

Ref. nr.	Percelen	Categorie onderwerp	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				Voor perceel 1 panelonderzoek is een opdrachtwaarde genoemd van € 30.000,-. Na het lezen van het beschrijvend document lijkt voor dit bedrag de volgende werkzaamheden te moeten worden verricht: volledig paneelbeheer incl. afhandelen en uitkeren van incentives; volledige uitvoer van twee klanttevredenheidsonderzoeken (incl. analyse & rapportage), volledige uitvoer van twee ad hoc onderzoeken (incl. analyse & rapportage); volledige uitvoer van het inwonertevredenheidsonderzoek (incl. analyse & rapportage én inkopen steekproef bij een online consumentenpanel); terugkoppeling van resultaten aan panelleden. En dit is nog exclusief andere werkzaamheden die voortvloeien uit het programma van eisen. Naar onze mening is die € 30.000,- veel te laag voor de hoeveelheid werk die u aanbesteedt.	Het bedrag van €30.000 is de geraamde opdrachtwaarde en geen plafondwaarde. U bent vrij om hiervan af te wijken. Dit bedrag is geraamd op basis van de voorgaand uitgevoerde onderzoeken. Uw aanname klopt dat het bedrag is gebaseerd op de door u genoemde werkzaamheden.
1	Panelonderzoek	Prijs	Opdrachtwaarde	Onze vragen:	
2	Panelonderzoek	Prijs	A.5.2.2	U vraagt ons om de kosten per jaar op te geven. Echter, het prijsinvulformulier lijkt deze vraag niet te ondersteunen. Deze geeft alleen ruimte voor het opgeven van uurtarieven. Wat verwacht u hier precies?	Binnen de opdracht zijn specifieke werkzaamheden gedefinieerd die jaarlijks terugkomen. Wij vragen u voor deze werkzaamheden een vaste prijs per jaar op te geven in uw inschrijving. Daarnaast kan het voorkomen dat de Opdrachtgever extra ad-hoc onderzoek of analyses wil uitvoeren naast de werkzaamheden die onder de vaste jaarlijkse prijs vallen. Hiervoor vragen wij u het prijsinvulformulier te gebruiken en de uurtarieven van de verschillende rollen aan te geven die op het prijsinvulformulier zijn genoemd. Het prijsinvulformulier is dus alleen bedoeld om de kosten te bepalen voor werkzaamheden anders dan de werkzaamheden die onder de jaarlijkse vaste kosten vallen.
3	Panelonderzoek	Programma van Wensen	Wens meten online gebruik	U heeft als wens 'om te kunnen meten wat bezoekers aan praatmeewerthetov.nl doen op de site'. De huidige website is te kenmerken als een statische website; er worden geen resultaten van onderzoeken op geplaatst en er wordt geen interactie met panelleden aangegeven (in bijvoorbeeld een online communityomgeving). Onze ervaring met soortgelijke websites is dat leden hier vaak maar één keer komen: om zich aan te melden. En hierna worden ze per e-mail voor onderzoeken benaderd en is er geen reden om naar de website terug te keren.	Het voorbeeld wat u geeft is inderdaad één van de mogelijke wensen. Daarnaast is er een inlogmogelijkheid op de websites waarbij gebruikers meer te zien krijgen en hierbij wel resultaten van oude onderzoeken kunnen inzien. Daarvan willen wij bijvoorbeeld de betrokkenheid van de panelleden kunnen meten.
4	Panelonderzoek	Programma van Eisen	Beschikbaarheid online rapportagetool	Als eis is gesteld 'Rapportages kunnen door het OV-bureau en een eventuele door het OV-bureau aan te wijzen externe (onderzoeks)partij digitaal worden geraadpleegd in een online rapportagetool. Door middel van filters en selecties kunnen overzichten opgesteld worden. Daarnaast biedt de tool de mogelijkheid om onderzoeksresultaten (data uit de gegeven antwoorden) te exporteren zodat het OVbureau per onderzoek zelf aanvullende analyses kan maken. De online rapportagetool dient toegankelijk te zijn en een overzicht te bieden van alle onderzoeken die er hebben plaatsgevonden vanaf 2012'. Hoe ziet u dit precies voor zich? Om dit waar te kunnen maken, moet data van alle onderzoeken vanaf 2012 worden ingeladen. Bij 5 onderzoeken per jaar gaat het dan om ca. 50 onderzoeken. Naast dat hier vanuit de AVG de nodige haken en ogen aanzitten, is dit een immense klus. Die ook zeker niet binnen de gestelde opdrachtwaarden van € 30.000,- zou passen. Bovendien zijn dit kosten die de huidige aannemer niet hoeft te maken. In kader van een level playing field verzoeken wij om deze eis te laten vallen.	We laten deze eis niet vallen. De onderzoeken die hier bedoeld worden zijn expliciet de KlantTevredenheidsOnderzoeken (KTO's). De data van alle onderzoeken sinds 2012 worden overgedragen bij de start van de opdracht en moeten in hetzelfde format gerepresenteerd worden als de aankomende onderzoeken om trendanalyses te kunnen visualiseren. De eis om te kunnen exporteren moet natuurlijk binnen de AVG vallen en onderzoeken buiten de bewaartermijn kunnen alleen op geaggregeerd niveau bekeken worden.
5	Panelonderzoek	Programma van Eisen	Beschikking over panelbestand inwoners Groningen en Drenthe	Een eis is 'Het OV-bureau verwacht dat het Onderzoeksbureau gebruik kan maken van een panelbestand met inwoners uit Groningen en Drenthe'. Wat bedoelt u hier precies? Gaat dit om het reizigerspanel wat onderdeel is van deze opdracht, of gaat het hier om een extern online consumentenpanel (access panel) waar eventueel een steekproef kan worden ingekocht?	Binnen perceel 1 zal gebruik moeten worden gemaakt van twee verschillende panelbestanden: 1)Het Digitaal Reizigerspanel (DRP): Het DRP is een panel dat sinds 2012 in eigendom van het OV-bureau Groningen Drenthe is en in beheer is geweest bij verschillende externe partijen. Bij de start van de opdracht wordt het panel overdragen vanaf de huidige beheerder Moventem en aan het einde van de opdracht zal deze wederom overgedragen moeten worden. Onder het DRP worden de twee klanttevredenheidsonderzoeken en minimaal twee ad hoc onderzoeken uitgezet. 2)Een panel van inwoners van Groningen en Drenthe: Voor het uitzetten van het inwonertevredenheidsonderzoek is een panel nodig van een deel van de inwoners van Groningen Drenthe. Dit panel is niet in eigendom van het OV-bureau Groningen Drenthe. Het OV-bureau verwacht dat het Onderzoeksbureau zelf gebruik kan maken van een dergelijk panelbestand. Dit panelbestand moet een representatief beeld geven van de samenleving in Groningen en Drenthe.
6	Panelonderzoek	Programma van Eisen	Eis profiel panelleden	Bij de eisen staat o.a. 'De intakevragenlijst bevat een integratie met segmentatievragen van een extern bureau'. Wat bedoelt u hier precies mee? Wat houdt integratie in en welk doel heeft deze?	De genoemde integratie in de intakevragenlijst betreft het Mentality-model van Motivaction. Bij de intake van nieuwe panelleden dienen zij ook de vragenlijst van Motivaction te doorlopen zodat hun profiel verrijkt kan worden met het 'milieu' waartoe zij worden gesegmenteerd. Op dit moment gebeurt dit door de gebruiker aan het einde van de intake door te sturen naar een externe pagina van Motivaction, waarna na het invullen van de volgende vragenlijst het milieu teruggekoppeld wordt.
7	Panelonderzoek	Inhoud	Omvang reizigerspanel	Het huidige reizigerspanel bestaat uit 800 leden. Hoe heeft u vastgesteld dat dit het juiste aantal is voor de onderzoeken die u uitvoert? Is dit ook het ideale aantal wat u voor de komende jaren wilt behouden?	Uit vorige gedane onderzoeken is gebleken dat dit de ideale groepsomvang is om ook significante resultaten uit de onderzoeken te halen wanneer er onderscheid wordt gemaakt tussen verschillende doelgroepen. Het is in het verleden op sommige momenten uitdagend geweest om dit aantal vast te houden, dus er zal actief geworven moeten blijven worden.
8	Panelonderzoek	Inhoud	Reizigerspanel	Of is het onderdeel van een groter online consumentenpanel (access panel) van een (panel)bureau en kunnen de leden in dit panel ook voor onderzoeken van andere partijen worden ingezet?	Zie het antwoord op vraag 5.
9	Veldwerkonderzoek	Programma van Eisen	Programma van Eisen	U wilt graag splitsingen kunnen maken naar 4 productgroepen Q-liner, Q-link, stadsvervoer en streekvervoer. Welke netto respons werd in de afgelopen metingen gerealiseerd per dienst? Met welk betrouwbaarheidsniveau wilt u per dienst betrouwbare uitspraken kunnen doen?	De voorgaande onderzoeken hebben plaatsgevonden in 2019 en 2021. Daarbij werden voor de productgroepen Q-liner, Q-link, streek- en stadsvervoer respectievelijk 487, 619, 371 en 298 respondenten in 2019 gerealiseerd en 314, 231, 255 en 308 in 2021 gerealiseerd. Hiermee konden uitgesproken worden gedaan met een 95%-betrouwbaarheidsinterval. Dit niveau willen wij graag minimaal kunnen continueren, danwel verbeteren.
10	Veldwerkonderzoek	Inhoud	Dringend verzoek tot delen van details van de aanpak die u wenst	•Nergens in het beschrijvend document is te vinden wat u van ons vraagt, wat de uitgangspunten zijn van wat we moeten offerreren (denk aan steekproef, aantal ritten, spreiding). Er wordt alleen aangegeven dat 'de methodiek aansluit op het landelijke klantenbarometeronderzoek'. Toch doet u dit onderzoek al langer jaarlijks. Daarom verzoeken wij u de wensen en uitgangspunten met ons te delen, alsook de relevante documenten van de metingen zoals die tot nog toe gedaan worden. Daaronder verstaan wij minimaal de onderzoek verantwoording en rapportage. Zonder deze informatie is het voor partijen die het onderzoek niet eerder hebben gedaan, niet mogelijk op een zinvolle manier te offerreren en creëert u in deze aanbesteding dus geen 'level playing field' voor mogelijke inschrijvers.	Onze wens is om inzicht te krijgen in de beleving van een busrit. Het doel van het belevingsonderzoek is om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening d.m.v. veldonderzoek waarbij de actuele beleving van de reiziger wordt gemeten. Het is aan het onderzoeksbureau hoe hier invulling aan wordt gegeven. Voorheen hebben we de methodiek van de landelijke klantenbarometer gevolgd. Deze lijn willen we graag continueren of verbeteren en daarbij vertrouwen we op de expertise van de inschrijver om een passende methodiek aan te dragen.
11	Veldwerkonderzoek	Inhoud	Openheid over reeds beschikbare informatie over inzet nieuwe technieken	In de afgelopen periode is in uw opdracht door de huidige uitvoerder onderzoek verricht naar nieuwe inwintechiniken. Door middel van een aantal experimenten is aangetoond dat het onderzoek ook goed werkt met een online enquête, die bijvoorbeeld via i-beacons of met een QR-code wordt verspreid. Ook bleek dat verspreiden op basis van GPS-data via smartphones of op basis van incheck mogelijk is. De conclusie was dat 'deze nieuwe technieken mogelijkheden bieden, maar er ook bezwaren zijn, bijvoorbeeld uit oogpunt van representativiteit en privacy. Deze uitkomsten zullen ook een rol spelen bij de volgende aanbesteding van de	Deze onderzoeken naar nieuwe inwintechiniken zijn uitgevoerd door de landelijke OV-klantenbarometer. De Opdrachtgever staat open voor het onderzoeken van deze technieken, maar heeft deze zelf nog niet uitgeprobeerd.
12	Veldwerkonderzoek	Inhoud	Beschikbare databronnen voor koppeling	U geeft aan dat het OV-bureau beschikt over een enorme hoeveelheid data die u mogelijk wil koppelen aan onderzoek dat wij voor u uitvoeren. Graag horen wij welke data u zoal tot uw beschikking heeft en welke informatie u het liefst zou willen koppelen aan de informatie die wij voor u verzamelen.	Panelleden vullen de vragenlijst doorgaans niet in tijdens een busrit, maar achteraf. Om toch een goed inzicht te kunnen krijgen wordt hen wel gevraagd na hun laatste busrit. Aan het koppelen van extra data denken wij bijvoorbeeld aan onze bezettingcijfers en voertuiginformatie zoals punctualiteit, om zo mogelijke correlaties met antwoorden uit de vragenlijst te vinden. Voor mogelijke vernieuwing kan hier ook zelfs gedacht worden aan het verzamelen van extra data uit de bussen, zoals de gemeten luchtvochtigheid of g-krachten tijdens de laatste rit van panelleden.
13	Veldwerkonderzoek	Prijs	Prijsstelling en -formulier	Graag krijgen wij verheldering ten aanzien van de prijszetting die wij moeten opgeven. In de bijlage en in het beschrijvend document wordt aangegeven dat het om een uurtarief gaat. Deze telt voor 30% mee in het eindoordeel. Kunt u verhelderen hoe de prijszetting is opgebouwd, wat verwacht u van ons te ontvangen?	Zie vraag 2. U wordt gevraagd een vast jaarlijks bedrag op te geven voor de beschreven werkzaamheden en het formulier in de bijlage in te vullen met een uurtarief voor eventuele additionele werkzaamheden buiten de beschreven werkzaamheden die onder het jaarlijkse tarief worden uitgevoerd. Het vaste bedrag en het uurtarief worden samen gebruikt om uw prijs score te berekenen zoals omschreven in A.5.2.2 PRIJS.

14	Veldwerkonderzoek	Inhoud	Steekproefgrootte	•Er wordt in het document gesproken over statistische 'significante' steekproefgrootte. Om dit daadwerkelijk te verwerken en garanderen in de offerte hebben we informatie nodig over de grootte en samenstelling van de populatie.	Zie het antwoord op vraag 9.
15	Veldwerkonderzoek	Termijnen	Periode tussen Nota van Inlichtingen en Indienen Inschrijving	Tussen het moment van de publicatie van de Nota van Inlichtingen en het moment van inschrijven zit ruim 2 weken. Dit is naar onze mening te kort om een goede, volledige inschrijving te kunnen doen, temeer omdat wij essentiële informatie missen om al met de voorbereidingen aan de slag te kunnen. We verzoeken u daarom om de datum van inschrijving met minimaal één week uit te stellen.	Er wordt vastgehouden aan de planning zoals gecommuniceerd. Aanbestedende dienst is van mening dat de aangegeven datum van inschrijving de inschrijvers voldoende mogelijkheid biedt om een volledige inschrijving te kunnen doen.
16	Veldwerkonderzoek	Inhoud + Prijs	Inschrijven op één perceel i.r.t. hoe prijs meeweegt als gunningscriterium	In welke mate is de inschrijver verplicht om zich in te schrijven voor beide percelen? Logischerwijs zou inschrijven op één van de percelen ook mogelijk moeten zijn. Op pagina 16 staat echter uitgelegd hoe de P (Prijs) wordt berekend, namelijk $F = (Q * 70\%) + (P * 30\%)$. Hierin is de P een gemiddelde van de prijs van Perceel1 en Perceel2. Dat lijkt ons niet logisch. Mocht een inschrijver zich enkel willen focussen op één perceel, welke invloed heeft dit op de prijsberekening?	Inschrijver is niet verplicht zich in te schrijven voor beide percelen. Inschrijvers die zich voor beide partijen willen inschrijven zullen twee afzonderlijke Inschrijvingen moeten indienen. Voor beide Inschrijvingen zal afzonderlijk de P, Q en daarmee F worden berekend. Daarbij is P het gemiddelde van de vaste jaarlijkse kosten en de gemiddelde uurprijs voor aanvullende onderzoeken. Uw veronderstelling dat de P een gemiddelde is van de prijs van Perceel 1 en Perceel 2 is dan ook niet juist. Zie voor de toelichting van de prijsopbouw P1 en P2 het antwoord op vraag 2.
17	Panelonderzoek	Programma van Wensen	programma van wensen	Hoe wordt de KTO en de andere onderzoeken nu gerapporteerd, zijn er voorbeelden te vinden?	De rapportages voor het OV-bureau bestaan uit visualisaties/graphics van de resultaten met tekstuele onderbouwing en een management samenvatting die de belangrijkste uitgangspunten voor het OV-bureau weergeeft. De KTO-rapportages worden ook weergegeven via een online rapportagetool, waarin trendvergelijking worden getoond voor alle thema's uit de vragenlijst. Daarbij is het mogelijk om te filteren op demografie en reisgedrag zoals ingevuld bij de intake en meest recente vragenlijst.
18	Panelonderzoek	Programma van Wensen	programma van wensen	Welke concrete vernieuwingen en/ of innovaties zijn er recentelijk doorgevoerd?	Vernieuwingen die recentelijk zijn doorgevoerd zijn: - men kan meedoen aan panelonderzoeken zonder lid te zijn van het DRP d.m.v. een losse QR-code. - Het inwoner tevredenheidsonderzoek is recentelijk toegevoegd. - De koppeling met het Mentality-model van Motivation is doorgevoerd. Met betrekking tot onderzoeksmethodieken zijn recentelijk weinig vernieuwingen doorgevoerd.
19	Veldwerkonderzoek	Inhoud	Beschrijvend document	U schrijft in de inleiding: "Perceel 2 veldwerkonderzoek omvat marktonderzoek, veldonderzoek, kwantitatief en kwalitatief onderzoek". Volgens het Programma van Eisen gaat het om één jaarlijks belevingsonderzoek. Wat is de precieze scope van perceel 2?	Zoals aangegeven in A.5.2.2 dient u voor perceel 2 veldwerk de kosten voor de volgende werkzaamheden op te geven: (i) veldwerk ten behoeve van een belevingsonderzoek (ii) dataverwerking en -analyse (iii) onderzoeksrapport. Dit beslaat de scope van de opdracht van perceel 2. Daarnaast vragen wij u per perceel een prijs per uur op te geven voor het opzetten en uitvoeren van (ad hoc) onderzoeken en het uitvoeren van analyses anders dan hiervoor benoemd. Voor perceel 2 kunnen deze ad hoc onderzoeken bestaan uit marktonderzoek, kwantitatief of kwalitatief onderzoek. Daarom vragen wij u bij Wensen perceel 2 veldonderzoek naar uw ervaring met deze typen onderzoek. Mogelijk maakt Opdrachtgever hiervan gebruik voor aanvullend onderzoek.
20	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, par. D	Kunt u een checklist opnemen van de documenten die moeten worden ingediend als onderdeel van de inschrijving? Dit vragen wij om ervoor te zorgen dat alle inschrijvers weten welke documenten vereist zijn en om te voorkomen dat er belangrijke documenten ontbreken in de inschrijving.	Bij de inschrijving dienen de volgende documenten te worden overlegd: Een ingevuld en ondertekend UEA (in geval van een combinatie van elke deelnemer aan de combinatie en in geval van een beroep op een derde ook van de derde waarop een beroep wordt gedaan), bewijs van inschrijving handels- en beroepsregister van het KvK van maximaal 6 maanden oud (in geval van een combinatie van elke deelnemer aan de combinatie en in geval van een beroep op een derde ook van de derde waarop een beroep wordt gedaan), gedragsverklaring aanbesteden niet ouder dan 2 jaar, indien van toepassing een derdenverklaring
21	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, par. C, pag. 22	Kunt u verduidelijken welke vorm- en omvangseisen er gelden voor de uitwerking van de wensen? Er is behoefte aan meer informatie over hoe de wensen moeten worden gepresenteerd en of er bijvoorbeeld beperkingen zijn aan het aantal pagina's of woorden dat is toegestaan. Wij vragen dit om ervoor te zorgen dat alle inschrijvers op gelijke uitgangspunten hun inschrijving kunnen opstellen en om te voorkomen dat het aantal pagina's dat benut wordt door de verschillende inschrijvers te veel uiteenloopt, wat de beoordeling bemoeilijkt voor de Aanbestedende Dienst.	De totale inschrijving per perceel mag niet meer dan 15 pagina's bedragen en fontgrootte niet kleiner dan 10, exclusief bijlagen. De bijlagen mogen enkel gebruikt te worden voor visualisatie ter ondersteuning van de tekst in de inschrijving. De bijlagen mogen niet meer dan 10 pagina's bedragen. Inschrijver mag zelf invulling geven aan het aantal pagina's wat benodigd is voor de omschrijving van de eisen dan wel wensen, met inachtneming van hetgeen hiervoor aangegeven.
22	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, par. A.5.2.1, pag. 15	Kunt u in de Nota van Inlichtingen verduidelijken waarom er gekozen is voor een 10-puntsschaalbeoordeling en hoe deze beoordeling tot stand zal komen? Er is kritiek geuit op deze beoordeling omdat deze mogelijk te subjectief is en tot inconsistentie kan leiden. Daarom vragen wij om meer informatie over hoe deze beoordeling zal worden toegepast en hoe de objectiviteit ervan kan worden gewaarborgd.	In de aanbestedingsleidraad is uitgebreid beschreven hoe de beoordelingsprocedure eruit ziet. De beoordelingscommissie bestaat uit 3 ter zake kundige medewerkers van het OV-bureau die individueel een cijfer toekennen per thema. De onderbouwing van de toekenning van de cijfers 1 tot en met 10 is uitgebreid beschreven in de tabel onder A.5.2.1. en geven de beoordelaars voldoende houvast om hun individuele cijfers te bepalen. De beoordelaars baseren hun beoordelingen enkel op hetgeen inschrijver in zijn inschrijving heeft opgenomen. Andere zaken blijven buiten beschouwing. Na toekenning van de individuele cijfers vindt overleg plaats waarbij de beoordelaars hun motivering van de door hun toegekende cijfers kenbaar maken. Hierbij is een deskundige procesleider aanwezig om het proces te begeleiden en de objectiviteit zoveel als mogelijk te waarborgen. De beoordeling van kwaliteit vindt plaats zonder dat de beoordelaars de prijzen kennen. Daar kan geen beïnvloeding plaatsvinden.
23	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, par. A.4.3, pag. 12	De aanbestedingswet 2012 stelt dat aanbestedende diensten transparant en objectief moeten zijn bij het formuleren van hun eisen en voorwaarden in de aanbestedingsstukken (artikel 1.9). Ook moeten deze eisen en voorwaarden duidelijk, nauwkeurig en ondubbelzinnig zijn (artikel 2.114). U heeft gevraagd om een beschrijving van de organisatorische bekwaamheid om deze aan te tonen. De manier waarop u dit vraagt is ongebruikelijk en het is ook niet duidelijk hoe en op welke aspecten dit beoordeeld zal worden. Dit kan worden gezien als een gebrek aan duidelijkheid en ondubbelzinnigheid in de aanbestedingsstukken, wat in strijd is met de aanbestedingswet. Daarom vraagt de inschrijver om een herziening van de tekst en om een referentie-eis op te nemen, zodat inschrijvers gelijkwaardige opdrachten kunnen overleggen als bewijs van hun geschiktheid. Dit is een acceptabele manier om de organisatorische bekwaamheid aan te tonen, mits dit op een transparante en objectieve manier wordt beoordeeld door de aanbestedende dienst.	De tekst onder A.4.3 onder Organisatorische bekwaamheid komt te vervallen en wordt vervangen door de volgende tekst: "Inschrijver dient door middel van minimaal 1 en maximaal 2 referentieprojecten aan te tonen over de kennis en ervaring benodigd voor de opdracht te beschikken. Hiertoe dient inschrijver gebruik te maken van het formulier model referentieproject wat als bijlage is bijgevoegd. Voor Perceel 1 dient inschrijver een referentieproject aan te leveren waarmee hij aantoonst ervaring te hebben met het beheer van een panel en extern panelonderzoek. Voor Perceel 2 dient inschrijver een referentieproject aan te leveren waarmee hij aantoonst ervaring te hebben met marktonderzoek, veldonderzoek, kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Een referentieproject mag niet meer dan 5 jaar oud zijn gerekend vanaf moment van indiening van de inschrijving." (om te voldoen aan de geschiktheidseisen kan een beroep op een derde worden gedaan overeenkomstig de hieraan gestelde voorwaarden in het Beschrijvend document)
24	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, par. A.4.3, pag. 12	U geeft aan "Inschrijver dient afdoende verzekerd te zijn inzake aansprakelijkheid door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering dient minimaal 250.000 euro per gebeurtenis te dekken alsmede twee gebeurtenissen per jaar." Wenst u hiervoor bij inschrijving een verzekeringsbewijs te ontvangen? Of op verzoek na gunning?	Inschrijver hoeft dit niet bij inschrijving te overleggen. Indien de opdracht aan inschrijver wordt gegund kan de aanbestedende dienst een bewijs van verzekering opvragen en dient inschrijver deze binnen een redelijke termijn (binnen 7 werkdagen) te overleggen.

25	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, par. A.3.6, pag. 8	Wat in eerste instantie duidelijk lijkt voor de Inschrijver, kan door de Nota van Inlichtingen in een ander licht komen te staan. Daarom is het mogelijk dat er aanvullende vragen gesteld moeten worden om een duidelijk beeld te krijgen van de situatie. De Inschrijver neemt aan dat er nog een mogelijkheid bestaat om aanvullende vragen te stellen op basis van de antwoorden in de Nota van Inlichtingen. Is deze aanname correct? Zo ja, kunt u deze alsnog opnemen in de planning? Zo nee, waarom geeft de Aanbesteder de Inschrijver niet de volledige ruimte om goed geïnformeerd te worden over de opdracht?	Aanbestedende dienst heeft, gelet op de aard en de omvang van de opdracht ervoor gekozen 1 Nota van Inlichtingenronde te houden. Aanbestedende dienst is van mening dat dit inschrijvers voldoende mogelijkheid biedt om hun vragen en/of opmerkingen op de aanbestedingsdocumenten te maken en aan de hand daarvan voldoende informatie hebben om een inschrijving te kunnen doen.
26	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, par. A.3.1, pag. 5	U geeft aan "Het OV-bureau handelt tijdens de aanbestedingsprocedure onder het voorbehoud van goedkeuring door of namens eindverantwoordelijke, te weten het dagelijks bestuur." Kunt u dit verduidelijken? Wat dient er bijvoorbeeld op welk moment goedgekeurd te worden? En wat is de handelingswijze als er geen goedkeuring gegeven wordt?	Het dagelijks bestuur van het OV-bureau besluit over gunning van de opdracht op basis van het advies van de beoordelingscommissie. Het dagelijks bestuur is niet gehouden het advies op te volgen. Het dagelijks bestuur behoudt altijd het recht om te besluiten de opdracht niet te gunnen.
27	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, par. A.1, pag. 4	U geeft aan: "[...] ons eigen Digitaal Reizigerspanel [...] en "[...] uitvoeren van extern panelonderzoek [...]". Kan Inschrijver hieruit concluderen dat het extern panelonderzoek uitgevoerd dient te worden bij een panel dat niet van het OV-bureau is?	Zoals aangegeven in A.5.2.2 dient u voor perceel 1 panelonderzoek kosten op te geven voor (ii) twee klanttevredenheidsonderzoeken onder het eigen Digitaal Reizigerspanel, en (iii) een inwonertevredenheidsonderzoek onder een digitaal panel van een deel van de inwoners van Groningen en Drenthe. Het inwonertevredenheidsonderzoek betreft dus een breder panel dat in eigendom is van een derde partij, niet zijnde het OV-bureau Groningen Drenthe. Het is aan de inschrijver om een geschikt representatief panel te vinden voor deze opgave.
28	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Prijs	Prijsinvalformulier	Het is ons niet duidelijk welke bedragen inschrijver in het Prijsinvalformulier dient in te vullen. (1) Komt er op dit formulier een totaalbedrag per jaar per kavel te staan, en zo ja, waar? (2) Wordt inschrijver geacht hier uurtarieven per functieniveau in te vullen? (3) De genoemde functies komen mogelijk niet overeen met rollen in ons beoogde projectteam. Kunnen wij eventueel onze eigen rollen/functies hier invullen? (4) Bij nee op voorgaande subvraag, kunt u aangeven wat u bijvoorbeeld met de rol "uitvoerder" bedoelt? (5) Wat bedoelt u met "gemiddelde inschrijvingsprijs", is dat een gemiddeld uurtarief voor de hele opdracht? (6) Verwacht u nog ergens op dit formulier een urenschatting van onze kant?	Zie het antwoord op vraag 2. Op het Prijsinvalformulier komt geen totaalbedrag. Het totaal bedrag dient te worden opgenomen in de inschrijving. Het Prijsinvalformulier is voor additionele werkzaamheden buiten de beschreven werkzaamheden die binnen de vaste jaarlijkse prijs worden uitgevoerd. De inschrijver wordt geacht hier uurtarieven per functieniveau in te vullen. De functieniveaus mogen niet gewijzigd worden, hiermee wordt de vergelijkbaarheid met andere inschrijvers onmogelijk gemaakt. Inschrijver dient een uurtarief op te geven voor de gevraagde functies en zelf te bepalen welke functie/rol binnen de organisatie van inschrijver deze werkzaamheden gaat verrichten. Met uitvoerder wordt bedoeld in Perceel 1: degene die gedurende de tijd dat het onderzoek openstaat de vragenlijst publiceert en beheert en voor Perceel 2: degene die het veldwerk op straat verricht. De gemiddelde inschrijfprijs is de gemiddelde prijs van de uurtarieven van de gevraagde functies en wordt enkel gebruikt om tot een Prijs te komen zoals omschreven in A.5.2.2. Er wordt van u geen urenschatting gevraagd.
29	Panelonderzoek	Programma van Eisen	Terugkoppeling aan panelleden (PvE, Perceel 1)	U wil panelleden binnen 1 maand na deelname aan het onderzoek persoonlijke terugkoppeling geven. Wij stellen als voorbeeld een situatie voor waarin een enquête 2 weken openstaat. Dan zou de facto binnen twee weken na sluiting van de enquête het betreffende onderzoek volledig geanalyseerd en gerapporteerd moeten zijn om de respondenten van dag.	Hierbij wordt bedoeld binnen één maand na sluiten van het onderzoek. In overleg kan hiervan afgeweken worden.
30	Panelonderzoek	Programma van Eisen	Terugkoppeling aan panelleden (PvE, Perceel 1)	U wil panelleden binnen 1 maand na deelname aan het onderzoek persoonlijke terugkoppeling geven. Wat bedoelt u met persoonlijk? Wij vermoeden dat u niet bedoelt dat respondenten een op de persoon afgestemde terugkoppeling krijgen, gebaseerd op hun individuele respons. Kunt u bevestigen dat u hier een generieke terugkoppeling bedoelt, met bijvoorbeeld een samenvattend overzicht van de resultaten?	Het is correct dat de terugkoppeling niet op individuele respons hoeft, maar generiek voor alle panelleden die de betreffende vragenlijst hebben ingevuld.
31	Panelonderzoek	Programma van Eisen	Beschikbaarheid online rapportagetool (PvE, Perceel 1)	U vraagt inschrijver een online rapportagetool op te leveren, waarin onderzoeken vanaf 2012 in opgenomen kunnen worden. De bepaalt namelijk voor een groot deel hoe de tool vormgegeven moet worden.	Zie het antwoord op vraag 4 & 17.
32	Panelonderzoek	Programma van Wensen	Programma van Wensen - Perceel 1	Over het Digitale Reizigerspanel: wanneer zijn de leden voor het laatst voor onderzoek benaderd?	Het laatste KTO heeft in december 2022 plaatsgevonden.
33	Panelonderzoek	Programma van Wensen	Programma van Wensen - Perceel 1	Over het Digitale Reizigerspanel: bij wie is dit panel op dit moment in beheer?	De huidige beheerder van het DRP is op dit moment Moventem.
34	Panelonderzoek	Programma van Wensen	Programma van Wensen - Perceel 1	Over het Digitale Reizigerspanel: u noemt een streefomvang van 800 leden. Hoe is de huidige omvang van het DRP?	Op dit moment zijn er 615 panelleden.
35	Panelonderzoek	Programma van Wensen	Programma van Wensen - Perceel 1	Indien nee op voorgaande vraag (vraag 13); is het de bedoeling dat inschrijver dit panel zelf opbouwt, beheert en onderhoudt?	Het panel hoeft niet zelf te worden opgebouwd, maar het moet wel binnen de opdracht worden beheerd en er zal structureel gewonnen moeten worden voor extra leden.
36	Panelonderzoek	Programma van Wensen	Programma van Wensen - Perceel 1	Bij ja op voorgaande vraag, kunt u de volgende kenmerken van dit panel noemen: (1) bij wie is dit panel in beheer; (2) hoeveel deelnemers heeft dit panel op dit moment; (3) voor welke onderzoeken wordt dit panel meestal gebruikt; (4) wanneer zijn de leden voor het laatst benaderd voor onderzoek en (5) hoe frequent worden deelnemers van dit panel voor onderzoek benaderd?	Zie het antwoord op vraag 32, 33, 34. De deelnemers van dit panel worden minimaal twee keer per jaar benaderd voor het klanttevredenheidsonderzoek. Deelnemers kunnen daarnaast benaderd worden voor minimaal twee ad hoc onderzoeken.
37	Panelonderzoek	Programma van Wensen	Programma van Wensen - Perceel 1	In uw beschrijving maakt u onderscheid tussen twee verschillende panels: het Digitaal Reizigerspanel (DRP) en 'een digitaal panel van de inwoners van Groningen en Drenthe'. Wij lezen dat tweede panel als een bestaand panel dat op dit moment in beheer is bij een derde partij, niet zijnde OV-bureau Groningen Drenthe. Klopt dit?	Dat is correct. Zie het antwoord op vraag 5.
38	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Inhoud	Beschrijvend document Marktonderzoek	In de aanbestedingsdocumenten vinden wij geen specifieke vormvereisten voor de in te dienen offerte. Wij stellen voor onder 'gunningscriteria' in TenderNed (per kavel) een document te uploaden met de volgende inhoud: (1) een verklaring van akkoord met uw Programma van Eisen zoals genoemd in het Beschrijvend document Marktonderzoek; (2) een plan van aanpak dat ingaat op uw Programma van Eisen en uw Programma van Wensen. Daarnaast uploaden wij het prijsformulier in de map 'gunningscriteria. Is dit wat u voor ogen had en gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 21 en 39. Wij vragen u een inschrijving in te dienen die ingaat op welke wijze inschrijver uitvoering geeft aan de eisen gesteld in het programma van eisen en het programma van wensen. In uw inschrijving geeft u daarnaast een jaarlijkse vaste prijs voor de gevraagde werkzaamheden en het prijsinvalformulier gebruikt u voor het opgeven van de uurtarieven. Zie in dit kader het antwoord op vraag 2.
39	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Programma van Eisen	B. Programma van Eisen, pagina 17	Onder Eisen aan de opdracht stelt u het volgende: "Door het indienen van een offerte bevestigt u te voldoen aan en uitvoering te geven aan de eisen zoals weergegeven in onderstaande eisen tabel. Een offerte die niet aan alle eisen voldoet zal als ongeldig worden beschouwd en van de aanbesteding uitgesloten worden." Deze formulering suggereert dat inschrijver door te offeren aangeeft te voldoen aan de eisen. Hiertoe zou een akkoordverklaring ten aanzien van het Programma van Eisen moeten kunnen voldoen. Dit rijmt echter niet met	Er wordt van de inschrijver verwacht dat deze omschrijft op welke wijze uitvoering wordt gegeven aan de eisen in de eisen tabel. Een verklaring van akkoord met het Programma van Eisen is niet voldoende.
40	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Verwerkersovereenkomst	Verwerkersovereenkomst	Zie voorgaande vraag. En zo nee, kunt u aangeven hoe dan wel?	Voor de uitwerking van de eisen verwachten wij per eis een tekstuele uitwerking over hoe uitvoering wordt gegeven aan de eis.
41	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Verwerkersovereenkomst	Verwerkersovereenkomst	Artikel 10 lid 4 leest als een algemene beperking van de aansprakelijkheid, omdat hier geen expliciete relatie gelegd wordt met de AVG. Kunnen wij deze inderdaad als zodanig interpreteren? Zo ja, hoe verhoudt zich dit tot het bepaalde in artikel 9 van de algemene inkoopvoorwaarden?	De verwerkingsovereenkomst ziet op de verwerking van persoonsgegevens door de Verwerker in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke. De aansprakelijkheid bedoeld in de verwerkingsovereenkomst ziet op aansprakelijkheid die voortvloeit uit het handelen of nalaten van hetgeen in de verwerkingsovereenkomst opgenomen. De aansprakelijkheid van Verwerker voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken is beperkt tot en met EUR 1.250.000 (een miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro). De aansprakelijkheid opgenomen in de algemene inkoopvoorwaarden ziet op de aansprakelijkheid die voortvloeit uit de uitvoering van de opdracht zoals vastgelegd in de conceptovereenkomst marktonderzoek. De verwerkersovereenkomst is eveneens als de algemene inkoopvoorwaarden van toepassing.
42	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Verwerkersovereenkomst	Verwerkersovereenkomst	Artikel 10 Aansprakelijkheid. In lid 2 benoemt u een beperking van de aansprakelijkheid tot het maximum waarvoor Verwerker/opdrachtnemer is verzekerd. Dit bedrag is echter niet genoemd in de AIV (zie bij vraag over Artikel 9 lid 5 van de AIV). Kunnen wij hier uitgaan van het bedrag dat in lid 4 wordt genoemd, te weten 1,25 miljoen euro?	Artikel 10 lid 2 betreft de aansprakelijkheid van Verwerker wegens het niet voldoen aan zijn verplichtingen op grond van toepasselijke Wet- en regelgeving (AVG) en deze Verwerkersovereenkomst of een onrechtmatige daad. Deze is beperkt tot maximaal het bedrag dat onder de door Verwerker afgesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico. Artikel 10 lid 4 betreft de aansprakelijkheid van Verwerker voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken.

43	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Verwerkersovereenkomst	Verwerkersovereenkomst		In artikel 7 staat de geheimhoudingsverplichting beschreven waaraan Verwerker dient te voldoen. Indien Verwerker handelt in strijd met het bepaalde in artikel 7 kan Verwerkingsverantwoordelijke een boete opleggen op grond van artikel 8. Een concrete situatie waarin artikel 7 wordt geschonden is indien Verwerker Persoonsgegevens verstrekt aan een derde anders dan bedoeld in lid 2 en 3 van artikel 7 danwel wanneer door nalaten of toedoen van Verwerker Persoonsgegevens lekken en onbevoegde derden toegang krijgen tot deze persoonsgegevens.
44	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Algemene inkoopvoorwaarden	Bijlage Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 8 Boetebeding. Kunt u een concrete omschrijving geven van concrete situaties waarin u een dergelijke boete aan opdrachtnemer op zou leggen?	Blijkens A.4.3 van het beschrijvend document: Inschrijver dient afdoende verzekerd te zijn inzake aansprakelijkheid door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering dient minimaal 250.000 euro per gebeurtenis te dekken alsmede twee gebeurtenissen per jaar.
45	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Algemene inkoopvoorwaarden	Bijlage Algemene inkoopvoorwaarden	Zie vorige vraag. Wanneer dit niet mogelijk is, dan stellen wij voor om de aansprakelijkheid te beperken tot een maximum dat in een bepaalde verhouding staat tot de hoogte van de schade.	Zie het antwoord op vraag 44
46	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Algemene inkoopvoorwaarden	Bijlage Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 9 behandelt Aansprakelijkheid. Bij de overheid (zie onder andere Arvodi) is het gebruikelijk om op deze plek in de AIV op enige wijze een beperking van de aansprakelijkheid te benoemen. In dit artikel gebeurt dit niet en ook niet elders in dit document.	Wij beperken de aansprakelijkheid tot een maximum van 250.000 euro per gebeurtenis en maximaal twee gebeurtenissen per jaar.
47	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Verwerkersovereenkomst	Conceptraamovereenkomst	In artikel 1 lid 4 wordt de rangorde van vijf documenten benoemd. De Verwerkersovereenkomst staat niet in dit rijtje. De Verwerkersovereenkomst wordt ook niet genoemd in de conceptraamovereenkomst.	De Verwerkersovereenkomst is eveneens als de conceptraamovereenkomst binnen deze Europese openbare aanbesteding Marktonderzoek toe te passen. De Verwerkersovereenkomst valt in de nieuwe conceptraamovereenkomst onder artikel 1 lid 4 sub d. In de nieuwe conceptraamovereenkomst is de volgorde als volgt: a. deze overeenkomst; b. de nota's van inlichtingen van [d.d.]; c. het beschrijvend document; d. de Verwerkersovereenkomst; e. de Algemene inkoopvoorwaarden OV-bureau Groningen Drenthe; f. de inschrijving van opdrachtnemer [d.d.].
48	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Prijs	Prijsformulier	Als we het goed begrijpen, wordt er in de Bijlage Prijsformulier verwacht dat het Onderzoeksbureau per functie per perceel een prijs per uur opgeeft voor onderzoeken die niet in het beschrijvend document zijn beschreven. Indien dit klopt, hebben we twee vragen: 3a. Wordt er binnen de genoemde functies, waarbij veel organisaties onderscheid maken tussen bijvoorbeeld junior, medior en senior medewerkers, een nuance verwacht of wordt er een gemiddelde uurprijs verwacht? 3b. Wordt er bij de gemiddelde inschrijvingsprijs een gemiddelde uurprijs verwacht? Als we het goed begrijpen, wordt er uitdrukkelijk geen prijs per perceel per jaar verwacht.	a)Opdrachtgever verwacht hier het uurtarief te zien van de medewerker die in de betreffende functie aan de onderzoeken gaat werken. Wanneer werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van uurtarief gaat opdrachtgever uit van de door inschrijver per functie geoffreerde tarieven. Zie in dit kader ook het antwoord op vraag 28. b) zie het antwoord op vraag 2, 16 en 28. Er wordt uitdrukkelijk wel een prijs per perceel per jaar verwacht. Het prijsinvalformulier is vervolgens bestemd voor uurtarieven in het geval van aanvullende onderzoeken.
49	Panelonderzoek	Aanbestedingsleidraad	Bijhouden en afhandelen bonus	Aanbestedingsleidraad, par. C, pag. 22 Met betrekking tot de wens "Bijhouden en afhandelen bonus". Inschrijver ziet hier geen vraagstelling terugkomen. Kunt u aangeven wat u hier uitgewerkt wenst te zien?	Hoe denk u invulling te geven aan de wens om de betrokkenheid van panelleden extra te motiveren, naast de huidige eis met betrekking tot het verzamelen van OV-tjes door de panelleden?
50	Veldwerkonderzoek	Inhoud	Omvang perceel 2	Het is Inschrijver onvoldoende duidelijk wat de omvang is van perceel 2. Er wordt gesproken over een beleidsonderzoek onder vier groepen (Q-link, Qliner, Stadsvervoer en Streekvervoer), "waarbij het Onderzoeksbureau zorgt voor een statistisch significante steekproefgrootte". Om deze statistisch significante steekproefgrootte te berekenen, is informatie nodig over de grootte van deze vier groepen (bij voorkeur het aantal unieke reizigers per groep per relevante tijdsperiode) en over het betrouwbaarheidsinterval en de foutenmarge die het OV-bureau hanteert wanneer het spreekt van "statistisch significant". Bovendien zou het voor de representativiteit van de steekproef nodig zijn om reizigers op verschillende momenten van de dag (ook 's avonds en 's nachts) en op verschillende dagen van de week te observeren.	Zie het antwoord op vraag 9.
51	Panelonderzoek	Aanbestedingsleidraad	Representatief panelbestand	Aanbestedingsleidraad, par. 8, pag. 18 In hoofdstuk 8, Programma van Eisen, wordt het volgende gesteld op pagina 18: "Het OV-bureau verwacht dat het Onderzoeksbureau gebruik kan maken van een panelbestand met inwoners uit Groningen en Drenthe. Het panelbestand moet een representatief beeld geven van de samenleving in Groningen en Drenthe. Daarnaast moet het mogelijk zijn om een verdieping te maken [...]". Het is Inschrijver niet duidelijk of het OV-bureau bedoelt dat zij een panelbestand zullen aanleveren en dat het Onderzoeksbureau dit panelbestand zal beheren en gebruiken om representatieve steekproeven (inclusief verdiepingen) te maken, of dat het Onderzoeksbureau zelf over een panelbestand moet beschikken dat aan de genoemde eisen voldoet. In het laatste geval vindt Inschrijver dit een disproportionele eis, omdat het redelijkerwijs niet van elk Onderzoeksbureau verwacht kan worden dat zij over een panelbestand beschikken waarin deze specifieke groepen op een representatieve manier vertegenwoordigd zijn. Kunt u dit verduidelijken?	Voor de twee klanttevredenheidsonderzoeken onder het eigen Digitaal Reizigerspanel wordt het DRP-bestand aangeleverd aan het Onderzoeksbureau dat dit panelbestand zal beheren om onderzoeken te doen. Voor het inwonertevredenheidsonderzoek is een digitaal panel nodig van een deel van de inwoners van Groningen en Drenthe. Dit bredere panel is niet in eigendom van het OV-bureau Groningen Drenthe. Het OV-bureau verwacht dat het Onderzoeksbureau gebruik kan maken van een dergelijk panelbestand.
52	Panelonderzoek	Aanbestedingsleidraad	Panelbestand	Aanbestedingsleidraad, par. 8, pag. 17 U geeft aan dat er een "beschikking over panelbestand inwoners Groningen en Drenthe" vereist is. Alleen de huidige contractant heeft toegang tot dit panelbestand. Kan de nieuwe contractant toegang krijgen tot dit bestaande panelbestand? En zo ja, op welke manier vindt deze overdracht plaats?	Zie het antwoord op vraag 5.
53	Panelonderzoek	Aanbestedingsleidraad	Beheer panel	U geeft aan: "Zodra een nieuw lid zich aanmeldt, zal deze door de Opdrachtnemer toegevoegd worden aan het panelbestand voordat het volgende onderzoek plaatsvindt. Hiervoor wordt de intakevragenlijst gebruikt." Kunt u bevestigen dat dit het panel van het OV-bureau Groningen Drenthe betreft?	Ja, dit betreft het Digitaal Reizigerspanel in eigendom van het OV-bureau Groningen Drenthe.
54	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Aanbestedingsleidraad	Beoordelingsteam	Aanbestedingsleidraad, par. A.5.1, pag. 14 Kunt u aangeven uit hoeveel personen het beoordelingsteam bestaat en welke functies zij bekleden? Dit verzoek heeft te maken met de leesbaarheid van de uitwerking van de aanvraag.	Het beoordelingsteam bestaat uit drie deskundige medewerkers van het OV-bureau Groningen Drenthe.
55	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Aanbestedingsleidraad	Verlening	Aanbestedingsleidraad, par. A.3.1, pag. 6 U geeft aan: "De opdracht van beide percelen vangt aan op 1 juni 2023 en wordt verleend voor twee jaar met de mogelijkheid tot twee jaar verlenging." Kunt u dit verduidelijken? Betreft dit "1 optie tot verlening met 2 jaar" of "2 maal de optie tot verlenging van 1 jaar (tezamen 2 jaar)"?	Opdrachtgever kan besluiten de overeenkomst met maximaal 2 jaren te verlengen. Dit kan een aaneengesloten periode zijn van maximaal 2 jaar, maar opdrachtgever kan de overeenkomst ook meerdere keren verlengen met een kortere periode, mits de verlengingen bij elkaar niet meer bedragen dan 2 jaar. Zie ook artikel 3 lid 1 van de concept overeenkomst.
56	Panelonderzoek	Aanbestedingsleidraad	Panel inwonertevredenheidsonderzoek	Aanbestedingsleidraad, par. A.1, pag. 3 U geeft aan: "Daarnaast voert het OV-bureau jaarlijks een inwonertevredenheidsonderzoek uit onder de bevolking van Groningen en Drenthe, d.m.v. een extern panel [...]". Kunt u eveneens een beschrijving geven van dit panel?	Zoals aangegeven in het Programma van Eisen voor perceel 1 panelonderzoek: "Beschikking over panelbestand inwoners Groningen en Drenthe. Het OV-bureau verwacht dat het Onderzoeksbureau gebruik kan maken van een panelbestand met inwoners uit Groningen en Drenthe. Het panelbestand moet een representatief beeld geven van de samenleving in Groningen en Drenthe. Daarnaast moet het mogelijk zijn om een verdieping te maken te maken in: -OV-reizigers / niet-OV-reizigers -Landelijk / stedelijk gebied -Groningen / Drenthe -Leeftijdsgroepen -Werkenden / niet-werkenden"
57	Panelonderzoek	Aanbestedingsleidraad	Reizigerspanel	Aanbestedingsleidraad, par. A.1, pag. 3 U geeft aan: "Het OV-bureau Groningen Drenthe heeft een actief reizigerspanel [...]". Kunt u een beschrijving geven van dit actieve reizigerspanel?	Zie het antwoord op vraag 32 t/m 36
58	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Aanbestedingsleidraad	Verbeteringen	Aanbestedingsleidraad, par. A.1, pag. 3 Kunt u aangeven welke verbeteringen in de toekomstige situatie gewenst zijn ten opzichte van de huidige dienstverlening? Wat zijn zaken/onderwerpen waarover u in de huidige samenwerking tevreden bent? En waarover bent u nu minder tevreden?	Opdrachtgever ziet de huidige beschrijving van de eisen en wensen van deze aanbesteding als voldoende om geen verdere uitspraken te doen over vorige contractnemers vanaf 2012 tot nu.
59	Veldwerkonderzoek	Aanbestedingsleidraad	Beloning	Aanbestedingsleidraad, par. A.1, pag. 3 U geeft aan: "Deelnemers van de onderzoeken verdienen, per ingevulde vragenlijst, OV-tjes die ingewisseld kunnen worden voor een beloning." Later wordt dit gespecificeerd als bol.com-bonnen, maar het is onduidelijk hoeveel OV-tjes iemand per vragenlijst krijgt en aan welke waarde aan bol.com-bonnen dit gelijkstaat. Kunt u verduidelijken hoe dit beloningssysteem in elkaar zit?	Het aantal OV-tjes is afhankelijk van de grootte van de vragenlijst en de tijd die de respondenten nodig hebben om de vragenlijst in te vullen. Doorgaans krijgen de respondenten honderd OV-tjes per ingevulde vragenlijst, wat gelijk staat aan één euro. Deze OV-tjes kunnen de panelleden per duizend inwisselen voor een BOL.com bon van tien euro. Na elk gedaan onderzoek kunnen de toebedeelde OV-tjes worden gefactureerd aan de opdrachtgever.
60	Veldwerkonderzoek	Inhoud	Vragenlijst veldonderzoek	Het onderzoek dient als aanvulling op de landelijke klantenbarometer. Is hiermee de vragenlijst gelijk aan de klantenbarometer (aantal vragen en soort vragen), of wenst u per perceel een aparte vragenlijst?	Wij wensen voor het veldonderzoek per meting een specifieke vragenlijst.
61	Veldwerkonderzoek	Inhoud	Vragenlijst Veldonderzoek	Kunt u ons de vragenlijst sturen van het meest recente veldwerkonderzoek? Dit helpt wederom bij het verkrijgen van zo goed mogelijk vergelijkbare offertes	Wij kunnen deze vragenlijst niet delen. Daarnaast achten wij deze vragenlijst niet relevant voor het indienen van een inschrijving.
62	Veldwerkonderzoek	Inhoud	Steekproef Veldonderzoek	Kunt u inzicht geven in de procentuele verdeling van DRU's, lijnen, reizigersaantallen en/of aantal ritten over de door u genoemde productgroepen?	Zie het antwoord op vraag 9. Indien gewenst kan bij de start van de Opdracht opnieuw gekeken worden naar de dan geldende verdeling.

63	Veldwerkonderzoek	Inhoud	Steekproef Veldonderzoek	Wat is in uw ogen 'statistisch significant'? Een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5% per productgroep bijvoorbeeld? Wij beseffen ons dat dit onze expertise is, maar als u dit expliciet uitvraagt, komt dit ten goede aan de onderlinge vergelijkbaarheid van de inschrijvingen.	Dit significantieniveau komt overeen met de eerdere twee uitgevoerde onderzoeken. Dit niveau willen wij op zijn minst continueren, danwel verbeteren. Zie in dit kader ook het antwoord op vraag 9.
64	Veldwerkonderzoek	Inhoud	Steekproef Veldonderzoek	U wenst bij de steekproeftrekking een onderverdeling naar vier productgroepen. Wil u voor elke productgroep een statistisch verantwoorde steekproefgrootte? Of wil u over het totaal een statistisch verantwoorde steekproef met een goede verdeling over de productgroepen?	Wij wensen voor elke productgroep een statistisch verantwoorde steekproefgrootte.
65	Veldwerkonderzoek	Inhoud	Perceel 2 Veldonderzoek	Is het uw bedoeling om dit onderzoek verspreid over het hele jaar uit te voeren (in lijn met huidige opzet van de OV-klantenbarometer) of wenst u het veldwerk in een compacte periode uit te laten voeren?	Dit is aan de expertise van het bureau ter invulling. Het zou bijvoorbeeld kunnen zijn dan op het moment dat er iets verandert aan onze producten er rekening wordt gehouden met de juiste spreiding van meetmomenten.
66	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Prijs	Prijs	In het prijsformulier dat u heeft bijgevoegd kunnen alleen uurtarieven worden weergegeven (voor beantwoording van de 3e alinea in A.5.2.2. Moeten we de kosten voor percelen 1 en 2 in de documenten opnemen waarin we invulling geven aan uw eisen en wensen? Of volgen daarvoor ook prijsformulieren?	Zie het antwoord op vraag 2. Op het Prijsinvulformulier komt geen totaalbedrag. Het totaalbedrag voor de percelen dient te worden opgenomen in de inschrijving. Het Prijsinvulformulier is voor additionele werkzaamheden buiten de beschreven werkzaamheden die binnen de vaste jaarlijkse prijs worden uitgevoerd.
67	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Proces	Kwaliteit	Wenst u per perceel een separaat bestand te ontvangen waarin we beschrijven hoe we invulling geven aan uw eisen en wensen?	Indien u zich voor beide percelen wenst in te schrijven, dan verwachten wij twee separate inschrijvingen.
68	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Proces	Geschiktheidseisen - Organisatorische bekwaamheid	Wenst u de beschrijving in een separaat document te ontvangen?	Ja, hiervoor kunt u gebruik maken van de bijlage Modelformulier referentieproject. Zie ook het antwoord op vraag 23.
69	Panelonderzoek, Veldwerkonderzoek	Termijnen	Planning	In onze optiek is de periode tussen publicatie van de NvI (op 24 maart) en de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving (op 11 april) te kort. Zeker omdat hier bijzondere/vrije dagen tussen zitten zoals Goede Vrijdag en Pasen.	Zie het antwoord op vraag 15.