

26-8-2026

Nota van Inlichtingen

Marktconsultatie Telefonie KCC



#	Document naam	Hoofdstuk/paragraaf	Vraag	Antwoord
1	MC	1.4	In paragraaf 1.4 staat aangegeven dat uit recente dienstverleningsonderzoeken is gebleken dat de wijze waarop de huidige telefonieomgeving is ingericht en de mogelijkheden die deze biedt, onvoldoende zijn om deze omgeving te continueren. Kunt u toelichten welke specifieke aspecten van de huidige inrichting en/of functionaliteit als onvoldoende zijn beoordeeld en waar de belangrijkste knelpunten worden ervaren? Deze informatie helpt ons om, naast de in paragraaf 1.5 beschreven gewenste situatie, beter te beoordelen in hoeverre onze oplossing aansluit op de achterliggende behoeften en aandachtspunten van Gemeente Arnhem.	De gemeente Arnhem heeft de ambitie om voor haar inwoners en ondernemers op voor hen passende wijze bereikbaar te zijn. Daarbij past een moderne, op multi- of omnichannel gebaseerde Cloud Contact Center oplossing, welke flexibel inzetbaar is, inzage geeft in effectiviteit en ondersteunend is voor de taken van de gemeente. De gemeente Arnhem verwacht uit een marktconsultatie elementen mee te kunnen nemen om daarmee haar eisen en wensen op een juiste wijze te formuleren en staat in deze fase open voor suggesties van marktpartijen, zonder zich al vast te leggen op oplossingen.
2	Algemeen	0.	Heeft de gemeente al nagedacht over de organisatorische impact van AI? Bij de inzet van AI, zoals voice agents en vraaggestuurd routeren, zien wij in de praktijk dat niet alleen de techniek, maar vooral eigenaarschap, kennisbeheer en governance bepalend zijn voor het succes. Hoe ziet de gemeente deze aspecten terug in de toekomstige uitvraag?	Wij begrijpen uw vraagstelling. Het doel van een marktconsultatie is om te worden geïnformeerd op dergelijke innovaties, om daarmee de definitieve uitgangspunten en eisen te kunnen vaststellen in het kader van de aanbestedingsprocedure. Deze zullen worden vastgelegd in het Programma van Eisen (PvE). Deze informatie zal bij publicatie van de aanbesteding op gelijke wijze aan alle marktpartijen beschikbaar worden gesteld.
3	Algemeen	0.	Hoe wil de gemeente innovatie gedurende de contractperiode faciliteren? De ontwikkelingen rondom AI en klantcontact gaan momenteel zeer snel. Is de gemeente voornemens in de toekomstige aanbesteding ruimte te creëren om nieuwe functionaliteiten en innovaties gedurende de looptijd van het contract eenvoudig toe te voegen, zonder dat hiervoor telkens een nieuw aanbestedingstraject nodig is?	De gemeente Arnhem onderkent dat innovaties op het gebied van AI en klantcontact zich in hoog tempo ontwikkelen. AI-ondersteuning en aanverwante innovaties zullen daarom een plaats krijgen binnen de voorgenomen aanbesteding. Tegelijkertijd is het niet vanzelfsprekend dat gedurende de contractperiode aanvullende functionaliteiten, modules of componenten zonder meer aan de overeenkomst kunnen worden toegevoegd. De mogelijkheden, randvoorwaarden en eventuele uitbreidingsopties worden nader uitgewerkt in de aanbestedingsdocumentatie.

4	Algemeen	0.	U schrijft dat in de recente dienstverleningsonderzoeken is vastgesteld dat de wijze waarop de huidige telefonie omgeving is ingericht en de mogelijkheden die deze biedt, onvoldoende zijn voor het continueren van deze omgeving. Kunt u dit nader specificeren?	De gemeente Arnhem verwijst hiervoor naar de toelichting en context zoals opgenomen in de begeleidende tekst van de marktconsultatie. Een nadere inhoudelijke specificatie van de geconstateerde knelpunten en de daaruit voortvloeiende behoeften maakt geen onderdeel uit van deze marktconsultatie. De functionele en technische eisen, evenals de gewenste verbeteringen ten opzichte van de huidige situatie, worden nader uitgewerkt in het Programma van Eisen (PvE) dat bij de aanbesteding wordt gepubliceerd.
5			Tussen vraag 12 en 13 staat een vraag welke geen nummer heeft. Gaat over de inzet van AI in de nabije toekomst. De vraag is of u nabije toekomst kunt specificeren. Bedoelt u hiermee dat AI ingezet gaat worden tijdens de implementatie van het project of juist daarna? Ons advies zou zijn om dit bij het project te betrekken zodat uw medewerkers meteen de voordelen en het gemak ervaren. We horen graag van u.	De gemeente Arnhem verwijst hiervoor naar de toelichting en context zoals opgenomen in de begeleidende tekst van de marktconsultatie. Een nadere inhoudelijke specificatie van de geconstateerde knelpunten en de daaruit voortvloeiende behoeften maakt geen onderdeel uit van deze marktconsultatie. De functionele en technische eisen, evenals de gewenste verbeteringen ten opzichte van de huidige situatie, worden nader uitgewerkt in het Programma van Eisen (PvE) dat bij de aanbesteding wordt gepubliceerd.
6			Zouden we duidelijkheid en richtlijnen kunnen krijgen over BIO2.0-compliance? Wij zijn van mening dat Puzzel, als leverancier, niet BIO2.0-gecertificeerd kan worden, omdat dit een kader voor overheidsinstanties is. Kunt u dit bevestigen?	Wij bevestigen dit. De leverancier dient te voldoen aan de richtlijnen, eisen en voorwaarden die door de gemeente Arnhem in de aanbestedingsdocumenten worden opgenomen. De definitieve uitwerking hiervan wordt beschikbaar gesteld bij de publicatie van de aanbesteding en het bijbehorende Programma van Eisen (PvE).
7			Welk(e) zaaksysteem(en) ontvangt/ontvangen momenteel de inzendingen van webformulieren, en is REST API de enige verwachte integratiemethode, of worden er onder Common Ground specifieke standaarden voorgeschreven (bijv. StUF, ZGW API's)?	Gemeente Arnhem werkt met DJUMA als zaaksysteem en overige koppelvlakken worden meegegeven in het PVE. Daarnaast wenst de gemeente Arnhem te kunnen werken op basis van de principes van Common Ground en zal daarbij de wettelijke kaders, zoals opgenomen in Forumstandaardisatie (www.forumstandaardisatie.nl) en BIO2.0 hanteren in haar aanvraag.
8			Houdt "SaaS-tenzij" in dat dedicated/single-tenant hosting vereist is, of is gecertificeerde multi-tenant SaaS ook acceptabel?	Gemeente Arnhem verwacht van een Cloud Contact center oplossing passende functionaliteit, welke is gebaseerd op de eisen en uitgangspunten en passen in de wettelijke kaders waaraan SaaS applicaties moeten voldoen.
9			Wat zijn de huidige contactvolumes (gesprekken/e-mails/webformulieren per maand, gemiddelde afhandeltijd)? De marktconsultatie geeft wel het aantal agenten, maar geen volumes.	Op dit moment kan geen nadere invulling worden gegeven aan de gevraagde informatie. De definitieve uitgangspunten en eisen worden vastgesteld in het kader van de aanbestedingsprocedure en vastgelegd in het Programma van Eisen (PvE). Deze informatie zal bij publicatie van de aanbesteding op gelijke wijze aan alle marktpartijen beschikbaar worden gesteld.
10			Is de gewenste go-live datum "eerste helft van 2027" of specifiek "Q2 2027", en wanneer wordt de formele aanbesteding naar verwachting gestart, gezien de ingebouwde PoC van circa 2 weken?	De verwachting is op dit moment dat de aanbesteding op 1 november 2026 wordt gepubliceerd.

11			Vallen Rheden en Renkum binnen de scope van de initiële aanbesteding, of worden zij na gunning toegevoegd, en heeft dit gevolgen voor het verwachte commerciële model?	Op dit moment is nog niet definitief vastgesteld of de gemeenten Rheden en Renkum onderdeel uitmaken van de initiële scope van de aanbesteding, dan wel op een later moment zullen aansluiten. Hierover wordt bij de publicatie van de aanbesteding duidelijkheid verstrekt. Eventuele gevolgen voor de scope, het aantal gebruikers, de implementatie en het commerciële model zullen in de aanbestedingsdocumentatie worden beschreven.
12			Moet MoYoBi (de tool voor piketschakelingen) vervangen worden, of moet hiermee geïntegreerd worden?	Binnen de scope van de aanbesteding zal hoofdzakelijk worden gekeken naar functionaliteit ten behoeven van Frontoffice en het Contactcentrum. MoYobi en Microsoft Teams Bellen zijn buiten scope van de aanvraag.
13			Zijn er al concrete use cases voorzien voor voice agents of vraaggestuurde routing, of is dit nog verkennend van aard?	Op dit moment kan geen nadere invulling worden gegeven aan de gevraagde informatie. De definitieve uitgangspunten en eisen worden vastgesteld in het kader van de aanbestedingsprocedure en vastgelegd in het Programma van Eisen (PvE). Deze informatie zal bij publicatie van de aanbesteding op gelijke wijze aan alle marktpartijen beschikbaar worden gesteld.
14			Wat verstaat de gemeente exact onder een KCC-oplossing die 'werkt in combinatie met Microsoft Teams'? Doelt de gemeente hierbij op een formeel door Microsoft gecertificeerde integratie (waarmee de markt voor volwaardige, innovatieve KCC-oplossingen aanzienlijk wordt beperkt), óf doelt de gemeente op een beproefde, open KCC-oplossing die via standaarden naadloos kan communiceren en doorverbinden van/naar Microsoft Teams-gebruikers?	Gemeente Arnhem verwacht een Cloud Contact Center oplossing in gebruik te nemen, welke onafhankelijk is opgesteld ten opzichte van Microsoft Teams werkt. Uitwisseling van informatie zoals Presence is minimaal vereist, alsook de mogelijkheid om interacties warm te kunnen doorverbinden naar afdelingen en individuele medewerkers.
15			Hoe ziet de gemeente de functionele rolverdeling tussen de KCC-omgeving en Microsoft Teams? Is de gemeente het ermee eens dat Microsoft Teams primair dient voor kantoortelefonie en interne bereikbaarheid, terwijl de KCC-oplossing leidend moet zijn voor de omnichannel afhandeling, AI, rapportages en procesondersteuning van het KCC?"	Gemeente Arnhem verwacht een Cloud Contact Center oplossing in gebruik te nemen, welke onafhankelijk is opgesteld ten opzichte van Microsoft Teams werkt. Uitwisseling van informatie zoals Presence is minimaal vereist, alsook de mogelijkheid om interacties warm te kunnen doorverbinden naar afdelingen en individuele medewerkers.
16			Welke concrete dienstverleningsdoelen wil Arnhem verbeteren met de nieuwe KCC-oplossing, en welke KPI's of nulmetingen zijn hiervoor beschikbaar of gewenst?	De gemeente Arnhem heeft de ambitie om voor haar inwoners en ondernemers op voor hen passende wijze bereikbaar te zijn. Daarbij past een moderne, op multi- of omnichannel gebaseerde Cloud Contact Center oplossing, welke flexibel inzetbaar is, inzage geeft in effectiviteit en ondersteunend is voor de taken van de gemeente. De gemeente Arnhem verwacht uit een marktconsultatie elementen mee te kunnen nemen om daarmee haar eisen en wensen op een juiste wijze te formuleren en staat in deze fase open voor suggesties van marktpartijen, zonder zich al vast te leggen op oplossingen.

17			Welke thema's overweegt Arnhem het zwaarst te laten meewegen in de gunning: kwaliteit dienstverlening, adoptie, implementatie, security/privacy, innovatie, beheerbaarheid, PoC-resultaat of prijs?	Dit is op dit moment niet bekend, hoewel de kans groot is dat meerdere van de door u genoemde onderdelen mee zullen wegen. Indien u hieromtrent een advies heeft vernemen wij dat graag.
18			Welke risico's wil Arnhem met de marktconsultatie expliciet valideren of reduceren vóór publicatie van de aanbesteding?	Met deze marktconsultatie beoogt de gemeente Arnhem inzicht te verkrijgen in de actuele ontwikkelingen, mogelijkheden en best practices binnen de markt. Sinds de vorige aanbesteding hebben zich diverse technologische en functionele ontwikkelingen voorgedaan. Door kennis op te halen bij marktpartijen wil de gemeente het risico beperken dat eisen en wensen onvoldoende aansluiten bij de beschikbare marktoplossingen. De verkregen inzichten worden gebruikt voor het opstellen en aanscherpen van het Programma van Eisen (PvE), zodat de aanbesteding beter aansluit op de huidige marktontwikkelingen en beschikbare oplossingen.
19			Welke onderdelen moeten bij livegang beschikbaar zijn, welke moeten in de PoC worden aangetoond en welke horen op de roadmap na livegang?	Op dit moment kan geen nadere invulling worden gegeven aan de gevraagde informatie. De definitieve uitgangspunten en eisen worden vastgesteld in het kader van de aanbestedingsprocedure en vastgelegd in het Programma van Eisen (PvE). Deze informatie zal bij publicatie van de aanbesteding op gelijke wijze aan alle marktpartijen beschikbaar worden gesteld.
20			Hoe ziet Arnhem de rol van de PoC: verificatie van claims, gescoord kwaliteitscriterium, knock-out of combinatie? En welke gemeentelijke scenario's zijn representatief?	Gemeente Arnhem wenst, voorafgaand aan de definitieve gunning, te waarborgen dat een voorgestelde Cloud Contact center oplossing voldoet aan de uitgangspunten in het Programma van Eisen, voor zover het gaat over gevraagde functionaliteiten. De PoC vormt een wezenlijk onderdeel van de gunning en wordt dientengevolge uitgevoerd als onderdeel van de verificatie.
21			Welke adoptie- en veranderdoelen gelden voor KCC-medewerkers, supervisors, beheerders en Frontoffice?	De belangrijkste adoptie- en veranderdoelen voor KCC-medewerkers, supervisors, beheerders en de Frontoffice zijn het verhogen van gebruiksgemak, snelheid en efficiëntie in de dagelijkse werkzaamheden. Daarnaast wordt gestreefd naar een inrichting die de kans op gebruikersfouten minimaliseert door een intuïtieve en overzichtelijke werkwijze te ondersteunen. Verder is het van belang dat managementinformatie en rapportages op eenvoudige wijze kunnen worden gegenereerd, waarbij rapportages duidelijk, betrouwbaar en goed bruikbaar zijn voor sturing, monitoring en verantwoording. Het beoogde resultaat is een oplossing die medewerkers ondersteunt bij het effectief uitvoeren van hun werkzaamheden en bijdraagt aan een hogere kwaliteit van dienstverlening.

22			Welke mate van zelfbeheer en regie wil Arnhem behouden, en waar verwacht Arnhem ondersteuning van leverancier of implementatiepartner?	Het uitgangspunt is dat de oplossing eenvoudig beheersbaar is en zo veel mogelijk zelfstandig kan worden gebruikt en beheerd. Arnhem wil de regie behouden op het gebruik en de inrichting van de oplossing, terwijl de afhankelijkheid van de leverancier of implementatiepartner zoveel mogelijk wordt geminimaliseerd. Van de leverancier wordt verwacht dat deze ondersteuning biedt waar specialistische kennis of expertise vereist is, met als doel kennisoverdracht te faciliteren en de zelfredzaamheid van de organisatie te vergroten. De definitieve invulling van de taken, verantwoordelijkheden en gewenste beheervorm wordt nader uitgewerkt in het Programma van Eisen (PvE) binnen de aanbesteding.
23			Welke integraties zijn bedrijfskritisch voor primaire dienstverlening en welke zijn wenselijk of toekomstig?	Op dit moment beschouwt de gemeente Arnhem de integraties met het zaakstelsel en het IT Service Managementsysteem (ITSM) als bedrijfskritisch voor de primaire dienstverlening. De overige gewenste integraties, functionele eisen en technische randvoorwaarden worden nader uitgewerkt in het Programma van Eisen (PvE) van de aanbesteding. Tegelijkertijd gebruikt de gemeente deze marktconsultatie om inzicht te krijgen in aanvullende integratiemogelijkheden en innovatieve oplossingen die leveranciers kunnen bieden.
24			Welke rol moet Microsoft Teams Phone in de doelarchitectuur vervullen: randvoorwaarde, integratiepunt, gebruikersinterface of scopegrens?	Microsoft Teams Phone wordt ingezet als platform voor kantoortelefonie. Binnen de doelarchitectuur wordt een Cloud Contact Center oplossing autonoom opgesteld, met slechts een functionele koppeling ten behoeve van gegevensuitwisseling zoals Presence en contact gegevens.
25			Welke privacy-, datalocatie-, BIO2.0-, logging-, supporttoegang- en AI-dataverwerkingseisen ziet Arnhem als minimumeis versus kwalitatief criterium?	Gemeente Arnhem maakt gebruik van aansluitvoorwaarden waar de door u genoemde onderwerpen in zijn meegenomen. Deze eisen worden bekendgemaakt bij de aanbesteding. Gemeente Arnhem is benieuwd naar welke eisen u vindt dat we mee zouden moeten nemen in de aanbesteding.
26			Welke objectieve criteria wil Arnhem gebruiken om toekomstvastheid te beoordelen, zoals open API's, roadmap, exit, schaalbaarheid, referenties en innovatievermogen?	Op dit moment kan geen nadere invulling worden gegeven aan de gevraagde informatie. De definitieve uitgangspunten en eisen worden vastgesteld in het kader van de aanbestedingsprocedure en vastgelegd in het Programma van Eisen (PvE). Deze informatie zal bij publicatie van de aanbesteding op gelijke wijze aan alle marktpartijen beschikbaar worden gesteld.

27			Welke prijs-/TCO-scenario's wil Arnhem kunnen vergelijken: basis Arnhem, Rheden/Renkum, extra kanalen, AI/analytics, implementatie, beheer en exit?	Op dit moment kan geen nadere invulling worden gegeven aan de gevraagde informatie. De definitieve uitgangspunten en eisen worden vastgesteld in het kader van de aanbestedingsprocedure en vastgelegd in het Programma van Eisen (PvE). Deze informatie zal bij publicatie van de aanbesteding op gelijke wijze aan alle marktpartijen beschikbaar worden gesteld.
28	MC	2.2	Kan de gemeente nader toelichten hoe de genoemde aantallen voor agents, supervisors en beheer zich verhouden tot de verwachte toekomstige behoefte	De gemeente Arnhem geeft op dit moment geen nadere toelichting op de opgegeven aantallen voor agents, supervisors en beheerders. De genoemde aantallen vormen een representatief beeld van de huidige situatie en dienen als uitgangspunt voor deze marktconsultatie. Wel acht de gemeente het van belang dat een toekomstige oplossing voldoende flexibiliteit biedt om wijzigingen in aantallen gebruikers en rollen op een eenvoudige en schaalbare wijze te kunnen ondersteunen. Nadere eisen en voorwaarden ten aanzien van flexibiliteit en schaalbaarheid worden opgenomen in het Programma van Eisen (PvE) van de aanbesteding.
29	MC	2.2	Hoe kijkt de gemeente aan tegen de mogelijke aansluiting van Rheden en Renkum? Is reeds een indicatieve planning bekend waarop duidelijk wordt of deze gemeenten deelnemen en welke factoren daarbij bepalend zijn?	De planning en eventuele deelname van de gemeenten Rheden en Renkum worden bekendgemaakt bij de publicatie van de aanbesteding. Op dit moment kan de gemeente Arnhem geen nadere informatie verstrekken over de besluitvorming, planning of voorwaarden rondom een mogelijke aansluiting van deze gemeenten. Zodra hierover meer duidelijkheid bestaat, wordt relevante informatie opgenomen in de aanbestedingsdocumentatie en op gelijke wijze beschikbaar gesteld aan alle geïnteresseerde partijen.
30	MC	4.	Welke contactkanalen ziet de gemeente als meest relevant voor de eerste implementatiefase en welke als mogelijke vervolgstap?	Voor de eerste implementatiefase beschouwt de gemeente Arnhem telefonie en e-mail als de belangrijkste contactkanalen. Deze kanalen vormen de basis van de dienstverlening en hebben daarom de hoogste prioriteit bij de initiële inrichting en implementatie van de oplossing. Over eventuele vervolgstappen en aanvullende contactkanalen worden op dit moment nog geen definitieve uitspraken gedaan. De gemeente staat open voor inzichten vanuit de marktconsultatie over mogelijke uitbreidingen en toekomstige ontwikkelingen. Nadere eisen en wensen hierover worden uitgewerkt in het Programma van Eisen (PvE) van de aanbesteding.

31	MC	4.	Hoe ziet de gemeente de rolverdeling tussen het zaakstelsel en de toekomstige contactcenteroplossing ten aanzien van klantdossiers, opvolging en procesondersteuning? Van welk zaakstelsel wordt in de huidige situatie gebruik gemaakt	In de huidige situatie maakt de gemeente Arnhem gebruik van DJUMA als zaakstelsel. De verdere rolverdeling tussen het zaakstelsel en de toekomstige contactcenteroplossing ten aanzien van klantdossiers, opvolging van klantcontacten en procesondersteuning wordt momenteel nader uitgewerkt. De definitieve uitgangspunten, functionele eisen en gewenste procesinrichting worden opgenomen in het Programma van Eisen (PvE) van de aanbesteding.
32	MC	3.	Hoe ziet de gemeente de toekomstige inrichting van piket- en bereikbaarheidsprocessen, mede in relatie tot de huidige MoYoBi-oplossing?	De huidige MoYoBi-oplossing blijft een separaat stelsel en valt niet binnen de scope van de aankomende aanbesteding. zie ook antwoord op eerdere vraagstelling.
33	MC	5.12	Hoe kijkt de gemeente aan tegen toepassingen zoals transcriptie, gespreksanalyse en kennisbankondersteuning: als onderdeel van de basisoplossing of als mogelijke doorontwikkeling?	Op dit moment kan geen nadere invulling worden gegeven aan de gevraagde informatie. De definitieve uitgangspunten en eisen worden vastgesteld in het kader van de aanbestedingsprocedure en vastgelegd in het Programma van Eisen (PvE). Deze informatie zal bij publicatie van de aanbesteding op gelijke wijze aan alle marktpartijen beschikbaar worden gesteld.
34	MC	5.12	Welke AI-toepassingen acht de gemeente momenteel het meest relevant voor de verdere ontwikkeling van het KCC?	Op dit moment kan geen nadere invulling worden gegeven aan de gevraagde informatie. De definitieve uitgangspunten en eisen worden vastgesteld in het kader van de aanbestedingsprocedure en vastgelegd in het Programma van Eisen (PvE). Deze informatie zal bij publicatie van de aanbesteding op gelijke wijze aan alle marktpartijen beschikbaar worden gesteld.
35	MC	5.13	Welke verwachtingen heeft de gemeente ten aanzien van vraaggestuurde routing, voice agents en vergelijkbare vormen van klantcontactautomatisering?	Op dit moment kan geen nadere invulling worden gegeven aan de gevraagde informatie. De definitieve uitgangspunten en eisen worden vastgesteld in het kader van de aanbestedingsprocedure en vastgelegd in het Programma van Eisen (PvE). Deze informatie zal bij publicatie van de aanbesteding op gelijke wijze aan alle marktpartijen beschikbaar worden gesteld.
36	MC	5.9	Zijn er reeds architectuurprincipes, standaarden of uitgangspunten die richtinggevend zijn voor toekomstige koppelingen en integraties?	De gemeente verwacht dat oplossingen aansluiten op bestaande architectuurkaders en gangbare open standaarden. Belangrijke uitgangspunten zijn interoperabiliteit, informatiebeveiliging, schaalbaarheid, beheerbaarheid, hergebruik van bestaande voorzieningen en het voorkomen van leveranciersafhankelijkheid. welke verder worden gespecificeerd/uitgewerkt in het PVE.

37	MC	5.8	Heeft de gemeente reeds een voorkeur of denkrichting ten aanzien van dataopslag en -verwerking binnen de EER of Nederland?	De gemeente Arnhem stelt als uitgangspunt dat opslag van burgerdata uitsluitend binnen de Europese Unie plaatsvindt. EU-only opslag is een harde eis. Nadere eisen ten aanzien van gegevensbescherming, informatiebeveiliging, privacy, compliance en de verwerking van persoonsgegevens worden uitgewerkt in de aanbestedingsdocumentatie en het Programma van Eisen (PvE). Leveranciers dienen er rekening mee te houden dat de aangeboden oplossing moet voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en aan de door de gemeente gestelde voorwaarden ten aanzien van de opslag en verwerking van gegevens binnen de Europese Unie.
38	MC	5.10	Welke afwegingen verwacht de gemeente te maken tussen gebruiksgemak, innovatie en informatiebeveiliging bij de verdere inrichting van de toekomstige KCC-omgeving?	Op dit moment kan geen nadere invulling worden gegeven aan de gevraagde informatie. De definitieve uitgangspunten en eisen worden vastgesteld in het kader van de aanbestedingsprocedure en vastgelegd in het Programma van Eisen (PvE). Deze informatie zal bij publicatie van de aanbesteding op gelijke wijze aan alle marktpartijen beschikbaar worden gesteld.
39	MC	5.18	Welke praktijkprocessen of gebruikersscenario's zouden volgens de gemeente het beste inzicht geven in de daadwerkelijke toegevoegde waarde van een toekomstige oplossing?	De belangrijkste adoptie- en veranderdoelen voor KCC-medewerkers, supervisors, beheerders en de Frontoffice zijn het verhogen van gebruiksgemak, snelheid en efficiëntie in de dagelijkse werkzaamheden. Daarnaast wordt gestreefd naar een inrichting die de kans op gebruikersfouten minimaliseert door een intuïtieve en overzichtelijke werkwijze te ondersteunen. Verder is het van belang dat managementinformatie en rapportages op eenvoudige wijze kunnen worden gegenereerd, waarbij rapportages duidelijk, betrouwbaar en goed bruikbaar zijn voor sturing, monitoring en verantwoording. Het beoogde resultaat is een oplossing die medewerkers ondersteunt bij het effectief uitvoeren van hun werkzaamheden en bijdraagt aan een hogere kwaliteit van dienstverlening.

40	MC	5.18	Ziet de gemeente een eventuele Proof of Concept vooral als technische validatie, functionele validatie of als beoordeling van gebruikerservaring en adoptie?	De gemeente ziet een Proof of Concept (PoC) primair als een middel om vast te stellen of de voorgestelde oplossing in de praktijk voldoet aan de functionele behoeften van de organisatie. Daarbij kunnen zowel technische aspecten, de ondersteuning van de gevraagde processen als de gebruikerservaring een rol spelen. Naast de technische en functionele werking hecht de gemeente waarde aan een gebruiksvriendelijke oplossing die aansluit bij de dagelijkse werkzaamheden van medewerkers. Indien van toepassing kan de PoC daarom ook worden ingezet om de verwachtingen rondom gebruikersacceptatie, adoptie en gebruiksgemak te toetsen. De precieze invulling en weging van de PoC worden nader bepaald binnen de aanbestedingsprocedure en de daarbij behorende beoordelingscriteria.
41	MC	5.15	Hoe kijkt de gemeente aan tegen adoptie, begeleiding van eindgebruikers en kennisoverdracht als onderdeel van een succesvol verandertraject?	De gemeente hecht grote waarde aan een zorgvuldige adoptie van de nieuwe werkwijze en/of oplossing door eindgebruikers. Hierbij verwachten wij een gestructureerde aanpak voor verandermanagement, communicatie, opleiding en begeleiding van gebruikers gedurende de implementatie en nazorgfase. Daarnaast dient de inschrijver invulling te geven aan kennisoverdracht naar zowel beheerders als gebruikers, zodat de organisatie na afloop van het project zelfstandig kan functioneren en de opgedane kennis duurzaam wordt geborgd.
42	MC	3.	Welke eigenschappen van een leverancier acht de gemeente het meest onderscheidend naast functionaliteit en prijs, bijvoorbeeld sectorspecifieke kennis, implementatie-ervaring, innovatievermogen of strategisch partnership?	De gemeente Arnhem hecht veel waarde aan een leverancier die zich opstelt als een betrouwbare en duurzame strategische partner. Hierbij is het belangrijk dat de leverancier actief meedenkt, ontzorgt waar mogelijk en bijdraagt aan een succesvolle implementatie en doorontwikkeling van de oplossing. Daarnaast verwacht de gemeente een stabiele, gebruiksvriendelijke en goed functionerende oplossing die aansluit bij de dagelijkse praktijk van de organisatie. Een belangrijk uitgangspunt is dat de oplossing zodanig wordt ingericht dat beheer en gebruik zoveel mogelijk zelfstandig door de gemeente kunnen worden uitgevoerd, waarbij de afhankelijkheid van de leverancier beperkt blijft.
43	MC	1.5	Wat zou voor de gemeente Arnhem over drie jaar het belangrijkste bewijs zijn dat deze aanbesteding en investering succesvol is geweest?	De gemeente Arnhem verwacht dat met de inzet van een Cloud Contact Center oplossing bijdraagt om haar diensten voor inwoners en ondernemers naar de toekomst verder te kunnen verbeteren, zowel in efficiëntie als in effectiviteit. Uiteindelijk wordt het meest belangrijke bewijs gegeven door de tevredenheid van onze klanten.

44	MC	1.5	Op welke onderdelen van de huidige dienstverlening ziet de gemeente de grootste verbeterkansen waarvoor een nieuwe KCC-oplossing ondersteuning zou moeten bieden?	De gemeente Arnhem ziet de grootste verbeterkansen in het verder optimaliseren van de dienstverlening aan inwoners. De beoogde KCC-oplossing moet medewerkers ondersteunen om inwoners sneller, efficiënter en consistenten van dienst te kunnen zijn. Daarbij ligt de focus in het bijzonder op de contactkanalen telefonie en e-mail. De gemeente verwacht dat een nieuwe oplossing bijdraagt aan een efficiënte afhandeling van klantcontacten, een verbeterde gebruikerservaring voor medewerkers en betere mogelijkheden voor monitoring en rapportage.
45	MC	1.4	Kan de gemeente een indicatie geven van het huidige aantal gebruikers van Microsoft Teams Phone binnen Gemeente Arnhem, De Connectie, Rheden en Renkum, zodat leveranciers de omvang van de bestaande telefonieomgeving beter kunnen duiden?	De gemeente Arnhem verstrekt geen informatie over het huidige aantal gebruikers van Microsoft Teams Phone binnen Gemeente Arnhem, De Connectie, Rheden en Renkum. Deze informatie wordt niet relevant geacht voor de marktconsultatie en valt buiten de scope van de voorgenomen aanbesteding. Marktpartijen worden verzocht hun reactie te baseren op de informatie die in het kader van de marktconsultatie beschikbaar is gesteld.
46	MC	5.	in de vragenlijst zijn een tweetal vragen niet genummerd (na vraag 12 en na vraag 16), mogelijk veroorzaakt dit verwarring tijdens de beantwoording. Kunt u aangeven op welke wijze wij die twee vragen kunnen beantwoorden?	Wij stellen voor om deze 2 vragen (d.m.v. invoegen van rijen in het antwoordformulier) ongenummerd te laten en zo gelijk te houden met de vragenlijst.
47	MC	2.4	In het document par. 2.4 staat dat de uiterste datum voor ontvangst schriftelijke reacties op 2 september 2026 is. Dit komt niet voor in de planning op TenderNed. Wat is de uiterste datum waarop wij de beantwoording moeten indienen?	De uiterste datum voor het indienen van de schriftelijke beantwoording is 2 september 2026. De planning zoals opgenomen in de leidraad voor de marktconsultatie is leidend. Indien er verschillen worden geconstateerd tussen de planning in TenderNed en de planning in de leidraad, dient de planning uit de marktconsultatieleidraad te worden aangehouden. Marktpartijen worden verzocht hun reactie uiterlijk op 2 september 2026 in te dienen.
48	MC		Kunt u aangeven hoe Gemeente Arnhem de inzet van AI-functionnalité binnen het KCC voor zich ziet, en welke fasering daarbij wordt voorzien? Is er al een onderscheid te maken tussen functionaliteit die bij de start van de nieuwe oplossing beschikbaar moet zijn en functionaliteit die op een later moment kan worden toegevoegd?	De gemeente Arnhem onderkent dat innovaties op het gebied van AI en klantcontact zich in hoog tempo ontwikkelen. AI-ondersteuning en aanverwante innovaties zullen daarom een plaats krijgen binnen de voorgenomen aanbesteding. Tegelijkertijd is het niet vanzelfsprekend dat gedurende de contractperiode aanvullende functionaliteiten, modules of componenten zonder meer aan de overeenkomst kunnen worden toegevoegd. De mogelijkheden, randvoorwaarden en eventuele uitbreidingsopties worden nader uitgewerkt in de aanbestedingsdocumentatie.

49	MC		Heeft Gemeente Arnhem reeds een beeld van de gewenste omvang, beoordelingscriteria en inrichting van de beoogde Proof of Concept? Wordt deze uitsluitend functioneel beoordeeld of maken ook implementatie, beheerbaarheid en gebruikerservaring onderdeel uit van de beoordeling?	Op dit moment kan geen nadere invulling worden gegeven aan de gevraagde informatie. De definitieve uitgangspunten en eisen worden vastgesteld in het kader van de aanbestedingsprocedure en vastgelegd in het Programma van Eisen (PvE). Deze informatie zal bij publicatie van de aanbesteding op gelijke wijze aan alle marktpartijen beschikbaar worden gesteld.
50	MC		Verwacht Gemeente Arnhem de oplossing uit te vragen op basis van named users, concurrent users of een andere licentiestructuur?	Gemeente Arnhem wenst bij voorkeur te werken met Concurrent gebruik van Cloud Contact center oplossingen. Daarbij dienen licenties ten behoeve van agenten en supervisors los te worden gezien van gebruikers, en te kunnen worden heringezet.
51	MC		Kunt u toelichten welke overwegingen ten grondslag liggen aan de referentie-eisen die Gemeente Arnhem voor deze opdracht overweegt te stellen?	Er zijn momenteel geen concrete referentie-eisen in overweging genomen. Dit is vooralsnog een marktconsultatie waarmee Gemeente Arnhem input wil ophalen uit de markt. De eisen en kaders worden bij de aanbesteding kenbaar gemaakt. Indien u input wenst te leveren over de door u benoemde onderwerpen dan is dat mogelijk. Gemeente Arnhem zal de geleverde input in overweging nemen.
52	MC		Wordt piketschakeling, momenteel ingericht via MoYoBi, onderdeel van de scope van de nieuwe Contact Center-oplossing, of blijft dit een separaat systeem naast de nieuwe?	MoYoBi blijft een separaat systeem en zit niet in de scope van de aankomende aanbesteding.
53	MC		Hoeveel KCC-medewerkers werken er, en werken zij volledig binnen het KCC of ook op andere afdelingen (backoffice, vergunningen)?	Voor informatie over het aantal KCC-medewerkers verwijst de gemeente Arnhem naar de tabel die als onderdeel van de marktconsultatie is verstrekt. De gemeente verstrekt op dit moment geen nadere toelichting op de verdeling van medewerkers over het KCC, de backoffice, vergunningverlening of andere organisatieonderdelen. Voor de marktconsultatie dient te worden uitgegaan van de informatie zoals beschikbaar gesteld in de marktconsultatiedocumenten. Indien aanvullende informatie relevant wordt geacht voor de aanbesteding, zal deze worden opgenomen in de aanbestedingsdocumentatie en het Programma van Eisen (PvE).
54	MC		Zijn medewerkers gewend aan CRM-achtige werkplekken, of is dit een cultuurverandering die begeleiding vraagt?	De gemeente Arnhem begrijpt uw vraag niet. De gemeente werkt zaakgericht en hanteert hierbij specifieke applicaties, zoals Djuma, taakapplicaties en ITSM. De gevraagde Cloud Contact Center oplossing dient niet als vervanging van deze applicaties en is daaraan complementair.
55	MC		Beheert de gemeente het platform met een eigen IT-afdeling, of wordt dit uitbesteed aan een leverancier / shared service center?	Binnen de gemeente Arnhem is functioneel beheer en werkplekbeheer ingericht voor nagenoeg alle applicaties. De gemeente Arnhem verwacht in hoge mate zelfstandig functioneel beheer te kunnen uitvoeren en daarbij actief te worden ontzorgd door een leverancier.

56	MC		Welke digitale kanalen ontvangt het KCC nu naast telefoon en e-mail (webformulieren, WhatsApp, social, chat)?	In de huidige situatie maakt de gemeente Arnhem gebruik van DJUMA als zaakstelsel voor digitale verwerking en Telefonie en e-mail als communicatiekanaal. De sociale kanalen kennen elk specifieke doelen voor communicatie naar inwoners en ondernemers.
57	MC		Is er een selfservice-portaal voor burgers? Zo ja, hoe wilt u dat een eerder ingediend contact herkenbaar is bij een volgend contactmoment — ongeacht welk stelsel dat vastlegt?	Inwoners en ondernemers hebben verschillende manieren waarop zij contact kunnen leggen met de gemeente, passend voor zowel digitale verwerking alsook Telefonie. Zoals de meeste gemeenten werkt ook Arnhem met een e-loket voor haar digitale dienstverlening
58	MC		Hoe verloopt nu een terugbelverzoek — handmatig, en is er behoefte aan automatisering?	Terugbelverzoeken worden op meerdere manieren ingezet. Daarvoor wordt zowel het Contact center platform ingezet, alsook het zaakstelsel.
59	MC		Welke bronsystemen bevatten nu burgerdata (BRP, zaakstelsel, DigiD-koppeling), en zijn deze via API ontsluitbaar?	De gemeente Arnhem maakt gebruik van meerdere bronsystemen passend bij het doel en zet deze in conform de principes van Common Ground en forumstandaardisatie. Daar waar passend en mogelijk wordt ontsloten op basis van geldende standaarden zoals API en Rest API.
60	MC		Is er een datakwaliteitsvraagstuk (dubbele registraties, verouderde contactgegevens) dat het nieuwe platform mede moet oplossen?	Nee. Op dit moment is er geen specifiek datakwaliteitsvraagstuk waarvoor de gemeente Arnhem van de toekomstige KCC-oplossing verwacht dat deze dit oplost.
61	MC		Welke eisen stelt de gemeente aan geografische opslag van burgerdata? Is EU-only opslag een harde eis?	De gemeente Arnhem stelt als uitgangspunt dat opslag van burgerdata uitsluitend binnen de Europese Unie plaatsvindt. EU-only opslag is een harde eis. Nadere eisen ten aanzien van gegevensbescherming, informatiebeveiliging, privacy, compliance en de verwerking van persoonsgegevens worden uitgewerkt in de aanbestedingsdocumentatie en het Programma van Eisen (PvE). Leveranciers dienen er rekening mee te houden dat de aangeboden oplossing moet voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en aan de door de gemeente gestelde voorwaarden ten aanzien van de opslag en verwerking van gegevens binnen de Europese Unie.

62	MC		Wat werkt niet meer aan CC4Teams + Teams Phone: telefonie-functionaliteit, rapportage/sturing, AI/omnichannel, of beheer?	De markt voor klantcontactoplossingen heeft zich de afgelopen jaren sterk ontwikkeld, onder meer op het gebied van functionaliteit, gebruikersgemak, rapportagemogelijkheden, automatisering, AI-ondersteuning en ondersteuning van meerdere communicatiekanalen. De gemeente wil daarom onderzoeken welke mogelijkheden de huidige markt biedt en hoe deze kunnen bijdragen aan de verdere verbetering van de dienstverlening aan inwoners. Een gedetailleerde uitwerking van de functionele en technische behoeften ten opzichte van de huidige situatie wordt opgenomen in het Programma van Eisen (PvE) van de aanbesteding. De marktconsultatie wordt gebruikt om inzicht te verkrijgen in beschikbare oplossingen en de wijze waarop deze aansluiten bij de
63	MC		Hoe wordt rapportage nu verzorgd en met welke technologie?	De gemeente Arnhem maakt gebruik van Power BI voor het ontsluiten, analyseren en presenteren van managementinformatie en rapportages. Bij de voorgenomen aanbesteding is het van belang dat de toekomstige oplossing adequate rapportagemogelijkheden biedt en relevante data beschikbaar kan stellen voor verdere verwerking en analyse binnen de bestaande informatievoorziening van de gemeente. Nadere eisen ten aanzien van rapportages, dataontsluiting en de integratie met het gemeentelijke dataplatform worden opgenomen in het Programma van Eisen (PvE).
64	MC		Is er een wens de huidige rapportagetechnologie te behouden, of staat u open voor een geïntegreerde oplossing binnen het KCC?	Het is van belang dat de toekomstige KCC-oplossing beschikt over uitgebreide en gebruiksvriendelijke rapportagemogelijkheden waarmee informatie eenvoudig kan worden geraadpleegd, geanalyseerd en gerapporteerd. Daarnaast acht de gemeente het belangrijk dat relevante data op een geschikte manier beschikbaar kan worden gesteld ten behoeve van het eigen dataplatform en verdere data-analyse binnen de organisatie. De nadere eisen ten aanzien van rapportagefunctionaliteit, dataontsluiting en eventuele integratie met het gemeentelijke dataplatform worden uitgewerkt in het Programma van Eisen (PvE) van de aanbesteding. Marktpartijen worden uitgenodigd om hun mogelijkheden en best practices op dit vlak toe te lichten.

65	MC		Staat u open voor een oplossing waarbij teamleiders zelf, zonder IT/BI-specialist, rapportages samenstellen via gewone taal?	Ja. De gemeente Arnhem ziet het als een belangrijke eis dat teamleiders en andere geautoriseerde gebruikers zelfstandig rapportages kunnen samenstellen en genereren, zonder afhankelijk te zijn van IT-specialisten, functioneel beheerders of BI-specialisten. Daarbij gaat de voorkeur uit naar een gebruiksvriendelijke oplossing waarmee rapportages op een eenvoudige en intuïtieve wijze kunnen worden opgesteld, bijvoorbeeld door middel van natuurlijke taal, standaard sjablonen of laagdrempelige selfservice-functionaliteiten. Het doel is om managementinformatie snel beschikbaar te maken en de afhankelijkheid van specialistische kennis zoveel mogelijk te beperken. De nadere uitwerking van de rapportage- en analysemogelijkheden wordt opgenomen in het Programma van Eisen (PvE) van de aanbesteding.
66	MC		Is er een bestaande kennisbankoplossing, en is er een wens deze te vervangen of te ontsluiten?	De gemeente Arnhem maakt gebruik van meerdere kennisbronnen en voorziet in de toekomst te werken naar één agent interface waarop meerdere bronnen kunnen worden ontsloten.
67	MC		Welke KPI's stuurt de gemeente nu op (AHT, FCR, bereikbaarheid, klanttevredenheid) — worden deze al gemeten, of is dat onderdeel van de vernieuwingsambitie?	Gemeente Arnhem maakt gebruik van actieve sturing op inhoud en proces en definieert daarbij diverse KPI's. De doelstelling van de gemeente is om op verschillende KPI's te kunnen rapporteren en sturen, waaronder gemiddelde wachttijden, effectiviteit van agenten en klanttevredenheid.
68	MC		Zijn er SLA-afspraken met raad/college over bereikbaarheid en afhandeltijden?	Voor zover hier sprake van is zal dat bij de aanbesteding bekend worden gemaakt.
69	MC		Is er behoefte aan real-time wallboards voor teamleiders/supervisors?	Ja. De gemeente Arnhem heeft behoefte aan real-time wallboards voor teamleiders en supervisors. Momenteel wordt op vier locaties gebruikgemaakt van schermen waarop real-time management- en operationele informatie wordt weergegeven. Daarnaast is het gewenst dat supervisors deze informatie ook zelfstandig kunnen raadplegen via hun eigen werkplek, bijvoorbeeld op een laptop. De gemeente verwacht dat een toekomstige oplossing ondersteuning biedt voor het real-time monitoren van relevante prestatie-indicatoren en operationele informatie, zowel via centrale schermen als via persoonlijke dashboards voor geautoriseerde gebruikers. De nadere functionele eisen en wensen ten aanzien van wallboards, dashboards en de te tonen informatie worden opgenomen in het Programma van Eisen (PvE) van de aanbesteding.

70	MC		Zijn vraagarticulatie, voice agents en gespreksanalyse harde eisen voor dag 1, of een gewenst groeipad?	Vraagarticulatie wordt, als vervanging van een keuze menu, vanaf de start van het traject voorzien. Hiermee is de verwachting dat de dienstverlening naar inwoners en ondernemers sterk wordt verbeterd.
71	MC		Heeft de gemeente al ervaring met AI in het primaire proces, of is dit een eerste stap?	Ja, binnen de gemeente wordt al geëxperimenteerd met de inzet van AI, met name voor ontsluiting van kennisbronnen. Doelstelling van de marktconsultatie is om te vernemen welke alternatieve mogelijkheden er beschikbaar zijn bij de diverse aanbieders.
72	MC		Welke juridische/ethische kaders (gemeentelijk AI-beleid, Algoritme Register) bepalen wat een AI-agent zelfstandig mag afhandelen?	Dit is vooralsnog een marktconsultatie waarmee Gemeente Arnhem input wil ophalen uit de markt. De eisen en kaders worden bij de aanbesteding kenbaar gemaakt. Indien u input wenst te leveren over de door u benoemde onderwerpen dan is dat mogelijk. Gemeente Arnhem zal de geleverde input in overweging nemen.
73	MC		Is er een wens tot gespreksanalyse voor kwaliteitsmonitoring/coaching, en wie is eigenaar van die data — HR, teamleider of IT?	Op dit moment kan geen nadere invulling worden gegeven aan de gevraagde informatie. De definitieve uitgangspunten en eisen worden vastgesteld in het kader van de aanbestedingsprocedure en vastgelegd in het Programma van Eisen (PvE). Deze informatie zal bij publicatie van de aanbesteding op gelijke wijze aan alle marktpartijen beschikbaar worden gesteld.
74	MC		Staat de gemeente open voor een scenario waarbij de kennisbank proactief suggesties doet aan de medewerker tijdens een lopend gesprek, op basis van realtime spraakanalyse?	Vanuit de Frontoffice willen wij inzetten op verdere digitalisering en slimme ondersteuning van gebruikers. Functionaliteiten zoals realtime kennissuggesties op basis van spraakanalyse zien wij als een waardevolle ontwikkeling om de kwaliteit, snelheid en eenduidigheid van de dienstverlening te verbeteren.
75	MC		Valt deze aanbesteding onder de Europese drempelwaarden? Welk inkoopkader (bijv. GIBIT) is van toepassing?	Er is sprake van een opdracht boven de drempelwaarde, dus er zal sprake zijn van een Europese aanbesteding. De GIBIT 2025 zal van toepassing zijn op de opdracht. Dit is vooralsnog een marktconsultatie waarmee Gemeente Arnhem input wil ophalen uit de markt. De definitieve eisen en kaders worden bij de aanbesteding kenbaar gemaakt. Indien u input wenst te leveren over de door u benoemde onderwerpen dan is dat mogelijk. Gemeente Arnhem zal de geleverde input in overweging nemen.
76	MC		Wat is de beoogde contractduur, en welke exitstrategie/dataporteerbaarheid-eis wordt gesteld?	Contractduur is momenteel nog niet definitief, maar de verwachting is dat er sprake zal zijn van een initiële contractduur van 3 jaar, met optionele verlengingen van 5 maal 1 jaar. De gemeente is benieuwd hoe marktpartijen aankijken tegen deze looptijd. De eisen t.a.v. exit en dataporteerbaarheid worden in de aanbesteding bekendgemaakt.