

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)

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 650 000 Euro

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)

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde
exclusief btw: 650 000 Euro

5.1.6 Algemene informatie

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 onderzoekopzet, 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

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

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 het contract ondertekent:

Gemeente Almere

6. Resultaten

Maximumwaarde van de raamovereenkomsten in deze aankondiging:

650 000 Euro

Waarde bij benadering van de raamovereenkomsten:

650 000 Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

Raamovereenkomst:

Maximumwaarde van de raamovereenkomst:

650 000 Euro

Opnieuw geraamde waarde van de raamovereenkomst:

650 000 Euro

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam: Desan Marktonderzoek B.V.

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 Perceel 1

Datum van sluiting van het contract: 01/02/2026

Organisatie die het contract ondertekent: Gemeente Almere

6.1.4 Statistische informatie

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen inschrijvingen: Elektronisch ingediende inschrijvingen

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname: 3
Type van de ontvangen inschrijvingen: Inschrijvingen van micro-, kleine en middelgrote inschrijvers

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname: 3
Type van de ontvangen inschrijvingen: Inschrijvingen

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname: 3

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 voor beroepsprocedures
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures
Bemiddelingsorganisatie
Organisatie die het contract ondertekent

8.1 ORG-0002

Officiële naam: Desan Marktonderzoek B.V.
Omvang van de ondernemer: Klein
Registratienummer: 33187603
Postadres: Transformatorweg 80
Stad: AMSTERDAM
Postcode: 1014AK
Onderverdeling land (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)
Land: Nederland
Contactpunt: Karin Rutten
E-mail: rutten@desan.nl
Telefoon: +31 206201589
Internetadres: <http://www.desan.nl>
Rollen van deze organisatie:
Inschrijver
Winnaar van deze percelen: LOT-0000

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 390e617e-827d-4ce5-b1f3-03d04bff215e - 01
Type formulier: Resultaat
Type aankondiging: Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging: 24/02/2026 14:41 +01:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands