opdrachtnemer  | <b>Maand</b> , 4-mnd, Jaar             | Nee  |
| #% onterechte tickets                                                                                                                                                                       | 5%                   | Opdrachtnemer  | <b>Maand</b> , 4-mnd, Jaar             | Nee  |
| <u>Occupancy over alle kanalen:</u><br># % van de (door DPC betaalde) tijd dat een voorlichter met een burger bezig is.<br>Berekening: (talk + hold + wrap)/(talk + hold + wrap+ available) | 65,0% tot 82,5%      | Opdrachtnemer  | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar  | Ja   |
| <u>AHT telefonie</u><br>#Gemiddelde afhandeltijd (totale gesprektijd + wachttijd + nawerktijd/afgehandelde calls) in seconden                                                               | ≤ 400 sec.           | Opdrachtnemer  | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar  | Nee  |
| #Gesprekstijd (in seconden)                                                                                                                                                                 | Nvt                  | Opdrachtnemer  | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar  | Nee  |
| #Wachttijd (in seconden)                                                                                                                                                                    | Nvt                  | Opdrachtnemer  | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar  | Nee  |
| #Nawerktijd (in seconden)                                                                                                                                                                   | Nvt                  | Opdrachtnemer  | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar  | Nee  |
| # calls per uur (afgehandelde calls/gefactureerde call uren)                                                                                                                                | ≥ 6                  | Opdrachtnemer  | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar  | Nee  |
| #Afgehandelde e-mails per uur (exclusief spam – afgehandelde e-mails/gefactureerde e-mail uren)                                                                                             | ≥ 5,25               | Opdrachtnemer  | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar  | Ja   |
| #Afgehandelde whatsapp per uur (afgehandelde converstatie/ gefactureerde whatsapp uren)                                                                                                     | ≥ 6                  | Opdrachtnemer  | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar  | Ja   |
| #Afwijking forecast calls (staffing forecast accuracy)                                                                                                                                      | ≤ 10%                | Opdrachtnemer  | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar  | Nee  |
| #Afwijking forecast e-mail (staffing forecast accuracy)                                                                                                                                     | ≤ 10%                | Opdrachtnemer  | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar  | Nee  |
| #Afwijking forecast whatsapp (staffing forecast accuracy)                                                                                                                                   | ≤ 20%                | Opdrachtnemer  | <b>Dag</b> , Week, Maand, 4-mnd, Jaar  | Nee  |
| #Registratiepercentage (logging)                                                                                                                                                            | ≥ 95%                | Opdrachtnemer  | Maand,                                 | Ja   |
| #Incidenten en Procesverstoringen                                                                                                                                                           | 0                    | Opdrachtnemer  | Maand,                                 | Ja   |
| #Niet tijdig afhandeling van incidenten                                                                                                                                                     | 0                    | Opdrachtnemer  | Maand                                  | Ja   |
| Kwaliteit                                                                                                                                                                                   |                      |                |                                        |      |
| <u>Burgertevredenheid: De tevredenheid van inwoners naar aanleiding van een contact. Gemeten door middel van het burgertevredenheidsonderzoek.</u>                                          |                      |                |                                        |      |
| #Burgertevredenheidscijfer telefonie                                                                                                                                                        | Minimaal cijfer 4    | Opdrachtnemer  | <b>Dag</b> , Maand, Jaar               | Ja   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                   |               |                          |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|--------------------------|-----|
| #% burgers tevreden telefonie. <i>Het percentage bellers dat aangeeft tevreden of zeer tevreden te zijn (top-two-box).</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                   |               | <b>Dag</b> , Maand, Jaar | Nee |
| #% burgers ontevreden telefonie. <i>Het percentage bellers dat aangeeft zeer ontevreden te zijn (bottom box). Gemeten door middel van het burgertevredenheidsonderzoek.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |               | <b>Dag</b> , Maand, Jaar | Nee |
| #Burgertevredenheidscijfer e-mail                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Minimaal cijfer 3 | Opdrachtnemer | <b>Dag</b> , Maand, Jaar | Ja  |
| #% burgers tevreden e-mail. <i>Het percentage bellers dat aangeeft tevreden of zeer tevreden te zijn (top-two-box).</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                   |               | <b>Dag</b> , Maand, Jaar | Nee |
| #% burgers ontevreden e-mail. <i>Het percentage bellers dat aangeeft zeer ontevreden te zijn (bottom box). Gemeten door middel van het burgertevredenheidsonderzoek.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |               | <b>Dag</b> , Maand, Jaar | Nee |
| #Burgertevredenheidscijfer whatsapp                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Minimaal cijfer 4 | Opdrachtnemer | <b>Dag</b> , Maand, Jaar | Ja  |
| #% burgers tevreden Whatsapp. <i>Het percentage bellers dat aangeeft tevreden of zeer tevreden te zijn (top-two-box).</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                   |               | <b>Dag</b> , Maand, Jaar | Nee |
| #% burgers ontevreden whatsapp. <i>Het percentage bellers dat aangeeft zeer ontevreden te zijn (bottom box). Gemeten door middel van het burgertevredenheidsonderzoek.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                   |               | <b>Dag</b> , Maand, Jaar | Nee |
| <b>Efficiency</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |               |                          |     |
| Geldt voor alle onderstaande indicatoren<br>Total amount of registered available hours<br>Total amount of registered inbound call hours<br>Total amount of registered outbound call hours<br>Total amount of e-mails inbound hours<br>Total amount of e-mail outbound hours<br><u>Total amount of X hours-</u><br>Total amount of WhatsApp hours<br>Total amount of Facebook hours-<br>Total amount of productive hours<br>Total amount of non-productive hours<br>% of productive hours vs total present hours<br>(productive/non-productive) |                   |               |                          |     |

## 9. Bonus-Malusregeling

### 9.1 Doel en reikwijdte

Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen een bonus-malusregeling overeen met als doel het bevorderen van de realisatie van de overeengekomen kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen van de dienstverlening. De regeling beoogt het stimuleren en belonen van structureel goede prestaties en het aanbrengen van een duidelijke financiële prikkel bij onderpresteren of tekortschietende kwaliteitsborging.

De bonus-malus is van toepassing op:

- de in hoofdstuk 8 opgenomen KPI's waarvoor is aangegeven dat deze onderdeel zijn van de bonus-malusregeling en;
- de aanvullende prestatie- en beheerscomponenten zoals expliciet benoemd in dit hoofdstuk, waaronder in ieder geval transactiemonitoring en dissatisfiers.

KPI's die geen onderdeel uitmaken van de bonus-malusregeling blijven onverkort onderdeel van de sturing, rapportage en contractbeheersing.

### 9.2 Opzet van de regeling

De bonus-malusregeling bestaat uit:

- een maandcomponent, gericht op de actuele performance en bijsturing gedurende het jaar;
- een jaarcomponent, gericht op de bestendigheid en consistentie van prestaties over het gehele kalenderjaar.

Tenzij anders vermeld:

- wordt de bonus of malus op maandbasis berekend over de uitvoeringskosten van de betreffende kalendermaand;
- vallen incidentele, aanvullende of projectmatige kosten buiten de grondslag;
- wordt voor de component burgertevredenheid de bonus of malus berekend over de uitvoeringskosten van het betreffende kanaal.

De regeling kan jaarlijks in onderling overleg worden aangepast conform artikel 1.3 van deze SLA.

### 9.3 Maandcomponent

De maandelijkse bonus-malusregeling bestaat uit de volgende componenten:

- bereikbaarheid / servicelevel;
- productiviteit;
- burgertevredenheid;
- transactiemonitoring;
- dissatisfiers.

De maximale financiële impact per kalendermaand bedraagt:

- bonus: maximaal +7,5%;
- malus: maximaal -12,5%.

## 9.5 Component bereikbaarheid / servicelevel

Deze component ziet toe op de bereikbaarheid van de dienstverlening en het tijdig afhandelen van contacten.

- Telefonie: bereikbaarheid (dagbasis).
- E-mail en whatsapp: servicelevels zoals opgenomen in hoofdstuk 5 en 8.

Beoordelingssystematiek

- per kanaal per dag wordt vastgesteld of de norm is behaald;
- iedere dag waarop een norm niet wordt behaald telt als één tekortkoming;
- meerdere kanalen op één dag = meerdere tekortkomingen.

### Normering

| Aantal dagen niet behaald | Resultaat   |
|---------------------------|-------------|
| 0-1 dagen                 | Bonus +2,5% |
| 2-4 dagen                 | Neutraal    |
| 5 of meer dagen           | Malus -2,5% |

Uitzonderingen (filtering)

Dagen of weken worden buiten beschouwing gelaten indien:

- forecastafwijking telefonie/e-mail >20% (dagbasis), tenzij norm behaald;
- forecastafwijking WhatsApp >10% (dagbasis), tenzij norm behaald;
- forecastafwijking >10% op weekbasis, tenzij norm behaald.

Onderlinge afhankelijkheid

Bij een malus op productiviteit vervalt de bonus op deze component.

## 9.6 Component productiviteit

Deze component ziet toe op de doelmatige inzet van medewerkers en de efficiëntie van de operatie.

De beoordeling vindt plaats op basis van de gemiddelde maandelijkse overall occupancy over de kanalen telefonie, e-mail en WhatsApp gezamenlijk.

### Normering

| Occupancy                        | Resultaat   |
|----------------------------------|-------------|
| 71,0% – <77,5%                   | Bonus +2,5% |
| 65,0% – <71,0% of 77,5% – <82,5% | Neutraal    |
| <65,0% of ≥82,5%                 | Malus -2,5% |

Toelichting

De normering houdt rekening met schommelingen in volume en kanaalinzet en kan jaarlijks worden herijkt.

Onderlinge afhankelijkheid

Bij een malus op bereikbaarheid/servicelevel vervalt de bonus op deze component.

## 9.8 Component burgertevredenheid

Deze component ziet toe op de ervaren kwaliteit van de dienstverlening door burgers. De beoordeling vindt plaats per kalendermaand en per kanaal.

### Normering telefonie en WhatsApp

| Score      | Resultaat   |
|------------|-------------|
| ≥ 4,5      | Bonus +2,5% |
| 4,1 – <4,5 | Bonus +1,5% |
| = 4,0      | Neutraal    |
| < 4,0      | Malus -2,5% |

### Normering e-mail

| Score      | Resultaat   |
|------------|-------------|
| ≥ 3,5      | Bonus +2,5% |
| 3,1 – <3,5 | Bonus +1,5% |
| = 3,0      | Neutraal    |
| < 3,0      | Malus -2,5% |

## 9.9 Component transactiemonitoring

Deze component ziet toe op het correct en consistent uitvoeren van het kwaliteitsmanagementproces, waaronder transactiemonitoring en de opvolging van verbetermaatregelen. Voor deze component geldt uitsluitend een malus.

### Normering

| Situatie                                     | Resultaat    |
|----------------------------------------------|--------------|
| 0 tekortkomingen in afgelopen 6 maanden      | Neutraal     |
| 1e tekortkoming                              | Waarschuwing |
| 2e tekortkoming (binnen 6 maanden)           | Malus -5,0%  |
| 3e of meer tekortkomingen (binnen 6 maanden) | Malus -10,0% |

Een waarschuwing telt als tekortkoming in de verdere beoordeling.

### Inhoudelijke toets

Indien Opdrachtgever op basis van steekproeven vaststelt dat:

- beantwoording inhoudelijk onvoldoende is, of;
  - beoordeling door Opdrachtnemer niet voldoet;
- kan een aanvullende malus van -5,0% worden toegepast.

Deze toets vindt uitsluitend plaats bij concrete aanleiding (zoals klachten, afwijkingen of signalen).

### 9.11 Component dissatisfiers

Deze component ziet toe op tekortkomingen in de basisbeheersing van de dienstverlening.  
Voor deze component geldt uitsluitend een malus, met een maximum van -5,0% per maand.

Contactregistratie

| <b>Prestatie</b> | <b>Resultaat</b> |
|------------------|------------------|
| ≥ 95%            | Neutraal         |
| < 95%            | Malus -2,5%      |

Incidenten en procesverstoringen

| <b>Aantal</b> | <b>Resultaat</b> |
|---------------|------------------|
| 0             | Neutraal         |
| 1             | Malus -2,5%      |
| ≥ 2           | Malus -5,0%      |

Niet tijdige afhandeling

| <b>Aantal</b> | <b>Resultaat</b> |
|---------------|------------------|
| 0             | Neutraal         |
| 1             | Malus -2,5%      |
| ≥ 2           | Malus -5,0%      |

### 9.12 Jaarcomponent

De jaarcomponent ziet toe op de structurele prestaties over het kalenderjaar.

De maximale impact bedraagt:

- Bonus: +2,5%
- Malus: -2,5%

De jaarcomponent bestaat uit:

- Bereikbaarheid / servicelevel
- Productiviteit
- Burgertevredenheid

#### 9.9.1 Bereikbaarheid / servicelevel (jaar)

Voorwaarde:

- jaartarget per kanaal behaald in minimaal 10 van de 12 maanden

| <b>Resultaat</b>    | <b>Impact</b> |
|---------------------|---------------|
| Target behaald      | Bonus +0,75%  |
| Target niet behaald | Malus -0,75%  |

#### 9.9.2 Productiviteit (jaar)

| <b>Occupancy</b>                 | <b>Resultaat</b> |
|----------------------------------|------------------|
| 71,0% – <77,5%                   | Bonus +0,75%     |
| 65,0% – <71,0% of 77,5% – <82,5% | Neutraal         |
| <65,0% of ≥82,5%                 | Malus -0,75%     |

#### 9.9.3 Burgertevredenheid (jaar)

Telefonie en WhatsApp

| <b>Score</b> | <b>Resultaat</b> |
|--------------|------------------|
| ≥ 4,5        | Bonus +1,0%      |
| 4,1 – <4,5   | Bonus +0,5%      |
| = 4,0        | Neutraal         |
| < 4,0        | Malus -1,0%      |

E-mail

| <b>Score</b> | <b>Resultaat</b> |
|--------------|------------------|
| ≥ 3,5        | Bonus +1,0%      |
| 3,1 – <3,5   | Bonus +0,5%      |
| = 3,0        | Neutraal         |
| < 3,0        | Malus -1,0%      |

### *9.13 Samenloop en interpretatie*

Indien meerdere componenten gelijktijdig van toepassing zijn, worden de afzonderlijke bonus- en maluscomponenten bij elkaar opgeteld, met inachtneming van de maximale bandbreedtes zoals opgenomen in artikel 9.3 en 9.9.

Bij onderlinge afhankelijkheden tussen componenten (zoals opgenomen in deze regeling) prevaleren de specifieke bepalingen.

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet of waarin interpretatieverschillen ontstaan, treden partijen in overleg.

## **10. Innovatie-initiatieven en innovatiebudget**

### ***10.1 Doel en scope***

Innovatie-initiatieven zijn aanvullende of versnelde verbeteringen die aantoonbaar uitstijgen boven de basisdienstverlening en bijdragen aan kwaliteitsverbetering en/of efficiencyverbetering van de dienstverlening, zoals omschreven in het Beschrijvend document. Innovatie-initiatieven worden uitsluitend uitgevoerd na goedkeuring van een businesscase door Opdrachtgever en, indien van toepassing, (mede) gefinancierd vanuit het innovatiebudget.

### ***10.2 Jaarlijkse innovatie-roadmap***

Opdrachtnemer stelt jaarlijks, in overleg met Opdrachtgever, een innovatieroadmap op voor het daaropvolgende kalenderjaar. Deze roadmap bevat ten minste:

- de lopende en voorgenomen innovatie-initiatieven;
- per initiatief: doelstelling, scope, planning, beoogde KPI-effecten en inzet van het innovatiebudget;
- de onderlinge prioritering en afhankelijkheden.

De innovatieroadmap wordt uiterlijk in het vierde kwartaal van ieder jaar vastgesteld in het strategisch overleg en vormt de basis voor de inzet van het innovatiebudget in het daaropvolgende jaar.

### ***10.3 KPI's en monitoring per initiatief***

Voor elk goedgekeurd innovatie-initiatief worden, voorafgaand aan de start, prestatie-indicatoren en een nulmeting vastgesteld, in ieder geval ten aanzien van:

- kwaliteit en/of inclusiviteit van de dienstverlening;
- efficiency (bijvoorbeeld productieve uren, doorlooptijden, contactreductie, first time fix);
- eventuele financiële effecten (besparingen of kosteneffecten op de Opdracht).

Deze KPI's en de nulmeting worden vastgelegd in een bijlage bij deze SLA en maken onderdeel uit van de reguliere prestatiesturing en rapportages.

### ***10.4 Periodieke rapportage***

Opdrachtnemer rapporteert per innovatie-initiatief in de reguliere maand- en kwartaalrapportages ten minste over:

- de voortgang ten opzichte van de planning;
- de gerealiseerde resultaten op de afgesproken KPI's ten opzichte van de nulmeting;
- de inzet en besteding van het innovatiebudget (uren, kosten, eventuele externe middelen);
- afwijkingen, risico's en bijsturingsmaatregelen.

Deze rapportages sluiten aan bij de bestaande rapportagesystematiek en het bonus-malusmechanisme zoals beschreven in deze SLA.

## 10.6 Overlegstructuur

Innovatie-initiatieven zijn een vast agendapunt in:

- het operationeel overleg (monitoring voortgang, bijsturing op korte termijn);
- het tactisch overleg (prioritering, samenhang met overige verbetertrajecten en ketenafspraken);
- het strategisch overleg (jaarlijkse innovatieroadmap, evaluatie van impact en keuzes voor vervolginvesteringen).

Opdrachtgever kan voorstellen om innovatie-initiatieven te versnellen, te pauzeren of te beëindigen op basis van de gerapporteerde resultaten en de beschikbare omvang van het innovatiebudget.

## 10.7 Verantwoording en audit trail

Opdrachtnemer houdt per innovatie-initiatief een inzichtelijke administratie bij waaruit ten minste blijkt:

- welke activiteiten zijn uitgevoerd;
- welke kosten zijn gemaakt en hoe deze zijn toegerekend;
- welke resultaten zijn gerealiseerd ten opzichte van de vooraf vastgelegde KPI's;
- welke voordelen (kwalitatief en financieel) aan de Opdracht zijn toegefallen.

Opdrachtgever heeft het recht deze administratie in te zien en, indien nodig, een nadere toets op marktconformiteit of rechtmatigheid te laten uitvoeren door een onafhankelijke derde.

## 10.8 Relatie met basisdienstverlening en bonus-malus

Resultaten die noodzakelijk zijn om te voldoen aan de afgesproken SLA-normen en die behoren tot de basisdienstverlening, komen niet in aanmerking voor financiering vanuit het innovatiebudget en worden beoordeeld binnen de reguliere bonus-malusregeling. Innovatie-initiatieven die leiden tot bovenmatige verbetering van de prestaties kunnen, indien partijen dit overeenkomen, aanvullend worden meegewogen in de jaarlijkse evaluatie en kunnen input vormen voor eventuele aanpassing van KPI-niveaus of streefwaarden.

## 11.Processen

In dit hoofdstuk worden de processen die Opdrachtgever hanteert om vragen te beantwoorden schematisch weergegeven.

### 11.1 Afhandeling contacten



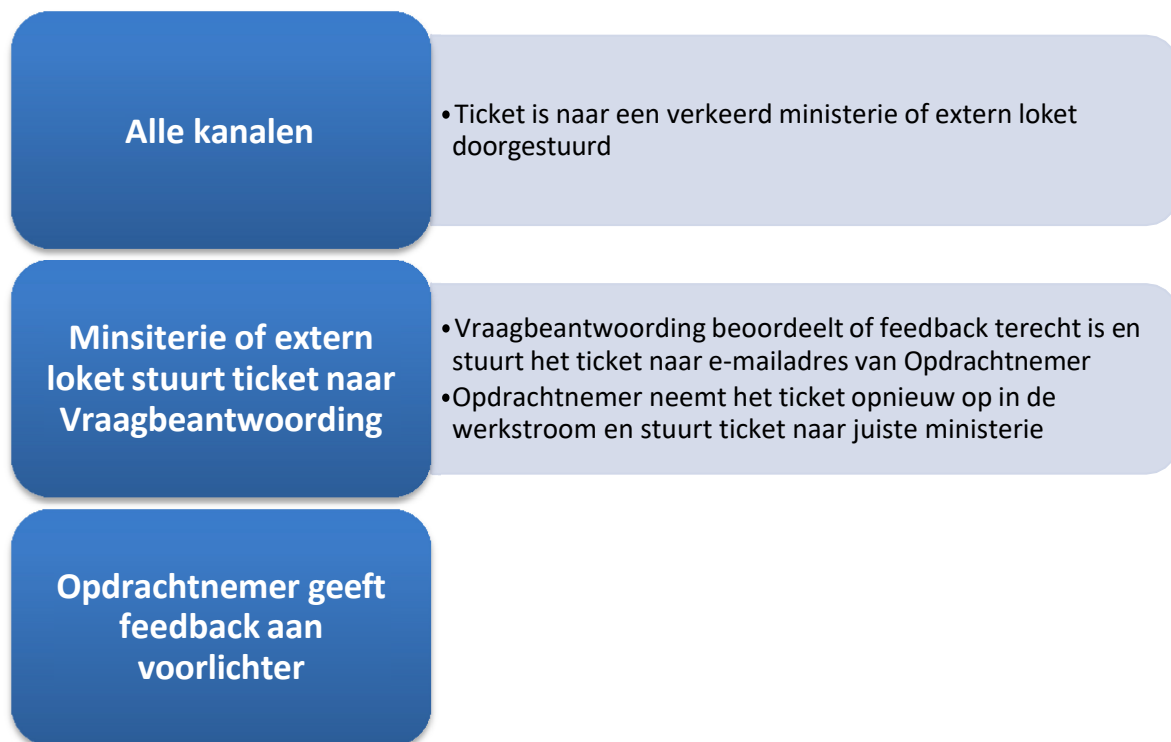
## 11.2 Nadere beschrijving wijze van afhandeling

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Beantwoord</b>    | <ul style="list-style-type: none"><li>• De vraag is afgehandeld.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Doorgestuurd:</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• De vraag gaat naar ministerie of extern loket.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Telefonie</b>     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Voorlichter vat de vraag samen in een ticket en stuurt deze met de contactgegevens van de klant naar de backoffice.</li><li>• Ticket krijgt een referentienummer.</li><li>• Klant wordt gemeld dat de vraag wordt doorgestuurd naar ministerie of extern loket en krijgt het referentienummer.</li></ul> |
| <b>E-mail</b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Standaard begeleidende tekst wordt toegevoegd aan de e-mail plus referentienummer.</li><li>• E-mail wordt doorgestuurd naar ministerie of extern loket .</li><li>• Klant krijgt e-mail dat de vraag is doorgestuurd naar ministerie of extern loket met vermelding van het referentienummer.</li></ul>   |
| <b>Social media</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• De vraag wordt via het afhandelsysteem doorgestuurd naar ministerie of extern loket.</li></ul>                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Doorverwezen</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Klant krijgt de contactgegevens van de organisatie waar de vraag gesteld kan worden.</li></ul>                                                                                                                                                                                                           |

### 11.3 Feedback

Wanneer een ministerie of extern loket meent dat een ticket onterecht naar hen is doorgestuurd, wordt deze terug gestuurd naar de Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt of het inderdaad onterecht is of dat er een gegronde reden is geweest voor de keuze van de voorlichter voor een bepaald ministerie of extern loket. Wanneer het onterecht is stuurt Opdrachtgever het ticket terug (met waar nodig toelichting) naar Informatie Rijksoverheid om opnieuw te laten verzenden naar het juiste ministerie of extern loket. Het feedback-proces is belangrijk voor het continu monitoren en verbeteren van de kwaliteit van de tickets en de dagelijkse contacten met de ministeries.

Van belang is dat een ticket dat terugkomt van een ministerie (omdat het aanvankelijk naar het onjuiste ministerie is verstuurd door een voorlichter) weer opnieuw opgenomen wordt in de werkstroom. Wanneer het ticket naar een ander ministerie gestuurd wordt dient dit te worden vastgelegd zodat te allen tijde duidelijk is welk ministerie uiteindelijk verantwoordelijk is voor het beantwoorden van de vraag.



### 11.4 Onduidelijke/complexe vraag

Dit proces komt alleen voor bij vragen per e-mail. Hier is sprake van een kanaalswitch. Er wordt outbound gebeld.

#### Vraag komt binnen via e-mail

- De vraag is onduidelijk of complex (meerdere vragen in een e-mail) en heeft toelichting

#### Voorlichter belt klant

- Vraagt om verduidelijking

#### Contact

- Antwoord wordt direct gegeven tijdens het telefoongesprek of vraag wordt alsnog doorgestuurd naar de Back Office.
- Indien gewenst wordt het antwoord ook bevestigd per e-mail

#### Geen contact

- Er worden 4 pogingen ondernomen met steeds een tussenpoze van minimaal 4 uur om contact te krijgen met vraagsteller
- Na 4 pogingen geen contact dan ontvangt de klant alsnog een e-mail waarin gevraagd wordt zijn vraag te verduidelijken

### 11.5 Call after wrong answer

Dit proces komt alleen voor bij vragen per e-mail. Hier is sprake van een kanaalswitch. Er wordt outbound gebeld.



## 12. Voorlichtingsdomein

### 12.1 Backoffices

Backoffice: ministerie of organisatie waar Informatie Rijksoverheid (IRO) de 1<sup>e</sup> lijns publieksvoorlichting voor verzorgt. Vragen die Informatie Rijksoverheid niet kan beantwoorden worden op alle kanalen doorgezet naar de backoffice.

- Ministerie van Algemene Zaken;
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties;
- Ministerie van Buitenlandse Zaken;
- Ministerie van Defensie;
- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat;
- Ministerie van Financiën;
- Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat;
- Ministerie van Justitie en Veiligheid;
- Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit;
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap;
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid;
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;
- Dienst Justitiële Inrichtingen;
- Dienst Terugkeer en Vertrek;
- Examen inburgering in het buitenland;
- Huurcommissie;
- NL Alert;
- Onderwijsinspectie;
- Openbaar Ministerie;
- Rijksvastgoedbedrijf.

Deze backoffices kunnen wijzigen.

Van bovenstaande ministeries en organisaties behoren de websites tot het informatiedomein van de voorlichter. De websites van de afzonderlijke ministeries zijn samengevoegd in [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl).

### 12.2 Extern loket

Extern loket: organisatie waar vragen aan kunnen worden doorgestuurd. Bij telefonische vragen die niet beantwoord kunnen worden krijgt de klant contactgegevens van de organisatie en neemt zelf contact op. Vragen op de overige kanalen worden doorgestuurd als ticket.

- 24/7 BZ contactcenter
- BIG-register
- CIBG
- Crisis.nl
- Consuwijzer
- DigiD/MijnOverheid
- DUO Zakelijk
- Helpdesk Bouwregelgeving
- Informatiepunt WVL (Water, Verkeer en Leefomgeving)
- Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT)
- Landelijke informatielijn Rijkswaterstaat
- Nederlandse Voedsel en Warenautoriteit
- Ondernemersplein
- Overheid.nl
- Rijksdienst voor Ondernemend Nederland/Antwoord voor bedrijven

Deze loketten kunnen wijzigen.

Naar bovenstaande organisaties wordt gelinkt vanaf Rijksoverheid.nl. De voorlichter gebruikt niet de complete website om informatie te verkrijgen.

### *12.3 Informatiebron*

De website [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) is de voornaamste informatiebron voor voorlichting. In principe moeten alle documenten op deze website gebruikt worden voor het beantwoorden van vragen. In de praktijk zullen dit vooral de vraag-antwoord-combinaties (VAC's) en onderwerppagina's zijn, in combinatie met de pagina's met contactgegevens voor doorverwijzingen.

### *12.4 Geautoriseerde bronnen*

Naast [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) is er nog een aantal websites dat geraadpleegd moet worden voor voorlichting. Ofwel omdat Informatie Rijksoverheid de publieksvoorlichting voor de betreffende instanties doet (bijvoorbeeld de Huurcommissie), ofwel omdat er informatie op staat die nodig is voor het kunnen beantwoorden van vragen over wet- en regelgeving (bijvoorbeeld [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)). Dit noemen wij geautoriseerde bronnen.

- [Government.nl](http://Government.nl);
- [Eerstekamer.nl](http://Eerstekamer.nl);
- [Tweedekamer.nl](http://Tweedekamer.nl);
- [Overheid.nl](http://Overheid.nl);
- [Koninklijkhuus.nl](http://Koninklijkhuus.nl);
- [Rijksvastgoedbedrijf.nl](http://Rijksvastgoedbedrijf.nl);
- [Defensie.nl](http://Defensie.nl);
- [Huurcommissie.nl](http://Huurcommissie.nl);
- [NLalert.nl](http://NLalert.nl);
- [Campagnewebsites](#);
- [DJI.nl](http://DJI.nl);
- [OM.nl](http://OM.nl);
- [Dienstterugkeerenvertrek.nl](http://Dienstterugkeerenvertrek.nl)
- [Naarnederland.nl](http://Naarnederland.nl);
- [Onderwijsinspectie.nl](http://Onderwijsinspectie.nl).

Deze bronnen kunnen wijzigen.

### *12.5 Doorklikken naar externe sites*

Op [voorlichting.rijksoverheid.nl](http://voorlichting.rijksoverheid.nl) wordt bij links naar externe websites aangegeven of deze voor voorlichting geschikt zijn of niet. Is de link **oranje gearceerd**, dan mag deze niet gebruikt worden om uit voor te lichten. Doorverwijzen mag wel.

Is de link **niet oranje gearceerd**, dan mag deze aangeklikt worden om van voor te lichten. De voorlichter mag alleen de informatie gebruiken op de pagina waar de link naartoe leidt; verder doorklikken op de betreffende website is niet toegestaan (tenzij het een geautoriseerde bron is, zie paragraaf 12.3). Dit noemen wij het '1 klik principe'.

## 13. Burgertevredenheidonderzoek (BTO)

Momenteel worden onderstaande teksten gebruikt bij het BTO.

### 13.1 BTO telefonie

Voor gesprek: Uw gesprek kan worden gebruikt voor het opleiden van medewerkers en het verbeteren van de dienstverlening van de Rijksoverheid. Na het gesprek heeft u de mogelijkheid om deel te nemen aan een kort tevredenheidsonderzoek. Wij willen u alvast bedanken voor uw deelname.

Na gesprek: Voor Nederlands toets 1. For English, please press 2.

#### Nederlands

Bedankt dat u mee wilt doen met het tevredenheidsonderzoek. Het onderzoek bestaat uit zeven vragen. Gebruik de numerieke toetsen om te antwoorden.

Bij de volgende vijf vragen wordt u gevraagd ons een cijfer te geven op een schaal van één

(1) tot en met vijf (5). Een één (1) is zeer ontevreden en een vijf (5) zeer tevreden.

1. Hoe tevreden bent u in het algemeen over dit telefonisch contact met Informatie Rijksoverheid?
2. Hoe tevreden bent u over de deskundigheid van de voorlichter?
3. Hoe tevreden bent u over de vriendelijkheid van de voorlichter?
4. Hoe tevreden bent u over de door de voorlichter getoonde betrokkenheid?
5. Hoe tevreden bent u over de wachttijd voordat u een voorlichter aan de telefoon kreeg?

We sluiten af met twee (2) vragen die u beantwoordt met ja of nee. Toets een één (1) voor ja, of een twee (2) voor nee.

6. Heeft u voldoende informatie ontvangen?
7. Sloot het antwoord aan op uw vraag?

Dit was de laatste vraag van het tevredenheidsonderzoek. Wij danken u hartelijk voor uw deelname en wensen u een prettige dag.

#### Engels

Thank you for participating in the satisfaction survey. This survey consists of seven questions. Please use the numeric keys to answer the questions.

In the following five (5) questions you will be asked to give a rating between one (1) and five (5). A one (1) is very dissatisfied and a five (5) is very satisfied.

8. How satisfied are you in general in regards to the phone call with Informatie Rijksoverheid?
9. How satisfied are you about the expertise of the information officer?
10. How satisfied are you about the friendliness of the information officer?
11. How satisfied are you about how involved the information officer was?
12. How satisfied are you about wait time before you were connected to the information officer?

We conclude with two (2) questions on which you can answer 'yes' or 'no'. Press one (1) if your answer is 'yes'. Press two (2) if your answer is 'no'

13. Have you received sufficient information?
14. Was your question answered to your satisfaction?

This was the last question in the satisfaction survey. We thank you for participating and wish you a good day.

### 13.3 BTO e-mail

#### Vraag 1

Hoe tevreden bent u in het algemeen over de afhandeling van uw e-mail door Informatie Rijksoverheid? vijf-puntsschaal (zeer ontevreden, ontevreden, niet tevreden of ontevreden/neutraal, tevreden, zeer tevreden).

#### Vraag 2

Vraag 2, variant A – Indien antwoord op vraag 1 is: tevreden/zeer tevreden

Wij vinden het fijn om te horen dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Om onze dienstverlening verder te optimaliseren vragen wij u om het e-mailantwoord dat u van Informatie Rijksoverheid heeft ontvangen op verschillende kwaliteitsaspecten te beoordelen.

Vraag 2, variant B – Indien antwoord op vraag 1 is: neutraal

Om u een volgende keer beter van dienst te zijn vragen wij u om het e-mailantwoord dat u van Informatie Rijksoverheid heeft ontvangen op verschillende kwaliteitsaspecten te beoordelen.

Vraag 2, variant C – Indien antwoord op vraag 1 is: zeer ontevreden/ontevreden

Wij vinden het vervelend om te horen dat u ontevreden bent over de afhandeling van uw e-mail. Wij willen graag weten waarom u ontevreden bent en vragen u om het e-mailantwoord dat u van Informatie Rijksoverheid heeft ontvangen op verschillende kwaliteitsaspecten te beoordelen.

|                                                                               | zeer goed             | goed                  | niet goed, niet slecht | slecht                | zeer slecht           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| De juistheid van het antwoord                                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De volledigheid van het antwoord                                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De mate waarin het antwoord aansloot op mijn vraag                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De vriendelijkheid die de e-mail uitstraalde                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De betrokkenheid die Informatie Rijksoverheid toonde bij uw vraag of probleem | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De begrijpelijkheid van het taalgebruik                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De termijn waarop u een antwoord heeft ontvangen                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

#### Vraag 3

Heeft u voor het versturen van de vraag de website Rijksoverheid.nl geraadpleegd?

Nee

Ja, reden contact:

- Ik heb de informatie niet gevonden op de website Rijksoverheid.nl.
- Ik vond de informatie op Rijksoverheid.nl niet duidelijk.
- Ik wilde bevestiging van de informatie op Rijksoverheid.nl.
- Ik had naar aanleiding van de informatie op Rijksoverheid.nl nog een andere vraag.
- Anders/weet ik niet meer.

#### Vraag 4

Heeft u nog aanvullende tips hoe wij onze dienstverlening kunnen verbeteren? (OPEN VRAAG)

### 13.4 BTO social media

Je hebt zojuist contact gehad met een van onze medewerkers. Om onze dienstverlening te verbeteren, zouden we je willen vragen deze vragenlijst in te vullen.

Alvast bedankt voor je medewerking.

15. Welk cijfer geef je de conversatie die we net hebben gehad?
16. Hoe tevreden ben je over het antwoord dat je van ons hebt gekregen?
17. Kun je vooruit met het gegeven antwoord?
18. Ben je tevreden over de manier waarop wij je te woord hebben gestaan?
19. Heb je snel genoeg antwoord gekregen op jouw vraag?
20. Ben je positief verrast door de manier waarop wij je hebben geholpen?
21. Heb je tips die je ons mee wilt geven? (OPEN VRAAG)

## 14. Criteria kwaliteitsmonitoring

Huidige criteria kwaliteitsmonitoring.

| Telefoon                                   | E-mail                          | Social Media                    |
|--------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <b>Non critical criteria</b>               |                                 |                                 |
| <b>Gespreksstructuur</b>                   |                                 |                                 |
| Opening                                    | Aanhef                          | Opening                         |
| Vraaganalyse                               | Samenvatten                     | Analyse                         |
| Samenvatten                                | Zoektechniek                    | Zoektechniek                    |
| Wachtstand                                 | Afsluiting                      | Afsluiting                      |
| Zoektechniek                               |                                 | Tevredenheidsonderzoek          |
| Afsluiting                                 |                                 |                                 |
| Tevredenheidsonderzoek                     |                                 |                                 |
| <b>Gespreksvorm</b>                        |                                 |                                 |
| Stemgebruik                                | Opmaak                          | Tone of voice en empathie       |
| Leiding nemen en houden                    | Tone of voice en empathie       | Correcte spelling en grammatica |
| Correct gebruik taal en woordkeuze         | Correcte spelling en grammatica | Oplossingsgericht               |
| Correcte spelling en grammatica van ticket | Oplossingsgericht               |                                 |
| Oplossingsgericht                          |                                 |                                 |
| <b>Critical criteria</b>                   |                                 |                                 |
| <b>Business Critical</b>                   |                                 |                                 |
| Zero Tolerance (ZT)                        | Zero Tolerance (ZT)             | Zero Tolerance (ZT)             |
| Registratie                                | Registratie                     | Registratie                     |
| Tickets doorsturen                         | Tickets doorsturen              | Tickets doorsturen              |
| <b>End user critical</b>                   |                                 |                                 |
| Juiste en volledige oplossing              | Juiste en volledige oplossing   | Juiste en volledige oplossing   |
| Betrokkenheid                              | Betrokkenheid                   | Betrokkenheid                   |
| Klantbeleving                              | Klantbeleving                   | Klantbeleving                   |

## 15. Te registreren gegevens

Na afronding van elk klantcontact dienen minimaal de volgende gegevens geregistreerd te worden. Over deze gegevens moet gerapporteerd worden aan Opdrachtgever.

- Ministerie
- Onderwerp (<https://rijksoverheid.nl/onderwerpen>)
- Actueel onderwerp (op verzoek van Opdrachtgever)
- Klantvraag (alleen op call)
- Contactsoort:
- Inhoudelijke vraag
- Mening
- Klacht
- Rappel
- Geen inhoud (niet op call)
- Onduidelijke vraag (niet op call)
- Hoe is de vraag afgehandeld
- Beantwoord
- Doorverwezen (naar..)
- Doorgestuurd (naar...)
- Volgens afspraak
- Buiten informatiedomein
- Afgehandeld als
- Spam
- Veelmailer/beller

Wanneer een vraag op doorgestuurd moet worden naar een Backoffice of extern loket dienen de NAW-gegevens van de klant genoteerd te worden.