



Dordthuis



Vraag en Antwoordformulier

Marktconsultatie Publieke dienstverlening Dordthuis

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

Vraag en Antwoord

Bedrijfsnaam Indiener	
Datum	

Wij vragen u om schriftelijk te reageren op de onderstaande vragen. Het is uiteraard toegestaan om alle vragen of juist slechts enkele vragen te beantwoorden. Ook is ruimte om een reactie te geven die niet direct is gekoppeld aan één van de onderstaande vragen. Om uw antwoorden op waarde te schatten ontvangen wij graag een toelichting of onderbouwing van uw antwoord.

Vraag

1. Het Dordthuis wordt 'bewoond' door vier organisaties met ieder hun eigen dienstverlening en bijbehorend werkproces. Naar de samenleving toe is Dordthuis echter één label, waarbij het niet uitmaakt voor welke organisatie een bezoeker komt. De bedoeling is dat alle organisaties, ondanks verschillen in hun werkproces, gaan werken met dezelfde digitale voorziening(en) voor het maken van afspraken met bezoekers, het reserveren van geschikte gespreksruimtes voor deze afspraak, het geleiden van bezoekers naar de juiste ruimte bij aankomst en het notificeren van bezoekers wanneer ze aan de beurt zijn. De behandelend medewerkers en specifieke gespreksplekken liggen van tevoren niet altijd vast. Onze vragen aan u zijn de volgende:
 - a. Zijn er standaard oplossingen die dit faciliteren?
 - b. Indien ons vraagstuk niet helemaal te faciliteren is, welk deel mist er dan in uw oplossing?
 - c. Welke knelpunten ziet u in het door ons voorgestelde proces?
 - d. Welke oplossingsrichting ziet u voor deze knelpunten?

NB: Wij vragen specifiek naar standaard oplossingen/bestaande systemen zonder maatwerk i.v.m. het krappe tijdspad richting oplevering van het Dordthuis in Q1 2026. Dit geldt voor alle vragen in deze marktconsultatie.

Uw antwoord

.....

Vraag

2. In de huidige situatie worden bezoekers als ze aan de beurt zijn opgeroepen via een nummer op een scherm ('bonnetjes'-systeem). De visie voor het Dordthuis is echter om dit niet meer op deze wijze te organiseren, we zien bezoekers niet als nummers. Aandachtspunten hierbij zijn dat niet iedere bezoeker in het bezit is van een smartphone en/of de Nederlandse taal niet altijd machtig is.
 - a. Wat is uw beeld bij deze visie?
 - b. Zijn er standaard oplossingen die dit faciliteren?
 - c. Indien ons vraagstuk niet helemaal te faciliteren is, welk deel mist er dan in uw oplossing?

Wij zien echter ook knelpunten bij andersoortige oplossingen (bijvoorbeeld oproepdevices), zoals geluidsoverlast, bezoekers met een oproepdevice kunnen als niet digivaardig worden bestempeld, kosten van kwijtraken en onderhoud van devices, etc.

- d. Welke knelpunten ziet u in het door ons voorgestelde proces?
- e. Welke oplossingsrichting ziet u voor deze knelpunten?

Uw antwoord

.....

Vraag

3. Bezoekers van het Dordthuis kunnen zich melden bij een host of een aanmeldzuil. De host moet op een mobiel device kunnen zien met wie en waar een bezoeker een afspraak heeft en de route naar deze plaats kunnen tonen. Dat betekent dat de host zicht moet hebben op de afspraakgegevens van alle vier de organisaties. Tevens dient de host te beschikken over de programmering informatie binnen het pand en in de stad (wat is er vandaag te doen) en over de bezoekers voor ketenpartners (zie vraag 4). Ook deze bezoekers moeten naar de juiste plek worden genavigeerd. De aanmeldzuil dient dezelfde informatie te bevatten. Onze vragen aan u zijn de volgende:
- a. Zijn er standaard oplossingen die dit faciliteren?
 - b. Indien ons vraagstuk niet helemaal te faciliteren is, welk deel mist er dan in uw oplossing?
 - c. Welke knelpunten ziet u in het door ons voorgestelde proces?
 - d. Welke oplossingsrichting ziet u voor deze knelpunten?

Uw antwoord

.....

Vraag

4. Ook ketenpartners (zoals de Belastingdienst) kunnen bezoekers ontvangen in het Dordthuis. In de huidige situatie geven zij een briefje met de bezoekers van de dag af bij de ontvangstbalie. In de nieuwe situatie is er geen ontvangstbalie meer, maar een host met device of een aanmeldzuil. De host of aanmeldzuil moet dus beschikken over de juiste informatie over bezoekers van ketenpartners.
- Onze vragen aan u zijn de volgende:
- a. Zijn er standaard oplossingen die dit faciliteren?
 - b. Indien ons vraagstuk niet helemaal te faciliteren is, welk deel mist er dan in uw oplossing?
 - c. Welke knelpunten ziet u in het door ons voorgestelde proces?
 - d. Welke oplossingsrichting ziet u voor deze knelpunten?

NB: We verwachten niet dat de ketenpartners hun afsprakensysteem gaan koppelen met onze digitale voorziening(en).

Uw antwoord

.....

Vraag

5. Ook derden, niet zijnde de bewoners van het Dordthuis, maar bijvoorbeeld burgers, ondernemers of verenigingen, kunnen vergaderruimtes op de publieke vloeren reserveren. Deze ruimtes zijn ook te reserveren door/voor de medewerkers van het Dordthuis. Onze vragen aan u zijn de volgende:
- Zijn er standaard oplossingen die dit faciliteren?
 - Indien ons vraagstuk niet helemaal te faciliteren is, welk deel mist er dan in uw oplossing?
 - Welke knelpunten ziet u in het door ons voorgestelde proces?
 - Welke oplossingsrichting ziet u voor deze knelpunten?

Uw antwoord

.....

Vraag

6. Wanneer een medewerker van het Dordthuis een afspraak maakt met een zakelijke (externe) bezoeker, moet deze afspraak zichtbaar zijn op het device van de host. De host moet de betreffende medewerker op kunnen roepen zonder deze medewerker te bellen (dus op een andere manier). Onze vragen aan u zijn de volgende:
- Zijn er standaard oplossingen die dit faciliteren?
 - Indien ons vraagstuk niet helemaal te faciliteren is, welk deel mist er dan in uw oplossing?
 - Welke knelpunten ziet u in het door ons voorgestelde proces?
 - Welke oplossingsrichting ziet u voor deze knelpunten?

Uw antwoord

.....

Einde marktconsultatie