

506306-2026 - Mededinging

Nederland – Diensten voor de terbeschikkingstelling van personeel, met inbegrip van tijdelijk personeel – Inhuur van Onderzoeks-, Service Design- en UX#Expertise

OJ S 139/2026 22/07/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Gemeente Den Haag

E-mail: arnt.berck@denhaag.nl

Rechtsvorm van de koper: Lokale overheid

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Inhuur van Onderzoeks-, Service Design- en UX#Expertise

Beschrijving: De afgelopen jaren is binnen de gemeente Den Haag een duidelijke toename zichtbaar in de inzet van expertise op het gebied van onderzoek (kwalitatief en kwantitatief), service design en User Experience design (ook wel UX genoemd). Deze disciplines worden steeds vaker ingezet om gemeentelijke dienstverlening te verbeteren en inzicht te krijgen in de behoeften van inwoners, ondernemers, bezoekers en medewerkers. Hoewel binnen de gemeente kennis en expertise op deze vakgebieden aanwezig is, overstijgt de vraag inmiddels de beschikbare interne capaciteit. De verwachting is dat deze behoefte de komende jaren verder zal toenemen. De gemeente Den Haag kiest daarom voor een gemeente brede raamovereenkomst voor de tijdelijke inzet (inhuur) van deze specialistische expertise. Hiermee kan de gemeente flexibel, efficiënt en toekomstbestendig beschikken over passende expertise. De Opdracht is verdeeld in 3 percelen: Perceel 1: Kwantitatief onderzoek Perceel 2: Kwalitatief onderzoek & Service design (SD) Perceel 3: User Experience Design (UX)

Identificatiecode van de procedure: 5b26098c-ac28-40c8-9299-fa4034dd54fb

Interne identificatiecode: 1787f4fd-03b7-4476-93ac-27319fea4aad

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79620000 Diensten voor de terbeschikkingstelling van personeel, met inbegrip van tijdelijk personeel

2.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Zie documentatie

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 10 000 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.5. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Maximumaantal percelen waarop één inschrijver kan inschrijven: 3

Voorwaarden van het contract:

Maximumaantal percelen dat aan één inschrijver kan worden gegund: 3

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

Titel: Kwantitatief onderzoeker

Beschrijving: Kwantitatief onderzoek richt zich op het verzamelen, analyseren en interpreteren van data om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening en de ervaringen van inwoners, ondernemers en medewerkers. De resultaten worden gebruikt om ontwikkelingen te monitoren, verbeterkansen te signaleren en de effecten van veranderingen meetbaar te maken. Dit perceel heeft betrekking op het inhuren van bijbehorende functies.

Interne identificatiecode: eb71f786-f3e9-4320-ad5b-194c4e651a4f

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79620000 Diensten voor de terbeschikkingstelling van personeel, met inbegrip van tijdelijk personeel

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Zie documentatie

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 2 Jaren

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 2 000 000,00 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/210098>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Toegestaan

Adres voor indiening: <https://s2c.mercell.com/today/210098>

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

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 14/09/2026 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, met hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 3

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: Zie aanbestedingsleidraad.

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Rechtbank Den Haag

5.1. Perceel: LOT-0002

Titel: Kwalitatief onderzoek & Service design (SD)

Beschrijving: Kwalitatief onderzoek richt zich op het begrijpen van de behoeften, ervaringen, motivaties en het gedrag van inwoners, ondernemers en medewerkers. Door middel van verschillende onderzoeksmethodes (bijv. gesprekken en observaties) worden inzichten opgehaald die helpen om dienstverlening, beleid en processen beter aan te laten sluiten op de praktijk. Service design richt zich op het analyseren, ontwerpen en verbeteren van dienstverlening vanuit het perspectief van inwoners, ondernemers en medewerkers. Daarbij wordt gekeken naar de volledige keten (klantreis) van interacties tussen gebruiker en organisatie en naar alle kanalen. Dit perceel heeft betrekking op het inhuren van bijbehorende functies.

Interne identificatiecode: 6c946afb-c6c2-4503-8261-065059c65810

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79620000 Diensten voor de terbeschikkingstelling van personeel, met inbegrip van tijdelijk personeel

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Zie documentatie

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 2 Jaren

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 5 000 000,00 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/210098>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Toegestaan

Adres voor indiening: <https://s2c.mercell.com/today/210098>

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

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 14/09/2026 10:00:00 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Duur waarin de aanbieding 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, met hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 3

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: Zie leidraad.

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Rechtbank Den Haag

5.1. Perceel: LOT-0003

Titel: User Experience Design (UX)

Beschrijving: UX design richt zich op het ontwerpen en verbeteren van digitale interacties tussen gebruikers en gemeentelijke systemen of kanalen, zoals websites, formulieren en apps. Dit perceel heeft betrekking op het inhuren van bijbehorende functies.

Interne identificatiecode: 7abe69c9-d416-43ea-95b0-df140e08abd9

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79620000 Diensten voor de terbeschikkingstelling van personeel, met inbegrip van tijdelijk personeel

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Zie documentatie

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 2 Jaren

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 3 000 000,00 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/210098>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Toegestaan

Adres voor indiening: <https://s2c.mercell.com/today/210098>

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

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 14/09/2026 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, met hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 3

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: Zie leidraad.

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Rechtbank Den Haag

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Gemeente Den Haag

Registratienummer: 27370927

Postadres: Spui 70

Stad: 's-Gravenhage

Postcode: 2511BT

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

Land: Nederland

Contactpunt: Arnt Berck

E-mail: arnt.berck@denhaag.nl

Telefoon: +31650019456

Internetadres: <https://www.denhaag.nl/nl/in-de-stad/ondernemen/zaken-doen-met-de-gemeente.htm>

Kopersprofiel: <https://s2c.mercell.com/buyer/19684>

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Rechtbank Den Haag

Registratienummer: 221909103

Postadres: Prins Clauslaan 60

Stad: Den Haag

Postcode: 2595AJ

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

Land: Nederland

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

Telefoon: +31 703813131

Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl/Organisatie/Rechtbanken/Den-Haag/Contact>

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 591b0f55-0487-46f0-a81a-ad799cea5078 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 20/07/2026 19:42:31 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Aankondiging datum verzending (eSender): 20/07/2026 19:42:31 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

Publicatienummer aankondiging: 506306-2026

Nummer uitgave PB S: 139/2026

Datum van bekendmaking: 22/07/2026