

281063-2026 - Mededinging

Nederland – Telefoonbeantwoordingsdiensten – Klantcontactdiensten

OJ S 80/2026 24/04/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Dienst Wegverkeer (RDW)

E-mail: lduteweert@rdw.nl

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Klantcontactdiensten

Beschrijving: De RDW wil met deze Openbare Europese Aanbesteding één Inschrijver contracteren die aantoonbare expertise en toegevoegde waarde kan leveren voor de RDW in het verrichten van Klantcontactdiensten voor het KlantContactCentrum (hierna aangeduid als KCC) in Veendam.

Identificatiecode van de procedure: 861d84bd-7715-4406-a2f0-515956c97461

Interne identificatiecode: 56701b06-bfde-4f62-9e24-5e55e10d44b1

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten

Aanvullende classificatie (cpv): 64000000 Post- en telecommunicatiediensten, 64214200

Telefooncentralediensten, 79342320 Diensten voor klantenservice

2.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Zie documentatie

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 33 000 000,00 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: Klantcontactdiensten

Beschrijving: De RDW wil met deze Openbare Europese Aanbesteding één Inschrijver contracteren die aantoonbare expertise en toegevoegde waarde kan leveren voor de RDW in het verrichten van Klantcontactdiensten voor het KlantContactCentrum (hierna aangeduid als KCC) in Veendam.

Interne identificatiecode: 138c1d72-c019-4471-9b26-d88e89a55166

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten

Aanvullende classificatie (cpv): 64000000 Post- en telecommunicatiediensten, 64214200

Telefooncentralediensten, 79342320 Diensten voor klantenservice

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Zie documentatie

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 4 Jaren

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 4

Overige informatie over verlengingen: Er zal een Raamovereenkomst worden gesloten met één Inschrijver met een initiële duur van vier (4) jaar, met daaraan voorafgaand een Implementatiefase van vier (4) maanden. De RDW kan eenzijdig de Overeenkomst vier (4) keer - onder gelijkblijvende condities - verlengen met een periode van één (1) jaar.

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 33 000 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://s2c.mercell.com/today/197992>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Toegestaan

Adres voor indiening: <https://s2c.mercell.com/today/197992>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 09/07/2026 10:00:00 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 4 Maanden

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: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken**Raamovereenkomst:**

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 1

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Rechtbank Den Haag

Informatie over de termijnen voor beroep: De afgewezen Inschrijvers zullen in de gelegenheid worden gesteld om binnen 20 kalenderdagen na de datum van verzending van de voorlopige gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde rechter. Indien binnen deze termijn van 20 kalenderdagen een kort gedingdagvaarding niet correct is betekend, zal de RDW naar verwachting overgaan tot definitieve gunning van de Opdracht.

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Dienst Wegverkeer (RDW)

Registratienummer: 27374436

Postadres: Europaweg 205

Stad: Zoetermeer

Postcode: 2711ER

Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederland

Contactpunt: Lauren Duteweert

E-mail: lduteweert@rdw.nl

Telefoon: +31615650699

Internetadres: <https://www.rdw.nl>

Kopersprofiel: <https://s2c.mercell.com/buyer/31176>

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Rechtbank Den Haag

Registratienummer: 82946175

Afdeling: Civiel recht

Postadres: Prins Clauslaan 60

Stad: Den Haag

Postcode: 2595 AJ

Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederland

Contactpunt: .

E-mail: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Telefoon: +31883612221

Fax: +31

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: f60ccc78-7f01-4685-8913-a75b4c4ea43d - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 22/04/2026 13:11:42 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Aankondiging datum verzending (eSender): 22/04/2026 14:42:01 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

Publicatienummer aankondiging: 281063-2026

Nummer uitgave PB S: 80/2026

Datum van bekendmaking: 24/04/2026