

Marktconsultatie verslag

Logistiek systeem

Marktconsultatie met betrekking tot de voorgenomen aanbesteding voor de aanschaf van
een nieuw logistiek systeem

1 Achtergrond

1.1 Aanleiding voor de marktconsultatie

Het CBR is voornemens in 2025 een aanbesteding te starten voor de aanschaf van een logistiek systeem. Dit zal worden gerealiseerd in het project genaamd "Flow!". Aanleiding is dat de huidige logistieke applicatie end-of-life is en daarmee vervangen moet worden.

Het CBR hecht grote waarde aan de mening van marktpartijen en wil hen raadplegen voordat een aanbesteding van start gaat. Ter voorbereiding op de aanbesteding is daarom een schriftelijke marktconsultatie gehouden. In de marktconsultatie is aan marktpartijen informatie gevraagd die kan helpen bij de uitwerking van de aanbesteding. De informatie en kennis die worden verzameld, kunnen bijdragen aan een betere aanbesteding.

De verkregen inzichten en informatie naar aanleiding van de marktconsultatie worden door het CBR gebruikt om één of meerdere aanbesteding(en) uit te voeren gericht op het contracteren van de best passende oplossing. Of en in welke mate dit mogelijk is, is onderdeel van deze marktconsultatie. Het is op dit moment dan ook nog onbekend hoe en hoeveel aanbestedingen uitgevoerd gaan worden

1.2 Flow!

Het doel van Flow! is om een nieuw logistiek systeem te implementeren die het logistieke proces van de klant op de Theorie locaties optimaal ondersteunt. Dit logistieke proces begeleidt de kandidaat in het traject van binnenkomst op de locatie tot aan het betreden van de examenzaal, en na afronding van het examen bij het verlaten van de examenzaal tot en met het verlaten van het pand.

De uitvoering van theorie examens binnen het CBR omvat met name twee belangrijke processen:
A. Het logistieke proces (begeleiding van de kandidaat naar/van de examenzaal)
B. Het afname proces (het daadwerkelijk afnemen van het theorie examen)

Alleen het logistieke proces (A) is in scope van het project en daarmee ook van de voorgenomen aanbesteding(en). Deze scope valt uiteen in een drietal onderdelen:

- 1) Een geoptimaliseerd, nieuw proces
- 2) De logistieke applicatie welke het logistiek proces ondersteunt
- 3) Proces ondersteunende middelen t.b.v. de locaties (ICT-middelen, Facilitaire middelen, Identiteit-/Security middelen).

1.3 Deelnemers aan de marktconsultatie

Bij de marktconsultatie hebben zich 4 partijen als geïnteresseerde aangemeld. Daarvan is één partij langs geweest op de kennismakingsdag om het huidige proces te laten zien. Vervolgens hebben twee partijen actief deelgenomen aan de marktconsultatie. Zij hebben de vragenlijst beantwoord en zijn langs geweest voor verduidelijking en/of beantwoording van verdiepende vragen.

2 Resultaten marktconsultatie

2.1 Kennismakingsdag

Voor de kennismakingsdag heeft zich één partij aangemeld.

Tijdens deze kennismakingsdag is de huidige situatie doorgenomen en is er besproken waar het CBR tegenaan loopt en graag naar toe zou willen.

2.2 Beantwoording vragenlijsten

Er zijn twee partijen die de vragenlijsten hebben ingevuld.

In de marktconsultatie hebben beide partijen hun visie en mogelijkheden uiteengezet. Wat direct opvalt, is dat beide partijen zelfstandig in staat zijn de opdracht grotendeels uit te voeren, maar dat zij voor hardware of bouwkundige voorzieningen samenwerken met vaste partners.

Op inhoudelijk vlak delen zij een aantal belangrijke overeenkomsten. Zo herkennen beide partijen dezelfde trends in de markt: digitalisering van het aanmeldproces, de opkomst van selfservice en gebruik van smartphones en de noodzaak om de klantreis centraal te stellen. Ook hechten zij veel waarde aan security en privacy, waarbij ISO 27001 als relevante certificering wordt genoemd. Beide partijen bieden hun oplossingen aan in verschillende vormen (SaaS, hybride of on-premise) en voorzien in het meten en verbeteren van klantbeleving, bijvoorbeeld door feedback, dashboards of A/B-tests. Daarnaast bieden beide partijen systemen aan die modulair zijn en kunnen meerdere processen en locaties parallel ondersteunen. Bovendien benadrukken zij dat bij de aanbesteding kwaliteit zwaarder zou moeten wegen dan prijs en waarschuwen zij voor de valkuil van te gedetailleerde specificaties in een Programma van Eisen.

Toch zijn er ook duidelijke verschillen in focus en aanpak. Partij 1 presenteert zich primair als leverancier met hun eigen platform. De nadruk ligt daarbij op het logistieke aanmeld- en oproepproces. Fraudedetectie of toegangstechnologie ziet partij 1 nadrukkelijk niet als hun domein. Partij 2 daarentegen benadert de opdracht veel breder: zij combineren strategisch procesontwerp, UX- en UI-design, data-analyse, softwareontwikkeling en hosting. Daarmee positioneren zij zich als full-service partner die proces, techniek en beleving integreert.

Ook in hun toekomstvisie verschillen de partijen. Partij 1 denkt ketenbreed en ziet mogelijkheden om bijvoorbeeld foto-identificatie door de hele rijbewijsketen heen te gebruiken – van theorie-examen tot rijbewijsaanvraag. Partij 2 legt juist de nadruk op een volledig selfserviceproces, waarin kandidaten zelfstandig hun weg vinden met behulp van duidelijke communicatie, automatische verificaties en realtime statusupdates.

Een ander onderscheidend punt is fraudepreventie. Waar partij 1 aangeeft dat dit buiten hun competentie valt, geeft partij 2 concrete voorstellen zoals metaaldetectie, gedragsanalyse en logging en positioneert de controle direct na het gebruik van de lockers.

Ook in implementatieaanpak en doorlooptijd lopen de inschattingen uiteen. Partij 1 verwacht de oplossing binnen 3 tot 9 maanden te kunnen implementeren, afhankelijk van de scope. Partij 2 neemt hier aanzienlijk meer tijd voor en voorziet een traject van 12 tot 18 maanden, inclusief pilots en gefaseerde uitrol.

Tot slot zijn er verschillen in hun advies aan het CBR. Partij 1 adviseert vooral een Best Value Procurement-aanpak en brede stakeholderbetrokkenheid om het traject te laten slagen. Partij 2 benadrukt het belang van partnership, transparantie en fysieke samenwerking. Daarbij adviseren zij een 70/30 weging in prijs/kwaliteit bij een eventuele aanbesteding, met nadruk op gebruikerservaring, schaalbaarheid en compliance en pleiten zij voor toetsing via demo's in plaats van uitsluitend op papier.

2.3 Verdiepende gesprekken

Naar aanleiding van de ingevulde vragenlijsten zijn beide partijen uitgenodigd voor een verdiepend gesprek.

Partij 1 presenteerde zich als een betrouwbare lokale partij die in hun toelichting aandacht geeft aan hun ervaring met bedrijven met vergelijkbare logistieke systemen. Hun platform is modulair en flexibel, en kan zowel cloud- als on-premise draaien. Partij 1 gaf aan dat zij bereid zijn een aparte branch of module voor het CBR te onderhouden die meegroeit met generieke technologische ontwikkelingen (zoals ID-verificatie), maar niet afhankelijk is van updates in de zorgsector. De reden hiervoor is dat ze in de zorgsector een andere beweging zien ontstaan: daar verschuift de behoefte van maatwerk naar meer standaardisatie. Voor het CBR zien ze echter een specifieke vraag die afwijkt van die standaard. Ze benadrukten het belang van flexibiliteit per locatie, vroegtijdige ID-controle (bij voorkeur al thuis) en het gebruik van Smart Visit en narrowcasting om de klantreis te verbeteren. Tegelijkertijd wezen ze op de praktische beperkingen van ID-scanners waar uitvalpercentages rond de 15% liggen en benadrukten zij het belang van toekomstbestendige apparatuur.

Verder worden er door partij 1 wat praktische aanbevelingen gedaan om mee te nemen in de aanbesteding namelijk:

- Zorg voor één leverancier voor toegangspoortjes.
- Betrek vastgoed en facilitair management vroegtijdig.
- Overweeg een apart perceel in de aanbesteding voor hardware.
- Zet ID-controle zo vroeg mogelijk in het proces (bij voorkeur thuis).
- Gebruik eenvoudig aanmelden met je smartphone en narrowcasting om de klantreis te verbeteren.
- Zorg voor apparatuur die toekomstbestendig is.
- Houd rekening met uitzonderingen en uitvalscenario's (bijv. buitenlandse ID's).

Partij 2 presenteerde zich als een organisatie die sterk inzet op gebruikersgericht ontwerp en flexibiliteit. Zij benadrukten dat processen altijd vanuit de eindgebruiker moeten worden ontworpen waarbij enquêtes, testdagen en pilots een centrale rol spelen. Technisch adviseert deze partij een MACH-architectuur (Microservices, API-first, Cloud-native, Headless). Deze aanpak maakt het mogelijk om flexibele, schaalbare en toekomstbestendige digitale oplossingen te bouwen. Hoewel SaaS-oplossingen niet worden uitgesloten geven zij de voorkeur aan eigen beheer om afhankelijkheid van externe partijen te beperken. Hun aanpak kenmerkt zich door het gebruik van service blueprints, Xperience Level Agreements (XLA's) en continue monitoring met data-analyse. Partij 2 ziet zichzelf als strategisch partner die langdurig betrokken blijft bij beheer en optimalisatie. Ze werken veel met overheidsorganisaties en benadrukken hun duurzame klantrelaties. Voor implementatie stellen zij een gefaseerde aanpak met pilots voor waarbij kwaliteit boven snelheid gaat.

Beide partijen legden nadruk op gebruiksvriendelijkheid en het verbeteren van de klantreis maar hun insteek verschilt. Partij 1 positioneert zich als een pragmatische en betrouwbare partij met bewezen oplossingen en ervaring waarbij stabiliteit en sectorspecifieke kennis centraal staan. Partij 2 kiest voor een strategisch brede benadering, gericht op onafhankelijkheid, continue optimalisatie en een gefaseerde implementatie.

2.4 Conclusie

De marktconsultatie heeft waardevolle inzichten opgeleverd over de mogelijkheden, aandachtspunten en benaderingen die leveranciers zien ten aanzien van de beoogde opdracht.

De marktconsultatie laat zien dat beiden de opdracht grotendeels zelfstandig kunnen uitvoeren, maar voor hardware en bouwkundige voorzieningen samenwerken met partners. Beiden signaleren dezelfde trends (digitalisering, selfservice, klantreis, security/privacy) en bieden modulaire, schaalbare systemen in verschillende vormen (SaaS, hybride, on-premise). Beide partijen sluiten aan bij de doelstelling om de klantreis te verbeteren. Daarnaast benadrukken zij dat kwaliteit boven prijs zou moeten wegen en waarschuwen voor te strikte specificaties (Programma van eisen). De verschillen zitten in focus en aanpak die gepresenteerd zijn. Grootste verschil is dat

Partij 1 wijzigingen maakt in hun generieke oplossing waardoor deze aansluit op de wens van het CBR waarbij Partij 2 een hele nieuwe oplossing gaat ontwikkelen speciaal voor het CBR.

2.5 Afronden marktconsultatie en verslag

Afsluitend stelt het CBR een geanoniseerd verslag op, waarin op hoofdlijnen de bevindingen van de marktconsultatie zijn samengevat. Dit verslag wordt aan alle deelnemende partijen beschikbaar gesteld en wordt als bijlage toegevoegd bij de aanbestedingsdocumenten ten tijde van de aanbesteding.