

731948-2026 - Kompetizzjoni

**In-Netherlands – Servizi ta' provvista ta' persunal inkluz impjegati temporanji – Inhuur
Personeel Klantcontactcentrum (t/m schaal 8)
OJ S 205/2026 22/10/2026
Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard - Avviż tal-bidla
Servizzi**

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: Gemeente Veenendaal

Email: inkoopbureau@veenendaal.nl

Tip legali tax-xerrej: Awtorità reġjonali

Attività tal-awtorità kontraenti: Servizi publiċi ġenerali

2. Proċedura

2.1. Proċedura

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

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur tal-proċedura: 39605402-bb6d-43f6-9ace-c8ef58995435

Identifikatur intern: 2026/1509

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: le

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79620000 Servizi ta' provvista ta' persunal inkluz impjegati temporanji

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 79621000 Servizi tal-forniment ta' personal għall-uffiċini

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Utrecht (NL350)

Pajjiż: In-Netherlands

Informazzjoni addizzjonali: Veenendaal

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Informazzjoni addizzjonali: Na eerste vragen ronde hebben wij aanbestedingsdocumenten geactualiseerd. En is concept overeenkomst ook toegevoegd.

Baži legali:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-eskluzjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Dokument Uniku Ewropew tal-Akkwist (DUEA)

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0000

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

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur intern: 1

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni principali (cpv): 79620000 Servizi ta' provvista ta' personal inkluz impjegati temporanji

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 79621000 Servizi tal-forniment ta' personal għall-uffiċini

Għażliet:

Deskrizzjoni tal-għażliet: 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. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Utrecht (NL350)

Pajjiż: In-Netherlands

Informazzjoni addizzjonali: Veenendaal

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien: 60 Xhur

5.1.4. Tiġdid

Numru massimu ta' tiġdid: 3

Informazzjoni oħra dwar it-tigdid: 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. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Iridu jingħataw l-ismijiet u l-kwalifiki professjonali tal-istaff assenjat biex iwettaq il-kuntratt: Ma hemmx għalfejn tingħata

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): iva

5.1.7. Akkwist strateġiku

Għan tal-akkwist strateġiku: Ebda akkwist strateġiku

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Dokument Uniku Ewropew tal-Akkwist (DUEA)

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Kwalità

Isem: Kwaliteitscriterium 1: Kwaliteit uitzendkrachten

Deskrizzjoni: 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.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 20

Kriterju:

Tip: Kwalità

Isem: Kwaliteitscriterium 2: Implementatie en accountteam

Deskrizzjoni: 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.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 15

Kriterju:

Tip: Kwalità

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

Deskrizzjoni: 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.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 25

Kriterju:

Tip: Prezz

Isem: Prijs per medewerker (omrekenfactor)

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

Kategorija tal-kriterju tal-ghoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-ghoti: 40

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Skadenza biex tintalab informazzjoni addizzjonali: 03/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) H'in tal-Ewropa Ċentrali, H'in tas-sajf tal-Ewropa tal-Punent

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/445632>

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/445632>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-partecipazzjoni: Olandiż

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Varjanti: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 01/12/2026 12:00:00 (UTC+01:00) H'in tal-Ewropa Ċentrali, H'in tas-sajf tal-Ewropa tal-Punent

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 2 Xhur

Informazzjoni dwar il-ftuħ pubbliku:

Data tal-ftuħ: 01/12/2026 12:05:00 (UTC+01:00) H'in tal-Ewropa Ċentrali, H'in tas-sajf tal-Ewropa tal-Punent

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le

Fatturazzjoni elettronika: Meħtieġa

Se tintuża l-ordni elettronika: le

Se jintuża l-pagament elettroniku: le

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ftehim qafas, mingħajr ma terġa' tinfetaħ il-kompetizzjoni

Numru massimu ta' partecipanti: 1

Ġustifikazzjoni tat-tul ta' żmien tal-ftehim qafas: 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 aanloopperiode. Een langere looptijd beperkt het aantal van dergelijke transitiemomenten en waarborgt zo de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening aan het Klantcontactcentrum van gemeente Veenendaal.

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u riežami

Organizzazzjoni tal-medjazzjoni: Gemeente Veenendaal - Rechtbank Midden-Nederland

Organizzazzjoni tar-riežami: Gemeente Veenendaal - Rechtbank Midden-Nederland

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist: Gemeente Veenendaal

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-riežami: Gemeente Veenendaal - Rechtbank Midden-Nederland

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: Gemeente Veenendaal

Numru tar-reġistrazzjoni: 60446038

Indirizz postali: Raadhuisplein 1

Belt: Veenendaal

Kodiċi postali: 3901 GA

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Utrecht (NL350)

Pajjiż: In-Netherlands

Punt ta' kuntatt: Khatera K Chin

Email: inkoopbureau@veenendaal.nl

Telefown: +31 318538538

Indirizz tal-internet: <http://www.veenendaal.nl>

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Rechtbank Midden-Nederland

Indirizz postali: Vrouwe Justitiaplein 1

Belt: Utrecht

Kodiċi postali: 3511 EX

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Utrecht (NL350)

Pajjiż: In-Netherlands

Email: Civiel.RB-MNL.utrecht@rechtspraak.nl

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

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Rechtbank Midden-Nederland

Indirizz postali: Vrouwe Justitiaplein 1

Belt: Utrecht

Kodiċi postali: 3511 EX

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Utrecht (NL350)

Pajjiż: In-Netherlands

Email: Civiel.RB-MNL.utrecht@rechtspraak.nl

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

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Rechtbank Midden-Nederland

Indirizz postali: Vrouwe Justitiaplein 1

Belt: Utrecht

Kodiċi postali: 3511 EX

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Utrecht (NL350)

Pajjiż: In-Netherlands

Email: Civiel.RB-MNL.utrecht@rechtspraak.nl

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

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist

Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-partecipazzjoni

Organizzazzjoni tar-rieżami
Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami
Organizzazzjoni tal-medjazzjoni

10. Bidla

Verżjoni tal-avviż preċedenti li għandu jinbidel: dce8ad62-1f76-43c6-905f-95c1e3c81380-01
Raġuni ewlenija għall-bidla: Informazzjoni aġġornata
Deskrizzjoni: Na eerste vragen ronde hebben wij aanbestedingsdocumenten geactualiseerd.
En is concept overeenkomst ook toegevoegd.

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: 41391599-11e8-4c76-a053-7d95fd604ad0 - 01
Tip ta' formola: Kompetizzjoni
Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard
Sottotip tal-avviż: 16
Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 21/10/2026 14:13:35 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant,
Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali
Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli ufficjalment: Olandiż
Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 731948-2026
Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 205/2026
Data tal-pubblikazzjoni: 22/10/2026