
Marktconsultatie Klantgeleiding systeem Venlo 2020

Inhoudsopgave

1. Aanleiding marktconsultatie.....	3
2. Doelen van deze marktconsultatie.....	3
3. Gewenste situatie.....	4
4. Keuze voor soort marktconsultatie.....	6
5. Planning marktconsultatie.....	6
6. Overige randvoorwaarden.....	6
7. Vragenlijst.....	7
Bijlage 1: plattegrond balies burgerzaken.....	8
Bijlage 2: uitgangspunten Venlose school.....	9
Bijlage 3: informatielandschap publieksdiensten en uitgangspunten managementinformatie	11

1. Aanleiding marktconsultatie

Het contract met de huidige leverancier verloopt per 1 februari 2021. Gemeente Venlo is voornemens om meerdere partijen een kans te geven om deze opdracht te bemachtigen. Om te toetsen of de ideeën en wensen die bij ons leven realistisch en haalbaar zijn wordt een marktverkenning uitgevoerd. Deze marktconsultatie is een voorbereiding op de mogelijke aanbesteding voor het klantgeleiding systeem.

Doelstelling hierbij is: kennis op willen doen van de actuele ontwikkelingen op het terrein van klantgeleiding. Klantgeleiding bestaande uit minimaal de onderstaande elementen;

1. Klantgerichte, effectieve en efficiënte software ter ondersteuning van:
 - a. de klantgeleiding (oproepsysteem van klanten aan de balie)
 - b. plannen/roosteren van personeel op balieafspraken
2. Online reserveringsmogelijkheden voor balieafspraken gericht op burgerzaken, grens gemeente en arbeidsmigranten (RNI)
3. Moderne betaalfaciliteiten en cashbetaling

Om de klantstromen naar de Publiekshal in de stadswinkel van het stadskantoor in goede banen te leiden (klantgericht, effectief en efficiënt) wordt hardware en software gebruikt ten behoeve van de klantgeleiding (het oproepen van klanten voor balies), het online reserveren van balieafspraken, het doen van cash- en pinbetalingen en het plannen/roosteren van personeel op balieafspraken.

De gemeente Venlo is voornemens om een overeenkomst af te sluiten met een leverancier met betrekking tot het meest complete toekomstgerichte pakket van klantgeleiding voor ingezetenen (inwoners van de gemeente Venlo) alsook de niet ingezetene (grens gemeente en RNI).

2. Doelen van deze marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is om vrijblijvend onder andere:

- Informatie te verkrijgen vanuit de markt over de mogelijkheden die er zijn om de behoefte te vullen;
- Te onderzoeken of marktpartijen interesse hebben en mogelijkheden zien voor het pakket van klantgeleiding aan inwoners van de gemeente Venlo en niet ingezetene;
- Te onderzoeken welke (aanvullende) innovatieve oplossingen/mogelijkheden er zijn voor invulling van de klantgeleiding;
- Te onderzoeken in welke mate de markt kan voldoen aan de gewenste situatie, zoals hieronder beschreven.

3. Gewenste situatie

Opdracht omschrijving

De aanbestedingsprocedure die mogelijk zal volgen op deze marktconsultatie heeft tot doel het sluiten van één overeenkomst met één inschrijver.

De opdracht omvat minimaal een compleet pakket van klantgeleiding bestaande uit; moderne betaalmogelijkheden, reserveringsmogelijkheden, oproepsysteem ten behoeve van balieafspraken en een programma ter ondersteuning van de personeelsplanning bij burgerzaken.

Op welke wijze de opdracht uitgevoerd / ingevuld wordt laat de gemeente Venlo zoveel als mogelijk over aan de inschrijver. Hieronder vindt u een beschrijving van de gewenste situatie:

Gewenste situatie (maken afspraak)

Via de webpagina of het klantencontact center (KCC) besluit de klant om een afspraak te maken ten behoeve van het product burgerzaken, grens gemeente, register niet ingezetene of een combinatie van deze producten.

Zowel telefonisch alsook op de webpagina is snel en automatisch duidelijk welke afspraakmogelijkheden beschikbaar zijn. Online legitimeert men zich aan de hand van bijvoorbeeld een DigiD en telefonisch vraagt de KCC medewerker om contactgegevens ten behoeve van de aanvrager.

Direct nadat de afspraak is gepland ontvangt men een digitale afspraakbevestiging. Hierin staat alle relevante informatie ten behoeve van de balieafspraak. Inbegrepen een mogelijkheid tot het zelfstandig kunnen annuleren of wijzigen van de balieafspraak.

Ter geheugensteun ontvangt de klant 24 uur van te voren opnieuw een afspraakherinnering. Voor de klantgroep niet ingezetene is dit bericht bij voorkeur in hun moedertaal. Vervolgens meldt de klant zich op het afgesproken tijdstip in de centrale hal van het stadskantoor. Men verkrijgt bij voorkeur een volgnummer zonder noodzakelijke tussenkomst van een medewerker. Bijvoorbeeld via de afsprakenzuil, eerder verkregen ontvangstbevestiging of andere passende manier. Wij staan open voor mogelijkheden tot een slimmere afsprakenzuil (met documentscanner en camera) die een document aan een persoon kan matchen, of andere innovatieve oplossingen.

Vervolgens neemt men plaats nabij de balies in afwachting van de afspraak aan het loket. De geschatte wachttijd is duidelijk voor de klant evenals de locatieduiding van het loket. In geval van een afspraak aan het RNI (register niet ingezetene) loket bestaat er een mogelijkheid om de klant tweemaal op te roepen. Enerzijds voor de inschrijving en anderzijds voor de uitreiking van het bewijs van inschrijving.

De loketafspraak verloopt mede door de gedegen voorbereiding (lees informatievoorziening) soepel waardoor men alleen de betaling nog hoeft te voltooien. Hierbij heeft men de beschikking over moderne betaalmogelijkheden en cashbetaling (compatibel easycash machine).

Mocht er een levertermijn op het product gelden (bijvoorbeeld bij een paspoort), dan ontvangt de klant opnieuw een bevestiging met aanvullende relevante leverinformatie. Bij definitieve ontvangst volgt wederom een update aan de klant.

—start gewenste situatie (zonder afspraak)—

Gewenste situatie (zonder afspraak)

Het merendeel van de balieafspraken wordt getriggerd door een afspraakreservering. Toch geldt dit niet voor alle bezoekers en kan men zich melden zonder afspraakreservering. In de regel te onderscheiden middels onderstaande driedeling.

- A. Aangifte van een geboorte of overlijden
- B. Afhalen van een reisdocument of rijbewijs
- C. Klant meld zich zonder afspraak in de hoop direct te kunnen worden geholpen

Gewenste situatie – klantgroep A

Men meldt zich in het stadskantoor voor melding van overlijden of geboorte. Bij voorkeur verkrijgt men het volgnummer zonder tussenkomst van een medewerker.

Middels het verkregen volgnummer / schermen wordt de klant geïnformeerd over de geschatte wachttijd (afhankelijk van de beschikbare capaciteit aan de balies) en middels locatieduiding geleid naar het loket.

Vervolgens is de definitieve oproep aan de balie goed zicht- en hoorbaar.

Gewenste situatie – klantgroep B

Men is getriggerd door een ontvangstbevestiging dat het reisdocument of rijbewijs klaar ligt om te worden afgehaald.

Men krijgt optioneel de mogelijkheid om het document alsnog te laten bezorgen tegen meerprijs.

Klanten die kiezen het document af te halen zien de beschikbare openingstijden inclusief inschatting van de verwachte wachttijd (relatie met piek- en daluren). Optioneel kan men kiezen in welk tijdvak men voornemens is het document af te halen. Deze informatie is gekoppeld aan de personeelsplanning ter bevordering van de forecasting.

Of er bestaat een mogelijkheid tot het afhalen van een document zonder tussenkomst van een baliebezoek. Bijvoorbeeld door een paspoortautomaat met zelfbediening in de centrale hal van het stadskantoor (zie bijlage 1 plattegrond).

Middels het verkregen volgnummer / schermen wordt de klant geïnformeerd over de geschatte wachttijd (afhankelijk van de beschikbare capaciteit aan de balies) en middels locatieduiding van geleid naar het loket.

Gewenste situatie – klantgroep C

Men meldt zich zonder afspraakreservering op het stadskantoor. Zonder noodzakelijke tussenkomst van een medewerker krijgt men aan de hand van systeemintelligentie de optie om:

- Het inplannen van een directe loketafspraak (afhankelijk van beschikbare balie capaciteit in relatie tot de wachttijd KPI's)
- Inplannen van een afspraakreservering op een ander geschikt moment

4. Keuze voor soort marktconsultatie

De gemeente Venlo kiest voor een zogenaamde open marktconsultatie. Deze marktconsultatie wordt bekendgemaakt op TenderNed zodat geïnteresseerde marktpartijen hiervan kennis kunnen nemen. De reden dat gekozen is voor deze vorm van marktconsultatie, is dat de gemeente Venlo hiermee zoveel mogelijk input vanuit de markt wil krijgen.

