

Sociale Verzekeringsbank

Beschrijvend Document

Europese aanbesteding

openbare procedure

Klantonderzoeken

Aanbestedingsnummer: EA2021004

VERTROUWELIJK

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt dan het indienen van een Inschrijving conform de vragen in dit Beschrijvend document.

Colofon:

Uitgegeven door:	Sociale Verzekeringsbank
Contact via:	inkoop@svb.nl
Uitgevoerd door:	Laura Hoogendonk
Datum:	31 mei 2022
Versie:	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Introductie SVB	9
1.1.	De Sociale Verzekeringsbank	9
1.2.	Ambitie van de SVB	10
1.3.	Uitvoering aanbesteding	10
1.4.	Strategische doelstellingen SVB	11
2.	Opdrachtoomschrijving.....	12
2.1.	Aanleiding en doel van deze aanbesteding.....	12
2.2.	Percelen	12
2.3.	Omschrijving van de Opdracht.....	12
2.4.	Raming van de waarde van de Opdracht	18
2.5.	Indexering	20
2.6.	Duur en afloop Raamovereenkomsten	20
2.7.	Nadere overeenkomsten/Uitvraag	20
3.	Aanbestedingsprocedure	22
3.1.	Openbare procedure.....	22
3.2.	Aanbestedingsstukken	22
3.3.	Planning.....	22
3.4.	Taal	23
3.5.	Communicatie	23
3.6.	Contactgegevens SVB.....	24
3.7.	Inlichtingenbijeenkomst /schouw	24
3.8.	Klachtafhandeling bij aanbesteden	24
3.9.	Nota van Inlichtingen	25
3.10.	Tenderkostenvergoeding	26
3.11.	Voorbehoud	26
3.12.	Merknamen.....	26
3.13.	Mededeling Gunningsbeslissing, Standstill termijn	26
3.14.	Sluiting Raamovereenkomst, Standstill termijn	27
4.	Inschrijving	28
4.1.	Checklist Inschrijving	28
4.2.	Instructie inschrijven op TenderNed	29
4.3.	Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)	29
4.4.	Eisen aan Onderaannemer(s).....	30
4.5.	Eisen aan Derden	30
4.6.	Concerninschrijving.....	30
4.7.	Integriteit Ondernemers	31
4.8.	Varianten.....	31
4.9.	Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen.....	31

4.10.	Auteursrechten	31
4.11.	Onherroepelijk en onvoorwaardelijk	31
4.12.	Gestanddoeningstermijn.....	31
4.13.	Rechtsgeldige ondertekening.....	32
5.	Beoordeling Inschrijvingen.....	33
5.1.	Inleiding.....	33
5.2.	Risico te laat ontvangen Inschrijvingen.....	33
5.3.	Uitsluitingsgronden	33
5.4.	Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden	34
5.5.	Geschiktheidseisen en bewijsstukken.....	35
5.6.	Social Return	40
5.7.	Programma van eisen.....	41
5.8.	Gunningscriterium	41
5.9.	Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit.....	43
5.10.	Beoordeling Beste PKV	45
5.11.	Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving.....	45
5.12.	Gunningsadvies	46
5.13.	Gunningsbeslissing.....	46
Bijlage A.	Vragenformulier.....	47
Bijlage B.	Subgunningscriteria kwaliteit	48
Bijlage C.	Subgunningscriterium prijs	56
Bijlage D.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	57
Bijlage E.	Referentieformulier	58
Bijlage F.	Programma van eisen	59
Bijlage G.	Concept Raamovereenkomst.....	70
Bijlage H.	Inkoopvoorwaarden SVB	71
Bijlage I.	Concept Verwerkersovereenkomst	72
Bijlage J.	Service Level Agreement (SLA)	73
Bijlage K.	Handleiding Social Return.....	74
Bijlage L.	SVB Gedragscode	75
Bijlage M.	Concept Nadere overeenkomst onder de Raamovereenkomst	76
Bijlage N.	Overzicht overige Bijlagen Beschrijvend document:	77

Begripsbepalingen

In deze aanbesteding gelden, naast de naast de definities in de Aanbestedingswet 2012 en de Raamovereenkomst, ook de volgende begrippen:

Begrip	Definitie
Aanbestedingswet 2012	De ingevolge richtlijn 2014/24/EU gewijzigde Aanbestedingswet 2012.
Beschrijvend document	Dit document inclusief Bijlagen, waarin de Raamovereenkomst, de te volgen aanbestedingsprocedure en de inschrijvingseisen, het Programma van eisen en Gunningscriterium worden beschreven en toegelicht.
Bijlage	Aanhangsel bij het Beschrijvend document. Een Bijlage maakt integraal deel uit van het Beschrijvend document.
Combinant(en)	De (rechts)persoon die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie	Een combinatie van bedrijven gevormd met het doel om samen te werken en samen de in deze aanbesteding gevraagde werken, leveringen en/of diensten te leveren.
Contracteigenaar	Functionaris van de SVB die namens de SVB eindverantwoordelijk is met betrekking tot de (Raam)Overeenkomst. Deze rol omvat onder andere het bepalen van eisen en wensen aan de dienstverlening, het beoordelen van leveranciersprestaties en het beslissen over de (Raam)Overeenkomst.
CX-Lab	Customer Experience-lab: de onderzoeks- en meekijkruimte op het hoofdkantoor van Amstelveen waar kwalitatief onderzoek gedaan kan worden in de vorm van 1 op 1 interviews en focusgroepen (max. 4 respondenten per groep).
Deelnemer	Een onderneming (of ondernemingen) die voornemens is een Inschrijving te doen en/of dit heeft gedaan.
Derde	Elke ondernemer op wiens draagkracht of bekwaamheid de Deelnemer zich beroept, ongeacht de juridische banden/relatie met de Deelnemer, ten einde te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
Geschiktheidseisen	Eisen aan de technische- en beroepsbekwaamheid, financiële en economisch draagvlak en de beroepsbevoegdheid van een Deelnemer die in redelijke verhouding tot de aard en de omvang van de Opdracht staan en waaraan een Deelnemer moet kunnen voldoen om mee te kunnen dingen naar de Opdracht.
Gunning	De keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB de Raamovereenkomst, waarop de aanbestedingsprocedure betrekking heeft, zal sluiten.
Gunningsbeslissing	De keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB voornemens is de Raamovereenkomst waarop het aanbestedingsproces betrekking heeft te sluiten. Hieronder wordt mede verstaan de keuze om geen Raamovereenkomst te sluiten.

Gunningscriterium	Het criterium op basis waarvan de Raamovereenkomst wordt gegund, zijnde de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV).
Inschrijving	De offerte van de Deelnemer op basis van het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen.
Jaar	Aaneengesloten termijn van twaalf (12) kalendermaanden.
Kalenderjaar	Jaar ingaande op 1 januari en eindigend op 31 december.
Kantoortijden	Werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 18.00 uur.
Locatie	Eén van de huidige of toekomstige vestigingen van de SVB.
Nadere Overeenkomst	Een overeenkomst, onder de Raamovereenkomst, waarin de specifieke condities voor het uitvoeren van een specifieke Opdracht zijn vastgelegd.
Nota van Inlichtingen	Een document met antwoorden van de SVB op (geanonimiseerde) vragen van Deelnemer, en met eventuele verduidelijkingen en/of toelichtingen van de SVB.
Onderaannemer	Door Opdrachtnemer ingeschakelde ondernemer die onder verantwoordelijkheid en aansturing van Opdrachtnemer een deel van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze Opdracht uitvoert. Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een dochter- of zusteronderneming.
Opdracht	Het onderwerp van Gunning zoals is omschreven in hoofdstuk 2 van dit Beschrijvend document.
Opdrachtnemer	De Deelnemer aan wie OF de Opdracht is gegund en met wie de Raamovereenkomst is gesloten. OF (bij meerdere Percelen) een Perceel is gegund en met wie een Raamovereenkomst is gesloten.
Perceel	Een afzonderlijk onderdeel van de Opdracht.
Raamovereenkomst	De Raamovereenkomst die wordt gesloten naar aanleiding van deze aanbesteding inclusief eventuele bijlagen. OF (bij meerdere Percelen): De Raamovereenkomsten, die worden gesloten naar aanleiding van deze aanbesteding, inclusief eventuele bijlagen.
Retransitie	De overdracht van de dienstverlening (geheel of gedeeltelijk) door Opdrachtnemer aan de SVB of nieuwe dienstverlener bij tussentijdse beëindiging dan wel beëindiging aan het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst.

Service Level Agreement (SLA)	Een bijlage bij de (Raam)Overeenkomst met betrekking tot het niveau van de overeengekomen dienstverlening.
Sluitingstermijn	De datum en het tijdstip waarop de Inschrijving van een Deelnemer met betrekking tot de aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.
SVB	Sociale Verzekeringsbank.
Tertaal	Een tertaal is een periode van 4 maanden waarin een kalenderjaar wordt ingedeeld. Het eerste tertaal betreft de periode januari t/m april, enzovoort.
Transitie	De overdracht van de dienstverlening van een latende leverancier, de huidige Opdrachtnemer, naar nieuwe Opdrachtnemer(s) rond aanvang van de Opdracht.
UX Onderzoek	User Experience Onderzoek: onderzoek naar ervaring van gebruikers van bv. een website.
Werkdagen	Kalenderdagen behoudens weekenden en nationaal algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.

1. Introductie SVB

1.1. De Sociale Verzekeringsbank

De SVB is de oudste uitvoerder op het gebied van sociale zekerheid in Nederland. Zij is opgericht in 1901. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene nabestaandenwet (ANW), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW), het persoonsgebonden budget (PGB) en een aantal andere wetten en regelingen. Dat doet zij voor bijna zes miljoen klanten in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 43 miljard euro uit aan haar klanten. Er werken circa 3.500 mensen bij de SVB.

De SVB versterkt de zelfstandigheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij weten en krijgen waar zij recht op hebben als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein. Zowel in de sociale zekerheid als in de zorg. De SVB is een organisatie waarin de volgende kernwaarden stevig zijn verankerd: eerlijk en integer, inspirerend en innoverend, resultaatgericht samenwerken en verbonden met de samenleving.

De SVB heeft onder meer de volgende twee gespecialiseerde onderdelen:

- Directie Dienstverlening Zorg en Welzijn (DZW): betaling en beheer PGB, uitvoering van wetten en regelingen voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen (V&O).
- Directie Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV): betalingen en beheer van o.a. AOW, ANW en AKW.

Voor nadere informatie over de SVB:

Onze hoofdopdrachtgever is het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De SVB werkt ook voor andere opdrachtgevers, zoals het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De SVB is een zelfstandig bestuursorgaan. De raad van bestuur van de SVB wordt aangesteld door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en bestaat uit één voorzitter en twee leden.

De SVB heeft haar hoofdkantoor te Amstelveen, haar overige 10 Locaties zijn over het land verdeeld. Hieronder de adresgegevens van de huidige 11 Locaties van de SVB.



Locatie code	Adres	Postcode	Plaats
AV	Van Heuven Goedhartlaan 1	1181 KJ	Amstelveen
BR	Rat Verlegstraat 2	4815 NZ	Breda
DV	Snipperlingsdijk 2	7417 BJ	Deventer
GR	Cascadeplein 5	9726 AD	Groningen
LD	Stationsplein 1	2312 AJ	Leiden
NY	Takenhofplein 4	6538 SZ	Nijmegen
RM	Laurentiusplein 8	6043 CS	Roermond
RD	Posthumalaan 100	3072 AG	Rotterdam

Locatie code	Adres	Postcode	Plaats
UR	Graadt van Roggenweg 400	3531 AH	Utrecht
UR-DZW	Papendorpseweg 93	3528 BJ	Utrecht
ZS	Stationsstraat 112	1506 DK	Zaandam

1.2. Ambitie van de SVB

Bijna zes miljoen mensen binnen en buiten Nederland rekenen maandelijks op hun AOW, persoonsgebonden budget, kinderbijslag of andere uitkering. De SVB zorgt dat ze het krijgen, elke maand opnieuw. De SVB is diep verankerd in de maatschappij, met één been in sociale zekerheid, met het andere been in de zorg. De SVB is sociaal bewogen. Voor SVB'ers is dat vanzelfsprekend, maar tegelijk ook heel bijzonder.

Sociale dienstverlening in het digitale tijdperk kan slimmer. Mensen regelen hun zaken steeds meer digitaal. Ze verwachten heldere antwoorden en pasklare oplossingen. Niet straks, maar nu. De SVB gaat de burger nog beter helpen om zelf zijn zaken te regelen. Waar en wanneer hij maar wil.

De SVB is onlosmakelijk verbonden met het verleden en de toekomst van Nederland. Het verhaal begint meer dan 100 jaar geleden met de uitvoering van de Ongevallenwet. Nu zijn we verantwoordelijk voor de complexe uitvoering van een grote hoeveelheid wetten en regelingen in de sociale zekerheid en zorg. Natuurlijk hebben we ook pittige tijden gekend, maar als SVB gaan we altijd door. Voor de burgers. Toen, nu en in de toekomst. De kracht van de SVB is mensenwerk.

De SVB is de onzichtbare schakel tussen overheid en burger. Als geen ander kennen we de wetten en regelingen. Voor de ministeries zijn we een stabiele en wendbare uitvoerder. We werken nauw samen met andere uitvoeringsorganisaties, gemeenten en ministeries. Mensen kunnen erop vertrouwen dat iedereen krijgt waar hij recht op heeft. Dit vertrouwen is ons bestaansrecht in de samenleving.

Het is de ambitie van de SVB om het burgers zo gemakkelijk mogelijk te maken. Daarvoor gaat de SVB op digitaal gebied nog intensiever samenwerken met partners als de Belastingdienst, het UWV en de gemeenten. We gaan, waar het kan, gebruik maken van elkaars gegevens. De juiste informatie op het juiste moment via het juiste digitale kanaal. Het gemak voor de burger staat voorop.

De samenleving is in beweging, meer dan ooit tevoren. Wijzigingen in wetten en regels volgen elkaar steeds sneller op. De SVB moet meer doen met minder geld. Daar hoort een verbonden, beweeglijke SVB bij. Een cultuur waarin we elkaar aanspreken en scherp houden, past hierbij. En in plaats van 'zo deden we het altijd' wat vaker denken 'zo kan het ook'. Wanneer we samenwerken en van elkaar leren, kunnen we elke uitdaging aan.

Samen bouwen we verder aan de geschiedenis van de SVB. Voor ons ligt een mooie tijd vol nieuwe mogelijkheden. Wat er ook verandert, de SVB blijft zorgen dat de burger krijgt waar hij recht op heeft. Burgers staan centraal in alles wat de SVB bedenkt en doet. Nu, morgen en overmorgen.

1.3. Uitvoering aanbesteding

Deze aanbesteding vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Inkoop en Contractmanagement (ICM), onderdeel van de directie Bedrijfsvoering. Deze afdeling treedt gedurende de aanbesteding op als contactpersoon namens de SVB. Inkoop is verantwoordelijk voor de begeleiding van het inkoop- en aanbestedingsproces voor de hele organisatie. Contractmanagement ondersteunt de interne opdrachtgevers en contracteigenaren bij de voorbereiding van de aanbesteding en de uitvoering van overeenkomsten.

De contracteigenaar is de senior klantonderzoeker van team klantonderzoeken, sectie CLV (Continu Leren Verbeteren) & Klantonderzoek, domein Ondersteuning, van directie DSV. Dit team valt onder directie DSV, maar is ook verantwoordelijk voor klantonderzoeken van directie DZW.

1.4. Strategische doelstellingen SVB

Begin 2021 is de meerjarenkoers voor 2021-2025 vastgesteld. De SVB maakt hierin een strategische beweging: van regeling centraal naar burger centraal. Binnen de uitvoeringsdirecties betekent dit een agile manier van werken.

Met de meerjarenkoers laat de SVB zien dat ze aandacht heeft voor alle burgers. Er wordt niet alleen gekeken naar de klanttevredenheid in het algemeen (die relatief hoog is), maar juist naar de klant(groep)en die tussen wal en schip dreigen te vallen. De klanten die wat meer aandacht nodig hebben. Dus van 'gemiddeld goed' naar 'goed voor iedereen'. De stip op de horizon is dat de SVB werkt vanuit klantprofielen, waarbij elke burger wordt geholpen op de manier die passend is voor hem/haar. En op korte termijn worden de dienstverlenende directies ingericht in klant domeinen (DZW werkt sinds enkele jaren volgens de agile methodiek, waarbij de klantwaarde meer centraal staat dan voorheen. DZW werkt aan de zogeheten "waardestroom budgethouder". DSV is inmiddels ook gestart met de agile transformatie waarvoor verschillende klant domeinen worden ingericht).

Binnen deze meerjarenkoers is een vijftal strategische doelstellingen geformuleerd:

1. Basis op orde;
2. Versterken ketensamenwerking;
3. Effectiever door maatwerk;
4. Persoonlijke en proactieve dienstverlening;
5. Versnelling 1 overheid.

Wat is de bijdrage van klantonderzoek aan deze strategische doelen?

1. Basis op orde: klantonderzoek geeft inzicht in waar het efficiënter kan 'achter de schermen' zonder in te boeten op gepercipieerde kwaliteit van dienstverlening.
2. Versterken ketensamenwerking: klantonderzoek helpt bij het optimaliseren van de samenwerking door een gedeeld perspectief (dat van de burger) te tonen als uitgangspunt van alle dienstverlening van de overheid.
3. Effectiever door maatwerk: klantonderzoek laat zien hoe maatwerk gewaardeerd wordt en kan inzicht geven in de behoefte van klantgroepen waar (semi-)maatwerk voor nodig is.
4. Persoonlijke en proactieve dienstverlening: klantonderzoek geeft inzicht in wensen, behoeften en beperkingen van de klant zodat we weten wat we onder persoonlijke en proactieve dienstverlening moeten verstaan.
5. Versnelling 1 overheid: er zijn meerdere uitvoeringsorganisaties die als doel hebben een bijdrage te leveren aan de bestaanszekerheid voor de burger. Klantonderzoek helpt bij het optimaliseren van de samenwerking door het burgerperspectief objectief in kaart te brengen en te tonen zodat dat dit perspectief kan dienen als uitgangspunt voor de gezamenlijke dienstverlening.

2. Opdrachtomschrijving

2.1. Aanleiding en doel van deze aanbesteding

Aanleiding & huidige situatie

De aanleiding van deze aanbesteding is dat de SVB haar dienstverlening wil laten aansluiten op de klant en om die reden het noodzakelijk is om inzicht te hebben in behoeften, wensen maar ook beperkingen van de klant in de context van levensgebeurtenissen. Dat inzicht wordt verkregen door het uitvoeren van diverse klantonderzoeken. Deze klantonderzoeken worden uitgevoerd in nauwe samenwerking met (een) externe partner(s).

In september 2017 is een centraal team klantonderzoek aangesteld dat de opdracht kreeg klantonderzoek binnen de SVB in te richten. Hierbij werd het team ondersteund door een externe partij die middels een meervoudig onderhandse aanbesteding was gecontracteerd. De diverse klantonderzoeken bleken nuttig voor de organisatie en na jaren van weinig klantonderzoek bleek de vraag al snel groter dan wat er binnen de oorspronkelijke opdracht viel. Daarom wordt deze aanbesteding ingericht.

Doel aanbesteding

De SVB heeft met deze aanbesteding tot doel Raamovereenkomsten, verdeeld over drie (3) percelen, af te sluiten met meerdere dienstverleners voor de uitvoering van werkzaamheden in het kader van klantonderzoeken, zoals deze in dit Beschrijvend document zijn beschreven.

2.2. Percelen

Deze aanbesteding kent een Perceelverdeling namelijk:

- Perceel 1: Periodiek klanttevredenheidsonderzoek (KTO)
- Perceel 2: Panel en community
- Perceel 3: Ad hoc onderzoeken

Inschrijvingen voor de verschillende Percelen worden per Perceel afzonderlijk beoordeeld en zullen uiteindelijk leiden tot afzonderlijke Raamovereenkomst(en) per Perceel.

Een Deelnemer kan op een of meerdere Percelen inschrijven. Elk Perceel wordt onafhankelijk van de andere Percelen gegund. Een Inschrijving op een gedeelte van een of meer Percelen is ongeldig en wordt uitgesloten van verdere deelname van deze aanbesteding.

2.3. Omschrijving van de Opdracht

2.3.1. Binnen de scope van de Opdracht

Alle klantonderzoeken binnen deze Europese Aanbesteding (uitgevoerd onder de regie van Team Klantonderzoek) hebben als doel de (toekomstige) klant een stem te geven en zo de dienstverlening van de SVB klantgericht, efficiënter en toekomstbestendiger te maken.

Met behulp van klantonderzoek kan de SVB haar dienstverlening ontwikkelen, verbeteren en/of evalueren en eventuele knelpunten worden gesignaleerd met als doel niet alleen een tevreden klant, maar ook een tevreden opdrachtgever en een zo efficiënt mogelijke dienstverlening.

In scope zijn alle klantonderzoeken, die de SVB (deels of geheel) wenst uit te besteden in verband met efficiency, state of the art tooling, onafhankelijkheid, complexe logistiek en specifieke expertise met uitzondering van het continu KTO. Denk hierbij aan periodiek klanttevredenheidsonderzoek, customer journeys, kwantitatief onderzoek (online, telefonisch, schriftelijk), kwalitatief onderzoek (interviews, focusgroepen), community-onderzoek, effectmetingen, et cetera.

Perceel 1: Periodiek klanttevredenheidsonderzoek (KTO) – gunning aan één Opdrachtnemer

Aanleiding

De SVB is wettelijk verplicht zich tweejaarlijks te verantwoorden richting ministerie. Daarnaast wil de SVB ook monitoren hoe klanten de dienstverlening ervaren om hiermee eventuele knelpunten te signaleren en te zien of de strategie zich ook vertaalt in de klantbeleving.

Doel

Om enerzijds de eventuele knelpunten in de dienstverlening te signaleren en anderzijds te kunnen verantwoorden richting de opdracht gevende ministeries van de directies DSV en DZW, zijn de doelen van dit perceel als volgt:

1. Het verkrijgen van inzicht in de klanttevredenheid over verschillende regelingen door het uitvoeren van diverse periodieke en doorlopende klanttevredenheidsonderzoeken.
2. Daarnaast wordt ook van opdrachtnemer verwacht een proactieve bijdrage aan de ontwikkeling en vernieuwing van de klantonderzoeken te leveren, zodat kwalitatief hoogstaande inzichten ook in de toekomst geborgd worden.

Huidige situatie - periodiek KTO's 2021

Eens in de twee jaar een KTO uitgevoerd voor ieder van de volgende regelingen:

1. AOW, AKW, AIO, Anw - Directie Sociale Verzekeringen (DSV);
2. Verzetsdeelnemers & Oorlogsgetroffenen (V&O) – DZW;
3. Persoonsgebonden Budget (PGB) – DZW.

Binnen het periodiek KTO-programma vallen ook onderstaande onderzoeken. Deze processen worden het hele jaar door gemeten en jaarlijks gerapporteerd (inclusief twee tussentijdse rapportages op hoofdlijnen):

- KTO Klachten (DSV);
- KTO Bezwaar (DSV);
- KTO Klachten (DZW).

Perceel 1 - inhoudelijk

Periodieke KTO's

De drie tweejaarlijkse KTO's meten de klanttevredenheid over verschillende aspecten met betrekking tot de dienstverlening van de SVB. De KTO's zijn opgedeeld op basis van de verschillende regelingen van de SVB: AOW, AKW, AIO, Anw (DSV-regelingen), V&O en PGB. Ieder KTO wordt eens in de twee jaar uitgestuurd naar een groot aantal klanten. De resultaten worden gerapporteerd in afzonderlijke rapportages. Hierin worden zowel de totaalcijfers als een uitsplitsing naar de verschillende regelingen weergegeven. Hierbij is het van belang dat de resultaten representatief zijn voor de desbetreffende klantgroep. Daarvoor wordt er bij alle metingen achteraf een weging toegepast.

Periodiek KTO DSV:

- Onderzoeksmethode mixed-mode: online en schriftelijk. Verschilt per klantgroep, de ene klantgroep wordt volledig online benaderd, de andere (ouderen) volledig schriftelijk (verdeling ongeveer 50/50);
- Frequentie: eens in de twee jaar;
- Lengte vragenlijst: circa 35 vragen;
- Rapportage: uitgebreide rapportage en eindpresentatie eind Q2;
- Netto respons: circa 2.000 ingevulde vragenlijsten per meting.

Periodiek KTO V&O:

- Onderzoeksmethode mixed-mode: online en schriftelijk. Respondenten ontvangen een uitnodigingsbrief met een papieren vragenlijst. Hierin wordt een link naar de online vragenlijst opgenomen, voor als hun voorkeur uitgaat naar online;
- Frequentie: eens in de twee jaar;
- Lengte vragenlijst: circa 35 vragen;
- Rapportage: uitkomsten op hoofdlijnen, uitgebreide rapportage en eindpresentatie begin Q1;
- Netto respons: circa 1.000 ingevulde vragenlijsten per meting.

Periodiek KTO DZW:

- Onderzoeksmethode mixed-mode: online en schriftelijk. Klanten waar geen e-mailadres van is, krijgen een uitnodiging per post. Respondenten worden ook aangeboden telefonisch deel te nemen (verdeling ongeveer 50/50);
- Frequentie: eens in de twee jaar;
- Lengte vragenlijst: circa 35 vragen;
- Rapportage: uitkomsten op hoofdlijnen + uitgebreide rapportage + eindpresentatie in Q4;
- Netto respons: circa 1.450 ingevulde vragenlijsten per meting.

KTO's Klachten en Bezwaar

Naast de drie algemene periodieke KTO's, lopen er ook twee periodieke KTO's, die zich richten op de klanttevredenheid over het klachten en bezwaar proces, zowel voor DSV als voor DZW.

Voor deze KTO's loopt het veldwerk maandelijks. De SVB levert begin van iedere maand steekproefbestanden aan met daarin de klanten die de voorgaande maand een klacht hebben ingediend of bezwaar hebben gemaakt. Opdrachtnemer stuurt de KTO's iedere maand uit naar de nieuwe groep met klanten. Vervolgens levert de Opdrachtnemer tweemaal per jaar een korte rapportage op met de resultaten op totaalniveau. Hierin wordt tevens een vergelijking gemaakt met de voorgaande metingen. Aanvullend levert de Opdrachtnemer eens per jaar een overkoepelend, uitgebreid jaarrapport op. De resultaten worden in het uitgebreide rapport weergegeven op totaalniveau, waarbij Opdrachtnemer ook een vergelijking maakt met de voorgaande metingen. Aanvullend op de uitgebreide rapportage licht de Opdrachtnemer de resultaten toe middels een interactieve presentatie.

DSV: Klachten:

- Onderzoeksmethode: telefonisch onderzoek;
- Frequentie: maandelijks veldwerk, doorlopend;
- Lengte vragenlijst: circa 20 vragen;
- Rapportage: twee tussentijdse rapporten in het 1^e en 2^e tertaal en een overkoepelend jaarrapport eind T3 + eindpresentatie;
- Netto respons: circa 25 ingevulde vragenlijsten per maandelijkse meting (circa 300 per jaar).

DSV: Bezwaar:

- Onderzoeksmethode: telefonisch onderzoek;
- Frequentie: maandelijks veldwerk, doorlopend;
- Lengte vragenlijst: circa 20 vragen;
- Rapportage: twee tussentijdse rapporten in het 1^e en 2^e tertaal en een overkoepelend jaarrapport eind T3 + eindpresentatie;
- Netto respons: circa 40 ingevulde vragenlijsten per maandelijkse meting (circa 480 per jaar).

DZW: Klachten:

- Onderzoeksmethode mixed-mode: telefonisch en online (verdeling ongeveer 50/50);
- Frequentie: maandelijks veldwerk, doorlopend;
- Lengte vragenlijst: circa 20 vragen;
- Rapportage: twee tussentijdse rapporten in het 2^e en 3^e tertaal en een overkoepelend jaarrapport eind 1^e tertaal + eindpresentatie;
- Netto respons: circa 35 ingevulde vragenlijsten per maandelijkse meting (circa 420 per jaar).

Proactiviteit en vernieuwing

Naast het uitvoeren van de KTO's dient de Opdrachtnemer proactief mee te denken over manieren om de bestaande KTO's uit te breiden en naar een hoger niveau te tillen, door middel van o.a. verdiepende analyses en vernieuwende vormen van rapportages. Opdrachtnemer adviseert de SVB (gevraagd en ongevraagd) over verschillende onderzoeksmethodes, de vragenlijsten, het verhogen van de respons en de interpretatie van de resultaten.

Naast het geven van advies kan de Opdrachtnemer ook gevraagd worden om workshops of presentaties binnen de SVB te geven over de resultaten van de KTO's en de interne implementatie ervan. Opdrachtgever verwacht dat dergelijke presentaties en workshops in ieder geval drie keer per jaar gevraagd zullen worden, maar dit aantal kan afwijken en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Perceel 2: Panel en Community – gunning aan één Opdrachtnemer

Aanleiding

De SVB wil gezien eerder beschreven ontwikkelingen genoemd in paragraaf 2.1 beschikken over instrumenten, waarmee zij snel inzichten onder burgers kan ophalen.

Doel

Daarom is het doel van dit perceel om één kwantitatief panel en één kwalitatieve, doorlopende onderzoek community op te zetten, uit te breiden en te onderhouden, die in deze behoefte faciliteren. Hieronder staan de wensen van de SVB omtrent panel en community beschreven.

De doelstelling van de klantonderzoeken binnen dit perceel is:

- De ontwikkeling en evaluatie van bestaande en toekomstige dienstverlening en beleid van de SVB te onderzoeken;
- Het signaleren van knelpunten in dienstverlening, communicatie en beleid bij de SVB;
- Het in kaart brengen van (latente) klantbehoefte bij klanten en klantgroepen van de SVB.

Huidige situatie

Momenteel heeft de SVB geen onderzoekspanel. Wel heeft de SVB twee onderzoeksgemeenschappen, die beiden gestart zijn in Q2 2018. In deze gemeenschappen zitten ongeveer 300 DZW-klanten en ongeveer net zo veel AOW'ers. Zij krijgen ongeveer maandelijks de vraag om mee te doen aan een onderzoek over bijvoorbeeld een nieuwe brief, een nieuw formulier, een nieuwe functionaliteit op de website, een nieuwe folder, een voorgestelde beleidswijziging, et cetera. Zo veel als mogelijk geven we na afloop van de onderzoeken terugkoppeling aan de community over wat de SVB van plan is te gaan doen met de uitkomsten.

De DZW-community wil de SVB behouden, maar de SVB wil op een andere manier invulling gaan geven aan klantonderzoek onder AOW'ers (zie onder) en daarom zal de AOW-community worden opgeheven.

Perceel 2 – inhoudelijk

Voor DSV zet de Opdrachtnemer een onderzoekspanel op. Hierin zitten klanten van drie grote regelingen (ieder voldoende vertegenwoordigd) die op ad hoc basis – streven is zes tot tien keer per jaar - benaderd kunnen worden voor onderzoeken waar snelheid gewenst is en zelfselectie van panelleden geen bezwaar is voor de SVB. Onderzoeken die hierbinnen vallen zijn onder andere gebruikersonderzoek, customer journeys onder 'gangbare' doelgroepen, toetsen en ontwikkelen van klantproducten en communicatie-uitingen, et cetera. Opdrachtnemer levert de software voor het panel voor de SVB en richt het panel in. Het panel dient opgemaakt te worden in de look en feel van de SVB. De software biedt de mogelijkheid om gemakkelijk informatie te delen (denk aan terugkoppeling van een onderzoek) met de leden van het Panel, indien nodig ook met een selectie van het panel.

Rondom de AOW is er momenteel een community. Deze wil de SVB op laten gaan in het nieuw te vormen panel, daarom nodigt Opdrachtnemer de communityleden uit om deel te gaan nemen aan het nieuwe panel.

Opdrachtnemer verzorgt de initiële werving van de panelleden. Adresbestanden kunnen worden aangeleverd door de SVB indien gewenst. De SVB beschikt echter niet over e-mailadressen van burgers.

Opdrachtnemer verzorgt het (jaarlijkse) onderhoud van het panel (werving, opschoning, vragen van panelleden beantwoorden) en denkt mee in het enthousiast maken en houden van de panelleden

Ook dient de Opdrachtnemer wervingsvragenlijsten voor kwalitatief onderzoek onder het panel uit te zetten. Het uitvoeren van deze kwalitatieve onderzoeken onder panelleden maakt geen onderdeel uit van dit Perceel, deze vallen in Perceel 3 – Ad hoc onderzoeken. Zoals ook te lezen is in de omschrijving van dat Perceel verderop in deze paragraaf.

De grote regelingen betreffen de AKW, AOW en AIO. Meer informatie over deze regelingen is te vinden op de website van de SVB. Voor ieder van deze regelingen streven we naar een aantal panelleden waarmee we voldoende respons per onderzoek kunnen halen. Opdrachtnemer adviseert de SVB over het optimale aantal panelleden per regeling.

Het moet mogelijk zijn om panelleden uit te nodigen voor (online) kwantitatieve onderzoeken zoals interviews en groepsdiscussies, maar ook voor kwalitatieve online sessies, zogenaamde breakout communities die gedurende één à twee weken lopen. Deze breakout communities hoeven niet noodzakelijkerwijs binnen dezelfde online omgeving te zijn. Het is wel van belang dat de look en feel van beide online omgevingen overeenkomt en in SVB huisstijl kan worden opgemaakt. Binnen deze breakout communities biedt Opdrachtnemer de mogelijkheid om vragen en opdrachten voor te leggen.

Opdrachtnemer is in staat om volledige kwantitatieve onderzoeken binnen het panel uit te voeren, maar Opdrachtnemer geeft de SVB ook de mogelijkheid om zelf onderdelen van onderzoeken uit te voeren binnen de panelomgeving zoals het programmeren van vragenlijsten.

DZW Community

Voor DZW willen we de huidige community van klanten (budgethouders, vertegenwoordigers van budgethouders) voortzetten en we willen hier de doelgroep zorgverleners aan toevoegen. Deze klanten denken mee met de SVB over o.a. communicatiematerialen, formuleren, nieuw beleid, (nieuwe) functionaliteiten in de portalen etc. Deze community loopt continu en wordt gemiddeld 12 keer per jaar gebruikt voor een kwalitatief of semi-kwantitatief onderzoek. Opdrachtnemer migreert de deelnemers van de huidige PGB-community (huidig aantal circa 325) naar de nieuw op te zetten community en breidt deze uit naar 600 community-leden. Binnen de community-leden moet op een aantal variabelen onderscheid gemaakt kunnen worden zodat per onderzoek de juiste subdoelgroep aangeschreven kan worden.

Opdrachtnemer levert de software voor de PGB community en verzorgt de opbouw, inrichting, migratie en het onderhoud van de community. Opdrachtnemer is in staat volledige onderzoeken of delen daarvan onder de community uit te voeren, maar biedt de SVB ook de mogelijkheid om zelf (onderdelen van) onderzoeken uit te voeren in de community. Opdrachtnemer verzorgt modereren en begeleiden van discussies/gesprekken in de community, maar kan ook de SVB gemakkelijk de rol van moderator geven (afhankelijk van het onderzoek).

Perceel 3: Ad hoc onderzoeken – gunning aan twee Opdrachtnemers, vervolgens minicompetities tussen de twee Opdrachtnemers

Aanleiding

De SVB wil gezien eerder beschreven ontwikkelingen genoemd in paragraaf 2.1 beschikken over instrumenten waarmee zij niet alleen snel inzichten onder burgers kan ophalen (wat gerealiseerd wordt middels de opdracht uit perceel 2), maar ook alle burgers op gelijke wijze kan betrekken bij de verbetering van haar dienstverlening.

Doel

Voor alle onderzoeken en/of doelgroepen, waarvan het onmogelijk of onwenselijk is om deze binnen perceel 2 uit te voeren, is perceel 3 'Ad hoc onderzoeken' ingericht.

De doelstelling van de klantonderzoeken binnen dit perceel is:

- De ontwikkeling en evaluatie van bestaande en toekomstige dienstverlening en beleid van de SVB te onderzoeken;
- Het signaleren van knelpunten in dienstverlening en beleid bij de SVB;
- Het in kaart brengen van (latente) klantbehoefte bij klanten en klantgroepen van de SVB.

Onderzoeksprojecten binnen dit perceel variëren van klanttevredenheidsonderzoek en behoefte-onderzoek tot UX-onderzoek en Customer Journey onderzoek. Het gaat veelal om trajecten van briefing tot en met ondersteuning bij implementatie van inzichten. Maar daarnaast moet de opdrachtnemer in staat zijn om voor onderzoek, dat de SVB in het SVB CX-lab wil uitvoeren de werving te doen en/of samen met de SVB-onderzoekers het onderzoek uit te voeren.

Perceel 3 onderscheidt zich van Perceel 2, doordat de onderzoeken in Perceel 3 aan één of meer van de volgende kenmerken voldoen:

1. Het betreft onderzoek voor een kleinere regeling (denk aan onderzoek onder WLZ-klanten, TAS-TNS-klanten, etc.);
2. De doelgroep van het onderzoek is een lastig te vinden doelgroep (Bijvoorbeeld AOW'ers met een jongere partner, AKW'ers met co-ouderschap, etc.);
3. Het onderzoek vereist een representatieve steekproef. Denk bijvoorbeeld aan onderzoek waarbij er uitspraken gedaan moeten worden over de totale klantgroep;
4. Het onderzoek vereist vertegenwoordiging van klanten die niet digitaal vaardig zijn.

Beschrijving Ad hoc onderzoeken

Onderzoeken die hierbinnen vallen, zijn o.a. ad hoc KTO's en effectmetingen. Dus KTO's van regelingen die niet periodiek hoeven te lopen (en dus in perceel 1 vallen) en van KTO's naar het effect van nieuwe vormen van dienstverlening. Bij dat laatste wordt bijvoorbeeld gemeten wat het effect is van een nieuwe manier van werken bij een kwetsbare klantgroep (in het kader van meer maatwerk – strategisch doel 3), bijvoorbeeld de werkplaats maatwerk in dienstverlening. Ook vallen onderzoeken onder 'niet-gangbare' kleinere doelklantgroepen of doelgroepen waar zelfselectie onwenselijk is en/of een representatieve steekproef een vereiste is binnen dit Perceel. Denk hierbij aan onderzoeken als gebruikersonderzoek, customer journeys, toetsen en ontwikkelen van klantproducten en communicatie-uitingen en werving voor kwalitatief onderzoek (zoals ook in Perceel 2), alsmede aan diverse (andere) vormen van kwalitatief onderzoek dat de SVB volledig wenst uit te besteden.

Huidige situatie - Ad hoc onderzoek in 2021

De SVB doet nu ook klantonderzoek dat binnen dit Perceel zou vallen. Hieronder een overzicht van mogelijke onderzoeken in perceel 3 en een schatting van het gemiddelde aantal per jaar op basis van huidige situatie en de jaarkalender 2021:

1. Klanttevredenheidsonderzoek *bijzondere regeling* x (1);
2. Klanttevredenheidsonderzoek naar effect van nieuwe vormen van dienstverlening (2);
3. Kwalitatief onderzoek zoals UX-onderzoek en onderzoek naar communicatiematerialen (dit kan online, op locatie of in het CX-lab van de SVB op locatie Amstelveen) (10);
4. Customer Journey *aanvraagproces* X (2);
5. Behoeftte-onderzoek naar een vorm van dienstverlening (1).

Perceel 3 - inhoudelijk

Binnen dit Perceel zal de SVB per onderzoek de twee Opdrachtnemers uitnodigen voor een minicompetitie (zie ook paragraaf 2.7).

De redenen om dit perceel op basis van een minicompetitie in te richten is, dat de SVB verwacht met twee opdrachtnemers beter de innovatie uit de markt te kunnen halen en kwalitatief betere offertes te krijgen door onderlinge concurrentie. Voor iedere minicompetitie ontvangen alle raamcontractanten een uitnodiging tot inschrijving. De bepalingen en voorwaarden in dit beschrijvend document zijn van toepassing op de uitnodiging tot inschrijving voor (nadere) opdrachten in het kader van de raamovereenkomst.

De nadere overeenkomsten worden gegund op basis van de beste prijs/kwaliteitverhouding. De SVB zal per onderzoek kijken naar de kwaliteit en creativiteit van onderzoeksopzet en de mate waarin deze naar verwachting zal bijdragen aan de organisatiedoelstelling, budget, doorlooptijd en hierin de opdrachtnemer met de voor dat onderzoek beste combinatie van deze aspecten het onderzoek gunnen.

Van belang is het dat opdrachtnemer een visie heeft op de eigen toegevoegde waarde voor de SVB. Opdrachtnemer durft creatief te zijn in de onderzoeksopzet alsmede in de doorvertaling binnen de organisatie. Onderzoeksprojecten binnen dit perceel variëren van klanttevredenheidsonderzoek en behoefte-onderzoek tot UX-onderzoek en Customer Journey. Het gaat veelal om trajecten van briefing tot en met ondersteuning bij implementatie van inzichten.

2.3.2. Buiten de scope van de Opdracht

Het Continu klanttevredenheidsonderzoek (cKTO) van de SVB behoort niet tot de scope van deze aanbesteding omwille van de volgende redenen:

- Het cKTO heeft een erg technische component (dagelijkse data-uitwisseling, integratie met SVB-systemen, realtime terugkoppeling onderzoeksresultaten al dan niet in SVB- dashboard). De gevraagde klantonderzoeken in deze aanbesteding, hebben deze technische component niet;
- De aanbieders voor het cKTO zijn dan ook veelal andersoortige aanbieders dan van de percelen die hier worden aanbesteed; het gaat om aanbieders met een sterk technische insteek. Iets wat de meeste, meer generieke bureaus in mindere mate hebben.

Omwille van de bovenstaande redenen heeft de SVB gekozen om voor het cKTO een aparte aanbesteding te houden. Dit is niet in strijd met het splitsingsverbod van artikel 2.14 Aw, omdat de opdracht niet wordt opgesplitst met als doel niet Europees te hoeven aanbesteden, de rest van de opdracht wordt immers aanbesteed.

2.4. Raming van de waarde van de Opdracht

De hoogte van de uitgaven voor deze Opdracht is sterk afhankelijk van externe- en interne ontwikkelingen. Externe ontwikkelingen in de markt zijn vaak onvoorzienbaar. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan ontwikkelingen in vigerende wet- en regelgeving.

Ook ontwikkelingen binnen de SVB hangen sterk samen met de ontwikkelingen in de markt en hebben daardoor dezelfde onvoorspelbare aard. Hierbij kan gedacht worden aan ontwikkelingen en gebeurtenissen op maatschappelijk- of politiek vlak, die het werkgebied van de SVB raken en waardoor bijvoorbeeld het takenpakket van de SVB kan wijzigen en daarmee ook de omvang van de Opdracht.

Waarde van de opdracht

De historische gegevens van de opdrachten, verdeeld over de 3 percelen, staan vermeld in onderstaande tabel, periode 2018-2020.

		€	freq./jr.
Perceel 1 - Periodiek KTO	SZW 2020	50000	0.5
	PGB 2020	38000	0.5
	V&O 2020	32000	0.5
	Bezwaar	45000	1
	Klachten	45000	2
			€ 195,000
Perceel 2 - Panel/ community		€	Freq /jr
	UX-onderzoek en werving kwalitatief	3000	13
	Ad hoc kwantitatief	15000	6
	Community AOW	60000	1
	Community PGB	60000	1
			€ 249,000
Perceel 3 - Ad hoc		€	freq./jr.
	Maatwerk evaluatie	20000	3
	KTO ad hoc	15000	2
	Customer Journey – <i>geen panel doelgroep</i>	25000	2
	Gedragsinterventie	15000	2
	CX LAB (online) UX-onderzoek divers <i>geen panel doelgroep</i>	6000	9
			€ 224,000

Toelichting frequentie in tabel:

- *Frequentie 0,5 betekent eens per 2 jaar*
- *Frequentie 2 betekent 2 keer per jaar*

Tabel geschatte maximale contractwaarde van de Opdracht met een looptijd van 4 jaar.

Perceel	€ per jaar exclusief btw	€ over 4 jaar exclusief btw
1 pKTO	240.000	960.000
2 Panel en community	310.000	1.240.000
3 Ad-hoc	280.000	1.120.000
Totaal	830.000	3.320.000

Deelnemer dient er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke waarde van het Contract naar beneden kan afwijken van deze raming. Aan de raming kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.

2.5. Indexering

De door Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving opgegeven tarieven zijn vast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Wél kunnen de tarieven onderhevig zijn aan indexering.

De tarieven kunnen steeds per 1 januari (voor het eerst per 1 januari 2024) worden geïndexeerd volgens de CBS index Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100, onderdeel 732 Markt- en opinieonderzoek.

Indexering gebeurt door het geldende tarief te vermenigvuldigen met het getal dat de uitkomst is van een deling, daarbij wordt het indexcijfer van oktober van het voorliggende Jaar gedeeld door het gebruikte indexcijfer van oktober van het Jaar dat daarvoor ligt. De uitkomst van voornoemde vermenigvuldiging levert het geïndexeerde tarief op.

In onderstaande tabel is aangegeven wat dit concreet per welke datum inhoudt.

Datum	Indexering
1 januari 2024	indexcijfer oktober 2023 gedeeld door gebruikte indexcijfer oktober 2022
1 januari 2025	indexcijfer oktober 2024 gedeeld door gebruikte indexcijfer oktober 2023
1 januari 2026	indexcijfer oktober 2025 gedeeld door gebruikte indexcijfer oktober 2024

De (geïndexeerde) nieuwe tarieven worden afgerond op het aantal cijfers achter de komma zoals opgenomen in het prijzenblad en wordt de indexering zowel naar boven als naar beneden beperkt tot een maximum van 5% per jaar. Partijen informeren elkaar tijdig schriftelijk en onderbouwd, met de juiste stukken, over de juiste indexcijfers en indexering.

2.6. Duur en afloop Raamovereenkomsten

De SVB beoogt Raamovereenkomsten aan te gaan met Opdrachtnemers voor de duur van vier jaar. Er zijn geen opties tot verlenging. De beoogde ingangsdatum van de Raamovereenkomsten is 1 november 2022. De beoogde einddatum van de looptijd van de Raamovereenkomsten is 1 november 2026.

2.7. Nadere overeenkomsten/Uitvraag

Voor Perceel 2 geldt dat wanneer Opdrachtnemer akkoord gaat met het definitieve onderzoeksvoorstel van Opdrachtgever, er een Nadere overeenkomst wordt afgesloten. Met de Raamovereenkomst worden afspraken over o.a. de dienstverlening, werkwijzen enz. vastgelegd. De prijzen en tarieven opgenomen in het onderzoeksvoorstel dienen overeen te komen met de overeengekomen prijzen en tarieven in het kader van de Raamovereenkomst.

Voor Perceel 3 geldt dat bij het aangaan van een Nadere overeenkomst de twee Raamcontractanten steeds opnieuw in concurrentie worden gesteld door middel van een Uitvraag (minicompetitie). Met de Raamovereenkomst worden afspraken over o.a. de dienstverlening, werkwijze en de prijsmethodiek vastgelegd. Alle in het kader van de Raamovereenkomst overeengekomen prijzen en tarieven gelden als maximum voor de nader overeen te komen prijzen in de Nadere overeenkomst. Raamcontractanten mogen derhalve in de Uitvraag voor de Nadere overeenkomst wel lagere prijzen aanbieden dan overeengekomen in de Raamovereenkomst, maar geen hogere prijzen.

De SVB is voornemens na Uitvraag een Nadere overeenkomst te sluiten met de Opdrachtnemer die de economisch meest voordelige Inschrijving doet voor het (uit-)gevraagde klantonderzoek. Hiertoe worden de Opdrachtnemers, waarmee een Raamovereenkomst is gesloten, opnieuw opgeroepen tot mededinging. In iedere Uitvraag zal de kwaliteit voor 70% meewegen en de prijs voor 30% om te komen tot de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Zie Bijlage M voor een concept Nadere overeenkomst.

2.8. Herhalingsopdrachten

De SVB behoudt zich het recht voor om herhalingsopdrachten te plaatsen op grond van artikel 2.36 van de Aanbestedingswet 2012 door middel van een procedure van gunning door onderhandelingen zonder voorafgaande aankondiging bij de Opdrachtnemer aan wie de Raamovereenkomst is gegund. De SVB kan voor nieuwe werken of diensten tot drie (3) Jaar volgend op de Gunning van de oorspronkelijke Opdracht de onderhandelingsprocedure zonder aankondiging toepassen, voor zover die werken of diensten bestaan uit herhaling van soortgelijke werken of diensten die door de SVB wordt toevertrouwd aan de Deelnemer waaraan de oorspronkelijke Opdracht werd gegund.

3. Aanbestedingsprocedure

3.1. Openbare procedure

De Opdracht betreft een dienst zoals bedoeld in artikel 2.3 van de Aanbestedingswet 2012 en bijlage II van richtlijn 2014/24/EU bedoelde activiteiten. De SVB maakt voor deze aanbesteding gebruik van de openbare procedure conform artikel 2.26 van de Aanbestedingswet 2012.

Het aanbestedingsnummer EA2021004 is de referentie voor deze aanbesteding.

Op de Opdracht zijn de volgende CPV-codes van toepassing:

Naam	CPV code
Diensten voor klantenonderzoek	79342310-9
Onderzoek naar tevredenheid bij klanten	79342311-6

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende Raamovereenkomst(en) zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van de SVB V.1.2018 (37642NX/0618) Bijlage H van toepassing. Algemene of andere door de Deelnemer gehanteerde voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

3.2. Aanbestedingsstukken

Deze Opdracht wordt op de Tenders Electronic Daily (TED), <http://ted.europa.eu/TED/main/HomePage.do> van de Europese Commissie gepubliceerd. Bij publicatie op TED wordt een kenmerk toegevoegd. Dit TED-kenmerk wordt bij de eerste Nota van Inlichtingen vermeld.

De SVB stelt vervolgens de aanbestedingsstukken via www.TenderNed.nl met elektronische middelen ter beschikking, waarmee Deelnemer in de gelegenheid zal zijn tot het vrij, rechtstreeks en volledig downloaden van de aanbestedingsstukken.

3.3. Planning

In onderstaande tabel is de globale planning van deze aanbesteding weergegeven. De SVB behoudt zich het recht voor alle onderstaande en overige in het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen genoemde data en tijden te wijzigen.

Aanbestedingsplanning	Datum & tijd
Publicatie Beschrijvend document op www.tenderned.nl	2 juni 2022
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 1	15 juni 2022/10.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 1	4 juli 2022
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 2	11 juli 2022/10.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 2	19 juli 2022
Sluitingstermijn (De datum en het tijdstip waarop de Inschrijving van een Deelnemer met betrekking tot de aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.)	30 augustus 2022
Opening kluis	30 augustus 2022/10.00 uur
Beoordeling inschrijvingen	Tot 29 september 2022
Verificatiegesprekken (optioneel)	Alleen bij voorlopige winnaars percelen + na verzenden voornemen tot gunning/week 26
Gunningsbeslissing/Voornemen tot gunning	29 september 2022

Aanbestedingsplanning	Datum & tijd
Standstill termijn	Tot en met 19 oktober 2022
Gunning definitief	20 oktober 2022
Ingangsdatum Raamovereenkomst	In overleg/na 20 oktober 2022
Migratieperiode/Implementatieperiode(verwacht)	Perceel 1: 2 maanden (afhankelijk van situatie arbeidsinspectie) Perceel 2: 2 maanden Perceel 3: n.v.t.

3.4. Taal

De gehele aanbestedingsprocedure vindt plaats in de Nederlandse taal. Alle door de Deelnemer aangeboden documenten dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Indien Deelnemer toch gebruik wenst te maken van documenten in een andere taal, dan kan dit uitsluitend met instemming van de SVB. Indien deze instemming ontbreekt, wordt het betreffende document buiten beschouwing gelaten. Hierdoor kan een Inschrijving onvolledig zijn en daardoor als ongeldig terzijde worden gelegd.

3.5. Communicatie

Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure dient te verlopen via het berichtenverkeer in TenderNed, tenzij dit door het uitvallen van TenderNed niet mogelijk is en de SVB aangeeft conform het gestelde in artikel 2:109a Aanbestedingswet 2012 te gaan communiceren. Deelnemers die op andere wijze bij de SVB informatie trachten in te winnen over deze aanbesteding, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. In afwijking hiervan dienen klachten conform paragraaf 3.9 op de voorgeschreven wijze per e-mail worden ingediend. Deelnemers dragen zelf de verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat de door hen verzonden correspondentie tijdig door de SVB is ontvangen.

Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat mondelinge vragen niet in behandeling worden genomen en dus niet worden beantwoord.

3.5.1. Indienen van vragen en opmerkingen

Deelnemers dienen het vragenformulier (zie Bijlage A, Vragenformulier) te gebruiken voor:

1) Vragen over het Beschrijvend document.

Deelnemers hebben de mogelijkheid om vragen te stellen over het Beschrijvend document (inclusief alle Bijlagen). Zij dienen deze vragen te stellen vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen. De SVB zal deze vragen beantwoorden in Nota('s) van Inlichtingen. De tweede ronde is uitsluitend bedoeld voor het stellen van vragen naar aanleiding van de vragen en antwoorden zoals deze in de eerste Nota van Inlichtingen zijn opgenomen.

2) Vragen, tekstvoorstellen en aanvullingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en Bijlagen bij de concept Raamovereenkomst, zoals een SLA.

Deelnemers hebben met betrekking tot de concept Raamovereenkomst inclusief Bijlagen de mogelijkheid om tijdig voor de Sluitingstermijn vragen te stellen, tekstvoorstellen te doen en/of om aanvullingen te verzoeken.

De SVB zal deze tekstvoorstellen en/of –aanvullingen beoordelen en vervolgens bepalen of er naar aanleiding daarvan wijzigingen of aanvullingen in de concept Raamovereenkomst zullen worden doorgevoerd. De laatst ter beschikking gestelde versie zal de definitieve concept Raamovereenkomst zijn.

3) Melding van onjuistheden, onduidelijkheden en/of onvolkomenheden.

Het Beschrijvend document is met zorg samengesteld. Overeenkomstig de rechtspraak ter zake, dienen Deelnemers tijdens de aanbestedingsprocedure een proactieve houding te hebben. Deelnemers dienen zo snel als mogelijk eventuele onduidelijkheden en onvolkomenheden aan de SVB te melden, zodat de aanbestedingsdocumenten zo nodig tijdig kunnen worden bijgesteld. Indien een Deelnemer eventuele bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet aan de SVB meldt onverwijld na ontvangst van het betreffende aanbestedingsdocument en in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, dan komt dit voor rekening en risico van de Deelnemer. Indien de Deelnemer eventuele bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet tijdig aan de SVB meldt, verwerkt de Deelnemer daarmee zijn recht om hiertegen in een later stadium bezwaar te maken.

Het voorgaande geldt ook in het geval een Deelnemer van mening is dat een in een Nota van Inlichtingen opgenomen vraag door de SVB onvoldoende/onjuist is beantwoord. Indien een Deelnemer de SVB hiervan niet onverwijld op de hoogte stelt, dan mag de SVB erop vertrouwen dat het in de Nota van Inlichtingen opgenomen antwoord voor alle Deelnemers een aanvaardbaar antwoord op de vraag is.

4) Melding gevraagde bewijsmiddelen niet beschikbaar.

In het geval dat een Deelnemer om gegronde redenen niet in staat is de door de SVB gevraagde bewijsmiddelen over te leggen, kan hij zijn geschiktheid met andere documenten aantonen, die daartoe door de SVB geschikt worden geacht. Indien de genoemde situatie zich voordoet, dient de betreffende Deelnemer daartoe een verzoek in vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen voor ronde 1. Bij dit verzoek dient een voorstel te worden gevoegd voor de bewijsmiddelen die in dat geval zullen worden overgelegd.

3.6. Contactgegevens SVB

De contactgegevens van de SVB zijn de volgende:

Adres:

Sociale Verzekeringsbank

T.a.v. Laura Hoogendonk/ ICM, directie

Bedrijfsvoering

Van Heuven Goedhartlaan 1

1181 KJ Amstelveen

Postbus 1100

1180 BH Amstelveen

E-mail:

inkoop@svb.nl

In behandeling door:

Laura Hoogendonk

3.7. Inlichtingenbijeenkomst /schouw

Voor deze aanbesteding wordt geen inlichtingenbijeenkomst en/of schouw gehouden.

3.8. Klachtafhandeling bij aanbesteden

Klacht over een aanbestedingsprocedure

Er kan kosteloos een klacht worden ingediend over het handelen van de SVB tijdens een aanbestedingsprocedure. De SVB heeft hiervoor een klachtenprocedure ingericht conform de Aanbestedingswet 2012. De SVB streeft naar zorgvuldige afhandeling van klachten. Op basis van een klacht kunnen eventuele aanpassingen in de aanbesteding worden doorgevoerd, zonder tussenkomst van de rechter.

De klager behoudt het recht om de kwestie in een kort geding ook aan de rechter voor te leggen. Het indienen van een klacht leidt niet tot opschorting, schorsing en/of uitstel van de een aanbestedingsprocedure, tenzij de

SVB de planning wil aanpassen. Een beslissing van de SVB in deze klachtenprocedure is op geen enkele wijze een besluit in de zin van artikel 1:3 van de Algemene Wet Bestuursrecht.

Wie kunnen een klacht indienen?

- Een klacht over een aanbesteding kan worden ingediend door:
 - a. ondernemers die de Opdracht willen verwerven; *en*
 - b. brancheorganisaties van ondernemers die optreden namens één ondernemer of meerdere ondernemers die de Opdracht willen verwerven.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht moet op de volgende wijze worden ingediend en aan de volgende vereisten voldoen:

- De klager dient zijn klacht schriftelijk in bij het klachtenmeldpunt van de SVB via het e-mailadres klachtenregelingaanbesteden@svb.nl. De SVB zal de klacht uitsluitend in behandeling nemen, indien de klacht via bovenstaand e-mailadres de SVB heeft bereikt.
- De klacht bevat een beschrijving van de klacht.
- De klager voegt alle relevante informatie bij die noodzakelijk is om de klacht goed te kunnen behandelen.
- De klager geeft in het formulier ook aan hoe de klacht kan worden verholpen.
- De klacht bevat verder:
 - de dagtekening;
 - de naam en het adres van de klager;
 - de aanduiding van de aanbesteding.

Behandeling van de klacht

- i. De SVB bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager.
- ii. De klager kan uitsluitend via per e-mail via het e-mailadres klachtenregelingaanbesteden@svb.nl met de SVB contact opnemen over ingediende klachten.
- iii. De SVB stelt vast of de ingediende klacht daadwerkelijk op de voorgeschreven wijze is ingediend en aan de vereisten voldoet.
- iv. De SVB heeft te allen tijde de vrijheid om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen, indien:
 - a. De klacht niet op de juiste wijze is ingediend of aan de vereisten voldoet.
 - b. De klacht door de klager wordt voorgelegd aan de rechter en/of de Commissie van Aanbestedingsexperts.
 - c. De klacht, volgens de SVB, te laat in de procedure dan wel na Gunning wordt ingediend.
 - d. De klacht, volgens de SVB, om andere redenen niet binnen deze klachtenregeling past.
- v. Als de SVB een klacht niet in behandeling neemt, dan laat de SVB dat zo snel mogelijk gemotiveerd aan de klager weten.
- vi. Het klachtenmeldpunt van de SVB kan een advies inwinnen bij een onafhankelijke, externe partij over de klacht. Deze externe partij neemt strikte vertrouwelijkheid in acht.
- vii. Indien de SVB ten behoeve van de afhandeling van een klacht nadere informatie wenst, zal deze door de SVB bij de klager worden opgevraagd.
- viii. Als de SVB van mening is dat de klacht van belang is voor alle Deelnemers, kan de klacht geanonimiseerd behandeld worden in de Nota van Inlichtingen. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld, waarna de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.
- ix. Het oordeel van de SVB op de klacht zal aan de klager schriftelijk en gemotiveerd per post en/of per e-mail worden medegedeeld.

3.9. Nota van Inlichtingen

In de planning is de termijn opgenomen waarbinnen vragen en verzoeken kunnen worden ingediend. Alle vragen en verzoeken om nadere informatie worden schriftelijk geanonimiseerd beantwoord in een Nota's van Inlichtingen. De SVB plaatst de Nota 's van Inlichtingen inclusief mogelijk aanvullende documenten, uiterlijk op

de in de planning aangegeven datum, op TenderNed. Vragen dienen te worden gesteld via het berichtenverkeer van TenderNed (hier is uw vragenlijst als bijlage toe te voegen).

In het geval van een tegenstrijdigheid tussen het Beschrijvend document en een Nota van Inlichtingen, gaat hetgeen vermeld is in de Nota van Inlichtingen voor. In geval van tegenstrijdigheid tussen Nota's van Inlichtingen gaat een Nota van Inlichtingen van later datum vóór een Nota van Inlichtingen van een eerdere datum. Het voorgaande laat onverlet de verplichting voor Deelnemers om eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolledigheden direct te melden aan de SVB.

Indien TenderNed een storing heeft die leidt tot vertraging bij het verzenden en/of ontvangen van vragen en antwoorden die betrekking hebben op de Nota van Inlichtingen, dan komt dat voor risico van de Deelnemer. De SVB is niet verplicht als gevolg hiervan de Sluitingstermijn aan te passen.

3.10. Tenderkostenvergoeding

De SVB heeft getracht de kosten voor de Deelnemers in deze aanbesteding zoveel als mogelijk te beperken. De SVB is van oordeel dat tijdens dit specifieke aanbestedingsproces aan Deelnemers geen bovengemiddelde inspanning wordt gevraagd. Voorts is de SVB van oordeel dat de gevraagde inspanning aan de zijde van de Deelnemers in verhouding staat tot de te behalen omzet. Gelet daarop heeft de SVB in deze aanbesteding de afweging gemaakt om aan Deelnemers geen recht op vergoeding van kosten toe te kennen. Daarnaast kunnen Deelnemers geen aanspraak maken op vergoeding van enigerlei aanvraagkosten, gederfde winst of andere schade.

3.11. Voorbehoud

De SVB behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om in elke fase van de aanbesteding, de gehele aanbesteding op te schorten, tijdelijk of definitief te stoppen en/of om niet tot opdrachtverstrekking over te gaan, zonder in principe op enige wijze schadeplichtig te zijn.

De SVB behandelt alle in het kader van deze aanbesteding ontvangen informatie vertrouwelijk. Deze wordt uitsluitend getoond aan medewerkers die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken. De aanbestedingsstukken van de SVB zijn in een Europese aanbestedingsprocedure in principe openbaar. In de Raamovereenkomst met de Opdrachtnemer (Bijlage G) wordt de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode worden vastgelegd.

3.12. Merknamen

De SVB wijst erop dat daar waar in dit Beschrijvend document in verband met technische specificaties melding wordt gedaan van een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, van een verwijzing naar een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, deze melding of verwijzing alleen bedoeld is als voorbeeld, dan wel noodzakelijk is voor een voldoende nauwkeurige en begrijpelijke beschrijving van de Opdracht. Deze melding of verwijzing dient dan zo gelezen te worden dat deze wordt opgevolgd door de woorden 'of gelijkwaardig'.

3.13. Mededeling Gunningsbeslissing, Standstill termijn

Alle Deelnemers krijgen schriftelijk per berichtgeving in TenderNed de Gunningsbeslissing. De SVB zal de Raamovereenkomst niet eerder sluiten, dan nadat de Standstill termijn van 20 kalenderdagen (artikel 2.127 van de Aanbestedingswet 2012) na verzending van de Gunningsbeslissing is verstreken. Door het doen van een Inschrijving stemt de Deelnemer ermee in dat deze termijn van 20 kalenderdagen geldt als een vervaltermijn.

Een Deelnemer die tegen de Gunningsbeslissing in rechte wenst op te komen, dient op straffe van niet-ontvankelijkheid en verval van iedere aanspraak niet later dan 20 kalenderdagen na de dag van het bekend maken van de Gunningsbeslissing een kortgedingprocedure ter zake aanhangig te hebben gemaakt door middel van een aan het hoofdkantoor van de SVB te Amstelveen rechtmatig betekende kortgedingdagvaarding waarbij de SVB wordt opgeroepen in kort geding te verschijnen voor de rechtbank te Amsterdam.

In het geval dat er bezwaren tegen de Gunningsbeslissing worden ingediend en/of daartegen een kort geding wordt aangespannen, kan de SVB de Raamovereenkomst niet sluiten totdat de rechter een beslissing heeft genomen. De SVB behoudt zich het recht voor om de voornoemde vervalltermijn in voorkomend geval eenzijdig te verlengen. Indien geen van de afgewezen Deelnemers binnen de genoemde termijn van 20 kalenderdagen na bekendmaking van de Gunningsbeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, gaat de SVB ervan uit dat de afgewezen Deelnemers menen geen aanspraak te kunnen maken op Gunning van de Opdracht en dat zij geen bezwaren hebben tegen uitvoering van de genoemde Gunningsbeslissing.

3.14. Sluiting Raamovereenkomst, Standstill termijn

De SVB zal in principe na het verstrijken van de Standstill termijn de Raamovereenkomst(en) sluiten. De eerste dag van deze termijn is de dag na verzenden van de Gunningsbeslissing. Daarvoor zal de definitieve concept Raamovereenkomst worden gebruikt, die met de laatste Nota van Inlichtingen beschikbaar is gesteld. De af te sluiten Raamovereenkomst vormt één onlosmakelijk geheel met dit Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen. De SVB wijst de Deelnemer er dan ook op dat hij zijn Inschrijving in dat kader geacht wordt te doen. Voor het opstellen van de Inschrijving is het daarom van belang dat de Deelnemer kennisneemt van de Raamovereenkomst.

Verder geldt als ontbindende voorwaarde voor Gunning dat de Raamovereenkomst tussen de SVB en de Deelnemer aan wie voorlopig is gegund, binnen redelijke termijn na de datum van de mededeling van de Gunningsbeslissing tot stand komt. Indien dat niet het geval blijkt, dan behoudt de SVB zich uitdrukkelijk het recht voor om de Gunningsbeslissing in te trekken en niet tot het sluiten van een Raamovereenkomst met die Deelnemer over te gaan.

4. Inschrijving

4.1. Checklist Inschrijving

De Inschrijving dient volledig en rechtsgeldig ondertekend te worden ingediend via TenderNed uiterlijk vóór de Sluitingstermijn.

De Inschrijving bestaat uit de volgende documenten:

		Omschrijving	Standaardformulier /vereist document	Bij Inschrijving	Op verzoek	Deelnemer Combinant, Onderaannemer, Derde
Algemene verklaringen		Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Standaardformulier D	X		
Uitsluitingsgronden	U1: Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister		Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister <i>Indien van toepassing:</i> Volmacht verklaring		X	
	U2: Gedragsverklaring aanbesteden		Format Justis		X	
	U3: Verklaring van de Belastingdienst		Format Belastingdienst		X	
Geschiktheidseisen	Beide percelen					
	A-1	Technische- en beroepsbekwaamheid (Informatiebeveiliging)	Een geldig certificaat ISO-27001 of anders (zie paragraaf 5.5.2)		X	
	A-2	Technische- en beroepsbekwaamheid (Marktonderzoek)	Een geldig certificaat ISO 20252:2019 , ISO 20252: 2012 of anders (zie paragraaf 5.5.3)		X	
	A-3	Financiële draagkracht (Afdekking aansprakelijkheidsrisico's)	Verzekeringspolis of verklaring verzekeraar (zie paragraaf 5.5.3)		X	
	Perceel 1	Technische- en beroepsbekwaamheid (ervaring Deelnemer)	Standaardformulier E1	X		
	Perceel 2	Technische- en beroepsbekwaamheid (ervaring Deelnemer)	Standaardformulier E2	X		
	Perceel 3	Technische- en beroepsbekwaamheid (ervaring Deelnemer)	Standaardformulier E3	X		
Subgunningscriteria						
	Perceel 1 SGC: K1 en K2	K1: Periodiek KTO K2: KTO Klachten & Bezwaar	Max 7 pagina's A4, leesbaar lettertype en – grootte, zie vormvereisten Bijlage B	X		
	Perceel 2 SGC: K1, K2 en K3	K1: Kwaliteit van onderzoek K2: Panelexpertise K3: Community expertise	Max 7 pagina's A4, leesbaar lettertype en – grootte, zie vormvereisten Bijlage B	X		
	Perceel 3 SGC: K1, K2 en K3	K1: Customer Journey onderzoek K2: Klanttevredenheidsonderzoek K3: Werving en Samenwerking SVB CX lab	Max 7 pagina's A4, leesbaar lettertype en – grootte, zie vormvereisten Bijlage B	X		
	Perceel 1 SGC- P1,P2	Prijs: Periodiek KTO Prijs: KTO Klachten & Bezwaar	Standaardformulier C1	X		
	Perceel 2 SGC- P1,P2	Prijs: Panel en Panelonderzoeken Prijs: Community en Community-onderzoeken	Standaardformulier C2	X		
	Perceel 3 SGC-P1 t/m P3	Prijs: Customer Journey onderzoek Prijs: Ad hoc KTO Prijs: Interviews online	Standaardformulier C3	X		

De SVB behoudt zich het recht voor om aan de Deelnemer aan wie de SVB voorlopig heeft gegund originele bewijsstukken op te vragen. Deze originele bewijsstukken moeten binnen 5 Werkdagen na dagtekening van het verzoek door de SVB zijn ontvangen. Bij een verschil tussen deze originele bewijsstukken en de digitale Inschrijving is de informatie in het originele bewijsstuk leidend.

Door het indienen van een Inschrijving stemt de Deelnemer in met de procedure en alle in het Beschrijvend document én de Nota(s) van Inlichtingen genoemde voorwaarden voor deze aanbestedingsprocedure.

4.2. Instructie inschrijven op TenderNed

Om de subgunningscriteria kwaliteit en prijs in te dienen via TenderNed gaan Deelnemers als volgt te werk.

1. Deelnemers gaan naar "Mijn inschrijving" "Gunningscriteria beantwoorden" Tabblad "Criteria". De term "Gunningscriteria" op TenderNed correspondeert met het begrip "Subgunningscriteria" in de aanbestedingsstukken van de SVB. Bij alle criteria dient het hokje aan te worden gevinkt bij "Dit criterium is beantwoord".
2. Let op: na het beantwoorden van alle "Gunningscriteria" dient de stap "Inschrijving op de aanbesteding" te worden doorlopen om de Inschrijving in te dienen.
3. Deelnemers zorgen ervoor dat alle documenten in een algemeen toegankelijk format (bijvoorbeeld pdf of Microsoft Office) worden ingediend.
4. Documenten die niet behoren tot bovengenoemde "Gunningscriteria" dienen te worden geüpload in het tabblad "Documenten".
5. Voor Deelnemers die nog niet bekend zijn met TenderNed, zie <http://www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/zo-werkt-tenderned>.

4.3. Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)

1. Indien wordt ingeschreven als Combinatie, dan dient de Combinatie bij zijn Inschrijving voor alle leden van de Combinatie het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te dienen. Ieder van de leden van de Combinatie dient in het UEA onder meer te verklaren niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.
2. De SVB wenst uit het UEA op te maken waarom in Combinatie wordt ingeschreven en welk lid van de Combinatie welk deel van de Opdracht uitvoert. Dit kan worden toegevoegd aan deel II, onderdeel A (onder "Wijze van deelneming") van het UEA.
3. Daarnaast dient in deel II, onderdeel A (onder "Wijze van deelneming") van het UEA het de naam van het lid van de Combinatie te worden vermeld die als vertegenwoordiger (penvoerder) namens de Combinatie optreedt en bevoegd is de Combinatie in alle opzichten te vertegenwoordigen en te binden en die als enig aanspreekpunt voor de SVB dient (contactpersoon).
4. Door ondertekening van het UEA, verklaart ieder van de leden van de Combinatie afzonderlijk dat hij zich als lid van de Combinatie gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de volledige en juiste uitvoering van de Raamovereenkomst (inclusief Bijlagen) in al haar onderdelen.
5. Indien de Deelnemer een Combinatie is, dient de in dit Beschrijvend document gevraagde informatie met betrekking tot ieder van de Combinanten te worden verstrekt, tenzij anders vermeld.
6. Nadat een Combinatie zich heeft ingeschreven, mag de samenstelling van de Combinatie niet meer wijzigen; tenzij de Combinatie hiertoe door vennootschappelijke omstandigheden, zoals fusies, overnames of faillissementen, gedwongen wordt, de Combinatie na wijziging voldoet aan alle door de SVB gestelde eisen en de SVB hiervoor uitdrukkelijke schriftelijke toestemming heeft gegeven.
7. Let op: een onderneming kan voor de Opdracht slechts éénmaal inschrijven: of zelfstandig of als onderdeel van één Combinatie. Indien een onderneming voor de Opdracht zowel zelfstandig inschrijft en als lid van een Combinatie, beoordeelt de SVB de Inschrijving die werd gedaan als lid van de Combinatie en wordt de zelfstandige Inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van mededinging in deze aanbesteding.

4.4. Eisen aan Onderaannemer(s)

Een Deelnemer (waaronder Combinatie) mag voor de uitvoering van de Opdracht een of meerdere Onderaannemers inzetten.

1. De Deelnemer dient bij zijn Inschrijving voor ieder van deze Onderaannemers een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen. Ieder van de Onderaannemers dient in het UEA onder meer te verklaren niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikelen 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012. De SVB wenst uit het UEA op te maken waarom met Onderaannemers wordt ingeschreven en welk deel van de Opdracht de Onderaannemer (of Onderaannemers) precies uitvoert. Dit kan worden toegevoegd aan deel II, onderdeel D (onderaannemer) van het UEA.
2. Deelnemer treedt op als hoofdaannemer indien zij een of meerdere Onderaannemers inschakelt. Deelnemer is aanspreekpunt voor de SVB tijdens de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht. Deelnemer is te allen tijde volledig aansprakelijk voor de naleving van alle uit de Raamovereenkomst (en Bijlagen) voortvloeiende verplichtingen.
3. Na Inschrijving is wijziging en/of aanvulling van Onderaannemers die worden betrokken bij de uitvoering van de Opdracht slechts mogelijk, na voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van de SVB.

4.5. Eisen aan Derden

Teneinde te voldoen aan de Geschiktheidseisen, mag een Deelnemer (ongeacht of dit een zelfstandige Deelnemer is of een Combinatie) een beroep doen op de financieel en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een Derde.

1. Deelnemer vermeldt in Deel II, onderdeel C (beroep) van het UEA of er beroep wordt gedaan op andere entiteiten en op welke specifieke draagkracht een beroep wordt gedaan.
2. Deelnemer dient daarnaast een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in van elke Derde waarop een beroep wordt gedaan om aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Hiermee verklaart de Derde dat zij de noodzakelijke middelen ten behoeve van de Opdracht aan de Deelnemer ter beschikking stelt.
3. Indien een beroep wordt gedaan op de technische en beroepsbekwaamheid van een Derde, dient de Derde daadwerkelijk (als Onderaannemer) te worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht.

4.6. Concerninschrijving

Inschrijvingen van Deelnemers bij deze aanbesteding - zelfstandig of in Combinatie -, of als Onderaannemer, moeten zelfstandig en onafhankelijk zijn en mogen niet onderling zijn afgestemd. Door in te schrijven op deze aanbesteding, verklaart Deelnemer dat hiervan uitdrukkelijk geen sprake is.

Als verbonden ondernemers zich als Deelnemers inschrijven of als Onderaannemer optreden, zijn zij verplicht bij hun Inschrijving te vermelden dat en met welke andere inschrijvende onderneming zij verbonden zijn. Verbonden ondernemers dienen daarbij op verzoek van de SVB te vermelden welke maatregelen zij hebben getroffen om de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Inschrijving te waarborgen. Op verzoek van de SVB verschaffen Deelnemers binnen 7 Werkdagen meer informatie over de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Inschrijving. Ondernemingen zijn in elk geval verbonden, indien zij deel uitmaken van één concern of groep in de zin van artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek (BW). De SVB kan Inschrijvingen uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, indien naar oordeel van de SVB niet voldoende vast is komen te staan dat de Inschrijving zelfstandig en onafhankelijk is ingediend.

4.7. Integriteit Ondernemers

Deelnemer voldoet met betrekking tot integriteit aan wat gebruikelijk en maatschappelijk aanvaard is. Dit houdt onder meer in:

- a) geen prijsafspraken of kartelvorming met andere Deelnemers;
- b) geen prijsopdrijving door vermeende of daadwerkelijke monopolie posities;
- c) zorgdragen voor correcte mandatering tijdens onderhavige aanbestedingsprocedure;
- d) dat hij alleen meedoet met de intentie om voor Gunning in aanmerking te komen.

Alle door Deelnemer in het kader van deze aanbesteding overlegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Deelnemer naar waarheid ingevuld en kunnen te allen tijde gestand worden gedaan. Door in te schrijven op deze aanbesteding, verklaart Deelnemer hieraan te kunnen voldoen. De SVB behoudt zich het recht op schadevergoeding voor, in het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door Deelnemer is aangeboden.

Deelnemer erkent door Inschrijving dat het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie, door de SVB kan worden aangemerkt als een valse verklaring in de zin van artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.

4.8. Varianten

Er zijn geen varianten toegestaan.

4.9. Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen

De SVB aanvaardt geen enkel eigendomsvoorbehoud op een ingediende Inschrijving en de daarbij behorende documenten. De SVB heeft de vrijheid om de ingediende Inschrijvingen niet te retourneren naar de betreffende Deelnemer en deze stukken conform de daarvoor geldende termijnen te bewaren en voorts te vernietigen.

4.10. Auteursrechten

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de SVB niets uit dit Beschrijvend document worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van dit Beschrijvend document bedoeld), door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Het (intellectueel) eigendom van de door de SVB verstrekte informatie berust bij de SVB.

4.11. Onherroepelijk en onvoorwaardelijk

De Inschrijvingen dienen onherroepelijk, niet-vrijblijvend en onvoorwaardelijk te zijn. Inschrijvingen die voor wat betreft hun geldigheid geheel of gedeeltelijk afhankelijk zijn gesteld van de invulling of realisatie van bepaalde voorwaarden worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.12. Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving van de Deelnemer heeft een gestanddoeningstermijn van negentig dagen. De gestanddoeningstermijn vangt aan op de dag van de Sluitingstermijn. Indien tegen de Gunningbeslissing een kortgedingprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de gestanddoeningstermijn 90 werkdagen na de dag waarop door de rechter in eerste aanleg uitspraak is gedaan, voor zover deze termijn later eindigt dan de gestanddoeningstermijn van negentig dagen.

4.13. Rechtsgeldige ondertekening

Alle pagina's waar een handtekening wordt gevraagd, dienen een rechtsgeldige handtekening te hebben en gezet door een daartoe rechtsgeldig en tekenbevoegd persoon, op het moment van indiening van de Inschrijving, conform het handelsregister. Inschrijvingen die niet volledig rechtsgeldig zijn ondertekend, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.14 Realistische Inschrijving

De Inschrijving dient een realistisch karakter te hebben. Dit houdt in dat Inschrijver realisme betracht met betrekking tot haar tariefstelling en dat het aanbod (ook overigens) reëel uitvoerbaar is. Indien de tariefstelling van de Inschrijving naar het oordeel van de SVB abnormaal laag lijkt en/of de Inschrijving onuitvoerbaar of onrealistisch voorkomt, verzoekt de SVB de Inschrijver, overeenkomstig het gestelde in artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012, schriftelijk om de door haar noodzakelijk geachte verduidelijkingen over de samenstelling van de desbetreffende Inschrijving. Indien de verduidelijking, na onderzoek en na overleg met de Inschrijver, naar het oordeel van de SVB ontoereikend is, legt de SVB de Inschrijving terzijde en komt daarmee niet in aanmerking voor gunning.

4.15 Verbod op manipulatieve Inschrijving

Het is niet toegestaan een manipulatieve Inschrijving te doen. Van een manipulatieve Inschrijving is in ieder geval sprake als het 'voor iedere normaal oplettende Inschrijver' duidelijk moet zijn dat door zijn Inschrijving de beoordelingssystematiek van de aanbesteding zodanig wordt gemanipuleerd dat het beoogde doel van het subgunningscriterium prijs wordt gefrustreerd. Indien naar het oordeel van de SVB sprake is van een manipulatieve inschrijving, legt de SVB de Inschrijving terzijde en komt deze niet voor gunning in aanmerking.

5. Beoordeling Inschrijvingen

5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk is het beoordelingsproces uitgewerkt. Tijdig ontvangen Inschrijvingen worden aan de hand van de volgende stappen beoordeeld:

- Stap 1. Inschrijvingseisen;
- Stap 2. Uitsluitingsgronden;
- Stap 3. Geschiktheidseisen;
- Stap 4. Het Programma van Eisen;
- Stap 5. Gunningscriterium Beste PKV (beste prijs-kwaliteitverhouding).

Indien een Deelnemer niet aan een bepaalde (beoordelings-)stap voldoet, zal de SVB niet verder gaan met het beoordelen van de Inschrijving en worden uitgesloten voor verdere deelname aan deze aanbesteding.

5.2. Risico te laat ontvangen Inschrijvingen

Te laat ingediende Inschrijvingen op TenderNed kunnen worden uitgesloten van deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Indien TenderNed een storing heeft en als gevolg daarvan Deelnemers mogelijk niet op tijd hun Inschrijving kunnen uploaden, dan is dat voor risico van de Deelnemer.

Indien er een storing is van TenderNed, dan worden Deelnemers verzocht zo snel mogelijk met een e-mail gericht aan de afdeling inkoop van de SVB (paragraaf 3.6), aan te geven dat het door de storing niet mogelijk is om binnen de door de SVB gestelde Sluitingstermijn, de Inschrijving te uploaden. De SVB kan in dat geval bepalen dat de Inschrijving op andere wijze (en eventueel alsnog tijdig) en in overeenstemming met art. 2.109a Aanbestedingswet 2012 kan worden ingediend. De SVB is in geen geval (bij storingen van TenderNed) verplicht om de termijn voor het indienen van de Inschrijvingen te verlengen.

Om eventuele risico's met betrekking tot storingen op TenderNed uit te sluiten, adviseert de SVB Deelnemers ten zeerste om niet te wachten tot het laatste moment met het indienen van de Inschrijving op TenderNed, maar tijdig te beginnen met uploaden.

Een Inschrijving die niet of niet volledig voldoet aan de eisen zoals beschreven in dit Beschrijvend document, kan worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

5.3. Uitsluitingsgronden

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op uitsluitingsgronden dient Deelnemer Bijlage D, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zoals genoemd in artikel 1.19 van de Aanbestedingswet 2012, in te vullen. Door het indienen van het UEA verklaart Deelnemer (en betrokken onderneming(en)) niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 en te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Vanaf het moment van indiening van de Inschrijving zal Deelnemer hieraan voldoen en zal blijven voldoen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

Een extra uitsluitingsgrond wordt hieraan toegevoegd in verband met de oorlog in Oekraïne. Deze recente uitsluitingsgrond is niet in het UEA opgenomen, maar door het indienen en ondertekenen van het UEA (en onder andere onder verwijzing naar en met toepassing van artikel 5 duodecies van geconsolideerde versie van Verordening (EU) nr. 833/2014 per 13 april 2022) verklaart Deelnemer (en betrokken onderneming(en)) tevens niet te verkeren in één van de volgende situaties:

- a. Deelnemer is een Russisch of Belarussisch onderdaan of een in Rusland of Belarus gevestigd natuurlijk persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam;
- b. Deelnemer is een rechtspersoon, entiteit of lichaam die voor meer dan 50% eigendom is van een Russische of Belarussische partij zoals genoemd onder a;

- c. Deelnemer is een natuurlijk persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam die handelt namens of op aanwijzing van een entiteit als bedoeld onder a of b; of
- d. Deelnemer besteedt meer dan 10% van de opdrachtwaarde uit aan onderaannemers, leveranciers of andere entiteiten die vallen onder a t/m c.

Deelnemers die verkeren in de situaties onder a t/m d dienen te worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Deelnemer dient alle gegevens volledig en juist in te vullen en het UEA rechtsgeldig te ondertekenen met pen, waarna het getekende document wordt gescand en ingediend bij de Inschrijving. Een Inschrijving met een onvolledig en/of onjuist (inclusief niet rechtsgeldig ondertekend) ingevuld UEA, kan worden uitgesloten van verdere deelname van deze aanbestedingsprocedure.

De SVB stelt een Deelnemer waarop een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86 lid 1 of 3 of artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 van toepassing is in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Deelnemer zal op eerste verzoek van de SVB alle genomen maatregelen in dat kader schriftelijk melden aan de SVB uiterlijk binnen 7 Werkdagen. De SVB beslist vervolgens of de Deelnemer wel of niet zal worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het niet tijdig aanleveren van een onderbouwing, kan ook leiden tot het uitsluiten van de Inschrijving van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Als er uitsluitingsgronden van toepassing zijn en/of als aan een of meer van de genoemde Geschiktheidseisen niet wordt voldaan, zal de Deelnemer worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure, tenzij de SVB heeft geoordeeld dat de Deelnemer haar betrouwbaarheid voldoende heeft aangetoond.

5.4. Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden

Deelnemer dient de volgende bewijsstukken te overleggen om aan te kunnen tonen dat op haar geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

	Bewijsstuk	Wanneer	Wie
1.	<u>Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister</u> <i>Kopie van een uittreksel uit het beroeps- of handelsregister (Kamer van Koophandel) dat een actueel beeld geeft van de organisatie en maximaal zes (6) maanden oud is, gerekend vanaf de Sluitingstermijn.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Gunningsbeslissing.	Deelnemer aan wie de SVB de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): • Combinanten • Onderaannemers • Derden
2.	<u>Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)</u> <i>Gedragsverklaring aanbesteden, afkomstig van het Ministerie van Justitie en Veiligheid en maximaal twee (2) Jaar oud, gerekend vanaf de Sluitingstermijn.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Gunningsbeslissing.	Deelnemer aan wie de SVB de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): • Combinanten • Onderaannemers • Derden
3.	<u>Verklaring van de Belastingdienst</u> <i>Verklaring betalingsgedrag, afkomstig van de Belastingdienst en maximaal zes (6) maanden oud, gerekend vanaf de Sluitingstermijn.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Gunningsbeslissing.	Deelnemer aan wie de SVB de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): • Combinanten • Onderaannemers • Derden

Voor een Deelnemer die gevestigd is in een andere lidstaat geldt dat zij gelijkwaardige bewijsstukken uit het land van herkomst of vestiging moeten overleggen, conform artikel 2.89 lid 4 Aanbestedingswet 2012. De SVB kan op basis van haar discretionaire bevoegdheid bepalen of de vervangende bewijsstukken geldig zijn.

Indien een of meerdere van deze uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Deelnemer of een van diens Combinanten, Onderaannemers en/of Derden, dan kan de Deelnemer van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure worden uitgesloten.

5.5. Geschiktheidseisen en bewijsstukken

Op basis van de hieronder gestelde Geschiktheidseisen stelt de SVB vast of de Deelnemer geschikt is om uitvoering te kunnen geven aan de in het Beschrijvend document omschreven Opdracht. Een Inschrijving die niet aan de Geschiktheidseisen voldoet, kan worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Door het indienen van een volledig UEA verklaart de Deelnemer dat Deelnemer voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen.

Tabel Geschiktheidseisen

Aan te tonen Geschiktheidseisen	
Geschiktheidseis A: Referentie(s)	
• Perceel 1: Referentie A.1 Kerncompetentie – Ervaring met het uitvoeren van een of meerdere klanttevredenheidsonderzoeken voor dezelfde opdrachtgever waarbij meerdere onderzoeksvormen zijn ingezet. • Perceel 1: Referentie A.2 Kerncompetentie – Ervaring met het uitvoeren van een periodiek klanttevredenheidsonderzoek voor een grote organisatie. • Perceel 2: Referentie A.1 Kerncompetentie – Ervaring met het opbouwen, inrichten en onderhouden van een panel. • Perceel 2: Referentie A.2 Kerncompetentie – Ervaring met het opbouwen, inrichten en levendig houden van een community. • Perceel 3: Referentie A.1 Kerncompetentie – Ervaring met het inzetten van diverse vormen van klantonderzoek bij dezelfde referent. • Perceel 3: Referentie A.2 Kerncompetentie – Ervaring met het opzetten van een Customer journey klantonderzoek, waarin in elk geval kwalitatief onderzoek is gedaan.	
Geschiktheidseis B: Informatiebeveiliging	Certificering Deelnemer
• Certificaat ISO 27001:2017	
Geschiktheidseis C: Markt-, opinie- en maatschappelijk onderzoek	Certificering Deelnemer
• Certificaat ISO 20252:2019 of ISO 20252: 2012	
Geschiktheidseis D: Afdekken financiële risico's	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering
• Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering tot een maximum van 500.000 euro per gebeurtenis, en tot maximum van 1.000.000 euro per jaar.	

5.5.1. Referenties

De SVB hecht grote waarde aan de aantoonbare ervaring en deskundigheid van de Deelnemer. De SVB heeft daartoe voor deze Opdracht de volgende kerncompetenties gedefinieerd:

Perceel 1: Periodiek KTO

<u>Geschiktheidseis A.1: Referentie</u>	<u>Kerncompetentie – Ervaring met het uitvoeren van een of meerdere klanttevredenheidsonderzoeken voor dezelfde opdrachtgever waarbij meerdere onderzoeksvormen zijn ingezet</u>
Toon door middel van een referentie aan dat u ervaring heeft met het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek door middel van verschillende onderzoeksvormen. De volgende eisen gelden aan de referentie: • Per KTO zijn er minimaal 500 klanten benaderd; • Er zijn minimaal twee van de volgende drie onderzoeksvormen ingezet: online enquêtes, telefonische enquêtes en schriftelijke enquêtes; • De resultaten zijn gerapporteerd in een onderzoeksrapport inclusief conclusies en aanbevelingen.	
<u>Geschiktheidseis A.2: Referentie</u>	<u>Kerncompetentie – Ervaring met het uitvoeren van een periodiek klanttevredenheidsonderzoek voor een grote organisatie</u>
Toon door middel van een referentie aan dat u ervaring heeft met het uitvoeren van een of meerdere periodieke klanttevredenheidsonderzoeken voor een grote organisatie. De volgende eisen gelden aan de referentie: • Onder periodiek wordt verstaan: het onderzoek wordt minimaal jaarlijks en maximaal maandelijks uitgestuurd; • Onder een grote organisatie wordt verstaan: meer dan 500 medewerkers; • Het klanttevredenheidsonderzoek heeft minstens 1 jaar gelopen (of loopt inmiddels 1 jaar); • Op jaarbasis worden minimaal 2.000 klanten benaderd; • Er is gebruik gemaakt van een representatieve steekproef. Hierbij is achteraf een weging toegepast op minimaal twee variabelen; • De resultaten zijn gerapporteerd in een onderzoeksrapport waarbij er een vergelijking is gemaakt met voorgaande metingen. Daarbij bevat het rapport conclusies en aanbevelingen.	

Perceel 2: Panel & Community

<u>Geschiktheidseis A.1: Referentie</u>	<u>Kerncompetentie – Ervaring met het opbouwen, inrichten en onderhouden van een panel</u>
Toon door middel van een referentie aan dat u ervaring hebt met het opbouwen, inrichten en onderhouden van een onderzoekspanel. Geef aan hoe u de opbouw en inrichting hebt aangepakt, hoe u het panel onderhouden hebt en hoe dit heeft geresulteerd in een succesvol panel (bijvoorbeeld door hoge responspercentages en/of een positieve waardering door panelleden). De volgende eisen gelden aan de referentie: • Dit dient een panel te betreffen met minimaal 1.000 panelleden; • Het panel is uitgevoerd voor een opdrachtgever binnen de publieke sector ; • Het panel had/heeft een looptijd van minimaal één jaar; • Opdrachtnemer heeft minimaal gemiddeld vijf onderzoeken per jaar uitgevoerd binnen dit panel gedurende de looptijd; • Onder de uitgevoerde onderzoeken was tenminste één onderzoek naar de evaluatie van een communicatiemiddel; • Opdrachtnemer heeft onder het panel tenminste één werving voor kwalitatief onderzoek uitgevoerd.	
<u>Geschiktheidseis A.2: Referentie</u>	<u>Kerncompetentie – Ervaring met het opbouwen, inrichten en levendig houden van een community</u>
Toon door middel van een referentie aan dat u ervaring hebt met het opbouwen, inrichten en levendig houden van een doorlopende research community. Omschrijf welke activiteiten u uit heeft gevoerd om de community levendig en actief te houden en hoe dit heeft geresulteerd in een actieve community (bijvoorbeeld door	

deelnamestatistieken en/of een positieve waardering door communityleden). De volgende eisen gelden aan de referentie:

- De community heeft minimaal zes maanden geduurd;
- De community is uitgevoerd voor een opdrachtgever binnen de publieke sector;
- De community had minimaal 150 actieve leden;
- Gedurende de looptijd van de community zijn er minimaal gemiddeld vijf activiteiten per jaar geweest waar de communityleden aan deelnamen;
- Minimaal één van de activiteiten die is uitgevoerd onder de community dient betrekking te hebben op de evaluatie van een communicatiemiddel;

Perceel 3: Ad hoc onderzoeken

Geschiktheidseis A.1: Referentie	Kerncompetentie – Ervaring met het inzetten van diverse vormen van klantonderzoek bij dezelfde referent
Toon door middel van een referentie aan dat u ervaring hebt met het inzetten van diverse vormen van klantonderzoek bij eenzelfde opdrachtgever en hoe dit heeft geresulteerd in inzicht in de klanttevredenheid en/of de beleving van (digitale) communicatiemiddelen. De volgende eisen gelden aan de referentie: • Er is zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek uitgevoerd; • De opdrachtgever was er één binnen de publieke sector ; • De inzichten van één of meer van deze onderzoeken zijn gepresenteerd aan de opdrachtgever in een presentatie inclusief activatiesessie * <i>Onder een activatiesessie verstaan we in dit geval: Een overleg waarin minimaal 3 verschillende disciplines/afdelingen van opdrachtgever vertegenwoordigd waren en waarin is besproken over hoe opdrachtgever kan verbeteren op basis van de resultaten van het onderzoek.</i>	
Geschiktheidseis A.2: Referentie	Kerncompetentie – Ervaring met het opzetten van een customer journey klantonderzoek waarin in elk geval kwalitatief onderzoek is gedaan
Toon door middel van een referentie aan dat u ervaring hebt met doen van klantonderzoek naar de customer journey van een klantgroep en hoe dit heeft geresulteerd in inzichten om de customer journey te optimaliseren. De volgende eisen gelden aan de referentie: • Er was een startbespreking tussen opdrachtgever (minimaal 3 disciplines vertegenwoordigd) en opdrachtnemer om de inzichten uit de organisatie over de customer journey te bundelen; • Het klantonderzoek is in elk geval kwalitatief (en eventueel ook nog kwantitatief) uitgevoerd; • De inzichten zijn gepresenteerd aan de opdrachtgever in een presentatie inclusief activatiesessie. * <i>Onder een activatiesessie verstaan we in dit geval: Een overleg waarin minimaal 3 verschillende disciplines/afdelingen van opdrachtgever vertegenwoordigd waren en waarin is besproken over hoe opdrachtgever kan verbeteren op basis van de resultaten van het onderzoek.</i>	

Deelnemer toont aan dat deze beschikt over de genoemde kerncompetenties door het overleggen van referentie-opdrachten. Hier wordt maximaal 1 referentie per kerncompetentie gevraagd.

Voor de referentie-opdracht(en) gelden de volgende randvoorwaarden:

- De referentie-opdrachten hebben betrekking op een opdracht die is uitgevoerd in een periode van niet langer dan drie (3) jaren voorafgaand aan de datum van publicatie van deze aanbestedingsprocedure op TenderNed.
- De referentie-opdracht(en) moet(en) naar tevredenheid van de referentieorganisatie (destijds de betreffende opdrachtgever) zijn uitgevoerd.
- Indien de Deelnemer zich aanmeldt als Combinatie, dienen de Combinanten daarvan gezamenlijk aan te tonen dat Deelnemer aan bovenstaande eisen voldoet.
- Indien de Deelnemer bij de uitvoering van de referentie-opdracht onderdeel was/is van een Combinatie van ondernemingen, dient Deelnemer te omschrijven wat zijn aandeel bij de uitvoering van de

referentie-opdracht is (geweest). Slechts zijn aandeel in de referentie-opdracht telt mee bij de beoordeling of aan de Geschiktheidseis wordt voldaan.

- De SVB behoudt zich het recht voor de referentie-opdracht te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentieorganisatie. Deelnemer vermeldt in het Standaard referentieformulier, zie Bijlages C1 t/m C3, alle contactgegevens van de contactpersoon die de SVB rechtstreeks kan benaderen.
- Een referentie-opdracht mag ter aantoning van meerdere kerncompetenties worden ingezet.

Voor het opvoeren van een referentie-opdracht hanteert Deelnemer het Standaard referentieformulier, die als Bijlage C (1 t/m 3) is toegevoegd. Let op! Door in te schrijven op deze aanbestedingsprocedure gaat Deelnemer ermee akkoord dat het de SVB vrij staat contact op te nemen met de referentieorganisatie ter verificatie van de ingediende referentie-opdracht.

5.5.2 Informatiebeveiliging

De SVB besteedt een belangrijk proces uit aan de winnende Deelnemer(s) en acht het essentieel dat de processen van Deelnemer voldoen aan vooraf opgestelde criteria en dat deze processen periodiek door een onafhankelijke derde worden getoetst op:

1. Opzet, schenkt de procesinrichting het vertrouwen, dat de dienstverlening aan de afgesproken serviceniveaus voldoet;
2. Bestaan, zijn de processen daadwerkelijk gevolgd;
3. Werking, zijn de resultaten, zoals bedoeld aantoonbaar.

Geschiktheidseis B: Informatiebeveiliging	Certificering Deelnemer
Deelnemer dient de volgende certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen te bezitten: • Een geldig NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 certificaat, of gelijkwaardig, waarbij het toepassingsgebied het onderwerp van deze aanbesteding omvat. Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijsstukken: 1. Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO 27001:2017 dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of is uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; <i>of</i> 2. Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 27001:2017. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door: a. een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA); <i>of</i> b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren <i>en onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem voor informatiebeveiliging overeenkomt en/of afwijkt van de norm ISO 27001:2017. In geval van afwijkingen dient door Deelnemer te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is; of</i> 3. Een ander (eigen) informatiebeveiligingssysteem, in het geval Deelnemer niet over een geldig certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 27001:2017 en de hieronder omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen: a. (de inhoudsopgave van) het vigerende interne informatiebeveiligingshandboek; b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu onafhankelijk toetsen van het informatiebeveiligingssysteem <i>en onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem voor informatiebeveiliging overeenkomt en/of afwijkt van de norm ISO 27001:2017. In geval van afwijkingen dient door Deelnemer te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is</i>	

Voor het informatiebeveiligingssysteem gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage D, de Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft de Deelnemer aan, aan deze eis te voldoen.
- In het geval de Deelnemer niet beschikt over ISO 27001:2017, dan dient de Deelnemer te bewijzen (met gelijkwaardige certificaten of andere bewijzen) dat haar gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging voldoen aan de kwaliteitsnormen en de redenen te geven waarom certificaten niet binnen de gestelde termijnen konden worden verworven.
- Bewijstukken dienen in ieder geval de volgende informatie te bevatten: naam organisatie, norm, scope, datum van uitgifte en expiratedatum.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende certificaten en/of documenten/procedures op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.

5.5.3 Markt-, opinie- en maatschappelijk onderzoek

De SVB besteedt een belangrijk proces uit aan de winnende Deelnemer en acht het essentieel dat de processen van Deelnemer voldoen aan vooraf opgestelde criteria en dat deze processen periodiek door een onafhankelijke derde worden getoetst op:

1. Opzet, schenkt de procesinrichting het vertrouwen, dat de dienstverlening aan de afgesproken serviceniveaus voldoet;
2. Bestaan, zijn de processen daadwerkelijk gevolgd;
3. Werking, zijn de resultaten, zoals bedoeld aantoonbaar.

Geschiktheidseis C: Markt-, opinie- en maatschappelijk onderzoek	Certificering Deelnemer
Deelnemer dient de volgende certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen te bezitten: • Een geldig NEN-EN-ISO/IEC 20252:2019 of 2012 certificaat, of gelijkwaardig, waarbij het toepassingsgebied het onderwerp van deze aanbesteding omvat. Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijstukken: 1. Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO 20252:2019 of 2012, dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of is uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; <i>of</i> 2. Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 20252:2019 of 2012. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door: c. een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA); <i>of</i> d. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren <i>en onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem voor informatiebeveiliging overeenkomt en/of afwijkt van de norm ISO 27001:2017. In geval van afwijkingen dient door Deelnemer te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is; of</i> 3. Een ander (eigen) informatiebeveiligingssysteem, in het geval Deelnemer niet over een geldig certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 20252:2019 of 2012 en de hieronder omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen: e. (de inhoudsopgave van) het vigerende interne informatiebeveiligingshandboek; f. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu onafhankelijk toetsen van het informatiebeveiligingssysteem <i>en onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem voor informatiebeveiliging overeenkomt en/of afwijkt van de norm ISO 27001:2017. In geval van afwijkingen dient door Deelnemer te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is</i>	

5.5.4 Afdekken financiële risico's

Deelnemer dient voldoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Geschiktheidseis D: Afdekken financiële risico's	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering
Deelnemer dient te beschikken over: • een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 500.000,00 per schadeveroorzakende gebeurtenis met een totale dekking met een limiet van € 1.000.000,00 per Jaar. Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijsstukken: 1. Een kopie van de verzekeringspolis, waarin de passages door Deelnemer zijn gemarkeerd waaruit blijkt dat hij aan de verzekeringseis voldoet; <i>of</i> 2. Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, die op de Sluitingstermijn niet ouder dient te zijn dan zes (6) maanden, waaruit blijkt dat Deelnemer aan de verzekeringseis voldoet; <i>of</i> 3. Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, waaruit blijkt dat Deelnemer conform bovenstaande eisen verzekerd zal zijn op het moment van het sluiten van de Raamovereenkomst. Deze verklaring dient op de Sluitingstermijn niet ouder te zijn dan zes (6) maanden.	

Voor de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage B, de Uniforme Eigen verklaring geeft de Deelnemer aan, aan deze eis te voldoen.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende documenten op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.
- Deze verzekering dient ten minste op de Sluitingstermijn te zijn afgesloten en gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure wordt afgesloten, geldig te zijn.

5.6 Social Return

Het sociale aspect laten meewegen in de eigen inkoopprocessen ligt logischerwijze in het verlengde van een uitvoeringsorganisatie als de SVB en haar wettelijke taken. Daarmee draagt de SVB bij aan een evenwichtigere en eerlijkere arbeidsparticipatie en geeft de SVB iets terug aan de maatschappij.

In Bijlage K is de Handleiding Social Return opgenomen. Daarin wordt beschreven op welke wijze de Opdrachtnemer invulling kan geven aan het plan van aanpak, de diverse vormen van Social Return en de verdiscontering van de 5% verplichting middels de bouwblokkenmethode.

Concreet verwacht de SVB van haar opdrachtnemers dat zij zich committeren aan een social returnverplichting van minimaal 5% van de waarde van de Opdracht. Dit wordt gerekend over de totaal gerealiseerde opdrachtwaarde, verkregen uit Nadere overeenkomst(en), indien deze opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de overeenkomst hoger is dan € 50.000,-. Deze verplichting acht de SVB proportioneel, realistisch en uitvoerbaar en zal worden opgenomen in de af te sluiten Raamovereenkomst.

Na Gunning vindt er contact plaats tussen SVB en Opdrachtnemer waarbij onder andere de nieuwe samenwerking gevierd wordt en een start gemaakt kan worden met betrekking tot operationele zaken. Een van

de onderwerpen van gesprek zal tevens de invulling van social return zijn. Van Opdrachtnemer wordt vervolgens verwacht de uitkomsten, denkrichtingen, tips en ideeën uit dat gesprek in een voorlopig plan van aanpak te verwerken en deze binnen maximaal 2 weken, tenzij de SVB een andere termijn bepaalt, op te sturen naar socialreturn@svb.nl.

5.7 Programma van eisen

Het Programma van eisen bestaat uit zogenaamde knock-out criteria, dat wil zeggen dat het niet voldoen aan één of meer van deze criteria betekent dat de Inschrijving van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure kan worden uitgesloten.

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op het Programma van eisen dient Deelnemer Bijlage F in te vullen en te voorzien van een rechtsgeldige ondertekening.

De SVB behoudt zich het recht voor om eisen die worden gesteld in het Programma van eisen te controleren en/of bijbehorende certificaten, documenten en/of procedures op te vragen aan de Deelnemer die de Opdracht zal gaan uitvoeren.

5.8 Gunningscriterium

De Inschrijvingen van de Deelnemers die voldoen aan de inschrijvingseisen, uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en het Programma van eisen worden vervolgens beoordeeld op het Gunningscriterium: EMVI (Economisch Meest Voordelige Inschrijving) op basis van beste prijs/kwaliteitsverhouding.

Subgunningscriterium	Maximale puntenscore
Kwaliteit	70 punten
Prijs	30 punten
Totaal	100 punten

5.8.2 Subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit (SGC-K)

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing:

Subgunningscriterium	Onderwerp	Maximale puntenscore per subgunningscriterium
Perceel 1	Klantonderzoeken	
SGC-K1	Periodiek KTO	35 punten
SGC-K2	KTO Klachten & Bezwaar	35 punten
Totaal		70 punten
Perceel 2	Panel & Community	
SGC-K1	Kwaliteit van onderzoek	30 punten
SGC-K2	Panelexpertise	20 punten
SGC-K3	Community expertise	20 punten
Totaal		70 punten

Perceel 3	Ad hoc onderzoeken	
SGC-K1	Customer Journey onderzoek	30 punten
SGC-K2	Klanttevredenheidsonderzoek	25 punten
SGC-K3	Werving en samenwerking SVB CX lab	15 punten
Totaal		70 punten

Voor de uitwerking van de subgunningscriteria kwaliteit, zie Bijlage B.

5.8.3 Subgunningscriterium prijs (SGC-P)

De volgende subgunningscriteria zijn van toepassing:

Perceel 1	Klantonderzoeken	
SGC-P1	Periodiek KTO	15 punten
SGC-P2	KTO Klachten & Bezwaar	15 punten
Totaal		30 punten
Perceel 2	Panel & Community	
SGC-P1	Panel en panelonderzoeken	15 punten
SGC-P2	Community en communityonderzoeken	15 punten
Totaal		30 punten
Perceel 3	Ad hoc KTO	
SGC-P1	Customer Journey onderzoek	10
SGC-P2	Ad hoc KTO	10
SGC-P3	Interviews online	10
Totaal		30 punten

Voor een uitwerking van de subgunningscriteria prijs, zie bijlage C1 t/m C3.

Voorschriften Excel bijlagen C1 t/m C3 (prijzenblad)

De inschrijver dient haar tarieven en hiermee haar totale inschrijfsom te baseren op de in de offerteaanvraag en de antwoorden op vragen en opmerkingen van de SVB (inclusief alle bijlagen) opgenomen voorwaarden en eisen, en op de uitwerking door inschrijver van de kwaliteitwensen, zoals per perceel beschreven in paragraaf 5.8.2. In deze Excel **bijlage C1 t/m C3** (prijzenblad) mogen geen toevoegingen of wijzigingen worden aangebracht. Ook is het niet toegestaan dat een inschrijver zelf een prijzenblad maakt en toevoegt aan diens offerte. In beide gevallen kan dit uitsluiting tot gevolg hebben.

Indien er volgens inschrijver andere kosten (bijvoorbeeld administratiekosten, licentiekosten, ontwerp- en uitvoeringskosten, overheadkosten, parkeerkosten, rapportagekosten, reiskosten, etc.) van toepassing zijn dan dienen deze kosten vermeld te worden als overige kosten in Excel bijlage C1 t/m C3 (prijzenblad). Niet vermelde andere kosten komen niet apart voor vergoeding in aanmerking. De door inschrijver in te vullen totale kosten zijn in euro's/exclusief btw. Het niet of niet volledig voldoen aan één of meer van deze voorschriften kan leiden tot uitsluiting. De prijzenbladen, bijlagen C1 t/m C3, bevatten een invulinstructie (in Excel).

Beoordeling puntenscore prijs Perceel 1, 2 en 3

Beoordeling

Voor de puntenscore van prijs voor de Percelen 1, 2 en 3 wordt het in de desbetreffende cel berekende totaalbedrag voor de opdracht (exclusief btw) van de offerte afgezet tegen het laagste ingevulde totaalbedrag voor de opdracht (exclusief btw) van de offerte die aan de gestelde eisen voldoet.

De puntentoekenning zal middels de volgende formule plaatsvinden:

- Laagste ingevulde totaalbedrag voor de opdracht (exclusief btw)
- Gedeeld door
- Ingevulde totaalbedrag voor de opdracht (exclusief btw) van de offerte
- Vermenigvuldigd met het puntenaantal, zoals beschreven bij het desbetreffend per perceel in de tabel hierboven:
- Afgerond op twee decimalen
- Zijn de behaalde punten voor prijs.

Zie een rekenvoorbeeld hieronder gebaseerd op het Prijzenblad Perceel 2/Onderdeel Community:

€ 120.000,- (laagst ingevulde totaalbedrag, ex. BTW)/€ 125.000,- (ingevulde totaalbedrag van de offerte, ex. BTW * 15 punten (Community) = 14, 4 punten.

5.9 Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit

De SVB heeft één (1) beoordelingscommissie voor de beoordeling van de offertes, en bestaat naar huidige planning uit 3 adviseurs klantonderzoek en wordt begeleidt door de inkoopadviseur van de SVB.

De beantwoording van elk subgunningscriterium wordt beoordeeld op de eigen merites. Er is dus sprake van een absolute beoordeling. Dat neemt niet weg dat de beoordelingscommissie bij de beoordeling rekening kan houden met hetgeen is waargenomen in andere Inschrijvingen.

De beoordelingscommissie is bij de beoordeling van de kwaliteitswensen niet op de hoogte van de door de inschrijvers ingevulde prijzenbladen. Pas ná afronding van de beoordeling van de kwaliteitswensen, worden de prijzenbladen beoordeeld. De SVB heeft het recht de samenstelling van het beoordelingsteam te wijzigen, ook in aantal en inschrijvers hiervan op de hoogte te brengen.

De beoordelingscommissie kan ten behoeve van de beoordeling het advies inwinnen van (externe) deskundigen.

Beoordeling subgunningscriteria 1,2 en 3 kwaliteit per perceel

Deze beoordelingscommissie kent in consensus per kwalitatief subgunningscriterium een score toe aan het totaalbeeld van de kwaliteit van de Inschrijving op het betreffende subgunningscriterium per perceel. Nadat de score is vastgesteld, weegt de SVB de scores aan de hand van de voornoemde wegingsfactoren om tot een gewogen totaalscore per perceel te komen, zie paragraaf 5.8.

Voor de beoordeling van een subgunningscriterium wordt het volgende beoordelingskader en de volgende puntenwaardering gehanteerd.

De beoordelingscommissie beoordeelt de kwaliteit als volgt:

- De mate waarin de aangeboden maatregelen en prestaties bijdragen aan het bereiken van het doel zoals beschreven in het subgunningscriterium en
- De mate waarin de aangeboden maatregelen en prestaties meerwaarde bieden, onderscheidend en/of innovatief zijn.

En hanteert de volgende puntenwaardering (scores 1, 3, 5, 7 en 9 worden niet gegeven):

Score	Uitleg
10	Draagt in uitstekende mate bij aan het bereiken van het doel, biedt meerwaarde door het aanbieden van onderscheidende en/of innovatieve maatregelen/prestaties.
8	Draagt in goede mate bij aan het bereiken van het doel, biedt beperktere meerwaarde door het aanbieden van beperktere onderscheidende en/of innovatieve maatregelen/prestaties.
6	Draagt in voldoende mate bij aan het bereiken van het doel, biedt voldoende meerwaarde aan door het aanbieden van voldoende onderscheidende en/of innovatieve maatregelen/prestaties.
4	Draagt in onvoldoende mate bij aan het bereiken van het doel, biedt onvoldoende meerwaarde door het aanbieden van onvoldoende onderscheidende en/of innovatieve maatregelen/prestaties.
2	Draagt slecht bij aan het bereiken van het doel, biedt slecht meerwaarde door het aanbieden van slecht onderscheidende en/of innovatieve maatregelen/prestaties.
0	Draagt niet bij aan het bereiken van het doel, biedt geen meerwaarde door het aanbieden van niet onderscheidende en/of innovatieve maatregelen/prestaties.

De rapportcijfers komen individueel tot stand. Elk lid van het beoordelingsteam stelt zelfstandig de rapportcijfers per perceel vast. De rapportcijfers van alle leden van de beoordelingscommissie worden bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal rapportcijfers per perceel. De uitkomst hiervan is het gemiddelde rapportcijfer per perceel. Dit gemiddelde rapportcijfer wordt afgerond op twee decimalen. De uitkomst hiervan is het afgeronde gemiddelde rapportcijfer per perceel. De puntentoekenning per perceel zal middels de volgende formule plaatsvinden:

- Het behaalde afgeronde gemiddelde rapportcijfer;
- Gedeeld door 10 (het hoogst mogelijke rapportcijfer);
- Vermenigvuldigd met het maximumaantal punten dat te behalen is voor de betreffende kwaliteitswens;
- Afgerond op twee decimalen;
- Zijn de behaalde punten voor de betreffende kwaliteitswens.

De beoordelingscommissie zal verder nagaan of de Deelnemer op het betreffende subgunningscriterium aan alle vormvereisten voldoet.

Het is aan de Deelnemer om aan de beoordelingscommissie uit te leggen welke keuzes hij heeft gemaakt, en de beoordelingscommissie ervan te overtuigen dat die keuzes juist zijn en dat deze keuzes tijdig en volledig gerealiseerd worden. Onderbouwing is daarbij geen doel op zichzelf, maar een middel dat de Deelnemer kan benutten om te overtuigen dat zijn Inschrijving bijdraagt aan het doel van het subgunningscriterium.

Bij elke uitwerking op een subgunningscriterium dient Deelnemer de volledige uitwerking voor het betreffende subgunningscriterium te geven. Een verwijzing naar een uitwerking voor een ander subgunningscriterium zal niet worden meegenomen in de beoordeling van dat subgunningscriterium. Bij de beoordeling beperkt de beoordelaar zich dus tot hetgeen de Deelnemer in de beantwoording bij het betreffende subgunningscriterium heeft opgeschreven.

Voor een uitwerking van de subgunningscriteria kwaliteit, zie Bijlage B.

5.10 Beoordeling Beste PKV

De beoordeling op basis van het Gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding' resulteert uiteindelijk in een rangorde van de Deelnemers op basis van het totaal aantal behaalde punten. Per perceel worden de punten behaald voor de beschreven kwaliteitswensen (K1, K2, K3) opgeteld bij de behaalde punten voor prijs (P1,P2, P3). De uitkomst van deze optelsom is het totaal aantal punten.

De Deelnemer met de hoogst behaalde totaalscore voor de desbetreffende percelen 1 en 2 wordt geacht de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te hebben ingediend. De Opdracht zal (voorlopig) worden gegund aan de Deelnemer die als Inschrijving met de beste prijs kwaliteitsverhouding is beoordeeld. Perceel 3 wordt gegund aan twee (2) partijen.

Indien blijkt dat na verificatie van de winnende Inschrijving deze alsnog terzijde geschoven moet worden, ook al heeft een Gunning plaatsgevonden, dan kan de SVB tot herberekening over gaan. Met andere woorden; de SVB is niet gehouden de oorspronkelijke volgorde te handhaven en is niet gehouden om aan de Inschrijving die als tweede is geëindigd te gunnen.

Indien na toekenning van punten op basis van de subgunningscriteria twee of meer Deelnemers dezelfde hoogste afgeronde eindscore halen, dan wordt eerst gekeken naar de niet-afgeronde eindscores in twee decimalen achter de komma. Wanneer ook de niet-afgeronde eindscores in twee decimalen achter de komma gelijk zijn, dan wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Deelnemer die de hoogste score op subgunningscriterium SGC-K1 van het desbetreffende perceel heeft behaald.

Indien ook op subgunningscriterium SGC-K1 van het desbetreffende perceel door de Deelnemers met de hoogste eindscore een gelijke score is behaald, wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Deelnemer met de hoogste eindscore, die ook de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium SGC-K2, et cetera.

Indien op alle subgunningscriteria door desbetreffende Deelnemers een gelijke score op twee decimalen achter de komma is behaald, dan vindt een loting plaats tussen de desbetreffende Deelnemers onder toezicht van een door de SVB aangestelde notaris, om te bepalen aan wie de Opdracht (voorlopig) wordt gegund. De betreffende Deelnemers mogen bij de loting aanwezig zijn. Nadat de winnende Inschrijving bij loting bekend is geworden, maakt de notaris een proces-verbaal van loting op. Een kopie van dit proces-verbaal zal aan de bij de loting betrokken Deelnemers ter beschikking worden gesteld.

5.11 Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving

Deelnemer kan de ingediende Inschrijving na de Sluitingstermijn niet meer wijzigen, aanvullen of verduidelijken, tenzij de SVB een verzoek hiertoe doet aan de Deelnemer. De SVB neemt bij een dergelijk verzoek de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht in acht, waaronder gelijke behandeling en transparantie.

Mocht de Inschrijving tegenstrijdigheden bevatten, dan zal de SVB bij de beoordeling daarvan mogen uitgaan van het voor haar meest gunstige aanbod of een onderdeel daarvan. Deelnemer is in dat geval gehouden dat aanbod of dat onderdeel onverkort en onvoorwaardelijk gestand te doen.

Mocht de Inschrijving onderdelen bevatten die strijdig zijn met het Beschrijvend document, dan kan de Inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het Beschrijvend document gaat te allen tijde vóór de Inschrijving. Dit laat onverlet dat een Deelnemer al hetgeen hij in zijn Inschrijving aanbiedt bovenop de eisen uit het Beschrijvend document ook daadwerkelijk zal moeten leveren, indien de Opdracht aan hem wordt gegund.

De SVB behoudt zich het recht voor om, indien er sprake is van onduidelijkheden in een Inschrijving om een verduidelijking en/of een aanvulling te verzoeken. Deelnemer dient spoedig doch uiterlijk binnen 3 Werkdagen na dit verzoek te reageren. Indien Deelnemer niet of niet tijdig reageert of gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten ontbreken, kan de Inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Datzelfde geldt voor het verstrekken van informatie en/of gegevens die geheel of gedeeltelijk onjuist of onvolledig zijn.

Ook heeft de SVB het recht om de door Deelnemer verstrekte informatie bij Derden te controleren.

5.12 Gunningsadvies

Na de beoordeling van de Inschrijvingen op het Gunningscriterium brengt de beoordelingscommissie een gunningsadvies uit aan de verantwoordelijke stuurgroep binnen de SVB.

Na bekrachtiging van het gunningsadvies volgt via TenderNed een Gunningsbeslissing.

5.13 Gunningsbeslissing

Alle Deelnemers voor een perceel ontvangen van de SVB, volgens de planning in paragraaf 3.3, de mededeling aan welke Deelnemer(s) de SVB de Opdracht voor dat Perceel voorlopig gunt. Voor de afgewezen Deelnemers voor dat worden bij deze mededeling de gronden van de afwijzende beslissing opgenomen.

De mededeling van Gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van een Deelnemer, als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek. De SVB is steeds vrij de Gunningsbeslissing in te trekken en de aanbestedingsprocedure te beëindigen, in principe zonder enig recht op schadevergoeding voor de Deelnemers.

Alle Deelnemers ontvangen van de SVB volgens de planning in paragraaf 3.3 van dit Beschrijvend document ook een mededeling indien de SVB niet tot Gunning overgaat en de aanbesteding intrekt.

Bijlage A. Vragenformulier

Het bijgevoegde vragenformulier is bedoeld om vragen te stellen over de inhoud van de aanbestedingsdocumenten.

Bijlage B. Subgunningscriteria kwaliteit

Bijlage B1 Subgunningscriteria kwaliteit – Perceel 1 Periodieke klantonderzoeken

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing. Bij de uitwerking dient Deelnemer hierbij de omschrijving van de Opdracht en het Programma van eisen in acht te nemen. De Deelnemer dient voor deze subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit TenderNed in te vullen, bijbehorende documenten te uploaden en het hokje “dit criterium is beantwoord” in te vullen.

Tabel Subgunningscriteria Perceel 1

Gunnings-criterium	Omschrijving	Kwaliteit	Maximale punten (70)
Kwaliteit	K1	Periodieke KTO	
		Algemene aanpak Periodiek KTO	15
		Samenwerking	5
		Impact binnen de organisatie	15
	K2	KTO Klachten & Bezwaar	
		Algemene aanpak Klachten & Bezwaar	15
		Samenwerking	5
		Impact binnen de organisatie	15

Totaal		Kwaliteit Periodieke klantonderzoeken Perceel 1 K1, K2	Maximale punten (70)
--------	--	--	----------------------

Doelstelling Perceel 1

De SVB is wettelijk verplicht zich tweejaarlijks te verantwoorden richting ministerie en daarnaast wil de SVB ook monitoren hoe klanten de dienstverlening ervaren om hiermee eventuele knelpunten te signaleren en te zien of de strategie zich ook vertaalt in de klantbeleving. Het doel van dit perceel is enerzijds om eventuele knelpunten in de dienstverlening te signaleren en anderzijds te verantwoorden richting de opdracht gevende ministeries van de directies DSV en DZW.

De SVB zoekt een partner die in staat is om de beschreven opdracht structureel en op een kwalitatief hoogstaand niveau uit te voeren. Voor perceel 1 is het van belang dat opdrachtnemer de diverse binnen het perceel vallende KTO's met verschillende planningen en opleverdata naast elkaar kan uitvoeren en de planning van de verschillende KTO's weet te bewaken. Daarnaast is het van belang dat opdrachtnemer diepgaande kennis en expertise van KTO's heeft en sterk is in het toepassen van verklarende analyses. Daarnaast zoekt de SVB een partner die hen helpt om met de uitkomsten van het onderzoek daadwerkelijk impact te maken binnen de organisatie.

Vraagstelling

De SVB vraagt Opdrachtnemer de onderstaande beschreven Subgunningscriteria uit te werken:

Subgunningscriterium K1: Periodiek KTO

Hoe ziet het proces er bij opdrachtnemer uit vanaf het eerste contact met Opdrachtgever tot en met het opleveren van de onderzoeksresultaten?

Besteed hierbij onder andere aandacht aan:

Algemene aanpak Periodiek KTO

- De wijze waarop opdrachtnemer tot de beste onderzoeksopzet komt;
- De wijze waarop onderzoek zo inclusief mogelijk wordt opgezet (inclusief onderzoek: beperkte digivaardigheid, beperkte typvaardigheid, beperkte kennis van Nederlands, en beperkte beschikbare middelen, etc. mogen GEEN belemmering vormen voor klanten om mee te doen aan een onderzoek);
- De wijze waarop u borgt dat opgeleverde output zoals vragenlijsten en rapportages foutloos zijn;
- De wijze waarop u zorgt voor een zo hoog mogelijke respons;
- De wijze waarop opdrachtnemer gebruik maakt van SVB-klantbestanden en waar nodig eigen/extern panel;
- De wijze waarop opdrachtnemer het veldwerk uit wil voeren.

Samenwerking

- De samenstelling van het onderzoeksteam aan de kant van opdrachtnemer (geef schematisch weer hoeveel mensen er betrokken zijn bij de samenwerking en wat hun rol is);
- Het contact tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever: op welke momenten is er contact? Met wie is er contact? En welke partij initieert het contact?

Impact binnen de organisatie

- De wijze waarop opdrachtnemer verdiepende analyses toepast om Opdrachtgever te kunnen adviseren over verbeteracties en de hierin aan te brengen prioriteiten;
- De wijze waarop opdrachtnemer een KTO rapporteert, presenteert en resultaten activeert binnen de SVB;
- De wijze waarop opdrachtnemer borgt dat rapportages begrijpelijk en prettig leesbaar zijn voor verschillende stakeholders binnen de SVB;
- De wijze waarop opdrachtnemer zorgt voor een zo groot mogelijke impact van de onderzoeksresultaten binnen de SVB.

Subgunningscriterium K2: KTO Klachten & Bezwaar

Hoe ziet het proces er bij opdrachtnemer uit vanaf het eerste contact met Opdrachtgever tot en met het opleveren van de onderzoeksresultaten?

Besteed hierbij onder andere aandacht aan:

Algemene aanpak KTO klachten & bezwaar

- De wijze waarop opdrachtnemer tot de beste onderzoeksopzet komt;
- De wijze waarop onderzoek zo inclusief mogelijk wordt opgezet (inclusief onderzoek: beperkte digivaardigheid, beperkte typvaardigheid, beperkte kennis van Nederlands, en beperkte beschikbare middelen, etc. mogen GEEN belemmering vormen voor klanten om mee te doen aan onderzoek);
- De wijze waarop u borgt dat opgeleverde output zoals vragenlijsten en rapportages foutloos zijn;
- De wijze waarop u zorgt voor een zo hoog mogelijke respons;
- De wijze waarop opdrachtnemer gebruik maakt van SVB-klantbestanden en waar nodig eigen/extern panel;
- De wijze waarop opdrachtnemer het veldwerk uit wil voeren.

Samenwerking

- De samenstelling van het onderzoeksteam aan de kant van opdrachtnemer (geef schematisch weer hoeveel mensen er betrokken zijn bij de samenwerking en wat hun rol is);
- Het contact tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever: op welke momenten is er contact? Met wie is er contact? En welke partij initieert het contact?

Impact binnen de organisatie

- De wijze waarop opdrachtnemer verdiepende analyses toepast om Opdrachtgever te kunnen adviseren over verbeteracties en de hierin aan te brengen prioriteiten;
- De wijze waarop en frequentie waarmee opdrachtnemer een dergelijk KTO rapporteert, presenteert en resultaten activeert binnen de SVB;
- De wijze waarop opdrachtnemer borgt dat rapportages begrijpelijk en prettig leesbaar zijn voor verschillende stakeholders binnen de SVB;

- De wijze waarop opdrachtnemer zorgt voor een zo groot mogelijke impact van de onderzoeksresultaten binnen de SVB.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K1 en K2 voor Perceel 1 beslaat in totaal maximaal zeven (7) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en leesbaar lettertype gebruikt te worden. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximumaantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC K1-K2, dan worden alleen de eerste zeven(7) pagina's beoordeeld. Dit geldt ook indien wordt begonnen met een eventueel voorblad of inhoudsopgave (dit telt dan als pagina 1).

Bijlage B2 Subgunningscriteria kwaliteit – Perceel 2 Panel en Community

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing. Bij de uitwerking dient Deelnemer hierbij de omschrijving van de Opdracht en het Programma van eisen in acht te nemen. De Deelnemer dient voor deze subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit TenderNed in te vullen, bijbehorende documenten te uploaden en het hokje "dit criterium is beantwoord" in te vullen.

Tabel Subgunningscriteria perceel 2

<u>Gunnings-criterium</u>	<u>Omschrijving</u>		<u>Kwaliteit</u>	<u>Maximale punten (70)</u>
Kwaliteit	K1	Kwaliteit van onderzoek	Algemene onderzoeksexpertise	15
			Snelheid en flexibiliteit	5
			Impact binnen de organisatie	10
	K2	Panelexpertise	Migratie, opbouw en inrichting	5
			Panelbeheer	10
			Mogelijkheden panelsoftware	5
	K3	Community-expertise	Migratie, opbouw en inrichting	5
			Community beheer	10
			Mogelijkheden community software	5

Totaal		Kwaliteit Panel & Community perceel 2 K1, K2, K3	Maximale punten (70)
--------	--	--	----------------------

Doelstelling

Binnen dit perceel wil de SVB een kwalitatief hoogstaand(e) panel en community neerzetten. Zodat onder de vertegenwoordigde groepen snel en laagdrempelig onderzoek van hoge kwaliteit gedaan kan worden, met tooling die brede mogelijkheden biedt qua mogelijke vraagtypes die aan panelleden gesteld kunnen worden. De doelstellingen van de onderzoeken onder het panel en de community zijn:

- De ontwikkeling en evaluatie van bestaande en toekomstige dienstverlening en beleid van de SVB te onderzoeken;
- Het signaleren van knelpunten in dienstverlening, beleid en communicatie bij de SVB;
- Het in kaart brengen van (latente) klantbehoefte bij klanten en klantgroepen van de SVB.

Vraagstelling

De SVB vraagt Opdrachtnemer de onderstaande beschreven Subgunningscriteria uit te werken:

Subgunningscriterium K1: Kwaliteit van onderzoek

Vraag

Hoe ziet het proces bij opdrachtnemer eruit vanaf het eerste contact met Opdrachtgever tot en met het opleveren van de onderzoeksresultaten?

Beschrijf per subgunningscriterium in ieder geval de volgende punten en - informatie:

Algemene onderzoeksexpertise

- Geef aan hoe u komt tot de meest passende onderzoeksopzet bij een nieuw vraagstuk.
- Geef aan hoe u borgt dat u onderzoeken van hoge kwaliteit levert.
- Geef aan hoe u borgt dat opgeleverde output zoals vragenlijsten en rapportages foutloos zijn.
- Geef aan hoe u tot een rapportage komt die antwoord geeft op de doelstelling van het onderzoek en die aansluit bij de behoefte van interne stakeholder bij de SVB.
- Geef aan welke (innovatieve) wijzen van rapporteren en presenteren u aanbiedt.
- Geef aan hoe het team is samengesteld dat voor de SVB gaat werken.
- Laat zien hoe u zorgt voor een voor alle doelgroepen begrijpelijke en inclusieve vragenlijst.
- Geef aan hoe u zorgt voor de hoogst mogelijke respons bij onderzoeken die u voor de SVB uitvoert.

Snelheid en flexibiliteit

- Geef aan hoe snel u verzoeken voor nieuwe onderzoeken van de SVB kunt oppakken en wat u daarin van de SVB verwacht.
- Geef aan hoe u omgaat met veranderende wensen binnen een project en met deadlines die veranderen.
- Geef aan welke andere zaken u biedt om de SVB snel en flexibel te ondersteunen.

Impact binnen de organisatie

- Een onderzoeksrapport en/of -presentatie is vaak het eindproduct van een onderzoek, maar voor onze collega's vaak het startpunt voor verbeteringen en veranderingen. Geef aan hoe u het doorvertalen van inzichten uit onderzoeken naar acties binnen de SVB faciliteert en stimuleert.
- Geef aan hoe u borgt dat er op basis van onderzoeksresultaten ook daadwerkelijk verbeterd wordt binnen de organisatie.
- Geef aan welke vormen van oplevering u biedt om de impact binnen de organisatie zo groot mogelijk te maken.

Uitwerking subgunningscriterium kwaliteit K2: Panelexpertise

Vraag

Hoe ziet het proces bij opdrachtnemer eruit vanaf het eerste contact met Opdrachtgever tot en met het opleveren en onderhouden van een kwalitatief hoogstaand, levendig panel?

Beschrijf per subgunningscriterium in ieder geval de volgende punten en - informatie:

Migratie, opbouw en inrichting

- Geef aan welke stappen er gezet moeten worden totdat er een werkend panel staat. Geef hierin het volgende aan:
 - Wat u van de SVB verwacht.
 - Globale planning met doorlooptijden.
 - Welke wervingsbronnen u inzet
 - Welke aantallen panelleden per regeling u adviseert en realiseert voor het panel.
- Geef aan hoe u de migratie van de huidige AOW community naar dit panel aanpakt.

Panelbeheer

- Geef aan welke activiteiten met welke frequentie u uitvoert om de kwaliteit van het panel hoog te houden.
- Geef aan of en zo ja hoe u resultaten van onderzoeken terugkoppelt aan de panelleden.
- Geef aan wat u van de SVB verwacht om het panelbeheer goed te kunnen uitvoeren.

Mogelijkheden panelsoftware

- Geef aan welke vraagtypes de panelsoftware die u aanbiedt biedt
- Geef aan welke mogelijkheden u biedt voor breakout communities. Geef hierbij aan of u deze mogelijkheden binnen de panelsoftware aanbiedt of dat dit losstaande tooling is. In geval van losse tooling, geef aan hoe u ervoor zorgt dat de ervaring voor panelleden om mee te doen aan een breakout community overeenkomt met de ervaring van deelname aan panelonderzoeken.
- Geef aan welke mogelijkheden u biedt voor de SVB om zelf onderdelen van onderzoek uit te voeren.
- Geef aan welke mogelijkheden er zijn voor de SVB om online resultaten te bekijken van panelonderzoeken en welke mogelijkheden er zijn binnen de panelsoftware om analyses uit te voeren op de resultaten van panelonderzoeken.
- Geef aan welke mogelijkheden er zijn om resultaten van panelonderzoeken te exporteren.

Uitwerking subgunningscriterium kwaliteit K3: Community expertise

Vraag

Hoe ziet het proces bij opdrachtnemer eruit vanaf het eerste contact met Opdrachtgever tot en met het opleveren en onderhouden van een kwalitatief hoogstaande, levendige community?

Beschrijf per subgunningscriterium in ieder geval de volgende punten en - informatie:

Migratie, opbouw en inrichting

- Geef aan welke stappen er gezet moeten worden totdat er een werkende community staat. Geef hierin aan wat u van de SVB verwacht. Geef ook een globale planning met doorlooptijden.
- Ga in op de migratie van de huidige leden van de PGB community naar de nieuwe community.

Communitybeheer

- Geef aan welke activiteiten met welke frequentie u uitvoert om de kwaliteit van de community hoog te houden.
- Geef aan of en zo ja hoe u resultaten van onderzoeken terugkoppelt aan communityleden.
- Geef aan wat u van de SVB verwacht om het beheer goed te kunnen uitvoeren.

Mogelijkheden communitysoftware

- Geef aan welke mogelijke vraag- en opdrachttypes biedt de communitysoftware die u aanbiedt biedt.
- Geef aan welke mogelijkheden u biedt voor de SVB om zelf onderdelen van een community-onderzoek uit te voeren.
- Geef aan welke mogelijkheden er zijn voor de SVB om online resultaten te bekijken van communityonderzoeken
- Geef aan welke mogelijkheden er zijn om resultaten van community-onderzoeken te exporteren.
- Geef aan welke notificatiemogelijkheden de community-software heeft om zowel communityleden als de SVB een bericht te sturen bij bepaalde activiteiten binnen de community.

Uw aanpak wordt in ieder geval beoordeeld op de volgende aspecten:

- **Migratie, opbouw en inrichting.** De mate waarin u voor de de SVB een kwalitatief hoogwaardige en levendige community opbouwt.
- **Communitybeheer.** De mate waarin u de kwaliteit en levendigheid van de community hoog houdt in de loop van de tijd.
- **Mogelijkheden communitysoftware.** De mate waarin uw software de mogelijkheden biedt tot hoge kwaliteit en afwisselende onderzoeken voor communityleden en de mogelijkheden die u de SVB biedt om zelf (delen van) onderzoek uit te voeren.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC K1-K3 voor perceel 2 beslaat in totaal maximaal zeven (7) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en leesbaar lettertype gebruikt te worden. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximumaantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC K1-K3, dan worden alleen de eerste zeven(7) pagina's beoordeeld. Dit geldt ook indien wordt begonnen met een eventueel voorblad of inhoudsopgave (dit telt dan als pagina 1).

Bijlage B3 Subgunningscriteria kwaliteit – perceel 3 Ad Hoc Klantonderzoeken

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing. Bij de uitwerking dient Deelnemer hierbij de omschrijving van de Opdracht en het Programma van eisen in acht te nemen. De Deelnemer dient voor deze subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit TenderNed in te vullen, bijbehorende documenten te uploaden en het hokje "dit criterium is beantwoord" in te vullen.

Subgunningscriteria Perceel 3 Ad Hoc Klantonderzoeken

<u>Gunnings-criterium</u>	<u>Omschrijving</u>	<u>Kwaliteit (70 punten)</u>	<u>Maximale punten</u>
Kwaliteit	K1 Customer Journey onderzoek	Algemene CJ onderzoeksexpertise	15
		Inclusief onderzoek	5
		Impact binnen de organisatie	10
	K2 Klanttevredenheidsonderzoek	Algemene KTO-expertise	10
		Inclusief onderzoek	5
		Impact binnen organisatie	10
	K3 Werving en samenwerking SVB CX lab	Algemene expertise kwalitatief onderzoek	5
		Inclusief onderzoek	5
		Samenwerking met SVB	5

Totaal	Kwaliteit Ad hoc onderzoeken Perceel 3: K1, K2, K3	Maximale punten 70
--------	--	--------------------

Doelstelling Perceel 3 Ad hoc klantonderzoeken

De doelstelling van de klantonderzoeken binnen dit perceel is:

- De ontwikkeling en evaluatie van bestaande en toekomstige dienstverlening en beleid van de SVB te onderzoeken;
- Het signaleren van knelpunten in dienstverlening en beleid bij de SVB;
- Het in kaart brengen van (latente) klantbehoefte bij klanten en klantgroepen van de SVB.

Onderzoeksprojecten binnen dit perceel variëren van klanttevredenheidsonderzoek en behoefte-onderzoek tot UX-onderzoek en Customer Journey onderzoek. Het gaat veelal om trajecten van briefing tot en met ondersteuning bij implementatie van inzichten in de vorm van een activatie- of brainstormsessie aan de hand van de onderzoeksresultaten. Maar daarnaast moet de opdrachtnemer in staat zijn om voor onderzoek, dat de SVB in het SVB CX-lab wil uitvoeren de werving te doen en/of samen met de SVB-onderzoekers het onderzoek uit te voeren.

Verder is van belang, dat Opdrachtnemer een visie heeft op de eigen toegevoegde waarde voor de SVB. Opdrachtnemer durft creatief te zijn in de onderzoeksopzet alsmede in de doorvertaling binnen de organisatie.

Binnen dit perceel zal de SVB per opdracht de twee (2) Opdrachtnemers uitnodigen voor een minicompetitie. De SVB zal per onderzoek kijken naar de kwaliteit (de onderzoeksopzet en de mate waarin deze naar verwachting zal bijdragen aan de organisatiedoelstellingen de prijs. De SVB zal de opdrachtnemer met de voor dat onderzoek beste combinatie van deze aspecten het onderzoek gunnen.

Vraagstelling

De SVB vraagt Opdrachtnemer de onderstaande beschreven Subgunningscriteria uit te werken:

Subgunningscriterium: Kwaliteit 1 Customer Journey Onderzoek

Hoe ziet het proces er bij opdrachtnemer uit vanaf het eerste contact met Opdrachtgever tot en met het opleveren van de onderzoeksresultaten?

Besteed hierbij o.a. aandacht aan:

- De wijze waarop opdrachtnemer tot de beste onderzoeksopzet komt;
- De samenstelling van het onderzoeksteam aan de kant van opdrachtnemer;
- De wijze waarop onderzoek zo inclusief mogelijk wordt opgezet (inclusief onderzoek: beperkte digivaardigheid, beperkte typvaardigheid, beperkte kennis van Nederlands, en beperkte beschikbare middelen, etc. mogen GEEN belemmering vormen voor klanten om mee te doen aan onderzoek);
- De wijze waarop opdrachtnemer gebruik maakt van SVB-klantbestanden en waar nodig eigen/extern panel;
- De wijze waarop opdrachtnemer een Customer journey onderzoek rapporteert, presenteert en resultaten activeert met behulp van brainstorm- of activatiesessie binnen de SVB;
- De wijze waarop opdrachtnemer zorgt voor een zo groot mogelijke impact van de onderzoeksresultaten binnen de SVB;
- De wijze waarop de SVB inhoudelijk bijdraagt aan het onderzoekstraject vanaf voorfase tot aan oplevering resultaten en doorvertaling daarvan.

Subgunningscriterium: Kwaliteit 2 Klanttevredenheidsonderzoek

Hoe ziet het proces er bij opdrachtnemer uit vanaf het eerste contact met Opdrachtgever tot en met het opleveren van de onderzoeksresultaten?

Besteed hierbij o.a. aandacht aan:

- De wijze waarop opdrachtnemer tot de beste onderzoeksopzet komt (met aandacht voor representativiteit en steekproeftrekking);
- De samenstelling van het onderzoeksteam aan de kant van opdrachtnemer;
- De wijze waarop de vragenlijst wordt opgezet en de toekomstige analyses (waaronder impactanalyses) worden bepaald;
- De wijze waarop klanten worden uitgenodigd en deel kunnen nemen aan dit onderzoek (vaak geen e-mailadressen, soms geen telefoonnummers beschikbaar, postadres veelal wel aanwezig);
- De wijze waarop opdrachtnemer gebruik maakt van SVB-klantbestanden en waar nodig eigen/extern panel;
- De wijze waarop onderzoek zo inclusief mogelijk wordt opgezet (inclusief onderzoek: beperkte digivaardigheid, beperkte typvaardigheid, beperkte kennis van Nederlands, en beperkte beschikbare middelen, etc. mogen GEEN belemmering vormen voor klanten om mee te doen aan onderzoek);
- De wijze waarop opdrachtnemer een KTO rapporteert, presenteert en resultaten activeert binnen de SVB;
- De wijze waarop opdrachtnemer zorgt voor een zo groot mogelijke impact van de onderzoeksresultaten binnen de SVB;
- De wijze waarop de SVB inhoudelijk bijdraagt aan het onderzoekstraject vanaf voorfase tot aan oplevering resultaten en doorvertaling daarvan.

Subgunningscriterium kwaliteit 3 Werving en samenwerking in SVB CX Lab

Hoe ziet het proces er bij opdrachtnemer uit vanaf het eerste contact met Opdrachtgever tot en met het opleveren van de onderzoeksresultaten?

Denk hierbij aan UX-onderzoek, kleine focusgroepen, toetsten van klantproducten in het SVB CX-lab. Het lab heeft ruimte voor 1-4 respondenten in de onderzoeksruimte en tot maximaal 5 mee kijkers achter de doorkijkspiegel. Er zijn een test-telefoon, meekijkscherm, camera en opnameapparatuur aanwezig.

Besteed hierbij o.a. aandacht aan:

- De wijze waarop opdrachtnemer tot de beste onderzoeksopzet en selectiebriefing komt;
- De samenstelling van het onderzoeksteam aan de kant van opdrachtnemer;
- De wijze waarop klanten worden uitgenodigd om deel te nemen aan onderzoek in het CX-lab (vaak geen e-mailadressen, soms geen telefoonnummers beschikbaar, postadres veelal wel aanwezig);
- De wijze waarop opdrachtnemer gebruik maakt van SVB-klantbestanden en waar nodig eigen/extern panel;
- De wijze waarop onderzoek zo inclusief mogelijk wordt opgezet (inclusief onderzoek: beperkte digivaardigheid, beperkte typvaardigheid, beperkte kennis van Nederlands, en beperkte beschikbare middelen, etc. mogen GEEN belemmering vormen voor klanten om mee te doen aan onderzoek);
- De wijze waarop de klantonderzoekers van de SVB in meer of mindere mate mee kunnen werken als interviewer en/of facilitator (rol in de meekijkruimte) samen de interviewers van opdrachtnemer;
- Hoe opdrachtnemer omgaat met incentives voor respondenten (rekening houdend met de publieke rol en positie van de SVB als uitkeerder);
- De wijze waarop onderzoeksresultaten worden gedebriefd en/of gerapporteerd.

Vormvereiste uitwerking Subgunningscriteria Kwaliteit

De uitwerking van SGC K1, K2 en K3 voor Perceel 3: Ad hoc klantonderzoeken beslaat in totaal maximaal zeven(7) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en leesbaar lettertype gebruikt te worden. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC K1-K3, dan worden alleen de eerste zeven (7) pagina's beoordeeld. Dit geldt ook indien wordt begonnen met een eventueel voorblad of inhoudsopgave (dit telt dan als pagina 1).

Bijlage C.

Subgunningscriterium prijs

In deze bijlage zijn per perceel de subgunningscriteria voor prijs en de wijze waarop deze worden beoordeeld nader uitgewerkt.

De SVB hecht grote waarde aan een voor de SVB gunstige prijs-kwaliteitverhouding onder eenduidige condities en voorwaarden. Deelnemer dient met betrekking tot de Opdracht het prijzenblad in te vullen.

De prijzenbladen per perceel 1,2 en 3 zijn separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in Excel formaat (Bijlage C prijzenblad). De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document is de versie die op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is. Deelnemer aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud het dan voorliggende document. Het is niet toegestaan wijzigingen in dit prijzenblad aan te brengen of een ander prijzenblad toe te voegen, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Deelnemer dient het prijzenblad volledig ingevuld conform de voorschriften in:

- Deelnemer heeft met betrekking tot het subgunningscriterium prijs Excel Bijlage C, ingevuld en deze voorzien van een rechtsgeldige ondertekening.
- Deelnemer dient de tarieven te baseren op de in het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen (alle inclusief Bijlagen) opgenomen voorwaarden, eisen en de uitwerking door Deelnemer van de subgunningscriteria kwaliteit.
- De in Bijlage C (prijzenblad) door Deelnemer in te vullen tarieven dienen in euro's te zijn, met maximaal twee (2) cijfers achter de komma, **exclusief btw.**
- Het is niet toegestaan om prijzen van €0,00 of lager in te vullen.
- Indien er volgens Deelnemer andere kosten van toepassing zijn dan de in Bijlage C (prijzenblad) aangegeven mogelijkheden (bijvoorbeeld administratiekosten, reiskosten, spoedcontrole, transitiekosten, retransitiekosten etc.), dan dienen die andere kosten in de aangeboden tarieven verdisconteerd te zijn. Deze komen niet apart voor vergoeding in aanmerking.
- De door Deelnemer (later Opdrachtnemer) bij zijn Inschrijving opgegeven tarieven zullen vast zijn gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief eventuele verlenging(en)), behoudens indexering zoals in paragraaf 2.13 omschreven.
- De in Bijlage C (prijzenblad) vermelde fictieve hoeveelheden per Jaar dienen als indicaties, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
- Het niet dan wel onvolledig invullen van Bijlage C (prijzenblad) is niet toegestaan.
- Indien Deelnemer in zijn Inschrijving niet aan de voornoemde voorschriften heeft voldaan, kan de Inschrijving terzijde worden gelegd.

Bijlage D. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Het document Bijlage D, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), staat vermeld op TenderNed bij de aanbestedingsdocumenten behorend bij deze procedure en dient door Deelnemer conform instructie ingevuld te worden.

Bijlage E.

Referentieformulier

Deelnemer dient onderstaande formulier te hanteren voor het indienen van de referenties waar Deelnemer een beroep op doet. In geval van een tweede referentie dient Deelnemer onderstaande tabel te kopiëren, door te nummeren en in te vullen.

E1 Perceel 1 Klantonderzoeken

Referentie 1	
Contactgegevens	
Naam onderneming	
Adres	
Postcode + plaats	
Land	
Naam contactpersoon	
Functie contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	
E-mailadres contactpersoon	
Omschrijving opdracht	
Startdatum	
(voorziene) Einddatum	
Omvang van de opdracht in euro (exclusief btw, per Jaar)	
Omschrijving van de opdracht	
Sprake van Combinatie? Zo ja, dan vermelden wie waarvoor én voor welk deel ieder verantwoordelijk was/ is.	
Kerncompetentie 1.	Ervaring met het uitvoeren van een of meerdere klanttevredenheidsonderzoeken voor dezelfde opdrachtgever, waarbij meerdere onderzoek vormen zijn ingezet.
Kerncompetentie 2.	Ervaring met het uitvoeren van een periodiek klanttevredenheidsonderzoek voor een grote organisatie.

Naar waarheid, stellig en zonder voorbehoud ondertekend:

Bedrijfsnaam Deelnemer:	
Plaats:	Datum:.....
Naam ondergetekende:	Functie:.....
Handtekening:	

E2 Perceel 2 Panel & Community

Referentie 1	
Contactgegevens	
Naam onderneming	
Adres	
Postcode + plaats	
Land	
Naam contactpersoon	
Functie contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	
E-mailadres contactpersoon	
Omschrijving opdracht	
Startdatum	
(voorzien) Einddatum	
Omvang van de opdracht in euro (exclusief btw, per Jaar)	
Omschrijving van de opdracht	
Sprake van Combinatie? Zo ja, dan vermelden wie waarvoor én voor welk deel ieder verantwoordelijk was/ is.	
Kerncompetentie 1.	Ervaring met het opbouwen, inrichten en onderhouden van een panel.
Kerncompetentie 2.	Ervaring met het opbouwen, inrichten en levendig houden van een community.

Naar waarheid, stellig en zonder voorbehoud ondertekend:

Bedrijfsnaam Deelnemer:	
Plaats:	Datum:.....
Naam ondergetekende:	Functie:.....
Handtekening:	

E3 Perceel 3 Ad hoc onderzoeken

Referentie 1	
Contactgegevens	
Naam onderneming	
Adres	
Postcode + plaats	
Land	
Naam contactpersoon	
Functie contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	
E-mailadres contactpersoon	
Omschrijving opdracht	
Startdatum	
(voorziene) Einddatum	
Omvang van de opdracht in euro (exclusief btw, per Jaar)	
Omschrijving van de opdracht	
Sprake van Combinatie? Zo ja, dan vermelden wie waarvoor én voor welk deel ieder verantwoordelijk was/ is.	
Kerncompetentie 1.	Ervaring met het inzetten van diverse vormen van klantonderzoek bij dezelfde referent.
Kerncompetentie 2.	Ervaring met het opzetten van een Customer journey klantonderzoek, waarin in elk geval kwalitatief onderzoek is gedaan.

Naar waarheid, stellig en zonder voorbehoud ondertekend:

Bedrijfsnaam Deelnemer:	
Plaats:	Datum:.....
Naam ondergetekende:	Functie:.....
Handtekening:	

Bijlage F Programma van eisen

Deelnemer dient onderstaande lijsten volledig per regel in te vullen en op de laatste pagina van deze Bijlage te voorzien van een rechtsgeldige ondertekening.

Bijlage F0 Programma van eisen (overkoepelend) – Perceel 1, 2 en 3

Algemene Eisen		Akkoord
A1.	U gaat akkoord met al het gestelde in het Beschrijvend document inclusief de bijbehorende bijlagen.	
A2.	U gaat akkoord met de concept raamovereenkomst, de concept nadere overeenkomst, de concept verwerkersovereenkomst en concept SLA.	
A3.	Opdrachtnemer zorgt voor een vast overkoepelend aanspreekpunt (ongeacht gekozen onderzoeksmethode(n)) en een vaste vervanger van deze persoon voor de SVB. Deze personen hebben minimaal een hbo-opleiding en zeven jaar ervaring als onderzoeker, houden het overzicht over de verschillende nadere opdrachten, coördineren deze en zijn altijd aanwezig bij rapportagebesprekingen en presentaties.	
A4.	Opdrachtnemer zet een structureel, kwalitatief hoogstaand en efficiënt team in, dat in goede samenwerking met de SVB-uitvoering geeft aan de nadere opdracht.	
A5.	De SVB vindt het belangrijk om afspraken te maken over communicatie, samenwerking, kwaliteit, evaluatiemomenten, bijsturing, incidenten etc. Met Opdrachtnemers worden Service Level Agreements (SLA's) opgesteld waarin deze afspraken, op zowel tactisch als operationeel niveau, worden vastgelegd.	
A6.	U gaat akkoord met het proces van de nadere opdrachtverstrekking.	
A7.	De SVB wordt eigenaar van de ontwikkelde vragenlijsten en rapportages.	
A8.	Onderzoeksdata blijven altijd eigendom van de SVB.	
A9.	Bij het ontwikkelen, al dan niet in samenspraak met de SVB, van bijvoorbeeld een vragenlijst ten behoeve van (online) enquêtes, dient bij Opdrachtnemer het besef aanwezig te zijn dat met vertrouwelijke informatie wordt gewerkt, waardoor privacygevoelige gegevens niet vrij en onbeperkt verstuurd mogen/kunnen worden.	
A10.	Opdrachtnemer is op basis van kennis en ervaring in staat om te kunnen adviseren over het opzetten en inrichten van een onderzoek, inrichten en samenstellen van vragenlijsten en hoe idealiter resultaten worden gepresenteerd.	
A11.	Deelnemer zal conform de Handleiding Social Return van de SVB (paragraaf 5.6 van dit Beschrijvend document en Bijlage K) invulling geven aan de Social Return verplichting door ten minste 5% van de waarde van de Opdracht te besteden aan het realiseren van Social Return in het bijzonder door dit te doen door het direct en indirect stimuleren van arbeidsparticipatie voor mensen met een afstand tot die arbeidsmarkt.	
Eisen m.b.t. uitbrengen voorstel tot onderzoek en kick-off		Akkoord

A12.	Het onderzoeksvoorstel bevat een correcte weergave van de context, aanleiding en doelstelling van het vraagstuk, zoals besproken tussen de SVB en opdrachtnemer.	
A13.	In geval van een schriftelijke briefing door de SVB stuurt Opdrachtnemer uiterlijk de eerstvolgende werkdag een e-mailbevestiging van goede ontvangst van de briefing aan de SVB.	
A14.	Opdrachtnemer stuurt binnen zes werkdagen na een aanvraag/briefingsgesprek het onderzoeksvoorstel dit geldt voor perceel 2 en 3 (niet voor perceel 1).	
A15.	Na akkoord op het voorstel, wordt er, indien gevraagd, in de briefing een startbespreking/kick-off met opdrachtnemer en interne klant (inclusief stakeholders) georganiseerd. Doel van deze startbespreking is om input op te halen bij de interne klant, het onderzoeksteam voor te stellen en de details van het onderzoek zoals voorgesteld door opdrachtnemer te finaliseren. Opdrachtnemer neemt hierin een proactieve rol en positief kritische houding aan. Bijvoorbeeld als het gaat om de vraag of alle relevante onderwerpen besproken zijn om een vragenlijst op te kunnen stellen en of de doelstelling van de interne klant inderdaad behaald kan worden met de beschreven scope, deelvragen en doelgroep.	
A16.	Indien gewenst stuurt opdrachtnemer binnen zes werkdagen na de startbespreking een aangepast onderzoeksvoorstel en gedetailleerde planning.	
Eisen m.b.t. vragenlijst		Akkoord
A17.	Na afloop van de startbespreking start opdrachtnemer met het opstellen van een conceptvragenlijst/-checklist op basis van startbespreking. Deze wordt binnen zeven werkdagen aan de SVB opgeleverd.	
A18.	Opdrachtnemer zorgt voor een foutloze concept vragenlijst of checklist, die een correcte doorvertaling van het vraagstuk is, met de juiste routing, een logische volgorde heeft en geen taal- en spelfouten bevat.	
A19.	Het taalgebruik in de vragenlijst is op B1-niveau.	
A20.	Opdrachtnemer legt de conceptvragenlijst (in geval van kwantitatief onderzoek) of checklist (in geval van kwalitatief onderzoek) voor ter goedkeuring bij de SVB. Opdrachtnemer dient rekening te houden met twee feedbackrondes op de conceptvragenlijst, alvorens tot een definitieve vragenlijst te komen.	
A21.	Opdrachtnemer levert de definitieve vragenlijst/checklist altijd in een Word-versie aan bij de SVB.	
A22.	Opdrachtnemer stuurt de online testlink na deze zelf grondig getest te hebben aan de SVB die een laatste check uitvoert. De SVB verwacht op dit moment een geprogrammeerde vragenlijst die overeenkomt met de afgestemde definitieve vragenlijst in Word, inclusief correcte toepassing van de routing. Na deze check en eventuele laatste aanpassingen start opdrachtnemer het veldwerk. De SVB ontvangt altijd de finale vragenlijstlink.	
A23.	Opdrachtnemer zorgt dat vragenlijsten responsive zijn, dat wil zeggen dat vragenlijsten zich aanpassen aan het apparaat waarop respondent de vragenlijst invult, zodat de vragenlijst laagdrempelig, duidelijk en eenvoudig in te vullen is vanaf verschillende devices (computer, tablet, smartphone).	

Eisen m.b.t. werving		Akkoord
A24.	Opdrachtnemer neemt tijdig initiatief voor de werving voor een nadere opdracht en informeert de SVB over wat de SVB moet doen om hierin te ondersteunen.	
A25.	Opdrachtnemer denkt mee over welke kenmerken/eigenschappen van respondenten in het respondentenbestand opgenomen moeten worden en/of welke uitgevraagd moeten worden in de vragenlijst.	
A26.	Voor perceel 1 opschrijven hoeveel respondenten uit welke groepen (inclusief eventuele criteria) opdrachtnemer op welke manier (kanaal) moet kunnen bereiken, vanuit een eigen panel of bij een derde partij (Dynata, Panelclix).	
Eisen m.b.t. veldwerk		Akkoord
A27.	Opdrachtnemer start het (kwantitatieve) veldwerk met een soft launch waarbij 10% van de uitnodigingen wordt verstuurd (in geval van respondentenbestand) of waarbij 10% van de completes (in geval van access panel) wordt gerealiseerd.	
A28.	Na de soft launch controleert opdrachtnemer of de data goed binnenkomt en of er van respondenten in het onderzoek (open antwoorden) of via andere kanalen (mail, telefoon) signalen binnenkomen dat er iets niet goed is in de vragenlijst. Indien alles in orde is, wordt na afstemming met de SVB de rest van de uitnodigingen verstuurd.	
A29.	Opdrachtnemer stemt proactief de te versturen (aantal en timing) herinneringen af met de SVB en adviseert hierin om tot een zo optimaal mogelijke respons te komen waarbij de belasting voor respondenten zo minimaal mogelijk is.	
A30.	Opdrachtnemer informeert de SVB minimaal een week van tevoren over de datum en het tijdstip waarop de kwalitatieve interviews zullen plaatsvinden.	
A31.	Opdrachtnemer houdt de SVB proactief op de hoogte over het verloop van het veldwerk: wekelijks aantal completes/interviews doorgeven en eventuele aanpassingen op de totale projectplanning bespreekbaar maken.	
A32.	Opdrachtnemer biedt de SVB de mogelijkheid om mee te kijken bij kwalitatieve interviews met minimaal 4 personen.	
Eisen m.b.t. rapportage/evaluatie/presentatie		Akkoord
A33.	Opdrachtnemer initieert tijdig een meeting tussen SVB en opdrachtnemer die binnen drie werkdagen na afloop van het veldwerk plaatsvindt, over de eerste resultaten en over de opzet van de rapportage.	
A34.	Opdrachtnemer stuurt binnen 1 werkdag na bovenstaande meeting een kort verslag, hierin worden ook de voorgenomen rapportageopzet en eventuele aanbevelingen opgenomen.	
A35.	Uiterlijk 1 werkdag na sluiting veldwerk (in geval van kwantitatief onderzoek) ontvangt de SVB een uitdraai van de resultaten in Excel op de vooraf besproken doelgroepen.	
A36.	Opdrachtnemer levert op aanvraag tabellenrapportages (in Excel) met relevante uitsplitsingen naar meer sub-doelgroepen en andere voor het onderzoek relevante variabelen op.	
A37.	De tabellenrapportages (in Excel) bevatten op aanvraag significantietoetsen.	
A38.	Opdrachtnemer biedt meerdere rapportagevormen, van heel beknopt tot zeer uitgebreid. Opdrachtnemer stemt per nadere opdracht met de SVB af welke vorm van oplevering gewenst is.	

A39.	De rapportages worden digitaal aangeleverd in het voor dat onderzoek afgesproken format (bijna altijd PowerPoint, mogelijk incidenteel Word en tevens de pdf-versies van het betreffende PowerPoint of Word-document).	
A40.	Rapportages bevatten een foutloze beschrijving van de resultaten, met correct taalgebruik en juiste spelling, weergegeven in grafieken en tabellen die voorzien zijn van een tekstuele toelichting.	
A41.	Het rapport bevat conclusies die de kern van de resultaten weergeven en een antwoord geven op de geformuleerde onderzoeksvragen. Het rapport bevat tevens aanbevelingen indien vooraf aangegeven.	
A42.	Tenzij anders afgestemd worden rapportages binnen 10 werkdagen na afloop van het veldwerk opgeleverd.	
A43.	De conceptrapportage wordt door de SVB bekeken en van feedback voorzien. De feedback wordt door de Opdrachtnemer op juiste wijze verwerkt tot een volgende versie van de rapportage. Standaard onderdeel van ieder onderzoek is één feedbackronde, meerdere feedbackrondes op een rapportage zijn tegen meerprijs mogelijk.	
A44.	Rapportages worden gemaakt door de medewerker van de Opdrachtnemer die betrokken is geweest bij de voorgaande onderzoeksfases van de nadere opdracht, zoals het opstellen van de vragenlijst. Deze medewerker is ook aanwezig bij een eventuele presentatie van de resultaten.	
A45.	Het rapport wordt voor oplevering aan de SVB gecontroleerd door een senior onderzoeker die het rapport niet geschreven heeft.	
A46.	Aanvullend levert Opdrachtnemer een samenvatting van het rapport op, naar door de SVB opgesteld format. Zie hiervoor de bijgevoegde template.	
A47.	Indien gewenst door de SVB verzorgt Opdrachtnemer een presentatie of workshop van de resultaten. Het initiatief tot nagaan of er behoefte is aan presentatie/ workshop ligt bij Opdrachtnemer en deze checkt dit tijdig bij de SVB.	
Eisen m.b.t. Gegevensuitwisseling		Akkoord
A48.	Opdrachtnemer zorgt voor een systeem waarmee beveiligde uitwisseling van respondentenbestanden mogelijk is.	
A49.	Opdrachtnemer biedt overzicht van personen die hebben aangegeven niet aan een onderzoek te willen deelnemen en zorgt ervoor dat deze te allen tijde worden uitgesloten van onderzoek. Opdrachtnemer levert deze lijst met personen maandelijks aan bij Opdrachtgever.	
A50.	Het Programma van Eisen t.b.v. Informatiebeveiliging (IB) en Privacy (P), versie 0.8, (bijlage N bij dit Beschrijvend document).	
Eisen aan een Nadere offerte (onderzoeksvoorstel)		Akkoord
A51.	Een nadere offerte (onderzoeksvoorstel) bevat in ieder geval het volgende: • Kenmerk van de Nadere offerte; iedere offerte heeft een eigen kenmerk, ook aangepaste offertes; • Contactgegevens van verantwoordelijk contactpersonen van Opdrachtnemer; • Naam contactpersoon bij de SVB; • Indien Personeel aangeboden wordt dat voldoet aan de eisen m.b.t. social return wordt dit aangegeven;	

	• Een beschrijving van de wijze waarop Opdrachtnemer het gevraagde resultaat gaat opleveren; • Looptijd en datum oplevering resultaat; • Totaalprijs exclusief btw, inclusief een specificatie/onderbouwing van de kosten op basis van de aangeboden tarieven. • Het van toepassing zijnde btw-percentage.	
--	---	--

Bijlage F1 Programma van eisen Perceel 1: Periodiek klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Algemene eisen Perceel 1		Akkoord
E1.	Opdrachtnemer zorgt voor een vast team en een vast aanspreekpunt voor iedere KTO gedurende de gehele looptijd van de aanbesteding. Het vaste team bestaat ten minste uit één senior onderzoeker.	
E2.	Opdrachtnemer is in staat om de KTO's zowel online als telefonisch uit te voeren.	
E3.	Opdrachtnemer weet om te gaan met het bevragen van doelgroepen die vaak ondervertegenwoordigd zijn in marktonderzoek (mensen met beperkte taalvaardigheid, digivaardigheid of beperkte kennis van de Nederlandse taal).	
Werving		Akkoord
E4.	Voor het benaderen van respondenten moet het minimaal mogelijk zijn om gebruik te maken van e-mail, sms en telefoon (bellen).	
E5.	De uitnodiging naar respondenten moet kunnen worden gepersonaliseerd aan de hand van de gegevens in het bronbestand.	
E6.	De uitnodiging naar respondenten moet opgemaakt kunnen worden in de huisstijl van de SVB.	
E7.	Het systeem van Opdrachtnemer moet het mogelijk maken om de KTO's tegelijkertijd naar grotere groepen respondenten uit te kunnen sturen (500+).	
Eisen m.b.t. rapportage/evaluaties/presentatie		Akkoord
E8.	In de op te leveren tabellenrapportages zijn minimaal 5 uitsplitsingen mogelijk.	
E9.	Opdrachtnemer dient de resultaten van verschillende metingen samen te kunnen voegen om een vergelijking over tijd weer te kunnen geven.	
E10.	Opdrachtnemer heeft ervaring met het uitvoeren van minimaal de volgende analyses en toetsen: significantietoetsen, het aantonen van verbanden (chi-kwadraat, T-toets, F-toets regressieanalyse), clusteranalyses, factoranalyses en driver analyses.	
E11.	In de rapportages is het mogelijk om uitsplitsingen weer te geven, zowel tussen verschillende klantgroepen als tussen verschillende metingen (over tijd).	

Bijlage F2 Programma van eisen – perceel 2: Panel en Community

Algemene eisen Perceel 2		Akkoord
E1.	Panel en community dienen binnen twee maanden na gunning operationeel te zijn, dat wil zeggen dat het voor de SVB op dat moment mogelijk is om onderzoeken binnen het panel en de community te doen.	
Eisen m.b.t. panel		Akkoord
E2.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige ledenadministratie, zoals het verwerken van in- en uitschrijvingen, wijzigingen in het profiel van panelleden en is het eerste aanspreekpunt voor vragen en opmerkingen vanuit het panel.	
E3.	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat het panel de gewenste omvang en samenstelling heeft.	
E4.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afstemming van het uitzetten van onderzoeken in het panel en bewaakt de uitnodigingsfrequentie.	
E5.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om via een online tool de respons van online onderzoeken onder het panel te kunnen volgen.	
E6.	Breakout communities dienen binnen vijf werkdagen live gezet te kunnen worden.	
E7.	Opdrachtnemer onderneemt tenminste de volgende activiteiten ten behoeve van panelbeheer: • Jaarlijkse opschoning van inactieve leden • Jaarlijkse bij werving van nieuwe leden tot het afgesproken aantal panelleden • Opstellen en versturen van nieuwsbrieven aan alle panelleden, twee keer per jaar • Jaarlijkse panevaluatie in de vorm van een vragenlijst waarin tevredenheid van panelleden uitgevraagd wordt over verschillende aspecten zoals aantal onderzoeken, lengte van de vragenlijsten, aansprekendheid van de onderwerpen van de onderzoeken, mate van terugkoppeling, etc.	
E8.	Opdrachtnemer dient de mogelijkheid te bieden om panelleden uit te nodigen voor onderzoeken op basis van door panelleden gegeven antwoorden in de aanmeldvragenlijst	
Eisen m.b.t. community		Akkoord
E9.	Opdrachtnemer verzorgt de volledige transitie van de leden van de bestaande PGB Community van de huidige beheerder naar de nieuwe community .	
E10.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige ledenadministratie, zoals het verwerken van in- en uitschrijvingen, wijzigingen in het profiel van community leden en is het eerste aanspreekpunt voor vragen en opmerkingen vanuit de community.	
E11.	Opdrachtnemer onderneemt tenminste de volgende activiteiten ten behoeve van beheer: Jaarlijkse opschoning van inactieve leden; Jaarlijkse werving van nieuwe leden tot het afgesproken aantal community leden.	
E12.	Opdrachtnemer koppelt per onderzoek op hoofdlijnen de resultaten terug aan de community. Wat er gedeeld wordt, wordt afgestemd met de SVB.	

E13.	De software beschikt over een goede notificatiemogelijkheid (moderator krijgt bijvoorbeeld een notificatie als iemand reageert op een bericht).	
E14.	Opdrachtnemer denkt proactief mee in het enthousiast maken en houden van de community leden.	
E15.	Opdrachtnemer dient de mogelijkheid te bieden om community leden uit te nodigen voor onderzoeken op basis van door community leden gegeven antwoorden in de aanmeldvragenlijst.	

Bijlage F3 Programma van eisen – perceel 3: Ad hoc onderzoek

Algemene eisen perceel 3		Akkoord
E1.	Diepgaande kennis van steekproeftrekking en weging	
E2.	Diepgaande kennis van en ervaring met diverse vormen van kwalitatief onderzoek; diepte-interviews, focusgroepen, UX-onderzoek, onderzoek naar communicatie (klantproducten). Zowel online als offline.	
E3.	Diepgaande kennis van en ervaring met diverse vormen van kwantitatief onderzoek; online vragenlijsten, vragenlijst per reguliere post, telefonische vragenlijsten.	
E4.	Veel ervaring met werving van respondenten; op basis van een panel (eigen of extern) en op basis van klantenbestanden met telefoonnummers en/of huisadressen.	
E5.	Diepgaande kennis van en ervaring met Customer Journey onderzoek (kwalitatief/kwantitatief)	
E6.	Diepgaande kennis van en ervaring met klanttevredenheidsonderzoek	
Eisen m.b.t. uitbrengen voorstel tot onderzoek en kick-off		Akkoord
E7.	Bij het ontvangen van een briefing heeft opdrachtnemer 3 werkdagen de tijd om vragen te stellen over de briefing.	
E8.	Opdrachtnemer stuurt binnen zes werkdagen na een aanvraag/briefingsgesprek het onderzoeksvoorstel waarin alle punten uit de briefing worden uitgewerkt.	
E9.	Bij verzochte aanpassingen aan het voorstel stuurt opdrachtnemer het aangepaste voorstel binnen 2 werkdagen aan SVB.	
Eisen m.b.t. werving		Akkoord
E10.	Opdrachtnemer stuurt 7 werkdagen voorafgaand aan veldwerk de selectiebriefing (bij wervingsopdracht of kwalitatief onderzoek) of de uitnodigingsbrief voor akkoord aan de SVB.	
E11.	Opdrachtnemer heeft toegang tot een respondentenpanel waar nodig, maar kan ook klanten van de SVB benaderen voor onderzoek.	
Eisen m.b.t. vragenlijst		Akkoord
E12.	Respondentvriendelijke vragenlijsten (leuk om in te vullen, innovatieve vraagvormen erbij, makkelijk te begrijpen).	
Eisen m.b.t. analyse/rapportage/evaluatie/presentatie		Akkoord
E13.	Kwantitatieve analyses waarmee achterhaald is welke factoren de klanttevredenheid in meer of mindere mate beïnvloeden."	

Naar waarheid, stellig en zonder voorbehoud ondertekend:

Bedrijfsnaam Deelnemer:

Plaats:

Datum:.....

Naam ondergetekende:

Functie:.....

Handtekening:

Bijlage G. Concept Raamovereenkomst(en) perceel 1,2 en 3

Het document “Bijlage G concept Raamovereenkomst EA Klantonderzoeken” is per perceel separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf. De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document op het moment van de Sluitingstermijn is van toepassing. Deelnemer aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud het dan voorliggende document.

Bijlage H. Inkoopvoorwaarden SVB

De Algemene inkoopvoorwaarden van de SVB zijn separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf, te weten de Algemene Inkoopvoorwaarden SVB V.1.2018 (37642NX/0618).

Bijlage I Concept Verwerkersovereenkomst

Het document “Bijlage I concept verwerkersovereenkomst EA Klantonderzoeken” is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf. De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document op het moment van de Sluitingstermijn is van toepassing. De verwerkersovereenkomst is als Bijlage onderdeel van de Raamovereenkomst.

Bijlage J. Service Level Agreement (SLA)

Het document “Bijlage J Service Level Agreement EA Klantonderzoeken” is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf. De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document dat op het moment van de Sluitingstermijn is van toepassing. De SLA is als Bijlage onderdeel van de Raamovereenkomst per perceel.

Bijlage K. Handleiding Social Return

Het document Bijlage K “Handleiding Social Return” is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage L. SVB Gedragscode

Het document “Bijlage L SVB Gedragscode 1 juni 2021” is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage M. Concept Nadere overeenkomst onder de Raamovereenkomst

Het document "Bijlage M. Concept Nadere overeenkomst is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage O. Overzicht overige Bijlagen Beschrijvend document:

- 1) Voorbeeld vragenlijst t.b.v. Perceel 1
- 2) Briefingstemplate Klantonderzoek SVB
- 3) Beschrijving werkprocessen perceel 1,2 en 3
- 4) Programma van Eisen Informatiebeveiliging & Privacy, versie 0.8