

Beschrijvend document ten behoeve van de Europese openbare aanbesteding

Marktonderzoek

Kenmerk TenderNED: 400450

Datum: 24 februari 2023

INHOUDSOPGAVE

A. AANBESTEDINGSLEIDRAAD	3
A.1 INLEIDING	3
A.2 DEFINITIES	4
A.3 PROCEDURE VAN AANBESTEDING	5
A.3.1 ALGEMEEN	5
A.3.2 OPDRACHTGEVER.....	6
A.3.3 GEHEIMHOUDING	6
A.3.4 COMMUNICATIE.....	7
A.3.5 CONTACTPERSOON	7
A.3.6 PLANNING	7
A.3.7 NOTA VAN INLICHTINGEN	8
A.3.8 INDIENEN INSCHRIJVING	8
A.3.9 GESTANDDOENINGSTERMIJN	8
A.3.10 AANSPRAKELIJKHEID AANBESTEDENDE DIENST	8
A.3.11 COMBINATIE	9
A.3.12 ONDERAANNEMING.....	9
A.3.13 BEROEP OP DERDE	10
A.3.14 HOLDING/DOCHTERONDERNEMING EN GELIEERDE ONDERNEMINGEN.....	10
A.3.15 KLACHTEN AANBESTEDING	10
A.4 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	10
A.4.1 DWINGENDE UITSLUITINGSGRONDEN.....	11
A.4.2 FACULTATIEVE UITSLUITINGSGRONDEN.....	12
A.4.3 ALGEMENE GESCHIKTHEIDSEISEN.....	13
A.5 BEOORDELINGSPROCEDURE	14
A.5.1 PROCEDURE	14
A.5.2 GUNNINGSCRITEIA.....	14
A.5.2.1 KWALITEIT	14
A.5.2.2 PRIJS	15
A.5.2.3 BEREKENING VERGELIJKINGSPRIJS.....	16
B. PROGRAMMA VAN EISEN.....	17
C. PROGRAMMA VAN WENSEN	22
D. BIJLAGEN.....	26

A. AANBESTEDINGSLEIDRAAD

A.1 INLEIDING

Het OV-bureau Groningen Drenthe organiseert, ontwikkelt en beheert het openbaar vervoer per bus in de provincies Groningen en Drenthe en is een samenwerkingsverband van de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen.

Uitgangspunt in het beleid van het OV-bureau Groningen Drenthe is dat de reiziger centraal staat. De opzet van het vervoer dient gebaseerd te zijn op de wensen en behoeften van reizigers. Het OV-bureau Groningen Drenthe gebruikt verschillende informatiebronnen om wensen en behoeften in kaart te brengen. Voorbeelden zijn diverse soorten (klant)onderzoeken, de landelijke klantenbarometer, de klachtenregistratie van vervoerders en het reizigerspanel (Digitaal Reizigerspanel/DRP).

Het OV-bureau Groningen Drenthe heeft een actief reizigerspanel waarbij gestreefd wordt naar 800 leden. Zij vullen jaarlijks twee klanttevredenheidsonderzoeken in. Daarnaast streeft het OV-bureau Groningen Drenthe, hierna verder te noemen 'OV-bureau', ernaar om ten minste twee ad hoc onderzoeken uit te zetten onder het digitaal reizigerspanel. Panelleden kunnen inloggen op de website <http://praatmeeoverhetov.nl> om deel te nemen aan de onderzoeken en de vragenlijsten in te vullen, om hun profiel in te zien/aan te passen en gespaarde OV-tjes uit te laten betalen. De resultaten van het panel worden gebruikt om de klanttevredenheid te meten, als input voor dienstregelingswijzigingen en campagnes, en voor het evalueren van marketingacties. Deelnemers van de onderzoeken verdienen, per ingevulde vragenlijst, OV-tjes die ingewisseld kunnen worden voor een beloning.

Daarnaast voert het OV-bureau jaarlijks een inwonerstevredenheidsonderzoek uit onder de bevolking van Groningen en Drenthe, d.m.v. een extern panel, om zo een goed beeld te krijgen van de verschillen tussen OV-reizigers en niet-OV-reizigers. Dit stelt ons in staat om het imago van de bus te meten, te weten wat de drempels zijn die een potentiële reiziger nog weerhoudt om gebruik te maken van het OV, en in hoeverre inwoners tevreden zijn met het busvervoer, ook al sluit het product niet altijd aan op hun eigen specifieke reisbehoefte.

Naast panelonderzoek voert het OV-bureau jaarlijks een belevingsonderzoek uit. Op dit moment wordt het belevingsonderzoek uitgevoerd middels veldwerk. Hierin worden reizigers niet achteraf, maar op het moment zelf bevraagd. Deze methode is essentieel om een juist beeld te krijgen van hoe een reiziger zijn of haar reis ervaart. In dit onderzoek wordt er gekeken naar de thema's en onderliggende aspecten gerelateerd aan een ritbeleving. De methodiek die gebruikt wordt sluit aan op het landelijke klantenbarometeronderzoek, onderverdeeld naar de vier productgroepen die het OV-bureau hanteert; Q-link, Qliner, Stadsvervoer en Streekvervoer. Het OV-bureau heeft de wens om naast het huidige belevingsonderzoek verdiepingsslagen te maken op relevante (belevings)thema's.

Het OV-bureau wil beide types onderzoek aanbesteden verdeeld over twee percelen; perceel 1 panelonderzoek en perceel 2 veldwerkonderzoek. Perceel 1 *panelonderzoek* omvat het beheer van ons eigen Digitaal Reizigerspanel en het uitvoeren van extern panelonderzoek. Perceel 2 *veldwerkonderzoek* omvat marktonderzoek, veldonderzoek, kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Inschrijvers kunnen zich voor één of beide percelen inschrijven.

Dit beschrijvend document bevat de informatie die geïnteresseerde ondernemingen nodig hebben om te kunnen besluiten al dan niet een Inschrijving in te dienen bij de Aanbestedende dienst in het kader van onderhavige aanbesteding. Achtereenvolgens vindt u in dit document de Aanbestedingsleidraad (onderdeel A), het Programma van Eisen (onderdeel B) en de bijlagen (onderdeel C).

Dit document is bedoeld voor exclusief gebruik door potentiële Inschrijvers, ten behoeve van het indienen van een Inschrijving. Alle informatie in dit document dient vertrouwelijk behandeld te worden.

A.2 DEFINITIES

In dit beschrijvend document wordt gebruik gemaakt van de navolgende definities.

Aanbestedingsleidraad

Onderdeel A van dit document, inclusief de opgenomen bijlagen, op basis waarvan geïnteresseerde ondernemers kunnen besluiten een Inschrijving uit te brengen.

Aanbestedende dienst

Het OV-bureau Groningen Drenthe.

Aanbestedingsdocumenten

Alle documenten die door of namens de Aanbestedende dienst zijn opgesteld ten behoeve van de aanbestedingsprocedure en verstrekt in het kader van onderhavige aanbestedingsprocedure.

Aankondiging

De formele aankondiging van de Opdracht op TenderNed (<http://www.tenderned.nl>).

Combinatie

Een samenwerkingsverband van ondernemers die gezamenlijk een Inschrijving indienen.

Inschrijver

Een ondernemer (of een Combinatie van ondernemers) die op basis van de Aanbestedingsleidraad en het PvE een Inschrijving indient bij de Aanbestedende dienst.

Inschrijving

De documenten welke de Inschrijver heeft ingediend bij de Aanbestedende dienst in het kader van de onderhavige aanbesteding, bestaande uit alle verplicht in te dienen

documenten overeenkomstig het gestelde in de Aanbestedingsleidraad en het PvE en eventueel later op verzoek van de Aanbestedende dienst in te dienen documenten.

Nota van inlichtingen

Een document dat dient als aanvulling van of wijziging op deze leidraad, waarin in ieder geval de door potentiële Inschrijvers gestelde vragen en de daarop door de Aanbestedende dienst gegeven antwoorden zijn opgenomen.

Opdracht

De overheidsopdracht die door middel van deze aanbesteding wordt aanbesteed.

Opdrachtgever

Het OV-bureau Groningen Drenthe.

Opdrachtnemer/Onderzoeksbureau

De Inschrijver aan wie de Opdracht wordt gegund en met wie de Opdrachtgever na gunning de Overeenkomst zal sluiten.

Overeenkomst

De contractuele afspraken tussen de Opdrachtgever en beoogd Opdrachtnemer op basis van de Aanbestedingsdocumenten, de Inschrijving en overige tijdens de aanbestedingsprocedure aan de orde gekomen zaken en documenten. Een conceptversie van deze Overeenkomst is als bijlage bij dit beschrijvend document gevoegd (bijlage 1).

Programma van Eisen (PvE)

Onderdeel B van dit document waarin de eisen aan de Opdracht zijn omschreven.

Werkdag

Een kalenderdag, niet zijnde (a) een zaterdag of zondag, (b) een erkende feestdag in Nederland of (c) het equivalent van een algemeen erkende feestdag ingevolge artikel 3 lid 3 van de Algemene Termijnenwet.

A.3 PROCEDURE VAN AANBESTEDING

A.3.1 ALGEMEEN

De Aanbestedende dienst wenst door middel van een **Europese openbare aanbesteding** de Opdracht aan te besteden. Er wordt gegund op grond van de “beste prijs-kwaliteitverhouding” (hierna verder te noemen ‘beste PKV’).

De aanbesteding geschiedt op basis van de Aanbestedingswet 2012, zoals laatstelijk gewijzigd en gepubliceerd in het Staatsblad op 30 juni 2016, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten (Aw 2012).

Het OV-bureau handelt tijdens de aanbestedingsprocedure onder het voorbehoud van goedkeuring door of namens eindverantwoordelijke, te weten het dagelijks bestuur.

De voertaal tijdens de gehele aanbestedingsprocedure, gedurende contractering en tijdens de uitvoering van de Opdracht is Nederlands. Alle documenten van zowel de Inschrijver als van de Aanbestedende dienst zijn in de Nederlandse taal opgesteld, tenzij expliciet anders vermeld in de Aanbestedingsdocumenten of na toestemming van de Aanbestedende dienst.

De Inschrijving is een eenmalig en definitief aanbod. De procedure biedt geen ruimte voor het voeren van onderhandelingsgesprekken.

De opdracht van beide percelen vangt aan op 1 juni 2023 en wordt verleend voor twee jaar met de mogelijkheid tot twee jaar verlenging.

De Aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor om de aanbestedingsprocedure (tussentijds) stop te zetten of eenzijdig in te trekken. Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van eventueel gemaakte kosten en/of geleden schade.

Op de aanbestedingsprocedure en de te sluiten Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

A.3.2 OPDRACHTGEVER

Het OV-bureau is een gemeenschappelijke regeling van de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen. Het is in 2005 opgericht vanuit de gedachte dat bundeling van krachten rond het OV-opdrachtgeverschap vervoerkundig, maatschappelijk en financieel meerwaarde kan genereren voor het (openbaar vervoer) in het gebied. Het OV-bureau verleent de concessie voor het openbaar vervoer per bus in beide provincies. Samen met de provincies en gemeentes wordt het aanbod van het openbaar vervoer per bus en bijbehorende services zo ontworpen dat dit past bij de reizigersbehoefte en gewenste mobiliteit in het gebied.

De missie van het OV-bureau is het realiseren, in stand houden en het verbeteren van een toekomstbestendig en toegankelijk mobiliteitssysteem. Deze missie is breder dan het busvervoer alleen en wat het OV-bureau zelfstandig kan bereiken. Daarom is het van belang dat het OV-bureau samenwerkt met partners als het Rijk, provincies, gemeenten, vervoerders, bedrijven, onderwijsinstellingen en andere organisaties die mee kunnen helpen om de missie te realiseren.

Deze en andere partners leveren data die wij gebruiken om inzicht te krijgen in de vraag naar het openbaar vervoer en het gebruik van het bestaande netwerk.

A.3.3 GEHEIMHOUDING

Een (potentiële) Inschrijver zal alle informatie, welke in het kader van de aanbestedingsprocedure en de Opdracht wordt verstrekt, als vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen. Indien de Inschrijver een onderaannemer wenst in te zetten, is de Inschrijver gerechtigd de benodigde informatie aan deze te verstrekken, onder de voorwaarde dat deze onderaannemers zich aan voornoemde houden.

A.3.4 COMMUNICATIE

In deze aanbestedingsprocedure worden **alle** Aanbestedingsdocumenten middels TenderNed digitaal ter beschikking gesteld. Communicatie over de procedure vindt uitsluitend via TenderNed plaats.

Het is gedurende de gehele aanbestedingsprocedure uitdrukkelijk niet toegestaan op andere dan omschreven wijze contact op te nemen met Aanbestedende dienst inzake de onderhavige procedure, dit kan leiden tot uitsluiting.

Uitzondering op bovenstaande zijn aantoonbare storingen op TenderNed waardoor het indienen van vragen of een Inschrijving voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is.

Als er een storing in TenderNed is vastgesteld, dan meldt TenderNed dit zo spoedig mogelijk via de homepage van TenderNed en/of via Twitter. Ziet u geen melding, maar heeft u wel problemen met inschrijvingen of aanmelden? Raadpleeg dan de Servicedesk van TenderNed via tel. 0800-8363376 of servicedesk@tenderned.nl

Kunt u door een storing niet tijdig inschrijven of aanmelden op een aanbesteding? Neem dan contact op met het OV-bureau, zodat deze kan vaststellen of er geïnteresseerde ondernemers getroffen zijn door de storing. Na afloop van de storing biedt TenderNed de mogelijkheid om de sluitingstermijn alsnog te verlengen, mits het OV-bureau hierom verzoekt. Dit betreft een eenzijdig recht van de Aanbestedende dienst en nadrukkelijk geen plicht. Alleen in dat geval ontvangt de procesleider van uw onderneming een automatisch bericht van TenderNed. Dat geldt ook voor de andere geïnteresseerde ondernemingen en het OV-bureau.

Zie de veelgestelde vragen op www.tenderned.nl voor de procedure bij een storing in TenderNed.

A.3.5 CONTACTPERSOON

Indien een Inschrijver - met in achtneming van het voorgaande - contact wenst op te nemen met de Aanbestedende dienst kan dit uitsluitend via onderzoek@ovbureau.nl met als onderwerp 'aanbesteding Marktonderzoek'.

A.3.6 PLANNING

In onderstaande tabel is de planning weergegeven. **Let op:** alleen de **vet weergegeven data zijn definitief en derhalve fatale data** behoudens andersluidend schriftelijk bericht van de Aanbestedende dienst. De andere data zijn indicatief en binden de Aanbestedende dienst niet. Een wijziging van data wordt via TenderNed gecommuniceerd.

<i>Stadium van de aanbestedingsprocedure</i>	<i>Datum</i>
Aankondigen	
Aankondiging publiceren op TenderNed	24 februari 2023
Inschrijven	

Indienen vragen	Uiterlijk 16 maart 2023, 12.00 uur
Nota van inlichtingen / beantwoorden vragen	24 maart 2023, 13.00 uur
Indienen inschrijvingen / sluitingsdatum	Uiterlijk 11 april 2023, 12.00 uur
Opening inschrijvingen	11 april 2023, 13.00 uur
Gunnen	
Beoordelen inschrijvingen	13 april 2023
Bekendmaken/verzenden voornemen tot gunning	1 mei 2023
Afronden	
Definitieve gunning + sluiten overeenkomst	22 mei 2023
Start opdracht	1 juni 2023

A.3.7 NOTA VAN INLICHTINGEN

Er is ten behoeve van deze aanbesteding één vragenronde gepland. Daarvoor wordt van potentiële Inschrijvers een proactieve en zorgvuldige houding verwacht. Dit betekent onder meer dat vragen waar mogelijk worden voorzien van een motivering en/of toelichting. Vragen kunnen uiterlijk tot **en met 16 maart 2023, 12:00 uur** worden ingediend via de vraag/antwoordmodule op TenderNed. De datum en het tijdstip waarop de vragen op TenderNed worden ingediend zijn leidend. Te laat ingediende vragen worden in principe niet beantwoord. Dit is enkel anders indien de Aanbestedende dienst van mening is dat de vraag dermate essentieel is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle Inschrijvers.

De geanonimiseerde vragen zullen uiterlijk op **24 maart 2023** door de Aanbestedende dienst worden beantwoord. De Aanbestedende dienst beantwoordt de gestelde vragen middels de Nota van inlichtingen, welke wordt gepubliceerd op TenderNed.

A.3.8 INDIENEN INSCHRIJVING

Een Inschrijving dient uiterlijk op **11 april 2023 om 12.00 uur** te zijn ingediend op TenderNed. De datum en het tijdstip waarop de Inschrijving op TenderNed wordt ingediend is leidend. Indiening na dit tijdstip is niet meer mogelijk. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen van een Inschrijving.

A.3.9 GESTANDDOENINGSTERMIJN

De Inschrijver vermeldt bij zijn Inschrijving de gestanddoeningstermijn van zijn Inschrijving. Deze bedraagt minimaal drie maanden na de uiterlijke datum van Inschrijving. De Inschrijving van de Inschrijver wordt gedurende deze termijn aangemerkt als een onherroepelijk en onvoorwaardelijk aanbod.

De Aanbestedende dienst kan een Inschrijver verzoeken de gestanddoeningstermijn van zijn Inschrijving onvoorwaardelijk te verlengen. Aan een dergelijk verzoek kan de Inschrijver geen aanspraak op gunning van de Opdracht ontlenen.

A.3.10 AANSPRAKELIJKHEID AANBESTEDENDE DIENST

Dit beschrijvend document inclusief bijlagen is met grote zorg samengesteld. Indien een potentiële Inschrijver meent dat dit document dan wel de Nota van inlichtingen

onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden bevat dan wel dat de wijze van beoordelen onduidelijk of ongeoorloofd is, dan wel dat dit document geheel of ten dele strijdig zou zijn met het recht dan wel de aanbestedingsbeginselen, dan dient hij hierover een vraag te stellen in de vragenronde voorafgaand aan de Nota van inlichtingen dan wel dit uiterlijk vijf kalenderdagen na verzending van de Nota van inlichtingen schriftelijk en gemotiveerd aan de Aanbestedende dienst uiteen te zetten, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen dit document te ageren vervalst.

A.3.11 COMBINATIE

Een Inschrijver kan zelfstandig of als Combinatie een Inschrijving indienen. Binnen de Combinatie dient één contactpersoon te worden aangewezen die namens de Combinatie optreedt als penvoerder. Deze penvoerder dient over volledige beslissingsbevoegdheid te beschikken en gemachtigd te zijn om namens de Combinatie op te treden.

Deelnemers aan een Combinatie mogen niet als deelnemer van een andere Combinatie, op eigen titel of als onderaannemer een Inschrijving indienen. Indien blijkt dat Inschrijvers zich hieraan niet hebben gehouden, zal:

- In geval een Inschrijver eveneens als onderaannemer een Inschrijving heeft ingediend, de Inschrijving van de betreffende Combinatie(s) van de aanbesteding worden uitgesloten;
- In geval een Inschrijver eveneens op eigen titel een Inschrijving heeft ingediend, de Inschrijving op eigen titel van de aanbesteding worden uitgesloten;
- In geval een Inschrijver met meerdere Combinaties een Inschrijving heeft ingediend, zal aan de betreffende Combinaties worden verzocht te bepalen welke Inschrijving wordt uitgesloten van de procedure. Wanneer niet of niet tijdig aan dit verzoek wordt voldaan, zal de Aanbestedende dienst dit met behulp van loting bepalen. De uitkomst van deze loting is bindend voor alle belanghebbenden.

Het is voor de uitvoering van de Opdracht niet verplicht een entiteit op te richten. Indien Inschrijver als Combinatie een Inschrijving indient, dient elke deelnemer aan de Combinatie een UEA in te vullen en te ondertekenen. De Combinatie dient als geheel te voldoen aan de geschiktheidseisen (zie hierover verder paragraaf A.4 van deze leidraad). De samenstelling van de Combinatie mag na het verstrijken van de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving niet meer worden gewijzigd. De wijziging van de samenstelling leidt tot uitsluiting van verdere deelname van de Combinatie van onderhavige procedure.

A.3.12 ONDERAANNEMING

Het is Inschrijver toegestaan onderaannemers in te zetten.

In het geval er een beroep wordt gedaan op een onderaannemer mag deze niet (tevens) op eigen titel een Inschrijving indienen voor deze aanbestedingsprocedure. Hetzelfde geldt voor de Inschrijver, deze mag niet tevens als onderaannemer een Inschrijving indienen. Indien een situatie zich voordoet waarin een onderaannemer ook op eigen titel een Inschrijving heeft ingediend, wordt deze Inschrijving op eigen titel uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Onderaannemers waarop geen beroep als derde worden gedaan, mogen wel als onderaannemer voor verschillende Inschrijvers fungeren, mits de vigerende mededingingsregelgeving dit niet uitsluit alsmede daardoor de eerlijke mededinging niet wordt belemmerd. Verschillende werkmaatschappijen binnen een holding kunnen, indien door Inschrijver gewenst, fungeren als onderaannemer(s) van de hoofdaannemer.

A.3.13 BEROEP OP DERDE

Indien de Inschrijver gebruik wenst te maken van de technische bekwaamheid van een derde, niet zijnde een natuurlijk persoon, toont hij in zijn Inschrijving aan dat hij bij de uitvoering van de Opdracht en gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht benodigde technische middelen (waaronder begrepen kennis en ervaring) van deze derde. Daartoe verstrekt Inschrijver bij zijn Inschrijving een door de derde ondertekende Derdenverklaring conform het standaardformulier zoals opgenomen in de bijlage.

A.3.14 HOLDING/DOCHTERONDERNEMING EN GELIEERDE ONDERNEMINGEN

Van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen een Inschrijving indienen (zelfstandig, in Combinatie of als onderaannemer), indien zij – op verzoek van de Aanbestedende dienst – kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers.

Inschrijver dient in een aparte bijlage bij zijn Inschrijving te verklaren onderdeel uit te maken van een concern/holding en te verklaren dat de Inschrijving geheel zelfstandig en onafhankelijk van het concern is opgesteld. Hierbij dient hij inzichtelijk te maken welke ondernemingen deel uitmaken van de holding door een beschrijving van de structuur, inclusief organisatieschema of organogram bij te voegen van het concern waaronder hij ressorteert.

Indien Inschrijver deel uitmaakt van een concern/holding, is de Inschrijving ongeldig als de vereiste beschrijving en het organisatieschema of organogram ontbreken.

A.3.15 KLACHTEN AANBESTEDING

Indien een partij een klacht heeft over de aanbestedingsprocedure dan wel over de handelswijze van de Aanbestedende dienst, dan kan deze klacht gemotiveerd en onderbouwd worden ingediend via onderzoek@ovbureau.nl met als onderwerp 'Klacht aanbesteding Marktonderzoek'. Een klacht schort de termijnen niet op.

A.4 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

Onderstaand wordt aangegeven welke informatie de Inschrijver dient aan te leveren ten behoeve van de beoordeling op grond van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

Door middel van het bij deze leidraad gevoegde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) dient de Inschrijver onder meer te verklaren dat de gestelde uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn, en dat hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen (of, indien

op Inschrijver een uitsluitingsgrond van toepassing is, waarom de Aanbestedende dienst niettemin zou moeten afzien van uitsluiting; zie DEEL III C van het UEA).

De uitsluitingsgronden en eisen welke gelden voor Inschrijvers zijn tevens van toepassing op eventuele derde(n) waar Inschrijver een beroep op doet in het kader van de onderhavige aanbesteding. Indien de Inschrijver een beroep doet op (een) derde(n), vermeldt hij dit duidelijk in het UEA (Deel II C). In aanvulling hierop dient van de betreffende derde tevens een ingevuld en ondertekend UEA te worden overgelegd.

Bij Inschrijving kan worden volstaan met het indienen van het UEA. Inschrijver dient in staat te zijn de bewijsmiddelen binnen vijf werkdagen na ontvangst van het voornemen tot gunning aan de Aanbestedende dienst te overleggen. Inschrijver dient rekening te houden met eventuele aanvraagtermijnen met betrekking tot voornoemde bewijsmiddelen. Indien de inhoud van een door Inschrijver verstrekt bewijsmiddel niet overeenkomt met wat in de Inschrijving is gesteld, kan de Inschrijver (alsnog) worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De gegevens die Inschrijver ingevolge dit deel van de Aanbestedingsleidraad overlegt maken integraal deel uit van de ingediende Inschrijving.

A.4.1 DWINGENDE UITSLUITINGSGRONDEN

Middels de UEA dient Inschrijver te verklaren dat er geen sprake is van een in de afgelopen **vijf jaren** onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak jegens Inschrijver of een persoon die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controle bevoegdheid heeft, in de zin van de volgende in artikel 57, lid 1, van Richtlijn 2014/24/EU en artikel 2.86 lid 2 Aw 2012 beschreven redenen:

- a. deelneming aan een criminele organisatie in de zin van artikel 2 van Kaderbesluit 2008/841/JBZ van de Raad van 24 oktober 2008 ter bestrijding van de georganiseerde criminaliteit (PbEU 2008, L 300);
- b. omkoping in de zin van artikel 3 van de Overeenkomst ter bestrijding van corruptie waarbij ambtenaren van de Europese Gemeenschappen of van de lidstaten van de Europese Unie betrokken zijn (PbEU 1997, C 195) en van artikel 2, eerste lid, van Kaderbesluit 2003/568/JBZ van de Raad van 22 juli 2003 inzake de bestrijding van corruptie in de privésector (PbEU 2003, L 192);
- c. fraude in de zin van artikel 1 van de overeenkomst aangaande de bescherming van de financiële belangen van de Gemeenschap (PbEG 1995, C 316);
- d. witwassen van geld in de zin van artikel 1 van richtlijn nr. 91/308/EEG van de Raad van 10 juni 1991 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld (PbEG L 1991, L 166) zoals gewijzigd bij richtlijn nr. 2001/97/EG van het Europees Parlement en de Raad (PbEG L 2001, 344);
- e. terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten in de zin van de artikelen 1, 3 en 4 van Kaderbesluit 2002/475/JBZ van de Raad van 13 juni 2003 inzake terrorismebestrijding (PbEU 2002, L 164);
- f. kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel in de zin van artikel 2 van Richtlijn 2011/36/EU van het Europees Parlement en de Raad van 5 april 2011 inzake de

voorkoming en bestrijding van mensenhandel en de bescherming van slachtoffers daarvan, en ter vervanging van Kaderbesluit 2002/629/JBZ (PbEU 2011, L 101).

Inschrijver dient daarnaast middels de UEA te verklaren dat er geen sprake is van een onherroepelijke en bindende rechterlijke of administratieve beslissing overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de Inschrijver is gevestigd of overeenkomstig nationale wettelijke bepalingen waarin is vastgesteld dat de Inschrijver niet voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies (artikel 57, lid 2, van Richtlijn 2014/24/EU en artikel 2.86 lid 4 Aw 2012).

A.4.2 FACULTATIEVE UITSLUITINGSGRONDEN

Inschrijver dient tevens via de UEA te verklaren dat er in de afgelopen **drie jaren** geen sprake is (geweest) van de volgende situaties zoals opgesomd in artikel 2.87 Aw 2012:

- a. Inschrijver een of meer van de in artikel 2.81, tweede lid, genoemde verplichtingen heeft geschonden;
- b. Inschrijver verkeert in staat van faillissement of liquidatie, diens werkzaamheden zijn gestaakt, jegens hem geldt een surseance van betaling of een (faillissements-)akkoord, of de Inschrijver verkeert in een andere vergelijkbare toestand ingevolge een soortgelijke procedure uit hoofde van op hem van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
- c. Inschrijver in de uitoefening van zijn beroep een ernstige fout heeft begaan, waardoor zijn integriteit in twijfel kan worden getrokken;
- d. Inschrijver met andere ondernemers overeenkomsten heeft gesloten die gericht zijn op vervalsing van de mededinging;
- e. Inschrijver heeft blijk gegeven van aanzienlijke of voortdurende tekortkomingen bij de uitvoering van een wezenlijk voorschrift van een eerdere overheidsopdracht, een eerdere opdracht van een speciale-sectorbedrijf of een eerdere concessieopdracht en dit heeft geleid tot vroegtijdige beëindiging van die eerdere opdracht, tot schadevergoeding of tot andere vergelijkbare sancties;
- f. Inschrijver heeft zich in ernstige mate schuldig gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van de informatie die nodig is voor de controle op het ontbreken van gronden voor uitsluiting of het voldoen aan de geschiktheidseisen of heeft die informatie achtergehouden, dan wel was niet in staat de ondersteunende documenten, bedoeld in de artikelen 2.101 en 2.102, over te leggen;
- g. Inschrijver heeft getracht om het besluitvormingsproces van de aanbestedende dienst onrechtmatig te beïnvloeden, om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem onrechtmatige voordelen in de aanbestedingsprocedure kan bezorgen, of heeft door nalatigheid misleidende informatie verstrekt die een belangrijke invloed kan hebben op besluiten inzake uitsluiting, selectie en gunning;

Indien Inschrijver zich bij de Inschrijving laat begeleiden door een adviseur of een adviesbureau en deze adviseur of dit adviesbureau begeleidt eveneens concurrerende Inschrijvers bestaat de schijn van belangenverstrengeling dan wel de schijn van beïnvloeding c.q. afstemming van Inschrijvers. Inschrijver is verantwoordelijk voor het handelen van zijn

adviseurs. Op het eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dienen Inschrijvers aan te tonen dat er geen sprake is van belangenverstrengeling en op welke wijze dit met effectieve maatregelen is geborgd. Indien Inschrijver niet tijdig op dit verzoek reageert of dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst onvoldoende heeft aangetoond leidt dit tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

A.4.3 ALGEMENE GESCHIKTHEIDSEISEN

Inschrijver dient middels de UEA te verklaren dat hij voldoet aan de volgende geschiktheidseisen:

- **Inschrijving handels- en beroepsregister**

Inschrijver dient een (kopie van) bewijs van inschrijving in het handels- en/of beroepsregister van de Kamer van Koophandel toe te voegen aan zijn Inschrijving van maximaal zes maanden oud, te rekenen vanaf de inschrijvingsdatum. Uit deze inschrijving bij de Kamer van Koophandel dient de tekeningsbevoegdheid te blijken van de persoon die de Inschrijving, waaronder de UEA, ondertekent.

Ingeval van Inschrijving door een Combinatie, legt de Inschrijver van de Combinatie een bewijs van inschrijving in het handels- en/of beroepsregister over.

Indien de Inschrijver voor de invulling van de geschiktheidscriteria een beroep doet op de draagkracht/bekwaamheid van een derde, legt hij ook van de derde een bewijs van inschrijving in het handels- en/of beroepsregister over.

- **Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering**

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.

- **Organisatorische bekwaamheid**

Om inzicht te krijgen in de kern- en overige activiteiten van Inschrijver beschrijft hij deze bij zijn Inschrijving. Inschrijver dient in de beschrijving aan te geven of er sprake is van meerdere vestigingen, welke vestiging verantwoordelijk is voor het uitvoeren van bepaalde type opdrachten en op welke wijze de continuïteit van de opdrachten wordt gewaarborgd in geval van niet functioneren of uitval van medewerkers. Daarnaast beschrijft de Inschrijver op welke wijze het kennisniveau van medewerkers op pijl wordt gehouden. Inschrijver voegt eveneens een organisatieschema toe.

A.5 BEOORDELINGSPROCEDURE

A.5.1 PROCEDURE

De beoordeling van de Inschrijving wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie bestaat uit drie leden en is samengesteld uit ter zake kundige medewerkers van het OV-bureau. Ieder lid van de beoordelingscommissie neemt alle ingediende Inschrijvingen integraal door. De beoordelingsprocedure begint na het openen van de Inschrijvingen en zal als volgt worden doorlopen.

Nadat is gecontroleerd of de Inschrijvingen compleet zijn en voldoen aan de formele en administratieve voorwaarden, worden de Inschrijvingen beoordeeld op de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zoals omschreven in paragraaf A.4 van deze leidraad.

Als de hiervoor genoemde toetsen niet hebben geleid tot het terzijde leggen van de Inschrijving, dan wordt deze beoordeeld op de eisen zoals geformuleerd in het Programma van Eisen. Voldoet de Inschrijving aan alle gestelde eisen dan zal de beoordelingscommissie de Inschrijving vervolgens beoordelen aan de hand van de gunningscriteria. Ieder lid van de beoordelingscommissie geeft een cijfer voor elk thema. Daarna worden de individuele cijfers besproken en wordt op basis van consensus het definitieve cijfer toegekend.

De Aanbestedende dienst is voornemens de Opdracht te gunnen aan de Inschrijver die naar het oordeel van de Aanbestedende dienst de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft gedaan. Dit wordt vastgesteld op basis van een vergelijkingsprijs waarin prijs en kwaliteit worden meegewogen. De Inschrijver met de laagste vergelijkingsprijs komt voor gunning van de Opdracht in aanmerking.

A.5.2 GUNNINGSCRITERIA

De basis voor de Inschrijving vormen de eisen zoals omschreven in het Programma van Eisen. Hierin ligt de minimale kwaliteit die Opdrachtnemer dient te leveren. De gunningscriteria geven Inschrijvers de mogelijkheid zichzelf te onderscheiden ten opzichte van andere Inschrijvers. Deze zijn opgenomen onder C. Programma van wensen. De Inschrijvingen worden beoordeeld op kwaliteit en prijs.

A.5.2.1 KWALITEIT

Voor het onderdeel kwaliteit zijn er 100 punten te behalen. Per thema wordt een cijfer gegeven. Bij de beoordeling worden de in de tabel onder C. Programma van wensen genoemde aspecten in ogenschouw genomen. Per thema zijn er verschillende hoeveelheden punten te verdelen. Deze aantallen worden in het Programma van Wensen specifiek benoemd.

Als grondslag voor de toekenning van scores voor de kwaliteit wordt per thema een cijfer gegeven op basis van onderstaande uitgangspunten:

Score	Betekenis/motiveringsmogelijkheden
10	Uitmuntend. Zeer overtuigend en uitermate goed doordacht. Onderbouwing perfect.
9	Zeer goed. Wijze van invulling zeer overtuigend. Onderbouwing uitermate degelijk en zeer overtuigend.
8	Goed. Wijze van invulling goed en overtuigend. Onderbouwing degelijk en overtuigend.
7	Ruim voldoende. Wijze van invulling voldoende en overtuigend. Onderbouwing prima en voldoende overtuigend.
6	Voldoende. Wijze van invulling niet meer dan redelijk en voldoende overtuigend. Onderbouwing voldoende en voldoende overtuigend.
5	Twijfelachtig. Wijze van invulling niet overtuigend en weinig doordacht. Onderbouwing te algemeen en niet erg overtuigend.
4	Onvoldoende. Wijze van invulling is wel aanwezig, maar gebrekkig of slecht, niet doordacht.
3	Zeer onvoldoende. Wijze van invulling is wel aanwezig, maar gebrekkig of slecht, niet doordacht. Onderbouwing te matig.
2	Slecht. Vrijwel geen inzicht in de wijze van invulling. Onderbouwing uitermate mager.
1	Zeer slecht Wijze van invulling past geheel niet bij de opgave Geen inzicht in wijze van invulling en/of geen enkele onderbouwing.
0	Wijze van invulling ontbreekt volledig.

De volgende formule wordt gehanteerd om de punten per onderdeel te bepalen:
 (toegekend cijfer/10) x maximaal te behalen punten = behaalde aantal punten per onderdeel. Het behaalde aantal punten wordt per onderdeel afgerond op maximaal twee decimalen.

Het totaal aantal punten voor kwaliteit is de som van de behaalde punten per thema.

A.5.2.2 PRIJS

Wij verzoeken u vriendelijk om per uitgevraagd perceel de kosten per jaar op te geven. Voor perceel 1 panelonderzoek dient u daarbij de kosten voor de volgende werkzaamheden op te geven: (i) beheer van het Digitaal Reizigerspanel, (ii) twee klanttevredenheidsonderzoeken onder het eigen Digitaal Reizigerspanel, (iii) een inwonerstevredenheidsonderzoek onder een digitaal panel van een deel van de inwoners van Groningen en Drenthe (iv) rapportagetool.

Voor perceel 2 veldwerk dient u daarbij de kosten voor de volgende werkzaamheden op te geven: (i) veldwerk ten behoeve van een belevingsonderzoek (ii) dataverwerking en -analyse (iii) onderzoeksrapport.

Daarnaast vragen wij u per perceel op te geven een prijs per uur voor het opzetten en uitvoeren van (ad hoc) onderzoeken en het uitvoeren van analyses anders dan hiervoor benoemd. Zie voor de functies voor uurtarieven Bijlage prijsinvulformulier.

De beoordeling van het gunningscriterium prijs vindt plaats aan de hand van onderstaande formule, waarmee de prijs score (P) wordt berekend:

$P1 = (\text{Laagst ontvangen prijsaanbieding voor jaarlijkse vaste kosten} / \text{prijsaanbieding voor jaarlijkse vaste kosten van Inschrijver}) * 10$

$P2 = (\text{Laagst ontvangen gemiddelde prijsaanbieding voor uurtarief} / \text{gemiddelde prijsaanbieding voor uurtarief van Inschrijver}) * 10$

$P = (P1 + P2) / 2$

A.5.2.3 BEREKENING TOTAAL PUNTEN

Ter vaststelling van de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding is eerst de score Q bepaald voor het gunningscriterium kwaliteit en vervolgens de score P voor het gunningscriterium prijs. Voor de berekening van de totaalscore wordt de volgende formule gehanteerd:

$F = (Q * 70\%) + (P * 30\%)$

Daarbij geldt:

F = totaalscore

Q = kwaliteitsscore

P = prijscore

De Inschrijver met het hoogste aantal punten volgens bovenstaande methodiek komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

In het geval dat Inschrijvingen in hun uiteindelijke punten gelijk eindigen, dan geldt het volgende:

- De Inschrijver met de laagste aangeboden projectsom komt voor gunning in aanmerking.
- Indien ook dan nog geen winnende Inschrijving kan worden bepaald, zal middels een loting worden bepaald welk Inschrijver in aanmerking komt voor gunning van de Opdracht.

B. PROGRAMMA VAN EISEN

Eisen aan de opdracht

Door het indienen van een offerte bevestigt u te voldoen aan en uitvoering te geven aan de eisen zoals weergegeven in onderstaande eisentabel. Een offerte die niet aan alle eisen voldoet zal als ongeldig worden beschouwd en van de aanbesteding uitgesloten worden. In de offerte wordt omgeschreven op welke wijze uitvoering wordt gegeven aan de eisen in de eisentabel.

Eisen perceel 1 panelonderzoek

Thema	Aspect	Omschrijving
Beheer klantenpanel	Toevoegen nieuwe leden	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.
	Updaten panelbestand	Het panelbestand wordt op verzoek van het OV-bureau geüpdatet en opgeschoond door de Opdrachtnemer binnen 14 dagen na het indienen van het verzoek.
	Profiel panelleden	De intakevragenlijst komt tot stand in overleg met het OV-bureau. De intakevragenlijst bevat een integratie met segmentatievragen van een extern bureau. Bij wijzigingen in de intakevragenlijst, of op verzoek van het OV-bureau wordt het profiel van panelleden geüpdatet door de Opdrachtnemer.
	Intermediair tussen panelleden en OV-bureau	De Opdrachtnemer treedt op als intermediair tussen panelleden en het OV-bureau.
	Monitoren betrouwbaarheid van antwoorden	Bij onderzoeken wordt de betrouwbaarheid van de antwoorden gemonitord door de Opdrachtnemer.
	Monitoren van response percentages	Bij onderzoeken wordt de response percentages gemonitord door de Opdrachtnemer.
	Inregelen online helpdesk	Een online helpdesk dient te allen tijde beschikbaar te zijn voor (potentiële) panelleden voor technische en niet-technische vragen. Panelleden krijgen binnen 48 uur een response van de online helpdesk.
	Bijhouden en afhandelen bonus	Panelleden verzamelen een bonus (in OV-tjes) voor het invullen van enquêtes. Deze kunnen op dit moment ingewisseld worden voor http://bol.com bonnen. De registratie en afhandeling wordt geregeld door het Onderzoeksbureau. De kosten van http://bol.com bonnen kunnen gefactureerd worden aan het OV-bureau.
Onderzoek	Uitzetten twee KTO's, een inwonertevredenheidsonderzoek en minimaal twee adhoc onderzoeken per jaar	twee keer per jaar wordt er een klanttevredenheidsonderzoek uitgezet onder panelleden van het digitaal reizigerspanel, in het voorjaar en najaar. Daaromheen vinden minimaal twee ad hoc onderzoeken plaats, op initiatief van het OV-bureau. Verder zal er 1 keer per jaar een inwonerstevredenheidsonderzoek plaatsvinden onder een ander panel dan het reizigerspanel.

	Actieve bijdrage in opzetten en plannen van onderzoeken	Het OV-bureau verwacht dat er actief meegedacht wordt in het opzetten en plannen van onderzoeken door de Opdrachtnemer.
	Passende vragenlijst	Nadat het OV-bureau een briefing heeft geleverd over een aankomend onderzoek stelt het Onderzoeksbureau een passende en realistische vragenlijst op binnen 14 dagen na het ontvangen van de briefing.
	Coördinatie onderzoekswerk	Het Onderzoeksbureau neemt de coördinatie van het onderzoekswerk op zich.
	Kunde in extra analyse	Op verzoek van het OV-bureau dient het Onderzoeksbureau statistische analyses te maken om meer informatie uit de onderzoekresultaten te kunnen halen.
	Samenwerking met externe (onderzoeks)partijen	Naast onderzoeken via het DRP voert het OV-bureau ook andere onderzoeken uit, veelal met externe partijen. Het OV-bureau verwacht een actieve en open houding in de samenwerking met externe (onderzoeks)partijen.
	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
Rapportages	Beschikbaarheid online rapportagetool	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 onderzoekresultaten (data uit de gegeven antwoorden) te exporteren zodat het OV-bureau 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.
	Overzicht panelbestand	De achtergrondinformatie van het panelbestand moet te allen tijde beschikbaar zijn voor het OV-bureau, bijvoorbeeld via de online rapportagetool. Deze informatie moet te koppelen zijn aan onderzoekresultaten.
	Terugkoppeling aan panelleden	Panelleden krijgen na elke deelname aan een onderzoek binnen één maand een persoonlijke terugkoppeling van de (belangrijkste) onderzoekresultaten. Deze terugkoppeling wordt afgestemd met het OV-bureau. De terugkoppeling wordt ook geplaatst op de website praatmeeoverhetov.nl .

	Opstellen globale samenvatting/ management rapportage	Na elk onderzoek dient binnen één maand een globale samenvatting opgesteld te worden door de Opdrachtnemer die het OV-bureau kan gebruiken in de communicatie naar derden, zoals het bestuur of consumentenplatforms. De inhoud van deze samenvatting is in overleg met het OV-bureau.
Website	Gebruik URL praatmeeoverhetov.nl	De URL praatmeeoverhetov.nl wordt gebruikt voor de communicatie met panelleden. Meer specifiek, voor de helpdesk, het invullen van enquêtes, de terugkoppeling van onderzoeksresultaten en voor de aanvraag van de uitbetaling van OV-tjes.
	Onderhoud, updaten en ontwikkelen website	Het Onderzoeksbureau zorgt ervoor dat de website beschikbaar is, onderhouden wordt, waar nodig een update krijgt en ontwikkeld wordt. Dit in samenspraak met het OV-bureau.
	Huisstijl DRP	Het OV-bureau heeft een huisstijl ontwikkeld die gebruikt moet worden in de communicatie met panelleden. De website zal in lijn moeten zijn met deze huisstijl.
	Mobiele compatibiliteit	De website en enquêtes dienen compatible te zijn met desktop en mobiele apparaten.
	Metten effectiviteit van campagnes	Het OV-bureau voert regelmatig wervingscampagnes voor nieuwe panelleden. Deze campagnes genereren verkeer naar de website en panelaanmeldingen. Het Onderzoeksbureau dient het websiteverkeer (bijvoorbeeld via GA4) en de aanmeldingen inzichtelijk te maken.
Overig	Eigendom gegevens panelleden	De gegevens van panelleden blijven eigendom van het OV-bureau.
	Overdracht gegevens panelleden	Bij einde van deze opdracht dient het zittende Onderzoeksbureau binnen één maand de gegevens van panelleden over te dragen aan het OV-bureau dan wel een door het OV-bureau aan te wijzen derde.
	Gebruik gegevens panelleden	De gegevens van panelleden worden niet verstrekt aan derden of gebruikt voor andere doeleinden, behoudens voor zover het OV-bureau daarvoor toestemming heeft verleend.
	Eigendom onderzoeksresultaten	De onderzoeksresultaten blijven eigendom van het OV-bureau. Bij einde van deze opdracht dient het zittende Onderzoeksbureau de onderzoeksresultaten digitaal beschikbaar te stellen aan het OV-bureau. Na elk onderzoek dient het bureau de onderzoeksdata binnen één maand te delen met het OV-bureau via een excel, csv of spss file.
	Ervaring online panelonderzoek	Het Onderzoeksbureau heeft aantoonbare ervaring met online panelonderzoek.
	MOA	Het Onderzoeksbureau dient aangesloten te zijn bij de Marktonderzoekassociatie (MOA). De winnende partij zal hiervan desgevraagd een bewijs overleggen.

Eisen perceel 2 veldonderzoek

Thema	Aspect	Omschrijving
Onderzoek	Uitzetten van een jaarlijks belevingsonderzoek	Elk jaar vindt er een belevingsonderzoek plaats uitgevoerd door de Opdrachtnemer waarbij reizigers op het moment van reizen worden bevraagd naar hun huidige beleving. Het onderzoek dient als aanvulling op de landelijke klantenbarometer, onderverdeeld naar de vier verschillende productengroepen Q-link, Qliner, Stadsvervoer en Streekvervoer. Het bureau zorgt voor een statistisch significante streekproefgrootte voor deze groepen.
	Actieve bijdrage in opzetten en plannen van onderzoeken	Het OV-bureau verwacht dat er actief meegedacht wordt in het opzetten en plannen van onderzoeken.
	Passende vragenlijst	Nadat het OV-bureau een briefing heeft geleverd over een aankomend onderzoek stelt het Onderzoeksbureau een passende en realistische vragenlijst op binnen veertien kalenderdagen na aanlevering van de briefing.
	Coördinatie onderzoekswerk	Het Onderzoeksbureau neemt de coördinatie van het onderzoekswerk op zich.
	Kunde in extra analyse	Op verzoek van het OV-bureau dient het Onderzoeksbureau statistische analyses te maken om meer informatie uit de onderzoekresultaten te kunnen halen.
	Samenwerking met externe (onderzoeks)partijen	Het OV-bureau verwacht een actieve en open houding in de samenwerking met externe (onderzoeks)partijen.
Rapportages	Opstellen globale samenvatting/ management rapportage	Na elk onderzoek dient binnen één maand een globale samenvatting opgesteld te worden door de Opdrachtnemer die het OV-bureau kan gebruiken in de communicatie naar derden, zoals het bestuur of consumentenplatforms. De inhoud van deze samenvatting is in overleg met het OV-bureau.
Overig	Eigendom onderzoeksresultaten	De onderzoeksresultaten blijven eigendom van het OV-bureau. Bij einde van deze opdracht dient het zittende Onderzoeksbureau de onderzoeksresultaten digitaal beschikbaar te stellen aan het OV-bureau. Na elk onderzoek dient het bureau de onderzoeksdata binnen één maand te delen met het OV-bureau via een excel, csv of spss file.
	Ervaring veldwerk	Het Onderzoeksbureau heeft aantoonbare ervaring met veldwerkonderzoek.
	MOA	Het Onderzoeksbureau dient aangesloten te zijn bij de Marktonderzoekassociatie (MOA). De

		winnende partij zal hiervan desgevraagd een bewijs overleggen.
--	--	--

C. PROGRAMMA VAN WENSEN

Wensen aan de opdracht

Het OV-bureau heeft verschillende wensen ten opzichte van de opdracht. Deze wensen staan beschreven in onderstaande tabel. In de offerte wordt omschreven of en op welke wijze invulling zal worden geven aan de wensen.

Per wens waaraan de aanbieder invulling geeft, zijn punten te behalen. Het maximum aantal punten per aspect staat tussen haakjes achter het aspect, met een totaal te behalen van 100 punten.

Wensen perceel 1 panelonderzoek

Thema	Aspect	Omschrijving
Beheer klantenpanel (20)	Actieve update panelbestand	Naast de eis dat het Onderzoeksbureau op verzoek van het OV-bureau het panelbestand update, wenst het OV-bureau dat het Onderzoeksbureau uit eigen beweging actief het panelbestand update zodat de kwaliteit van het panelbestand op orde blijft. Geef aan hoe u hier invulling aan zal geven.
	Bijhouden en afhandelen bonus	Het OV-bureau wil graag dat het Onderzoeksbureau actief meedenkt aan het vernieuwen of potentieel beter afhandelen van een bonus aan de panelleden, om zo de betrokkenheid van panelleden te motiveren.
	Actieve betrokkenheid bij het panelbestand	Geef aan hoe u invulling geeft aan de actieve betrokkenheid van huidige panelleden.
Onderzoek (50)	Vernieuwing in onderzoek	Geef aan hoe u invulling geeft aan onderzoeken naast de traditionele desktop vragenlijsten. Welke methoden zullen geschikt zijn voor het DRP en hoe zullen deze toegepast kunnen worden.
	Vernieuwing in KTO	Het OV-bureau voert twee keer per jaar een KTO (klanttevredenheidsonderzoek) uit, in het voorjaar en najaar. Dit gaat via een traditionele online vragenlijst gebaseerd op de vragenlijst van de klantenbarometer. Het OV-bureau heeft de wens om de tevredenheid van reizigers goed in beeld te hebben. Graag horen we van u hoe u het OV-bureau kan helpen beter inzicht te krijgen in de klanttevredenheid. Welke methodiek adviseert u en hoe helpt dit ons?
	Verdieping in onderzoek	Het OV-bureau heeft behoefte aan het maken van statistische analyses en het leggen van verbanden in onderzoeksresultaten. Hierbij kan gedacht worden aan het toepassen van segmentatie in onderzoeksresultaten, het zoeken naar verbanden, of het koppelen van herhaalonderzoeken om trends en verschuivingen waar te nemen. Graag horen we uw ideeën hierover.

	Verdieping in KTO	Het klanttevredenheidsonderzoek is een belangrijk onderzoek voor het OV-bureau die gebruikt wordt voor het signaleren van trends en om na te gaan aan welke onderdelen van de tevredenheid het OV-bureau zal moeten werken om de tevredenheid te kunnen laten stijgen. Sinds mei 2012 worden jaarlijks twee KTO's gehouden. Hoe gaat u de resultaten rapporteren waarmee trends te herkennen zijn, en hoe maakt u inzichtelijk aan welke knoppen gedraaid moet worden om de tevredenheid te verbeteren. Welke analyses gebruikt u hiervoor en hoe presenteert u de resultaten.
	Samenwerking externe (onderzoeks)partijen	Naast onderzoeken via het DRP voert het OV-bureau ook andere onderzoeken uit, veelal met externe partijen. Waar relevant zou het OV-bureau het DRP in willen zetten in externe onderzoeken, zoals het koppelen van ons reizigerssegmentatiemodel bij de intake van nieuwe panelleden. Hiervoor is een samenwerking tussen het Onderzoeksbureau en een externe partij noodzakelijk. Denk hierbij aan de integratie van een externe vragenlijst in het DRP. Geef aan welke mogelijkheden u ziet in een samenwerking met een externe partij, en hoe u hier invulling aan geeft.
Rapportages (10)	Gebruik van infographics	Bij de terugkoppeling van onderzoeksresultaten aan panelleden en derden wenst het OV-bureau waar mogelijk gebruik te maken van infographics. Voor het KTO is hiervoor een format beschikbaar in de huisstijl van het DRP. Voor de ad hoc onderzoeken zou per keer gekeken moeten worden hoe de onderzoeksresultaten via informatieve plaatjes vormgegeven kan worden. Dit in overleg met het OV-bureau. Geef aan wat voor u hierin mogelijkheden zijn, en hoe hier invulling aan gegeven wordt.
Website (10)	Metten online gebruik	Het OV-bureau heeft de wens om te kunnen meten wat bezoekers aan praatmeeoverhetov.nl doen op de site. Daarnaast zou het OV-bureau willen meten hoe wervingscampagnes scoren in verkeer naar de site, gebruik van de site en aanmeldingen voor het panel. Dit bij voorkeur via een koppeling met Google Analytics. Welke mogelijkheden ziet u hiervoor en hoe zou dit vormgegeven kunnen worden.
Overig (10)	Innovatie	Het OV-bureau staat open voor vernieuwing, ook in onderzoeksmethoden en onderwerpen. Graag zien we hierin een actieve rol weggelegd voor het Onderzoeksbureau. Geef aan hoe u

		hiermee bezig bent, en hoe dit de onderzoeken bij het OV-bureau zou beïnvloeden.
	Automatiseren delen data onderzoeken	Naast de eis dat het Onderzoeksbureau na elk onderzoek de data deelt met het OV-bureau, wil het OV-bureau de mogelijkheid dat deze data automatisch kan worden ingeladen in de database van het OV-bureau. Geef aan welke mogelijkheden u het OV-bureau hierin kan bieden.

Wensen perceel 2 veldonderzoek

Thema	Aspect	Omschrijving
Onderzoek (70)	Ervaring type onderzoek	Geef aan met welke vormen van onderzoek u ervaring heeft en in hoeverre dit kan bijdragen aan de onderzoeken van het OV-bureau. Naast het uitvoeren van kwantitatief veldwerk zijn wij bijvoorbeeld ook benieuwd naar uw ervaring met kwalitatief onderzoek of andere onderzoeksmethoden.
	Samenwerking externe (onderzoeks)partijen	Geef aan of u vaste samenwerkingspartners heeft die gespecialiseerd zijn in andere vormen van onderzoek dan u standaard uitvoert en hoe u hiermee samenwerkt om tot betere inzichten te komen.
	Vernieuwing in onderzoek	Geef aan hoe u vernieuwing wilt toevoegen aan ons huidige onderzoeksproces. Het OV-bureau experimenteert met nieuwe type onderzoeken, zoals het uitlezen van hersengolven met een neurofeedback headset tijdens een reis om inzichtelijk te krijgen wat de (ont)spanningspunten tijdens een klantreis zijn. Een ander voorbeeld hiervan is om te onderzoeken wat de invloed van geur of muziek op de beleving van een reiziger is. Zo zijn er diverse manieren om een beter inzicht te krijgen in reiservaring en beleving naast de standaard vragenlijstmethodiek. Geef aan hoe u hier invulling aan kan geven.
	Verdieping in onderzoek	Het OV-bureau heeft behoefte aan het maken van statistische analyses en het leggen van verbanden in onderzoeksresultaten. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het toepassen van segmentatie in onderzoeksresultaten, of het koppelen van herhaalonderzoeken om trends en verschuivingen waar te nemen. Graag horen we uw ideeën hierover.
	Koppelen externe databronnen	Het OV-bureau heeft de beschikking over een enorme hoeveelheid data met betrekking tot het busvervoer in de regio. Het OV-bureau heeft de wens om deze data, waar relevant, mee te

		nemen en te koppelen aan uitgevoerde onderzoeken voor versterking van de inzichten. Geef aan wat uw ideeën zijn in het koppelen van externe databronnen aan uw eigen opgehaalde data en geef aan wat u nodig zou kunnen hebben in relatie tot vernieuwing en verdieping in de onderzoeken die u met ons zou willen uitwerken.
Rapportages (10)	Gebruik van infographics	Bij de terugkoppeling van onderzoeksresultaten aan collega's en derden wenst het OV-bureau waar mogelijk gebruik te maken van infographics. Geef aan wat voor u hierin mogelijkheden zijn, en hoe hier invulling aan gegeven wordt.
Overig (20)	Innovatie	Het OV-bureau staat open voor vernieuwing en innovatie in onderzoeksmethoden en onderwerpen. Graag zien we hierin een actieve rol weggelegd voor het Onderzoeksbureau. Geef aan hoe u hiermee bezig bent, en hoe dit de onderzoeken bij het OV-bureau zou beïnvloeden.
	Automatiseren delen data onderzoeken	Naast de eis dat het Onderzoeksbureau na elk onderzoek de data deelt met het OV-bureau, wil het OV-bureau de mogelijkheid dat deze data automatisch kan worden ingeladen in de database van het OV-bureau. Geef aan welke mogelijkheden u het OV-bureau hierin kan bieden.

D. BIJLAGEN

De volgende bijlagen worden separaat bijgevoegd:

- Derdenverklaring
- Prijsinvulformulier
- Conceptovereenkomst
- Model verwerkersovereenkomst OV-bureau Groningen Drenthe
- Algemene inkoopvoorwaarden OV-bureau Groningen Drenthe