1. Koper

1.1 Koper

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

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Intern klantonderzoek
Beschrijving:	Alle klantonderzoeken binnen deze Aanbesteding hebben als doel de medewerkers en inschrijvers (op aanbestedingen) een stem te geven en zo de dienstverlening klantgerichter, efficiënter en toekomstbestendiger te maken. Met behulp van klantonderzoek kan de dienstverlening zich verder ontwikkelen, verbeteren en/of evalueren waarbij eventuele knelpunten worden gesignaleerd met als doel niet alleen een tevreden medewerker, maar ook een tevreden opdrachtgever en een zo efficiënt mogelijke dienstverlening. Wij maken onderscheid tussen de geraamde opdrachtwaarde en de maximale waarde van de Raamovereenkomst. De geraamde opdrachtwaarde is gebaseerd op de huidige behoefte en de verwachte afname gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Omdat de feitelijke behoefte gedurende de looptijd kan afwijken van deze verwachting, bijvoorbeeld als gevolg van aanvullende onderzoeksbehoeften of een hogere onderzoeksfrequentie, kan de daadwerkelijke afname hoger uitvallen dan geraamd. Om die reden stellen wij de maximale waarde van de Raamovereenkomst vast op € 500.000,- exclusief btw. De opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan de geraamde waarde of aan het bereiken van de maximale waarde.
Identificatiecode van de procedure:	fc7eb025-a06a-4108-9d84-c337690c38c6
Interne identificatiecode:	YM.2026.1232
Type procedure:	Openbaar
De procedure wordt versneld:	neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79342310 Diensten voor klantenonderzoek
Aanvullende classificatie (cpv):	73110000 Uitvoeren van onderzoek
Aanvullende classificatie (cpv):	79342311 Onderzoek naar tevredenheid bij klanten
Aanvullende classificatie (cpv):	79720000 Onderzoeksdiensten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:	Nederland

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	400 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

Rijksoverheid

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden:	Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel:	Intern klantonderzoek
Beschrijving:	Alle klantonderzoeken binnen deze Aanbesteding hebben als doel de medewerkers en inschrijvers (op aanbestedingen) een stem te geven en zo de dienstverlening klantgerichter, efficiënter en toekomstbestendiger te maken. Met behulp van klantonderzoek kan de dienstverlening zich verder ontwikkelen, verbeteren en/of evalueren waarbij eventuele knelpunten worden gesignaleerd met als doel niet alleen een tevreden medewerker, maar ook een tevreden opdrachtgever en een zo efficiënt mogelijke dienstverlening. Wij maken onderscheid tussen de geraamde opdrachtwaarde en de maximale waarde van de Raamovereenkomst. De geraamde opdrachtwaarde is gebaseerd op de huidige behoefte en de verwachte afname gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Omdat de feitelijke behoefte gedurende de looptijd kan afwijken van deze verwachting, bijvoorbeeld als gevolg van aanvullende onderzoeksbehoeften of een hogere onderzoeksfrequentie, kan de daadwerkelijke afname hoger uitvallen dan geraamd. Om die reden stellen wij de maximale waarde van de Raamovereenkomst vast op € 500.000,- exclusief btw. De opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan de geraamde waarde of aan het bereiken van de maximale waarde.
Interne identificatiecode:	1

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79342310 Diensten voor klantenonderzoek
Aanvullende classificatie (cpv):	73110000 Uitvoeren van onderzoek
Aanvullende classificatie (cpv):	79342311 Onderzoek naar tevredenheid bij klanten
Aanvullende classificatie (cpv):	79720000 Onderzoeksdiensten
Opties:	
Beschrijving van de opties:	N.v.t.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:	Nederland

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd:	1 Jaar

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen:	3
Overige informatie over verlengingen:	Een verlenging van de overeenkomst kan maximaal drie (3) keer voor maximaal 12 maanden per verlenging.

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	400 000 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden deelname

Rijksoverheid

:	Deelname is niet voorbehouden.
De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld :	Niet vereist

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

5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria:	Aanbestedingsstuk

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Subgunningscriterium 1: Plan van aanpak (implementatieplan)
Beschrijving:	Zie paragraaf 4.1 "Sub-gunningscriterium 1: Plan van aanpak (implementatieplan)" in het beschrijvend document voor de toelichting op de wens.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	35
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Sub-gunningscriterium 2: Casus
Beschrijving:	Zie paragraaf 4.2 "Sub-gunningscriterium 2: Casus" in het beschrijvend document voor de toelichting op de wens.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	65
Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	Prijscriterium
Beschrijving:	Zie paragraaf 4.3.3. van het beschrijvend document voor de uitwerking.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	0

Rijksoverheid

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie:	03/12/2026 09:00 +01:00
Adres van de aanbestedingsstukken:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/448266

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:	
Elektronische indiening:	Vereist
Adres voor indiening:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/448266
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend:	Nederlands
Elektronische catalogus:	Niet toegestaan
Varianten:	Niet toegestaan
Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen:	24/12/2026 09:00 +01:00
Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven:	4 Maand
Informatie over de openbare opening:	
Openingsdatum:	24/12/2026 09:00 +01:00
Voorwaarden van het contract:	
De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven :	Neen
Elektronische facturering :	Vereist
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing:	neen
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling:	neen

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:	
Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging	
Maximumaantal deelnemers:	1
Informatie over het dynamische aankoopsysteem:	
Geen dynamisch aankoopsysteem	

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	UWV - Arrondissementsrechtbank

Rijksoverheid

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:	UWV
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures:	UWV
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt:	UWV

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	UWV
Registratienummer:	48467678
Postadres:	La Guardiaweg 116
Stad:	Amsterdam
Postcode:	1043 DL
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Amsterdam (NL32B)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Younes El Mousati
E-mail:	aanbesteden@uwv.nl
Telefoon:	+31 888982010
Internetadres:	http://www.uwv.nl
Andere contactpunten:	
Officiële naam:	Arrondissementsrechtbank
Postadres:	Parnassusweg 220
Stad:	Amsterdam
Postcode:	1076 AV
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Amsterdam (NL32B)
Land:	Nederland
E-mail:	ap-adam@om.nl
Telefoon:	+31 205412111
Internetadres:	http://www.rechtspraak.nl

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	dab06eb0-9925-4681-9e7b-fc9432796c3e - 01
Type formulier:	Mededinging
Type aankondiging:	Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	06/11/2026 11:33 +01:00

Rijksoverheid

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid