

29/07/2025

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Gemeente Almere
Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoeken Gemeente Almere
Beschrijving: Het doel van deze overeenkomst is om te komen tot een stabiele, maandelijkse cyclus van klanttevredenheidsonderzoeken met resultaten op het gebied van gevraagde aantallen, validiteit en betrouwbaarheid. Het doel van de aanbesteding is het afsluiten van een raamovereenkomst met één opdrachtnemer die in opdracht van Opdrachtgever de uitvoering van continue KTO en in voorkomende gevallen ad-hoc KTO's gaat verrichten. Een concept raamovereenkomst is toegevoegd als bijlage 3 De omvang van de overeenkomst is 650.000 euro over een periode van 4 jaar, inclusief de verlengingsjaren.

Identificatiecode van de procedure: 660b1726-51e0-4800-86a0-c8cf015a7b32

Interne identificatiecode : IS2025.04.04

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 : Flevoland (NL23)

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: Perceel 1

Beschrijving: Uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken voor gemeente Almere -

Interne identificatiecode : 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342310 Diensten voor klantenonderzoek

Opties:

Beschrijving van de opties: Zie aanbestedingsdocumenten- offerteaanvraag

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie : Flevoland (NL23)

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 24 Maand

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Overige informatie over verlengingen: twee maal één jaar (1+1 jaar)

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):

Aanvullende informatie : -

5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Gunningswens 1 Prijs

Beschrijving: Beoordeling op basis van Inschrijving op tarievenblad. In het tarievenblad zijn per tabblad specifieke invulvelden opgenomen. De wegingsfactoren per component zijn in de tabbladen verwerkt; het totaalbedrag voor de beoordeling wordt automatisch berekend op basis van de ingevoerde tarieven. Laagste prijs inschrijfsom Score = ----- x max punten
Prijs Inschrijver inschrijfsom

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 40

Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Gunningswens 2 – Uitvoering van onderzoek
Beschrijving:	De opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in de efficiency van de uitvoering van de enquêtes, waarvoor de inschrijver zijn toegevoegde waarde uiteenzet in een toelichting, aan de hand van de onderstaande vragen: Geef een omschrijving van de interne procedure waarop een opdracht wordt verwerkt, vanaf het moment ontvangst opdracht tot en met de verstrekking van de rapportage. Opdrachtnemer omschrijft op welke wijze wordt omgegaan met situaties waarin opdrachtgever niet tevreden is over de verstrekte onderzoek rapportages. Geef een omschrijving op welke wijze de kwaliteit van de telefonische onderzoeken wordt geborgd en met name de kwaliteit van de telefoongesprekken t.b.v. van de onderzoeken. Geef een omschrijving van de borging van de constante kwaliteit van de data verwerking en output .
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	30
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Gunningswens 3- Organisatie
Beschrijving:	De opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in de kwaliteit van de onderliggende organisatie ten behoeve van de uitvoering van de opdracht, waarvoor de inschrijver zijn toegevoegde waarde uiteenzet in een toelichting, aan de hand van de onderstaande vragen: Op welke wijze wordt een enquête team wordt samengesteld en geïnformeerd. Op welke wijze wordt opdrachtgever bij ontvangst van een nieuwe opdracht (telefonische enquêtes en mixed-mode) actief en ongevraagd geadviseerd over relevante aandachtspunten, zoals onderzoeksopzet, steekproefomvang, vragenlijstoptimalisatie, veldwerkaanpak en verwachte doorlooptijd, met als doel de kwaliteit en uitvoerbaarheid van het onderzoek te waarborgen. Hoe wordt de communicatie met opdrachtgever uitgevoerd, rekening houdend met de omschrijvingen in de PvE, artikel 2 Wat is de schaalbaarheid, op welke wijze kan te allen tijde voldoende capaciteit worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	20
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Gunningswens 4 - Rapportage
Beschrijving:	De opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in de kwaliteit van de rapportage (algemeen geldt dit voor alle hier relevante onderzoek vormen) waarbij wordt gelet op welke wijze de onderzoeksresultaten worden vertaald bij de oplevering van de uitgevoerde KTO-opdracht, waarvoor de inschrijver zijn toegevoegde waarde uiteenzet in een toelichting, aan de hand van de onderstaande vragen: Geef in een omschrijving van een onderzoek verantwoording aan, waarin op overzichtelijke, volledige en leesbare wijze

de methodologische elementen van het onderzoek worden toegelicht en omschreven. Op welke wijze worden de onderzoeksresultaten op heldere wijze vertaald naar een visueel aantrekkelijke, duidelijke rapportage.

Categorie van het
gunningscriterium
drempel:

Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium
numerieke waarde:

10

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de
aanbestedingsstukken:

<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/387936>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening

Vereist

:

Adres voor indiening:

<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/387936>

Talen waarin
inschrijvingen of
verzoeken tot deelname
kunnen worden
ingediend:

Nederlands

Elektronische catalogus

Niet toegestaan

:

Varianten:

Niet toegestaan

Uiterste datum voor de
ontvangst van
inschrijvingen:

29/09/2025 12:00 +02:00

Uiterste datum tot
wanneer de inschrijving
geldig moet blijven:

5 Maand

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum:

29/09/2025 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:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal 1
deelnemers:

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie
: Gemeente Almere - Rechtbank Midden Nederland

Organisatie voor
beroepsprocedures: Gemeente Almere - Rechtbank Midden Nederland

Organisatie die nadere
inlichtingen over de
aanbestedingsprocedure
verstrekt: Gemeente Almere

Organisatie die meer
informatie geeft over
beroepsprocedures: Gemeente Almere - Rechtbank Midden Nederland

Organisatie die
verzoeken tot deelname
ontvangt: Gemeente Almere

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Gemeente Almere

Registratienummer: 162046567

Postadres: Stadhuisplein 1

Stad: Almere

Postcode: 1315 HR

Onderverdeling land
(NUTS): Flevoland (NL230)

Land: Nederland

Contactpunt: Roland Engels

E-mail: inkoop@almere.nl

Telefoon: +31 365399911

Internetadres: <http://www.almere.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Midden Nederland

Stad: Utrecht

Postcode: 3511 EX

Onderverdeling land
(NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

E-mail: inkoop@almere.nl

Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Midden Nederland

Stad: Utrecht

Postcode: 3511 EX

Onderverdeling land
(NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

E-mail: inkoop@almere.nl
Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Rechtbank Midden Nederland
Stad: Utrecht
Postcode: 3511 EX
Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederland
E-mail: inkoop@almere.nl
Internetadres: <http://www.rechtspraak.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: 6e56c3a9-42b7-492e-9e80-89e671ff578d - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 29/07/2025 18:22 +02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands