

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs

Rechtsvorm van de koper:
: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Onderwijs

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Klanttevredenheidsonderzoeken

Beschrijving: Het is belangrijk dat de dienstverlening van VfPf aansluit bij de wensen van haar klanten. Op basis van deze wensen en inzicht in de mate van tevredenheid over geleverde diensten kan de kwaliteit van de dienstverlening verder worden verbeterd. Daarom is doorlopend inzicht in klantbeleving gewenst. Het meten van de klantbeleving is niet alleen een thermometer om inzicht in de waardering van dienstverlening te verkrijgen, maar ook een instrument om dienstverlening te verbeteren en toe te werken naar een hogere waardering. Uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) dienen het klantgericht denken en handelen van medewerkers van VfPf te stimuleren. Sinds 2022 voert VfPf KTO's uit om inzicht in klantbeleving te krijgen. Het betreft veelal continu onderzoeken ten behoeve van het verbeteren/ontwikkelen van een bepaalde dienst. Deze opdracht is een overheidsopdracht met een geraamde waarde van € 600.000,- exclusief BTW bij een looptijd van 6 jaar. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan deze raming.

Identificatiecode van de procedure: 21b31e20-6a4b-47cd-a7f1-bf11bff2e5d5

Interne identificatiecode: TN575154

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

Belangrijkste kenmerken van de procedure: Wij voeren een Europese openbare aanbestedingsprocedure uit. Dit betekent dat iedereen die aan de eisen voldoet, een inschrijving kan indienen. Uw inschrijving is eenmalig en definitief, waardoor geen ruimte is voor onderhandelingen. De voertaal tijdens de aanbesteding en gedurende de uitvoering van de opdracht is Nederlands. Alle documenten van u en ons zijn in het Nederlands, tenzij anders aangegeven. Wij hebben te allen tijde het recht om de aanbesteding in te trekken of stop te zetten. U heeft in beginsel geen recht op vergoeding van eventueel gemaakte kosten en/of geleden schade. Wij beoordelen of er bijvoorbeeld, gezien de aard van de aanbesteding, de gemaakte kosten en de intrekkingssomstandigheden, toch een vergoeding voor gemaakte kosten en/of geleden schade verstrekt wordt. U krijgt geen vergoeding voor het opstellen en indienen van uw inschrijving.

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342310 Diensten voor klantenonderzoek

2.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Rotterdam

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 600 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Aanvullende informatie: Zie offerteaanvraag inclusief bijlagen.

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: Klanttevredenheidsonderzoeken

Beschrijving: Het is belangrijk dat de dienstverlening van VfPf aansluit bij de wensen van haar klanten. Op basis van deze wensen en inzicht in de mate van tevredenheid over geleverde diensten kan de kwaliteit van de dienstverlening verder worden verbeterd. Daarom is doorlopend inzicht in klantbeleving gewenst. Het meten van de klantbeleving is niet alleen een thermometer om inzicht in de waardering van dienstverlening te verkrijgen, maar ook een instrument om dienstverlening te verbeteren en toe te werken naar een hogere waardering. Uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) dienen het klantgericht denken en handelen van medewerkers van VfPf te stimuleren. Sinds 2022 voert VfPf KTO's uit om inzicht in klantbeleving te krijgen. Het betreft veelal continu onderzoeken ten behoeve van het verbeteren/ontwikkelen van een bepaalde dienst. Deze opdracht is een overheidsopdracht met een geraamde waarde van € 600.000,- exclusief BTW bij een looptijd van 6 jaar. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan deze raming.

Interne identificatiecode: 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342310 Diensten voor klantenonderzoek

Opties:

Beschrijving van de opties: De inwerkingtreding van de Overeenkomst is gepland op: - Implementatie Klanttevredenheidsonderzoeken: 6 juli 2026 t/m 31 augustus 2026 - Dienstverlening Klanttevredenheidsonderzoeken: 1 september 2026 en heeft een looptijd tot en met 31 augustus 2028 (2 jaar na ingangsdatum), met een optie tot wederzijdse verlenging van 2-maal 2 jaar. Verlengingen worden uiterlijk 3 maanden vóór het einde van een overeengekomen termijn schriftelijk meegedeeld aan de wederpartij. De Overeenkomst wordt gesloten door ondertekening van de definitieve Overeenkomst door partijen. Voor het opzeggen van de Overeenkomst door de wederpartij geldt een opzeggingstermijn. De opzeggingstermijn is twaalf (12) maanden. De opdrachtgever moet immers een nieuwe aanbestedingsprocedure (kunnen) voorbereiden en doorlopen. De wederpartij moet dat (dus) twaalf (12) maanden vóór de aanvangsdatum van de verlenging van de Overeenkomst door middel van opzegging bij de andere partij aangeven.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Rotterdam

5.1.3 Geraamde duur

Begindatum: 06/07/2026

Einddatum van de duur: 31/08/2032

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Dienstverlening Klanttevredenheidsonderzoeken: 1 september 2026 en heeft een looptijd tot en

Overige informatie over verlengingen: met 31 augustus 2028 (2 jaar na ingangsdatum), met een optie tot wederzijdse verlenging van 2-maal 2 jaar. Verlengingen worden uiterlijk 3 maanden vóór het einde van een overeengekomen termijn schriftelijk meegedeeld aan de wederpartij.

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde
exclusief btw: 600 000 Euro

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
:

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

5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van
selectiecriteria: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Gunnen op waarde - Kwaliteit

Beschrijving: De inschrijvingen worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitsverhouding', hierna afgekort als: 'Beste PKV'. Dit op basis van het principe gunnen op waarde.

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

Gunningscriterium
numerieke waarde: 50

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Gunnen op waarde - Prijs

Beschrijving: U dient uw prijs aan te bieden conform het aangeleverde Prijsinvulformulier, bijlage F.

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

Gunningscriterium
numerieke waarde: 50

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 20/04/2026 09:00 +02:00

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/415274>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/415274>

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: 19/05/2026 09:00 +02:00

Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven: 3 Maand

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 19/05/2026 09:15 +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

Organisatie voor beroepsprocedures: Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs - Rechtbank Rotterdam

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure: Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs

verstrekt:

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs

Registratienummer: 222072340

Postadres: Boompjes 40

Stad: ROTTERDAM

Postcode: 3011XB

Onderverdeling land (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Land: Nederland

Contactpunt: John van Aert

E-mail: inkoop@vfpf.nl

Telefoon: +31 0886055155

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

Kopersprofiel: <https://www.vfpf.nl/formulieren-en-documenten?categorie=inkoop-en-leveringsvoorwaarden>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Rotterdam

Stad: Rotterdam

Postcode: 3072 AK

Onderverdeling land (NUTS): Zuidoost-Zuid-Holland (NL364)

Land: Nederland

E-mail: rechtbankrotterdam@rechtspraak.nl

Internetadres: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Rotterdam>

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

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: c918c60b-442d-4486-bc55-3292d5b5839a - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 10/03/2026 14:41 +01:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands