

734396-2026 - Konkurrensetsättning

Nederländerna – Förmedling av personal, även tillfälligt anställda – Inhuur Personeel

Klantcontactcentrum (t/m schaal 8)

OJ S 206/2026 23/10/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem - Meddelande om ändring
Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Gemeente Veenendaal

E-postadress: inkoopbureau@veenendaal.nl

Köparens rättsliga status: Regional myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

Beskrivning: 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 piekdruk. 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.

Förfarandets identifierare: 39605402-bb6d-43f6-9ace-c8ef58995435

Intern identifierare: 2026/1509

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79620000 Förmedling av personal, även tillfälligt anställda

Ytterligare klassificering (cpv): 79621000 Förmedling av kontorspersonal

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederländerna

Kompletterande information: Veenendaal

2.1.4. Allmänna upplysningar

Kompletterande information: De nota van inlichtingen van 21 oktober is vervangen door een gecorrigeerde versie. De inhoud van de vragen en antwoorden is ongewijzigd. De planning en de overige voorwaarden van de procedure blijven ongewijzigd.

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

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

Beskrivning: 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.

Intern identifierare: 1

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79620000 Förmedling av personal, även tillfälligt anställda

Ytterligare klassificering (cpv): 79621000 Förmedling av kontorspersonal

Optioner:

Beskrivning av alternativen: 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. Leveransplats

Del av land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederländerna

Kompletterande information: Veenendaal

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 60 Månader

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 3

Ytterligare information om förlängningar: 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. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Behöver inte anges

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: ja

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Kvaliteitscriterium 1: Kvalitet utzendkrachten

Beskrivning: 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.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 20

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Kvaliteitscriterium 2: Implementatie en accountteam

Beskrivning: Naast de kwaliteit van de ingezette uitzendkrachten (kvaliteitscriterium 1) en het praktisch handelingsvermogen tijdens de uitvoering (kvaliteitscriterium 3), hecht gemeente Veenendaal waarde aan een zorgvuldige start van de samenwerking en een heldere organisatorische inrichting daarvan.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 15

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Kvaliteitscriterium 3: Uitvoeringstoets flexibele inzet en risicobeheersing (live casus)

Beskrivning: 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.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 25

Kriterium:

Typ: Pris

Namn: Prijs per medewerker (omrekenfactor)

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

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 40

5.1.11. Upphandlingsdokument

Sista dag för att begära kompletterande information: 03/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommardag

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/445821>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/445821>

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: nederländska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 01/12/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommardag

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 2 Månader

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 01/12/2026 12:05:00 (UTC+01:00) Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommardag

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: nej

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Högst antal deltagare: 1

Motivering för ramavtalets löptid: 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 aanlooperperiode. Een langere looptijd beperkt het aantal van dergelijke transitie momenten en waarborgt zo de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening aan het Klantcontactcentrum van gemeente Veenendaal.

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Medlingsorganisation: Gemeente Veenendaal - Rechtbank Midden-Nederland

Prövningsorganisation: Gemeente Veenendaal - Rechtbank Midden-Nederland

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Gemeente Veenendaal

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Gemeente Veenendaal -
Rechtbank Midden-Nederland
Organisation som mottar anbudsansökningar: Gemeente Veenendaal

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Gemeente Veenendaal
Registreringsnummer: 60446038
Postadress: Raadhuisplein 1
Ort: Veenendaal
Postnummer: 3901 GA
Del av land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederländerna
Kontaktpunkt: Khatera K Chin
E-postadress: inkoopbureau@veenendaal.nl
Tfn: +31 318538538
Webbadress: <http://www.veenendaal.nl>

Andra kontaktpunkter:

Officiellt namn: Rechtbank Midden-Nederland
Postadress: Vrouwe Justitiaplein 1
Ort: Utrecht
Postnummer: 3511 EX
Del av land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederländerna
E-postadress: Civiel.RB-MNL.utrecht@rechtspraak.nl
Webbadress: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Midden-Nederland>

Andra kontaktpunkter:

Officiellt namn: Rechtbank Midden-Nederland
Postadress: Vrouwe Justitiaplein 1
Ort: Utrecht
Postnummer: 3511 EX
Del av land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederländerna
E-postadress: Civiel.RB-MNL.utrecht@rechtspraak.nl
Webbadress: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Midden-Nederland>

Andra kontaktpunkter:

Officiellt namn: Rechtbank Midden-Nederland
Postadress: Vrouwe Justitiaplein 1
Ort: Utrecht
Postnummer: 3511 EX
Del av land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederländerna
E-postadress: Civiel.RB-MNL.utrecht@rechtspraak.nl
Webbadress: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Midden-Nederland>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet
Organisation som mottar anbudsansökningar
Prövningsorganisation
Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden
Medlingsorganisation

10. Ändring

Version av det föregående meddelandet som ska ändras: 41391599-11e8-4c76-a053-7d95fd604ad0-01

Huvudskälet till ändringen: Information uppdaterad

Beskrivning: De nota van inlichtingen van 21 oktober is vervangen door een gecorrigeerde versie. De inhoud van de vragen en antwoorden is ongewijzigd. De planning en de overige voorwaarden van de procedure blijven ongewijzigd.

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 35637ee6-c0ca-4af6-b46b-ba206c34aa5c - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 22/10/2026 14:22:48 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: nederländska

Meddelandets publiceringsnummer: 734396-2026

EUT S-nummer: 206/2026

Publiceringsdatum: 23/10/2026