

## 509183-2026 - Competition

Netherlands – Telecommunications services – Europese aanbesteding klantcontactcentrum  
OJ S 140/2026 23/07/2026  
Contract or concession notice – standard regime  
Services

### 1. Buyer

---

#### 1.1. Buyer

Official name: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

Email: [m.vrisouvaneck@bghu.nl](mailto:m.vrisouvaneck@bghu.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: Europese aanbesteding klantcontactcentrum

Description: De scope van de aanbesteding ziet toe op het leveren van ondersteuning bij het afhandelen van inkomend belverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen en WOZ-waardering op de momenten waarop aanvullende capaciteit nodig is, waaronder piekmomenten rondom aanslagen, beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen en andere relevante procesmomenten. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding heeft een geraamde opdrachtwaarde van € 200.000,00 exclusief btw per jaar en derhalve een totale geraamde opdracht van € 1.200.000,00 exclusief btw gedurende de gehele looptijd van zes (6) jaar. Let op: De geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde exclusief btw is tevens het plafondbedrag voor de jaarlijkse kosten van het ICT-beheer. Indien de door Inschrijver geoffreerde jaarlijkse kosten in Annex III Prijzenblad het plafondbedrag overschrijden, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Procedure identifier: 90563aa4-087c-4b1f-a4c0-77033c357b03

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

##### 2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 64200000 Telecommunications services

##### 2.1.2. Place of performance

Country: Netherlands

Anywhere in the given country

Additional information: Utrecht

##### 2.1.4. General information

**Legal basis:**

Directive 2014/24/EU

##### 2.1.6. Grounds for exclusion

## 5. Lot

---

### 5.1. Lot: LOT-0000

Title: Europese aanbesteding klantcontactcentrum

Description: De scope van de aanbesteding ziet toe op het leveren van ondersteuning bij het afhandelen van inkomend belverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen en WOZ-waardering op de momenten waarop aanvullende capaciteit nodig is, waaronder piekmomenten rondom aanslagen, beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen en andere relevante procesmomenten. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding heeft een geraamde opdrachtwaarde van € 200.000,00 exclusief btw per jaar en derhalve een totale geraamde opdracht van € 1.200.000,00 exclusief btw gedurende de gehele looptijd van zes (6) jaar. Let op: De geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde exclusief btw is tevens het plafondbedrag voor de jaarlijkse kosten van het ICT-beheer. Indien de door Inschrijver geoffreerde jaarlijkse kosten in Annex III Prijzenblad het plafondbedrag overschrijden, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Internal identifier: 1

#### 5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 64200000 Telecommunications services

##### Options:

Description of the options: Aanbestedende dienst heeft de scope en omvang van deze aanbesteding vastgesteld op basis van een inschatting van de behoefte aan ondersteuning bij het inhoudelijk afhandelen van inkomend belverkeer. Een aanpassing van de behoefte kan mogelijk leiden tot een verandering in aantallen en/of de behoefte aan aanvullende, noodzakelijke leveringen en/of diensten. Indien een wijziging in behoefte optreedt, wordt in onderling overleg tussen de Aanbestedende Dienst en Inschrijver vastgesteld welke gevolgen dit heeft voor de reeds uitgevoerde en nog uit te voeren leveringen en/of diensten. Hierbij geldt dat: 1. De Aanbestedende dienst uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de opdracht. Dit geldt bijvoorbeeld in de volgende situaties: 1. Ondersteuning bij het inhoudelijk afhandelen van andere communicatiekanalen (bijvoorbeeld via Whatsapp/chatbot e.d.). 2. Aanbestedende dienst behoefte heeft aan het inzetten van vroegsignalering inclusief uitgaand belverkeer. 2. De Aanbestedende dienst uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die binnen de oorspronkelijke aard en strekking van de opdracht vallen. 3. Aanvullende leveringen en/of diensten slechts in opdracht worden gegeven tot een maximale meerwaarde van 50% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde exclusief btw, zoals geoffreerd in Annex III Prijzenblad. Eventuele aanvullende en met deze aanbesteding verband houdende leveringen en/of diensten worden dan additioneel in opdracht gegeven, zonder dat daarvoor een nieuwe aanbesteding wordt doorlopen. Indien de cumulatieve waarde van de wijzigingen de grens in punt 3 overschrijdt, wordt een separate aanbestedingsprocedure doorlopen. Deze bepaling is nadrukkelijk bedoeld als herzieningsclausule in de zin van artikel 2.163c van de Aanbestedingswet en waarborgt dat wijzigingen transparant, proportioneel en rechtmatig worden doorgevoerd binnen de kaders van de oorspronkelijke opdracht.

#### 5.1.2. Place of performance

Country: Netherlands

Anywhere in the given country

Additional information: Utrecht

**5.1.3. Estimated duration**

Duration: 72 Months

**5.1.4. Renewal**

Maximum renewals: 3

Other information about renewals: Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van drie (3) keer één (1) jaar.

**5.1.6. General information**

**Reserved participation:**

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not required

Procurement Project not financed with EU Funds.

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

**5.1.7. Strategic procurement**

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

**5.1.9. Selection criteria**

Sources of selection criteria: Procurement Document, European Single Procurement Document (ESPD)

**5.1.10. Award criteria**

**Criterion:**

Type: Price

Name: Prijswens 1

Description: Prijswens 1

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 30

**Criterion:**

Type: Quality

Name: Kwaliteitswens 1

Description: Kwaliteitswens 1

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 25

**Criterion:**

Type: Quality

Name: Kwaliteitswens 2

Description: Kwaliteitswens 2

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 45

**5.1.11. Procurement documents**

Deadline for requesting additional information: 15/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Address of the procurement documents: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/434309>

**5.1.12. Terms of procurement**

**Terms of submission:**

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/434309>

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

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 05/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 6 Months

**Information about public opening:**

Opening date: 05/10/2026 12:05:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

**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: no

Electronic payment will be used: no

**5.1.15. Techniques**

**Framework agreement:**

Framework agreement, without reopening of competition

Maximum number of participants: 1

Justification for the duration of the framework agreement: Aanbestedende dienst hanteert voor de raamovereenkomst een langere looptijd dan vier (4) jaar als bedoeld in artikel 2.140 lid 3 Aanbestedingswet. Aanbestedende dienst motiveert deze langere looptijd als volgt: • De opdracht ziet op het leveren van ondersteuning bij het afhandelen van inkomend belverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen en WOZ-waardering op de momenten waarop aanvullende capaciteit nodig is. Daarbij gaat het onder meer om piekmomenten rondom aanslagen, beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen en andere relevante procesmomenten. Continuïteit, bereikbaarheid, juiste informatieverstrekking, klantgerichte gespreksvoering en een beheerste inzet van aanvullende capaciteit zijn voor Aanbestedende dienst essentieel. Een wisseling van Inschrijver vraagt om voorbereiding, implementatie, opleiding van medewerkers, afstemming van scripts en werkinstructies, inrichting van werkprocessen, afstemming over escalaties, rapportages en kwaliteitsbewaking. Een te korte looptijd vergroot het risico op discontinuïteit en leidt tot een relatief hoge implementatie- en overdrachtslast ten opzichte van de aard en omvang van de opdracht. • Daarnaast is voor deze opdracht van belang dat medewerkers van Inschrijver beschikken over voldoende actuele kennis van de dienstverlening, de relevante belastingprocessen, de WOZ-systematiek, de werkinstructies van Aanbestedende dienst en de gewenste wijze van klantcontact. Deze kennis wordt niet volledig bij aanvang opgebouwd, maar ontstaat mede door ervaring met de specifieke vragen, piekperiodes, procesmomenten, terugkerende klantvragen en samenwerking met de organisatie van Aanbestedende dienst. Een langere looptijd stelt Inschrijver in staat om deze kennis structureel op te bouwen, te borgen en actueel te houden. Dit draagt bij aan betere gesprekskwaliteit, minder foutieve informatieverstrekking, efficiëntere afhandeling en beperking van de belasting op de organisatie van Aanbestedende dienst. • Ook de beschikbaarheid van voldoende geschikte en getrainde medewerkers vraagt om een zekere mate van contractuele zekerheid. Inschrijver moet medewerkers kunnen werven, opleiden, coachen, beschikbaar houden en waar nodig tijdig kunnen opschalen voor piekmomenten. Een langere looptijd biedt Inschrijver meer zekerheid om capaciteit doelmatig te organiseren, kennisdragers te behouden, personeelwisselingen beheerst op te vangen en

processen structureel af te stemmen op de dienstverlening aan Aanbestedende dienst. Dit draagt bij aan een stabiele uitvoering van de opdracht en aan een evenwichtige prijs-kwaliteitverhouding gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Aanbestedende dienst acht een langere looptijd daarom noodzakelijk en proportioneel gelet op het voorwerp van de raamovereenkomst, de vereiste continuïteit en bereikbaarheid van het klantcontactcentrum, de benodigde implementatie- en opleidingsinspanning, het belang van kennisopbouw en kennisbehoud en de noodzaak om voldoende geschikte capaciteit beschikbaar te hebben tijdens piekperiodes. De langere looptijd gaat niet verder dan noodzakelijk is om deze doelstellingen te bereiken.

**Information about the dynamic purchasing system:**

No dynamic purchase system

**5.1.16. Further information, mediation and review**

Review organisation: Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU) - Rechtbank Midden Nederland

Organisation providing additional information about the procurement procedure:

Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

Organisation providing more information on the review procedures: Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

Organisation receiving requests to participate: Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

## 8. Organisations

---

**8.1. ORG-0001**

Official name: Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

Registration number: 41723948

Postal address: Stadsplateau 1

Town: UTRECHT

Postcode: 3521AZ

Country subdivision (NUTS): Utrecht (NL350)

Country: Netherlands

Contact point: Arno Harbers

Email: [m.vrisouvaneck@bghu.nl](mailto:m.vrisouvaneck@bghu.nl)

Telephone: +31 620525866

Fax: +31 620525866

Internet address: <http://www.bghu.nl>

**Other contact points:**

Official name: Rechtbank Midden Nederland

Postal address: Vrouwe Justitiaplein 1

Town: Utrecht

Postcode: 3511 EX

Country subdivision (NUTS): Utrecht (NL350)

Country: Netherlands

Contact point: Rechtbank Midden Nederland

Email: [info@rechtspraak.nl](mailto:info@rechtspraak.nl)

Telephone: +31 302233000

Internet address: <http://www.rechtspraak.nl>

**Roles of this organisation:**

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation receiving requests to participate

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

**Notice information**

---

Notice identifier/version: 437c3720-a4f3-438e-9bdc-d72750a9f95a - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 21/07/2026 18:43:33 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: Dutch

Notice publication number: 509183-2026

OJ S issue number: 140/2026

Publication date: 23/07/2026