



Commercieel vertrouwelijk

**Beschrijvend document
Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
voor Klanttevredenheidsonderzoeken
ten behoeve van
de Kamer van Koophandel
(KvK-2017-093)**

CPV:

79311200-9	Diensten voor het uitvoeren van enquêtes
------------	--

Status : Versie 2.1
Uitgevoerd door : Shirley Hoogendoorn en Louis Hofer
Datum : 15 juni 2017

Beschrijvend document



Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	4
1.1	Algemeen.....	4
1.2	Beschrijving van de aanbestedende dienst	4
1.2.1	Kamer van Koophandel	4
1.2.2	Dit is wat we doen.....	4
1.2.3	Dit is hoe we het doen	4
1.3	Beschrijving en doel van de aanbesteding	5
1.3.1	Huidige situatie.....	5
1.3.2	Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de (raam)overeenkomst	5
1.3.3	Wijze van aanbesteding	9
1.3.3.1		
1.4	Contractpartij, adviseur en contactpersonen en klachtenafhandeling	9
1.4.1	Contractpartij.....	9
1.4.2	Contact	10
1.4.3	Klachtenafhandeling	10
1.5	Planning.....	11
2.	INSCHRIJVINGSPROCEDURE.....	12
2.1	Inlichtingen.....	12
2.2	Wijze van aanbieden inschrijving	12
2.3	Voorwaarden.....	12
3.	EISEN AAN DE ONDERNEMING	13
3.1	Uitsluiting en geschiktheid	13
3.1.1	Geschiktheidseisen.....	13
4.	EISEN- EN WENSENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN	15
4.1	Eisen en wensen	15
4.2	Overige gegevens en bijlagen	16
5.	BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	17
5.1	Beoordelingsprocedure	17
5.1.1	Voldoen aan de gestelde eisen	18
5.1.2	Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.....	18
5.2	Gunningsprocedure	22
	BIJLAGE 1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT EN OVERIGE KWALIFICATIEGEGEVENS	23
	Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	23
	Bijlage 1.B Referentieopdracht.....	24
	BIJLAGE 2 VERKLARING OMTRENT INSCHRIJVING	26
	BIJLAGE 3 PRIJZENBLAD	27
	BIJLAGE 4 LIJST VAN EISEN EN WENSEN	28
	Bijlage 4.A Lijst van Eisen.....	28
	Bijlage 4.B Lijst van Wensen.....	30



BIJLAGE 5 CONTRACTUELE BEPALINGEN	33
Bijlage 5.B Voorwaarden	34
Bijlage 5.C Concept nadere overeenkomst (in het kader van de raamovereenkomst)	35
Format voor het stellen van vragen	36
Bijlage 6 OPZET VRAGENLIJST (INDICATOREN).....	36
Bijlage 7 Dashboard.....	37
Bijlage 8 Huisstijlhandboek KvK.....	38



1. INLEIDING

1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de aanbesteding volgens de openbare procedure voor de Kamer van Koophandel, hierna te noemen de aanbestedende dienst, met aanbestedingskenmerk 2017-093. Het betreft het uitvoeren van Klanttevredenheidsonderzoeken.

Dit document bevat in deel A een beschrijving van de aanbestedende dienst en van de aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals de inschrijvingsprocedure (hoofdstuk 0), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 0), het eisenpakket (hoofdstuk 4) en het wensenpakket en de beoordelingssystematiek van de inschrijvingen (hoofdstuk 5). In deel B treft u aan de Aanbestedingsvoorwaarden die van toepassing zijn op deze aanbesteding. In deel C treft u aan de informatie over de indiening van de inschrijving/aanbieding en communicatie.

Op deze aanbesteding is de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 van toepassing

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed. (Zie www.tenderned.nl) Zie voor meer informatie hierover bijlage C Gebruik TenderNed.

1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst

1.2.1 Kamer van Koophandel

Ondernemen is kansen benutten, risico's nemen, klanten vinden en behouden. De Kamer van Koophandel geeft ondernemers zinvolle informatie die het leven makkelijker maakt. Met toegang tot het Handelsregister en onze data, kennis en netwerken.

Wij bieden als moderne publieke dienstverlener actuele en onafhankelijke informatie voor alle fasen van ondernemerschap. Of het nu gaat om het starten van een bedrijf, veilig zakendoen, innoveren, internationaal ondernemen of financiering.

1.2.2 Dit is wat we doen

Vanuit de Handelsregister data, onze eigen bronnen (telefonische adviesfunctie en onderzoeken), koppeling met andere publieke data en onze netwerken, voorlichting, informatie en advies geven aan ondernemers over starten, stoppen, financiering, internationaliseren, groei, partners en innovatie. Op maat en naar behoefte:

- Onze informatie en advies dienstverlening verschilt per type ondernemer (zzp-ers, klein mkb, groot mkb, starters en pre-starters, overheid).
- Bieden van makkelijke toegang tot voor ondernemers relevante overheidsinformatie.
- Beheren van het Nederlands Handelsregister als betrouwbare grondlegger voor veilig zakendoen.

1.2.3 Dit is hoe we het doen

Werken bij de Kamer van Koophandel staat voor alert, betrouwbaar en betekenisvol zijn. Voor ondernemend Nederland en natuurlijk ook onze collega's. Alert zijn betekent inspelen op continue veranderingen en de kansen die dat biedt. Doen wat er beloofd wordt. En iets relevants bieden wat je alléén bij de KvK vindt. Zó werken we aan meer bereik. Een hogere waardering. Een robuust financieel resultaat. En betrokken, capabele medewerkers.



1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding

1.3.1 Huidige situatie

De KvK verricht elk kwartaal Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder haar doelgroepen om generiek het imago, het bereik en de waardering voor de dienstverlening van de KvK te volgen.

Daarnaast vinden afzonderlijke gebruikersonderzoeken (transactiemetingen) plaats onder klanten van de KvK die concreet (informatie-) producten en diensten afnemen. Over het KTO en de gebruikersonderzoeken wordt nu afzonderlijk gerapporteerd.

In maart 2017 is de huidige overeenkomst over het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) afgelopen. De KvK wil overgaan tot het opnieuw sluiten van een overeenkomst hiervoor.

1.3.2 Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de (raam)overeenkomst

De aanbestedende dienst wil met ingang van 15 september 2017 een raamovereenkomst voor 2 jaar met 2 optiejaren afsluiten voor het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken onder ondernemers. Beoogd worden metingen per kwartaal, dus 4 per kalenderjaar¹. In 2017 betreft het 2 Klanttevredenheidsonderzoeken, waarvan de eerste betrekking heeft op Q3.

De Kamer van Koophandel heeft behoefte aan een periodiek Klanttevredenheidsonderzoek met de volgende kwaliteiten:

- Bruikbaar voor het management en de business als sturingsinstrument. Sturing volgens het principe Objectives and Key Results (OKR-sturing) is daarbij voor de KvK een belangrijk aandachtspunt. Resultaat moet een set van 'actionable results' zijn, waarop concrete sturing kan plaatsvinden.
- Inzicht in hoe we de impact van maatregelen op de resultaten kunnen beïnvloeden; wat werkt wel, wat werkt niet, wat heeft veel impact en wat niet? Hoe kunnen we de (algemene) klanttevredenheid sturen met onze producten en diensten? Dit betreft de producten en diensten van de KvK die ondernemers wettelijk verplicht moeten afnemen (zoals de inschrijving en mutaties in het Handelsregister en legitimatie via een uittreksel) én de producten en diensten die ondernemers niet verplicht zijn af te nemen, maar die in toenemende mate van belang zijn voor imago en waardering van de KvK. Dit heeft betrekking op het inrichten en beheren van ondernemerspleinen, het geven van inlichtingen, het geven van voorlichting, innovatiestimulering en regiostimulering.
- Weergave van de resultaten zoveel mogelijk op het niveau van (groepen van) producten, diensten en kanalen, inclusief aanbevelingen (aan relevante afdelingen) om bereik en waardering te verbeteren.
- Inzicht in de klanttevredenheid/ klantfeedback onder àlle (potentiële) afnemers van KvK diensten en producten: aspirant-ondernemers / starters, zzp'ers, klein mkb, groot mkb en grootbedrijf (laatste twee samen zijn 'corporate accounts'), parttimers en fulltimers, publieke afnemers van KvK-data en diensten.

