1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Gemeente Veldhoven
Rechtsvorm van de koper:	Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Projectopdracht ? Analyse, Doorontwikkeling en Coaching Servicedesk
Beschrijving:	De gemeente Veldhoven zoekt een ervaren ICT-professional met expertise in servicedeskmanagement, procesverbetering en teamcoaching. De Servicedesk vormt het eerste aanspreekpunt voor alle medewerkers bij ICT-gerelateerde vragen, storingen en aanvragen. De kwaliteit van deze dienstverlening bepaalt in hoge mate de tevredenheid, continu?teit en productiviteit van de organisatie. De afgelopen jaren is de werkwijze van de Servicedesk organisch gegroeid. Er is sprake van een hoge werkdruk, versnipperde registratie, overlappende taken en onduidelijkheid over de grenzen tussen 1e, 2e en 3e lijns ondersteuning. Tegelijkertijd vraagt de verdere digitalisering (M365/E5, Copilot, IAM, selfserviceportalen) en het hybride werken om een herpositionering van de Servicedesk. De opdracht richt zich op analyse, doorontwikkeling en coaching van de Servicedesk, zodat deze zich kan ontwikkelen tot een moderne, klantgerichte en datagedreven ICT-ondersteuning. Doelstellingen: In kaart brengen van de huidige werkwijze, processen, rollen en werkdruk binnen de Servicedesk. Analyseren van de kwaliteit van dienstverlening, klanttevredenheid en samenwerking met 2e/3e lijns ondersteuning. Benoemen van knelpunten en verbeterkansen in processen, communicatie, taakverdeling en kennisborging. Ontwikkelen van een toekomstgericht verbeterplan en visie op de rol van de Servicedesk binnen team Informatisering. Daarbij een goede samenwerking en afstemming zoeken met o.a. systeembeheer (incl inhuurkracht), IT-servicepartner en functioneel beheerder M365. Actieve coaching op de werkvloer gericht op klantgericht handelen, eigenaarschap en samenwerking. Taken en verantwoordelijkheden Uitvoeren van een nulmeting van processen, registraties en werkverdeling binnen de Servicedesk. Analyseren van ticketstromen, doorlooptijden, klanttevredenheid en heropeningsratio?s. Voeren van interviews met medewerkers, functioneel beheerders, systeembeheerders en gebruikers. Begeleiden en coachen van Servicedeskmedewerkers op houding, communicatie, samenwerking en eigenaarschap. Formuleren van een toekomstvisie en een SMART verbeterplan met prioriteiten, tijdlijn en benodigde middelen. Adviseren over optimalisatie van processen, kennismanagement en tooling (bijv. selfservice, dashboarding). Presenteren van bevindingen en plan van aanpak aan team Informatisering en management. Verantwoordelijkheden Objectieve en goed onderbouwde analyse van de huidige situatie. Zorgen voor draagvlak en eigenaarschap bij Servicedeskmedewerkers. Afstemming en samenwerking met functioneel beheer, systeembeheer en informatiebeveiliging. Vertaling van inzichten naar praktisch toepasbare verbeteracties. Bevorderen van een lerende en klantgerichte Servicedeskcultuur. Verwachte resultaten Analyse huidige situatie ? overzicht van processen, rollen, werkdruk en knelpunten. Coaching on the job ? directe gedragsverbetering en versterkte samenwerking binnen het team. Toekomstbeeld & verbeterplan ? visie, prioriteiten, KPI?s en concreet plan van aanpak voor verdere professionalisering van de Servicedesk.
Identificatiecode van de procedure:	1f9dc4ac-eae8-492f-ab8d-9a49dfc89753
Interne identificatiecode:	2038
Type procedure:	Openbaar

De gemeente Veldhoven zoekt een ervaren ICT-professional met expertise in servicedeskmanagement, procesverbetering en teamcoaching. De Servicedesk vormt het eerste aanspreekpunt voor alle medewerkers bij ICT-gerelateerde vragen, storingen en aanvragen. De kwaliteit van deze dienstverlening bepaalt in hoge mate de tevredenheid, continu?teit en

Rijksoverheid

Belangrijkste kenmerken van de procedure:	productiviteit van de organisatie. De afgelopen jaren is de werkwijze van de Servicedesk organisch gegroeid. Er is sprake van een hoge werkdruk, versnipperde registratie, overlappende taken en onduidelijkheid over de grenzen tussen 1e, 2e en 3e lijns ondersteuning. Tegelijkertijd vraagt de verdere digitalisering (M365/E5, Copilot, IAM, selfserviceportalen) en het hybride werken om een herpositionering van de Servicedesk. De opdracht richt zich op analyse, doorontwikkeling en coaching van de Servicedesk, zodat deze zich kan ontwikkelen tot een moderne, klantgerichte en datagedreven ICT-ondersteuning. Doelstellingen: In kaart brengen van de huidige werkwijze, processen, rollen en werkdruk binnen de Servicedesk. Analyseren van de kwaliteit van dienstverlening, klanttevredenheid en samenwerking met 2e/3e lijns ondersteuning. Benoemen van knelpunten en verbeterkansen in processen, communicatie, taakverdeling en kennisborging. Ontwikkelen van een toekomstgericht verbeterplan en visie op de rol van de Servicedesk binnen team Informatisering. Daarbij een goede samenwerking en afstemming zoeken met o.a. systeembeheer (incl inhuurkracht), IT-servicepartner en functioneel beheerder M365. Actieve coaching op de werkvloer gericht op klantgericht handelen, eigenaarschap en samenwerking. Taken en verantwoordelijkheden Uitvoeren van een nulmeting van processen, registraties en werkverdeling binnen de Servicedesk. Analyseren van ticketstromen, doorlooptijden, klanttevredenheid en heropeningsratio?s. Voeren van interviews met medewerkers, functioneel beheerders, systeembeheerders en gebruikers. Begeleiden en coachen van Servicedeskmedewerkers op houding, communicatie, samenwerking en eigenaarschap. Formuleren van een toekomstvisie en een SMART verbeterplan met prioriteiten, tijdlijn en benodigde middelen. Adviseren over optimalisatie van processen, kennismanagement en tooling (bijv. selfservice, dashboarding). Presenteren van bevindingen en plan van aanpak aan team Informatisering en management. Verantwoordelijkheden Objectieve en goed onderbouwde analyse van de huidige situatie. Zorgen voor draagvlak en eigenaarschap bij Servicedeskmedewerkers. Afstemming en samenwerking met functioneel beheer, systeembeheer en informatiebeveiliging. Vertaling van inzichten naar praktisch toepasbare verbeteracties. Bevorderen van een lerende en klantgerichte Servicedeskcultuur. Verwachte resultaten Analyse huidige situatie ? overzicht van processen, rollen, werkdruk en knelpunten. Coaching on the job ? directe gedragsverbetering en versterkte samenwerking binnen het team. Toekomstbeeld & verbeterplan ? visie, prioriteiten, KPI?s en concreet plan van aanpak voor verdere professionalisering van de Servicedesk.

2.1.1 Doel

Aard van het contract :	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79000000 Zakelijke dienstverlening: juridisch, marketing, consulting, drukkerij en beveiliging

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:	Projectopdracht ? Analyse, Doorontwikkeling en Coaching Servicedesk
	De gemeente Veldhoven zoekt een ervaren ICT-professional met expertise in servicedeskmanagement, procesverbetering en teamcoaching. De Servicedesk vormt het eerste aanspreekpunt voor alle medewerkers bij ICT-gerelateerde vragen, storingen en aanvragen. De kwaliteit van deze dienstverlening bepaalt in hoge mate de tevredenheid, continu?teit en productiviteit van de organisatie. De afgelopen jaren is de werkwijze van de Servicedesk organisch gegroeid. Er is sprake van een hoge werkdruk, versnipperde registratie, overlappende taken en onduidelijkheid over de grenzen tussen 1e, 2e en 3e lijns ondersteuning. Tegelijkertijd vraagt de verdere digitalisering (M365/E5, Copilot, IAM, selfserviceportalen) en het hybride werken om een herpositionering van de Servicedesk. De opdracht richt zich op analyse, doorontwikkeling en coaching van de Servicedesk, zodat deze zich kan ontwikkelen tot een moderne, klantgerichte en datagedreven ICT-ondersteuning. Doelstellingen: In kaart brengen van de huidige werkwijze,

Rijksoverheid

Beschrijving:	processen, rollen en werkdruk binnen de Servicedesk. Analyseren van de kwaliteit van dienstverlening, klanttevredenheid en samenwerking met 2e/3e lijns ondersteuning. Benoemen van knelpunten en verbeterkansen in processen, communicatie, taakverdeling en kennisborging. Ontwikkelen van een toekomstgericht verbeterplan en visie op de rol van de Servicedesk binnen team Informatisering. Daarbij een goede samenwerking en afstemming zoeken met o.a. systeembeheer (incl inhuurkracht), IT-servicepartner en functioneel beheerder M365. Actieve coaching op de werkvloer gericht op klantgericht handelen, eigenaarschap en samenwerking. Taken en verantwoordelijkheden Uitvoeren van een nulmeting van processen, registraties en werkverdeling binnen de Servicedesk. Analyseren van ticketstromen, doorlooptijden, klanttevredenheid en heropeningsratio?s. Voeren van interviews met medewerkers, functioneel beheerders, systeembeheerders en gebruikers. Begeleiden en coachen van Servicedeskmedewerkers op houding, communicatie, samenwerking en eigenaarschap. Formuleren van een toekomstvisie en een SMART verbeterplan met prioriteiten, tijdlijn en benodigde middelen. Adviseren over optimalisatie van processen, kennismanagement en tooling (bijv. selfservice, dashboarding). Presenteren van bevindingen en plan van aanpak aan team Informatisering en management. Verantwoordelijkheden Objectieve en goed onderbouwde analyse van de huidige situatie. Zorgen voor draagvlak en eigenaarschap bij Servicedeskmedewerkers. Afstemming en samenwerking met functioneel beheer, systeembeheer en informatiebeveiliging. Vertaling van inzichten naar praktisch toepasbare verbeteracties. Bevorderen van een lerende en klantgerichte Servicedeskcultuur. Verwachte resultaten Analyse huidige situatie ? overzicht van processen, rollen, werkdruk en knelpunten. Coaching on the job ? directe gedragsverbetering en versterkte samenwerking binnen het team. Toekomstbeeld & verbeterplan ? visie, prioriteiten, KPI?s en concreet plan van aanpak voor verdere professionalisering van de Servicedesk.
Interne identificatiecode:	2038

5.1.1 Doel

Aard van het contract :	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79000000 Zakelijke dienstverlening: juridisch, marketing, consulting, drukkerij en beveiliging

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: 25%.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (percentage, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	25
Criterium:	

Rijksoverheid

Type:	Kwaliteit
Naam:	Kwaliteitsgedeelte
Beschrijving:	Kwaliteitsgedeelte. Weging: 75%.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (percentage, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	75

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:	Gemeente Veldhoven
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:	112 Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0001

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam:	Profdesk Automatiseringsdiensten B.V.

Inschrijving:

Identificatiecode van de inschrijving:	TENDER-1
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0001
Waarde van de aanbesteding:	112 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

Rijksoverheid

ontvangen inschrijvingen:	Inschrijvingen
Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	1

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Gemeente Veldhoven
Registratienummer:	12345678
Postadres:	Meiveld
Stad:	Veldhoven
Postcode:	5501KA
Onderverdeling land (NUTS):	Alkmaar en omgeving (NL328)
Land:	Nederland
Contactpunt:	De heer Robin Oers
E-mail:	gemeente@veldhoven.nl
Telefoon:	+31 000014040
Internetadres:	https://inhuur.werkeninzuidoostbrabant.nl
Kopersprofiel:	https://inhuur.werkeninzuidoostbrabant.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:	Gemeente Veldhoven
Registratienummer:	12345678
Postadres:	Meiveld
Stad:	Veldhoven
Postcode:	5501KA
Onderverdeling land (NUTS):	Alkmaar en omgeving (NL328)
Land:	Nederland
Contactpunt:	De heer / mevrouw Gemeente Veldhoven
E-mail:	werken@veldhoven.nl
Telefoon:	+31 000014040
Internetadres:	https://www.veldhoven.nl/

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1 ORG-0003

Officiële naam:	Profdesk Automatiseringsdiensten B.V.
Omvang van de ondernemer:	Micro, klein of middelgroot
Registratienummer:	24.27.34.34
Postadres:	Straatweg
Stad:	Rotterdam

Rijksoverheid

Postcode:	3054 AK
Onderverdeling land (NUTS):	Alkmaar en omgeving (NL328)
Land:	Nederland
Contactpunt:	De heer Patrick Mourik
E-mail:	menno.willemsen@profdesk.nl
Telefoon:	+31 102051000
Rollen van deze organisatie:	
Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0001

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode /versie van de aankondiging:	5ef4ac24-c5de-4ff9-84c5-078ac4f84631 - 01
Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	16/04/2026 12:17 +02:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid