1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Rechtsvorm van de koper :	Centrale overheidsinstantie
Rechtsvorm van de bevoegde autoriteit:	Centrale overheidsinstantie
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Gezondheid

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Externe Eerstelijns Klantcontactcentrum DUS-I
Beschrijving:	DUS-I verzorgt op dit moment eerstelijnsdienstverlening zowel telefonisch als via het contactformulier vanuit het eigen klantcontactcentrum (KCC). DUS-I onderzoekt of: 1. deze eerstelijnstaken geheel of gedeeltelijk extern kunnen worden uitgevoerd; 2. welke organisatievorm daarvoor kwalitatief, kwantitatief, organisatorisch en financieel passend is. De specialistische behandeling van subsidie-inhoudelijke vragen blijft binnen DUS-I. Als voorlopige werkhypothese hanteert DUS-I circa 10.000 binnenkomende gesprekken per jaar en gemiddeld ca. 4 min gesprekstijd. Waarvan er jaarlijkse pieken zijn in kwartaal 1 en kwartaal 4
Interne identificatiecode:	201865006.028.179

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	64227000 Geïntegreerde telecommunicatiediensten
Aanvullende classificatie (cpv):	72253000 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Ander

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel:	Externe Eerstelijns Klantcontactcentrum DUS-I
Beschrijving:	DUS-I verzorgt op dit moment eerstelijnsdienstverlening zowel telefonisch als via het contactformulier vanuit het eigen klantcontactcentrum (KCC). DUS-I onderzoekt of: 1. deze eerstelijnstaken geheel of gedeeltelijk extern kunnen worden uitgevoerd; 2. welke organisatievorm daarvoor kwalitatief, kwantitatief, organisatorisch en financieel passend is. De specialistische behandeling van subsidie-inhoudelijke vragen blijft binnen DUS-I.
Interne identificatiecode:	1

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	64227000 Geïntegreerde telecommunicatiediensten
Aanvullende classificatie (cpv):	72253000 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Rijksoverheid

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/450975

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening:	Vereist
Adres voor indiening:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/450975
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend:	Nederlands
Termijn ontvangst antwoorden:	17/12/2026 23:59 +01:00

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Rijksinkoopsamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:	Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Rijksinkoopsamenwerking (RIS)
Registratienummer:	1543030
Postadres:	Wilhelmina van Pruisenweg 52
Stad:	Den Haag
Postcode:	2500 EA
Onderverdeling land (NUTS):	Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Ellen Diederen
E-mail:	contact.ris@rijksoverheid.nl
Telefoon:	+31 0707585678
Internetadres:	https://www.rijksinkoopsamenwerking.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

Rijksoverheid

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 voor beroepsprocedures

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Registratienummer:	41625119
Postadres:	Parnassusplein 5
Stad:	Den Haag
Postcode:	2511 VX
Onderverdeling land (NUTS):	Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land:	Nederland
E-mail:	naam@rijksoverheid.nl
Telefoon:	+31 629369486
Internetadres:	http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/vws

Rollen van deze organisatie:

Koper

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	0009d887-af2e-4389-971a-7649c8b7bb34 - 01
Type formulier:	Raadpleging
Type aankondiging:	Aankondiging van voorafgaande marktconsultatie
Verzenddatum van de aankondiging:	25/11/2026 15:08 +01:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid