

## 1. Koper

### 1.1 Koper

Officiële naam: Stichting het Juridisch Loket

Rechtsvorm van de koper:  
: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

## 2. Procedure

### 2.1 Procedure

Titel: Callcenterdiensten

Beschrijving: Het Juridisch Loket, (hierna: "het Juridisch Loket" of "Opdrachtgever") is voornemens een Europese aanbesteding te starten voor het afsluiten van een overeenkomst met één partij voor callcenterdiensten. De hoofddoelstelling van het Juridisch Loket is het bieden van laagdrempelige toegang tot rechtshulp. Dat doet het Juridisch Loket onder andere telefonisch. De rechtzoekende burger krijgt - met een gratis nummer - toegang tot tijdige en klantgerichte telefonische ondersteuning, waarbij continuïteit, toegankelijkheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening gewaarborgd zijn. Daarnaast is het uiteraard van belang dat er zorgvuldig en veilig wordt omgegaan met persoonsgegevens conform de AVG, in het kader van de correcte registratie en afhandeling van gesprekken. Zie aanbestedingsleidraad.

Identificatiecode van de procedure: 294b92fd-88fd-4b44-8cb8-f587f30b7d3e

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

#### 2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

#### 2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

#### 2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 38 400 000 Euro

#### 2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

#### 2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

## 5. Perceel

### 5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: Callcenterdiensten

Beschrijving: Het Juridisch Loket, (hierna: "het Juridisch Loket" of "Opdrachtgever") is voornemens een Europese aanbesteding te starten voor het afsluiten van een overeenkomst met één partij voor callcenterdiensten. De hoofddoelstelling van het Juridisch Loket is het bieden van laagdrempelige toegang tot rechtshulp. Dat doet het Juridisch Loket onder andere telefonisch. De rechtzoekende burger krijgt - met een gratis nummer - toegang tot tijdige en klantgerichte telefonische ondersteuning, waarbij continuïteit, toegankelijkheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening gewaarborgd zijn. Daarnaast is het uiteraard van belang dat er zorgvuldig en

veilig wordt omgegaan met persoonsgegevens conform de AVG, in het kader van de correcte registratie en afhandeling van gesprekken. Zie aanbestedingsleidraad.

Interne identificatiecode: 1

#### 5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

Opties:

Beschrijving van de opties: Zie aanbestedingsleidraad.

#### 5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall 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: Na het einde van de initiële periode kan de overeenkomst tweemaal met twee (2) jaar worden verlengd tot uiterlijk 31 augustus 2034, met de mogelijkheid voor opdrachtgever om gedurende de gehele looptijd tussentijds op te zeggen met een opzegtermijn van zes maanden.

#### 5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 38 400 000 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

#### 5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

#### 5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam:	GC 1: Implementatie en overgang
Beschrijving:	Zie aanbestedingsleidraad. Let op: de precieze wegingen van de gunningscriteria staan in de aanbestedingsleidraad.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	14
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	GC 2: Uitvoering en beheersing dienstverlening
Beschrijving:	Zie aanbestedingsleidraad. Let op: de precieze wegingen van de gunningscriteria staan in de aanbestedingsleidraad.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	21
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	GC 3: Menselijke maat & toegankelijkheid
Beschrijving:	Zie aanbestedingsleidraad. Let op: de precieze wegingen van de gunningscriteria staan in de aanbestedingsleidraad.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	17
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	GC 4: Innovatie en verbetering
Beschrijving:	Zie aanbestedingsleidraad. Let op: de precieze wegingen van de gunningscriteria staan in de aanbestedingsleidraad.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	11
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	GC 5: Duurzaamheid
Beschrijving:	Zie aanbestedingsleidraad
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	7
Criterium:	
Type:	Kosten

Naam: Prijs  
Beschrijving: Zie aanbestedingsleidraad  
Categorie van het gunningscriterium drempel: Gewicht (punten, exact)  
Gunningscriterium numerieke waarde: 30

#### 5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 12/05/2026 10:00 +02:00

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/419469>

#### 5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/419469>

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

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 08/06/2026 10:00 +02:00

Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven: 6 Maand

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 08/06/2026 10:01 +02:00

Voorwaarden van het contract:

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

Elektronische facturering  
: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

Rechtsvorm die moet worden aangenomen door een combinatie van Verklaring Combinatie, Onderaanneming en/of Beroep op Derde(n)

inschrijvers aan wie een opdracht wordt gegund:

#### 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: Stichting het Juridisch Loket - Rechtbank Midden Nederland

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Stichting het Juridisch Loket

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Stichting het Juridisch Loket

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Stichting het Juridisch Loket

### 8. Organisaties

#### 8.1 ORG-0001

Officiële naam: Stichting het Juridisch Loket

Registratienummer: 531914125

Postadres: Moreelsepark 13de etage

Stad: UTRECHT

Postcode: 3511EP

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

Contactpunt: Lotte Kwaaitaal

E-mail: [lotte.kwaaitaal@tenderpeople.nl](mailto:lotte.kwaaitaal@tenderpeople.nl)

Telefoon: +31 302326410

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

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Midden Nederland

Postadres: Vrouwe Justitiaplein 1

Stad: Utrecht

Postcode: 3511 EX

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

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

Telefoon: +31 883620000

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

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

**Informatie over een aankondiging**

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 42d442d0-07e0-48ba-95fb-1053958f6aee - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 09/04/2026 16:16 +02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands