



Marktconsultatie
Datacollectie en panelmanagement systeem

van de

Directie Onderzoek, Informatie en Statistiek
Gemeente Amsterdam

Datum: 19-12-2019
Auteur: M. Doorten, K. van der Lely, A. Limpens, B. Vos
Versie: 1.0
Kenmerk: Definitief

Inhoud

Inhoud	2
1. Inleiding	3
1.1. Algemeen	3
1.2. Doel van deze marktconsultatie	3
1.3. ICT	3
1.4. Huidige situatie	3
2. Wat nodig is	7
2.1. Kaders voor het systeem.....	7
3. Procedure Marktconsultatie.....	8
3.1. Keuze voor soort Marktconsultatie	8
3.2. Procedure Marktconsultatie	8
3.3. Planning marktconsultatie	8
3.4. Voorwaarden marktconsultatie	9
4. Vragen.....	10
4.1. Algemene bedrijfsinformatie	10
4.2. Vragen over de aangeboden oplossing.....	10
4.3. Vragen over de realisatie	10
4.4. Vragen over de Financiering en Exploitatie	10

Begrippenlijst

OIS	Onderzoek, Informatie & Statistiek, organisatorische eenheid van de gemeente Amsterdam
DCU	Data Collection Unit, afdeling van OIS

1. Inleiding

1.1. Algemeen

De Directie Onderzoek, Informatie en Statistiek (hierna: OIS) van de gemeente Amsterdam (hierna: de Gemeente), voert namens diverse opdrachtgevers onderzoek uit onder hoofdzakelijk Amsterdammers. Ten behoeve van deze onderzoeken worden online, telefonisch, schriftelijk, *face-to-face* en via panels gegevens verzameld. De verzamelde gegevens worden opgeslagen en verwerkt in een datacollectiesysteem. Het huidige systeem - de applicatie Data Collection Suite van Unicom Intelligence - is functioneel verouderd.

1.2. Doel van deze marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is om vast te stellen wat de huidige en toekomstige mogelijkheden van bestaande standaard datacollectiesystemen zijn en of deze aansluiten bij de werkwijze en ambitie van OIS.

Bijkomend doelen zijn:

- Welke mogelijkheden zijn er voor (geïntegreerde) volledige panel management functionaliteiten
- Welke mogelijkheden zijn er om andere organisatieonderdelen binnen de Gemeente een laagdrempelige en gebruiksvriendelijke datacollectie voorziening te bieden voor het opstellen en uitvoeren van eenvoudige enquête- of klantonderzoeken.

In hoofdstuk 5 van dit document zijn specifieke vragen opgenomen, de Gemeente nodigt marktpartijen uit om deze vragen te beantwoorden.

OIS kan de antwoorden uit deze marktconsultatie gebruiken bij het bepalen of en zo ja hoe zij de verwerving van een excellent datacollectie en (geïntegreerd) panel managementsysteem kan uitvoeren en tevens om haar programma van eisen verder aan te scherpen.

Deelname aan de marktconsultatie heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de vervolgactiviteiten. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van deze marktconsultatie.

1.3. ICT

Binnen de Gemeente is bepaald dat ICT-gerelateerde marktconsultaties, inkopen/aanbestedingen door de *Lead Buyer* ICT van de afdeling ICT worden uitgevoerd. Zij houden derhalve namens de Gemeente toezicht op deze marktconsultatie en een eventuele aanbesteding.

1.4. Huidige situatie

OIS maakt gebruik van de Data Collection Suite van Unicom Intelligence om op vijf verschillende manieren multi mode onderzoeken te doen, namelijk:

- online (CAWI)
- via panels
- telefonisch (CATI)
- face-to-face (CAPI en PAPI), en
- schriftelijk.

Deze onderzoeken worden uitgevoerd met één informatiesysteem. De basis van dit informatiesysteem is het datacollectiesysteem waar – provisorisch – een panelmanagement module aan is gekoppeld. Door deze provisorische koppeling werkt het informatiesysteem niet efficiënt. Zo is

het bijvoorbeeld nodig om eerst een export te maken van gegevens van panelleden om een steekproef te kunnen trekken uit het panelbestand.

OIS beheert een aantal panels waarvan ongeveer 10.000 Amsterdammers lid zijn, alle panels worden regelmatig voor onderzoek benaderd.

OIS voert ongeveer 150 onderzoeksprojecten per jaar uit waar veldwerkonderzoek bij gebruikt wordt. Bij de meeste van deze projecten gebruiken wij meerdere modi in hetzelfde project. Sommige van deze onderzoeksprojecten hebben meerdere tranches per jaar. In totaal nemen we ongeveer 150.000 vragenlijsten af, verdeeld over de verschillende projecten en modi. Op piekmomenten vullen 250 respondenten tegelijkertijd een vragenlijst in.

Bij alle veldwerkonderzoeken zijn de volgende actoren betrokken:

- DCU Programmeert en test vragenlijsten, maakt schriftelijke vragenlijsten op, uploadt steekproeven, beheert panels, monitort enquêteurs, houdt respons in de gaten, exporteert databestanden.
- Enquêteurs Nemen vragenlijsten telefonisch, op tablet of op papier af. Voeren schriftelijke vragenlijsten in (data entry).
- Onderzoekers Stellen vragenlijsten op en testen ze, houden respons in de gaten.
- Panelleden Zijn lid van een van onze panels, werken hun panelgegevens bij, vullen vragenlijsten in.
- Respondenten Vullen vragenlijsten in.
- Supervisors Monitoren en controleren enquêteurs.

In de volgende *use cases* is het volledige proces van dataverzameling voor veldwerkonderzoek beschreven:

UC 1 Vragenlijsten programmeren (alle methodes)	
Doel	Vragenlijsten opstellen met verschillende methodes
Korte beschrijving	DCU kan van eenvoudige tot zeer complexe vragenlijsten opstellen. Hoge mate van customizability. Vormgeving en functie is in grote mate aan te passen. Er is een ontwikkel-, test- en productieomgeving.
Actoren	DCU, onderzoekers
Uitvoeringsfrequentie	Dagelijks
Preconditie	geen

UC 2 Opstellen en verwerken van schriftelijke vragenlijsten	
Doel	Schriftelijke vragenlijsten opstellen en invoeren in een digitale omgeving.
Korte beschrijving	Aan de hand van een online vragenlijst kan makkelijk een schriftelijke vragenlijst gemaakt worden. Schriftelijke vragenlijst kan worden ingevoerd in een online omgeving, door te scannen of door data entry. Met of zonder authenticatie. Data kan geëxporteerd worden naar gangbare formaten.
Actoren	DCU, enquêteurs, onderzoekers, supervisors
Uitvoeringsfrequentie	Dagelijks
Preconditie	UC1

UC 3 Online onderzoek doen (CAWI)	
Doel	Online data verzamelen.
Korte beschrijving	Online data verzamelen via een online omgeving waar mensen webformulieren kunnen invullen. Dit kan met of zonder authenticatie. Mogelijkheid tot inladen van steekproefgegevens. Er is een test- en

	productieomgeving. Data kan geëxporteerd worden naar gangbare formaten.
Actoren	DCU, onderzoekers, respondenten
Uitvoeringsfrequentie	Dagelijks
Preconditie	UC1

UC 4 Panelonderzoek doen	
Doel	Online data verzamelen onder panelleden.
Korte beschrijving	Online onderzoek doen met panelmanagement en –gegevens. Met authenticatie. Mogelijkheid tot inladen van gegevens uit het panelmanagementsysteem. Er is een test- en productieomgeving. Data kan geëxporteerd worden naar gangbare formaten.
Actoren	DCU, onderzoekers, panelleden
Uitvoeringsfrequentie	Wekelijks
Preconditie	UC1

UC 5 Panelmanagement	
Doel	Het beheren van panels.
Korte beschrijving	Panelleden kunnen zich inschrijven, achtergrondgegevens aanpassen en uitschrijven. DCU kan van panelgegevens gebruikmaken voor het doen van panelonderzoeken. Het onderhouden van een panel (slapende panelleden uitschrijven, regelmatige updates van achtergrondgegevens e.d.) is mogelijk. Het is makkelijk om inzicht te krijgen in de samenstelling van de panels (obv achtergrondgegevens).
Actoren	DCU, onderzoekers, panelleden
Uitvoeringsfrequentie	Dagelijks
Preconditie	UC1 en UC4

UC 6 Telefonisch onderzoek doen (CATI)	
Doel	Telefonisch data verzamelen.
Korte beschrijving	Enquêteurs benaderen respondenten telefonisch, nemen vragenlijst af en voeren antwoorden in een online omgeving (data entry). Met authenticatie. Mogelijkheid tot inladen van steekproefgegevens (o.a. telefoonnummers). Er is een test- en productieomgeving. Data kan geëxporteerd worden naar gangbare formaten.
Actoren	DCU, enquêteurs, onderzoekers, respondenten
Uitvoeringsfrequentie	Dagelijks
Preconditie	UC1

UC 7 Face-to-face onderzoek doen (CAPI en PAPI)	
Doel	Face-to-face data verzamelen.
Korte beschrijving	Enquêteurs benaderen respondenten face-to-face, nemen vragenlijst af en voeren antwoorden in een online omgeving (data entry) of op papier. Met of zonder authenticatie.

	Bij CAPI: Mogelijkheid tot inladen van steekproefgegevens. Er is een test- en productieomgeving. Werkt op verschillende devices en formaat schermen. Data kan geëxporteerd worden naar gangbare formaten.
Actoren	DCU, enquêteurs, onderzoekers, respondenten, supervisors
Uitvoeringsfrequentie	Dagelijks
Preconditie	UC1

UC 8 Monitoren van enquêteurs (CATI en CAPI)	
Doel	Real-time inzicht in het functioneren van enquêteurs (telefonisch en face-to-face)
Korte beschrijving	DCU kan real-time in de gaten houden hoe enquêteurs presteren op het gebied van kwaliteit van de antwoorden en aantal geslaagde interviews. Per interview, per project en over projecten heen.
Actoren	DCU, enquêteurs, supervisors
Uitvoeringsfrequentie	Dagelijks
Preconditie	UC1, UC6 en UC7

UC 9 Monitoren respons (alle methodes)	
Doel	In de gaten houden van respons van verschillende projecten met verschillende methodes en hierop sturen.
Korte beschrijving	DCU kan van onderzoeksprojecten met verschillende methodes in de gaten houden wat de voortgang is en waar nodig bijsturen (quota instellen, behaalde groepen niet meer benaderen e.d.)
Actoren	DCU, onderzoekers, supervisors
Uitvoeringsfrequentie	Dagelijks
Preconditie	Alle behalve UC5

2. Wat nodig is

OIS, in het bijzonder DCU, is op zoek naar een (geïntegreerde) volledige oplossing compleet applicatielandschap voor dataverzameling.

Een datacollectie- en panel management systeem dient tenminste onderstaande eigenschappen te hebben:

1. Software waarmee DCU zelf van eenvoudige tot zeer complexe vragenlijsten kan maken, uitzetten, binnenhalen, verwerken en exporteren in gangbare dataformaten voor online, panel, schriftelijk, telefonisch en *face-to-face* veldwerk.
2. Software voor webbased vragenlijsten, die makkelijk om te zetten zijn naar papieren vragenlijsten en vice versa (scannen)
3. Software voor panelmanagement waarmee DCU panelleden regelmatig kan uitnodigen voor onderzoek op basis van selecties in achtergrondkenmerken. Panelleden moeten zelf hun gegevens kunnen inzien en aanpassen. In de oplossing moeten meerdere panels tegelijk ondergebracht kunnen worden inclusief de landingspagina, persoonlijke pagina's voor panelleden en achterkant met panelmanagement, gebruikersbeheer en dashboardfunctionaliteit.
4. Er moet een (1) integratie of (2) koppeling mogelijk zijn tussen het datacollectiesysteem en het panelmanagementsysteem.
5. Software om *face-to-face* interviewers te ondersteunen bij het afnemen van vragenlijsten.
6. Software om telefonische interviewers te ondersteunen bij het afnemen van vragenlijsten.
7. Software voor het monitoren van telefonische en *face-to-face* interviewers.
8. Software voor het monitoren van responsontwikkeling van verschillende projecten door de tijd heen.
9. Historische (ouder dan 1 jaar) data wordt in andere systemen gearchiveerd.

2.1. Kaders voor het systeem

Hieronder staan de kaders waaraan de informatiesystemen van de Gemeente dienen te voldoen:

- Het systeem dient te voldoen aan moderne web standaarden en –beveiliging;
- Het systeem moet functioneren op de ICT-Infrastructuur van de Gemeente;
- Het systeem moet functioneren op verschillende soorten apparatuur (PC, tablets, handhelds);
- Persoonsgegevens dienen goed beveiligd te zijn en alleen toegankelijk voor daartoe geautoriseerde personen;
- Indien het systeem uit meerdere componenten bestaat moeten deze zijn geïntegreerd.
- Het systeem dient te voldoen aan de huidige en toekomstige privacy- en informatiebeveiligingseisen zoals bijvoorbeeld opgenomen in de AVG en BIO.
- De Gemeente verwerft met voorkeur standaard – Software as a Service - informatiesystemen waar geen maatwerk (d.w.z. programmeren van broncode) aan hoeft te worden verricht.
- De Gemeente wil met voorkeur haar inspanningen t.a.v. het technisch- en applicatiebeheer beperken en laten uitvoeren door haar leverancier uitbesteden.

3. Procedure Marktconsultatie

3.1. Keuze voor soort Marktconsultatie

De Gemeente kiest er voor om een Open Marktconsultatie te organiseren. Alle geïnteresseerde deelnemers worden uitgenodigd een reactie te geven. Hiermee verkleint de aanbestedende dienst de kans dat er potentiële oplossingen voor de behoefte van de aanbestedende dienst of andere informatie verloren gaat. Een open consultatie vindt vaak plaats na een algemene oproep via TenderNed.

3.2. Procedure Marktconsultatie

De procedure is als volgt:

1. Publicatie van de Open Marktconsultatie via TenderNed op donderdag 19 december 2019.
2. Marktpartijen die de marktconsultatiedocumenten hebben ontvangen, kunnen tot uiterlijk dinsdag 07-01-2020 schriftelijk vragen stellen ver de marktconsultatie. De vragen dienen te worden gesteld via de TenderNed vraagmodule.
De Gemeente heeft in deze marktconsultatie naar haar mening voldoende informatie verstrekt over de bestaande en gewenste situatie. Daar waar een marktpartij toch van mening is onvoldoende informatie te hebben ontvangen dan dient u deze informatie aan te vullen op basis van uw kennis en ervaring.
3. De Gemeente zal de ontvangen vragen en de betreffende antwoorden in een Nota van Inlichtingen publiceren op TenderNed op vrijdag 10-01-2020.
4. Maximaal drie marktpartijen die gereageerd hebben worden in de gelegenheid gesteld de antwoorden die schriftelijk zijn ingediend toe te lichten en tevens een demonstratie van hun oplossing te geven. De Gemeente heeft tevens de mogelijkheid nadere vragen te stellen over de gegeven antwoorden.
De Gemeente bepaald welke drie marktpartijen zij hiervoor uitnodigt.
De gesprekken zullen 1 op 1 zijn (bilateraal). De Gemeente hecht er veel waarde aan dat de toelichting wordt gegeven door materiedeskundigen die zowel het systeem als het werkveld goed kennen.
5. De reacties op en de algehele resultaten van de marktconsultatie worden vastgelegd in een geabstraheerd en geanonimiseerd marktconsultatieverslag. Dit marktconsultatieverslag zal gepubliceerd worden via TenderNed.

3.3. Planning marktconsultatie

Activiteit	Planning
Publicatie Marktconsultatie:	19 december 2019
Indienen vragen door Marktpartijen tot	7 januari 2020 14:00 uur
Beantwoorden vragen van Marktpartijen	10 januari 2020
Sluitingsdatum marktconsultatie	20 januari 2020
Selectie partijen die een presentatie mogen geven	27 januari 2020
Presentaties geselecteerde Marktpartijen	30 januari, 3 en 6 februari 2020
Publicatie marktconsultatieverslag	17 februari 2020

Bovenstaande planning is indicatief, marktpartijen kunnen hieraan geen rechten ontleen. De Gemeente behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen of de marktconsultatie te staken.

3.4. Voorwaarden marktconsultatie

Er kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie. Dit geldt zowel voor de Gemeente als voor de marktpartij.

De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van een mogelijke aanbesteding. De Gemeente behandelt de door marktpartijen verstrekte informatie vertrouwelijk.

Door deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie door de Gemeente mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) het vervolgtraject. Tevens verklaart de deelnemende marktpartij akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden en de vragen waarheidsgetrouw te hebben beantwoord.

4. Vragen

4.1. Algemene bedrijfsinformatie

1. Graag ontvangen wij informatie over uw organisatie waarbij minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen:
 - a. Naam van de organisatie;
 - b. Contactgegevens (naam, e-mail en telefoonnummer).
2. Hoe onderscheidt uw onderneming zich in de markt?
3. Hoe ziet u de toekomst van dataverzameling voor u en welke ontwikkelingen/innovaties acht u relevant voor de komende periode van vijf jaar?
4. Heeft u nog aanvullingen of opmerkingen die niet uit de gestelde vragen naar voren zijn gekomen?

4.2. Vragen over de aangeboden oplossing

5. Welke oplossingen biedt uw systeem voor de in dit document opgenomen informatie?
6. Biedt u een geïntegreerde oplossing - datacollectie en panelmanagement functionaliteit - om aan de werkwijze en ambitie van het OIS te voldoen? Of biedt u een andere – niet geïntegreerde oplossing aan? Maakt u in uw oplossing gebruik van door derden te leveren functionaliteit(en)
7. Kunt u toelichten in hoeverre uw informatiesysteem flexibel en modulair is?
8. Welke functionele en non-functionele eigenschappen op hoofdlijnen zou een datacollectie en panelmanagement systeem tenminste moeten hebben om te voldoen aan de werkwijze en ambitie van OIS?
9. In hoeverre is het gebruik van Open Source componenten mogelijk?

4.3. Vragen over de realisatie

10. Wat verwacht u van een opdrachtgever bij het implementeren van een datacollectie- en panelmanagementsysteem?
11. Wat is de doorlooptijd en fasering van de implementatie van een datacollectie- en panelmanagementsysteem met een data koppeling naar twee interne systemen?
12. Welke risico's en maatregelen voorziet u tijdens de implementatie, onder andere betreffende beveiliging en privacy?

4.4. Vragen over de Financiering en Exploitatie

13. Welke prijsmodellen voor gebruik van het datacollectie- en panelmanagementsysteem zijn er mogelijk. Welk model acht u – gegeven de geschetste situatie – het meest voordelig voor de Gemeente?
In het prijsmodel dienen alle kosten – m.u.v. implementatiekosten - te zijn opgenomen.
14. Hoe hoog raamt u de implementatiekosten op basis van de informatie in dit document?