

Bijlage H - Programma van eisen

Belevingsonderzoeken 2021-2024

Datum	15-2-2021
Status	Versie 1.1 definitief

1. PROJECTIDENTIFICATIE

Belevingsonderzoeken 2021-2024

Afdeling : Netwerkmonitoring
Rijkswaterstaat – Water Verkeer en
Leefomgeving (WVL)

Projectleider: Patrick Sevarts RWS – WVL
Wouter Laurentiu RWS - WVL

Afdelingshoofd: Dolf Vernooij (RWS –WVL)

Opdrachtgever/klant: Bestuur RWS

Contactpersoon: Ansche van Bragt-Goli

Zaaknummer: 31167524

Datum	Naam	Versie	Wijziging
16-01-21	Patrick Sevarts	0.1	1 ^e concept
02-02-21	Wouter Laurentiu	0.2	
05-02-21	Patrick	0.3	
12-02-21	Patrick	0.4	
15-02-21	Wouter	0.5	
17-02-21	Wouter/Patrick	1.0	
24-02-21	Patrick	1.1	Definitief

2. PROJECTBESCHRIJVING

2.1 Projectachtergronden

Volgens Koers2020 van Rijkswaterstaat wil RWS klantgericht en wendbaar inspelen op de nieuwste ontwikkelingen en maatschappelijke behoeften. Dit houdt in dat Rijkswaterstaat handelt vanuit de behoeften van het publiek en de gebruiker. Dit vergt naast kennis over het gebruik van de netwerken ook kennis over de wensen en meningen van ons publiek.

Rijkswaterstaat kent inmiddels een lange historie (ruim 10 jaar) van gebruikerstevredenheidsonderzoeken. Vanaf 2018 worden deze onderzoeken uitgevoerd met een vernieuwde opzet onder de naam belevingsmonitor. Met deze onderzoeken krijgt RWS inzicht in de tevredenheid van gebruikers op het hoofd(vaar)wegennet.

Naast de onderzoeken van Rijkswaterstaat worden het belevingsonderzoek Automobilisten van Platform Wegbeheerders ontmoeten Wegbeheerder (WOW, een samenwerkingsverband van wegbeheerders) en het belevingsonderzoek binnenvaart WOW meegenomen in deze aanbesteding. Qua opzet lijken deze onderzoeken veel op de RWS onderzoeken. Het grootste verschil is dat in deze onderzoeken ook andere (vaar)wegbeheerders worden meegenomen (Provincies en gemeenten). Van de opdrachtnemer wordt hier ook flexibiliteit verwacht onder andere bij het tot stand komen van de vragenlijst en de (methode) van rapportage. Meer informatie over het platform WOW: <https://weg.platformWOW.nl/over-platform-WOW>

2.2 Probleemstelling

Aanleiding Belevingsmonitor

Rijkswaterstaat gebruikt de mening van de gebruikers van de netwerken voor het gefundeerd inzetten van verbeteringen. Naast het signaleren van concrete verbeterpunten, worden ook langjarige reeksen opgebouwd rondom de ontwikkeling van de tevredenheid. Deze langjarige reeksen worden onder andere gebruikt om de monitoring van de veranderingen van de tevredenheid te volgen.

Het geheel wordt bekeken vanuit de groeiende aandacht voor beleving en de manier van Rijkswaterstaat om daar op een efficiënte en effectieve manier mee om te gaan. Dit gezien vanuit twee doelen:

1. Rijkswaterstaat als lerende organisatie.
2. de inzet van Rijkswaterstaat op de beleving van de gebruikers zichtbaar maken.

In de diverse managementcontracten van RWS zijn doelstellingen (d.m.v. prestatie indicatoren) opgenomen. De wens van het bestuur RWS is om de frequentie van onderzoeken te verhogen. Daarbij is ook de wens geuit om met een gerichte vraagstelling in de onderzoeken betere (bij)stuurinformatie te krijgen. Het onderzoek gebruikt RWS ook als input voor de SLA-prestatieafspraken met de Secretaris-generaal van Infrastructuur en Waterstaat.

Speerpuntenbrief 2018:

Onze gezamenlijke ambities voor de tevredenheid van gebruikers over RWS

als beheerder zijn voor deze periode voor automobilisten 80% en voor binnenvaart 75%. Dit zijn de prestatie indicatoren.

Om de scores op de ambities en tevredenheidsindicatoren te bepalen, is er behoefte aan objectief onderzoek en een gedegen rapportage. Hiervoor zoeken wij een opdrachtnemer voor het uitvoeren van belevingsonderzoeken zoals vastgesteld in onderstaand schema.

	2021	2022	2023	2024
Belevingsonderzoek Automobilisten RWS		X		X
Belevingsonderzoek Automobilisten WOW	X		X	
Belevingsonderzoek Vrachtwagenchauffeurs RWS		X		X
Belevingsonderzoek Binnenvaart WOW	X		X ¹	
Belevingsonderzoek recreatievaart RWS				X
Belevingsonderzoek recreatievaart WOW		X		
Belevingsonderzoek Zeevaart RWS	X			X
Belevingsonderzoek Loodsen RWS	X			X

2.3 Looptijd van het project

De overeenkomst zal worden aangegaan voor de termijn van 1 onderzoeksjaar. Hiermee bedoelen we de datum van ingang overeenkomst t/m 31 december 2021 of een latere datum bij eventuele uitloop van de onderzoeken die in 2021 gepland zijn.

De opdrachtgever kan van de mogelijkheid gebruik maken om de overeenkomst met ingang van 1 januari 2022 jaarlijks te verlengen met telkens één jaar. Verlenging vindt automatisch plaats tenzij de opdrachtgever vóór 30 november van het voorafgaande jaar de overeenkomst schriftelijk beëindigd. Ook is het mogelijk dat er wél verlenging plaats vindt maar dat niet alle onderzoeken in dat betreffende jaar worden uitgevoerd. Ook in dat geval zal de opdrachtgever vóór 30 november van het voorafgaande jaar schriftelijk uitsluitel geven over welke onderzoeken worden uitgevoerd. Aan de optie tot verlenging zoals hier bepaald, kan opdrachtnemer geen recht ontlenen.

¹ Wordt mogelijk RWS onderzoek

2.3 Doel van het project

Doel van dit project is het meten van prestatie indicatoren (die onder andere worden opgenomen in het RWS Dashboard) en het signaleren van kansen die vertaald kunnen worden naar het gefundeerd inzetten van verbeteringen.

Dit doen we door het uitvoeren van onderzoek onder de gebruikers van onze netwerken dat inzicht biedt in de beleving van de wegen en vaarwegen, maar ook onderlinge verschillen tussen de RWS-regio's.

WOW-onderzoeken dienen ook als benchmark tussen de verschillende (vaar)wegbeheerders.

2.4 Afbakening

De belevingsmonitor onder Automobilisten richt zich alleen op het Hoofdwegennet (HWN) in beheer van Rijkswaterstaat. De belevingsmonitor onder Binnenvaart richt zich op het vaarwegennet in beheer van Rijkswaterstaat (het hoofdvaarwegennet). In het geval van onderzoeken die in samenwerking met Wegbeheerders Ontmoeten Wegbeheerders (WOW) worden uitgevoerd, betreft het ook provinciale (vaar)wegen en gemeentelijke wegen.

Onderzoeksmodel:
RWS

De meeste onderzoeken volgen hetzelfde onderzoeksmodel. Er wordt gewerkt met een korte vragenlijst op hoofdthema's. We gaan uit van ongeveer 15 hoofdvragen. Een aantal achtergrondvariabelen en nog een nader uit te werken set aan verdiepende/thema vragen (maximaal 15) die per onderzoek kunnen veranderen. Concreet gaat het dan om:

- Belevingsonderzoek Automobilisten
- Belevingsonderzoek Binnenvaart
- Belevingsonderzoek Passagiersvaart
- Belevingsonderzoek Recreatievaart

Voorbeelden van de meest recente RWS onderzoeken zijn hier te vinden:

[Belevingsonderzoek binnenvaartschippers en passagiersvaart 2020](#)

[Belevingsonderzoek recreatievaart²](#)

[Belevingsonderzoek automobilisten 2020](#)

[Belevingsonderzoek vrachtwagenchauffeurs 2020](#)

[Belevingsonderzoek Zeevaart 2017](#)

[Belevingsonderzoek Loodswezen 2017](#)

De onderzoeken onder Zeevaart en Loodsen zullen anders zijn van opzet gezien de specifieke doelgroep. De vragenlijst zal lijken op voorgaande onderzoeken, maar moet nog inhoudelijk worden afgestemd met scheepvaartspecialisten. Hierdoor kan deze vragenlijst nog wijzigen.

² Het WOW onderzoek van 2019 is het meest recente onderzoek dat hier als voorbeeld kan dienen. Dit geeft een beter beeld dan het meest recente RWS-onderzoek. Het gaat hier echter om een RWS-onderzoek.

WOW-onderzoeken

De onderzoeken die zijn gemarkeerd als WOW onderzoeken hebben eigen (afwijkende) vragenlijsten, die wel veel zal lijken qua onderzoeksopzet en inhoud op de vragenlijst van de RWS-onderzoeken. Van belang is dat het algemene deel van de vragenlijst voor alle deelnemende wegbeheerders gelijk zijn, maar dat er een flexibel deel is waarin 3 verschillende varianten van de vragenlijst kunnen worden opgenomen. Zodat elk type wegbeheerder in het flexibel-deel het eigen netwerkgerelateerde vragen kan opnemen. Tevens moet het mogelijk zijn om het flexibele deel ten behoeve van het vervolgonderzoek (2023) te wijzigen ten opzichte van de vragen in het onderzoek van 2021.

Voorbeelden van de meest recente WOW-onderzoeken zijn hier te vinden:

[Belevingsonderzoek binnenvaart WOW 2018](#)

[Belevingsonderzoek automobilisten](#)

3. PROJECTREALISATIE

3.1 Algemene aanpak

Om een beeld te krijgen van de opdracht kan opdrachtnemer gebruik maken van onderzoeken zoals deze eerder zijn uitgevoerd (zie paragraaf 2.4).

3.2 Eisen aan plan van aanpak

Het plan van aanpak moet inzicht geven in:

- Onderzoeksmethodiek
 - De te hanteren onderzoeksmethodiek per onderzoek (doelgroep) inclusief minimaal de manier van steekproeftrekking, kwaliteitscontrole, borging representativiteit en beschrijving van de doelgroep.
 - Per onderzoek (doelgroep) de manier van benaderen (werving) van de respondenten inclusief minimaal de werkwijze om tot een netto respons te komen en de middelen die ingezet worden.
- Gegevensverwerking en Rapportage
 - De manier van rapporteren inclusief minimaal een beschrijving van de inhoud, stijl en vorm van de producten die opgeleverd worden
 - Verwerking gegevens (incl. controle)

Kostenoverzicht conform inschrijfdocument (zie bijlage).

1. Tot de vaste totaalprijs worden, tenminste, gerekend kosten voor voorbereiding, kosten voor materialen/-middelen, accountgesprekken met opdrachtgever, overige gesprekken met opdrachtgever, presenteren/toelichten concept en definitief onderzoeksrapport, revisiewerkzaamheden, reis- en verblijfskosten en administratiekosten. Afwijkingen in het geraamde aantal uren ten opzichte van de werkelijke tijdsbesteding kunnen niet als meerwerk in rekening worden gebracht maar worden ook geacht deel uit te maken van de vaste prijs. Kortom: inclusief alle bijkomende kosten en exclusief BTW. Het kostenoverzicht wordt gespecificeerd per onderzoek.

LET OP:

2. Prijzen van eventuele opties dienen apart gespecificeerd te worden en in de offertetekst duidelijk gemarkeerd te worden als "optie tegen meerprijs". Met "opties tegen meerprijs" bedoelen we toevoegingen door opdrachtnemer die niet worden uitgevraagd in dit document, maar waar extra kosten aan verbonden zijn. RWS zal beslissen of deze wel/niet gegund worden en vormen geen onderdeel van de beoordeling. Opties die in de offerte worden aangeboden maar in de tekst van de offerte niet duidelijk zijn benoemd als optie waarvoor extra betaald moet worden, worden gezien als onderdeel van het aanbod. Deze kunnen dus niet in rekening gebracht worden.

Projectorganisatie

- werkwijze
- voorstel taakverdeling
- overlegstructuur
- projectteam

Tijdplanning

- beschrijving van de te nemen stappen per onderzoek
- doorlooptijden, kritieke paden en belangrijke data

Kwaliteitsborging

risico's en beheersmaatregelen per onderzoek.

3.3 Eisen aan de onderzoeken

Doelgroep

De doelgroep van de onderzoeken zijn Nederlandse (vaar)weggebruikers en zijn hetzelfde als in de voorgaande onderzoeken omschreven:

- **Automobilisten:** Weggebruikers behoren tot de doelgroep indien zij de afgelopen maand als bestuurder van een auto op een weg in beheer van Rijkswaterstaat gereden hebben.
- **Vrachtwagenchauffeurs:** De doelpopulatie van het onderzoek bestaat uit Nederlandse bestuurders (zelfstandig of werkend voor een in Nederland gevestigd bedrijf) van Nederlands kentekendragende vrachtwagens en trekkercombinaties die op Nederlandse wegen in beheer van Rijkswaterstaat rijden. De deelnemer aan dit onderzoek moet in de afgelopen 2 weken minstens 1 maal op de Nederlandse rijkswegen hebben gereden.
- **Binnenvaartschippers:** De doelpopulatie van het onderzoek zijn Nederlandstalige binnenvaartschippers die op de Nederlandse vaarwegen (in beheer van Rijkswaterstaat of in het geval van WOW ook provincies) varen. Naar schatting is de totale populatie ongeveer 4 a 5 duizend binnenvaartschepen.
- **Recreatievaart:** De doelpopulatie van het onderzoek zijn recreatievaarders die in de afgelopen 6 maanden hebben gevaren op de Nederlandse vaarwegen (in beheer van Rijkswaterstaat). Onder recreatievaartschippers verstaan we: zij die een motorboot, zeilboot of gecombineerde zeilmotorboot besturen.
- **Zeevaart:** De doelgroep is gezagvoerders (kapitein of eerste/tweede stuurman) van zeeschepen die Nederlandse wateren hebben gevaren in de afgelopen 6 maanden.
- **Loodsen:** De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit loodsers die zijn aangesloten bij het loodswezen in de regio Noord, Amsterdam IJmond, Rotterdam-Rijnmond en Scheldemonden.

Voor de onderzoeken Binnenvaart en Automobilisten uitgevoerd in WOW verband gelden iets andere definities:

- Voor de Binnenvaart geldt dat de definitie hetzelfde is en dat het onderzochte areaal vaarwegen wordt uitgebreid met vaarwegen van deelnemende vaarwegbeheerders.
- Voor de automobilisten geldt dat het gaat om bestuurders van Nederlands kentekendragende (bestel)auto's die in de afgelopen 2 weken tenminste 1 maal op de gemeentelijke stadsroutes, provinciale weg en/of auto(snel)wegen hebben gereden'.

Onderzoeksmethodiek:

Alle onderzoeken volgen eenzelfde logica. Zij zijn opgebouwd uit een aantal achtergrondvariabelen (ongeveer 10), ongeveer 11 tot 15 hoofdvragen die zoveel

mogelijk gelijk blijven per onderzoek en ca. 10 thematische vragen die bij elk onderzoek aangepast kunnen worden. Uitzondering hierop zijn de onderzoeken onder Zeevaart en Loodsen. Deze worden maximaal 1 keer per 3 jaar uitgevoerd en de vragenlijst wordt in overleg met nautische adviseurs van RWS opgesteld per onderzoek.

Locatielijsten

Het is belangrijk om de (vaar)weggebruiker te kunnen toedelen aan de juiste regio (of provincie/gemeente bij WOW onderzoeken). Dit wordt gedaan door de laatst gereden route toe te bepalen op basis van de regio waar de deelnemer zijn verplaatsing heeft gemaakt. Vervolgens wordt op basis van 'locatielijsten' de laatst gereden route bepaald. Hiervoor worden door de opdrachtgever 'locatielijsten' verstrekt die moeten worden opgenomen in de vragenlijsten.

Onderzoeksmethodiek (WOW onderzoeken):

Deze onderzoeken worden in afstemming met andere wegbeheerders uitgevoerd. De vragenlijsten worden opgesteld op basis van overeenstemming tussen de diverse partijen. Dat betekent in de praktijk dat de vragenlijsten uitgebreider zijn dan de RWS onderzoeken, met specifieke wensen van de diverse (vaar)wegbeheerders bevatten.

De deelnemende wegbeheerders in het automobilistenonderzoek zijn:

- Rijkswaterstaat opgedeeld in 7 regio's: Noord-Nederland (Groningen-Friesland-Drenthe), Oost-Nederland (Overijssel en Gelderland), Zuid-Nederland (Limburg en Noord-Brabant), Midden-Nederland (Flevoland en Utrecht), West-Nederland Noord (Noord-Holland), West-Nederland Zuid (Zuid-Holland), Kust en Delta (Zeeland).
- 12 Provincies: Groningen, Friesland, Drenthe, Overijssel, Gelderland, Limburg, Noord-Brabant, Flevoland, Utrecht, Noord-Holland en Zeeland
- 12 Gemeenten: Den Haag, Amsterdam, Rotterdam, Utrecht, Maastricht, Eindhoven, Arnhem, Enschede, Zwolle, Groningen, Dordrecht en Westland.

Algemene eisen (alle onderzoeken)

Opdrachtgever levert een zo compleet mogelijke vragenlijst voor alle onderzoeken. Van opdrachtnemer wordt een kwaliteitsslag verwacht om eventuele toevoegingen/veranderingen ten opzichte van eerdere vragenlijsten goed in te passen.

- Vragenlijsten zijn digitaal beschikbaar via internet en zowel via PC als via smartphone in te vullen. Bij het onderzoek onder zeevaart is het nodig om de vragenlijst ook op papier beschikbaar te stellen.
- Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij actief op zoek gaat naar goede manieren om de enquêtes te verspreiden onder de doelgroep.
- De opdrachtnemer zorgt voor een duidelijke omschrijving van maatregelen hoe hij denkt voldoende respondenten te werven voor alle doelgroepen en hoe hij een zo goed mogelijke verdeling over de regio's en in geval van automobilisten ook op leeftijdsgroepen denkt te realiseren.
- Respons wordt gedefinieerd als: vragenlijsten die voor 90% of meer zijn ingevuld op de tevredenheidsvragen. Non-respons is datgene dat niet of minder dan 90% is ingevuld

-
- De vragenlijst voor recreatievaart en voor vrachtwagenchauffeurs wordt nog ingekort ten opzichte van voorgaande onderzoeken.
 - De gebruikte vragenlijsten (gedrukt en/of online) dienen in huisstijl van Rijkswaterstaat voorgelegd te worden aan de respondent. Opdrachtnemer zorgt daarvoor. Eventuele afwijking hierop alleen in overleg met de opdrachtgever.
 - In het geval van WOW onderzoeken, wordt de huisstijl van WOW gevolgd.
 - Eventuele druk en/of portokosten en/of kosten voor telefonie/SMS-berichten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Veldwerk:

Binnenvaart RWS onderzoek

- Om voldoende respons te halen is in het verleden gebleken dat het nodig is om naast werving uit panels/ (sociale)media, een schriftelijke uitnodiging op basis van adresgegevens uit de meest recente Schippersalmanak te versturen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het overnemen van deze adressen uit de Schippersalmanak.
- Passagiersvaart maakt geen onderdeel uit van de steekproef onder binnenvaart. Over passagiersvaart wordt apart gerapporteerd.
- De minimale netto respons onder binnenvaartschippers bedraagt
 - Regio Noord-Nederland 50,
 - Regio Oost-Nederland 75,
 - Regio Midden-Nederland 75,
 - Regio West-Nederland-Noord 50,
 - Regio West-Nederland-Zuid 75,
 - Regio Zee en Delta 75
 - Regio Zuid-Nederland 75
- Het veldwerk vindt plaats in de periode mei tot en met juli.

Passagiersvaart RWS onderzoek

Het onderzoek onder passagiersvaart is onderdeel van het binnenvaart onderzoek. De resultaten worden via een apart hoofdstuk in het binnenvaartonderzoek gerapporteerd. Specifiek voor passagiersvaart geldt:

- Het minimale aantal respondenten voor passagiersvaart bedraagt 150
- Er is geen regionale uitsplitsing nodig. Wel moet er sprake zijn van spreiding in het vaargebied van de respondenten. (dus niet alle respondenten uit hetzelfde (vaar)gebied).
- De vragenlijst volgt zoveel mogelijk de vragenlijst voor binnenvaart, maar het moet mogelijk zijn om in dit onderzoek ook een aantal afwijkende vragen te stellen.
- De periode van het veldwerk is gelijk aan het binnenvaartonderzoek.

WOW binnenvaart en passagiersvaart onderzoek

Specifiek voor het binnenvaart onderzoek in WOW verband gelden dezelfde eisen als bij het RWS-binnenvaartonderzoek aangevuld met de volgende zaken:

- Naast de 7 RWS regio's, richt dit onderzoek zich op de 9 provincies: Groningen, Friesland, Drenthe, Overijssel, Flevoland, Utrecht, Zuid-Holland, Noord-Holland en Zeeland (de overige provincies hebben geen hoofdvaarwegen in beheer)

- Aantallen respondenten per provincie bedraagt minimaal 25 respondenten
- In de praktijk is gebleken dat het lastig is om respondenten te werven voor provinciale vaarwegen. Graag aandacht in de offerte hoe dit probleem aan te pakken.
- Voor het WOW binnenvaartonderzoek (exclusief passagiersvaart) geldt: Het behalen van extra respons bovenop het hierboven genoemde minimum aantal respondenten per regio/provincie, wordt een bonus toegekend van 10 euro excl. BTW per respondent met een maximum van 3000 euro excl. BTW. Voor het niet behalen van de gewenste respons per deelnemende regio/provincie, zal een zelfde bedrag (10 euro per respondent) in mindering worden gebracht op de bonus.

Automobilisten RWS onderzoek

- Het automobilistenonderzoek RWS wordt jaarlijks uitgevoerd: in september vindt het veldwerk plaats.
 - De netto respons onder automobilisten bedraagt per Rijkswaterstaat regio 300 respondenten met uitzondering van Zee en Delta 200 respondenten (totaal is dus minimaal 2000 respondenten).
 - De gegevens moeten na afronding van het onderzoek gewogen worden op basis van de gouden standaard (CBS).
 - In het verleden is gebleken dat jongeren vaak ondervertegenwoordigd zijn in panelbestanden. Daarom is het nodig om een gestratificeerde steekproef te trekken naar leeftijdscategorie. Voor elke leeftijdscategorie bedraagt de respons minimaal 10% van het totaal. Dus:

18-29 jaar	Min 10% Max 20 %
30-39 jaar	Min 10% Max 20 %
40-50 jaar	Min 10% Max 20 %
50-60 jaar	Min 10% Max 20 %
60-70 jaar	Min 10% Max 20 %
>70 jaar	Min 10% Max 20 %
 - Opdrachtgever verwacht voor de automobilisten onderzoeken een panelbeschrijving: waarbij u aangeeft of uw panel voldoende groot is om te segmenteren op alle relevante achtergrondvariabelen, in het bijzonder waar het gaat om leeftijd. Mocht één van onze doelgroepen niet in uw panel zijn vertegenwoordigd, dan vragen wij u aan te geven of u deze doelgroepen buiten uw panel, al dan niet via een extern selectiebureau, gaat werven en selecteren. Daarbij vragen wij u dan ook om aan te geven of u denkt een representatief beeld te krijgen onder deze groepen.

WOW automobilisten onderzoek

Specifiek voor het automobilisten onderzoek in WOW verband gelden dezelfde eisen als bij het RWS-automobilisten onderzoek aangevuld met de volgende zaken:

- Aantallen respondenten:
 - 12 deelnemende gemeenten 300 respondenten per gemeente.
 - 12 provincies, 300 respondenten per provincie
 - 7 regio's, 300 respondenten per regio
- Opdrachtnemer zorgt er voor dat de vragenlijst verspreid over de week uitgezet wordt.

-
- De doelgroep dient uitgesplitst te worden naar geslacht, leeftijd, # gereden kilometers per jaar, frequente rijders, tijdstip en motief van de rit

Vrachtwagenchauffeurs RWS onderzoek

- De vragenlijst wordt ingekort en daarmee qua onderzoeksopzet zoveel mogelijk gelijk gemaakt aan het automobilistenonderzoek. De thematische vragen staan hier los van en kunnen per onderzoek afwijken.
- Werving van vrachtwagenchauffeurs is in het verleden voornamelijk gebeurd via verzorgingsplaatsen langs de rijkswegen.
- De chauffeurs die op verzorgingsplaatsen geworven zijn, worden geënquêteerd door medewerkers van de opdrachtnemer. Als chauffeurs geen tijd hebben om op deze manier mee te werken, krijgen zij een brief/kaart af te geven met het inlogadres van de enquête zodat het onderzoek op een later tijdstip (thuis) kan worden ingevuld.
- De netto respons Nederlandse vrachtwagenchauffeurs moet minimaal 250 respondenten per RWS regio zijn (Let op het gaat dus over 7 regio's en minimaal 1.750 respondenten in totaal).

Zeevaart

- Vragenlijsten voor zeevaart worden op papier verspreid met de mogelijkheid om deze ook digitaal in te vullen.
- Dataverzameling zoveel mogelijk op dezelfde wijze als vorig onderzoek
- De netto respons moet minimaal 250 respondenten zijn
De vragenlijst dient ook in het Engels te worden voorgelegd aan de respondenten. Verspreiding van de enquêtes zal in overleg en in samenwerking met RWS gebeuren. Waar mogelijk zal RWS haar contacten inzetten. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij actief op zoek gaat naar goede manieren om de enquêtes te verspreiden. In het vorige rapport is een lijst met contacten opgenomen die gebruikt zijn voor de verspreiding van de vragenlijst onder de Zeevaart.
- Baggerbedrijven zijn geen doelgroep van het onderzoek.
- Let op! De vragenlijst is anders (langer) dan bij de overige onderzoeken.

Loodsen

- De netto respons moet minimaal 100 respondenten zijn
- Voor verspreiding kan gebruik gemaakt worden van contacten van de opdrachtgever bij het Loodswezen.
- Let op! De vragenlijst is anders (langer) dan bij de overige onderzoeken.

- De populatie (cijfers 2017) is 445 loodsen; Regio Noord 17 loodsen, regio Amsterdam-IJmond 63 loodsen, regio Rotterdam-Rijnmond 208 loodsen en regio Scheldemonden 157 loodsen.

Recreatievaart RWS Onderzoek

- Om voldoende respons te halen is in het verleden gebleken dat het nodig is om naast werving uit panels/(sociale)media, uitgebreid veldwerk uit te voeren door o.a. het bezoeken van jachthavens en andere locaties waar veel recreatievaart plaatsvindt.
- De enquête kan zowel zelfstandig online ingevuld worden via het meegeven van kaartjes met het webadres, als ter plaatse op bijvoorbeeld een tablet van de enquêteur.
- Aantal respondenten:

Rijkswaterstaat-regio	Minimale netto respons
Noord-Nederland	150
West-Nederland Noord	75
West-Nederland Zuid	150
Midden-Nederland	150
Oost-Nederland	150
Zuid-Nederland	150
Zee & Delta	75

WOW Recreatievaartonderzoek

Specifiek voor het recreatievaart onderzoek in WOW verband gelden dezelfde eisen als bij het RWS-recreatievaartonderzoek aangevuld met de volgende zaken:

Geografisch bereik:

De monitor richt zich op recreatievaartschippers actief op het areaal van de verschillende deelnemende beheerders met vaarwegen in beheer. Het gaat hier om het zogeheten BRTN-netwerk; BasisRecreatieToevaartNet. Specifiek gaat het om de volgende beheerders:

- 7 RWS regio's (zie hierboven voor aantal respondenten).
- 9 provincies: (de overige provincies hebben geen hoofdvaarwegen in beheer)

Provincie	Minimale netto respons
Friesland	150
Groningen	75
Drenthe	75
Noord-Holland	150
Zuid-Holland	150
Utrecht	75
Flevoland	50
Overijssel	75
Zeeland	50

EIND-PRODUCTEN

Rapportage

Voor elk onderzoek dient een aparte rapportage opgesteld te worden.

De doelgroep van de rapportages is primair intern Rijkswaterstaat, maar de rapportage wordt ook gepubliceerd op internet. Voor alle onderzoeken geldt verder:

- Alle documenten worden opgemaakt in huisstijl Rijkswaterstaat (of WOW). Andere opmaak alleen in overleg met de opdrachtgever.
- De samenvatting van de onderzoeken moet zelfstandig leesbaar zijn voor de geïnteresseerde burger.
- De resultaten worden gerapporteerd op landelijk niveau en waar mogelijk per RWS regio (7 stuks)
- Cijfers in de rapportages worden uitgedrukt exclusief 'Weet niet/geen mening'
- RWS wil geprioriteerde handvatten aangereikt krijgen waarop we kunnen verbeteren. Hierbij moeten minimaal de volgende gegevens beschikbaar zijn zowel landelijk als per regio: tevredenheidsscores gerelateerd aan het belang dat de respondent daaraan hecht, te presenteren in een prioriteitenmatrix.
- Voor alle onderzoeken geldt dat waar mogelijk (in verband met de vernieuwde vragenlijst) de resultaten zoveel mogelijk vergeleken dienen te worden met de 2 meest recente vergelijkbare onderzoeken. Cijfers uit vorige onderzoeken worden grafisch gepresenteerd.
- Alleen statistisch significantie van 95% of meer wordt gezien als een verandering of relatief verschil; 90% is een duiding op een significant verschil.
- Significante verschillen ten opzichte van het vorige onderzoek worden duidelijk gemarkeerd (groen voor een significante stijging, rood voor significante daling). Dit geldt zowel voor de tabellen in Excel als de rapportages. In overleg met opdrachtgever kan voor een iets andere vormgeving gekozen worden, als dit de leesbaarheid ten goede komt.
- Mogelijke verbeterpunten worden zo concreet mogelijk benoemd
- Alle open antwoorden worden gecategoriseerd en gesorteerd op basis van het aantal keren dat een antwoord wordt gegeven.
- Samenvatting van de meest voorkomende antwoorden op de open vraag wat (vaar)weggebruikers als eerste veranderd willen zien, worden opgenomen in het rapport.
- Analyse van achtergrondkenmerken die van invloed zijn op de resultaten (die significante verschillen opleveren)
- De rapportage bevat een onderzoeksverantwoording.
- Rapportages zijn makkelijk leesbaar. Dit betekent onder andere dat grote tabellen worden opgenomen als bijlage.
- Documenten worden opgeleverd in PDF bestanden (ter publicatie) en de bestanden van Microsoft Office (docx, xlsx, pptx) voor intern gebruik.
- Documenten moeten voldoen aan het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. Meer informatie kunt u vinden op:
 - <https://www.digitoegankelijk.nl/>.

Specifiek voor WOW onderzoeken, gelden naast de bovenstaande eisen nog de volgende aanvullende zaken:

- De Resultaten van de monitor worden uitgesplitst naar gemeentes, provincies en Rijkswaterstaat (alle 7 de regio's).

-
- De prioriteitenmatrix wordt opgesteld per type (vaar)wegbeheerder.
 - Analyse op verschillen in resultaten gemeentes vs provincies vs Rijkswaterstaat (benchmarking), verschillen gemeentes onderling, verschillen provincies onderling en verschillen Rijkswaterstaatregio's onderling
 - Bijlagen in het rapport, bestaande uit:
 - o Tabellen met resultaten per gemeente met significante verschillen gemarkeerd
 - o Tabellen met resultaten per provincie met significante verschillen gemarkeerd
 - o Tabellen met resultaten per RWS regio met significante verschillen vetgedrukt
 - Opleveren factsheet in huisstijl WOW (belangrijkste resultaten samengevat op 1A4-dubbelzijdig). Een Word sjabloon hiervoor wordt beschikbaar gesteld door de opdrachtgever.
 - Vormgeving van vorige producten mogen overgenomen worden, maar opdrachtgever staat ook open voor voorstellen voor vernieuwing/verbetering.

Overige producten (gelden voor alle onderzoeken)

- De onderzoeksresultaten dienen opgeleverd te worden in SPSS en Excel (totaalbestand, inclusief weegfactor)
- Een Excel bestand landelijk en per regio met:
 - o Antwoorden per vraag (met en zonder 'weet niet')
 - o open antwoorden
- Opdrachtnemer levert van elk onderzoek een presentatie voor intern gebruik waarin de belangrijkste resultaten te zien zijn.
- Een apart aangeleverde tekst en tabellen als basis voor een factsheet/Infographic³ waarin kort en bondig de inhoud van het rapport wordt weergegeven en een presentatie voor intern gebruik waarin de belangrijkste resultaten te zien zijn.

Voorwaarden

Bij inschrijving gaat u akkoord met de volgende randvoorwaarden:

- Alle eindproducten dienen eerst aan de opdrachtgever in conceptvorm te worden opgeleverd. De producten krijgen pas de status definitief als de opdrachtgever akkoord is. Houdt rekening met 2 á 3 commentaar rondes vanwege de ruime afstemming binnen RWS.
- Opdrachtnemer behandelt de onderzoeken vertrouwelijk en communiceert niet over de uitkomsten.
- Algemene voorwaarden van opdrachtnemer zijn uitgesloten. Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden Diensten (ARVODI 2018).

Privacy

- Na gunning van de opdracht dient de opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst op te stellen waarin per onderzoek beschreven wordt hoe met privacy wordt omgegaan. Het format hiervoor is opgenomen in de bijlage.

³ Het opmaken van Infographic/factsheet hoort niet bij de opdracht

4 PRODUCTEN EN TIJDSPLANNING

Planning

	2021	2022	2023	2024
Belevingsonderzoek Automobilisten RWS		X		X
Belevingsonderzoek Automobilisten WOW	X		X	
Belevingsonderzoek Vrachtwagenchauffeurs RWS		X		X
Belevingsonderzoek Binnenvaart WOW (mogelijk alleen RWS onderzoek)	X		X	
Belevingsonderzoek passagiersvaart RWS	X		X	
Belevingsonderzoek recreatievaart WOW		X		
Belevingsonderzoek recreatievaart RWS				X
Belevingsonderzoek Zeevaart RWS	X			X
Belevingsonderzoek Loodsen RWS	X			X

	Binnenvaart Passagiersvaart	Automobilisten	Zeevaart
Activiteit	Deadline		
Startgesprek	Mei	Mei	Mei
Vorbereiding veldwerk	Mei-Juni	Mei-Aug	Mei-Juni
Veldwerk	Juni-Sept	Sept	Juni-Okt
Conceptrapport	Okt	Okt	Okt
Eindrapport	Nov	Nov	Nov

	Loodsen	Vrachtwagen- chauffeurs	Recreatievaart
Activiteit			
Startgesprek	Mei	Jan	Mei
Vorbereiding veldwerk	Mei-Juni	Feb / Maart	Mei-Juni
Veldwerk	Juni-Okt	April/mei	Juni-Aug
Conceptrapport	Okt	Juni	Sept
Eindrapport	Nov	Juli	Nov

5. ORGANISATIE

5.1 Samenstelling projectteam RWS

Opdrachtgever
Rijkswaterstaat Water Verkeer en Leefomgeving (WVL)

Projectteam

Het Landelijk Team Publieksmonitoring (LTPM) is verantwoordelijk voor het realiseren van tevredenheidsonderzoeken onder gebruikers van het (vaar)wegennet van RWS. Het LTPM is een onderdeel van de afdeling Netwerkmonitoring van Rijkswaterstaat Water Verkeer en Leefomgeving.

5.2 Overlegstructuur met opdrachtgever RWS

- De vaststelling van de projectopzet, inhoud van vragenlijst en wijze van presenteren worden tijdig met de projectleider/kernteam dat het onderzoek begeleid besproken.
- De resultaten van de onderzoeken worden besproken tussen de projectleider en de opdrachtnemer
- Elk onderzoek begint met een startbijeenkomst, waarin de opdrachtnemer en het team van RWS/WOW vertegenwoordigd is.
- Elk onderzoek wordt afgesloten met een bijeenkomst met de opdrachtnemer waarin de opdrachtnemer de resultaten presenteert.

5.4 Communicatie RWS

Intern Rijkswaterstaat
De resultaten van de onderzoeken worden door opdrachtgever gecommuniceerd naar het bestuur, intern RWS verspreid en gepubliceerd op internet. Opdrachtnemer communiceert niet over de onderzoeksresultaten.

5.5 Nazorg RWS

Het Landelijk Team Publieksmonitoring is verantwoordelijk voor de nazorg, bijvoorbeeld interne communicatie.

5.6 Rolverdeling bij de WOW onderzoeken

Opdrachtgever van het automobilistenonderzoek WOW is platform WOW. De rolverdeling is als volgt:

De opdrachtnemer (het onderzoeksbureau) is verantwoordelijk voor:

- Uitvoeren van het onderzoek: ontwikkelen vragenlijst, werven respondenten, uitzetten vragenlijst, analyse van de data, totstandkoming en oplevering eindproducten. Alsmede is de opdrachtnemer aanwezig bij de bijeenkomsten van het kernteam waarin opdrachtnemer de concept vragenlijst bespreekt (startbijeenkomst) en resultaten presenteert en conceptrapport bespreekt (slotbijeenkomst)

-
- De opdrachtgever (WOW) is verantwoordelijk voor:
Organisatie bijeenkomsten kernteam, verzamelen input kernteam op concept vragenlijst en concept rapportage, verspreiden concept- en eindproducten, opstellen adviesnota naar aanleiding van de resultaten van het onderzoeken voor het bestuur WOW en opstellen persbericht (incl. FAQ).
 - Kernteam WOW bestaat opdrachtgever, projectleider en projectsecretaris en idealiter uit een afspiegeling van de deelnemende wegbeheerders (Rijkswaterstaat, Provincies en Gemeentes)