

## 200325-2026 - Mededinging

Duitsland – Diensten voor klantenonderzoek – Abschluss eines Vertrages zur Servicemessung  
Kunde bei der AOK Baden-Württemberg

OJ S 58/2026 24/03/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling  
Diensten

### 1. Koper

---

#### 1.1. Koper

Officiële naam: AOK Baden-Württemberg

E-mail: [berichtsstellervergabenaokbw@bw.aok.de](mailto:berichtsstellervergabenaokbw@bw.aok.de)

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling onder zeggenschap van een regionale overheid

Activiteit van de aanbestedende dienst: Gezondheid

### 2. Procedure

---

#### 2.1. Procedure

Titel: Abschluss eines Vertrages zur Servicemessung Kunde bei der AOK Baden-Württemberg

Beschrijving: Abschluss eines Vertrages zur Servicemessung Kunde bei der AOK Baden-Württemberg.

Identificatiecode van de procedure: cd456fcf-bc35-4c92-8d5b-0d27bcd553c

Interne identificatiecode: AOKBW-2026-4.05\_Servicemessung

Type procedure: Onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging / mededingingsprocedure met onderhandeling

De procedure wordt versneld: neen

##### 2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342310 Diensten voor klantenonderzoek

##### 2.1.2. Plaats van uitvoering

Postadres: Presselstraße 19

Stad: Stuttgart

Postcode: 70191

Onderverdeling land (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Land: Duitsland

##### 2.1.4. Algemene informatie

Aanvullende informatie: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YH0M9DZ#

**Rechtsgrondslag:**

Richtlijn 2014/24/EU

vgv -

##### 2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

### 5. Perceel

---

### 5.1. Perceel: LOT-0001

Titel: Abschluss eines Vertrages zur Servicemessung Kunde bei der AOK Baden-Württemberg  
Beschrijving: Die AOK beabsichtigt, eine Servicemessung Kunde auszuschreiben. Sie verfolgt damit das Ziel, Verbesserungspotentiale und Entwicklungen im Kundenservice und in der Kundenberatung zu erkennen, um sie zu optimieren. Gleichzeitig soll die Servicemessung auch einen Vergleich zu den Wettbewerbern ermöglichen. Ebenso soll die Kundenperspektive bei der Entwicklung und Optimierung von Produkten, Services und Prozessen systematisch berücksichtigt werden. Dafür ist der Aufbau einer Online Community von Versicherten vorgesehen.

Interne identificatiecode: AOKBW-2026-4.05\_Servicemessung

#### 5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342310 Diensten voor klantenonderzoek

#### 5.1.2. Plaats van uitvoering

Postadres: Presselstraße 19

Stad: Stuttgart

Postcode: 70191

Onderverdeling land (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Land: Duitsland

#### 5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 72 Maanden

#### 5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 1

Overige informatie over verlengingen: Der Vertrag beginnt ab dem 01.01.2027 mit einer Grundlaufzeit von 48 Monaten, mit der einmaligen Option einer Verlängerung um 24 Monate. Die maximale Vertragslaufzeit beträgt somit 72 Monate.

#### 5.1.6. Algemene informatie

##### Vorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Vereist in verzoek tot deelname

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

Deze aanbesteding is ook geschikt voor kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's): neen

#### 5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

#### 5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Inschrijving in een relevant beroepsregister

Beschrijving van het selectie criterium: Auszug Berufs-/Handelsregister nicht älter als 6 Monate

Criterium: Professionele risico-indemniteitsverzekering

Beschrijving van het selectie criterium: Nachweise einer bestehenden Berufs-/Betriebshaftpflichtversicherung nicht älter als 3 Monate.

Criterium: Gemiddelde jaarlijkse omzet

Beschrijving van het selectiecriteria: Einen durchschnittlichen Jahresumsatz von mindestens 4,0 Millionen Euro im Bereich der Marktforschung/Marktforschungsberatung in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren (2023,2024,2025).

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectiecriteria: Es müssen mindestens vier (4) Referenzprojekte aus den letzten drei (3) abgeschlossenen Jahren aufgeführt werden.

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (punten, exact): 35,00

Criterium: Andere economische of financiële eisen

Beschrijving van het selectiecriteria: Unternehmensvorstellung

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (punten, exact): 35,00

Criterium: Relevante onderwijs- en beroepskwalificaties

Beschrijving van het selectiecriteria: Personenskills

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (punten, exact): 30,00

Criterium: Certificaten van onafhankelijke instanties over kwaliteitsborgingsnormen

Beschrijving van het selectiecriteria: Bescheinigung über die Mitgliedschaft im Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e. V. ("ADM") oder in einem anderen Verband mit vergleichbarer Marktbedeutung und vergleichbaren Qualitätsanforderungen

**Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:**

Minimumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure moet worden uitgenodigd: 3

Maximumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure kan worden uitgenodigd: 3

De procedure verloopt in opeenvolgende fasen. In elke fase kunnen deelnemers afvallen

#### **5.1.11. Aanbestedingsstukken**

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Duits

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 20/04/2026 23:59:59 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.dtvp.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ/documents>

**Ad-hoccommunicatiekanaal:**

URL: <https://www.dtvp.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ>

#### **5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding**

**Voorwaarden voor indiening:**

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.dtvp.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Duits

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 27/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

**Informatie die na het verstrijken van de indieningstermijn kan worden aangevuld:**

Voor zover de afnemer dit toestaat, kunnen sommige ontbrekende documenten in verband met de inschrijver later worden ingediend.

Aanvullende informatie: Einige fehlende Unterlagen können von der Auftraggeberin nachgefordert werden.

**Voorwaarden van het contract:**

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Nog niet bekend

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

**5.1.15. Technieken**

**Raamovereenkomst:**

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 1

Rechtvaardiging voor de looptijd van de raamovereenkomst: Da die Leistungserbringung im Bereich Service-Messung - insbesondere Kundenbefragungen, Auswertungen, Trendanalysen und Reportings zur Kundenzufriedenheit - einen hohen Grad an methodischer Komplexität aufweist, ist ein längerer Vertragszeitraum erforderlich. Um belastbare, vergleichbare und aussagekräftige Ergebnisse über mehrere Erhebungszyklen hinweg sicherzustellen, braucht es eine langfristig stabile Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer.

**Informatie over het dynamische aankoopstelsel:**

Geen dynamisch aankoopstelsel

**5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie**

Organisatie voor beroepsprocedures: Bundeskartellamt

Informatie over de termijnen voor beroep: Die Vergabekammer leitet ein

Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein (§ 160 Abs. 1 GWB). Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Abs. 6 GWB durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften geltend macht. Dabei ist darzulegen, dass dem Unternehmen durch die behauptete Verletzung der Vergabevorschriften ein Schaden entstanden ist oder zu entstehen droht (§ 160 Abs. 2 GWB). Der Antrag ist unzulässig, soweit - der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber der Auftraggeberin nicht innerhalb einer Frist von zehn Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Abs. 2 GWB bleibt unberührt, - Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber der Auftraggeberin gerügt werden, - Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber der Auftraggeberin gerügt werden, - mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung der Auftraggeberin, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind (§ 160 Abs. 3 GWB).

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: AOK Baden-Württemberg

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: AOK Baden-Württemberg

## 8. Organisaties

---

### 8.1. ORG-0001

Officiële naam: AOK Baden-Württemberg

Registratienummer: DE168368778

Postadres: Presselstraße 19

Stad: Stuttgart

Postcode: 70191

Onderverdeling land (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Land: Duitsland

E-mail: [berichtsstellevergabenaokbw@bw.aok.de](mailto:berichtsstellevergabenaokbw@bw.aok.de)

Telefoon: +49 7116525-29002

#### **Rollen van deze organisatie:**

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

### 8.1. ORG-0002

Officiële naam: Bundeskartellamt

Registratienummer: t:0228-9499-0

Postadres: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Stad: Bonn

Postcode: 53113

Onderverdeling land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Duitsland

E-mail: [vk@bundeskartellamt.bund.de](mailto:vk@bundeskartellamt.bund.de)

Telefoon: +49 228-9499-0

#### **Rollen van deze organisatie:**

Organisatie voor beroepsprocedures

### 8.1. ORG-0003

Officiële naam: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registratienummer: 0204:994-DOEVD-83

Stad: Bonn

Postcode: 53119

Onderverdeling land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Duitsland

E-mail: [noreply.esender\\_hub@bescha.bund.de](mailto:noreply.esender_hub@bescha.bund.de)

Telefoon: +49228996100

#### **Rollen van deze organisatie:**

TED eSender

## Informatie over een aankondiging

---

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 364096f8-b50e-444d-9e88-daf9ef903f2e - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 23/03/2026 13:42:52 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd,  
West-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Duits

Publicatienummer aankondiging: 200325-2026

Nummer uitgave PB S: 58/2026

Datum van bekendmaking: 24/03/2026