

## Nota van Inlichtingen Europese aanbesteding 'Klanttevredenheidsonderzoek'

Datum: 26 oktober 2020

In deze nota van inlichtingen geeft de aanbestedende dienst antwoord op de in het kader van de hierboven genoemde Europese aanbesteding gestelde vragen en geplaatste opmerkingen. Deze nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van het aanbestedingsdocument (met referentie: IUC nummer 202006081).

Vragen Aanbestedingsdocument en bijlagen

| Vraag | N.a.v. het aanbestedingsdocument                     | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Algemeen                                             | Hoe worden de klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd? Klopt het dat de klanttevredenheidsonderzoeken gedaan kunnen worden door een callcenter?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | De klanttevredenheidsonderzoeken worden zowel online (uitnodiging per mail) als telefonisch uitgevoerd. Wanneer de respons bij de online enquête achterblijft, dienen relaties na gebeld te worden. Het is aan de Inschrijver dit goed te organiseren. |
| 2.    | Bewijslast bij Financiële en economische draagkracht | <p>Bij artikel 4.3.1 Financiële en economische draagkracht geeft u aan dat Inschrijver de volgende bewijsmiddelen na verzoek dient te verstrekken:</p> <p>a; passende bankverklaringen of een bewijs van verzekering tegen beroepsrisico's, of</p> <p>b. overlegging van jaarrekeningen of uittreksels uit de jaarrekening, indien de wetgeving van het land waar de ondernemer is gevestigd publicatie van jaarrekeningen voorschrijft, of</p> <p>c. een verklaring betreffende de totale omzet en de omzet van de bedrijfsactiviteit die het voorwerp van de overheidsopdracht is, over ten hoogste de laatste drie beschikbare boekjaren, afhankelijk van de oprichtingsdatum van de onderneming of van de datum waarop de ondernemer met zijn bedrijvigheid is begonnen, voor zover de betrokken omzetcijfers beschikbaar zijn.</p> <p>Doordat er gebruik wordt gemaakt van het woord 'of' tussen a, b en c zou Inschrijver uitsluitend (om zijn Financiële en economische draagkracht te bewijzen) kunnen volstaan met het aanleveren van een bewijs van verzekering tegen beroepsrisico's.</p> | Deze aanname is correct. U mag bepalen welk bewijs u indient om uw financiële en economische draagkracht aan te tonen.                                                                                                                                 |

| <b>Vraag</b> | <b>N.a.v. het aanbestedingsdocument</b>           | <b>Vraag</b>                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Antwoord</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              |                                                   | Is deze aanname correct? Of dient het woord 'of' vervangen te worden door het woord 'en'?                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>3.</b>    | 4.3.2 Referentiegegevens (technische bekwaamheid) | Is er een format beschikbaar om de technische bekwaamheid aan te tonen? Of dient deze gegevens op een eigen format ingevuld te worden?                                                                                                            | Indien de gunning bekend is, zal aan de gegunde Inschrijver worden verzocht om de bewijsmiddelen in te dienen. De bewijsmiddelen dient u niet bij de inschrijving te voegen maar pas na verzoek van de Aanbestedende dienst te verstrekken. De wijze van aanleveren van bewijsmiddelen is vormvrij.                                  |
| <b>4.</b>    | 4.3.3 Kwaliteitszorg (technische bekwaamheid)     | Inschrijver vraagt zich of bij artikel 4.3.3 Kwaliteitszorg (technische bekwaamheid) kan worden volstaan met een ISO 9001 certificaat? ISO 9001 betreft een certificering van het kwaliteitsmanagementsysteem.                                    | Een ISO 9001 certificaat voor het kwaliteitsmanagementsysteem volstaat.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>5.</b>    | Bijlage 2 Prijzen en tarieven                     | U vraagt uurtarieven voor meerdere functies. Is er per functie een bandbreedte beschikbaar?                                                                                                                                                       | Er zijn geen bandbreedtes voor de uurtarieven beschikbaar.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>6.</b>    | 2.1 Beschrijving en doel van de opdracht          | Bij de Beschrijving en doel van de opdracht wordt aangegeven: Voor het aanleveren van klantgegevens is het wenselijk dat de Opdrachtnemer met verschillende bestandsformaten en aanleverbestanden kan werken. Om welke bestandsformaten gaat het? | Momenteel worden klantgegevens via Excel aangeleverd. Het is wenselijk als er ook gewerkt kan worden met .SAV bestanden (SPSS) of met SAS7BDAT bestanden (SAS).                                                                                                                                                                      |
| <b>7.</b>    | aanbestedingsdocument, paragraaf 1.2              | Wie is/zijn de huidige contractant(-en)?                                                                                                                                                                                                          | De huidige contractant is Blauw Research.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>8.</b>    | aanbestedingsdocument, paragraaf 1.2              | Via andere (kwalitatieve) onderzoeksmethodes vormgeven'. Hoort dat ook bij deze aanbesteding? Kunt u een voorbeeld geven?                                                                                                                         | De Aanbestedende dienst vraagt Inschrijvers kwalitatieve methodes te noemen die door Inschrijver passend worden geacht en door Inschrijver kunnen worden uitgevoerd. Een voorbeeld dat in het Aanbestedingsdocument ook gegeven wordt is een focusgroep. Deze methodes hoeven overigens niet opgenomen te worden in het prijzenblad. |
| <b>9.</b>    | aanbestedingsdocument, paragraaf 1.2, pag 9       | 'Kunt u iets zeggen over de responsrange bij de drie verschillende groepen onderzoeken?                                                                                                                                                           | KTO algemeen: bij online vragenlijstonderzoek is de respons gemiddeld zo'n 15%, variërend tussen de 5% en 50%. Hoge percentages worden alleen gehaald wanneer er telefonisch wordt na gebeld.                                                                                                                                        |

| Vraag | N.a.v. het aanbestedingsdocument             | Vraag                                                                                                                                                                                                           | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                              |                                                                                                                                                                                                                 | KTO Internationaal: bij de onderdelen die telefonisch uitgevoerd worden is het responspercentage tussen de 40% en 50%.<br>KTO DG BEB Effectmeting: respons varieert van 40% tot 50%. Hogere percentages worden alleen gehaald wanneer er telefonisch wordt na gebeld.                                                                                                                                                                                                                    |
| 10.   | aanbestedingsdocument, paragraaf 1.2, pag 9  | De kto's bij KTO Internationaal hebben een doorlopend karakter. Met welke frequentie worden steekproeven aangeleverd? Hoeveel meetweken zijn er per jaar?                                                       | Voor 2 KTO's Internationaal wordt er elke week aangeleverd. De overige KTO's Internationaal een keer per maand. Ook in de vakantieperiode wordt er voor alle KTO's Internationaal doorgemeten.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 11.   | aanbestedingsdocument, paragraaf 1.2, pag 9  | Tot de doelgroep horen klanten die contact hebben gehad met een medewerker. Op welke manieren kan dat contact plaatsvinden? Gaat het alleen om 1e lijns dienstverlening?                                        | Voor de meeste KTO's geldt dat de klanten die benaderd worden, een dienst hebben afgenomen (zoals het aanvragen van subsidie) bij RVO. Dit kan zowel uitgebreid contact zijn of bijvoorbeeld het gebruiken van de website van RVO om een aanvraag in te dienen. Daarnaast legt de Aanbestedende dienst bij enkele KTO's de vragenlijst voor aan klanten die alleen een 1e lijns klantcontact medewerker hebben gesproken, maar dit is het geval bij slechts een klein deel van de KTO's. |
| 12.   | aanbestedingsdocument, paragraaf 1.2, pag 10 | De steekproef moet worden ontdebeld. Bevatten de steekproeven een uniek kenmerk waarmee deze ontdebelling kan plaatsvinden? Zo ja, wat voor kenmerk is dat?                                                     | Ontdebelling zal voornamelijk plaatsvinden op e-mailadres of telefoonnummer van de klant. In sommige gevallen kan ook ontdebeld worden op naam of KVK-nummer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 13.   | aanbestedingsdocument, paragraaf 1.2, pag 10 | RVO wil de mogelijkheid hebben om het KTO te stroomlijn met interne proces, bijvoorbeeld integratie met een updatemail. Gebeurt dat in het huidige KTO ook al? Kunt u een beschrijving geven van de integratie? | Dit heeft de Aanbestedende dienst nog niet toegepast, maar mogelijk wil RVO dit wel gaan toepassen. Aangezien we verwachten dat deze verzoeken in de toekomst vaker zullen komen willen we dat Inschrijvers hier soepel mee om kunnen gaan. Een voorbeeld hiervan is dat RVO van plan is om een nieuwsbrief te sturen naar alle klanten en dat hierin ook een link kan worden toegevoegd om deel te nemen aan een KTO.                                                                   |
| 14.   | aanbestedingsdocument, paragraaf 1.2, pag 11 | Het kan voorkomen dat RVO vraagt om aanvullende informatie toe te voegen aan de rapportage. Om wat voor soort informatie gaat het? Moet dit op respondentniveau worden gekoppeld?                               | De aanbestedende dienst haalt naast gegevens uit klanttevredenheidsonderzoeken ook klantinformatie uit andere onderzoeken. Bijvoorbeeld hoe klanten bij RVO terecht zijn gekomen. Deze informatie zou naar de Inschrijver opgestuurd kunnen worden om een rapportage op te stellen waarin zowel de                                                                                                                                                                                       |

| <b>Vraag</b> | <b>N.a.v. het aanbestedingsdocument</b>      | <b>Vraag</b>                                                                                                                                                               | <b>Antwoord</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              |                                              |                                                                                                                                                                            | klanttevredenheidsresultaten met de andere klantinformatie worden opgenomen. Wanneer klanten toestemming hebben gegeven om uit de anonimiteit te treden, zou koppeling op respondent niveau mogelijk gevraagd kunnen worden.<br>Zie ook antwoord vraag 26.                                                                                                                                         |
| <b>15.</b>   | aanbestedingsdocument, paragraaf 3.1, pag 13 | Het team moet bestaan uit personen die de Engelse taal goed beheersen. Met wie moeten teamleden in het Engels communiceren? Alleen respondenten of ook andere betrokkenen? | Het gaat hierbij om het formuleren van enquêtevragen in het Engels en het telefonisch afnemen van enquêtes met Engels sprekende respondenten.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>16.</b>   | aanbestedingsdocument, paragraaf 3.3, pag 14 | Gevraagd wordt om het met RVO delen van opnames van de telefonische enquêtes. Met welk doel gebeurt dit?                                                                   | Uit de geschreven rapportages is soms moeilijk op te maken wat een respondent nu precies bedoelt. Met het beluisteren van de opnames hoort de Aanbestedende dienst wat de klant precies zegt en dus bedoelt. Ook wordt het beluisteren van opnames gebruikt voor interne leerdoeleinden.                                                                                                           |
| <b>17.</b>   | aanbestedingsdocument, paragraaf 5.2, pag 22 | De plannings dienen - naast volledig en haalbaar - ook acceptabel te zijn. Wat wordt hiermee bedoeld?                                                                      | Volledigheid: zijn alle werkzaamheden benoemd, bijvoorbeeld ook werkzaamheden waarbij RVO wordt betrokken.<br><br>Haalbaarheid: hoe is de planning tussen start en oplevering opgesteld en is dit voor beide partijen haalbaar.<br><br>Acceptabel: Kan de Aanbestedende dienst zich vinden in deze planning, bijvoorbeeld of die o.a. voldoet aan de gestelde wensen in het Aanbestedingsdocument. |
| <b>18.</b>   | bijlage 6 gestandaardiseerde vragenlijst     | Vraag 4a1. verwijst naar een eerder gegeven rapportcijfer. Waar, hoe en op welk moment heeft de respondent dat rapportcijfer gegeven?                                      | In de uitnodigingsmail wordt de relatie gevraagd de dienstverlening met een rapportcijfer te beoordelen. Vervolgens wordt de relatie/respondent doorgelinkt naar de achterliggende vragenlijst.                                                                                                                                                                                                    |
| <b>19.</b>   | Bijlage 11. Details en Responsaantallen      | Klopt de aanname dat alle deelnemers aan de betreffende instrumenten worden uitgenodigd voor het KTO?                                                                      | Nee, dit is niet juist. Bij grote aantallen deelnemers (meer dan 1000) kan de aanbestedende dienst er voor kiezen dat door de Aanbestedende dienst of door de Inschrijver een aselechte steekproef wordt getrokken.                                                                                                                                                                                |

| <b>Vraag</b> | <b>N.a.v. het aanbestedingsdocument</b> | <b>Vraag</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Antwoord</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>20.</b>   | Dashboard                               | Zit er een autorisatie op de gegevens in het dashboard? mag iedereen alles zien of is het de bedoeling dat bepaalde onderdelen alleen voor bepaalde mensen toegankelijk zijn?                                                                                                            | Er dienen verschillende toegangsrechten mogelijk te zijn, zodat inderdaad bepaalde onderdelen alleen voor bepaalde mensen toegankelijk zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>21.</b>   | Dashboard                               | U vraagt om alle ruwe data, wij nemen aan ook voor de individuele antwoorden van de respondenten die daar toestemming voor gegeven hebben. Verwacht u ook dat u in het dashboard de individuele antwoorden van de respondenten die daar toestemming voor gegeven hebben terug kunt zien? | Uw aanname klopt dat de Aanbestedende dienst ook alle individuele antwoorden in de ruwe data wilt ontvangen. Dit kan zowel anoniem als op persoonsniveau zijn indien hiervoor toestemming is gegeven. De Aanbestedende dienst wil ook via het dashboard de individuele antwoorden in kunnen zien (zowel de antwoorden van respondenten die anoniem willen blijven als de respondenten die toestemming hebben gegeven om uit de anonimiteit te treden).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>22.</b>   | Vragenlijsten                           | In hoeverre zijn de standaard vragenlijsten echt standaard en daarmee voor Alle KTO's hetzelfde? en zijn er in de maatwerkvragenlijsten ook onderdelen die juist in elke maatwerkvragenlijst weer hetzelfde zijn?                                                                        | <p>Voor KTO Algemeen geldt dat de standaard vragenlijst bestaat uit verschillende onderdelen die bevraagd kunnen worden. Afhankelijk van het type dienstverlening die RVO geboden heeft, kan uit deze standaard vragenlijst een gedeelte van de vragen worden gebruikt. De standaard vragenlijst is daarmee niet voor alle KTO's hetzelfde. De maatwerkvragenlijst kan soms ook kleine onderdelen van de standaard vragenlijst bevatten, maar stelt daarnaast ook grotendeels vragen die specifiek zijn. Specifieke onderdelen van deze maatwerkvragenlijst komen dan ook niet zo snel terug in andere vragenlijsten.</p> <p>Bij KTO Internationaal hebben de verschillende KTO's algemene vragen die in elke vragenlijst terugkomen. Maar daarnaast ook product specifieke vragen die dus maar bij 1 KTO terugkomen.</p> <p>Voor KTO Effectmeting geldt een standaard effectmetingsvragenlijst die bestaat uit verschillende doelstellingen. Afhankelijke van het type beleidsinstrument zijn de verschillende onderdelen wel of niet meegenomen in de vragenlijst. Daarnaast heeft elk instrument een eigen selectie van specifieke vragen geformuleerd, inclusief klanttevredenheid vragen, waardoor elke vragenlijst een maatwerkvragenlijst is.</p> |

| <b>Vraag</b> | <b>N.a.v. het aanbestedingsdocument</b> | <b>Vraag</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Antwoord</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>23.</b>   | 3.9                                     | Het bedrag van social return geldt dat voor de gehele looptijd van de opdracht of is dit per jaar?                                                                                                                                                                                                                             | Het percentage geldt voor de gehele looptijd 2 jaar + 2 x optie tot verlenging: totaal 4 jaar. Stel, u geeft aan 5% te hanteren dan betekent dit 1,25 % per jaar. RVO kan zich voorstellen dat invulling van social return vanaf dag 1 van het contract moeilijk is, maar de insteek is dat alle vier de jaren ongeveer hetzelfde percentage wordt behaald.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>24.</b>   | 3.8                                     | Hier geeft u aan dat bij de factuur een overzicht bij gevoegd moet worden met de daadwerkelijk verrichte activiteiten en uren. Mogen wij aannemen dat dit geldt voor de extra maatwerk onderdelen? Voor de reguliere standaard werkzaamheden gaan we toch uit van de afgesproken prijzen?                                      | Nee. Bij de reguliere standaard werkzaamheden gaat de Aanbestedende dienst inderdaad uit van de afgesproken prijzen maar op de factuur zien wij ook graag een specificatie terugkomen waaruit het gefactureerde bedrag precies bestaat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>25.</b>   | telefonisch veldwerk                    | Is het mogelijk om aantallen te delen wat betreft telefonische reminders en telefonisch afgenomen vragenlijsten? Is het daarnaast mogelijk om ervaringscijfers te delen wat betreft het aantal reminders en telefonisch afgenomen vragenlijsten per uur?                                                                       | KTO Algemeen: 5% van de KTO's worden telefonisch afgenomen. Wij hebben geen ervaringscijfers over het aantal reminders en het aantal telefonisch afgenomen vragenlijsten per uur. Het enige wat kan worden gezegd over de lengte van de vragenlijst is dat de Aanbestedende dienst wilt dat de online vragenlijst niet langer duurt dan 5 minuten om in te vullen.<br>KTO Internationaal: Voor de eerste 6 maanden van 2020 werden per maand gemiddeld 237 RVO-klanten aangeleverd om uitgebeld te worden. Deze klanten worden op dit moment maximaal 3x keer gebeld. Er zijn bij ons geen cijfers bekend over het gemiddeld aantal keren dat er gebeld moet worden om een RVO-klant te bereiken.<br>KTO DGBEB Effectmeting: niet mogelijk (er wordt per geval bekeken en met elkaar afgesproken tot hoe ver nabellen nodig is om de respons te verhogen) |
| <b>26.</b>   | rapportage                              | Derde alinea pagina 11 geeft u aan dat het kan voorkomen dat RVO aanvullende informatie geeft die toegevoegd moet worden aan de rapportage. Graag ontvangen we hier meer informatie over, over welke soorten aanvullende informatie hebben we het? hoe moet dit toegevoegd worden? kunnen hier voorbeelden van gedeeld worden? | De Aanbestedende dienst haalt ook klantinformatie uit andere onderzoeken, anders dan klanttevredenheid. Bijvoorbeeld hoe klanten bij RVO terecht zijn gekomen. Deze informatie zou naar de Inschrijver opgestuurd kunnen worden om een rapportage te maken waarin KTO-resultaten samen met andere klantinformatie worden opgenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Vraag | N.a.v. het aanbestedingsdocument | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                      | Zie ook antwoord vraag 14.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 27.   | Vragenlijsten                    | Aan de ene kant vragen jullie om een partner die gevraagd en ongevraagd advies geeft en aan de andere kant geven jullie aan dat RVO de vragenlijsten aanlevert. In hoeverre is het gewenst dat wij advies geven op de vragenlijsten en kunnen deze aangepast worden? | De Aanbestedende dienst staat open voor advies en vragenlijsten kunnen daarop aangepast worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 28.   | Bijlage 11                       | De aantallen die genoemd worden in bijlage 11 zijn dat bruto aantallen waar al rekening gehouden si met ont dubbeling tussen de onderzoeken of niet?                                                                                                                 | KTO DGBEB Effectmeting: geen rekening gehouden met ont dubbeling.<br>Voor SIB is qua aantallen geen rekening gehouden met ont dubbeling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 29.   | Excel lijst met type onderzoek   | Van het KTO effectmeting handelsbevordering en missies is een mooi overzicht in excel, is deze ook beschikbaar voor het KTO algemeen en het KTO Internationaal?                                                                                                      | Nee, deze is voor de andere onderdelen niet beschikbaar. Om een beeld te krijgen van de onderzoeksmethode, frequentie van de onderzoeken, aantallen deelnemers en respons dient te worden uitgegaan van paragraaf 2.1 op pagina 9 van het Aanbestedingsdocument.                                                                                                                                                                                                                |
| 30.   | Bijlage 11                       | In bijlage 11 staan vanaf onderzoek 8 dat deze bij KTO Internationaal vallen, hoe zit dit precies, waar vallen ze nu onder? moeten deze in het dashboard van KTO Internationaal?                                                                                     | Onderzoek 8 en 9 vallen onder KTO Effectmeting als aparte subopdracht. Zie ook wel pagina 6, paragraaf 'algemeen' van het Aanbestedingsdocument.<br>Onderzoek 10 t/m 14 kent twee meetmomenten:<br>-meting na 3 maanden die valt onder KTO internationaal: deze data moeten in het dashboard van KTO internationaal worden meegenomen<br>-meting na 1 jaar die valt onder KTO effectmeting; deze data hoeven NIET in het dashboard van KTO internationaal te worden meegenomen. |
| 31.   | Afkortingenlijst                 | In de excel met een overzicht van alle KTO Effectmeting handelsbevordering en missies staan veel afkortingen. Kan er een lijst gedeeld met waarin deze afkortingen toegelicht worden                                                                                 | Afkortingen uit bijlage 11<br>BDC=Business Development Coach<br>Ca= circa<br>Gem= gemiddelde<br>ICEP= International Clean Energy Partnership<br>KTO= klanttevredenheidsonderzoek<br>Mnd= maanden<br>Min= minuten<br>NBSO= Netherlands Business Support Office<br>Nvt= niet van toepassing<br>PEI= Programma Energie Internationaal<br>PIB= Partners for International Business                                                                                                  |

| Vraag | N.a.v. het aanbestedingsdocument                    | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                            | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                  | SIB= Starters International Business<br>TIO= Team Internationale Organisaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 32.   | response bevorderende maatregelen                   | u vraagt om voorbeelden van response bevorderende maatregelen. Om ervoor te zorgen dat we niet alleen maatregelen noemen die al 'standaard' zijn en al uitgevoerd zijn we benieuwd welke maatregelen al gedaan zijn zodat we met nieuwe maatregelen kunnen komen | Enkele voorbeelden van maatregelen die (in enkele KTO's) al geïmplementeerd en/of overwogen zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vooraf aankondigen van onderzoek</li> <li>- Gepersonaliseerde uitnodigingsmail</li> <li>- Vragen naar rapportcijfer in uitnodigingsmail</li> <li>- Eenvoudig in te vullen vragenlijst</li> <li>- Respondenten na bellen</li> <li>- Afspraak inplannen wanneer respondent op dat moment geen tijd heeft.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 33.   | Aanbestedingsdocument Hoofdstuk 5, p. 22 en verder  | Afbeeldingen kunnen ook tekst bevatten, terwijl dit slechts ter voorbeeld dient, en de tekst verder niet relevant is. Mogen wij ervan uitgaan dat eventuele tekst in afbeeldingen niet meetelt voor het aantal woorden per onderdeel?                            | Tekst in afbeeldingen die slechts ten voorbeeld dienen zullen niet meetellen voor het aantal woorden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 34.   | Aanbestedingsdocument Hoofdstuk 2, p. 2.1 en verder | In welke mate is sprake van overlap in de vraagstelling van de ruim 40 KTO's?                                                                                                                                                                                    | Voor KTO Algemeen geldt dat de standaard vragenlijst bestaat uit verschillende onderdelen die bevraagd kunnen worden. Afhankelijk van het type dienstverlening die RVO geboden heeft, kan uit deze standaard vragenlijst een gedeelte van de vragen worden gebruikt. De standaard vragenlijst is daarmee niet voor alle KTO's hetzelfde. De maatwerkvragenlijst kan soms ook kleine onderdelen van de standaard vragenlijst bevatten, maar stelt daarnaast ook grotendeels vragen die specifiek zijn. Specifieke onderdelen van deze maatwerkvragenlijst komen dan ook niet zo snel terug in andere vragenlijsten.<br><br>Bij KTO Internationaal hebben de verschillende KTO's algemene vragen die in elke vragenlijst terugkomen. Maar daarnaast ook product specifieke vragen die dus maar bij 1 KTO terugkomen.<br><br>Voor KTO Effectmeting geldt een standaard effectmetingsvragenlijst die bestaat uit verschillende doelstellingen. Afhankelijk van het type beleidsinstrument zijn de verschillende onderdelen wel of niet meegenomen in de vragenlijst. Daarnaast heeft elk instrument een |

| Vraag | N.a.v. het aanbestedingsdocument                                                                         | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | eigen selectie van specifieke vragen geformuleerd, inclusief klanttevredenheid vragen, waardoor elke vragenlijst een maatwerkvragenlijst is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 35.   | Aanbestedingsdocument Hoofdstuk 3, p. 3.3.                                                               | Is het een vereiste dat de Engelstalige telefonische KTO's door een native speaker worden uitgevoerd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nee dit is niet noodzakelijk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 36.   | Aanbestedingsdocument Hoofdstuk 2, Vragenlijsten, P. 10                                                  | U geeft aan voor KTO Internationaal en KTO Effectmeting handelsbevordering en missies met maatwerkvragenlijsten te werken. Wie stelt deze vragenlijsten op? En verschilt dit nog per meting wat u van het onderzoeksbureau verwacht?                                                                                                                                                                                                             | De vragenlijsten worden door de Aanbestedende dienst opgesteld met eventueel advies van de gegunde Inschrijver. Of RVO advies wilt hebben kan per regeling/instrument verschillen. Hierover worden procesafspraken gemaakt tussen RVO en de gegunde Inschrijver.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 37.   | Bijlage 2, Prijzen en tarieven, Online KTO uitvoeren waarbij maatwerk nodig is bij opstellen vragenlijst | Indien de dienstverlening verschilt per meting, dan verschilt de prijs vanzelfsprekend ook. Als RVO een vragenlijst volledig aanlevert, is dat anders dan dat wij een volledige vragenlijst moeten opstellen. Hoe moeten wij dit verwerken in de prijzensheet waar slechts 1 regel voor deze metingen staan?                                                                                                                                     | De Aanbestedende dienst zal altijd de vragenlijst volledig aanleveren. Waar we onderscheid in maken is:<br>1) vragenlijsten die gebruik maken van een standaard vragenlijst. Hierbij zou een Inschrijver minder werk aan moeten hebben, omdat de vraagstelling bekend is en eerder gebruikt is in andere onderzoeken.<br>2) vragenlijsten waarbij in de vraagstellingen maatwerk is geboden. Dit zijn vragenlijsten waarbij de vragen zo specifiek zijn voor een door RVO geleverde dienst dat deze vragenlijst niet voor andere KTO's gebruikt kan worden. |
| 38.   | Aanbestedingsdocument Hoofdstuk 5, paragraaf 5.2, p. 22                                                  | U vraagt om een kwartaalplanning per onderdeel voor de uitvoering van de werkzaamheden. Op pagina 9 geeft u een overzicht van de verschillende onderdelen. Bij de KTO Effectmeting handelsbevordering en missies staat dat de frequentie verschilt per KTO variërend van eenmaal per maand tot eenmaal per kwartaal. Op welke wijze kunnen wij antwoord geven op uw vraag, indien het van tevoren niet bekend is wanneer een meting plaatsvindt? | De Aanbestedende dienst vraagt u een fictieve planning op te stellen, waarbij u zelf kunt invullen wanneer een KTO-meting plaatsvindt. Hierbij vragen we u zo veel mogelijk uit te gaan van de frequenties van metingen zoals aangegeven in het Aanbestedingsdocument.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 39.   | Aanbestedingsdocument Hoofdstuk 5, paragraaf 5.2, p. 22                                                  | U vraagt om een kwartaalplanning per onderdeel voor de uitvoering van de werkzaamheden. Op pagina 9 geeft u een overzicht van de verschillende onderdelen. Bij het KTO Algemeen schrijft u bij frequentie dat er per kwartaal gemiddeld 8 KTO's worden uitgezet. Hoe kunnen wij een planning maken als ons niet bekend is wanneer elke KTO start?                                                                                                | Op dit moment hanteert de Aanbestedende dienst een werkwijze waarbij de KTO's in een bepaald kwartaal op hetzelfde moment starten.<br>Zie tevens antwoord vraag 38.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Vraag | N.a.v. het aanbestedingsdocument                          | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 40.   | Aanbestedingsdocument Hoofdstuk 2, Vragenlijsten, P. 9-10 | U spreekt in de paragraaf 'voorbereiding op klanttevredenheidsonderzoeken' de wens uit dat Opdrachtnemer met verschillende bestandsformaten en aanleverbestanden kan werken. Aan welke bestandsformaten en aanleverbestanden denkt u dan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Momenteel worden klantgegevens via Excel aangeleverd. Het is wenselijk als er ook gewerkt kan worden met .SAV bestanden (SPSS) of met SAS7BDAT bestanden (SAS). Zie ook antwoord vraag 6.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 41.   | Aanbestedingsdocument Hoofdstuk 2, Vragenlijsten, P. 10   | Bij Data en Rapportage geeft u aan dat de ruwe data moet worden gedeeld met RVO. In welk bestandsformaat/-formaten moet dit gedeeld kunnen worden met u?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Excel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 42.   | Beschrijvend document – pag 17 Social Return              | <p>Stel inschrijver krijgt deze aanbesteding gegund. Wat betekent dat dan voor de invulling van deze verplichting. Een paar vragen daarover:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat is na gunning het proces ten aanzien van Social return?</li> <li>• Moet inschrijver zich melden bij een loket van RVO?</li> <li>• Moet inschrijver een plan van aanpak opstellen waarbij inschrijver aangeeft hoe inschrijver het % gaat realiseren?</li> <li>• Hoe wordt de invulling van de verplichting gemeten?</li> <li>• Wat als inschrijver het % niet haalt?</li> <li>• En dergelijke</li> </ul> <p>Graag meer duidelijkheid.</p> | <p>Wat is na gunning het proces ten aanzien van Social return?</p> <p>De contractmanager van de Aanbestedende dienst houdt jaarlijks of indien nodig per kwartaal een evaluatiegesprek met de gegunde Inschrijver. Social return is onderdeel van dat gesprek. Leverancier geeft aan hoe dit percentage gerealiseerd wordt/gaat worden. Indien we constateren tijdens de looptijd van de overeenkomst dat het te hanteren percentage niet gehaald wordt/gaat worden, vragen we een verbeterplan van de leverancier en wordt hierop gemonitord.</p> <p>Moet Inschrijver zich melden bij een loket van RVO?</p> <p>De contractmanager neemt contact op met gegunde Inschrijver om de uitvoering van de overeenkomst te bespreken.</p> <p>Moet Inschrijver een plan van aanpak opstellen waarbij Inschrijver aangeeft hoe Inschrijver het % gaat realiseren?</p> <p>Tijdens het evaluatiegesprek geeft gegunde Inschrijver aan hoe die invulling geeft aan het ingediende percentage. Contractmanager zal hier strikt op monitoren gedurende de looptijd van de overeenkomst.</p> <p>Hoe wordt de invulling van de verplichting gemeten?</p> <p>Zie hierboven.</p> <p>Wat als Inschrijver het % niet haalt?</p> |

| Vraag | N.a.v. het aanbestedingsdocument                             | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Als het % structureel niet wordt gehaald (over de looptijd van de overeenkomst heen) dan wordt niet aan de overeenkomst voldaan. Er zal op dat moment worden bepaald wat de gevolgen hiervan zullen zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 43.   | Beschrijvend document – paragraaf 5.3                        | Aanbesteder wenst een voorbeeld van een rapportage en een voorbeeld van een factsheet te geven. Kunnen deze als aparte bijlagen in TenderNed gezet worden? Indien niet, hoe moeten de bijlagen dan aangeleverd worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Onder "wensen ten aanzien van de Rapportage" kunt u de documenten/bijlagen toevoegen onder kopje Criteria. U kunt ook alle bijlagen onder kopje Documenten uploaden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 44.   | Beschrijvend document – paragraaf 5.4                        | Aanbesteder wenst een voorbeeld van een vragenlijst aan te leveren. Kan deze als aparte bijlage in TenderNed gezet worden? Indien niet, hoe moet de bijlage dan aangeleverd worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Onder "Wensen ten aanzien van advisering" kunt u de documenten/bijlagen toevoegen onder kopje Criteria. U kunt ook alle bijlagen onder kopje Documenten uploaden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 45.   | Bijlage 2 Prijzen en tarieven (cel B6):                      | Er wordt in het prijzenblad geen onderscheid gemaakt tussen Nederlandstalige en Engelstalige interviews. Indien Aanbesteder gebruik wil maken van Engelstalige interviews die worden gehouden door native speakers, zouden we hiervoor graag een losse post in het prijzenblad zien, omdat dit andere kosten met zich meebrengt. Staat Aanbesteder hiervoor open?                                                                                                                                                                   | Native speakers zijn geen vereiste, een losse post in het prijzenblad achten wij hiervoor niet nodig. Zie ook antwoord vraag 15 en 35.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 46.   | Bijlage 2 Prijzen en tarieven (cel B7 en B8):                | Het wege van data zorgt ervoor dat de resultaten van het onderzoek een representatieve afspiegeling vormt van de werkelijkheid als bepaalde (klant)groepen onder- of oververtegenwoordigd zijn in de verzamelde data. Dient er bij het actualiseren van het dashboard ook een weging toegepast te worden op de data? Zo ja, op welke manier?                                                                                                                                                                                        | Nee, de Aanbestedende dienst verwacht niet van de Inschrijver dat er een weging dient plaats te vinden voor een representatieve afspiegeling van de klantgroep bij het actualiseren van het dashboard.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 47.   | Beschrijvend document: 5.4 Wensen ten aanzien van advisering | U geeft aan een voorbeeld te willen ontvangen van hoe wij bij een andere organisatie ervoor gezorgd hebben dat de impact van klanttevredenheidsonderzoeken is toegenomen en de dienstverlening van de betreffende organisatie is verbeterd.<br>o Wat bedoelt u met de impact van klanttevredenheidsonderzoeken? Kunt u toelichten waarop de klanttevredenheidsonderzoeken impact gehad moeten hebben?<br>o Kunt u aangeven wat u bedoelt met 'andere organisatie'?<br>Gaat het hier om alle organisaties anders dan de inschrijver? | Hiermee bedoelt de Aanbestedende dienst de impact die de Inschrijver met zijn expertise en met de uitvoering van klanttevredenheidsonderzoeken heeft gehad op de dienstverlening van de betreffende organisatie en dat bijvoorbeeld hun KTO-cijfer is gestegen.<br><br>'andere organisatie' is wellicht niet een goede formulering. Wat we met deze opdracht willen zien is dat Inschrijvers aantonen dat zij door KTO's uit te voeren voor andere organisaties dan hun eigen organisatie en |

| Vraag      | N.a.v. het aanbestedingsdocument                                                 | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | daarbij hun expertise inzetten om organisaties ook echt een betere dienstverlening te laten bieden aan hun klanten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>48.</b> | Beschrijvend document: 5.2 Wensen ten aanzien van de kwaliteit:                  | Bij de criteria geeft u aan dat de bijdrage wordt beoordeeld op de volledigheid en haalbaarheid van de planningen en of deze acceptabel zijn. Wanneer zijn de planningen acceptabel?                                                                                                                                                                               | <p>Volledigheid: zijn alle werkzaamheden benoemd, bijvoorbeeld ook werkzaamheden waarbij RVO wordt betrokken.</p> <p>Haalbaarheid: hoe is de planning tussen start en oplevering opgesteld en is dit voor beide partijen haalbaar.</p> <p>Acceptabel: kan de Aanbestedende dienst zich vinden in deze planning, bijvoorbeeld of die oa voldoet aan de wensen in het Aanbestedingsdocument.<br/>Zie ook antwoord vraag 17.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>49.</b> | Beschrijvend document: 5.7.2 Beoordeling wensen ten aanzien van prijzen/tarieven | U beschrijft een aantal onderdelen waar punten voor worden toegekend (max. 250). Op welke manier is het eenmalige inrichten van het onderzoek (zoals inrichten standaard vragenlijst, datastromen en dashboard, inclusief overleg) hierin verwerkt? Indien deze posten hierin nog niet verwerkt zijn, kunt u dit dan als los onderdeel opnemen in het prijzenblad? | <p>Niet regelmatig terugkerende werkzaamheden of andere werkzaamheden die niet in het prijzenblad zijn opgenomen en de daaraan gekoppelde kosten komen terug in de uurtarieven die de Inschrijver in het prijzenblad aangeeft.</p> <p>Kosten kunnen o.a. zijn: ontwikkelen en inregelen van een dashboard, verdiepende analyses, organiseren van eventuele workshops.</p> <p>Na de gunning en na verzoek van de Aanbestedende dienst kan de gegunde Inschrijver de kosten voor de niet regelmatig terugkerende werkzaamheden offrenen conform geoffreerde uurtarieven.</p> <p>Daarom geven we bij paragraaf 3.6 aan dat het niet wenselijk is dat regelmatig terugkerende kosten, zoals die zijn opgenomen in het prijzenblad, gezamenlijk het maximale totaalbedrag van €320.000,- (excl. btw) per jaar innemen.<br/>Zie ook antwoord op vraag 68, 69, 78, 79, 98</p> |

| Vraag | N.a.v. het aanbestedingsdocument                                 | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 50.   | Beschrijvend document: 5.3. Wensen ten aanzien van de rapportage | U vraagt een voorbeeld van een factsheet waarin beknopt maar duidelijk en aansprekend inzicht wordt gegeven in de probleemstelling, aanpak en uitkomsten. In bijlage 9. geeft u een voorbeeld van een factsheet waarin alleen de uitkomsten en respons worden weergegeven, maar geen informatie over de probleemstelling en aanpak. Kunt u de eisen ten aanzien van de factsheet verduidelijken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | De aanbestedende dienst vraagt om een soortgelijk voorbeeld zoals bijlage 9, dat een duidelijke boodschap geeft van de uitkomsten en anderzijds visueel aantrekkelijk is. Bijlage 9 kunt u hanteren als leidraad voor het voorbeeld waarnaar gevraagd wordt.                                                                                                                                                                                                                              |
| 51.   | Bijlage 2 Prijzen en tarieven (cel B8)                           | Op basis van welke termijn dient een bedrag genoteerd te worden voor het doorlopend actualiseren van het dashboard? Kunnen we uitgaan van een jaarlijks bedrag? En vallen hier ook licentiekosten onder? Zo ja, voor hoeveel personen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Jaarlijks bedrag incl. licentiekosten voor +/- 50 personen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 52.   | Factsheet                                                        | De huidige factsheet die beschikbaar is gesteld is vrij beknopt. Kunnen wij op basis van artikel 5.3 ervan uitgaan dat u in de toekomst de factsheet visueel en qua tekstuele omlijsting wilt doorontwikkelen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ja, wij staan open voor het verbeteren van huidige factsheets om ze visueel meer aantrekkelijk te maken en een heldere boodschap over te brengen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 53.   | Beschrijvend document – pag 17 Social Return                     | <p>In 3.9 Eisen met betrekking tot social return - stelt RVO de eis dat gegadigde social return moet kunnen toepassen bij de uitvoering van deze opdracht.</p> <p>In 5.5 Wensen ten aanzien van social return moet gegadigde opgeven hoeveel % van de direct bij de uitvoering van deze opdracht bestaat uit personen die behoren tot de categorie 'social return'.</p> <p>De link op pagina 23 - 'Social Return toegelicht' geeft oa volgende informatie:</p> <p>"Passende aanbestedingen</p> <p>Social return is in principe mogelijk bij alle inkoopprocedures onder én boven de Europese aanbestedingsdrempel met een proportionele arbeidscomponent. Over het algemeen lenen diensten en werken zich beter voor social return dan leveringen vanwege de lage arbeidscomponent van die laatste. Social return wordt bijvoorbeeld veel toegepast in de zorg (WMO), de groenvoorziening, schoonmaak en bouw. Het is aan u als inkoper om te bepalen of social return bij een specifieke aanbesteding proportioneel en toepasbaar is."</p> <p>Gegadigde zet voor de uitvoering van deze opdracht voor</p> | <p>De Aanbestedende dienst volgt dit rijksbeleid en tracht zoveel mogelijk social return bij dienstverleningsopdrachten in te zetten.</p> <p>Het klanttevredenheidsonderzoek betreft dienstverlening die zich leent om social return in te zetten.</p> <p>Als u aangeeft 5% te hanteren betekent dit 1,25% op jaarbasis. Dit percentage is niet disproportioneel. We laten de eis en wens staan. Indien u een hoger percentage kunt realiseren dan wordt dat beloond met meer punten.</p> |

| Vraag | N.a.v. het aanbestedingsdocument                  | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                   | <p>RVO hooguit drie tot vier medewerkers in die gespecialiseerd zijn in de uitvoering van KTO's. Deze medewerkers zijn al bij gegadigde in dienst. Gegadigde weet vanuit zijn kennis van de markt dat bij andere potentiële inschrijvers de situatie niet anders is.</p> <p>Daarom is naar de mening van gegadigde voor deze aanbesteding de social return eis (en wens voor een hoger percentage) niet passend omdat voor de uitvoering van de opdracht een lage arbeidscomponent nodig is en daardoor de toepassing van social return disproportionele inspanningen of kosten meebrengt voor gegadigde.</p> <p>Daarom stelt gegadigde voor om zowel de eis als de wens met betrekking tot Social Return te laten vervallen. Neemt RVO dit voorstel over? Indien niet, kan RVO dan aangeven hoe gegadigde binnen deze opdracht zou kunnen voldoen aan de eis met betrekking tot Social Return?</p> |                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 54.   | 4.3.3 Kwaliteitszorg - pag.20                     | Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver dat hij een kwaliteitszorgsysteem heeft dat minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem zoals ISO 20252. Wij zijn ISO 9001:2015 gecertificeerd. Voldoet dit aan de kenmerken van een gelijkwaardige kwaliteitszorgsysteem zoals door u opgenomen op blz 20.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Een ISO 9001 certificaat voor het kwaliteitsmanagementsysteem volstaat.                                                                                                                                                                               |
| 55.   | 2.1 Beschrijving en doel van de opdracht - pag.10 | Bij de telefonische enquêteering wil RVO de mogelijkheid hebben dat gesprekken worden opgenomen en worden gedeeld met RVO. Aangezien enkele onderzoeken in het Engels zullen zijn, betekent dit ook dat de telefonische interviews in het Engels gehouden moeten kunnen worden. Welke eisen worden gesteld aan het niveau Engels?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Ja, het klopt dat sommige telefonische interviews ook in het Engels gehouden moeten worden. Er worden geen eisen gesteld aan het niveau Engels. Het is aan de Inschrijvers ervoor te zorgen dat de kwaliteit gewaarborgd wordt.                       |
| 56.   | 2.1 Beschrijving en doel van de opdracht - pag.11 | Voor de twee dashboards is het noodzakelijk dat meerdere RVO medewerkers toegang krijgen (± 50 medewerkers voor zowel het dashboard van KTO Algemeen als voor het dashboard van KTO Internationaal). Bovendien is het wenselijk dat het mogelijk is om een rapportage vanuit het                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | RVO-medewerkers hebben op dit moment geen toegang tot PowerBI of applicaties binnen GoogleSuite. Het onderzoeksbureau dient zorg te dragen dat RVO-medewerkers toegang krijgen tot het dashboard en dat die in lijn is met de Verwerkersovereenkomst. |

| Vraag | N.a.v. het aanbestedingsdocument                  | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                   | <p>dashboard te exporteren in verschillende rapportage vormen (PowerPoint, Excel, etc.).</p> <p>Welke licenties en mogelijkheden hebben deze medewerkers qua toegang tot applicaties zoals PowerBI of applicaties binnen GoogleSuite?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 57.   | 5.3 Wensen ten aanzien van de rapportage - pag.22 | <p><b>Dashboard:</b> Om een goede indruk te krijgen van een mogelijk dashboard en de functionaliteiten daarvan verzoeken wij u om een werkende link met werkende inlog van een dashboard met onderzoeksresultaten van een vergelijkbare opdracht beschikbaar te stellen. De link dient tot de definitieve gunningsdatum actief te zijn. Als het niet mogelijk is inzicht te geven in een dashboard met werkelijke onderzoeksresultaten, kan het dashboard ook gevuld worden met fictieve onderzoeksresultaten. Daarbij geeft u een beschrijving van de functionaliteiten van het dashboard, in maximaal 1500 woorden.</p> <p>Wij bouwen de dashboard in een Power BI omgeving. Om middels een link toegang te krijgen heeft u een PBI Pro account nodig. Heeft u beschikking over een Pro account? Zo niet kunnen wij bijvoorbeeld werken met screenshots. Is dit een optie?</p> | RVO heeft geen PBI Pro account. Screenshots zijn ook prima.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 58.   | 4.3.2 Referentiegegevens - pag.19                 | De referentie dient te zijn ondertekend door de referent (de opdrachtgever). Onze referentie opdrachten bestaan uit een reeks gelijktijdig en elkaar opvolgend uitgevoerde KTO's voor verschillende opdrachtgevers. Graag horen wij van u op welke wijze wij kunnen voldoen aan deze eis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Onder 4.3.2 referentie gegevens staat het volgende: bij een reeks van afzonderlijke, maar sterk vergelijkbare opdrachten die binnen de referentieperiode voor dezelfde Opdrachtgever zijn uitgevoerd, mag de omzet daarvan bij elkaar worden opgeteld.</p> <p>U geeft aan dat de opdrachten zijn uitgevoerd bij "verschillende opdrachtgevers" en voldoet hiermee niet aan het gestelde onder 4.3.2 gestelde referentie-eisen.</p> |
| 59.   | 4.3.2 Referentiegegevens - pag.19                 | Wij voeren jaarlijks KTO's voor minstens de door jullie gevraagde (minimale) opdrachtwaarde. Het betreft jaarlijks elkaar opvolgende vergelijkbare opdrachten. Omzet hiervan is hoger dan wat u onder 4.3.3 opneemt. Wij kunnen u een referentieopdracht voorleggen waarbij wij voor één opdrachtgever in drie opeenvolgende jaren een KTO hebben                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | RVO heeft de volgende kerncompetentie vastgesteld: Kennis en ervaring met het uitvoeren van ten minste drie KTO's onder meer dan 1.000 klanten die gelijktijdig en in verschillende frequenties en in verschillende onderzoeksvormen worden uitgezet.                                                                                                                                                                                 |

| Vraag | N.a.v. het aanbestedingsdocument | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                  | uitgevoerd met een totale opdrachtwaarde van ruim € 100.000. Voldoet dit voor jullie als referentieopdracht?                                                                                                                                                                                                               | Voor onze opdracht is het belangrijk terug te zien dat u ervaring met ten minste 3 KTO's heeft die gelijktijdig, in verschillende frequenties en in verschillende onderzoeksvormen worden uitgezet en een minimale opdrachtwaarde hebben van €150.000,-. De door u beschreven referentie voldoet daardoor niet aan criteria van deze geschiktheidseis. |
| 60.   | Aanbestedingsdocument            | 2.1. Voorbereiding op klanttevredenheidsonderzoeken<br>Kan een korte toelichting worden gegeven over de actuele bestandsformaten die worden gehanteerd?                                                                                                                                                                    | Momenteel worden klantgegevens via Excel aangeleverd. Het is wenselijk als er ook gewerkt kan worden met .SAV bestanden (SPSS) of met SAS7BDAT bestanden (SAS). Zie ook antwoord vraag 6 en 40.                                                                                                                                                        |
| 61.   | Aanbestedingsdocument            | 2.1. Uitvoering van KTO's<br>Zijn er naast focusgroepen nog andere (gewenste) onderzoeksmethodes die RVO (op termijn) graag wil inzetten?                                                                                                                                                                                  | Wij staan open voor andere onderzoeksmethodes waarin inzichten in klanttevredenheid opgehaald kunnen worden en laten ons hier graag over adviseren door de Inschrijver.                                                                                                                                                                                |
| 62.   | Aanbestedingsdocument            | 2.1. Data en rapportage<br>Wat betreft het gewenste dashboard, mogen we er van uitgaan dat dit in de Nederlandse taal dient te worden ingericht?                                                                                                                                                                           | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 63.   | Aanbestedingsdocument            | 2.1. Data en rapportage<br>Bestaan er vanuit RVO voorkeuren inzake een veilige wijze van data-uitwisseling, bijvoorbeeld met sFTP of API?                                                                                                                                                                                  | Vanuit de Aanbestedende dienst zijn er geen voorkeuren. Het is aan de Inschrijver om een veilige wijze van data-uitwisseling mogelijk te maken.                                                                                                                                                                                                        |
| 64.   | Aanbestedingsdocument            | 2.1. Data en rapportage<br>Vanuit welke overwegingen dient er te worden gewerkt met 2 dashboards (KTO Algemeen – KTO Internationaal)? Is (vanuit kosten- en vergelijkingsoogpunt) wellicht de inrichting van 1 dashboardomgeving, waarbij beide met behulp van slimme autorisatieniveaus worden gescheiden, ook een optie? | Ja, 1 dashboardomgeving met scheiding door autorisatieniveaus is ook een optie.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 65.   | Aanbestedingsdocument            | 2.1. Data en rapportage<br>Wat betreft de genoemde factsheets en PDF-rapportages, mogen we ervan uitgaan dat het weergegeven detail en de omvang van de voorbeelden in bijlage 9 en 10 typerend is voor de gemiddelde factsheet/rapportage?                                                                                | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 66.   | Aanbestedingsdocument            | 4.3.3 Kwaliteitszorg<br>ISO 20252 wordt expliciet genoemd, maar ook een minimaal gelijkwaardige invulling kan volstaan. Wordt door RVO de                                                                                                                                                                                  | Een ISO 9001 certificaat voor het kwaliteitsmanagementsysteem volstaat.                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Vraag | N.a.v. het aanbestedingsdocument                                         | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                          | combinatie ISO9001 en ISO27001 (als ook NEN7510) certificering als ten minste gelijkwaardig beschouwd?                                                                                                                                                                                                                                                                       | ISO 27001 betreft een certificering voor informatieveiligheid en voldoet aan de Baseline Informatieveiligheid Overheid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 67.   | Aanbestedingsdocument - Hoofdstuk 3 Eisen algemeen                       | Kunt u bevestigen dat het voldoen aan alle eisen ook reeds in de inschrijfprijs verdisconteerd moet worden?                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ja klopt, alle kosten die u moet maken om te voldoen aan alle eisen en wensen dienen verdisconteerd te worden in de prijzen/tarieven. Zie ook paragraaf 3.6, "Eisen met betrekking tot de prijzen/tarieven" van het Aanbestedingsdocument.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 68.   | Aanbestedingsdocument - 3.6 Eisen met betrekking tot de prijzen/tarieven | In het prijzensheet moeten de regelmatig terugkerende kosten genoteerd worden. Waar noteren we in het prijzensheet de éénmalige kosten, zoals de opzetkosten voor de opzet van het dashboard, de 1e opzet van de vragenlijsten (programmeren), opzet van de beveiligde uitwisseling van gegevens?                                                                            | <p>Niet regelmatig terugkerende werkzaamheden of andere werkzaamheden die niet in het prijzenblad zijn opgenomen en de daaraan gekoppelde kosten komen terug in de uurtarieven die de Inschrijver in het prijzenblad aangeeft.</p> <p>Kosten kunnen o.a. zijn: ontwikkelen en inregelen van een dashboard, verdiepende analyses, organiseren van eventuele workshops.</p> <p>Na de gunning en na verzoek van de Aanbestedende dienst kan de gegunde Inschrijver de kosten voor de niet regelmatig terugkerende werkzaamheden offren conform geoffreerde uurtarieven.</p> <p>Daarom geven we bij paragraaf 3.6 aan dat het niet wenselijk is dat regelmatig terugkerende kosten, zoals die zijn opgenomen in het prijzenblad, gezamenlijk het maximale totaalbedrag van € 320.000,- (excl. btw) per jaar innemen.</p> <p>Zie ook antwoord op vraag 49, 69, 78, 79, 98</p> |
| 69.   | bijlage 2: Prijzen en Tarieven                                           | Voor de inzet van de onderzoekers en data analist dient een uurtarief te worden ingevuld. Echter, de uiteindelijke kosten worden bepaald op basis van het uurtarief én het aantal uur dat Inschrijver een junior/medior/senior onderzoeker/ data analist wenst in te zetten om de Opdracht uit te voeren. In de uitvraag en bepaling van de Totaalprijs/inschrijfprijs wordt | <p>In het gunningsmodel bij prijzen/tarieven op pagina 25 van het Aanbestedingsdocument staat aangegeven hoeveel punten er toegekend worden op de uurtarieven.</p> <p>Na de gunning en na verzoek van de Aanbestedende dienst kan de gegunde Inschrijver de kosten voor de niet</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Vraag      | N.a.v. het aanbestedingsdocument | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                     | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                                  | hier ons inziens aan voorbij gegaan. (Note: Bij de 'regelmatig terugkerende kosten' heeft u wel aantallen genoemd, waardoor de Totaalprijs/inschrijfprijs inzichtelijk wordt) Kunt u nader toelichten hoe Opdrachtgever hier mee omgaat? Graag uw uitleg. | <p>regelmatig terugkerende werkzaamheden offreren conform geoffreerde uurtarieven.</p> <p>Niet regelmatig terugkerende werkzaamheden of andere werkzaamheden die niet in het prijzenblad zijn opgenomen en de daaraan gekoppelde kosten komen bij de beoordeling terug in de uurtarieven die de Inschrijver in het prijzenblad aangeeft.</p> <p>Kosten kunnen o.a. zijn: ontwikkelen en inregelen van een dashboard, verdiepende analyses, organiseren van eventuele workshops.</p> <p>Daarom geven we bij paragraaf 3.6 aan dat het <u>niet</u> wenselijk is dat de regelmatig terugkerende kosten, zoals die zijn opgenomen in het prijzenblad, gezamenlijk het maximale totaalbedrag van €320.000,- (excl. btw) per jaar innemen.</p> <p>Zie ook antwoord op vraag 49, 68, 78, 79, 98</p> |
| <b>70.</b> | Aanbestedingsdocument - wens 5.5 | Mogen wij aannemen dat het gekozen percentage Social Return reeds in de inschrijfprijs verdisconteerd moet worden? Graag uw bevestiging en/of toelichting.                                                                                                | Ja, dat klopt, alle kosten die u moet maken om te voldoen aan alle eisen en wensen dienen verdisconteerd te worden in de prijzen/tarieven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>71.</b> | Aanbestedingsdocument - wens 5.4 | Kunt u bevestigen dat eventuele afbeeldingen zijn toegestaan en dat deze buiten het toegestane aantal woorden vallen?                                                                                                                                     | Afbeeldingen zijn toegestaan. Tekst in afbeeldingen die slechts ter voorbeeld dienen zullen niet meetellen voor het aantal woorden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>72.</b> | Aanbestedingsdocument - wens 5.4 | Hebben wij goed begrepen dat Inschrijver slechts één vragenlijst opvoert? Kunt u bevestigen dat dit een online vragenlijst dient te zijn?                                                                                                                 | Klopt, één online vragenlijst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>73.</b> | Aanbestedingsdocument - wens 5.3 | Kunt u bevestigen dat eventuele afbeeldingen zijn toegestaan en dat deze buiten het toegestane aantal woorden vallen?                                                                                                                                     | Afbeeldingen zijn toegestaan. Tekst in Afbeeldingen die slechts ter voorbeeld dienen zullen niet meetellen voor het aantal woorden. Zie het antwoord op vraag 33 en 71.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>74.</b> | Aanbestedingsdocument - wens 5.2 | Kunt u bevestigen dat eventuele afbeeldingen zijn toegestaan en dat deze buiten het toegestane aantal woorden vallen?                                                                                                                                     | Zie antwoord vraag 33, 71 en. 73                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>Vraag</b> | <b>N.a.v. het aanbestedingsdocument</b>     | <b>Vraag</b>                                                                                                                                                                                       | <b>Antwoord</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>75.</b>   | Aanbestedingsdocument - wens 5.2            | Kunt u bevestigen dat de toegestane woorden (1500) geldt voor de planning van de drie KTO's gezamenlijk?                                                                                           | Het plan van aanpak mag maximaal 1500 woorden bevatten. Aan de planning stellen we geen maximumgrens van woorden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>76.</b>   | Aanbestedingsdocument - Wens 5.2 (planning) | Kunt u nader toelichten op basis waarvan u beoordeelt of een planning 'haalbaar' is of 'acceptabel' is? Graag uw toelichting.                                                                      | <p>Volledigheid: zijn alle werkzaamheden benoemd, bijvoorbeeld ook werkzaamheden waarbij RVO wordt betrokken.</p> <p>Haalbaarheid: hoe is de planning tussen start en oplevering opgesteld en is dit voor beide partijen haalbaar.</p> <p>Acceptabel: kan de Aanbestedende dienst zich vinden in deze planning, bijvoorbeeld of die o.a. voldoet aan de wensen in het Aanbestedingsdocument.<br/>Zie ook antwoord vraag 17 en 48.</p>                                                                                                                                                                                                           |
| <b>77.</b>   | Aanbestedingsdocument - Wens 5.2 (planning) | Mogen wij er vanuit gaan dat de gevraagde planning start nadat de opdracht definitief gegund is, en dat deze datum het 'startpunt' is voor de planning? Graag uw bevestiging en/of toelichting.    | De gevraagde planning is fictief/indicatief en gebruiken wij voor de beoordeling. Met de gegunde Inschrijver wordt tijdens de uitvoering van de opdracht vervolgens gezamenlijk een planning gemaakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>78.</b>   | Aanbestedingsdocument - paragraaf 3.6       | Hebben wij uit uw beschrijving goed begrepen dat de inzet van de onderzoekers (junior, medior en senior) buiten het 'plafondbedrag' van 320.000 euro valt? Graag uw bevestiging en/of toelichting. | <p>Nee, dat heeft u niet goed begrepen en daarom goed dat u het vraagt. Niet regelmatig terugkerende werkzaamheden of andere werkzaamheden die niet in het prijzenblad zijn opgenomen en de daaraan gekoppelde kosten komen terug in de uurtarieven die de Inschrijver in het prijzenblad aangeeft.</p> <p>Kosten kunnen o.a. zijn: ontwikkelen en inregelen van een dashboard, verdiepende analyses, organiseren van eventuele workshops.</p> <p>Na de gunning en na verzoek van de Aanbestedende dienst kan de gegunde Inschrijver de kosten voor de niet regelmatig terugkerende werkzaamheden offereën conform geoffreerde uurtarieven.</p> |

| Vraag      | N.a.v. het aanbestedingsdocument                                         | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                 | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                       | Daarom geven we bij paragraaf 3.6 aan dat het <u>niet</u> wenselijk is dat regelmatig terugkerende kosten, zoals die zijn opgenomen in het prijzenblad, gezamenlijk het maximale totaalbedrag van €320.000,- (excl. btw) per jaar innemen.<br>Zie ook antwoord op vraag 49, 68, 69, 79, 98                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>79.</b> | Aanbestedingsdocument - Eis 3.5                                          | Mogen wij aannemen dat eventuele workshops NIET in de inschrijfprijs verdisconteerd hoeven te worden, en dat de eis alleen is dat Inschrijver hiertoe in staat is? Graag uw toelichting,                                                                              | Niet regelmatig terugkerende of andere werkzaamheden die niet in het prijzenblad zijn opgenomen (zoals het organiseren van workshops) en de daaraan gekoppelde kosten komen terug in de uurtarieven die de Inschrijver in het prijzenblad aangeeft. Dat geldt ook voor eventuele workshops.<br><br>Kosten kunnen o.a. zijn: ontwikkelen en inregelen van een dashboard, verdiepende analyses, organiseren van eventuele workshops.<br><br>Daarom geven we bij paragraaf 3.6 aan dat het <u>niet</u> wenselijk is dat regelmatig terugkerende kosten, zoals die zijn opgenomen in het prijzenblad, gezamenlijk het maximale totaalbedrag van €320.000,- (excl. btw) per jaar innemen.<br><br>Zie ook antwoord op vraag 49, 68, 69, 78, 98 |
| <b>80.</b> | Vragenronde                                                              | In de planning is er 1 vragenronde opgenomen. Bent u bereid om eventuele vragen op basis van de Nota van Inlichtingen (na de 1e vragenronde) aanvullend te beantwoorden. Uiteraard met de opmerking dat de relevantie ter beoordeling van de aanbestedende dienst is. | Nee, de aanbestedende dienst gaat uit van 1 vragenronde. We trachten in onze beantwoording zo duidelijk en volledig mogelijk te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>81.</b> | Aanbestedingsdocument - 3.6 Eisen met betrekking tot de prijzen/tarieven | Hoe gaat u om met het feit dat de huidige leverancier geen opstartkosten heeft? Hoe verwerkt u dat in de beoordeling in het kader van het gelijkheidsbeginsel?                                                                                                        | De Aanbestedende dienst borgt het gelijkheidsbeginsel door niet regelmatige terugkerende werkzaamheden of andere werkzaamheden die niet in het prijzenblad zijn opgenomen en de daaraan gekoppelde kosten terug te laten komen in de uurtarieven die de Inschrijver in het prijzenblad aangeeft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Vraag</b> | <b>N.a.v. het aanbestedingsdocument</b>                                  | <b>Vraag</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Antwoord</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>82.</b>   | Aanbestedingsdocument - 3.4 Eisen met betrekking tot data en rapportages | Het dashboard moet de mogelijkheid hebben om te exporten naar Excel en Powerpoint. Gaat het hierbij om de export van alleen grafieken of ook om de export van ruwe data? Graag uw toelichting.                                                                                                                                                                                                                                      | Het gaat hier om export van zowel grafieken als de ruwe data.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>83.</b>   | Aanbestedingsdocument - 3.4 Eisen met betrekking tot data en rapportages | Uw eis: 'Voor KTO Internationaal bent u in staat om binnen 5 werkdagen een alert per mail te sturen indien een klantreactie is ontvangen. Hierdoor dient het dashboard doorlopend geactualiseerd te worden'. Kunt u dit proces nader toelichten? Dient er alleen een alert per mail verstuurd te worden, of dient er ook direct 'doorgelinkt' te worden naar het antwoord in het betreffende dashboard? Graag uw toelichting.       | De betreffende RVO-medewerker krijgt een alertmail als een respondent heeft meegewerkt aan het KTO. In de alertmail zit een link naar het dashboard. Via de link komt de RVO-medewerker dan in het dashboard waar de antwoorden staan op alle vragen uit de enquête van de betreffende respondent.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>84.</b>   | Aanbestedingsdocument - Hoofdstuk 2: data en rapportage                  | Moet de historische data ook meegenomen worden in het dashboard. En zo ja, hoe krijgen we toegang tot de historische data? Graag uw toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Daar heeft de Aanbestedende dienst nog geen besluit over genomen en zal besproken worden met de gegunde Inschrijver. Als we er voor kiezen dat we dit toch wel willen, zullen deze historische data via een Excel-bestand gedeeld worden met de Inschrijver.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>85.</b>   | Aanbestedingsdocument - Hoofdstuk 2: data en rapportage                  | Indien u reeds nu gebruik maakt van een dashboard voor de rapportages, of speciale wensen of eisen heeft voor de rapportage middels een dashboard, kunt u dan in meer detail beschrijven aan welke functionaliteiten het dashboard minimaal moet voldoen (bijv. Filtering, wel/niet tonen van antwoorden op open vragen, worden alle vragen gerapporteerd in het dashboard of alleen een deel van de vragen). Graag uw toelichting. | <p>KTO Algemeen: Het dashboard moet over het algemeen overzichtelijk zijn, waarbij de benodigde informatie snel vindbaar is en inzichtelijk te maken is. Aangezien er in de loop der jaren in totaal mogelijk meer dan 100 verschillende KTO resultaten in het dashboard moeten worden getoond is filtering (op o.a. regeling, meting, jaar) wel een vereiste. Ook een hiërarchie is wenselijk om verschillende KTO's per groep (van opdrachtgevers van RVO) te kunnen bundelen. Het is wenselijk dat ook alle open antwoorden overzichtelijk in het dashboard kunnen worden weergegeven.</p> <p>KTO internationaal: De betreffende RVO-medewerker krijgt een alertmail als een respondent heeft meegewerkt aan het KTO. In de alertmail zit een link naar een overzichtsformulier in het dashboard. Op dit formulier ziet de RVO-medewerker de antwoorden op alle vragen uit de enquête van de betreffende respondent. De RVO-medewerker heeft in het overzichtsformulier de mogelijkheid om zijn inzichten en acties te noteren.</p> |

| Vraag      | N.a.v. het aanbestedingsdocument                        | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | In het overzichtsformulier is er de mogelijkheid om de alert te sluiten.<br>In een ander deel van het dashboard kan de RVO-medewerker alle resultaten zien van alle respondenten; dit is echter afhankelijk van zijn toegangsrechten.<br>Graag filters op maand, jaar, kwartaal, product, RVO-medewerker. |
| <b>86.</b> | Aanbestedingsdocument - Hoofdstuk 2: data en rapportage | Er wordt gesproken over de rapportage in een dashboard. Wordt er voor het lopende project al gebruikt gemaakt van het dashboard?                                                                                                                                                                                   | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>87.</b> | Aanbestedingsdocument - Hoofdstuk 2: uitvoering KTOs    | Voor KTO Internationaal wil RVO een mail krijgen als de vragenlijst is ingevuld. Is dit alleen een notificatie dat de vragenlijst is ingevuld of wil RVO ook de gegeven antwoorden meteen na het invullen ook in de email zien? Graag uw toelichting.                                                              | De betreffende RVO-medewerker krijgt een alertmail als een respondent heeft meegewerkt aan het KTO. In de alertmail zit een link naar een overzichtsformulier in het dashboard. Op dit formulier ziet de RVO-medewerker de antwoorden op alle vragen uit de enquête van de betreffende respondent.        |
| <b>88.</b> | Aanbestedingsdocument - Hoofdstuk 2 - vragenlijsten     | Levert RVO ook de teksten voor de uitnodigingsmail en herinneringsmail aan in het Nederlands en Engels?                                                                                                                                                                                                            | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>89.</b> | Aanbestedingsdocument - Hoofdstuk 2 - vragenlijsten     | Uitvoering van het telefonisch veldwerk moet ook in het Engels plaatsvinden. Kunt u inzicht geven in de verhouding tussen Engelse en Nederlandse telefonische enquêtes? Graag uw toelichting.                                                                                                                      | Circa 5% van het telefonische veldwerk is in het Engels.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>90.</b> | Aanbestedingsdocument - Hoofdstuk 2 - vragenlijsten     | Er wordt aangegeven dat de vragenlijsten aangeleverd worden door RVO. Kunnen we er van uitgaan dat de vertaalde Engelse vragenlijsten ook aangeleverd worden door RVO?                                                                                                                                             | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>91.</b> | Aanbestedingsdocument - Hoofdstuk 2 en Bijlage 2        | KTO Effectmeting handelsbevordering en missies: in de leidraad wordt gesproken over het uitvoeren van dit onderzoek middels een online enquête. Echter in de Excel bijlage 11 wordt bij verschillende onderdelen aangegeven dat ze telefonisch uitgevraagd worden. Wat is de juiste methode? Graag uw toelichting. | Leidraad is zowel online/email als via telefoon. Meetmethode verschilt per instrument. Welke methode van toepassing is, staat aangegeven in bijlage 11 kolom E.                                                                                                                                           |
| <b>92.</b> | Aanbestedingsdocument - Hoofdstuk 2                     | KTO Internationaal: Bij 5 KTO's worden klanten online bevroegd (bij achterblijvende respons: telefonisch) nadat zij een voucher hebben verzilverd. Als dit een continue onderzoek is, hoe vaak worden hiervoor de klantgegevens aangeleverd (is dat bijvoorbeeld wekelijks, maandelijks?)                          | Klantgegevens worden maandelijks aangeleverd.                                                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>Vraag</b> | <b>N.a.v. het aanbestedingsdocument</b>        | <b>Vraag</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Antwoord</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>93.</b>   | Aanbestedingsdocument - Hoofdstuk 2            | KTO Internationaal: Bij 5 KTO's worden klanten online bevestigd (bij achterblijvende respons: telefonisch) nadat zij een voucher hebben verzilverd. Worden deze 5 KTO's continue uitgevoerd of is dit een adhoc onderzoek? Graag uw toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Dit betreft een continue onderzoek. Looptijd is het hele jaar door.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>94.</b>   | Aanbestedingsdocument - Hoofdstuk 2            | KTO internationaal: er wordt gesproken over circa 200 ingevulde vragenlijsten per maand. Kunt u inzicht geven in de verhouding tussen de online en telefonische uitgevoerde onderzoeken en ingevulde vragenlijsten? Graag uw toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Deze verhouding is ongeveer 50/50.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>95.</b>   | Aanbestedingsdocument - Hoofdstuk 2 - Algemeen | KTO algemeen: er wordt gesproken over circa 3000 ingevulde vragenlijsten per jaar. Kunt u inzicht geven in de verhouding tussen de online en telefonische uitgevoerde onderzoeken en ingevulde vragenlijsten? Graag uw toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 95% wordt online ingevuld, 5% is telefonisch doordat er wordt nagebeld.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>96.</b>   | Aanbestedingsleidraad                          | Op p.10 staat "Bovendien wil RVO de mogelijkheid hebben om de afzender aan te passen naar een RVO mailadres, zodat klanten zien dat de vragenlijst vanuit RVO komt. Ook wil RVO de mogelijkheid hebben om het uitzetten van een KTO te stroomlijnen met het interne proces, door een KTO bijvoorbeeld te integreren met een updatemail vanuit RVO na afloop van een missie."<br>En op P.14 "U bent in staat om de afzender van de e-mails aan te passen naar een RVO mailadres, zodat klanten zien dat de vragenlijst vanuit RVO komt."<br>Wordt bedoeld dat de mogelijkheid moet bestaan de mails te verzenden van een domein van rvo, zoals (fictief voorbeeld) @rvo.nl? Zo ja, geeft opdrachtgever de garantie dat aan de zijde van RVO alle benodigde technische voorwaarden worden vervuld om opdrachtnemer in staat te stellen vanuit een domein van rvo te mailen? | Deze garantie kan de Aanbestedende dienst nu niet geven. RVO wil samen met de gegunde Inschrijver kijken wat hierin de mogelijkheden zijn.                                                                                                                                                                                        |
| <b>97.</b>   | Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.1           | U geeft bij "Doelgroep" aan dat klanten van RVO bestaan uit niet alleen ondernemers maar ook particulieren, decentrale overheden en kennisinstellingen. De kosten voor afname van een telefonisch gesprek met ondernemer, decentrale overheid of kennisinstellingen zijn hoger dan voor een particulier. Kunt u aangeven om hoeveel telefonisch gesprekken met particulieren / btb (ondernemers, overheid,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Helaas heeft de Aanbestedende dienst hier geen zicht op. Een groot deel van de klanten van RVO zijn ondernemers, maar een precieze verhouding kunnen wij helaas niet geven.<br>In het geval van telefonische enquête geeft de aanbestedende dienst aan welk persoon met welk telefoonnummer gebeld moet worden. Daardoor verwacht |

| Vraag | N.a.v. het aanbestedingsdocument                                | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                 | kennisinstellingen) het op jaarbasis gaat en/of hoe de verhouding tussen beide groepen in de praktijk ligt?                                                                                                                                                          | RVO dat er geen verschillen in kosten zijn tussen de afname van telefonische enquête onder ondernemers en particulieren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 98.   | Bijlage 2 Prijzen en tarieven                                   | Kunt u in het Prijzenblad een post opnemen voor het ontwikkelen van het dashboard?                                                                                                                                                                                   | <p>Niet regelmatige terugkerende werkzaamheden of andere werkzaamheden die niet in het prijzenblad zijn opgenomen en de daaraan gekoppelde kosten komen terug in de uurtarieven die de inschrijver in het prijzenblad aangeeft.</p> <p>Na de gunning en na verzoek van de Aanbestedende dienst kan de gegunde Inschrijver de kosten voor de niet regelmatig terugkerende werkzaamheden offrenen conform geoffreerde uurtarieven.</p> <p>Daarom geven we bij paragraaf 3.6 aan dat het niet wenselijk is dat regelmatig terugkerende kosten, zoals die zijn opgenomen in het prijzenblad, gezamenlijk het maximale totaalbedrag van €320.000,- (excl. btw) per jaar innemen.</p> <p>Zie ook antwoord op vraag 49, 68, 69, 78, 79</p> |
| 99.   | Aanbestedingsdocument, pagina 10                                | Bij "Vragenlijsten" geeft u aan dat er ook telefonische interviews in het Engels dienen plaats te vinden. Kunt u bij benadering aangeven hoe verhouding is tussen interviews in Nederlandse / Engelse taal?                                                          | Circa 5% van het telefonische veldwerk is in het Engels.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 100.  | Bijlage 2 Prijzen en tarieven                                   | We nemen aan dat bij post "doorlopend actualiseren van een dashboard" de kosten op jaarbasis gegeven moeten worden. Klopt dit?                                                                                                                                       | Klopt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 101.  | Referentie                                                      | De opdracht van RVO.nl kent zowel B2C als B2B componenten. Ervaring met B2B klantonderzoek is in onze ogen een expertise die deels ook andere competenties vraagt dan B2C onderzoek. Dient de referentie die RVO.nl vraagt daarom ook een B2B component te bevatten? | De referentie dient niet per se een B2B component te bevatten. De kerncompetentie die we hebben vastgesteld betreft: kennis en ervaring met het uitvoeren van ten minste drie KTO's onder meer dan 1.000 klanten die gelijktijdig en in verschillende frequenties en in verschillende onderzoeksvormen worden uitgezet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 102.  | Aanbestedingsdocument Klanttevredenheids-onderzoek Def p.13 3.2 | Kunt u specificeren welke voorwaarden gehanteerd dienen te worden bij ontdebelling?                                                                                                                                                                                  | KTO Algemeen: de klanten mogen niet binnen een jaar al bevraagd zijn om deel te nemen aan een KTO.<br>KTO Internationaal: klanten mogen niet in één jaar voor dezelfde type dienstverlening benaderd worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Vraag       | N.a.v. het aanbestedingsdocument                                               | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | KTO Effectmeting: op dit moment geen voorwaarden, wordt niet ontdubbeld.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>103.</b> | Aanbestedingsdocument Klanttevredenheidsonderzoek Def p.13 3.2                 | U geeft aan dat opdrachtnemer in staat dient te zijn respondenten een mogelijkheid te bieden om zich af te melden voor deelname aan KTO's en deze database in beheer van opdrachtnemer dient te zijn. Volstaat een afmeldlink in de (e-mail) uitnodiging, danwel handmatige verwerking van de afmelding nadat een respondent per e-mail, telefoon, chat of whatsapp aan opdrachtnemer kenbaar maakt op de afmeldlijst geplaatst te willen worden? | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>104.</b> | Aanbestedingsdocument Klanttevredenheidsonderzoek Def p.9 'KTO Internationaal' | Bij 'KTO Internationaal' geeft u aan ongeveer 200 ingevulde enquêtes per maand/2400 enquêtes per jaar te verwachten. Kunt u grofweg aangeven hoe de 200 maandelijkse reacties verdeeld zijn over de 4 telefonische KTO's en de 5 online KTO's?                                                                                                                                                                                                    | Deze verhouding is ongeveer 50/50.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>105.</b> | Aanbestedingsdocument Klanttevredenheidsonderzoek Def p.9 'KTO Effectmeting'   | Bij 'KTO Effectmeting' geeft u aan dat de 22 KTO's 1 x per maand tot 1 x per kwartaal uitgevoerd worden. Kunt u grofweg specificeren hoeveel van de KTO's maandelijks uitgevoerd worden en hoeveel KTO's ieder kwartaal?                                                                                                                                                                                                                          | Globaal zijn er 5 regelingen/instrumenten die maandelijks een uitvraag ontvangen om klantgegevens aan te leveren en 3 regelingen/instrumenten die per kwartaal worden gevraagd klantgegevens aan te leveren. Afhankelijk of zij dienstverlening hebben geleverd, levert het instrument klantenbestanden aan om te onderzoeken. |

#### Vragen / opmerkingen Arvodi-2018 en concept dienstverleningsovereenkomst Klanttevredenheidsonderzoek

| Vraag/opmerking | Artikel uit de ARVODI-2018 | Reden van bezwaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.</b>       | Artikel 21                 | Algemene rijksvoorwaarden, artikel 21<br>De in dit artikel genoemde aansprakelijkheidsgrondslagen zijn voor een MKB-onderneming fors. Is het mogelijk (betreft dus wens, geen vereiste) de aansprakelijkheid enigszins in te perken, bijvoorbeeld als volgt:<br>- Voor schades gedekt door een (verplichte) Bedrijfsaansprakelijkheids-, Beroepsaansprakelijks- en Cyber Security verzekering een aansprakelijkheid tot het maximaal | Niet akkoord. Op grond van de wet zijn partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor schade die zij veroorzaken. In de ARVODI-2018 is er desalniettemin voor gekozen de aansprakelijkheid van partijen te beperken. Daartoe is een limitering in de vorm van een staffel opgenomen. Daarbij is geen onderscheid gemaakt in soorten schade. De wet maakt dit onderscheid namelijk ook niet. Aanbestedende dienst vindt het |

|           |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |                                                        | gedekte bedrag op de betreffende polis.<br>- Voor schades die door bovengenoemde verzekeringen niet of slechts ten dele worden gedekt een maximering van de aansprakelijkheid tot 150.000,- per gebeurtenis.<br>Leden a. en verder blijven hierbij ongewijzigd van toepassing.                                                                   | in het onderhavige geval niet opportuun de aansprakelijkheid verder te beperken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>2.</b> | ARVODI 2018 - artikel 24                               | Wij kunnen akkoord gaan met uw artikel inzake 'intellectueel eigendomsrecht'. Echter met dien verstande dat 'eigen beeldmateriaal' van Opdrachtnemer zoals bijvoorbeeld foto's die we gebruiken in rapportages of voorstellen, buiten dit 'intellectueel eigendomsrecht' vallen. Gaat u hiermee akkoord? Graag uw bevestiging en/of toelichting. | Artikel 24.1 houdt in dat Opdrachtgever de IE-rechten heeft over de resultaten van de verrichte Diensten. Daar betaalt Opdrachtgever ook voor. Opdrachtgever wil dit dan ook handhaven.<br>In artikel 24.3 is vervolgens geregeld: 'Voor zover de resultaten van de verrichte Diensten (mede) tot stand komen met gebruikmaking van reeds bestaande, niet aan Opdrachtgever toekomende intellectuele eigendomsrechten, verleent Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een niet-exclusief en niet opzegbaar gebruiksrecht van onbepaalde duur. Opdrachtnemer garandeert in dat geval gerechtigd te zijn tot het verlenen van vorenbedoeld gebruiksrecht.' Met andere woorden: artikel 24.3 regelt dat reeds bestaande intellectuele eigendomsrechten bij Opdrachtnemer blijven berusten. |
| <b>3.</b> | ARVODI 2018 - artikel 21.3                             | Mogen wij aannemen dat het hier handelt om 'directe gevolgschade' die aantoonbaar aan Opdrachtnemer is toe te rekenen. Indien het hier ook handelt om 'indirecte gevolgschade' is dit door geen enkele Opdrachtnemer te verzekeren. Graag uw bevestiging en/of toelichting.                                                                      | Zie het antwoord op vraag 1 over artikel 21.<br>Aanvullend daarop: Op grond van de wet zijn partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor schade die zij veroorzaken. Onder schade wordt verstaan vermogensschade en ander nadeel (immateriële schade, voor zover de wet op vergoeding daarvan recht geeft). De wet maakt geen onderscheid naar soorten schade (zoals bijvoorbeeld directe, indirecte of gevolgschade). Derhalve maakt de Aanbestedende dienst dit onderscheid ook niet.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>4.</b> | RVO Concept-Dienstverleningsovereenkomst - Artikel 6.3 | Mogen wij aannemen dat de door u genoemde staffel betrekking heeft op het 'jaarbedrag per project'? Graag uw bevestiging en/of toelichting.                                                                                                                                                                                                      | Dat klopt niet. De bedragen in de staffel in artikel 21.3 ARVODI-2018 hebben betrekking op de totale opdrachtwaarde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>5.</b> | RVO Concept-Dienstverleningsovereenkomst - Artikel 6.2 | Mogen wij aannemen dat een boete slechts verschuldigd is indien geheimhoudingsverplichting geheel aantoonbaar geschonden is door nalatigheid van Opdrachtnemer, en als                                                                                                                                                                           | Dat klopt. De geheimhoudingsplicht moet toerekenbaar zijn geschonden door Opdrachtnemer en/of haar personeel en daarbij zal meegewogen worden of er sprake is geweest van overmacht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|           |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                    |
|-----------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |                                                         | deze niet te wijten is aan overmacht? Graag uw bevestiging en/of toelichting.                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                    |
| <b>6.</b> | RVO Concept-Dienstverleningso vereenkomst - Artikel 3.4 | Gezien de onzekere omstandigheden waar het Nederlandse bedrijfsleven op dit verkeert, verzoeken u de indexering van de aangeboden prijzen en tarieven na het 1e jaar toe te staan. Gaat u hiermee akkoord? Graag uw bevestiging en/of toelichting. | Dit is toegestaan en zal worden aangepast in de overeenkomst.                                                                      |
| <b>7.</b> | RVO Concept-Dienstverleningso vereenkomst - artikel 2.3 | Mogen wij aannemen dat een boete slechts verschuldigd is indien de tekortkoming geheel en aantoonbaar te wijten is aan nalatigheid van Opdrachtnemer, en als deze niet te wijten is aan overmacht? Graag uw bevestiging en/of toelichting.         | Niet correct, het criterium hiervoor is toerekenbaarheid, niet aantoonbaarheid en/of nalatigheid. Zie ook het antwoord op vraag 5. |