



Rijkswaterstaat  
*Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat*

## Bijlage A: Vraagspecificatie Digitaal KlantenPanel

Project: Digitaal KlantenPanel 2022 tot en met 2026  
Zaaknummer: 31175644

Datum

17 mei 2022



## Colofon

Uitgegeven door Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat  
Rijkswaterstaat Water, Verkeer en Leefomgeving

Datum 17 mei 2022  
Status Definitief  
Versienummer 0.7

*Deze vraagspecificatie is gebaseerd op het standaardformat vraagspecificatie WVL versie 2.0*



## Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Identificatie	4
1.2	Het programma/project	4
1.3	De opdracht	4
1.3.1	Achtergrond van de opdracht	4
1.3.2	Opdrachtbeschrijving op hoofdlijnen	5
1.3.3	Doel van de opdracht	5
1.4	Leeswijzer	5
2	Opdrachtoomschrijving	6
2.1	Beschrijving van de opdracht	6
3	Te leveren diensten of producten	7
3.1	Eisen	7
3.2	Overige specificaties	9
3.3	Prijs- en tijdsbestedingsopbouw	10
3.4	Overige informatie	11
4	Projectmanagement	13
4.1	Interactie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer	13
4.1.1	Geplande overlegmomenten	13
5	Kwaliteitsmanagement	15
5.1	Opdrachtbeheersing en kwaliteitsmanagement	15
5.1.1	Opdrachtbeheersing en optimalisatie	15
5.1.2	Toepassen kwaliteitsmanagement	15
5.2	Plan van Aanpak	15
5.3	Planning en procesbeschrijving	15
5.4	Het identificeren en registeren van afwijkingen	16
6	Projectbeheersing	17
6.1.	Planning	17
6.2.	Betaling en facturatie	17
7.	Veiligheid	18
Bijlage 1: Overzicht gevraagde producten		19
Bijlage 2: Verstrekte en te verstrekken Informatie		20

# 1 Inleiding

## 1.1 Identificatie

Deze vraagspecificatie beschrijft de opdracht, bestaande uit de uit te voeren werkzaamheden, diensten en/of te leveren producten. Deze vraagspecificatie is als bijlage K opgenomen bij de Aanbestedingsleidraad.

## 1.2 Het programma/project

Volgens Koers2020 wil Rijkswaterstaat klantgericht en wendbaar inspelen op nieuwe 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. Deze kennis wordt onder andere verkregen via het Landelijk Team Publieksmonitoring bij het onderdeel Water, Verkeer en Leefomgeving van Rijkswaterstaat.

Rijkswaterstaat gebruikt de mening van de gebruikers van de netwerken voor het gefundeerd inzetten van verbeteringen. Er bestaat 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:

- Rijkswaterstaat als lerende organisatie;
- Buiten Beter/Buiten Voorop: de inzet van Rijkswaterstaat op de beleving van de gebruikers zichtbaar maken.

Vanuit het Landelijk Team Publieksmonitoring (LTPM) worden door onderzoeken de meningen en behoeften van gebruikers opgehaald. Als middel worden hiervoor digitale externe klantenpanels gebruikt.

## 1.3 De opdracht

### 1.3.1 *Achtergrond van de opdracht*

Rijkswaterstaat werkt al geruime tijd met (digitale) klantenpanels (zie [www.rws.nl/klantenpanel](http://www.rws.nl/klantenpanel)). De methodiek voor het opzetten van een klantenpanel wordt bij Rijkswaterstaat centraal geregeld door het 'Landelijk Team Publieksmonitoring' (LTPM). De looptijd van het huidige contract is bijna afgelopen, daarom dient een nieuwe aanbesteding plaats te vinden.

Definitie Klantenpanel:

Het Klantenpanel van Rijkswaterstaat is een bestand met personen, die zich aanmelden voor deelname aan het panel en daarmee aangeven dat ze bereid zijn om op regelmatige basis vragenlijsten in te vullen. Via de vragenlijsten kunnen ze hun ervaringen, behoeften en wensen uiten over allerlei aspecten op het werkteerrein van Rijkswaterstaat. Het gaat hierbij om anoniem kwantitatief onderzoek; de antwoorden kunnen niet op de respondenten worden teruggevoerd.

### 1.3.2 *Opdrachtbeschrijving op hoofdlijnen*

De opdracht betreft in de basis het beheer van het Klantenpanel, het versturen van digitale vragenlijsten naar de betreffende deelnemers, het aanleveren van de onderzoeksresultaten en het verzorgen van een terugkoppeling aan respondenten door de te kiezen Opdrachtnemer. Tevens wordt Opdrachtnemer gevraagd om bij te dragen aan het werven van nieuwe respondenten.

Momenteel beschikt Rijkswaterstaat over een centraal Klantenpanel en 13 subpanels (zie paragraaf 3.4.3). Het centrale Klantenpanel (met de subpanels) dient goed beheerd te worden, rekening houdend met de geldende privacywetgeving. De vragenlijsten kunnen worden ingevuld op een personal computer, smartphone of tablet. Er zit geen verschil in uitvoeringswijze en kosten. De resultaten van de onderzoeken worden verwerkt tot Excel en SPSS- bestanden, die makkelijk geanalyseerd kunnen worden.

Soms is een meer uitgebreide analyse nodig, bijvoorbeeld bij uitsplitsing naar achtergrondvariabelen. Naar schatting gaat het dan om 1 op 4 onderzoeken. Opdrachtgever wil toetsen hoe vaak maatwerk mogelijk is zonder extra kosten. Bij de beoordeling zal dan ook rekening worden gehouden met het aantal keren dat door Opdrachtgever om een rapportage naar uitgesplitste vragen kan worden gevraagd zonder extra kosten (zoals in EMVI opgenomen).

Bij de uitvoering van dit project is het voor RWS van belang dat vragenlijsten laagdrempelig kunnen worden uitgezet onder een klantenpanel met een zo kort mogelijke doorlooptijd.

Om valide onderzoek te kunnen doen is het noodzakelijk om te kunnen beschikken over voldoende respondenten. Reden waarom Opdrachtnemer nadrukkelijk zal worden gevraagd om ideeën hieromtrent aan te dragen.

In hoofdstuk 2 wordt nader ingegaan op de opdracht.

### 1.3.3 *Doel van de opdracht*

Het primaire doel van een Klantenpanel is het publiek bevragen om zo inzicht te krijgen in wensen en behoeften van gebruikers van de netwerken van RWS. Klantenpanels zijn een aanvulling op andere grootschalige kwantitatieve onderzoeken die Rijkswaterstaat al uitvoert. Het Klantenpanel biedt de mogelijkheid tot het stellen van specifieke en/of verdiepende vragen (bijvoorbeeld naar regio of project) en is bovendien snel inzetbaar. Het is daarmee geschikt om direct vervolg te geven aan de uitkomsten van de landelijke monitors, voor projecten om de beleving van de gebruikers in de omgeving te monitoren of om kennis op te doen. Het Klantenpanel heeft verder als voordeel dat een grote groep respondenten bevroegd kan worden en dat een langdurige band met de panelleden opgebouwd kan worden, mede via een terugkoppeling van de onderzoeksresultaten.

## 1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 is de opdracht alsmede het resultaat hiervan omschreven, inclusief randvoorwaarden op basis waarvan dit tot stand dient te komen. In hoofdstuk 3 wordt aangegeven wat in relatie tot de opdracht en met betrekking tot de te leveren producten en/of diensten tot stand dient te worden gebracht.

Aansluitend is aangegeven wat in relatie tot de opdracht en met betrekking tot het projectmanagement (hoofdstuk 4), kwaliteitsmanagement (hoofdstuk 5), projectbeheersing (hoofdstuk 6) en veiligheidsmanagement (hoofdstuk 7) tot stand dient te worden gebracht.

## 2 Opdrachtomschrijving

### 2.1 Beschrijving van de opdracht

De Opdracht behelst, naast het beheer van de klantenpanels, het uitvoeren van gemiddeld 8 onderzoeken op jaarbasis onder deelnemers van een klantenpanel van RWS met betrekking tot de beleving aangaande de netwerken van RWS. De onderzoeken betreffen uiteenlopende onderwerpen en kunnen ook gericht zijn op de beleving op een specifieke locatie in het infrastructurele netwerk. Voorbeelden zijn opgenomen bij deze vraagspecificatie.

De resultaten van het onderzoek worden opgeleverd aan de Opdrachtgever en tenslotte dienen de respondenten middels het versturen van een toelichting, als terugkoppeling van de onderzoeksresultaten, hierover te worden geïnformeerd.

### 2.2 Gevraagde diensten bij Klantenpanel onderzoeken

Voor het houden van een Klantenpanel onderzoek onderscheiden we binnen Rijkswaterstaat globaal de onderstaande stappen. Deze stappen staan beschreven in de 'handreiking digitaal klantenpanel' (bijlage 1). De Opdrachtnemer speelt een rol bij de vetgedrukte stappen.

1. Definiëren doel, probleemstelling en doelgroep onderzoek
2. Keuze onderzoeksmethodiek (wel/niet Klantenpanel)
3. Werving panelleden deelpanel
4. Inplannen van vragenlijsten/onderzoeken
5. Ontwikkeling van vragenlijsten
6. Programmeren, testen en uitsturen van vragenlijsten
7. Genereren resultaten Klantenpanel (onderzoeksresultaten)
8. In voorkomende gevallen nadere analyse en advies omtrent onderzoeksresultaten Klantenpanel
9. Communicatie resultaten en acties Klantenpanel naar panelleden
10. Boring resultaten binnen organisatieonderdeel/project

### 2.3 Beschrijving resultaat van de opdracht

Het resultaat van de opdracht bestaat uit de navolgende deel- en eindproducten:

- het bouwen en onderhouden van een systeem dat geschikt is om een panelbestand op professionele manier te beheren en vragenlijsten uit te zetten.
- het opzetten van een internetpagina voor beheer en onderhoud van persoonsgegevens van respondenten en aanvullende informatie betreffende het Klantenpanel.
- Het doen van ongeveer 50 klantenpanelonderzoeken, waarvan 30 vast in de looptijd over 4 jaar en in beginsel 20 variabel in de looptijd van 4 jaar inclusief optie jaren, volgens Bijlage I van de Staat van Tarieven. Indien het aantal vaste onderzoeken is bereikt, zal in principe gebruik worden gemaakt van het variabel aantal.
- een rapportage per onderzoek door levering van een Excel-bestand met tellingen en open antwoorden, alsmede een SPSS-totaalbestand.
- het verzorgen van een toelichting als terugkoppeling van de onderzoeksresultaten naar het betreffende klantenpanel in overleg en afstemming met de projectleider.
- Indien in Plan van Aanpak en in de Inschrijving aangeboden, het verzorgen van een aantrekkelijke en uniforme vragenlijst en terugkoppeling aan de respondenten.

