

MARKTCONSULTATIE

OMNICHANNEL
KLANTCONTACTPLATFORM

GEMEENTE VENLO

NOTA VAN INLICHTINGEN 1 EN 2

Marktconsultatie

Omnichannel klantcontactplatform

Datum: 28-05-2025
Ons kenmerk: 438182



NOTA VAN INLICHTINGEN 1

	VRAAG	ANTWOORD
1.	Kunt u aangeven of u een specifiek scenario wenst te zien tijdens de demo? Zo ja, kunt u deze delen. Zo nee, bent u dan akkoord dat wij een demo laten zien waarmee wij van mening zijn dat het maximaal aansluit bij uw wensen en eisen? Hoe borgt in dit laatste geval dat de beoordeling op een gelijkwaardige manier plaats zal vinden?	Wij stellen het op prijs als u tijdens de demo een scenario presenteert dat volgens u zelf maximaal aansluit bij onze wensen en eisen. Wij laten ons in dit stadium graag verrassen, in het bijzonder door innoverende en ondersteunende technologie die reeds beschikbaar is binnen uw applicatie of op korte termijn beschikbaar komt. Van leveranciers die worden uitgenodigd om een presentatie te verzorgen, verwachten wij dat zij in ieder geval de volgende onderwerpen behandelen: • een demonstratie van de aanwezige functionaliteit van de oplossing, waarbij u ons inspireert met de mogelijkheden die uw oplossing biedt; • een toelichting op de belangrijkste toekomstige ontwikkelingen binnen uw oplossing, oftewel de roadmap, zowel op korte als op lange termijn en de mate waarin en op welke wijze de gemeente invloed kan uitoefenen op deze roadmap; • een korte toelichting op de wijze van implementatie, inclusief verantwoordelijkheden, verwachte doorlooptijd, risico's en mogelijke mitigerende maatregelen. Tot slot benadrukken wij dat dit geen beoordelingsmoment betreft. Deze marktconsultatie is bedoeld om input op te halen bij leveranciers om te bepalen hoe we ons klantcontact in de toekomst het beste kunnen vormgeven en ter voorbereiding op een mogelijke aanbesteding.
2.	Hoeveel tijd ruimt u in voor de demo/ interview? Mogen wij verzoeken dat dit minimaal 2 uur per deelnemer is?	Wij reserveren voor de demo's maximaal 1,5 uur zoals opgenomen in paragraaf 5.2 van het marktconsultatiedocument.
3.	U spreekt in het programma van eisen over een koppeling met	We maken gebruik van zaaksysteem.nl. We achten het zeker interessant dat de huidige applicatie onderdeel wordt van het platform.

	VRAAG	ANTWOORD
	bijvoorbeeld een CRM applicatie. Kunt u aangeven of de gemeente Venlo reeds gebruik maakt van een CRM applicatie en zo ja welke? Of acht u het ook interessant dat de CRM applicatie onderdeel is van het omnichannel klantcontactplatform?	
4.	Kan de gemeente Venlo aangeven op welke wijze de gemeente momenteel gebruikmaakt van het kanaal Microsoft Teams binnen de klantreis, specifiek in het proces van het ontvangen en afhandelen van vragen, waarbij het gebruik niet intern gericht is binnen de Gemeente Venlo?	Op dit moment wordt Microsoft Teams niet ingezet binnen de klantreis bij de gemeente Venlo. Het gebruik van Microsoft Teams is momenteel uitsluitend intern gericht, ter ondersteuning van interne communicatie en samenwerking. Wij staan echter open voor nieuwe inzichten en mogelijkheden rondom de klantreis. Mocht u oplossingen of toepassingen kunnen bieden waarbij Microsoft Teams – of andere kanalen – een rol kunnen spelen in het verbeteren van het klantcontact en de afhandeling van vragen, dan vernemen wij dat graag.
5.	Is de gemeente Venlo bereid om met een onderaannemer te werken (bijvoorbeeld voor het kanaal WhatsApp for Business) of scoort een leverancier beter op kwaliteit als dit onder één organisatie wordt aangeboden?	Het betreft op dit moment een marktconsultatie; er is nog geen sprake van een aanbesteding. Of er daadwerkelijk een aanbesteding komt, is op dit moment nog niet duidelijk. Evenmin is bepaald op welke onderdelen kwaliteit gescoord zou kunnen worden.
6.	Zou de gemeente Venlo kunnen verduidelijken of het als een onoverkomelijk bezwaar wordt beschouwd indien de voorgestelde oplossingen niet beschikbaar zijn op tablets of smartphones? Daarnaast verzoeken wij om specificatie of deze vraag betrekking heeft op het gebruik door medewerkers van de gemeente Venlo zelf, dan wel op het gebruik door burgers.	De gemeente Venlo beschouwt het als geen onoverkomelijk bezwaar indien de voorgestelde oplossingen niet beschikbaar zijn op tablets of smartphones. De betreffende oplossing zal uitsluitend gebruikt worden door medewerkers van de gemeente Venlo, en niet door burgers.
7.	Kan de gemeente Venlo aangeven of de AI chatbot de vragen over de veelgestelde onderwerpen direct moet afhandelen of dat de AI chatbot puur informatie verstrekt over het proces? Verduidelijking: in het eerste geval zal de chatbot	De gemeente Venlo staat open voor beide benaderingen en is juist benieuwd naar de visie en aanpak van de leverancier ten aanzien van deze vraag. We ontvangen graag een onderbouwing van de gekozen insteek, inclusief de voor- en nadelen van het al dan niet direct afhandelen van

	VRAAG	ANTWOORD
	informatie moeten kunnen ophalen en wegschrijven middels API's in andere relevante applicaties). In het tweede geval is dit niet nodig en geeft de chatbot louter informatie over het proces, zonder het af te ronden.	veelgestelde vragen via de AI-chatbot. Tevens vernemen we graag wat dit betekent voor de inrichting en inspanning van de gemeentelijke organisatie om de gewenste kwaliteit van dienstverlening te waarborgen.
8.	Zou de gemeente Venlo kunnen aangeven welke telefonieapplicatie momenteel wordt ingezet binnen het Klantcontactcenter van de gemeente Venlo? Kunt u aangeven of de gemeente Venlo voornemens is de huidige telefonieprovider te behouden, of dat er plannen zijn om deze te vervangen?	De gemeente Venlo maakt onderscheid tussen de telefonieapplicatie en de telefonieprovider. Deze marktconsultatie richt zich op de telefonieapplicatie. Op dit moment beschikt de gemeente reeds over een omnichannel klantcontactplatform. Middels deze marktconsultatie willen we de markt verkennen om te beoordelen of er oplossingen zijn die nog beter aansluiten bij onze visie op dienstverlening. Vernieuwing speelt hierin een belangrijke rol; we hechten waarde aan het gebruik van nieuwe technologieën die bijdragen aan een moderne, efficiënte en toegankelijke klantbediening.
9.	Zou de gemeente Venlo kunnen aangeven wie de betrokkenen zijn bij het project, welke rollen zij vervullen en hoeveel tijd en capaciteit voor dit project zijn ingecalculeerd? Zodat wij begrijpen hoe jullie de omvang van het project zien.	Op dit moment betreft het een marktconsultatie. Er zijn daarom nog geen specifieke betrokkenen, rollen of capaciteit aan het project gekoppeld. De uitkomst van de marktconsultatie zal bepalend zijn voor het al dan niet nemen van vervolgstappen, evenals voor het vaststellen van de benodigde rollen, betrokkenen en de uiteindelijke omvang van het project.
10.	Kan de gemeente Venlo aangeven wat de omvang momenteel is van het klantcontact? Om ter voorbereiding van de demo een goed beeld te verkrijgen: indicatie geven van de volgende aantallen per maand/jaar: • Het aantal unieke website visitors. • Het aantal unieke website visitors op de webpagina waar de chatbot moet komen te staan	De gevraagde gegevens zijn op dit moment niet allemaal inzichtelijk bij de Gemeente Venlo. Daarnaast achten wij deze informatie ook niet relevant of noodzakelijk voor de voorbereiding van een eventuele demo in het kader van deze marktconsultatie.

	VRAAG	ANTWOORD
	(contactpagina/ klantenservice). • Het aantal verwachte interacties met de chatbot. • Het aantal telefoongesprekken (aangenomen en niet aangenomen). • Het aantal ingevulde contactformulieren dat ontvangen wordt. Kan de Gemeente Venlo een schets geven van de getalsmatige ideale situatie t.o.v. de antwoorden die hierboven gegeven zijn (huidige situatie)?	
11.	Kan de gemeente Venlo aangeven of de huidige systemen (zoals zaaksystemen, basisregistraties, kennisbank, JCC-afspraken, MOR, MijnGemeente-omgeving en ESB) Indien dit niet het geval is, welke alternatieve integratiemogelijkheden zijn beschikbaar?	Het is de gemeente niet duidelijk welke vraag hier wordt gesteld.
12.	Hoe definieert en beoordeelt de gemeente Venlo de begrippen 'toekomstbestendigheid' en 'innovatie' in het kader van deze aanbesteding? Welke criteria, kenmerken of voorbeelden hanteert de gemeente om een organisatie als toekomstbestendig en innovatief te bestempelen?	De gemeente Venlo hecht in deze marktverkenning veel waarde aan aspecten als toekomstbestendigheid en innovatie. Toekomstbestendigheid betekent voor ons onder andere schaalbaarheid: de oplossing moet kunnen meegroeien met de veranderende behoeften van de gemeente en haar inwoners. Meegroeien betekent in dit geval het aantal gebruikers, maar ook meegroeien in veranderende behoeften voor wat betreft inrichting, kanalen en functionaliteit. Ook een duidelijke omnichannel benadering is essentieel, waarbij inwoners via hun voorkeurskanaal contact kunnen opnemen en daarbij een consistente en kwalitatieve ervaring krijgen.

	VRAAG	ANTWOORD
		Innovatie zien wij onder meer in het toepassen van geavanceerde technologieën, zoals kunstmatige intelligentie, mits deze aantoonbaar bijdragen aan effectiviteit, gebruiksgemak en klanttevredenheid. Daarbij is het belangrijk dat het systeem intuïtief en gebruiksvriendelijk is voor onze medewerkers. Daarnaast zijn veiligheid en privacy van inwoners cruciale randvoorwaarden – volledige naleving van de AVG en andere relevante wet- en regelgeving is daarbij vanzelfsprekend. Wat we op dit moment vooral missen, en graag terugzien in een toekomstgerichte samenwerking, is actieve kennisdeling en samenwerking met andere gemeenten of klanten. Wij geloven dat dergelijke netwerken en kruisbestuiving bijdragen aan een meer innovatieve en toekomstgerichte dienstverlening.
13.	Een mogelijke reden voor <leverancier> om niet in te schrijven op een aanbesteding zou kunnen zijn dat de door u gestelde GIBIT-voorwaarden, hoewel deze een solide basis bieden voor IT-aanbestedingen, onvoldoende rekening houden met aanvullende eisen die voortvloeien uit voorwaarden van derden. Hierbij kan gedacht worden aan vereisten vanuit Méta, de EU AI Act en de specifieke aard van de dienstverlening, zoals een SaaS-oplossing. Is de gemeente bereid mee te denken en aanpassingen te overwegen. Zou de Gemeente Venlo bereid zijn om flexibiliteit te bieden?	Bij ICT-gerelateerde aanbestedingen hanteert de gemeente Venlo altijd de meest recente versie van de GIBIT als uitgangspunt. Hierop wordt niet afgeweken. Leveranciers staat het uiteraard vrij om tijdens een eventuele aanbestedingsprocedure vragen te stellen over de gestelde voorwaarden ten behoeve van de nota van inlichtingen. Indien wij dergelijke verzoeken proportioneel achten, kunnen wij overwegen om aanpassingen door te voeren.
14.	"Op deze opdracht is de GIBIT 2023 van toepassing. De opdrachtnemer conformeert zich volledig aan de bepalingen en uitgangspunten zoals	Bij ICT-gerelateerde aanbestedingen hanteert de gemeente Venlo altijd de meest recente versie van de GIBIT als uitgangspunt. Hierop wordt niet afgeweken. Leveranciers

	VRAAG	ANTWOORD
	opgenomen in de "Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) 2023", inclusief de daarin opgenomen bepalingen ten aanzien van informatiebeveiliging, privacy, continuïteit, en andere relevante aspecten. De inschrijver verklaart zich bij inschrijving akkoord met de toepasselijkheid van deze voorwaarden en stemt in met het naleven van de hierin gestelde normen en richtlijnen gedurende de looptijd van de overeenkomst". Het is voor Opdrachtnemer geen probleem om met de Gibit te werken, mits de gemeente bereid is een aantal wijzigingen en aanvullingen overeen te komen gelet op de aard van de dienstverlening. Is de gemeente hiertoe bereid?	staat het uiteraard vrij om tijdens een eventuele aanbestedingsprocedure vragen te stellen over de gestelde voorwaarden ten behoeve van de nota van inlichtingen. Indien wij dergelijke verzoeken proportioneel achten, kunnen wij overwegen om aanpassingen door te voeren.
15.	"Gemeente Venlo blijft verwerkingsverantwoordelijke van de gegevens". -> Gedeeltelijk eens, Opdrachtnemer is namelijk zowel verwerker als verwerkersverantwoordelijke. De gemeente wordt beschouwd als de verwerkersverantwoordelijke voor bijv. de inhoud van de berichten. Wanneer kwalificeert de Opdrachtnemer als verwerkersverantwoordelijke? 1. Als zij persoonsgegevens verwerkt met betrekking tot de relatie van de Gemeente met Opdrachtnemer, met inbegrip van de namen en contactgegevens van werknemers van Gemeente of personen die door Klant zijn gemachtigd om toegang te krijgen tot het account van Gemeente, of Persoonsgegevens die nodig zijn voor due diligence. Opdrachtnemer bepaalt de doelen en middelen van de verwerking en kwalificeert als een onafhankelijke Verwerkingsverantwoordelijke	De uiteenzetting over de rolverdeling ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens wordt herkend en onderschreven. De wijze waarop de verschillende verantwoordelijkheden worden gepositioneerd, sluit aan bij de geldende kaders uit de AVG en wordt als juist beschouwd.

	VRAAG	ANTWOORD
	onder de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming. 2. Als Opdrachtnemer Persoonsgegevens verwerkt als een openbare aanbieder van elektronische communicatiediensten, handelt zij onder de toepasselijke telecommunicatiewetgeving en Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming als een onafhankelijke Verantwoordelijke met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de werking van de elektronische communicatiedienst. Deze verwerking omvat Persoonsgegevens die worden verwerkt voor verkeers-, facturaties-, fraude-, anti-spam- en compliance doeleinden. Uiteraard is Opdrachtnemer bereid hier meer toelichting over te geven.	
16.	Hoe belangrijk is het voor de gemeente dat het nieuwe platform integreert met bestaande Venlose systemen zoals zaaksystemen, kennisbanken, MOR of MijnGemeente-apps? Kunnen deze koppelingen door gemeente zelf worden onderhouden, of ligt dat bij de leverancier?	Voor de gemeente Venlo is het belangrijk dat het nieuwe platform goed integreert met bestaande systemen zoals het zaakstelsel, kennisbanken, MOR en MijnGemeente-apps. Daarbij volgen wij het Common Ground-gedachtegoed: gegevens blijven bij de bron, maar zijn toegankelijk via veilige en gestandaardiseerde API's. We zien daarnaast ontwikkelingen zoals KISS (Klant Interactie Service Systeem), die juist meer flexibiliteit bieden en het mogelijk maken om componenten los te koppelen of aan te passen aan specifieke wensen. Dit vermindert de afhankelijkheid van één leverancier en vergroot de wendbaarheid van het systeemlandschap. In onze marktverkenning zijn we dan ook nadrukkelijk benieuwd naar hoe leveranciers hiermee omgaan: in hoeverre zij zich herkennen in dit gedachtegoed en hoe hun oplossingen hierop aansluiten.

	VRAAG	ANTWOORD
17.	Kan de gemeente nader toelichten of het omnichannelplatform ook selfservice-portalen en AI-chatbots moet omvatten, of richt de scope zich uitsluitend op communicatie via traditionele kanalen zoals telefoon en e-mail?	De gemeente Venlo is benieuwd naar de visie van de leverancier op deze onderwerpen. Selfservice-portalen en AI-chatbots maken wat ons betreft bij voorkeur deel uit van een omnichannelbenadering, mits zij aantoonbaar bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners. Het gebruik van AI moet hierbij ondersteunend zijn aan het proces en de kwaliteit van de dienstverlening versterken. Wij nodigen leveranciers uit om duidelijk te beschrijven welke mogelijkheden zij bieden, hoe zij deze concreet invullen en welke meerwaarde dit oplevert. Indien er een uitnodiging tot presentatie volgt, zien wij dit graag nader toegelicht.
18.	Wordt er bij de beoordeling expliciet getoetst op WCAG 2.1 AA-compliance, of volstaat het als het systeem aantoonbaar op onderdelen voldoet?	Nieuwe én bestaande oplossingen die binnen de gemeente Venlo worden gebruikt, dienen te voldoen aan de toegankelijkheidseisen zoals vastgelegd in de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Op dit moment is echter nog niet definitief vastgesteld of een expliciete toetsing middels een certificaat zal worden vereist, noch of de toetsing zal plaatsvinden op basis van WCAG 2.1 of 2.2. Dit wordt op een later moment nader bepaald. Wel geldt dat aantoonbare inspanningen richting volledige WCAG-conformiteit worden verwacht, en dat dit bij beoordeling mee kan wegen.
19.	Worden leveranciers ook verantwoordelijk geacht voor gebruikersadoptie en training van medewerkers (bijvoorbeeld key users)?	Ja, het verzorgen van training en het borgen van gebruikersadoptie zal zeker onderdeel zijn van een eventuele uitvraag. Leveranciers worden geacht hierin een actieve rol te spelen, bijvoorbeeld door het opleiden van key users en het ondersteunen van een soepele implementatie binnen de organisatie.
20.	Heeft de gemeente al een voorlopig tijdspad of indicatie wanneer een eventuele aanbesteding zou kunnen starten na deze marktconsultatie?	Op dit moment is er nog geen concreet tijdspad of indicatie voor de start van een eventuele aanbesteding. De uitkomsten van deze marktconsultatie zijn voor ons bepalend om te kunnen beoordelen welke keuzes we moeten maken en welke richting we willen inslaan.

	VRAAG	ANTWOORD
		Pas wanneer dat duidelijk is, kunnen we ook een realistisch tijdpad vaststellen.
21.	Omvang en afbakening van het gewenste klantcontactplatform. Kunt u toelichten of het toekomstige omnichannel klantcontactplatform uitsluitend gericht is op het ondersteunen van het Klantcontactcentrum (KCC), of dat ook andere organisatieonderdelen of dienstverleningsprocessen (zoals participatieplatforms, zaaksystemen of wijkservicepunten) onder het bereik vallen?	Middels deze marktconsultatie willen we de markt verkennen om te beoordelen of er oplossingen beschikbaar zijn die nog beter aansluiten bij onze visie op dienstverlening. Vernieuwing speelt hierin een belangrijke rol; we hechten veel waarde aan het gebruik van nieuwe technologieën die bijdragen aan een moderne, efficiënte en toegankelijke klantbediening. Hoewel het klantcontactcentrum (KCC) op dit moment centraal staat, sluiten we niet uit dat ook andere organisatieonderdelen en dienstverleningsprocessen – zoals participatieplatforms, zaaksystemen of wijkservicepunten – uiteindelijk binnen het bereik van het toekomstige omnichannel klantcontactplatform kunnen vallen. We zijn dan ook benieuwd naar de visie van leveranciers op de toekomst van klantcontactcentra en hoe deze zich mogelijk ontwikkelen tot bredere, organisatie-overstijgende platformen.
22.	Functionele verwachtingen t.a.v. omnichannel ondersteuning. U noemt meerdere huidige interactiekanalen (telefoon, chat, e-mail, MijnGemeente-app, balie, etc.). Welke mate van integratie en kanaaloverstijgende klantreisondersteuning wordt als gewenst gezien? Verwacht de gemeente bijvoorbeeld dat medewerkers kanaaloverstijgende klantprofielen kunnen inzien of interacties kunnen overnemen tussen kanalen?	De gemeente Venlo volgt de ontwikkelingen op het gebied van omnichannel ondersteuning met belangstelling. We erkennen het belang van kanaaloverstijgende klantreisondersteuning, maar hebben hierin op dit moment nog geen vastomlijnde functionele verwachtingen gedefinieerd. We zijn met name benieuwd naar de visie van de leverancier op dit gebied. In het bijzonder zijn wij geïnteresseerd in hoe de leverancier de integratie van klantinteracties over meerdere kanalen vormgeeft, en hoe dit in lijn wordt gebracht met de eisen rondom privacy en gegevensbescherming (AVG).
23.	Scope van het platform. In uw PVE heeft u het met name over het kanaal telefonie. In de beschrijvende teksten over meerdere kanalen. Wilt u ook	De focus ligt inderdaad op het telefoniekanaal, omdat dit op dit moment het primaire kanaal is. Tegelijkertijd zijn we ons ervan bewust dat dienstverlening zich in

	VRAAG	ANTWOORD
	informatie over social, chat en email kanalen? Zo ja wat zijn daarvoor de wensen en eisen. En heeft u in dat geval ook volumes van afhandeling?	toenemende mate afspeelt via meerdere kanalen, zoals chat, e-mail en social media. De uitkomst van de marktconsultatie speelt hierin een belangrijke rol. We zijn nadrukkelijk benieuwd naar de mogelijkheden die de markt op dit vlak te bieden heeft, zowel qua functionaliteit als integratie tussen kanalen. Op basis van de input uit de markt zullen we bepalen of en hoe we deze aanvullende kanalen meenemen in de verdere uitwerking van de aanbesteding, inclusief eventuele eisen en wensen. Met andere woorden: we staan open voor informatie en suggesties vanuit de markt omtrent multichannel- en omnichanneloplossingen.
24.	Gebruik van innovatieve technologieën binnen dienstverlening. In hoeverre staat de gemeente open voor het toepassen van innovatieve technologieën binnen het klantcontactdomein, zoals AI-ondersteunde livechat, spraakherkenning, selfservice via digitale assistenten of voorspellende capaciteitsplanning binnen het KCC? U vraagt ai functionaliteiten. Hier is onder overheidsorganisaties nogal wat om te doen qua security. Heeft u al enige kaderstelling rondom dit onderwerp geformuleerd. Het soort uitvoering bepaald wat kan en mag vanuit de organisatie en wat voor ons past om over te adviseren.	De gemeente staat zeker open voor het toepassen van innovatieve technologieën binnen het klantcontactdomein. Sterker nog, dit is juist één van de redenen waarom we deze marktconsultatie hebben uitgezet: we willen inzicht krijgen in wat de markt op dit moment te bieden heeft en welke mogelijkheden er zijn waar we nu (nog) geen gebruik van maken of nog onvoldoende zicht op hebben. Wat betreft het gebruik van AI en gerelateerde technologieën, zoals spraakherkenning, digitale assistenten of voorspellende capaciteitsplanning: we staan hier positief tegenover, mits dit past binnen de geldende kaders voor privacy, informatiebeveiliging en ethisch verantwoord gebruik. Uw input over zowel technologische mogelijkheden als de daarbij horende risico's en beheersmaatregelen is dan ook van grote waarde voor ons.
25.	Verwachtingen t.a.v. bestaande systeemlandschap en integraties Welke bestaande systemen (zoals zaakstelsel, klantportaal, CRM of meldingsapps) vormen op dit	Het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente Venlo maakt op dit moment hoofdzakelijk gebruik van Unexus in combinatie met een kennisbank, ons zaakstelsel en het intranet. Deze systemen

	VRAAG	ANTWOORD
	moment de kern van de digitale dienstverlening, en hoe belangrijk is naadloze integratie met deze systemen binnen een toekomstig klantcontactplatform? Is er een vereenvoudigde architectuurplaat beschikbaar?	vormen de kern van onze huidige klantcontactondersteuning. Naadloze integratie met deze systemen kan belangrijk zijn binnen een toekomstig klantcontactplatform, afhankelijk van de keuzes die de gemeente in de toekomst maakt ten aanzien van procesinrichting en systeemlandschap. Flexibiliteit en de mogelijkheid tot koppeling met bestaande en toekomstige systemen zijn hierbij relevante overwegingen. Mocht de gemeente besluiten om een aanbesteding te starten, in welke vorm dan ook, dan zal op dat moment een architectuurplaat beschikbaar worden gesteld als onderdeel van de aanbestedingsdocumentatie. Op dit moment zijn wij met name geïnteresseerd in welke mogelijkheden de markt te bieden heeft – los van onze huidige werkwijze en de manier waarop onze systemen en processen nu zijn ingericht.
26.	Organisatorische en beleidsmatige randvoorwaarden. Zijn er al uitgangspunten vastgesteld op het gebied van informatiebeveiliging, gegevensopslag (zoals voorkeur voor Nederlandse of Europese cloudoplossingen), AVG-conformiteit of toegankelijkheid (WCAG), die van invloed zijn op de geschiktheid van marktoplossingen?	Ja, er zijn reeds uitgangspunten vastgesteld op het gebied van informatiebeveiliging, gegevensopslag, AVG-conformiteit en toegankelijkheid die van invloed zijn op de geschiktheid van marktoplossingen. De ICT-prestatie zal gedurende de looptijd van de overeenkomst conform de GIBIT moeten blijven voldoen aan de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. Deze normen gelden onder andere voor de volgende ICT-kwaliteitsgebieden: • Architectuur • Interoperabiliteit • Informatiebeveiliging en privacy (waaronder AVG-compliance) • Dataportabiliteit • Toegankelijkheid (conform WCAG-richtlijnen) • Archivering • Infrastructuur Een belangrijk uitgangspunt is dat de opslag en verwerking van gegevens in de cloud

	VRAAG	ANTWOORD
		uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) dient plaats te vinden. Dit ter waarborging van gegevensbescherming, naleving van de AVG en om risico's op ongewenste toegang van buiten de EER te minimaliseren.
27.	Contactvolumes per kanaal Kunt u inzicht geven in de huidige en/of verwachte volumes van klantcontact per kanaal (bijvoorbeeld telefoon, chat, e-mail, meldingen via apps)? Wordt dit uitgesplitst naar type vraag of dienst?	De gevraagde gegevens over contactvolumes per kanaal zijn op dit moment niet allemaal volledig inzichtelijk bij de gemeente Venlo. Daarnaast is voor ons op dit moment niet duidelijk waarom deze informatie wordt opgevraagd. We zijn dan ook benieuwd naar de reden van uw vraag: is deze informatie bijvoorbeeld noodzakelijk voor het kunnen inschatten van kosten, het bepalen van schaalbaarheid, of zijn er andere overwegingen? Uw toelichting helpt ons om beter te begrijpen welke gegevens relevant zijn om in een eventueel vervolgtraject te delen.
28.	Capaciteit en organisatie van het KCC. Hoe is het klantcontactcentrum momenteel georganiseerd qua formatie (aantal fte's, spreiding over kanalen) en openingstijden? Zijn er ambities om dit uit te breiden of anders in te richten in het licht van deze marktverkenning?	Het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente Venlo bestaat momenteel uit 18 medewerkers. Er zijn op dit moment geen concrete ambities om de formatie uit te breiden, maar we sluiten toekomstige uitbreiding niet uit. Een andere inrichting van het KCC is mogelijk als de uitkomsten van deze marktverkenning daar aanleiding toe geven. We vinden het belangrijk dat een toekomstgerichte oplossing flexibel en schaalbaar is – zowel in het aantal gebruikers als in de wijze waarop het systeem kan worden ingericht en aangepast aan veranderende werkprocessen of kanaalvoorkeuren.
29.	Toekomstige groei of veranderende vraag. Worden er trends of ontwikkelingen verwacht (zoals bevolkingsgroei, digitalisering, decentralisaties of toename van participatie) die impact hebben op	Wij verwachten in de komende jaren een zekere bevolkingsgroei, mede als gevolg van de ontwikkeling van nieuwe woonwijken binnen de gemeente Venlo. In welk tempo en in welke omvang deze groei precies zal

	VRAAG	ANTWOORD
	het volume en de aard van klantcontact?	plaatsvinden, is op dit moment nog niet met zekerheid te zeggen. Daarnaast zien we dat digitalisering blijft toenemen, zowel binnen de gemeentelijke dienstverlening als in de samenleving in het algemeen. Deze ontwikkelingen kunnen van invloed zijn op het volume, de aard en het kanaalgebruik binnen het klantcontact. Het KCC zal zich hierop moeten kunnen aanpassen.
30.	Klantreis en case-afhandeling. Welke rol speelt het zaakstelsel momenteel in het volgen van klantinteracties? Is het wenselijk dat een omnichanneloplossing klantinteracties koppelt aan de voortgang van een zaak of melding?	In het zaakstelsel leggen we alle klantcontacten vast. Wij zijn op zoek naar de mogelijkheden die leveranciers bieden om de klantreis, case-afhandeling en opvolging zo efficiënt en klantvriendelijk mogelijk in te richten, ongeacht welk stelsel hiervoor wordt gebruikt.
31.	Klanttevredenheid en servicenormen. Welke KPI's of serviceniveaus hanteert de gemeente Venlo momenteel voor klantcontact? Bijvoorbeeld afhandeltijd, bereikbaarheid, klanttevredenheid of first-time fix ratio?	De gemeente Venlo hanteert momenteel zeker KPI's en serviceniveaus voor b.v. het klantcontact, zoals afhandeltijd, bereikbaarheid en klanttevredenheid. Het is van belang dat KPI's binnen de oplossing vastgelegd en eenvoudig te monitoren zijn, zodat prestaties continu kunnen worden gevolgd en de dienstverlening richting burgers en bedrijven continu verbeterd wordt.
32.	MS teams integratie. In hoofdstuk 3, wordt over ms teams integratie gesproken. Gaat dit dan om de communicatie met backoffice? Of ook om 1e lijns medewerkers onderling? In het 2e geval, naar wat voor een soort functionaliteit is de gemeente op zoek? Stel dat opdrachtnemer geen integratie heeft, zouden we deze functionaliteit dan anders kunnen invullen?	Het betreft niet alleen communicatie, maar ook functionaliteiten zoals agenda's, statussen en bereikbaarheid van medewerkers. Wij kijken met interesse uit naar de mogelijkheden die u met uw oplossing kunt bieden, zowel via integratie met Microsoft Teams als via alternatieve toepassing. Mocht uw oplossing geen directe integratie hebben, dan is het voor ons acceptabel indien de functionaliteit op een andere manier wordt ingevuld, mits we minimaal inzage hebben in communicatie, agenda, status en bereikbaarheid.
33.	Kan de gemeente toelichting geven op eventuele beperkingen of knelpunten die nu worden ervaren met de huidige Unexus oplossing?	De aanleiding voor deze marktconsultatie is niet het bestaan van specifieke problemen of knelpunten met de huidige oplossing, maar de wens van de gemeente Venlo om te

	VRAAG	ANTWOORD
		verkennen hoe we ons klantcontact in de toekomst het beste kunnen vormgeven. We willen inzicht krijgen in de (technologische) ontwikkelingen die oplossingen van leveranciers doormaken, welke (nieuwe) mogelijkheden er zijn en hoe deze kunnen bijdragen aan het versterken van onze dienstverlening richting inwoners. Deze marktconsultatie is daarmee een belangrijk hulpmiddel om te bepalen welke richtingen we mogelijk willen verkennen. De uitkomsten zullen mede bepalen of we op termijn overgaan tot een aanbesteding, en zo ja, op welke wijze.
34.	Wordt er momenteel gebruikgemaakt van Microsoft Teams Calling? Zo ja, via welke methode (bijv. Direct Routing of Operator Connect)? Wie is hierbij de huidige provider en wat is de contractduur?	De gemeente Venlo maakt momenteel gebruik van Microsoft Teams Calling op basis van Direct Routing. Informatie over de huidige provider en contractduur achten wij in deze fase van de marktconsultatie niet relevant. Deze consultatie is bedoeld om een breder beeld te krijgen van de mogelijkheden in de markt en om te verkennen hoe we onze toekomstige klantcontactomgeving het beste kunnen inrichten.
35.	Wordt verwacht dat de oplossing geschikt is voor gescheiden gebruikersgroepen (multi-tenant of vergelijkbare structuur)?	Indien met gescheiden gebruikersgroepen wordt bedoeld dat verschillende groepen klanten of gebruikers kunnen worden bediend met een eigen wachtrij, routing of afhandeling, dan is dit inderdaad een vereiste. Het is belangrijk dat de oplossing ondersteuning biedt voor het onderscheiden van gebruikersgroepen en het apart kunnen behandelen van hun klantcontact, bijvoorbeeld op basis van dienst, afdeling of urgentie.
36.	Heeft een modulaire oplossing de voorkeur, waarbij onderdelen los inzetbaar of uitbreidbaar zijn?	Er is vanuit de gemeente nog geen definitief besluit genomen over de voorkeur voor een modulaire oplossing. Wij zijn benieuwd naar uw visie hierop, hoe u uw oplossing aanbiedt (modulair of integraal), en welke voor- en nadelen u ziet bij een modulaire aanpak.

	VRAAG	ANTWOORD
		Uw input helpt ons bij het vormen van een weloverwogen beeld en beslissing.
37.	Wat is het verwachte aantal gelijktijdige gebruikers van het nieuwe platform, nu en in de toekomst?	Momenteel maken 18 medewerkers gebruik van het klantcontactplatform. Voor de toekomst is het exacte aantal gelijktijdige gebruikers nog niet bekend. Daarom wensen wij een schaalbare oplossing die met ons mee kan groeien. We zijn benieuwd op welke wijze uw oplossing schaalbaarheid ondersteunt. Bijvoorbeeld: kunnen wij zelf gebruikers toevoegen? Daarnaast zijn wij geïnteresseerd in hoe dit is verwerkt binnen het licentiemodel, zoals named users, concurrent users, of een andere vorm van gebruikerslicenties.
38.	Welke inzichten zijn essentieel voor supervisors om prestaties van het klantcontactcentrum te monitoren en aan te sturen?	Essentiële inzichten voor supervisors zijn real-time en historische gegevens over het klantcontactcentrum, waaronder het actuele aanbod aan klantvragen en de beschikbaarheid van agenten. Daarnaast is het belangrijk dat supervisors inzicht hebben in de status van agenten en de beschikbaarheid van het aanbod om de aansturing effectief te kunnen vormgeven. Voor verdere details verwijzen wij naar eis 8 in de algemene functionele eisen en de specifieke eisen met betrekking tot (historische) rapportages.
39.	Maakt de gemeente Venlo momenteel gebruik van AI-oplossingen binnen het klantcontactcentrum? Zo ja, op welke wijze?	Op dit moment maakt de gemeente Venlo geen gebruik van AI-oplossingen binnen het Klant Contact Centrum (KCC). De dienstverlening wordt verzorgd door medewerkers die inwoners via telefoon, e-mail, social media en live-chat te woord staan, ondersteund door een kennisbank en een klantsysteem voor registratie en opvolging van vragen en meldingen. Hoewel er momenteel geen AI-toepassingen worden ingezet, staat de gemeente zeker open voor informatie over de mogelijkheden van kunstmatige intelligentie binnen het KCC. We zijn geïnteresseerd in hoe AI-oplossingen,

	VRAAG	ANTWOORD
		zoals chatbots of spraakherkenning, kunnen bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening aan onze inwoners. We nodigen leveranciers en experts uit om ons te informeren over relevante AI-ontwikkelingen en toepassingen die kunnen bijdragen aan een efficiëntere en effectievere klantinteractie.
40.	Indien van toepassing: met welke AI-oplossingen of technologieën werkt de gemeente momenteel (bijv. voicebots, chatbots, spraakherkenning, sentimentanalyse)?	Zoals bij vorige vraag beantwoord maken wij momenteel nog geen gebruik van AI toepassingen.
41.	Is er binnen de gemeente Venlo een bestaande AI-strategie of roadmap waar toekomstige klantcontactoplossingen op moeten aansluiten?	Binnen de gemeente Venlo is op dit moment geen specifieke AI-strategie of -roadmap vastgesteld waar toekomstige klantcontactoplossingen op moeten aansluiten. Wel werken we aan het ontwikkelen van een bredere visie en strategie op het gebied van innovatie en technologie ter ondersteuning van onze dienstverlening richting inwoners. AI kan daarin een rol spelen, afhankelijk van de meerwaarde en toepasbaarheid. Deze marktconsultatie helpt ons om beter inzicht te krijgen in de mogelijkheden en om richting te geven aan die bredere ontwikkeling.
42.	Welke functionele toepassingen van AI zijn voor de gemeente Venlo het meest relevant in de context van klantinteractie (bijv. voorspellende routing, analyse van gesprekskwaliteit, automatisering van antwoorden)?	Met deze marktconsultatie willen we juist onderzoeken welke functionele toepassingen beschikbaar zijn in de markt die relevant en/of van toegevoegde waarde kunnen zijn voor de gemeente Venlo in het kader van klantinteractie. Dat kunnen AI-gestuurde functionaliteiten zijn – zoals voorspellende routing, analyse van gesprekskwaliteit of automatisering van antwoorden – maar we staan open voor alle technologische oplossingen die kunnen bijdragen aan betere en efficiëntere dienstverlening aan onze inwoners.

	VRAAG	ANTWOORD
		Uw inzichten helpen ons om te bepalen welke toepassingen daadwerkelijk passend en haalbaar zijn binnen onze context.
43.	In hoeverre is de gemeente bereid om AI-gestuurde functionaliteiten stapsgewijs in te voeren (bijv. via proof-of-concepts of gefaseerde implementatie)?	Deze marktconsultatie is bedoeld om inzicht te krijgen in de (on)mogelijkheden en werkwijzen die leveranciers kunnen bieden ter ondersteuning van onze dienstverlening aan inwoners. Daarbij kan het inzetten van AI-gestuurde functionaliteiten een middel zijn, maar het is geen doel op zich. In deze fase staan wij nadrukkelijk open voor alle vormen van invoering, waaronder stapsgewijze aanpakken zoals proof-of-concepts, pilotprojecten of gefaseerde implementaties. Wij zijn met name benieuwd naar de ervaringen, adviezen en suggesties van leveranciers over hoe technologische innovaties – waaronder AI – op een effectieve en verantwoorde manier kunnen bijdragen aan het verbeteren van onze gemeentelijke dienstverlening.
44.	Welke eisen of uitgangspunten hanteert de gemeente op het gebied van transparantie, uitlegbaarheid en ethiek bij de inzet van AI?	Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 25.
45.	Zijn er beperkingen of aandachtspunten waar aanbieders rekening mee moeten houden bij het aanbieden van AI-functionaliteiten, bijvoorbeeld rondom privacy of gegevensopslag?	Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 25.

NOTA VAN INLICHTINGEN 2

Om leveranciers een zo goed mogelijk beeld te geven van de huidige situatie hebben willen wij leveranciers nog van de volgende informatie voorzien. Dit naar aanleiding van vraag 10 ten behoeve van de Nota van Inlichtingen.

	VRAAG	ANTWOORD
46.	Indicatie geven van de volgende aantallen per maand/jaar: - Het aantal unieke website visitors. - Het aantal unieke website visitors op de webpagina waar de chatbot moet komen te staan (contactpagina/ klantenservice). - Het aantal verwachte interacties met de chatbot. - Het aantal telefoongesprekken (aangenomen en niet aangenomen). - Het aantal ingevulde contactformulieren dat ontvangen wordt. Kan de Gemeente Venlo een schets geven van de getalsmatige ideale situatie t.o.v. de antwoorden die hierboven gegeven zijn (huidige situatie)?	- Het aantal unieke website visitors: In 2024 had de gemeente 554.010 unieke website visitors. - Het aantal unieke website visitors op de webpagina waar de chatbot moet komen te staan (contactpagina/ klantenservice). Deze vraag kunnen we niet beantwoorden omdat er momenteel nog geen gebruik wordt gemaakt van een chatbot. Via onze livechat hebben wij in 2024 in totaal 7.301 chats ontvangen. Voor de aantallen van een chatbot verzoeken wij u om uw eigen ervaringscijfers te gebruiken bij een vergelijkbare gemeente (103.000 inwoners). - Het aantal verwachte interacties met de chatbot. Aangezien gemeente Venlo nu geen chatbot heeft, kunnen we hier geen aantal noemen. - Het aantal telefoongesprekken (aangenomen en niet aangenomen). In 2024 hebben we bij het Klant Contact Centrum 68.249 calls ontvangen, hiervan zijn er 64.903 beantwoord. - Het aantal ingevulde contactformulieren dat ontvangen wordt. In februari 2025 zijn er 268 digitale contactformulieren ingevuld. Wij zijn pas in januari 2025 gestart met het gebruik van een digitaal contactformulier. Belangrijk om

	VRAAG	ANTWOORD
		daarbij te vermelden is dat we naast de contactformulieren ook nog steeds ons e-mailadres info@venlo.nl hebben open staan. Hier wordt niet actief over gecommuniceerd i.v.m. de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv).
47.	Kan de Gemeente Venlo een schets geven van de getalsmatige ideale situatie t.o.v. de antwoorden die hierboven gegeven zijn (huidige situatie)?	Wij vinden het belangrijk dat de inwoner ons kan benaderen via het kanaal dat hij/zij het prettigst vindt en dat men via ieder kanaal hetzelfde antwoord krijgt. Daar waar iemand digitaal zijn product/dienst wil vragen, zou het digitaal mogelijk moeten zijn en stimuleren wij dat. Maar persoonlijk contact en de menselijke maat is voor ons ook belangrijk. Gezien het relatief hoge percentage laaggeletterdheid binnen de gemeente Venlo verwachten wij dat telefonie een belangrijk kanaal blijft.

Presentaties:

Zoals beschreven in de marktconsultatie is de gemeente voornemens om een selectie van leveranciers, die de vragenlijst hebben ingevuld, uit te nodigen voor een presentatie en demonstratie van hun applicatie. Deze presentaties zullen plaatsvinden in het Stadskantoor van de gemeente Venlo.

Wij willen maximaal drie leveranciers uitnodigen om op 12 juni aanstaande een presentatie te verzorgen. Graag vernemen wij of u op deze datum beschikbaar bent voor een presentatie indien u wordt uitgenodigd. Indien mogelijk ontvangen wij ook uw eerste en tweede voorkeur voor een tijdslot.

De volgende tijdstippen zijn gereserveerd voor de presentaties:

- 10.00 uur – 11.30 uur
- 12.00 uur – 13.30 uur
- 14.00 uur – 15.30 uur

Wij zullen zoveel mogelijk rekening houden met uw voorkeuren, maar kunnen hiervoor geen garanties geven.

Op donderdag 5 juni informeren wij de partijen die wij willen uitnodigen voor een presentatie.