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

Overal 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

Rijksoverheid

(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:	

5.1.3 Geraamde duur

Andere looptijd:	Onbekend

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/415983

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:	
Elektronische indiening:	Vereist
Adres voor indiening:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/415983
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

Rijksoverheid

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

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	a5f03585-d4c3-4f11-9428-48d65856e186 - 01
Type formulier:	Raadpleging
Type aankondiging:	Aankondiging van voorafgaande marktconsultatie
Verzenddatum van de aankondiging:	16/03/2026 12:05 +01:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid