

Nota van Inlichtingen surveytool UTP 8000425

Vraag 1

Recente voorbeelden

In het Marktconsultatiedocument worden drie recente voorbeelden van internetconsultaties genoemd. De links naar de eerste twee leveren echter geen resultaat; wél de derde, 'Effecten van de coronamaatregelen'. Is het mogelijk van de twee andere voorbeelden de vragenlijst en de rapportage in te zien?

Antwoord 1

Er worden vier voorbeelden genoemd, waarvan de uitkomsten zijn gepubliceerd. Onderstaand treft u drie voorbeelden aan voorzien van een werkende hyperlink:

Schulden (SZW, 2018): <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-902354>; p. 13

Regeldruk (EZK, 2018): <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-860202.pdf>

Arbeidsmarkt zorg (VWS, 2019): <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-874756.pdf>

Van de consultatie Schulden is alleen een korte beschrijving beschikbaar op pag. 13 van het eindverslag van het programma Schulden van de commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Van de overige consultaties zijn de resultaten openbaar beschikbaar, waarbij ook inzicht wordt geboden in de opzet van de consultatie.

Vooralsnog zijn de voorbeelden ter illustratie en inspiratie. Belangrijker zijn de in bijlage 2 opgenomen doelen. De tool is bedoeld om relatief grote groepen gericht vragen voor te leggen en deze vervolgens gemakkelijk te kunnen analyseren. We vernemen graag van de geconsulteerde partijen wat mogelijkheden hiervoor zijn.

Vraag 2

Karakteristieken

Wij zouden graag over meer details beschikken over de internetconsultaties zoals in het verleden uitgevoerd en eventuele nieuwe wensen voor de toekomst.

Details over internetconsultaties treft u aan in de verslagen (zie antwoord vraag 1). De wens is om zowel het uitzetten van dit type vragenlijsten, als de analyse en presentatie van de binnengekomen respons, volledig te digitaliseren met een gebruiksvriendelijke tool.

In deze vraag onderscheiden wij de volgende thema's:

2.1 Doelgroepen en participanten

Zijn de bevestigingen – zoals in het voorbeeld over de coronamaatregelen – altijd niet-anoniem? Of worden er ook anonieme bevestigingen uitgezet? Is de website van de Tweede Kamer het enige platform voor de 'oproep voor reacties van bepaalde maatschappelijke doelgroepen'? Worden doelgroepen ook langs andere weg benaderd? Wordt er gewerkt met vaste panels? Worden email en andere middelen ingezet om (potentiële) deelnemers te benaderen? Is papier nog een formaat dat zinvol kan zijn voor bepaalde consultaties?

Antwoord 2.1

- Bevestigingen kunnen zowel anoniem als niet-anoniem worden uitgezet
- De website van de Tweede Kamer zien we als centrale platform voor de toegang tot de enquête. Communicatie kan aanvullend ook op andere wijze plaatsvinden, maar is niet primair de taal van de geconsulteerde partij.
- Er wordt niet gewerkt met vaste panels omdat niet bij voorbaat duidelijk is dat dit van toegevoegde waarde zal zijn; onderzoeken zijn divers en potentieel gericht op uiteenlopende doelgroepen.
- Papier is geen optie.

2.2 Volume en termijn

Hoeveel consultaties/vragenlijsten worden er per jaar ongeveer uitgevoerd en ingevuld door respondenten geretourneerd? Onder hoeveel deelnemers wordt de bevestiging uitgezet(aantal uitnodigingen voor deelname)? Zijn er langlopende onderzoeken of periodiek terugkerende onderzoeken?

Antwoord 2.2

- Het gaat voor de Tweede Kamer in eerste instantie om een pilot van een jaar met als doel om ervaring op te doen met het digitaal consulteren van relatief grote groepen mensen.
- Bij voorbaat is het aantal onderzoeken niet te voorspellen, maar voor de pilot is het redelijk om uit te gaan van maximaal 3 per jaar.

- Het onderzoek kan specifiek worden uitgezet, maar meestal is er sprake van een open oproep waarbij de respons vooraf lastig in te schatten is. In verreweg de meeste gevallen is het aannemelijk om uit te gaan van een respons die ligt tussen de 100 en 10.000.

2.3 Vragenlijsten

In het voorbeeld 'Effecten van de coronamaatregelen' is sprake van slechts twee open vragen (plus enkele vragen over sector en branche). Welke variatie bestaat er in gehanteerde vraagtypen?

Wordt er ook gebruik gemaakt van geschaalde vragen, meerkeuzevragen, ja/nee-vragen en dergelijke?

Zijn er speciale wensen voor gebruik van multimedia in vragen?

Wordt er gebruik gemaakt van een vragenbibliotheek voor het samenstellen van nieuwe vragenlijsten?

Antwoord 2.3

- We gaan op voorhand uit van een maximale flexibiliteit in het type vragen. Daarbij horen ook de genoemde soorten vragen als met een antwoordschaal, meerkeuze en ja/nee. Achterliggend doel is om een grote groep te consulteren over een bepaald onderwerp en de Tweede Kamer te informeren over hoe er (eventueel door verschillende groepen) tegenaan wordt gekeken.
- Gebruik van multimedia is vooralsnog niet voorzien, maar als daar in de loop van de pilot vraag naar blijkt gaan we daar opnieuw het gesprek over aan.
- Er is geen vragenbibliotheek.

2.4 Rapportage

Is geautomatiseerde rapportage wenselijk (bijvoorbeeld bij meer kwalitatieve bevragingen)? Of wordt rapportage altijd 'handmatig' opgesteld aan de hand van de resultaten die als ruwe data worden opgeleverd?

Speelt statistische analyse een rol in de rapportage? Dient de survey tool daarvoor voorzieningen te bieden? Is een koppeling met statistische software wenselijk?

Is de (geautomatiseerde) creatie van samengestelde en vergelijkende rapportage (over en tussen verschillende bevragingen) van belang?

Antwoord 2.4

- De gewenste manier van oplevering is zodanig dat de data makkelijk te analyseren is (bijvoorbeeld in Excel of iets dergelijks). In het geval van meer kwalitatieve data (open tekstvelden) gaan we uit van het leveren van een handzaam bestand (respons netjes onder elkaar in een afgesproken structuur.)
- Koppeling aan statistische software is niet nodig, maar misschien wel mogelijk. Dit is aan de aanbieder.
- Als er meer verbanden gelegd kunnen worden tussen verschillende bevragingen zou dit een goede meerwaarde bieden.

2.5 Gebruikers

Hoeveel gebruikers, zowel bij de Dienst Analyses en Onderzoek als bij de Kamercommissies, zijn er voorzien om van de surveytool gebruik te maken?

Antwoord 2.5

De surveytool zal in veel gevallen niet tegelijkertijd worden gebruikt door alle Kamercommissies. Er kan uit worden gegaan van een minimum aantal van 3 licenties met een uitloop naar 6.

Voorwaarde hierbij is dat een licentie door verschillende personen kan worden gebruikt (i.e. niet persoonsgebonden).

2.6 Integratie

Dient de surveytool geïntegreerd te worden in andere omgevingen, met koppelingen van of naar administratieve systemen, archiefapplicaties, BI omgevingen, statistische software, etc.?

Antwoord 2.6

Er dient een koppeling te zijn naar in ieder geval Excel en Word. Koppelingen met andere applicaties en/of systemen zijn op dit moment minder relevant.

Vraag 3

ICT

Volstaat een cloud oplossing voor de surveytool of is, met het oog op gegevensbeveiliging, een on-premise serverinstallatie wenselijk?

Antwoord 3

De Tweede Kamer laat het over aan de leverancier om met een van de twee oplossingen te komen.

Vraag 4

Wie is jullie doelgroep? / Wie willen jullie interviewen?

Antwoord 4

De doelgroep is vaak heel breed en is niet van te voren te definiëren: het kan zowel om de input van burgers gaan als van experts of belangenverenigingen.

Vraag 5

Hoeveel interne medewerkers moeten hiermee kunnen werken?

Antwoord 5

Zie antwoord op vraag 2.5

Vraag 6

Hebben jullie al eerder met enquêtes gewerkt?

Antwoord 6

Ja, tijdens de genoemde internet consultaties zoals genoemd in het uitvraag document (zie ook antwoord op vraag 1).

Vraag 7

Wat was de response rate van de afgelopen jaren?

Antwoord 7

Doorgaans is er geen sprake van een response-rate in de zin dat het een open oproep is (zonder specifieke aanschrijving).

Vraag 8

Wat hopen jullie te bereiken met de uitvraag?

Antwoord 8

Inzicht in de mogelijkheden van een survey tool, welke tools er überhaupt op de markt aanwezig zijn en inzicht in de kosten.

Vraag 9

Is er al eens een gelijk initiatief gestart? Zo ja wat waren de resultaten?

Antwoord 9

Nee, een gelijk initiatief is niet al eerder gestart.

Vraag 10

Hoe willen jullie externe gebruikers benaderen?

Antwoord 10

Doorgaans zetten we hiervoor de gebruikelijke communicatiekanalen van de Tweede Kamer in (website, social media).

Vraag 11

Moet de applicatie werkend zijn op de website? Of willen jullie een survey link?

Antwoord 11

De Tweede Kamer zou graag van leveranciers nadere uitleg willen ontvangen wat de voor- en nadelen zijn van de twee verschillende opties.

Vraag 12

Hoeveel mensen zullen de tool gebruiken? Regelmatig veranderende enquêtes? Standaard enquêtes?

Antwoord 12

Zie het antwoord op vraag 2.5 en vraag 5 v.w.b. het aantal gebruikers. In eerste instantie betreft het standaard enquêtes die qua aantal vragen wel uiteen kunnen lopen dan wel qua antwoord (i.e. open antwoorden, meerkeuze antwoorden).

Vraag 13

Waar bewaren jullie de data? Bijvoorbeeld in een CRM systeem, een "Data lake" of in de surveytool zelf?

Antwoord 13

De Tweede Kamer zou graag meer informatie willen van de leveranciers over de voor-en nadelen van data opslag in de survey tool zelf ten opzichte van opslag binnen de Tweede Kamer.

Vraag 14

Zouden jullie vraag 2b anders willen formuleren?

Antwoord 14

Nee. Het is ons onduidelijk wat hier anders aan geformuleerd zou moeten worden.

Vraag 15

Is er behoefte aan een Role-Based dashboard? Moet daar ook data worden bijgehouden?

Antwoord 15

Nee, hier is geen behoefte aan.

Vraag 16

Kunt u aangeven wat de scope van deze survey tool is? Hoeveel projecten verwacht u per jaar? En wat is voor u een 'groot project' (aantal vragen/respondenten)?

Antwoord 16

Zie antwoord op vraag 2.2.

Vraag 17

Voor de marktconsultatie kunnen we de vragen van bijlage 1 beantwoorden. Heeft u richtlijnen over de hoeveelheid informatie en lengte van de antwoorden?

Antwoord 17

We gaan uit van beknopte antwoorden, maximaal twee A4'tjes, lettertype Verdana, lettergrootte 9. Als dit te weinig is bestaat de mogelijkheid om in een bijlage nog nadere relevante informatie mee te sturen.

Vraag 18

Wenst de Dienst Analyses en Onderzoek een oplossing die als SaaS dienst wordt afgenomen of hosting in een eigen data center (on-premise)?

Antwoord 18

Zie antwoord op vraag 3.

Vraag 19

Hoeveel verschillende soorten vragenlijsten verwacht u op basis van benadering per jaar op te stellen?

Antwoord 19

Zie antwoord op vraag 2.2

Vraag 20

Hoeveel vragenlijsten verwacht u op basis van benadering per jaar te versturen?

Antwoord 20

Zie antwoord op vraag 2.2

Vraag 21

Hoeveel ingevulde reacties (gedeeltelijk of volledig) verwacht u op basis van benadering op jaarbasis te ontvangen?

Antwoord 21

Dat kunnen wij op voorhand niet zeggen. Zie antwoord op vraag 2.2

Vraag 22

Personen buiten de Tweede kamer moeten toegang hebben tot de vragenlijst middels een link op de website; is dat de enige wijze van toegang tot de vragenlijst, of wenst de tweede kamer nog andere wijze van verspreiding van de vragenlijsten?

Antwoord 22

Nee, er is geen behoefte aan een andere wijze van verspreiding van de vragenlijsten.

Vraag 23

Welke beveiliging certificaten worden gevraagd?

Antwoord 23

De Tweede Kamer wil graag weten waar de gegevens worden opgeslagen en hoe de toegang tot gegevens wordt beveiligd. Hierbij is in ieder geval een 2 factor authenticatie vereist.

Verder is het wenselijk dat er een omgeving wordt ingericht op een aparte server, zodat er nooit fouten kunnen worden gemaakt waarbij derden toegang tot de gegevens zouden kunnen krijgen.

Bij voorkeur wordt de data versleuteld opgeslagen. Daarnaast wil de Tweede Kamer weten hoe het beheer is geregeld en wie er vanuit de leverancier toegang heeft tot de omgeving en hoe de certificaten worden beheerd.

Vraag 24

Welke certificeringen worden bedoeld met betrekking tot toegang tot en bewaren van data?

Antwoord 24

Zie antwoord op vraag 23

Vraag 25

Hoe lang moet de data bewaard worden?

Antwoord 25

In het kader van de AVG dienen de resultaten zonder persoonsgegevens permanent bewaard te worden. Voor de ruwe data is zes maanden ruim voldoende.