



Dordthuis



Marktconsultatie Publieke dienstverlening Dordthuis

Kenmerk:	230066GDD
Afzender:	Projectteam Dordthuis
Datum:	28-11-2024
Status/versie:	Versie 1.0

Inhoud

1.AANLEIDING EN CONTEXT-----	3
1.1 Aanleiding -----	3
1.2Het verhaal van onze dienstverlening-----	3
1.3Onze uitgangspunten voor de dienstverlening-----	4
1.4Vertaling van visie en uitgangspunten naar bezoekers -----	5
1.5Stories ter ondersteuning van de vraag -----	5
2OPZET MARKTCONSULTATIE -----	9
2.1 Deelname- Indiening beantwoording vragenlijst -----	9
2.2Planning -----	9
2.3Contactgegevens -----	10
2.4 Deelnamevoorwaarden-----	10
Bijlage 1: -----	11
Bijlage 2: -----	11

INLEIDING

De vier toekomstige bewoners van het Dordthuis, te weten de Gemeente Dordrecht, Sociale Dienst Drechtsteden, Bibliotheek AanZet en Dordrecht Marketing/VVV Zuid-Holland Zuid, zijn zich aan het voorbereiden op een nieuw concept voor hun gezamenlijke publieke dienstverlening. Deze marktconsultatie is bedoeld om de visie voor deze publieke dienstverlening en vragen over de daarbij behorende (digitale) voorzieningen te toetsen bij de markt.

In de marktconsultatie vragen we aan marktpartijen informatie die ons kan helpen bij de uitwerking van de aanbesteding publieke dienstverlening en daarmee kan bijdragen aan de kwaliteit van deze aanbesteding. We hopen met deze marktconsultatie dan ook informatie te verkrijgen en inzichten op te doen die we in de aanbesteding kunnen gebruiken om de best passende oplossing te contracteren. Als u geïnteresseerd bent en denkt een bijdrage te kunnen leveren, dan bent u van harte uitgenodigd om deel te nemen aan deze marktconsultatie.

De aanbesteding publiceren we naar verwachting in het tweede kwartaal 2025.

1. AANLEIDING EN CONTEXT

1.1 Aanleiding

De gemeente Dordrecht is op dit moment bezig met het realiseren van een nieuwe multifunctionele locatie in het centrum van Dordrecht: het Dordthuis. Het Dordthuis wordt dé plek waar de 4 zich vestigende organisaties (Gemeente Dordrecht, Sociale Dienst Drechtsteden, Bibliotheek AanZet en Dordrecht Marketing/VVV Zuid-Holland Zuid), burgers en andere belangstellenden samen kunnen komen om te ontmoeten, inspireren, verbinden en samen te werken. Het Dordthuis kenmerkt zich als culturele hotspot van de stad, opgesplitst in een besloten werkgebied en een publiekstoegankelijk gebied waar de gemeenschappelijke dienstverlening van de partners ingericht wordt.

De eerste drie etages van het Dordthuis zijn publiek toegankelijk. Hier komt de stadswinkel (VVV) en de diensten van de gemeente Dordrecht, Bibliotheek AanZet en de Sociale Dienst Drechtsteden. Daarnaast komen er voorzieningen zoals een trouwkamer, een grote multifunctionele zaal, een werkcafé, een tuin en kunnen bewoners van Dordrecht gebruik maken van werk- en studieplekken. Op de bovenste verdiepingen van het gebouw worden de werkplekken en vergaderruimtes voor de medewerkers van de gemeente, bibliotheek en Sociale Dienst Drechtsteden gerealiseerd. Er worden jaarlijks rond de 500.000-600.000 bezoekers verwacht voor publieke dienstverlening, bibliotheekbezoek, een ontmoeting of overleg in het werkcafé, culturele activiteiten etc. Naast het hierboven beschreven Prisma-gebouw, zal er aangrenzend een plateaugebouw worden gerealiseerd dat niet publiek toegankelijk wordt en bedoeld is voor reguliere werkplekken en backoffice-activiteiten.

Meer informatie over het Dordthuis kunt u vinden op www.Dordthuis.nl

1.2 Het verhaal van onze dienstverlening

Waarom?

In een wereld die steeds complexer wordt, willen wij het leven in regio Dordrecht zo mooi en makkelijk mogelijk maken. Ons doel? Een sterke, verbonden gemeenschap creëren, waarin mensen zich gesteund, gehoord en thuis voelen.

Hoe?

We bieden een verwelkomende en veilige plek voor de stad en regio: het Dordthuis. Hier kunnen bezoekers 'zijn' en bieden we inspiratie, ondersteuning en ontwikkeling. Wie je ook bent, waar je ook vandaan komt: we helpen je een stap vooruit.

Wat?

In het Dordthuis komen de gemeente, bibliotheek, VVV en sociale dienst samen. Alles onder één dak en onder één label: snel, slim en altijd in verbinding. We vormen een team en brengen bezoekers en diensten bij elkaar. Zonder gedoe, met persoonlijke aandacht.

1.3 Onze uitgangspunten voor de dienstverlening

Wij zijn een huiskamer voor de stad

In het Dordthuis is iedereen welkom en mag er zijn. Om te verblijven, werken, studeren of om anderen te ontmoeten.

Bij de inrichting van de publieke ruimte hebben we er rekening mee gehouden dat deze een warme uitstraling heeft, zodat mensen zich er thuis voelen.

Wij zijn voor de bezoeker één

We geven vorm aan de dienstverlening over de 3 etages. Gesprekken vinden overal op de publieke vloeren plaats, ook tussen de boekenkasten. Onze diensten zijn gemengd. Het is niet zichtbaar bij welke partner je zit.

Dordthuis is het label waaronder de partners van het Dordthuis de publieke diensten verlenen en gaan programmeren.

Wij ontvangen bezoekers aan informele gespreksplekken

We geven vorm aan de dienstverlening over de 3 etages. De inrichting van die etages is laagdrempelig, betrouwbaar en gelijkwaardig. De aard/inhoud van het gesprek bepaalt waar we het gesprek voeren; in rust of in rumoer. Informeel, zakelijk of in privacy (spreekkamer).

Wij stimuleren andere dienstverlenende partners gebruik te maken van de publieke ruimten

Wij vinden het belangrijk om ook bezoekers met vragen over de landelijke overheid, lokale of regionale organisaties goed te helpen. Daarom gaan we bijvoorbeeld thema gericht samenwerken op het Samenwerk Plein met landelijke overheidsorganisaties. En werken we op het Ontwikkelplein samen met lokale en regionale organisaties op het gebied van praktische hulp en zelf leren.

Er is een voor iedereen toegankelijke horecavoorziening

Wij voeren het gesprek met onze bezoekers onder het genot van een lekkere kop koffie of thee. Een drankje is belangrijk voor de dienstverlening. En ook voor bezoekers die in het Dordthuis verblijven, werken, studeren of anderen ontmoeten. Daarom is op de begane grond en de eerste verdieping een koffiebar. Op de 2e verdieping is een werkcafé.

Wij willen inspireren

Wij willen de bezoeker een stap vooruitbrengen en daarnaast een extra beleving bieden. Dit doen wij met (mini) tentoonstellingen, (collectie) presentaties, verhalen, kunst, interactieve installaties en programmering. Zodat mensen met méér naar buiten komen dan ze naar binnen gingen. En we het verblijf in het Dordthuis zo aangenaam mogelijk maken.

1.4 Vertaling van visie en uitgangspunten naar bezoekers

Wij verwachten dat een verscheidenheid aan bezoekers het Dordthuis zal bezoeken. Het faciliteren en begeleiden van deze bezoekers, bijvoorbeeld bij het maken van een afspraak of richting de plaats van bestemming, geschiedt zowel fysiek als digitaal. Zoals in de inleiding aangegeven zijn wij op zoek naar één of meer (digitale) voorzieningen die het ontvangen en begeleiden van onze toekomstige bezoekers, op de wijze zoals in onze visie beschreven, digitaal ondersteunen. Om deze vraag meer context te geven, hebben we een aantal verschillende bezoekers én de host (onze gastvrouw/-heer) via storytelling weergegeven. Deze stories beschrijven verschillende soorten bezoekers en de weg die zij rondom hun Dordthuis bezoek afleggen. We onderscheiden hierbij de volgende bezoekers:

Dordthuis bezoeker – afspraak op eigen initiatief – digivaardig:

Deze bezoeker wil op eigen initiatief een afspraak maken in het Dordthuis, bijvoorbeeld bij de gemeente Dordrecht of de Sociale Dienst Drechtsteden, en is digivaardig. Zowel het maken van de afspraak als de verdere communicatie hierover verloopt zo veel mogelijk digitaal.

Dordthuis bezoeker – afspraak op eigen initiatief – niet-digivaardig:

Deze bezoeker wil op eigen initiatief een afspraak maken in het Dordthuis, bijvoorbeeld bij de gemeente Dordrecht of de Sociale Dienst Drechtsteden, en is niet digivaardig. Zowel het maken van de afspraak als de verdere communicatie hierover verloopt veelal fysiek.

Dordthuis bezoeker – afspraak op initiatief organisatie – digivaardig en niet-digivaardig:

Deze bezoeker wordt door een Dordthuis medewerker, bijvoorbeeld vanuit de gemeente Dordrecht of de Sociale Dienst Drechtsteden, uitgenodigd voor een afspraak. Het maakt voor het proces niet uit of deze bezoeker digivaardig of niet digivaardig is, het proces kan hier gemakkelijk en op eigen keuze van de bezoeker óf betrokken organisatie worden ingericht. Zowel het maken van de afspraak als de verdere communicatie hierover verloopt dus zo veel mogelijk naar eigen wens van de bezoeker óf volgt het proces van de betrokken organisatie.

Reserveren vergaderruimte publieke vloeren Dordthuis:

Derden, niet zijnde de bewoners van het Dordthuis, maar bijvoorbeeld burgers, ondernemers of verenigingen, die vergaderruimtes op de publieke vloeren kunnen reserveren.

Zakelijke bezoeker Dordthuis:

Een externe, zakelijke bezoeker die een afspraak heeft met een medewerker van het Dordthuis.

Naast bezoekers speelt ook de host een belangrijke rol in de dienstverlening van het Dordthuis:

Host: Dordthuis spin in het web:

De host is de gastheer of gastvrouw van het Dordthuis en daarmee het eerste aanspreekpunt voor bezoekers. De host heeft inzicht in de afspraakgegevens (zoals betrokken medewerker, tijdstip en plaats van de afspraak), maar ook in de programmering en de algemene plattegrond van het pand. De host kan iedere bezoeker de weg wijzen of op weg helpen.

1.5 Stories ter ondersteuning van de vraag

Voor deze bezoekers zijn de volgende stories opgesteld:

Dordthuis bezoeker – afspraak op eigen initiatief - digivaardig



¹Dit gebeurt voordat de afspraak gemaakt kan worden, mogelijke tijdsloten worden voorafgaand aan het maken van de afspraak opgesteld. De burger ziet de mogelijkheden wanneer hij een afspraak maakt. Er wordt geen medewerker of plek toegewezen, burgers worden 'gewoon' opgeroepen.

²Voor de Sociale Dienst Drechtsteden is zelf online een afspraak maken nog niet mogelijk, wellicht wel wenselijk in toekomst.

³Niet iedere bezoeker krijgt koffie. Het moet dus mogelijk zijn om optioneel koffie aan te bieden. De manier waarop staat nog open (muntje, bonnetje, QR-code).

Dordthuis bezoeker – afspraak op eigen initiatief – niet-digivaardig

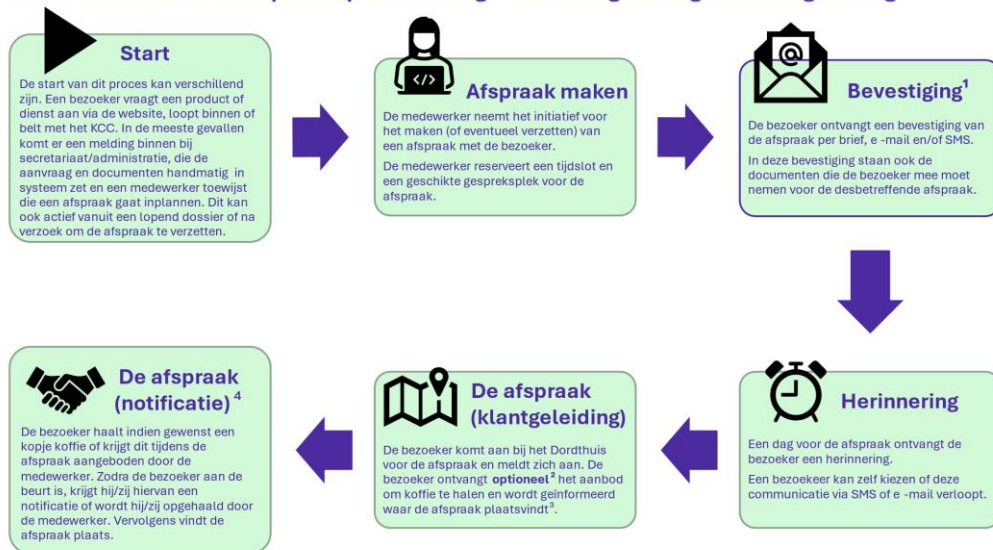


¹Dit gebeurt voordat de afspraak gemaakt kan worden, mogelijke tijdsloten worden voorafgaand aan het maken van de afspraak opgesteld. De burger ziet de mogelijkheden wanneer hij een afspraak maakt. Er wordt geen medewerker of plek toegewezen, burgers worden 'gewoon' opgeroepen.

²Voor de Sociale Dienst Drechtsteden is zelf online een afspraak maken nog niet mogelijk, wellicht wel wenselijk in toekomst.

³Niet iedere bezoeker krijgt koffie. Het moet dus mogelijk zijn om optioneel koffie aan te bieden. De manier waarop staat nog open (muntje, bonnetje, QR-code).

Dordthuis bezoeker – afspraak op initiatief organisatie – digivaardig en niet-digivaardig



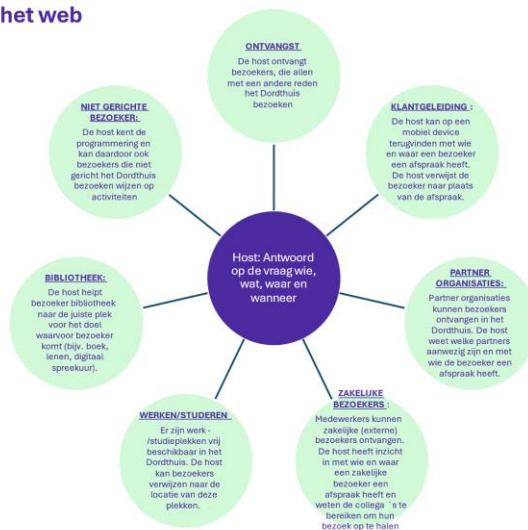
¹ Bij het maken van een afspraak op eigen initiatief staat een link om de afspraak te verzetten. De ambitie is om dit ook als optie te onderzoeken voor afspraken op initiatief organisatie.

² Niet iedere bezoeker krijgt koffie. Het moet dus mogelijk zijn om optioneel koffie aan te bieden. De manier waarop staat nog open (muntje, bonnetje, QR-code).

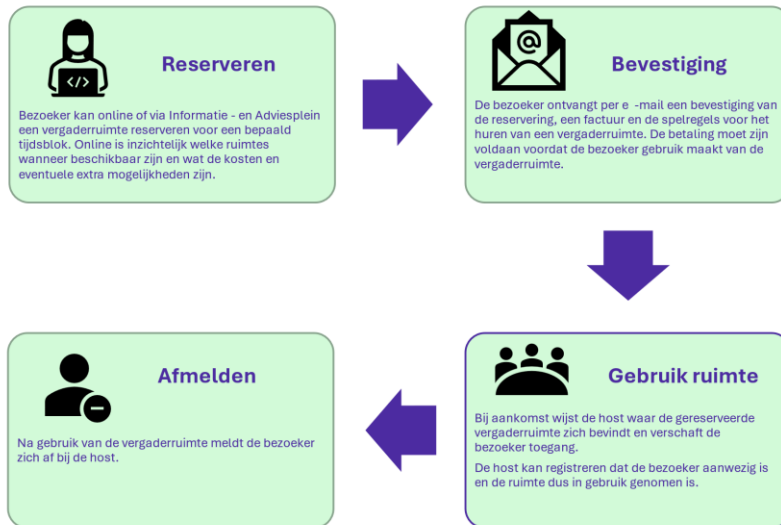
³ Bezoeker wordt verwezen naar wachtruimte en wordt daar opgehaald door medewerker of krijgt bericht als hij/zij aan de beurt is.

⁴ Het al dan niet ophalen van de bezoeker en het al dan niet actief aanbieden van koffie hangt af van de betreffende organisatie en/of het proces.

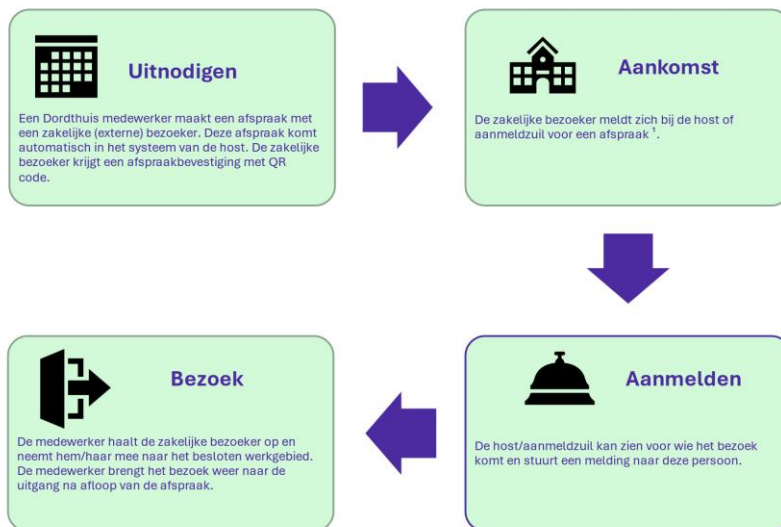
Host: Dordthuis spin in het web



Reserveren vergaderruimte publieke vloeren Dordthuis



Zakelijke bezoeker Dordthuis



¹ Moet bezoeker een bezoekerspas krijgen? Wat betekent dat voor aanmelden bij de aanmeldzuil?

Het totaal aan benodigde informatievoorziening voor het Dordthuis en specifiek het gedeelte voor de publieke dienstverlening is door onze Informatie Architect uiteengezet in architectuurplaten. Deze zijn als verdere verdieping op bovenstaande stories bijgevoegd bij de stukken als bijlage 2.

De vragen die wij aan u hebben op basis van bovenstaande stories en de architectuurplaten, bevinden zich in bijlage 1.

2 OPZET MARKTCONSULTATIE

2.1 Deelname- Indiening beantwoording vragenlijst

De marktconsultatie start door publicatie van dit document op het aanbestedingsplatform TenderNed. Alle communicatie m.b.t. de marktconsultatie verloopt via TenderNed.

In de bijlage treft u de in te vullen vragenlijst aan. Wij zijn benieuwd naar uw antwoorden. Er is ruimte gelaten om input te leveren op relevante onderwerpen waar de gemeente in de vragenlijst niet naar heeft gevraagd. U krijgt hiermee de mogelijkheid om additionele informatie te geven die u van belang vindt. Alle input op deze marktconsultatie wordt op prijs gesteld. U hebt de mogelijkheid om de vragenlijst geheel of gedeeltelijk te beantwoorden. Om uw antwoorden op waarde te schatten ontvangen wij graag een toelichting of onderbouwing van uw antwoord.

Om mee te doen stuurt u de ingevulde vragenlijst als bijlage met een antwoordbericht via de Berichtenmodule in TenderNed aan ons retour vóór de uiterste indieningsdatum zoals genoemd in paragraaf 2.2. Ingevulde vragenlijsten die na deze deadline worden ingediend worden in eerste instantie niet in behandeling genomen.

De antwoorden op de vragenlijst worden niet beoordeeld en dienen slechts ter informatie. Er worden geen waardeoordelen over de ingevulde vragenlijst uitgesproken of gecommuniceerd.

U dient zich ervan bewust te zijn dat u commercieel of gevoelige informatie kunt verstrekken die in het kader van de marktconsultatie van belang kan zijn, maar waarvan u niet wilt dat deze informatie met derden gedeeld wordt. Indien dit het geval is, dient u dit expliciet in het antwoord aan te geven. Mocht u dit per abuis niet doen en de informatie wordt mogelijkerwijs anoniem opgenomen in het verslag of aanbestedingsdocumenten dan kunt u de gemeente Dordrecht hiervoor niet aansprakelijk stellen of verantwoordelijk houden.

Naar aanleiding van de schriftelijke beantwoording van de vragen nodigen wij mogelijk één of meerdere marktpartijen uit voor een aanvullende toelichting op de antwoorden. Wij zullen met deze partijen contact opnemen en in overleg een gesprek inplannen van maximaal 90 minuten in januari 2025.

2.2 Planning

De planning van de marktconsultatie is als volgt:

Activiteit	Datum en tijd
Publiceren van de marktconsultatie	28-11-2024
Uiterste datum indienen vragen inzake de consultatie	09-12-2024 om 10 uur
Beantwoording ingekomen vragen	11-12-2024
Uiterlijke datum voor het indienen van de in dit document gevraagde informatie	20-12-2024
Eventuele consultatiegesprekken	13-01-2025 t/m 31-01-2025
Afronden marktconsultatie	01-02-2025

2.3 Contactgegevens

Deze marktconsultatie wordt op verzoek van de opdrachtgever begeleid door Team Inkoop van [servicegemeente Dordrecht \(SGD\)](#).

Indien om welke reden dan ook het niet mogelijk is om via TenderNed te communiceren kan contact plaatsvinden via de onderstaande contactpersoon.

Gemeente Dordrecht/Servicegemeente Dordrecht

Cluster JCVID – team inkoop

T.a.v. Jim Lapré

E-mail: inkoop@rechtsteden.nl

2.4 Deelnamevoorwaarden

De marktconsultatie is voor alle partijen vrijblijvend.

De marktconsultatie verloopt geheel in de Nederlandse taal.

Gemeente Dordrecht benadrukt dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van de aanbesteding en dat er geen rechten aan kunnen worden ontleend. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt de gemeente Dordrecht (waar relevant) in de voorbereiding van de aanbesteding en de aanbestedingsstukken. Gemeente Dordrecht behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken. Reacties van individuele marktpartijen worden niet gebruikt voor publicaties. Hergebruik van materiaal wordt geanonimiseerd.

Naar aanleiding van deze consultatie zal een beknopt verslag worden opgemaakt waarin de ontvangen reacties naar aanleiding van deze consultatie zijn opgenomen. Het verslag zal via TenderNed wordt gepubliceerd.

Alle ontvangen informatie wordt vertrouwelijk behandeld. In het bijzonder concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie. Informatie wordt niet gedeeld met andere deelnemers.

De opdrachtgevers vertrouwen erop dat u zeer selectief te werk gaat met betrekking tot het aanmerken van concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie en dat niet alle antwoorden (informatie) als zodanig wordt aangemerkt. In het belang van de marktconsultatie behouden wij ons het recht voor met u in gesprek te treden over informatie die door u als concurrentiegevoelig of geheim is aangemerkt.

Daarnaast dient u de eventuele gegevens die door de gemeente aan de hand van deze marktconsultatie worden verstrekt uitsluitend als indicatief te beschouwen omdat deze dientengevolge nog kunnen wijzigen. Derhalve kunnen aan dergelijke gegevens geen rechten worden ontleend.

Er wordt geen vergoeding van eventuele kosten m.b.t. de deelname aan de consultatie uitgekeerd.

Door het deelnemen aan de marktconsultatie stemt de deelnemende marktpartij onvoorwaardelijk in met hetgeen bepaald is in het voorliggende marktconsultatiedocument.

Bijlage 1:

Vraag en Antwoord document

Bijlage 2:

Architectuurplaat