

## 509183-2026 - Mise en concurrence

**Pays-Bas – Services de télécommunications – Europése aanbesteding klantcontactcentrum**  
**OJ S 140/2026 23/07/2026**  
**Avis de marché ou de concession – régime ordinaire**  
**Services**

### 1. Acheteur

---

#### 1.1. Acheteur

Nom officiel: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

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

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

### 2. Procédure

---

#### 2.1. Procédure

Titre: Europése 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.

Identifiant de la procédure: 90563aa4-087c-4b1f-a4c0-77033c357b03

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

##### 2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 64200000 Services de télécommunications

##### 2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Utrecht

##### 2.1.4. Informations générales

**Base juridique:**

Directive 2014/24/UE

##### 2.1.6. Motifs d'exclusion

## 5. Lot

---

### 5.1. Lot: LOT-0000

Titre: 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.

Identifiant interne: 1

#### 5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 64200000 Services de télécommunications

##### Options:

Description des 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. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

**5.1.3. Durée estimée**

Durée: 72 Mois

**5.1.4. Reconduction**

Nombre maximum de reconductions: 3

Autres informations sur le renouvellement: Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van drie (3) keer één (1) jaar.

**5.1.6. Informations générales**

**Participation réservée:**

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

**5.1.7. Marché public stratégique**

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

**5.1.9. Critères de sélection**

Sources des critères de sélection: Document de marché, Document unique de marché européen (DUME)

**5.1.10. Critères d'attribution**

**Critère:**

Type: Prix

Nom: Prijswens 1

Description: Prijswens 1

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 30

**Critère:**

Type: Qualité

Nom: Kwaliteitswens 1

Description: Kwaliteitswens 1

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 25

**Critère:**

Type: Qualité

Nom: Kwaliteitswens 2

Description: Kwaliteitswens 2

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 45

**5.1.11. Documents de marché**

Date limite de demande d'informations complémentaires: 15/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00)

Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Adresse des documents de marché: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/434309>

**5.1.12. Conditions du marché public**

**Conditions de soumission:**

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/434309>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: néerlandais

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 05/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 6 Mois

**Informations relatives à l'ouverture publique:**

Date d'ouverture: 05/10/2026 12:05:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

**Conditions du marché:**

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

**5.1.15. Techniques**

**Accord-cadre:**

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Justification de la durée de l'accord-cadre: 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.

**Informations sur le système d'acquisition dynamique:**

Pas de système d'acquisition dynamique

**5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours**

Organisation chargée des procédures de recours: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU) - Rechtbank Midden Nederland

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

## 8. Organisations

---

**8.1. ORG-0001**

Nom officiel: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

Numéro d'enregistrement: 41723948

Adresse postale: Stadsplateau 1

Ville: UTRECHT

Code postal: 3521AZ

Subdivision pays (NUTS): Utrecht (NL350)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: Arno Harbers

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

Téléphone: +31 620525866

Télécopieur: +31 620525866

Adresse internet: <http://www.bghu.nl>

**Autres points de contact:**

Nom officiel: Rechtbank Midden Nederland

Adresse postale: Vrouwe Justitiaplein 1

Ville: Utrecht

Code postal: 3511 EX

Subdivision pays (NUTS): Utrecht (NL350)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: Rechtbank Midden Nederland

Adresse électronique: [info@rechtspraak.nl](mailto:info@rechtspraak.nl)

Téléphone: +31 302233000

Adresse internet: <http://www.rechtspraak.nl>

**Rôles de cette organisation:**

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

## **Informations relatives à l'avis**

---

Identifiant/version de l'avis: 437c3720-a4f3-438e-9bdc-d72750a9f95a - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 21/07/2026 18:43:33 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: néerlandais

Numéro de publication de l'avis: 509183-2026

Numéro de publication au JO S: 140/2026

Date de publication: 23/07/2026