

24/02/2025

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

Aanvullende informatie: Hoewel de SVB dacht een uitzondering hierop te zijn, dienen we als SVB verplicht gebruik te maken van de rijksovereenkomst voor SMS-berichten (IWR2021 SMS-Gateway). Het versturen van SMS-berichten had dus geen onderdeel mogen zijn van de scope van deze aanbesteding. Omdat de SVB het belangrijk vindt om gemaakte afspraken te honoreren moeten we de aanbesteding tot onze spijt intrekken. De opdracht zal in gewijzigde vorm opnieuw worden aanbesteed.

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

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
:

5.1.15 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 Sociale Verzekeringsbank

verstrekt:

Organisatie die meer
informatie geeft over Sociale Verzekeringsbank
beroepsprocedures:

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 0
verzoeken tot deelname:

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: 654603ed-bd68-4d36-917e-bf6fb5f455ca-01

Type formulier: Resultaat

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

Verzenddatum van de
aankondiging: 24/02/2025 09:46 +01:00

Talen waarin deze
aankondiging officieel
beschikbaar is: Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking