

**AANKONDIGING VAN EEN GEGUNDE OPDRACHT  
RESULTATEN VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE**

**Diensten**

Richtlijn 2014/24/EU

**AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST**

**I.1) NAAM EN ADRESSEN**

Officiële benaming:

Stichting het Juridisch Loket

Nationale identificatie:

531914125

Postadres:

Moreelsepark 1 3de etage

Plaats:

UTRECHT

NUTS-code:

NL

Postcode:

3511EP

Land:

NL

Contactpersoon:

Emily van der Linden

Telefoon:

+31 703819724

E-mail:

[ea@pro10.nl](mailto:ea@pro10.nl)

Fax:

-

**Internetadres(sen)**

Hoofdadres:

<http://www.juridischloket.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

**I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING**

-

#### **I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST**

Ander type: Landelijke Stichting

#### **I.5) HOOFDACTIVITEIT**

Andere activiteit: Juridische Dienstverlening

## AFDELING II: VOORWERP

### **II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING**

#### **II.1.1) Benaming**

Callcenterdiensten

Referentienummer: -

#### **II.1.2) CPV-code(s)**

Hoofdcategorie:

79510000 - Telefoonbeantwoordingsdiensten

Subcategorie:

-

#### **II.1.3) Type opdracht**

Diensten

#### **II.1.4) Korte beschrijving**

Het Juridisch Loket wenst door middel van deze aanbesteding een dienstverleningsovereenkomst te sluiten met één opdrachtnemer die door middel van de inzet van een belteam de afhandeling van alle – via het kanaal telefonie binnengekomen – vragen op een effectieve en efficiënte wijze vormgeeft.

Alle ondernemers die aan de eisen voldoen worden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen. Dat kan zelfstandig, als samenwerkingsverband en/of door een beroep te doen op derden en/of onderaannemers.

#### **II.1.6) Inlichtingen over percelen**

Verdeling in percelen: neen

#### **II.1.7) Totale waarde van de aanbesteding (exclusief btw)**

Waarde: 215 000,00

Munt: EUR

## **II.2) BESCHRIJVING**

### **II.2.1) Benaming**

-

Perceel nr.: -

### **II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)**

Hoofdcategorie:

79512000 - Telefonisch informatiecentrum

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

72253000 - Helpdesk- en ondersteuningsdiensten

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

64200000 - Telecommunicatiediensten

Subcategorie:

-

### **II.2.3) Plaats van uitvoering**

NUTS-code:

NL NEDERLAND

Voornaamste plaats van uitvoering:

-

### **II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:**

(aard en omvang van de werken, leveringen of diensten, of vermelding van de behoeften en vereisten)

De omvang van de Opdracht wordt geraamd op 11.000 geschatte telefoontjes per week, waarvoor een geschatte inzet van 35 fte voor het belteam, exclusief teamleider(s), nodig is. De genoemde omvang is slechts bedoeld als indicatie. Opdrachtnemer kan hier op geen enkele wijze rechten aan ontleen. Het Juridisch Loket geeft geen omzetgarantie.

### **II.2.5) Gunningscriteria**

Kwaliteitscriterium

Naam: Kwaliteit

Weging: 80

Prijs

Weging: 20

#### **II.2.11) Inlichtingen over opties**

Opties: ja

Beschrijving van opties:

Zie aanbestedingsleidraad en verlengingen.

#### **II.2.13) Inlichtingen over middelen van de Europese Unie**

De aanbesteding houdt verband met een project en/of een programma dat met middelen van de EU wordt gefinancierd: neen

#### **II.2.14) Nadere inlichtingen:**

-

## AFDELING IV: PROCEDURE

### **IV.1) BESCHRIJVING**

#### **IV.1.1) Type procedure**

Openbare procedure

#### **IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel**

-

#### **IV.1.6) Inlichtingen over elektronische veiling**

-

#### **IV.1.8) Inlichtingen over de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)**

De opdracht valt onder de GPA: ja

### **IV.2) ADMINISTRATIEVE INLICHTINGEN**

#### **IV.2.1) Eerdere bekendmaking betreffende deze procedure**

Nummer van de aankondiging in het PB S: 2022/S 218-623688

#### **IV.2.8) Inlichtingen over de stopzetting van een dynamisch aankoopstelsel**

-

#### **IV.2.9) Inlichtingen over de stopzetting van een oproep tot mededinging in de vorm van een vooraankondiging**

-

## AFDELING V: GUNNING VAN EEN OPDRACHT

**Opdracht nr.:** 1

**Perceel nr.:** -

**Benaming:** Callcenterdiensten

Een opdracht/perceel wordt gegund: ja

### V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT

#### V.2.1) Datum van de sluiting van de overeenkomst:

04/01/2023

#### V.2.2) Inlichtingen over inschrijvingen

Aantal inschrijvingen: 3

Aantal inschrijvingen van mkb-bedrijven: -

Aantal inschrijvingen van inschrijvers uit andere EU-lidstaten: -

Aantal inschrijvingen van inschrijvers uit landen die geen lid zijn van de EU: -

Aantal langs elektronische weg ontvangen inschrijvingen: 3

De opdracht is gegund aan een groep ondernemers: neen

#### V.2.3) Naam en adres van de contractant

Officiële benaming:

Teleperformance Netherlands B.V.

Nationale identificatie:

33287824

Postadres:

Ierlandlaan 45

Plaats:

ZOETERMEER

NUTS-code:

NL

Postcode:

2713HH

Land:

NL

Telefoon:

+31 0683982375

E-mail:

[niels.vandenbroek@teleperformance.com](mailto:niels.vandenbroek@teleperformance.com)

Fax:

-

Internetadres:

<http://www.teleperformance.nl>

De contractant is een mkb-bedrijf: neen

#### **V.2.4) Inlichtingen over de waarde van de opdracht/het perceel (exclusief btw)**

Aanvankelijk geraamde totale waarde van de opdracht/het perceel:  
215 000,00

Totale waarde van de opdracht/het perceel: 215 000,00

Munt: EUR

#### **V.2.5) Inlichtingen over uitbesteding**

-

## AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

### VI.3) NADERE INLICHTINGEN

De omvang van de opdracht is uitgedrukt in aantal telefoontjes per week. Zie ook de aanbestedingsleidraad. Bij de geraamde en definitieve waarde in TenderNed is daarom het Europese drempelbedrag opgenomen.

### VI.4) BEROEPSPROCEDURES

#### VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

Rechtbank Midden Nederland

Postadres:

Vrouwe Justitiaplein 1

Plaats:

Utrecht

Postcode:

3511 EX

Land:

NL

E-mail:

[midden-nederland@rechtspraak.nl](mailto:midden-nederland@rechtspraak.nl)

Telefoon:

+31 883620000

Internetadres:

<http://www.rechtspraak.nl>

Fax:

-

#### VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie

-

#### VI.4.3) Beroepsprocedure

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

-

#### VI.4.4) Dienst waar inlichtingen over de beroepsprocedures kunnen worden verkregen

-

14/02/2023

I. II. IV. V. VI.

---

**VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING**

14/02/2023