

17/03/2025

## 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  
Overall 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

De koper behoudt zich het recht voor aanvullende aankopen te doen bij de contractant, zoals hier beschreven: 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**

Voorbehouden deelname: Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Niet vereist

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.  
Gewicht (punten, exact) 0  
:

#### 5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor  
verzoeken om 09/04/2025 10:00 +02:00  
aanvullende informatie:

Adres van de  
aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/371276>

#### 5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening Vereist  
:

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/371276>

Talen waarin  
inschrijvingen of  
verzoeken tot deelname Nederlands  
kunnen worden  
ingediend:

Elektronische catalogus Niet toegestaan  
:

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de  
ontvangst van 28/04/2025 10:00 +02:00  
inschrijvingen:

Uiterste datum tot  
wanneer de 3 Maand  
inschrijving geldig  
moet blijven:

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 28/04/2025 10:05 +02:00

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de  
opdracht moet  
plaatsvinden binnen het Neen  
kader van programma's  
voor maatwerkbedrijven  
:

Elektronische  
facturering: Vereist

Er zal worden  
gebruikgemaakt van neen  
elektronische  
orderplaatsing:

Er zal worden  
gebruikgemaakt van neen  
elektronische betaling:

#### 5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal  
deelnemers: 1

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

Elektronische veiling: neen

#### **5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie**

Organisatie voor  
beroepsprocedures: CAK

Organisatie die nadere  
inlichtingen over de  
aanbestedingsprocedure  
verstrekkt: CAK

Organisatie die meer  
informatie geeft over  
beroepsprocedures: CAK

Organisatie die  
verzoeken tot deelname  
ontvangt: CAK

### **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 (NL332)

Land: Nederland

Contactpunt: Jawad el Youssofi

E-mail: [inkoop@hetcak.nl](mailto: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 (NL332)

Land: Nederland

E-mail: [voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl](mailto: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 verstrekkt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

## **11. Informatie over een aankondiging**

### **11.1 Informatie over een aankondiging**

Identificatiecode/versie  
van de aankondiging: dba7e904-d094-4ba5-a22a-bd85213aaa8b - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de  
aankondiging: 17/03/2025 16:33 +01:00

Talen waarin deze  
aankondiging officieel  
beschikbaar is: Nederlands

### **11.2 Informatie over de bekendmaking**