

**Netherlands-The Hague: Market and economic research; polling and statistics**

OJ S 40/2023 24/02/2023

Contract award notice

Services

**Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

**Section I: Contracting authority**

---

**I.1. Name and addresses**

Official name: Het ministerie van Financiën d.t.v. UBR|HIS

National registration number: 50555596

Postal address: Korte Voorhout 7

Town: Den Haag

NUTS code: NL Nederland

Postal code: 2511 CW

Country: Netherlands

Contact person: Corné van Iperen

E-mail: [corne.iperen@rijksoverheid.nl](mailto:corne.iperen@rijksoverheid.nl)

Telephone: +31 70-7585678

**Internet address(es):**Main address: [www.government.nl/ministries](http://www.government.nl/ministries)Address of the buyer profile: <https://eu.eu-supply.com/ctm/Company/CompanyInformation/Index/398166>**I.4. Type of the contracting authority**

Ministry or any other national or federal authority, including their regional or local subdivisions

**I.5. Main activity**

General public services

**Section II: Object**

---

**II.1. Scope of the procurement****II.1.1. Title**

FIN EA ROVK Onderzoek burgerbeleving

Reference number: 201865004.015.022

**II.1.2. Main CPV code**

79300000 Market and economic research; polling and statistics

**II.1.3. Type of contract**

Services

**II.1.4. Short description**

Het doel van de Aanbesteding was het sluiten van een Raamovereenkomst met 6

Opdrachtnemers binnen 3 percelen (maximaal 2 Opdrachtnemers per perceel) voor de dienstverlening Onderzoek burgerbeleving.

De perceelindeling is als volgt:

- 1) perceel 1: Gedragsonderzoek
- 2) perceel 2: Beleidsevaluaties en monitoring
- 3) perceel 3: Toegang tot de doelgroep

#### **II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: yes

#### **II.1.7. Total value of the procurement**

Value excluding VAT: 1 400 000,00 EUR

### **II.2. Description**

#### **II.2.1. Title**

Perceel 1: Gedragsonderzoek  
Lot No: 1

#### **II.2.2. Additional CPV code(s)**

79310000 Market research services, 79311200 Survey conduction services, 79342310 Customer survey services, 79342311 Customer satisfaction survey

#### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: NL Nederland

#### **II.2.4. Description of the procurement**

Bij perceel 1 vragen we om gedragsonderzoek, waarbij de Opdrachtnemers ons inzichten geven over hoe we adequaat en doelmatig naleving kunnen bevorderen.  
Gedragsonderzoek/gedragsanalyses – kernanalyses waarbij er in specifieke situaties in kaart gebracht wordt wat het waargenomen gedrag is van zowel de burger als van Toeslagen (doenvermogen bij de burger en doenlijkheid van het systeem). Hierbij dient een beschrijving van het probleem gemaakt te worden vanuit de waarneming van de burger en zo kunnen de knelpunten in kaart gebracht worden, waarbij er ook kansen voor verbetering gezien wordt. Voor een gedetailleerde beschrijving van perceel 1 verwijzen wij u naar paragraaf 2.2.1 van het Beschrijven document.

#### **II.2.5. Award criteria**

Quality criterion - Name: Subgunningscriterium kwaliteit 1 - Case / Weighting: 800

Quality criterion - Name: Subgunningscriterium kwaliteit 2 – CV's in te zetten medewerkers / Weighting: 200

Cost criterion - Name: Tarieven dienstverlening / Weighting: 0

#### **II.2.11. Information about options**

Options: yes

Description of options:

Optie tot verlenging

De Overeenkomst kan (eenzijdig) worden verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden. De Overeenkomst kan maximaal 2 keer voor maximaal 12 maanden per keer worden verlengd.

#### **II.2.13. Information about European Union funds**

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:  
no

#### **II.2.14. Additional information**

### **II.2. Description**

### **II.2.1. Title**

Perceel 2: Beleidsevaluaties en monitoring  
Lot No: 2

### **II.2.2. Additional CPV code(s)**

79310000 Market research services, 79311200 Survey conduction services, 79342310 Customer survey services, 79342311 Customer satisfaction survey

### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: NL Nederland

### **II.2.4. Description of the procurement**

Bij perceel 2 vragen we om beleidsevaluaties, waarbij de mogelijkheid bestaat dat we ex ante, ex durante, maar ook ex post-onderzoek doen.

- Beleidsevaluaties – onderzoeken en analyses om inzichten te krijgen in de werking van het beleid. Hierbij wordt onderzocht of de beoogde doelen worden gerealiseerd, of de juiste dingen worden gedaan ('doen we de goede dingen? En doen we de dingen goed?') en wordt inzicht in de doeltreffendheid en doelmatigheid van beleid vergaard.

- Klanttevredenheidsmetingen – om interne zaken goed te kunnen monitoren en ook echt snel in te kunnen grijpen mocht er iets niet goed gaan, is het belangrijk er goed gemonitord word. Voor een gedetailleerde beschrijving van perceel 2 verwijzen wij u naar paragraaf 2.2.2 van het Beschrijven document.

### **II.2.5. Award criteria**

Quality criterion - Name: Subgunningscriterium kwaliteit 1 - Case / Weighting: 800

Quality criterion - Name: Subgunningscriterium kwaliteit 2 – CV's in te zetten medewerkers / Weighting: 200

Cost criterion - Name: Tarieven Dienstverlening / Weighting: 0

### **II.2.11. Information about options**

Options: yes

Description of options:

Optie tot verlenging

De Overeenkomst kan (eenzijdig) worden verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden. De Overeenkomst kan maximaal 2 keer voor maximaal 12 maanden per keer worden verlengd.

### **II.2.13. Information about European Union funds**

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:  
no

### **II.2.14. Additional information**

#### **II.2. Description**

### **II.2.1. Title**

Perceel 3: Toegang tot de doelgroep  
Lot No: 3

### **II.2.2. Additional CPV code(s)**

79310000 Market research services, 79311200 Survey conduction services, 79342310 Customer survey services, 79342311 Customer satisfaction survey

### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: NL Nederland

#### **II.2.4. Description of the procurement**

Voor wat betref de dienstverlening van perceel 3 zien we dit perceel als het aankomt op onderzoek als aanvullend op perceel 1 en 2. In gevallen waarbij de dienstverleners van perceel 1 en 2 niet in staat zijn om de moeilijk bereikbare doelgroepen – die voor DG Toeslagen belangrijk zijn - te benaderen, zullen we aanvullende dienstverlening inzetten bij perceel 3.

Naast onderzoek kan het voorkomen dat we perceel 3 o.a. inzetten voor de werving van burgers voor bijv. een ronde-tafelgesprek.

Voor een gedetailleerde beschrijving van perceel 3 verwijzen wij u naar paragraaf 2.2.3 van het Beschrijven document.

#### **II.2.5. Award criteria**

Quality criterion - Name: Subgunningscriterium kwaliteit 1 - Case / Weighting: 800

Cost criterion - Name: Tarieven Dienstverlening / Weighting: 0

#### **II.2.11. Information about options**

Options: yes

Description of options:

Optie tot verlenging

De Overeenkomst kan (eenzijdig) worden verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden. De Overeenkomst kan maximaal 2 keer voor maximaal 12 maanden per keer worden verlengd.

#### **II.2.13. Information about European Union funds**

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:  
no

#### **II.2.14. Additional information**

Perceel 3 is niet gegund vanwege een ongeldig inschrijving.

### **Section IV: Procedure**

---

#### **IV.1. Description**

##### **IV.1.1. Type of procedure**

Open procedure

##### **IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system**

The procurement involves the establishment of a framework agreement

##### **IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)**

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

#### **IV.2. Administrative information**

##### **IV.2.1. Previous publication concerning this procedure**

Notice number in the OJ S: [2022/S 130-369714](#)

##### **IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system**

##### **IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice**

### **Section V: Award of contract**

---

**Contract No: 1**

**Lot No: 1**

**Title:**

Perceel 1: Gedragsonderzoek

A contract/lot is awarded: yes

**V.2. Award of contract**

**V.2.1. Date of conclusion of the contract**

21/12/2022

**V.2.2. Information about tenders**

Number of tenders received: 7

Number of tenders received from SMEs: 5

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

Number of tenders received by electronic means: 7

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

**V.2.3. Name and address of the contractor**

Official name: Dijksterhuis & van Baaren

National registration number: 50536338

Postal address: Tweede Walstraat 2

Town: Nijmegen

NUTS code: NL Nederland

Postal code: 6511 LV

Country: Netherlands

E-mail: [kevin@gedragsverandering.nl](mailto:kevin@gedragsverandering.nl)

Telephone: +31 246639627

Internet address: <http://www.dbgedrag.nl>

The contractor is an SME: yes

**V.2.4. Information on value of the contract/lot**

Total value of the contract/lot: 800 000,00 EUR

**V.2.5. Information about subcontracting**

The contract is likely to be subcontracted Short description of the part of the contract to be subcontracted:

De opdracht is gewonnen door Dijksterhuis & van Baaren B.V. in combinatie met Panteia B.V.  
– er is geen sprake van onderaanneming

**Section V: Award of contract**

---

**Contract No: 2**

**Lot No: 1**

**Title:**

Perceel 1: Gedragsonderzoek

A contract/lot is awarded: yes

## **V.2. Award of contract**

### **V.2.1. Date of conclusion of the contract**

21/12/2022

### **V.2.2. Information about tenders**

Number of tenders received: 7

Number of tenders received from SMEs: 5

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

Number of tenders received by electronic means: 16

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

### **V.2.3. Name and address of the contractor**

Official name: Universiteit Leiden, FSW, GMN

National registration number: 27368929

Postal address: Postbus 9555

Town: Leiden

NUTS code: NL Nederland

Postal code: 2300 RB

Country: Netherlands

E-mail: [VJanssen@FSW.leidenuniv.nl](mailto:VJanssen@FSW.leidenuniv.nl)

Telephone: +31 641208238

The contractor is an SME: no

### **V.2.4. Information on value of the contract/lot**

Total value of the contract/lot: 600 000,00 EUR

### **V.2.5. Information about subcontracting**

## **Section V: Award of contract**

---

**Contract No:** 3

**Lot No:** 2

**Title:**

Perceel 2: Beleidsevaluaties en monitoring

A contract/lot is awarded: yes

## **V.2. Award of contract**

### **V.2.1. Date of conclusion of the contract**

21/12/2022

### **V.2.2. Information about tenders**

Number of tenders received: 6

Number of tenders received from SMEs: 6

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

Number of tenders received by electronic means: 6

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

**V.2.3. Name and address of the contractor**

Official name: De Beleidsonderzoekers  
National registration number: 65822706  
Postal address: Schipholweg 103  
Town: Leiden  
NUTS code: NL Nederland  
Postal code: 2316 XC  
Country: Netherlands  
E-mail: [mirjam@beleidsonderzoekers.nl](mailto:mirjam@beleidsonderzoekers.nl)  
Telephone: +31 626508603  
Internet address: <http://www.beleidsonderzoekers.nl>  
The contractor is an SME: yes

**V.2.4. Information on value of the contract/lot**

Total value of the contract/lot: 600 000,00 EUR

**V.2.5. Information about subcontracting**

The contract is likely to be subcontracted Short description of the part of the contract to be subcontracted:

De opdracht is gewonnen door De beleidsonderzoekers in combinatie met Andersson, Elffers, Felix Organisatie en Informatica Adviseurs B.V. – er is hier geen sprake van onderaanneming.

**Section V: Award of contract**

---

**Contract No:** 4

**Lot No:** 2

**Title:**

Perceel 2: Beleidsevaluaties en monitoring

A contract/lot is awarded: yes

**V.2. Award of contract****V.2.1. Date of conclusion of the contract**

23/12/2022

**V.2.2. Information about tenders**

Number of tenders received: 6

Number of tenders received from SMEs: 6

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

Number of tenders received by electronic means: 6

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

**V.2.3. Name and address of the contractor**

Official name: Panteia B.V.  
National registration number: 27199369  
Postal address: Postbus 7001  
Town: Zoetermeer  
NUTS code: NL Nederland  
Postal code: 2701 AA Zoetermeer

Country: Netherlands  
E-mail: [offertebureau@panteia.nl](mailto:offertebureau@panteia.nl)  
Telephone: +31 7932222628  
Internet address: <http://www.panteia.nl>  
The contractor is an SME: yes

**V.2.4. Information on value of the contract/lot**

Total value of the contract/lot: 600 000,00 EUR

**V.2.5. Information about subcontracting**

The contract is likely to be subcontracted Short description of the part of the contract to be subcontracted:

De opdracht is gewonnen door Panteia B.V. in combinatie met Dijksterhuis & van Baaren B.V. – er is hier geen sprake van onderdaanneming.

**Section V: Award of contract**

---

**Contract No:** 5

**Title:**

Perceel 3: Toegang tot de doelgroep

A contract/lot is awarded: no

**V.1. Information on non-award**

**The contract/lot is not awarded**

No tenders or requests to participate were received or all were rejected

**Section VI: Complementary information**

---

**VI.3. Additional information**

**VI.4. Procedures for review**

**VI.4.1. Review body**

Official name: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postal address: Prins Clauslaan 60

Town: Den Haag

Postal code: 2595 AJ

Country: Netherlands

E-mail: [voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl](mailto:voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl)

Telephone: +31 883622200

Internet address: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag>

**VI.4.2. Body responsible for mediation procedures**

Official name: De Commissie van Aanbestedingsexperts

Town: Den Haag

Country: Netherlands

Telephone: +31 073797480

**VI.4.3. Review procedure**

Precise information on deadline(s) for review procedures:

De opschortende termijn duurt twintig (20) kalenderdagen, met inachtneming van de Algemene termijnenwet. In deze termijn heeft u de mogelijkheid om rechtsmaatregelen te treffen tegen de Gunningsbeslissing. De opschortende termijn geldt als een fatale termijn. Na de opschortende termijn kunt u geen bezwaar meer maken tegen de Gunningsbeslissing omdat uw rechten dan zijn vervallen. Wij zijn dan vrij een Overeenkomst te sluiten. U leest meer over de opschortende termijn in artikel 2.127 van de Aanbestedingswet 2012.

**VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained**

Official name: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postal address: Prins Clauslaan 60

Town: Den Haag

Postal code: 2595 AJ

Country: Netherlands

E-mail: [voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl](mailto:voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl)

Telephone: +31 883622200

Internet address: <https://www.rechtspraak.nl/>

**VI.5. Date of dispatch of this notice**

21/02/2023