

Nota van inlichtingen – Marktconsultatie Verbind

Nr.		Antwoord
1.	1.1 Kunt u benoemen welke functionaliteiten en/of oplossingen die nu deel uit maken van het huidige IT-landschap dat ingezet voor de klantcontactprocessen (WFM oplossing, kennisbank oplossing, telefonie centrale, e-mail platform, chat oplossing, social media platform, etc.) op kortere en langere termijn vervangen dienen te worden (functioneel gewenst / contractueel mogelijk)?	Zoals aangegeven in de uitvraag, voldoet de huidige informatievoorziening niet meer aan de manier waarop wij onze klanten willen bedienen. Alle benoemde systemen die (eventueel) vervangen dienen te worden, zijn benoemd in het Marktconsultatiedocument. Voor Social media geldt dat het CBR gebruik maakt van Coosto.
2.	1.1 Kunt u een aantal voorbeelden geven van situaties waarbij er op dit moment sprake is van 'handmatig werk'?	Een aantal voorbeelden zijn: het zoeken van klantinformatie in verschillende systemen, en het kopiëren en plakken van informatie. Dit gebeurt tijdens het gesprek, bij het gebruik van de kennisbank, de samenvatting en het loggen.
3.	1.1 Wat zijn uw verwachtingen ten aanzien van groei / krimp van het aantal klantcontacten & de verschuiving van telefonie naar andere kanalen voor de komende 3 tot 5 jaar?	Er is geen groei in het aantal klantcontacten geweest de afgelopen jaren. Dit komt door training op first time fix en een betere samenwerking van de divisies gericht op klanten tijdig en gericht informeren. Er is zelfs een lichte daling in klantcontact geweest door deze samenwerking. De daling kan zeker verder ingezet worden door de juiste techniek voor medewerkers. Momenteel wordt ook de klantcontactstrategie opgezet voor CBR. Telefonie zal altijd het grootste kanaal blijven, maar er zal een afname kunnen plaatsvinden omdat onze informatievoorziening op website, mails en brieven nog beter wordt.
4.	1.3 Op welke termijn voorziet u op dit moment de publicatie van de aanbesteding en op welke datum wil u de huidige omgeving vervangen door een nieuwe oplossing?	Eerst zal het CBR alle informatie die uit deze marktconsultatie wordt gehaald, verzamelen. Het projectteam zal vervolgens – op basis van de gekregen informatie – intern scenario's voorleggen bij Opdrachtgever. Uiteindelijk wordt op basis daarvan bepaalt of en hoe/wat er eventueel aanbesteed gaat worden.
5.	1.3 Kunt u een nadere toelichting geven op hetgeen u bedoelt met 'volgtijdelijkheid van de technische oplossingen'?	Met de volgtijdelijkheid van de technische oplossingen bedoelen we of er mogelijkheden bestaan om huidige oplossingen gefaseerd te vervangen, rekening houdend met onderlinge afhankelijkheden en zonder dat de dienstverlening wordt verstoord.
6.	3.1 Kunt u een toelichting geven op 'aparte systemen: C-NIT', is dit een interne benaming en/of oplossing binnen CBR en welke functionaliteit is hierin ondergebracht?	C-NIT is een interne applicatie die meerdere functionaliteiten kent. In deze context fungeert het als de applicatie waarbinnen het klantdossier wordt gerealiseerd. Het betreft een maatwerkapplicatie voor de primaire processen van CBR, die technisch is gebaseerd op Oracle en wordt ontsloten via het Mendix-platform. CBR is zelf verantwoordelijk voor de ontwikkeling en het beheer van de applicatie.

7.	3.1 Is de data die uit C-NIT opgehaald en weggeschreven dient te worden, op basis van API's uit te wisselen?	Gegevensuitwisseling met C-NIT vindt plaats via REST API's.
8.	3.1 Welke kwetsbaarheden ervaart u binnen de huidige (telefonie) omgeving?	Zoals aangegeven in de uitvraag ervaren wij een structurele mate van verstoringen, met gemiddeld één (1) major incident per maand en gemiddeld één regulier incident per maand. Dit heeft direct impact op de continuïteit van de dienstverlening en de werkdruk binnen de organisatie. Dit heeft ook gevolgen voor de kwaliteit van de dienstverlening en maakt de organisatie minder goed bestuurbaar doordat klanten ophangen en later terugbellen. Daarnaast neemt de medewerkerstevredenheid af en stijgt de werkdruk binnen de organisatie.
9.	3.2 Is Trinico het door u benoemde 'zaaksysteem' en wenst u deze omgeving te behouden of is dit een onderdeel van de vervanging door een nieuwe oplossing?	Trinico is het klantcontactsysteem, met registratie van klantcontacten en een kennisbank. Afhankelijk van de reacties en adviezen vanuit de markt kan dit onderdeel zijn van de vervanging.
10.	3.2 Kunt u een nadere toelichting geven op hetgeen u verstaat onder 'online' in figuur 2?	"Online" in figuur 2 geeft de social media aan zoals Facebook, Twitter.
11.	3.2 Wat is voor u de reden om Workforce & Quality management / Co-pilot als optioneel te benoemen?	De reden dat het CBR Workforce & Quality Management/ Co-Pilot als optioneel benoemd, heeft te maken met prioritering in de implementatie, maar ook omdat het CBR hier al een lopende overeenkomst voor heeft. Om wel een advies te krijgen vanuit de markt over de gehele reikwijdte van dit project, is dit als optioneel meegenomen. De verwachting is dat het optimaliseren van de voorkant van het klantcontact direct zal bijdragen aan het fundament, namelijk het goed faciliteren van de klantbediening en het eenduidig en efficiënt registreren van de klantinteracties. Wij denken dat Workforce & Quality Management/ Co-Pilot zeker relevant zijn, maar niet direct noodzakelijk om de basis op orde te hebben.
12.	4 vraag 2 U geeft aan dat telefonie op dit moment 90% van het aanbod betreft. Hoe dienen wij dan de laatste bullet bij vraag 2 te interpreteren?	Het woord 'telefonie' had hier beschreven moeten zijn als telefoniecentrale, de centrale infrastructuur.
13.	4 vraag 4 Ervan uitgaande dat de 200 frontoffice medewerkers het afhandelen van direct klantcontact als 'core business' hebben: Kunt u aangeven hoeveel de 200 backoffice medewerkers betrokken zijn bij direct klantcontact (aantal per dag / uren per dag 'daadwerkelijk aan de telefoon') ervan uitgaande dat zij slecht sporadisch betrokken zijn bij direct klantcontact?	Backoffice medewerkers bieden derde-lijnsondersteuning bij complexe vraagstukken die door Frontoffice worden doorgezet. Op dit moment is de data hierover niet volledig inzichtelijk. Hieronder treft u een globale schatting: - Voor de backoffice zijn er dagelijks circa 50 medewerkers betrokken bij direct klantcontact.

14.	4 vraag 4 Worden de klantcontacten die in de backoffice belanden en opvolging behoeven richting de burger / eindklant ook door de backoffice verzorgd of enkel door de frontoffice?	Zodra de backoffice niet bereikbaar is, maakt de 1e lijns medewerker een aansturing (ticket) voor de backoffice. zijn pakken deze verder op. Tevens kan de BO niet in alle gevallen direct antwoord geven op de vraag van de klant en neemt de BO later zelf nogmaals contact op met de klant. Zie ook het antwoord op vraag 13.
15.	4 vraag 4 Ervan uitgaande dat de 200 medewerkers op beide afdelingen het aantal 'named' users betreft: Wat is het aantal 'concurrent' medewerkers per afdeling in een representatieve maand?	Voor de front-office geldt tussen de 70 en 90 medewerkers gelijktijdig. Voor de back-office zal dit circa 50 medewerkers gelijktijdig zijn.
16.	Hebben de bestaande oplossingen waarmee gekoppeld moet worden een API beschikbaar?	Zie het antwoord op vraag 7.
17.	Welke middleware/integratieplatform is in gebruik bij het CBR?	Het CBR kent nog geen middleware/integratieplatform; het CBR gebruikt REST API's voor het ontsluiten van data. Het CBR is zich momenteel aan het oriënteren op een integratielaag-toepassing, omdat het de toegevoegde waarde ervan inziet.
18.	Staat u open voor een integratieplatform van de leverancier?	Dit heeft niet de voorkeur van het CBR. Dit om zo min mogelijk afhankelijkheden tussen beide trajecten te creëren.
19.	Staat u open voor het reeds geïntegreerde telefoniesysteem van de leverancier ter vervanging van Mitel?	Ja, hiervoor staat het CBR open.
20.	Is C-NIT een custom CRM of een commercieel product? Welke indien een commercieel product?	Zie het antwoord op vraag 6.
21.	Welke office-tooling gebruikt het CBR?	Het CBR gebruikt Office 365 van Microsoft als office-tooling.
22.	Welke BI-tooling wordt gebruikt door het CBR?	Het CBR gebruikt Diver Platform van Dimensional Insight en beweegt naar Microsoft Fabric met Power BI van Microsoft.
23.	Is co-pilot een must? Er zijn vanuit ons alternatieven beschikbaar.	Nee, co-pilot is geen must. Het gaat het CBR meer om de functionaliteit van AI ondersteuning.
24.	CBR vraagt om een gegevens uitwisseling tussen het klant proces en het C-NIT. Vraag 3 Architectuur en oplossing. Alleen is de informatie van het C-NIT systeem vrij summier om de vraag inhoudelijk goed te kunnen beantwoorden. Kan CBR aangeven welke koppelvlakken / data uitgewisseld kan worden.	Zie de antwoorden op vraag 7 en vraag 17. Het betreft hier data vanuit klantcontactprocessen en primaire processen.
25.	Is C-NIT de enige bron voor klantprofielen?	C-NIT bevat de masterdata voor klantinformatie en is daarmee de bron. Er wordt ook data afgeleid vanuit het medisch systeem OPUS. Om een goed klantcontactprofiel op te bouwen, zal een deel van deze data ook nodig kunnen zijn in een klantcontactstelsel.

26.	Welke systemen worden naast het C-NIT systeem nog meer gebruikt?	In de context van klantcontact, kent het CBR tooling voor het plannen, kwaliteitsmonitoring, kennisbank etc. Buiten scope klantcontactstelsysteem, maar wel in de context van de klant: C-NIT, OPUS, www.cbr.nl , MijnCBR, Dataplatform, Exploits voor Klanttevredenheidsenquetes (KTO), Flowize (AddComm) voor centraal Outputmanagement, Opleidersportaal (TOP en nieuw).
27.	Welke zaakstelsysteem wordt er op dit moment gebruikt door het CBR?	Zie antwoord op vraag 9.
28.	Maakt het CBR gebruik van Microsoft Teams voor interne communicatie?	Ja, uw aanname klopt.
29.	Is er binnen de gewenste architectuur ruimte voor een CPaaS-gebaseerde benadering, waarbij telefonie, messaging en routing als modulaire diensten kunnen worden ingezet, naast het klantcontactplatform? Zo ja, welke functionele en technische kaders hanteert CBR voor CPaaS-integratie met C-NIT en het klantcontactplatform?	De voorkeur van het CBR heeft een SaaS-oplossing. Mocht uw organisatie willen adviseren dat een CPaaS-oplossing ook aansluit bij de IT-infrastructuur van het CBR, dan ontvangt het CBR daar graag informatie over.
30.	Wat zijn de belangrijkste functionele en technologische ambities van het CBR voor het nieuwe klantcontactplatform, met name op het gebied van integratie van telefonie, digitale kanalen (zoals e-mail, chat, selfservice) en de inzet van AI voor automatisering en klantondersteuning?	Hierbij vragen we bij de beantwoording ook de kennis van de leverancier(s).
31.	Welke toekomstige ontwikkelingen en strategische thema's (zoals digitalisering, datagedreven werken, klantbeleving en veranderende wet- en regelgeving) ziet het CBR zelf als bepalend voor de inrichting en aanbesteding van het klantcontactplatform in de komende jaren?	Hierbij vragen we bij de beantwoording ook de kennis van de leverancier(s).
32.	Hoe kijkt het CBR aan tegen de balans tussen geïntegreerde suites versus best-of-breed oplossingen voor klantcontact, en welke eisen stelt het CBR aan flexibiliteit, schaalbaarheid en integratie met bestaande systemen (zoals backoffice, kennisbanken en rapportagetools)?	Hierbij vragen we bij de beantwoording ook de kennis van de leverancier(s).
33.	Welke specifieke aandachtspunten, risico's en succesfactoren ziet het CBR bij de implementatie van een nieuw klantcontactplatform binnen een publieke organisatie met een groot volume klantcontacten, en welke lessen zijn geleerd uit eerdere digitaliseringstrajecten?	Hierbij vragen we bij de beantwoording ook de kennis van de leverancier(s).
34.	Op welke wijze verwacht het CBR dat marktpartijen bijdragen aan innovatie, continuïteit en compliance (denk aan AVG,	Hierbij vragen we bij de beantwoording ook de kennis van de leverancier(s).

	informatiebeveiliging, ethisch gebruik van AI) binnen het klantcontactplatform, en welke gunningscriteria acht het CBR daarbij essentieel voor een toekomstige aanbesteding?	
35.	Gelden er maximale antwoordlengtes of specifieke tesktuele randvoorwaarden voor de beantwoording van het vragenformulier?	Nee, hier zijn geen beperkingen voor opgenomen.
36.	Zijn deelnemende partijen na afronding van de marktconsultatie gegarandeerd betrokken bij een eventueel vervolgtraject, en zo ja, in welke vorm?	Nee, deze marktconsultatie staat volledig los van eventuele opvolgende aanbesteding/aanbestedingen. Zie hiervoor ook het Marktconsultatiedocument paragraaf 2.1 bullet 5: "Deelname aan de marktconsultatie geldt niet als uitnodiging tot deelname aan een mogelijke aanbestedingsprocedure".
37.	Welke planning wordt voorzien voor een mogelijk vervolgtraject, ongeacht de vorm, na het afsluiten van de marktconsultatie op 15 mei?	Het CBR heeft hiervoor nog geen planning, omdat dit sterk afhankelijk is van de uitkomsten van deze marktconsultatie. Zie ook het antwoord op vraag 4.
38.	Heeft het CBR nog specifiek wensen voor gebruik (huidige) telefonie hardware of is een softphone ook mogelijk?	Het CBR gebruikt momenteel al softphone.
39.	Heeft CBR zelf controle over telefoonnummers, SIP trunks, SBC en andere infra voor eigen telefonie of wordt dit ook door huidige leverancier geleverd. Indien uitbesteed valt dit dan onder de aanvraag en is er dan mogelijkheid tot verhuizing van diensten bij huidige leverancier of koppeling met mogelijke nieuwe telco provider.	Ja, het CBR heeft zelf controle over telefoonnummers. Het zou een optie kunnen zijn om dit te verhuizen naar de nieuwe leverancier. De route zal echter pas bepaald worden na het ophalen van informatie uit de markt.
40.	Is de C-Nit oplossing een onpremise oplossing of wordt dit vanuit een cloud of als SaaS oplossing geleverd.	Beide. Er zijn elementen die On premise draaien, maar ook deels in de Cloud.
41.	Moet er ook een budget worden bepaald voor outbound calling en zo ja hoeveel belminuten zijn dat op jaarbasis naar vast/mobiel	Graag ziet het CBR hier een prijsindicatie voor.
42.	Werken jullie nu met traditioneel IVR keuzemenu voor telefonie en worden skills daarin reeds meegenomen.	Klopt, het CBR werkt nu met een traditionele IVR keuzemenu en deze skills zijn reeds meegenomen.
43.	Staat CBR AI oplossingen voor betere call intake, routing en beantwoorden van vragen.	In de basis wel.
44.	Heeft CBR voorkeur voor private cloud i.v.m. privacy gevoelige data of is een public cloud of SaaS oplossing ook mogelijk?	*Deze vraag komt het CBR z.s.m. op terug.
45.	Is er behoefte aan upscaling van gebruikers (piekdruk) en wat zijn dan de aantallen en duur periode	Nee, er is geen behoefte aan upscaling van gebruikers.
46.	Kan er wat meer uitleg gegeven worden wat de diverse doelgroepen/ klantgroepen zijn die het CBR voorziet van	Nee, in beginsel staat het CBR niet open voor een ander kanaal, aangezien de meeste vragen niet algemeen te beantwoorden zijn.

	informatie en antwoorden. Examen kandidaten, Rijscholen, etc. en welk voorkeurskanaal deze nu gebruiken (nu veel telefonie), maar vraag is of een doelgroep ook openstaat tot ander kanaal?	De klantgroepen van CBR zijn zeer divers. U kunt denken aan: particulieren die hun examen moeten halen of behouden, of zakelijke klanten die voor de uitoefening van hun beroep gebruik maken van de diensten van CBR. Daarnaast is er een brede spreiding van de leeftijdscategorieën: van jongeren (16+) die eerst examen doen en meer gebruik maken van de digitale omgeving tot senioren die bijvoorbeeld een medische keuring moeten ondergaan om hun rijbewijs te behouden en ons liever per telefoon bereiken. Voor rijscholen hebben wij een apart telefoonnummer dat met prio voor alle lijnen gaat. Omdat veel informatie nodig is vanuit C-nit of RIT en je dus klanten dient te identificeren is het momenteel niet mogelijk om deze vragen via chat te beantwoorden. Zie ook het antwoord op vraag 3.
47.	Wat is de gewenste beschikbaarheid (SLA) waar het telefonie platform aan moet voldoen	Het telefonieplatform is een kritisch kanaal binnen onze dienstverlening. Daarom dient het altijd (100%) operationeel te zijn voor klantcontacten.
48.	Kunt u inzicht geven in de verdeling van medewerkers over frontoffice, backoffice en daadwerkelijk gelijktijdig actieve klantcontactmedewerkers (concurrent)? Bijvoorbeeld het aantal agents dat op piekmomenten tegelijk actief is per kanaal?	Zie het antwoord op vraag 13.
49.	Hoe is het huidige contactvolume verdeeld over telefonie, e-mail en andere kanalen, en welke ontwikkeling verwacht u hierin?	per maand: 50.000 calls 5.000 mails 5.000 chats Het CBR verwacht een kleine daling in calls van gemiddeld 3% per jaar de komende 3 jaren, met name in de aanvragen van Gezondheidsverklaringen.
50.	Hoe ziet het huidige werkrooster eruit (bijv. openingstijden, piekbelasting, bezettingsgraad)?	Standaard werkrooster, veelal tussen 09:00 – 17:00 uur.
51.	In welke mate handelen backoffice medewerkers ook direct klantcontact af, en via welke kanalen?	Zie antwoord op vraag 13.
52.	Waar zitten momenteel de grootste knelpunten in de klantcontactafhandeling (bijv. wachttijden, overdrachten, informatievoorziening)?	De grootste knelpunten in de klantcontactafhandeling zijn: het werken met versnipperde systemen, instabiele telefonie, hoge werkdruk en beperkte klantondersteuning.
53.	Welke rol speelt C-NIT momenteel in het klantcontactproces en welke informatie moet real-time beschikbaar zijn voor medewerkers?	In de context van klantcontact is C-NIT de kernapplicatie die de primaire processen ondersteunt. De informatie is op dit moment al real-time beschikbaar en dat zal niet veranderen.

54.	Welke concrete doelstellingen heeft u met betrekking tot automatisering en AI (bijv. reductie van contactvolume, verkorting afhandeltijd)?	Hier is nog geen concrete doelstelling voor geformuleerd. Met de dienstverlening wenst het CBR met name een focus op firsttimefix, verhoging van medewerkerstevredenheid, verhoging van kwaliteit en verlaging van de nawerktijd.
55.	Is de intentie om gefaseerd te implementeren (bijv. start met telefonie), of direct een volledige omnichannel-oplossing uit te rollen?	Hierbij vragen we bij de beantwoording ook de kennis van de leverancier(s).
56.	Wanneer zou u deze marktconsultatie als succesvol beschouwen? Wat zou voor u het belangrijkste inzicht moeten zijn?	Het doel van de marktconsultatie is om inzicht en advies te krijgen in de beschikbare oplossingen, een visie op toekomstige strategieën, architectuurkeuzes, implementatie strategieën en ervaringen van leveranciers. Met name de volgordelijkheid van de systemen is de rode draad van deze marktconsultatie. De uitkomsten van deze marktconsultatie worden gebruikt om de toekomstige oplossingsrichtingen beter te bepalen en de mogelijke vervolgstappen, zoals een aanbesteding, voor te bereiden.
57.	Hoe kijkt u aan tegen de rolverdeling tussen een klantcontactplatform (KCC/CCaaS) en een zaakstelsel binnen uw toekomstige inrichting? In hoeverre verwacht u dat functionaliteit rondom klantinteractie, procesondersteuning en dossieropbouw binnen één oplossing wordt belegd, versus een geïntegreerde samenwerking tussen meerdere systemen?	Hierbij vragen we bij de beantwoording ook de kennis van de leverancier(s).
58.	Beschikt C-NIT over gestandaardiseerde API's of andere ontsluitingsmechanismen voor het real-time ophalen en terugschrijven van klant-, contact- en statusinformatie? En welke technische randvoorwaarden gelden daarbij, zoals autorisatie, throttling, eventing/webhooks en test-/acceptatieomgevingen?	Zie de antwoorden op vraag 7 en 17.
59.	Klopt het dat CBR toewerkt naar één integraal klantbeeld (alle contactmomenten bij elkaar), terwijl het zaakdossier in de primaire systemen blijft? Hoe ziet CBR de scheidslijn tussen beide werelden in de praktijk (wie is waarvoor "bron")?	Ja dit klopt. De scheidslijn is gericht op de inhoud en toegangsrollen voor de systemen. Bijvoorbeeld C-NIT, hierin staan medisch inhoudelijke gegevens die alleen door bepaalde medewerkers van de backoffice ingezien mogen worden. De klantenservice medewerkers hebben wel toegang nodig om te bepalen in welke klantreis de kandidaat zich bevindt. Een min 75% van de vragen kan ook zonder medisch inhoudelijk info beantwoord worden.
60.	Klopt het dat het interne CBS systeem C-NIT leidend blijft voor primaire processen en dat het nieuwe	Ja, dat is de situatie waar rekening mee moet worden gehouden.

	klantcontactplatform vooral de interacties registreert en ondersteunt?	
61.	Telefonie is nu het hoofdkanaal. Welke richting verwacht CBR voor de komende jaren (rol van chat, e-mail, webformulieren), en wat betekent dit voor prioriteiten?	Telefonie is op dit moment het hoofdkanaal. De verwachte ontwikkeling van de kanalenmix, en de rol die chat, e-mail en webformulieren daarin gaan spelen, wordt bepaald door de klantcontactstrategie, die hiervoor nog uitgewerkt moet worden. De uitkomsten daarvan zijn bepalend voor de prioriteiten.
62.	Heeft CBR, mede gezien de huidige geopolitieke verhoudingen en de toenemende aandacht voor digitale autonomie, een voorkeur voor opslag en verwerking van klantcontactgegevens binnen Nederlandse datacenters?	Ja, het CBR heeft een voorkeur voor verwerking van gegevens in Nederlandse datacenters, echter sluit leveranciers die gegevens binnen de EER verwerken niet uit. Daarnaast gaat de voorkeur uit naar een Nederlandse leverancier die de gegevens binnen de EER verwerkt t.o.v. een Amerikaanse leverancier die de gegevens binnen Nederlandse datacenters verwerkt.
63.	Is het voor CBR belangrijk dat medewerkers zoveel mogelijk vanuit één werkplek kunnen werken (zonder steeds te wisselen tussen schermen), en zo ja: wat zijn de minimale verwachtingen hierbij?	Ja – dit is zeker een wens. We zien dat het niet efficiënt is om te wisselen tussen systemen. De minimale verwachting is dat er een sterke mate van data-uitwisseling is, waarbij een medewerker niet meer dan twee applicaties nodig heeft voor het uitvoeren van de taak.
64.	Welke grenzen stelt CBR aan het gebruik van slimme functies (zoals samenvatten van gesprekken of het herkennen van vraagsoorten), en hoe wil CBR uitlegbaarheid en menselijke regie geborgd zien?	Er zijn grenzen, maar we zijn ook uitdrukkelijk op zoek naar mogelijkheden die gewoon zijn in de markt en passen bij het voeren van een klantcontactcentersysteem.
65.	Zijn er contractuele einddata of opzegtermijnen van huidige systemen (bijvoorbeeld kennisbank) die de fasering of koppelingen bepalen?	Ja, die zijn er. We hebben voor sommige onderdelen mogelijk te maken met een opzegtermijn van 3 maanden.
66.	Is er al een voorkeur voor procedure bij een eventuele aanbesteding (bijv. met dialoogmomenten), en welke gunningscriteria vindt CBR in elk geval belangrijk (bijv. kwaliteit, toekomstbestendigheid, totale kosten over de looptijd, dataveiligheid)?	Nee, er is nog geen voorkeur voor een specifiek (type) procedure. Het CBR is hiervoor vooral benieuwd naar uw ervaringen met type aanbestedingsprocedures voor dit soort opdrachten en het wel of niet toepassen van bepaalde gunningscriteria.