



Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat

**Marktraadpleging in verband
met een (mogelijke) Europese
aanbesteding voor
Klanttevredenheidsonderzoek**

Publicatiedatum: 13 mei 2024
Status: definitief
Referentie: IUC 202404057

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Begripsbepalingen.....	3
1 Inleiding	4
1.1 Organisatie.....	4
1.2 Beschrijving toekomstige opdracht en doelstelling marktraadpleging	4
2 Procedure marktraadpleging.....	6
2.1 Algemeen	6
2.2 Communicatie en indienen antwoorden marktraadpleging.....	6
2.3 Planning.....	6
2.4 Vragen over de marktraadpleging.....	6
2.5 Aanvullende voorstellen.....	6
2.6 Mondelinge toelichting, aanvullende vragen	6
2.7 Resultaten van de marktraadpleging	6
2.8 Rechtsverhouding.....	7
3 Bijlage Informatieaanvraag.....	8

Begripsbepalingen

Dienstverleningsinstrument	Dit zijn o.a. regelingen, opdrachten, instrumenten, platformen, handhaving en vergunningen etc. die door RVO worden uitgevoerd.
Geïnteresseerde	De belangstellende ondernemer of organisatie die deelneemt aan deze marktraadpleging.
Marktraadpleging	Opdrachtgever wil informatie en kennis uitwisselen met geïnteresseerden uit de markt.
Verslag van vraag en antwoord	Een document waarin de door de geïnteresseerden gestelde vragen geanonimiseerd zijn opgenomen, inclusief de daarop door de opdrachtgever gegeven antwoorden.

1 Inleiding

1.1 Organisatie

Deze marktraadpleging wordt uitgevoerd in opdracht van de Rijksdienst Voor Ondernemend Nederland (hierna ook: RVO). Het IUC-EZK treedt tijdens deze marktraadpleging op als procesbegeleider.

Over RVO

Samen werken aan duurzame welvaart, nationaal en internationaal, dat is Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. Bij RVO willen we bijdragen aan duurzame welvaart. Welvaart die niet alleen voorziet in de behoeften en ambities van vandaag, maar ook zorgdraagt voor de economische en natuurlijke bronnen voor toekomstige generaties.

Ondernemers en organisaties zijn ons vertrekpunt. Een duurzame welvaart werkt alleen als we het samen doen. Daarom stimuleren we investeringen in oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken. Wij weten wat er speelt bij onze ondernemers en dat nemen we mee in alle gesprekken die we met opdrachtgevers en ondernemers hebben.

RVO is onderdeel van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat. Onze opdrachtgevers zijn ministeries, decentrale overheden en de Europese Unie. RVO voert ruim 800 Dienstverleningsinstrumenten uit. Onze klanten zijn niet alleen ondernemers, maar bijvoorbeeld ook decentrale overheden, kennisinstellingen of particulieren.

1.2 Beschrijving toekomstige opdracht en doelstelling marktraadpleging

RVO wil een excellente publieke dienstverlener met zichtbare maatschappelijke impact zijn. Diensten die RVO verleent, vallen binnen vier categorieën: financiën (zoals subsidies), advies, netwerk/samenwerking en verplichtingen (zoals registraties). RVO voert klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit om inzicht te verkrijgen in de (ervaren) dienstverlening en in mogelijkheden om deze dienstverlening te verbeteren – zowel van individuele Dienstverleningsinstrumenten als RVO-overkoepelend. Het betreft kwantitatief vragenlijstonderzoek met veelal een aantal standaardvragenlijsten. Daarnaast betreft het kwalitatief onderzoek voor Dienstverleningsinstrumenten die verdieping in de ervaringen, wensen en behoeften omtrent klanttevredenheid behoeven of waar onvoldoende aantallen zijn voor kwantitatief onderzoek.

RVO is voornemens de uitvoering van KTO's uit te blijven besteden. Het gaat om de uitvoering van meerdere en verschillende KTO's per jaar, (verdiepende) analyses van de resultaten, mogelijk een dashboard, rapportages en/of factsheets voor de individuele dienstverleningsinstrumenten en advisering aan RVO rondom het kwantitatieve en kwalitatieve KTO. In 2023 betrof het KTO's voor 47 verschillende Dienstverleningsinstrumenten, waarbij één of meerdere malen per jaar werd gemeten. RVO heeft de wens om meer continu te gaan meten om beter te kunnen aansluiten bij het moment van afname van de dienstverlening. Daarnaast verwacht RVO dat in de toekomst voor meer Dienstverleningsinstrumenten een KTO uit zal worden gevoerd.

De doelgroep van RVO is veelal ondernemers, afhankelijk van het type Dienstverleningsinstrument kunnen echter ook decentrale overheden, kennisinstellingen of particulieren worden bevraagd in een KTO.

Een aantal voorbeelden van Dienstverleningsinstrumenten waar KTO's op worden uitgevoerd zijn:

- I&R: in het Identificatie- & Registratiesysteem moeten houders van runderen, schapen, geiten en paardachtigen hun dieren registreren.
- ISDE: Investeringssubsidie duurzame energie en energiebesparing. Woningeigenaren kunnen een subsidieaanvraag voor het financieren van een (hybride) warmtepomp aanvragen.
- IA-netwerk: bedrijven, kennisinstellingen en overheden kunnen terecht bij het Innovatie Attaché-netwerk bij interesse in internationale ontwikkelingen en trends of behoefte aan contacten op het gebied van innovatie en Research & Development.
- Handelsmissies: ondernemers met een internationale ambitie kunnen deelnemen aan een handelsmissie om te investeren in het bezochte land of om een internationaal netwerk op te bouwen.

Raming en looptijd potentiële opdracht

Indien de opdracht wordt uitbesteed is de verwachte looptijd vier jaar met een verwachte raming van in totaal circa € 1.200.000,- exclusief btw.

Let op: dit betreft een prognose waar geen rechten aan kunnen worden ontleend. Het e.e.a. is volledig afhankelijk van de inrichting van de eventuele aanbesteding.

Doelstelling marktraadpleging

De doelen van deze marktraadpleging zijn:

1. Interesse peilen van potentiële Geïnteresseerden voor de uitvoering van de KTO's voor RVO;
2. Informatie ontvangen ten aanzien van de mogelijkheden voor de inrichting van KTO's en de hiermee samenhangende diensten;
3. Informatie vergaren over informatiebeveiliging (o.a. ISO certificeringen) binnen de branche.

Mede aan de hand van de uitkomsten van de marktraadpleging zal RVO bepalen of én hoe de opdracht in de markt gezet gaat worden.

2 Procedure marktraadpleging

2.1 Algemeen

U wordt uitgenodigd de in dit document gevraagde informatie zo volledig mogelijk aan te leveren. Deze marktraadpleging maakt uitdrukkelijk geen deel uit van een aanbestedingsprocedure.

2.2 Communicatie en indienen antwoorden marktraadpleging

De organisatie verzoekt u vriendelijk alle communicatie met betrekking tot deze procedure te laten verlopen via de heer Mehmet Aslan en mevrouw Sophie van Bochove, IUCEZteam2@rvo.nl.

2.3 Planning

Met betrekking tot deze marktraadpleging geldt het navolgende tijdschema:

13 mei 2024	Publicatie/verzending marktraadpleging
21 mei 2024 voor 13:00uur	Uiterste datum en tijdstip voor het stellen van vragen over de marktraadpleging
24 mei 2024	Verzenden antwoorden op de gestelde vragen door opdrachtgever
5 juni 2024	Uiterste datum voor het indienen van antwoorden op de vragen uit de Bijlage (3. Bijlage Informatieaanvraag) door marktpartijen/interesse aangeven voor toekomstige aanbesteding
Week 24 (12 juni 2024)	<u>Optioneel</u> : mondelinge toelichting met aanvullende vragen en/of eventueel dialoog met enkele partijen
Juni 2024	Publicatie verslag marktconsultatie op TenderNed

RVO zal u bij wijzigingen van de termijnen informeren.

2.4 Vragen over de marktraadpleging

Inhoudelijke vragen omtrent de marktraadpleging kunt u per e-mail stellen aan de contactpersonen. De uiterste datum voor het indienen van vragen is vermeld in de planning. Alle vragen, inclusief de bijbehorende antwoorden, zullen geanonimiseerd per TenderNed worden beantwoord.

2.5 Aanvullende voorstellen

RVO is geïnteresseerd in uw antwoorden op de vragen uit de Bijlage (3. Bijlage Informatieaanvraag). Heeft u daarnaast nog andere nuttige opmerkingen die RVO kan gebruiken in de eventuele opdracht, dan ziet RVO deze graag tegemoet.

2.6 Mondelinge toelichting, aanvullende vragen

RVO zal mogelijkerwijs enkele deelnemers aan deze marktconsultatie uitnodigen voor een bijeenkomst waarin de uitgenodigde deelnemer zijn antwoorden nader kan toelichten en waarbij aanvullende vragen door RVO gesteld kunnen worden naar aanleiding van de ontvangen reacties. Een en ander afhankelijk van de schriftelijke beantwoording van de vragen.

2.7 Resultaten van de marktraadpleging

RVO kan de informatie die verzameld is naar aanleiding van deze marktraadpleging gebruiken bij het opstellen van een eventuele opdracht. Geïnteresseerden dienen er rekening mee te houden dat informatie die zij in het

kader van deze marktraadpleging verstrekken, openbaar (zij het in geanonimiseerde vorm) kan worden gemaakt.

RVO wil de door geïnteresseerden verstrekte informatie zonder voorbehouden kunnen gebruiken. Om deze reden zal RVO eventuele claims/voorbehouden van geïnteresseerden over het gebruik van informatie of vertrouwelijkheid, niet honoreren. Door het deelnemen aan deze marktraadpleging stemt u hiermee in.

Bij een eventuele aanbesteding zal geen onderscheid worden gemaakt tussen partijen die al dan niet hebben deelgenomen aan de marktraadpleging.

2.8 Rechtsverhouding

De marktraadpleging is voor alle partijen (de organisatie (RVO) en de geïnteresseerden) vrijblijvend en houdt op geen enkele wijze een verplichting in om met deelnemers in een bepaalde rechtsverhouding te treden. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan deelname aan de marktraadpleging of tijdens de marktraadpleging verstrekte informatie.

3 Bijlage Informatieaanvraag

Zie als separaat document toegevoegd.