

MARKTCONSULTATIE

OMNICHANNEL
KLANTCONTACTPLATFORM

GEMEENTE VENLO

Marktconsultatie

1	AANLEIDING	4
1.1	VERWACHTINGEN VAN MARKTPARTIJEN	4
2	MARKTCONSULTATIE	4
2.1	DOELSTELLING	5
3	HUIDIGE SITUATIE	5
4	GEWENSTE SITUATIE	6
5	PLANNING	7
5.1	VRAGEN NAAR AANLEIDING VAN MARKTCONSULTATIE	7
5.2	PRESENTATIES	7
6	OVERIGE VOORWAARDEN	8
7	VRAGENLIJST	10

1 AANLEIDING

De gemeente Venlo wil met de marktconsultatie Omnichannel klantcontactplatform inzicht krijgen in de beschikbare oplossingen binnen de markt en de (on)mogelijkheden van deze systemen. Het doel van deze marktconsultatie is om te verkennen welke innovaties en functionaliteiten er beschikbaar zijn en hoe deze aansluiten bij de behoeften van de gemeente.

Met deze marktconsultatie wil de gemeente inzicht krijgen in de beschikbare oplossingen en innovaties in de markt, zodat een weloverwogen besluit kan worden genomen over de toekomstige inrichting van het klantcontactcenter.

Met deze marktconsultatie willen we in kaart brengen welke pakketten beschikbaar zijn en welke mogelijkheden ze bieden. Op basis van deze inventarisatie beoordelen we of de huidige oplossing nog voldoet aan onze huidige en toekomstige eisen en wensen, of dat er betere alternatieven zijn die beter aansluiten bij de nieuwste ontwikkelingen en mogelijkheden in de markt.

Deze marktconsultatie is nadrukkelijk geen aanbesteding, maar een verkennend traject om de markt te informeren en input op te halen. De verkregen informatie zal worden gebruikt om de vervolgstappen in het proces te bepalen.

1.1 VERWACHTINGEN VAN MARKTPARTIJEN

De marktconsultatie bestaat uit een vragenlijst die wij u vragen in te vullen.

De gemeente Venlo behoudt zich het recht voor om één of meerdere partijen die de vragenlijst hebben ingevuld uit te nodigen voor een interview en/of een demonstratie van de applicatie. De selectie hiervan ligt volledig bij de gemeente. Het invullen van de vragenlijst leidt dus niet automatisch tot een uitnodiging.

2 MARKTCONSULTATIE

De gemeente Venlo bereidt zich voor op een mogelijke aanbesteding en wil de markt betrekken om inzicht te krijgen in beschikbare oplossingen en innovaties. Met deze marktconsultatie wil de gemeente in gesprek gaan met marktpartijen om te verkennen welke technologische mogelijkheden, kostenoverwegingen en implementatievraagstukken relevant zijn.

De gemeente Venlo behoudt zich het recht voor om de verkregen inzichten naar eigen inzicht wel of niet te benutten voor het doel van deze marktconsultatie. Daarnaast benadrukt de gemeente dat deze marktconsultatie geen garantie biedt op een vervolg in de vorm van een aanbestedingsprocedure en dat hieraan geen rechten kunnen worden ontleend.

Om een brede deelname te bevorderen, wordt deze marktconsultatie openbaar gepubliceerd op TenderNed, zodat alle geïnteresseerde marktpartijen hiervan kennis kunnen nemen. Indien er een vervolgprocedure wordt opgestart, heeft deze als doel het sluiten van één overeenkomst met één opdrachtnemer.

2.1 DOELSTELLING

De gemeente Venlo wil een duidelijk overzicht krijgen van de beschikbare softwarepakketten op de markt, inclusief hun functionaliteiten en kosten. De inzichten uit deze marktconsultatie helpen bij het maken van weloverwogen keuzes voor de toekomstige inrichting van het klantcontactcenter.

Met deze consultatie verzamelt de gemeente waardevolle informatie om de opdrachtoomschrijving te verfijnen, een programma van eisen op te stellen en de meest geschikte aanbestedings- en contractvorm te bepalen. Dit vormt de basis voor een mogelijke toekomstige aanbesteding en de selectie van een opdrachtnemer.

Samengevat zijn de belangrijkste doelstellingen van deze marktconsultatie om geheel vrijblijvend:

- **Inzicht krijgen in de markt:** begrijpen welke oplossingen, producten of diensten beschikbaar zijn en wat de laatste trends en innovaties zijn.
- **Behoeften en mogelijkheden afstemmen:** inventariseren hoe goed de markt kan inspelen op de behoeften en wensen van de organisatie.
- **Betere aanbestedingsstrategie ontwikkelen:** input verzamelen om een haalbare en realistische aanbesteding op te stellen, inclusief de juiste eisen en gunningscriteria.
- **Risico's en knelpunten identificeren:** mogelijke obstakels of uitdagingen vroegtijdig signaleren die kunnen optreden voor, tijdens of na implementatie van een oplossing.
- **Kosteninschatting en budgettering:** een beter beeld krijgen van de verwachte kosten en financiële haalbaarheid van een project.
- **Innovatie stimuleren:** marktpartijen uitdagen om met vernieuwende oplossingen te komen en te ontdekken welke technologische ontwikkelingen er zijn.
- **Draagvlak creëren:** interne stakeholders betrekken bij de besluitvorming en zorgen voor een breder begrip van de markt en de beschikbare opties.

3 HUIDIGE SITUATIE

De gemeente maakt sinds 2022 gebruik van het Spraak en communicatieplatform Unexus Connect van leverancier Unexus B.V. De gemeente zet de oplossing in als spraak en communicatieplatform om inwoners, ondernemers en andere belanghebbenden van dienst te zijn en fungeert daarmee als het centrale aanspreekpunt voor vragen, meldingen en verzoeken via verschillende kanalen, zoals telefoon, e-mail, chat en social media.

De huidige oplossing omvat onder andere:

- een telefonieplatform voor inkomende en uitgaande gesprekken, waarbij meerdere wachtrijen mogelijk zijn;
- livechat, gekoppeld aan beschikbaarheid agents (niet standaard 'open');
- Social media koppeling; Integratie met Microsoft Teams inclusief teams calling;
- een ticketsysteem voor het registreren en opvolgen van vragen en meldingen;
- rapportagetool en workflowmanagementtool;
- aparte supervisoromgeving en admin omgeving.

Deze oplossing is sinds 2022 in gebruik en voldoet functioneel aan de basisbehoeften, maar de gemeente wil de toekomstbestendigheid ervan heroverwegen. Aspecten zoals

gebruiksvriendelijkheid, flexibiliteit, integratiemogelijkheden en nieuwe technologische ontwikkelingen spelen hierbij een rol. Daarnaast wordt gekeken naar de mate waarin de huidige oplossing aansluit bij de veranderende behoeften van inwoners en de interne organisatie.

4 GEWENSTE SITUATIE

De gemeente streeft naar een toekomstbestendig en flexibel Omnichannel klantcontactplatform dat optimaal aansluit bij de behoeften van inwoners, ondernemers en interne medewerkers. De oplossing moet bijdragen aan een efficiënte, klantgerichte en toegankelijke dienstverlening via verschillende communicatiekanalen.

We streven ernaar om zoveel mogelijk binnen één geïntegreerd systeem te werken.

In de basis zijn de belangrijkste uitgangspunten voor de gewenste situatie:

- **Omnichannel Klantcontact**
 - Inwoners en ondernemers moeten de gemeente via meerdere kanalen kunnen bereiken (telefonie, e-mail, chat (livechat en chatbot), sociale media, selfserviceportalen).
 - Contacthistorie en interacties moeten geïntegreerd en overzichtelijk beschikbaar zijn voor medewerkers, ongeacht het kanaal dat wordt gebruikt.
- **Gebruiksvriendelijkheid en Efficiëntie**
 - Medewerkers moeten eenvoudig en intuïtief kunnen werken met het systeem, met minimale training.
 - Geautomatiseerde processen en slimme routing (bijvoorbeeld op basis van AI of voicebots) moeten bijdragen aan efficiëntere afhandeling van vragen.
- **Inzet van Kunstmatige Intelligentie (AI)**
 - AI moet worden ingezet om klantinteracties slimmer en efficiënter te maken, onder andere door inzet van intelligente chatfunctionaliteit. De AI moet in staat zijn om vragen van inwoners direct te beantwoorden op basis van eerder gegeven antwoorden, informatie op de gemeentelijke website, interne kennisdocumenten en andere relevante bronnen.
 - AI-toepassingen moeten transparant, uitlegbaar en ethisch verantwoord zijn, en voldoen aan geldende wet- en regelgeving (zoals AVG).
 - Automatisch samenvatten van telefoongesprekken ten behoeve van klantcontactregistraties.
- **Koppelingen en Integraties**
 - Naadloze integratie met bestaande gemeentelijke systemen, zoals zaaksystemen, basisregistraties, kennisbank en JCC afspraken, MOR en MijnGemeente-omgeving.
 - Ondersteuning voor toekomstige koppelingen met andere systemen en technologische innovaties.
- **Datagedreven Werken en Rapportages**
 - Mogelijkheid om data te analyseren en inzichten te verkrijgen in klantvragen, wachttijden en doorlooptijden, gekoppeld aan bezetting
 - Realtime dashboards en rapportages om de dienstverlening te monitoren en verbeteren.

- **Toegankelijkheid en Inclusiviteit**
 - Oplossingen moeten voldoen aan de toegankelijkheidseisen (bijv. WCAG-richtlijnen).
 - Ondersteuning voor meerdere talen en spraakopties om alle inwoners goed te bedienen.
- **Schaalbaarheid en Toekomstbestendigheid**
 - De oplossing moet flexibel en schaalbaar zijn, zodat deze kan meegroeien met de behoeften van de gemeente.
 - Cloudgebaseerde of hybride oplossingen worden overwogen om wendbaarheid en continuïteit te garanderen.

5 PLANNING

Omschrijving	Wanneer
Publiceren markverkenning via TenderNed door de gemeente Venlo	8 mei
Gelegenheid tot stellen van vragen door geïnterneerde partijen middels	16 mei 12.00 uur
Streefdatum voor de beantwoording van de vragen door opdrachtgever.	22 mei
Schriftelijke beantwoording door marktpartijen door het aanleveren van een ingevulde vragenlijst via de berichtenmodule van TenderNed.	2 juni
Presentatie/Demonstratie	12 juni

5.1 VRAGEN NAAR AANLEIDING VAN MARKTCONSULTATIE

Indien u vragen hebt naar aanleiding van deze marktconsultatie verzoeken wij u deze uiterlijk 16 mei 12.00 uur aan te leveren via de berichtenmodule van TenderNed. Wij verzoeken u hierbij gebruik te maken van bijlage 2 Vragen t.b.v. Nota van Inlichtingen. Van de (geanonimiseerde) vragen met de bijbehorende antwoorden wordt een nota van inlichtingen opgesteld en beschikbaar gesteld via TenderNed.

De gemeente Venlo beseft dat er nog veel details in de aangereikte informatie ontbreken omdat het document een globale beschrijving betreft. Aangezien momenteel informatie nog niet compleet is, zal het niet in alle gevallen mogelijk zijn om detailvragen te beantwoorden. Van de deelnemers wordt verwacht dat bij het opstellen van de vragen hiermee rekening wordt gehouden.

5.2 PRESENTATIES

De gemeente is voornemens om (een aantal) leveranciers die gereageerd hebben door de vragenlijst in te vullen uit te nodigen voor het verzorgen van een presentatie en demonstratie van hun applicatie. Deze presentatie zal plaatsvinden in het Stadskantoor van de gemeente Venlo.

Wij zullen eerst de ontvangen reacties op de marktconsultatie evalueren en op basis daarvan een keuze maken welke partijen wij zullen uitnodigen voor een presentatie. De presentatie betreft één sessie van maximaal 1,5 uur.

De leveranciers die worden uitgenodigd voor het verzorgen van een presentatie dienen:

- de schriftelijk beantwoorde vragen kort toe te lichten;
- de aanwezige functionaliteit van de oplossing te demonstreren en vooral ook de gemeente Venlo te inspireren met de mogelijkheden die de oplossing biedt;
- de belangrijkste toekomstige ontwikkelingen, oftewel de roadmap, op korte en lange termijn te presenteren;
- ons te informeren in hoeverre en op welke wijze de gemeente invloed heeft op de roadmap;
- een korte toelichting te geven over de wijze waarop implementatie plaatsvindt, denk hierbij aan verantwoordelijkheden, doorlooptijd, risico's en mitigerende maatregelen.

6 OVERIGE VOORWAARDEN

Zoals reeds eerder aangegeven zal de uitkomst van deze marktconsultatie worden gebruikt om een eventuele aanbesteding beter af te stemmen op actuele marktontwikkelingen en de haalbaarheid ervan. Het dient als hulpmiddel voor gemeente Venlo bij het opstellen van een programma van eisen en wensen voor een mogelijk toekomstige aanbesteding.

- 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 marktpartijen.
- Gemeente Venlo is vrij de ontvangen informatie van de marktpartijen te verwerken in door gemeente Venlo op te stellen documentatie zoals een programma van eisen. Marktpartijen kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontleen.
- Bij een eventuele vervolgprocedure bestaat er geen onderscheid tussen partijen die al dan niet hebben deelgenomen aan de marktconsultatie. Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan een mogelijke vervolgprocedure.
- Door deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie door de gemeente Venlo mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) een eventueel vervolgtraject. Tevens verklaart de deelnemende marktpartij hiermee akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden.
- Dit document is slechts geschreven in het kader van de onderhavige marktconsultatie. Deze marktconsultatie is op geen enkele wijze een uitnodiging om in te schrijven op een mogelijke aanbestedingsprocedure, waarvoor deze marktconsultatie enkel als voorbereiding dient.
- De door middel van deze marktconsultatie verstrekte en verkregen informatie wordt als vertrouwelijk betiteld en dient als zodanig behandeld te worden en wordt niet gebruikt voor een ander doel dan het opdoen van marktkennis teneinde te komen tot kwalitatief betere uitvraag. Hierbij geldt dat de gemeente Venlo geen commercieel

gevoelige informatie opneemt in de op te stellen aanbestedingsstukken of specifieke verwijzingen naar deelnemers aan deze marktconsultatie.

- De voertaal tijdens de marktconsultatie is Nederlands.

7 VRAGENLIJST

	VRAAG	ANTWOORD
	Algemene bedrijfsinformatie	
1.	Graag ontvangen wij informatie over uw organisatie waarbij minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen: Naam van de organisatie, Contactgegevens (naam, e-mail en telefoonnummer)	
2.	Heeft uw organisatie interesse en de capaciteit om deel te nemen aan een eventuele aanbesteding van de gemeente Venlo en de beschreven oplossing te realiseren? Welke factoren spelen voor u een rol bij de beslissing om wel of niet in te schrijven op een dergelijke aanbesteding?	
3.	Op welke manier onderscheidt uw organisatie en/of oplossing zich van concurrenten?	
4.	Bent u bereid een presentatie te verzorgen op 12 juni 2025 op locatie van de gemeente Venlo indien de gemeente u hiervoor uitnodigt?	
5.	Welke certificeringen bezit uw organisatie met betrekking tot kwaliteit, informatiebeveiliging en duurzaamheid (bijvoorbeeld ISO 9001, ISO 27001, ISO 14001 of andere relevante certificaten)?	
	Vragen met betrekking tot oplossing - Algemeen	
6.	In hoeverre sluit uw oplossing aan op de gewenste situatie van de gemeente Venlo?	
7.	Op welke wijze sluit uw oplossing aan op het landelijke Common Ground principe (VNG) en andere ontwikkelingen en standaarden op dit moment én in de toekomst? En	

	VRAAG	ANTWOORD
	op welke wijze is uw organisatie (actief/passief) aangehaakt op landelijk ontwikkelingen en initiatieven?	
8.	Is uw oplossing modulair opgebouwd en schaalbaar? Kunt u dit nader toelichten?	
	Vragen met betrekking tot oplossing - Implementatie	
9.	Hoeveel vergelijkbare implementaties heeft uw organisatie succesvol uitgevoerd bij andere gemeenten?	
10.	Kunt u enkele referentieopdrachten benoemen die u voor gemeenten heeft uitgevoerd en kort toelichten welke werkzaamheden u daar heeft verricht?	
11.	Wat is volgens u een realistische implementatietijd voor de gevraagde oplossing, en waarop baseert u dit advies?	
12.	Adviseert u een gefaseerde implementatie of een volledige uitrol in één keer? Wij verzoeken u ook toe te lichten waarom.	
13.	Welke aanpak adviseert u voor een soepele overgang van onze huidige naar een nieuwe oplossing? Welke stappen en aandachtspunten zijn hierbij cruciaal om continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en mogelijke risico's te minimaliseren?	
14.	Welke ervaring heeft uw organisatie met migraties binnen overheidsinstanties? Kunt u concrete voorbeelden geven van succesvolle transitie's en de belangrijkste lessen die u daarbij heeft geleerd?	
15.	Welke dienstverlening biedt u standaard tijdens de implementatie van de oplossing? Denk hierbij aan ondersteuning bij implementatie zelf maar ook aan bv. opleiding.	

	VRAAG	ANTWOORD
16.	Hoe kunt u als leverancier een waardevolle bijdrage leveren aan de adoptie van de oplossing? Graag specifiek ingaan op: a. gebruikersperspectief b. beheerdersperspectief	
17.	Wat maakt uw oplossing gebruiksvriendelijk en overzichtelijk? Graag specifiek ingaan op: a. gebruikersperspectief b. beheerdersperspectief	
18.	Welke ondersteuning en training kunt u aanbieden tijdens de beheerfase, dus na livegang? Bijvoorbeeld bij in dienst treden van nieuwe medewerkers die de applicatie gaan gebruiken?	
19.	Welke voorwaarden, randvoorwaarden en/of inspanningen moet de gemeente vervullen om te komen tot een succesvolle implementatie van de oplossing, zodat vooraf afgesproken tijd, budget en kwaliteit worden gewaarborgd? Kunt u daarbij kort ingaan op aspecten zoals: - benodigde inzet en rolverdeling tussen opdrachtnemer en gemeente tijdens het implementatietraject; - eventuele organisatorische of technische voorbereidingen die de gemeente vooraf moet treffen; - kritische succesfactoren en mogelijke risico's die invloed kunnen hebben op de implementatie; - ondersteuning en training die nodig is voor een soepele ingebruikname; - best practices en leerpunten uit eerdere implementaties bij andere gemeenten of organisaties.	

	VRAAG	ANTWOORD
	Vragen met betrekking tot oplossing - Functioneel	
20.	Welke kernfunctionaliteiten biedt uw oplossing?	
21.	In hoeverre betreft u oplossing een standaard, out of the box, oplossing?	
22.	Welke rapportage- en analysemogelijkheden biedt uw oplossing?	
23.	Waarom is uw oplossing geschikt voor specifiek een gemeentelijke organisatie?	
	Vragen met betrekking tot oplossing - Technisch	
24.	Is uw oplossing een SaaS-platform, on-premise, of anders?	
25.	Op welke wijze is uw oplossing technisch opgebouwd en ingericht om een snelle en soepele werking te garanderen? Kunt u toelichten welke architectuur, performance-optimalisaties en schaalbaarheidsmaatregelen zijn toegepast om betrouwbare en efficiënte prestaties te waarborgen, ook bij intensief gebruik?	
26.	Hoe zorgt uw applicatie ervoor dat deze aansluit bij de relevante landelijke standaarden conform het 'Pas toe of leg uit'-principe? Kunt u specificeren welke standaarden worden gevolgd en hoe naleving hiervan wordt geborgd? Indien er afwijkingen zijn, welke onderbouwing hanteert u hiervoor?	
27.	Hoe voldoet uw applicatie aan de Wet hergebruik overheidsinformatie (Who)? Op welke wijze faciliteert uw oplossing de beschikbaarstelling en herbruikbaarheid van overheidsdata conform de wettelijke eisen, inclusief machine-leesbare formaten en open standaarden?	

	VRAAG	ANTWOORD
28.	Hoe integreert uw oplossing met bestaande systemen zoals bijvoorbeeld zaaksystemen, basisregistraties, kennisbank en JCC afspraken, MOR en MijnGemeente-omgeving?	
29.	Met welke applicaties hebt u al een koppeling gerealiseerd?	
30.	Welke ervaring heeft u met het inrichten van koppelingen met de tussenkomst van de ESB van Enable-U?	
31.	Is uw oplossing geschikt voor gebruik op verschillende devices, zoals tablets en smartphones? Kunt u toelichten welke functionaliteiten beschikbaar zijn per type apparaat en hoe de gebruikservaring is geoptimaliseerd voor mobiel gebruik?	
32.	Hoe kan de data geëxporteerd en geanalyseerd worden en kan de data ook automatisch worden uitgewisseld op basis van een API volgens het Open Data Protocol en/of als database koppeling en/of csv?	
33.	In welke mate voldoet uw systeem aan de WCAG (2.2)?	
	Vragen met betrekking tot oplossing - Dataverwerking en beveiliging	
34.	Hoe wordt omgegaan met privacy en gegevensbescherming (AVG)?	
35.	Waar wordt data opgeslagen en hoe wordt deze beveiligd?	
36.	Biedt uw oplossing mogelijkheden voor datagedreven besluitvorming en rapportages?	
	Vragen met betrekking tot oplossing – Innovatie en toekomstbestendigheid	
37.	Welke innovaties (bijv. AI) biedt uw oplossing?	
38.	Hoe ondersteunt uw oplossing toekomstige technologische ontwikkelingen?	

	VRAAG	ANTWOORD
39.	Hoe vaak wordt uw systeem geüpdatet en wat zijn de doorontwikkelingsplannen?	
40.	Hoe wordt de roadmap voor de verdere ontwikkeling van uw oplossing vormgegeven? Op welke manier kan de gemeente invloed uitoefenen op nieuwe functionaliteiten, wensen, updates en prioritering binnen de doorontwikkeling?	
41.	Hoe waarborgt uw organisatie een soepele en volledige dataportabiliteit bij beëindiging van een contract? Welke standaarden, formats en protocollen hanteert u om de overdraagbaarheid van data naar een andere leverancier of interne systemen te faciliteren? Zijn er technische, juridische of operationele beperkingen waar wij rekening mee moeten houden?	
	Vragen met betrekking tot oplossing – Onderhoud en SLA	
42.	Hoe gaat u om met storingen/meldingen? Noem hierbij prioritering, reactie- en oplostijden.	
43.	Wat zijn uw SLA afspraken? Indien beschikbaar ontvangen wij graag uw standaard SLA.	
44.	Wat valt er standaard onder onderhoud? Betreft dit preventief, correctief en vernieuwend onderhoud? Graag nader specificeren.	
	Vragen met betrekking tot oplossing - Investerings	
45.	Wat is het kostenmodel? (eenmalige licentie, abonnement, pay-per-use, etc.)	
46.	Welke éénmalige en jaarlijkse kosten zijn verbonden aan implementatie, training, licenties en onderhoud uitgaande van +/- 65 gebruikers?	

	VRAAG	ANTWOORD
47.	Zijn er nog andere kosten waar wij nog geen rekening mee hebben gehouden, of extra kosten bij bijvoorbeeld schaalvergroting?	
48.	Kunt u een kostenindicatie geven voor het realiseren van integraties met andere applicaties zoals bijvoorbeeld een zaaksysteem (zaaksysteem.nl) en meldingen apps (bijv. Fixi, BuitenBeter)	
49.	Zijn er nog andere specifieke kosten waar wij rekening mee dienen te houden?	
50.	Wij ontvangen graag van u een overzicht van de typen consultancy die u kunt aanbieden, inclusief de bijbehorende all-in uurtarieven per type. Hierbij denken wij aan onder meer: projectmanagement, technische consultancy, functionele consultancy, integratieconsultancy, enzovoort.	
	Vragen met betrekking tot oplossing - Overig	
51.	Zijn er nadere aanbevelingen en/of opmerkingen vanuit u om te komen tot een succesvolle aanbestedingsprocedure?	
52.	Welke selectie- en gunningscriteria zijn volgens u belangrijk bij een eventuele aanbesteding?	
53.	Dient de gemeente Venlo nog rekening te houden met andere aspecten? Heeft u nog andere opmerking die niet bij voorgaande vragen aan bod zijn gekomen maar die volgens u wel van belang zijn.	
54.	Als bijlage treft u een concept Programma van Eisen (PvE) aan. In het kader van deze marktconsultatie verzoeken wij u vriendelijk om ons te informeren in hoeverre u aan de opgenomen eisen kunt voldoen. Wij vragen u in het bijzonder om bij uw reactie de volgende punten te behandelen:	

	VRAAG	ANTWOORD
	1. Mate van invulbaarheid Geef aan of u aan alle eisen in het concept PvE kunt voldoen. 2. Belemmeringen of beperkingen Indien er eisen zijn waaraan u (op dit moment) niet kunt voldoen, vernemen wij graag: a. Om welke specifieke eisen het gaat (indien mogelijk graag met toelichting waarom u hier niet aan kunt voldoen). b. Of u verwacht op termijn wél aan deze eisen te kunnen voldoen, en zo ja, binnen welk tijdsbestek. c. Of u alternatieve oplossingen of werkwijzen kunt aanbieden waarmee de betreffende eisen (op andere wijze) kunnen worden ingevuld. 3. Ontbrekende eisen Of en zoja welke eisen ontbreken in het concept PvE. Doel van deze vraag Wij stellen deze vraag om te voorkomen dat wij in een eventuele aanbestedingsprocedure eisen opnemen die in de praktijk niet realiseerbaar zijn voor de markt.	

BIJLAGEN

Bijlagen die integraal deel uitmaken van deze marktconsultatie

1. Bijlage 1 Vragenlijst
2. Bijlage 2 Vragen t.b.v. Nota van Inlichtingen
3. Bijlage 3 Concept Programma van Eisen