

10/02/2025

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 (CKTO)
Beschrijving: Dit betreft heraanbesteding van de eerdere gepubliceerde aanbesteding op TenderNed met kenmerk TN496186. Reden voor de herstart is een wijziging in de Geschiktheidseisen. 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: a334f8e3-77de-41aa-9d17-47f4dfe6c7ab
Interne identificatiecode : EA2024013B
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

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

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 2Jaar

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden deelname: Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Niet vereist

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. De Deelnemer beschrijft in zijn plan van aanpak minimaal de volgende aspecten: • Het implementatieplan met hierin de wijze waarop u denkt de dienstverlening te implementeren, binnen de gestelde implementatietermijn (de planning), ofwel hoe pakt u de implementatie en de start van de dienstverlening aan. • Welke rol en inzet u tijdens de Implementatie van de SVB verwacht. • Het proces rondom de uitvoering van het CKTO, met de bijbehorende werkwijze, de verschillende stappen (o.a. het beschikbaar stellen van de data aan de SVB door middel van een Online database en de structuur en inrichting hiervan) en de in te zetten tools en de inzet van de SVB. • Geef aan hoe u borgt dat het CKTO (nagenoeg) altijd bereikbaar is voor Respondenten. • De wijze waarop de vragenlijst van het CKTO toegankelijk is voor iedereen en de maatregelen die Opdrachtnemer neemt om inclusiviteit te waarborgen. • Welke risico's u ziet tijdens de Implementatie en uitvoering van het CKTO en hoe u deze risico's gaat beheersen. Doelstellingen: Een soepele implementatie met duidelijke mijlpalen, een heldere verantwoordelijkheidsverdeling tussen de SVB en Opdrachtnemer, die gerealiseerd wordt binnen de gestelde planning. De

implementatie verloopt efficiënt en tijdens de gehele implementatie blijft de continuïteit en dienstverlening van de CKTO geborgd. Daarnaast dient het proces rondom de uitvoering overzichtelijk en eenduidig te zijn. De inzet van de SVB blijft beperkt. De geïdentificeerde risico's zijn realistisch en voorzien van passende maatregelen. Tot slot wordt gestreefd naar een kwalitatief hoogwaardig, inclusief en toegankelijk CKTO.

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. De Deelnemer beschrijft minimaal de volgende aspecten: - Geef aan hoe u vragen van Respondenten oplost en helpt voorkomen dat er vragen en klachten over het CKTO bij de SVB terecht komen. - Geef aan hoe u eventuele incidenten waarbij (een onderdeel van) het CKTO niet werkt, zoals technische problemen met het uitnodigingsproces of de vragenlijst, zo snel mogelijk constateert en oplost. - Geef aan hoe u ervoor zorgt dat vragen en verzoeken (Support) van de SVB snel en met een hoge kwaliteit worden opgepakt en afgehandeld. - Geef aan hoe u de SVB gevraagd en ongevraagd adviseert over kwaliteitsverbetering in de breedste zin van het woord (vragenlijsten, respons, mogelijke analyses, innovatie, etc.) en hoe u dit borgt voor de duur van de gunning van het CKTO. Doelstellingen: Dienstverlening waarbij kwaliteit en continuïteit van het CKTO voorop staat. Vragen en verzoeken van zowel de Respondent als de SVB worden tijdig, efficiënt en proactief opgevolgd en opgelost, met duidelijke procedures. Incidenten worden zo snel mogelijk gesignaleerd door Opdrachtnemer. De dienstverlening wordt gevraagd en ongevraagd ondersteund door de expertise van de Opdrachtnemer.

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
:

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor
verzoeken om 25/02/2025 10:00 +01:00
aanvullende informatie:

Adres van de
aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/366879>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/366879>

Talen waarin
inschrijvingen of
verzoeken tot deelname Nederlands
kunnen worden
ingediend:

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de
ontvangst van 24/03/2025 10:00 +01:00
inschrijvingen:

Uiterste datum tot
wanneer de 3 Maand
inschrijving geldig
moet blijven:

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 24/03/2025 10:01 +01:00

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de
opdracht moet
plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven
: Neen

Elektronische
facturering: Vereist

Er zal worden
gebruikgemaakt van elektronische
orderplaatsing: neen

Er zal worden
gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal
deelnemers: 1

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

Elektronische veiling: neen

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor
beroepsprocedures: Sociale Verzekeringsbank

Organisatie die nadere
inlichtingen over de aanbestedingsprocedure
verstrekt: Sociale Verzekeringsbank

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures:

Sociale Verzekeringsbank

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt:

Sociale Verzekeringsbank

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 die verzoeken tot deelname ontvangt

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: 37a31538-595e-46b6-8aef-e5f9fa6df4ca-01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 10/02/2025 14:12 +01:00

Talen waarin deze

aankondiging officieel Nederlands
beschikbaar is:

11.2 Informatie over de bekendmaking