

Nota van Inlichtingen I - EA Gebruikersonderzoek naar online dienstverlening

Ref. nr.	Onderwerp	Perceelen	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsleidraad 1.2.3	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	Er worden Product Owners aangesteld die in een online team gaan opereren, en samenwerken met klantgroep management. Hoe ziet SBB de samenwerking tussen de Product Owners en de leverancier voor zich?	De Product Owner zal vaak opdrachtgever zijn. Verdere details zijn afhankelijk van het type onderzoek, bijvoorbeeld met andere kernteamleden zoals UX, communicatie, etc.
2	Aanbestedingsleidraad 1.2	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	"De output die SBB van het onderzoeksbureau verwacht betreft vooral een advies (rapport) met concrete aanbevelingen (zowel functioneel als ontwerptechnisch)." Kan SBB nader toelichten wat zij bedoelt met de term ontwerptechnisch (wellicht aan de hand van een voorbeeld)?	Aanbevelingen betreffende de details van het ontwerp. Dat kan op een aantal aspecten. Bijvoorbeeld (grafische) layout technische verbeterpunten, navigatie aspecten, informatie architectuur, toegankelijkheid, etc. Ook bijvoorbeeld meer conceptuele aspecten zoals beantwoordt het ontwerp aan de doelen en verwachtingen van de gebruiker? Is duidelijk wat ik kan doen? etc.
3	Aanbestedingsleidraad 1.2	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	In het bestek staat: "In figuur 1 is beschreven dat hiervoor diverse vormen van onderzoek kunnen worden ingezet (inclusief experimenten, prototyping, UX-onderzoek, etc.).". Vervolgens staat er "De prototypes worden ontwikkeld door SBB en aangeleverd ten behoeve van onderzoek.". Valt prototyping binnen scope van de opdracht?	Prototyping valt niet binnen scope van deze opdracht.
4	Aanbestedingsleidraad 4.4	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	Kan SBB aangeven welke rollen zijn vertegenwoordigd in het beoordelingsteam?	Het beoordelingsteam bestaat uit een afvaardiging van product owners van de verschillende online diensten en specialisten op het gebied van onderzoek naar online dienstverlening.
5	Algemene inkoopvoorwaarden, artikel 21	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	Artikel 21.3. SBB stelt dat partner aansprakelijkheid beperkt is tot de hier genoemde bedragen. Kan deze schade (naast de genoemde bedragen) ook beperkt worden door alleen aansprakelijk gesteld te kunnen worden voor directe schade? En dat hiermee indirecte en gevolgschade is uitgesloten? Indirecte en gevolgschade laten zich niet verzekeren.	Dit is niet akkoord.
6	Raamovereenkomst , pagina 3	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	De raamovereenkomst heeft een initiële duur van 2 jaar met optie tot een verlenging van 2 jaar. In totaal dus 4 jaar. De waarde maximaal per jaar voor perceel 1 is € 132.000 en voor perceel 2 € 196.000 en de totale opdrachtwaarde maximaal voor perceel 1 is € 1.320.000 en voor perceel 2 € 1.960.000. Hoe zijn deze 2 laatste bedragen berekend of tot stand gekomen? Mijn rekenmachine geeft voor perceel 1 als maximale waarde 4 keer € 132.000= € 528.000	De <u>totaal geraamde waarde</u> en de <u>maximale waarde</u> van de percelen zijn verschillende begrippen. De <u>totaal geraamde waarde</u> per perceel bedraagt vier (4) keer de maximaal geschatte waarde per jaar (in geval van perceel 1: €132.000*4=€528.000.). De <u>maximale waarde</u> betreft de totale waarde plus een door SBB ingecalculeerde marge. Deze marge is geacalculeerd omdat nog niet duidelijk is hoeveel effect verwachte toekomstige ontwikkelingen hebben op de dienstverlening. Graag verwijzen we u naar de aanbestedingsleidraad, paragraaf 1.2.5.
7	Aanbestedingsleidraad, par 1.2.2 , pagina 8	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	SBB noemt een aantal omgevingen waar onderzoek op gedaan kan worden waaronder KiesMBO. Inschrijver heeft recent een aanbesteding en mini tender gewonnen voor de doorontwikkeling, onderhoud en beheer van KiesMBO. Onderdeel van deze dienstverlening is tevens UX-research (onderzoek). Valt KiesMBO hiermee wel of niet binnen de scope van deze aanbesteding?	KiesMBO valt uitsluitend binnen de scope van deze aanbesteding en buiten scope van iedere andere aanbesteding van SBB.
8	ontwerpend onderzoek	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	In hoeverre is het gewenst dat de opdrachtnemer ook ontwerpdiensten kan leveren? Bijvoorbeeld ondersteunen in ideegeneratie of het maken van prototypes?	Het leveren van ontwerpdiensten is geen onderdeel van de opdracht, maar adviezen illustreren met een idee- of oplossingsrichting in de vorm van schetsen en/of een schetsmatige prototype is mogelijk.
9	Aanbestedingsleidraad - Gebruikersonderzoek naar online dienstverlening.pdf	Perceel 1 - Doelgroep jongeren	Bij paragraaf 1.2.4 scope: Valt het onderzoek dat SBB periodiek laat uitvoeren naar naamsbekendheid en gebruik van KiesMBO en stagemarkt (onder mbo-studenten en onder SLB'ers, mentoren en decanen in vo en mbo) wel of niet onder de scope van deze opdracht? Mogelijk sluiten jullie dit uit onder de noemer van regulier enquête-onderzoek, we weten dit niet zeker.	Het onderzoek naar naamsbekendheid en gebruik van KiesMBO en Stagemarkt betreft een maatwerkonderzoek en valt om deze reden binnen de scope van deze aanbesteding.
10	Aanbestedingsleidraad - Gebruikersonderzoek naar online dienstverlening.pdf	Perceel 1 - Doelgroep jongeren	Wat wordt bedoeld met (pagina 31): (...) Op welke wijze u voornemens bent SBB te helpen bij het structureren van innovatie in samspraak met de gebruiker. - Kan SBB dit toelichten adhv een concreet voorbeeld?	Bij een integrale aanpak is onderzoek in al haar facetten onderdeel van innovatie. Hoe is uw aanpak om samen met SBB te komen tot deze aanpak waarbij innovatie op 'vaste' momenten onderzoek in al haar facetten inzet om te komen tot optimale dienstverlening voor de gebruikers van SBB.
11	Aanbestedingsleidraad - Gebruikersonderzoek naar online dienstverlening.pdf	Perceel 1 - Doelgroep jongeren	Is het toegestaan om recent onderzoek voor SBB dat aansluit op de gevraagde kerncompetenties op te voeren als referentie?	Ja, dat is toegestaan.
12	Aanbestedingsleidraad - Gebruikersonderzoek naar online dienstverlening.pdf	Perceel 1 - Doelgroep jongeren	Bij: Case doelgroep jongeren (p. 32): Kan SBB een beschrijving geven van de onderzoeksdoelgroep van het platform Stagemarkt vanuit de huidige gebruiksdoelgroep en eventuele relevante subcriteria? En is behoefte aan inzicht in verschillen tussen subdoelgroepen gebruikers?	Je kunt de mbo-studenten segmenteren naar leerweg (Bol en BBL) en naar opleidingsniveau (entree, 2, 3 en 4). Daarnaast is Stagemarkt bij sommige sectoren (bv zakelijke dienstverlening) relevanter dan andere sectoren (zoals zorg, omdat daar veel regionale afspraken tussen scholen en instellingen worden gemaakt). SBB richt zich op doelgroepen waarvoor Stagemarkt het meest relevant is.
13	Bijlage 7a prijzenblad	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	Hoe wordt in de compensatie rekening gehouden met de toenemende en onvoorspelbare woeker inflatie?	Er wordt rekening gehouden met inflatie door Opdrachtnemer in staat de stellen de overeengekomen tarieven per 1 januari 2025 ten hoogste eenmaal per jaar te indexeren. Dit conform het bepaalde in de concept raamovereenkomst, artikel 6.
14	Bijlage 7a prijzenblad	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	Waar zijn de genoemde uurtarieven op gebaseerd?	De in het prijzenblad opgenomen bandbreedtes aan tarieven per functie zijn gebaseerd op huidige tariefstelling in vergelijkbare onderzoeken wat verkregen is uit een marktonderzoek.
15	case	Perceel 2 - Doelgroep volwassenen	(4.2 / sub-gunningscriterium 3b) In het document wordt genoemd dat (web)statistisch onderzoek buiten de scope valt. Echter zouden deze tools in de case erg van waarde kunnen zijn. Hoe voorzien jullie de inzet en beschikbaarheid van deze data ten behoeve van het onderzoek door de leverancier?	Het algemene (web)statistisch onderzoek valt buiten scope. Indien dit nodig is voor een goed onderzoek, kan SBB op verzoek de data beschikbaar stellen.
16	case	Perceel 2 - Doelgroep volwassenen	(4.2 / sub-gunningscriterium 3a) Op de vraag 'wat zijn de aandachtspunten bij de ontwikkeling van deze hoofdnavigatie': kunnen we hier vanuit gaan dat dit enkel om gebruiksbehoefte en -gemak gaat? Zo niet, welke aspecten moeten we hier meer in meenemen?	Ja, dit gaat enkel om gebruiksbehoefte en -gemak.
17	case	Perceel 2 - Doelgroep volwassenen	(4.2 / sub-gunningscriterium 3a) Op de vraag 'is 1 hoofdnavigatie haalbaar?': In hoeverre definieert u 'haalbaar'? Bijv. uit technisch oogpunt, financieel, of enkel van de kant van gebruiksgemak?	Vanuit de kant van gebruiksgemak. Van daaruit kijken we verder naar financiën en techniek.
18	case	Perceel 1 - Doelgroep jongeren	(4.2 / sub-gunningscriterium 3a) Is het ook wenselijk om te onderzoeken waarom de huidige situatie is ontstaan? Bijv. waarom vacatures niet worden verwijderd, of waarom deze er niet op worden gezet?	Nee, dit valt buiten de scope van de case. Wel relevant is dat het stage-aanbod dus niet volledig is, waardoor dus ook de behoefte bestaat om op leerbedrijven te zoeken.
19	case	Perceel 1 - Doelgroep jongeren	(4.2 / sub-gunningscriterium 3a) We begrijpen dat de Case doelgroep jongeren vooral gericht is op zogeheten bol-studenten. Zijn er ook andere -significante - doelgroepen die gebruikmaken van de Stagemarkt?	Zie antwoord vraag 12. BBL is ook een doelgroep.
20	case	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	(4.2) Wat is het niveau van 'concreetheid' dat wordt verwacht? Kunt u een voorbeeld verschaffen dat aan deze eis voldoet?	Uit de oplossing moet te lezen zijn dat u zowel het proces als de inhoud adresseert. Een academische beschrijving van een theoretische aanpak is niet voldoende. Dat de oplossingsrichting op basis van de korte beschrijving niet de ideale oplossing is, begrijpt SBB.
21	rol van de leverancier	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	(4.2) Wat is de beoogde rol van de leverancier bij het 'structureren van innovatie in samspraak met de eindgebruiker'?	De leverancier adviseert op basis van haar ervaring en expertise op met name een aanpak in de verschillende fasen van een product life cycle en het type vernieuwing.
22	visie	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	(4.2) Een visie is een ruim begrip. Kunt u een voorbeeld geven van de vorm van 'visie' die u verwacht?	Een richting van de vorm van visie wordt in de opdracht omschreven, namelijk: "Ga in op de onderzoeksmethode(n) die u aanbiedt en uw relevante ervaringen in onderwijs gerelateerde onderzoeken".
23	Onderaannemers	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	(3.1) In hoeverre dienen alle onderaannemers al bekend te zijn? Is het ook mogelijk om ad-hoc onderaannemers aan te sluiten op basis van behoeften die voortkomen uit de resultaten van ons onderzoek? Zo kan de kwaliteit van resultaten significant verhoogd worden als we een specifieke (recruitings)vraag kunnen uitzetten bij een specifiek daarop gerichte onderaannemer. Omdat we deze nu niet kunnen overzien, is het lastig deze al aan te sluiten en geniet het de voorkeur dit later te kunnen doen.	Indien dit onderaannemers type II betreffen (zie aanbestedingsleidraad, paragraaf 3.1.1.) dienen deze niet vooraf bekend te zijn. Opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk en aansprakelijk voor de werkzaamheden die door ingezette onderaannemers worden verricht.
24	Percelen	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	1.2.6) Er wordt geopperd dat de betrokkenheid (al is het deels) van de Doelgroep Jongeren, de opdracht aan dit perceel doet toevallen. Is dit een harde stelregel? Of zit hier ruimte in en wordt het per situatie bekeken?	De primaire doelgroep van betrokken websites zijn jongeren waardoor de focus van het onderzoek in de context wordt uitgevoerd en hiermee in Perceel 1 valt.
25	synergie perceel 1 en 2	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	(1.2.6) Worden onderzoeksresultaten en ervaringen uitgewisseld tussen de twee percelen? En dus mogelijk tussen twee leveranciers? Hoe ziet dit eruit? Zo kunnen we ons bijv. voorstellen dat lessen uit de 'stagemarkt' onderzoek kan inspireren/informeren over de 'leerbanenmarkt'	Onderzoeksresultaten zijn in de regel niet 'geheim' en kunnen - indien gewenst - gepubliceerd (en gedeeld) worden.

