



2^{de} Nota van Inlichtingen

Vragen en antwoorden met betrekking tot de aanbesteding: 202103121 Consumentenonderzoeken		
Datum:	8 september 2021	
Vraag nr.	Vraag	Herkomst in document
Vraag 1	Wat is doorlooptijd van onderzoeken?	2.1
Antwoord	Het betreft consumentenonderzoeken in 2022 t/m 2025. Medio maart dient de vragenlijst definitief en akkoord te zijn. Opdrachtnemer heeft in de maanden daarvoor de tijd om deze af te stemmen met opdrachtgever. De opdrachtnemer levert de tussenresultaten medio april op. Opdrachtnemer dient de (eind)rapportage op te leveren eind april en is in mei nog beschikbaar voor eventuele toelichting.	
Vraag 2	Begrijpen wij goed dat uitvoering van de vragenlijsten geheel online uitgezet dienen te worden? In welke mate is er sprake van nabellen of anderszins (telefonisch) contact met de doelgroep?	2.1
Antwoord	De opdrachtgever zet de vragenlijst geheel digitaal uit en zorgt dat de resultaten bruikbaar zijn. De opdracht houdt niet in dat de doelgroep moet worden na gebeld.	
Vraag 3	U vraagt dat personeel minimaal academisch niveau heeft? Wij vinden deze eis onredelijk beperkend. Wij hebben genoeg personeel dat ervaring heeft in deze opdracht, maar niet altijd aantoonbaar een academisch diploma. Voldoet het evt. aantoonbaar maken van kennis en ervaring met een dergelijke opdracht ook? Het gaat uiteindelijk immers om de resultaten en niet om een diploma.	3.3
Antwoord	Het personeel dat het onderzoek daadwerkelijk uitvoert dient te beschikken over minimaal HBO niveau. De voorkeur gaat uit naar academisch werk- en denkniveau.	
Vraag 4	Wij begrijpen dat de vragenlijsten online worden uitgezet. Wie dient de online omgeving te verzorgen?	3.2
Antwoord	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van de online omgeving.	
Vraag 5	Dient Opdrachtnemer zelf zorg te dragen voor een doelgroepenbestand of voorziet ACM in gegevens aangaande het benaderen?	3.1
Antwoord	Opdrachtnemer dient zelf zorg te dragen voor het doelgroepenbestand. De ACM voorziet hierin niet.	
Vraag 6	Om welke vorm van kwalitatief onderzoek gaat het eventueel? (diepte-interviews, online communities, focusgroepen). En kan er iets gezegd worden over aantallen respondenten?	Kwalitatief onderzoek
Antwoord	Opdrachtgever heeft nog niet besloten om welke vorm van kwalitatief onderzoek het gaat. Indien wordt gekozen voor een kwalitatief onderzoek, dan zal in overleg met opdrachtnemer worden besproken wat de mogelijkheden en ideeën zijn. Een voorbeeld hiervan is een panel om dieper in te gaan op enkele relevante onderwerpen. Het aantal respondenten zal hierbij een lager liggen dan bij de reguliere onderzoeken. Om hoeveel respondenten het ongeveer zal gaan is afhankelijk van het kwalitatief onderzoek en daarom op voorhand niet te zeggen.	

Vraag 7	Er wordt genoemd: het onderwerp van de referenties onderzoeken dient hetzelfde te zijn. Dit betreft een unieke opzet voor ACM dus exact vergelijkbare referenties zijn daarin lastig aan te leveren. We hebben referenties binnen deze sectoren maar dit betreft maatwerk voor die betreffende opdrachtgever, is dat voldoende?	referentie
Antwoord	Het onderwerp van de referentieopdracht dient vergelijkbaar te zijn met de betreffende kerncompetentie. Indien opdrachtnemer van mening is dat de betreffende referentieopdracht vergelijkbaar is, dan kan opdrachtnemer deze gebruiken.	
Vraag 8	Waar dienen de respondentkosten verwerkt te worden? Is het mogelijk een post toe te voegen in het prijzenblad om veldwerkkosten in te boeken. Werving en beloning van respondenten is namelijk niet uit te drukken in uren.	Respondentenwerving
Antwoord	Voor alle drie de onderzoeken is een regel toegevoegd waarin de kosten voor veldwerk/respondenten is opgenomen. Het is niet verplicht om deze post te gebruiken, Opdrachtnemer mag deze kosten ook verwerken in de andere kostenposten.	
Vraag 9	Het prijzenblad lijkt niet te kloppen. Het totaalbedrag telecommarkt wordt niet opgehaald en weergegeven bij de totalen.	Prijzenblad
Antwoord	Dit zal worden gewijzigd. Een nieuwe sheet wordt als bijlage toegevoegd.	
Vraag 10	Hoe en op welke manier krijgen wij toegang tot de data uit eerdere metingen? Betreft dit een bepaald format?	Data vorige onderzoeken
Antwoord	De resultaten van de voorgaande jaren zal worden verstrekt zoals deze ook is aangeleverd bij ons, namelijk in Excel.	
Vraag 11	Met hoeveel jaargangen moet in de rapportages vergeleken worden? Voor zorg is dat in 2021 4 jaar, de andere 2 sectoren 3 jaargangen. Kunnen we uitgaan van hetzelfde aantal jaargangen of wil ACM nieuwe jaargangen toevoegen (wat de overzichtelijkheid en leesbaarheid van de rapportages niet ten goede komt)	3.2
Antwoord	Opdrachtnemer kan uitgaan van hetzelfde aantal jaargangen.	
Vraag 12	In het prijzenblad is geen mogelijkheid voor het opnemen van kosten, bijvoorbeeld voor de inkoop van respondenten. In de eerste nota van inlichtingen geeft u aan dat we deze naar eigen inzicht mogen toevoegen. Het betreft hier echter geen uren, maar kosten. Gaat ACM ermee akkoord dat we de kosten die we hiervoor moeten maken verrekenen in de uren?	Prijzenblad
Antwoord	Ja. Het maximale totaalbedrag zal worden gebruikt t.b.v. het gunningscriterium Prijs, hoe opdrachtnemer haar kosten hierin verwerkt staat opdrachtnemer vrij.	
Vraag 13	Hoe gaat u ermee om dat de huidige leverancier een kostenvoordeel heeft? Een nieuwe partij zal extra kosten moeten maken voor de eerste meting omdat de huidige leverancier bijvoorbeeld al een geprogrammeerde vragenlijst en templates voor de rapporten heeft gemaakt? Is het niet eerlijker om de prijs voor een 'gewoon' jaar te vergelijken?	Prijzenblad
Antwoord	Opdrachtgever beoordeelt het maximale totaalbedrag voor vier jaar, omdat dit relevant is voor de opdrachtnemer, niet alleen voor het eerste jaar of het 'gewone' jaar.	
Vraag 14	Kunt u per sector aangeven hoeveel vragen per jaar	3.1

	ongeveer wijzigen?	
Antwoord	Het toevoegen of wijzigen van vragen gaat in overleg en is elk jaar anders. Het is daarom niet mogelijk om hier nu uitspraak over te doen.	
Vraag 15	Dit onderdeel is ons nog steeds niet helemaal duidelijk. Onder kerncompetentie 1 wordt gevraagd naar een referentieopdracht in drie sectoren. In de meeste gevallen zal dit neerkomen op drie verschillende referentieopdrachten. Iets verder naar onderen staat 'Per kerncompetentie overlegt u niet meer dan één referentie.' Dit is dan met elkaar in tegenspraak. Om kerncompetentie 1 aan te kunnen tonen, moeten we 3 referentieopdrachten laten zien. Gaat aanbesteder er mee akkoord dat we voor kerncompetentie 1 dus drie referentieformulieren indien?	4.3.2.
Antwoord	Opdrachtnemer dient aan te tonen dat hij voor elke te onderzoeken markt een vergelijkbare referentieopdracht heeft uitgevoerd. Dat betekent dat opdrachtnemer voor zowel 1) de energiemarkt; 2) de telecommunicatiemarkt; 3) de zorgverzekeringsmarkt een referentieopdracht overlegt. Indien één referentieopdracht betrekking heeft op meerdere markten (bijvoorbeeld de energie-, en telecommunicatiemarkt), dan hoeft opdrachtnemer niet voor beide een aparte referentieopdracht te overleggen.	
Vraag 16	Dit onderdeel is ons nog steeds niet helemaal duidelijk. Onder kerncompetentie 1 wordt gevraagd naar een referentieopdracht in drie sectoren. In de meeste gevallen zal dit neerkomen op drie verschillende referentieopdrachten.	Referentieopdrachten 4.3.2
Antwoord	Zie antwoord op vraag 15.	
Vraag 17	Is het mogelijk om referenties van onderaannemers te gebruiken?	4.3.2 referentiegegevens
Antwoord	In 4.3.2. staat het volgende: "Het gebruikmaken bij de referenties van ervaring van een of meer onderaannemers is alleen toegestaan indien die onderaannemer(s) bij de uitvoering van de onderhavige Overeenkomst wordt/worden ingezet en Inschrijver ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van betreffende onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de opdracht	
Vraag 18	Referentieopdrachten moeten uitgevoerd of afgerond zijn in de drie jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Mag een referentieopdracht zijn afgerond in 2018 ongeacht de precieze datum van afronding?	4.3.2 referentiegegevens
Antwoord	Opdrachtnemer dient de referentieopdracht maximaal drie jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving te hebben afgerond of uitgevoerd. Dat betekent uiterlijk 21 september 2018.	

