

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Gemeente Veenendaal
Rechtsvorm van de koper:
Regionale overheid
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Inhuur Personeel Klantcontactcentrum (t/m schaal 8)

Beschrijving: Gemeente Veenendaal schrijft een Europese openbare aanbesteding uit voor de inhuur van tijdelijk personeel (t/m schaal 8) ten behoeve van het Klantcontactcentrum. Telefonie vormt de primaire inzetbehoefte; burgerzaken vormt een secundair, aanvullend inzetgebied. Gevraagd wordt een vaste flexpool van 6 tot 10 medewerkers, paraat voor snelle inzet bij ziekte, vacatures of piekdrukke. De opdracht wordt gegund aan één opdrachtnemer middels een raamovereenkomst met een initiële looptijd van twee jaar, met de mogelijkheid tot drie eenzijdige verlengingen van telkens één jaar door de gemeente. Een vaste flexpool van 6 tot 10 medewerkers (tijdelijk personeel, schaal 1 tot en met 8), met telefonie als primaire en burgerzaken als secundaire inzetbehoefte binnen het Klantcontactcentrum. De initiële looptijd bedraagt twee jaar, met de mogelijkheid tot drie eenzijdige verlengingen van telkens één jaar door de gemeente (maximale looptijd vijf jaar). De maximale financiële contractwaarde over de volledige looptijd inclusief verlengingen bedraagt € 1.250.708,25 (exclusief btw). Gemeente Veenendaal heeft geen afnameverplichting; aan deze indicatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Identificatiecode van de procedure: 39605402-bb6d-43f6-9ace-c8ef58995435

Interne identificatiecode: 2026/1509

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79620000 Diensten voor de terbeschikkingstelling van personeel, met inbegrip van tijdelijk personeel

Aanvullende classificatie (cpv): 79621000 Diensten voor de terbeschikkingstelling van kantoorpersoneel

2.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Veenendaal

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: Inhuur Personeel Klantcontactcentrum (t/m schaal 8)

Beschrijving: Gemeente Veenendaal schrijft een Europese openbare aanbesteding uit voor de inhuur van tijdelijk personeel (t/m schaal 8) ten behoeve van het Klantcontactcentrum. Telefonie vormt de primaire inzetbehoefte; burgerzaken vormt een secundair, aanvullend inzetgebied. Gevraagd wordt een vaste flexpool van 6 tot 10 medewerkers, paraat voor snelle inzet bij ziekte, vacatures of piekdrukke. De opdracht wordt gegund aan één opdrachtnemer middels een raamovereenkomst met een initiële looptijd van twee jaar, met de mogelijkheid tot drie eenzijdige verlengingen van telkens één jaar door de gemeente. Een vaste flexpool van 6 tot 10 medewerkers (tijdelijk personeel, schaal 1 tot en met 8), met telefonie als primaire en burgerzaken als secundaire inzetbehoefte binnen het Klantcontactcentrum. De initiële looptijd bedraagt twee jaar, met de mogelijkheid tot drie eenzijdige verlengingen van telkens één jaar door de gemeente (maximale looptijd vijf jaar). De maximale financiële contractwaarde over de volledige looptijd inclusief verlengingen bedraagt € 1.250.708,25 (exclusief btw). Gemeente Veenendaal heeft geen afnameverplichting; aan deze indicatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Interne identificatiecode: 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79620000 Diensten voor de terbeschikkingstelling van personeel, met inbegrip van tijdelijk personeel

Aanvullende classificatie (cpv): 79621000 Diensten voor de terbeschikkingstelling van kantoorpersoneel

Opties:

Beschrijving van de opties: De opdracht kan door Gemeente Veenendaal eenzijdig maximaal driemaal worden verlengd met telkens één jaar, na de initiële looptijd van twee jaar. Verlenging vindt uitsluitend plaats bij gebleken goede uitvoering, op basis van periodieke evaluaties. Aan de verlengingsoptie kunnen geen rechten worden ontleend.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Veenendaal

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 60 Maand

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 3

Overige informatie over verlengingen: Drie eenzijdige verlengingen van telkens één jaar, uitsluitend bij gebleken goede uitvoering op basis van periodieke evaluaties. De maximale looptijd inclusief alle verlengingen bedraagt daarmee vijf jaar (60 maanden), tot en met 29 februari 2032.

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: Kwaliteitscriterium 1: Kwaliteit uitzendkrachten

Beschrijving: Voor gemeente Veenendaal is het van essentieel belang dat de Opdrachtnemer zorgt dat de uitzendkracht kwaliteit levert, goed wordt ondersteund en dat een consistente dienstverlening en kennisborging worden gewaarborgd binnen het Klantcontactcentrum.

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 20

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwaliteitscriterium 2: Implementatie en accountteam

Beschrijving: Naast de kwaliteit van de ingezette uitzendkrachten (kwaliteitscriterium 1) en het praktisch handelingsvermogen tijdens de uitvoering (kwaliteitscriterium 3), hecht gemeente Veenendaal waarde aan een zorgvuldige start van de samenwerking en een heldere organisatorische inrichting daarvan.

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 15

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwaliteitscriterium 3: Uitvoeringstoets flexibele inzet en risicobeheersing (live casus)

Beschrijving: Dit gunningscriterium toetst het vermogen van de Inschrijver om, bij verlies van ingeplande capaciteit tijdens de uitvoering van de opdracht, de dienstverlening binnen het Klantcontactcentrum te borgen. De toets vindt plaats door middel van een live gesprek aan de hand van een tijdens het gesprek uit te reiken casus, en meet het praktisch handelingsvermogen van de Inschrijver.

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 25

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Prijs per medewerker (omrekenfactor)

Uitsluitend het all-in tarief exclusief reiskosten, uitgedrukt in de omrekenfactor conform het

Beschrijving: Prijsblad (Bijlage 6).
Categorie van het gunningscriterium drempel: Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde: 40

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 03/11/2026 12:00 +01:00

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/440150>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/440150>

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: 01/12/2026 12:00 +01:00

Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven: 2 Maand

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 01/12/2026 12:05 +01:00

Voorwaarden van het contract:

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

Elektronische facturering
:

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

Rechtvaardiging voor de looptijd van de raamovereenkomst: De maximale looptijd van 60 maanden (5 jaar) overschrijdt de standaardtermijn van vier jaar voor een raamovereenkomst (art. 2.140 Aanbestedingswet 2012). Dit is gemotiveerd vanuit de aard van de dienstverlening: gezien de vereiste screening (VOG), geheimhoudingsverklaring en inwerktijd voor toegang tot gegevens uit de Basisregistratie Personen (BRP), vergt iedere wisseling van opdrachtnemer een substantiële aanlooperperiode. Een langere looptijd beperkt het aantal van dergelijke transitimomenten en waarborgt zo de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening aan het Klantcontactcentrum van gemeente Veenendaal.

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie : Gemeente Veenendaal - Rechtbank Midden-Nederland

Organisatie voor beroepsprocedures: Gemeente Veenendaal - Rechtbank Midden-Nederland

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Gemeente Veenendaal

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Gemeente Veenendaal - Rechtbank Midden-Nederland

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Gemeente Veenendaal

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Gemeente Veenendaal

Registratienummer: 60446038

Postadres: Raadhuisplein 1

Stad: Veenendaal

Postcode: 3901 GA

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

Contactpunt: Khatera K Chin

E-mail: inkoopbureau@veenendaal.nl

Telefoon: +31 318538538

Internetadres: <http://www.veenendaal.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: Civiel.RB-MNL.utrecht@rechtspraak.nl

<https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Midden-Nederland>

Internetadres: [Nederland](#)

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: Civiel.RB-MNL.utrecht@rechtspraak.nl

Internetadres: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Midden-Nederland>

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: Civiel.RB-MNL.utrecht@rechtspraak.nl

Internetadres: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Midden-Nederland>

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

Bemiddelingsorganisatie

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: dce8ad62-1f76-43c6-905f-95c1e3c81380 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 15/09/2026 19:19 +02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands