



1^e Nota van Inlichtingen

Vragen en antwoorden met betrekking tot de aanbesteding: 202103121 Consumentenonderzoeken		
Datum:	5 augustus 2021	
Vraag nr.	Vraag	Herkomst in document
Vraag 1	In 3.1 worden de steekproefaantallen genoemd per onderzoek. Waarop zijn deze aantallen gebaseerd?	3.1
Antwoord	De genoemde steekproef aantallen zijn gebaseerd op de grootte van de steekproeven van het afgelopen jaar. Deze steekproeven waren groot genoeg om ook op deelpopulaties statistisch significante resultaten te krijgen.	
Vraag 2	In 3.3 wordt gesproken over minimaal academisch niveau van het personeel. Betreft dit het personeel wat het onderzoek daadwerkelijk uitvoert, of geldt dit ook voor personeel betrokken bij inschrijving?	3.3
Antwoord	Dit betreft alleen het personeel dat het onderzoek daadwerkelijk uitvoert.	
Vraag 3	In 4.3.2 wordt gesproken over een eerder uitgevoerde referentieopdracht. Er wordt gevraagd naar een kwantitatief consumentenonderzoek in de energie-, telecommunicatie- en zorgverzekeringsmarkt. Gaat het hierbij om een onderzoek in alle drie de sectoren, of mogen dit drie verschillende onderzoeken zijn (een per sector)?	4.3.2
Antwoord	Voor elk van de drie genoemde sectoren dient de Inschrijver een referentieopdracht te kunnen overleggen om de kerncompetentie te onderschrijven. Of de Inschrijver dient één referentieopdracht voor meerdere sectoren, hierdoor hoeft de inschrijver niet voor elk van deze sectoren een aparte referentieopdracht te hebben. Zolang aan de voorwaarde wordt voldaan dat voor elk van de drie genoemde sectoren een referentieopdracht is overlegt (al dan niet dezelfde).	
Vraag 4	"Voor telecommunicatie: ongeveer 2225 personen". Is dat gelijkelijk verdeeld over de twee vragenlijsten bij telecommunicatie?	3.1
Antwoord	Nee, dit is niet gelijkelijk verdeeld. Binnen multiplay ontstaan er een aantal 'subgroepen'. Bij deze groepen kan er een grens aan waarnemingen per groep worden vastgesteld.	
Vraag 5	"Het afgelopen jaar betrof het een representatieve steekproef onder Nederlanders van 18 tot en met 80 jaar". Staan deze leeftijdsgrenzen vast?	3.1
Antwoord	De ondergrens van deze populatie staat vast, de bovengrens staat niet vast, zolang ondervraagden beslissingsbevoegd zijn en zelf (al dan niet met hulp) hun zaken m.b.t. energie, telecommunicatie en zorg regelen.	
Vraag 6	"Naast de kwantitatieve onderzoeken moet het per onderzoek / markt mogelijk zijn dat (in overleg) jaarlijks een klein kwalitatief onderzoek plaats zal vinden in respectievelijk de energie-, telecommunicatie- en/of zorgverzekeringsmarkt (bijvoorbeeld met een panel dieper ingaan op enkele relevante onderwerpen)". Maakt dit onderdeel uit van het bestek? En zo ja hoe nemen we	2.1

	dit mee in de calculatie?	
Antwoord	In het Prijzenblad wordt het mogelijk gevraagde jaarlijks klein kwalitatief onderzoek niet mee beoordeeld voor het gunningscriterium Prijs. Wel dient de Inschrijver dit apart aan te geven in de Inschrijving wat de verwachte kosten zijn voor dit mogelijk jaarlijks klein kwalitatief onderzoek. Indien de mogelijke jaarlijkse kwalitatieve onderzoeken worden uitgevoerd, dient de Inschrijver er rekening mee te houden dat het maximale budget € 210.000,- blijft voor de totale omvang van de Raamovereenkomst.	
Vraag 7	"Indien de Opdrachtgever het nodig acht dat er meer consumentenonderzoeken moet worden uitgevoerd, dan kan dat leiden tot een uitbreiding van de opdracht. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor als bedoeld in artikel 2.163 lid c van het Aanbestedingswet, eenzijdig de Overeenkomst uit te breiden met drie consumentenonderzoeken." Valt dit binnen de aannamesom van deze aanbesteding?	2.4
Antwoord	De uitbreiding valt buiten de aannamesom van maximaal € 210.000,-. Wanneer de maximale omvang binnen vier jaar is bereikt en Opdrachtgever heeft meer consumentenonderzoeken nodig dan zal de uitbreiding bovenop de aannamesom komen.	
Vraag 8	Kerncompetentie: "Het uitvoeren van een kwantitatief consumentenonderzoek in de energie-, telecommunicatie- en zorgverzekeringsmarkt". en "Het onderwerp van de referentieopdracht dient vergelijkbaar te zijn met de betreffende kerncompetentie." Volstaat dan een referentie van een van de drie onderwerpen voor deze kerncompetentie?	
Antwoord	Nee, zie ook het antwoord bij vraag 3.	
Vraag 9	"Het totaal van de referentieopdracht dient vergelijkbaar te zijn aan de vragenlijsten die in bijlage 7,8 en 9 staan". Wat bedoelt u met "het totaal"?	4.3.2
Antwoord	De referentieopdracht(en) dient/dienen vergelijkbaar te zijn met de voorgaande onderzoeken in de energie-, zorg- en telecommunicatiemarkt. De onderzoeken worden beschreven middels de vragenlijsten in bijlage 7, 8 en 9. De Inschrijving wordt als totaal beoordeeld, daarom dient/dienen de referentieopdracht(en) vergelijkbaar te zijn met het totaal van bijlage 7, 8 en 9.	
Vraag 10	Hoe Inschrijver de validiteit van de uitkomsten verantwoordt". Hoe gebeurt dat momenteel door de huidige uitvoerder? Of is dit een nieuwe wens ten opzichte van het vorige bestek?	5.2.1
Antwoord	Dit is geen nieuwe wens ten opzichte van het vorige bestek. Hoe de huidige uitvoerder de validiteit van haar uitkomsten verantwoordt, is niet relevant voor de in het Aanbestedingsdocument beschreven toekomstige onderzoeken. De Inschrijver dient in de Inschrijving aan te geven hoe zij de validiteit verantwoordt.	
Vraag 11	Beoordeelt u enkel het totaalbedrag of ook de verdeling over de drie onderzoeken?	Prijzenblad
Antwoord	Het totale bedrag voor de twaalf consumentenonderzoeken wordt beoordeeld.	
Vraag 12	Het gevraagde aantal respondenten verschilt tussen de drie thema's. Hoe verwerken we dat in het prijzenblad?	Prijzenblad

Antwoord	Indien dit van invloed is op de begrote kosten, dan dient Inschrijver dat per sector weer te geven. De uiteindelijke beoordeling van het gunningscriterium Prijs gaat over het totaalbedrag voor vier jaar (twaalf consumentenonderzoeken).	
Vraag 13	Is er een maximale lengte aan de drie eerste kwaliteitseisen (plan, planning en team)?	5.2
Antwoord	Nee, er is geen maximale lengte.	
Vraag 14	Kunt u aangeven wie er in het beoordelingsteam zitten en hoe zij als team tot hun beoordeling komen?	5.4
Antwoord	In het beoordelingsteam zitten één senior medewerker toezicht en twee medewerkers toezicht. De beoordeling zal eerst individueel plaatsvinden en daarna zal in de plenaire sessie tot een consensus komen.	
Vraag 15	Paragraaf 4.3.2, is het mogelijk om ACM zelf als referent te gebruiken?	4.3.2
Antwoord	Ja, dat is mogelijk.	
Vraag 16	Zou u bijlage 6 als Word-document beschikbaar willen stellen?	Bijlage 6
Antwoord	Ja, dat is mogelijk. Er is een Word-document beschikbaar gesteld. Zie documenten op TenderNed.	
Vraag 17	In paragraaf 3.1, pagina 10, staat vermeld dat warmte als nieuw onderdeel wordt toegevoegd. Kunt u nader toelichten wat u hier onder verstaat?	3.1
Antwoord	Onder warmte verstaat Opdrachtgever warmtelevering aan consumenten als bron van energie.	
Vraag 18	In paragraaf 2.1, pagina 8, wordt gesproken over dat er mogelijk jaarlijks een klein kwalitatief onderzoek plaats zal vinden. Dient de uitwerking van deze onderzoeken ook meegenomen te worden in de beantwoording van de kwaliteitscriteria en in de prijsbijlage?	2.1
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 6.	
Vraag 19	Is het format vrij voor de uitwerking van de wensen ten aanzien van de kwaliteit?	5.2
Antwoord	Ja, het format is vrij voor de uitwerking van de wensen ten aanzien van de kwaliteit. Let op! Bijlagen zullen niet beoordeeld worden.	
Vraag 20	Hebben jullie referentiecijfers beschikbaar waarop jullie willen wegen?	3.1
Antwoord	Opdrachtgever begrijpt deze vraag niet. Kunt u in de tweede vragenronde uw vraag nader toelichten over welke referentiecijfers u het heeft?	
Vraag 21	Voor de energiemarkt zijn extra tabellen en grafieken (in een bestand) gewenst? Wat zijn precies de verwachtingen?	3.2
Antwoord	De resultaten van het onderzoek dient terug te zien te zijn in grafieken en tabellen. Dit dient apart verstrekt te worden naast het eindrapport.	
Vraag 22	Wordt eventuele kwalitatieve verdieping ook bij de partij afgenomen waar een overeenkomst mee is voor de monitor?	3.1
Antwoord	Ja, dat klopt.	
Vraag 23	Dient het projectteam voor alle drie de markten hetzelfde te zijn?	3.3
Antwoord	Nee, dit hoeft niet.	
Vraag 24	Minimaal academisch niveau: geldt dat voor alle betrokken leden van het projectteam?	3.3
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 2.	
Vraag 25	Wat is het profiel van procesbegeleider?	3.3
Antwoord	Een procesbegeleider dient minimaal te beschikken over academisch niveau en aantoonbare ervaring te hebben in de rol van procesbegeleider.	

Vraag 26	Wat is het profiel van projectleider?	3.3
Antwoord	Een projectleider dient minimaal te beschikken over academisch niveau en aantoonbare ervaring te hebben in de rol van projectleider.	
Vraag 27	Aanleveren bewijsmiddelen na verzoek: wanneer vindt dit verzoek plaats?	4.2
Antwoord	Dit verzoek vindt plaats gelijktijdig met het versturen van de mededeling voorlopige gunningsbeslissing.	
Vraag 28	Hoe Inschrijver de uitkomsten verklaart in het licht van de specifieke kenmerken van de te onderzoeken markten. Wat wordt hiermee bedoeld, zijn dit bepaalde modellen, benchmarks oid?	5.2.1
Antwoord	De Inschrijver zal bijvoorbeeld o.b.v. (markt)ontwikkelingen en kennis van de markt diens uitkomsten moeten kunnen verklaren.	
Vraag 29	Is er een voorbeeld rapportage beschikbaar? Moet het rapport gelijk zijn aan voorgaande jaren? Of opnieuw opzetten?	3.1
Antwoord	De ACM publiceert jaarlijks een energie-, telecommunicatie- en zorgverzekeringsmonitor. De rapportage is beschikbaar op de website van de ACM: https://www.acm.nl/nl/nieuws/zoeken-publicaties?text=rapportage+consumentenonderzoek . Het rapport moet vergelijkbaar zijn met voorgaande rapportages, zodat o.a. trends/patronen zichtbaar zijn door de jaren.	
Vraag 30	Dienen we de steekproef uit 2021 als uitgangspunt nemen alleen uitbreiden voor energie i.v.m. warmtepomp?	3.1
Antwoord	De steekproef uit 2021 kan als uitgangspunt worden genomen. De voorwaarden voor de steekproef zijn dat deze groot genoeg zijn om ook op deelpopulaties statisch significante resultaten te krijgen.	
Vraag 31	De vragenlijst uit 2021 is het uitgangspunt. Hoe lang staat deze vragenlijst al? Hoeveel veranderingen vinden er jaarlijks plaats? Wat is de verhouding tussen het monitor en ad-hoc gedeelte?	3.1
Antwoord	De vragenlijst bestaat al tenminste vier jaar en wordt jaarlijks, indien nodig, geüpdatet met een aantal extra vragen of aanpassingen op bestaande vragen. Hierbij is het belangrijk dat verschillende versies vergelijkbaar blijven, zodat ontwikkelingen door de tijd zichtbaar zijn. Het is Opdrachtgever niet duidelijk wat u bedoelt met de verhouding tussen het monitor en ad-hoc gedeelte. Kunt u in de tweede vragenronde uw vraag toelichten wat u bedoelt met 'monitor' en 'ad-hoc' gedeelte?	
Vraag 32	Moeten de deelnemers beslissingsbevoegd zijn met betrekking tot het afsluiten van een zorg-, energie en/of telecomcontract?	3.1
Antwoord	Ja, de deelnemers moeten beslissingsbevoegd zijn.	
Vraag 33	Digitale toegankelijkheid: geldt deze eis ook voor de vragenlijst?	3.2
Antwoord	De eis van digitale toegankelijkheid geldt enkel voor het eindrapport.	
Vraag 34	Tussenresultaten: wat is hier de gewenste deliverable (bijv. data in excel, grafieken, eerste versie van een rapport, etc.)?	3.2
Antwoord	Dit gaat in overleg met de Opdrachtgever en bestaat bijvoorbeeld uit grafieken en tabellen in Excel en een eerste/concept versie van het eindrapport.	
Vraag 35	Steekproef voor telecommunicatie is beduidend groter dan die voor energie en zorg. Wat is daar de reden van?	3.1
Antwoord	Binnen telecommunicatie bestaan twee groepen, te weten: (1) mobiel en (2) multiplay. Dit is niet het geval bij energie en zorg.	
Vraag 36	Verschillend gebleken overstapedrag: is het al bekend welke type overstapedrag dit zijn en hoe groot die verschillende groepen procentueel zijn?	3.1
Antwoord	Uit voorgaande jaren ziet Opdrachtgever dat het overstapedrag per consumentenpopulatie kan verschillen. Hoe groot de verschillende groepen zijn en type overstapedrag, is voor de	

	uitvoering van het onderzoek door de Opdrachtnemer niet relevant.	
Vraag 37	Zijn er voorwaarden wat betreft overlap tussen de steekproeven van de 3 markten en/of tussen de steekproeven van 2022, 2023, 2024 en 2025?	3.1
Antwoord	Er zijn geen voorwaarden voor de overlap tussen de steekproeven van de drie markten. Er is wel een voorwaarde voor de steekproef tussen de jaren 2022 t/m 2025: Opdrachtnemer dient voor ten minste 50% verschillende steekproef populatie in opeenvolgende jaren.	
Vraag 38	Deelpopulaties. Is het al bekend welke deelpopulaties dit betreft?	3.1
Antwoord	De Opdrachtgever schrijft de deelpopulaties niet voor, maar er dienen wel meerdere deelpopulaties te zijn, zolang de steekproef groot genoeg is om op deelpopulaties statistisch significante resultaten te krijgen. Deelpopulaties kunnen bijvoorbeeld zijn o.b.v. leeftijd, geslacht, opleiding, regio, inkomen, gezinsgrootte en andere kenmerken.	
Vraag 39	'Inzicht verkrijgen in de effectiviteit van het handelen van de ACM, met als doel input te krijgen voor (bij)sturing van de activiteiten van de ACM, dan wel de focus van de werkzaamheden te bepalen of bij te sturen.' Hoe wordt effectiviteit van het handelen gemeten?	2.1
Antwoord	De ACM meet haar effectiviteit op meerdere manieren, maar dit wordt afzonderlijk van de Inschrijver gedaan.	
Vraag 40	'Het onderzoek op de telecommunicatiemarkt spitst zich toe op de markt voor mobiele telecommunicatiediensten en combiproducten over een vast netwerk.' Wat wordt verstaan onder combiproducten?	2.1
Antwoord	Met combiproducten wordt bedoeld: producten die binnen multiplay-abonnementen kunnen vallen. Dat wil zeggen abonnementen voor internet al dan niet in combinatie met tv, vaste telefonie en/of mobiele telefonie.	
Vraag 41	Hebben we voor iedere markt te maken met een apart team vanuit ACM?	2.1
Antwoord	Ja, dat klopt.	
Vraag 42	Is er een vergelijking tussen de sectoren nodig?	2.1
Antwoord	Nee, die is niet nodig.	
Vraag 43	Is de inschatting voor €210.000 gebaseerd op 12 kwantitatieve metingen (4 metingen per sector- 3 jaar) excl. de eventuele kwalitatieve verdieping per onderzoek/markt?	2.4
Antwoord	Nee, zie ook het antwoord op vraag 6.	
Vraag 44	Valt onder de post 'veldwerk coördinatie' ook de inkoopkosten voor veldwerk?	Prijzenblad
Antwoord	In het Prijzenblad zijn de processtappen volgens de Opdrachtgever weergegeven. Het is aan de Inschrijver om te bepalen welke kosten zij onder welke noemer schaaft. De beoordeling van het gunningscriterium Prijs gaat over het maximale totaalbedrag voor vier jaar.	
Vraag 45	Procesbegeleider wordt hier niet genoemd, maar wel in 3.3 van het aanbestedingsdocument?	Prijzenblad
Antwoord	In 3.3 is dit per abuis onduidelijk beschreven. Projectleider en procesbegeleider is in dit geval dezelfde persoon.	
Vraag 46	Wat is de definitie van 'senior projectleider'?	Prijzenblad
Antwoord	Een projectleider die minimaal beschikt over academisch niveau met aantoonbaar relevante ervaring in deze rol.	
Vraag 47	Nacalculatie: wordt er per onderzoek en dan het gehele traject op basis van nacalculatie gefactureerd?	3.7.1
Antwoord	Opdrachtnemer factureert per Nadere opdracht op basis van	

	nacalculatie met een open begroting op basis van daadwerkelijk gemaakte uren, met een maximum totaalbedrag. In dit kader levert Inschrijver een begroting aan met vaste uurtarieven, gespecificeerd naar de verschillende werkzaamheden, om te komen tot een maximum totaalbedrag per onderzoek.	
Vraag 48	Bij kerncompetentie 1 wordt het volgende gevraagd: Het uitvoeren van een kwantitatief consumentenonderzoek in de energie-, zorgverzekerings- en telecommunicatiemarkt. Ook staat er: U overlegt per kerncompetentie één referentieverklaring conform onderstaand model. Betekent dit dat het niet is toegestaan om 2 of 3 referenties in te dienen om te voldoen aan kerncompetentie 1. Oftewel, maximaal één en dezelfde referentie voor de energiemarkt, zorgverzekeringsmarkt en de telecommunicatiemarkt?	Bijlage 6
Antwoord	Nee, zie het antwoord op vraag 3.	
Vraag 49	De onderzoeken binnen de drie markten worden uitgezet onder nationaal representatieve steekproeven van de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. Zijn er, per markt, nog aanvullende selectiecriteria? Wat zijn de precieze doelgroepen van de onderzoeken?	2.1
Antwoord	De steekproef dient groot genoeg te zijn dat er op deelpopulaties statistisch significante resultaten gehaald kunnen worden. Aanvullend moeten in de steekproef beslissingsbevoegde personen zitten. Aanvullend op de genoemde selectiecriteria moeten de onderzoeken worden afgenomen bij personen die beslissingsbevoegd zijn.	
Vraag 50	Naast de kwantitatieve onderzoeken moet het per onderzoek/markt mogelijk zijn dat (in overleg) jaarlijks een klein kwalitatief onderzoek plaats zal vinden. Moet alleen de mogelijkheid worden aangeboden, of moet dit ook in de prijs worden meegenomen (en zo ja, hoe dan)?	2.1
Antwoord	Zie antwoord op vraag 6.	
Vraag 51	De kosten van het onderzoek zijn waarschijnlijk niet gelijk over de jaren heen. Omdat de vragenlijst een aantal steeds terugkerende vragen bevat zijn de programmeerkosten bijvoorbeeld waarschijnlijk hoger bij de eerste meting dan bij latere metingen. Het huidige onderzoeksbureau zal vooral bij de eerste meting een voordeel hebben. Welke kosten moeten wij opgeven in het prijzenblad – die voor het eerste jaar, voor latere jaren, of de gemiddelde kosten (zodat het totaalbedrag voor vier jaar klopt)?	Prijzenblad
Antwoord	Het is aan de Inschrijver hoe de kosten worden verwerkt in het prijzenblad. Het totaalbedrag voor vier jaar wordt gebruikt bij de beoordeling van het gunningscriterium Prijs.	
Vraag 52	Het prijzenblad vraagt enkel om uren en tarieven. Echter, naast onderzoekersuren zijn er ook andere kosten, zoals de incentives die worden uitbetaald aan panelleden. Hoe nemen wij deze op in het prijzenblad?	Prijzenblad
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 51.	
Vraag 53	Kunt u iets meer duidelijkheid geven over de rol van de opdrachtnemer in het vragenlijstontwerp? Gaat het om advies – inhoudelijk en/of methodologisch – over een door de opdrachtgever opgestelde versie van de vragenlijst, of verwacht u een grotere rol van de opdrachtnemer bij het opstellen van de vragen?	3.1
Antwoord	Opdrachtnemer dient inhoudelijk en constructief mee te denken bij het samenstellen van de vragenlijst van het consumentenonderzoek. Uitgangspunt zal de vragenlijst van voorgaande jaren zijn, om vergelijkbaarheid te waarborgen.	
Vraag 54	Op p.15: "Het totaal van de referentieopdracht dient vergelijkbaar	4.3.2

	te zijn aan de vragenlijsten die in bijlage 7, 8 en 9 staan. Deze waarde van de referentieopdracht dient uitsluitend de waarde te betreffen voor de onderdelen die gelijkwaardig zijn aan de in de aanbesteding gevraagde dienstverlening.” Wat wordt hier precies mee bedoeld?	
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 9.	
Vraag 55	Paragraaf 4.3.2, kerncompetentie 1: het uitvoeren van kwantitatief consumentenonderzoek in de energie-, telecommunicatie- en zorgverzekeringsmarkt. Is het de bedoeling dat inschrijvers voor elk van de drie markten een referentierapport overleggen of slechts één rapport?	4.3.2
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 3.	
Vraag 56	In paragraaf 3.1 wordt aangegeven dat er enkele vragen aan de vragenlijst kunnen worden toegevoegd. Aan maximaal hoeveel extra vragen moeten wij dan ongeveer denken?	3.1
Antwoord	Het toevoegen van vragen gaat in overleg, hierover kan de Opdrachtgever nu nog geen uitspraak over doen.	