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:	Product Owner Customer Journey
Beschrijving:	KVK is gestart met het programma ?Nieuw bedieningsconcept startende ondernemers (Werk aan Uitvoering ? WAU programma)?. In dit programma ontwikkelen we van halverwege 2024 tot eind 2028 een nieuw bedieningsconcept voor de inschrijving in het Handelsregister en de voorlichting over ondernemerschap (informatie & advies). Daarbij maken we onderscheid in behoeften: we willen starters die daartoe in staat zijn, snel en gemakkelijk zelfstandig laten inschrijven en uitgebreide ondersteuning bieden aan degenen die dat nodig hebben. Binnen het programma zoeken we iemand die verantwoordelijk is voor de organisatie en aansturing van verschillende varianten van het klantbedieningsconcept. In deze rol werk je aan meerdere klantbedieningsconcepten (zoals het verkorte inschrijfproces, standaard afspraak, uitgebreide afspraak of volledig online inschrijven), waarbij verschillende afdelingen, systemen en belangen samenkomen. Je hebt ervaring met het opzetten van strategie?n, het opstellen van planningen en het toepassen van een klantgedreven (triple diamond) aanpak.De opdracht betreft een tijdelijke inhuur, met als doel dat de opdrachtnemer diens specifieke expertise inzet om het klantbedieningsconcept op een ondernemende en resultaatgerichte manier te laten slagen. Hierbij worden de volgende activiteiten uitgevoerd: Draagt bij aan het vormgeven van een visie en strategie voor het programma en helpt deze te vertalen naar concrete veranderingen.Vertaalt strategische ambities naar concrete en uitvoerbare verbeterinitiatieven voor het klantbedieningsconcept.Brengt uiteenlopende belangen samen en treedt op als verbinder.Werkt nauw samen met het kernteam en betrokken stakeholders.Rapporteert meetbare resultaten aan de stuurgroep.Maakt gebruik van methoden en klantgerichte ontwerp- en ontwikkelprocessen om tot concrete idee?n te komen.Co?rdineert en ondersteunt onderzoeken naar klantbehoeften, gedrag en beleving voor de verschillende varianten van het klantbedieningsconcept, gericht op de klantreis van de startende ondernemer.Bewaakt de voortgang van het klantbedieningsconcept, van scopebepaling tot en met implementatie.Houdt toezicht op de uitvoering van het klantbedieningsconcept, inclusief snelle verbeteringen, nieuwe verkenningen en benodigde aanpassingen.Draagt een werkend/bewezen klantbedieningsconcept over aan een lijnverantwoordelijke en biedt hierbij begeleiding. waarbij de volgende resultaten opgeleverd worden: Een helder omschreven aanpak en een zorgvuldig uitgevoerd klantbedieningsconcept dat voldoet aan de gestelde scope en doelstellingen, met regelmatige updates richting de stuurgroep;Een goed functionerend team dat voldoet aan de gestelde doelen, waarbij de juiste ondersteuning voor de teamleden wordt geboden om samen succesvol te zijn;Een service blueprint waarin de klantreis helder is uitgewerkt. Hierbij zijn nieuwe werkmethodes ge?ntroduceerd ter optimalisatie van het klantbedieningsconcept. De toepassing van deze methodes heeft aantoonbaar bijgedragen aan een effici?nter klantcontact en een hogere kwaliteit van het klantbedieningsconcept;Een dashboard dat inzicht biedt in klantgedrag, klantervaring, prestaties en verbeteringen van een klantbedieningsconcept voor verschillende belanghebbenden;Een blauwdruk waarmee KVK toekomstige klantbedieningsconcepten kan starten; Een actieplan waarin stakeholders, productteams en afdelingsmedewerkers autonoom een klantbedieningsconcept kunnen uitvoeren. 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:	b18febfb-ce72-4608-80c9-237024537a2b
Interne	

Rijksoverheid

identificatiecode:	1181
Type procedure:	Openbaar
Belangrijkste kenmerken van de procedure:	KVK is gestart met het programma ?Nieuw bedieningsconcept startende ondernemers (Werk aan Uitvoering ? WAU programma)?. In dit programma ontwikkelen we van halverwege 2024 tot eind 2028 een nieuw bedieningsconcept voor de inschrijving in het Handelsregister en de voorlichting over ondernemerschap (informatie & advies). Daarbij maken we onderscheid in behoeften: we willen starters die daartoe in staat zijn, snel en gemakkelijk zelfstandig laten inschrijven en uitgebreide ondersteuning bieden aan degenen die dat nodig hebben. Binnen het programma zoeken we iemand die verantwoordelijk is voor de organisatie en aansturing van verschillende varianten van het klantbedieningsconcept. In deze rol werk je aan meerdere klantbedieningsconcepten (zoals het verkorte inschrijfproces, standaard afspraak, uitgebreide afspraak of volledig online inschrijven), waarbij verschillende afdelingen, systemen en belangen samenkomen. Je hebt ervaring met het opzetten van strategie?n, het opstellen van planningen en het toepassen van een klantgedreven (triple diamond) aanpak.De opdracht betreft een tijdelijke inhuur, met als doel dat de opdrachtnemer diens specifieke expertise inzet om het klantbedieningsconcept op een ondernemende en resultaatgerichte manier te laten slagen. Hierbij worden de volgende activiteiten uitgevoerd: Draagt bij aan het vormgeven van een visie en strategie voor het programma en helpt deze te vertalen naar concrete veranderingen.Vertaalt strategische ambities naar concrete en uitvoerbare verbeterinitiatieven voor het klantbedieningsconcept.Brengt uiteenlopende belangen samen en treedt op als verbinder.Werkt nauw samen met het kernteam en betrokken stakeholders.Rapporteert meetbare resultaten aan de stuurgroep.Maakt gebruik van methoden en klantgerichte ontwerp- en ontwikkelprocessen om tot concrete idee?n te komen.Co?rdineert en ondersteunt onderzoeken naar klantbehoeften, gedrag en beleving voor de verschillende varianten van het klantbedieningsconcept, gericht op de klantreis van de startende ondernemer.Bewaakt de voortgang van het klantbedieningsconcept, van scopebepaling tot en met implementatie.Houdt toezicht op de uitvoering van het klantbedieningsconcept, inclusief snelle verbeteringen, nieuwe verkenningen en benodigde aanpassingen.Draagt een werkend/bewezen klantbedieningsconcept over aan een lijnverantwoordelijke en biedt hierbij begeleiding. waarbij de volgende resultaten opgeleverd worden: Een helder omschreven aanpak en een zorgvuldig uitgevoerd klantbedieningsconcept dat voldoet aan de gestelde scope en doelstellingen, met regelmatige updates richting de stuurgroep;Een goed functionerend team dat voldoet aan de gestelde doelen, waarbij de juiste ondersteuning voor de teamleden wordt geboden om samen succesvol te zijn;Een service blueprint waarin de klantreis helder is uitgewerkt. Hierbij zijn nieuwe werkmethodes ge?ntroduceerd ter optimalisatie van het klantbedieningsconcept. De toepassing van deze methodes heeft aantoonbaar bijgedragen aan een effici?nter klantcontact en een hogere kwaliteit van het klantbedieningsconcept;Een dashboard dat inzicht biedt in klantgedrag, klantervaring, prestaties en verbeteringen van een klantbedieningsconcept voor verschillende belanghebbenden;Een blauwdruk waarmee KVK toekomstige klantbedieningsconcepten kan starten; Een actieplan waarin stakeholders, productteams en afdelingsmedewerkers autonoom een klantbedieningsconcept kunnen uitvoeren. 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

Rijksoverheid

Titel:	Product Owner Customer Journey
Beschrijving:	KVK is gestart met het programma ?Nieuw bedieningsconcept startende ondernemers (Werk aan Uitvoering ? WAU programma)?. In dit programma ontwikkelen we van halverwege 2024 tot eind 2028 een nieuw bedieningsconcept voor de inschrijving in het Handelsregister en de voorlichting over ondernemerschap (informatie & advies). Daarbij maken we onderscheid in behoeften: we willen starters die daartoe in staat zijn, snel en gemakkelijk zelfstandig laten inschrijven en uitgebreide ondersteuning bieden aan degenen die dat nodig hebben. Binnen het programma zoeken we iemand die verantwoordelijk is voor de organisatie en aansturing van verschillende varianten van het klantbedieningsconcept. In deze rol werk je aan meerdere klantbedieningsconcepten (zoals het verkorte inschrijfproces, standaard afspraak, uitgebreide afspraak of volledig online inschrijven), waarbij verschillende afdelingen, systemen en belangen samenkomen. Je hebt ervaring met het opzetten van strategie?n, het opstellen van planningen en het toepassen van een klantgedreven (triple diamond) aanpak.De opdracht betreft een tijdelijke inhuur, met als doel dat de opdrachtnemer diens specifieke expertise inzet om het klantbedieningsconcept op een ondernemende en resultaatgerichte manier te laten slagen. Hierbij worden de volgende activiteiten uitgevoerd: Draagt bij aan het vormgeven van een visie en strategie voor het programma en helpt deze te vertalen naar concrete veranderingen.Vertaalt strategische ambities naar concrete en uitvoerbare verbeterinitiatieven voor het klantbedieningsconcept.Brengt uiteenlopende belangen samen en treedt op als verbinder.Werkt nauw samen met het kernteam en betrokken stakeholders.Rapporteert meetbare resultaten aan de stuurgroep.Maakt gebruik van methoden en klantgerichte ontwerp- en ontwikkelprocessen om tot concrete idee?n te komen.Co?rdineert en ondersteunt onderzoeken naar klantbehoeften, gedrag en beleving voor de verschillende varianten van het klantbedieningsconcept, gericht op de klantreis van de startende ondernemer.Bewaakt de voortgang van het klantbedieningsconcept, van scopebepaling tot en met implementatie.Houdt toezicht op de uitvoering van het klantbedieningsconcept, inclusief snelle verbeteringen, nieuwe verkenningen en benodigde aanpassingen.Draagt een werkend/bewezen klantbedieningsconcept over aan een lijnverantwoordelijke en biedt hierbij begeleiding. waarbij de volgende resultaten opgeleverd worden: Een helder omschreven aanpak en een zorgvuldig uitgevoerd klantbedieningsconcept dat voldoet aan de gestelde scope en doelstellingen, met regelmatige updates richting de stuurgroep;Een goed functionerend team dat voldoet aan de gestelde doelen, waarbij de juiste ondersteuning voor de teamleden wordt geboden om samen succesvol te zijn;Een service blueprint waarin de klantreis helder is uitgewerkt. Hierbij zijn nieuwe werkmethodes ge?ntroduceerd ter optimalisatie van het klantbedieningsconcept. De toepassing van deze methodes heeft aantoonbaar bijgedragen aan een effici?nter klantcontact en een hogere kwaliteit van het klantbedieningsconcept;Een dashboard dat inzicht biedt in klantgedrag, klantervaring, prestaties en verbeteringen van een klantbedieningsconcept voor verschillende belanghebbenden;Een blauwdruk waarmee KVK toekomstige klantbedieningsconcepten kan starten; Een actieplan waarin stakeholders, productteams en afdelingsmedewerkers autonoom een klantbedieningsconcept kunnen uitvoeren. De opdracht eindigt wanneer de gevraagde resultaten opgeleverd zijn, waarbij geldt dat uitloop mogelijk is afhankelijk van de voortgang van de beschikbaarheid.
Interne identificatiecode:	1181

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

Rijksoverheid

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

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type:	Prijs
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:	Heldernet

Inschrijving:

Identificatiecode van

Rijksoverheid

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 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

Rijksoverheid

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

8.1 ORG-0003

Officiële naam:	Heldernet
Omvang van de ondernemer:	Micro, klein of middelgroot
Registratienummer:	51557169
Postadres:	Schaapsdrift
Stad:	Zevenaar
Postcode:	6902AE
Onderverdeling land (NUTS):	Alkmaar en omgeving (NL328)
Land:	Nederland
Contactpunt:	De heer Mark Uum
E-mail:	markvanuum@gmail.com
Telefoon:	+31 642677665

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze percelen:	LOT-0001

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode /versie van de aankondiging:	55b6df77-7446-4e19-b113-54143ac73487 - 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