



Ter attentie van:
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Datum

30 juli 2020

Betreft

Aanbesteding Klantcontactcentrum Coronavirus-apps,
Uw Kenmerk: (10)/(2g)

Geachte heer/mevrouw,

Dank voor de uitnodiging om in te schrijven op de Aanbesteding Klantcontactcentrum Coronavirus-apps. Wij hebben de afgelopen dagen met veel enthousiasme keihard gewerkt aan onze inschrijving. In deze brief geven wij wat meer achtergrond over onze organisatie, onze expertise op het gebied van Klantcontact en onze ervaringen binnen de (Rijks)overheid.

Introductie Webhelp

Webhelp Nederland is ruim 30 jaar marktleider op het gebied van klantcontact in de breedste zin van het woord. Wij zijn in 1985 opgericht onder de naam SNT en inmiddels uitgegroeid tot een volwaardige dienstverlener met meer dan 3500 collega's en 10 locaties in Nederland en Suriname. Sinds 2014 maken we deel uit van de internationale Webhelp Group, gevestigd op meer dan 90 locaties wereldwijd. Wij bedienen tal van opdrachtgevers in verschillende sectoren, waaronder veel overheidsinstanties. Deze internationale footprint biedt ons en onze opdrachtgevers de mogelijkheid gebruik te maken van het internationale netwerk en expertise op het gebied van marktkennis en innovatie.

Webhelp Nederland opereert geheel zelfstandig. We hebben de organisatie plat ingericht, met korte (communicatie- en rapportage)lijnen tussen management en operatie. Op deze manier weet iedereen wat er speelt, kunnen we snel acteren en op efficiënte wijze beslissingen nemen. Hierbij hoort inspirerend leiderschap: een inspirerende manier van leidinggeven, waarbij we de verantwoordelijkheid zoveel mogelijk beleggen bij de medewerkers en hen faciliteren en inspireren om tot de beste resultaten te komen.

Binnen Nederland opereert Webhelp aan de hand van diverse labels, die afzonderlijk of in samenhang kunnen worden ingezet. Dit is mede afhankelijk van de expertise die nodig is voor de invulling van de opdracht. Het betreft:

- Webhelp, aanbieder van klantcontact dienstverlening op alle kanalen (telefoon, e-mail, chat en Social Media) aan diverse opdrachtgevers in verschillende sectoren;
- Telecats, gericht op innovatieve ontwikkelingen op het gebied van taal- en spraaktechnologie;
- Webhelp Enterprise, met name gericht op meertalig multichannel technisch klantcontact; en
- Netino, gespecialiseerd in strategisch advies op het gebied van Social Media en digitale communicatie (Webcare).

Ervaringen met dienstverlening aan de (Rijks)overheid

Webhelp Nederland heeft ruim 20 jaar ervaring in de dienstverlening voor de centrale overheid. Wij werken voor Opdrachtgevers als DPC, Logius, CIBG, RVO, ACM, DNB, CAK en de Belastingdienst. Dit betreft de traditionele kanalen (call, e-mail) maar ook gespecialiseerde dienstverlening op Webcare kanalen.

Om de kennis en ervaringen die wij opdoen in deze sector te bundelen en optimaal te benutten, hebben wij de Business Unit 1Overheid ingericht. Binnen dit gespecialiseerde organisatie onderdeel vindt onder meer actieve kennisuitwisseling plaats (weten wat er speelt bij de overheid), hanteren wij een integrale aanpak op het gebied van werving en selectie en zetten wij onze medewerkers multidisciplinair in. Wij organiseren kennissessies waarbij onze Opdrachtgevers samenkomen en we met elkaar inzoomen op relevante ontwikkelingen en innovaties. Door VWS een plek binnen 1Overheid te bieden, verschaft VWS zich direct toegang tot de aanwezige kennis en expertise.



Ervaring op het gebied van Klantcontactcentrum en korte realisatieperiode

Wij hebben veel ervaring met het opzetten van Klantcontactcentra onder tijdsdruk voor zowel overheidsinstanties als commerciële bedrijven. Onze ervaringen lopen uiteen van kortstondige eenvoudige ondersteuning tot langdurige zeer complexe ondersteuning over verschillende klantcontact kanalen zoals telefonie, e-mail, chat, social media en webcare. Zo verzorgen wij momenteel voor de Rijkdienst voor Ondernemend Nederland de afhandeling van klantcontact rondom vragen van ondernemend Nederland gerelateerd aan Corona richtlijnen en subsidies. Een project waarin zeer snel en flexibel met elkaar is samengewerkt om binnen de geldende RIVM-richtlijnen in korte tijd een klantcontactcentrum op te bouwen en al lerende de vragen van ondernemers te beantwoorden. Ook op het gebied van technische ondersteuning hebben wij ruime ervaring. Wij verzorgen o.a. de helpdesk voor Somfy, de DigiD app van Logius en de app van bol.com.

Daarnaast hebben wij onlangs de pilot voor de opvang van vragen t.b.v. de CoronaMelder app voor het Ministerie van VWS mogen verzorgen. Alle medewerkers die hierbij betrokken zijn, staan klaar om hier een vervolg aan te geven. De kennis en ervaring die we hebben opgedaan maken dat wij kunnen garanderen dat wij per 17 augustus as. operationeel zijn om de vragen van gebruikers van de app te beantwoorden.

Wij zijn er trots op dat wij als organisatie een bijdrage mogen leveren aan het bestrijden van het Coronavirus en zullen er alles aan doen om de CoronaMelder app tot een succes te maken.

Wij kijken uit naar uw berichtgeving.

Met vriendelijke groet,
Namens Webhelp Nederland B.V.

Ronald van Schijndel
CEO

Contactpersoon:
(10)(2e)
(10)(2e)
e: 06 (10)(2e)
(10)(2e) @webhelp.com