



Programma van Eisen

BiebPanel

Ten behoeve van

Probiblio

Opgesteld door: Stichting Probiblio
Versie: 1.0
Datum: 03-09-2021
Kenmerk: 325721

Inhoudsopgave

1.	Omschrijving van de opdracht	3
1.1.	Jaarplanning voor Biebpanel	3
1.2.	Lokaal online kwantitatief ledenonderzoek	3
1.3.	Bezoekersonderzoek: landelijk en lokaal	4
1.4.	Landelijk bezoekersonderzoek.....	4
1.5.	Lokaal bezoekersonderzoek	5
1.6.	Verdiepende onderzoeken	6
1.7.	Optionele diensten.....	7
2.	Eisen	8
	Artikel 1. Eisen aan dienstverlening.....	8
	Artikel 2. Eisen aan in te zetten personeel	8
	Artikel 3. Eisen aan communicatie en evaluatie	9
	Artikel 4. Eisen aan prijzen en facturatie.....	10

1. Omschrijving van de opdracht

Probiblio helpt de bibliotheeksector in Noord- en Zuid-Holland bij het uitvoeren van hun taken. In 2009 is Probiblio gestart met het onderzoeksinstrument BiebPanel. BiebPanel voorziet deelnemende bibliotheken van actuele informatie over klanten en andere doelgroepen. BiebPanel is een groot en complex project, waarbij Probiblio optreedt als directe Opdrachtgever en contractpartij voor Opdrachtnemer, maar niet de eindgebruiker is. De eindgebruikers zijn de 39 Bibliotheken in het eigen werkgebied van Probiblio, Noord- en Zuid-Holland, maar ook in de andere provincies van Nederland met uitzondering van Noord-Brabant en Zeeland.

In 2022 omvat BiebPanel vijf (5) onderzoeken:

1. een lokaal online kwantitatief ledenonderzoek voor alle Bibliotheken onder de eigen bibliotheekleden;
2. een lokaal online kwantitatief bezoekersonderzoek onder de eigen bezoekers, niet-leden voor alle Bibliotheken die hiervan gebruik wensen te maken;
3. een landelijk online kwantitatief bezoekersonderzoek;
4. twee landelijke verdiepende onderzoeken.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van bovenstaande onderzoeken. Uitvoeren van onderzoeken omvat minimaal, maar niet uitsluitend:

- het ondersteunen en adviseren van Opdrachtgever bij het opstellen van de vragenlijsten;
- de selectie van de geschikte onderzoeksmethodes ten behoeve van de verdiepende onderzoeken;
- het verwerken van ledenbestanden van de bibliotheken;
- de technische kant van de onderzoeken, waaronder, maar niet uitsluitend het programmeren van de vragenlijst en het uitvoeren van de data-analyses;
- het uitvoeren van het veldwerk van de onderzoeken. Hierbij is de Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor (de inkoop van) in te zetten panel(s) of het gebruik van ledenbestanden van de Bibliotheken;
- het maken van schriftelijke rapportages, tabellen en andere rapportagevormen zoals een infographic van het ledenonderzoek en een videographic van het landelijke bezoekersonderzoek. Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever per onderzoek van een sjabloon rapportage per deelnemende Bibliotheek, waarin alle grafieken al zijn gevuld met de lokale resultaten per deelnemende Bibliotheek.

1.1. Jaarplanning voor Biebpanel

Opdrachtnemer dient jaarlijks een jaarplanning op te leveren voor de uit te voeren onderzoeken. De jaarplanning dient uiterlijk voor 1 februari van ieder jaar te worden opgeleverd aan Opdrachtgever. Werkzaamheden starten niet, voordat Opdrachtgever schriftelijk akkoord heeft gegeven op de jaarplanning.

De jaarplanning bevat ten minste, maar niet uitsluitend:

- Start en einddatum per uit te voeren onderzoek,
- Een (beknopt) overzicht van mijlpalen per onderzoek met daarbij de weeknummers waarin deze mijlpalen behaald dienen te worden,
- Een overzicht van betrokkenen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever, inclusief een overzicht van taken en verantwoordelijkheden.

1.2. Lokaal online kwantitatief ledenonderzoek

Opdrachtnemer voert eenmaal per jaar een lokaal online kwantitatief ledenonderzoek per Bibliotheek uit. Bij aanvang van de opdracht zijn er circa 39 deelnemende Bibliotheken. Het onderzoek dient te worden uitgevoerd met gebruik van het totale ledenbestand per Bibliotheek. Opdrachtnemer dient uit te gaan van standaard 250 respondenten (leden) per Bibliotheek, waarbij het onderzoek inzicht dient te krijgen in de volledige breedte van de ledengroep. Opdrachtnemer dient de mogelijkheid te bieden om meer respondenten toe te voegen tegen een vast tarief per respondent. Naar verwachting zal het aantal respondenten per Bibliotheek niet hoger zijn dan 1.500 respondenten.

Het onderzoek bestaat uit één (1) basismodule en acht (8) verschillende keuzemodules. De complete vragenlijst, basismodule en keuzemodules samen, bevat circa 50 vragen. Iedere Bibliotheek selecteert, naar eigen inzicht en oordeel, aanvullend op de basis module, drie (3) keuzemodules. Iedere module bevat enkele specifieke open en/of gesloten vragen. Per Bibliotheek wordt een vragenlijst samengesteld van in totaal circa 25 vragen, bestaande uit de algemene module en de drie (3) gekozen keuzemodules. De Bibliotheek kan per jaar een selectie maken van in te zetten keuzemodules.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de jaarlijkse vaststelling van de vragenlijst. Hierbij kan Opdrachtnemer ervan uitgaan dat de vragenlijst jaarlijks grotendeels gelijk is.

Rapportage

Opdrachtnemer levert na afronding van het onderzoek per Bibliotheek een rapportage op. Dit rapport wordt samen met de Opdrachtgever afgestemd waardoor er één algemeen sjabloon is; op basis van dit sjabloon worden de lokale resultaten gevuld en worden de lokale rapporten door Opdrachtnemer gemaakt. Normaliter is dit sjabloon circa 5 weken na afronding van het veldwerk definitief (hierbij zijn zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer betrokken). Nadat dit definitieve sjabloon is vastgesteld levert de Opdrachtnemer na circa 3 weken voor elke Bibliotheek een lokaal rapport op met daarin de lokale resultaten in grafieken. Hierbij dient rekening te worden gehouden met het feit dat elke bibliotheek 3 eigen modules kiest en de lokale rapporten dus verschillen ten opzichte van elkaar.

De rapportage dient minimaal opgeleverd te worden in MS PowerPoint-format. In een rapportage is minimaal opgenomen:

- De resultaten in grafieken van de gekozen onderwerpen afgezet tegen het landelijk niveau (totaal BiebPanel).
- Een ruimte voor vakken waarin conclusies en subconclusies kunnen worden geschreven door Opdrachtgever.
- Zaken zoals een inhoudsopgave, steekproefverantwoording ed.
- De powerpointrapportages dienen te worden vormgegeven in de huisstijl van BiebPanel. Opdrachtgever verstrekt hiervoor een template.

Daarnaast levert Opdrachtnemer:

- Een tabellenboek, waarin de percentages en significanties zijn opgenomen waarin onder andere de lokale uitkomsten worden afgezet tegen het totaal en worden minimaal uitgesplitst naar vestiging, geslacht, leeftijd, gezinssamenstelling, opleiding. Dit tabellenboek dient duidelijk vormgegeven te zijn zodat ook mensen zonder onderzoekservaring (de contactpersonen bij de bibliotheken) de tabellen kunnen lezen.
- Een lijst van de open antwoorden duidelijk weergegeven per vraag, uitgesplitst naar vestiging.
- Infographic met de belangrijkste resultaten op lokaal en totaal niveau.

1.3. *Bezoekersonderzoek: landelijk en lokaal*

Bij de jaarlijkse bezoekersonderzoeken ligt de focus op bezoekers van Bibliotheken die geen lid zijn. Het bezoekersonderzoek bestaat uit een landelijk online onderzoek en een lokaal onlineonderzoek per Bibliotheek. Het landelijke onderzoek dient vast te worden uitgevoerd. Het lokale onderzoek is facultatief. Gemiddeld maken jaarlijks twintig (15 á 20) Bibliotheken gebruik van een lokaal bezoekersonderzoek. Aan dit aantal kan Opdrachtnemer geen rechten ontleen.

De vragenlijsten per onderzoek hebben circa 15 vragen, waarvan de meeste gesloten vragen zijn en een aantal open. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de jaarlijkse vaststelling van de te hanteren vragenlijsten. Hierbij kan Opdrachtnemer ervan uitgaan dat de vragenlijst jaarlijks grotendeels gelijk is en al ontwikkeld is.

1.4. *Landelijk bezoekersonderzoek*

Opdrachtnemer voert eenmaal per jaar een landelijk online bezoekersonderzoek uit. Opdrachtnemer is daarbij verantwoordelijk voor de steekproef; bijvoorbeeld door deze in te kopen bij een gespecialiseerde online access panel provider. Opdrachtnemer dient uit te gaan van ca. 1.800 respondenten (bezoekers van de bibliotheek die geen lid zijn). Het landelijk onderzoek wordt in samenwerking met Opdrachtgever uitgevoerd. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de

jaarlijkse vaststelling van de vragenlijst. Hierbij kan Opdrachtnemer ervan uitgaan dat de vragenlijst jaarlijks grotendeels gelijk is en al ontwikkeld is.

Rapportage

Opdrachtnemer levert na afronding van het onderzoek één rapportage op voor het volledige landelijke onderzoek. De rapportage dient minimaal opgeleverd te worden in MS PowerPoint-format. In een rapportage is minimaal opgenomen:

- De resultaten van de gekozen onderwerpen.
- Een ruimte voor vakken waarin conclusies en subconclusies kunnen worden geschreven door Opdrachtgever.
- Zaken zoals een inhoudsopgave, steekproefverantwoording ed.
- De powerpointrapportage dient te worden vormgegeven in de huisstijl van BiebPanel. Opdrachtgever verstrekt hiervoor een template.

Daarnaast levert Opdrachtnemer:

- Een tabellenboek, waarin de percentages en significanties zijn opgenomen op basis van onder andere bovengenoemde uitsplitsingen.
- Een lijst van de open antwoorden.
- Een videographic.

Opdrachtnemer dient dus, aanvullend op bovenstaande schriftelijke rapportages, een aansprekende korte videographic met relevante resultaten op te leveren. De videographic dient te worden vormgegeven in de huisstijl van BiebPanel. Opdrachtgever verstrekt hiervoor de benodigde gegevens.

1.5. Lokaal bezoekersonderzoek

Opdrachtnemer voert eenmaal per jaar een lokaal online bezoekersonderzoek uit. Deelname door Bibliotheken is facultatief.

Deelnemende Bibliotheken coördineren zelf het lokale onderzoek in de eigen bibliothe(e)k(en) en maken hierbij gebruik van de online tool van Opdrachtnemer. Bibliotheken ontvangen wervingsmateriaal van Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan worden verzocht hieraan per onderzoek kleine aanpassingen te doen. De vragenlijst is hetzelfde als bij het landelijke online bezoekersonderzoek. Opdrachtnemer dient uit te gaan van maximaal 100 respondenten (bezoekers) per Bibliotheek. Opdrachtnemer dient de mogelijkheid te bieden om meer respondenten toe te voegen tegen een vast tarief per respondent.

Opdrachtnemer is, naast de vaste dienstverlening, verantwoordelijk voor:

- Opstellen (dan wel aanpassen/actualiseren van bestaand wervingsmateriaal) en aanleveren van wervingsmateriaal, waaronder maar niet uitsluitend voorbeeldteksten voor plaatsing in nieuwsbrief, sociale media, etc.

Rapportage

Opdrachtnemer levert na afronding van het onderzoek per deelnemende Bibliotheek een rapportage op. Dit rapport wordt samen met de Opdrachtgever afgestemd, waardoor er één algemeen sjabloon is. Op basis van dit sjabloon worden de lokale resultaten gevuld en worden de lokale rapporten door Opdrachtnemer gemaakt. Normaliter is dit sjabloon circa 4 weken na afronding van het veldwerk definitief (hierbij zijn zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer betrokken). Nadat dit definitieve sjabloon is vastgesteld levert de Opdrachtnemer na circa 3 weken voor elke bibliotheek een lokaal rapport op met daarin de lokale resultaten in grafieken.

De rapportage dient minimaal opgeleverd te worden in MS PowerPoint-format. In een rapportage is minimaal opgenomen:

- De resultaten in grafieken van de gekozen onderwerpen afgezet tegen het landelijk niveau (totaal BiebPanel).
- Een ruimte voor vakken waarin conclusies en subconclusies kunnen worden geschreven door Opdrachtgever.
- Zaken zoals een inhoudsopgave, steekproefverantwoording ed.
- De powerpointrapportages dienen te worden vormgegeven in de huisstijl van BiebPanel. Opdrachtgever verstrekt hiervoor een template.

Daarnaast levert Opdrachtnemer:

- Een tabellenboek, waarin de percentages en significanties zijn opgenomen waarin onder andere de lokale uitkomsten worden afgezet tegen het totaal en worden minimaal uitgesplitst naar vestiging, geslacht, leeftijd, gezinssamenstelling, opleiding. Dit tabellenboek dient duidelijk vormgegeven te zijn zodat ook mensen zonder onderzoekservaring (de contactpersonen bij de bibliotheken) de tabellen kunnen lezen.
- Een lijst van de open antwoorden duidelijk weergegeven per vraag.
- Een opgemaakte versie van de uiteindelijke vragenlijst.

De rapportage staat los van de landelijke rapportage, de uitkomsten worden niet samengevoegd.

1.6. **Verdiepende onderzoeken**

Opdrachtnemer voert tweemaal (2) per jaar een verdiepend onderzoek uit over een thema met een bepaalde doelgroep. Dat kunnen heel specifieke doelgroepen zijn, inclusief een specifieke groep leden, maar bijvoorbeeld ook de brede groep 'niet-leden'. De thema's en doelgroepen variëren per onderzoek en per jaar. De thema's en de doelgroepen worden door Opdrachtgever vastgesteld in samenspraak met de deelnemende Bibliotheken. De Bibliotheken leveren input voor de onderzoeksvragen.

Voor de uitvoering van de verdiepende onderzoeken wordt geen onderzoeksmethode voorgeschreven. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen in samenwerking de methode(n) vast die het beste past/aansluit bij het thema of de doelgroep van het betreffende onderzoek. Dat kan een regulier online kwantitatief onderzoek zijn maar bijvoorbeeld ook een online research community of een kwalitatief onderzoek. Hierbij geldt dat Opdrachtnemer een voorstel dient te doen (advies), waarna Opdrachtgever de definitieve keuze maakt.

Hierna enkele voorbeelden van onderzoeksmethodes:

- Online kwantitatief onderzoek;
- Online kwalitatief onderzoek;
- Online research community;
- Face to face kwalitatief onderzoek;
- Social media research.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- Beknopt voorstel voor de opzet van onderzoeken (plan van aanpak);
- In samenwerking met Opdrachtgever afstemmen van de leidraad voor de 'activiteiten' die het beste passen/aansluiten bij het thema of de doelgroep van het betreffende onderzoek.
- In samenwerking met Opdrachtgever opstellen van onderzoeksvragen/vragenlijsten.
- Zorgen voor de steekproefbron (bijvoorbeeld door inkoop panel).
- De technische kant van de onderzoeken, waaronder, maar niet uitsluitend het programmeren van de vragenlijst en het uitvoeren van de data-analyses.
- Het uitvoeren van het veldwerk van de onderzoeken.
- Het maken van schriftelijke rapportages, tabellen en andere rapportagevormen zoals infographic en/of videographic.

Rapportage

Opdrachtnemer levert na afronding van het onderzoek een rapportage op. De rapportage dient minimaal opgeleverd te worden in MS PowerPoint-format. In een rapportage is, afhankelijk van de gehanteerde methode, minimaal opgenomen:

- Een visuele weergave van de resultaten van het onderzoek, zodat inzichten snel en makkelijke duidelijk worden.
- Een onderzoeksverantwoording.
- De inzichten en conclusies op totaalniveau worden teruggekoppeld en geïllustreerd met quotes.
- In geval van kwantitatief onderzoek: een overzicht van tabellen waarin de percentages en significanties zijn opgenomen. In de tabellen zijn uitsplitsingen van de resultaten opgenomen, zoals naar leeftijd, opleidingsniveau en geslacht, en ook naar bijvoorbeeld stedelijkheid en type bibliotheek.
- Een lijst van de open antwoorden.
- De powerpointrapportages dienen te worden vormgegeven in de huisstijl van BiebPanel. Opdrachtgever verstrekt hiervoor een template.

1.7. **Optionele diensten**

Opdrachtnemer dient instaat te zijn onderstaande optionele diensten te kunnen leveren. Deze optionele diensten zijn geen vast onderdeel van de Dienstverlening. Opdrachtgever speelt hiermee in op de wensen van de Bibliotheken om naar behoefte extra diensten te vragen.

1. Inzet senior onderzoeker:
Uurtarief voor inzet van een senior onderzoeker buiten vooraf overeengekomen dienstverlening;
2. Inzet medior onderzoeker:
Uurtarief voor inzet van een medior onderzoeker buiten vooraf overeengekomen dienstverlening;
3. Inzet junior onderzoeker:
Uurtarief voor inzet van een junior onderzoeker buiten vooraf overeengekomen dienstverlening;
4. Lokale infographic per onderzoek:
Vast tarief voor één extra infographic per onderzoek; betreft een lokale infographic voor een afzonderlijke bibliotheek, met de resultaten van de eigen bibliotheek op basis van de algemene infographic (van het ledenonderzoek);
5. Extra vraag in vragenlijst per onderzoek:
Vast tarief voor één extra vraag in vragenlijst per onderzoek; betreft een extra vraag voor een afzonderlijke bibliotheek; deze vraag wordt alleen aan de leden van de betreffende bibliotheek gesteld en ook opgenomen in de tabellen en PowerPoint rapportage van de betreffende bibliotheek (geldt voor het ledenonderzoek en het lokale bezoekersonderzoek);
6. Extra ledenbestand per onderzoek:
Vast tarief voor het inladen verwerken van een aanvullend/nieuw ledenbestand; betreft een nieuw of aanvullend ledenbestand dat de bibliotheek aanlevert voorafgaand of tijdens de uitvoering van het veldwerk van het ledenonderzoek, bijvoorbeeld als de respons achterblijft.
7. Extra respondent per onderzoek:
Vast tarief per extra respondent per onderzoek.

2. Eisen

Artikel 1. Eisen aan dienstverlening

Nummer	Omschrijving
E1.1	Opdrachtnemer dient flexibel te kunnen opschalen/ afschalen indien behoefte van opdrachtgever wijzigt. Dit wordt jaarlijks afgestemd.
E1.2	De opdrachtgever wenst één contractpartij voor de levering van expertise en technische infrastructuur voor alle onderzoeken binnen BiebPanel. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de aansturing van eventuele derden, indien bijvoorbeeld panels extern worden ingekocht. Opdrachtnemer is en blijft te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van dienstverlening aan opdrachtgever.
E1.3	De opdrachtnemer moet kunnen meedenken, advies geven en proactief inspringen op de behoeften van de opdrachtgever, zodat Opdrachtgever aan Bibliotheken steeds de meest passende onderzoeken kan aanbieden. Zowel tussentijds als bij afronden gevraagd en ongevraagd adviseren over de uitgevoerde, lopende onderzoeken of geplande onderzoeken, toe te passen methoden en technieken (dat laatste vooral bij de verdiepende onderzoeken).
E1.4	Opdrachtnemer levert alle rapportages op in goed leesbare documenten welke geschikt zijn voor gebruikers zonder onderzoek achtergrond. Daarnaast dienen de documenten op een aantrekkelijke manier vormgegeven te zijn. En beschikken over expertise over nieuwe vormen van rapportage waaronder videographics.
E1.5	Opdrachtnemer dient flexibel te zijn, qua planning, capaciteit en extra verzoeken, en er op bedacht zijn dat er de nodige uren in projectmanagement gaan zitten.
E1.6	Opdrachtnemer dient geautomatiseerde PowerPoint rapportages en tabellensets op te kunnen leveren. Met geautomatiseerde rapportages bedoelt de opdrachtgever rapporten die automatisch gevuld worden met data vanuit een extern (dat wil zeggen ander bestandstype) bronbestand.
E1.7	Opdrachtnemer dient te beschikken (of mogelijkheden hebben tot uitbesteding) over meerdere onderzoekexpertises en methoden/technieken.

Artikel 2. Eisen aan in te zetten personeel

Nummer	Omschrijving
E2.1 E2.1	Opdrachtnemer beschikt over een dedicated en enthousiast onderzoeksteam en voldoende achtervang. Het onderzoeksteam (en achtervang) bestaat uit minimaal 2 onderzoekers die onder leiding van een senior onderzoeker werken. De senior onderzoeker is nadrukkelijk betrokken bij de onderzoeken.
E2.2	Opdrachtnemer moet minimaal in staat zijn de volgende onderzoekexpertises en technieken toe te passen: grootschalig online kwantitatief onderzoek, analyseren van data (zowel kwantitatieve als kwalitatieve data), geautomatiseerd maken van grafieken en tabellen met significanties.
E2.3	Opdrachtnemer moet projectmatig kunnen werken en helder kunnen communiceren.

Artikel 3. Eisen aan communicatie en evaluatie

Nummer	Omschrijving
E3.1	Opdrachtnemer benoemt voor Opdrachtgever een vaste accountmanager met een vaste vervanger. De accountmanager en de vaste vervanger zijn op de hoogte van de in de overeenkomst vastgelegde voorwaarden.
E3.2	Zowel de vaste accountmanager en de vaste vervangers als het onderzoeksteam beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
E3.3	De accountmanager of vaste vervanger is in ieder geval telefonisch bereikbaar tussen 08:30 en 17:00 uur op werkdagen en reageert binnen één (1) werkdag op e-mail en/of andere (digitale) berichten.
E3.4	Opdrachtnemer evalueert minimaal tweemaal per jaar de Dienstverlening met Opdrachtgever. Tijdens dit overleg wordt de samenwerking en de dienstverlening geëvalueerd aan de hand van de vastgestelde Kritische Prestatie Indicatoren. Dit overleg vindt plaats op locatie van Opdrachtgever.
E3.5	Opdrachtnemer dient de opdrachtgever maandelijks, of vaker indien hiervoor aanleiding is, updates te geven over de voortgang van de onderzoeken met betrekking tot onder andere de respons; bijvoorbeeld door het aanbieden van regelmatige mails of toegang tot een dashboard.
E3.6	Opdrachtnemer dient samen met de opdrachtgever periodieke project overleggen in te plannen over lopende zaken.
E3.7	Opdrachtnemer dient te beschikken over een goede en uitvoerbare klachtenprocedure. Klachten m.b.t. de dienstverlening van Opdrachtnemer dienen door Opdrachtgever telefonisch, schriftelijk en per e-mail ingediend te kunnen worden bij een vaste contactpersoon. Klachten dienen binnen één werkdag, vanaf het moment van binnenkomst, volledig afgehandeld te zijn.

Artikel 4. Eisen aan prijzen en facturatie

Nummer	Omschrijving
E4.1	Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever. Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum, mits de factuur onbetwist is.
E4.2	<p>Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats. Op de factuur dient vermeld te worden: Stichting Probiblio t.a.v. crediteurenadministratie Postbus 485 2130AI Hoofddorp</p> <p>De factuur omvat minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurdatum; • Overeenkomstnummer; • Ordernummer • Kostenplaats; • Specificatie van de prijs; • Btw-bedrag en percentage van btw; • Totaalbedrag inclusief btw. <p>Facturen dienen verzonden te worden aan: crediteuren@probiblio.nl</p>
E4.3	<p>Alle prijzen dienen in euro's exclusief btw en inclusief alle bijkomende kosten te worden opgegeven. Onder alle overige kosten wordt o.a. verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle voorbereidings-, voorlichtings-, communicatie- en inrichtingskosten; • Alle uitvoeringskosten van de Opdracht; • Alle uitgangspunten, voorwaarden en eisen uit het Programma van Eisen; • Overheadkosten, zoals kantoorkosten, loonkosten en verzekeringskosten; • Alle andere kosten om de volledige Opdracht (inclusief het voldoen aan de gestelde eisen en voorwaarden) uit te voeren. <p>Naast de gevraagde tarieven kan Opdrachtnemer op geen enkele andere wijze kosten in rekening brengen.</p>
E4.4	Maximaal éénmaal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2023 kunnen de prijzen en tarieven worden geïndexeerd. De prijzen en tarieven worden geïndexeerd met een percentage te berekenen op basis van het Consumentenprijsindex (CPI) van het CBS.
E4.5	<p>Enmaal (1) per jaar, aan het begin van het nieuwe onderzoekjaar, stelt Opdrachtgever de onderzoekbehoefte vast voor het komende jaar. Op basis van de onderzoekbehoefte wordt de invulling van BiebPanel, waaronder maar niet uitsluitend het aantal en de volgorde van de uit te voeren onderzoeken, methodieken en onderdelen, door Opdrachtgever vastgesteld.</p> <p>Opdrachtnemer dient op basis van eventueel gewijzigde behoeften een nadere offerte op te maken. Een nadere offerte bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ een omschrijving van de gevraagde onderzoeken, inclusief toe te passen methode; ▪ een overzicht van kosten per onderzoek. <p>De aangeboden tarieven in een nadere offerte dienen overeen te komen met de tarieven aangeboden als onderdeel van de Raamovereenkomst.</p>