1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	RIS
Rechtsvorm van de koper :	Centrale overheidsinstantie
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	FIN - EA Burgerreizen Toeslagen
Beschrijving:	Er is een Overeenkomst afgesloten met een (1) dienstverlener op het gebied van Burgerreizen & rapportage die in staat is om vier Burgerreizen Toeslagen én een visuele wijze van rapporteren op verbeteringen (voor in de Obeya) uit te werken (zie opdrachtomschrijving). De Overeenkomst is ingegaan op 15 april 2023. N.B. Een burgerreis is een weergave van de weg die de burger aflegt vanaf de oriëntatie tot en met stopzetten van een toeslag, inclusief alle contactmomenten, ervaren emoties en punten waarin de burger vastloopt.
Identificatiecode van de procedure:	32e55b51-4a82-41d8-b5cb-cb745980e679
Interne identificatiecode:	201865004.015.032
Type procedure:	Openbaar

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79342310 Diensten voor klantenonderzoek

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	230 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Oproep tot mededinging is beëindigd

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel:	FIN - EA Burgerreizen Toeslagen
Beschrijving:	Er is een Overeenkomst afgesloten met een (1) dienstverlener op het gebied van Burgerreizen & rapportage die in staat is om vier Burgerreizen Toeslagen én een visuele wijze van rapporteren op verbeteringen (voor in de Obeya) uit te werken (zie opdrachtomschrijving). De Overeenkomst is ingegaan op 15 april 2023. N.B. Een burgerreis is een weergave van de weg die de burger aflegt vanaf de oriëntatie tot en met stopzetten van een toeslag, inclusief alle contactmomenten, ervaren emoties en punten waarin de burger vastloopt.
Interne identificatiecode:	1

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79342310 Diensten voor klantenonderzoek

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	230 000 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Rijksoverheid

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	ja

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Plan van aanpak
Beschrijving:	Aanbestedende dienst wenst een plan, waarin duidelijk wordt aangegeven welke taken door wie worden uitgevoerd en waaruit blijkt dat de inschrijver in staat is de doelstelling van de opdracht samen en binnen de gestelde termijn van zeven maanden te realiseren.
Gewicht (punten, exact):	15
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Kennis en ervaring
Beschrijving:	Aanbestedende dienst wenst samen te werken met een organisatie die over voldoende expertise en capaciteit beschikt om succesvol invulling te geven aan deze opdracht.
Gewicht (punten, exact):	20
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Methode
Beschrijving:	De toegepaste methode moet aansluiten bij de doelstelling, bij de cultuur van Toeslagen en het Ministerie van Financiën en zal deze samenwerking en de openheid naar de burger toe, moeten uitstralen.
Gewicht (punten, exact):	25
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Rapportage, opleidingsmateriaal en inclusiviteit
Beschrijving:	1. Toeslagen wil de burgerreizen ook inzetten als middel om te rapporteren op (de voortgang) van verbeteringen. Zo wordt snel duidelijk welke delen van de burgerreis al veel aandacht krijgen en welke (wellicht) onderbelicht zijn. Ook de effectiviteit van bepaalde maatregelen /oplossingen moeten meetbaar zijn en gepresenteerd kunnen worden. 2. Geef aan hoe u materiaal dat bruikbaar is voor opleidingen, managementdagen identificeert en veilig stelt (rekening houdend met privacy). 3. Geef aan hoe uw organisatie invulling geeft aan diversiteit en inclusie, en werk concreet uit hoe u deze aspecten terug laat komen bij de uitvoering van de opdracht
Gewicht (punten, exact):	15

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Arrondissementsrechtbank Den Haag
Organisatie die informatie verstrekt over de voorschriften die op	

Rijksoverheid

de plaats van de verrichtingen gelden inzake belasting:	Arrondissementsrechtbank Den Haag
Organisatie die informatie verstrekt over de voorschriften die op de plaats van de verrichtingen gelden inzake milieubescherming :	Arrondissementsrechtbank Den Haag
Organisatie die informatie verstrekt over de voorschriften die op de plaats van de verrichtingen gelden inzake de bescherming van de werknemers en inzake arbeidsvoorwaarden:	Arrondissementsrechtbank Den Haag
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:	RIS
Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken:	RIS
Organisatie die het contract ondertekent:	RIS

6. Resultaten

Waarde van alle contracten toegekend in deze kennisgeving:	230 000 Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:	
Officiële naam:	theRevolution (Customer Revolution bv)
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	2023/S 007-016123
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
Waarde onderaanneming is bekend:	neen
Percentage onderaanneming is bekend:	neen
Informatie over het contract:	
Identificatiecode van het contract:	201865004.015.032

Rijksoverheid

Titel:	Burgerreizen & Rapportage Toeslagen
Datum waarop de winnaar is gekozen:	09/03/2023
Datum van sluiting van het contract:	15/04/2023
De opdracht wordt gegund in het kader van een raamovereenkomst:	neen
Organisatie die het contract ondertekent:	RIS

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	RIS
Registratienummer:	50555596
Postadres:	Wilhelmina van Pruisenweg 52
Stad:	Den Haag
Postcode:	2595 AN
Land:	Nederland
Contactpunt:	Asha Debidien
E-mail:	asha.debidien@rijksoverheid.nl
Telefoon:	+31 629369573
Kopersprofiel:	https://eu.eu-supply.com/ctm/company/companyinformation/index/398166

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken

Organisatie die het contract ondertekent

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	theRevolution (Customer Revolution bv)
Registratienummer:	58693858
Postadres:	Saturnusstraat 60- Unit 1
Stad:	Den Haag
Postcode:	2516AH
Land:	Nederland
E-mail:	boudewijn@therevolution.nl
Telefoon:	+31 624246858

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze percelen:	LOT-0000

8.1 ORG-0003

Officiële naam:	Arrondissementsrechtbank Den Haag
Registratienummer:	82946175
Postadres:	Prins Clauslaan 60
Stad:	Den Haag
Postcode:	2595 AJ
Land:	Nederland

Rijksoverheid

E-mail:	voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
Telefoon:	+31 883622200

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die informatie verstrekt over de voorschriften die op de plaats van de verrichtingen gelden inzake belasting

Organisatie die informatie verstrekt over de voorschriften die op de plaats van de verrichtingen gelden inzake milieubescherming

Organisatie die informatie verstrekt over de voorschriften die op de plaats van de verrichtingen gelden inzake de bescherming van de werknemers en inzake arbeidsvoorwaarden

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	76a59782-69fa-49eb-aaa2-49e89107fefd - 01
Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	18/01/2024 15:29 +00:00
Aankondiging datum verzending (eSender):	18/01/2024 16:01 +00:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking

Rijksoverheid