

21/02/2025

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Sociale Verzekeringsbank
Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst: Sociale bescherming

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Continu Klanttevredenheidsonderzoek
Beschrijving: De SVB heeft met deze aanbesteding tot doel een Raamovereenkomst af te sluiten met één Opdrachtnemer voor het uitvoeren van het Continu Klanttevredenheidsonderzoek, onder burgers die contact hebben gezocht met de SVB via telefoon en WhatsApp. €600.000,-
Identificatiecode van de procedure: 442c56d8-1714-40b3-b021-9c8054acc717
Interne identificatiecode : EA2024013
Type procedure: Openbaar
De procedure wordt versneld: neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie(cpv): 79342311Onderzoek naar tevredenheid bij klanten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland
Overall in het desbetreffende land

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 600 000Euro

2.1.4 Algemene informatie

Aanvullende informatie: Op 11 november 2024 heeft de SVB deze Europese aanbesteding Continu Klanttevredenheidsonderzoek met kenmerk EA2024013 gepubliceerd. Na ontvangst van de inschrijvingen is komen vast te staan dat de geschiktheidseis ISO-20252 niet nodig en ook niet passend is voor de uitvoering van de opdracht. Dit heeft vervolgens de SVB doen besluiten deze eis te laten vervallen. Het vervallen van een geschiktheidseis wordt gekwalificeerd als een wezenlijke wijziging in zin van de Aanbestedingswet. Met als gevolg dat deze procedure is ingetrokken en de opdracht wordt heraanbesteed.

Rechtsgrondslag:
Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel:LOT-0000

Titel: Geen gebruik van perceelindeling

Beschrijving: Geen gebruik van perceelindeling

Interne identificatiecode
:

1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste
classificatie(cpv): 79342311Onderzoek naar tevredenheid bij klanten

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 2Jaar

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

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

5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische
aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: SGC-K1: Plan van aanpak Implementatie en uitvoering

Beschrijving: De SVB wil van Deelnemer een plan van aanpak zien. Hieruit moet blijken hoe Deelnemer te werk gaat en in hoeverre dit aansluit bij de doelstellingen van de SVB.

Gewicht (punten, exact)
:

40

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: SGC-K2: Communicatie en advies

Beschrijving: De SVB wil van Deelnemer antwoord op onderstaande vragen. Hieruit moet blijken hoe Deelnemer te werk gaat en in hoeverre dit aansluit bij de doelstellingen.

Gewicht (punten, exact)
:

30

Criterium:

Type: Prijs

Naam: SGC-P: Subgunningscriterium prijs

Beschrijving: De SVB hecht grote waarde aan een voor de SVB gunstige prijs-kwaliteitverhouding onder eenduidige condities en voorwaarden. Deelnemer dient bij zijn Inschrijving een volledig ingevuld prijzenblad (Bijlage C) aan te

leveren.

Gewicht (punten, exact) 30
:

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor
beroepsprocedures: Sociale Verzekeringsbank

Organisatie die nadere
inlichtingen over de
aanbestedingsprocedure
verstrekkt: Sociale Verzekeringsbank

Organisatie die meer
informatie geeft over
beroepsprocedures: Sociale Verzekeringsbank

6. Resultaten

6.1 ID resultaat perceel:LOT-0000

Er is geen winnaar gekozen en de mededinging is gesloten.

De reden waarom geen
winnaar is gekozen: Andere

6.1.4 Statistische informatie

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen
inschrijvingen: Inschrijvingen

Aantal ontvangen
inschrijvingen of
verzoeken tot deelname: 5

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Sociale Verzekeringsbank
Registratienummer: 281871642
Postadres: Van Heuven Goedhartlaan 1
Stad: Amstelveen
Postcode: 1181 KJ
Onderverdeling land
(NUTS): Groot-Amsterdam(NL329)
Land: Nederland
Contactpunt: Stefan Roosendaal
E-mail: inkoop@svb.nl
Telefoon: +31 206565656
Internetadres: <http://www.svb.nl>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Rechtbank Amsterdam

Postadres: Parnassusweg 220
Stad: Amsterdam
Postcode: 1076 AV
Onderverdeling land (NUTS): Groot-Amsterdam(NL329)
Land: Nederland
E-mail: berichtenprocesvoeringKG.rbams@rechtspraak.nl
Internetadres: <http://www.rechtbankamsterdam.nl>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: e171b353-c7c9-4834-aa6a-0ed68db9704b-01

Type formulier: Resultaat

Type aankondiging: Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 21/02/2025 10:18 +01:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking