1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Gemeente Rotterdam
Rechtsvorm van de koper:	Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Medewerker Klantcontactcentrum (14010) - cluster DV
Beschrijving:	Je luistert aandachtig en toont oprecht begrip. Door jou voelt de Rotterdammer zich gehoord en goed geholpen. Je vraagt door tot je de vraag achter de vraag helder hebt, en je weet informatie uit verschillende bronnen te filteren en begrijpelijk te vertalen naar een volledig en betrouwbaar antwoord. Bij het klantcontactcentrum (KCC) help je Rotterdammers telefonisch met vragen over belastingen, vergunningen, grofvuil, uitkeringen en nog veel meer. Hoe gevoelig de situatie ook kan zijn, het lukt jou de persoonlijke verhalen te doorgronden en daar op de juiste manier mee om te gaan. Samen met je collega's draag je bij aan tevreden Rotterdammers en aan een steeds betere dienstverlening.
Identificatiecode van de procedure:	8b1cf6ab-549a-49d3-b5f1-b7d3ffa04ecf
Interne identificatiecode :	1241e670-98e5-4fe0-a21a-cf630b776301
Type procedure:	Niet-openbaar

2.1.1 Doel

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

2.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Rijnmond (NL366)
Land:	Nederland
Aanvullende informatie:	Zie documentatie

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	43 964 880 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel:	Medewerker Klantcontactcentrum (14010) - cluster DV
Beschrijving:	Je luistert aandachtig en toont oprecht begrip. Door jou voelt de Rotterdammer zich gehoord en goed geholpen. Je vraagt door tot je de vraag achter de vraag helder hebt, en je weet informatie uit verschillende bronnen te filteren en begrijpelijk te vertalen naar een volledig en betrouwbaar antwoord. Bij het klantcontactcentrum (KCC) help je Rotterdammers telefonisch met vragen over belastingen, vergunningen, grofvuil, uitkeringen en nog veel meer. Hoe gevoelig de situatie ook kan zijn, het lukt jou de persoonlijke verhalen te doorgronden en daar op de juiste manier mee om te gaan. Samen met je collega's draag je bij aan tevreden Rotterdammers en aan een steeds betere dienstverlening.
Interne identificatiecode	

Rijksoverheid

:	854a8eac-0eae-4d68-8a15-2f231691c493

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79620000 Diensten voor de terbeschikkingstelling van personeel, met inbegrip van tijdelijk personeel
Opties:	
Beschrijving van de opties:	3x6 maanden verleng optie

5.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Rijnmond (NL366)
Land:	Nederland
Aanvullende informatie:	Zie documentatie

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen:	3
Overige informatie over verlengingen:	Zie documentatie

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	43 964 880 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

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

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	prijs
Beschrijving:	Zie uitvraag
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (percentage, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	30
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	kwaliteit
Beschrijving:	Zie uivraag
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (percentage, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	70

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Rijksoverheid

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Dynamisch aankoopsysteem, ook te gebruiken door niet in deze aankondiging vermelde kopers

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie:	Rechtbank Rotterdam
Organisatie voor beroepsprocedures:	Rechtbank Rotterdam
Informatie over de termijnen voor beroep:	Zie paragraaf 7.5.1 van de Gunningsleidraad.
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures:	Gemeente Rotterdam
Organisatie die het contract ondertekent:	Gemeente Rotterdam

6. Resultaten

Waarde van alle contracten toegekend in deze kennisgeving:	43 964 880 Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:	
Officiële naam:	Ballot en Co B.V.
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	0080735
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
Waarde van de aanbesteding:	31 304 Euro
De inschrijving is gerangschikt:	ja
Plaats op de ranglijst van winnaars:	1
Onderaanneming:	Neen
Informatie over het contract:	
Identificatiecode van het contract:	0080735
Titel:	Medewerker Klantcontactcentrum (14010) - cluster DV
Datum waarop de winnaar is gekozen:	28/09/2026
Datum van sluiting van het contract:	29/09/2026
Organisatie die het contract ondertekent:	Gemeente Rotterdam
Winnaar:	
Officiële naam:	Ballot en Co B.V.

Rijksoverheid

Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	0080735
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
Waarde van de aanbesteding:	27 144 Euro
De inschrijving is gerangschikt:	ja
Plaats op de ranglijst van winnaars:	2
Onderaanneming:	Neen
Informatie over het contract:	
Identificatiecode van het contract:	0080735
Titel:	Medewerker Klantcontactcentrum (14010) - cluster DV
Datum waarop de winnaar is gekozen:	28/09/2026
Datum van sluiting van het contract:	29/09/2026
Organisatie die het contract ondertekent:	Gemeente Rotterdam
Winnaar:	
Officiële naam:	Incipias B.V.
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	0080735
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
Waarde van de aanbesteding:	31 850 Euro
De inschrijving is gerangschikt:	ja
Plaats op de ranglijst van winnaars:	3
Onderaanneming:	Neen
Informatie over het contract:	
Identificatiecode van het contract:	0080735
Titel:	Medewerker Klantcontactcentrum (14010) - cluster DV
Datum waarop de winnaar is gekozen:	28/09/2026
Datum van sluiting van het contract:	29/09/2026
Organisatie die het contract ondertekent:	Gemeente Rotterdam
Winnaar:	
Officiële naam:	Randstad

Rijksoverheid

Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	0080735
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
Waarde van de aanbesteding:	27 456 Euro
De inschrijving is gerangschikt:	ja
Plaats op de ranglijst van winnaars:	4
Onderaanneming:	Neen
Informatie over het contract:	
Identificatiecode van het contract:	0080735
Titel:	Medewerker Klantcontactcentrum (14010) - cluster DV
Datum waarop de winnaar is gekozen:	28/09/2026
Datum van sluiting van het contract:	29/09/2026
Organisatie die het contract ondertekent:	Gemeente Rotterdam
Winnaar:	
Officiële naam:	Ballot en Co B.V.
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	0080735
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
Waarde van de aanbesteding:	38 188,8 Euro
De inschrijving is gerangschikt:	ja
Plaats op de ranglijst van winnaars:	5
Onderaanneming:	Neen
Informatie over het contract:	
Identificatiecode van het contract:	0080735
Titel:	Medewerker Klantcontactcentrum (14010) - cluster DV
Datum waarop de winnaar is gekozen:	28/09/2026
Datum van sluiting van het contract:	29/09/2026
Organisatie die het contract ondertekent:	Gemeente Rotterdam
Winnaar:	
Officiële naam:	Delta Recruitment & Interim Management

Rijksoverheid

Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	0080735
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
Waarde van de aanbesteding:	115 276 Euro
De inschrijving is gerangschikt:	ja
Plaats op de ranglijst van winnaars:	6
Onderaanneming:	Neen
Informatie over het contract:	
Identificatiecode van het contract:	0080735
Titel:	Medewerker Klantcontactcentrum (14010) - cluster DV
Datum waarop de winnaar is gekozen:	28/09/2026
Datum van sluiting van het contract:	29/09/2026
Organisatie die het contract ondertekent:	Gemeente Rotterdam
Winnaar:	
Officiële naam:	DRHP B.V.
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	0080735
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
Waarde van de aanbesteding:	100 832 Euro
De inschrijving is gerangschikt:	ja
Plaats op de ranglijst van winnaars:	6
Onderaanneming:	Neen
Informatie over het contract:	
Identificatiecode van het contract:	0080735
Titel:	Medewerker Klantcontactcentrum (14010) - cluster DV
Datum waarop de winnaar is gekozen:	28/09/2026
Datum van sluiting van het contract:	29/09/2026
Organisatie die het contract ondertekent:	Gemeente Rotterdam
Winnaar:	
Officiële naam:	Nedflex B.V.

Rijksoverheid

Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	0080735
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
Waarde van de aanbesteding:	100 832 Euro
De inschrijving is gerangschikt:	ja
Plaats op de ranglijst van winnaars:	6
Onderaanneming:	Neen
Informatie over het contract:	
Identificatiecode van het contract:	0080735
Titel:	Medewerker Klantcontactcentrum (14010) - cluster DV
Datum waarop de winnaar is gekozen:	28/09/2026
Datum van sluiting van het contract:	29/09/2026
Organisatie die het contract ondertekent:	Gemeente Rotterdam
Winnaar:	
Officiële naam:	TenMonks B.V.
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	0080735
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
Waarde van de aanbesteding:	115 276 Euro
De inschrijving is gerangschikt:	ja
Plaats op de ranglijst van winnaars:	6
Onderaanneming:	Neen
Informatie over het contract:	
Identificatiecode van het contract:	0080735
Titel:	Medewerker Klantcontactcentrum (14010) - cluster DV
Datum waarop de winnaar is gekozen:	28/09/2026
Datum van sluiting van het contract:	29/09/2026
Organisatie die het contract ondertekent:	Gemeente Rotterdam
Winnaar:	
Officiële naam:	Competentis Detachering B.V.

Rijksoverheid

Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	0080735
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
Waarde van de aanbesteding:	112 770 Euro
De inschrijving is gerangschikt:	ja
Plaats op de ranglijst van winnaars:	10
Onderaanneming:	Neen
Informatie over het contract:	
Identificatiecode van het contract:	0080735
Titel:	Medewerker Klantcontactcentrum (14010) - cluster DV
Datum waarop de winnaar is gekozen:	28/09/2026
Datum van sluiting van het contract:	29/09/2026
Organisatie die het contract ondertekent:	Gemeente Rotterdam
Winnaar:	
Officiële naam:	Incipias B.V.
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	0080735
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
Waarde van de aanbesteding:	102 746 Euro
De inschrijving is gerangschikt:	ja
Plaats op de ranglijst van winnaars:	3
Onderaanneming:	Neen
Informatie over het contract:	
Identificatiecode van het contract:	0080735
Titel:	Medewerker Klantcontactcentrum (14010) - cluster DV
Datum waarop de winnaar is gekozen:	28/09/2026
Datum van sluiting van het contract:	29/09/2026
Organisatie die het contract ondertekent:	Gemeente Rotterdam

6.1.4 Statistische informatie

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Rijksoverheid

Type van de ontvangen inschrijvingen:	Inschrijvingen
Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname :	10

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Gemeente Rotterdam
Registratienummer:	24483298
Postadres:	Coolsingel 40
Stad:	Rotterdam
Postcode:	3011AD
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Rijnmond (NL366)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Mirte de Vries
E-mail:	ms.devries@rotterdam.nl
Telefoon:	+310634550621
Internetadres:	https://www.rotterdam.nl
Kopersprofiel:	https://s2c.mercell.com/buyer/1315

Rollen van deze organisatie:

Koper

Aankoopcentrale die overheidsopdrachten gunt of raamovereenkomsten sluit voor werken, leveringen of diensten die voor andere kopers bestemd zijn

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Organisatie die het contract ondertekent

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	Rechtbank Rotterdam
Registratienummer:	82947740
Postadres:	Wilhelminaplein 125
Stad:	Rotterdam
Postcode:	3072 AK
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Rijnmond (NL366)
Land:	Nederland
E-mail:	rechtbankrotterdam@rechtspraak.nl
Telefoon:	+31 883626000
Internetadres:	https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Rotterdam

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Bemiddelingsorganisatie

8.1 ORG-0003

Officiële naam:	TenMonks B.V.
Omvang van de ondernemer:	Micro, klein of middelgroot

Rijksoverheid

Registratienummer:	77527038
Postadres:	Oostplein 421
Stad:	Rotterdam
Postcode:	3061CH
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Rijnmond (NL366)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Rutger Steenveld
E-mail:	portal@tenmonks.nl
Rollen van deze organisatie:	
Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0000

8.1 ORG-0004

Officiële naam:	Randstad
Omvang van de ondernemer:	Micro, klein of middelgroot
Registratienummer:	56707479
Postadres:	Diemermere 25
Stad:	Diemen
Postcode:	1112TC
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Rijnmond (NL366)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Bidmanagement Randstad
E-mail:	bidmanagement@nl.randstad.com
Rollen van deze organisatie:	
Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0000

8.1 ORG-0005

Officiële naam:	Delta Recruitment & Interim Management
Omvang van de ondernemer:	Micro, klein of middelgroot
Registratienummer:	24476590
Postadres:	Zwolseweg 24
Stad:	Barendrecht
Postcode:	2994LB
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Rijnmond (NL366)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Ester Visser
E-mail:	info@deltarecruitment.nl
Rollen van deze organisatie:	
Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0000

Rijksoverheid

8.1 ORG-0006

Officiële naam:	Nedflex B.V.
Omvang van de ondernemer:	Micro, klein of middelgroot
Registratienummer:	17186480
Postadres:	Schoffel 2
Stad:	De Goorn
Postcode:	1648GG
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Rijnmond (NL366)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Samantha van der Kraats
E-mail:	s.vanderkraats@nedflex.nl
Rollen van deze organisatie:	
Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0000

8.1 ORG-0007

Officiële naam:	Incipias B.V.
Omvang van de ondernemer:	Micro, klein of middelgroot
Registratienummer:	86280457
Postadres:	Vrouw Avenweg 118
Stad:	's-Gravenhage
Postcode:	2493XW
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Rijnmond (NL366)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Kirolos Agaiby
E-mail:	info@incipias.nl
Rollen van deze organisatie:	
Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0000

8.1 ORG-0008

Officiële naam:	DRHP B.V.
Omvang van de ondernemer:	Micro, klein of middelgroot
Registratienummer:	57764980
Postadres:	Krugerlaan 89
Stad:	Gouda
Postcode:	2806ED
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Rijnmond (NL366)
Land:	Nederland
Contactpunt:	heidi Perdijk
E-mail:	esther@dedetacheerders.nl

Rijksoverheid

Rollen van deze organisatie:	
Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0000

8.1 ORG-0009

Officiële naam:	Competentis Detachering B.V.
Omvang van de ondernemer:	Micro, klein of middelgroot
Registratienummer:	95701524
Postadres:	Fascinatio Boulevard 216
Stad:	Rotterdam
Postcode:	3065WB
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Rijnmond (NL366)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Zouhair Zerrad
E-mail:	hr@competentis-detachering.nl
Rollen van deze organisatie:	
Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0000

8.1 ORG-0010

Officiële naam:	Ballot en Co B.V.
Omvang van de ondernemer:	Micro, klein of middelgroot
Registratienummer:	99403749
Postadres:	Cypresbaan 3
Stad:	Capelle aan den IJssel
Postcode:	2908LT
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Rijnmond (NL366)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Diederik Strack
E-mail:	Diederik@ballotenco.nl
Rollen van deze organisatie:	
Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0000

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	45d784d4-7783-4a46-9f66-af92b8172412 - 01
Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	13/10/2026 13:29 +00:00
Aankondiging datum verzending (eSender):	13/10/2026 13:29 +00:00
Talen waarin deze	

Rijksoverheid

aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid