1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Kamer van Koophandel
Rechtsvorm van de koper:	Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Service Designer Routering KCS

Beschrijving:

KVK werkt aan een toekomstbestendige digitale dienstverlening. We willen dat ondernemers alle handelingen rondom registratie ? zoals inschrijven, wijzigen en inzien ? eenvoudig digitaal kunnen verrichten. Ook onze informatie- en adviesdiensten maken we online en 24/7 beschikbaar. Ons uitgangspunt: Digitaal waar het kan, menselijk waar het moet.Binnen het programma Klantcontact Strategie, werkstroom Routering, zoeken we een ervaren Strategisch Service Designer. In deze rol werk je aan complexe vraagstukken waarbij meerdere afdelingen, systemen en belangen samenkomen. Je beweegt je zelfstandig door het service eco systeem met een hoge mate van complexiteit, waarin je bestaande processen onderzoekt en nieuwe, klantgerichte werkwijzen voorstelt. Je focus is om klanten op het juiste moment in hun klantreis te voorzien in hun informatiebehoefte waarbij ze effectief worden gerouteerd naar het meest optimale kanaal.De opdracht betreft een tijdelijke inhuur voor het onderzoeken van bestaande processen en het voorstellen van nieuwe, klantgerichte werkwijzen, met als doel dat opdrachtnemer diens specifieke expertise inzet voor complexe projecten op een ondernemende en resultaatgerichte manier te laten slagen. Hierbij worden de volgende activiteiten uitgevoerd: - Analyseert klantproblemen vanuit gedrag: waarom nemen ondernemers contact op, wat triggert dat gedrag, waar gaat het mis in het service eco systeem? Weet deze inzichten om te zetten in scherpe analyses en gebruikt ze om verbeterkansen te signaleren; - Brengt in kaart welke vorm van contact het meest passend is en wat er nodig is om structureel betere oplossingen te realiseren; - Vertaalt strategische ambities naar concrete verbeterinitiatieven; - Werkt nauw samen met het programmateam en betrokken stakeholders; - Maakt service blueprints, ontwikkelt passende methodes en experimenteert met nieuwe werkwijzen; - Draagt bij aan het vormgeven van een visie en strategie voor klantcontact en helpt deze te vertalen naar daadwerkelijke verandering; - Brengt uiteenlopende belangen samen en treed op als verbinder; - Cre?ert betrokkenheid en draagvlak door middel van doordachte verhaallijnen en prototypes (van low tot high fidelity); - Zorgt dat klantbeleving niet slechts een uitgangspunt is, maar een richtinggevend principe in besluitvorming; waarbij de volgende resultaten opgeleverd worden: - Je hebt klantproblemen geanalyseerd op basis van gedragsinzichten, bijvoorbeeld door vast te stellen waarom ondernemers contact opnemen en welke factoren dat gedrag triggeren. Deze analyses hebben geleid tot het identificeren van verbeterkansen in het service-ecosysteem, resulterend in concrete aanbevelingen voor verbeteringen die de klantbeleving optimaliseren; - Je hebt in kaart gebracht welke vormen van klantcontact het meest geschikt zijn voor verschillende situaties. Dit heeft geleid tot een verbeterde aanpak voor het structureel realiseren van betere en effici?ntere oplossingen, met meetbare verbeteringen in de klanttevredenheid en procesoptimalisatie; - Je hebt strategische ambities omgezet in concrete verbeterinitiatieven, die niet alleen visionair waren, maar ook praktische implementaties van verandering opleverden, resulterend in meetbare procesverbeteringen en een hogere klanttevredenheid; - Je hebt effectief samengewerkt met het programmateam en andere relevante stakeholders om gezamenlijke doelen te bereiken. Dit heeft geleid tot een verbeterde afstemming van doelen en een meer gestroomlijnde uitvoering van projecten en initiatieven; - Je hebt service blueprints ontwikkeld die de klantreis helder in kaart brachten, en nieuwe werkmethodes ge? ntroduceerd die het serviceproces optimaliseerden. De toepassing van deze methodes heeft bijgedragen aan de effici?ntie van het klantcontact en de kwaliteit van de dienstverlening; - Je hebt actief bijgedragen aan de vormgeving van een visie en strategie voor klantcontact, en hebt geholpen om deze visie om te zetten in daadwerkelijke veranderingen die de organisatie effectiever en klantgerichter maken. Dit heeft gezorgd voor een langere termijn focus op klantbeleving in de

Rijksoverheid

	organisatie; - Je hebt verschillende belangen samengebracht en opgetreden als verbinder tussen stakeholders, wat heeft geleid tot een meer coherente en gezamenlijke aanpak van klantcontactinitiatieven, resulterend in een effici?ntere uitvoering van veranderingen en verbeteringen; - Je hebt betrokkenheid en draagvlak gecre?erd door middel van doordachte verhaallijnen en het ontwikkelen van prototypes (van low tot high fidelity). Dit heeft gezorgd voor een breed draagvlak voor veranderingen binnen de organisatie en heeft bijgedragen aan succesvolle implementatie van nieuwe klantcontactoplossingen; - Je hebt ervoor gezorgd dat klantbeleving niet alleen een uitgangspunt is, maar een richtinggevend principe in de besluitvorming. Dit heeft geresulteerd in een strategie waarbij klantbeleving consistent wordt meegenomen in alle belangrijke besluitvormingsprocessen, met zichtbare verbeteringen in de algehele klanttevredenheid. De opdracht eindigt wanneer de gevraagde resultaten opgeleverd zijn, waarbij geldt dat uitloop mogelijk is afhankelijk van de voortgang van de beschikbaarheid.
Identificatiecode van de procedure:	b8b1ca55-94ec-4dca-969f-218aa4326c1b
Interne identificatiecode:	1162
Type procedure:	Openbaar
Belangrijkste kenmerken van de procedure:	KVK werkt aan een toekomstbestendige digitale dienstverlening. We willen dat ondernemers alle handelingen rondom registratie ? zoals inschrijven, wijzigen en inzien ? eenvoudig digitaal kunnen verrichten. Ook onze informatie- en adviesdiensten maken we online en 24/7 beschikbaar. Ons uitgangspunt: Digitaal waar het kan, menselijk waar het moet.Binnen het programma Klantcontact Strategie, werkstroom Routering, zoeken we een ervaren Strategisch Service Designer. In deze rol werk je aan complexe vraagstukken waarbij meerdere afdelingen, systemen en belangen samenkomen. Je beweegt je zelfstandig door het service eco systeem met een hoge mate van complexiteit, waarin je bestaande processen onderzoekt en nieuwe, klantgerichte werkwijzen voorstelt. Je focus is om klanten op het juiste moment in hun klantreis te voorzien in hun informatiebehoefte waarbij ze effectief worden gerouteerd naar het meest optimale kanaal.De opdracht betreft een tijdelijke inhuur voor het onderzoeken van bestaande processen en het voorstellen van nieuwe, klantgerichte werkwijzen, met als doel dat opdrachtnemer diens specifieke expertise inzet voor complexe projecten op een ondernemende en resultaatgerichte manier te laten slagen. Hierbij worden de volgende activiteiten uitgevoerd: - Analyseert klantproblemen vanuit gedrag: waarom nemen ondernemers contact op, wat triggert dat gedrag, waar gaat het mis in het service eco systeem? Weet deze inzichten om te zetten in scherpe analyses en gebruikt ze om verbeterkansen te signaleren; - Brengt in kaart welke vorm van contact het meest passend is en wat er nodig is om structureel betere oplossingen te realiseren; - Vertaalt strategische ambities naar concrete verbeterinitiatieven; - Werkt nauw samen met het programmateam en betrokken stakeholders; - Maakt service blueprints, ontwikkelt passende methodes en experimenteert met nieuwe werkwijzen; - Draagt bij aan het vormgeven van een visie en strategie voor klantcontact en helpt deze te vertalen naar daadwerkelijke verandering; - Brengt uiteenlopende belangen samen en treed op als verbinder; - Cre?ert betrokkenheid en draagvlak door middel van doordachte verhaallijnen en prototypes (van low tot high fidelity); - Zorgt dat klantbeleving niet slechts een uitgangspunt is, maar een richtinggevend principe in besluitvorming; waarbij de volgende resultaten opgeleverd worden: - Je hebt klantproblemen geanalyseerd op basis van gedragsinzichten, bijvoorbeeld door vast te stellen waarom ondernemers contact opnemen en welke factoren dat gedrag triggeren. Deze analyses hebben geleid tot het identificeren van verbeterkansen in het service-ecosysteem, resulterend in concrete aanbevelingen voor verbeteringen die de klantbeleving optimaliseren; - Je hebt in kaart gebracht welke vormen van klantcontact het meest geschikt zijn voor verschillende situaties. Dit heeft geleid tot een verbeterde aanpak voor het structureel realiseren van betere en effici?ntere oplossingen, met meetbare verbeteringen in de klanttevredenheid en procesoptimalisatie; - Je hebt strategische ambities omgezet in concrete verbeterinitiatieven, die niet alleen visionair waren, maar ook praktische implementaties van verandering opleverden, resulterend in meetbare procesverbeteringen en een hogere klanttevredenheid; - Je hebt effectief samengewerkt met het programmateam en andere relevante stakeholders om gezamenlijke doelen te bereiken. Dit heeft geleid tot een verbeterde afstemming van doelen en een meer gestroomlijnde uitvoering van projecten en initiatieven; - Je hebt service blueprints ontwikkeld die de klantreis helder in kaart brachten, en nieuwe werkmethodes ge?

Rijksoverheid

ntroduceerd die het serviceproces optimaliseerden. De toepassing van deze methodes heeft bijgedragen aan de effici?ntie van het klantcontact en de kwaliteit van de dienstverlening; - Je hebt actief bijgedragen aan de vormgeving van een visie en strategie voor klantcontact, en hebt geholpen om deze visie om te zetten in daadwerkelijke veranderingen die de organisatie effectiever en klantgerichter maken. Dit heeft gezorgd voor een langere termijn focus op klantbeleving in de organisatie; - Je hebt verschillende belangen samengebracht en opgetreden als verbinder tussen stakeholders, wat heeft geleid tot een meer coherente en gezamenlijke aanpak van klantcontactinitiatieven, resulterend in een effici?ntere uitvoering van veranderingen en verbeteringen; - Je hebt betrokkenheid en draagvlak gecre?erd door middel van doordachte verhaallijnen en het ontwikkelen van prototypes (van low tot high fidelity). Dit heeft gezorgd voor een breed draagvlak voor veranderingen binnen de organisatie en heeft bijgedragen aan succesvolle implementatie van nieuwe klantcontactoplossingen; - Je hebt ervoor gezorgd dat klantbeleving niet alleen een uitgangspunt is, maar een richtinggevend principe in de besluitvorming. Dit heeft geresulteerd in een strategie waarbij klantbeleving consistent wordt meegenomen in alle belangrijke besluitvormingsprocessen, met zichtbare verbeteringen in de algehele klanttevredenheid. De opdracht eindigt wanneer de gevraagde resultaten opgeleverd zijn, waarbij geldt dat uitloop mogelijk is afhankelijk van de voortgang van de beschikbaarheid.

2.1.1 Doel

Aard van het contract :	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79620000 Diensten voor de terbeschikkingstelling van personeel, met inbegrip van tijdelijk personeel

2.1.2 Plaats van uitvoering

Waar dan ook

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0001

Titel: Service Designer Routering KCS

KVK werkt aan een toekomstbestendige digitale dienstverlening. We willen dat ondernemers alle handelingen rondom registratie ? zoals inschrijven, wijzigen en inzien ? eenvoudig digitaal kunnen verrichten. Ook onze informatie- en adviesdiensten maken we online en 24/7 beschikbaar. Ons uitgangspunt: Digitaal waar het kan, menselijk waar het moet.Binnen het programma Klantcontact Strategie, werkstroom Routering, zoeken we een ervaren Strategisch Service Designer. In deze rol werk je aan complexe vraagstukken waarbij meerdere afdelingen, systemen en belangen samenkomen. Je beweegt je zelfstandig door het service eco systeem met een hoge mate van complexiteit, waarin je bestaande processen onderzoekt en nieuwe, klantgerichte werkwijzen voorstelt. Je focus is om klanten op het juiste moment in hun klantreis te voorzien in hun informatiebehoefte waarbij ze effectief worden gerouteerd naar het meest optimale kanaal.De opdracht betreft een tijdelijke inhuur voor het onderzoeken van bestaande processen en het voorstellen van nieuwe, klantgerichte werkwijzen, met als doel dat opdrachtnemer diens specifieke expertise inzet voor complexe projecten op een ondernemende en resultaatgerichte manier te laten slagen. Hierbij worden de volgende activiteiten uitgevoerd: - Analyseert klantproblemen vanuit gedrag: waarom nemen ondernemers contact op, wat triggert dat gedrag, waar gaat het mis in het service eco systeem? Weet deze inzichten om te zetten in scherpe analyses en gebruikt ze om verbeterkansen te signaleren; - Brengt in kaart welke vorm van contact het meest passend is en wat er nodig is om structureel betere oplossingen te realiseren; - Vertaalt strategische ambities naar concrete verbeterinitiatieven; - Werkt nauw samen met het programmateam en betrokken stakeholders; - Maakt service blueprints, ontwikkelt passende methodes en experimenteert met nieuwe werkwijzen; - Draagt bij aan het vormgeven van een visie en strategie voor klantcontact en helpt deze te vertalen naar daadwerkelijke verandering; - Brengt uiteenlopende belangen samen en treed op als verbinder; - Cre?ert betrokkenheid en draagvlak door middel van doordachte verhaallijnen en prototypes (van low tot high fidelity); - Zorgt dat klantbeleving niet slechts een

Rijksoverheid

Beschrijving:	uitgangspunt is, maar een richtinggevend principe in besluitvorming; waarbij de volgende resultaten opgeleverd worden: - Je hebt klantproblemen geanalyseerd op basis van gedragsinzichten, bijvoorbeeld door vast te stellen waarom ondernemers contact opnemen en welke factoren dat gedrag triggeren. Deze analyses hebben geleid tot het identificeren van verbeterkansen in het service-ecosysteem, resulterend in concrete aanbevelingen voor verbeteringen die de klantbeleving optimaliseren; - Je hebt in kaart gebracht welke vormen van klantcontact het meest geschikt zijn voor verschillende situaties. Dit heeft geleid tot een verbeterde aanpak voor het structureel realiseren van betere en effici?ntere oplossingen, met meetbare verbeteringen in de klanttevredenheid en procesoptimalisatie; - Je hebt strategische ambities omgezet in concrete verbeterinitiatieven, die niet alleen visionair waren, maar ook praktische implementaties van verandering opleverden, resulterend in meetbare procesverbeteringen en een hogere klanttevredenheid; - Je hebt effectief samengewerkt met het programmateam en andere relevante stakeholders om gezamenlijke doelen te bereiken. Dit heeft geleid tot een verbeterde afstemming van doelen en een meer gestroomlijnde uitvoering van projecten en initiatieven; - Je hebt service blueprints ontwikkeld die de klantreis helder in kaart brachten, en nieuwe werkmethodes ge?ntroduceerd die het serviceproces optimaliseerden. De toepassing van deze methodes heeft bijgedragen aan de effici?ntie van het klantcontact en de kwaliteit van de dienstverlening; - Je hebt actief bijgedragen aan de vormgeving van een visie en strategie voor klantcontact, en hebt geholpen om deze visie om te zetten in daadwerkelijke veranderingen die de organisatie effectiever en klantgerichter maken. Dit heeft gezorgd voor een langere termijn focus op klantbeleving in de organisatie; - Je hebt verschillende belangen samengebracht en opgetreden als verbinder tussen stakeholders, wat heeft geleid tot een meer coherente en gezamenlijke aanpak van klantcontactinitiatieven, resulterend in een effici?ntere uitvoering van veranderingen en verbeteringen; - Je hebt betrokkenheid en draagvlak gecre?erd door middel van doordachte verhaallijnen en het ontwikkelen van prototypes (van low tot high fidelity). Dit heeft gezorgd voor een breed draagvlak voor veranderingen binnen de organisatie en heeft bijgedragen aan succesvolle implementatie van nieuwe klantcontactoplossingen; - Je hebt ervoor gezorgd dat klantbeleving niet alleen een uitgangspunt is, maar een richtinggevend principe in de besluitvorming. Dit heeft geresulteerd in een strategie waarbij klantbeleving consistent wordt meegenomen in alle belangrijke besluitvormingsprocessen, met zichtbare verbeteringen in de algehele klanttevredenheid. De opdracht eindigt wanneer de gevraagde resultaten opgeleverd zijn, waarbij geldt dat uitloop mogelijk is afhankelijk van de voortgang van de beschikbaarheid.
Interne identificatiecode:	1162

5.1.1 Doel

Aard van het contract :	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79620000 Diensten voor de terbeschikkingstelling van personeel, met inbegrip van tijdelijk personeel

5.1.2 Plaats van uitvoering

Waar dan ook	
Aanvullende informatie:	

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat geheel of gedeeltelijk uit EU-fondsen wordt gefinancierd	
De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	ja

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	
Type:	Prijs

Rijksoverheid

Naam:	Prijsgedeelte
Beschrijving:	Prijsgedeelte. Weging: 30%.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (percentage, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	30

Criterium:

Type:	Kwaliteit
Naam:	Kwaliteitsgedeelte
Beschrijving:	Kwaliteitsgedeelte. Weging: 70%.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (percentage, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	70

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Dynamisch aankoopsysteem, ook te gebruiken door niet in deze aankondiging vermelde kopers

Elektronische veiling: ja

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Kamer van Koophandel
Informatie over de termijnen voor beroep:	Beroep moet worden ingesteld binnen de toepasselijke wettelijke termijnen.

6. Resultaten

Waarde van alle contracten toegekend in deze kennisgeving:	90 Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0001

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam:	Anne Streef Design

Inschrijving:

Identificatiecode van de inschrijving:	TENDER-1
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0001
Waarde van de aanbesteding:	90 Euro
Onderaanneming:	Neen

Informatie over het contract:

Identificatiecode van

Rijksoverheid

het contract:	CONTRACT-1
Datum waarop de winnaar is gekozen:	16/04/2026
Datum van sluiting van het contract:	16/04/2026

6.1.4 Statistische informatie

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen inschrijvingen:	Inschrijvingen
Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	1

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Kamer van Koophandel
Registratienummer:	59581883
Postadres:	St.-Jacobsstraat
Stad:	Utrecht
Postcode:	3511BT
Onderverdeling land (NUTS):	Alkmaar en omgeving (NL328)
Land:	Nederland
Contactpunt:	De heer Budgethouder KvK
E-mail:	recruitment@kvk.nl
Telefoon:	+31 885851585
Internetadres:	http://www.kvkhuurtin.nl
Kopersprofiel:	http://www.kvkhuurtin.nl

Rollen van deze organisatie:

Koper

Aankoopcentrale die overheidsopdrachten gunt of raamovereenkomsten sluit voor werken, leveringen of diensten die voor andere kopers bestemd zijn

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	Kamer van Koophandel
Registratienummer:	59581883
Postadres:	St.-Jacobsstraat
Stad:	Utrecht
Postcode:	3511BT
Onderverdeling land (NUTS):	Alkmaar en omgeving (NL328)
Land:	Nederland
Contactpunt:	De heer / mevrouw Menno van der Meulen
E-mail:	recruitment@kvk.nl
Telefoon:	+31 885851585
Internetadres:	https://www.kvk.nl

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Rijksoverheid

8.1 ORG-0003

Officiële naam:	Anne Streef Design
Omvang van de ondernemer:	Micro, klein of middelgroot
Registratienummer:	63812010
Postadres:	Betje Wolffstraat
Stad:	Rotterdam
Postcode:	3027RN
Onderverdeling land (NUTS):	Alkmaar en omgeving (NL328)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Mevrouw Anne Streef Anne Streef
E-mail:	annestreef@gmail.com
Telefoon:	+31 644422004
Rollen van deze organisatie:	
Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0001

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode /versie van de aankondiging:	987dbe3f-bfa6-43e5-9da5-5f91de55a490 - 01
Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	16/04/2026 12:01 +02:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid