

16/12/2025

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: CKTO - Continu Klanttevredenheidsonderzoek (heraanbesteding)
Beschrijving: Dit betreft de heraanbesteding van aanbesteding met TenderNed kenmerk 510422. De SVB is verplicht gebruik te maken van de Rijksovereenkomst voor SMS-berichten (IWR2021 SMS-Gateway), waardoor SMS-berichten niet meer onder de scope vallen. De opdrachtnemer moet de verzending organiseren via CM.com. 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. €400.000,-
Identificatiecode van de procedure: 16e75278-1571-44b0-b4ce-be01b0f4857a
Interne identificatiecode : EA2024013C
Type procedure: Openbaar
De procedure wordt versneld: neen

2.1.1 Doel

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

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland
Overall in het desbetreffende land

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): 79342311 Onderzoek 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: 2 Jaar

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde
exclusief btw: 1 Euro

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) ,de in te zetten tools, 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.

Categorie van het
gunningscriterium
drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium
numerieke waarde: 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
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	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 met betrekking tot de Opdracht het prijzenblad in te vullen. Het prijzenblad is separaat bijgesloten bij het Beschrijvend document in Excel formaat (Bijlage C prijzenblad). De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document is de versie die op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is. Deelnemer aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud het dan voorliggende document. Het is niet toegestaan wijzigingen in dit prijzenblad aan te brengen of een ander prijzenblad toe te voegen, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	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 - Rechtbank Amsterdam

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Sociale Verzekeringsbank

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Sociale Verzekeringsbank

Organisatie die het contract ondertekent: Sociale Verzekeringsbank

6. Resultaten

Maximumwaarde van de raamovereenkomsten in deze aankondiging: 1 Euro

Waarde bij benadering van de raamovereenkomsten: 1 Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

Raamovereenkomst:

Maximumwaarde van de raamovereenkomst: 1 Euro

Opnieuw geraamde waarde van de raamovereenkomst: 1 Euro

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam: KCM Survey

Inschrijving:

Identificatiecode van de inschrijving: 1

Identificatiecode van het perceel of de groep percelen: LOT-0000

De inschrijving is gerangschikt: neen

De inschrijving is een variant: neen

Onderaanneming: Neen

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract: CON-0001

Titel: P1 Geen gebruik van perceelindeling

Datum waarop de winnaar is gekozen: 23/05/2025

Datum van sluiting van het contract: 16/06/2025

Organisatie die het contract ondertekent: Sociale Verzekeringsbank

6.1.4 Statistische informatie

Samenvatting van de door de koper ontvangen beroepen:

Aantal klagers: 0

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen inschrijvingen: Elektronisch ingediende inschrijvingen

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname : 5

Type van de ontvangen inschrijvingen: Inschrijvingen van micro-, kleine en middelgrote inschrijvers

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname : 5

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 (NL32B)

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 (NL32B)

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

Organisatie die het contract ondertekent

8.1 ORG-0002

Officiële naam: KCM Survey
Omvang van de ondernemer: Klein
Registratienummer: 56688490
Postadres: Frans Halslaan 23d
Stad: LOOSDRECHT
Postcode: 1231BB
Onderverdeling land (NUTS): Het Gooi en Vechtstreek (NL327)
Land: Nederland
E-mail: sales@kcmgroup.eu
Telefoon: +31 355449800
Internetadres: <http://kcmsurvey.eu>

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze percelen: LOT-0000

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 0ca939b5-a3f0-49e7-87d0-125e46e9c0b9 - 01

Type formulier: Resultaat

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

Verzenddatum van de aankondiging: 16/12/2025 11:43 +01:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands