

**RECTIFICATIE**  
**KENNISGEVING VAN VERANDERINGEN**  
**OF AANVULLENDE INFORMATIE**

**Diensten**

**AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST/INSTANTIE**

**I.1) NAAM EN ADRESSEN**

Officiële benaming:

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport dtv UBR|HIS

Nationale identificatie:

50555596

Postadres:

Wilhelmina van Pruisenweg 52

Plaats:

Den Haag

NUTS-code:

NL

Postcode:

2595 AN

Land:

NL

Contactpersoon:

Mw. Wai Yan Shing

Telefoon:

+31 707585678

E-mail:

[WaiYan.Shing@rijksoverheid.nl](mailto:WaiYan.Shing@rijksoverheid.nl)

Fax:

-

**Internetadres(sen)**

Hoofdadres:

<https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-volksgezondheid-welzijn-en-sport>

Adres van het kopersprofiel:

<https://eu.eu-supply.com/ctm/Company/CompanyInformation/Index/398166>

## AFDELING II: VOORWERP

### II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

#### II.1.1) Benaming

VWS EA Klantcontactcentrum Optimalisatie Klantprocessen

Referentienummer: 201865006.028.064

#### II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

72000000 - IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Subcategorie:

-

#### II.1.3) Type opdracht

Diensten

#### II.1.4) Korte beschrijving

Het klantcontactcentrum (KCC) is het centrale klantenloket van het CIBG. Hier worden de klanten (burgers, professionals en organisaties) geïnformeerd. De klantvragen komen via diverse kanalen binnen en worden ook via diverse kanalen beantwoord (zoals telefoon, mail, balie, webcare, brief). Alle klantvragen en klachten over CIBG-producten worden bij het KCC aangenomen, vastgelegd en afgehandeld.

De uitdaging is om een geïntegreerde oplossing (een Customer Care platform) te realiseren voor het KCC, waarin een verbetering van het klantcomfort centraal staat. De componenten die daarvoor nodig zijn, moeten de functionele ondersteuning bieden voor een vernieuwd proces, ontworpen vanuit de 'Klant'. Het is de bedoeling dit in een zo integraal mogelijke applicatie te verwerven en stapsgewijs aan te sluiten op de CIBG-registers (voor zover gewenst en mogelijk).

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

**VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING**

28/07/2021

**VI.6) REFERENTIE VAN DE OORSPRONKELIJKE AANKONDIGING**

Nummer van de aankondiging in het PB S: 2021/S 121-320239

## AFDELING VII: WIJZIGINGEN

### **VII.1) INFORMATIE DIE MOET WORDEN GEWIJZIGD OF TOEGEVOEGD**

#### **VII.1.2) Te corrigeren tekst in de oorspronkelijke aankondiging**

Afdelingsnummer: IV

Plaats waar de te wijzigen tekst staat: 2.2

In plaats van:

Datum: 23/08/2021

Plaatselijke tijd: 13:00

Te lezen:

Datum: 06/09/2021

Plaatselijke tijd: 10:00

### **VII.2) OVERIGE NADERE INLICHTINGEN**

-