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:	Communicatie Adviseur/Projectmanager Klantcontactstrategie
Beschrijving:	Met het implementeren en doorontwikkelen van haar klantcontactstrategie werkt KVK aan het verder professionaliseren van klantcontact richting 2,4 miljoen ondernemers, verenigingen en stichtingen. Een belangrijk onderdeel hierbinnen is uniformiteit: het realiseren van een eenduidige en herkenbare klantbeleving over alle kanalen. Eraan werken om dit te realiseren is projectmatig ingericht en verbindt de ervaringsprincipes van het KVK DNA met kanaalcommunicatie. Dit met focus op correspondentie (brieven, formulieren, nieuwsbrieven, CX-teksten). Hiermee wordt de klanttevredenheid vergroot, de merkbeleving versterkt en interne processen effici?nter ingericht. De communicatie adviseur/projectmanager voert regie op dit traject om tot meer uniforme klantbediening te komen. In deze rol is het belangrijk om kennis te hebben van bedieningsconcepten alsmede een stevige marketing- en communicatie-achtergrond op het gebied van merkpositionering en het uitdragen van merk- en servicebeloften in (klant)communicatie. Hierbij worden de volgende activiteiten uitgevoerd:- Zelfstandig uitvoeren van de opdracht in afstemming met opdrachtgevers (manager Marketing en programmamanager klantcontactstrategie);- Regelmatig rapporteren over voortgang;- Bewaken van planning en kwaliteit van de opgeleverde communicatiemiddelen;waarbij de volgende resultaten opgeleverd worden:- Levert een analyse van de huidige communicatiemiddelen en levert, in overleg met Klantreisexperts en Medewerkers Waardevol Klantcontact/Bedieningsconcepten een communicatiestrategie voor correspondentie passend bij de merkidentiteit en doelgroepen;- Levert een tone of voice document op en zorgt voor een opleidingstraject voor KVK medewerkers zodat zij zelf de Tone of Voice kunnen implementeren;- Zorgt voor doorvertaling van uniformiteit naar templates en formats;- Zorgt voor een oplevering van een CMS oplossing voor correspondentie;- Levert een inhoudelijke bijdrage vanuit Marketing (communicatie) aan het verbeteren van bedieningsconcepten door aanbevelingen te doen over communicatie-oplossingen. 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:	5eefa1ae-e878-4454-af5e-63bb8de21f56
Interne identificatiecode:	1205
Type procedure:	Openbaar
Belangrijkste kenmerken van de procedure:	Met het implementeren en doorontwikkelen van haar klantcontactstrategie werkt KVK aan het verder professionaliseren van klantcontact richting 2,4 miljoen ondernemers, verenigingen en stichtingen. Een belangrijk onderdeel hierbinnen is uniformiteit: het realiseren van een eenduidige en herkenbare klantbeleving over alle kanalen. Eraan werken om dit te realiseren is projectmatig ingericht en verbindt de ervaringsprincipes van het KVK DNA met kanaalcommunicatie. Dit met focus op correspondentie (brieven, formulieren, nieuwsbrieven, CX-teksten). Hiermee wordt de klanttevredenheid vergroot, de merkbeleving versterkt en interne processen effici?nter ingericht. De communicatie adviseur/projectmanager voert regie op dit traject om tot meer uniforme klantbediening te komen. In deze rol is het belangrijk om kennis te hebben van bedieningsconcepten alsmede een stevige marketing- en communicatie-achtergrond op het gebied van merkpositionering en het uitdragen van merk- en servicebeloften in (klant)communicatie. Hierbij worden de volgende activiteiten uitgevoerd:- Zelfstandig uitvoeren van de opdracht in afstemming met opdrachtgevers (manager Marketing en programmamanager klantcontactstrategie);- Regelmatig rapporteren over voortgang;- Bewaken van planning en kwaliteit van de opgeleverde

