249845-2026 - Mededinging

Nederland – Diensten voor klantenservice – Callcenterdiensten
OJ S 71/2026 13/04/2026
Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Stichting het Juridisch Loket
E-mail: lotte.kwaaitaal@tenderpeople.nl
Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Callcenterdiensten
Beschrijving: Het Juridisch Loket, (hierna: “het Juridisch Loket” of ”Opdrachtgever”) is voornemens een Europese aanbesteding te starten voor het afsluiten van een overeenkomst met één partij voor callcenterdiensten. De hoofddoelstelling van het Juridisch Loket is het bieden van laagdrempelige toegang tot rechtshulp. Dat doet het Juridisch Loket onder andere telefonisch. De rechtzoekende burger krijgt - met een gratis nummer – toegang tot tijdige en klantgerichte telefonische ondersteuning, waarbij continuïteit, toegankelijkheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening gewaarborgd zijn. Daarnaast is het uiteraard van belang dat er zorgvuldig en veilig wordt omgegaan met persoonsgegevens conform de AVG, in het kader van de correcte registratie en afhandeling van gesprekken. Zie aanbestedingsleidraad.
Identificatiecode van de procedure: 294b92fd-88fd-4b44-8cb8-f587f30b7d3e
Type procedure: Openbaar
De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

2.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland
Overal in het desbetreffende land

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 38 400 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:
Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Callcenterdiensten
Beschrijving: Het Juridisch Loket, (hierna: “het Juridisch Loket” of ”Opdrachtgever”) is voornemens een Europese aanbesteding te starten voor het afsluiten van een overeenkomst met één partij voor callcenterdiensten. De hoofddoelstelling van het Juridisch Loket is het bieden van laagdrempelige toegang tot rechtshulp. Dat doet het Juridisch Loket onder andere telefonisch. De rechtzoekende burger krijgt - met een gratis nummer – toegang tot tijdige en klantgerichte telefonische ondersteuning, waarbij continuïteit, toegankelijkheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening gewaarborgd zijn. Daarnaast is het uiteraard van belang dat er zorgvuldig en veilig wordt omgegaan met persoonsgegevens conform de AVG, in het kader van de correcte registratie en afhandeling van gesprekken. Zie aanbestedingsleidraad.
Interne identificatiecode: 1

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice
Opties:
Beschrijving van de opties: Zie aanbestedingsleidraad.

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland
Overal in het desbetreffende land

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 48 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2
Overige informatie over verlengingen: Na het einde van de initiële periode kan de overeenkomst tweemaal met twee (2) jaar worden verlengd tot uiterlijk 31 augustus 2034, met de mogelijkheid voor opdrachtgever om gedurende de gehele looptijd tussentijds op te zeggen met een opzegtermijn van zes maanden.

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 38 400 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:
Deelname is niet voorbehouden.
De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Niet vereist
Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd
De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:
Type: Kwaliteit
Naam: GC 1: Implementatie en overgang
Beschrijving: Zie aanbestedingsleidraad. Let op: de precieze wegingen van de gunningscriteria staan in de aanbestedingsleidraad.
Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde: 14
Criterium:
Type: Kwaliteit
Naam: GC 2: Uitvoering en beheersing dienstverlening
Beschrijving: Zie aanbestedingsleidraad. Let op: de precieze wegingen van de gunningscriteria staan in de aanbestedingsleidraad.
Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde: 21
Criterium:
Type: Kwaliteit
Naam: GC 3: Menselijke maat & toegankelijkheid
Beschrijving: Zie aanbestedingsleidraad. Let op: de precieze wegingen van de gunningscriteria staan in de aanbestedingsleidraad.
Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde: 17
Criterium:
Type: Kwaliteit
Naam: GC 4: Innovatie en verbetering
Beschrijving: Zie aanbestedingsleidraad. Let op: de precieze wegingen van de gunningscriteria staan in de aanbestedingsleidraad.
Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde: 11
Criterium:
Type: Kwaliteit
Naam: GC 5: Duurzaamheid
Beschrijving: Zie aanbestedingsleidraad
Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde: 7
Criterium:
Type: Kosten
Naam: Prijs
Beschrijving: Zie aanbestedingsleidraad
Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde: 30

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 12/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd
Adres van de aanbestedingsstukken: https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/419469

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist
Adres voor indiening: https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/419469
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands
Elektronische catalogus: Niet toegestaan
Varianten: Niet toegestaan
Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 08/06/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd
Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 6 Maanden
Informatie over de openbare opening:
Openingsdatum: 08/06/2026 10:01:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd
Voorwaarden van het contract:
De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen
Elektronische facturering: Vereist
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen
Rechtsvorm die moet worden aangenomen door een combinatie van inschrijvers aan wie een opdracht wordt gegund: Verklaring Combinatie, Onderaanneming en/of Beroep op Derde(n)

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:
Geen raamovereenkomst
Informatie over het dynamische aankoopsysteem:
Geen dynamisch aankoopsysteem

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Stichting het Juridisch Loket - Rechtbank Midden Nederland
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Stichting het Juridisch Loket
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Stichting het Juridisch Loket
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Stichting het Juridisch Loket

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Stichting het Juridisch Loket
Registratienummer: 531914125
Postadres: Moreelsepark 13de etage
Stad: UTRECHT
Postcode: 3511EP
Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederland
Contactpunt: Lotte Kwaaitaal
E-mail: lotte.kwaaitaal@tenderpeople.nl
Telefoon: +31 302326410
Internetadres: http://www.juridischloket.nl
Andere contactpunten:
Officiële naam: Rechtbank Midden Nederland

Postadres: Vrouwe Justitiaplein 1
Stad: Utrecht
Postcode: 3511 EX
Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederland
E-mail: midden-nederland@rechtspraak.nl
Telefoon: +31 883620000
Internetadres: http://www.rechtspraak.nl
Rollen van deze organisatie:
Koper
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt
Organisatie voor beroepsprocedures
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 42d442d0-07e0-48ba-95fb-1053958f6aee - 01
Type formulier: Mededinging
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Subtype aankondiging: 16
Verzenddatum van de aankondiging: 09/04/2026 16:16:28 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands
Publicatienummer aankondiging: 249845-2026
Nummer uitgave PB S: 71/2026
Datum van bekendmaking: 13/04/2026