

**Marktconsultatiedocument
UX- en doelgroeponderzoeken**

**ten behoeve van
Samenwerkingsorganisatie
Beroepsonderwijs en Bedrijfsleven**

Colofon:	
Contactpersoon:	Julia Klapwijk - inkoopadviseur
Vervangend contactpersoon	Luc Jacobsz – inkoopadviseur
Datum:	27 februari 2023
Versie:	1.0
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
1. INLEIDING EN BESCHRIJVING OPDRACHT	3
1.1 DE AANBESTEDENDE DIENST.....	3
1.2 DE OPDRACHT.....	4
2. MARKTCONSULTATIE.....	6
2.1 DOEL.....	6
2.2 OPENBAARHEID.....	6
2.3 ONDERWERPEN	6
3. PROCEDURE	7
3.1 TENDERNED	7
3.2 CONTACTPERSOON	7
3.3 PLANNING	7
3.4 DEELNEMERS	8
3.5 VRAGENRONDE.....	8
3.6 INDIENEN BEANTWOORDING.....	8
3.7 VOORWAARDEN EN OVERIGE BEPALINGEN	8
4. MARKTCONSULTATIEVRAGEN	10
4.1 DOELGROEPEN	10
4.2 PRODUCT LIFE CYCLE	10
4.3 ONDERZOEKEN.....	10
4.4 RELEVANTE ONTWIKKELINGEN IN DE MARKT.....	10
4.5 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN	11
4.6 PRIJS	11
4.7 OVERIGE.....	11

1. Inleiding en beschrijving opdracht

Dit marktconsultatiedocument is opgesteld ten behoeve van de voorbereiding van de aanbesteding UX- en doelgroeponderzoeken voor SBB. In dit document wordt een beschrijving van de opdracht gegeven, alsmede alle geldende eisen en voorwaarden benoemd.

1.1 De aanbestedende dienst

Mbo-studenten hebben de beste praktijkopleiding met uitzicht op een baan en bedrijven beschikken nu en in de toekomst over de vakmensen die ze nodig hebben. Dat zijn de doelen van de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB). Binnen SBB spreken onderwijs en bedrijfsleven af wat een student moet weten en kunnen als hij zijn diploma heeft behaald.

Bij het opleiden van jonge vakmensen spelen het onderwijs en het bedrijfsleven samen een belangrijke rol. Mbo-studenten leren veel in de praktijk. Daarvoor zijn professionele stages en leerbanen nodig in een veilige omgeving van een erkend leerbedrijf en met goede begeleiding door een praktijkopleider.

Het erkennen en ondersteunen van leerbedrijven is ondergebracht bij één organisatie: de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven, ofwel SBB.

Voor leren in de praktijk is er...

- één organisatie die alle leerbedrijven erkent
- één contactpersoon voor leerbedrijf en school
- één website voor stages en leerbanen
- en één Servicedesk voor alle vragen

SBB zorgt voor

- goede samenwerking tussen school en het leerbedrijf in de regio
- voldoende en goede leerbedrijven
- aandacht voor de belangen van sectoren
- en persoonlijk contact tussen het bedrijfsleven en de adviseurs praktijkleren

Op deze manier zorgt SBB er samen met het bedrijfsleven voor dat beroepsonderwijs optimaal aansluit op de praktijk. Zo krijgen studenten de beste praktijkopleiding met uitzicht op een baan en het bedrijfsleven de vakmensen die ze nodig hebben.

Voor meer informatie zie www.s-bb.nl.

AevesBenefit begeleidt voor SBB deze marktconsultatie en heeft derhalve ook dit document opgesteld. Voor meer informatie zie www.aevesbenefit.com.

1.2 De opdracht

1.2.1 Onderwerp

De onderhavige marktconsultatie heeft betrekking op de voorbereiding van het aanbestedingstraject voor UX- en doelgroeponderzoeken voor online diensten van SBB. Met het groeiende belang van de online dienstverlening en de focus op klantgerichte dienstverlening wenst SBB de online dienstverlening optimaal te laten aansluiten op de klantvraag en het gebruik. Het betreft onderzoek van online diensten (zowel op UX als bekendheid en gebruik) die ontwikkeld moeten gaan worden, al bestaan en worden doorontwikkeld. Onder online diensten vallen websites/portals, intranet, email nieuwsbrieven, apps en andere vorm van digitale publicaties. SBB onderkent voor haar platformen diverse doelgroepen; waarbij jongeren (13-20 jarigen) als een specifieke doelgroep wordt gezien en volwassenen (onderwijs, bedrijfsleven, stakeholders, beleidsmakers, praktijkopleiders, stagebegeleiders, etc) als een andere doelgroep.

1.2.2 Huidige situatie

Binnen SBB worden er voor verschillende afdelingen UX- en doelgroeponderzoeken uitgevoerd op verschillende platformen. SBB heeft momenteel de volgende online platformen en gebruikers, niet uitputtend (doelgroepen):

- SBB Corporate Website – Bedrijven, Onderwijs, Om- en bijscholers (helpende), Stakeholders
- Stagemarkt – studenten
- Leerbanenmarkt – volwassenen
- KiesMBO – scholieren, decanen, mentoren, ouders
- MijnSBB – onderwijsprofessionals, praktijkopleiders, stakeholders
- Portal Kwalificatie structuur – onderwijs, beleidsmakers

Het beheer van de verschillende platformen is binnen SBB momenteel decentraal belegd. De opdrachten voor onderzoeken worden op dit moment dan ook separaat aan verschillende leveranciers/onderzoeksbureaus verstrekt.

1.2.3 Gewenste situatie

SBB heeft behoefte aan een integrale aanpak als het gaat om het optimaliseren van haar online-diensten zodat deze goed aansluiten op de behoeften en werkwijze van haar gebruikers. Ter ondersteuning daarvan wenst SBB UX- en doelgroepen onderzoek in te zetten en daarvoor één of meerdere vaste partners te contracteren welke haar hierin kunnen adviseren en ontzorgen.

1.2.4 Scope

Binnen scope van de opdracht valt:

- Het initiëren, voorbereiden en uitvoeren van UX- en doelgroeponderzoeken voor alle online platformen van SBB.

Buiten de scope van de opdracht valt:

- Regulier enquêteonderzoek
- Kwantitatief onderzoek naar aanleiding van campagnes om de effectiviteit en bereik van

beroepsonderwijs bedrijfsleven

campagnes te beoordelen.

- Opdrachten voor social media monitoring en analyses van social media
- Digital marketing waaronder analyses met betrekking tot SEO/SEA, online advertising.
- Opdrachten die alleen betrekking hebben op het analyseren van webstatistieken, oftewel webanalyses.
- Opdrachten waarbij het gaat om communicatieonderzoek dat niet alleen gericht is op online diensten.

2. Marktconsultatie

2.1 Doel

De doelstelling van deze marktconsultatie is het inventariseren van de mogelijkheden in de markt in relatie tot de visie en ambitie van SBB.

2.2 Openbaarheid

Deze marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure en is volledig gericht op het verzamelen van informatie welke bijdraagt aan het in de markt zetten van een kwalitatief hoogwaardige aanbesteding. Deelname is dan ook geheel vrijblijvend.

De uit deze marktconsultatie verkregen informatie wordt vertrouwelijk behandeld en wordt gebruikt ten behoeve van het opstellen van de inkoopstrategie en de aanbestedingsstukken. Vanuit het oogpunt van transparantie worden de algehele bevindingen van de marktconsultatie daarnaast ook vastgelegd in een geabstraheerd en geanonimiseerd marktconsultatieverslag dat te zijner tijd deel uit zal maken van de aanbestedingstukken.

2.3 Onderwerpen

De marktverkenning bestaat uit een aantal hoofdonderwerpen waarin SBB meer inzicht wil krijgen. Over deze hoofdonderwerpen worden één of meerdere vragen gesteld. De hoofdonderwerpen en de vragen hierover zijn opgenomen in hoofdstuk 4 van dit marktconsultatiedocument.

Deelnemers worden nadrukkelijk uitgenodigd onderwerpen c.q. vragen die gemist worden en die kunnen bijdragen aan een kwalitatief hoogwaardige aanbesteding aan te dragen. In hoofdstuk 3 van dit marktconsultatiedocument is beschreven op welke wijze en voor welke datum deze onderwerpen c.q. vragen ingediend moeten worden. SBB bepaald of een voorgesteld onderwerp c.q. vraag al dan niet wordt toegevoegd aan de marktconsultatie.

3. Procedure

3.1 TenderNed

De gehele marktconsultatie verloopt in het kader van de administratieve lastenverlichtingen volledig digitaal via het online platform van TenderNed.

Dit betekent dat alle marktconsultatiedocumenten via TenderNed ter beschikking worden gesteld, dat alle communicatie verloopt via TenderNed én dat het uitsluitend is toegestaan de beantwoording in te dienen via TenderNed. Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale beantwoording.

Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden via TenderNed kan ondernemer vinden in de supportomgeving van TenderNed. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed.

3.2 Contactpersoon

De contactpersoon voor deze marktconsultatie is Julia Klapwijk. De contactpersoon is bereikbaar via de berichtenmodule van Tendersnede.

Wij verzoeken u om enkel via deze contactpersoon te communiceren en géén contact op te nemen met andere medewerkers van/namens SBB aangaande deze marktconsultatie en/of de aanbesteding die daarop volgt.

3.3 Planning

Voor deze marktconsultatie wordt de volgende planning gehanteerd:

Activiteit	Planning
Verzending marktconsultatiedocument	Maandag 27 februari 2023
Sluiting vragenronde	Woensdag 9 maart 2023, 12.00 uur CET
Verzending/publicatie nota van inlichtingen	Maandag 13 maart 2023
Sluiting indienen beantwoording	Vrijdag 17 maart 2023, 15.00 uur CET
Toelichtende gesprekken (Optioneel)	Donderdag 23 maart 2023
Verwachte publicatie aanbesteding	April 2023

3.4 Deelnemers

Deze marktconsultatie betreft een open marktconsultatie die gepubliceerd is op TenderNed. Dit betekent dat alle geïnteresseerde marktpartijen zich kunnen aanmelden voor deelname aan deze marktconsultatie en vervolgens toegang krijgen tot de marktconsultatie op TenderNed.

De procedure van de marktconsultatie is vervolgens als volgt:

3.5 Vragenronde

Deelnemers kunnen tot de in de planning genoemde datum en tijdstip vragen stellen over het marktconsultatiedocument en de procedure, alsmede voorstellen indienen voor het opnemen van aanvullende onderwerpen c.q. vragen. Vragen dienen gesteld te worden via het daarvoor bestemde formulier (zie bijlage A) en dienen te worden ingediend via de berichten module van TenderNed.

Nota van inlichtingen

De geanonimiseerde vragen en antwoorden worden op de in de planning opgenomen datum (streefdatum) gepubliceerd op TenderNed in de vorm van een nota van inlichtingen.

3.6 Indienen beantwoording

Deelnemers dienen uiterlijk op de in de planning aangegeven datum en tijdstip de antwoorden op de vragen in het marktconsultatiedocument in de vorm van een Word-document (kort en bondig, maximaal 10 pagina's) in te dienen via de berichtenmodule TenderNed.

Bevindingen

De bevindingen van de marktconsultatie worden naar inzicht van SBB gebruikt ten behoeve van het opstellen van de aanbestedingsstrategie en de aanbestedingstukken. Vanuit het oogpunt van transparantie worden de algehele bevindingen van de marktconsultatie daarnaast ook vastgelegd in een geabstraheerd en geanonimiseerd marktconsultatieverslag dat te zijner tijd deel uit zal maken van de aanbestedingstukken.

3.7 Voorwaarden en overige bepalingen

Ten aanzien van de marktconsultatie en dit marktconsultatiedocument zijn aanvullend de volgende voorwaarden en bepalingen van belang:

- SBB benadrukt dat zij zich nog in de oriënterende fase bevindt en deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van een aanbesteding. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt SBB (waar relevant) ter voorbereiding van de aanbesteding. Aan de in dit marktconsultatiedocument gegeven uitgangs- en aandachtspunten kunnen dan ook geen rechten worden ontleend. Het kan zijn dat SBB deze uitgangs- of aandachtspunten, of de in

beroepsonderwijs bedrijfsleven

de marktconsultatie verkregen inzichten niet (volledig) gebruikt in een aanbesteding en/of aanbestedingsprocedure.

