

Nota van inlichtingen

CROW

OV-Klantenbarometer 2024-2028

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Eerste nota van inlichtingen

18 april 2023

# Inleiding

## **Algemeen**

Deze Nota van inlichtingen bevat onze antwoorden en reacties op vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden. Deze Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken en prevaleert boven het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

## **Aanvullingen**

Naast de antwoorden zoals gegeven in het overzicht vanaf pagina 3 is er nog een volgende aanvulling:

In het overzicht van onderzoeksgebieden in 'PvE bijlage 2 lijst met onderzoeksgebieden 2024-2028.pdf' ontbreekt een nieuwe concessie die in december 2022 is gestart. Het betreft hier 'noodconcessie Veluwe-Zuid'. In deze concessie rijden stads-en streekbussen. Deze concessie wordt bij de 2<sup>e</sup> nota van inlichtingen toegevoegd aan dit overzicht van onderzoeksgebieden (PvE bijlage 2 lijst met onderzoeksgebieden 2024-2028.pdf). Het Beschrijvend document en Bijlage G – Prijsopgaveformulier worden hier ook op aangepast. Het totaal aantal onderzoeksgebieden neemt toe met +1.

## **Verdere verloop procedure**

Op 2 mei 2023 (10:00 uur) sluit de termijn voor het indienen van vragen ten behoeve van de tweede vragenronde. De aanbestedende dienst verzoekt alle geïnteresseerde om uitsluitend vragen in te dienen middels het hiervoor bedoelde document (Bijlage D – indienen vragen en opmerkingen) en niet via de vragen module van TenderNed. Voor de verdere procedure en het overige deel van de planning verwijst Aanbestedende dienst naar het Beschrijvend document.

## Vragen/opmerkingen van Geïnteresseerden en antwoorden/reacties van CROW

| Nr. | Betreft               | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Antwoord                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Beschrijvend document | In het huidige contract was er de optie om na 5 jaar het contract eenzijdig twee maal met één jaar te verlengen. Waarom is geen gebruik gemaakt van de laatste optie tot verlenging?                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Het huidige contract liep van 2018 tot en met 2023, dit is in totaal 5 + 1 jaar. Optie alleen bij zwaarwegende redenen zoals pandemie waarbij aanbesteden op dat moment niet gaat.                                         |
| 2   | Beschrijvend document | "maar de veranderingen die CROW wil doorvoeren zijn mogelijk minder vergaand dan bij de start van het Ontwikkelteam was bedacht". Aan welke veranderingen denkt u?                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Zover wij nu kunnen inschatten zullen de mogelijke veranderingen beperkt blijven tot de manier van inwinnen van de reizigerstevredenheid in het voertuig tijdens de rit.                                                   |
| 3   | Beschrijvend document | de manier van meten (bijvoorbeeld digitaal)". Wat bedoelt u hier met digitaal?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Met digitaal meten wordt in deze context bedoeld, op een digitale manier enquêteren in het voertuig. In plaats de vragen invullen op een papieren vragenlijst in het voertuig.                                             |
| 4   | Beschrijvend document | U geeft aan dat de opdracht gedurende de looptijd kan worden gewijzigd. Hoe groot schat u hier de kans op?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Buiten kleine aanpassingen schatten wij in dat de kans dat de opdracht als zodanig veranderd uiterst klein is.                                                                                                             |
| 5   | Beschrijvend document | "de omvang van de referentieopdracht is ten minste 50% van de opdrachtwaarde exclusief btw per jaar". Indien wij een referentieproject indienen met in 2022 een opdrachtwaarde van 416.000 euro exclusief btw, voldoen wij dan aan deze financiële eis? En omdat het antwoord op deze vraag voor ons essentieel is voor de mogelijkheid om in te schrijven vragen we of het mogelijk is deze vraag op korte termijn vast te beantwoorden zodat voldoende schrijftijd resteert. | Voor het bepalen van de minimale waarde van de referentie opdracht rekenen wij met de ondergrens voor de huidige opdracht van €790.000 excl. btw, de minimale referentieopdrachtwaarde komt daarmee op €395.000 excl. btw. |
| 6   | Beschrijvend document | Welke expertises zijn in de beoordelingscommissie vertegenwoordigd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | De beoordelingscommissie bestaat uit verschillende inhoudelijke expertises.                                                                                                                                                |
| 7   | Beschrijvend document | Bij welk type organisaties zijn beoordelaars werkzaam?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | De beoordelaars zijn werkzaam bij (inhoudelijk gerelateerde) overheidsorganisaties.                                                                                                                                        |
| 8   | Beschrijvend document | Bij het tweede aandachtstreepje wordt gevraagd naar de teamsamenstelling en het profiel van de in te zetten enqueteurs. Is hier geen overlap met het twee na laatste streepje bij 7.2.2. (samenstelling club enqueteurs en ervaring enqueteclub)?                                                                                                                                                                                                                              | We zullen dit bij het herzien van de documenten aan de hand van de tweede nota van inlichtingen aanpassen door dit gevraagde aspect te verwijderen uit G2.                                                                 |
| 9   | Beschrijvend document | Wat bedoelt u met: "Verwachtingen van CROW ten aanzien van de implementatie"?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Verwachtingen die u heeft van CROW ten aanzien van de implementatie.                                                                                                                                                       |

|    |                                 |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | beschrijvend document           | U geeft 4 A4 ruimte om alle aspecten van G1 uit te werken (exclusief de A3 voor de planning). Ons inziens is dit gezien de omvang van de opdracht en het aantal uit te werken aspecten onvoldoende. Kunt u hiervoor 8 A4 beschikbaar stellen? | Wij zullen het maximaal aantal A4 aanpassen van 4 naar 6.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 11 | Beschrijvend document           | U geeft 2 A4 ruimte om alle aspecten van G2 uit te werken (exclusief de A3 voor de planning). Ons inziens is dit gezien de omvang van de opdracht en het aantal uit te werken aspecten onvoldoende. Kunt u hiervoor 4 A4 beschikbaar stellen? | Wij zullen het maximaal aantal A4 aanpassen van 2 naar 3.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 12 | Bijlage A - Programma van Eisen | Stelt u eisen aan de bron die inschrijver gebruikt voor het aanmaken van het 'basisrittenbestand'. Zo ja, welke?                                                                                                                              | Nee. De opzet van dit 'basisrittenbestand' is vrij. Wel moet het met normaal gangbare software leesbaar zijn mocht de opdrachtgever of een instantie namens de opdrachtgever het bestand willen inzien.                                                                                                                                                                                                 |
| 13 | Bijlage A - Programma van Eisen | Hoe definieert u 'schoolvakanties'?                                                                                                                                                                                                           | Landelijk gehanteerde schoolvakanties voor het basisonderwijs en het voortgezet onderwijs, zoals aangegeven op de site van de Rijksoverheid.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 14 | Bijlage A - Programma van Eisen | Hoe definieert u 'feestdagen'? Vallen hier bijvoorbeeld, maar niet uitputtend ook onder: carnaval, suikerfeest, etc?                                                                                                                          | Een algemeen erkende feestdag (conform lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet).                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 15 | Bijlage A - Programma van Eisen | In de afgelopen periode is het drukker geworden in het OV. Hoe dienen wij om te gaan met onderzoekritten waarbij het door drukte niet mogelijk is de gevraagde werkzaamheden (tellen, enqueteformuliere uitdelen en innemen) uit te voeren?   | De ritten uit de steekproef dienen uitgevoerd te worden, ook als het druk is. U dient hierop te anticiperen door meer personeel in te zetten. Indien door (onvoorziene) drukte het onmogelijk is om de enquête naar behoren uit te voeren, haalt de opdrachtnemer deze enquêterit op een ander (gelijkwaardig) moment in.                                                                               |
| 16 | Bijlage A - Programma van Eisen | Waarvoor dienen de enquêtes 7 jaar te worden bewaard? U vraagt (ook) om een ISO 20252 certificering waarbij vaak een 12 maands termijn wordt aangehouden voor het bewaren van enquêtedata. Welke eis prefaleert in deze uitvraag?             | We willen de mogelijkheid voor nadere data-analyse dan wel verificatie van het onderzoek gedurende deze periode (7 jaar). U mag deze enquêtes in digitale vorm bewaren.                                                                                                                                                                                                                                 |
| 17 | Bijlage A - Programma van Eisen | Staat u open voor data-uitwisseling via een beveiligde server ipv opslag op USB?                                                                                                                                                              | Ja. Data-uitwisseling via een beveiligde server heeft onze voorkeur. We passen de eis hierop aan. De eis zal als volgt worden:<br>H 2 onder (2): "De elektronische data in een database (alle verwerkte/ingeklopte enquêtes) gesorteerd per jaar, kwartaal, rit en daarna per onderzoeksgebied in CSV-format én SAV-format via een beveiligde server of op een andere, met het CROW afgestemde, wijze". |

|    |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | Beschrijvend document                  | In het grijze vlak geeft u noemt u o.a. getuigenissen, klantbeoordelingen, certificaten en certificaten van kwaliteitsstandaarden. Mogen deze als bijlage bij de inschrijving worden gevoegd zodat dit niet ten koste gaat van de schrijfruimte?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ja dat is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 19 | Bijlage C - Algemene inkoopvoorwaarden | Kunt u bevestigen dat de overeenkomst dan wel opdracht niet kan worden beëindigd anders dan hetgeen bepaald in Bijlage B Concept overeenkomst en rechten die voortvloeien uit de wet en art. 11 van de algemene inkoopvoorwaarden komt te vervallen? Indien u dit niet kunt bevestigen en hiermee niet instemt dan graag een toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Wij kunnen dit bevestigen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 20 | Bijlage C - Algemene inkoopvoorwaarden | In dit artikel wordt gesteld dat vindingen die vatbaar zijn voor octrooi onverwijld onder de aandacht van CROW te brengen en dat recht vervolgens aan CROW toekomt. Dit is naar opvatting van geïnteresseerde een recht van CROW dat wel heel ver gaat en niet nodig is om de opdracht goed uit te kunnen voeren voor CROW. Wij verzoeken u art. 10 te laten vervallen. Indien u hiermee niet instemt dan graag een toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Wij zullen artikel 10 van de Algemene Inkoopvoorwaarden voor deze Concept-Overeenkomst laten vervallen en de Concept-Overeenkomst hiertoe aanpassen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 21 | Bijlage C - Algemene inkoopvoorwaarden | In artikel 8.1 en 8.2 wordt ervan uitgegaan dat CROW eigenaar wordt van alle gegevens en resultaten. Geïnteresseerde begrijpt dat CROW wenst te voorkomen dat ze bij voor hen gemaakte producten afhankelijk wordt van opdrachtnemer. Volgens de Gids Proportionaliteit 2016 is niet per se het intellectueel eigendom nodig, maar volstaat een uitgebreid gebruiksrecht. Als men uitgaat van dat laatste, wordt recht gedaan aan de positie van zowel de inschrijver als de aanbesteder. Gelet hierop wordt aanbesteder verzocht art. 8 Algemene inkoopvoorwaarden niet van toepassing te verklaren en art. 45, 46, 47 en 48 DNR 2011 van toepassing te verklaren. Indien u hiermee niet instemt dan graag een toelichting. | We handhaven dit artikel. De volgende bepaling zal hier aan toegevoegd worden: <i>'Partijen zullen elkaar wederzijds om toestemming dienen te verzoeken om gegevens of resultaten te delen met derden en/of te openbaren. Dergelijke verzoeken kunnen zonder redelijke grond niet worden geweigerd.'</i>                                                                                                                                                                                           |
| 22 | Bijlage G - Prijsopgaveformulier       | Kunt u de tekst van de regels 6 en 7 wellicht opnemen in deze nota? Door de beveiliging van het bestand is een deel van deze tekst niet zichtbaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | De tekst is als volgt: Invulinstructie: U dient ALLE gele cellen in te vullen. Het niet invullen van alle gele cellen kan leiden tot uitsluiting. De totaalsom (de groen gemarkeerde cel) wordt automatisch uitgerekend aan de hand van de door u ingevulde bedragen en dit bedrag wordt de uiteindelijke totaalprijs die we gebruiken bij Gunningscriterium "Prijs".<br><br>Deze tekst is wel te lezen in de formulebalk. Na de tweede nota van inlichtingen zal het prijzenblad worden aangepast |

|    |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 23 | Beschrijvend document | Kunt u bevestigen dat het deel van het prijzenformulier na regel 22/23 overbodig is, waar immers een ondertekening wordt gevraagd?                                                                                                                                                                                                                                 | Dat kunnen wij niet bevestigen. Ook na regel 22/23 zijn er gele cellen die verplicht ingevuld dienen te worden.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 24 | Beschrijvend document | Het aantal pagina's voor G2: Implementatieplan is beperkt tot 2 A4. U vraagt eveneens een behoorlijk aantal onderdelen uit die uitgerwerkt moeten worden. Wij verwachten daar bij een eerste inschatting 4 A4 nodig te hebben. Daarom verzoeken wij u het maximaal aantal pagina's uit te breiden naar 4 A4.                                                       | Wij zullen het maximaal aantal A4 aanpassen van 2 naar 3.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 25 | Beschrijvend document | Onder G2: Implementatieplan heeft u een bullet opgenomen: Verwachtingen van CROW ten aanzien van de implementatie. Kunt u bevestigen dat het hierbij gaat om de verwachtingen die de inschrijver heeft van CROW gedurende implementatie?                                                                                                                           | Verwachtingen die u heeft van CROW ten aanzien van de implementatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 26 | Beschrijvend document | Het aantal pagina's voor G1: Inrichting en uitvoering onderzoek is beperkt tot 4 A4. U vraagt eveneens een behoorlijk aantal onderdelen uit die uitgewerkt moeten worden. Wij verwachten daar bij een eerste inschatting 8 A4 nodig te hebben. Daarom verzoeken wij u het maximaal aantal pagina's uit te breiden naar 8 A4.                                       | Wij zullen het maximaal aantal A4 aanpassen van 4 naar 6.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 27 | Beschrijvend document | In par. 6.2 is opgenomen dat de beoordelingscommissie de Inschrijving beoordeelt. Onderdeel van de beoordelingscommissie zijn een voorzitter, een secretaris en minimaal drie leden. In de laatste twee zinnen van de eerste alinea is opgenomen dat de voorzitter en secretaris ondersteunend zijn en geen beoordelaar. Kunt u aangeven hoe dit met elkaar rijmt? | De voorzitter en secretaris zijn geen beoordelaars van de kwalitatieve gunningscriteria, maar zullen wel de score toekennen aan de door Inschrijvers ingediende prijsopgaveformulieren.                                                                                                                                                                                        |
| 28 | Beschrijvend document | Kunt u bevestigen dat de uitwerkingen worden beoordeeld met een waardering als "uitstekend, voldoende", etc in plaats van een rapportcijfer dat vervolgens in punten wordt omgerekend?                                                                                                                                                                             | De waarde van elke tekstuele beoordeling staat in de tabellen aangegeven onder 'ongewogen score'. Deze ongewogen score wordt vermenigvuldigd met het wegingspercentage dat is aangegeven in de tabel in paragraaf 7.1 van het beschrijvend document. Dit resulteert in een 'gewogen score'. De aangegeven rapportcijfers zijn als referentiekader opgegeven maar niet leidend. |

|    |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 29 | Beschrijvend document | In par. 7.1 is een tabel opgenomen. De kolommen "weging", "Max. aantal punten (ongewogen)" en "Max. score (gewogen)" zorgen ons inziens voor onduidelijkheid. Kunt u bevestigen dat er maximaal 100 punten kunnen worden gehaald welke als volgt zijn opgebouwd: G1 - 50 punten, G2 - 10 punten en P1 - 40 punten? En dat in de rechter kolommen in de tabellen van 7.2.1 en 7.2.2, waar staat "Ongewogen score", dat u daar percentages bedoelt. Met andere woorden, indien op G2 een "Goed" wordt behaald als waardering, dat 70% van de 10 punten wordt en de score dus 7 punten is. | <p>Wij kunnen bevestigen dat er maximaal 100 punten (gewogen score) kunnen worden gehaald welke als volgt zijn opgebouwd: G1 - 50 punten, G2 - 10 punten en P1 - 40 punten.</p> <p>De 'ongewogen score' in de rechter kolommen in de tabellen van 7.2.1 en 7.2.2 wordt vermenigvuldigd met het wegingspercentage dat is aangegeven in de tabel in paragraaf 7.1 van het beschrijvend document. Dit resulteert in een 'gewogen score'.</p> <p>Rekenvoorbeeld: wanneer een inschrijving wordt beoordeeld met een 'goed' voor G1: 70 punten (ongewogen score) * 50% (weging) = 35 (gewogen score)</p> |
| 30 | Beschrijvend document | Kunt u bevestigen dat het uitvoeren van onderzoek bij reizigers in het openbaar vervoer hieraan voldoet?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Het is voor ons niet duidelijk waar uw vraag betrekking op heeft. 4.4.1. beschrijft geschiktheidseisen aan de financiële en economische draagkracht van de inschrijver en de afdekking aansprakelijkheidsrisico's. 4.4.2 beschrijft de geschiktheidseisen aan de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid en de ervaring van de inschrijver. In deze paragraaf zijn tevens de criteria beschreven waaraan een referentie opdracht dient te voldoen.</p> <p>Wanneer bovenstaande antwoord niet tot verduidelijking leidt vragen we u uw vraag specifieker te stellen in de tweede nota.</p>  |
| 31 | Beschrijvend document | Kunt u verduidelijken wat wordt bedoeld met onderzoek in openbaar vervoer?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Het gaat om onderzoek in (of met) het openbaar vervoer. De definitie van 'openbaar vervoer' is volgens de wet personenvervoer 2000.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 32 | Beschrijvend document | Tevens wordt gesproken over "tegelijkertijd". Kunt u verduidelijken wat hiermee wordt bedoeld. Daadwerkelijk op hetzelfde moment uitvoeren van onderzoek in twee provincies of kan dat ook een week naar elkaar zijn of een paar maanden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | U doelt hier waarschijnlijk op paragraaf 4.4.2. Hiermee bedoelen we het uitvoeren van onderzoek in meer dan twee provincies op hetzelfde moment plaatsvindt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|    |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                 |
|----|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 33 | Beschrijvend document | Als geschiktheidseis wordt als kerncompetentie gesteld "ervaring met onderzoek in meer dan twee provincies tegelijkertijd". Nu zou het kunnen zijn dat ervaring is met een onderzoek naar de beverstand in een provincie en een onderzoek naar de geluidsoverlast van een knooppunt, die tegelijkertijd worden uitgevoerd. Echter, vermoeden wij dat een dergelijke ervaring niet wordt bedoeld. Kunt u deze kerncompetentie verduidelijken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Met 'ervaring met onderzoek in meer dan twee provincies tegelijkertijd' bedoelen we ervaring met één onderzoek dat in meer dan twee provincies op hetzelfde moment plaatsvindt. |
| 34 | Beschrijvend document | Er wordt een verzekeringeis met een minimale dekking van € 2,5 miljoen per gebeurtenis en een minimale dekking van € 5 miljoen per kalenderjaar, die naar uw opvatting passend is. Naar onze opvatting zou dit in relatie moeten staan tot de mogelijke omvang van eventuele schade waarvoor een partij aansprakelijk kan zijn. Wij kunnen ons tijdens de opdracht geen grotere schade voorstellen dan van om en nabij € 1 miljoen. In dat kader verzoeken wij u de eis aan te passen naar minimale dekking € 1 miljoen per gebeurtenis met een minimale dekking van € 2 miljoen per jaar. Een dergelijke verzekering sluit meer aan bij wat in de praktijk gangbaar is als aansprakelijkheidsverzekering. Tevens wordt u verzocht artikel 9 en 10 van Bijlage B Concept Overeenkomst hierop aan te laten sluiten. | De huidige eis is, wat ons betreft, passend bij de omvang van de opdracht. We passen deze eis dan ook niet aan.                                                                 |

|    |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 35 | Bijlage A<br>Programma van<br>eisen | <p>De onderdelen 4 en 5 van eis D Rittenbestand &amp; Steekproef zijn nieuw ten opzichte van de eisen gesteld in de vorige aanbesteding. Op basis van die eisen hebben wij een steekproef- en roosteringmethode ontwikkeld die recht doet aan representativiteit, ruimtelijke en temporele spreiding en bovendien een behoorlijke mate van efficiënte uitvoering geeft. In de laatste zin van punt 5 stelt u: "Steekproeftrekking in delen op basis van een al getrokken rit, (mag) evenmin". Specifiek dit onderdeel van de eis betekent een grotere mate van wiskundige zuiverheid ten opzichte van de huidige methode van steekproeftrekking, ondanks dat er geen specifieke eis is gesteld ten aanzien van representativiteit op bijvoorbeeld ruimtelijke kenmerken. Echter, dit brengt ook, zo kunnen wij met een grote mate van zekerheid stellen, een aanmerkelijk grotere inefficiëntie met zich mee in de uitvoering. Waar veldwerkers nu in een rooster 6 tot 8 ritten per dag kunnen uitvoeren, zal dit hoogstwaarschijnlijk met de nieuwe opzet van steekproeftrekking in de stedelijke gebieden uitkomen op 5 tot 6 ritten per dag en in de landelijke gebieden op 3 tot 4 ritten per dag. Met als gevolg dat er ten eerste veel meer veldwerkers nodig zullen zijn om de ritten uit te voeren - in de huidige arbeidsmarkt een aanzienlijk risico voor de kwaliteit van de uitvoering. Ten tweede zal het kostenniveau voor het veldwerkdeel van de opdracht met 20-40% toenemen. Onze vraag luiden nu als volgt: (1) Beargumenteert u het herformuleren van deze eis inderdaad vanuit wiskundige zuiverheid? (2) Bent u bewust van een grotere mate van inefficiëntie als gevolg van deze hergeformuleerde eis? (3) Erkent u het toegenomen risico van uitvoeringskwaliteit als gevolg van het moeten werven van een groot aantal extra veldwerkers als gevolg van deze herformulering? (4) Kunt u zich vinden in onze berekening van een gestegen kostenniveau als gevolg van deze herformulering, en zo nee, kunt u daar een overtuigende berekening tegenoverstellen? (5) Vindt u dat de wiskundige zuiverheid van deze eis opweegt tegen de extra kosten en risico's? (6) Bent u bereid dit specifieke onderdeel van eis D te laten vervallen?</p> | <p>Wij willen met deze eisen bereiken dat voor iedere inschrijver duidelijkheid is over wat wij verstaan onder een 'random steekproeftrekking'. Om het onderzoek niet onnodig inefficiënt te maken geven we ruimte om de roostering te optimaliseren zoals keuze voor samennemen van de getrokken ritten per dagsoort en het opnieuw trekken van de steekproef.</p> |
| 36 | Bijlage A<br>Programma van<br>eisen | <p>Kunt het begrip 'representatief voor het steekproefrittenbestand' nader uitleggen? In termen van ruimtelijke spreiding, spreiding naar dagsoort, spreiding naar lijnnummers, of zijn er nog andere variabelen om rekening mee te houden?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Wij willen hier bereiken dat de steekproef niet te ver afwijkt van de werkelijkheid / het basis ritten bestand. De termen die u noemt spelen hierbij een rol. Wij kunnen daar nog een term aan toevoegen: 'spreiding naar tijd'.</p>                                                                                                                             |

|    |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 37 | Bijlage A<br>Programma van<br>eisen                | Het is ons niet duidelijk waarom het proces van steekproeftrekking en roostersamenstelling maximaal 5 keer opnieuw uitgevoerd mag worden. Wat is wiskundige logica achter het limiteren van het aantal iteraties? Zou het niet beter zijn om te streven naar een optimale combinatie van afspiegeling en efficiënte uitvoering - zonder het aantal iteraties te beperken?                                                  | Wij begrijpen uw vraag niet. In onze ogen leidt vaker een steekproef trekken niet tot een efficiëntere uitvoering.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 38 | Bijlage A<br>Programma van<br>eisen                | "... levert de uitkomsten (...) in CSV-format en SAV-format op USB". Wij hebben problemen met de eis om data op een USB-stick aan te leveren. USB-sticks zijn notoir onveilige gegevensdragers, en onze kwaliteitsprocedures staan het gebruik van USB-sticks maar zeer beperkt toe. Bent u bereid om deze eis te herformuleren en hier de eventuele distributie- en opslagmiddelen gegevensdrager in het midden te laten? | Ja. Data-uitwisseling via een beveiligde server heeft ook onze voorkeur. We passen de eis hierop aan. De eis zal als volgt worden:<br>H 2 onder (2): "De elektronische data in een database (alle verwerkte/ingeklopte enquêtes) gesorteerd per jaar, kwartaal, rit en daarna per onderzoeksgebied in CSV-format én SAV-format via een beveiligde server of op een andere, met het CROW afgestemde, wijze". |
| 39 | Beschrijvend<br>document                           | In de laatste alinea wekt u de suggestie dat ook CROW (de Opdrachtgever) optionele Diensten of Leveringen af zou kunnen nemen. Of moeten wij in deze alinea voor "de Opdrachtgever" lezen: een ov-autoriteit of vervoerder?                                                                                                                                                                                                | Opdrachtgever is in deze context ov-autoriteit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 40 | Bijlage G -<br>Prijsopgaveformulier                | Onderdeel 3: u vraagt om prijsopgave voor 'extra vragen'. De kosten hiervoor kunnen verschillend zijn, al naar gelang de aard van de vraag, het aantal antwoordcategorieën, of het aantal vragen dat in één vragenlijst aanvullend wordt opgenomen. Bent u bereid om hier enige differentiatie toe te staan?                                                                                                               | Ja dat mag mits u per antwoord categorie een prijs opgeeft. Wij vragen u een bedrag te noemen voor de categorieën 'meerkeuze vraag' en 'open vraag'. En daarop een korte toelichting te geven hoeveel één vraag kost.                                                                                                                                                                                       |
| 41 | Bijlage G -<br>Prijsopgaveformulier                | Onderdeel 3: u vraagt om prijsopgave voor 'extra onderzoeksritten'. Het is denkbaar dat de kosten voor een rit per modaliteit verschillend zijn. Voor een rit per trein of metro kan bijvoorbeeld een hogere personeelsinzet nodig zijn, vanwege een groter aantal passagiers. Bent u bereid om hier een differentiatie naar modaliteit op te nemen?                                                                       | Ja dat mag mits u per modaliteit een prijs opgeeft. Wij vragen u een bedrag te noemen voor de categorieën 'Bus', 'Tram', 'Metro', 'Trein', 'OV over water' en 'Friese Waddenveren'. En daarop een korte toelichting te geven. Het bedrag dat u noemt is voor 1 onderzoeksrit. We zullen het prijzenblad hierop aanpassen.                                                                                   |
| 42 | Bijlage G -<br>Prijsopgaveformulier                | Onderdeel 3: u vraagt om prijsopgave voor 'extra onderzoeksgebieden'. Bedoelt u hiermee: een onderzoeksgebied zonder berekening van de extra onderzoeksritten?                                                                                                                                                                                                                                                             | Hierbij bedoelen wij een extra onderzoeksgebied met daarbij behorend het standaard aantal onderzoeksgebieden. Dit zijn: bus: 100/jaar, trein/metro/tram: 48/jaar en ferry: 32/jaar.                                                                                                                                                                                                                         |
| 43 | Bijlage A -<br>Programma van<br>Eisen (Rapportage) | Zijn schriftelijke (pdf-)rapportages de enige vorm van rapporteren of staat de opdrachtgever ook open voor rapportage via dashboarding?                                                                                                                                                                                                                                                                                    | PDF-rapportages zijn een vereiste. Naast het hoofdrapport en de factsheets in PDF bestaat het dashboard <a href="http://www.ovklantenbarometer.nl">www.ovklantenbarometer.nl</a> . Dashboards of andere vormen zijn altijd extra naast de PDF documenten van het hoofdrapport en de factsheets.                                                                                                             |

|    |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 44 | Beschrijvend document           | Bestaat de Beoordelingscommissie uitsluitend uit personen die werkzaam zijn bij CROW of zijn er ook andere organisaties bij betrokken en zo ja, welke?                                                                                                | De beoordelaars zijn werkzaam bij (inhoudelijk gerelateerde) overheidsorganisaties.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 45 | Beschrijvend document           | Onder welke omstandigheden kan de opdrachtgever tot wijziging van de opdracht overgaan? En hoe wordt dit verrekend als een gewijzigde opzet zou leiden tot een lager bedrag?                                                                          | Als dit aan de orde gaat komen, zullen opdrachtgever en opdrachtnemer te zijner tijd met elkaar in overleg treden.                                                                                                                                                                                                                          |
| 46 | Bijlage A - Programma van Eisen | Punt 10. Kunt u hier iets specifieker zijn? Geldt het gratis reizen bijvoorbeeld ook om naar het beginpunt van de onderzoeksrit te reizen? En hoeveel vervoerbedrijven precies hebben toestemming gegeven om 'gratis' te reizen?                      | In vorige periodes is met behulp van CROW vrij reizen tijdens het enquêteren in de onderzoeksgebieden bewerkstelligd. Ervaringen uit het verleden geven geen garanties voor de toekomst. First en last mile (woon - werk verkeer) is geen onderdeel van het enquêteren en dus het onderzoek. Dit dient de opdrachtnemer zelf te bekostigen. |
| 47 | Beschrijvend document           | "- Alle prijzen en tarieven moet u aanbieden in euro's, prijspeil 2023 en exclusief btw. " Gegrijpen wij het goed dat we in deze prijzen ook de inflatie tijdens de looptijd van de opdracht dienen onder te brengen? Of kan dat op een ander manier? | Zie hiervoor paragraaf 7.3 van de overeenkomst (bijlage B).                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 48 | Beschrijvend document           | " De omvang van de referentieopdracht is ten minste 50% van de opdrachtwaarde exclusief btw per jaar" Geldt dit voor alle referentieopdrachten? En kunt u hier nog even expliciet de opdrachtwaarde aangeven per jaar?                                | Ja, dit geldt voor alle referentieopdrachten. Voor het bepalen van de minimale waarde van de referentie opdracht rekenen wij met de ondergrens voor de huidige opdracht van €790.000 excl. btw, de minimale referentieopdrachtwaarde (50%) komt daarmee op €395.000 excl. btw.                                                              |
| 49 | Beschrijvend document           | Competentie C Ervaring met onderzoek in openbaar vervoer. Kunt u het woordje 'in' nader toelichten? Gaat het hier om onderzoek in voertuigen of kunnen wij deze competentie lezen als onderzoek voor of over het openbaar vervoer?                    | Het gaat om onderzoek in (of met) het openbaar vervoer. De definitie van 'openbaar vervoer' is volgens de wet personenvervoer 2000.                                                                                                                                                                                                         |