

1) Eisen aan het onderzoeksbureau:

1. Alle communicatie met de opdrachtgever dient tijdens het project in het Nederlands te geschieden.
2. Enquêteurs hebben het volgende profiel:
 - a. minimaal 21 jaar,
 - b. minimaal HAVO of MBO-4 niveau,
 - c. goede beheersing Nederlandse taal,
 - d. ervaring met interviewwerkzaamheden,
 - e. goede contactuele en communicatieve vaardigheden,
 - f. representatieve uitstraling.

Opdrachtgever zal periodiek via een mystery guest controleren of aan deze (en andere) eisen wordt voldaan.

3. Reistijd en -kosten enquêteurs zijn voor rekening van dienstverlener.

2) Beschrijving van het onderzoek:

a) Opzet veldwerk:

4. De Stationsbelevingsmonitor (SBM) wordt elk kwartaal uitgevoerd op stations (circa 395) in Nederland
5. Op grote stations (10.000 in-/uitstappers of meer) wordt regulier elk kwartaal geënuquêteerd (4 metingen per jaar)
6. Op kleine stations (< 10.000 in-/uitstappers) wordt regulier eenmaal per jaar geënuquêteerd (1 meting per jaar). Indicatieve aantallen per categorie: zie onderstaand schema. Deze aantallen zijn niet bindend en kunnen zowel omhoog als omlaag worden bijgesteld bij elke opdrachtverlening onder de raamovereenkomst.

Kwartaal	Grote stations >10.000 in/uit	Kleine stations ≥ 1.000 in/uit	Kleine stations < 1.000 in/uit	Totaal aantal stations per meting
Q1	54	57	28	139
Q2	54	58	28	140
Q3	54	57	28	139
Q4	54	57	28	139
Totaal	54	229	112	

7. De SBM is primair een schriftelijk vragenlijstonderzoek. Vragenlijsten worden uitgedeeld onder wachtende reizigers op het perron en vervolgens weer ingenomen. In de praktijk is uitdelen van de vragenlijst vanwege de benodigde invultijd mogelijk tot circa 5 minuten voor vertrek van de trein. Om ook reizigers die vlak voor vertrek van de trein op het perron aankomen, deel te laten nemen aan het onderzoek, worden flyers uitgedeeld met QR/url-codes, zodat deze reizigers de vragenlijst online kunnen invullen.
8. Op stations boven 1.000 in/uit worden flyers uitsluitend in de spitsuren (7.00 tot 9.00 en 16.00 tot 18.30) uitgedeeld. Op stations met minder dan 1.000 in/uit worden flyers tijdens spits- en daluren uitgedeeld. Het doel van deze aanpak is om de respons te optimaliseren.
9. Op stations met meer dan 1.000 in/uitstappers moet het aantal schriftelijk volledig ingevulde vragenlijsten per meting:

- Minimaal n=150 bedragen aangevuld met minimaal n=30 online ingevulde vragenlijsten of;
- Minimaal n=120 bedragen aangevuld met minimaal n=30 online ingevulde vragenlijsten.

Bij opdrachtverlening onder de Raamovereenkomst wordt aangegeven welke van deze twee responsen dient te worden behaald.

10. Op stations met minder dan 1.000 in/uitstappers moet het aantal schriftelijk volledig ingevulde vragenlijsten per meting minimaal n=80 bedragen aangevuld met minimaal n=20 online ingevulde vragenlijsten
11. Er wordt per station per meting minimaal 12 uur geënquêteerd, één dienst van 07.00 tot 13.00 uur en één dienst van 13.00 tot 19.00 uur, verspreid over twee verschillende dagen. Indien de geëiste steekproef niet is behaald in deze perioden, dan wordt er aanvullend geënquêteerd met een maximale additionele inzet van 12 uur (totaal maximaal 24 uur enquêteren).
12. Er wordt uitsluitend op dinsdagen en donderdagen geënquêteerd
13. Op feestdagen mag niet worden geënquêteerd
14. Ieder kwartaal dient het veldwerk in de tweede week van dat kwartaal te starten, met een maximale doorlooptijd van 8 weken. De jaarplanning wordt vooraf door opdrachtgever aangeleverd.

b) Uitvoering veldwerk:

15. Enquêteurs dragen een herkenbaar onderzoek jasje/hesje en zijn in het bezit van een toestemmingsbrief, welke door opdrachtgevers wordt verstrekt
16. Het veldwerk wordt uitgevoerd op de perrons onder reizigers die wachten op een vertrekkende trein
17. De enquêteur benadert een zo goed mogelijke afspiegeling van reizigers op de stations, waarbij wordt gelet de volgende verdelingskarakteristieken:
 - geslacht
 - leeftijd (kinderen jonger dan 13 jaar mogen niet worden geënquêteerd)
 - spits- en dalperiode
 - alle reizigersperrons (inclusief verdeling over a en b zijde)
18. Er is één schriftelijke vragenlijst ten behoeve van de grote stations en één schriftelijke vragenlijst ten behoeve van de kleine stations. Daarnaast zijn dezelfde vragenlijsten ook online beschikbaar voor reizigers die een kaartje ontvangen met een URL en QR code. De vragenlijst wordt door opdrachtgever samengesteld en wordt door de dienstverlener gedrukt c.q. online beschikbaar gesteld.
19. De vragenlijst is elk kwartaal voor 95% hetzelfde, in elke meting is er (beperkt) ruimte voor extra vragen in de vragenlijsten (zgn. annexvragen, maximaal 5), deze worden tijdig door opdrachtgevers doorgegeven.
20. Enquêteurs ontvangen van het bureau eenmalig voorafgaande aan hun eerste SBM-meting een uitgebreide instructie over de werkzaamheden m.b.t.:
 - tijd en locaties (lees stations en daarbinnen de perrons) van onderzoek,
 - methode om reizigers aselekt te kiezen,
 - benadering van de respondent,
 - introductie van het onderzoek, het verzoek om deelname aan het onderzoek,
 - beantwoording van vragen van respondenten,
 - controle op volledigheid van de ingevulde vragenlijst
 - danken voor deelname

21. Opdrachtnemer stelt bij de start van het contract een veldwerkprotocol op (met o.a. instructie aan enquêteurs en klachtenprotocol) en legt dit voor goedkeuring voor aan opdrachtgevers. Tevens wordt tijdens het veldwerk een logboek bijgehouden met behaalde aantallen enquêtes en eventuele bijzonderheden/afwijkingen welke met de opdrachtgevers wordt gedeeld.

c) Dataverwerking en oplevering

22. Metadata, formules (samenstelling thema's), weegkader en datadictionary worden voorafgaande aan het meetjaar aangeleverd aan dienstverlener. Dienstverlener verwerkt deze in de op te leveren data.
23. Aanlevering d.m.v. SPSS-bestand, csv-bestand via ftp-server (NS stations) en via API (ProRail).
24. Alleen volledig ingevulde vragenlijsten worden in het databestand opgenomen. Als de vragenlijst niet volledig is ingevuld, wordt deze uitgesloten, tenzij:
 - Het eenduidig en ondubbelzinnig is af te leiden wat het bedoelde antwoord van de respondent is. In dit geval wordt dit bedoelde antwoord ingevuld in de dataset.
 - Er een enkele individuele vraag, niet zijnde 'reismotief' (must/lust), 'algemeen oordeel perron' of 'algemeen oordeel station', niet is ingevuld in de vragenlijst. In dit geval wordt een missingcode 9 of 99 ('geen antwoord') ingevuld in de dataset.
25. Open antwoorden worden overgenomen van de vragenlijsten en opgeleverd in de databestanden.
26. Er worden door de data analist kwaliteitscontroles op de ingevoerde (ruwe) data uitgevoerd.
27. In de week na het afronden van het veldwerk worden de resultaten opgeleverd, op de op één na laatste woensdag van het kwartaal, om uiterlijk 12.00 uur.