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 piekdrukte. 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

Aanvullende informatie:	Na eerste vragen ronde hebben wij aanbestedingsdocumenten geactualiseerd. En is concept overeenkomst ook toegevoegd.

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

Rijksoverheid

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 piekdrukte. 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

Rijksoverheid

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:	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

Rijksoverheid

Naam:	Prijs per medewerker (omrekenfactor)
Beschrijving:	Uitsluitend het all-in tarief exclusief reiskosten, uitgedrukt in de omrekenfactor conform het Prijzenblad (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/445632

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:	
Elektronische indiening:	Vereist
Adres voor indiening:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/445632
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 :	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:

Rijksoverheid

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 aanloopperiode. Een langere looptijd beperkt het aantal van dergelijke transitiemomenten en waarborgt zo de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening aan het Klantcontactcentrum van gemeente Veenendaal.

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

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

Rijksoverheid

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
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

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere aankondiging die moet worden gewijzigd:	dce8ad62-1f76-43c6-905f-95c1e3c81380-01
Voornaamste reden voor de wijziging:	Informatie bijgewerkt
Beschrijving:	Na eerste vragen ronde hebben wij aanbestedingsdocumenten geactualiseerd. En is concept overeenkomst ook toegevoegd.

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	41391599-11e8-4c76-a053-7d95fd604ad0 - 01
Type formulier:	Mededinging
Type aankondiging:	Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	21/10/2026 14:13 +02:00
Talen waarin deze	

Rijksoverheid

aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid