

641410-2026 - Concurso

Países Baixos – Serviços de fornecimento de pessoal, inclusive temporário – Inhuur Personeel Klantcontactcentrum (t/m schaal 8)

OJ S 180/2026 17/09/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Gemeente Veenendaal

Correio eletrónico: inkoopbureau@veenendaal.nl

Forma jurídica do adquirente: Autoridade regional

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: 39605402-bb6d-43f6-9ace-c8ef58995435

Identificador interno: 2026/1509

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79620000 Serviços de fornecimento de pessoal, inclusive temporário

Classificação adicional (cpv): 79621000 Serviços de fornecimento de pessoal de escritório

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Utrecht (NL350)

País: Países Baixos

Informações adicionais: Veenendaal

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

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

Descrição: 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.

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79620000 Serviços de fornecimento de pessoal, inclusive temporário

Classificação adicional (cpv): 79621000 Serviços de fornecimento de pessoal de escritório

Opções:

Descrição das opções: 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. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Utrecht (NL350)

País: Países Baixos

Informações adicionais: Veenendaal

5.1.3. Duração estimada

Duração: 60 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 3

Mais informações sobre renovações: 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. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Kwaliteitscriterium 1: Kwaliteit uitzendkrachten

Descrição: 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.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 20

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Kwaliteitscriterium 2: Implementatie en accountteam

Descrição: 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.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 15

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Descrição: 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.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 25

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Prijs per medewerker (omrekenfactor)

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 40

5.1.11. Documentos do concurso

Prazo para solicitar informações adicionais: 03/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/440150>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/440150>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: neerlandês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 01/12/2026 12:00:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 2 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 01/12/2026 12:05:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 1

Justificação da duração do acordo-quadro: 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.

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Organização de mediação: Gemeente Veenendaal - Rechtbank Midden-Nederland

Instância de recurso: Gemeente Veenendaal - Rechtbank Midden-Nederland

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: Gemeente Veenendaal

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Gemeente Veenendaal - Rechtbank Midden-Nederland

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Gemeente Veenendaal

Número de registo: 60446038

Endereço postal: Raadhuisplein 1

Cidade: Veenendaal

Código postal: 3901 GA

Subdivisão do país (NUTS): Utrecht (NL350)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: Khatera K Chin

Correio eletrónico: inkoopbureau@veenendaal.nl

Telefone: +31 318538538

Endereço Internet: <http://www.veenendaal.nl>

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Rechtbank Midden-Nederland

Endereço postal: Vrouwe Justitiaplein 1

Cidade: Utrecht

Código postal: 3511 EX

Subdivisão do país (NUTS): Utrecht (NL350)

País: Países Baixos

Correio eletrónico: Civiel.RB-MNL.utrecht@rechtspraak.nl

Endereço Internet: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Midden-Nederland>

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Rechtbank Midden-Nederland

Endereço postal: Vrouwe Justitiaplein 1

Cidade: Utrecht

Código postal: 3511 EX

Subdivisão do país (NUTS): Utrecht (NL350)

País: Países Baixos

Correio eletrónico: Civiel.RB-MNL.utrecht@rechtspraak.nl

Endereço Internet: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Midden-Nederland>

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Rechtbank Midden-Nederland

Endereço postal: Vrouwe Justitiaplein 1

Cidade: Utrecht

Código postal: 3511 EX

Subdivisão do país (NUTS): Utrecht (NL350)

País: Países Baixos

Correio eletrónico: Civiel.RB-MNL.utrecht@rechtspraak.nl

Endereço Internet: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Midden-Nederland>

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que recebe pedidos de participação

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

Organização de mediação

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: dce8ad62-1f76-43c6-905f-95c1e3c81380 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 15/09/2026 19:19:50 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: neerlandês

Número de publicação do anúncio: 641410-2026

N.º de edição do JO S: 180/2026

Data de publicação: 17/09/2026