

12/05/2025

## 1. Koper

### 1.1 Koper

Officiële naam: Provincie Utrecht  
Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid  
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

## 2. Procedure

### 2.1 Procedure

Titel: Mystery guest onderzoek OV 2026 - 2035  
Beschrijving: De opdracht betreft het elk kwartaal uitvoeren van een representatief mystery-guest onderzoek binnen twee concessies van Openbaar Vervoer. Het onderzoek wordt per kwartaal uitgevoerd in de periode 2026 - 2035.  
Identificatiecode van de procedure: 1cc6bea4-b896-48d6-b9c1-d47aa2239387  
Interne identificatiecode : 23290  
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  
Aanvullende informatie : Provincie Utrecht

#### 2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:  
Richtlijn 2014/24/EU

## 5. Perceel

### 5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: Mystery guest onderzoek OV 2026 - 2035  
Beschrijving: De opdracht betreft het elk kwartaal uitvoeren van een representatief mystery-guest onderzoek binnen twee concessies Openbaar Vervoer Zie hoofdpdracht  
Interne identificatiecode : 1

#### 5.1.1 Doel

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

De te sluiten overeenkomst kent een contractperiode van 120 maanden, deze periode loopt parallel aan de concessies OV. Er is een optie tot verlenging

Beschrijving van de opties: opgenomen. De optie tot verlenging bestaat uit maximaal 2 maal 12 maanden en wordt alleen toegepast bij onvoorziene omstandigheden zoals bijvoorbeeld corona.

### 5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie : Provincie Utrecht

### 5.1.3 Geraamde duur

Begindatum: 01/01/2026

Einddatum van de duur: 31/12/2034

### 5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Overige informatie over verlengingen: De optie tot verlenging bestaat uit maximaal 2 maal 12 maanden en wordt alleen toegepast bij onvoorziene omstandigheden zoals bijvoorbeeld corona.

### 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: Onderdeel 1 Procesbeschrijving

Beschrijving: De opdrachtgever wenst betrouwbare resultaten welke representatief zijn voor het onderzoeksgebied zoals deze omschreven is. Geef aan welke stappen u neemt om tot betrouwbare resultaten te komen. Benoem daarbij in ieder geval de volgende aspecten: - Aantal metingen die gedaan worden; - Wijze waarop metingen verricht worden; - Wijze waarop metingen verwerkt worden; - Hoe worden de uitkomsten gepresenteerd aan opdrachtgever. Geef dit aan d.m.v. een voorbeeldrapportage. Motiveer en onderbouw het bovengenoemde en overtuig de opdrachtgever dat het omschreven proces betrouwbare resultaten oplevert welke representatief zijn voor het onderzoeksgebied. Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 2 A4 (enkelzijdig), gebruiken. Dit is exclusief de voorbeeldrapportage

Categorie van het gunningscriterium: Gewicht (punten, exact)

drempel:  
Gunningscriterium numerieke waarde: 40  
Criterium:  
Type: Kwaliteit  
Naam: Onderdeel 2 Ervaring betrokken medewerkers  
Beschrijving: De opdrachtgever is ervan overtuigd dat een goede uitvoering van deze opdracht grotendeels afhangt van de kwaliteit en ervaring van de medewerkers die de keuringen en de verwerkingen uitvoeren. Geef aan welke type medewerkers (functies) u gaat inzetten voor het uitvoeren van de opdracht en wat de werkverdeling is. Graag ziet de opdrachtgever in ieder geval de volgende punten terug: - Relevante werkervaring van de medewerkers; - Achtervang tijdens ziekte of uitval van de medewerkers; - Op welke wijze u de beschikbaarheid van voldoende medewerkers borgt gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst. Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 4 A4 (enkelzijdig) gebruiken.

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 20

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Prijs

Beschrijving: Prijs

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 40

### 5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 12/06/2025 11:00 +02:00

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/378293>

### 5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening : Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/378293>

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

Elektronische catalogus : Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van: 01/09/2025 12:00 +02:00

inschrijvingen:

Uiterste datum tot  
wanneer de inschrijving 91 Dag  
geldig moet blijven:

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 01/09/2025 12:00 +02:00

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:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

### **5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie**

Bemiddelingsorganisatie  
: Provincie Utrecht - Klachtenmeldpunt provincie Utrecht

Organisatie voor  
beroepsprocedures: Provincie Utrecht - Rechtbank Midden Nederland

Organisatie die nadere  
inlichtingen over de  
aanbestedingsprocedure  
verstreckt: Provincie Utrecht

Organisatie die meer  
informatie geeft over  
beroepsprocedures: Provincie Utrecht

Organisatie die  
verzoeken tot deelname  
ontvangt: Provincie Utrecht

## **8. Organisaties**

### **8.1 ORG-0001**

Officiële naam: Provincie Utrecht

Registratienummer: 59402109

Postadres: Archimedeslaan 6

Stad: Utrecht

Postcode: 3584 BA

Onderverdeling land  
(NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland  
Contactpunt: Teus van Steenis  
E-mail: inkoop@provincie-utrecht.nl  
Telefoon: +31 621124679  
Internetadres: <http://www.provincie-utrecht.nl>  
Andere contactpunten:  
Officiële naam: Klachtenmeldpunt provincie Utrecht  
Postadres: Archimedeslaan 6  
Stad: Utrecht  
Postcode: 3584 BA  
Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)  
Land: Nederland  
E-mail: klachtenmeldpunt@provincie-utrecht.nl  
<https://www.provincie-utrecht.nl/sites/default/files/2021-01/Klachtenregeling%20aanbesteden%20Flevoland%2C%20Noord-Holland%2C%20Zuid-Holland%2C%20Utrecht.pdf>  
Internetadres: /Klachtenregeling%20aanbesteden%20Flevoland%2C%20Noord-Holland%2C%20Zuid-Holland%2C%20Utrecht.pdf

Andere contactpunten:  
Officiële naam: Rechtbank Midden Nederland  
Postadres: Archimedeslaan 6  
Stad: Utrecht  
Postcode: 3584 BA  
Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland  
Contactpunt: Provincie Utrecht  
E-mail: inkoop@provincie-utrecht.nl  
Telefoon: +31 302583333  
Internetadres: <http://www.provincie-utrecht.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

Bemiddelingsorganisatie

### **Informatie over een aankondiging**

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 56ae95be-b5eb-4d7f-9be2-6b09ea80c2d4 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 12/05/2025 08:37 +02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands