

Nota van Inlichtingen – Marktconsultatie Klantgeleiding gemeente Venlo

1. De gemeente Venlo geeft aan dat leveranciers een zowel een klantgeleidings-, afspraken-, personeelsplannings- als betaalsysteem moeten kunnen leveren. Is reserveringsfunctionaliteit ten behoeve van het reserveren van ruimtes en objecten ook onderdeel van de scope?

Antwoord:

Nee.

2. Dient leverancier over een (bewezen) integratie te beschikken tussen de genoemde onderdelen/applicaties?

Antwoord:

Leverancier dient aan te tonen welke (bewezen) integraties met genoemde onderdelen/ applicaties reeds gerealiseerd zijn of kunnen worden gerealiseerd.

3. De gemeente Venlo maakt op dit moment gebruik van een eigen afsprakenformulier op de website. Is de gemeente Venlo voornemens om deze te blijven gebruiken of staat het ook open voor het afsprakenformulier, inclusief bijbehorende functionaliteit, van de leverancier?

Antwoord:

Mits leverancier kan voldoen aan de eisen die de opdrachtgever stelt aan de online afsprakenmodule op de website, staan we open voor de module van de leverancier.

4. Om welke reden wenst de gemeente Venlo gebruik te gaan maken van een DigiD-schil ten behoeve van het online afsprakenformulier?

Antwoord:

Op deze manier zijn direct de juiste BRP gegevens gekoppeld aan de afspraak, mits de afspraak niet direct via een webformulier van een backoffice applicatie wordt gemaakt (bijvoorbeeld iBurgerzaken). Dit voorkomt fouten en onnodig onderzoekwerk (dus tijdswinst) bij de balies.

5. Op pagina 5 bij de alinea 'Gewenste oplossing - klantgroep B' beschrijft de gemeente Venlo het gebruik van een paspoortautomaat. Leverancier gaat ervan uit dat deze automaat aangestuurd wordt vanuit de Burgerzakenapplicatie (iBurgerzaken), klopt deze aanname?

Antwoord:

Integratie met onze huidige Burgerzakenmodule (iBurgerzaken) is hierbij essentieel. Uit deze applicatie komt de informatie die betrekking heeft op paspoortenuitgifte. De paspoortautomaat dient ter verstrekking en identificatie.

Kortom, de aanname is voor de hand liggend, maar staat niet vast als zodanig.

Wij zijn echter benieuwd naar de oplossingsrichting van de leverancier en staan hierbij open voor slimme mogelijkheden.

NB: momenteel zijn we niet in bezit van een paspoortautomaat of soortgelijke oplossing. Dit maakt onderdeel uit van de beoogde doorontwikkeling.

6. Leverancier gaat ervan uit dat de genoemde leverinformatie en ontvangstbevestigingen van producten en diensten verstuurd worden vanuit de Burgerzakenapplicatie, klopt deze aanname?

Antwoord:

Deze aanname is correct.

Wij zijn echter benieuwd naar de oplossingsrichting van de leverancier en staan hierbij open voor slimme mogelijkheden.

7. In de vragenlijst geeft de gemeente Venlo bij vraag 4 en 5 aan dat systeemintelligentie ingezet moet kunnen worden bij het klantgeleidingssysteem. Kunt u een nadere toelichting geven op wat de gemeente Venlo verstaat onder systeemintelligentie?

Antwoord:

Systeemintelligentie, ook wel kunstmatige intelligentie of artificial intelligence (AI) genoemd, moet de gemeente Venlo helpen om slimmer, sneller en nauwkeuriger te werken. Met systeemintelligentie kunnen we, zonder tussenkomst van een natuurlijke persoon, de klant of bezoeker voorzien van de juiste informatie, product of dienst. Middels systeemintelligentie worden bijvoorbeeld automatisch aspecten herkend, de juiste categorieën gekozen, beslissingen genomen en taken uitgevoerd.

Wij zijn echter benieuwd naar de oplossingsrichting van de leverancier en staan hierbij open voor slimme mogelijkheden.