

**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:

CAK

Nationale identificatie:

56806787

Postadres:

Prinses Beatrixlaan 7

Plaats:

's-Gravenhage

NUTS-code:

NL

Postcode:

2595AK

Land:

NL

Contactpersoon:

Milada Odenkirchen

Telefoon:

+31 613298678

E-mail:

modenkirchen@hetcak.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.hetcak.nl>

Adres van het kopersprofiel:

<https://s2c.mercell.com/buyer/2467>

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST

Publiekrechtelijke instelling

I.5) HOOFDACTIVITEIT

- Economische en financiële zaken

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Uitbesteding afhandeling klantcontact

Referentienummer: INK22.034

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

79342320 - Diensten voor klantenservice

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

Het CAK had tot doel met deze aanbesteding twee Opdrachtnemers te contracteren, waaraan het CAK een deel van de klantcontacten met burgers kan outsourcen.

Deze doelstelling is slechts deels behaald, omdat er maar één opdrachtnemer gecontracteerd. Het CAK gaat in maart 2023 een nieuwe aanbesteding publiceren om zo alsnog een tweede opdrachtnemer te contracteren om de continuïteit de de dienstverlening naar de burger te borgen .

Het CAK gaat bij de nieuw te publiceren aanbesteding wijzigingen doorvoeren om zo beter aansluiting te vinden op de markt en om meer inschrijvingen te ontvangen. De wijzigingen zullen naar verwachting betrekking hebben op: de geschiktheidseisen, het plafond tarief, indexatie en de bonus-malus regeling.

II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

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

Waarde: 7 072 000,00

Munt: EUR

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

-

Perceel nr.: -

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

-

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)

Het CAK had tot doel met deze aanbesteding twee Opdrachtnemers te contracteren, waaraan het CAK een deel van de klantcontacten met burgers kan outsourcen.

Deze doelstelling is slechts deels behaald, omdat er maar één opdrachtnemer gecontracteerd. Het CAK gaat in maart 2023 een nieuwe aanbesteding publiceren om zo alsnog een tweede opdrachtnemer te contracteren om de continuïteit van de dienstverlening naar de burger te borgen.

Het CAK gaat bij de nieuw te publiceren aanbesteding wijzigingen doorvoeren om zo beter aansluiting te vinden op de markt en om meer inschrijvingen te ontvangen. De wijzigingen zullen naar verwachting betrekking hebben op: de geschiktheidseisen, het plafond tarief, indexatie en de bonus-malus regeling.

II.2.5) Gunningscriteria

Prijs

Weging: -

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: neen

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 233-673134

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.: T26519

Perceel nr.: -

Benaming: Uitbesteding afhandeling klantcontact

Een opdracht/perceel wordt gegund: ja

V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT

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

01/03/2023

V.2.2) Inlichtingen over inschrijvingen

Aantal inschrijvingen: 1

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: -

De opdracht is gegund aan een groep ondernemers: neen

V.2.3) Naam en adres van de contractant

Officiële benaming:

ETB Support Solutions B.V.

Nationale identificatie:

-

Postadres:

-

Plaats:

Weert

NUTS-code:

NL

Postcode:

-

Land:

NL

Telefoon:

-

E-mail:

-

Fax:

-

Internetadres:

-

De contractant is een mkb-bedrijf: ja

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

Aanvankelijk geraamde totale waarde van de opdracht/het perceel:

-

Totale waarde van de opdracht/het perceel: 3 536 000,00

Munt: EUR

V.2.5) Inlichtingen over uitbesteding

-

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

Het CAK had tot doel met deze aanbesteding twee Opdrachtnemers te contracteren, waaraan het CAK een deel van de klantcontacten met burgers kan outsourcen.

Deze doelstelling is slechts deels behaald, omdat er maar één opdrachtnemer gecontracteerd. Het CAK gaat in maart 2023 een nieuwe aanbesteding publiceren om zo alsnog een tweede opdrachtnemer te contracteren om de continuïteit van de dienstverlening naar de burger te borgen.

Het CAK gaat bij de nieuwe te publiceren aanbesteding wijzigingen doorvoeren om zo beter aansluiting te vinden op de markt en om meer inschrijvingen te ontvangen. De wijzigingen zullen naar verwachting betrekking hebben op: de geschiktheidseisen, het plafond tarief, indexatie en de bonus-malus regeling.

VI.4) BEROEPSPROCEDURES

VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

Rechtbank Den Haag

Postadres:

-

Plaats:

Den Haag

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

-

Telefoon:

-

Internetadres:

-

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

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

01/03/2023