1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Dienst Wegverkeer (RDW)
Rechtsvorm van de koper :	Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Klantcontactdiensten
Beschrijving:	De RDW wil met deze Openbare Europese Aanbesteding één Inschrijver contracteren die aantoonbare expertise en toegevoegde waarde kan leveren voor de RDW in het verrichten van Klantcontactdiensten voor het KlantContactCentrum (hierna aangeduid als KCC) in Veendam.
Identificatiecode van de procedure:	861d84bd-7715-4406-a2f0-515956c97461
Interne identificatiecode:	56701b06-bfde-4f62-9e24-5e55e10d44b1
Type procedure:	Openbaar
De procedure wordt versneld:	neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten
Aanvullende classificatie (cpv):	64000000 Post- en telecommunicatiediensten
Aanvullende classificatie (cpv):	64214200 Telefooncentraledienssten
Aanvullende classificatie (cpv):	79342320 Diensten voor klantenservice

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:	Zie documentatie

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	33 000 000 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:	Klantcontactdiensten
Beschrijving:	De RDW wil met deze Openbare Europese Aanbesteding één Inschrijver contracteren die aantoonbare expertise en toegevoegde waarde kan leveren voor de RDW in het verrichten van Klantcontactdiensten voor het KlantContactCentrum (hierna aangeduid als KCC) in Veendam.

Rijksoverheid

Interne identificatiecode:	138c1d72-c019-4471-9b26-d88e89a55166

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten
Aanvullende classificatie (cpv):	64000000 Post- en telecommunicatiediensten
Aanvullende classificatie (cpv):	64214200 Telefooncentraledienst en
Aanvullende classificatie (cpv):	79342320 Diensten voor klantenservice

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:	Zie documentatie

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd:	4 Jaar

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen:	4
Overige informatie over verlengingen:	Er zal een Raamovereenkomst worden gesloten met één Inschrijver met een initiële duur van vier (4) jaar, met daaraan voorafgaand een Implementatiefase van vier (4) maanden. De RDW kan eenzijdig de Overeenkomst vier (4) keer - onder gelijkblijvende condities - verlengen met een periode van één (1) jaar.

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	33 000 000 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden deelname :	Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

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

5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria:	Aanbestedingsstuk

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken:	https://s2c.mercell.com/today/197992

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening:	Toegestaan
Adres voor indiening:	https://s2c.mercell.com/today/197992
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname	Nederlands

Rijksoverheid

kunnen worden ingediend:	
Elektronische catalogus:	Niet toegestaan
Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen:	09/07/2026 10:00 +00:00
Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven:	4 Maand

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:	ja
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling:	ja

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers:	1

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Rechtbank Den Haag
Informatie over de termijnen voor beroep:	De afgewezen Inschrijvers zullen in de gelegenheid worden gesteld om binnen 20 kalenderdagen na de datum van verzending van de voorlopige gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde rechter. Indien binnen deze termijn van 20 kalenderdagen een kort gedingdagvaarding niet correct is betekend, zal de RDW naar verwachting overgaan tot definitieve gunning van de Opdracht.

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Dienst Wegverkeer (RDW)
Registratienummer:	27374436
Postadres:	Europaweg 205
Stad:	Zoetermeer
Postcode:	2711ER
Onderverdeling land (NUTS):	Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Lauren Duteweert
E-mail:	lduteweert@rdw.nl

Rijksoverheid

Telefoon:	+31615650699
Internetadres:	https://www.rdw.nl
Kopersprofiel:	https://s2c.mercell.com/buyer/31176

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	Rechtbank Den Haag
Registratienummer:	82946175
Afdeling:	Civiel recht
Postadres:	Prins Clauslaan 60
Stad:	Den Haag
Postcode:	2595 AJ
Onderverdeling land (NUTS):	Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land:	Nederland
Contactpunt:	.
E-mail:	voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
Telefoon:	+31883612221
Fax:	+31

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	f60ccc78-7f01-4685-8913-a75b4c4ea43d - 01
Type formulier:	Mededinging
Type aankondiging:	Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	22/04/2026 13:11 +00:00
Aankondiging datum verzending (eSender):	22/04/2026 14:42 +00:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid