

Nota van inlichtingen 2

GGD GHOR Nederland

Gezondheidsmonitor Jongvolwassenen

Europese aanbesteding



Datum: 31 januari 2022

Versie: 1.0

TenderNed-kenmerk: 342415

Inleiding

Algemeen

Deze Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken en prevaleert boven het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Deze Nota van inlichtingen bevat de antwoorden en reacties van de Aanbestedende dienst op vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden.

Aanvullingen

Met deze Nota van inlichtingen zijn de volgende documenten gewijzigd en bijgevoegd als Herziene documentatie:

- Concept Overeenkomst Diensten v1.1

Vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden en antwoorden en reacties van de Aanbestedende dienst

#	Document	Paragraaf / eis	Vraag	Antwoord
1	Bijlage I		In bijlage I wordt perceel 2 verdeeld in een aantal onderdelen. Wat wordt verstaan onder 'Verzamelen en terugkoppelen reacties'?	Hiermee wordt de dataverzameling bedoeld, het verwerken van de data volgens het codeboek dat door Opdrachtgever wordt aangeleverd en het opleveren van de data aan GGD'en en RIVM.
2	Bijlage A.2 (eis 36)		In eis 36 wordt beschreven dat het mogelijk moet zijn om een pop-up in te stellen om een vraag toe te lichten. Wat wordt bedoeld met een pop-up?	Met een pop-up wordt een scherm of kader bedoeld dat verschijnt als er bijvoorbeeld op een informatiebutton bij de vraag wordt geklikt.
3	Bijlage A.2 (eis 31)		In eis 31 wordt beschreven dat er een mogelijkheid moet zijn om een uitklapscherm te gebruiken. Wat wordt bedoeld met een 'uitklapscherm'?	Met een uitklapscherm wordt een drop-down menu bedoeld (met bijv. een lijst met gemeenten).
4	Beschrijvend document 2.2	2.2	In het beschrijvend document is beschreven dat de vragenlijst optioneel in het Engels beschikbaar moet zijn. Wordt de Engelse vertaling door GGD GHOR aangeleverd? En kunt u toelichten waarom u uitsluitend kiest voor de Nederlandse en Engelse taal waarmee de kans bestaat dat een groep respondenten uitgesloten wordt die deze talen niet beheersen (of niet digivaardig genoeg zijn in deze talen)?	De Engelse vertaling wordt inderdaad aangeleverd door Opdrachtgever. Opdrachtgever kiest hiervoor, omdat de ervaring leert dat de Engelse vertaling volstaat onder de doelgroep.
5	Beschrijvend document 2.2	2.2	In het beschrijvende document wordt beschreven dat de online vragenlijst een open/anonieme link moet zijn. Dat brengt het gevaar met zich mee dat kwaadwillenden misbruik ervan kunnen maken en de kans krijgen om geen 'echte' data in te voeren. Een manier om dit te voorkomen is dat de open link gaat naar een pagina waar geïnteresseerden hun e-mailadres achterlaten en vervolgens automatisch een unieke link naar de vragenlijst toegestuurd krijgen op het ingevulde e-mailadres. Hiervoor is wel ReCAPTCHA nodig, wat een drempel kan zijn. Een alternatief is het plaatsen van de open link op een pagina waar men pas toegang toe krijgt na inloggen op een pagina van de GGD die bijvoorbeeld met DigiD toegang is beveiligd. Dit maakt het tevens mogelijk dat elke persoon de vragenlijst maar 1 keer kan invullen. Hoe kijken jullie	Opdrachtgever heeft in eerdere regionale onderzoeken ook met een open link gewerkt. Er zijn mensen die het onderzoek meerdere keren invullen (waarschijnlijk om meer kans te maken op een prijs). Bij de uitleg voor het winnen van de prijs, wordt duidelijk aangegeven dat alle dubbele mailadressen worden verwijderd. We hebben niet het idee dat er in de eerdere onderzoeken kwaadwillenden waren die geen "echte" data hebben ingevoerd. Maar aangezien dit onderzoek gericht is op jongvolwassenen in heel Nederland, neemt de kans hierop wellicht wel toe. We staan daarom open voor veiligere alternatieven voor het beschikbaar stellen van de open link. Het snel en makkelijk toegankelijk zijn van de vragenlijst is echter ook heel belangrijk. We vragen ons af in hoeverre een extra stap de respons beïnvloedt. We zijn dan ook vooral geïnteresseerd in alternatieven waarbij de invloed op de respons nihil/minimaal is.

			aan tegen deze veiligere alternatieven voor het beschikbaar stellen van de open link?	
6	Bijlage A.2 (eis 28)		In eis 28 wordt beschreven dat er een helpdesk beschikbaar moet zijn. Volstaat een Nederlandse voertaal en indien nodig Engels voor deze helpdesk?	Het is voldoende als de helpdesk (potentiële) respondenten in het Nederlands of Engels te woord kan staan.
7	Bijlage A.2 (eis 28)		In eis 28 wordt beschreven dat er een helpdesk beschikbaar moet zijn. Wat verwachten jullie van de helpdesk in het kader van digitoegankelijkheid (eis 29)?	We verwachten dat de helpdesk voldoet aan de digitoegankelijkheidseisen die gelden voor een overheidsorganisatie.
8	Bijlage A.2 (eis 28)		In eis 28 wordt beschreven dat er een helpdesk buiten kantooruren beschikbaar moet zijn. Om welke tijden gaat het in de avond en welke tijden in het weekend?	Uit eerdere regionale onderzoeken onder jongvolwassenen blijkt dat de populairste tijd om de vragenlijst in te vullen tussen 10.00 uur en 23.00 uur ligt, met pieken tussen 17.00 en 18.00 en tussen 12.00 en 13.00 uur. Voor het weekend geldt hetzelfde, tijdens het weekend wordt de vragenlijst gemiddeld genomen wel minder vaak ingevuld dan door de week. We zien graag dat inschrijver hier rekening mee houdt en een redelijk aanbod doet in tijden waarbinnen de helpdesk beschikbaar is.
9	Bijlage A.2 (eis 28)		In eis 28 wordt beschreven dat er een helpdesk buiten kantooruren beschikbaar moet zijn. Het is niet duidelijk hoe deze helpdesk buiten kantooruren ingericht moet worden. Volstaat het om tijdens kantooruren direct persoonlijk contact te bieden en buiten kantooruren een automatisch bericht in te stellen naar een FAQ pagina met veelgestelde vragen en als de vraag daar niet bij staat te verzoeken om een mail te sturen naar de helpdesk die binnen 1 werkdag beantwoord wordt? Dit ook gezien de onduidelijkheid over het aantal verwachte vragen buiten kantoortijden.	Het volstaat niet om buiten kantooruren een automatisch bericht te sturen naar een FAQ pagina met veelgestelde vragen. Buiten kantooruren is het vooral belangrijk dat vragen over of problemen met de invulbaarheid van de vragenlijst snel beantwoord en opgelost worden. Als er iets mis is met de invulbaarheid van de vragenlijst en de potentiële respondenten moeten één werkdag wachten op een reactie, dan is de kans groot dat we een hoop van deze potentiële respondenten verliezen (dat we uiteraard willen voorkomen). Ook verwachten we dat er afstemming is met de Opdrachtnemer van perceel 1. Opdrachtnemer dient een helpdesk beschikbaar te hebben van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 20:00 uur.

10	Bijlage A.2 (eis 19)		In eis 19 wordt beschreven dat alle vragen behalve een aantal achtergrondgegevens niet verplicht ingevuld moeten worden. Waarom is hiervoor gekozen in combinatie met een beloning voor deelname, die iemand in de praktijk dus kan krijgen voor het invullen van alleen een aantal achtergrondvragen en verder incomplete data?	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat vragen in de vragenlijst niet verplicht zijn. Mensen doen vrijwillig mee en moeten de keuze hebben of ze op een bepaalde vraag wel of geen antwoord willen geven. De uitzondering wordt gemaakt voor de achtergrondgegevens, omdat Opdrachtgever deze nodig heeft om de resultaten te wegen en zinvol te rapporteren. Wel is Opdrachtgever gewend dat er een melding verschijnt als iemand door wil klikken zonder dat de vraag is beantwoord. Dat kan namelijk ook een vergissing zijn. Dit in acht nemend, in combinatie met de winkans en de hoogte van de prijs, verwacht Opdrachtgever niet dat er veel jongvolwassenen zullen zijn die alleen maar door de vragenlijst klikken voor de prijs.
11	Bijlage A.2 (eis 15)		In eis 15 wordt beschreven dat de vragenlijst in te vullen moet zijn op veelgebruikte browsers, waaronder Internet Explorer. Internet Explorer is een browser waarvan Microsoft zegt dat deze niet meer gebruikt mag worden. Hoe kijken jullie hier tegenaan?	Dat is een terechte opmerking. Internet Explorer had er als browser niet tussen moeten staan en kan daarmee buiten beschouwing worden gelaten.
12	Bijlage A.2 (eis 13)		In eis 13 wordt beschreven dat bekend moet zijn op welke browser en device de vragenlijst is ingevuld. Wat wordt met 'device' bedoeld? Gaat het om inzicht in of de vragenlijst via een laptop, computer of smartphone is ingevuld of meer detail informatie over het type smartphone?	Met device wordt het type apparaat bedoeld waarop de vragenlijst wordt ingevuld: laptop, computer, smartphone of tablet.
13	Bijlage A.2 (eis 11 en 12)		In eisen 11 en 12 wordt beschreven dat een respondent ongemerkt naar een andere vragenlijst moet gaan voor het maken van kans op een prijs of aanmelding voor het GGD-panel. Als dit 'ongemerkt' moet gebeuren, wat is dan de reden om naar een andere vragenlijst te gaan en niet in dezelfde vragenlijst te blijven? Gegevens voor een verloting/prijs of aanmelding voor het GGD-panel worden altijd apart verwerkt van andere gegeven antwoorden.	Het doel is inderdaad om de gegevens apart te verwerken. Dat is een voorwaarde. Als dat op een andere manier mogelijk is dan met twee verschillende vragenlijsten, dan is dat ook een optie. Antwoorden op de vragen mogen nooit herleidbaar zijn naar een emailadres.
14	Bijlage A.2 (eis 7) - 2		In eis 7 wordt beschreven dat bij de testlink naar voorkeur gewerkt wordt met inlogcodes. Wat wordt hiermee bedoeld in het kader van een anonieme link?	Opdrachtgever wil niet dat de testlink benaderd kan worden door anderen dan degenen die uitgenodigd zijn om te testen. De testlink hoeft ook niet anoniem te zijn, deze data worden niet meegenomen in het onderzoek.
15	Bijlage A.2 (eis 7)		In eis 7 wordt beschreven dat de testlink niet gelijk mag zijn aan de URL van de uiteindelijke vragenlijst. Wat is hiervoor de reden? Wordt er tijdens de echte dataverzamelingsperiode ook getest?	In principe is het niet de bedoeling om tijdens de dataverzamelingsperiode te testen, al zou dit wel aan de orde kunnen zijn om even na te gaan hoe iets exact is ingebouwd (naslagwerk). De voornaamste redenen voor verschillende URL's zijn de angst voor vervuiling van de data en het risico dat de URL al voor het onderzoek een eigen leven gaat leiden.

16	Beschrijvend document	2.1	U heeft de opdracht verdeeld in 2 percelen: 1) Communicatiebureau en 2) veldwerkbureau. Worden beide percelen individueel beoordeeld? Of geeft inschrijving op 2 percelen voordeel op organisaties die inschrijven op 1 perceel?	Beide percelen worden individueel beoordeeld. Voor de wijze van beoordelen verwijst Opdrachtgever naar paragraaf 6.3 van het Beschrijvend document.
17	Bijlage C.2 - Addendum AIV Diensten en Leveringen GGD GHOR	Art. 3.3 (VNG)	Door deze toevoeging: "De schriftelijke aan-vaarding geldt enkel als aanvaarding, indien daaraan een besluit ten grondslag ligt als bedoeld in artikel 160, eerste lid aanhef en onder e van de Gemeentewet dat is genomen door of namens het college van burgemeester en wethouders en de aanvaarding ondertekend is door de burgemeester of een ander waaraan op grond van het bepaalde in artikel 171, tweede lid van de Gemeentewet de vertegenwoordiging van de Gemeente is opgedragen." is het voor ons nooit zeker of er opdracht verstrekt is. Kunt u bevestigen dat het besluit als bedoeld in art. 3.3 van de inkoopvoorwaarden met betrekking tot deze opdracht is genomen?	Opdrachtgever kan dit bevestigen.
18	Bijlage C.2 - Addendum AIV Diensten en Leveringen GGD GHOR	Art. 4.5 (VNG)	Wij kunnen niet instemmen met deze generieke vrijwaring voor boetes/sancties omdat deze ook boetes/sancties omvat waar opdrachtnemer redelijkerwijs geen invloed op heeft. Wij gaan ervan uit dat het bepaalde in art. 4.5 van de inkoopvoorwaarden alleen geldt indien eventuele sancties die zijn toe te rekenen aan de schuld van de opdrachtnemer. Kunt u dit bevestigen?	Opdrachtgever gaat hiermee deels akkoord, in die zin dat artikel 4.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden uitsluitend van toepassing is indien eventuele sancties toerekenbaar zijn aan Opdrachtnemer, als gevolg van handelen en/of nalaten aan de zijde van Opdrachtnemer.
19	Bijlage C.2 - Addendum AIV Diensten en Leveringen GGD GHOR	Art. 6.1 (VNG)	De aard van onze dienstverlening verhoudt zich niet met het afgeven van garanties of resultaatsverplichtingen. Wij gaan ervan uit dat met betrekking tot de te verrichten werkzaamheden de wettelijke norm geldt dat opdrachtnemer dient te handelen zoals van een zorgvuldig en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Kunt u dit bevestigen? Voorts stellen wij voor de duur van de garantie te bepalen tot het moment van acceptatie van de diensten.	Opdrachtgever bevestigt dit en gaat akkoord met het voorstel om de duur van de garanties te bepalen tot het moment van acceptatie van de diensten.

20	Bijlage C.2 - Addendum AIV Diensten en Leveringen GGD GHOR	Art. 8.1 (VNG)	IE-rechten op de resultaten van de opdracht gaan over naar de gemeente. Dat is in sommige gevallen ongewenst. Dit is bijvoorbeeld het geval bij bestekken, software en sommige rapporten. Het is ons niet toegestaan de "achterliggende" intellectuele eigendomsrechten (zoals softwarelicenties) aan derden over te dragen. Dit is wel mogelijk voor de door ons geleverde fysieke resultaten van onze werkzaamheden, waar het de gemeente uiteindelijk om gaat. Wij verzoeken u artikel 8.1 van de inkoopvoorwaarden aan te vullen met de navolgende passage: "Uitgesloten van dit artikel zijn de materialen, (ontwikkelings-)producten, methoden en technieken (inclusief software) die opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de overeenkomst gebruikt, waarvan opdrachtnemer of haar licentiegevers voorafgaand aan de overeenkomst de intellectuele eigendomsrechten bezaten."	Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord en vult artikel 8.1 aan. Zie herziene documentatie Bijlage B.1 - Concept Overeenkomst Diensten v1.1.
21	Bijlage C.2 - Addendum AIV Diensten en Leveringen GGD GHOR	Art. 11.1 (VNG)	Wij verzoeken de gemeente de termijnen conform artikel 11.1 van de inkoopvoorwaarden niet als fataal te betitelen. Gegadigde verzoekt de gemeente om in plaats daarvan de wettelijke regeling te gebruiken, waarbij gegadigde eerst in gebreke wordt gesteld en vervolgens een redelijke termijn wordt geboden om te herstellen, een en ander zoals in de toelichting bij de voorwaarden ook wordt aangeraden. Kunt u dit bevestigen? Zo niet, kunt u dan toelichten waarom niet?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord en zal Opdrachtnemer in casu eerst in gebreke stellen en een redelijke termijn bieden voor herstel.
22	Bijlage C.2 - Addendum AIV Diensten en Leveringen GGD GHOR	Artikel 14.7	"Een in hoogte onbeperkte aansprakelijkheid voor schade van derden is onredelijk en niet verzekeraar. Terugvallen op het BW is wel acceptabel bij dood of ernstig letsel. Bent u in dat verband bereid om aan artikel 14.7 sub a toe te voegen (onderstreept): In geval van aanspraken van derden op schadevergoeding 'ten gevolge van dood of ernstig letsel', zoals ook staat opgenomen in de toelichting bij de VNG-modelvoorwaarden?"	Opdrachtgever gaat hiermee deels akkoord, in die zij dat de clausule 'als gevolg van dood of ernstig letsel' zal toevoegen, evenals de passage: 'en/of schade van derden voortvloeit uit bestuurlijke besluitvorming van bevoegde instanties welke buiten de invloedssfeer van Opdrachtgever ligt.

23	Bijlage C.2 - Addendum AIV Diensten en Leveringen GGD GHOR	Artikel 15 (VNG)	Het opleggen van een boete, naast de mogelijkheid om schadevergoeding te vorderen, is onredelijk bezwarend. Wij verzoeken u de boete te schrappen.	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord, de bevoegdheid om een boete op te leggen komt te vervallen.
24	Bijlage C.2 - Addendum AIV Diensten en Leveringen GGD GHOR	Artikel 17.2 (VNG)	Mogen wij ervan uitgaan dat de meerwerkbepaling niet naar de letterlijke tekst onredelijk beperkt wordt uitgelegd? De formulering van 17.2 lijkt nu aan derden toe te rekenen oorzaken, zoals bezwaren en calamiteiten waarop opdrachtnemer geen invloed heeft, uit te sluiten.	Opdrachtgever legt de meerwerkbepaling niet naar de letterlijke tekst onredelijk beperkt uit. Indien en voor zover er omstandigheden zijn welke buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer vallen en welke aantoonbaar leiden tot meerwerk in opdracht van Opdrachtgever, kan Opdrachtnemer alsdan het meerwerk in rekening brengen.
25	Beschrijvend document	6.8.4	U vraagt een beschrijving van de wijze waarop de enquête en responstool worden geprogrammeerd. Welke vereisten zitten verbonden aan deze tool? Kan ON iedere gewenste tool hiervoor gebruiken mits deze de eisen in het PvE kan waarmaken?	Ja, iedere tool kan gebruikt worden, mits deze aan de gestelde eisen voldoet.
26	Beschrijvend document	6.8.4	Het gebruiksvriendelijk en aantrekkelijk maken van de enquête heeft ook alles te maken met de lengte van de vragen(lijst). Wordt hier met het opstellen van de vragen rekening mee gehouden?	Ja, hier wordt in het opstellen van de vragenlijst rekening mee gehouden.
27	Nota van Inlichtingen	Vraag 2	Is er een conceptvragenlijst beschikbaar die we kunnen inzien?	Nee, er is nog geen conceptvragenlijst. Hier wordt op dit moment nog druk aan gewerkt. Wat algemene informatie: er zal routing in de vragenlijst zitten en verschillende type vragen (meerkeuzevragen, beoordelingschalen, Likert-schalen, matrixvragen, open vragen).
28	Nota van Inlichtingen	Vraag 3	Representativiteit naar wijken waar jongeren wonen is ambitieus. Amsterdam kent bijvoorbeeld meer dan 100 wijken. Bent u ermee akkoord om 'wijk' als representativiteitscriterium te laten vallen? Of anders om deze te vervangen door 'stadsdeel'?	Het gaat Opdrachtgever er niet om dat we op wijkniveau willen rapporteren, dat is geen streven. Wel vindt Opdrachtgever het belangrijk dat de spreiding goed is. In de vragenlijst zit PC4 (en in sommige gevallen PC6). Met sturing daarop zou die spreiding (zo goed mogelijk) geborgd kunnen worden. Uiteindelijke representativiteit is dan vereist op gemeenteniveau. In grotere steden bestaat wel de wens om op een kleiner niveau te kunnen rapporteren. Zo is in Amsterdam de wens om op gebiedsniveau (22 gebieden) te kunnen rapporteren.
29	Beschrijvend document	6.8.1	Voor G1 Plan van Aanpak voor perceel 1 staan maximaal 5 A4. Bent u bereid dit aantal verhogen naar 8 A4, zodat er meer ruimte is voor voorbeelden van de op te zetten campagne?	Opdrachtgever is van mening dat 5 A4 moet volstaan om een heldere uiteenzetting te geven. Er kan eventueel naar afbeeldingen in een bijlage (maximaal 2 pagina's) worden verwezen.