26	Gebruik maken van andere onderzoeken	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	f(1.2.4) In hoeverre kunnen kwantitatieve statistieken over gebruik van websites ons onderzoek informeren en ondersteunen? En in hoeverre kan de leverancier hier zelf gebruik van maken of initiatief toe nemen?	SBB kan op verzoek van de leverancier toegang geven tot kwantitatieve statistieken die zij ter beschikking heeft.
27	resultaten	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	f(1.2.4) Hoe gaan SBB en de leverancier om met resultaten die worden verkregen in het onderzoek die niet over online dienstverlening gaan, wanneer deze mogelijk wel relevant zijn voor SBB om naar te handelen?	Onderzoek en contact met gebruikers kan altijd 'bijvangst' opleveren. Hier is geen standaard proces voor opgesteld, maar in overleg met klantgroepmanagement en beleid kunnen relevante bevindingen worden gedeeld.
28	initiatief opdracht nemer	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	f(1.2.4) In hoeverre kan de leverancier (eventueel in overleg) zelf onderzoek initiëren (bijv. Op basis van gevonden resultaten uit eerder onderzoek). Of is dit altijd op opdrachtbasis, buiten de input van de leverancier om?	De integrale aanpak beoogt een pro-actieve houding waar de leverancier natuurlijk voorstellen kan doen. Afhankelijk van beschreven opdrachten zal hiervoor dan een nieuwe opdracht voor moeten worden afgegeven.
29	implicaties en risico	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	f(1.2.3) Wat gaat er mis als het gevraagde onderzoek niet plaatsvindt? Wat is het ergste dat er kan gebeuren?	Dat er diensten worden ontwikkeld die niet aansluiten op de behoefte van de gebruikers. Daarnaast moet SBB - omdat zij publiek gefinancierd wordt - kunnen aantonen dat we de middelen doelmatig besteden en daarmee dus aan oplossingen waar gebruikers ook op zitten te wachten.
30	Andere leveranciers	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	f(1.2.3) Met welke organisaties werkt SBB veel samen? In hoeverre heeft de leverancier ook met hen te maken?	Onderwijsinstellingen en Bedrijfsleven (leerbedrijven), maar ook leveranciers voor software ontwikkeling (digital agencies).
31	Context	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	f(1.2.3) Wat zijn de grootste organisatorische uitdagingen waar SBB voor staat? We zijn benieuwd naar (voorbeelden van) uitdagingen die intern spelen om goed gebruik te maken van gebruiksonderzoek.	Agile aanpak bij ontwikkeling van diensten is niet hoe SBB gewend is te werken. Er werd volgens een waterval methode gewerkt en als gebruikers werden betrokken was dit vaak achteraf als de dienstverlening al was ontwikkeld.
32	Context	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	f(1.2.3) Wat zijn de grootste inhoudelijke uitdagingen waar SBB voor staat? We zijn benieuwd naar (voorbeelden van) uitdagingen waar het onderzoek voor nodig is.	In het kader van werken aan uitvoering (WaU) is de komende jaren aandacht op het verbeteren van de dienstverlening aan burgers (studenten, ondernemers, maar ook medewerkers van onderwijs en bedrijven). Daarnaast is digitale dienstverlening een speerpunt. Kortom op alle vlakken wordt de komende jaren een impuls verwacht.
33	Samenwerking	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	f(1.2.3) Met welke mensen binnen SBB werkt de leverancier het meest samen? Wat is hun functie, kennis en ervaring? Zijn dit dezelfde, of andere personen voor ieder van de twee percelen?	Voornamelijk zullen dit product owners, functioneel beheerders, redactiedelen (voor CorWeb) zijn. Kennis is verdeeld, maar wel allemaal online/website kennis.
34	product owners	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	f(1.2.2) In hoeverre speelt de leverancier een rol bij het helpen ondersteunen van de nieuwe product owners?	De leverancier speelt met name een rol in het streven naar een gelijksoortige aanpak. Maatwerk is belangrijk maar ook een gedeelde manier van werken en daar moet onderzoek in verschillende vormen een plek in krijgen.
35	Werving gebruikers	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	f(1.2.1) op welke manier kan SBB ondersteunen in het werven van jongeren en professionals voor onderzoek?	Voor bedrijven en onderwijs heeft SBB veel contacten en kan hiermee de leverancier ondersteunen door deze gegevens op verzoek ten behoeve van een onderzoek te delen. Echter, blijft leverancier eindverantwoordelijke voor het werven van jongeren en professionals.
36	Klanten panel	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	f(1.2.1) Is er van uit SBB een wens om binnen deze raam overeenkomst een gebruikers pannel/pool op te zetten waar gebruik van gemaakt kan worden gedurende de loop tijd van de raamovereenkomst. Dit met namen herhaaldelijke wervings kosten te beperken?	Nee, die wens is er op dit moment niet.
37	Werving gebruikers	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	f(1.2.1) wat is de visie van SBB wat betreft werving van gebruikers voor de onderzoeken? Kan dit bijvoorbeeld via al bestaande netwerken en contacten binnen SBB of moet dit op ander wijze plaats vinden zo als via een wervingsbureau of op andere creatieve wijze(e.g. Op het "schoolpijn" gaan staan)?	In eerste instantie is het aan leverancier om gebruikers te werven. Daarnaast kan er gebruik gemaakt worden van het bestaande netwerk van SBB indien nodig.
38	prototypes	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	f(1.2.1) In hoeverre is er ruimte voor de leverancier om te ondersteunen of bijdragen in het maken van de prototypes?	Het ontwikkelen van prototypes is buiten scope van deze opdracht. Zie ook het antwoord op vraag 3.
39	prototypes	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	f(1.2.1) Wie is binnen SBB verantwoordelijk voor het maken van prototypen en hoe vindt contact tussen leverancier en deze persoon/afdeling plaats?	Dit is wisselend per opdracht. In sommige gevallen wordt dit inhouse binnen SBB verzorgd en in andere gevallen is dit uitbesteed. De Product Owner zal in beide gevallen contactpersoon zijn.
40	Advies	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	f(1.2.1) Onderzoekt/test de leverancier alleen of geeft deze ook advies over vervolgstappen? En in hoeverre is de leverancier bij deze stappen betrokken?	Het advies over de vervolgstappen is onderdeel van de opdracht. De betrokkenheid van de leverancier bij deze vervolgstappen zal per onderzoek/onderzoeksresultaat verschillen.
41	prototypes	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	f(1.2.1) op welke manier is de leverancier betrokken bij het vormgeven van de prototypes?	Het ontwikkelen van prototypes is buiten scope van deze opdracht. Zie ook het antwoord op vraag 3.
42	Onderzoeksrapport	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	fKunt u een voorbeeld delen van een onderzoeksrapport zoals gewenst in deze opdracht (het liefst in dezelfde context, maar ook een andere context is mogelijk).	Nee, een voorbeeld kan niet worden gedeeld.
43	huidige raamovereenkomst	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	fMet welke partij(en) is de huidige raamovereenkomst afgesloten? Wat zijn de ervaringen met deze partij(en)?	In de huidige situatie is/zijn er geen raamovereenkomst(en) afgesloten.
44	generatieve onderzoekstechnieken	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	f(1.2.1) Is er ook ruimte voor het gebruik van generatieve methoden met de doelgroep? Bijv. co-creatie sessies of idee generatie?	Dit is mogelijk, maar niet noodzakelijk.
45	Art 4 Inkoopvoorwaarden beoordeling en acceptatie	Perceel 1 - Doelgroep jongeren,	fIn 4.2 staat Indien Opdrachtgever de resultaten van de Diensten als onvoldoende beoordeelt, stuurt hij Opdrachtnemer een kennisgeving van niet-acceptatie. Aan de hand van welke criteria worden de resultaten beoordeeld? Kunt u dit toelichten? Graag zien we hierin terug dat de kennisgeving gemotiveerd wordt. Ons voorstel zou zijn: Indien Opdrachtgever de resultaten van de Diensten als, naar redelijkheid en billijkheid, onvoldoende beoordeelt, stuurt hij Opdrachtnemer een kennisgeving van niet-acceptatie met daarin de, op basis van de vooraf bepaalde doelstelling en/of criteria, onderbouwing waarom het op deze punten niet voldoet.	Indien Opdrachtgever de resultaten van de Diensten zoals op basis van hetgeen in de Nadere offerte is afgesproken als onvoldoende beoordeelt, stuurt hij Opdrachtnemer een kennisgeving van niet-acceptatie met daarin de doelstelling en/of criteria uit de Nadere offerteaanvraag en een onderbouwing waarom het op deze punten niet voldoet.