Rijksoverheid

communicatiemiddelen;waarbij de volgende resultaten opgeleverd worden:- Levert een analyse van de huidige communicatiemiddelen en levert, in overleg met Klantreisexperts en Medewerkers Waardevol Klantcontact/Bedieningsconcepten een communicatiestrategie voor correspondentie passend bij de merkidentiteit en doelgroepen;- Levert een tone of voice document op en zorgt voor een opleidingstraject voor KVK medewerkers zodat zij zelf de Tone of Voice kunnen implementeren;- Zorgt voor doorvertaling van uniformiteit naar templates en formats;- Zorgt voor een oplevering van een CMS oplossing voor correspondentie;- Levert een inhoudelijke bijdrage vanuit Marketing (communicatie) aan het verbeteren van bedieningsconcepten door aanbevelingen te doen over communicatie-oplossingen. 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: Communicatie Adviseur/Projectmanager Klantcontactstrategie

Beschrijving: Met het implementeren en doorontwikkelen van haar klantcontactstrategie werkt KVK aan het verder professionaliseren van klantcontact richting 2,4 miljoen ondernemers, verenigingen en stichtingen. Een belangrijk onderdeel hierbinnen is uniformiteit: het realiseren van een eenduidige en herkenbare klantbeleving over alle kanalen. Eraan werken om dit te realiseren is projectmatig ingericht en verbindt de ervaringsprincipes van het KVK DNA met kanaalcommunicatie. Dit met focus op correspondentie (brieven, formulieren, nieuwsbrieven, CX-teksten). Hiermee wordt de klanttevredenheid vergroot, de merkbeleving versterkt en interne processen effici?nter ingericht. De communicatie adviseur/projectmanager voert regie op dit traject om tot meer uniforme klantbediening te komen. In deze rol is het belangrijk om kennis te hebben van bedieningsconcepten alsmede een stevige marketing- en communicatie-achtergrond op het gebied van merkpositionering en het uitdragen van merk- en servicebeloften in (klant)communicatie. Hierbij worden de volgende activiteiten uitgevoerd:- Zelfstandig uitvoeren van de opdracht in afstemming met opdrachtgevers (manager Marketing en programmamanager klantcontactstrategie);- Regelmatig rapporteren over voortgang;- Bewaken van planning en kwaliteit van de opgeleverde communicatiemiddelen;waarbij de volgende resultaten opgeleverd worden:- Levert een analyse van de huidige communicatiemiddelen en levert, in overleg met Klantreisexperts en Medewerkers Waardevol Klantcontact/Bedieningsconcepten een communicatiestrategie voor correspondentie passend bij de merkidentiteit en doelgroepen;- Levert een tone of voice document op en zorgt voor een opleidingstraject voor KVK medewerkers zodat zij zelf de Tone of Voice kunnen implementeren;- Zorgt voor doorvertaling van uniformiteit naar templates en formats;- Zorgt voor een oplevering van een CMS oplossing voor correspondentie;- Levert een inhoudelijke bijdrage vanuit Marketing (communicatie) aan het verbeteren van bedieningsconcepten door aanbevelingen te doen over communicatie-oplossingen. De opdracht eindigt wanneer de gevraagde resultaten opgeleverd zijn, waarbij geldt dat uitloop mogelijk is afhankelijk van de voortgang van de beschikbaarheid.

Interne identificatiecode: 1205

5.1.1 Doel

Aard van het contract : Diensten

Belangrijkste

Rijksoverheid

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
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:	81 Euro

Rijksoverheid

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0001

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam:	Minke Hoff Tekst & Communicatie
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	TENDER-1
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0001
Waarde van de aanbesteding:	81 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

Rijksoverheid

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

8.1 ORG-0003

Officiële naam:	Minke Hoff Tekst & Communicatie
Omvang van de ondernemer:	Micro, klein of middelgroot
Registratienummer:	66001382
Postadres:	Kloosterstraat
Stad:	Duivendrecht
Postcode:	1115BJ
Onderverdeling land (NUTS):	Alkmaar en omgeving (NL328)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Mevrouw Minke Hoff Hoff
E-mail:	mail@minkehoff.nl
Telefoon:	+31 643012839

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze percelen:	LOT-0001

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode /versie van de aankondiging:	87684baf-3fef-4b3e-a330-daed1b13b263 - 01
Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	16/04/2026 12:02 +02:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid