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

Overal 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 hoofdopdracht
Interne identificatiecode:	1

5.1.1 Doel

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

Overal in het desbetreffende land

Rijksoverheid

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

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

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

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 drempel:	Gewicht (punten, exact)
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)

Rijksoverheid

Gunningscriterium numerieke waarde:	20
Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	Prijs
Beschrijving:	Prijs
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	40

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

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 verstrekt:	Provincie Utrecht
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures:	Provincie Utrecht
Organisatie die het contract ondertekent:	Provincie Utrecht

6. Resultaten

Waarde van alle contracten toegekend in deze kennisgeving:	500 000 Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:	
Officiële naam:	ovbuRo B.V.
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	1
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
Waarde van de aanbesteding:	500 000 Euro
De inschrijving is gerangschikt:	neen

Rijksoverheid

De inschrijving is een variant:	neen
Onderaanneming:	Neen
Informatie over het contract:	
Identificatiecode van het contract:	CON-0001
Titel:	P1 Mystery guest onderzoek OV 2026 - 2035
Datum waarop de winnaar is gekozen:	23/09/2025
Datum van sluiting van het contract:	01/01/2026
Organisatie die het contract ondertekent:	Provincie Utrecht

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:	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

Rijksoverheid

Stad:	Utrecht
Postcode:	3584 BA
Onderverdeling land (NUTS):	Utrecht (NL350)
Land:	Nederland
E-mail:	klachtenmeldpunt@provincie-utrecht.nl
Internetadres:	https://www.provincie-utrecht.nl/sites/default/files/2021-01/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 voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Bemiddelingsorganisatie

Organisatie die het contract ondertekent

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	ovbuRo B.V.
Omvang van de ondernemer:	Micro
Registratienummer:	95431020
Postadres:	De Nieuwe Erven 3 Unit 12906
Stad:	Cuijk
Postcode:	5431NV
Onderverdeling land (NUTS):	Noordoost-Noord-Brabant (NL416)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Rogier Roding
Internetadres:	http://www.ovburo.nl

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze percelen:	LOT-0000

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	e577eaf1-927c-449b-ac09-e080adbb0f95 - 01

Rijksoverheid

Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	14/01/2026 12:47 +01:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid