



Nota van Inlichtingen

RIS

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Meer informatie

contact.RIS@rijksoverheid.nl

Naam	Marktconsultatie Vraagbeantwoording
Kenmerk	201865001.024.003

Dit is de Nota van Inlichtingen waarbij de gestelde vragen van geïnteresseerde Inschrijver(s), naar aanleiding van de Marktconsultatie beantwoord worden.

Vraag 1	Wij adviseren de Aanbestedende Dienst om in het vervolgtraject te overwegen de opdracht functioneel te verkavelen in twee aparte aanbestedingen of percelen: • Kavel 1: Operationele contactcenterresources (telefonie, e-mail, social media – gericht op uitvoering) • Kavel 2: Intelligente functionaliteiten (zoals AI, gespreksanalyse, samenvattingen, kennismanagement) Deze verkaveling sluit aan op de huidige marktsituatie waarin verschillende typen aanbieders actief zijn, van resourceleveranciers tot technologiepartners. Door de opdracht modulair in te richten, ontstaat ruimte voor gespecialiseerde partijen om optimaal waarde toe te voegen binnen hun expertisegebied. Dit kan leiden tot meer innovatie, hogere kwaliteit en scherpere prijsstelling per component. Kan de Aanbestedende Dienst reflecteren op deze suggestie en aangeven of zij bereid is dit advies mee te nemen in het vervolg van het aanbestedingstraject?
Vindplaats	Algemeen
Antwoord	<i>Het doel van de Marktconsultatie, waar deze vragenronde onderdeel van is, is om suggesties op te halen bij marktpartijen. In dit stadium heeft Opdrachtgever een sterke voorkeur voor één aanbidding met een totaaloplossing, maar uw suggestie wordt in overweging genomen.</i>

Vraag 2	In het Marktconsultatiedocument wordt benoemd dat de inzet van AI en selfservice naar verwachting zal leiden tot een afname van eenvoudige vragen en een toename van complexere interacties waarbij menselijke ondersteuning noodzakelijk blijft. Wij adviseren de Aanbestedende Dienst om de toekomstige dienstverlening modulair en functioneel te structureren, waarbij de inzet van AI en intelligente functionaliteiten als een afzonderlijke kavel parallel kan worden ingericht naast de kavel voor operationele contactcenterondersteuning. Een dergelijke inrichting maakt het mogelijk dat burgers op natuurlijke wijze een keuze kunnen maken tussen zelfbediening via AI/selfservice of ondersteuning door een medewerker. Dit bevordert de toegankelijkheid, sluit aan bij het principe van mensgerichte dienstverlening en draagt bij aan een geleidelijke en verantwoorde transitie naar meer digitale en efficiënte klantinteracties. Is de Aanbestedende Dienst bereid dit advies mee te nemen in de afweging rondom de opzet en structuur van de uiteindelijke aanbesteding?
Vindplaats	Algemeen
Antwoord	<i>Zie antwoord op vraag 1.</i>

Vraag 3	Voor een realistische inschatting van de benodigde capaciteit, inzet van technologie en het adviseren over geschikte service- en prijsmodellen, is inzicht in de gemiddelde afhandelingsstijd (Average Handling Time, AHT) van publieksvragen essentieel. Kunt u een globale indicatie geven van de gemiddelde afhandelingsstijd per vraag of per kanaal (telefonie, e-mail, WhatsApp, X/Facebook), eventueel op basis van historische data uit 2023 of 2024? Dit inzicht is van belang omdat de complexiteit en variatie in gesprekstypen rechtstreeks invloed hebben op onder andere bezettingsgraad, inzet van AI-functionaliteiten, procesontwerp en het kunnen geven van een onderbouwd advies over de inrichting van de dienstverlening. Indien exacte data niet beschikbaar zijn, volstaat een globale bandbreedte of gemiddelde per kanaal.
Vindplaats	Algemeen
Antwoord	<i>Deze informatie is beschikbaar in de fase van de aanbesteding.</i>

Vraag 4	In vraag 12 wordt een AI-chatbot genoemd als zijnde dé AI-toepassing, overweegt Opdrachtgever ook om AI Voice bots toe te passen?
Vindplaats	Marktconsultatiedocument – blz 10 – E. Prijsvorming
Antwoord	<i>Opdrachtgever beoogt met deze vraag duidelijkheid te krijgen over het spanningsveld dat mogelijk ontstaat tussen het afhandelen van (deels) geautomatiseerd afhandelen van contacten met AI ondersteuning versus het volledig door menselijke inspanningen afhandelen van deze contacten. De formulering 'AI-chatbot' in vraag 12 mag u ruimer interpreteren dan alleen 'chat interactie via beeldscherm en toetsenbord'. De inzet van AI Voice bots sluit Opdrachtgever in de toekomst niet uit, maar is in dit stadium ook nog niet concreet voorzien.</i>

Vraag 5	Van welke systemen/kennisbanken dienen klantcontact medewerkers gebruik te maken om burgervragen te kunnen beantwoorden? Is het ook de bedoeling dat de AI-toepassing toegang krijgt tot bepaalde systemen?
Vindplaats	Algemeen
Antwoord	<i>In de huidige situatie maken de voorlichters gebruik van websites van de Rijksoverheid als kennisbank, aangevuld met instructies in een 'onderwaterscherf' op Rijksoverheid.nl. In de toekomst zullen deze bronnen waarschijnlijk worden uitgebreid met informatie op Overheid.nl en relevante andere websites van de overheid. Een eventueel in te zetten AI toepassing krijgt toegang tot deze informatie. Er worden op dit moment geen systemen gebruikt die toegang hebben tot persoonlijke dossiers van burgers.</i>

Vraag 6	Is er inzage in hoeveel procent van het verkeer bestaat uit repeterende vragen voor de medewerkers t.o.v. meer complexe vraagstukken? En zijn er ook selfservice mogelijkheden?
Vindplaats	Marktconsultatiedocument, pagina 8, Volume en verhoudingen
Antwoord	<i>De aard van de contacten is uiteenlopend maar laat zich in de huidige vorm samenvatten als 'het beantwoorden van niet dossiergebonden vragen over beleid en regelgeving van de Rijksoverheid'. Deze scope zal naar verwachting verbreden, waarbij vooral het domein waar de vragen over gaan breder wordt en het accent komt te liggen op het overheidsbreed beantwoorden en doorgeleiden van vragen. Opdrachtgever taxeert de vragen die worden beantwoord als relatief complex en niet eenvoudig in standards te vatten.</i>

Vraag 7	De inzet van AI kan pieken vanuit campagnes, seizoensinvloeden en actualiteiten in verkeer opvangen, zonder dat opschaling van de menselijk as nodig is. Tevens kan het terugkerende vragen beantwoorden, 24/7. Op welke wijze verwacht dat Aanbestedende Dienst te borgen dat de technologische optimalisaties en innovaties niet conflicteren met het businessmodel van belkosten/uurkosten model voor menselijke agenten? Dit mede gezien de snelheid waarin de technologie zich ontwikkelt vs. de mogelijke contractduur van deze opdracht.
Vindplaats	Marktconsultatiedocument, 3.4
Antwoord	<i>Opdrachtgever hoort graag de visie van marktpartijen hierop.</i>

Vraag 8	De Aanbestedende Dienst beschrijft dat de vragen variëren van eenvoudig tot zeer complex en dat voorlichters zonder scriptbegeleiding onder andere zelfstandig moeten kunnen interpreteren. Welke mate van beslisruimte verwacht de Aanbestedende Dienst van de Opdrachtnemer bij het geven van contextueel maatwerk wanneer vragen raken aan meerdere domeinen? En hoe wil de Aanbestedende Dienst dit verankeren in kwaliteitsnormen en transactie monitoring?
Vindplaats	Marktconsultatiedocument, par. 3.2 & 3.3.
Antwoord	<i>Het uitgangspunt is dat alle antwoorden te allen tijde herleidbaar moeten zijn tot reproduceerbare informatie uit geautoriseerde bronnen. Dat betekent dat voorlichters (en eventueel in te zetten technologie) vragen moeten kunnen beantwoorden op basis van deze bronnen, waarbij het wel zo kan zijn dat zij zelfstandig antwoorden moeten kunnen formuleren door informatie uit verschillende bronnen te combineren. Opdrachtgever heeft kwaliteitsnormen geformuleerd die zien op de inhoudelijke kwaliteit, bejegening en proceskwaliteit van het contact en het antwoord. Om dit te monitoren verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer dat er transaction monitoring plaatsvindt op basis van gekalibreerde processen.</i>

Vraag 9	Hoe ziet de Aanbestedende Dienst de rol van de Opdrachtnemer in het vormgeven van 'De Wegwijzer' in de praktijk, bijvoorbeeld bij situaties waarin meerdere overheidsinstanties een deel van het antwoord vormen? En in hoeverre ziet de Aanbestedende Dienst hierin ruimte voor de Opdrachtnemer om knelpunten/patronen te signaleren die teruggekoppeld kunnen worden naar de beleidsmakers?
Vindplaats	Marktconsultatiedocument, par. 3.1.
Antwoord	<i>Zie ook antwoord op vraag 8. In aanvulling daarop ziet Opdrachtgever zeker ruimte voor Opdrachtnemer om knelpunten en patronen te signaleren en ook te komen met verbetervoorstellen die deze knelpunten zouden kunnen wegnemen.</i>

Vraag 10	Welke AI functionaliteiten of scenario's beschouwt u als ongewenst of risicovol? Kunt u daarbij aangeven welke criteria u hanteert om te bepalen wanneer menselijk contact verplicht blijft?
Vindplaats	Par. 3.1 - Technologische innovaties
Antwoord	<i>De uitgangspunten die hierbij onder andere leidend zijn staan verwoord op pagina 7 van het Marktconsultatiedocument. Opdrachtgever wil in algemene zin aangeven dat alle AI functionaliteiten en scenario's die in welk opzicht dan ook onveilig zijn voor gebruikers en/of onvoldoende de kwaliteit van een af te handelen contact kunnen waarborgen onwenselijk zijn. Deze marktverkenning is mede bedoeld om de visie van marktpartijen hierover te leren kennen.</i>

Vraag 11	Ziet u in het kader van inclusieve dienstverlening meerwaarde in het aanbieden van videobellen als optie voor laaggeletterde en kwetsbare doelgroepen?
Vindplaats	Par. 3.2 – Scope
Antwoord	<i>Opdrachtgever sluit inzetten van videobellen als in de toekomst in te zetten kanaal niet uit.</i>

Vraag 12	Welke koppelingen of standaarden verwacht u voor gegevensuitwisseling tussen organisaties (bijv. API's, casemanagementsystemen)? Zijn er bestaande platforms waar wij op moeten aansluiten?
Vindplaats	Par 4.1 D – Samenwerking
Antwoord	<i>De Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer REST-APIs beschikbaar stelt om gegevens in JSON-format te kunnen importeren naar een datawarehouse van de Opdrachtgever of haar partners. (zie ook Vraag 27)</i>

Vraag 13	Kan de Aanbestedende Dienst per kanaal de KPI's formuleren welke zij wil hanteren? Denk aan: Servicelevel (% calls beantwoord binnen X seconden), bereikbaarheid (toegestane % niet beantwoorde calls), ASA (gemiddelde antwoordsnelheid), doorverbindpercentage, First Time Fix (oplossing geboden bij eerste contact).
Vindplaats	Par 3.4 Wat is de omvang van de mogelijke opdracht?
Antwoord	<i>Dit zal in de volgende fase van de aanbesteding nader worden uitgewerkt.</i>

Vraag 14	Hoe wenst de Aanbestedende Dienst de rapportering van KPI's te ontvangen: - dagelijks/wekelijks/maandelijks; - in de vorm van dashboards en/of rapportages; - real-time inzichten gewenst.
Vindplaats	Par 3.4 Wat is de omvang van de mogelijke opdracht?
Antwoord	<i>In algemene zin kan Opdrachtgever hierin aangeven dat alle in uw vraagstelling genoemde aspecten relevant zijn. Dit aspect zal in de volgende fase van de aanbesteding nader worden uitgewerkt.</i>

Vraag 15	“Bijzondere gebeurtenissen of campagnes die tijdelijk extra capaciteit vragen.” Kan de Aanbestedende Dienst benoemen wat de verwachte omvang en minimale tijdspanne is waarop Opdrachtnemer extra capaciteit moet kunnen leveren?
Vindplaats	3.4 Wat is de omvang van de mogelijke opdracht?
Antwoord	<i>Dit zal later in de aanbesteding nader worden uitgewerkt.</i>

Vraag 16	Kan de Aanbestedende Dienst aangeven welke openingstijden zij hanteert en of dit verschilt per kanaal?
Vindplaats	3.4 Wat is de omvang van de mogelijke opdracht?
Antwoord	<i>De openingstijden voor 'live' contact (telefoon en WhatsApp) zijn op werkdagen van 08:00-20:00 uur (zie ook pagina 7 van Marktconsultatiedocument).</i>

Vraag 17	Kan de Aanbestedende Dienst aangeven welke forecastingmethoden zij gebruikt om klantcontactvolumes te voorspellen? Bijvoorbeeld: - historische trendanalyse; - seizoenspatronen; - externe factoren (beleid, campagnes, crises).
Vindplaats	3.4 Wat is de omvang van de mogelijke opdracht?
Antwoord	<i>In algemene zin kan Opdrachtgever hierin aangeven dat alle in uw vraagstelling genoemde aspecten relevant zijn. Dit aspect zal in de volgende fase van de aanbesteding nader worden uitgewerkt.</i>

Vraag 18	Kan de Aanbestedende Dienst aangeven hoe betrouwbaar u uw huidige forecastmodel acht? Welke nauwkeurigheid (procentueel) behaalt u gemiddeld? Is dit op dag-/week-/maandniveau? Hoe vaak worden forecasts herzien op basis van actuele data?
Vindplaats	3.4 Wat is de omvang van de mogelijke opdracht?
Antwoord	<i>Opdrachtgever acht deze vraag in deze fase van de aanbesteding niet relevant. In de huidige situatie is de uitvoerende partij verantwoordelijk voor het totale forecasting proces. Dit aspect zal in de volgende fase van de aanbesteding nader worden uitgewerkt.</i>

Vraag 19	Hoe ziet u de verdeling van verantwoordelijkheden tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en ketenpartners bij het realiseren van het 'geen verkeerde deur'-principe? Is er een partij die altijd eindverantwoordelijk blijft voor de burger?
Vindplaats	Par 4.1 D - Samenwerking
Antwoord	<i>Opdrachtgever ziet dit als een gezamenlijke verantwoordelijkheid en is benieuwd naar de mogelijkheden die u ziet om hierin een constructieve bijdrage te leveren.</i>

Vraag 20	Welke KPI's vindt u belangrijk om te meten?
Vindplaats	Algemeen
Antwoord	<i>Opdrachtgever hanteert kwantitatieve en kwalitatieve KPI's die aansluiten op de uitgangspunten die genoemd staan op pagina 7 van het Marktconsultatiedocument. In een volgende fase van de aanbesteding zal dit nader worden uitgewerkt.</i>

Vraag 21	Bij de historische data aantallen vragen per jaar, op de platformen Mail/Whatsapp/X/Facebook, is hier elk bericht geteld als unieke vraag, of is dit inclusief 'doorvragen' na het 1e getypte antwoord? (dus bv. 3 chats heen en weer, telt dit samen als "1" vraag?)
Vindplaats	3.4 Wat is de omvang van de mogelijke opdracht?
Antwoord	<i>Het gaat hier om contacten die zijn geregistreerd als 1 vraag, waarbij meerdere interacties kunnen hebben plaatsgevonden.</i>

Vraag 22	Gezien de breedte van de uitvraag adviseren wij om het aantal partijen dat wordt uitgenodigd voor een gesprek na de MC niet te beperken tot drie. Een uitbreiding naar vijf of zeven partijen zou ons helpen om een goed en representatief beeld te krijgen van de totale markt.
Vindplaats	Markconsultatiedocument
Antwoord	<i>Opdrachtgever begrijpt deze vraagstelling niet helemaal. Als de suggestie is om met circa 5 to 7 marktpartijen in gesprek te gaan om een goed en representatief beeld te krijgen van de markt dan nemen wij die suggestie zeker mee.</i>

Vraag 23	Kunnen jullie bevestigen dat er geen limiet is gesteld aan de lengte van de in te dienen antwoorden op de vijftien vragen uit de MC?
Vindplaats	Markconsultatiedocument
Antwoord	<i>Dat is juist.</i>

Vraag 24	Voor de realisatie van 'De Wegwijzer' is een naadloze samenwerking en informatie-uitwisseling tussen de leverancier en de diverse aangesloten organisaties cruciaal. Wij voorzien dat een modern, centraal omnichannel-platform (CCaaS) hierin een sleutelrol speelt, door als technologische 'hub' te fungeren voor o.a. kennisdeling, routing en warme overdrachten. Deelt DPC deze visie? En in hoeverre verwacht DPC dat de Opdrachtnemer proactief een technische oplossing voor deze hub-functie ontwikkelt en beheert?
Vindplaats	Pagina 6, Paragraaf 3.1 / Pagina 10, Paragraaf D, Vraag 10
Antwoord	<i>In deze fase kan Opdrachtgever die vraag nog niet concreet beantwoorden. Opdrachtgever ziet graag de visie van marktpartijen in relatie tot dit aspect nader uitgewerkt als antwoord op de gestelde vragen in de Marktconsultatie, zodat deze als input kan worden meegenomen in het vervolg van deze aanbesteding.</i>

Vraag 25	De verwachte volumes (280.000 contacten/jaar) zullen door 'De Wegwijzer' en AI-inzet veranderen. Een modern contactcenterplatform kan niet alleen de huidige volumes afhandelen, maar biedt ook voorspellende analyses op basis van real-time data. Heeft DPC naast de historische data ook prognoses of scenario's voor de volumeontwikkeling? En staat DPC open voor een aanpak waarbij het platform zelf wordt ingezet om de volume-ontwikkeling continu te monitoren en te voorspellen?
Vindplaats	Pagina 8, Paragraaf 3.4
Antwoord	<i>Opdrachtgever zal te zijner tijd ook prognoses opstellen voor de volume ontwikkeling. Opdrachtgever staat positief tegenover de inzet van een platform of andere oplossing om de volume ontwikkeling te monitoren en daarop te anticiperen. Zie ook het antwoord op vraag 18 met betrekking tot forecasting.</i>

Vraag 26	DPC schetst twee scenario's voor AI-levering. Een moderne CCaaS-oplossing beschikt standaard over geïntegreerde AI-functionaliteiten (bv. voor routing, samenvatting, agent-assist). Mocht DPC kiezen voor een eigen AI-oplossing (scenario b), hoe ziet DPC dan de technische integratie voor zich met het primaire omnichannel-platform van de Opdrachtnemer? Zijn er bijvoorbeeld API-standaarden of interoperabiliteitseisen waaraan het platform van de Opdrachtnemer zou moeten voldoen?
Vindplaats	Pagina 9, Paragraaf B, Vraag 7
Antwoord	<i>Opdrachtgever kan in deze fase deze vraag nog niet beantwoorden. Met deze Marktconsultatie wil Opdrachtgever eerst meer informatie ophalen om dit aspect in een volgende fase van de aanbesteding nader te kunnen uitwerken.</i>

Vraag 27	In het document wordt de wens geuit om data te analyseren. Een geïntegreerd platform levert standaard uitgebreide dashboards en analysemogelijkheden over alle contactkanalen heen. Voldoen dergelijke standaard rapportages en dashboards, die de Opdrachtnemer via zijn platform kan aanbieden, aan de informatiebehoefte van de onderzoekers? Of zijn er specifieke eisen voor data-export (formaten, frequentie) naar externe systemen van de Aanbestedende Dienst?
Vindplaats	Pagina 9, Paragraaf B, Vraag 6
Antwoord	<i>Opdrachtgever kan in deze fase deze vraag nog niet concreet beantwoorden. In algemene zin kan Opdrachtgever aangeven dat het mogelijk moet zijn deze data te kunnen extraheren om deze op te kunnen nemen in bijvoorbeeld een datawarehouse of ander systeem van de Opdrachtgever of haar partners. Met deze Marktconsultatie wil Opdrachtgever eerst meer informatie ophalen om dit aspect in een volgende fase van de aanbesteding nader te kunnen uitwerken.</i>

Vraag 28	DPC vraagt de markt om mee te denken over samenwerkings- en prijsmodellen die waardecreatie stimuleren. Wij geloven sterk in een model waarbij de Opdrachtnemer de eindverantwoordelijkheid neemt voor een 'best-of-breed' totaaloplossing, door haar operationele excellentie te combineren met een strategisch partnership met een leidende technologieleverancier (voor het CCaaS-platform). Ziet DPC de meerwaarde van een dergelijk model? En staat DPC open om in het prijsmodel afspraken te maken die niet alleen de operationele prestaties, maar ook de technologische doorontwikkeling en het succes van de totaaloplossing borgen?
Vindplaats	Pagina 10, Paragraaf E, Vraag 12 / Paragraaf D, Vraag 10
Antwoord	<i>Opdrachtgever staat open voor deze denkrichting en hoort graag de visie en ervaring van marktpartijen met deze aspecten en werkwijze.</i>

Vraag 29	In het document wordt 'Huurcommissie' als voorbeeld van "complexe materie" genoemd. Kunt u de verwachte diepgang van de kennis en de aard van de complexiteit verder toelichten? Is het de bedoeling dat medewerkers enkel informeren op basis van een kennisbank, of wordt verwacht dat zij complexe regelgeving kunnen interpreteren zonder script?
Vindplaats	Pagina 7, 'Informatiedomein' / Pagina 7, 'Complexiteit'
Antwoord	<i>De aard van de contacten is uiteenlopend maar laat zich in de huidige vorm samenvatten als 'het beantwoorden van niet dossiergebonden vragen over beleid en regelgeving van de Rijksoverheid'. Deze scope zal naar verwachting verbreden, waarbij vooral het domein waar de vragen over gaan breder wordt en het accent komt te liggen op het overheidsbreed beantwoorden en doorgeleiden van vragen. Medewerkers moeten in staat zijn complexe wet- en regelgeving te kunnen vertalen naar specifieke vragen zonder daarvoor uitgeschreven scripts of gespreksleidraden te gebruiken. Wel zijn er ondersteunende tools beschikbaar zoals persoonlijke overzichten of beslisbomen op de publieke websites die als bron kunnen dienen. Opdrachtgever taxeert de vragen die worden beantwoord als relatief complex en niet eenvoudig in standaards te vatten. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 6.</i>

Vraag 30	In de opdrachtoomschrijving specificeren jullie twee onderdelen, namelijk het beantwoorden van klantvragen en het opstellen van een marktvisie op de toekomstige dienstverlening. Zijn deze beide onderdelen ook als aparte opdrachten te specificeren? Is het voor ons mogelijk om op één van beide (namelijk de marktvisie) te reageren?
Vindplaats	
Antwoord	<i>Er is geen behoefte aan het opstellen van een marktvisie. Dit woord komt in het Marktconsultatiedocument niet voor.</i>

Vraag 31	Staan jullie open voor een samenwerking tussen een strategische adviespartij en een partij die het klantcontact vanaf 2027 uitvoert?
Vindplaats	
Antwoord	<i>"Het staat marktpartijen vrij om zelf samenwerkingsverbanden op te zetten en in Combinatie en/of met Onderaanneming in te schrijven op de uiteindelijke aanbesteding."</i>

Vraag 32	Wat zijn de belangrijkste mijlpalen richting aflopen huidig contract in 2027 waar eventueel rekening mee gehouden moet worden in deze opdracht?
Vindplaats	
Antwoord	<i>Hier zal in de volgende fase van de aanbesteding nader op worden ingegaan.</i>

Vraag 33	Is er binnen jullie vraag over de veranderende context ook behoeften aan inzicht in ontwikkelingen bij andere (publieke) organisaties (bijv. eerdere ervaringen, benchmark ontwikkeling contactvolumes & kanalen (publieke) organisaties)?
Vindplaats	
Antwoord	<i>Voor zover deze informatie aansluit bij de vragen uit de Marktconsultatie. Zie vraag 1 en 2 uit het Marktconsultatiedocument.</i>

Vraag 34	Beschouwen jullie de koppeling met 'De Wegwijzer' als stap richting een centrale set aan (mogelijk overheidsbreed) contactpunten, en dient dit meegenomen te worden in de visie?
Vindplaats	Marktconsultatiedocument - H2.2
Antwoord	<i>'De Wegwijzer' is een overheidsbreed contactpunt om burgers de weg te wijzen binnen de dienstverlening van de overheid.</i>

Vraag 35	Wanneer is dit project in jullie ogen succesvol en in lijn met jullie eigen ambitie? Zetten jullie ook al in op concrete eerste resultaten medio 2027 (bijv. contactrouting geoptimaliseerd, AI-toepassingen werkend, ..)?
Vindplaats	
Antwoord	<i>Opdrachtgever verwijst hiervoor graag naar de doelstellingen zoals geformuleerd in paragraaf 3.3 van het Marktconsultatiedocument.</i>