

**Netherlands-Utrecht: Customer satisfaction survey**

OJ S 204/2018 23/10/2018

**Contract notice****Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

**Section I: Contracting authority**

---

**I.1. Name and addresses**

Official name: NFU

National registration number: 40481193

Postal address: Oudlaan 4

Town: Utrecht

NUTS code: NL Nederland

Postal code: 3515 GA

Country: Netherlands

Contact person: Mirjam de Pater

E-mail: [mirjam@depaterconsultancy.nl](mailto:mirjam@depaterconsultancy.nl)

Telephone: +31 629014826

**Internet address(es):**Main address: <http://www.nfu.nl>Address of the buyer profile: <https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=102834>**I.1. Name and addresses**

Official name: Radboudumc

Town: Nijmegen

NUTS code: NL Nederland

Country: Netherlands

Contact person: Mirjam de Pater

E-mail: [mirjam@depaterconsultancy.nl](mailto:mirjam@depaterconsultancy.nl)

Telephone: +31 629014826

**Internet address(es):**Main address: <http://www.nfu.nl>Address of the buyer profile: <https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=102834>**I.1. Name and addresses**

Official name: Erasmus MC

Town: Rotterdam

NUTS code: NL Nederland

Country: Netherlands

Contact person: Mirjam de Pater

E-mail: [mirjam@depaterconsultancy.nl](mailto:mirjam@depaterconsultancy.nl)

Telephone: +31 629014826

**Internet address(es):**Main address: <http://www.nfu.nl>

Address of the buyer profile: <https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=102834>

**I.1. Name and addresses**

Official name: Amsterdam MC locatie VUmc

Town: Amsterdam

NUTS code: NL Nederland

Country: Netherlands

Contact person: Mirjam de Pater

E-mail: [mirjam@depaterconsultancy.nl](mailto:mirjam@depaterconsultancy.nl)

Telephone: +31 629014826

**Internet address(es):**

Main address: <http://www.nfu.nl>

Address of the buyer profile: <https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=102834>

**I.1. Name and addresses**

Official name: Amsterdam MC locatie AMC

Town: Amsterdam

NUTS code: NL Nederland

Country: Netherlands

Contact person: Mirjam de Pater

E-mail: [mirjam@depaterconsultancy.nl](mailto:mirjam@depaterconsultancy.nl)

Telephone: +31 629014826

**Internet address(es):**

Main address: <http://www.nfu.nl>

Address of the buyer profile: <https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=102834>

**I.1. Name and addresses**

Official name: Leids Universitair Medisch Centrum

Town: Leiden

NUTS code: NL Nederland

Country: Netherlands

Contact person: Mirjam de Pater

E-mail: [mirjam@depaterconsultancy.nl](mailto:mirjam@depaterconsultancy.nl)

Telephone: +31 629014826

**Internet address(es):**

Main address: <http://www.nfu.nl>

Address of the buyer profile: <https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=102834>

**I.1. Name and addresses**

Official name: Maastricht UMC+

Town: Maastricht

NUTS code: NL Nederland

Country: Netherlands

Contact person: Mirjam de Pater

E-mail: [mirjam@depaterconsultancy.nl](mailto:mirjam@depaterconsultancy.nl)

Telephone: +31 629014826

**Internet address(es):**

Main address: <http://www.nfu.nl>

Address of the buyer profile: <https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=102834>

#### **I.1. Name and addresses**

Official name: Universitair Medisch Centrum Groningen

Town: Groningen

NUTS code: NL Nederland

Country: Netherlands

Contact person: Mirjam de Pater

E-mail: [mirjam@depaterconsultancy.nl](mailto:mirjam@depaterconsultancy.nl)

Telephone: +31 629014826

##### **Internet address(es):**

Main address: <http://www.nfu.nl>

Address of the buyer profile: <https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=102834>

#### **I.1. Name and addresses**

Official name: Universitair Medisch Centrum Utrecht

Town: Utrecht

NUTS code: NL Nederland

Country: Netherlands

Contact person: Mirjam de Pater

E-mail: [mirjam@depaterconsultancy.nl](mailto:mirjam@depaterconsultancy.nl)

Telephone: +31 629014826

##### **Internet address(es):**

Main address: <http://www.nfu.nl>

Address of the buyer profile: <https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=102834>

#### **I.2. Information about joint procurement**

The contract involves joint procurement

#### **I.3. Communication**

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=102834>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

#### **I.4. Type of the contracting authority**

Body governed by public law

#### **I.5. Main activity**

Health

## **Section II: Object**

---

### **II.1. Scope of the procurement**

#### **II.1.1. Title**

Meting patiëntervaringen

#### **II.1.2.**

**Main CPV code**

79342311 Customer satisfaction survey

**II.1.3. Type of contract**

Services

**II.1.4. Short description**

Dit betreft een Europese aanbesteding voor de NFU en de umc's, waarbij NFU optreedt als penvoerder voor de umc's. De NFU en de umc's samen worden in deze aanbesteding verder aangeduid als Aanbestedende dienst.

Middels deze aanbesteding wenst de NFU te komen tot een langdurige overeenkomst met één opdrachtnemer die de meting van patiënt ervaringen gaat uitvoeren voor de NFU en de umc's, zodat zij input krijgen voor het vormgeven en verbeteren van de zorg, om uiteindelijk de beste ervaringen van zorg voor de patiënt te realiseren. De doelstellingen, randvoorwaarden, eisen en wensen zijn in deze aanbesteding verder uitgewerkt.

Aanbestedende dienst wenst per deelnemer een raamovereenkomst af te sluiten met één ondernemer voor vier jaar, met twee maal de mogelijkheid deze raamovereenkomst met twee jaar te verlengen.

**II.1.5. Estimated total value**

Value excluding VAT: 1 120 000,00 EUR

**II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: no

**II.2. Description****II.2.2. Additional CPV code(s)**

79342310 Customer survey services

**II.2.3. Place of performance**

NUTS code: NL Nederland

Main site or place of performance: Nederland

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

De aanbesteding betreft het uitvoeren van de meting van patiëntervaringen, inclusief analyses, dashboard en rapportages.

**II.2.5. Award criteria**

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

**II.2.6. Estimated value**

Value excluding VAT: 1 120 000,00 EUR

**II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system**

Start: 01/01/2019 End: 31/12/2022

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Eenzijdige verlenging is mogelijk met 2 x 2jaar

**II.2.10. Information about variants**

Variants will be accepted: no

**II.2.11.**

## **Information about options**

Options: yes

Description of options:

Eenzijdige verlenging is mogelijk met 2 x 2jaar.

Daarnaast worden mogelijk diensten en producten die naar de aard van dienst/product vallen binnen het bereik van de raamovereenkomst toegevoegd, zolang hierdoor geen wezenlijke wijziging van de opdracht ontstaat.

### **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**

Informatiebijeenkomst op 26 oktober zie planning

## **Section III: Legal, economic, financial and technical information**

---

### **III.1. Conditions for participation**

#### **III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers**

List and brief description of conditions:

Kerncompetentie 1: Ervaring met "multi client onderzoek"

Kerncompetentie 2: Ervaring met het doen van een grootschalig klant ervaringsonderzoek

Borging van kwaliteit en continuïteit

Kwaliteitscertificaat

Certificaten voor informatiebeveiliging

Inschrijving in Handelsregister

Voor meer informatie zie gunningsleidraad

#### **III.1.2. Economic and financial standing**

Selection criteria as stated in the procurement documents

#### **III.1.3. Technical and professional ability**

Selection criteria as stated in the procurement documents

### **III.2. Conditions related to the contract**

#### **III.2.2. Contract performance conditions**

Zie gunningsleidraad

## **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

Framework agreement with a single operator

In the case of framework agreements, provide justification for any duration exceeding 4 years:

Er wordt gekozen voor een relatief lange looptijd, zodat gedurende langere tijd op dezelfde wijze met dezelfde methodiek patiënt ervaringsonderzoeken worden gedaan, wat grote waarde heeft voor de NFU en de umc's. Immers, voor het onderzoeken van trends over meerdere jaren is het praktisch als gedurende langere tijd op dezelfde wijze gewerkt wordt (verder zie leidraad).

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

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

**IV.2. Administrative information**

**IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate**

Date: 30/11/2018 Local time: 10:00

**IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates**

**IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted**

Dutch

**IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender**

Tender must be valid until: 02/03/2019

**IV.2.7. Conditions for opening of tenders**

Date: 30/11/2018 Local time: 10:30

Place:

Arnhem

**Section VI: Complementary information**

---

**VI.1. Information about recurrence**

This is a recurrent procurement: no

**VI.3. Additional information**

**VI.4. Procedures for review**

**VI.4.1. Review body**

Official name: Rechtbank Den Haag

Postal address: Prins Clauslaan 60

Town: Den Haag

Postal code: 2595 AJ

Country: Netherlands

Telephone: +31 883622200

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

Official name: Rechtbank Den Haag

Postal address: Prins Clauslaan 60

Town: Den Haag

Postal code: 2595 AJ

Country: Netherlands

Telephone: +31 883622200

**VI.4.3. Review procedure**

Precise information on deadline(s) for review procedures:  
20 dagen

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

Official name: Rechtbank Den Haag  
Postal address: Prins Clauslaan 60  
Town: Den Haag  
Postal code: 2595 AJ  
Country: Netherlands  
Telephone: +31 883622200

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

19/10/2018