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 intrekkingsomstandigheden, 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

Rijksoverheid

Aanvullende informatie:	Zie offerteaanvraag inclusief bijlagen.
Rechtsgrondslag:	
Richtlijn 2014/24/EU	

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
Overige informatie over verlengingen:	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.

Rijksoverheid

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	600 000 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

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

5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen:	Geen strategische aanbesteding

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

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

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

Organisatie die het

Rijksoverheid

contract ondertekent:	Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs

6. Resultaten

Waarde van alle contracten toegekend in deze kennisgeving:	600 000 Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:	
Officiële naam:	BURO IMPROOF B.V.
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	1
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
Waarde van de aanbesteding:	600 000 Euro
De inschrijving is gerangschikt:	neen
De inschrijving is een variant:	neen
Onderaanneming:	Neen
Informatie over het contract:	
Identificatiecode van het contract:	CON-0001
Titel:	P1 Klanttevredenheidsonderzoeken
Datum waarop de winnaar is gekozen:	02/07/2026
Datum van sluiting van het contract:	06/07/2026
Organisatie die het contract ondertekent:	Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs

6.1.4 Statistische informatie

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	
Type van de ontvangen inschrijvingen:	Elektronisch ingediende inschrijvingen
Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	3
Type van de ontvangen inschrijvingen:	Inschrijvingen van micro-, kleine en middelgrote inschrijvers
Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	3
Type van de ontvangen inschrijvingen:	Inschrijvingen
Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	3

Rijksoverheid

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 voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Organisatie die het contract ondertekent

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	BURO IMPROOF B.V.
Omvang van de ondernemer:	Micro
Registratienummer:	94110786
Postadres:	Schrikslaan 58
Stad:	Soest
Postcode:	3762TD
Onderverdeling land (NUTS):	Utrecht (NL350)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Milan Heiligers
Internetadres:	http://www.buro-improof.nl

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze

Rijksoverheid

percelen:	LOT-0000

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	44023031-b579-4bf7-a305-420a69e6160f - 01
Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	14/07/2026 14:59 +02:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid