

## 509183-2026 - Javni razpis

Nizozemska – Telekomunikacijske storitve – Europese aanbesteding klantcontactcentrum  
OJ S 140/2026 23/07/2026  
Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev  
Storitve

### 1. Kupec

---

#### 1.1. Kupec

Uradno ime: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en  
hoogheemraadschap Utrecht (BghU)  
E-naslov: [m.vrisouvanek@bghu.nl](mailto:m.vrisouvanek@bghu.nl)  
Pravna vrsta kupca: Oseba javnega prava  
Dejavnost javnega naročnika: Javna uprava

### 2. Postopek

---

#### 2.1. Postopek

Naslov: Europese aanbesteding klantcontactcentrum  
Opis: De scope van de aanbesteding ziet toe op het leveren van ondersteuning bij het  
afhandelen van inkomend belverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen en  
WOZ-waardering op de momenten waarop aanvullende capaciteit nodig is, waaronder  
piekmomenten rondom aanslagen, beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen en andere  
relevante procesmomenten. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding heeft een  
geraamde opdrachtwaarde van € 200.000,00 exclusief btw per jaar en derhalve een totale  
geraamde opdracht van € 1.200.000,00 exclusief btw gedurende de gehele looptijd van zes  
(6) jaar. Let op: De geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde exclusief btw is tevens het  
plafondbedrag voor de jaarlijkse kosten van het ICT-beheer. Indien de door Inschrijver  
geoffreerde jaarlijkse kosten in Annex III Prijzenblad het plafondbedrag overschrijden, wordt  
de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.  
Identifikator postopka: 90563aa4-087c-4b1f-a4c0-77033c357b03  
Vrsta postopka: Odprti postopek  
Postopek je pospešen: ne

##### 2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve  
Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 64200000 Telekomunikacijske storitve

##### 2.1.2. Kraj izvajanja

Država: Nizozemska  
Kjer koli v določeni državi  
Dodatne informacije: Utrecht

##### 2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:  
Direktiva 2014/24/EU

##### 2.1.6. Razlogi za izključitev

## 5. Sklop

---

### 5.1. Sklop: LOT-0000

Naslov: Europese aanbesteding klantcontactcentrum

Opis: De scope van de aanbesteding ziet toe op het leveren van ondersteuning bij het afhandelen van inkomend belverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen en WOZ-waardering op de momenten waarop aanvullende capaciteit nodig is, waaronder piekmomenten rondom aanslagen, beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen en andere relevante procesmomenten. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding heeft een geraamde opdrachtwaarde van € 200.000,00 exclusief btw per jaar en derhalve een totale geraamde opdracht van € 1.200.000,00 exclusief btw gedurende de gehele looptijd van zes (6) jaar. Let op: De geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde exclusief btw is tevens het plafondbedrag voor de jaarlijkse kosten van het ICT-beheer. Indien de door Inschrijver geoffreerde jaarlijkse kosten in Annex III Prijzenblad het plafondbedrag overschrijden, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Notranji identifikator: 1

#### 5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 64200000 Telekomunikacijske storitve

##### **Možnosti:**

Opis možnosti: Aanbestedende dienst heeft de scope en omvang van deze aanbesteding vastgesteld op basis van een inschatting van de behoefte aan ondersteuning bij het inhoudelijk afhandelen van inkomend belverkeer. Een aanpassing van de behoefte kan mogelijk leiden tot een verandering in aantallen en/of de behoefte aan aanvullende, noodzakelijke leveringen en/of diensten. Indien een wijziging in behoefte optreedt, wordt in onderling overleg tussen de Aanbestedende Dienst en Inschrijver vastgesteld welke gevolgen dit heeft voor de reeds uitgevoerde en nog uit te voeren leveringen en/of diensten. Hierbij geldt dat: 1. De Aanbestedende dienst uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de opdracht. Dit geldt bijvoorbeeld in de volgende situaties: 1. Ondersteuning bij het inhoudelijk afhandelen van andere communicatiekanalen (bijvoorbeeld via Whatsapp/chatbot e.d.). 2. Aanbestedende dienst behoefte heeft aan het inzetten van vroegsignalering inclusief uitgaand belverkeer. 2. De Aanbestedende dienst uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die binnen de oorspronkelijke aard en strekking van de opdracht vallen. 3. Aanvullende leveringen en/of diensten slechts in opdracht worden gegeven tot een maximale meerwaarde van 50% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde exclusief btw, zoals geoffreerd in Annex III Prijzenblad. Eventuele aanvullende en met deze aanbesteding verband houdende leveringen en/of diensten worden dan additioneel in opdracht gegeven, zonder dat daarvoor een nieuwe aanbesteding wordt doorlopen. Indien de cumulatieve waarde van de wijzigingen de grens in punt 3 overschrijdt, wordt een separate aanbestedingsprocedure doorlopen. Deze bepaling is nadrukkelijk bedoeld als herzieningsclausule in de zin van artikel 2.163c van de Aanbestedingswet en waarborgt dat wijzigingen transparant, proportioneel en rechtmatig worden doorgevoerd binnen de kaders van de oorspronkelijke opdracht.

#### 5.1.2. Kraj izvajanja

Država: Nizozemska

Kjer koli v določeni državi

Dodatne informacije: Utrecht

**5.1.3. Predvideno trajanje**

Trajanje: 72 Meseci

**5.1.4. Podaljšanje**

Največje število podaljšanj: 3

Dodatne informacije o podaljšanju: Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van drie (3) keer één (1) jaar.

**5.1.6. Splošne informacije**

**Pridržana udeležba:**

Udeležba ni pridržana.

Navesti je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Se ne zahteva  
Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

**5.1.7. Strateško javno naročanje**

Namen strateškega javnega naročanja: Ni strateškega naročanja

**5.1.9. Merila za izbor**

Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila, Enotni evropski dokument v zvezi z oddajo javnega naročila

**5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila**

**Merilo:**

Vrsta: Cena

Ime: Prijswens 1

Opis: Prijswens 1

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 30

**Merilo:**

Vrsta: Kakovost

Ime: Kwaliteitswens 1

Opis: Kwaliteitswens 1

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 25

**Merilo:**

Vrsta: Kakovost

Ime: Kwaliteitswens 2

Opis: Kwaliteitswens 2

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 45

**5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila**

Rok za zahtevanje dodatnih informacij: 15/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/434309>

**5.1.12. Pogoji javnega naročila**

**Pogoji za predložitev:**

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitel: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/434309>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: nizozemščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Variantne ponudbe: Ni dovoljeno

Rok za prejem ponudb: 05/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas,

srednjeevropski poletni čas

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 6 Meseci

**Informacije o javnem odpiranju:**

Datum odprtja: 05/10/2026 12:05:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

**Pogoji javnega naročila:**

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Ne

Elektronsko izdajanje računov: Obvezno

Uporabljeno bo elektronsko naročanje: ne

Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: ne

**5.1.15. Tehnike**

**Okvirni sporazum:**

Okvirni sporazum brez ponovnega odpiranja konkurence

Največje število udeležencev: 1

Obrazložitev trajanja okvirnega sporazuma: Aanbestedende dienst hanteert voor de raamovereenkomst een langere looptijd dan vier (4) jaar als bedoeld in artikel 2.140 lid 3 Aanbestedingswet. Aanbestedende dienst motiveert deze langere looptijd als volgt: • De opdracht ziet op het leveren van ondersteuning bij het afhandelen van inkomend belverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen en WOZ-waardering op de momenten waarop aanvullende capaciteit nodig is. Daarbij gaat het onder meer om piekmomenten rondom aanslagen, beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen en andere relevante procesmomenten. Continuïteit, bereikbaarheid, juiste informatieverstrekking, klantgerichte gespreksvoering en een beheerste inzet van aanvullende capaciteit zijn voor Aanbestedende dienst essentieel. Een wisseling van Inschrijver vraagt om voorbereiding, implementatie, opleiding van medewerkers, afstemming van scripts en werkinstructies, inrichting van werkprocessen, afstemming over escalaties, rapportages en kwaliteitsbewaking. Een te korte looptijd vergroot het risico op discontinuïteit en leidt tot een relatief hoge implementatie- en overdrachtslast ten opzichte van de aard en omvang van de opdracht. • Daarnaast is voor deze opdracht van belang dat medewerkers van Inschrijver beschikken over voldoende actuele kennis van de dienstverlening, de relevante belastingprocessen, de WOZ-systematiek, de werkinstructies van Aanbestedende dienst en de gewenste wijze van klantcontact. Deze kennis wordt niet volledig bij aanvang opgebouwd, maar ontstaat mede door ervaring met de specifieke vragen, piekperiodes, procesmomenten, terugkerende klantvragen en samenwerking met de organisatie van Aanbestedende dienst. Een langere looptijd stelt Inschrijver in staat om deze kennis structureel op te bouwen, te borgen en actueel te houden. Dit draagt bij aan betere gesprekskwaliteit, minder foutieve informatieverstrekking, efficiëntere afhandeling en beperking van de belasting op de organisatie van Aanbestedende dienst. • Ook de beschikbaarheid van voldoende geschikte en getrainde medewerkers vraagt om een zekere mate van contractuele zekerheid. Inschrijver moet medewerkers kunnen werven, opleiden, coachen, beschikbaar houden en waar nodig tijdig kunnen opschalen voor piekmomenten. Een langere looptijd biedt Inschrijver meer zekerheid om capaciteit doelmatig te organiseren, kennisdragers te behouden, personeelsswisselingen beheerst op te vangen en processen structureel af te stemmen op de dienstverlening aan Aanbestedende dienst. Dit draagt bij aan een stabiele uitvoering van de opdracht en aan een evenwichtige prijs-

kwaliteitverhouding gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Aanbestedende dienst acht een langere looptijd daarom noodzakelijk en proportioneel gelet op het voorwerp van de raamovereenkomst, de vereiste continuïteit en bereikbaarheid van het klantcontactcentrum, de benodigde implementatie- en opleidingsinspanning, het belang van kennisopbouw en kennisbehoud en de noodzaak om voldoende geschikte capaciteit beschikbaar te hebben tijdens piekperiodes. De langere looptijd gaat niet verder dan noodzakelijk is om deze doelstellingen te bereiken.

**Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:**

Ni dinamičnega nabavnega sistema

**5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija**

Organizacija za revizijo: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU) - Rechtbank Midden Nederland

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

## 8. Organizacije

---

**8.1. ORG-0001**

Uradno ime: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

Registrska številka: 41723948

Poštni naslov: Stadsplateau 1

Mesto: UTRECHT

Poštna številka: 3521AZ

Podregija države (NUTS): Utrecht (NL350)

Država: Nizozemska

Kontaktna točka: Arno Harbers

E-naslov: [m.vrisouvanek@bghu.nl](mailto:m.vrisouvanek@bghu.nl)

Tel.: +31 620525866

Faks: +31 620525866

Spletni naslov: <http://www.bghu.nl>

**Druge kontaktne točke:**

Uradno ime: Rechtbank Midden Nederland

Poštni naslov: Vrouwe Justitiaplein 1

Mesto: Utrecht

Poštna številka: 3511 EX

Podregija države (NUTS): Utrecht (NL350)

Država: Nizozemska

Kontaktna točka: Rechtbank Midden Nederland

E-naslov: [info@rechtspraak.nl](mailto:info@rechtspraak.nl)

Tel.: +31 302233000

Spletni naslov: <http://www.rechtspraak.nl>

**Vloge te organizacije:**

Kupec

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila  
Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje  
Organizacija za revizijo  
Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

## Informacije o obvestilu

---

Identifikator/različica obvestila: 437c3720-a4f3-438e-9bdc-d72750a9f95a - 01  
Vrsta obrazca: Javni razpis  
Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev  
Podvrsta obvestila: 16  
Datum pošiljanja obvestila: 21/07/2026 18:43:33 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas,  
srednjeevropski poletni čas  
Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: nizozemščina  
Številka objave obvestila: 509183-2026  
Številka izdaje UL S: 140/2026  
Datum objave: 23/07/2026