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

Overal 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

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

Rijksoverheid

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

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:	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.

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

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

5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen:	Geen strategische aanbesteding

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

Rijksoverheid

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

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Stichting het Juridisch Loket - Rechtbank Midden Nederland
Organisatie die nadere inlichtingen over de	

Rijksoverheid

aanbestedingsprocedure verstrekt:	Stichting het Juridisch Loket
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures:	Stichting het Juridisch Loket
Organisatie die het contract ondertekent:	Stichting het Juridisch Loket

6. Resultaten

Waarde van alle contracten toegekend in deze kennisgeving:	31 088 419,2 Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:	
Officiële naam:	Teleperformance Netherlands B.V.
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	1
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
Waarde van de aanbesteding:	15 544 209,6 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 Callcenterdiensten
Datum waarop de winnaar is gekozen:	08/07/2026
Datum van sluiting van het contract:	01/10/2026
Organisatie die het contract ondertekent:	Stichting het Juridisch Loket

6.1.4 Statistische informatie

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	
Type van de ontvangen inschrijvingen:	Elektronisch ingediende inschrijvingen
Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	7
Type van de ontvangen inschrijvingen:	Inschrijvingen van micro-, kleine en middelgrote inschrijvers
Aantal ontvangen inschrijvingen of	0

Rijksoverheid

verzoeken tot deelname:	
Type van de ontvangen inschrijvingen:	Inschrijvingen
Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	7

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
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
Telefoon:	+31 883620000
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:	Teleperformance Netherlands B.V.
Omvang van de ondernemer:	Groot
Registratienummer:	33287824
Postadres:	Ierlandlaan 45
Stad:	ZOETERMEER
Postcode:	2713HH
Onderverdeling land (NUTS):	Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Rijksoverheid

Land:	Nederland
Internetadres:	http://www.teleperformance.nl
Rollen van deze organisatie:	
Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0000

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	ca7e876e-7a4c-4c3f-b6f5-ef9e0d7d486b - 01
Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	21/10/2026 08:52 +02:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid