

641410-2026 - Gara

Paesi Bassi – Servizi di fornitura di personale, compreso personale temporaneo – Inhuur
Personeel Klantcontactcentrum (t/m schaal 8)
OJ S 180/2026 17/09/2026
Bando di gara o di concessione – regime ordinario
Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Gemeente Veenendaal

E-mail: inkoopbureau@veenendaal.nl

Forma giuridica del committente: Autorità regionale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Inhuur Personeel Klantcontactcentrum (t/m schaal 8)

Descrizione: 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 piekdruk. 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.

Identificativo della procedura: 39605402-bb6d-43f6-9ace-c8ef58995435

Identificativo interno: 2026/1509

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79620000 Servizi di fornitura di personale, compreso personale temporaneo

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79621000 Servizi di fornitura di personale d'ufficio

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Utrecht (NL350)

Paese: Paesi Bassi

Informazioni supplementari: Veenendaal

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara unico europeo (DGUE)

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

Titolo: Inhuur Personeel Klantcontactcentrum (t/m schaal 8)

Descrizione: 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 piekdrukke. 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.

Identificativo interno: 1

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79620000 Servizi di fornitura di personale, compreso personale temporaneo

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79621000 Servizi di fornitura di personale d'ufficio

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: 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. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Utrecht (NL350)

Paese: Paesi Bassi

Informazioni supplementari: Veenendaal

5.1.3. Durata stimata

Durata: 60 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 3

Altre informazioni sul rinnovo: 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. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Indicazione non necessaria

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara unico europeo (DGUE)

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Kwaliteitscriterium 1: Kwaliteit uitzendkrachten

Descrizione: 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.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 20

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Kwaliteitscriterium 2: Implementatie en accountteam

Descrizione: 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.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 15

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Kwaliteitscriterium 3: Uitvoeringstoets flexibele inzet en risicobeheersing (live casus)

Descrizione: 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.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 25

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Prijs per medewerker (omrekenfactor)

Descrizione: Uitsluitend het all-in tarief exclusief reiskosten, uitgedrukt in de omrekenfactor conform het Prijzenblad (Bijlage 6).

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 40

5.1.11. Documenti di gara

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 03/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/440150>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/440150>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione:
neerlandese

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 01/12/2026 12:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 2 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 01/12/2026 12:05:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Numero massimo di partecipanti: 1

Giustificazione della durata dell'accordo quadro: 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 aanlooperperiode. Een langere looptijd beperkt het aantal van dergelijke transitmomenten en waarborgt zo de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening aan het Klantcontactcentrum van gemeente Veenendaal.

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: Gemeente Veenendaal - Rechtbank Midden-Nederland

Organizzazione competente per i ricorsi: Gemeente Veenendaal - Rechtbank Midden-Nederland

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Gemeente Veenendaal

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Gemeente Veenendaal - Rechtbank Midden-Nederland

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Gemeente Veenendaal

Numero di registrazione: 60446038

Indirizzo postale: Raadhuisplein 1

Località: Veenendaal

Codice postale: 3901 GA

Suddivisione del paese (NUTS): Utrecht (NL350)

Paese: Paesi Bassi

Referente: Khatera K Chin

E-mail: inkoopbureau@veenendaal.nl

Telefono: +31 318538538

Indirizzo internet: <http://www.veenendaal.nl>

Altri referenti:

Nome ufficiale: Rechtbank Midden-Nederland

Indirizzo postale: Vrouwe Justitiaplein 1

Località: Utrecht

Codice postale: 3511 EX

Suddivisione del paese (NUTS): Utrecht (NL350)

Paese: Paesi Bassi

E-mail: Civiel.RB-MNL.utrecht@rechtspraak.nl

Indirizzo internet: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Midden-Nederland>

Altri referenti:

Nome ufficiale: Rechtbank Midden-Nederland

Indirizzo postale: Vrouwe Justitiaplein 1

Località: Utrecht

Codice postale: 3511 EX

Suddivisione del paese (NUTS): Utrecht (NL350)

Paese: Paesi Bassi

E-mail: Civiel.RB-MNL.utrecht@rechtspraak.nl

Indirizzo internet: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Midden-Nederland>

Altri referenti:

Nome ufficiale: Rechtbank Midden-Nederland

Indirizzo postale: Vrouwe Justitiaplein 1

Località: Utrecht

Codice postale: 3511 EX

Suddivisione del paese (NUTS): Utrecht (NL350)

Paese: Paesi Bassi

E-mail: Civiel.RB-MNL.utrecht@rechtspraak.nl

Indirizzo internet: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Midden-Nederland>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

Organizzazione di mediazione

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: dce8ad62-1f76-43c6-905f-95c1e3c81380 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 15/09/2026 19:19:50 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale,
ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: neerlandese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 641410-2026

Numero dell'edizione della GU S: 180/2026

Data di pubblicazione: 17/09/2026