

To: (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl; (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) @mxi.nl; (10)(2e) (10)(2e) M&I/Partners (10)(2e) @mxi.nl; (10)(2e) 2 (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl; (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl; (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl
From: (10)(2e)
Sent: Wed 9/2/2020 2:52:24 PM
Subject: RE: Nota (10)(2e) omtrent inregelen callcenter
Received: Wed 9/2/2020 2:52:25 PM
[image001.png](#)
[Nota \(10\)\(2e\) aanbesteding + operationele punten-isw.docx](#)

(10)(2e)

Zie bijgaand mijn aanvulling in deze notitie.

(10)(2e)

(10)(2e)

E.: (10)(2e) @rijksoverheid.nl

M.: 06- (10)(2e)

UBR | HIS

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
 Wilhelmina van Pruisenweg 52 | 2595 AN | Den Haag
 Postbus 20011 | 2500 EA | Den Haag

Van: (10)(2e)

Verzonden: woensdag 2 september 2020 16:31

Aan: (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl; (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) @mxi.nl; (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) @mxi.nl; (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl; (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl; (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl

Onderwerp: RE: Nota (10)(2e) omtrent inregelen callcenter

(10)(2e) (10)(2e) e.a.

Ik heb nog eens nagedacht over de aanbestedingsstrategie en de gewenste procedure op korte en lange termijn.

Onderhandelingsprocedure zonder aankondiging

- Deze procedure wordt toegepast om per direct met Teleperformance in overleg te treden voor het inrichten van een KCC.
- Wij doen daarvoor een beroep op 'dwingende spoed'. Dat is ook logisch, want de terugkerende reizigers dienen vrijwel direct na terugkomst te worden nagebeld. Met langer wachten wordt het beroep op dwingende spoed minder relevant.

Na drie maanden verder kijken

- De insteek van het contract met Teleperformance is een pilot voor drie maanden met evt. korte uitloop tot uiterlijk eind 2020.
- Voor de periode daarna wordt nu overwogen om dat in te vullen door een gunning aan een marktpartij middels het volgen van een Europese aanbestedingsprocedure.
- In ons overleg gisteren gaf ik aan dat de mededingingsprocedure met onderhandeling wellicht een goed uitgangspunt zou zijn. Maar de wet lezend lijkt deze procedure toch lastig te motiveren.

Mededingingsprocedure met onderhandeling of toch andere procedure?

Ik denk toch dat we voor een andere procedure moeten kiezen. Ik zet het even op een rijtje.

De mededingingsprocedure kan alleen in de volgende gevallen worden toegepast:

1. er kan niet worden voorzien in de behoeften van de aanbestedende dienst zonder aanpassing van gemakkelijk beschikbare oplossingen;
2. het betreft onder meer ontwerp- of innovatieve oplossingen;
3. de overheidsopdracht kan wegens specifieke omstandigheden die verband houden met de aard, de complexiteit of de juridische en financiële voorwaarden of wegens de daaraan verbonden risico's, niet worden gegund zonder voorafgaande

onderhandelingen;

4. de technische specificaties kunnen door de aanbestedende dienst niet nauwkeurig genoeg worden vastgesteld op basis van een norm, Europese technische beoordelingen, een gemeenschappelijke technische specificatie of een technisch referentiekader in de zin van de punten 2 tot en met 5 van bijlage VII van richtlijn 2014/24/EU.

Ik kan misschien alleen iets verzinnen bij sub 3 (specifieke omstandigheid vanwege Corona) maar wordt lastig motiveren. De wetgever wil kennelijk dat er niet zomaar wordt gekozen voor deze procedure met directe onderhandelingen, want daarmee wordt toch een deel van de markt omzeild (zo is de gedachte).

Ik heb nu 2 andere voorstellen.

1. Voorstel uitstel beslismoment en keuze niet-openbare procedure i.c.m. met toepassing verkorte termijnen

- Omdat gekozen wordt voor een pilot voor 3 maanden zal – zo schat ik in- medio oktober/november worden geëvalueerd in hoeverre het KCC voor nabellen van terugkerende reizigers zinvol is om te continueren.
- Bij dit evaluatiemoment kan alsnog gekozen worden voor de toepassing van een niet-openbare procedure als VWS langer door wil gaan met dit KCC.
- Niet-openbaar kent geen voorwaarden zoals bij Mededinging zonder onderhandeling
- Voorts het voordeel dat eerst partijen worden geselecteerd die aan de geschiktheidseisen voldoen, zodat de a.d. slechts een beperkt aantal offertes behoeft te beoordelen;
- Als het beslismoment daar is en het KCC dient in januari door te gaan, dan kan geopteerd worden voor de verkorte procedure (kortere termijnen). Dit is een stapje net voor de dwingende spoed. Offertetermijn kan dan op 15 dagen worden gesteld i.p.v. 45 dagen.

De notitie voor nu dient dan enkel te zijn gericht op de overweging waarom de opdracht met Teleperformance als een pilot wordt gezien en dat in algemene zin wordt aangegeven dat een nadere aanbestedingsprocedure in gedachten wordt gehouden, maar dat daarover nog niet definitief kan worden beslist. Dan houden we ruimte over om de optie op de verkorte procedure toe te passen. Als we dat nu al aangeven is er geen verkorte procedure nodig.

2. Voorstel niet-openbare procedure starten met normale termijnen

Tegelijk met de opstart van het KCC onder dwingende spoed ook de niet-openbare procedure starten met normale termijnen. De notitie dan ook daar op richten.

Graag jullie terugkoppeling.

(10)(2e)
(10)(2e)
E.: (10)(2e) @rijksoverheid.nl
M.: 06 (10)(2e)

UBR | HIS

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Wilhelmina van Pruisenweg 52 | 2595 AN | Den Haag
Postbus 20011 | 2500 EA | Den Haag

(10)(2e) (10)(2e)
(10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e)
(10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) 'e (10)(2e)
(10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e)
Dubbel