

391600-2026 - Mededinging

Nederland – Telefonisch informatiecentrum – Contactfunctie Rijksoverheid 1400

OJ S 108/2026 08/06/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Ministerie van Algemene Zaken

E-mail: teaminkoop@minaz.nl

Rechtsvorm van de koper: Centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Beschrijving: Dienst Publiek en Communicatie (DPC) zoekt een Opdrachtnemer voor de uitvoering van de contactfunctie via het publieksinformatienummer 1400 en de bijbehorende digitale kanalen. De geraamde waarde van de Opdracht bedraagt gemiddeld € 1.900.000 exclusief btw per jaar, derhalve € 11.400.000 exclusief btw over een looptijd van zes jaar.

Identificatiecode van de procedure: d4908056-011c-47c6-a423-7fe756be743b

Interne identificatiecode: 201865001.024.003

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 64200000 Telecommunicatiediensten, 79510000

Telefoonbeantwoordingsdiensten

2.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 1 900 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Beschrijving: Dienst Publiek en Communicatie (DPC) zoekt een Opdrachtnemer voor de uitvoering van de contactfunctie via het publieksinformatienummer 1400 en de bijbehorende digitale kanalen. De geraamde waarde van de Opdracht bedraagt gemiddeld € 1.900.000 exclusief btw per jaar, derhalve € 11.400.000 exclusief btw over een looptijd van zes jaar. Interne identificatiecode: 1

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 64200000 Telecommunicatiediensten, 79510000

Telefoonbeantwoordingsdiensten

Opties:

Beschrijving van de opties: Herzieningsclausule in het beschrijvend document

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 72 Maanden

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 1 900 000,00 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: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Organisatie en personele inzet

Beschrijving: Organisatie en personele inzet

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 27

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwaliteit en procesinrichting

Beschrijving: Kwaliteit en procesinrichting

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 23

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Inzet van technologie en innovatie met meerwaarde voor deze opdracht

Beschrijving: Inzet van technologie en innovatie met meerwaarde voor deze opdracht

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 12

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Beschrijving: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 10

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Implementatie en transitiebeheersing

Beschrijving: Implementatie en transitiebeheersing

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 8

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Voorlichterstarief

Beschrijving: Voorlichterstarief

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 20

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 21/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

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: 08/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 2 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 08/09/2026 12:15:00 (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

Een geheimhoudingsovereenkomst is vereist: ja

Nadere inlichtingen over de geheimhoudingsovereenkomst: Zie PVE. Volgt bij de uitvoering van de overeenkomst

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) -

Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Registratienummer: 1543030

Postadres: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Stad: Den Haag

Postcode: 2500 EA

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

Land: Nederland

Contactpunt: Rozemarijn Everts

E-mail: contact.ris@rijksoverheid.nl

Telefoon: +31 0707585678

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

Andere contactpunten:

Officiële naam: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postadres: Prins Clauslaan 60

Stad: Den Haag

Postcode: 2595 AJ

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

Land: Nederland

Contactpunt: Arrondissementsrechtbank Den Haag

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

Telefoon: +31 883622200

Internetadres: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag>

Rollen van deze organisatie:

Aanbieder van aanbestedingsdiensten

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Ministerie van Algemene Zaken

Registratienummer: 262176594

Postadres: Binnenhof 19

Stad: Den Haag

Postcode: 2513 AA

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

Land: Nederland

E-mail: teaminkoop@minaz.nl

Telefoon: +31 703564367

Fax: +31 618304746

Internetadres: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/az>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 5a9fd706-2a50-4243-8615-6f390665094b - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 05/06/2026 10:44:51 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd,
Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

Publicatienummer aankondiging: 391600-2026

Nummer uitgave PB S: 108/2026

Datum van bekendmaking: 08/06/2026