

**AANKONDIGING VAN EEN GEGUNDE OPDRACHT
RESULTATEN VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE**

Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties

Nationale identificatie:

50555596

Postadres:

Turfmarkt 147

Plaats:

Den Haag

NUTS-code:

NL

Postcode:

2511 DP

Land:

NL

Contactpersoon:

Inge Flim

Telefoon:

+31 650186454

E-mail:

Inge.Flim@rijksoverheid.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<https://www.fmhaaglanden.nl>

Adres van het kopersprofiel:

<https://eu.eu-supply.com/ctm/Company/CompanyInformation/Index/398166>

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST

Ministerie of andere nationale of federale instantie, met inbegrip van regionale of plaatselijke onderverdelingen

I.5) HOOFDACTIVITEIT

- Algemene overheidsdiensten

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

ROVK MINBZK EA Klantbelevingsonderzoek

Referentienummer: 201865002.018.015

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

79342310 - Diensten voor klantenonderzoek

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

De aard en doel van de Opdracht De opdracht betreft de dienstverlening van Klantbelevingsonderzoek over de facilitaire producten en diensten binnen het verzorgingsgebied van FMH. Opdrachtgever wil met deze aanbesteding komen tot het contracteren van een dienst voor het uitvoeren van kwantitatief online, continu en incidenteel Klantbelevingsonderzoek binnen het verzorgingsgebied van FMH. Het doel is om verandering in klantbeleving aan te kunnen tonen over de dienstverlening, een project of activiteit. Het doel is ook om hier cijfermatige uitspraken (kwantitatief onderzoek) over te kunnen doen (managementinformatie). Als basismethode wordt hiervoor de digitale vragenlijst (open- en gesloten vragen, traditioneel of CES) ingezet, maar we vragen daarnaast ook meer variatie aan methoden zoals vragenlijsten via QR code, zuilen (tablets), sms etc. We vragen Inschrijver mee te denken op welke wijze FMH de klantbeleving kan meten in de herziene werkomgeving (Covid-19).

II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

II.1.7) Totale waarde van de aanbesteding (exclusief btw)

Waarde: 160 000,00

Munt: EUR

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

-

Perceel nr.: -

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

79342311 - Onderzoek naar tevredenheid bij klanten

Subcategorie:

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL NEDERLAND

Voornaamste plaats van uitvoering:

Zie BD

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

(aard en omvang van de werken, leveringen of diensten, of vermelding van de behoeften en vereisten)

Het doel van de Aanbesteding is het sluiten van een Overeenkomst met één leverancier op het gebied van Klantbelevingsonderzoek dienstverlening. De intentie is dat de Overeenkomst op 1 juni 2021 in gaat.

II.2.5) Gunningscriteria

Kwaliteitscriterium

Naam: Implementatie

Weging: 200

Kwaliteitscriterium

Naam: Technische functionaliteiten m.b.t. vragenlijsten, Dashboards en rapportages

Weging: 350

Kwaliteitscriterium

Naam: Casus Koffiebekers: Incidenteel Klantbelevingsonderzoek

Weging: 450

Prijs

Weging: nvt

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: neen

II.2.13) Inlichtingen over middelen van de Europese Unie

De aanbesteding houdt verband met een project en/of een programma dat met middelen van de EU wordt gefinancierd: neen

II.2.14) Nadere inlichtingen:

-

AFDELING IV: PROCEDURE

IV.1) BESCHRIJVING

IV.1.1) Type procedure

Openbare procedure

IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel

De aanbesteding betreft het sluiten van een raamovereenkomst

IV.1.6) Inlichtingen over elektronische veiling

-

IV.1.8) Inlichtingen over de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

De opdracht valt onder de GPA: ja

IV.2) ADMINISTRATIEVE INLICHTINGEN

IV.2.1) Eerdere bekendmaking betreffende deze procedure

Nummer van de aankondiging in het PB S: 2021/S 015-032680

IV.2.8) Inlichtingen over de stopzetting van een dynamisch aankoopstelsel

-

IV.2.9) Inlichtingen over de stopzetting van een oproep tot mededinging in de vorm van een vooraankondiging

-

AFDELING V: GUNNING VAN EEN OPDRACHT

Opdracht nr.: 1

Perceel nr.: -

Benaming: ROVK MINBZK EA Klantbelevingsonderzoek

Een opdracht/perceel wordt gegund: ja

V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT

V.2.1) Datum van de sluiting van de overeenkomst:

28/05/2021

V.2.2) Inlichtingen over inschrijvingen

Aantal inschrijvingen: 2

Aantal inschrijvingen van mkb-bedrijven: 2

Aantal inschrijvingen van inschrijvers uit andere EU-lidstaten: -

Aantal inschrijvingen van inschrijvers uit landen die geen lid zijn van de EU: -

Aantal langs elektronische weg ontvangen inschrijvingen: -

De opdracht is gegund aan een groep ondernemers: neen

V.2.3) Naam en adres van de contractant

Officiële benaming:

One2Ten Customer Rating Systems

Nationale identificatie:

-

Postadres:

-

Plaats:

Bussum

NUTS-code:

NL

Postcode:

-

Land:

NL

Telefoon:

-

E-mail:

-

Fax:

-

Internetadres:

-

De contractant is een mkb-bedrijf: ja

V.2.4) Inlichtingen over de waarde van de opdracht/het perceel (exclusief btw)

Aanvankelijk geraamde totale waarde van de opdracht/het perceel:

-

Totale waarde van de opdracht/het perceel: 160 000,00

Munt: EUR

V.2.5) Inlichtingen over uitbesteding

-

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

-

VI.4) BEROEPSPROCEDURES

VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postadres:

Prins Clauslaan 60

Plaats:

Den Haag

Postcode:

2595 AJ

Land:

NL

E-mail:

voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Telefoon:

+31 883622200

Internetadres:

<https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag>

Fax:

-

VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie

-

VI.4.3) Beroepsprocedure

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

Uiterlijk twintig kalenderdagen na dagtekening van de Gunningsbeslissing kunt u een kort geding aanhangig maken bij de civiele rechter in Den Haag

VI.4.4) Dienst waar inlichtingen over de beroepsprocedures kunnen worden verkregen

-

08/07/2021

I. II. IV. V. VI.

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

06/07/2021