- Deze marktconsultatie en de hierdoor verkregen informatie wordt behandeld en uitgevoerd in lijn met de geldende wet- en regelgeving en de principes van objectiviteit, transparantie en non-discriminatie.
- Indien informatie als bedrijfsvertrouwelijk moet worden aangemerkt, dan dient u dit duidelijk aan te geven. SBB zal bedrijfsvertrouwelijke informatie niet (herleidbaar) verstrekken aan derden noch opnemen in het marktconsultatieverslag.
- Deelname aan de marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht en dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van een vervolgtraject. Bij een publicatie van een aanbesteding waarin gegevens verkregen uit deze marktconsultatie worden gebruikt, hebben alle marktpartijen die hieraan deelnemen evenveel kans om voor gunning in aanmerking te komen, onafhankelijk van het wel of niet meedoen aan deze marktconsultatie.
- Eventuele kosten voor deelname aan de marktconsultatie zijn voor rekening van de deelnemer.
- SBB is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie, of verplicht tot het realiseren en/of aanbesteden van de opdracht waarop de marktconsultatie betrekking heeft.
- SBB behoudt zich het recht voor deze marktconsultatie tijdelijk te staken of (vroegtijdig) te stoppen.
- De voertaal tijdens de marktconsultatie is Nederlands.
- Door deelname aan de marktconsultatie gaan deelnemers onvoorwaardelijk akkoord met het gestelde in dit marktconsultatiedocument, waaronder de in deze paragraaf vervatte voorwaarden en overige bepalingen.

4. Marktconsultatievragen

In onderstaande paragrafen zijn de marktconsultatievragen per onderwerp beschreven. Deelnemer wordt verzocht deze vragen schriftelijk te beantwoorden en uiterlijk op de in de planning aangegeven datum en tijdstip in te dienen in de vorm van een Word-document (kort en bondig, maximaal 10 pagina's).

4.1 Doelgroepen

SBB is voornemens om de opdracht voor de verschillende doelgroepen zoals benoemd in de huidige situatie, paragraaf 1.2.2, aan één leverancier te gunnen zonder in te moeten leveren op kwaliteit.

- a) Wat is uw visie hierop?
- b) Zijn er naar uw mening voldoende marktpartijen (3-8 marktpartijen) die de deskundigheid hebben om voor alle doelgroepen kwalitatief onderzoeken uit te voeren?

4.2 Product Life Cycle

SBB is voornemens op de opdracht voor de verschillende fasen van onderzoek (idee-fase tot optimalisatie bestaande dienstverlening) aan één leverancier te gunnen zonder in te moeten leveren op kwaliteit.

- a) Wat is uw visie hierop?
- b) Zijn er naar uw mening voldoende marktpartijen (3-8 marktpartijen) die de deskundigheid hebben om voor alle fasen van de product life cycle onderzoeken uit te voeren?
- c) Indien u van mening bent dat er voor bovenstaande vraag voldoende marktpartijen zijn, zijn deze ook in staat onderzoek te doen onder de verschillende doelgroepen zoals in vraag 4.21?

4.3 Onderzoeken

SBB is op zoek naar een full service onderzoeksbureau voor het uitvoeren van onderzoeken (benaderen doelgroepen, eigen panels, panels van de klant, ontzorgen van de klant).

- a) Wat is uw visie hierop?
- b) Zijn er naar uw mening voldoende marktpartijen (3-8 marktpartijen) die aan deze wens kunnen voldoen?

4.4 Relevante ontwikkelingen in de markt

SBB wenst inzicht te krijgen in de relevante marktonwikkelingen.

- a) Kunt u een toelichting geven op de huidige marktonwikkelingen?
- b) Zijn er ontwikkelingen waar specifiek rekening gehouden dient te worden in deze aanbesteding? Licht toe.

4.5 Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

SBB neemt bij haar inkoopactiviteiten maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI) zoveel mogelijk in acht. Dit in lijn met het Rijksbrede programma "Inkopen met Impact". Dit betekent onder andere dat in de aanbestedingsstukken daar waar relevant duurzaamheidscriteria worden meegenomen.

- a) Hoe kunnen we dit het beste meenemen in de aanbestedingsstukken?

4.6 Prijs

Ook prijs wensen we op een zo objectief mogelijke manier te beoordelen.

- a) Met welke prijscomponenten dient rekening gehouden te worden?
- b) Op welke manier kan volgens u het beste de prijs worden uitgevraagd waarbij alle inschrijvers op een zo eerlijk mogelijke manier met elkaar vergeleken worden?

4.7 Overige

- a) Zijn er nog aandachtspunten die u SBB wilt/kunt meegeven?
- b) Wat kan voor u een reden zijn om niet op een mogelijke aanbesteding bij SBB in te schrijven?
- c) Het kan zijn dat SBB toelichting wenst op uw vragen. Wat zijn de contactgegevens van de persoon die wij hiervoor kunnen benaderen?