Hiermee moet het nieuwe integrale KTO een bredere scope en een grotere diepgang krijgen dan het huidige KTO. De integratie van het KTO en de resultaten van de gebruikersonderzoeken is hiervoor een vereiste. Wat we doen is een meetreis met verschillende niveaus, invalshoeken (bijvoorbeeld segmenten) en contactevaluatie (click, call, face). Als KvK willen we daar de verbinding versterken.

¹ Aan de in deze aanbesteding genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.



Wat moet worden onderzocht?

In het KTO dienen in ieder geval dezelfde variabelen te worden gemeten als in het huidige KTO (zie bijlage 6). Bereik, waardering en KvK-merkwaarden, evenals de doelgroepen van de Kamer van Koophandel, blijven ook in de nieuwe situatie van belang. Voorts is de meting van de waardering voor de diverse kanalen van de KvK relevant. Dit betreft de online kanalen (bijvoorbeeld feedback verzamelen via uitvraag op de website), de call-kanalen en de face-to-face kanalen. Indien in de loop van de tijd door de KvK nieuwe diensten en producten worden aangeboden, of nieuwe kanalen benut gaan worden, dan moeten die tussentijds in het KTO worden opgenomen.

Deze onderwerpen moeten zodanig worden gemeten dat er een directe relatie met de business mogelijk is. Behalve informatie over bereik, waardering en merkwaarden moeten in het nieuwe KTO daarom vragen aan ondernemers worden voorgelegd over wát er volgens hen concreet moet gebeuren om de prestaties van de KvK te verbeteren. Daarbij moet onderscheid worden gemaakt tussen respondenten die (in de afgelopen periode) géén of juist wél contact met de KvK hebben gehad.

Samenhang tussen KTO en Gebruikersonderzoeken

Om nog beter te kunnen sturen op klanttevredenheid, moet de rapportage over het KTO geïntegreerd worden met de resultaten van de diverse gebruikersonderzoeken die nu ieder een specifiek onderdeel van het concrete klantcontact en het gebruik van diensten en producten meten. Bij voorkeur moet de feedback of het imago van de KvK (gemeten in het KTO) worden gespiegeld aan het concrete gebruik dat klanten maken van de diverse kanalen, diensten en producten (gemeten in de diverse GBO's).

Voor de duidelijkheid: het uitvoeren van de gebruikersonderzoeken is geen onderdeel van deze opdracht. Het uitvoeren van een periodiek KTO en de integratie met de resultaten van gebruikersonderzoeken behoort wél tot de scope van de opdracht.

Integraal model van metingen o.b.v. algemene aanbevelingsvraag (NPS)

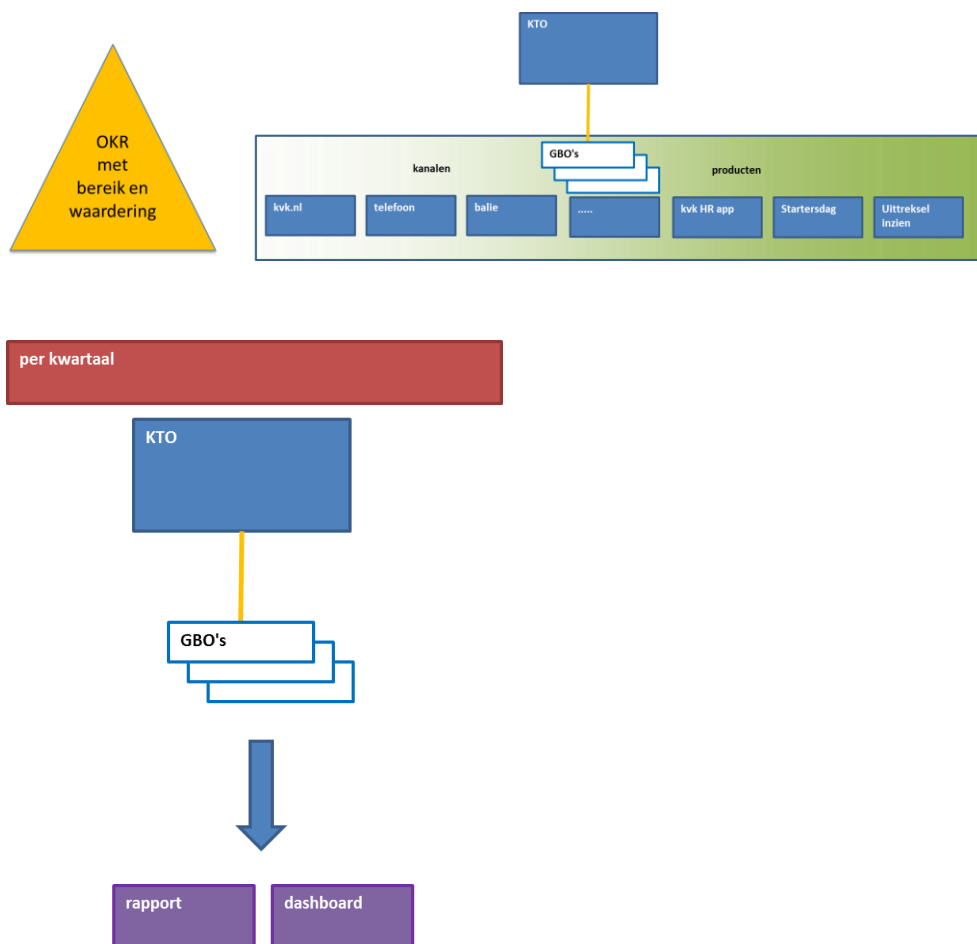
Het hanteren van de NPS is een gegeven vanwege de strategische keuze van de KvK om in de toekomst meer niet-wettelijk verplichte dienstverlening te verzorgen. Hiermee levert de KvK toegevoegde waarde die relevant is voor de ondernemer. In de commerciële dienstverlening is de NPS de meest gangbare indicator en daarmee het meest geschikt om op te benchmarken.

We vragen om de ontwikkeling van een model als sturingsinstrument voor het management van KvK. Mede o.b.v. een marktconsultatie zien we dit als volgt geoptimaliseerd:

- Elk kwartaal een meting (KTO) van imago, bereik (penetratie) en waardering (NPS) t.a.v. KvK generiek. Hieruit moet het belang (impact) van de belangrijkste onderdelen van de actuele dienstverlening van KVK blijken.
- Om deze onderdelen te kunnen volgen en verbeteren dient de integratie plaats te vinden met gebruikersonderzoeken (GBO's). Uit deze transactiemetingen moeten concrete adviezen komen om de dienstverlening te verbeteren of aan te vullen. Op welke onderdelen moet worden gemeten en in welke frequentie, dient te worden geoptimaliseerd.
- Het model dient te worden onderhouden. Enerzijds door bewaking van impact van de verschillende onderdelen binnen de totale dienstverlening. Anderzijds door bewaking van drivers van een onderdeel binnen een gebruikersonderzoek.

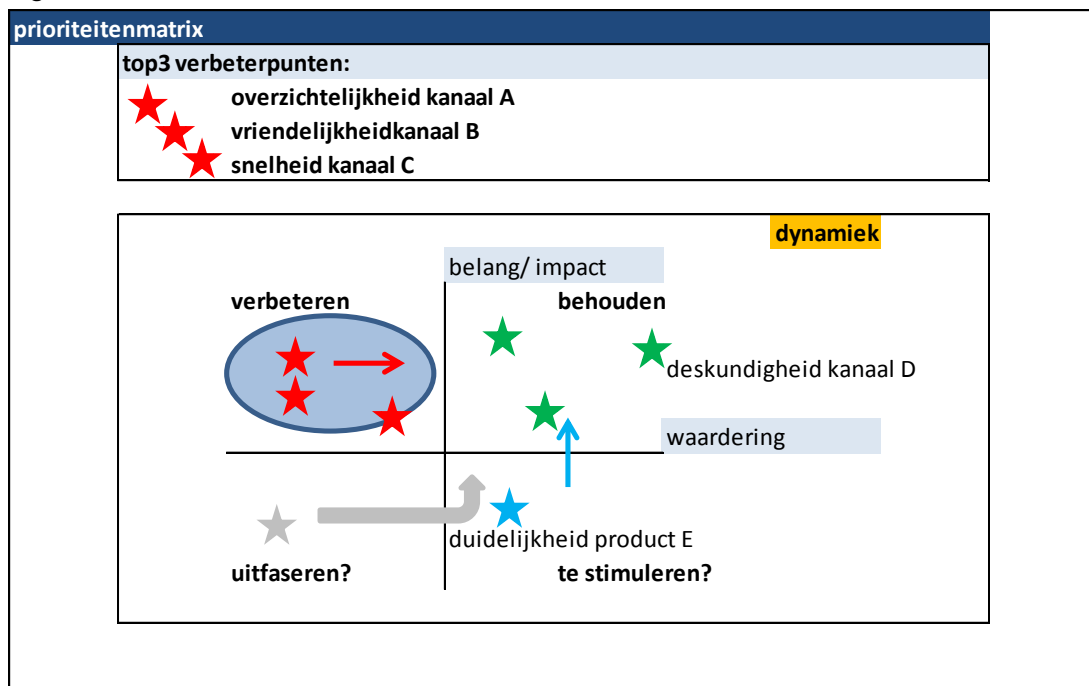
Zie de volgende figuur.

Figuur: Integratie KTO en GBO's



- Door in de GBO's de algemene aanbevelingsvraag (NPS) mee te nemen, zijn specifieke bevindingen uit een GBO te verbinden aan de algemene resultaten in het KTO. De correlatie van beide waarderingsscores bepaalt het belang van het onderdeel in de totale dienstverlening. Bij een hoge correlatie is de verwachting dat het specifieke gedrag van het onderdeel dat in het GBO wordt gemeten gelijk opgaat met de generieke houding die in het KTO met de NPS wordt gemeten. Als je dat gedrag positief gaat beïnvloeden, zal daarmee de generieke houding ook positief worden beïnvloed. In overleg dient het aandeel in het huidige bereik en strategische keuzes in de (verwachte) impact te worden meegenomen. De omvang van een onderdeel van de dienstverlening bepaalt in zijn huidige grootte hoeveel effect het heeft op de totale dienstverlening. Zo heeft het kanaal Website een groter aandeel dan het kanaal Balie. Strategische keuzes dienen in het model te worden meegewogen.
- Het verschil van de NPS in het GBO t.o.v. de NPS in het KTO bepaalt het verbeterpotentieel. Door combinatie in een prioriteitenmatrix (zie figuur Prioriteitenmatrix) is te sturen op de invloed die een onderdeel van de dienstverlening heeft op de totale generieke dienstverlening.
- Per GBO worden voor dat onderdeel relevante drivers gemeten naast de algemene NPS. Dit zullen vaak andere indicatoren zijn dan NPS, bijvoorbeeld rapportcijfer, of CES.

Figuur: Prioriteitenmatrix



Actionable results: duiding van de resultaten t.b.v. verbeterpunten

De resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek moeten, in combinatie met de resultaten van gebruikersonderzoeken, bruikbaar zijn om concrete verbeterpunten m.b.t. de dienstverlening van de KvK te identificeren.

Het ondersteunen van de duiding door de KvK van de resultaten, gericht op concrete verbeterpunten, is onderdeel van deze opdracht. Concreet betekent dit de vertaling van de resultaten van het KTO, en de samenhang daarvan met de resultaten van de gebruikers-onderzoeken, in 'actionable results'. Met andere woorden: het gaat hier om 'wat' er concreet moet gebeuren om de klanttevredenheid te verhogen.

De actionable results en verbeterpunten zullen door de afdeling Business Intelligence van de KvK als voorstel worden ingebracht in het zogenaamde KvK-Coördinatieteam. Business Intelligence zal de duiding daarna (al of niet aangepast), samen met de resultaten van het KTO, voorleggen aan de RvB. De RvB besluit vervolgens hoe met de verbeterpunten wordt omgegaan richting de lijnorganisatie.

Flexibiliteit

De voorgestelde aanpak van het KTO moet borg staan voor een continue, actuele meting van de klanttevredenheid. Als het noodzakelijk is om de tevredenheid over nieuwe diensten, producten of kanalen te meten, of om bijvoorbeeld het beoogde dashboard aan te passen, dan dient dat te worden ingeregeld.

Rapportage-vorm

- In de nieuwe situatie dient 4 x per jaar een rapport (powerpoint) te worden geleverd met adviezen o.b.v. een integrale analyse na afronding van de KTO-meting, zodat er per kwartaal kan worden gestuurd d.m.v. de OKR-methode. Hierin worden de resultaten van de GBO's die dat kwartaal hebben plaatsgevonden geïntegreerd.



- De resultaten dienen voorts beschikbaar te zijn in een digitaal dashboard. Het dashboard moet altijd toegankelijk zijn en dient minimaal per kwartaal te worden geactualiseerd met de resultaten van KTO en GBO's. Daarin moet kunnen worden gefilterd op onderdeel (klantsegment, kanaal, dienst, product, KvK-regio, wel/niet klant, parttime/fulltime), zodat elke afdeling binnen KVK de werkzaamheden kan prioriteren op de bijdrage aan de algemene waardering. De keuze en naamgeving van de uit te vragen kanalen, producten en diensten dient zorgvuldig en in samenspraak met de KvK te gebeuren. Het dashboard moet bovendien een objectieve weergave bevatten van relevante quotes van ondernemers die in het KTO worden opgehaald (tekstanalyse kan hiervoor een middel zijn). In het dashboard moet ruimte zijn voor de analyse en duiding van de resultaten, gericht op actionable results. Het uitvoerende bureau en de KvK geven daar samen vorm aan. Onderdeel hiervan zijn de verbeterpunten die n.a.v. de resultaten door de organisatie worden doorgevoerd; monitoring van het effect daarvan is cruciaal.

1.3.3 Wijze van aanbesteding

1.3.3.1 Keuze procedure

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een openbare procedure:

- Het aantal te verwachten inschrijvers ligt nabij het minimum aantal te selecteren inschrijvers dat is toegestaan bij het toepassen van de niet openbare procedure;
- Het toepassen van een andere procedure leidt naar verwachting eerder tot hogere dan lagere lasten voor de inschrijvers en de aanbestedende dienst.

1.3.3.2 Indeling in percelen

De opdracht wordt niet in percelen onderverdeeld. Van doorslaggevend belang hiervoor zijn de volgende aspecten geweest:

- Zowel de omvang als de opzet van de opdracht bieden daartoe geen mogelijkheden;
- Het streven van de KvK naar het verlichten van de administratieve laste;
- Versnippering leidt niet tot beoogde efficiëntie;
- Duidelijke communicatiestromen, 1 aanspreekpunt;
- Het betreft één soort dienst.

1.4 Contractpartij, adviseur en contactpersonen en klachtenafhandeling

1.4.1 Contractpartij

De aanbestedende dienst is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de aanbestedende dienst.

Door de opdrachtgever dan wel een derde zal tijdens de looptijd van de overeenkomst/raamovereenkomst actief contractbeheer worden uitgevoerd.

TenderNed	Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform*		
<i>Contactpersoon</i>	ServiceDesk van TenderNed		



<i>Telefoonnummer</i>	0800 8363 376	<i>Mailadres</i>	Servicedesk@TenderNed.nl
-----------------------	---------------	------------------	--

1.4.2 Contact

<i>Contactpersoon</i>	Shirley Hoogendoorn	<i>Functie</i>	Inkoper
<i>Telefoonnummer</i>	06-83566522	<i>E-mailadres</i>	Via de berichtenmodule op TenderNed
<i>Plaatsvervanger</i>	Louis Hofer	<i>Functie</i>	Inkoper
<i>Telefoonnummer</i>	06-51580012		

1.4.3 Klachtenafhandeling

Iedere belanghebbende heeft, zoals elders reeds beschreven, de gelegenheid om vragen te stellen over deze aanbestedingsprocedure. De Opdrachtgever zal deze vragen op basis van haar ervaring en deskundigheid beantwoorden. Indien de vragensteller het niet eens is met het antwoord en dit kenbaar wil maken in de vorm van een klacht of indien een belanghebbende anderszins een klacht heeft over de aanbestedingsprocedure, zijn de volgende acties mogelijk:

1. Klager kan zijn klacht kenbaar maken via e-mail klachtenmeldpuntaanbesteding@kvk.nl.
De opdrachtgever neemt de klacht in behandeling en stelt de klager per omgaande in kennis van de behandelaar en de verwachte afhandeltermijn;
2. Indien klager het niet eens is met de door de opdrachtgever verstrekte uitspraak op de ingediende klacht, kan deze zich wenden tot de door de minister van Economische Zaken ingestelde Commissie van Aanbestedingsexperts (zie art. 4.27 Aanbestedingswet). Als bij deze Commissie van Aanbestedingsexperts een klacht m.b.t. deze aanbestedingsprocedure wordt ingediend, wordt klager verzocht hiervan een afschrift te zenden aan de onder paragraaf 1.4.1 genoemde contactpersoon van de opdrachtgever.

Daarnaast staat beroep open volgens de gerechtelijke procedure zoals elders beschreven.

Een onder punt 1 en 2 ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure. Een uitspraak van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor de Opdrachtgever, tenzij hieraan door een gerechtelijke uitspraak een afdwingbaar vervolg wordt gegeven.

Deze klachtenregeling niet is bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als beschreven in hoofdstuk 2 paragraaf 1 van dit beschrijvend document.



1.5 Planning

Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen. De cursief weergegeven data zijn definitief en derhalve fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van de aanbestedende dienst. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

15 juni 2017	Verzending aankondiging Beschrijvend document incl. bijlagen wordt beschikbaar gesteld op het aanbestedingsplatform.
<i>28 juni 2017 om 12:00 uur</i>	<i>Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document.</i>
3 juli 2017	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen.
10 juli 2017 om 10:00	<i>Uiterste indiendatum voor het indienen van vragen met betrekking tot de 1^o Nota van Inlichtingen</i>
14 juli 2017	Streefdatum beschikbaarstelling 2 ^e Nota van Inlichtingen
<i>14 augustus 2017 om 10:00 uur</i>	<i>Sluiting inschrijvingstermijn.</i>
15 en 16 augustus 2017	Beoordeling inschrijvingen
Week 33	Verwachte datum van bekendmaken van de mededeling van de (voorlopige) gunningsbeslissing.
17 augustus t/m 6 september 2017	Gelegenheid tot het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de (voorlopige) gunningsbeslissing, maar uiterlijk 20 kalenderdagen na de datum van de mededeling van die (voorlopige) gunningsbeslissing.
15 september 2017	Beoogde ingangsdatum overeenkomst.



2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen, conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.

2.1 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via een bericht op TenderNed worden gesteld. U dient bij het stellen van vragen gebruik te maken van het daartoe beschikbaar gestelde format.

2.2 Wijze van aanbieden inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als aangegeven in de paragraaf Planning bij "Sluiting inschrijvingstermijn". Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is gesloten, worden niet in behandeling genomen.

In Deel C "Indiening inschrijving" staat beschrijven hoe u uw inschrijving dient in te dienen.

U vindt de modellen die ingevuld moeten worden separaat op het aanbestedingsplatform. Alleen digitale inschrijvingen via het aanbestedingsplatform worden door de aanbestedende dienst in behandeling genomen.

Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een 'natte handtekening' en te worden ingescand of een geavanceerde elektronische handtekening.

Desgevraagd dient inschrijver binnen 5 werkdagen na een daartoe strekkend verzoek het originele document voorzien van de natte handtekening aan de aanbestedende dienst over te leggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan er toe leiden dat uw inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

Bijlage 1	Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend) Bijlage 1.B Ingevuld invulformulier bijlage Referenties (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 2	Verklaring omtrent inschrijving (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 3	Kostenopgave inschrijving indeling conform Bijlage 3 Invulformulieren/ prijzenblad
Bijlage 4	Bijlage 4 Beantwoording van/reactie op de kwalitatieve criteria
Bijlage 5	Gedragsverklaring aanbesteden

2.3 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in deel B. Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.



3. EISEN AAN DE ONDERNEMING

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

3.1 Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie bijlage 1.A). Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen binnen 14 dagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan de aanbestedende dienst vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen.

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn én inschrijver tevens voldoet aan alle geschiktheidseisen.

3.1.1 Geschiktheidseisen

- **Eis met betrekking tot Financiële en economische draagkracht:**
 - Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
 - Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de opdracht, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, besteksconform uit te voeren;
 - Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de (raam)overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
 - De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf.
 - Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's.

Verificatiefase:

Tijdens de verificatiefase dienen de volgende documenten te worden verstrekt:

- De meest recente jaarrekening verstrekt te worden en in die jaarrekening mag geen sprake zijn van een continuïteitsrisico (blijkens een continuïteitsparagraaf).
- Een kopie van een recente, geldige en relevante polis van de aansprakelijkheidsverzekering of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij, waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze aansprakelijkheid of een verklaring van de verzekeraar waarin is aangegeven dat een dergelijke verzekering op het moment van gunning kan worden verkregen. De kopie mag niet ouder zijn dan twaalf maanden vanaf de sluitingsdatum ontvangst Inschrijving.



- **Eis met betrekking tot beroepsbekwaamheid**

- Inschrijver beschikt over onderstaande competenties.

Inschrijver dient per onderstaande competentie een referentie te overleggen met een omschrijving van de prestaties en werkzaamheden die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd. Er mogen maximaal 5 (het aantal competenties dat wordt gevraagd) referenties worden ingediend.

1. Kerncompetentie 1

Het uitvoeren van modern klanttevredenheidsonderzoek bij publieke dienstverleners.

2. Kerncompetentie 2

Het uitvoeren van modern klanttevredenheidsonderzoek bij private dienstverleners.

3. Kerncompetentie 3

De vertaling van de resultaten van klanttevredenheidsonderzoek naar concrete verbeterpunten en managementsturing.

4. Kerncompetentie 4

De integratie van overall klanttevredenheidsonderzoek met concrete gebruikersonderzoeken op product/dienst/kanaalniveau.

5. Kerncompetentie 5

De inrichting, vulling en het beheer van het gevraagde dashboard.

Inschrijver toont dit aan door middel van referenties. Deze referentie voldoen aan de volgende eisen:

- De referentie bevat de naam van de opdrachtgever.
- De referentie bevat een duidelijke beschrijving van de uitgevoerde opdracht.
- De referentie is niet ouder dan drie jaar.
- Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.
- Een referentie kan betrekking hebben op meer competenties. Indien verschillende uitgevraagde competenties blijken uit één uitgevoerd project, mag dezelfde referentieopdracht meer dan éénmaal worden gebruikt.
- Eén van de referenties mag betrekking hebben op een opdracht die is uitgevoerd voor de Kamer van Koophandel.

- Voor de beschrijving van de referenties gebruikt Inschrijver bijlage 1.B, referenties.



- **Eis met betrekking tot gedragscodes en kwaliteitsnormen**

- De Inschrijver is aangesloten bij branchevereniging MOA (MarktOnderzoekAssociatie).
- De Inschrijver houdt zich bij het uitvoeren van onderzoek aan regels zoals afgesproken binnen de marktonderzoeksbranche: de MOA- gedragscode en/of ICC/ESOMAR gedragscode en/of vergelijkbare code. Zie ook:
 - <http://www.moaweb.nl/codes-standards/professie/gedragscodes.html>
 - <http://www.moaweb.nl/iso-normen.html>
 - <https://www.esomar.org/publications-store/codes-guidelines.php>
- De inschrijver dient te beschikken over een geldige ISO-20252 certificering;
- De inschrijver dient te beschikken over een geldige ISO-26362 certificering.

- **Eis met betrekking tot Beroepsbevoegdheid**

Inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij is gevestigd. Inschrijver vermeldt het inschrijfnummer in het betreffende register in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

- **Onderaanneming**

Omschrijving van het gedeelte van de opdracht dat Inschrijver eventueel in onderaanneming wil geven. Als Inschrijver een deel van de opdracht in onderaanneming wil geven dient Inschrijver dit te beschrijven en bij zijn inschrijving een Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende onderaannemer te voegen, waarin wordt gesteld dat geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is op de betreffende onderaannemer. Dit Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient rechtsgeldig te worden ondertekend door de betreffende onderaannemer.

Indien een inschrijver conflicterende belangen heeft, die een negatieve invloed kunnen hebben op de uitvoering van de overeenkomst, kan de aanbestedende dienst er vanuit gaan dat de inschrijver niet over de vereiste beroepsbekwaamheid beschikt. Wanneer dit het geval is, kan de inschrijving derhalve niet voor gunning in aanmerking komen.

4. EISEN- EN WENSENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN

4.1 Eisen en wensen

De eisen en wensen zijn opgenomen in bijlage 4

U dient alle in dit beschrijvend document (inclusief de bijlagen) vermelde vragen volledig te beantwoorden, zowel algemeen als specifiek. Als u besluit een vraag niet te (kunnen) beantwoorden, moet u dit expliciet en met redenen vermelden. Verder dient u aan de hand van de vragen een prijsopgave te doen en de vragen met betrekking tot het wensenpakket te beantwoorden. Daar waar u in uw inschrijving heeft aangegeven op welke wijze u aan een kwalitatief (sub)gunningcriterium (wens) voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door u ingediende prijs op het prijzenblad.

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

Een inschrijver die een variant indient vermeldt hierop duidelijk dat dit een variant betreft.



4.2 Overige gegevens en bijlagen

De volgende documenten en invulformulieren maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn geplaatst op het TenderNed:

Deel B Aanbestedingsvoorwaarden;

Deel C Gebruik TenderNed;

Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument;

Bijlage 1.B Referentieopdracht;

Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving;

Bijlage 3 Prijzenblad;

Bijlage 4 Lijst van eisen;

Bijlage 5.A Concept raamovereenkomst;

Bijlage 5.A.1 Concept bewerkersovereenkomst

Bijlage 5.B Voorwaarden;

Bijlage 6 Opzet vragenlijst (indicatoren)

Bijlage 7 Dashboard

Bijlage 8 Huisstijl KvK



5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 5.1), de gunningsprocedure (paragraaf 5.2). De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in Deel B (Aanbestedingsvoorwaarden) bij punt 4.

5.1 Beoordelingsprocedure

Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen.

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt allereerst van iedere inschrijver beoordeeld of die voldoet aan de vormvereisten. Het is verplicht aan de vormvereisten te voldoen. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om Inschrijvingen die hier niet aan voldoen of onvolledig of onjuist zijn, niet (verder) in behandeling te nemen.

De vormvereisten zijn:

- De Inschrijving moet rechtsgeldig ondertekend zijn door een hiertoe bevoegd persoon uit uw organisatie. De documenten/verklaringen moeten voorzien worden van handtekening(en).
- De Inschrijving moet opgesteld zijn in het Nederlands.
- De Inschrijving moet volledig zijn (zie paragraaf 2.2).

Daarna wordt van iedere inschrijver beoordeeld op de uitsluitingsgronden. Wanneer één van de omstandigheden zoals omschreven in de artikelen 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012 op de inschrijver van toepassing is, leidt dat tot uitsluiting van verdere deelname.

Inschrijver moet verklaren dat geen van de bedoelde situaties van toepassing is door bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Als de inschrijver voor de opdracht, waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld.

Vervolgens worden de inschrijvingen van de geschikt bevonden inschrijvers inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt het voldoen aan de eisen (knock-outcriteria) gecontroleerd. Inschrijvingen, die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen.

Daarna worden de inschrijvingen, die aan de eisen voldoen, geëvalueerd aan de hand van de (sub)gunningscriteria zoals hieronder vermeld.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

In het geval dat offertes in hun uiteindelijke totaalscore gelijk eindigen, dan geldt het volgende:
Het (sub)criterium met de grootste maximale waarde(vermindering) van de vergelijkingsprijs zal de doorslag geven, dus de inschrijving met de hoogste vermindering op dat (sub)criterium zal als de economisch meest voordelige inschrijving gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat (sub)criterium gelijk scoren, zal het (sub)criterium de daaropvolgende maximale vermindering van de vergelijkingsprijs (hoogste vermindering van de vergelijkingsprijs) de doorslag geven. Wanneer er sprake is van subcriteria met dezelfde maximale (waarde)vermindering van de vergelijkingsprijs geldt de volgorde waarin de subcriteria kwaliteit zijn benoemd in dit beschrijvend document. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft dan geeft de laagste prijs op het prijzenblad de doorslag.



5.1.1 Voldoen aan de gestelde eisen

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit beschrijvend document gestelde **eisen** aan de diensten volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een **eis** betekent dat de inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning (**Knock-out criterium**).

5.1.2 Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats op basis van de gunningscriteria van de offertes die voldoen aan alle gestelde eisen. De inschrijving die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling de laagste vergelijkingsprijs heeft wordt gekenmerkt als economisch meest voordelige inschrijving en komt in aanmerking voor gunning.

Indien er sprake is van een gelijke vergelijkingsprijs vindt het vaststellen van de economisch meest voordelige inschrijver plaats conform de regels als vermeld bij paragraaf 5.1. De beoordeling van (sub)gunningscriteria kwaliteit zal plaatsvinden op basis van het principe gunnen op waarde. De waarde die in toelichting per subcriterium naar voren komt is de waarde die van de som van de inschrijfprijs vermeld op het prijzenblad wordt afgetrokken. Hierdoor ontstaat er een vergelijkingsprijs.

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit:

- Projectleider Europese aanbesteding KTO
- Materiedeskundige(n) klanttevredenheidsonderzoek
- Materiedeskundige(n) marktonderzoek
- Materiedeskundige(n) klantkennis

Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per (sub)gunningscriterium waarden toe aan de inschrijvingen. In een plenair overleg van het beoordelingsteam wordt de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel. Dit oordeel is de basis voor het verdere verloop van de gunningprocedure.

- Kwaliteit

	Criteria met betrekking tot kwaliteit	Maximale fictieve korting
Wens 1	Plan van aanpak voor de uitvoering van het Klanttevredenheidsonderzoek voor de KvK	€ 100.000
Wens 2	De presentatie van de resultaten	€ 80.000
Wens 3	De vertaling naar managementsturing	€ 80.000
Wens 4	Organisatie en samenwerking	€ 40.000
	<i>Totale maximale waarde van de (sub)gunningscriteria kwaliteit</i>	€ 300.000



Bij de evaluatie van de ontvangen inschrijvingen worden bovenstaande (sub)gunningscriteria en wegingsfactoren gehanteerd. Daarbij wordt de volgende procedure gehanteerd:

Allereerst worden de subcriteria onder kwaliteit beoordeeld en worden op basis van die beoordeling waarderingen toegekend. De wens krijgen daarbij per wens een score van 1, 3, 5. Op basis van die score worden de waarderingen afgezet tegen de maximale fictieve aftrek per wens zodat er een totaal voor het onderdeel kwaliteit tot stand komt.

Een score van één (1) op één of meerdere van de (sub)gunningscriteria voor kwaliteit betekent uitsluiting. De betreffende Inschrijver maakt in dat geval geen kans op gunning van de opdracht.

Score	Waardering	% van maximale fictieve aftrek per wens
5	Uitstekend	100% aftrek
3	Voldoende	50% aftrek
1	Matig	0% aftrek -> Uitsluiting

Score	Omschrijving
5	<u><i>Uitstekend</i></u> – Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft de Inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven dat volledig is gebaseerd op de uitgangspunten van deze aanbesteding, de Aanbestedingsdocumenten, de gevraagde Dienstverlening en de KvK. Alle elementen en aspecten van de wens zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend en aansprekend beantwoord. Er worden inhoudelijke specifieke relevante bijzonderheden aangeboden die volledig aansluiten bij de wens van de KvK.
3	<u><i>Voldoende</i></u> – Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft de Kandidaat een inhoudelijk relevant, toepasselijk en voldoende antwoord gegeven dat is gebaseerd op de uitgangspunten van deze aanbesteding, de Aanbestedingsdocumenten, de gevraagde dienstverlening en de KvK. Alle gevraagde elementen zijn uitgewerkt en beantwoord.
1 (Uitsluiting)	<u><i>Matig</i></u> – Naar het oordeel van het beoordelingsteam gaat de Kandidaat slechts ten dele of beperkt inhoudelijk relevant in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft ten dele geen of slechts beperkt rekening gehouden met de uitgangspunten van deze aanbesteding, de Aanbestedingsdocumenten, de gevraagde dienstverlening en de KvK en/of sluit ten dele of maar beperkt aan bij de wens van de KvK.

Waarderingsmodel	Fictieve aftrek		
	5	3	1=uitsluiting
Score			
Onderdeel	Monetaire waarde van de score		
Plan van aanpak voor de uitvoering van het Klanttevredenheidsonderzoek voor de KvK	€ 100.000	€ 50.000	€ 0
De presentatie van de resultaten	€ 80.000	€ 40.000	€ 0
De vertaling naar managementsturing	€ 80.000	€ 40.000	€ 0
Organisatie en samenwerking	€ 40.000	€ 20.000	€ 0



- Prijs:

Prijs		Geboden prijs (Fictief)
P1.	• <i>Totaalprijs/beoordelingsprijs vermeld op Prijzenblad (enkel de gevraagde informatie op het prijzenblad wordt gewaardeerd)</i>	€300.000

Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief alle kosten zoals reis- en verblijfkosten en eventuele overige belastingen en/of heffingen te zijn.

Vervolgens wordt voor de prijscomponent uitgegaan van de totaalprijs/beoordelingsprijs zoals opgenomen in de bijlage prijzenblad.

- Fictieve inschrijfprijs:

Criteria met betrekking tot kwaliteit		Score	Fictieve inschrijfprijs
P1	<i>Totaalprijs vermeld op Prijzenblad (enkel de gevraagde informatie op het prijzenblad wordt gewaardeerd)</i>		€ 300.000
Wens 1	Plan van aanpak voor de uitvoering van het Klanttevredenheidsonderzoek voor de KvK	5	-€ 100.000
Wens 2	De presentatie van de resultaten	3	-€ 40.000
Wens 3	De vertaling naar managementsturing	5	-€ 80.000
Wens 4	Organisatie en samenwerking	3	-€ 20.000
<i>Fictieve inschrijfprijs</i>			€ 60.000



Voorbeeld (fictief):

Beoordeling Wensen	Inschrijver 1	Inschrijver 2	Inschrijver 3	Inschrijver 4	Inschrijver 5
Plan van aanpak voor de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek voor de KvK	3	5	3	3	3
De presentatie van de resultaten	5	5	1	3	3
De vertaling naar managementsturing	3	3	3	5	3
Organisatie en samenwerking	1	3	5	1	3

Beoordeling	Inschrijver 1		Inschrijver 2		Inschrijver 3		Inschrijver 4		Inschrijver 5	
Inschrijfbedrag	375.000		310.000		240.000		280.000		300.000	
Plan van aanpak voor de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek voor de KvK	3	-50.000	5	-100.000	3	-50.000	3	-50.000	3	-50.000
De presentatie van de resultaten	5	-80.000	5	-80.000	1	-0	3	-40.000	3	-40.000
De vertaling naar managementsturing	3	-40.000	3	-40.000	3	-40.000	5	-80.000	3	-40.000
Organisatie en samenwerking	1	-0	3	-20.000	5	-40.000	1	-0	3	-20.000
Aftrek (som W1 t/m W5)	-170.000		-240.000		-130.000		-170.000		-150.000	
Beoordeling (= inschrijfbedrag-aftrek)	205.000		70.000		110.000		110.000		150.000	
Rangorde	X		1		X		X		2	

In dit voorbeeld zal de opdracht aan Inschrijver 2 worden gegund. Inschrijver 1,3 en 4 hebben namelijk voor één of meerdere wensen een score van 1 behaald. Voor wat betreft de gunning gaat het dan dus tussen inschrijver 2 en 5 en inschrijver 2 heeft de laagste fictieve inschrijfprijs.



5.2 Gunningsprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door dit bericht geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen ontvangen in het bericht over de gunningsbeslissing de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt (worden) de naam (namen) van de inschrijver(s), die de economisch meest voordelige inschrijving heeft (hebben) gedaan wordt vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving(en) ten opzichte van hun eigen inschrijving.

Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in deel B onder 4.



BIJLAGE 1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT EN OVERIGE KWALIFICATIEGEGEVENS

Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Als separate bijlage opgenomen.



Bijlage 1.B Referentieopdracht

U dient gebruik te maken van onderstaand model voor referenties (**per referentie 1 model**).

Uw beschrijving van de aard van de opdracht dient zodanig te zijn dat het de aanbestedende dienst voldoende inzicht verschaft om te kunnen beoordelen of u over de gevraagde competentie beschikt en of aan alle te beoordelen aspecten van de referentie is voldaan.

Opmerking: De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de inschrijver contact op te nemen met de opgegeven referentie(s).

Gegevens opdrachtgever		
1)	Naam opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie contactpersoon	
	Telefoonnummer contactpersoon	
	E-mailadres contactpersoon	

Projectgegevens		
3)	Projectduur	
	Datum start project	
	Datum eind project	
4)	Contractwaarde van de gehele opdracht	€
	Totaalbedrag per jaar	€
5)	Aard van opdracht	
6)	Betreft kerncompetentie 1?	Ja/nee
	Betreft kerncompetentie 2?	Ja/nee
	Betreft kerncompetentie 3?	Ja/nee
	Betreft kerncompetentie 4?	Ja/nee
	Betreft kerncompetentie 5?	Ja/nee



Hierbij verklaart inschrijver dat bovenstaande opdracht is uitgevoerd zonder dat er sprake is geweest van opschorting van de betaling dan wel vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst wegens wanprestatie of dat er sprake is geweest van het opleggen van (contractuele) boetes ten gevolge van onvoldoende presteren.

Inschrijver

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	



BIJLAGE 2 VERKLARING OMTRENT INSCHRIJVING

Hierbij verklaart ondergetekende

- in te stemmen met de bepalingen in dit beschrijvend document met het kenmerk als vermeld in de voettekst van dit document;
- dat zijn inschrijving volledig voldoet aan de in dit beschrijvend document, met het kenmerk als vermeld in de voettekst van dit document, gestelde eisen;
- dat alle aangeleverde gegevens en antwoorden in zijn inschrijving op het beschrijvend document, met nummer als vermeld in de voettekst van dit document, juist en volledig zijn;
- *zonder voorbehoud* akkoord te gaan met de Contractuele bepalingen als vermeld in bijlage 5.A Concept raamovereenkomst, bijlage 5.A.1 Concept bewerkersovereenkomst, bijlage 5.B Voorwaarden en bijlage 5.C Concept nadere overeenkomst (in het kader van de raamovereenkomst) van het beschrijvend document met het kenmerk als vermeld in de voettekst van dit document, met daarin verwerkt de wijzigingen als vermeld in de Nota van Inlichtingen;
- bij het opstellen van haar inschrijving rekening gehouden te hebben met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden op de plaats waar de verrichting wordt uitgevoerd.

Inschrijver

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	



BIJLAGE 3 PRIJZENBLAD

Zie Excel spreadsheet opgenomen als aparte bijlage



BIJLAGE 4 LIJST VAN EISEN EN WENSEN

Bijlage 4.A Lijst van Eisen

Nr.	Eis
1.	Het KTO en de integratie met de gebruikersonderzoeken moet bruikbaar zijn voor RvB en management van de KvK als sturingsinstrument volgens het principe Objectives and Key Results (OKR-sturing). Het resultaat moet een set van 'actionable results' zijn, waarop concrete sturing kan plaatsvinden.
2.	Inzicht wordt gegeven in hoe de KvK de impact van maatregelen op de resultaten kan beïnvloeden, met betrekking tot de verplichte en niet-verplichte dienstverlening.
3.	De resultaten worden weergegeven op het niveau van (groepen van) producten, diensten en kanalen, inclusief aanbevelingen (aan relevante afdelingen) om bereik en waardering te verbeteren.
4.	Inzicht wordt gegeven in de klanttevredenheid / klantfeedback onder alle (potentiële) afnemers van KvK diensten en producten: aspirant-ondernemers / starters, zzp'ers, klein mkb, groot mkb en grootbedrijf (laatste twee samen zijn 'corporate accounts'), parttimers en fulltimers, publieke afnemers van KvK-data en -diensten.
5.	Flexibiliteit: De voorgestelde aanpak van het KTO moet borg staan voor een continue en actuele meting van de klanttevredenheid. Als het noodzakelijk is om de tevredenheid over nieuwe diensten, producten of kanalen te meten, of om bijvoorbeeld het beoogde dashboard aan te passen, dan dient dat te worden ingeregeld.
6.	De indicatoren die momenteel in het KTO worden uitgevraagd, worden geprolongeed, tenzij door KvK anders aangegeven. Zie Bijlage 6 'Opzet vragenlijst (Indicatoren)'.
7.	De resultaten in rapport en dashboard zijn twee weken voor het eind van het kwartaal beschikbaar voor management.
8.	Opdrachtnemer is in staat de resultaten uit de relevante gebruikersonderzoeken te integreren in het sturingsinstrument op het KTO d.m.v. een upload (Excel).
9.	Het model dat de relatie tussen NPS in het KTO en de specifieke indicatoren in de GBO's weergeeft, en de resultaten van het KTO zijn statistisch verantwoord.
10.	De beveiliging van de data en het dashboard is op een passend niveau geborgd door opdrachtnemer, ten minste op het niveau van de gevraagde ISO-normeringen.
11.	Het dashboard is toegankelijk voor een door KvK nader op te geven groep van medewerkers van de KvK.
12.	De uitnodiging aan de klant voor het online invullen van het KTO gebeurt door opdrachtnemer per e-mail.
13.	De opdrachtnemer zorgt dat het aantal klanten waarnaar de uitnodiging voor het KTO wordt gestuurd niet op voorhand gelimiteerd is. Ter indicatie, uitgegaan moet worden van het uitsturen van circa 40.000 uitnodigingen per KTO.
14.	De opdrachtnemer zorgt dat alle communicatie-uitingen, zoals de uitvraag, configureerbaar is naar



	de huidige en mogelijk toekomstige huisstijl van de KvK. Voor de huidige huisstijl is het Huisstijlhandboek van de KvK als bijlage 8 toegevoegd.
15.	Het systeem biedt klanten de mogelijkheid om zich uit te schrijven voor onderzoeken.
16.	Export-mogelijkheid (voorkeur Excel) van geaggregeerde en ruwe data naar KvK o.b.v. een selectie door opdrachtgever.
17.	Het dashboard heeft een filter-mogelijkheid op getoonde data, tenminste: Klantsegmenten, kanalen, producten/ diensten, KvK-regio, periodes, score-categorieën, wel/niet klant, parttime/ fulltime, verplichte / niet-verplichte dienstverlening.
18.	De opdrachtnemer lost technische problemen met het dashboard uiterlijk binnen 2 werkdagen na melding op.
19.	De opdrachtgever is eigenaar van alle onderzoeksdata, rapporten en overige presentaties. Deze mogen door de opdrachtnemer niet voor andere doeleinden worden gebruikt dan voor de opdracht.



Bijlage 4.B Lijst van Wensen

Nr.	Wens
W1	<p data-bbox="395 499 1401 521">Plan van aanpak voor de uitvoering van het Klanttevredenheidsonderzoek voor de KvK</p> <p data-bbox="395 577 1401 786">Inschrijver toont aan een onderbouwde en relevante aanpak op deze KvK-opdracht toe te passen m.b.t. het doen van klanttevredenheidsonderzoek, waarbij een integratie met concreet gebruikersonderzoek plaatsvindt en waarbij de implicaties voor managementsturing (OKR) van groot belang zijn. De aanpak moet flexibel genoeg zijn om in de loop van de tijd nieuwe diensten, producten of kanalen te meten, of de presentatiewijze aan te passen, als gewijzigde omstandigheden daarom vragen.</p> <p data-bbox="395 853 469 875"><u>Vraag:</u></p> <p data-bbox="395 902 1401 965">Wij willen van u graag inzicht in de wijze waarop u invulling zou geven aan het klanttevredenheidsonderzoek voor de Kamer van Koophandel.</p> <p data-bbox="395 987 791 1010">Ga in ieder geval in op het volgende:</p> <ul data-bbox="395 1037 1401 1317" style="list-style-type: none">• Het meten van klanttevredenheid in relatie tot de taken van de KvK;• De wijze waarop de diverse KvK-kanalen, diensten, producten, segmenten en regio's in het onderzoek een plek krijgen;• De wijze waarop de integratie met de resultaten van KvK-gebruikersonderzoeken plaatsvindt;• De wijze waarop de analyse van de resultaten en het aangeven van verbeterpunten plaatsvindt;• De wijze waarop flexibiliteit in de aanpak wordt ingeregeld. <p data-bbox="395 1373 464 1395"><u>Vorm:</u></p> <p data-bbox="395 1413 1401 1503">Een plan van aanpak voor het klanttevredenheidsonderzoek voor de KvK in maximaal 2.500 woorden (exclusief illustraties). Verwijzingen naar externe bronnen, websites etc. zijn niet toegestaan.</p> <p data-bbox="395 1574 533 1597"><u>Beoordeling:</u></p> <p data-bbox="395 1619 847 1641">Uw plan van aanpak wordt beoordeeld op:</p> <ul data-bbox="395 1668 1401 1877" style="list-style-type: none">• Strategisch inzicht: mate waarin uw plan van aanpak aansluit bij het speelveld van de Kamer van Koophandel en de behoefte van de KvK om de klanttevredenheid te meten m.b.t. diverse ondernemerssegmenten, kanalen, producten, diensten en regio's.• De wijze waarop de integratie met de resultaten van gebruikersonderzoeken plaatsvindt.• De wijze waarop de analyse en het aangeven van verbeterpunten plaatsvindt.• De wijze waarop flexibiliteit in de aanpak wordt ingeregeld.



W2	<p>De presentatie van de resultaten</p> <p>Inschrijver toont aan een onderbouwde en relevante aanpak te hebben voor het presenteren en communiceren van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek voor de KvK, alsmede de integratie met de resultaten van gebruikersonderzoeken.</p> <p><u>Vraag:</u></p> <p>Wij vragen u aan te geven hoe u de resultaten gaat presenteren en communiceren. Ga daarbij in ieder geval in op:</p> <ul style="list-style-type: none">• De wijze van rapporteren in een PPT;• De wijze van presenteren in het gevraagde dashboard, alsmede het beheer daarvan. <p><u>Vorm:</u></p> <p>Een heldere weergave van de wijze van rapporteren, alsmede de inrichting en beheer van het gevraagde dashboard in maximaal 1.500 woorden (exclusief illustraties). Verwijzingen naar externe bronnen, websites etc. zijn niet toegestaan. Ter inspiratie, zie het voorbeeld bijgevoegd als bijlage 7.</p> <p><u>Beoordeling:</u></p> <p>De wens wordt beoordeeld op:</p> <ul style="list-style-type: none">• De mate waarin de rapportage het inzicht in de klanttevredenheid overbrengt.• De bruikbaarheid en het beheer van het dashboard voor de KvK en de diverse stakeholders daarbinnen, ook bij wijzigende omstandigheden m.b.t. nieuwe diensten, producten en kanalen.• De wijze waarop beveiliging van dashboard en dataverkeer is geborgd, bij voorkeur d.m.v. dedicated hosting of een vergelijkbare oplossing.
W3	<p>De vertaling naar managementsturing</p> <p>Inschrijver toont aan in staat te zijn de resultaten van het KTO (inclusief de integratie met de resultaten van gebruikersonderzoeken) te kunnen vertalen naar 'actionable results' en concrete verbeterpunten m.b.t. de dienstverlening van de KvK, alsmede het ondersteunen van de KvK bij de advisering hierover aan RvB en management. Inschrijver toont aan hierin ervaring mee te nemen bij het doen van klanttevredenheidsonderzoek bij publieke en private organisaties.</p> <p><u>Vraag:</u></p> <p>Wij vragen u aan te geven:</p> <ul style="list-style-type: none">• De wijze waarop u de resultaten vertaalt naar 'actionable results', teneinde met de resultaten concreet te kunnen sturen op impact en verbeteracties.• De wijze waarop de KvK zal worden ondersteund bij het komen tot een advies over de 'actionable results' aan RvB en management. <p><u>Vorm:</u></p> <p>Een beschrijving van de aanpak om tot actionable results en concrete verbeterpunten te komen t.b.v. sturing door RvB en management op impact en verbeteracties, alsmede de wijze waarop de KvK zal worden ondersteund om te komen tot een advies hierover aan RvB en</p>



	<p>management, in maximaal 1.500 woorden (exclusief illustraties). Verwijzingen naar externe bronnen, websites etc. zijn niet toegestaan.</p> <p>Beoordeling:</p> <p>De wens wordt beoordeeld op:</p> <ul style="list-style-type: none">• De toepasbaarheid van de aanpak om te komen tot actionable results en verbeterpunten en de advisering hierover aan RvB en management van de KvK.• De relevantie van deze aanpak voor de diverse KvK-stakeholders, kanalen, producten, diensten.
W4	<p>Organisatie en samenwerking</p> <p>Inschrijver toont aan structureel een kwalitatief hoogstaande en efficiënte projectorganisatie te voeren bij de ontwikkeling en uitvoering van het Klanttevredenheidsonderzoek en de vertaling naar concrete resultaten voor de Kamer van Koophandel.</p> <p><u>Vraag:</u></p> <p>Ontwikkel een plan voor de projectorganisatie en de samenwerking met de KvK bij de ontwikkeling en uitvoering van:</p> <ul style="list-style-type: none">• Het Klanttevredenheidsonderzoek en de integratie met de resultaten van gebruikersonderzoeken• De vertaling naar actionable results en verbeterpunten in relatie tot de advisering hierover aan RvB en management• De totstandkoming van de rapportage en het dashboard (incl. het beheer van het laatste). <p><u>Vorm:</u></p> <p>Een plan voor de projectorganisatie en samenwerking in maximaal 1.500 woorden (exclusief illustraties). Verwijzingen naar externe bronnen, websites etc. zijn niet toegestaan.</p> <p><u>Beoordeling:</u></p> <p>De wens wordt beoordeeld op:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit projectorganisatie: De wijze waarop de projectorganisatie bijdraagt aan de kwaliteit van het klanttevredenheidsonderzoek en getuigt van pro-activiteit, flexibiliteit en oplossingsgerichtheid.• Samenwerking: De wijze waarop u de samenwerking organiseert met de KvK- partijen die betrokken zijn bij de ontwikkeling en uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek.• Kwaliteit team: de samenstelling van het projectteam met daarbij aanduiding van functieniveaus en rollen (inclusief de borging van een vast aanspreekpunt), en de wijze waarop de kwaliteit en continuïteit van het team wordt gewaarborgd gedurende een reeks van jaren.



BIJLAGE 5 CONTRACTUELE BEPALINGEN

Bijlage 5.A Concept (raam)overeenkomst opgenomen als aparte bijlage

Bijlage 5.A.1 Concept bewerkersovereenkomst opgenomen als aparte bijlage



Bijlage 5.B Voorwaarden

Opgenomen als aparte bijlage



Bijlage 5.C Concept nadere overeenkomst (in het kader van de raamovereenkomst)

Opgenomen als aparte bijlage



Format voor het stellen van vragen

Betreft	Het stellen van vragen	Datum	
Van		Ref.	
Project	<onderwerp, naam aanbestedende dienst>		

Toelichting: Onder het kopje 'betreft' dient u zo specifiek mogelijk aan te geven welk document van de aanbestedingsstukken het betreft, gespecificeerd naar paragraaf/pagina.

Bij de vraag dient ook zoveel mogelijk een voorstel te worden gedaan voor de door de onderneming gewenste aanpassing/uitkomst.

Het aantal vragen kan conform het gegeven format worden uitgebreid.

Nr.	Betreft	Vraag
1.		
Antwoord		

Nr.	Betreft	Vraag
2.		
Antwoord		

Nr.	Betreft	Vraag
3.		
Antwoord		

Nr.	Betreft	Vraag
4.		
Antwoord		

Nr.	Betreft	Vraag
5.		
Antwoord		



Bijlage 6 Opzet vragenlijst (Indicatoren)

ASPIRANT ONDERNEMERS

Screening aspirant (latent/actief)
Wanneer inschrijven KvK

GEBRUIK KVK DIENSTEN (SCREENING)

Gebruik diensten
Gebruik kanalen
Contactfrequentie
Recentheid contact

ALGEMENE TEVREDENHEID EN IMAGO

Algemene beoordeling
NPS + sterke punten / verbeterpunten
Merkwaarden
Reputatievragen – imago

TEVREDENHEID DIENSTEN

Per dienst/kanaal (gebruikers):
Algemene tevredenheid dienst
Verbetersuggesties dienst

REDEN NIET GEBRUIK EN ALTERNATIEVEN

Waarom geen gebruik (niet gebruikers)
Gebruik alternatieve diensten

BEKENDHEID/GEBRUIK DOP

Bekendheid/gebruik DOP
Tevredenheid DOP
Verbetersuggesties DOP

ACHTERGROND

Achtergrondvragen
Achtergrondkenmerken uit klantbestand



Bijlage 7 Dashboard

Opgenomen als aparte bijlage



Bijlage 8 Huisstijlhandboek KvK

Opgenomen als aparte bijlage