Rijksinkoopsamenwerking
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Marktconsultatiedocument

Rijksinkoopsamenwerking

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Meer informatie
contact.RIS@rijksoverheid.nl

Marktconsultatie Externe Eerstelijns Klantcontactcentrum DUS-I

Ten behoeve van

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
De Dienst Uitvoering Subsidies aan Instellingen (DUS-I)

Contactpersoon	Ellen Diederen
Datum	25 november 2026
Kenmerk	201865006.028.179
Versie	1.0
Status	Definitief

1 Wij zoeken een dienstverlener voor een klantcontactcentrum voor DUS-I

Wij, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), zijn een mogelijke opdracht en aanbesteding aan het voorbereiden. Voordat wij dit doen gaan wij graag in gesprek met de markt. Dit noemen wij een marktconsultatie. Op deze manier krijgen wij beter inzicht in de mogelijkheden binnen de markt en zorgen wij ervoor dat de opdracht goed past binnen de markt. Tegelijk krijgt u vroegtijdig een duidelijk beeld van wat wij willen en welke doelen wij hebben.

Bent u geïnteresseerd in deze marktconsultatie? Dan nodigen wij u graag uit om onze vragen schriftelijk te beantwoorden.

2 Wie zijn wij?

DUS-I is opdrachtgever van deze marktconsultatie. Meer informatie over onze DUS-I vindt u hier.

De Rijksinkoopsamenwerking (RIS) begeleidt de marktconsulatie. Ellen Diederen, inkoopadviseur RIS begeleidt deze marktconsulatie en is bereikbaar via Ellen.Diederen@Rijksoverheid.nl.

3 Waar zijn we naar op zoek?

Achtergrond

DUS-I verzorgt op dit moment eerstelijnsdienstverlening zowel telefonisch als via het contactformulier vanuit het eigen klantcontactcentrum (KCC). DUS-I onderzoekt of:

1. deze eerstelijnstaken geheel of gedeeltelijk extern kunnen worden uitgevoerd;
2. welke organisatievorm daarvoor kwalitatief, kwantitatief, organisatorisch en financieel passend is. De specialistische behandeling van subsidie-inhoudelijke vragen blijft binnen DUS-I.

DUS-I wil de inzet van de eerstelijnsvoorziening laten aansluiten op het daadwerkelijke volume van telefoon en contactformulier, de spreiding van de telefonische contacten en piekbelasting. Hierbij moet rekening gehouden worden met behoud van telefonische bereikbaarheid, correcte registratie, zorgvuldige doorverwijzing en continuïteit tijdens de eventuele transitie van dienstverlening door eigen medewerkers versus externe partij.

Een deel van de binnenkomende vragen wordt door de eerste lijn geregistreerd en indien nodig doorgezet naar de tweede lijn. De contacten hebben te maken met:

- **Regelingen**:
  Nieuwe en bestaande regelingen, inclusief vragen over indieningstermijnen en inhoudelijke aspecten van een regeling;
- **Status en afhandeling**:
  Statusverzoeken over ingediende aanvragen, reacties op incomplete brieven en betalingsvragen;
- **Subsidie gerelateerde vragen**:
  Subsidievoorwaarden, aanvraagprocedures, indieningstermijnen, uitstelverzoeken en wijzigingen in projectgegevens of contactpersonen;
- **Technische vragen**:
  Problemen met het aanvraagformulier, portalen, inlogproblemen en foutmeldingen.

De eerstelijn kan algemene vragen beantwoorden wanneer de informatie beschikbaar is op de website of in door DUS-I verstrekte FAQ's en werkinstructies. Specialistische vragen over subsidieregelingen en individuele dossiers worden doorgestuurd naar inhoudelijke deskundige medewerkers van DUS-I. Een externe dienstverlener wordt niet gevraagd om subsidiebesluiten of specialistische dossierbehandeling over te nemen.

De aard van de opdracht

De opdracht betreft het uitvoeren van de eerstelijns contacten van DUS-I. Het doel is een betrouwbare, schaalbare en doelmatige eerste lijn, met behoud van continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening tijdens en na de transitie.

Hieronder vallen de volgende taken:

- Het opnemen van binnenkomende telefoongesprekken op een klantvriendelijke en herkenbare manier, namens DUS-I;
- Het nauwkeurig vastleggen en registreren van de klantvraag in het aangewezen systeem;
- Het routeren van de melding naar de juiste regeling/ directie of tweede lijn. De inhoudelijke behandeling van specialistische/ subsidievragen blijft binnen DUS-I;
- Het flexibel opschalen en afschalen van capaciteit tijdens pieken en dalen.

In de huidige werkwijze moet de eerstelijn de klantvraag verduidelijken en bepalen op welke subsidieregeling deze betrekking heeft. Dit kan ook spelen bij schriftelijke contactformulieren die zonder duidelijke regeling keuze. Zo nodig wordt aanvullende informatie bij de klant opgevraagd en wordt de melding doorgezet naar het juiste behandelteam. Of de verwerking van deze contactformulieren onderdeel wordt van een externe dienstverlening, is nog niet besloten en wordt als afzonderlijke optie verkend.

Er moet gewerkt worden op basis van gestelde kennisbasis en afgesproken escalatie- en routeringsregels. Deze worden door DUS-I bepaald en worden/nog opgesteld.

Omvang van de opdracht

Als voorlopige werkhypothese hanteert DUS-I circa 10.000 binnenkomende gesprekken per jaar en gemiddeld ca. 4 min gesprekstijd. Waarvan er jaarlijkse pieken zijn in kwartaal 1 en kwartaal 4:

Kwartaal	**Percentage**
Kwartaal 1	Ongeveer 30%
Kwartaal 2 en 3	Ongeveer 40%
Kwartaal 4	Ongeveer 30%

De percentages zijn verschillend over de afgelopen jaren. Dit betreffen historische indicaties en zijn geen afnamegaranties. De openingstijden waarin het KCC nu bereikbaar is op werkdagen, tussen 8:30 uur en 16:30 uur.

Relevante historische gegevens in het afgelopen jaar

Telefonie eerste kwartaal 2026:

- 2.072 telefonische gesprekken.
- 4:26 minuten gemiddelde gesprekstijd.
- 1.871 uur beschikbare capaciteit
- 154,7 uur telefonisch werkaanbod.
- 342 verlaten gesprekken.
- 103 gemiste gesprekken buiten openingstijd.

Telefonie juni 2026:

- 713 gesprekken.
- 588 uur capaciteit.
- 51,9 uur werkaanbod.
- 31 verlaten gesprekken.
- 24 gemiste gesprekken buiten openingstijd.

4 Welke vragen hebben wij?

Hier vindt u onze vragen. De beantwoording hiervan vraagt de nodige tijd van u. We stellen dit zeer op prijs. We vragen u voor bij het beantwoorden van de vragen gebruik te maken van bijlage 1 (Beantwoording vragen marktconsultatie).

Algemene vragen	

1.	Is de dienst zoals omschreven voor u interessant en kunt u de dienstverlening leveren?
	• Wilt u op hoofdlijnen beschrijven hoe u de dienstverlening zou organiseren. Ga daarbij in op:
	  ○ het aannemen en beantwoorden van klantvragen;
	  ○ registratie;
	  ○ routering;
	  ○ benodigde capaciteit;
	  ○ opvang van pieken.
	Als u niet alle onderdelen kunt uitvoeren, wilt u dan aangeven welke onderdelen mogelijk zijn en welke beperkingen u daarbij ziet.
	• Als u deze vraag met nee beantwoordt, is het niet nodig om de overige vragen te beantwoorden.

2.	Heeft u ervaring met het uitvoeren van klantcontact en specifiek bij organisaties met een relatief beperkt en wisselend belvolume? • Kunt u dit toelichten met concrete voorbeelden?
Vragen rondom de dienstverlening	
3.	Welke uitvoeringsmodellen zijn voor het relatief beperkt en wisselend gespreksvolume haalbaar? • Hoe organiseert u binnen deze modellen een efficiënte inzet van medewerkers? • Wilt u de gevolgen toelichten voor bereikbaarheid, kwaliteit en flexibiliteit. • Welke mogelijkheden zijn er om capaciteit met andere opdrachtgevers te delen of alleen tijdens piekmomenten in te zetten.
4.	Hoe organiseert u de telefonische bereikbaarheid binnen het indicatieve tijdvenster van 08.30 tot 16.30 op werkdagen? • Welke vormen van beschikbaarheid kunt u bieden en welke voorwaarden gelden daarbij?
5.	Hoe vangt u pieken en dalen op? • Op basis van uur-, dag-, en kwartaalpieken? • Binnen welk termijn kunt u extra capaciteit inzetten? • Hoe gaat u om met rustige perioden?
6.	Welke service-indicatoren en realistische bandbreedtes adviseert u? • Voor telefonische bereikbaarheid, wachttijd, gespreksafhandeling, juiste routering en registratie, klanttevredenheid, kwaliteitscontrole en periodieke rapportage? • Hoe worden deze gemeten en bewaakt? • Welke afspraken zijn daarbij noodzakelijk voor een goede overdracht naar de tweede lijn?
7.	Welke mogelijkheden biedt u voor een afzonderlijke optie om ook de operationele verwerking van binnenkomende berichten uit de algemene KCC-contactformulieren verzorgen? • Het gaat om het ontvangen. Verduidelijken, registreren en routeren van klantvragen. Specialistische dossierbehandeling en technisch beheer van de schriftelijke voorziening vallen hierbuiten. • Welke aanvullende werkzaamheden, volumegegevens en voorwaarden brengt deze dienstverlening met zich mee?

8.	Welke ondersteuning kunt u bieden op het gebied van routeringsopties die momenteel nog niet volledig beschikbaar? • Hoe kunt u ondersteunen bij het opzetten, implementeren en onderhouden van een kennisbasis, FAQ, scripts en routeringsinstructies? • Welke werkzaamheden zijn eenmalig en welke structureel? • Hoe borgt u dat medewerkers beschikken over actuele en juiste informatie, ook wanneer subsidieregelingen/ werkprocessen wijzigen? • Welke inhoudelijke informatie en inzet verwacht u vanuit DUS-I?
9.	Maakt uw organisatie momenteel gebruik van AI of automatisering bij eerstelijns klantcontact? • Zo ja, voor welke werkzaamheden en met welke ervaringen? • Welke toepassingsmogelijkheden, kansen en risico's ziet u voor de dienstverlening van DUS-I? Wilt u de mogelijke invloed toelichten op kwaliteit, kosten, menselijke controle, transparantie en bescherming van persoonsgegevens. Wilt u ook aangeven welke toepassingen facultatief zijn.
10.	Wat is een minimale realistische doorlooptijd voor implementatie van de dienstverlening en transitie? • Wilt u dit aangeven inclusief kennisoverdracht, opleiding/training, systeeminrichting, testen en ingebruikname? • Welke randvoorwaarden gelden hierbij?
Vragen over uw prijsmodel	
11.	Welk prijsmodel acht u passend voor de beschreven dienstverlening en waarom? • Welke elementen van onze behoefte hebben de grootste invloed op de prijs? • Wilt u daarbij inzicht geven in eventuele vaste kosten, minimumafname, verrekening van wisselende contactvolumes en andere relevante kostendrijvers.
12.	Kunt u op basis van de beschreven voorlopige omvang een globale, niet bindende kostenindicatie geven, excl. btw? Wilt u in uw kostenopbouw/uitwerking twee scenario's naar voren laten komen: 1. Telefoondienst DUS-I met beheer van de algemene DUS-I contactformulieren; 2. Telefoondienst DUS-I zonder beheer van de algemene DUS-I contactformulieren. Maak daarbij zo mogelijk onderscheid tussen: • eenmalige implementatie- en transitiekosten; • vaste maandelijkse kosten; • variabele tarieven voor de dienstverlening; • eventuele kosten voor piekcapaciteit; • monitoring en rapportage; • beëindiging en overdracht. Wilt u hierbij de aannames vermelden waarop de prijsindicatie is gebaseerd en hierbij eventuele bandbreedtes aangeven.
13.	Welke aanvullende tarieven of kosten gelden voor het tijdelijk inzetten van extra capaciteit tijdens piekbelasting? • Op welke wijze worden deze kosten berekend en verrekend? • Welke financiële gevolgen heeft het tijdelijk afnemen van minder capaciteit?
14.	Welke kosten rekent u op het gebied van ondersteuning bij routeringsopties? • Hoe komt uw prijs tot stand? • Welke kosten zijn éénmalig en welke zijn structureel?
Nodig van DUS-I	
15.	Welke aanvullende gegevens over contactvolumes, gespreksduur, nabewerkingstijd, herhaalverkeer, piekbelasting en de verdeling van contacten per uur, dag, week of

	maand heeft u nodig om de benodigde capaciteit en kosten betrouwbaar te ramen in een mogelijke aanbesteding?
16.	Wat heeft u van DUS-I nodig om gespreksregistraties te verwerken in bestaande systemen? • Welke mogelijke technische werkvormen, informatiebeveiliging, privacy maatregelen, en benodigde koppelingen zijn er nodig?
17.	Welke afspraken en contractuele mogelijkheden acht u noodzakelijk om de eerstelijns dienstverlening toekomstbestendig te organiseren? • Hoe kan de dienstverlening worden aangepast, wanneer contactvolumes, werkwijzen of de taakverdeling tussen eerste en tweedelijn veranderen? • Welke gevolgen hebben dergelijke wijziging voor de capaciteit, kosten en benodigde kennis?
18	Welke ontwikkelingen verwacht u de komende jaren op het gebied van eerstelijns klantcontact? • Welke innovaties of ontwikkelingen past u binnen uw organisatie al toe, en welke mogelijkheden of risico's zie u voor DUS-I?
19.	Heeft u nog andere overwegingen, suggesties of lessen uit eerdere projecten die relevant zijn voor deze marktconsultatie, maar niet aan bod zijn gekomen in bovenstaande vragen?

5 Hoe pakken we deze marktconsultatie aan?

Wij publiceren deze marktconsultatie openbaar. Op deze manier kan iedere geïnteresseerde meedoen. We kondigen deze marktconsultatie aan via TenderNed. U vindt de instructie hoe u TenderNed gebruikt als ondernemer op TenderNed gebruiken als ondernemer | TenderNed. U kunt tevens met TenderNed contact opnemen bij technische problemen.

Bij deze marktconsultatie gaat het om diensten met deze CPV-code:
- 64227000-3 Geïntegreerde telecommunicatiediensten;
- 72253000-3 Helpdesk en ondersteuningsdiensten.

6 Hoe ziet het proces en de planning eruit?

Vanaf het moment van publicatie op TenderNed gaat deze marktconsultatie van start. Hieronder ziet u de planning van de rest van de procedure.

Activiteit	Datum en tijdstip
Publiceren marktconsultatie	Donderdag 26 november 2026
Indienen van vragen over deze marktconsultatie	**Dinsdag 8 december 2026**
Publiceren Nota van Inlichtingen	Donderdag 17 december 2026
Indienen van schriftelijke beantwoording	**Donderdag 28 januari 2027, uiterlijk 12:00 uur**
Informeren of individuele gesprekken worden gehouden	Week 6
Voeren van individuele gesprekken	Week 7 en 8
Beschikbaar stellen eindverslag geïnteresseerden	15 maart 2027

Heeft u vragen over de opdracht of de marktconsultatie?

Stel deze vragen dan voor genoemde datum en tijdstip via de berichtenmodule in TenderNed. We vragen u voor bij het indienen de vragen gebruik te maken van bijlage 2 (Format vragen Nota van Inlichtingen). We publiceren daarna alle vragen en antwoorden, in één Nota van Inlichtingen, in TenderNed.

Indienen van schriftelijke beantwoording

We vragen u voor bij het beantwoorden van de vragen gebruik te maken van bijlage 1 (Beantwoording vragen marktconsultatie).

Wij nodigen u mogelijk uit voor een individueel gesprek

Wij maken op basis van de gegeven reacties een afweging of wij toegevoegde waarde zien in het voeren van individuele gesprekken. Als dit het geval is, nemen wij contact met u op. U kan het individuele gesprek zien als een toelichtend gesprek.

Wat gebeurt er na de marktconsultatie?

De informatie uit de marktconsultatie nemen we mee in de voorbereiding van onze opdracht en aanbestedingsprocedure. Wij willen transparant zijn en iedereen gelijke kansen geven. Daarom maken wij een eindverslag van de marktconsultatie. Dit is een algemeen verslag waarin wij geen vertrouwelijke informatie delen.

7 Uitgangspunten en randvoorwaarden

Deelname aan deze marktconsultatie is vrijblijvend. U verkrijgt door deelname geen rechten en deelname levert u ook geen verplichtingen op. We vergoeden geen kosten die samenhangen met deze marktconsultatie.

Op de voorgenomen opdracht zijn de Rijksvoorwaarden (ARVODI-2025) van toepassing. Voorwaarden van marktpartijen zijn niet van toepassing.

8 Overzicht bijlagen

Bij deze marktconsultatie horen de volgende bijlagen:

In te vullen door de marktpartij en uploaden via TenderNed	
Bijlage 1	Beantwoording vragen marktconsultatie
Bijlage 2	Format vragen Nota van Inlichtingen