



1^e Nota van inlichtingen

Auteur: Team Inkoop gemeente Hilversum
Datum: 17 november 2022
Naam aanbesteding: Uitvoeren Opiniepeilingen
Kenmerk: 1204786
TenderNed-kenmerk: 375319

Algemene opmerkingen

AO1	De conceptovereenkomst is gewijzigd. De definitieve versie is terug te vinden in de map met de aanbestedingsdocumenten.
AO2	Bijlage 3 en Bijlage 4 zijn gewijzigd. De geactualiseerde versies zijn terug te vinden in de map aanbestedingsdocumenten op TenderNed.

1	Inhoud	Leidraad, 3.4.2, pag 28
V	Kerncompetentie 2. Er staat: "Ervaring met uitvoeren van panelonderzoeken met een panelgrootte van ten minste 1.600 respondenten." Bedoelt u hier de netto-respons op een losse peiling in een panel?	
A	We bedoelen hier ervaring met een burgerpanel van minimaal 1.600 vaste leden, dus niet de respons.	
2	Inhoud	Leidraad, hst. 4 algemeen
V	Er worden geen eisen gehanteerd ten aanzien van informatiebeveiliging, privacymanagement en gezondheidsinformatie (vraag 48 en 49 in de vragenlijst 2021; bijlage Ia). Moet dat niet worden toegevoegd?	
A	Er zijn vanzelfsprekend wel eisen t.a.v. informatiebeveiliging, privacymanagement en gezondheidsinformatie. De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor een goede beveiliging. Dit staat omschreven in artikel 6 van de ICC/ESOMAR internationale code voor markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek volgens welke richtlijnen Opdrachtgever dient te werken. Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat Opdrachtnemer voor de branch gebruikelijke veiligheidsmaatregelen treft. Overigens wordt in de verwerkersovereenkomst in artikel 4.1 en 4.7 wel eisen gesteld aan de informatiebeveiliging. Hier wordt (momenteel) aan voldaan met de ISO27001-certificering.	

3	Inhoud	Leidraad 4.2.6, pag. 40
V	Vraag 1: Hebben deze eisen alleen betrekking op de rapportage van de Monitor? Vraag 2: De eisen aan de rapportage komen niet allemaal terug in de beschrijving van de monitor in bijlage 1. Zoals secundaire data, infographics en kaarten. Wat dienen we als uitgangspunt te hanteren in het op te geven tarief in bijlage 3?	
A	Vraag 1: Indien er gesproken wordt over Peiling, geldt de definitie zoals die in de begrippenlijst is opgenomen en worden zowel de panelonderzoeken als de Monitor bedoeld. Wordt er gesproken over Monitor, dan geldt de betreffende eis alleen voor de Hilversum Monitor. Vraag 2: Bijlage 1 is bedoeld als (proces)beschrijving van de Peilingen. De specifieke eisen worden beschreven in hoofdstuk 4 van de Aanbestedingsleidraad.	
4	Inhoud	Leidraad 4.3.1, pag 41
V	GC-K-1. Er staat dat er moet worden uitgegaan van een budget van 10.000 euro. Is dat inclusief of exclusief BTW?	
A	Het gaat om het bedrag exclusief btw.	
5	Inhoud	Leidraad 4.3.1, pag 42
V	GC-K-1. Er staat dat er maximaal 2 pagina's beschikbaar zijn om de antwoorden te geven. De opzet en uitvoering van een monitor en van een panel verschillen echter dermate van elkaar dat ze elk een eigen aanpak vragen bij het vergroten van respons onder jongeren. Staat u ervoor open om meer ruimte beschikbaar te stellen?	
A	Ja, het aantal pagina's wordt verhoogd naar 4.	
6	Inhoud	Leidraad 4.3.1, pag 42
V	GC-K-1. Er staat dat er maximaal 4 pagina's beschikbaar zijn om de antwoorden te geven. De opzet en uitvoering van een monitor en van een panels verschillen echter dermate van elkaar dat ze elk een eigen aanpak vragen bij het vergroten van respons onder jongeren. Staat u ervoor open om meer ruimte beschikbaar te stellen?	
A	Zie vraag 5.	
7	Inhoud	Leidraad 5.2.1. pag 43
V	Onderaan staat dat er maximaal 60 punten worden toegekend aan prijs, en ook de formule en het rekenvoorbeeld gaan hiervan uit. In de tabel onder 5.1 staat echter een maximum van 40 punten voor prijs. Wat is juist?	
A	De prijs weegt voor 40% mee. De juiste formule moet zijn: $40 + (40 * (1 - (\text{geboden prijs} / \text{laagste prijs})))$. In het rekenvoorbeeld komt dat neer op: Inschrijver A: 36 punten; Inschrijver B: 32 punten; Inschrijver C: 40 punten.	
8	Inhoud	Leidraad 5.2.2. pag. 44
V	Boven de tabel staat 2x dat het toekenning van punten obv een vierpuntsschaal gaat. In de tabel wordt een vijfpuntsschaal uitgewerkt. Wat is juist?	
A	De informatie in de tabel is correct; de beoordeling vindt plaats op een 5-puntsschaal.	

9	Inhoud	Bijlage 1 Monitor, punt 6, pag 2.
V	Er staat: "Rappelleren gebeurt minimaal 1 maal per persoon." Dit wekt de indruk dat er sowieso een rappelbrief verstuurd dient te worden. Onder punt 5 staat echter dat respondenten opnieuw aangeschreven moeten worden bij een te lage respons. Vraag 1: Wat is juist? Vraag 2: Dienen we in bijlage 3 uit te gaan van een uitvoering inclusief of exclusief een rappelbrief?	
A	Vraag 1: Zie vraag 10. Vraag 2: Inclusief een rappelbrief. De rappelbrief bevat geen enquêteformulier. Bijlage 3 wordt hierop aangepast.	
10	Inhoud	Bijlage 1 Monitor, punt 6, pag 2.
V	Er staat: "Rappelleren gebeurt minimaal 1 maal per persoon." We gaan ervan uit dat alleen de non-respons een rappelbrief dient te ontvangen. Klopt dat?	
A	Dat is correct; een rappel is alleen van toepassing op personen die de Peiling nog niet hebben ingevuld.	
11	Inhoud	Bijlage 1 Monitor, punt 8, pag 2.
V	Hier wordt de inhoud van de rapportage beschreven. Vraag 1: Gaat u derhalve uit van een soortgelijke rapportage als bijgevoegd in bijlage Vraag 2: Dient deze rapportage het uitgangspunt te zijn voor het tarief in bijlage 3?	
A	Vraag 1: Dit is een indicatie van wat we verwachten maar het is niet maatgevend. Vraag 2: Bij gunningscriterium GC-K-2 verwachten we een voorbeeld van een rapportage die we van Inschrijver kunnen verwachten en in Bijlage 3 verwachten we de hierbij behorende kosten.	
12	Inhoud	Bijlage 1 Monitor, punt 11 pag 2.
V	Er staat "De monitor wordt verzonden naar 10.500 personen. Ongeveer 30% vult de enquête in. 50% doet dat online en 50% doet dat op papier." Vraag: moeten we dit responspercentage en de verdeling naar schriftelijk/online zien als een eis?	
A	Nee, het gaat hierbij om historische gegeven. Deze zijn meegegeven als indicatie om een betere inschrijving te kunnen doen.	
13	Inhoud	Bijlage 1, Monitor/ Burgerpeiling/ Ondernemerspeiling, pag 2-4
V	Digitaal toegankelijk volgens wettelijke eisen. Vraag: wordt hiermee bedoeld dat de eindrapportage dient te voldoen aan de WCAG 2.1 standaard?	
A	Er wordt inderdaad bedoeld op de WCAG. We verwachten dat voldaan wordt aan de meest recente versie daarvan.	
14	Inhoud	Bijlage 1, Ondernemerspeiling, pag. 4
V	Er staat: "Jaarlijks wordt 2 tot 3 keer een peiling gedaan met een ingeschatte gemiddelde respons van 30%." Vraag 1: waar komt het percentage van 30% vandaan? Is dit een ervaringscijfer van eerdere peilingen? Vraag 2: waar komt het aantal peilingen vandaan? Is dit een concreet voornemen?	
A	Vraag 1: Ja, dat is gebaseerd op ervaring. Vraag 2: Dat is een inschatting.	

15	Inhoud	Bijlage 1, Burgerpeiling/ Ondernemerspeiling, pag 3-4
V	Wat verwacht u precies van de aanbieders in het kader van panelbeheer? Dienen we in de begroting posten op te nemen voor het versturen van brieven en andere wervingsactiviteiten?	
A	Het beheer is enkel het online houden van de portals. Werving van leden valt hier buiten	
16	Inhoud	bijlage 1, Monitor/ Burgerpeiling/ Ondernemers-peiling, pag. 2-4
V	U geeft aan dat er niet met beloningen gewerkt mag worden. Vraag: Hoe ziet u dat in relatie tot uw wens om jongeren meer te betrekken?	
A	De bijlage is bedoeld om een beeld te geven van hoe de Peilingen nu verlopen. Het werken met beloningen wordt nu niet gedaan, maar dat willen we in de toekomst wellicht wel. Vandaar de omschrijving van gunningscriterium GC-K-1. Op dit moment is er echter geen budget voor opgenomen en is het voor de vergelijking van de verschillende inschrijvingen niet opgenomen in de inschrijfprijs.	
17	Inhoud	Leidraad, 2.8.4, punt 7, pag 17
V	Er staat: "Een prijs van nul euro of negatieve prijzen wordt/worden vermoed niet reëel en transparant te zijn." Mag de huidige uitvoerder voor implementatie van het burgerpanel en van het ondernemerspanel een bedrag van 0 euro invullen als hiervoor geen kosten worden gemaakt? Indien dit niet wordt toegestaan, op basis waarvan dient de zittende partij de implementatiekosten te begroten?	
A	Als Inschrijver een prijs van nul euro of negatieve prijzen indient, verwacht de Aanbestedende dienst daar een deugdelijke onderbouwing van bij de Inschrijving. Genoemde reden kwalificeert als zodanig.	
18	Proces	Functies beoordelingsteam
V	Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal 5 vertegenwoordigers van diverse geledingen van de Aanbestedende dienst, zo stelt u in paragraaf 5.2.3 van de Aanbestedingsleidraad. Kunt u aangeven welke functies zij bekleden?	
A	Het gaat hierbij om personen die betrokken zijn bij het uitvoeren van Peilingen bijvoorbeeld als opdrachtgever of als coördinator.	
19	Proces	Eisen kwalitatieve gunningscriteria
V	Voor GC-K-1 wordt de eis gesteld max 2A4, lettertype Calibri lettergrootte 11, voor GC-K-2 wordt de eis gesteld maximaal 4 A4, lettertype Arial, lettergrootte 10. (Aanbestedingsleidraad paragraaf 4.3.2). Klopt het dat de lettertypen en lettergrootten voor deze twee gunningscriteria verschillen?	
A	Deze zijn per abuis verschillend benoemd. U kunt uitgaan van het lettertype dat in invulbijlage 4 wordt gebruikt (Calibri 11).	
20	Juridisch	Bewijsstukken
V	In paragraaf 3.9.1 van de aanbestedingsleidraad verzoekt u om een laatst afgegeven accountantsverklaring. Het is gebruikelijk dat niet-controleplichtige organisaties ook een verklaring van een externe controller over de financiële gezondheid van de BV kunnen indienen. Kunt u daarmee instemmen?	
A	Een beoordelings- of samenstellingsverklaring is ook toegestaan (zie paragraaf 3.4.1)	

21	Inhoud	Tarieven/prijs andersoortige onderzoeken
V	In paragraaf 4.2.1 van de aanbestedingsleidraad geeft u Eis 2.3 weer: 'Prijzen niet genoemd in het invulformulier tarieven Bijlage 3 kunnen niet in rekening worden gebracht. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat bepaalde kosten niet voorzien waren, kunnen deze alleen worden gedeclareerd in overleg en na uitdrukkelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.' Tegelijkertijd geeft u in paragraaf 1.4.2. een opsomming van andersoortige onderzoeken die u mogelijk wilt gaan afnemen. Klopt onze aanname dat voor alle andere soorten onderzoek zoals opgesomd in paragraaf 1.4.2. geen prijsindicatie wordt opgevraagd middels het invulformulier tarieven? Hoe en op welk moment in de tijd worden deze prijzen bepaald?	
A	Dat is correct. Indien Aanbestedende dienst overgaat tot de als optie genoemde onderzoeken, zal zij hiervoor een aanbieding vragen van Opdrachtnemer met bijbehorende tarieven.	
22	Inhoud	Indicatie budget
V	In paragraaf 4.3.1 van de aanbestedingsleidraad geeft u aan dat de fictieve inschrijfsom zo laag mogelijk moet zijn. Er wordt verder geen indicatie gegeven van het totaal beschikbare budget voor de ruim 4 jaren dat deze opdracht loopt. In paragraaf 1.1. beschrijft u dat u verwacht dat de opdrachtwaarde hoger is dan de drempelwaarde van aanbestedingen voor leveringen en diensten voor centrale overheden (215.000 euro). Kunnen wij deze indicatie aanhouden voor het beschikbare budget voor de contractperiode?	
A	Er is geen sprake van één budget. Dit kan daarom ook niet gegeven worden. De verwachting is gebaseerd op uitgaven over de afgelopen periode van 4 jaar. Hetzelfde geldt voor de aantallen op het invulformulier tarieven (Bijlage 3). Alleen de aantallen voor het ondernemerspanel zijn niet gebaseerd op historische cijfers	
23	Inhoud	Gunningscriterium
V	Mogen wij onze bedrijfsnaam noemen in het gunningscriterium of moet dit anoniem zijn?	
A	Bedrijfsnamen mogen genoemd worden.	
24	Inhoud	Bijlage A CHECKLIST
V	Hier staat ook tussen 4b - Referentierapport (+ naam Inschrijver). Deze staat niet vermeld in de leidraad op pagina 46. Mocht dit wel moeten, mag dit ook een verwijzing zijn naar een website waar verschillende rapportages staan?	
A	De checklist is meegestuurd als overzicht van bij de Inschrijving in te dienen documenten. Het betreft daarbij niet alleen door Aanbestedende dienst meegestuurde invulformulieren. Het klopt dus dat u het referentierapport niet terugvindt in de lijst met bijlagen in de Aanbestedingsleidraad. Bij de inschrijving verwacht Aanbestedende dienst één voorbeeld van een rapportage die representatief is voor de kwaliteit die Inschrijver voorstaat bij het uitvoeren van de Opdracht. Dat referentierapport dient als apart document bij de Inschrijving te worden gevoegd.	
25	Inhoud	Bijlage 5 Invulformulier Referenties - Kerncompetentie 1 en 2
V	Gaaf hier om bruto of netto aantallen?	
A	Het gaat om bruto aantallen.	
26	Inhoud	Bijlage 1 Beschrijving peilingen - Ondernemerspanel
V	Is er ook een recenter voorbeeld van een rapportage zoals bij punt 6 is aangegeven?	
A	Nee, die is niet beschikbaar.	
27	Inhoud	Bijlage 1 Beschrijving peilingen - Hilversum Monitor
V	Moet de ruwe data opgeleverd worden in een specifiek format en volgens een codeboek van de opdrachtgever?	

A	Zie hiervoor eis 3.6.
28	Inhoud Bijlage 1 Beschrijving peilingen - Hilversum Monitor
V	Welke respons verhogende stappen zijn er al voor de Hilversum Monitor gedaan? En is er altijd maar één keer een herinnering gestuurd? En is de herinnering dan met of zonder vragenlijst?
A	Voor de Monitor 2021 is eenmalig een tweede herinneringsbrief gestuurd. De brieven zijn ondertekend door de burgemeester. Verhogen aantal uitnodigingen voor specifieke wijken. De herinneringen zijn zonder vragenlijst.
29	Inhoud Bijlage 1 Beschrijving peilingen - Hilversum Monitor
V	Zijn de kosten voor het antwoordnummer (kosten voor de retour van de schriftelijke vragenlijsten) voor de opdrachtgever of opdrachtnemer? Met andere woorden moeten wij deze kosten meenemen in de inschrijfprijs?
A	Deze kosten maken onderdeel uit van de Opdrache en moeten worden opgenomen in de inschrijfprijs.
30	Inhoud Bijlage 1 Beschrijving peilingen - Hilversum Monitor
V	Heeft de opdrachtgever of opdrachtnemer contact met de partij die mailing verzorgt?
A	Nee, Opdrachtnemer is vrij in het kiezen van een partij hiervoor.
31	Inhoud Bijlage 1 Beschrijving peilingen - Burgerpanel - Ondernemerspanel
V	Hoe is de afgelopen 4 jaar het verloop geweest van de beide panels?
A	Bij het burgerpanel nam het aantal leden gestaag toe van ongeveer 1.500 naar ongeveer 2.500 over de afgelopen 4 jaar. Bij het ondernemerspanel staat de ontwikkeling nog in de kinderschoenen. Er waren er 70 aan het begin van 2022. Van het ondernemerspanel is de afgelopen jaren geen gebruik gemaakt.
32	Inhoud Bijlage 1 Beschrijving peilingen - Burgerpanel - Ondernemerspanel
V	Hoe zijn de panels de afgelopen 4 jaar aangevuld? Via welke methode(n)? En heeft u een doel voor ogen qua grootte van de panels voor de komende 4 jaar?
A	Dit is door middel van uitnodiging bij de Monitor en via de open link bij burgerpeilingen. Voor het ondernemerspanel is tijdens de participatiefase van de omgevingsvisie geworven. Bij het burgerpanel is het streven minimaal 2.000 panelleden maar een evenwichtige samenstelling is belangrijker. Bij het ondernemerspanel is het streven minimaal 200.
33	Inhoud Gunningscriterium GC-K-1: Vergroten respons onder jongeren
V	Valt het € 10.000 budget voor het vergroten van de respons onder jongeren buiten de inschrijfprijs?
A	Ja.
34	Inhoud Gunningscriterium GC-K-1: Vergroten respons onder jongeren
V	Gaat het hier om jongeren in het panel en/of de Hilversum Monitor?
A	Het gaat om alle Peilingen dus zowel de Monitor als het burgerpanel.
35	Inhoud Gunningscriterium GC-K-1: Vergroten respons onder jongeren
V	Is de respons de afgelopen 4 jaar toegenomen onder jongeren in het panel en/of de Hilversum Monitor? Welke respons verhogende stappen zijn er gedaan?
A	De respons is afgenomen. Er zijn geen responsverhogende acties uitgevoerd.
36	Inhoud Gunningscriterium GC-K-2: Kwaliteitsborging
V	Wordt een spoedonderzoek alleen onder de beide panels gehouden? Of kan het ook om een ander soort onderzoek gaan? En wat verstaan jullie onder spoed?

A	Spoedonderzoeken vinden uitsluitend plaats bij de panels. Bij spoedonderzoeken gaat het om het verkorten van de tijd om de enquête op te stellen en te programmeren en om het verkorten van de tijd om een rapport op te stellen of de ruwe data op te leveren. Het gaat nadrukkelijk niet om het verkorten van de responstijd.
37	Inhoud Gunningscriterium GC-K-2: Kwaliteitsborging
V	Gaat het bij dit gunningscriterium alleen om de peilingen van beide panels of ook om de Hilversum Monitor?
A	Het gaat hier om zowel de panels als de Hilversum Monitor.
38	Inhoud Werkwijze bepaling thema's
V	Hoe komt de aanbestedende partij in de huidige werkwijze samen met de opdrachtnemer tot een onderzoeksplan waarin de belangrijkste thema's worden bepaald?
A	De Opdrachtgever bepaalt de thema's en formuleert daarbij vragen. Van Opdrachtnemer wordt hierbij een kritische en constructieve houding verwacht.
39	Inhoud Omvang opdracht
V	Valt de uitwerking van de Hilversum Monitor die start op 1 december 2022 geheel, deels of helemaal niet binnen de gestelde opdracht?
A	Deze valt volledig buiten de scope van deze aanbesteding.
40	Inhoud Omvang opdracht - panelopbouw
V	In hoeverre maakt (verdere) panelopbouw onderdeel uit van de opdracht?
A	Zie vraag 15.
41	Inhoud Respondenten
V	Hoe komt de aanbestedende partij momenteel aan respondenten voor de Hilversum Monitor?
A	Via een steekproef uit het de GBA van de gemeente Hilversum die door Opdrachtgever wordt verstrekt.
42	Inhoud Responspercentage
V	Kunt u inzicht geven in het gemiddelde responspercentage bij de Hilversum Monitor?
A	Zie hiervoor bijlage 1 (punt 11 op de 2e pagina).
43	Inhoud Hilversum Monitor
V	Kan de aanbestedende partij, in het kader van de meest recent voltooide Hilversum Monitor, aangeven hoe de respons van het onderzoek tot stand kwam (welke uitnodigingsmethoden, herinneringen), en hoeveel inwoners deze vragenlijst invulden?
A	Zie Bijlage 1 bij de aanbestedingsleidraad onder kopje Hilversum Monitor, punt 11. U kunt rekenen met een respons van 20% na uitnodiging en nog eens 10% na herinnering. Bijlage 3 zal hierop aangepast worden.
44	Inhoud Quick-respons-onderzoeken
V	Op pagina 46 van de aanbestedingsleidraad benoemt de aanbestedende partij Quick-respons-onderzoeken. Vindt dit type onderzoek specifiek plaats op locatie? Of zijn dit online onderzoeken?
A	Daar hebben we nog geen idee over.
45	Inhoud Geautomatiseerde toegang
V	Op pagina 39 van de aanbestedingsleidraad wordt gesteld dat de aanbestedende partij toegang moet hebben tot de ruwe onbewerkte data via een API of anders geautomatiseerde toegang. Wat zijn de specifieke wensen ten aanzien van een geautomatiseerde toegang tot de ruwe data?

A	Aan de toegang worden geen specifieke eisen gesteld. De essentie is dat we geautomatiseerd toegang hebben tot de data. Bij voorkeur gebeurt dat middels een api. Het gebruikte datamodel is hierbij ook van belang (zie vraag 46).
46	Inhoud Datamodel
V	Kan de aanbestedende dienst eis 3.7 op pagina 39 van de aanbestedingsleidraad nader toelichten? Welk datamodel bedoelt u hier, gegeven dat dit zal wisselen per uitgevoerde peiling?
A	Met een datamodel, of gegevensmodel, wordt beschreven hoe de gegevens in een informatiesysteem gestructureerd zijn. Het model zal niet veranderen per uitgevoerde peiling maar de inhoud wel. Onder inhoud verstaan wij ruwe onbewerkte data. Zodra wij de ruwe data ontvangen hebben wij de beschrijving van het model nodig om deze data te kunnen “lezen”.
47	Inhoud Versturen herinnering
V	Op pagina 40 van de aanbestedingsleidraad, eis 5.5, wordt gesteld dat de opdrachtnemer proactief herinneringsbrieven verstuurt bij een te lage respons. In hoeverre biedt de aanbestedende dienst ruimte aan de indiener om – vanuit het oogpunt van duurzaamheid – bewezen alternatieven aan te dragen om de respons te verhogen?
A	Hier staan wij voor open.
48	Inhoud Resultaten versterken
V	Onder eis 6.3 (pagina 40 van de aanbestedingsleidraad) geeft u aan dat resultaten aangevuld dienen te worden met secundaire data om resultaten uit de peiling te versterken. Wat wordt precies bedoeld met ‘versterken’? Wie is verantwoordelijk voor het verzamelen van deze secundaire data en voor het bepalen welke resultaten ‘versterkt’ dienen te worden?
A	Het gaat daarbij om het nader duiden van uitkomsten door ze te vergelijken met vergelijkbare gemeenten of landelijke cijfers. Deze inzichten worden verwacht van de Opdrachtnemer bij opvallende uitkomsten. Bijvoorbeeld: eenzaamheid neemt in Hilversum toe, maar landelijk is de trend afname.
49	Inhoud Portal
V	Op pagina 40 van de aanbestedingsleidraad wordt gesteld dat de opdrachtnemer de eindrapportage binnen 5 werkdagen na goedkeuring op het betreffende portal plaatst (eis 6.9). Wat is in dit geval de ‘betreffende portal’?
A	De portal waar de Peiling is gepubliceerd. Voor Peilingen binnen het burgerpanel is dat het portal van het burgerpanel en voor Peilingen binnen het bedrijvenpanel is dat het portal van het bedrijvenpanel.
50	Inhoud Eis 6.5, pagina 40 aanbestedingsleidraad
V	Wat bedoelt de aanbestedende dienst met “kernachtige uitspraken”, eis 6.5?
A	Het gaat daarbij om pakkende citaten van inwoners die heel goed de kern van het probleem benoemen.
51	Inhoud Verhogen respons onder jongeren
V	De opdrachtgever streeft naar het verhogen van de respons onder jongeren (16 -25 jaar) (paragraaf 4.3.2. van de aanbestedingsleidraad). Wat is de huidige (gemiddelde) respons onder jongeren op basis waarvan u streeft naar verhoging? Wat is de gemiddelde respons onder de groep 16-25 jarigen in de meest recente onderzoeken van de gemeente Hilversum?

A	De respons van jongeren (18 t/m 29 jaar) ligt momenteel zowel bij het Burgerpanel als bij de Monitor rond de 6%. In werkelijkheid is ongeveer 13% van de bevolking van Hilversum tussen de 18 en 29 jaar. Er is dus helaas sprake van een ondervertegenwoordiging van jongeren in de respons. Het is lastig aan te geven wat realistisch is om als doel te halen. Maar het zou tot meer tevredenheid stemmen als het percentage jongeren in de respons in Hilversum zowel in het Burgerpanel als bij de Monitor zou stijgen van 6% naar 10%.
52	Inhoud Beloningen respondenten
V	In Bijlage I - Beschrijving Peilingen, stelt u dat respondenten geen beloningen mogen ontvangen voor hun deelname. Wat verstaat u onder beloningen?
A	(Elke kans op) het verkrijgen van producten of diensten voor het afronden van een enquête zoals de verloting van tegoedbonnen, producten en kortingsbonnen. Zie ook vraag 16.
53	Inhoud Programma van eisen 6.6
V	Wat bedoelt u precies met "Het betreft hierbij de weergave van resultaten per wijk op een kaart."? Ik zie dit niet terug in het laatste rapport (als bijlag) van de monitor.
A	In de eis staat: "De eindrapportage bevat geografische weergave van resultaten daar waar relevant en daar waar dat van toegevoegde waarde kan zijn." Dat zal niet bij iedere Rapportage het geval zijn. Het is aan de Opdrachtnemer om te bepalen of het meerwaarde biedt om een dergelijke weergave op te nemen.
54	Inhoud Bijlage 1 Beschrijving peilingen - Hilversum Monitor
V	Bij punt 2 staat dat de opdrachtgever verantwoordelijk is voor het drukken, couverteren en verzenden. Maar in de eerste versie van de nota van inlichtingen antwoord u op de vraag "Heeft de opdrachtgever of opdrachtnemer contact met de partij die mailing verzorgt?" bij ref.nr 30: Nee, Opdrachtnemer is vrij in het kiezen van een partij hiervoor. Dit is wat verwarrend. Is nu de opdrachtnemer of de opdrachtgever verantwoordelijk voor de mailing? Met ander woorden moeten wij de kosten hiervoor wel of niet opnemen in de prijsopgave?
A	Bijlage 1 bevat de omschrijving van de huidige manier van werken. Indien die tegenstrijdig is met de aanbestedingsleidraad dan geldt hetgeen in de Aanbestedingsleidraad staat. Voor de nieuwe opdracht is het aan Opdrachtnemer om een partij te kiezen voor het drukken, couverteren en verzenden van de Hilversum Monitor. De kosten hiervoor zijn opgenomen in de nieuwe versie van de Invulbijlage tarieven (Bijlage 3).
55	Inhoud GC-K-1 en GC-K-2
V	Voor de de duidelijkheid. Beide mogen nu uit maximaal 4 pagina's bestaan. lettertype Calibri, lettergrootte 11?
A	Dat is correct.
56	Inhoud GC-K-2 Kwaliteitsborging
V	Is het mogelijk om meer dan 1 voorbeeld te sturen van een rapport? Aangezien een rapport van een peiling er anders uit kan zien dan die van de monitor. En mag het uit puur als voorbeeld uit een aantal pagina's bestaan of moet het een volledig rapport zijn? Voor de monitor kan dat nogal groot zijn.

A	Meer voorbeelden van eindrapportages van Burgerpeilingen staan op de website van het Burgerpanel Hilversum onder kopje 'resultaten' (https://www.burgerpanelhilversum.nl/news-and-results.html). Deze zijn als voorbeeld bedoeld, het aantal pagina's mag afwijken. We hechten er wel aan dat rapportages van Burgerpeilingen kort, bondig en duidelijk zijn en open antwoorden ook generiek verwerkt. Voor wat betreft de Hilversum Monitor zijn we van mening dat dit voorbeeld duidelijk genoeg is. Eerdere rapportages van 2019, 2018 wijken niet af van deze versie uit 2020.
57	Inhoud Uw reactie op vraag 14
V	Is respons gebaseerd op ervaring uit 2017 nog wel reëel? En dient het panel niet eerst uitgebreid te worden voor er opnieuw peilingen mee gedaan worden? Met de huidige 70 leden en verwachte respons van 30% is de respons 21 ondernemers. Zou een wervingsactie dus niet onderdeel moeten zijn van de inschrijving (onder 'implementatie')?
A	Het Ondernemerspanel is momenteel onvoldoende gevuld. Er moet inderdaad eerst werving plaatsvinden. De gemeente is van plan dit in de komende periode op te pakken en te gaan realiseren in samenwerking met koepelorganisaties van ondernemers, winkeliers en bedrijventerreinen. Dit maakt echter geen onderdeel uit van de Opdracht.
58	Inhoud Uw antwoord op vraag 27 en 45
V	Klopt het dat vraag 45 over de wensen t.a.v. geautomatiseerde toegang tot ruwe data nog niet is beantwoord?
A	Het antwoord op vraag 45 is op 9 november gepubliceerd.
59	Inhoud Uw antwoord op vraag 30
V	In uw antwoord stelt u dat opdrachtnemer vrij is in het kiezen van partij voor het verzorgen van de mailing (drukken, couverteren en verzenden). Levert u daarbij zonder kosten gemeentelijk briefpapier en enveloppen aan?
A	Ja, de gemeente Hilversum levert de benodigde enveloppen en het briefpapier voor haar rekening aan.
60	Inhoud Uw antwoord op vraag 49
V	Komt de Hilversum Monitor in het portal of publiceert u die op de gemeentelijke website?
A	Het digitaal invullen dient in een beveiligde omgeving te gebeuren. Deze dient door Opdrachtnemer te worden verzorgd. De Eindrapportage van de Hilversum Monitor is tot op heden gepubliceerd op de gemeentelijke website en niet in een afzonderlijke portal. Dit is ook nu het uitgangspunt.
61	Contract Conceptovereenkomst
V	De inhoud van artikel 9 van de conceptovereenkomst lijkt al voorzien te zijn met artikel 3 lid 3 van diezelfde overeenkomst; kunt u er in dat licht mee instemmen dat artikel 9 komt te vervallen? Zo nee, kunt u toelichten hoe beide artikelen zich tot elkaar verhouden?
A	Akkoord: artikel 9 komt te vervallen.
62	Contract Conceptovereenkomst
V	In Artikel 3, lid 3 van de conceptovereenkomst staat dat opdrachtnemer een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd is van 0,1% van de totale dan wel maximale prijs die met de overeenkomst gemoeid is voor elke dag dat de tekortkoming voortduurt tot een maximum van 10% daarvan. Kunt u er, gegeven het feit dat de opdracht langlopend is en feitelijk uit een aantal deelopdrachten bestaat, mee instemmen voor de boetebepaling uit te gaan van de opdrachtwaarde per jaar?
A	Artikel 3.3 zal worden gewijzigd zodat duidelijk wordt dat de boete betrekking heeft op afzonderlijke Peilingen. Het percentage per dag wordt daarbij aangepast naar 1%.

63	Juridisch	Bewijsstukken - vervolgvraag op antwoord 20
V	Ter verduidelijking van uw antwoord op vraag 20: stemt u dus in met het afgeven van een dergelijke verklaring door de externe boekhouder/controller, indien de onderneming niet over een accountant beschikt en daar ook niet toe verplicht is?	
A	Dat is correct.	
64	Proces	Beoordeling prijs
V	De inschrijfprijs weegt voor 40% mee in de beoordeling. U stemt ermee in dat de huidige uitvoerder voor implementatie van het burgerpanel en van het ondernemerspanel een bedrag van 0 euro invult op het prijzenblad (vraag en antwoord 17) . Hoe verhoudt dit zich in de ogen van aanbestedende dienst tot uitgangpunten t.a.v. het “level playing field” bij aanbestedingen?	
A	De omstandigheid dat de huidige leverancier mogelijk voordeel heeft van geen of geringe opstartkosten is als een 'inherent de facto voordeel' te beschouwen (Casus T-345/03 Evropaïki Dynamiki, 12 maart 2008). Een dergelijk voordeel zou in wezen alleen kunnen worden weggenomen door de zittende partij uit te sluiten van deelname aan de nieuwe aanbesteding. In zijn algemeenheid voert dit volgens het Gerecht te ver. Ook in de ogen van de Nederlandse rechter bestaat geen algemene verplichting tot het wegnemen van een dergelijk voordeel (Vzr. Rb. Haarlem 25 mei 2007, LJN BA6942). Dit wordt pas anders als het uitgangspunt van eerlijke mededinging in het gedrang komt. Daar komt bij dat Aanbestedende dienst op zoek is naar een leverancier die beschikt over een online tool (eis 3.1), niet naar de ontwikkeling daarvan. Als Inschrijver over een dergelijke tool beschikt, zou het inrichten daarvan voor Aanbestedende dienst niet veel inspanning hoeven kosten. Omdat de opstartkosten naar verwachting slechts een klein onderdeel van de totaalprijs uitmaken, is het nadeel van nieuwe leveranciers ten opzichte van de huidige leverancier gering. In de onderhavige aanbesteding is dus geen sprake van een verstoring van de eerlijke mededinging en hoeft het nadeel van de nieuwe leveranciers niet te worden weggenomen.	
65	Contract	Geheimhoudingsovereenkomst
V	In de geheimhoudingsovereenkomst staat een boetebedrag genoemd van 50k per gebeurtenis. Indien schade groter is dan het bedrag van de boete, kan de Gemeente te harer keuze ook volledige schadevergoeding vorderen. We hechten grote waarde aan geheimhouding en onderwerpen hier ook onze eigen medewerkers aan. Gegeven de aard van de werkzaamheden en de inschatting van de omvang per jaar, doen we een beroep op proportionaliteit en stellen voor dit bedrag aan te passen naar een bedrag dat in deze markt gebruikelijk is, te weten 20k per gebeurtenis.	
A	Niet akkoord. Indien een geheimhoudingsplicht wordt geschonden, kan dit niet meer ongedaan worden gemaakt. Derhalve laten wij de boete in stand. Bovendien, indien de opdrachtnemer zich aan de geheimhoudingsbepalingen houdt, is er geen reden om zich zorgen te maken over eventuele boete.	