



**Dordthuis**



## Bijlage B0 - Programma van Eisen en Wensen afspraak- en klantgeleidingssysteem

Kenmerk:	250134GDD
Afzender:	Projectteam dienstverlening Dordthuis
Datum:	11-11-2025
Status/versie:	Versie 1.0

## Inhoud

INLEIDING EN LEESWIJZER .....	3
DEEL 1 .....	4
1. HET DORDTHUIS - ACHTERGRONDINFORMATIE NIEUWBOUW .....	4
1.1 Achtergrond en situering .....	4
1.2 Indeling Dordthuis .....	4
1.2.1 Publieke Dienstverlening .....	5
1.2.2. Besloten werkgebied .....	6
1.3 Partners .....	6
1.4 Plangebied .....	7
1.5 Bouwlocatie en bouwproces .....	9
1.6 Ambitie voor de inrichting en het gebruik .....	11
1.7 Duurzaamheid .....	11
1.8 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI) .....	11
1.9 Datamanagement .....	12
1.10 Toegankelijkheid .....	12
DEEL 2 .....	13
2.1 Achtergrond van de opdracht .....	13
2.1.1 Soorten bezoekers .....	14
2.1.2 Stories .....	15
2.1.3 Zakelijke bezoeker .....	17
2.2 Contractdoelstellingen, scope, inhoud en omvang van de opdracht .....	18
2.2.1 Contractdoelstellingen .....	18
2.2.2 Scope van de opdracht .....	19
2.2.3 Buiten scope van de opdracht .....	20
2.2.3 Reikwijdte .....	21
2.2.4 Buiten de reikwijdte van de opdracht .....	22
2.2.5 Huidige en gewenste situatie binnen de Drechtsteden .....	22
2.3 Duurzaamheid – MVOI convenant .....	22
2.4 Algemene en specifieke eisen t.a.v. de opdracht .....	22
2.5 Wensen t.a.v. de opdracht .....	22
DEEL 3 Bijlagen .....	23

## INLEIDING EN LEESWIJZER

Dit Programma van Eisen en Wensen vormt de technisch-inhoudelijke vraagstelling voor de aanbesteding 250134GDD Dienstverlening. Het PvE&W is als bijlage bij de aanbestedingsleidraad een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumentatie.

Het PvE&W is als volgt opgebouwd:

- Deel 1: Algemene informatie Dordthuis
- Deel 2: Eisen en wensen ten aanzien van de vraagstelling
- Deel 3: Bijlagen bij het PvE&W

## DEEL 1

### 1. HET DORDTHUIS - ACHTERGRONDINFORMATIE NIEUWBOUW

#### 1.1 Achtergrond en situering

In 2026 opent het Dordthuis haar deuren als de huiskamer van de Stad – een plek waar de stad samenkomt. Hier worden de gemeente Dordrecht, Bibliotheek AanZet, Dordrecht Marketing & Partners/VVV Zuid-Holland Zuid en de Sociale Dienst Drechtsteden onder één dak gehuisvest. Het Dordthuis is meer dan een kantoorgebouw of loket voor gemeentelijke zaken. Het wordt een levendige, open en toegankelijke omgeving, waar ontmoeten, (samen)werken en verblijven centraal staan. Een plek waar je welkom bent, of je nu inwoner, bezoeker, medewerker of ondernemer bent. Een gebouw dat uitnodigt tot gesprek, inspiratie en contact — of je nu komt om te werken, voor een afspraak, een goede kop koffie, of gewoon om even te zijn.

In 2017 is de gemeente Dordrecht gestart met een onderzoek naar de mogelijkheden voor het vernieuwen van de eigen huisvesting. Daar waren twee redenen voor:

- De ontwikkeling van de Spuiboulevard tot een aantrekkelijk binnenstedelijk gebied, met een beeldbepalende entree naar de binnenstad, met hoogwaardige woningen en een duurzaam en flexibel Huis van Stad en Regio (toenmalige werktitel), dat uitnodigt tot ontmoeten, inspireren, verbinden en samenwerken.
- De technische staat van de huidige kantoren. De gebouwen waarin o.a. de gemeente Dordrecht en de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) zijn gehuisvest, voldoen niet meer aan de eisen van duurzaamheid, installatietechniek, functionaliteit en flexibiliteit.

Dit leidde in 2018 tot het besluit van de gemeenteraad om een nieuw, gezamenlijk gebouw te realiseren aan de Spuiboulevard: het Dordthuis. Een plek waar meerdere publieke organisaties samenkomen en waar dienstverlening, ontmoeting, ontspanning en samenwerking hand in hand gaan. Voor alle betrokken partijen is het uitgangspunt dat de huisvesting en de manier van (samen)werken elkaar versterken. Het gebouw én het interieur zijn daarom ontworpen als open, transparant en uitnodigend – een plek die verbindt en ruimte biedt aan iedereen.

#### 1.2 Indeling Dordthuis

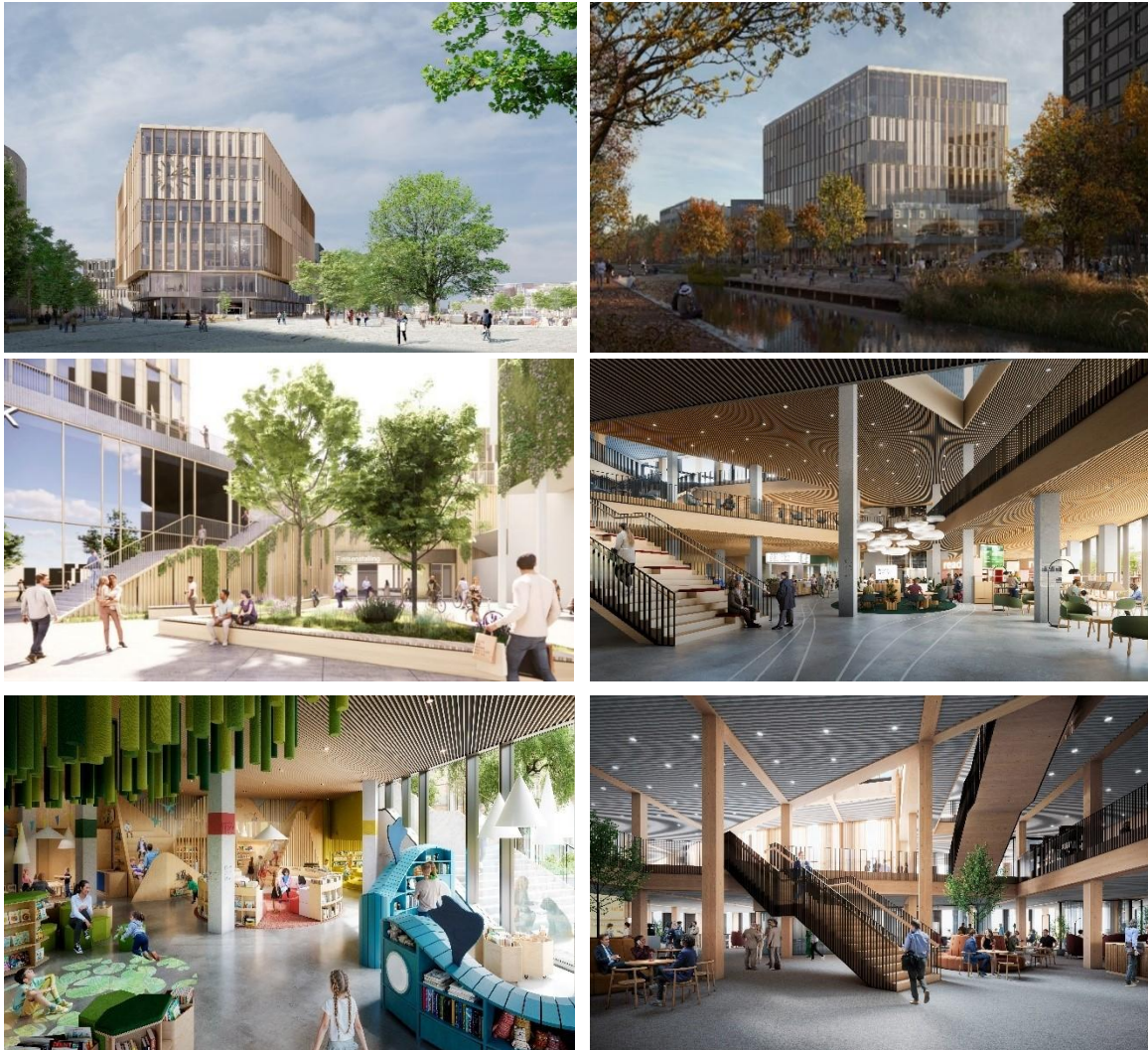
Het Dordthuis meet ca 30.000 m<sup>2</sup> en bestaat uit:

- Een prismavormig hoofdvolume (het Prisma);
- Een 'achterhuis'(Back-of-House/BOH) met facilitaire voorzieningen en 2 parkeerlagen. De parkeerplaatsen zijn bestemd voor abonneementhouders en publiek. Het dak van het achterhuis vormt tevens het Plateau, een semi publieke buitenruimte met een binnentuin;
- Een additioneel kantoorvolume dat is gesitueerd op het Plateau (Plateaukantoren).

Het gebouwoontwerp wordt onder andere gekenmerkt door:

- Een open structuur met verspringende atria;
- Publieksfuncties op de onderste drie lagen en kantoorfuncties op de hogere lagen;
- Onderbouw van beton (laag BG, 1 en 2), bovenbouw met houten kolommen en balken;
- Gevel bestaande uit terracotta elementen en (triple) glas;
- Veel duurzame elementen (het project haalt bijna de BREEAM score outstanding);

- Inzet om een gezonde werkomgeving te bieden door het toepassen van FITWEL (certificering is niet beoogd, maar het project haalt nagenoeg een 2-star rating);
- Hoogwaardige materialen met een warme uitstraling.



*Afbeelding 1 t/m 6: impressies van het Dordthuis: gevelaanzichten, het naastgelegen 'Pocketpark', een bouwkundige impressie van de begane grond, een impressie van de kinderbibliotheek en de impressie van de werkvloer.*

### 1.2.1 Publieke Dienstverlening

De gezamenlijke publieke dienstverlening vindt plaats op de eerste drie verdiepingen. Dit zijn de publieke vloeren, laagdrempelig en integraal. De verschillende organisaties werken zonder zichtbare scheidingen samen. Medewerkers opereren op gezamenlijke pleinen (zoals het Info & Adviesplein, het SamenWerkplein, het Ontwikkelplein) en zijn herkenbaar als onderdeel van één Dordthuis. Vanuit het Dienstverleningsconcept (bijlage B2) worden bezoekers gastvrij onthaald door een host, geholpen in open of besloten gespreksruimtes, met een kop koffie voor een warm welkom, verleid tot ontmoeting, ontdekking en ontwikkeling in een prettige, uitnodigende omgeving. De publieke ruimten zijn labelloos ingericht: nergens zie je waar een partner begint of eindigt. Dat geldt ook voor de medewerkers: zij zijn

zichtbaar als onderdeel van het Dordthuis, niet van hun moederorganisatie. Met als gezamenlijk doel dat elke bezoeker zich welkom en veilig voelt, snel en duidelijk geholpen wordt, maar ook voldoende ruimte ervaart voor eigen initiatief en rust. Dit wordt mede mogelijk gemaakt door verblijfsruimten, horeca, inspiratieruimtes, studieplekken en meer. Het Dordthuis is daarmee niet alleen een functionele dienstverleningsplek, maar ook een sociale en culturele ontmoetingsplek.

### 1.2.2. Besloten werkgebied

Daarnaast is er het besloten werkgebied op de bovenliggende verdiepingen van het Prisma en de drie verdiepingen in het Plateau. Hier is de backoffice van de gemeente gehuisvest. Afdelingen zoals Vergunningen, Parkeerbeheer, Gemeentebelastingen, maar ook Burgemeester en Wethouders hebben hier hun werkplek. Ook de backoffice van de Bibliotheek AanZet en Dordrecht Marketing & Partners/VVV Zuid-Holland Zuid vind je terug in het besloten gebied van het Dordthuis, evenals de eerstelijns backoffice van de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD).

De backoffice van Sociale Dienst Drechtsteden wordt gedeeltelijk buiten het Dordthuis gehuisvest in het Achterom. Deze locatie is op ca 100m afstand van het Dordthuis gelegen. Deze is alleen toegankelijk voor medewerkers en is niet publiek toegankelijk. De werkplekken en faciliteiten in het Achterom zijn gelijkwaardig aan de werkplekken en faciliteiten in het besloten werkgebied van het Dordthuis.



Afbeelding 7: dwarsdoorsnede van het Dordthuis

*“Het Dordthuis wordt ontwikkeld als een levendig thuis waar iedereen uit de Drechtsteden kan ontmoeten, verbinden en inspireren.”*

## 1.3 Partners

Elke partner binnen het Dordthuis heeft haar eigen primaire processen en taken:

### Gemeente Dordrecht

Heeft een publieke functie m.b.t. gemeentelijke dienstverlening voor o.a.:

- Paspoort, rijbewijs, identiteitskaart;
- Parkeerbewijzen, uittreksels, vergunningen;
- Publieksonthaal, klantcontactcentrum (KCC);

- Het college van B&W en de meerderheid van de ambtenaren van de gemeente Dordrecht zijn werkzaam in het Dordthuis;
- Commissievergaderingen gemeenteraad.

#### Bibliotheek AanZet

Fungeert als:

- Kennis- en ontwikkelplek voor alle leeftijden;
- Beheerder van collecties op jeugd-, jongeren- en volwassenenverdiepingen;
- Aanbieder van cursussen op gebied van digitale vaardigheden, taal en mediawijsheid;
- Gastheer en aanjager van evenementen, tentoonstellingen en ontmoetingen.

#### Sociale Dienst Drechtsteden

Verantwoordelijk voor:

- Vraagstukken rond werk, inkomen, participatie;
- Integrale hulpvragen via het SamenWerkplein;
- Verbinding met landelijke en lokale instanties (zoals UWV, belastingdienst);
- Versterking van zelfredzaamheid via coaching, leerwerkloketten, schuldhulpverlening.

#### Dordrecht Marketing & Partners/VVV Zuid-Holland Zuid biedt:

- Toeristische en culturele informatie;
- Verkoop van routes, tickets en lokale producten;
- Verwijzingen naar activiteiten in stad en regio;
- Samenwerking in publieksprogrammering (bijv. stadsevenementen, dagjesmensen).

*“In het Dordthuis staat de bezoeker centraal, niet de afzonderlijke organisaties.”*

De partners bundelen hier hun krachten en bieden een breed, geïntegreerd dienstenpakket aan, gestoeld op vier kernwaarden:

*Samen meer* – samenwerking leidt tot meer impact voor inwoners

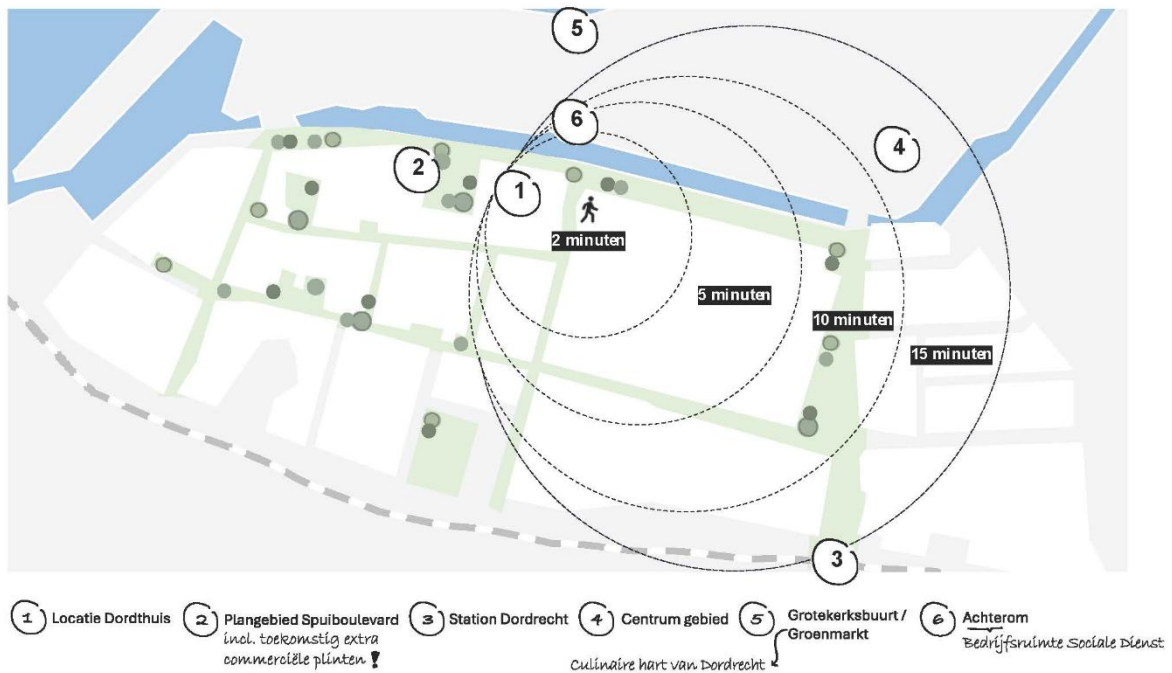
*Gelijkwaardig* – iedereen is welkom en wordt met respect behandeld

*Inventief* – oplossingen worden slim en creatief gezocht

*Duidelijk* – heldere communicatie voorkomt misverstanden

## 1.4 Plangebied

Het Dordthuis (1) ligt midden in het plangebied van de nieuwe Spuiboulevard (2), een stadsdeel in Dordrecht dat de komende jaren een complete metamorfose ondergaat. Zoals op de plattegrond hieronder te zien is, bevindt het gebouw zich op een goede locatie op loopafstand van het centrum (4), openbaar vervoer (3), winkels en andere voorzieningen.



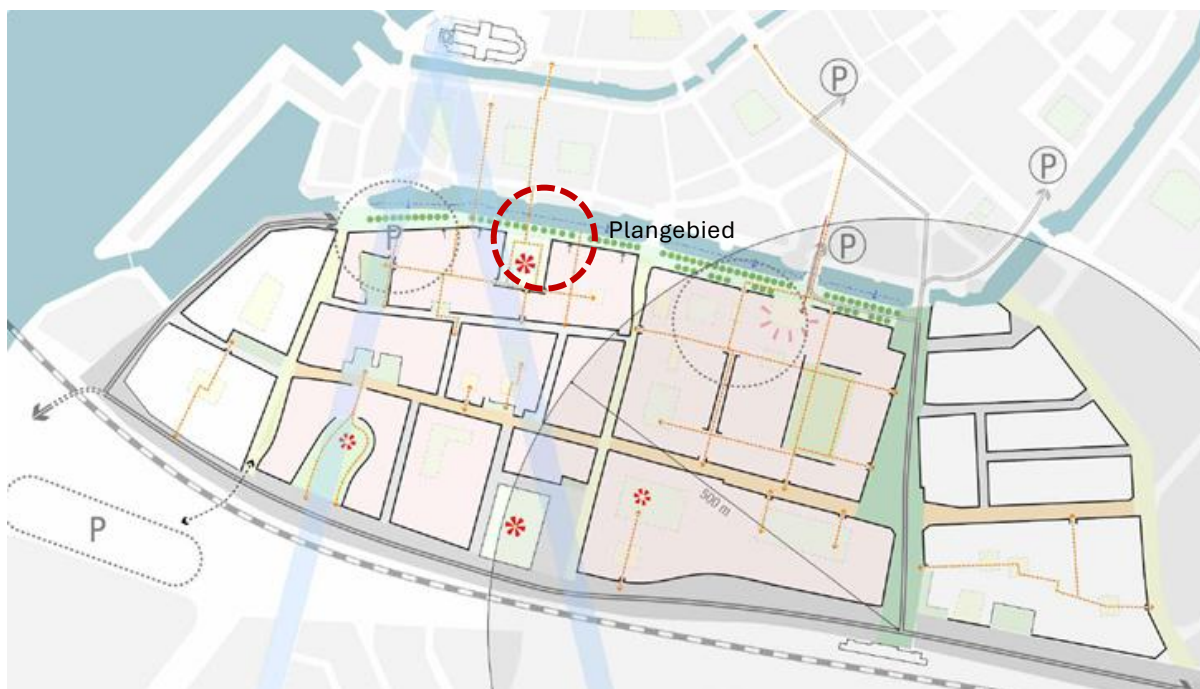
*Afbeelding 8: omgeving Dordthuis*

Waar de Spuiboulevard jarenlang werd gedomineerd door verouderde kantoorpanden uit de jaren zestig, ontstaat er nu ruimte voor iets nieuws: een moderne, levendige stadsboulevard met een mix van wonen, werken, ontmoeten en verblijven. Vrijwel alle oude kantoren in het gebied worden gesloopt en maken plaats voor eigentijdse, duurzame bebouwing op basis van de visie Spuiboulevard uit 2018.

Het Dordthuis is het eerste grote project in deze grootschalige herontwikkeling en daarmee een belangrijke aanjager van de nieuwe sfeer en dynamiek in het gebied. Tevens zal gelijktijdig het Achterom (6) worden getransformeerd tot nieuwe bedrijfsruimte voor de Sociale Dienst Drechtsteden.



*Afbeelding 9 en 10: impressie toekomstige omgeving Dordthuis*



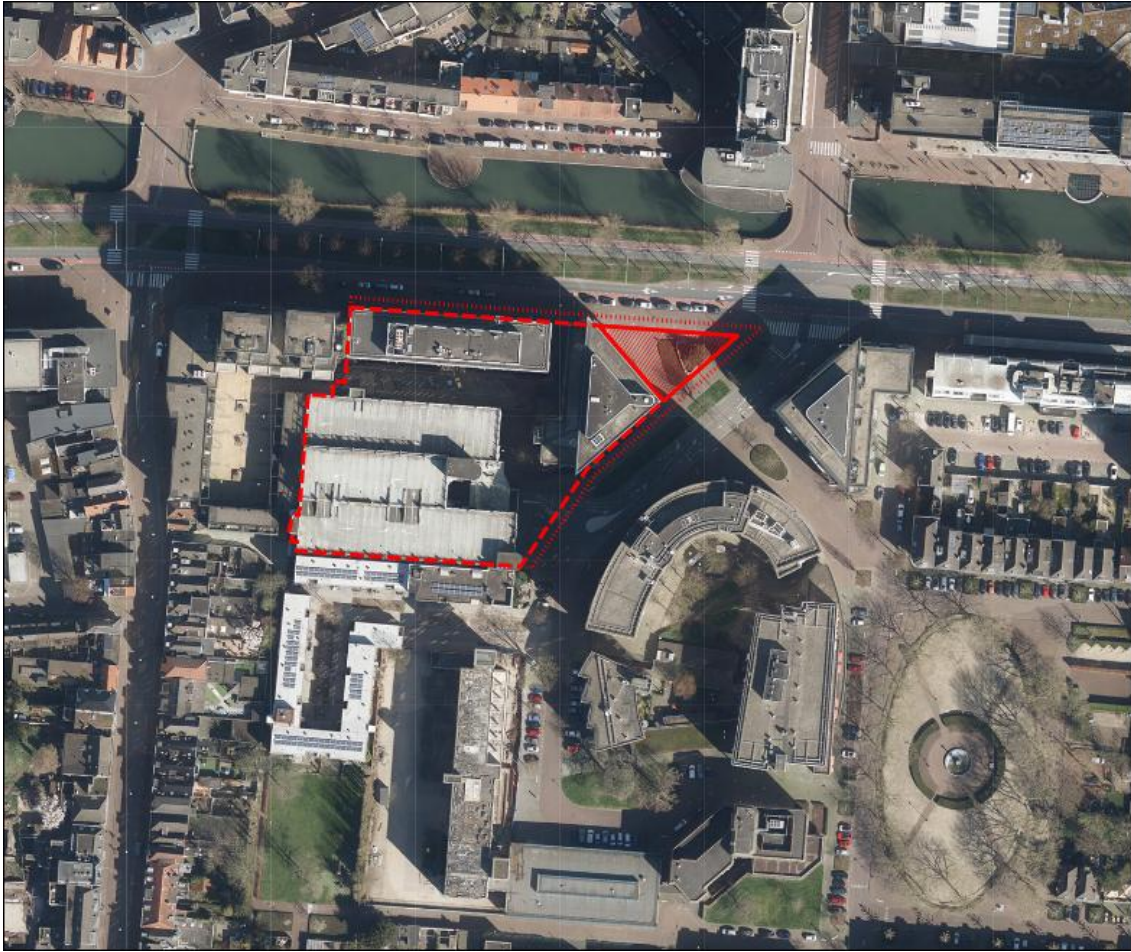
Afbeelding 11: plangebied

## 1.5 Bouwlocatie en bouwproces

De bouw is in september 2023 gestart. Op de locatie stonden tot voor kort 3 gebouwen, te weten:

- Het voormalige belastingkantoor;
- Het voormalige kantoor van Promovendum met op de begane grond een vestiging van de Rabobank;
- De parkeergarage Veemarkt.

De oplevering van het gebouw is voorzien in de loop van 2026.



*Afbeelding 12: Het bouwvolume geprojecteerd*



*Afbeelding 13: Impressie van de belendende gebouwen aan de achterzijde van het project, op de voorgrond de Plateaukantoren*

## 1.6 Ambitie voor de inrichting en het gebruik

Aan de Spuiboulevard, waar grijs plaats gaat maken voor groen, komt het nieuwe Dordthuis. Een licht, open en toegankelijk gebouw dat dient als het publieke hart van Dordrecht. Een sociaal knooppunt waar mensen met allerlei achtergronden, expertises, vragen en ideeën elkaar kunnen ontmoeten. Waar de dienstverlening van de gemeente Dordrecht, de Sociale Dienst Drechtsteden, de Bibliotheek Aanzet en Dordrecht Marketing & Partners/VVV Zuid-Holland Zuid op een natuurlijke manier met elkaar verweven zijn. Een plek waar mensen ondersteuning, informatie en inspiratie vinden, én brengen. De manier waarop het is ingericht nodigt uit om actief samenwerkingen aan te gaan, zowel extern als intern. Het is een toegankelijke en neutrale plek voor alle inwoners. Het Dordthuis is een etalage van de stad en een huis dat de stad en de streek sterker, socialer en mooier maakt. Het Dordthuis is erop gericht om de sociale infrastructuur van de stad en de Drechtsteden te versterken en maakt daarmee Dordrecht een fijnere stad om te wonen, werken en verblijven.

## 1.7 Duurzaamheid

Duurzaamheid is een belangrijk uitgangspunt voor het Dordthuis. Dat geldt niet alleen voor de bouw en het ontwerp van het gebouw, maar ook voor de inrichting, uitstraling en de manier waarop het dagelijks wordt gebruikt. We vragen onze partners en leveranciers om daarin mee te gaan en zoveel mogelijk in te zetten op duurzame en circulaire oplossingen.

De ambities op het gebied van duurzaamheid zijn uitgewerkt in een apart ambitiedocument, een korte samenvatting (vier-pager) en een visual (Bijlage B15 PvEenW - Visual Duurzaam Dordthuis, Bijlage B16 PvEenW - Four-pager Duurzaam Dordthuis geconcretiseerd en Bijlage B17 PvEenW - Ambitiedocument Duurzaam Dordthuis). Hierin staan de belangrijkste thema's: circulariteit, het terugdringen van klimaatimpact, verantwoordelijkheid in de hele keten, en inclusiviteit.



*Afbeelding 14: duurzaamheidsthema's*

Met het Dordthuis wil de gemeente Dordrecht vooroplopen als het gaat om duurzaamheid – binnen de regio én landelijk. Dat doen we samen met onze partners, leveranciers en gebruikers, door open communicatie en goede samenwerking. Zo bouwen we aan een toekomstbestendige, gezonde en inspirerende plek waar duurzaam gedrag vanzelfsprekend wordt en bijdraagt aan een betere samenleving.

## 1.8 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)

MVOI is een beleidskader dat binnen het Dordthuis wordt gebruikt om bij goederen en diensten rekening te houden met maatschappelijke doelen, zoals duurzaamheid, sociale inclusie en innovatie.

## 1.9 Datamanagement

In het Dordthuis wordt in beperkte mate smart building technologie toegepast. De gemeente wil daar in haar dienstverlening gebruik van maken om op die manier efficiënter en effectiever te kunnen zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan inzicht in ruimtegebruik, waardoor werkplekinrichtingen, gespreksplekken en vergaderkamers efficiënter en effectiever ingezet kunnen worden en/of dat inrichtingsconfiguraties beter aansluiten bij de behoefte van de gebruikers. Daarnaast wil de gemeente datamanagement inzetten om rapportages, trendanalyses en dashboards te leveren die inzicht geven in bezoekersstromen, wachttijden en benutting, zodat de gemeente haar dienstverlening kan monitoren, “voorspellen” en verbeteren.

## 1.10 Toegankelijkheid

Het gebouw en het interieur zijn ontworpen met oog voor toegankelijkheid en inclusiviteit, zodat alle bezoekers, ongeacht hun achtergrond, leeftijd of mobiliteit, zich vrij kunnen bewegen en gebruik kunnen maken van de voorzieningen.

## DEEL 2

### 2.1 Achtergrond van de opdracht

Het Dordthuis opent in het van najaar 2026 haar deuren als de huiskamer van de Stad, waarin diverse publieke en maatschappelijke organisaties samenkomen: de gemeente Dordrecht, de Sociale Dienst Drechtsteden, Bibliotheek AanZet, Dordrecht Marketing & Partners/VVV Zuid-Holland Zuid en andere partners. Het gebouw is ontworpen als een open, toegankelijke en multifunctionele plek waar ontmoeting, samenwerken, dienstverlening en ontwikkeling centraal staan. Binnen dit concept speelt klantgeleiding een cruciale rol in het realiseren van een optimale bezoekersbeleving.

De opdracht betreft de aanbesteding van een digitaal afspraak- en klantgeleidingssysteem dat bezoekers van het Dordthuis ondersteunt voorafgaand en tijdens hun bezoek. Dit systeem moet bijdragen aan het verwezenlijken van de visie op dienstverlening zoals verwoord in het dienstverleningsconcept: een plek waar iedereen zich welkom voelt, geholpen wordt en een stap vooruit kan zetten (zie Bijlage B2 Dienstverleningsconcept).

Het afspraak- en klantgeleidingssysteem dient de volgende functionaliteiten te bieden:

- Afspraken maken: bezoekers, host, medewerkers Info & Adviesplein of medewerkers/KCC kunnen vooraf of ter plekke een afspraak plannen;
- Ruimtereservering: gespreksruimtes/-plekken worden gekoppeld aan afspraken en efficiënt toegewezen, waarbij de keuze voor een bepaalde soort gespreksruimte-/plek kan worden gebaseerd op het soort afspraak;
- Bezoekersgeleiding: bij aankomst worden bezoekers op een duidelijke en gastvrije manier naar de juiste plek geleid;
- Notificatie: bezoekers worden geïnformeerd wanneer ze aan de beurt zijn.

De aanleiding voor deze opdracht ligt in de ambitie om de dienstverlening in het Dordthuis integraal, efficiënt en gastvrij te organiseren. De oplossing moet passen binnen het bredere programma Realisatie Dordthuis, waarin meerdere aanbestedingen plaatsvinden, en moet aansluiten bij de uitgangspunten van het dienstverleningsconcept: samen meer, gelijkwaardig, inventief en duidelijk.

Het systeem moet niet alleen technisch voldoen aan de eisen, maar ook bijdragen aan de sociale en functionele doelstellingen van het Dordthuis. Denk hierbij aan toegankelijkheid, inclusiviteit, gebruiksgemak en integratie met bestaande processen en systemen. De oplossing moet schaalbaar zijn en ruimte bieden voor toekomstige uitbreiding naar andere partners.

Het systeem ondersteunt een gastvrije ontvangst, waarbij bezoekers zich welkom en goed geïnformeerd voelen. Door gebruik te maken van slimme technologieën wordt de dienstverlening geoptimaliseerd, wachttijden geminimaliseerd en routing intuïtief gemaakt. Tegelijkertijd waarborgt het systeem een toegankelijke inrichting, waarbij rekening wordt gehouden met diverse doelgroepen, inclusief mensen met een beperking of beperkte digitale vaardigheden.

Kortom, de oplossing draagt actief bij aan de kernwaarden van het Dordthuis: mensgericht, innovatief en inclusief.

## 2.1.1 Soorten 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 eerder aangegeven zijn wij op zoek naar één of meer 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 (zie 2.1.1.) 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 of telefonisch (enkel voor het maken van de afspraak).

### *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.

### *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.

### *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.

### *Optioneel: Zakelijke bezoeker Dordthuis:*

Een externe, zakelijke bezoeker die een afspraak heeft met een medewerker van het Dordthuis. De medewerker van het Dordthuis zorgt dat deze afspraak bekend is en ontvangt een signaal wanneer de bezoeker zich meldt.

## 2.1.2 Stories

Voor deze bezoekers zijn de volgende stories opgesteld:



<sup>1</sup>Dit gebeurt voordat de afspraak gemaakt kan worden, mogelijke tijdsloten worden voorafgaand aan het maken van de afspraak opgesteld. De bezoeker ziet de mogelijkheden wanneer hij een afspraak maakt.

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

<sup>3</sup>Niet iedere bezoeker krijgt koffie. Het moet dus mogelijk zijn om optioneel koffie aan te bieden.



<sup>1</sup>Dit gebeurt voordat de afspraak gemaakt kan worden, mogelijke tijdsloten worden voorafgaand aan het maken van de afspraak opgesteld. De bezoeker ziet de mogelijkheden wanneer hij een afspraak maakt.

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

<sup>3</sup> 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).

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



<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Niet iedere bezoeker krijgt koffie. Het moet dus mogelijk zijn om optioneel koffie aan te bieden.

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

<sup>4</sup> 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.

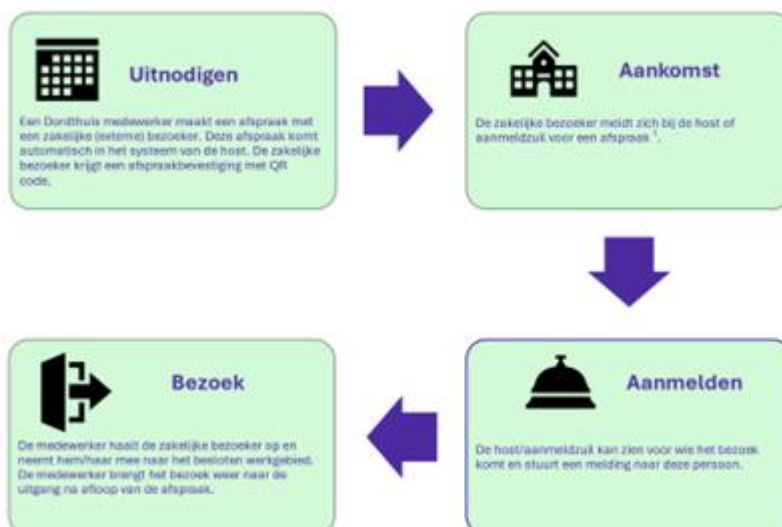
### Host: Dordthuis spin in het web



## Reserveren vergaderruimte publieke vloeren Dordthuis



## Zakelijke bezoeker Dordthuis



<sup>1</sup> Indien de bezoeker naar het besloten werkgebied gaat zal hiervoor een bezoekerspas worden aangemaakt via de host, uitgifte bij de barista.

### 2.1.3 Zakelijke bezoeker

Het onderdeel zakelijke bezoeker wordt als een optionele functionaliteit meegenomen in deze aanbesteding. Dit betekent dat de oplossing bij voorkeur ook ondersteuning biedt voor het ontvangen en begeleiden van zakelijke bezoekers, zoals leveranciers, externe adviseurs of samenwerkingspartners.

Een belangrijk aspect hierbij is dat afspraken met zakelijke bezoekers doorgaans worden aangemaakt via Outlook. De oplossing dient daarom bij voorkeur te kunnen synchroniseren met Outlook-agenda's of op een andere wijze te kunnen koppelen aan deze afspraken, zodat zakelijke bezoekers automatisch worden herkend en begeleid bij aankomst/aanmelding.

Hoewel dit onderdeel geen knock-out-eis betreft, wordt het gewaardeerd als inschrijvers in hun aanbieding aangeven op welke wijze hun oplossing hierin kan voorzien. Een goede invulling van deze optionele functionaliteit draagt bij aan een gastvrije ontvangst en een efficiënte afhandeling van zakelijke afspraken binnen het Dordthuis.

De zakelijke bezoeker wordt ook benoemd in bijlage B12 User Case 8. Deze user case maakt geen onderdeel uit van de puntentelling binnen de aanbestedingsprocedure. Dit onderdeel wordt apart opgenomen in bijlage B14 Prijzenblad. Inschrijvers dienen hier afzonderlijk hun prijsopgave voor deze optionele functionaliteit te vermelden.

## 2.2 Contractdoelstellingen, scope, inhoud en omvang van de opdracht

Het doel van deze aanbesteding is het realiseren van een toekomstbestendig, gebruiksvriendelijk en veilig digitaal afspraak- en klantgeleidingssysteem dat de dienstverlening aan inwoners en bezoekers optimaliseert. Het systeem moet bijdragen aan efficiënte klantstromen, transparante afsprakenprocessen en een uniforme klantbeleving, zowel in het Dordthuis als bij de overige deelnemende gemeenten. De overige gemeenten zijn Alblasterdam, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht.

### 2.2.1 Contractdoelstellingen

Gastvrije en klantgerichte dienstverlening

- Het systeem draagt bij aan een bezoekervaring waarbij iedere bezoeker zich welkom voelt, goed geïnformeerd wordt en efficiënt geholpen kan worden.

Efficiënt beheer van afspraken en bezoekersstromen

- Het systeem ondersteunt een vlotte doorstroming van bezoekers door digitale afsprakenplanning, wachtrijbeheer en notificaties.
- Medewerkers worden ondersteund in plaats van belast met extra administratieve taken.

Optimale inzet van middelen en ruimtes

- Door koppeling van afspraken aan ruimtereserveringen wordt beschikbare capaciteit optimaal benut en worden dubbele boekingen voorkomen.

Modulaire en veilige inrichting per organisatieonderdeel

- Het systeem kan per gemeente of dienst (bijv. Burgerzaken, Sociale Dienst) apart worden ingericht, met gescheiden beheer en autorisaties, zonder verlies van gebruiksgemak.

Toekomstbestendigheid en schaalbaarheid

- Het systeem moet eenvoudig kunnen meegroeien met veranderende wet- en regelgeving, technologische ontwikkelingen en groei in bezoekersaantallen of diensten.

Betrouwbaarheid en continuïteit

- Hoge beschikbaarheid en minimale uitval worden gegarandeerd, zodat dienstverlening richting inwoners niet wordt onderbroken.

#### Compliance en gegevensbescherming (AVG / privacy)

- Het systeem voldoet aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy en informatiebeveiliging (AVG, BIO, WCAG).

#### Inzicht en sturing via managementinformatie

- Het systeem levert data, rapportages en dashboards die inzicht geven in bezoekersstromen, wachttijden en benutting, zodat de gemeente/Sociale Dienst haar dienstverlening kan monitoren en verbeteren.

### 2.2.2 Scope van de opdracht

#### In scope:

De scope van de opdracht omvat de levering, implementatie en instandhouding van een digitaal afspraak- en klantgeleidingssysteem voor het Dordthuis en de overige gemeentelijke locaties binnen de Drechtsteden. Het systeem is bedoeld voor bezoekers van de gemeente Dordrecht, de Sociale Dienst Drechtsteden en de overige deelnemende gemeenten. De overige gemeente zijn Alblasterdam, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht.

Het doel is om een uniforme, toekomstbestendige oplossing te realiseren die de huidige functionaliteiten (zoals afspraakbeheer en klantgeleiding) minimaal behoudt en waar mogelijk uitbreidt, zodat alle gemeenten binnen de Drechtsteden op een consistente en efficiënte manier hun dienstverlening kunnen organiseren. De huidige en gewenste situatie wordt verder geschetst in Bijlage B13 Huidige werkwijze binnen de Drechtsteden.

#### Functionaliteiten

Het systeem dient minimaal de volgende functionaliteiten te bevatten:

- Afsprakenbeheer
  - Online afspraken maken (website)
  - Telefonisch afspraken maken
  - Afspraken maken op locatie
  - Beheren/wijzigen/annuleren van de afspraken
- Ruimtereservering
  - Automatische reservering van spreekkamers en gespreksplekken gekoppeld aan afspraken, waarbij rekening gehouden kan worden met de geschiktheid van de gespreksplek voor het type afspraak
  - Mogelijkheid tot interne reservering door medewerkers
- Bezoekersregistratie en -geleiding
  - Aanmeldzuilen, host en via telefoon van bezoeker
  - Wachtrijbeheer met slimme routing naar juiste balie of medewerker
  - Dynamische weergave via schermen (digitale borden) en overige signalisatie
  - Self-service check-in met QR-code of digitale uitnodiging

- Notificaties en communicatie
  - Informatie aan bezoekers via scherm, SMS en/of e-mail
  - Realtime statusupdates over wachttijden en oproepen
- Rapportages en managementinformatie
  - Statistieken over bezoekersstromen, wachttijden, baliebezetting en no-shows
  - Managementdashboards met exportmogelijkheden (Excel/CSV)

### Gebruikersgroepen

Het systeem is bedoeld voor de volgende gebruikers:

- Externe gebruikers: bezoekers van het Dordthuis en overige Drechtsteden gemeenten
- Interne gebruikers: publieksmedewerkers, backoffice medewerkers, host en beheerders
- Beheerders: functioneel beheerders

### Technische scope

- Software: levering van een schaalbaar en gebruiksvriendelijk platform
- Koppelingen: integratie met gemeentelijke kernsystemen
- Hardware: levering en plaatsing van benodigde hardware, zoals zuilen en bonprinters
- Informatiebeveiliging en privacy: voldoen aan o.a. AVG, BIO en gemeentelijk informatiebeveiligings- en privacybeleid, alsmede aan overige Drechtstedelijke en wettelijke kaders
- Beschikbaarheid: het systeem moet hoog beschikbaar zijn (minimale uptime  $\geq 99,8\%$ )

### Beheer en onderhoud

- Leverancier is verantwoordelijk voor:
  - Updates en doorontwikkeling
  - Correctief, adaptief en preventief onderhoud
  - Security patches en monitoring
  - 1e- en 2e-lijns support (service levels conform SLA)
- Gemeenten verzorgen functioneel beheer

### Ketenpartners

- De mogelijkheid om in de toekomst ketenpartners aan te laten sluiten op deze oplossing.

### Overige

- Meertalige bezoekersbegeleiding
- Toegankelijkheidsvoorzieningen conform WCAG

## **2.2.3 Buiten scope van de opdracht**

De volgende onderdelen vallen nadrukkelijk buiten de scope van deze opdracht:

- Algemene ICT-infrastructuur
  - Het leveren, beheren en onderhouden van gemeentelijke netwerken, servers, werkplekken of generieke cloudvoorzieningen.
- Fysieke bouwkundige voorzieningen
  - Aanpassingen aan het gebouw (bijv. verbouwingen, bewegwijzering, interieuraanpassingen of bouwkundige voorbereidingen) vallen buiten de scope.
- Externe communicatiekanalen
  - De inrichting en het beheer van gemeentelijke websites, sociale media en communicatiecampagnes richting inwoners of bedrijven, behoudens de noodzakelijke integratie met de afsprakenmodule.
- Externe dienstverlening
  - Diensten zoals parkeerbeheer, catering of overige facilitaire bezoekersservices maken geen onderdeel uit van de opdracht.
- Personeel en opleidingen
  - Structurele training, opleiding of inhuur van gemeentelijke medewerkers buiten de initiële implementatie- en opleveringsfase.
  - Wel wordt basisinstructie/training door de leverancier bij oplevering verwacht.
- Toegangscontrole en fysieke beveiliging
  - Levering en beheer van fysieke toegangscontrolesystemen, zoals paslezers, poortjes en beveiligingscamera's.

### 2.2.3 Reikwijdte

De reikwijdte van de opdracht bepaalt waar en voor wie het systeem wordt toegepast en gebruikt:

- Organisatorische toepassing
  - Het Dordthuis als primaire locatie van gebruik, waar de gemeente Dordrecht en de Sociale Dienst Drechtsteden inwoners en bedrijven ontvangen.
  - Alle publieksbalies, ontvangstopunten en achterliggende werkprocessen die direct samenhangen met klantcontact.
  - De overige gemeenten binnen de Drechtsteden: Alblasterdam, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht.
- Gebruikersgroepen
  - Externe gebruikers: bezoekers die het Dordthuis/gemeenten bezoeken of afspraken maken.
  - Interne gebruikers: publieksmedewerkers, backoffice medewerkers, host en beheerders.
- Geografische reikwijdte
  - De opdracht geldt voor het Dordthuis in Dordrecht, maar ook voor de overige 6 gemeenten in de Drechtsteden.

- Tijdelijke reikwijdte
  - De implementatie en ondersteuning gelden voor de looptijd van het contract, inclusief eventuele verlengingsopties.

### 2.2.4 Buiten de reikwijdte van de opdracht

Buiten de reikwijdte van deze opdracht vallen

- Niet-publieksgerichte processen
  - Interne processen zonder direct klantcontact (bijv. interne vergaderingen, HR-processen, facilitaire reserveringen) vallen buiten de toepassing van het systeem.

### 2.2.5 Huidige en gewenste situatie binnen de Drechtsteden

*Huidige situatie:*

- 7 gemeenten gebruiken de huidige oplossing.
  - 4 gemeenten (DD-gemeenten<sup>1</sup>) delen één omgeving: Alblasterdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht.
  - 3 gemeenten hebben elk hun eigen omgeving: Hardinxveld-Giessendam, Papendrecht en Zwijndrecht.
- De Sociale Dienst Drechtsteden gebruikt een eigen, ander systeem.
- De huidige en gewenste situatie wordt verder uitgelegd in bijlage B13 Huidige en gewenste werkwijze binnen de Drechtsteden.

## 2.3 Duurzaamheid – MVOI convenant

Het Dordthuis hecht grote waarde aan maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (MVOI). In het kader van deze aanbesteding worden eisen gesteld aan de hardware van het afspraken- en klantgeleidingssysteem. Zo moet alle te leveren hardware, waaronder zulten, bonprinters en NUC's, voldoen aan het Energy Star-label voor energie-efficiëntie en geproduceerd zijn binnen een organisatie die gecertificeerd is volgens ISO 14001 (milieumanagement). Hiermee wordt bijgedragen aan een lagere milieu-impact, verantwoord materiaalgebruik en een duurzame keten.

Voor een volledig overzicht van de eisen en randvoorwaarden met betrekking tot duurzaamheid en MVOI wordt verwezen naar bijlage B1 Programma van Eisen en Wensen en bijlage B3 mvoi\_actieplan\_2022\_-\_2025\_gemeente\_dordrecht.

## 2.4 Algemene en specifieke eisen t.a.v. de opdracht

Zie bijlage Bijlage B1 Programma van Eisen en Wensen (tab Eisen)

### 2.5 Wensen t.a.v. de opdracht

Zie bijlage Bijlage B1 Programma van Eisen en Wensen (tab Wensen)

---

<sup>1</sup> DD staat voor Dienstverlening Drechtsteden, een cluster binnen de gemeente Dordrecht die de dienstverlening verzorgt voor verschillende gemeenten in de Drechtsteden, o.a. voor burgerzaken, alsmede telefonie voor de hele gemeente.

## DEEL 3    Bijlagen

**Bijlage B1:**

Programma van Eisen en Wensen

**Bijlage B2:**

Dienstverleningsconcept

**Bijlage B3:**

mvoi\_actieplan\_2022\_-\_2025\_gemeente\_dordrecht

**Bijlage B4:**

ICT beleid - Technische SAAS applicatiecriteria v11.21

**Bijlage B5:**

ICT beleid - Mobiele apps criteria

**Bijlage B6:**

Eisen en Wensen Informatiebeveiliging

**Bijlage B7:**

Eisen en wensen in PvE's m.b.t. data

**Bijlage B8:**

PvE Privacy\_versie\_augustus2025

**Bijlage B10:**

PvE m.b.t AI

**Bijlage B11:**

Rapportagemogelijkheden

**Bijlage B12:**

User Case

**Bijlage B13:**

Huidige werkwijze binnen de Drechtsteden

**Bijlage B14:**

Prijzenblad

**Bijlage B15:**

PvEenW - Visual Duurzaam Dordthuis

**Bijlage B16:**

PvEenW - Four-pager Duurzaam Dordthuis geconcretiseerd

Bijlage B17:

PvEenW - Ambitiedocument Duurzaam Dordthuis