

Marktconsultatie en aankondiging aanbesteding telefonie

**Ten behoeve van de aanbesteding van
telefoniediensten voor de gemeente Lelystad**

Inhoudsopgave

1. Inleiding en aanleiding aanbesteding telefoniediensten	3
2. Algemene informatie	3
3. Huidige situatie	4
4. Opzet en uitwerking marktconsultatie.....	4
5. Ambities en doelen dienstverlening	5
6. Inkoopdoelen	7
7. Eerste denkrichting voor de opdracht.....	8
8. Voorlopige planning aanbesteding.....	9
9. Specifieke vragen aan marktpartijen	11

1. Inleiding en aanleiding aanbesteding telefoniediensten

De gemeente Lelystad maakt op dit moment gebruik van telefonievoorzieningen¹ die zijn gebaseerd op Odido als fundament voor de communicatie en die worden beheerd door Esprit ICT. Het contract hiervoor was eind 2025 afgelopen en is via een 'afwijkingsbesluit' voor een jaar verlengd. In 2026 wordt een aanbestedingstraject gestart met het doel eind 2026 een nieuw contract voor de telefonievoorzieningen aan te gaan.

De aanbesteding zal medio augustus 2026 worden uitgezet. Conform de geldende wet- en regelgeving worden marktpartijen dan uitgenodigd een aanbidding te doen. Met dit document kondigen wij aan dat de aanbesteding zal worden uitgezet.

Ter voorbereiding van de aanbesteding wordt in juni een marktconsultatie gedaan. De daaruit te verkrijgen informatie zullen wij gebruiken om onze wensen en eisen bij te stellen en de aanbestedingsstukken ook anderszins te optimaliseren.

In dit document wordt informatie gegeven over het aanstaande traject van aanbesteding en worden vragen aan marktpartijen gesteld.

2. Algemene informatie

De gemeente Lelystad is in 2026 een gemeente met circa 86.000 inwoners en is de hoofdstad van de provincie Flevoland. De gemeente zal de komende jaren verder groeien en over enkele jaren naar verwachting een 100.000+ gemeente zijn. De bestuurlijke ambitie is dat de gemeente in relatief korte tijd doorgroeit naar een omvang van 120.000 inwoners.

Lelystad is relatief nieuw en modern en wil ook een moderne gemeente zijn met een gemeentelijke organisatie en een stadhuis waar de inwoners efficiënt en effectief worden geholpen. Daarbij horen een goed uitgerust klantcontactcentrum (KCC) en gemeentelijke medewerkers die goed bereikbaar zijn. Of deze op kantoor in Lelystad aan het werk zijn, thuis werken of ergens anders in de gemeente of het land zijn mag daarbij geen verschil maken.

Wij willen beschikken over uitstekende communicatiemiddelen en een systeem of samenstel van systemen voor een goede telefonische bereikbaarheid is daarbij essentieel. Dat geldt voor communicatie tussen het KCC of andere gemeentelijke medewerkers met inwoners enerzijds en interne communicatie met collega's anderzijds. Het is ons bekend dat mede door kunstmatige intelligentie (AI) de ontwikkelingen op het gebied van telecommunicatie snel gaan en wij willen dat het systeem en de leverancier deze ontwikkelingen volgen en ons daarbij adviseren en helpen. Lelystad wil nu en in de toekomst een stad en gemeente zijn waar een goede communicatie met state-of-the-art communicatiemiddelen vanzelfsprekend is.

¹ In dit document wordt afwisselend gesproken over telefonievoorzieningen, telefoniediensten of een telefonesysteem. Telkens wordt daarmee bedoeld het gehele samenstel van middelen, systemen en diensten die samen de telefonische communicatie mogelijk maken.

3. Huidige situatie

De gemeente Lelystad maakt voor de telefonievoorzieningen sinds 2019 gebruik van diensten van het bedrijf Esprit ICT. De telefonie loopt via het netwerk van Odido. Voor de telefonie wordt gebruik gemaakt van de app MiCollab. Esprit ICT verzorgt alle onderhoud en treedt op bij verstoringen in het gehele stelsel van systemen en hulpmiddelen.

Voor inkomende telefonie wordt vanuit de KCC-gedachte gewerkt met één centrale ingang waarbij het KCC zoveel mogelijk vragen van inwoners direct afhandelt en alleen doorverbindt wanneer dit nodig is. Het huidige systeem functioneert in de basis naar behoren, maar er zijn in de loop der jaren meer wensen en eisen ontstaan. Bovendien worden op diverse plekken onvolkomenheden en problemen met bereikbaarheid geconstateerd, waarbij het niet geheel duidelijk is of deze te wijten zijn aan verouderde techniek, aan de instelling van de systemen of aan keuzes voor de inrichting die acht jaar geleden zijn gedaan.

Naast eisen en wensen die nu niet worden vervuld zien we dat er vandaag de dag wat betreft interne en externe communicatie meer mogelijkheden zijn ontstaan, die voor ons ook interessant kunnen zijn. Technologische ontwikkelingen op het gebied van cloudtelefonie, AI-ondersteuning en geïntegreerde communicatie ('omnichannel') maken het relevant om opnieuw te kijken naar de toekomst van onze telefonievoorziening.

Tegelijkertijd is er binnen de organisatie een discussie ontstaan over de rol van vaste telefoonnummers. Daarbij wordt onder andere gekeken naar de vraag of het behoud van vaste nummers noodzakelijk is, of dat moderne alternatieven, bijvoorbeeld op basis van mobiele telefonie, cloudtelefonie of hybride oplossingen, beter aansluiten bij de toekomstige manier van werken.

4. Opzet en uitwerking marktconsultatie

Waarom een marktconsultatie?

De aanleiding voor een marktconsultatie is tweeledig. In de eerste plaats heeft de gemeente Lelystad ambities om de interne en externe communicatie te verbeteren, waarbij het gemeentelijke klantcontactcentrum (KCC) een grote rol speelt. Wij vernemen graag vanuit de deskundige partijen hoe we daar telefonievoorzieningen goed voor kunnen inzetten. In de tweede plaats weten wij dat kunstmatige intelligentie (AI) een steeds grotere rol kan spelen in communicatie. Wij vernemen graag vanuit de deskundige partijen hoe we daar rekening mee kunnen of moeten houden.

De marktconsultatie vindt in beginsel schriftelijk plaats en heeft tot doel input op te halen voor de verdere vormgeving van de voorgenomen aanbesteding. Geïnteresseerden hebben de mogelijkheid om hun antwoorden op de gestelde vragen, evenals eventuele aanvullende informatie, uiterlijk op 19 juni 2026 aan te leveren via TenderNed.

Deelname aan deze marktconsultatie is vrijwillig en vrijblijvend. Aan deelname kunnen geen rechten worden ontleend en de uitkomsten hebben geen invloed op deelname aan een toekomstige aanbesteding.

De gemeente Lelystad heeft dinsdag 30 juni 2026 gereserveerd voor het voeren van verdiepende gesprekken met partijen die naar het oordeel van de gemeente relevante en/of interessante input hebben geleverd. Geïnteresseerden wordt verzocht deze datum vrij te houden, zodat indien nodig een gesprek kan worden ingepland.

Alle schriftelijke reacties en gevoerde gesprekken worden vertrouwelijk behandeld. Na afronding van de consultatie wordt de opgehaalde input verwerkt in een geanonimiseerd verslag, dat bij de aanbestedingsdocumenten wordt gevoegd. De ontvangen informatie wordt uitsluitend gebruikt voor de voorbereiding van de aanbesteding.

Indien er vragen of onduidelijkheden zijn, kunnen deze worden gesteld via de berichtenmodule in TenderNed.

5. Ambities en doelen dienstverlening

De gemeente Lelystad heeft ten aanzien van de dienstverlening en bereikbaarheid ambities die passend zijn voor een groeiende middelgrote stad. Een belangrijke rol daarbij is weggelegd voor het KCC. In de Visie op Dienstverlening 2024-2030 is een vijftal dienstverleningsprincipes benoemd:

1. Altijd dichtbij
2. Persoonlijk en gastvrij
3. Deskundig en betrouwbaar
4. Digitaal gemak
5. Effectief en toekomstgericht

In lijn met de dienstverleningsprincipes is voor het KCC de volgende ambitie opgesteld:

“Ons Klantcontactcentrum (KCC) is het centrale aanspreekpunt waar inwoners en ondernemers eenvoudig en snel geholpen worden. Met een sterke focus op digitale toegankelijkheid, korte wachttijden en deskundige medewerkers zorgen we voor een persoonlijke ervaring. Door processen te optimaliseren en informatievoorziening te centraliseren, verhogen we de tevredenheid van onze inwoners en versterken we de positieve beleving van onze dienstverlening. Lelystad bouwt aan een moderne, klantgerichte overheid die klaar is voor de toekomst!”

Naast ambities die primair op de inwoners², ondernemers en maatschappelijke organisaties zijn gericht zijn er ook ambities en uitgangspunten die te maken hebben de ICT-architectuur en met vraagstukken rond soevereiniteit en autonomie. Hoewel er op dit moment geen belemmeringen gelden, is Europese autonomie wel een overweging. Van een leverancier verwachten wij op zijn minst een visie op deze gebieden.

Verder hebben we de ambitie dat het werk voor onze medewerkers qua techniek soepel verloopt zonder te veel tussenstappen. Alle medewerkers zijn opgenomen in EntraID en we willen zo veel mogelijk met SSO werken. Voor de eenduidigheid in het werk maken we gebruik van het zaakstelsel Djuma, PowerBI, MS Teams en op dit moment een E5-licentie van Microsoft.

Behorend bij de ambities wordt nu ook gewerkt aan de uitwerking van een kanaalstrategie. Kernpunt daarvan is dat via meerdere kanalen contact met de gemeente kan worden opgenomen en ook via meerdere kanalen zal worden gecommuniceerd, zowel intern als extern. Van een stelsel voor de telefonievoorzieningen wordt verwacht dat deze optimaal samenwerkt met diverse kanalen.

Lelystad streeft ernaar dat inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties als klant volledig centraal staan in de dienstverlening en communicatie met de gemeente. De wensen, behoeften, verwachtingen en gedragingen van de klant zijn leidend. Daarbij heeft de gemeente meer taken en doelen dan een bedrijf en is de inwoner ook meer dan een klant. Naast het leveren van producten en diensten is de gemeente ook verantwoordelijk voor inspraak en participatie, zijn er verkiezingen en kan de inwoner meepraten met de politieke agenda. Zie ook de voetnoot op deze pagina. Dit alles moet zich vertalen in een kanaalstrategie, die hierop moet aansluiten en blijven ontwikkelen, afhankelijk van de groei en samenstelling van de inwoners, technische innovaties (spraak, AI, chatbots, het onbekende) en de financiële en bestuurlijke keuzes. Dit vraagt flexibiliteit in de functionaliteit van de kanalen, zoals telefonie, om hierop te kunnen inspelen.

Op dit moment heeft de gemeente meerdere kanalen naast elkaar met enige afstemming of samenhang, een 'multichannel' kanaalstrategie. Een klant kan bijvoorbeeld via de telefoon doorverwezen worden naar de balie wanneer duidelijk is dat het probleem zo complex is dat het lastig via de telefoon is op te lossen. Het nieuwe telefoniestelsel moet deze processen optimaal ondersteunen, verbeteren en efficiënter maken voor de klant en de organisatie.

De gemeente wil bewegen naar een 'omnichannel' kanaalstrategie: ongeacht het gekozen kanaal krijgt de klant direct de gevraagde informatie of stand van zaken van zijn of haar

² We hanteren de verzamelterm "inwoner", zoals we dat ook in onze Visie op Dienstverlening 2024-2030 doen. Bij de gemeente draait het echter ook om ondernemers en maatschappelijke partners. In stukken rond gemeentelijke dienstverlening wordt ook vaak de vergelijkbare verzamelterm "burger" gebruikt. Aardema en Korsten (2006) onderscheiden de volgende 6 rollen van een burger richting de gemeente: klant, kiezer, onderdaan, partner, gebruiker/wijkbewoner, belastingbetaler.

aanvraag. Er is een 'inclusieve, naadloze klantinteractie', waarbij kanalen volledig zijn geïntegreerd.

Er zitten nog wat stappen van 'multichannel' naar 'omnichannel'. Op dit moment werkt Lelystad aan het optimaliseren van een geïntegreerde (multichannel) aanpak; de organisatie probeert kanalen goed naar elkaar te laten verwijzen en de inhoud van kanalen op elkaar af te stemmen. De volgende stap is een gemengde of blended aanpak: kanalen schuiven steeds meer in elkaar. Een voorbeeld is webchat waarbij de klant en de voorlichter allebei weten op welke webpagina de klant kijkt. Daarbij kunnen ze een gesprek aangaan over de inhoud van die pagina. Een meer verregaande vorm daarvan is cobrowsing. Hierbij kan de voorlichter meekijken en advies geven terwijl de klant op de website navigeert.

Meer informatie over deze ontwikkelingen is te vinden op de website van de VNG, o.m. op <https://vng.nl/sites/default/files/2022-03/VNG%20R%20Handreiking%20Omnichannel.v5.pdf>. In de VNG handreiking Omnichannel staat verder dat kanaalvoorkeuren bij eenvoudige vraagstukken in tien jaar tijd grotendeels verschoven zijn van de telefoon naar websites. Voor complexe vraagstukken is de voorkeur voor de telefoon daarentegen juist toegenomen. Telefonie zal dus een belangrijk onderdeel blijven van de kanaalmix. Het telefoniesysteem moet hierin kunnen blijven faciliteren.

Een van de gevolgen van deze omnichannel ontwikkeling is dat de traditionele scheidslijn tussen front- en backoffice vervaagt; inwoners werken steeds vaker direct in de backoffices van overheden. Een goede koppeling tussen de interactie in de voorkant en de processen en systemen daarachter is dan ook een belangrijke voorwaarde voor het optimaliseren van het klantcontact. Het telefoniesysteem moet hierin kunnen meebewegen.

Alle ambities en strategieën rond dienstverlening en ICT-architectuur hebben invloed op de wensen en eisen en op de randvoorwaarden voor een telefoniesysteem. Van een leverancier wordt verwacht dat deze de ambities begrijpt en inzicht heeft in de verschillende kanalen en een kanaalstrategie weet te vertalen in toepassingen via de telefonievoorzieningen.

In de stukken voor de aanbesteding zullen meer achtergronden en uitgangspunten worden gedeeld, op veel onderdelen ook uitgewerkt in de wensen en eisen voor een telefoniesysteem. De gemeente wil een systeem dat past binnen de ambities en een leverancier die ons proactief zal helpen de ambities te verwezenlijken.

6. Inkoopdoelen

Met deze aanbesteding beoogt de gemeente Lelystad een systeem c.q. een samenstel van systemen te verkrijgen om professioneel, efficiënt en effectief telefonisch te kunnen communiceren met de inwoners en met de gemeentelijke medewerkers onderling.

Er moet een telefoniesysteem komen waarmee gemeentelijke medewerkers eenvoudig en snel contact kunnen leggen met hun collega's en met de inwoners.

Het KCC kan alle medewerkers snel en doelgericht telefonisch benaderen en beschikt daarbij over goede mogelijkheden om gesprekken terug te nemen, door te schakelen, etc., zoals dat bij een KCC gebruikelijk is.

Naast deze wensen en eisen, die in een programma van eisen zullen worden opgenomen, moet het systeem voorzien in adequate rapportages over de prestaties.

Het systeem moet toegang bieden tot alle vormen van interne, nationale en internationale telefonie.

Het systeem moet voldoen aan alle eisen die de overheid ten aanzien van telefonie en ten aanzien van de veiligheid en privacy daaromtrent stelt.

Met de aanbesteding wordt niet alleen een goed systeem of samenstel van systemen nagestreefd, maar ook een leverancier die als partner van de gemeente weet hoe goede telefonie bij een gemeente en een KCC in het bijzonder vorm moet krijgen en moet worden ingericht. Van de leverancier wordt verwacht dat deze de gemeente adviseert en technologische mogelijkheden in daden en oplossingen weet om te zetten.

Bovenal is het de doelstelling dat we met ingang van het jaar 2027 een leverancier hebben die de gemeente Lelystad voor een periode van 5 tot 7 jaar adviseert en ondersteunt bij een adequate telefonische communicatie en deze ook daadwerkelijk implementeert.

Het bovenstaande is slechts een summiere samenvatting van wat we beogen en willen. Als onderdeel van de stukken voor de aanbesteding zal een uitgebreid programma van eisen worden opgesteld.

7. Eerste denkrichting voor de opdracht

De gemeente Lelystad laat zich graag adviseren over wat mogelijk is en wat past bij een ambitieuze gemeente. Dat is ook de kerndoelstelling van de marktconsultatie. Wij hebben zelf wel een conceptueel beeld van hoe een oplossing eruit zou kunnen zien, maar wij laten ons graag overtuigen dat het veel beter en veel anders kan. Sterker nog, wij nodigen u daartoe uit! Om onze doelen en wensen verder te verduidelijken geven wij evenwel onze eerste denkrichting aan.

Conceptueel beeld over een oplossing

Een goede telefonische communicatie is cruciaal voor de dienstverlening. In ons beeld en model staat een goede set aan middelen en infrastructuur overal ter beschikking. Zowel voor de interne communicatie als de communicatie met de inwoners.

In ons model beschikt het KCC over meerdere lijnen om ook bij grote drukte binnenkomende telefoongesprekken te kunnen opvangen. Het KCC kan meerdere systemen raadplegen om de inwoner proactief en klantgericht van dienst te zijn en die systemen zijn waar mogelijk gekoppeld aan de telefonie.

Het is eenvoudig mogelijk telefoontjes met collega's door te verbinden. Wordt die interne oproep niet beantwoord, dan heeft het KCC meerdere opties beschikbaar om een gesprek terug te nemen en de inwoner alsnog snel en goed te woord te staan. Alle meta-gegevens hierover staan in overzichtelijke rapportages.

Medewerkers van de gemeente kunnen snel en eenvoudig bellen met collega's en met externe personen en beschikken daartoe over een gemakkelijk en intuïtief te gebruiken app op hun smartphone die uitnodigt deze te gebruiken. De medewerkers hebben daartoe een smartphone met een actuele versie (n-1) van Android of iOS.

Het telefoniesysteem is gekoppeld aan onder meer de Outlook agenda, aan een zaaksysteem en mogelijk aan meerdere systemen of hulpmiddelen van het KCC. KCC-medewerkers kunnen daarmee direct zien welke collega belt en welke inwoner, als deze in een van de gemeentelijke systemen is geregistreerd en ze zien eenvoudig en snel of een collega beschikbaar is.

Medewerkers van de gemeente hoeven zich niet druk te maken over wie zij bellen, hoe vaak, hoe lang en wanneer, omdat alle kosten in het contract zijn opgenomen. Dit staat van tevoren vast.

Het systeem levert goede managementinformatie en rapportages, op basis waarvan inzicht wordt verkregen in aantallen, gespreksduur, respons, wachttijden, etc. en op basis waarvan zo nodig instellingen kunnen worden aangepast.

Het is voor het KCC en voor andere gebruikers eenvoudig om dagelijkse mutaties te kunnen aanbrengen en instellingen in het systeem aan te kunnen brengen. Omdat het beheer van de meeste instellingen gedaan kan worden door een beheerder van de gemeente zelf en de leverancier een skilled helpdesk heeft die direct opdrachten en verzoeken kan verwerken.

De medewerkers van de gemeente werken graag met het systeem, omdat het eenvoudig en intuïtief in gebruik is en goed aansluit bij de manier van werken.

8. Voorlopige planning aanbesteding

Het traject van de aanbesteding van telefoniediensten start in juni met een algemene marktconsultatie en heeft als doelstelling dat in december 2026 de definitieve gunning van de opdracht zal worden gepubliceerd. De globale planning voor het traject is opgenomen in onderstaand overzicht.

Enkele deadlines in de voorlopige planning zijn:

- 19 juni: beantwoording vragen uit de marktconsultatie
- 30 juni: informatieve gesprekken als deel van de marktconsultatie (optioneel)
- 24 augustus: publicatie van de aanbesteding
- 9 november: indienen van de offertes
- 1 december: gunning van de opdracht

Actie / fase	Deadline intern (gemeente)	Deadline extern (marktpartijen)
Marktconsultatiefase		
Publiceren Marktconsultatie	1 juni 2026	
Reacties tot en met		19 juni 2026
Verwerken input	26 juni 2026	
Gesprekken (optioneel)	30 juni 2026	
Aanbestedingsfase		
Voorbereiding aanbesteding (schrijven stukken)	10 augustus 2026	
Publicatie	24 augustus 2026	
Indienen vragen (ronde 1) en beantwoording door gemeente + publicatie Nota van Inlichtingen 1		september 2026
Indienen vragen (ronde 2) en beantwoording door gemeente + publicatie Nota van Inlichtingen 2		oktober 2026
Deadline indienen offertes		9 november 2026
Individueel beoordelen	10 tot en met 16 november 2026	
Consensusbijeenkomst(en)	17 november 2026	
Presentaties (optioneel)	19 november 2026	
Verzenden mededeling gunningsbeslissing	1 december 2026	
Bezwaartermijn (tot en met)		21 december 2026
Publiceren definitieve gunning	22 december 2026	
Ingangsdatum overeenkomst	1 januari 2027	1 januari 2027

Voorlopige planning aanbesteding telefoniediensten

9. Specifieke vragen aan marktpartijen

N.B. Wij stellen hierna 20 vragen in het algemeen. Als u ons wilt wijzen op mogelijkheden die juist uw systeem of oplossing in het bijzonder heeft, wordt u nadrukkelijk uitgenodigd deze te benoemen.

1. Als wij denken aan de kern van een "telefoniesysteem", is onze gedachte dat dit anno 2026 een samenstel van software is en geen fysiek apparaat (met uitzondering van mobiele smartphones). Is deze gedachte juist?
2. Welke actuele ontwikkelingen zijn er wat betreft gemeentelijke telefonie en het gebruik van mobiele oplossingen?
3. Wij zien en horen dat AI een grote invloed op telefonie zal hebben. Waar moeten wij in dat kader op inspelen en rekening mee houden?
4. Welke AI-functionaliteiten zijn in de praktijk toepasbaar binnen een gemeentelijke context?
5. Wij gaan ervan uit dat een medewerker van de gemeente normaal gesproken met een modern telefoniesysteem kan werken als deze de beschikking heeft over een smartphone met daarop een actuele versie (n-1) van Android of iOS. Is deze opvatting juist of zien wij wat over het hoofd?
6. In hoeverre is een telefoniesysteem te gebruiken als een customer relationship systeem (CRM)?
7. Telefonie c.q. mobiele communicatie kan naar onze mening tegenwoordig ook geheel via het internet plaatsvinden. Is dat een reële optie of zijn daaraan risico's en nadelen verbonden en zo ja, waar moeten we dan aan denken?
8. In vervolg op vraag 7. In geval van storingen willen we zo snel mogelijk weer in de lucht zijn en eigenlijk geen last hebben van verstoringen in internettoegang. Hoe kan dat gegarandeerd worden?
9. Kunnen telefoniesystemen altijd samenwerken met MS Office, in het bijzonder omgaan met de presence in Outlook Agenda?
10. Wij hebben ambities voor ons KCC, dat zich verder zal ontwikkelen om zelf meer taken te kunnen afhandelen. Daarvoor zijn zeer waarschijnlijk aanvullende systemen nodig. Kunnen telefoniesystemen altijd samenwerken met gangbare KCC-systemen voor een gemeentelijk KCC?
11. Welke integratiemogelijkheden bieden de gangbare telefoniesystemen met Microsoft 365, MS Teams, KCC-oplossingen, zaaksystemen en andere gemeentelijke applicaties?
12. Wij willen telefonievoorzieningen, digitale (MS Outlook) agenda's, KCC-systemen, kennisbank en andere digitale kanalen zo veel mogelijk met elkaar verbinden. Waar moeten wij rekening mee houden om dat te kunnen?

13. Waar moeten wij rekening mee houden in het kader van wet- en regelgeving rond privacy en in het bijzonder de AVG?
14. Wat is een reële verwachting of richtlijn wat betreft de jaarlijkse kosten voor een telefoniesysteem en waar is dat van afhankelijk?
15. Hoe kunnen wij zelf invloed uitoefenen op de kostprijs zonder te hoeven inboeten op de kwaliteit van ons systeem?
16. Wat moeten volgens u de belangrijkste gunningscriteria zijn?
17. Wat mag volgens u minimaal worden verwacht van de mogelijkheden om rapportages te maken en hoe flexibel is dat?
18. Wat is uw visie waar het gaat om (Europese) autonomie en soevereiniteit in de omgang met een telefoniesysteem?
19. Als u kijkt naar onze ambities, kunt u dan aangeven of deze wel of niet bijzonder zijn in vergelijking met andere organisaties en hoe telefonievoorzieningen daarin een rol kunnen spelen?
20. Heeft u verdere opmerkingen of suggesties die u ons wilt meegeven voordat wij het programma van eisen afronden en het traject van aanbesteding gaan starten?