



Dordthuis



Verslag

Marktconsultatie Publieke dienstverlening Dordthuis

Kenmerk:	230066GDD
Afzender:	Programmateam Realisatie Dordthuis
Datum:	15-01-2025
Status/versie:	Versie 0.1

Dit verslag gaat hierna per vraag beknopt in op de verkregen inzichten vanuit de geleverde input op de marktconsultatie.

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 tijdsplan richting oplevering van het Dordthuis in Q1 2026. Dit geldt voor alle vragen in deze marktconsultatie.

Beknopte conclusie vanuit de verkregen input:

De ontvangen beantwoording is erg divers gebleken. De in de vraagstelling geschetste werkwijze lijkt vaker zo te worden gehanteerd. Op grond van de beantwoording zijn standaardoplossingen beschikbaar voor de geschetste werkwijze. Beantwoorders zien geen directe knelpunten. Wel is een aantal aandachtspunten meegegeven, onder meer t.a.v. applicatiebeheer en herkenbaarheid van de organisaties.

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?

Beknorte conclusie vanuit de verkregen input:

De ontvangen beantwoording is erg divers gebleken. De in de vraagstelling geschetste werkwijze lijkt vaker zo te worden gehanteerd. Op grond van de beantwoording zijn standaardoplossingen beschikbaar voor de geschetste werkwijze. Aandachtspunt vormen de beperkingen van het gebruik van de smartphone. Het uitreiken van een losse device brengt enkele beperkingen en risico's met zich mee. In de beantwoording zijn ook oplossingsrichtingen geschetst die wij in onze beoogde bedrijfsvoering tegen het licht zullen houden.

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?

Beknorte conclusie vanuit de verkregen input:

De ontvangen beantwoording is erg divers gebleken. De in de vraagstelling geschetste werkwijze lijkt vaker zo te worden gehanteerd. Op grond van de beantwoording zijn standaardoplossingen beschikbaar voor de geschetste werkwijze. Als aandachtspunt wordt genoemd dat het van belang is dat de verschillende organisaties gebruik moeten maken van hetzelfde afspraken- en klantgeleidingssysteem omdat dit anders een onduidelijk beeld schetst naar de gebruiker/bezoeker. Anderzijds wordt benoemd dat de samenhang tussen de processen van de verschillende organisaties cruciaal is.

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).

Beknorte conclusie vanuit de verkregen input:

De ontvangen beantwoording is erg divers gebleken. De in de vraagstelling geschetste werkwijze lijkt vaker zo te worden gehanteerd. Aandachtspunt vormen de afstemming van processen en inrichting van processen om deze goed op elkaar te laten aansluiten en waar nodig te voorzien in koppelingen. In de beantwoording zijn ook oplossingsrichtingen geschetst die wij in onze beoogde bedrijfsvoering tegen het licht zullen houden.

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:
 - 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?

Beknorte conclusie vanuit de verkregen input:

De ontvangen beantwoording is erg divers gebleken. De in de vraagstelling geschetste werkwijze lijkt vaker zo te worden gehanteerd. Op grond van de beantwoording zijn standaardoplossingen beschikbaar voor de geschetste werkwijze. Beantwoorders voorzien niet direct knelpunten. In de beantwoording zijn ook oplossingsrichtingen geschetst die wij in onze beoogde bedrijfsvoering tegen het licht zullen houden.

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:
 - 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?

Beknorte conclusie vanuit de verkregen input:

De ontvangen beantwoording is erg divers gebleken. De in de vraagstelling geschetste werkwijze lijkt vaker zo te worden gehanteerd. Op grond van de beantwoording zijn standaardoplossingen beschikbaar voor de geschetste werkwijze. Aandachtspunt vormt het gebruik van dezelfde afsprakenmodule. In de beantwoording zijn ook oplossingsrichtingen geschetst die wij in onze beoogde bedrijfsvoering tegen het licht zullen houden.

Einde verslag marktconsultatie