

23/07/2025

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: CAK
Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Uitbesteding afhandeling voice klantcontact
Beschrijving: De scope van de aanbesteding heeft betrekking tot het uitbesteden van de voice activiteiten voor de regelingen WMO en WLZ. De zorgvuldig geraamde opdrachtwaarde van de Raamovereenkomst is afgerond € 12.150.000,-. In de aanbesteding worden herzieningsclausules opgenomen met een waarde van 50% van de zorgvuldig geraamde waarde. De maximale waarde van de opdracht is vastgesteld op € 18.225.000,-.
Identificatiecode van de procedure: 374ceee5-04ca-4d1e-b728-3535fbba3ccc
Interne identificatiecode : INK25.005
Type procedure: Openbaar
De procedure wordt versneld: neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice
Aanvullende classificatie (cpv): 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland
Overal in het desbetreffende land

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 12 150 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:
Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: Uitbesteding afhandeling voice klantcontact
Beschrijving: De scope van de aanbesteding heeft betrekking tot het uitbesteden van de voice activiteiten voor de regelingen WMO en WLZ. De zorgvuldig geraamde opdrachtwaarde van de Raamovereenkomst is afgerond € 12.150.000,-. In de aanbesteding worden herzieningsclausules opgenomen met een waarde van 50% van de zorgvuldig geraamde waarde. De maximale waarde van de opdracht is vastgesteld op € 18.225.000,-.
Interne identificatiecode

: 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

Aanvullende classificatie (cpv): 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten

Opties:

Beschrijving van de opties: Het CAK is voornemens over te gaan tot het sluiten van een Raamovereenkomst met een looptijd van 2 jaar vast, met de optie tot verlenging van 2 maal 1 jaar.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie

:

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 48 Maand

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Overige informatie over verlengingen: Met de optie tot verlenging van 2 maal 1 jaar.

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 12 150 000 Euro

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

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Kwaliteit/prijs

Beschrijving: Zie inschrijvingsleidraad.

Categorie van het gunningscriterium drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 0

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor
beroepsprocedures: CAK - Rechtbank Den Haag

Organisatie die nadere
inlichtingen over de
aanbestedingsprocedure
verstrekkt: CAK

Organisatie die meer
informatie geeft over
beroepsprocedures: CAK

Organisatie die het
contract ondertekent: CAK

6. Resultaten

Maximumwaarde van
de
raamovereenkomsten in
deze aankondiging: 18 225 000 Euro

Waarde bij benadering
van de 12 150 000 Euro
raamovereenkomsten:

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

Raamovereenkomst:

Maximumwaarde van
de raamovereenkomst: 18 225 000 Euro

Opnieuw geraamde
waarde van de 12 150 000 Euro
raamovereenkomst:

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam: Concentrix Nederland B.V.

Inschrijving:

Identificatiecode van
de inschrijving: 1

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

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 Uitbesteding afhandeling voice klantcontact

Datum waarop de
winnaar is gekozen: 05/06/2025

Datum van sluiting van het contract: 26/06/2025

Organisatie die het contract ondertekent: CAK

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 : 4

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

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname : 0

Type van de ontvangen inschrijvingen: Inschrijvingen

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname : 4

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: CAK

Registratienummer: 271786281

Postadres: Prinses Beatrixlaan 7

Stad: Den Haag

Postcode: 2595 AK

Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederland

Contactpunt: Jawad el Youssofi

E-mail: inkoop@hetcak.nl

Telefoon: +31 887114000

Internetadres: <http://www.hetcak.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Den Haag

Stad: Den Haag

Postcode: 2595 AJ

Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederland

E-mail: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Internetadres: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/RechtbankDen-Haag>

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: Concentrix Nederland B.V.
Omvang van de ondernemer: Groot
Registratienummer: 27117788
Postadres: Amersfoortsestraat 28
Stad: AMERSFOORT
Postcode: 3821CB
Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land: Nederland
Contactpunt: Udo Helbers
Telefoon: +31 889324000
Internetadres: <https://www.concentrix.com/nl/netherlands/>

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze percelen: LOT-0000

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: b67e192c-bcc1-4f22-ad72-1b9bd4efaddd - 01

Type formulier: Resultaat

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

Verzenddatum van de aankondiging: 23/07/2025 21:21 +02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands