

168018-2026 - Zadávání

Nizozemsko – Průzkum zákazníků – Klanttevredenheidsonderzoeken

OJ S 49/2026 11/03/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs

E-mail: inkoop@vfpf.nl

Právní forma kupujícího: Veřejnoprávní subjekt

Činnost veřejného zadavatele: Vzdělávání

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: Klanttevredenheidsonderzoeken

Popis: 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.

Identifikátor řízení: 21b31e20-6a4b-47cd-a7f1-bf11bff2e5d5

Interní identifikátor: TN575154

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

Hlavní prvky řízení: 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 intrekkingssomstandigheden, 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. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79342310 Průzkum zákazníků

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Země: Nizozemsko

Další informace: Rotterdam

2.1.3. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 600 000,00 EUR

2.1.4. Obecné informace

Další informace: Zie offerteaanvraag inclusief bijlagen.

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Jednotné evropské osvědčení pro veřejné zakázky (ESPD)

5. Část

5.1. Část: LOT-0000

Název: Klanttevredenheidsonderzoeken

Popis: 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.

Interní identifikátor: 1

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79342310 Průzkum zákazníků

Možnosti:

Popis možností: 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. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Země: Nizozemsko

Další informace: Rotterdam

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Datum zahájení: 06/07/2026

Datum konce trvání: 31/08/2032

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 2

Další informace o obnovení: 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.

5.1.5. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 600 000,00 EUR

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Musí být uvedena jména a příslušná odborná kvalifikace pracovníků pověřených realizací zakázky: Nevyžaduje se

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

5.1.7. Strategické zadávání zakázek

Cíl strategického zadávání zakázek: Žádné strategické zadávání veřejných zakázek

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Jednotné evropské osvědčení pro veřejné zakázky (ESPD)

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: Gunnen op waarde - Kwaliteit

Popis: 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.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 50

Kritérium:

Typ: Cena

Jméno/název: Gunnen op waarde - Prijs

Popis: U dient uw prijs aan te bieden conform het aangeleverde Prijsinvulformulier, bijlage F.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 50

5.1.11. Zadávací dokumentace

Lhůta pro vyžádání dalších informací: 20/04/2026 09:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/415274>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: nizozemština

Elektronický katalog: Nepovolena

Varianty: Nepovolena

Lhůta pro doručení nabídek: 19/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 3 Měsíce

Informace o veřejném otvírání nabídek:

Datum otevření: 19/05/2026 09:15:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Elektronická fakturace: Požadována

Bude použito elektronické objednávání: ne

Bude použita elektronická platba: ne

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs - Rechtbank Rotterdam

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs

Organizace přijímající žádosti o účast: Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs

Registrační číslo: 222072340

Poštovní adresa: Boompjes 40

Obec: ROTTERDAM

PSČ: 3011XB

Nižší územní jednotka země (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Země: Nizozemsko

Kontaktní místo: John van Aert

E-mail: inkoop@vfpf.nl

Telefon: +31 0886055155

Internetová adresa: <http://www.vfpf.nl>

Profil kupujícího: <https://www.vfpf.nl/formulieren-en-documenten?categorie=inkoop-en-leveringsvoorwaarden>

Další kontaktní místa:

Oficiální název: Rechtbank Rotterdam

Obec: Rotterdam

PSČ: 3072 AK

Nižší územní jednotka země (NUTS): Zuidoost-Zuid-Holland (NL364)

Země: Nizozemsko

E-mail: rechtbankrotterdam@rechtspraak.nl

Internetová adresa: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Rotterdam>

Úlohy této organizace:

Kupující

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení

Organizace přijímající žádosti o účast

Organizace příslušná pro přezkum

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: c918c60b-442d-4486-bc55-3292d5b5839a - 01

Druh formuláře: Zadávaní

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 10/03/2026 14:41:25 (UTC+01:00) středoevropský čas, západoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: nizozemština

Číslo zveřejnění oznámení: 168018-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 49/2026

Datum zveřejnění: 11/03/2026