

18/04/2025

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Gemeente Waalwijk
Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: KCC-dienstverlening

Beschrijving: De gemeente Waalwijk is voornemens één overeenkomst af te sluiten voor KCC-dienstverlening voor een periode van 4 jaar met ingang van 1 juni 2025. Dit is exclusief een eenzijdige optie tot verlenging van 4 x 1 jaar. De opdrachtgever neemt uiterlijk in januari van het jaar waarin de overeenkomst afloopt de beslissing tot verlenging. De Aanbestedende Dienst plaatst de volgende zaken binnen scope: • Het invullen van de telefonie-functie met inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt op de eigen locatie van Inschrijver • Het eenmalige implementeren van deze dienstverlening • Het opleiden van de eigen (nieuwe) medewerkers en het monitoren van de kwaliteit • Het signaleren, rapporteren aan en afstemmen met Opdrachtgever

Identificatiecode van de procedure: 400e7318-6805-41ac-8e81-2a0bb9a2f0c6

Interne identificatiecode : 2024-048743

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

Belangrijkste kenmerken van de procedure: Zie aanbestedingsdocument

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Midden-Noord-Brabant (NL415)

Land: Nederland

Aanvullende informatie : Waalwijk

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:
Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: KCC-dienstverlening

Zie aanbestedingsdocument De Aanbestedende Dienst plaatst de volgende

Beschrijving:	zaken binnen scope: • Het invullen van de telefonie-functie (zoals verder uitgewerkt in paragraaf 1.2.4) met inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt op de eigen locatie van Inschrijver • Het eenmalige implementeren van deze dienstverlening • Het opleiden van de eigen (nieuwe) medewerkers en het monitoren van de kwaliteit • Het signaleren, rapporteren aan en afstemmen met Opdrachtgever
Interne identificatiecode :	1
5.1.1 Doel	
Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten
Opties:	
Beschrijving van de opties:	Eenzijdige optie tot verlenging van Vier (4) keer één (1) jaar. De opdrachtgever neemt uiterlijk in januari van het jaar waarin de overeenkomst afloopt de beslissing tot verlenging.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS):	Midden-Noord-Brabant (NL415)
Land:	Nederland
Aanvullende informatie :	Waalwijk

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd:	48 Maand
-----------	----------

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen:	4
Overige informatie over verlengingen:	Eenzijdige optie tot verlenging van Vier (4) keer één (1) jaar. De opdrachtgever neemt uiterlijk in januari van het jaar waarin de overeenkomst afloopt de beslissing tot verlenging.

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake ja overheidsopdrachten (GPA):

5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen:	Geen strategische aanbesteding
---------------------------------------	--------------------------------

5.1.10 Gunningscriteria

Criterion:	
Type:	Prijs
Naam:	Prijs
	U dient de totaalprijs aan te bieden conform formulier C. Genoemde aantallen betreffen een indicatie. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Prijzen zijn exclusief BTW. De door u aangeboden prijs per call en de door u aangeboden eenmalige kosten die in rekening worden gebracht voor de implementatie, zijn all-in voor alle werkzaamheden behorende bij de taken ten behoeve van het uitvoeren van de geformuleerde werkzaamheden, zoals, maar niet beperkt tot de lever-, installatie- en montagekosten, de

Beschrijving:	opstart- en instructiekosten, de kosten voor mogelijke vervanging, de onderhoudskosten, kosten van administratie, overhead, (montage)materiaal, opslagkosten en voorraadbeheer, logistieke en transportkosten, reiskosten, brandstofkosten, afschrijvingen vervoersmiddelen, afvoer- en demontagekosten bij contractmutaties en bij contractbeëindiging, analyses, kosten voor overleg en advisering, kosten voor managementrapportages, ICT kosten, verzekeringen, afvalbeheersbijdrage, belastingen, heffingen, winst en opslag, etc. Inschrijver accepteert alleen de kosten die zijn opgevoerd in Formulier C Prijsopgave.
Categorie van het gunningscriterium gewicht:	Vaste waarde (totaal)
Gunningscriterium numerieke waarde:	0
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K1.1 Sociaal Ondernemen (1)
Beschrijving:	Wanneer Inschrijver op het moment van gunning van de Opdracht op het gebied van sociaal ondernemen al meer stappen heeft ondernomen dan minimaal gesteld, dan worden hiervoor aan Inschrijver een percentage van de maximaal te behalen korting toegekend, conform het overzicht in het aanbestedingsdocument.
Categorie van het gunningscriterium gewicht:	Vaste waarde (totaal)
Gunningscriterium numerieke waarde:	24 000
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K1.2 Sociaal ondernemen (2)
Beschrijving:	In eis 9 (PvE) wordt gesteld dat Inschrijver er zorg voor draagt dat bij aanvang van de Opdracht minimaal 25% van de inkomende oproepen afgehandeld wordt door medewerkers van het kernteam met een afstand tot de arbeidsmarkt. Indien Inschrijver aangeeft bij aanvang van de dienstverlening meer dan de gevraagde 25% van de oproepen af te handelen door medewerkers van het kernteam met een afstand tot de arbeidsmarkt, worden hiervoor aan Inschrijver een percentage van de maximaal te behalen korting toegekend.
Categorie van het gunningscriterium gewicht:	Vaste waarde (totaal)
Gunningscriterium numerieke waarde:	24 000
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K2 Plan van Aanpak
Beschrijving:	Opdrachtnemer levert een plan van aanpak voor de implementatie van de dienstverlening, waarbij in maximaal 6 pagina's A4 (inclusief planning op 1 A4) minimaal wordt beschreven: • Hoe Inschrijver ervoor zorgdraagt dat de dienstverlening per overeengekomen ingangsdatum operationeel is (big bang scenario) • Welke activiteiten Inschrijver hiertoe gaat uitvoeren • Welke planning en fasering Inschrijver daarbij hanteert • Op welke wijze Inschrijver het kernteam gaat inrichten, instrueren en aansturen • Welke

inbreng/inspanning Inschrijver tijdens de implementatiefase verwacht van Opdrachtgever

Categorie van het gunningscriterium gewicht:

Vaste waarde (totaal)

Gunningscriterium numerieke waarde:

30 000

Criterium:

Type:

Kwaliteit

Naam:

K3 Samenwerking

Beschrijving:

Opdrachtnemer beschrijft in maximaal 2 pagina's A4 haar visie op de samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waarbij minimaal ingegaan wordt op: • De frequentie en invulling van overleggen • Het signaleren van de afwijkingen • Het signaleren van mogelijke (proces-) verbetering van de dienstverlening Het antwoord wordt beoordeeld aan de hand van de volgende elementen: • Samenhang • Ingaan op alle aspecten • Mate waarin actief wordt meegedacht

Categorie van het gunningscriterium gewicht:

Vaste waarde (totaal)

Gunningscriterium numerieke waarde:

30 000

Criterium:

Type:

Kwaliteit

Naam:

K4 Kwaliteit

Beschrijving:

Opdrachtnemer beschrijft in maximaal 5 pagina's A4 haar visie en aanpak met betrekking tot het continu waarborgen van de kwaliteit van door Opdrachtgever gevraagde dienstverlening en gaat daarbij expliciet in op: o Het borgen van de kwaliteit van de gesprekken. Opdrachtnemer beschrijft daarbij minimaal: • Kwaliteitsmonitoring • Voorspellen, plannen en roosteren ook bij calamiteiten • Implementatie van nieuwe producten en diensten (bijv nav wet en regelgeving) • De loop van het proces na aannemen van inkomend telefoongesprek • Eventuele instrumenten die worden ingezet voor kwaliteitsborging o De werving/selectie, begeleiding en coaching van de medewerkers. Opdrachtnemer beschrijft daarbij minimaal: • Op welke wijze Inschrijver medewerkers gaat selecteren (en indien nodig werven) • De wijze medewerkers worden getraind gedurende implementatiefase • De wijze medewerkers worden getraind die gedurende de overeenkomst instromen • De wijze waarop wordt vastgesteld of een medewerker gereed is om deel te nemen aan de uitvoering van de dienstverlening • De wijze waarop Opdrachtnemer zorgdraagt voor tevreden, gemotiveerde en betrokken medewerkers

Categorie van het gunningscriterium gewicht:

Vaste waarde (totaal)

Gunningscriterium numerieke waarde:

36 000

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Gemeente Waalwijk - Rechtbank Zeeland-West-Brabant
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:	Gemeente Waalwijk
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures:	Gemeente Waalwijk
Organisatie die het contract ondertekent:	Gemeente Waalwijk

6. Resultaten

Waarde van alle contracten toegekend in deze kennisgeving: 251 280 Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam: SociaalPlus B.V.

Inschrijving:

Identificatiecode van de inschrijving: 1

Identificatiecode van het perceel of de groep percelen: LOT-0000

Waarde van de aanbesteding: 251 280 Euro

De inschrijving is gerangschikt: neen

De inschrijving is een variant: neen

Onderaanneming: Neen

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract: CON-0001

Titel: P1 KCC-dienstverlening

Datum waarop de winnaar is gekozen: 06/03/2025

Datum van sluiting van het contract: 17/04/2025

Organisatie die het contract ondertekent: Gemeente Waalwijk

6.1.4 Statistische informatie

Samenvatting van de door de koper ontvangen beroepen:

Aantal klagers: 0

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen inschrijvingen: Elektronisch ingediende inschrijvingen

Aantal ontvangen
inschrijvingen of
verzoeken tot deelname
:

2

Type van de ontvangen
inschrijvingen: Inschrijvingen van micro-, kleine en middelgrote inschrijvers

Aantal ontvangen
inschrijvingen of
verzoeken tot deelname
:

1

Type van de ontvangen
inschrijvingen: Inschrijvingen

Aantal ontvangen
inschrijvingen of
verzoeken tot deelname
:

2

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Gemeente Waalwijk
Registratienummer: 261873054
Postadres: Taxandriaweg 6
Stad: Waalwijk
Postcode: 5141 PA
Onderverdeling land
(NUTS): Midden-Noord-Brabant (NL415)
Land: Nederland
Contactpunt: Famke Rademakers
E-mail: inkoop@waalwijk.nl
Telefoon: +31 416683456
Internetadres: <http://www.waalwijk.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Zeeland-West-Brabant
Postadres: Stationslaan 10
Stad: Breda
Postcode: 4815 GW
Onderverdeling land
(NUTS): West-Noord-Brabant (NL411)
Land: Nederland
Contactpunt: Rechtbank Zeeland-West-Brabant
E-mail: info@rechtspraak.nl
Telefoon: +31 883616000
Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Organisatie die het contract ondertekent

8.1 ORG-0002

Officiële naam: SociaalPlus B.V.
Omvang van de ondernemer: Klein
Registratienummer: 50246046
Postadres: Paul Krugerweg 43b
Stad: Ermelo
Postcode: 3851ZH
Onderverdeling land (NUTS): Veluwe (NL221)
Land: Nederland
Contactpunt: Ronald van Esch
E-mail: ronald@sociaalplus.nl
Telefoon: +31 653111578
Internetadres: <http://www.sociaalplus.nl>
Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze percelen: LOT-0000

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: f7cfce1a-c1ab-4d5b-9186-7f89c430a19e - 01

Type formulier: Resultaat

Type aankondiging: Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 18/04/2025 13:40 +02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands