

281063-2026 - Competition

Netherlands – Telephone-answering services – Klantcontactdiensten

OJ S 80/2026 24/04/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Dienst Wegverkeer (RDW)

Email: lduteweert@rdw.nl

Legal type of the buyer: Body governed by public law

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Klantcontactdiensten

Description: De RDW wil met deze Openbare Europese Aanbesteding één Inschrijver contracteren die aantoonbare expertise en toegevoegde waarde kan leveren voor de RDW in het verrichten van Klantcontactdiensten voor het KlantContactCentrum (hierna aangeduid als KCC) in Veendam.

Procedure identifier: 861d84bd-7715-4406-a2f0-515956c97461

Internal identifier: 56701b06-bfde-4f62-9e24-5e55e10d44b1

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79510000 Telephone-answering services

Additional classification (cpv): 64000000 Postal and telecommunications services, 64214200

Telephone switchboard services, 79342320 Customer-care services

2.1.2. Place of performance

Country: Netherlands

Anywhere in the given country

Additional information: Zie documentatie

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 33 000 000,00 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Klantcontactdiensten

Description: De RDW wil met deze Openbare Europese Aanbesteding één Inschrijver contracteren die aantoonbare expertise en toegevoegde waarde kan leveren voor de RDW in het verrichten van Klantcontactdiensten voor het KlantContactCentrum (hierna aangeduid als KCC) in Veendam.

Internal identifier: 138c1d72-c019-4471-9b26-d88e89a55166

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79510000 Telephone-answering services

Additional classification (cpv): 64000000 Postal and telecommunications services, 64214200

Telephone switchboard services, 79342320 Customer-care services

5.1.2. Place of performance

Country: Netherlands

Anywhere in the given country

Additional information: Zie documentatie

5.1.3. Estimated duration

Duration: 4 Years

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 4

Other information about renewals: Er zal een Raamovereenkomst worden gesloten met één Inschrijver met een initiële duur van vier (4) jaar, met daaraan voorafgaand een Implementatiefase van vier (4) maanden. De RDW kan eenzijdig de Overeenkomst vier (4) keer - onder gelijkblijvende condities - verlengen met een periode van één (1) jaar.

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 33 000 000,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://s2c.mercell.com/today/197992>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Allowed

Address for submission: <https://s2c.mercell.com/today/197992>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Dutch

Electronic catalogue: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 09/07/2026 10:00:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Duration during which the tender must remain valid: 4 Months

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques**Framework agreement:**

Framework agreement, without reopening of competition

Maximum number of participants: 1

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Rechtbank Den Haag

Information about review deadlines: De afgewezen Inschrijvers zullen in de gelegenheid worden gesteld om binnen 20 kalenderdagen na de datum van verzending van de voorlopige gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde rechter. Indien binnen deze termijn van 20 kalenderdagen een kort gedingdagvaarding niet correct is betekend, zal de RDW naar verwachting overgaan tot definitieve gunning van de Opdracht.

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Dienst Wegverkeer (RDW)

Registration number: 27374436

Postal address: Europaweg 205

Town: Zoetermeer

Postcode: 2711ER

Country subdivision (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Country: Netherlands

Contact point: Lauren Duteweert

Email: lduteweert@rdw.nl

Telephone: +31615650699

Internet address: <https://www.rdw.nl>

Buyer profile: <https://s2c.mercell.com/buyer/31176>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0002

Official name: Rechtbank Den Haag

Registration number: 82946175

Department: Civiel recht

Postal address: Prins Clauslaan 60

Town: Den Haag

Postcode: 2595 AJ

Country subdivision (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Country: Netherlands

Contact point: .

Email: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Telephone: +31883612221

Fax: +31

Roles of this organisation:

Review organisation

Notice information

Notice identifier/version: f60ccc78-7f01-4685-8913-a75b4c4ea43d - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 22/04/2026 13:11:42 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Notice dispatch date (eSender): 22/04/2026 14:42:01 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Languages in which this notice is officially available: Dutch

Notice publication number: 281063-2026

OJ S issue number: 80/2026

Publication date: 24/04/2026