### 3 Te leveren diensten of producten

#### 3.1 Eisen

De Opdrachtnemer dient zijn opdracht uit te voeren, zodanig dat hieruit voortvloeiende diensten en/of producten, aantoonbaar en traceerbaar voldoen aan de eisen voortvloeiende uit de Overeenkomst.

De Opdrachtnemer dient daartoe te beschikken over een systeem dat geschikt is om op een professionele manier een panelbestand te beheren en vragenlijsten uit te zetten. De resultaten van het onderzoek worden opgeleverd aan de Opdrachtgever en middels een toelichting, als terugkoppeling van de onderzoeksresultaten, worden de respondenten hierover geïnformeerd.

Onderstaande diensten of producten ten behoeve van het Klantenpanel dient de Opdrachtnemer te leveren:

1. functioneel beheer over het bestand met respondenten die RWS ter beschikking stelt, alsmede de gebruikersinterface en webportal.
2. coördinatie, kwaliteitsbewaking en opschonen van het centraal panelbestand.
3. ondersteuning in werving en behoud van panelleden.
4. coördinatie en bewaking van de kwaliteit van vragenlijsten.
5. Oplevering van databestanden en borging resultaten.
6. opstellen en verzenden van een toelichting van de onderzoeksresultaten als terugkoppeling naar respondenten.

ad 1. Functioneel beheer van het Klantenpanel

Het functioneel beheer van de diverse klantenpanels en de functionele eisen aan het gekozen systeem omvatten:

- het beschikken over een webportal met communicatiemogelijkheden (m.n. website met informatie over het klantenpanel, aanmeldpagina, profielpagina);
- de mogelijkheid voor 1 centraal panelbestand, waaruit deelbestanden worden getrokken;
- het samenvoegen, splitsen en filteren van (sub)panels;
- een panellid moet lid kunnen zijn van meerdere subpanels;
- de werving van panelleden moet mogelijk zijn via een internetlink, e-mail en sociale media;
- het beschikbaar zijn van een profielpagina voor panelleden, waar panelleden zelf over kunnen beschikken om hun persoonlijke gegevens in te zien, aan te passen of te verwijderen;
- het importeren en exporteren van panelleden met de daarbij horende gegevens;
- elk project/organisatieonderdeel moet over informatie rondom de opbouw van zijn eigen (sub)panel kunnen beschikken (middels bijv. een account). Denk bijvoorbeeld aan leeftijd, geslacht, provincie, zodat de antwoorden op basis van deze variabelen te herleiden zijn;
- steekproeftrekking: het mogelijk maken van een gestratificeerde steekproef. Dus niet alleen op basis van totale panels, maar ook op basis van achtergrondvariabelen;
- de mogelijkheid tot het stellen van alle typen marktonderzoeksvragen (van open tot gesloten vragen, inclusief de mogelijkheid voor toevoegen van foto's en filmpjes);
- de mogelijkheid tot het anoniem verwerken van gegevens;
- het genereren van standaardrapportages voor de onderzoeken, bestaande uit de resultaten (tellingen in aantallen en percentages en overzicht van antwoorden op open vragen), evenals de onderzoeksverantwoording;

- Het genereren van standaardrapportages voor panelbeheer (zowel per (sub)panel als over al de panels heen);
- de mogelijkheid tot het sturen van reminders;
- de mogelijkheid tot het sturen van een toelichting als terugkoppeling van de opgeleverde onderzoeksresultaten naar respondenten (in huisstijl Rijkswaterstaat).

Het huidige klantenpanel is te bezien op:

<https://panel.ioresearch.nl/panel/klantenpanelrws/home.html>.

#### *ICT*

- het gekozen systeem moet onafhankelijk van het RWS-netwerk werken, maar wel benaderbaar zijn vanuit de diverse RWS-locaties (webbased);
- met de mogelijkheid tot communiceren met andere applicaties en databases (d.m.v. import en export functionaliteiten);
- het exporteren van vragenlijsten naar word en pdf moet mogelijk zijn;
- het exporteren en importeren van panelleden en resultaten van de enquête naar SPSS en Excel;
- het delen van vragenlijsten en resultaten met ketenpartners moet mogelijk zijn voor het Landelijk Team Publieksmonitoring van RWS;
- borging van privacy volgens RWS-normen (AVG-wetgeving); de Opdrachtnemer draagt zorg voor een uitstekende beveiliging van de gegevens van de webpagina, database(s) en/of in gebruik of beheer zijnde systemen. Er moet voor worden gewaakt dat er een inbreuk plaatsvindt, welke tot diefstal kan leiden van persoonsgegevens. De schade bij een inbreuk zal worden verhaald op de Opdrachtnemer, tenzij de Opdrachtnemer de schade aantoonbaar heeft weten te beperken, waardoor afhankelijk van het oordeel van de Opdrachtgever, matiging plaats zou kunnen vinden.

#### *Sociale media*

Deelname aan een onderzoek moet, naast enquêtering onder bestaande panelleden, ook mogelijk zijn via een 'open link' die verspreid kan worden via internet/intranet, e-mail of (sociale)media. Er is dan geen sprake van registratie in het systeem. Dat betekent dat achtergrondvariabelen van respondenten (bijvoorbeeld geslacht, leeftijd) die op deze manier deelnemen, telkens opnieuw gevraagd moeten worden voor dit 'open' deel van de enquête. Na het invullen van een enquête met een 'open link' moeten deelnemers uitgenodigd worden om lid te worden van het klantenpanel van RWS.

#### Ad 2. Bewaking en opschonen van centraal panelbestand

Dubbele en ongeldige adressen moeten verwijderd worden. Daarnaast moet de Opdrachtnemer minimaal twee keer per jaar het panelbestand opschonen en evalueren. Zo moeten respondenten die wel benaderd zijn voor onderzoek het afgelopen jaar, maar nooit meegedaan hebben, gevraagd worden of ze nog willen deelnemen aan het panel. Ook kunnen deelpanels afgesloten worden. De respondenten moeten dan zoveel mogelijk in andere (algemene) panels worden opgenomen of, als men niet langer wil deelnemen, uit het systeem verwijderd worden.

#### Ad 3. Ondersteuning werving en behoud panelleden

De Opdrachtnemer zorgt dat RWS inzicht heeft in de opbouw van de panels. Dit kan via een maandelijkse rapportage of een directe verbinding met de database, zodat deze gegevens op een eenvoudige wijze geraadpleegd kunnen worden.

In de (digitale) rapportage moet staan:

- de samenstelling van de panels (achtergrondvariabelen per panel en totaal);
- een overzicht van uitgevoerde onderzoeken (en geplande onderzoeken);
- hoe hoog de response rates zijn;
- hoeveel mensen zich in- en uitschrijven bij de subpanels;

ad 4. Coördinatie en bewaking van kwaliteit vragenlijsten

Bij de ontwikkeling van de vragenlijsten moet de Opdrachtnemer vragenlijsten checken en suggesties voor verbetering geven voor de opbouw van de vragenlijsten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- wat wel en niet te vragen
- taalgebruik
- schalen/antwoord categorieën
- vraagstelling
- signalering en afstemming met Opdrachtgever over vragenlijsten van andere klantenpanels (voorkomen dat dezelfde vragen worden gesteld en dezelfde informatie wordt opgehaald).

De Opdrachtnemer zorgt er tevens voor, in overleg met RWS, dat respondenten niet overbevraagd worden.

Ad 5. Oplevering databestanden en borging van de resultaten van alle klantenpanels

De Opdrachtnemer levert de ingewonnen informatie terug aan RWS. De minimale variant hierin zijn tellingen per vraag en de open antwoorden in Excel én een totaalbestand in SPSS-formaat met de resultaten van de enquête.

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle definitieve vragenlijsten en geleverde eindproducten beschikbaar zijn en blijven, zolang de opdracht loopt en minimaal 6 maanden nadat de opdracht is afgerond (zie verder sub 3.4.3 digitaal projectdossier ).

Ad 6. Opstellen en verzenden van een toelichting naar respondenten

Terugkoppeling van de onderzoeksresultaten aan deelnemende panelleden in de vorm van een korte toelichting (maximaal één pagina in huisstijl RWS) vormt de afsluiting van een onderzoek. Dit is ook een taak van de Opdrachtnemer. Na goedkeuring door de projectleider van RWS kan verzending door de Opdrachtnemer plaatsvinden naar de betrokken panelleden. RWS levert hiervoor de inhoud en een sjabloon in Word. De Opdrachtnemer bewaakt samen met het Team Publieksmonitoring de kwaliteit van de toelichting.

Het verzorgen en toezenden van de toelichting als terugkoppeling aan respondenten maakt daarmee standaard onderdeel uit van de werkzaamheden.

## 3.2 Overige specificaties

*a. Ondersteuning en documentatie*

De Opdrachtnemer moet een aanspreekpunt hebben waar de landelijk coördinator (LTPM) en in voorkomende gevallen ook andere Rijkswaterstaters terecht kunnen met hun vragen. Verder moet er ondersteuning zijn voor de panelleden, zodat ook zij een loket hebben om vragen te kunnen stellen. In de afgelopen jaren is gebleken dat deze vragen over de enquête zelf of de techniek (bijvoorbeeld een niet werkende link) kunnen gaan, dan wel van algemene aard kunnen zijn (vragen aan Rijkswaterstaat).

Als vragen betrekking hebben op het project waar de vragenlijst over gaat, is de contactpersoon van het betreffende project bij RWS verantwoordelijk voor de beantwoording. Eventuele vragen over de diensten van de opdrachtnemer (zoals technische vragen over de werking van het klantenpanel) handelt de Opdrachtnemer af.

Vragen komen binnen bij RWS via een e-mailadres van Rijkswaterstaat. RWS beheert dit e-mailaccount en stuurt indien nodig de vragen door naar de Opdrachtnemer.

*b. Huisstijl*

Alle communicatie met de panelleden dient zoveel mogelijk opgemaakt te zijn in RWS-huisstijl, waaronder vragenlijsten, e-mails en de toelichting als terugkoppeling van de onderzoeksresultaten (voor de huisstijlsjablonen wordt verwezen naar nummer 04 van bijlage 2 van dit document).

c. *Gevraagde diensten in de opstartfase van de nieuwe Opdrachtnemer:*

Algemeen:

Alle bestaande panels en hun leden moeten door de Opdrachtnemer overgenomen worden. Het gaat hierbij om één bestand dat de basisgegevens van panelleden (naam, geslacht, leeftijd, emailadres etc.) bevat, net als een aantal andere verzamelde persoonskenmerken.

Met betrekking tot het Klantenpanel:

- er dient een panelomgeving op internet beschikbaar te zijn.
- voor het werven van nieuwe panelleden moet een intakevragenlijst beschikbaar zijn. Op deze centrale 'aanmeld-pagina' moeten een aantal kenmerken verzameld worden, die gebruikt kunnen worden voor selectie van een (nieuw) subpanel (zie hieronder sub d).
- een deelnemer/respondent kan in meerdere subpanels zitten en het moet mogelijk zijn verschillende achtergrondkenmerken per subpanel op te slaan.
- een deelnemer moet via internet zijn eigen persoonsgegevens kunnen inzien, wijzigen en verwijderen.
- een deelnemer moet via internet zijn/haar deelname kunnen beëindigen.

d. *Panels*

Het panelbestand moet op aanvraag beschikbaar zijn voor het Team Publieksmonitoring van RWS.

De achtergrondvariabelen voor het Klantenpanel zijn:

- e-mailadres
- geslacht
- postcode
- geboortjaar
- vervoersmiddelen (personenauto, vrachtwagen, motor, (bestel)bus, overig, geen van bovenstaande vervoersmiddelen)
- werknemer RWS (ja/nee)
- recreatievaart/beroepsvaart (geldt alleen voor vaarwegenpanel)
- hoe bent u geïnformeerd over dit panel
- welke panels lidmaatschap

3.3 Prijs- en tijdsbestedingsopbouw

Bij de Inschrijving moet een ingevulde Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen inbegrepen zijn.

3.3.1. *Omvang en prijs per onderzoek*

Een onderzoek bestaat doorgaans uit 15 tot 30 vragen. Voor alle onderzoeken, kleiner of groter, wordt dezelfde stuksprijs gehanteerd. In Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen moeten de tarieven worden ingevuld en komt de stuksprijs, zoals ook voor de andere producten, vast te staan. Tegelijkertijd is uit deze Bijlage I op te maken welke vaste en welke variabele hoeveelheid onderzoeken is ingeschat. Slechts de vaste hoeveelheid van de onderzoeken (of van willekeurig welke producten) wordt eerst opgedragen. Een extra aantal bovenop het vaste aantal wordt slechts opgedragen indien het vaste aantal is besteed.

Voor de berekening dient u onder meer een prijs op te geven van 50 onderzoeken, waarvan 30 vast gedurende de looptijd van het contract voor 4 jaar; indien gebruik wordt gemaakt van een optie tot verlenging van de overeenkomst met maximaal 2x1 jaar, of indien blijkt dat gedurende de looptijd van 4 jaar het vaste totaal aantal onderzoeken ontoereikend is, worden in beginsel nogmaals ten hoogste 10 onderzoeken jaarlijks afgenomen. De vaste en/of variabele hoeveelheid onderzoeken kunnen ook naar de desbetreffende verlengingsperiode worden doorgeschoven. Extra onderzoeken (naast de vaste en variabele hoeveelheid) worden niet opgedragen, tenzij er zich een situatie voordoet die geen van beide partijen te verwijten is, onvoorzien is, en noodzakelijk is om de opdracht te kunnen voltooien. Eventueel meerwerk vindt in dat geval slechts toepassing na voorafgaande schriftelijke meerwerkopdracht.

Met een langere looptijd met een vaste hoeveelheid onderzoeken tegen een vaste prijs wordt getracht om meer stabiliteit, efficiency en continuïteit voor beide partijen te bereiken.

### 3.3.2. Centraal panelbeheer

De kostprijs voor het panelbeheer moet worden opgenomen in de desbetreffende posten (3 en 4) van Bijlage I Staat van Tarieven en Prijzen. De opdracht omvat 4 jaar, met een optie tot verlenging met 2x1 jaar.

Zie bijlage (Inschrijvings- en beoordelingsdocument) voor het te hanteren format voor de prijsopbouw.

### 3.3.3. Opties

Er is een optie eenzijdig in te roepen door Opdrachtgever om de Overeenkomst met 2x1 jaar te verlengen.

Verder kunnen andere opties niet worden aangeboden.

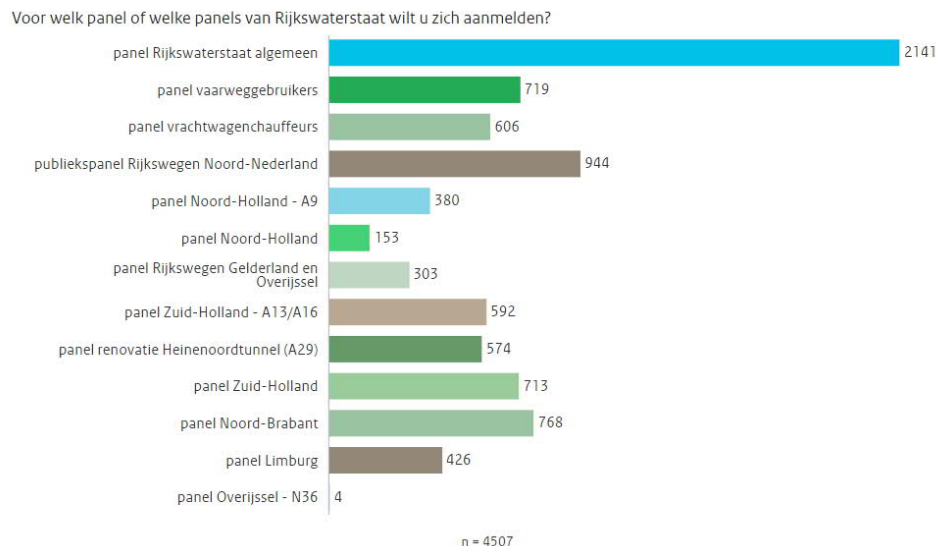
## 3.4 Overige informatie

### 3.4.1. Projectaanvragen:

Opdrachtnemer wordt geacht telefonisch dan wel per e-mail bereikbaar te zijn voor contactpersonen van projecten of organisatieonderdelen die een onderzoek willen houden onder een klantenpanel.

### 3.4.2. Bestaande Klantenpanels

Rijkswaterstaat beschikt voor het Klantenpanel over één panelbestand (momenteel ca. 5000 leden), dat is opgebouwd uit verschillende subpanels:



### Aantal panels

Naast de boven genoemde panels moet rekening gehouden worden met maximaal 10 nieuwe panels. Voor elk panel moet een mogelijkheid tot aanmelden van nieuwe panelleden bestaan. Aanmelding verloopt via een intake vragenlijst. De omvang van de intake vragenlijst kan per panel (doel) variëren. Uiteraard moeten de via de intakevragenlijst verkregen gegevens, verwerkt worden in het centrale panelbestand.

### Ondersteuning bij het werven van nieuwe panelleden

Het behouden of vergroten van het aantal respondenten valt eveneens onder de opdracht (zie paragraaf 5.2 Plan van Aanpak).

#### 3.4.3. *Privacy*

Er moet gewerkt worden met voor RWS geldende privacy-normen. Deze zijn te vinden in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Een aantal belangrijke punten hieruit zijn:

- het doel van het verzamelen van de gegevens moet helder omschreven zijn;
- er mogen niet meer gegevens worden verzameld dan noodzakelijk is voor het doel van het onderzoek;
- de verkregen gegevens moeten beveiligd zijn tegen verlies of diefstal en tegen onrechtmatige bewerking (benutting voor meer dan oorspronkelijk doel); de gegevensverstrekker heeft recht op inzage en wijziging;
- de gegevensverstrekker heeft recht op directe beëindiging van deelname;
- gegevens mogen zo lang bewaard worden als het doel waarvoor ze verzameld zijn.

#### *Looptijd*

De uitvoering van de werkzaamheden zal per 3 oktober 2022 starten. Het contract loopt af per 1 oktober 2026. Rijkswaterstaat blijft eigenaar van alle data. Dit betekent dat te allen tijde alle gegevens overdraagbaar aan RWS moeten zijn in de vorm van een projectdossier (zowel de panelbestanden als vragenlijsten en de resultaten van de vragenlijsten) in een gangbaar data-formaat (Excel / SPSS / tabgescheiden tekstbestand). De verrekening van de hiermee gemoeide kosten vindt plaats onder de laatste post 'Digitaal projectdossier' van Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen.

## 4 Projectmanagement

De Opdrachtnemer dient de Opdracht zodanig voor te bereiden en uit te voeren dat deze op beheerste en controleerbare wijze verloopt, zodat het gewenste resultaat wordt behaald.

### 4.1 Interactie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer dient bij te dragen aan een effectieve informatie-uitwisseling met de Opdrachtgever, zodanig dat beide partijen tijdig en juist zijn geïnformeerd.

#### 4.1.1 Geplande overlegmomenten

Voor het uitvoeren van de opdracht dient minimaal conform de navolgende planning afstemming plaats te vinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Er zal een startbijeenkomst plaatsvinden en er zullen twee keer per jaar voortgangsoverleggen plaatsvinden tussen de Opdrachtnemer en RWS. De Opdrachtnemer maakt van alle overleggen notulen en een actie/afsprakenlijst.

Nr	Overleg	Initiator	Datum
01	Startbijeenkomst, na gunning	Opdrachtnemer	oktober 2022
02	Halfjaarlijks overleg	Opdrachtnemer	april 2023
03	Halfjaarlijks overleg	Opdrachtnemer	oktober 2023
04	Halfjaarlijks overleg	Opdrachtnemer	april 2024
05	Halfjaarlijks overleg	Opdrachtnemer	oktober 2024
06	Halfjaarlijks overleg	Opdrachtnemer	april 2025
07	Halfjaarlijks overleg	Opdrachtnemer	oktober 2025
08	Halfjaarlijks overleg	Opdrachtnemer	april 2026
09	Eindgesprek met evaluatie	Opdrachtnemer	september 2026

Tijdens de startbespreking worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken:

- Nadere toelichting door de Opdrachtgever op het project en achtergrondinformatie;
- Offerte uitvraag en aanbidding;
- Te leveren producten;
- Geïdentificeerde actuele risico's en beheersmaatregelen;
- Kwaliteitsborging door Opdrachtnemer;
- Contractbeheersing door Opdrachtgever.

#### 4.1.2 Opstellen voortgangsrapportage

De Opdrachtnemer dient voorafgaande aan elk overleg een voortgangsrapportage te verstrekken aan de Opdrachtgever, die periodiek geïnformeerd wil worden over o.a. panelbeheer, onderhoud en ledenwerving.

De Opdrachtnemer dient de voortgangsrapportage ten minste vijf werkdagen voorafgaand aan het betreffende voortgangsoverleg beschikbaar te stellen aan de projectleider van de Opdrachtgever.

De voortgangsrapportage dient aan de volgende eisen te voldoen:

- De voortgangsrapportage dient in de Nederlandse taal te worden opgesteld.
- De voortgangsrapportage bevat een verantwoording van de voortgang van de betreffende (werkpakket)activiteiten in de tijd in relatie tot de hier aan verbonden mijlpalen.
- De voortgangsrapportage bevat een actuele planning met daarin opgenomen de weergave van de activiteiten in de tijd alsmede een duiding van het kritieke pad hierin.

- De voortgangsrapportages beschrijven de voortgang alsmede eventuele afwijkingen en wijzigingen over de periode waarop de voortgangsrapportage betrekking heeft.
- Voortgangsrapportages hoeven slechts digitaal te worden verstrekt aan Opdrachtgever.

#### 4.1.3 Verslaglegging

De verslaglegging van overleggen dient te worden verzorgd door de opdrachtnemer na het startgesprek en ieder periodiek overleg.

Verslagen van overleggen worden voor de verspreiding door de Opdrachtnemer voorgelegd aan de Opdrachtgever.

## 5 Kwaliteitsmanagement

### 5.1 Opdrachtbeheersing en kwaliteitsmanagement

#### 5.1.1 *Opdrachtbeheersing en optimalisatie*

De Opdrachtnemer dient de opdracht te beheersen en optimaliseren met als doel fouten en verspillingen zichtbaar te maken en diensten en/of producten continu te verbeteren.

#### 5.1.2 *Toepassen kwaliteitsmanagement*

De Opdrachtnemer dient te beschikken over en te werken conform een kwaliteitsmanagementsysteem, zoals EN NEN ISO 9001 of iets soortgelijks passend bij de werkzaamheden. Een ander onverlet de normen ISO 20252 en ISO 27001.

### 5.2 Plan van Aanpak

Bij de Inschrijving dient Inschrijver in een Plan van Aanpak in te gaan op de EMVI-criteria als genoemd in bijlage G.

U dient in het Plan van Aanpak tevens de volgende onderdelen met betrekking tot de planning op te nemen: een planning voor het opzetten/overnemen van het panel en inrichten van benodigde software, alsmede de planning van een onderzoek (rekening houdend met het gewenste proces qua doorlooptijden zoals beschreven sub 5.3 in dit document).

Gelet op de openbare aanbestedingsprocedure waarbij op één moment de inschrijving moet worden ingediend, bestaat geen mogelijkheid om het Plan van Aanpak op ondergeschikte punten zoals een geactualiseerde planning, aan te passen. Daarom is er in Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen een aparte post opgenomen om die beperkte aanpassingen resulterend in een Definitief Plan van Aanpak, te kunnen doen.

### 5.3 Planning en procesbeschrijving

De Opdrachtnemer dient de opdracht uit te voeren, waarbij het resultaat hiervan in de vorm van de diensten en/of producten, tijdig gereed dient te zijn. De planning dient tenminste:

- De voor de opdracht te ondernemen activiteiten zichtbaar te maken, waarbij deze reëel zijn uitgezet in de tijd;
- Relevante afstemming met de Opdrachtgever zichtbaar te maken (bijvoorbeeld acceptatietermijnen, communicatietermijnen);
- De data van op te leveren (deel)producten zichtbaar te maken. Deze (deel)producten zijn gekoppeld aan betaalposten.
- Gesloten te zijn, wat betekent dat iedere activiteit en/of werkpakket een voorganger en een opvolger heeft, met uitzondering van de eerste activiteit en/of werkpakket.

Opdrachtgever gaat hierbij uit van het volgende proces in doorlooptijd:

- Bij een aanvraag voor een nieuw onderzoek/panel moet er binnen 2 werkdagen gereageerd worden in de vorm van een (beknopte) planning.
- Binnen 2 werkdagen na het aanleveren van een concept vragenlijst, reageert het bureau met eventuele op-/aanmerkingen, aanvullingen of verbeteringen.
- Binnen 2 werkdagen na het aanleveren van de definitieve vragenlijst (Word-format) aan het bureau, moet de vragenlijst uitgezet zijn. Het gaat dus om programmeren en testen van de vragenlijst en een uitnodiging versturen.
- Na het sluiten van de invulperiode, moeten binnen 2 dagen de resultaten aan RWS geleverd worden.
- Binnen 2 werkdagen moet een account voor een nieuwe contactpersoon, die met een klantenpanel wil gaan werken, aangemaakt zijn.
- Binnen 2 werkdagen moet een (sub)panel aangemaakt kunnen worden
- Binnen 5 werkdagen dient na oplevering van de onderzoeksresultaten een toelichting als terugkoppeling naar de respondenten door Opdrachtnemer te zijn opgesteld en in concept met de Opdrachtgever gedeeld.
- Binnen 2 werkdagen na goedkeuring van de tekst moet de opgemaakte toelichting verspreid worden.

Om de doelstelling van laagdrempelig onderzoek met een korte doorlooptijd te behalen is het essentieel dat de serviceverlening door Opdrachtnemer snel en adequaat wordt ingericht en eventueel vervanging beschikbaar is.

Effectieve en efficiënte serviceverlening is van wezenlijk belang om eventueel benodigde vervolgacties voor Rijkswaterstaat mogelijk te maken en te voorkomen dat respondenten afhaken. Om de gewenste doorlooptijd van een onderzoek te kunnen behalen is het echter zowel voor Opdrachtgever als Opdrachtnemer in verband met capaciteit en planning van belang om waar mogelijk - in overleg - het aantal onderzoeken te spreiden en samenloop te voorkomen.

Welke processtappen moeten worden doorlopen is verder weergegeven in de Handreiking Digitaal Klantenpanel, als Bijlage 1 toegevoegd.

#### 5.4 Het identificeren en registeren van afwijkingen

De Opdrachtnemer dient afwijkingen, van hetgeen is overeengekomen in de overeenkomst dan wel het eigen kwaliteitssysteem, te identificeren en op te nemen in een afwijkingsrapport.

In het afwijkingenregister dienen minimaal de volgende aspecten te zijn opgenomen:

- uniek volgnummer van de afwijking;
- omschrijving van de afwijking;
- datum constatering;
- verantwoordelijke actor;
- werkpakket;
- datum wanneer corrigerende maatregelen uitgevoerd zullen zijn;
- beschrijving en status van de corrigerende maatregelen;
- geplande datum implementatie corrigerende maatregelen;
- geplande datum implementatie preventieve maatregelen;
- werkelijke datum implementatie corrigerende maatregelen;
- werkelijke datum implementatie preventieve maatregelen;
- status afwijking;
- datum sluiting van het afwijkingsrapport.

## 6 Projectbeheersing

De Opdrachtnemer dient zijn Werkzaamheden te beheersen op de projectbeheersaspecten, zodanig dat de opdracht wordt gerealiseerd conform de uit de overeenkomst voortvloeiende eisen.

### 6.1. Planning

De Opdrachtnemer dient de opdracht zodanig te verrichten dat de opdracht en afstemming daarover met de Opdrachtgever tijdig worden uitgevoerd en dat de hieruit voortkomende diensten en/of producten uiterlijk op de gestelde opleverdatum en eventueel gestelde mijlpaaldata zijn gerealiseerd.

De Opdrachtnemer dient de opdracht uit te voeren, waarbij het resultaat hiervan in de vorm van de diensten en/of producten, gereed dient te zijn op de navolgende momenten:

Nr	Dienst/product	Mijlpaal datum
01	Panels klaarstaan voor onderzoek	1 november 2022
02	alle onderzoeken op afroep afgerond	1 oktober 2026

### 6.2. Betaling en facturatie

Facturatie dient in termijnen plaats te vinden:

- Facturatie dient in ten hoogste 48 termijnen (over 4 jaar) plaats te vinden, e.e.a. in overleg met de projectbegeleider van de Opdrachtgever en in overeenstemming met artikel 3 van de gesloten Overeenkomst.
- Telkens na afloop van de desbetreffende maand worden de opgeleverde en door de projectbegeleider van de Opdrachtgever aanvaarde producten (zoals vermeld in Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen) in een overzicht aangegeven en op de desbetreffende maandfactuur in rekening gebracht. Beide partijen kunnen besluiten om wegens de geringe omvang van een factuurbedrag de betaling van de desbetreffende producten op te schuiven naar een volgende maandtermijn.
- De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever stemmen samen, op daartoe geëigende momenten, risico's en beheersmaatregelen af, met daarbij aandacht voor het treffen van beheersmaatregelen in relatie tot elkaars risico's .

Indexering van de prijs van de te leveren diensten en/of producten door de Opdrachtnemer is niet op opdrachtsom, noch op eventueel meerwerk, van toepassing.

Het betreft een inkoop van RWS Water Verkeer en Leefomgeving.

## 7. Veiligheid

De Opdrachtnemer dient de opdracht te verrichten, zodanig dat deze en de resultaten hiervan op een veilige en gezonde wijze verricht en gerealiseerd worden.

## Bijlage 1: Overzicht gevraagde producten

Nummer	Output
01	het bouwen en onderhouden van een systeem dat geschikt is om een panelbestand te beheren en vragenlijsten uit te zetten
02	Internetpagina voor beheer en onderhoud persoonsgegevens van respondenten en aanvullende informatie (voorbeeld van huidige panel op: <a href="https://panel.ioresearch.nl/panel/klantenpanelrws/home.html">https://panel.ioresearch.nl/panel/klantenpanelrws/home.html</a> )
03	Per onderzoek Excel-bestand met tellingen, SPSS-totaalbestand
04	terugkoppeling resultaten

Voor de gevraagde producten wordt verder verwezen naar Bijlage I Staat van Tarieven en prijzen.

## Bijlage 2: Verstrekte en te verstrekken Informatie

Nummer	Titel	Versie en datum	Geleverd bij uitvraag	Geleverd na gunning
01	Handreiking digitaal klantenpanel		<a href="G:\wv\BV_NM\TPM\Klantenpanel\Aanbesteding_2022-2026\Aanbesteding_2020-2021">G:\wv\BV_NM\TPM\Klantenpanel\Aanbesteding_2022-2026\Aanbesteding_2020-2021</a>	
02	<a href="http://www.rws.nl/klantenpanel">www.rws.nl/klantenpanel</a>			
03	Voorbeeld terugkoppeling onderzoeksresultaten		<a href="G:\wv\BV_NM\TPM\Klantenpanel\Aanbesteding_2022-2026\Aanbesteding_2020-2021">G:\wv\BV_NM\TPM\Klantenpanel\Aanbesteding_2022-2026\Aanbesteding_2020-2021</a>	
04	Richtlijnen huisstijl RWS		<a href="https://www.rijkshuisstijl.nl/organisatiespecifieke-richtlijnen/rijkswaterstaat">https://www.rijkshuisstijl.nl/organisatiespecifieke-richtlijnen/rijkswaterstaat</a>	
05	Voorbeelden onderzoeken digitaal klantenpanel		<a href="G:\wv\BV_NM\TPM\Klantenpanel\Aanbesteding_2022-2026">G:\wv\BV_NM\TPM\Klantenpanel\Aanbesteding_2022-2026</a>	