

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Ministerie van Algemene Zaken
Rechtsvorm van de koper: Centrale overheidsinstantie
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Contactfunctie Rijksoverheid 1400
Beschrijving: Dienst Publiek en Communicatie (DPC) zoekt een Opdrachtnemer voor de uitvoering van de contactfunctie via het publieksinformatienummer 1400 en de bijbehorende digitale kanalen. De geraamde waarde van de Opdracht bedraagt gemiddeld € 1.900.000 exclusief btw per jaar, derhalve € 11.400.000 exclusief btw over een looptijd van zes jaar.
Identificatiecode van de procedure: d4908056-011c-47c6-a423-7fe756be743b
Interne identificatiecode: 201865001.024.003
Type procedure: Openbaar
De procedure wordt versneld: neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum
Aanvullende classificatie (cpv): 64200000 Telecommunicatiediensten
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 : 1 900 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:
Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: Contactfunctie Rijksoverheid 1400
Beschrijving: Dienst Publiek en Communicatie (DPC) zoekt een Opdrachtnemer voor de uitvoering van de contactfunctie via het publieksinformatienummer 1400 en de bijbehorende digitale kanalen. De geraamde waarde van de Opdracht bedraagt gemiddeld € 1.900.000 exclusief btw per jaar, derhalve € 11.400.000 exclusief btw over een looptijd van zes jaar.
Interne identificatiecode: 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum
Aanvullende classificatie (cpv): 64200000 Telecommunicatiediensten

Aanvullende classificatie (cpv): 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten

Opties:

Beschrijving van de opties: Herzieningsclausule in het beschrijvend document

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 72 Maand

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw : 1 900 000 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: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Organisatie en personele inzet

Beschrijving: Organisatie en personele inzet

Categorie van het gunningscriterium drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 27

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwaliteit en procesinrichting

Beschrijving: Kwaliteit en procesinrichting

Categorie van het gunningscriterium drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 23

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Inzet van technologie en innovatie met meerwaarde voor deze opdracht

Beschrijving:	Inzet van technologie en innovatie met meerwaarde voor deze opdracht
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	12
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen
Beschrijving:	Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	10
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Implementatie en transitiebeheersing
Beschrijving:	Implementatie en transitiebeheersing
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	8
Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	Voorlichterstarief
Beschrijving:	Voorlichterstarief
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	20

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie:	20/08/2026 17:00 +02:00
Adres van de aanbestedingsstukken:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/436275

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:	
Elektronische indiening:	Vereist
Adres voor indiening:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/436275
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:	08/09/2026 12:00 +02:00
Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven:	2 Maand
Informatie over de openbare opening:	
Openingsdatum:	08/09/2026 12:15 +02:00

Voorwaarden van het contract:

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

Een geheimhoudingsovereenkomst is vereist: ja

Nadere inlichtingen over de geheimhoudingsovereenkomst: Zie PVE. Volgt bij de uitvoering van de overeenkomst

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

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: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Registratienummer: 1543030

Postadres: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Stad: Den Haag

Postcode: 2500 EA

Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederland

Contactpunt: Rozemarijn Everts

E-mail: contact.ris@rijksoverheid.nl

Telefoon: +31 0707585678

Internetadres: <https://www.rijksinkoopssamenwerking.nl/>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postadres: Prins Clauslaan 60

Stad: Den Haag

Postcode: 2595 AJ
Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land: Nederland
Contactpunt: Arrondissementsrechtbank Den Haag
E-mail: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
Telefoon: +31 883622200
Internetadres: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag>

Rollen van deze organisatie:

Aanbieder van aanbestedingsdiensten

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1 ORG-0002

Officiële naam: Ministerie van Algemene Zaken
Registratienummer: 262176594
Postadres: Binnenhof 19
Stad: Den Haag
Postcode: 2513 AA
Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land: Nederland
E-mail: teaminkoop@minaz.nl
Telefoon: +31 703564367
Fax: +31 618304746
Internetadres: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/az>

Rollen van deze organisatie:

Koper

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere
aankondiging die moet worden
gewijzigd: bf9a3f41-2f86-4801-8613-0a7dcfc2c628-01

Voornaamste reden voor de
wijziging: Informatie bijgewerkt

Beschrijving: Extra vragenronde toegevoegd

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de
aankondiging: 072f7e4e-2079-46fd-b1c1-db5689ef9bb6 - 01
Type formulier: Mededinging
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de
aankondiging: 13/08/2026 16:30 +02:00
Talen waarin deze
aankondiging officieel
beschikbaar is: Nederlands