5. Planning marktconsultatie

1. Publicatie op TenderNed: 23 juli 2020
2. Gelegenheid tot stellen van vragen is tot 30 juli tot 09:00 uur.
3. Streefdatum voor de beantwoording van de vragen is op 5 augustus 2020.
4. Uiterlijk op 1 september 2020 10.00 uur zien we graag schriftelijk de beantwoording op de door ons gestelde vragen tegemoet, in het bijgevoegde format (bijlage).

6. Overige randvoorwaarden

De marktconsultatie dient als hulpmiddel voor gemeente Venlo bij het opstellen van een programma van eisen voor de aanbesteding ten behoeve van het klantgeleiding systeem.

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan vervolgactiviteiten. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.

Er kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie. Dit geldt zowel voor de gemeente Venlo als voor de marktpartij.

Gemeente Venlo is vrij de ontvangen informatie van de marktpartijen te verwerken in haar aanbestedingsdocumenten. Marktpartijen kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontleen.

Door deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie door de werkorganisatie mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) het vervolgtraject. Tevens verklaart de deelnemende marktpartij akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden.

7. Vragenlijst

Algemene bedrijfsinformatie (vertrouwelijk)

1. Graag ontvangen wij informatie over uw organisatie waarbij minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen:
 - a. Naam van de organisatie;
 - b. Contactgegevens (naam, e-mail en telefoonnummer);
 - c. Heeft u interesse en mogelijkheden om deel te nemen aan een aanbesteding van gemeente Venlo en op basis daarvan het complete pakket van klantgeleiding zoals hierboven beschreven te faciliteren voor gemeente Venlo?

Vragen met betrekking tot klantgeleiding

2. Biedt u de mogelijkheid voor levering van het complete pakket van klantgeleiding?
3. Heeft u ervaring met het verzorgen van het gewenste complete pakket van klantgeleiding bij overheidsinstellingen zoals bijvoorbeeld een gemeente?
4. Op welke wijze adviseert u systeemintelligentie aan klantgeleiding te koppelen ter bevordering van enerzijds de dienstverlening en anderzijds efficiëntie?
5. Op welke wijze ondersteunt systeemintelligentie de aansturing en forecasting (verkregen inzicht tussen vraag en beschikbare capaciteit)?
6. Op welke wijze denkt u het betaalverkeer modern en klantvriendelijk in te richten?
7. Op welke wijze organiseert u de klantreis waarbij u het aantal (fysieke) klantcontacten tot een minimum weet te beperken. Licht toe hoe jullie onderscheid maken tussen de verschillende klantgroepen.
8. Hoe positioneert u een eventuele afsprakenzuil binnen het pakket van klantgeleiding?
9. Zijn er ondersteunende faciliteiten / hardware benodigd zoals bijvoorbeeld led-schermen en afsprakenzuilen?
10. Op welke wijze houdt u rekening met digibeten, laaggeletterden en slechtzienden?
11. Welke werkwijze / klantvriendelijk proces hanteert u zelf? Licht dit toe.
12. Hoe voldoet uw werkwijze aan de uitgangspunten voor goede dienstverlening zoals gesteld in bijlage 2. Licht deze toe.
13. Hoe voldoet de werkwijze aan de regelgeving in verband met de bescherming van de persoonsgegevens / AVG en de informatiebeveiliging?
14. Welke innovatieve (aanvullende) oplossingen / gerelateerde mogelijkheden / aanvullende dienstverlening heeft u te bieden? Kunt u daartoe voorbeelden aandragen/laten zien?

Vragen met betrekking tot de aanbesteding strategie

15. Welke gunningscriteria adviseert u en waarom?
16. Welke (aanvullende) informatie heeft u nodig om een goede aanbidding te kunnen doen?

Overige vragen

17. Wat vindt u van het door de gemeente Venlo geschetst beeld van de behoefte / proces zoals beschreven in hoofdstuk 4 "Gewenste situatie"?
18. Hoe onderscheidt u zich ten opzichte van uw concurrenten?
19. Dient de gemeente Venlo nog rekening te houden met andere aspecten?
20. Welke mogelijkheden biedt u tijdens pieken (bijvoorbeeld in het voorjaar)?
21. In welke mate voldoet uw systeem aan de WCAG 2.1 AA eisen?

Bijlage 1: plattegrond balies burgerzaken

Hardware Balie 1 t/m 8:

- Epson Bonprinter TM-T20III
- Betaalautomaat CCV met contactloos betalen
- Daarnaast diverse apparatuur van Identiteit en Diensten. Dit staat verder los van de klantgeleiding of JCC applicaties.

RNI Balies en Specialisten balies:

Maken geen gebruik van hardware die aan de JCC applicaties zijn gekoppeld.

TV monitoren:

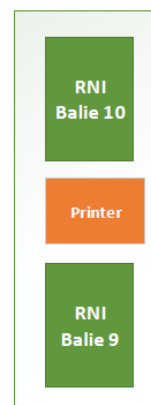
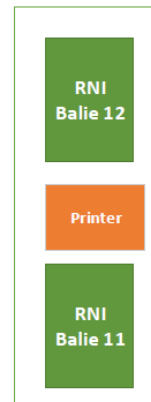
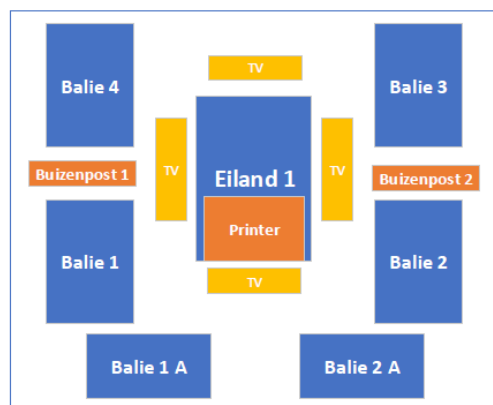
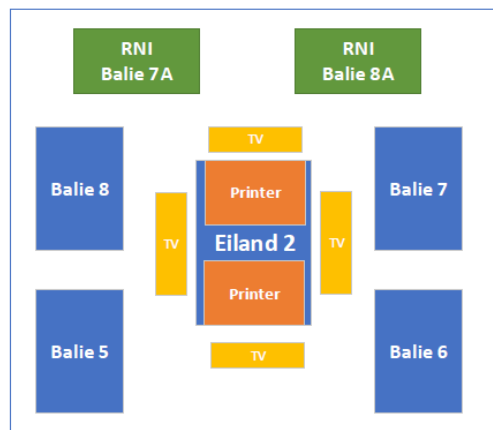
Boven elk eiland hangen 4 TV monitoren voor de klantgeleiding.

Cikam
Easycash

Klantenzuilen:

Bij de receptie staan 2 klantenzuilen waar burgers een nummertje kunnen trekken en binnen kunnen melden.

Receptie

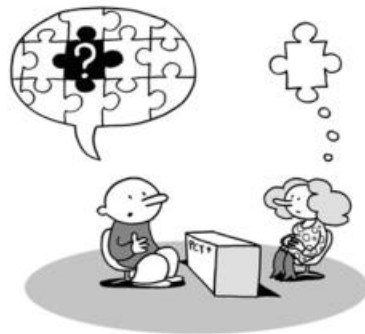


Specialisten balies 15 t/m 18



1. Klantgerichtheid

“We denken vanuit de leefwereld van onze klanten en relaties. We stellen niet onze eigen processen centraal, het klantproces moet leidend zijn.”

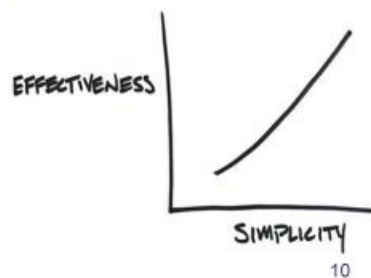


9



2. Eenvoud

- Vaak gehoorde klacht: te ingewikkeld
- Complexiteit is mislukte eenvoud
- Eenvoud is niet simpel
- Werkprocessen verbeteren
- Eenvoudig taalgebruik



10

3. Integraliteit



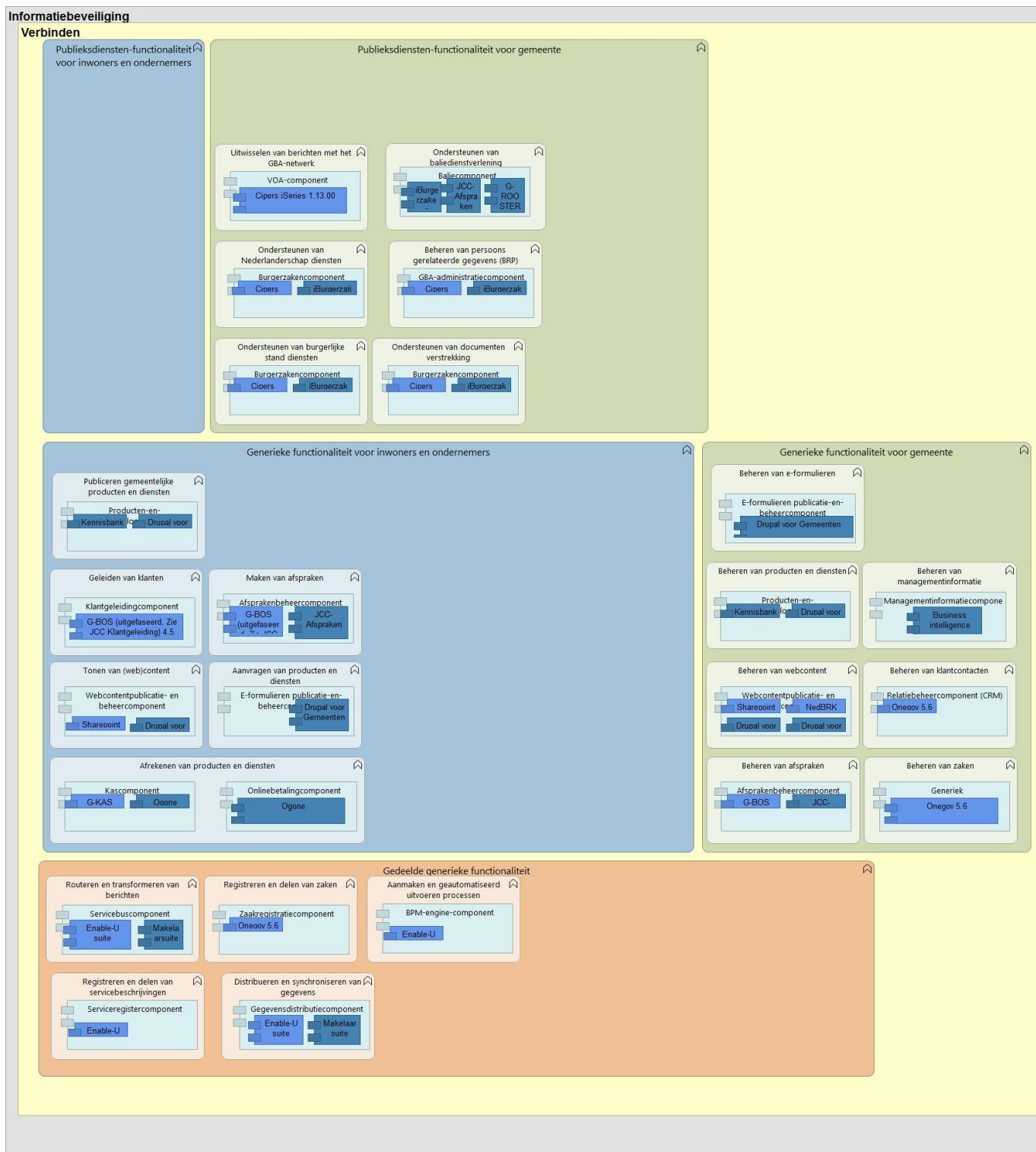
- Burger heeft geen boodschap aan hoe wij onszelf hebben georganiseerd
- Keten van dienstverlening is zo sterk als de zwakste schakel
- Proactief informeren, bereikbaar zijn, meedenken, verantwoordelijkheid nemen, samen optrekken



11

Bijlage 3: informatielandschap publieksdiensten en uitgangspunten managementinformatie

Om potentiële inschrijvers inzicht te geven in ons huidige informatielandschap van publieksdiensten, is onderstaand architectuurplaat bijgevoegd.



Daarnaast wilt de gemeente Venlo optimaal gebruik maken van business intelligence en de mogelijkheden tot het genereren van managementinformatie. Gemeente Venlo maakt gebruik van een centraal datawarehouse en dashboard. Hierbij hanteren wij de volgende uitgangspunten.

Data worden door de leverancier als volgt aangeleverd:

- Op basis van een vastgestelde frequentie (minimaal dagelijks, maar bij voorkeur op ieder moment);
- Volledig (historisch en actueel);
- Op het laagste niveau;
- Op basis van een beveiligde API;
- Met inzicht in de metadata (definities van tabellen, kolommen, velden en de relaties tussen die velden m.b.v. een databasediagram);
- Met de mogelijkheid om de feiten van de data te bekijken vanuit verschillende dimensies (o.a. locatie, tijd, categorie)

Op basis van bovenstaande kunnen de data ingelezen worden in het Venlose datawarehouse en gepresenteerd worden in een gewenst dashboard en analysemodel.