

Marktconsultatieverslag - Verbind

Klantcontactplatform oplossing binnen publieke organisatie		
Nr.	Vraag	Antwoord
1.	Hoe ziet u de ontwikkeling van toekomstbestendige klantcontactplatformen voor organisaties waarin telefonie een belangrijk kanaal blijft, aangevuld met digitale kanalen zoals e-mail, website en chat?	Vrijwel alle marktpartijen geven aan dat klantcontactplatformen zich ontwikkelen richting geïntegreerde, cloudgebaseerde omnichannel oplossingen. Hierbij blijft telefonie een essentieel en in veel gevallen leidend kanaal, met name voor complexe en impactvolle interacties binnen de publieke dienstverlening. Tegelijkertijd worden digitale kanalen zoals e-mail, chat en webformulieren steeds intensiever geïntegreerd in één uniforme klantcontactomgeving. Deze ontwikkeling leidt tot een verschuiving van losse kanaaloplossingen naar één (1) centrale interactielaag waarin alle klantcontacten samenkomen. Marktpartijen benadrukken dat een integraal klantbeeld hierbij cruciaal is, zodat medewerkers beschikken over volledige context tijdens interacties. Daarnaast wordt het belang van een centrale regie- of orkestratielaag genoemd, die de afhandeling van klantcontact over kanalen heen stuurt. Cloud-native en schaalbare architecturen worden daarbij als standaard beschouwd. Ook wordt gewezen op het belang van flexibiliteit en toekomstbestendigheid in de inrichting van het platform. Tot slot geven partijen aan dat stabiliteit en continuïteit, met name van telefonie, een belangrijke randvoorwaarde blijven.
2.	Hoe ziet u de ontwikkeling van automatisering en AI binnen de klantcontactplatformen?	Vrijwel alle marktpartijen geven aan dat automatisering en AI zich ontwikkelen tot een integraal onderdeel van klantcontactplatformen. AI wordt breed ingezet voor het ondersteunen van medewerkers, bijvoorbeeld door middel van automatische samenvattingen, realtime kennisaanreiking en ondersteuning bij besluitvorming. Daarnaast wordt AI toegepast voor het automatiseren van routinematige taken en het verbeteren van selfservice, waardoor eenvoudige vragen steeds vaker zonder tussenkomst van medewerkers worden afgehandeld. Ook wordt AI gebruikt voor intelligente routing, waarbij op basis van intentie, context en klantinformatie wordt bepaald welke afhandelroute het meest passend is. Tegelijkertijd benadrukken vrijwel alle partijen dat AI ondersteunend moet zijn aan de medewerker en niet volledig vervangend. Menselijke regie blijft essentieel, zeker binnen publieke dienstverlening waar zorgvuldigheid en uitlegbaarheid van belang zijn. Governance, transparantie en controleerbaarheid van

		AI worden daarbij expliciet genoemd als randvoorwaarden. De inzet van AI verschuift daarmee van experimenteel naar structureel onderdeel van de dienstverlening. Tot slot wordt verwacht dat de rol van AI de komende jaren verder zal toenemen, met behoud van menselijke controle.
3.	Hoe ziet u moderne klantcontactplatformen ingericht zijn op het efficiënt afhandelen van klantcontact en het ondersteunen van medewerkers, bijvoorbeeld bij routing van contacten, werkvoorraden, samenwerking tussen teams en toegang tot relevante kennis?	Een ruime meerderheid van de marktpartijen geeft aan dat moderne klantcontactplatformen zijn ingericht als geïntegreerde en datagedreven werkplatformen. Medewerkers werken daarbij vanuit één (1) centrale werkomgeving waarin alle relevante informatie en functionaliteit beschikbaar is. Deze werkomgeving ondersteunt intelligente routing op basis van intentie en context, waardoor klantvragen efficiënter worden afgehandeld. Daarnaast wordt gewerkt met centrale werkvoorraden en geïntegreerde kennisvoorzieningen, zodat medewerkers snel toegang hebben tot de juiste informatie. Samenwerking tussen teams wordt ondersteund door geïntegreerde communicatie- en samenwerkingsfunctionaliteiten. Marktpartijen benadrukken dat het minimaliseren van het aantal systemen waarin medewerkers moeten werken een belangrijke succesfactor is. Ook wordt het belang van realtime contextinformatie en AI-ondersteuning benadrukt. De inrichting is gericht op zowel efficiëntie als kwaliteit van dienstverlening. Daarnaast speelt de medewerker-ervaring een belangrijke rol, omdat deze direct invloed heeft op prestaties en klanttevredenheid. Tot slot wordt aangegeven dat deze platforms flexibel en schaalbaar moeten zijn om toekomstige ontwikkelingen te kunnen ondersteunen.
4.	Welke specifieke aandachtspunten ziet u bij de inrichting van een klantcontactplatform oplossing voor publieke organisaties? Welke verschillen ziet u tussen commerciële organisaties en publieke dienstverleners? Hou zouden deze verschillen van invloed kunnen zijn op een mogelijk toekomstige aanbesteding?	Alle marktpartijen geven aan dat bij publieke organisaties aanvullende eisen gelden ten opzichte van commerciële organisaties. Deze eisen hebben met name betrekking op privacy, informatiebeveiliging, transparantie en uitlegbaarheid van dienstverlening. Daarnaast wordt het belang van continuïteit en beschikbaarheid van dienstverlening benadrukt, gezien de maatschappelijke impact van verstoringen. Ook toegankelijkheid en inclusiviteit worden genoemd als belangrijke aandachtspunten. Marktpartijen geven aan dat publieke organisaties een grotere verantwoordelijkheid hebben richting burgers, wat invloed heeft op de inrichting van klantcontactplatformen. Dit vertaalt zich onder andere in eisen rondom datalocatie, waarbij verwerking binnen Nederland of de Europese Economische Ruimte vaak als wenselijk

		wordt gezien. Governance en auditability spelen eveneens een belangrijke rol. In een aanbesteding betekent dit dat naast functionaliteit ook nadrukkelijk aandacht moet worden besteed aan deze randvoorwaarden. Marktpartijen geven aan dat deze aspecten leidend zouden moeten zijn bij het formuleren van eisen en criteria. Tot slot wordt benadrukt dat publieke dienstverlening vraagt om een zorgvuldige en betrouwbare inrichting van systemen.
--	--	---

Suite vs best-of-breed		
Nr.	Vraag	Antwoord
5.	In hoeverre ziet u in de markt een ontwikkeling naar geïntegreerde oplossingen voor onze klantcontactcenter of juist systemen die samenwerken om de complete functionaliteit voor de klantenservice te realiseren, zoals workforce management, kwaliteitsmonitoring, kennisbeheer en rapportages?	Een meerderheid van de marktpartijen ziet een ontwikkeling naar hybride oplossingsmodellen. Hierbij wordt een centraal klantcontactplatform ingezet voor de kernfunctionaliteiten, zoals routing, omnichannel ondersteuning en AI. Dit platform wordt aangevuld met specialistische oplossingen, bijvoorbeeld voor CRM, kennisbeheer of rapportages. Volledig geïntegreerde suites worden minder vaak als enige oplossing gezien, omdat deze minder flexibiliteit kunnen bieden. Tegelijkertijd wordt een volledig best-of-breed landschap vaak als complex ervaren vanwege integratievraagstukken. Het hybride model wordt gezien als een balans tussen eenvoud en flexibiliteit. Hierbij fungeert het centrale platform als orkestratie-laag die verschillende systemen met elkaar verbindt. Open architecturen en API-koppelingen spelen hierin een belangrijke rol. Marktpartijen benadrukken dat deze aanpak toekomstbestendig is en innovatie faciliteert. Ook wordt gewezen op het belang van het voorkomen van vendor lock-in. Tot slot wordt aangegeven dat de optimale keuze afhankelijk is van de specifieke context en behoeften van de organisatie.
6.	In welke situaties adviseert u organisaties om voor één (1) oplossing te gaan en wanneer is een best-of-breed oplossing beter passend?	Marktpartijen geven in overwegende mate aan dat de keuze tussen één (1) geïntegreerde oplossing en een best-of-breed aanpak sterk afhankelijk is van de context en complexiteit van de organisatie. In situaties waarin eenvoud, beheersbaarheid en snelle implementatie centraal staan, kan één geïntegreerde oplossing voordelen bieden. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat dergelijke oplossingen beperkingen kunnen hebben op het gebied van flexibiliteit en specialistische functionaliteit. Een best-of-breed aanpak biedt daarentegen de mogelijkheid om per domein de meest passende oplossing te selecteren, wat kan leiden tot hogere kwaliteit en

		betere aansluiting op specifieke behoeften. Daartegenover staat dat deze aanpak meer integratie-inspanningen en complexiteit met zich meebrengt. Vrijwel alle marktpartijen beschrijven daarom een hybride model als meest realistische en toekomstbestendige aanpak. In dit model wordt een centraal platform gecombineerd met aanvullende gespecialiseerde oplossingen. Hierbij speelt een open architectuur met API-koppelingen een cruciale rol. De keuze wordt daarmee minder binair en meer situationeel bepaald. Tot slot wordt benadrukt dat schaalbaarheid, integratiemogelijkheden en toekomstige ontwikkelingen bepalend zijn voor deze afweging.
7.	Hoe ziet u de rol van telefonie zich ontwikkelingen binnen klantcontactplatformen? In welke gevallen zou telefonie een onderdeel van een eventuele uitvraag moeten worden en wanneer niet?	Vrijwel alle marktpartijen geven aan dat telefonie ook in de toekomst een essentieel onderdeel blijft van klantcontactplatformen. Met name binnen publieke organisaties blijft telefonie belangrijk vanwege de aard van de interacties, die vaak complex, persoonlijk en impactvol zijn. Telefonie wordt gezien als een synchroon kanaal dat directe interactie mogelijk maakt en daarmee bijdraagt aan kwaliteit en zorgvuldigheid van dienstverlening. Tegelijkertijd wordt verwacht dat het aandeel digitale kanalen zal blijven groeien, mede door veranderende klantverwachtingen en technologische ontwikkelingen. Digitale kanalen worden vooral ingezet voor eenvoudige en routinematige interacties. Marktpartijen benadrukken dat telefonie steeds meer geïntegreerd wordt binnen omnichannel platformen, in plaats van als afzonderlijk domein te functioneren. In de meeste gevallen wordt telefonie daarom als integraal onderdeel van een uitvraag beschouwd. Alleen in specifieke situaties, bijvoorbeeld bij bestaande contracten of technische afhankelijkheden, kan ervoor worden gekozen telefonie separaat te organiseren. Daarnaast wordt gewezen op het belang van stabiliteit en continuïteit van telefonie. Tot slot blijft telefonie volgens de markt de ruggengraat van klantcontactprocessen.

Architectuur en oplossing		
Nr.	Vraag	Antwoord
8.	Hoe ziet u een rolverdeling in vergelijkbare organisatie tussen het klantcontactplatform en bestaande primaire systemen voor procesafhandeling?	Vrijwel alle marktpartijen geven aan dat een duidelijke scheiding tussen klantcontactplatformen en primaire systemen essentieel is voor een toekomstbestendige architectuur. Hierbij wordt het klantcontactplatform gepositioneerd als 'system of engagement', gericht op het faciliteren en afhandelen van interacties. Primaire systemen fungeren als 'system of record', waarin formele klant- en procesgegevens worden vastgelegd. Deze scheiding voorkomt dataduplicatie en ongewenste overlap in functionaliteit. Daarnaast draagt het bij aan stabiliteit en beheersbaarheid van het systeemlandschap. Marktpartijen benadrukken dat elk systeem moet worden ingezet waarvoor het bedoeld is. Door deze rolverdeling blijft het mogelijk om systemen onafhankelijk van elkaar te ontwikkelen en te vervangen. Ook wordt aangegeven dat deze architectuur beter aansluit op moderne, API-gedreven integraties. De interactie-laag kan hierdoor sneller innoveren zonder impact op kernsystemen. Dit principe wordt breed gedragen in de markt. Tot slot wordt benadrukt dat een heldere scheiding cruciaal is voor schaalbaarheid en flexibiliteit.
9.	Op welke manieren ziet u klantcontactplatformen samenwerken met een bestaand systeemlandschap waarbij de klantinformatie wordt beheerd door een intern systeem, en de klantcontactinformatie in het klantcontactplatform?	Een ruime meerderheid van de marktpartijen geeft aan dat samenwerking tussen klantcontactplatformen en bestaande systemen plaatsvindt via real-time en bi-directionele integraties. Hierbij wordt klantinformatie opgehaald uit interne systemen om medewerkers te voorzien van context tijdens interacties. Tegelijkertijd worden interactiegegevens, zoals gespreksresultaten en metadata, teruggestreven naar deze systemen. Dit zorgt voor een actueel en integraal klantbeeld. Marktpartijen benadrukken dat deze integraties bij voorkeur plaatsvinden via API-koppelingen. Dit maakt systemen flexibel en toekomstbestendig. Daarnaast wordt het belang van minimale handmatige verwerking genoemd, zodat efficiëntie wordt verhoogd. Real-time toegang tot informatie wordt gezien als essentieel voor goede dienstverlening. Ook wordt gewezen op het belang van autorisatie en dataveiligheid binnen deze integraties. Integratie wordt daarmee niet alleen technisch, maar ook organisatorisch relevant. Tot slot wordt benadrukt dat een goed geïntegreerd landschap bijdraagt aan zowel kwaliteit als snelheid van afhandeling.

10.	Welke architectuur adviseert u om te bepalen welke informatie waar wordt opgeslagen (klantcontactplatform, intern systeem of beide) en op welke manier ziet u vaak integratie plaatsvinden?	Vrijwel alle marktpartijen geven aan dat een API-gedreven architectuur de voorkeur heeft voor moderne klantcontactomgevingen. In deze architectuur blijft data zoveel mogelijk opgeslagen bij de bron, zodat duplicatie wordt voorkomen. Het klantcontactplatform richt zich primair op het verwerken en opslaan van interactiegegevens. Primaire systemen blijven verantwoordelijk voor klant- en procesdata. Dit principe wordt aangeduid als 'single source of truth'. Marktpartijen geven aan dat deze aanpak de datakwaliteit en governance ten goede komt. Integraties vinden plaats via real-time API-koppelingen, waarbij alleen noodzakelijke informatie wordt uitgewisseld. Daarnaast wordt het belang van generieke en herbruikbare integraties benadrukt. Dit maakt het systeemlandschap schaalbaar en wendbaar. Ook wordt gewezen op het belang van beveiliging en controle over datastromen. Tot slot draagt deze architectuur bij aan toekomstbestendigheid en flexibiliteit.
-----	---	--

Implementatie en kosten		
Nr.	Vraag	Antwoord
11.	Welke implementatiestrategie ziet u als de meeste kans op succes bij een organisatie vergelijkbaar als het CBR?	Vrijwel alle marktpartijen geven aan dat een gefaseerde implementatiestrategie de meeste kans op succes biedt. Hierbij wordt functionaliteit stapsgewijs ingevoerd, vaak beginnend met telefonie en basisfunctionaliteit. Deze aanpak maakt het mogelijk om risico's te beperken en continuïteit van dienstverlening te waarborgen. Daarnaast biedt een gefaseerde aanpak ruimte om te leren en bij te sturen. Marktpartijen geven aan dat een 'big bang'-implementatie aanzienlijke risico's met zich meebrengt. Een iteratieve aanpak met pilots en validatiemomenten wordt daarom als best practice gezien. Ook wordt het belang van duidelijke governance en mijlpalen benadrukt. Verandermanagement en adoptie door medewerkers spelen een cruciale rol in het succes van implementatie. Training en begeleiding zijn daarbij essentieel. Marktpartijen geven aan dat techniek slechts één onderdeel is van succes. Tot slot wordt benadrukt dat implementatie een combinatie is van technologie, processen en organisatie.
12.	Het CBR heeft ruim 700.000 calls, 200 frontoffice klantenservice medewerkers en 200 backoffice medewerkers. Kunt u op hoofdlijnen een indicatie geven van: de implementatiekosten, de implementatieduur en	Marktpartijen geven aan dat kosten en doorlooptijd sterk variëren afhankelijk van scope, complexiteit en gekozen aanpak. Implementaties duren doorgaans enkele maanden tot circa een

	de terugkerende kosten?	jaar, afhankelijk van de mate van integratie en fasering. Gefaseerde implementaties leiden vaak tot langere doorlooptijden, maar verminderen risico's. Kosten bestaan uit implementatiekosten, licenties en beheer. Marktpartijen benadrukken dat kosten niet alleen initieel moeten worden beoordeeld, maar over de gehele levensduur van de oplossing. Het concept van Total Cost of Ownership (TCO) wordt daarbij als belangrijk uitgangspunt genoemd. Ook wordt aangegeven dat kosten sterk afhankelijk zijn van het aantal gebruikers en functionaliteiten. Integraties vormen vaak een belangrijke kostenfactor. Daarnaast wordt gewezen op kosten voor training en adoptie. Marktpartijen geven aan dat een nadere concretisering van kosten pas mogelijk is in latere fases. Tot slot wordt benadrukt dat flexibiliteit en schaalbaarheid invloed hebben op kostenontwikkeling.
13.	Welke aandachtspunten en risico's ziet u bij de implementatie van een klantcontactplatform binnen een organisatie met een bestaand applicatielandschap en meerdere klantcontactkanalen? Ga daarbij in op implementatieaanpak, organisatorische impact, schaalbaarheid, verwachte kosten (implementatie en beheer) en factoren die bijdragen aan een succesvolle invoering.	Vrijwel alle marktpartijen geven aan dat de belangrijkste risico's bij implementatie niet primair technisch van aard zijn. De grootste uitdagingen liggen op het gebied van integratie, organisatie en adoptie. Onduidelijke rolverdeling tussen systemen kan leiden tot complexiteit en fouten. Daarnaast vormt lage gebruikersacceptatie een significant risico. Marktpartijen benadrukken dat verandermanagement cruciaal is voor succes. Ook wordt gewezen op het belang van eenvoud in gebruik voor medewerkers. Complexe oplossingen kunnen leiden tot inefficiëntie en fouten. Continuïteit van dienstverlening moet tijdens implementatie gewaarborgd blijven. Schaalbaarheid en prestaties vormen eveneens aandachtspunten. Daarnaast spelen kostenbeheersing en scopebewaking een belangrijke rol. Tot slot wordt aangegeven dat succes afhankelijk is van samenhang tussen techniek, processen en organisatie.

Inkoop		
Nr.	Vraag	Antwoord
14.	Welk type aanbestedingsprocedure(s) ziet u veelal terugkomen met betrekking tot de aanschaf van één (1) of meerdere systemen die het klantcontact kunnen realiseren?	Een meerderheid van de marktpartijen geeft aan dat een aanbestedingsprocedure met ruimte voor dialoog het meest geschikt is voor complexe klantcontactoplossingen. Met name de concurrentiegerichtte dialoog wordt vaak genoemd als passende procedure. Deze biedt ruimte om samen met marktpartijen oplossingen te verkennen. Dit is relevant gezien de complexiteit van integraties en architectuurkeuzes. Marktpartijen geven aan dat traditionele procedures minder ruimte bieden voor inhoudelijke afstemming. Een dialoog helpt om risico's vroegtijdig te identificeren. Daarnaast draagt het bij aan betere aansluiting op de organisatiecontext. In minder complexe situaties kunnen ook andere procedures passend zijn. De keuze hangt af van de mate van complexiteit en duidelijkheid van de vraag. Marktpartijen benadrukken dat een goede voorbereiding essentieel is. Tot slot wordt aangegeven dat de procedure moet bijdragen aan een realistische en uitvoerbare oplossing.
15.	Welke gunningscriteria kunnen niet ontbreken indien blijkt dat een nieuwe aanbesteding noodzakelijk is?	Marktpartijen geven aan dat gunningscriteria zich niet uitsluitend moeten richten op prijs en functionaliteit. Kwaliteit, integratiemogelijkheden en toekomstbestendigheid worden als minstens zo belangrijk beschouwd. Daarnaast spelen beveiliging, privacy en governance een grote rol, met name in een publieke context. Gebruiksvriendelijkheid en medewerkerervaring worden expliciet genoemd als succesfactoren. Ook wordt gewezen op het belang van aantoonbare ervaring en referenties. Marktpartijen benadrukken dat Total Cost of Ownership moet worden meegenomen in de beoordeling. Integratie met bestaande systemen is een cruciaal criterium. Daarnaast wordt het belang van een realistische implementatiestrategie genoemd. AI en dataverwerking worden steeds vaker onderdeel van de beoordeling. Tot slot wordt aangegeven dat een goede balans tussen prijs en kwaliteit essentieel is.
16.	Bij vergelijkbare opdrachten/aanbestedingen; op welke onderdelen wordt in uw ogen te weinig op ingezet en worden kansen gemist?	Marktpartijen geven aan dat aanbestedingen vaak te veel gericht zijn op losse functionaliteiten. Hierdoor wordt onvoldoende gekeken naar de samenhang tussen systemen en processen. Integratie en end-to-end dienstverlening krijgen volgens partijen te weinig aandacht. Ook wordt de medewerkerervaring vaak onderschat, terwijl deze direct invloed heeft op prestaties. Daarnaast wordt AI

		niet altijd strategisch ingezet, maar als losse functionaliteit beschouwd. Marktpartijen wijzen op het belang van een integrale benadering van klantcontact. Ook wordt aangegeven dat innovatie soms wordt beperkt door te strikte eisen. De focus op korte termijn kan ten koste gaan van toekomstbestendigheid. Daarnaast wordt TCO niet altijd voldoende meegenomen. Marktpartijen pleiten voor meer aandacht voor samenhang en doorontwikkeling. Tot slot wordt benadrukt dat aanbestedingen ruimte moeten bieden voor maatwerk en innovatie.
--	--	---

Overig		
Nr.	Vraag	Antwoord
17.	Zijn er vanuit uw ervaring nog onderwerpen of vraagstukken voor klantcontactplatformen die nog onvoldoende worden belicht, maar die wel relevant kunnen zijn voor onze organisatie?	Marktpartijen geven aan dat aanvullende aandacht nodig is voor een aantal opkomende thema's. Data-soevereiniteit en controle over datalocatie worden steeds belangrijker. Daarnaast wordt AI-governance en uitlegbaarheid als essentieel gezien. Medewerker-ervaring wordt benoemd als belangrijke succesfactor voor klantcontact. Ook wordt gewezen op het belang van ketensamenwerking en end-to-end processen. Datagedreven sturing en voorspellende analyses nemen in belang toe. Marktpartijen geven aan dat klantcontact steeds proactiever wordt ingericht. Daarnaast speelt flexibiliteit en doorontwikkelbaarheid een belangrijke rol. Innovatievermogen van het platform wordt gezien als onderscheidende factor. Ook wordt het belang van continue verbetering benadrukt. Tot slot wordt aangegeven dat deze onderwerpen steeds bepalender worden voor toekomstbestendige oplossingen.