

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

Rechtsvorm van de koper : Publiekrechtelijke instelling

Rechtsvorm van de bevoegde autoriteit: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: CBR Klantenservice "Verbind"

Beschrijving: De klantenserviceorganisatie van CBR verwerkt jaarlijks circa 700.000 klantcontacten, grotendeels via telefonie. Het huidige IT-landschap en de processen zijn versnipperd, niet geïntegreerd en vragen veel handmatig werk. Dit beperkt het totaalbeeld van klantcontacten, belemmert effectieve sturing, en beïnvloedt de medewerkerstevredenheid negatief. Tegelijkertijd maakt de organisatie een transitie door van transactionele afhandeling naar klantgerichte dienstverlening. Om deze ambitie te ondersteunen, is inzicht nodig in beschikbare technologieën die het klantcontactproces integraal en toekomstbestendig kunnen ondersteunen. Voor meer informatie en context verwijs ik u graag naar de bijlage "Marktconsultatiedocument - Verbind Klantcontact". -

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72260000 Diensten in verband met software

Aanvullende classificatie (cpv): 64000000 Post- en telecommunicatiediensten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

2.1.4 Algemene informatie

Aanvullende informatie: Zie Marktconsultatiedocument.

Rechtsgrondslag:

Ander

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: CBR Klantenservice "Verbind"

Beschrijving: De klantenserviceorganisatie van CBR verwerkt jaarlijks circa 700.000 klantcontacten, grotendeels via telefonie. Het huidige IT-landschap en de processen zijn versnipperd, niet geïntegreerd en vragen veel handmatig werk. Dit beperkt het totaalbeeld van klantcontacten, belemmert effectieve sturing, en beïnvloedt de medewerkerstevredenheid negatief. Tegelijkertijd maakt de organisatie een transitie door van transactionele afhandeling naar klantgerichte dienstverlening. Om deze ambitie te ondersteunen, is inzicht nodig in beschikbare technologieën die het klantcontactproces integraal en toekomstbestendig kunnen ondersteunen. Voor meer informatie en context verwijs ik u graag naar de bijlage "Marktconsultatiedocument - Verbind Klantcontact".

Interne identificatiecode: 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie

(cpv): 72260000 Diensten in verband met software
Aanvullende classificatie (cpv): 64000000 Post- en telecommunicatiediensten

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/415993>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/415993>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands

Termijn ontvangst antwoorden: 30/03/2026 23:59 +02:00

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen - Rechtbank Den Haag

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen - CBR Inkoop

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

Registratienummer: 43488710

Postadres: Lange Kleiweg 30

Stad: RIJSWIJK

Postcode: 2288GK

Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederland

Contactpunt: Diego van den IJssel

E-mail: inkoop@cbr.nl

Telefoon: +31 882275872

Internetadres: <http://www.cbr.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: CBR Inkoop

Postadres: Lange Kleiweg 30

Stad: Rijswijk

Postcode: 2288GK

Onderverdeling land

(NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land: Nederland
E-mail: inkoop@cbr.nl
Internetadres: <http://www.cbr.nl>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Rechtbank Den Haag
Stad: Den Haag
Postcode: 2595 AJ
Onderverdeling land (NUTS): Delft en Westland (NL362)
Land: Nederland
E-mail: info@tenderned.nl
Internetadres: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie voor beroepsprocedures

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere
aankondiging die moet worden gewijzigd: a5f03585-d4c3-4f11-9428-48d65856e186-01

Voornaamste reden voor
de wijziging: Informatie bijgewerkt

Beschrijving: Sluitingsdatum aangepast van "onbekend" naar 10 april 2026.

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie
van de aankondiging: 78f403cb-0710-459c-9918-b1f5c0aeede6 - 01

Type formulier: Raadpleging

Type aankondiging: Aankondiging van voorafgaande marktconsultatie

Verzenddatum van de
aankondiging: 16/03/2026 12:53 +01:00

Talen waarin deze
aankondiging officieel
beschikbaar is: Nederlands