1. Koper

1.1 Koper

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

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	klachtenadviseur
Beschrijving:	Als klachtenadviseur onderzoek en behandel jij de klachten voor de hele gemeente volgens de geldende regelgeving. Jij hebt daarom een onafhankelijke positie binnen de organisatie.? Jij bent verantwoordelijk voor de kwaliteit van klachtbehandeling en voor het behalen van de kwantitatieve normen voor klachtafhandeling. Jij adviseert het college en/of directie over de afhandeling van de meest complexe en/of gevoelige formele klachtdossiers.? Jij onderhoudt interne contacten met managers en directieleden over verbetering van het uitvoeringsproces vanuit de klachtbehandeling en over het leren van klachten om de dienstverlening te verbeteren. Verder heb jij extern contact met het bureau Nationale ombudsman over de afhandeling van de klachten en ontwikkelingen op het gebied van klachtrecht.? ? Dit doe jij samen met collega klachtenadviseurs. Als klachtenadviseur val jij binnen het Team Onderzoek van de gemeente Haarlemmermeer, bestaande uit onafhankelijke onderzoekers en strategen. Dit team maakt onderdeel uit van de afdeling Staf Bestuur en Directie.
Identificatiecode van de procedure:	37c154ff-cac0-4d23-9dfa-5e61b0d81baf
Interne identificatiecode:	1061
Type procedure:	Openbaar
Belangrijkste kenmerken van de procedure:	Als klachtenadviseur onderzoek en behandel jij de klachten voor de hele gemeente volgens de geldende regelgeving. Jij hebt daarom een onafhankelijke positie binnen de organisatie.? Jij bent verantwoordelijk voor de kwaliteit van klachtbehandeling en voor het behalen van de kwantitatieve normen voor klachtafhandeling. Jij adviseert het college en/of directie over de afhandeling van de meest complexe en/of gevoelige formele klachtdossiers.? Jij onderhoudt interne contacten met managers en directieleden over verbetering van het uitvoeringsproces vanuit de klachtbehandeling en over het leren van klachten om de dienstverlening te verbeteren. Verder heb jij extern contact met het bureau Nationale ombudsman over de afhandeling van de klachten en ontwikkelingen op het gebied van klachtrecht.? ? Dit doe jij samen met collega klachtenadviseurs. Als klachtenadviseur val jij binnen het Team Onderzoek van de gemeente Haarlemmermeer, bestaande uit onafhankelijke onderzoekers en strategen. Dit team maakt onderdeel uit van de afdeling Staf Bestuur en Directie.

2.1.1 Doel

Aard van het contract :	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	75000000 Diensten voor openbaar bestuur, defensie en sociale verzekering

2.1.2 Plaats van uitvoering

Waar dan ook

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

Rijksoverheid

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0001

Titel:	klachtenadviseur
Beschrijving:	Als klachtenadviseur onderzoek en behandel jij de klachten voor de hele gemeente volgens de geldende regelgeving. Jij hebt daarom een onafhankelijke positie binnen de organisatie.? Jij bent verantwoordelijk voor de kwaliteit van klachtbehandeling en voor het behalen van de kwantitatieve normen voor klachtafhandeling. Jij adviseert het college en/of directie over de afhandeling van de meest complexe en/of gevoelige formele klachtdossiers.? Jij onderhoudt interne contacten met managers en directieleden over verbetering van het uitvoeringsproces vanuit de klachtbehandeling en over het leren van klachten om de dienstverlening te verbeteren. Verder heb jij extern contact met het bureau Nationale ombudsman over de afhandeling van de klachten en ontwikkelingen op het gebied van klachtrecht.? ? Dit doe jij samen met collega klachtenadviseurs. Als klachtenadviseur val jij binnen het Team Onderzoek van de gemeente Haarlemmermeer, bestaande uit onafhankelijke onderzoekers en strategen. Dit team maakt onderdeel uit van de afdeling Staf Bestuur en Directie.
Interne identificatiecode:	1061

5.1.1 Doel

Aard van het contract :	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	75000000 Diensten voor openbaar bestuur, defensie en sociale verzekering

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: 10%.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (percentage, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	10
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Kwaliteitsgedeelte
Beschrijving:	Kwaliteitsgedeelte. Weging: 90%.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (percentage, exact)
Gunningscriterium	

Rijksoverheid

numerieke waarde: 90

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 Haarlemmermeer
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:	113 Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0001

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam:	USG Professionals B.V. hodn USG Legal

Inschrijving:

Identificatiecode van de inschrijving:	TENDER-1
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0001
Waarde van de aanbesteding:	113 Euro
Onderaanneming:	Neen

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract:	CONTRACT-1
Datum waarop de winnaar is gekozen:	16/09/2026
Datum van sluiting van het contract:	16/09/2026

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

Rijksoverheid

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Gemeente Haarlemmermeer
Registratienummer:	34366641
Postadres:	Taurusavenue
Stad:	Hoofddorp
Postcode:	2132LS
Onderverdeling land (NUTS):	Alkmaar en omgeving (NL328)
Land:	Nederland
Contactpunt:	De heer Koos Langeveld
E-mail:	servicedesk@haarlemmermeerhuurtin.nl
Telefoon:	+31 235676543
Internetadres:	http://www.haarlemmermeerhuurtin.nl
Kopersprofiel:	http://www.haarlemmermeerhuurtin.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 Haarlemmermeer
Registratienummer:	34366641
Postadres:	Taurusavenue
Stad:	Hoofddorp
Postcode:	2132LS
Onderverdeling land (NUTS):	Alkmaar en omgeving (NL328)
Land:	Nederland
Contactpunt:	De heer / mevrouw Klachtenafhandeling Aanbesteden
E-mail:	aanbesteden@haarlemmermeer.nl
Telefoon:	+31 235676543

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1 ORG-0003

Officiële naam:	USG Professionals B.V. hodn USG Legal
Omvang van de ondernemer:	Micro, klein of middelgroot
Registratienummer:	34124039
Postadres:	P.J. Oudweg
Stad:	Almere
Postcode:	1314CK
Onderverdeling land (NUTS):	Alkmaar en omgeving (NL328)
Land:	Nederland
Contactpunt:	De heer Rozjgar Rahim
E-mail:	team.overheid@usglegal.nl
Telefoon:	+31 612997410

Rollen van deze organisatie:

Rijksoverheid

Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0001

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode /versie van de aankondiging:	60f081bf-9704-4bb1-b3a3-f9be6110deba - 01
Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	16/09/2026 05:00 +02:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid