1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)
Rechtsvorm van de koper :	Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Europese aanbesteding klantcontactcentrum
Beschrijving:	De scope van de aanbesteding ziet toe op het leveren van ondersteuning bij het afhandelen van inkomend belverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen en WOZ-waardering op de momenten waarop aanvullende capaciteit nodig is, waaronder piekmomenten rondom aanslagen, beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen en andere relevante procesmomenten. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding heeft een geraamde opdrachtwaarde van € 200.000,00 exclusief btw per jaar en derhalve een totale geraamde opdracht van € 1.200.000,00 exclusief btw gedurende de gehele looptijd van zes (6) jaar. Let op: De geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde exclusief btw is tevens het plafondbedrag voor de jaarlijkse kosten van het ICT-beheer. Indien de door Inschrijver geoffreerde jaarlijkse kosten in Annex III Prijzenblad het plafondbedrag overschrijden, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.
Identificatiecode van de procedure:	90563aa4-087c-4b1f-a4c0-77033c357b03
Type procedure:	Openbaar
De procedure wordt versneld:	neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	64200000 Telecommunicatiediensten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Utrecht

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden:	Aanbestedingsstuk, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel:	Europese aanbesteding klantcontactcentrum
Beschrijving:	De scope van de aanbesteding ziet toe op het leveren van ondersteuning bij het afhandelen van inkomend belverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen en WOZ-waardering op de momenten waarop aanvullende capaciteit nodig is, waaronder piekmomenten rondom aanslagen, beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen en andere relevante procesmomenten. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding heeft een geraamde opdrachtwaarde van € 200.000,00 exclusief btw per jaar en derhalve een totale geraamde

Rijksoverheid

	opdracht van € 1.200.000,00 exclusief btw gedurende de gehele looptijd van zes (6) jaar. Let op: De geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde exclusief btw is tevens het plafondbedrag voor de jaarlijkse kosten van het ICT-beheer. Indien de door Inschrijver geoffreerde jaarlijkse kosten in Annex III Prijzenblad het plafondbedrag overschrijden, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.
Interne identificatiecode:	1

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	64200000 Telecommunicatiediensten
Opties:	
Beschrijving van de opties:	Aanbestedende dienst heeft de scope en omvang van deze aanbesteding vastgesteld op basis van een inschatting van de behoefte aan ondersteuning bij het inhoudelijk afhandelen van inkomend belverkeer. Een aanpassing van de behoefte kan mogelijkerwijs leiden tot een verandering in aantallen en/of de behoefte aan aanvullende, noodzakelijke leveringen en/of diensten. Indien een wijziging in behoefte optreedt, wordt in onderling overleg tussen de Aanbestedende Dienst en Inschrijver vastgesteld welke gevolgen dit heeft voor de reeds uitgevoerde en nog uit te voeren leveringen en/of diensten. Hierbij geldt dat: 1. De Aanbestedende dienst uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de opdracht. Dit geldt bijvoorbeeld in de volgende situaties: 1. Ondersteuning bij het inhoudelijk afhandelen van andere communicatiekanalen (bijvoorbeeld via Whatsapp/chatbot e.d.). 2. Aanbestedende dienst behoefte heeft aan het inzetten van vroegsignalering inclusief uitgaand belverkeer. 2. De Aanbestedende dienst uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die binnen de oorspronkelijke aard en strekking van de opdracht vallen. 3. Aanvullende leveringen en/of diensten slechts in opdracht worden gegeven tot een maximale meerwaarde van 50% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde exclusief btw, zoals geoffreerd in Annex III Prijzenblad. Eventuele aanvullende en met deze aanbesteding verband houdende leveringen en/of diensten worden dan additioneel in opdracht gegeven, zonder dat daarvoor een nieuwe aanbesteding wordt doorlopen. Indien de cumulatieve waarde van de wijzigingen de grens in punt 3 overschrijdt, wordt een separate aanbestedingsprocedure doorlopen. Deze bepaling is nadrukkelijk bedoeld als herzieningsclausule in de zin van artikel 2.163c van de Aanbestedingswet en waarborgt dat wijzigingen transparant, proportioneel en rechtmatig worden doorgevoerd binnen de kaders van de oorspronkelijke opdracht.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland
Overal in het desbetreffende land	
Aanvullende informatie:	Utrecht

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd:	72 Maand

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen:	3
Overige informatie over verlengingen:	Aanbestedende dienst heeft een éénzijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van drie (3) keer één (1) jaar.

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	Niet vereist

Rijksoverheid

moeten worden vermeld :	
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

5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria:	Aanbestedingsstuk, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	Prijswens 1
Beschrijving:	Prijswens 1
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	30
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Kwaliteitswens 1
Beschrijving:	Kwaliteitswens 1
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	25
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Kwaliteitswens 2
Beschrijving:	Kwaliteitswens 2
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	45

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie:	15/09/2026 23:59 +02:00
Adres van de aanbestedingsstukken:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/434309

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Rijksoverheid

Voorwaarden voor indiening:	
Elektronische indiening:	Vereist
Adres voor indiening:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/434309
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:	05/10/2026 12:00 +02:00
Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven:	6 Maand
Informatie over de openbare opening:	
Openingsdatum:	05/10/2026 12:05 +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

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers:	1
	Aanbestedende dienst hanteert voor de raamovereenkomst een langere looptijd dan vier (4) jaar als bedoeld in artikel 2.140 lid 3 Aanbestedingswet. Aanbestedende dienst motiveert deze langere looptijd als volgt: • De opdracht ziet op het leveren van ondersteuning bij het afhandelen van inkomend belverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen en WOZ-waardering op de momenten waarop aanvullende capaciteit nodig is. Daarbij gaat het onder meer om piekmomenten rondom aanslagen, beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen en andere relevante procesmomenten. Continuïteit, bereikbaarheid, juiste informatieverstrekking, klantgerichte gespreksvoering en een beheerste inzet van aanvullende capaciteit zijn voor Aanbestedende dienst essentieel. Een wisseling van Inschrijver vraagt om voorbereiding, implementatie, opleiding van medewerkers, afstemming van scripts en werkinstructies, inrichting van werkprocessen, afstemming over escalaties, rapportages en kwaliteitsbewaking. Een te korte looptijd vergroot het risico op discontinuïteit en leidt tot een relatief hoge implementatie- en overdrachtslast ten opzichte van de aard en omvang van de opdracht. •

Rijksoverheid

Rechtvaardiging voor de looptijd van de raamovereenkomst:	Daarnaast is voor deze opdracht van belang dat medewerkers van Inschrijver beschikken over voldoende actuele kennis van de dienstverlening, de relevante belastingprocessen, de WOZ-systematiek, de werkinstructies van Aanbestedende dienst en de gewenste wijze van klantcontact. Deze kennis wordt niet volledig bij aanvang opgebouwd, maar ontstaat mede door ervaring met de specifieke vragen, piekperiodes, procesmomenten, terugkerende klantvragen en samenwerking met de organisatie van Aanbestedende dienst. Een langere looptijd stelt Inschrijver in staat om deze kennis structureel op te bouwen, te borgen en actueel te houden. Dit draagt bij aan betere gesprekskwaliteit, minder foutieve informatieverstrekking, efficiëntere afhandeling en beperking van de belasting op de organisatie van Aanbestedende dienst. • Ook de beschikbaarheid van voldoende geschikte en getrainde medewerkers vraagt om een zekere mate van contractuele zekerheid. Inschrijver moet medewerkers kunnen werven, opleiden, coachen, beschikbaar houden en waar nodig tijdig kunnen opschalen voor piekmomenten. Een langere looptijd biedt Inschrijver meer zekerheid om capaciteit doelmatig te organiseren, kennisdragers te behouden, personeelswisselingen beheerst op te vangen en processen structureel af te stemmen op de dienstverlening aan Aanbestedende dienst. Dit draagt bij aan een stabiele uitvoering van de opdracht en aan een evenwichtige prijs-kwaliteitverhouding gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Aanbestedende dienst acht een langere looptijd daarom noodzakelijk en proportioneel gelet op het voorwerp van de raamovereenkomst, de vereiste continuïteit en bereikbaarheid van het klantcontactcentrum, de benodigde implementatie- en opleidingsinspanning, het belang van kennisopbouw en kennisbehoud en de noodzaak om voldoende geschikte capaciteit beschikbaar te hebben tijdens piekperiodes. De langere looptijd gaat niet verder dan noodzakelijk is om deze doelstellingen te bereiken.

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU) - Rechtbank Midden Nederland
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:	Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures:	Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt:	Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)
Registratienummer:	41723948
Postadres:	Stadsplateau 1
Stad:	UTRECHT
Postcode:	3521AZ
Onderverdeling land (NUTS):	Utrecht (NL350)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Arno Harbers
E-mail:	m.vrisouvaneck@bghu.nl
Telefoon:	+31 620525866

Rijksoverheid

Fax:	+31 620525866
Internetadres:	http://www.bghu.nl
Andere contactpunten:	
Officiële naam:	Rechtbank Midden Nederland
Postadres:	Vrouwe Justitiaplein 1
Stad:	Utrecht
Postcode:	3511 EX
Onderverdeling land (NUTS):	Utrecht (NL350)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Rechtbank Midden Nederland
E-mail:	info@rechtspraak.nl
Telefoon:	+31 302233000
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:	437c3720-a4f3-438e-9bdc-d72750a9f95a - 01
Type formulier:	Mededinging
Type aankondiging:	Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	21/07/2026 18:43 +02:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid