1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Gemeente Den Haag
Rechtsvorm van de koper:	Lokale overheid
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Klanttevredenheidsonderzoek tool
Beschrijving:	De Opdracht omvat het aanschaffen van een tool waarmee alle klanttevredenheidsonderzoeken binnen de gemeente Den Haag het hele jaar door verstuurd kunnen worden en de resultaten overzichtelijk kunnen worden weergegeven, bijvoorbeeld in een dashboard. Voor een continu monitoring van de prestaties van de gemeente op de dienstverlening. Het doel is om de verbetertrajecten in gang te kunnen zetten waarmee de dienstverlening aan de klanten van gemeente Den Haag geoptimaliseerd kan worden.
Identificatiecode van de procedure:	6e9caaf6-9809-436c-b0ab-a7955bde645e
Type procedure:	Openbaar
De procedure wordt versneld:	neen

2.1.1 Doel

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

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:	Zie documentatie

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	1 200 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Corruptie:	Zie UEA
Deelname aan een criminele organisatie:	Zie UEA
Witwassen van geld of financiering van terrorisme:	Zie UEA
Fraude:	Zie UEA
Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel:	Zie UEA

Rijksoverheid

Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten:	Zie UEA

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel:	Klanttevredenheidsonderzoek tool
Beschrijving:	De Opdracht omvat het aanschaffen van een tool waarmee alle klanttevredenheidsonderzoeken binnen de gemeente Den Haag het hele jaar door verstuurd kunnen worden en de resultaten overzichtelijk kunnen worden weergegeven, bijvoorbeeld in een dashboard. Voor een continu monitoring van de prestaties van de gemeente op de dienstverlening. Het doel is om de verbetertrajecten in gang te kunnen zetten waarmee de dienstverlening aan de klanten van gemeente Den Haag geoptimaliseerd kan worden.

5.1.1 Doel

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

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:	Zie documentatie

5.1.3 Geraamde duur

Begindatum:	25/06/2025
Einddatum van de duur:	24/06/2027

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen:	1
Overige informatie over verlengingen:	1 keer met 2 jaar

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	1 200 000 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden deelname:	Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

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

5.1.9 Selectiecriteria

Criterium:

Type:	Economische en financiële draagkracht
Naam:	Eis B Financiële draagkracht

Rijksoverheid

Beschrijving:	Zie aanbestedingsstukken
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt
Criterium:	
Type:	Andere
Naam:	Informatiebeveiliging
Beschrijving:	Zie aanbestedingsstukken
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt
Criterium:	
Type:	Andere
Naam:	Kwaliteitsmanagement
Beschrijving:	Zie aanbestedingsstukken
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt
Criterium:	
Type:	Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen
Naam:	Eis A Verklaring omtrent verzekering beroeps- c.q. bedrijfsrisico's
Beschrijving:	Zie aanbestedingsstukken
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt
Criterium:	
Type:	Technische en beroepsbekwaamheid
Naam:	Eis C1: Referentieopdracht A: Ervaring met het uitvoeren van een kwantitatief Klanttevredenheidsonderzoek voor ondernemers en/of inwoners
Beschrijving:	Zie aanbestedingsstukken
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt
Criterium:	
Type:	Technische en beroepsbekwaamheid
Naam:	Eis C2: Referentieopdracht B Ervaring met het uitvoeren van een kwantitatief Klanttevredenheidsonderzoek voor een publieke dienstverlener
Beschrijving:	Zie aanbestedingsstukken
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken:	https://s2c.mercell.com/today/139306

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening:	Toegestaan
Adres voor indiening:	https://s2c.mercell.com/today/139306
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend:	Nederlands

Rijksoverheid

Elektronische catalogus:	Niet toegestaan
Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen:	07/05/2025 08:00 +00:00
Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven:	6 Maand

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum:	07/05/2025 08:00 +00:00

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:	ja
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling :	ja

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Rechtbank Den Haag
Informatie over de termijnen voor beroep:	20 kalenderdagen

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Gemeente Den Haag
Registratienummer:	27370927
Postadres:	Spui 70
Stad:	's-Gravenhage
Postcode:	2511BT
Onderverdeling land (NUTS):	Agglomeratie 's-Gravenhage (NL332)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Kim Nguyen

Rijksoverheid

E-mail:	kimnguyen@denhaag.nl
Telefoon:	+31648441693
Internetadres:	https://www.denhaag.nl/nl/in-de-stad/ondernemen/zaken-doen-met-de-gemeente.htm
Kopersprofiel:	https://s2c.mercell.com/buyer/19684

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	Rechtbank Den Haag
Registratienummer:	221909103
Postadres:	Prins Clauslaan 60
Stad:	Den Haag
Postcode:	2595AJ
Onderverdeling land (NUTS):	Agglomeratie 's-Gravenhage (NL332)
Land:	Nederland
E-mail:	voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
Telefoon:	+31 703813131
Internetadres:	http://www.rechtspraak.nl/Organisatie/Rechtbanken/Den-Haag/Contact

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode /versie van de aankondiging:	bfcbb3e3-4243-42f3-a8fd-5e77edabc87e - 01
Type formulier:	Mededinging
Type aankondiging:	Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	11/03/2025 17:22 +00:00
Aankondiging datum verzending (eSender):	11/03/2025 17:22 +00:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid