

## **Marktconsultatie**

### **"CBR Klantenservice Verbind"**

16 maart 2026

## 1 Inleiding

### 1.1 Aanleiding

CBR voert een marktconsultatie uit om inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden die de markt biedt voor de ondersteuning van haar klantcontactprocessen.

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. Tegelijkertijd maakt de organisatie een transitie door van transactionele naar klantgerichte dienstverlening. Om deze ambitie te ondersteunen, is inzicht nodig in beschikbare technologieën die het klantcontactproces integraal en toekomstbestendig kunnen ondersteunen.

### 1.2 Algemene informatie CBR

Het CBR is een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan. Het CBR is door de minister van Infrastructuur en Waterstaat belast met een verkeersveiligheidsstaak: het beoordelen van de rijvaardigheid en medische geschiktheid van bestuurders en de vakbekwaamheid van professionals in transport en logistiek.

Het beleid van de organisatie staat in het teken van het leveren van een bijdrage aan de verkeersveiligheid door als publieke dienstverlener enerzijds de belangen en behoeftes van klanten als vertrekpunt te nemen bij de inrichting van de dienstverlening en anderzijds proactief een bijdrage te leveren aan de beleidsontwikkeling op het terrein van verkeersveiligheid door het inzetten van de beschikbare expertise, kennis en data. Het CBR vernieuwt en verbetert zijn processen en producten om de samenleving het best mogelijke product of dienst te bieden tegen een maatschappelijk aanvaardbare prijs. Daarmee bouwt het CBR verder aan een positie als het instituut op het terrein van mens, mobiliteit en verkeersveiligheid. Het CBR is opgedeeld in vier divisies: Theorie, Rijvaardigheid, Rijgeschiktheid en CCV.

Voor meer informatie over het CBR zie: <https://www.cbr.nl/nl.htm>

### 1.3 Doelstelling

Het doel van de marktconsultatie is om inzicht en advies te krijgen in de beschikbare oplossingen, architectuurkeuzes, implementatie strategieën en ervaringen van leveranciers.

De uitkomsten van deze marktconsultatie worden gebruikt om de toekomstige oplossingsrichtingen beter te bepalen en de mogelijke vervolgstappen, zoals een aanbesteding, voor te bereiden.

De marktconsultatie richt zich op:

- De functionele mogelijkheden van moderne klantcontactsysteem-oplossingen;
- De mate waarin deze oplossingen het end-to-end klantcontact proces ondersteunen;
- Integratiemogelijkheden met bestaande systemen;
- Volgtijdelijkheid van de technische oplossingen;
- Schaalbaarheid, flexibiliteit en toekomstbestendigheid;
- Best practices binnen (semi) overheidsorganisaties/overheidsorganisatie;
- De indicatie van de eenmalige en terugkerende kosten.

## 2 Procedure marktconsultatie

### 2.1 Spelregels

Deelname aan deze marktconsultatie is voor alle betrokkenen geheel vrijblijvend. Ten aanzien van de marktconsultatie gelden de onderstaande bepalingen. Door deelname aan de marktconsultatie verklaart de deelnemende marktpartij zonder voorbehoud akkoord te zijn met alle genoemde bepalingen.

- Nadrukkelijk wordt vermeld dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van een eventuele aanbestedingsprocedure. Dit document is uitsluitend geschreven in het kader van deze marktconsultatie;
- Aan de consultatie kunnen geen rechten worden ontleend, noch zal deelname aan de consultatie leiden tot enig voordeel of nadeel in de aanbestedingsprocedure die eventueel daarna volgt;
- Marktpartijen zijn niet verplicht mee te werken aan deze marktconsultatie. Het CBR waardeert elke inspanning van partijen om aan deze marktconsultatie deel te nemen;
- Afzien van deelname aan de consultatie zal niet leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure die eventueel daarna volgt;
- Deelname aan de marktconsultatie geldt niet als uitnodiging tot deelname aan een mogelijke aanbestedingsprocedure;
- Deelnemende partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoeding van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie;
- Het CBR neemt bij deze marktconsultatie altijd in acht dat er een gelijk speelveld is voor alle marktpartijen. Dit betekent onder meer dat:
  - Door u verstrekte informatie wordt na afloop van de marktconsultatie niet geretourneerd;
  - Door uw deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie zonder enig voorbehoud door het CBR mag worden gebruikt.
  - Door u verstrekte bedrijfsvertrouwelijke informatie wordt vertrouwelijk behandeld. Dit betekent wel dat het CBR verwacht dat u zelf aangeeft wanneer informatie bedrijfsvertrouwelijk is.

### 2.2 Vormgeving marktconsultatie

De consultatie bestaat uit een schriftelijk deel en optioneel een mondeling deel.

#### Vragen over de procedure

Deze marktconsultatie is op maandag 16 maart 2026 gepubliceerd. Geïnteresseerde partijen kunnen tot uiterlijk **dinsdag 24 maart 2026, 12:00 uur** vragen stellen over de context en procedure middels "Bijlage A – Vragenformulier NvI". De streefdatum voor de beantwoording van de vragen is maandag 30 maart 2026.

#### Schriftelijk deel

Iedere deelnemende partij wordt gevraagd vooraf een aantal vragen te beantwoorden zoals opgenomen in hoofdstuk 3. U dient hiervoor "*Bijlage B – vraag- en antwoordformulier Marktconsultatie*" te gebruiken om op de vragen te reageren. Deelnemende partijen worden verzocht om uiterlijk **vrijdag 10 april 2026, 12:00 uur**, hun schriftelijke reactie via TenderNed aan te leveren.

#### Mondeling deel (optioneel)

In de periode tussen maandag 13 april 2026 en vrijdag 24 april 2026 kan het CBR deelnemende partijen uitnodigen om (indien de ingediende antwoorden daar aanleiding voor geven), een nadere toelichting te geven op hetgeen is ingediend. Het CBR is hiertoe niet verplicht.

### 2.3 Planning

De planning van de marktconsultatie is opgenomen in onderstaande tabel. De planning is indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Het CBR behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen en de marktconsultatie te staken of op te schorten.

| <b>Mijlpaal</b>                                                             | <b>datum</b>                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Publiceren van marktconsultatie                                             | Maandag 16 maart 2026                                         |
| Gelegenheid tot het stellen van vragen over de marktconsultatieprocedure    | <b>Dinsdag 24 maart 2026, uiterlijk 12:00 uur</b>             |
| Publicatie van de antwoorden op de vragen over de marktconsultatieprocedure | Maandag 30 maart 2026                                         |
| Sluitingsdatum voor het indienen van de gevraagde schriftelijke informatie  | <b>Vrijdag 10 april 2026, uiterlijk 17.00 uur</b>             |
| Start van eventuele verdiepende gesprekken                                  | Periode tussen maandag 13 april 2026 en vrijdag 24 april 2026 |
| Afronden marktconsultatie                                                   | Vrijdag 15 mei 2026                                           |

## **2.4 Communicatie tijdens de procedure**

Communicatie verloopt uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed. U kunt de berichtenmodule raadplegen voor (proces) vragen en/of opmerkingen over de marktconsultatie.

Het is niet toegestaan buiten TenderNed om te communiceren met medewerkers van het CBR (en/of andere betrokkenen) over deze marktconsultatie.

## **2.5 Verdiepende gesprekken**

Geïnteresseerden kunnen worden gevraagd de antwoorden op de vragen in een verdiepend gesprek toe te lichten. Deze gesprekken zullen in beginsel fysiek op de locatie van het CBR in Rijswijk, maar mogelijk digitaal, plaatsvinden in de periode genoemd in de planning bij paragraaf 2.3.

## **2.6 Marktconsultatieverslag**

Afsluitend stelt het CBR een geanonimiseerd verslag op, waarin per vraag op hoofdlijnen de bevindingen van de marktconsultatie zijn samengevat. Dit verslag wordt aan alle deelnemende partijen beschikbaar gesteld.

## 3 Situatie

### 3.1 De huidige situatie

De klantenserviceorganisatie van CBR verwerkt ruim 700.000 klantcontacten per jaar waarvan 90% via telefonie plaatsvindt. Het klantcontact is historisch gegroeid en primair transactioneel ingericht met de nadruk op het efficiënt afhandelen van individuele contactmomenten.

De organisatie bestaat uit een frontoffice (200 medewerkers), verantwoordelijk voor de eerste-en tweedelijnsafhandeling van klantvragen, en een backoffice (200 medewerkers) die ondersteuning biedt bij complexe vraagstukken en derdelijns-afhandeling. In de praktijk vraagt de samenwerking om een nauwe afstemming en overdracht van informatie.

Binnen het CBR worden klantgegevens momenteel onderhouden in interne systemen. Tegelijkertijd wordt gewerkt aan een verdere ontwikkeling van het systeemlandschap. Daarbij wordt informatie over klanten in relatie tot de primair processen samengebracht in aparte systemen: C-NIT. Dit systeem ondersteunt de afhandeling van processen en bevat gedetailleerde informatie die nodig is voor de uitvoering van de primaire processen.

Parallel hieraan zoekt CBR naar een toekomstbestendige oplossing voor het aannemen, registreren, beheren van klantcontacten en de communicatie tussen de verschillende systemen. Een belangrijk uitgangspunt is dat klantcontact centraal per klant wordt geregistreerd en inzichtelijk is, in plaats van uitsluitend per afzonderlijke zaak. Hierdoor ontstaat een completer beeld van alle interactie met de klant.

Het klantcontactstelsel en het C-NIT systeem moeten relevante informatie met elkaar kunnen uitwisselen, zodat belangrijke klant- en proces informatie op de juiste plek beschikbaar is. Dit zodat de medewerkers kunnen blijven werken in hun eigen werkomgeving en niet meerdere systemen hoeven te raadplegen of handmatig gegevens over te nemen.

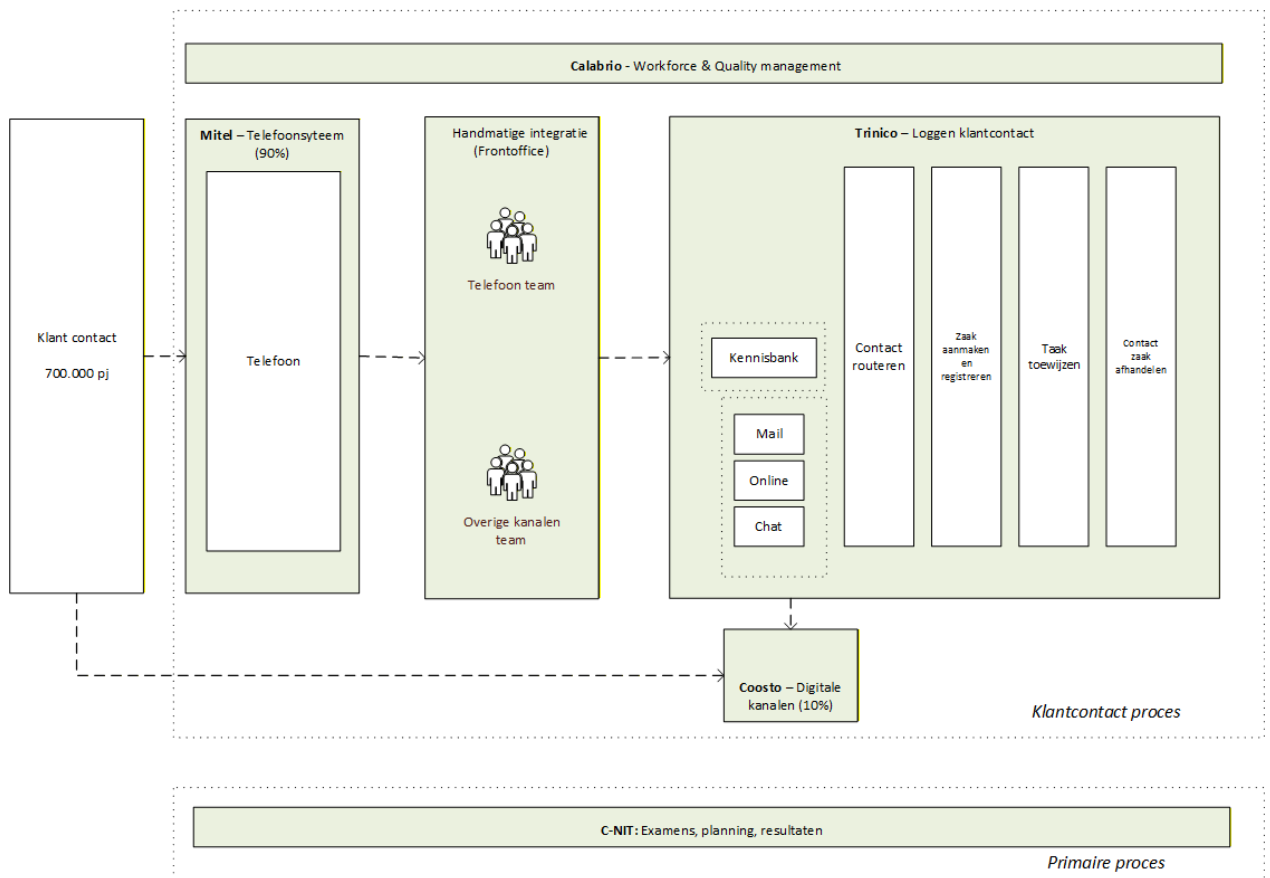
In de huidige situatie ondersteunt het systeemlandschap dit proces nog onvoldoende. De gebruikte systemen zijn beperkt geïntegreerd, waardoor gegevensuitwisseling niet altijd automatisch of volledig plaatsvindt. Logging van klantinformatie is versnipperd over meerdere applicaties en vindt deels handmatig plaats. Hierdoor ontbreekt een eenduidige en volledig klantbeeld en zijn klantenservice medewerkers genoodzaakt om meerdere systemen te raadplegen en aanvullende administratieve handelingen uit te voeren.

Daarnaast zijn er operationele beperkingen, zoals een beperkte real-time bijsturing door trafficers, waardoor wij regelmatig achter de feiten aanlopen. Ook is de kennisbank lastig te beheren en inefficiënt in gebruik. Bovendien wordt de huidige telefonie omgeving als kwetsbaar ervaren. Er is sprake van een structurele mate van verstoringen, met gemiddeld één major incident per maand en gemiddeld één regulier incident per maand, wat direct impact heeft op de continuïteit van de dienstverlening en de werkdruk binnen de organisatie.

Kortom, de huidige inrichting van de informatievoorziening sluit onvoldoende aan bij de gewenste manier van werken en de ambitie om klantcontact integraal, efficiënt en klantgericht te organiseren. Verdere integratie van systemen, een centraal klantbeeld en betere ondersteuning van het klantcontactproces zijn noodzakelijk om de dienstverlening toekomstbestendig te maken.

In figuur 1 vindt u een schematische weergave van de huidige situatie.

*Figuur 1 – Huidige klantenservice systeemlandschap*



### 3.2 De gewenste situatie

De klantenserviceorganisatie streeft naar een toekomstbestendig en geïntegreerd systeemlandschap dat het volledige klantcontactproces ondersteunt. Dit gewenste scenario moet echter worden gerealiseerd binnen de huidige context van het CBR.

Binnen het CBR wordt gewerkt met een klant dossier in de vorm van een zaakstelsel. Dit dossier ondersteunt de afhandeling van individuele zaken, maar biedt geen volledig overzicht van alle contactmomenten met een klant. In het gewenste landschap wordt dit daarom doorontwikkeld naar een integraal klantbeeld, waarin naast zaakinformatie ook alle interacties met de klant – telefonisch, digitaal en schriftelijk – samenkomen in één overzicht.

Deze context vormt het vertrekpunt voor de verdere ontwikkeling van het systeemlandschap. Het gewenste scenario richt zich daarom niet alleen op verbetering van de ondersteuning van het klantcontactproces, maar ook op het beter samenbrengen en versterken van de bestaande systemen en functionaliteiten.

Telefonie wordt ondersteund door slimme en flexibele routing, zodat vragen direct bij de juiste medewerker of het juiste team terechtkomen en dat wij zelf zaken kunnen aanpassen. Dit vraagt om een stabiele en toekomstbestendige telefonieoplossing die naadloos integreert met het klantcontactstelsel en bijdraagt aan continuïteit van dienstverlening. Daarnaast is er een volledige controle in de werkvoorraden en openstaande taken, waardoor medewerkers hun werkzaamheden gestructureerd kunnen uitvoeren en de samenwerking tussen frontoffice en backoffice wordt versterkt.

Een geïntegreerde kennisbank biedt snelle toegang tot actuele en eenduidige informatie, waardoor medewerkers consistent kunnen werken en minder afhankelijk zijn van individuele kennis. Het stelsel maakt het eenvoudig om elk klantcontact te registreren, waardoor rapportages en

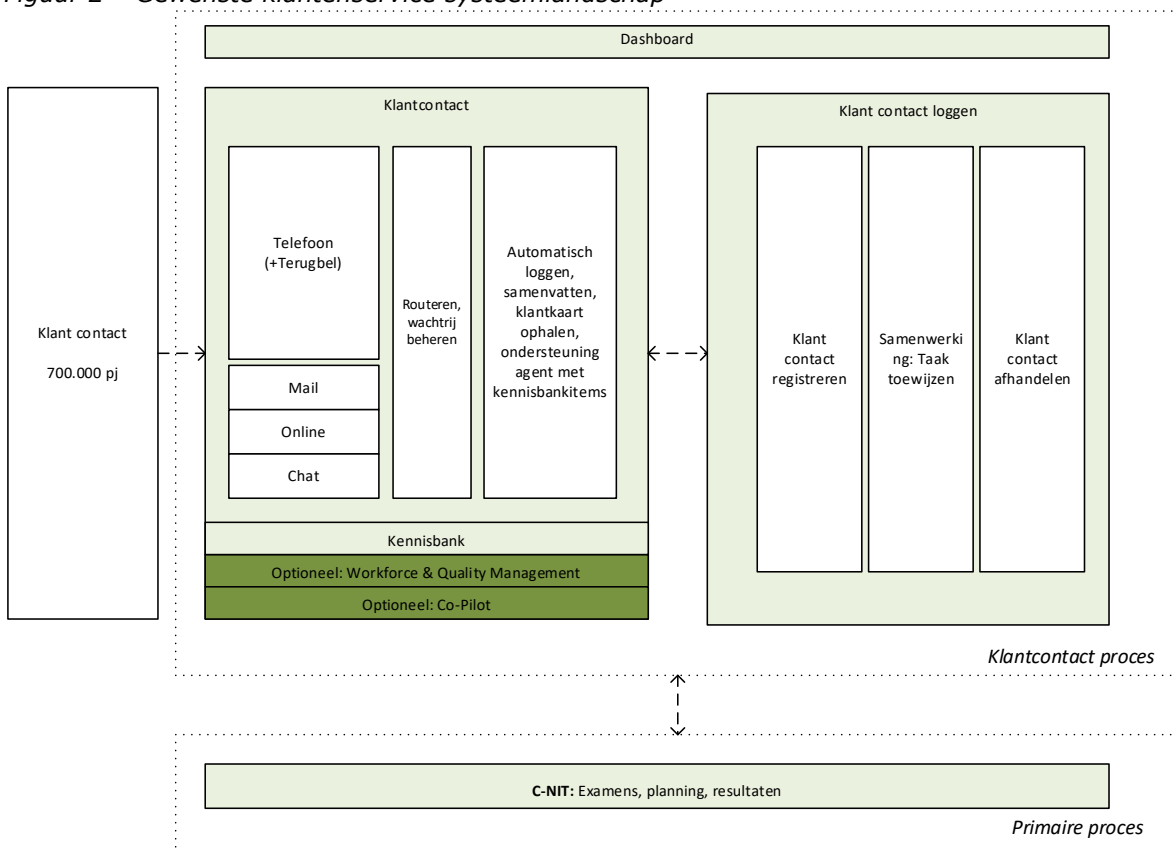
managementinformatie betrouwbaar zijn en proactieve data-analyses bijdragen aan de continue verbeteringen van het klantcontact proces.

Het gewenste landschap ondersteunt daarmee niet alleen de efficiënte afhandeling van zaken, maar verschuift de focus van zaakgericht naar klantgericht werken. Daarmee wordt de basis gelegd voor een meer relationele benadering van klantcontact, waarin de klant centraal staat.

In figuur 2 is een schematische weergave opgenomen van het gewenste scenario. Het schema is opgesteld op basis van de vergaarde informatie en laat zien hoe de verschillende elementen van het klantcontactproces in het ideale landschap samenkomen.

Wij nodigen u uit om mee te denken. Herkent u deze weergave van het gewenste scenario? Waar ziet u vanuit uw ervaring en expertise aandachtspunten of aanvullingen?

*Figuur 2 – Gewenste klantenservice systeemlandschap*



## 4 Inhoudelijke vragen aan marktpartijen

Onderstaand treft u onze inhoudelijke vragen. Voor de beantwoording kunt u hiervoor "Bijlage B – Vraag- en antwoordformulier marktconsultatie" gebruiken.

### Vraag 1. Klantcontactplatform oplossing binnen publieke organisatie

Het CBR zoekt een toekomstbestendige oplossing voor een publieke dienstverlener, waarbij de klant voor ons centraal staat.

- 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?
- Hoe ziet u de ontwikkeling van automatisering en AI binnen de klantcontactplatformen?
- 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?
- 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?

### Vraag 2. Suite vs best-of-breed

Zoals hierboven aangegeven, bestaat de huidige oplossing uit verschillende componenten. Het CBR is op zoek naar informatie over de omvang van de eventuele toekomstige uitvraag(en) die we willen doen.

- 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?
- In welke situaties adviseert u organisaties om voor één (1) oplossing te gaan en wanneer is een best-of-breed oplossing beter passend?
- 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?

### Vraag 3. Architectuur en oplossing

Zoals hierboven beschreven, ligt het eigenaarschap van ons klantbeeld in een intern systeem (C-NIT). Het is niet wenselijk dit te veranderen, daarom we zoeken naar de juiste rolverdeling tussen het klantcontactplatform en onze eigen systemen.

- Hoe ziet u een rolverdeling in vergelijkbare organisatie tussen het klantcontactplatform en bestaande primaire systemen voor procesafhandeling?
- 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?
- 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?

### Vraag 4. Implementatie en kosten

Het CBR wil een indruk krijgen over de toekomstige kosten en het implementatietraject.

- Welke implementatiestrategie ziet u als de meeste kans op succes bij een organisatie vergelijkbaar als het CBR?
- 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 de terugkerende kosten?

- 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.

Vraag 5. Inkoop

- Welk type aanbestedingsprocedure(s) ziet u veelal terugkomen met betrekking tot de aanschaf van één (1) of meerdere systemen die het klantcontact kunnen realiseren?
- Welke gunningscriteria kunnen niet ontbreken indien blijkt dat een nieuwe aanbesteding noodzakelijk is?
- Bij vergelijkbare opdrachten/aanbestedingen; op welke onderdelen wordt in uw ogen te weinig op ingezet en worden kansen gemist?

Vraag 6. Overig

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?