

Algemene informatie

Aanbesteding: Europese aanbesteding klantbelevingsonderzoeken Rijkswaterstaat CD
Aanbestedende Dienst: Rijkswaterstaat Corporate Dienst
Referentie: 31199279

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 1
Onderwerp: Benodigde koppelingen

Vraag:

In het beschrijvend document wordt bij de scope in paragraaf 2.2.1 verwezen naar benodigde koppelingen. Kunnen jullie specificeren om welke koppelingen het hier gaat? Daarnaast vergt dit aanvullende werkzaamheden en onderhoud. Kan aan het prijsformulier daarom een kostencomponent worden toegevoegd hiervoor?

Antwoord:

Het gaat hierbij om de koppelingen die zijn genoemd in eis 9C in bijlage 2 Programma van Eisen. Namelijk een koppeling om data-uitwisseling te kunnen bewerkstelligen middels een software-interface, zoals een API koppeling of vergelijkbaar.

De kosten voor deze software-interface en de jaarlijkse onderhoudskosten dienen opgenomen te worden in de huidige kostenpost continu -en incidenteel onderzoek.

Percelen: P1 KBO
Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr. 2
Onderwerp: Toelichting verbetermodule

Vraag:

In het beschrijvend document wordt bij de scope in paragraaf 2.2.1 verwezen naar het kunnen opvolgen van (online) klantsignalen via een verbetermodule. Kunnen jullie de wensen m.b.t. de verbetermodule specificeren?

Antwoord:

De wensen met betrekking tot de verbetermodule zullen hieronder nader gespecificeerd worden; minimaal de mogelijkheid om:

1. 1 op 1 klant feedback vanuit het dashboard te kunnen doorsturen naar verantwoordelijke RWS functionaris(sen);
2. te registreren wat de status is van actie op betreffende klant signaal (bv: nieuwe, open, in behandeling, vs afgehandeld etc);
3. Potentieel een closed loop feedback route.

Percelen: P1 KBO
Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Scope onderzoek digitale middelen versus omnichannel feedback

Vraag:

In het programma van eisen staat benoemd dat het mogelijk moet zijn om via diverse digitale kanalen feedback uit te vragen (omnichannel). Vaak wordt dit ook uitgevoerd binnen een mobiele app en op websites of binnen Mijn omgevingen. We zien in het beschrijvend document bij de scope (2.2.1) echter staan dat "onderzoek digitale middelen" buiten scope is. We zijn daardoor benieuwd wat er valt onder onderzoek digitale middelen, kan hier meer toelichting over gegeven worden?

Antwoord:

1. Met "onderzoek digitale middelen" buiten scope wordt hier bedoeld op onderzoek doen OVER (o.a. bijvoorbeeld het gebruik van) digitale media. Met andere woorden: het kanaal als onderwerp om onderzoek naar te doen.
2. Binnen de scope ligt klantbelevingsonderzoek uitvragen VIA (een selectie van) digitale en sociale media kanalen. Met andere woorden "het kanaal als middel om het onderzoek te doen". Het moet minimaal mogelijk zijn om bijvoorbeeld via een email of een whatsapp bericht toegang te krijgen tot de vragenlijst. Dit is steeds afhankelijk van de keuze die voor (en door) Opdrachtnemer is. Op termijn (onbekend, maar wel binnen de looptijd van het nieuwe contract) voorziet Aanbesteder inderdaad ook dat websites en Mijn Omgevingen tot de kanalen behoren. Deze kanalen zijn ook toegevoegd aan de eis in het PvE die hierover gaat, eis 17C. Er wordt een herziene bijlagen van het PvE gepubliceerd.

Percelen: P1 KBO
Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Toegankelijkheidseisen

Vraag:

In het beschrijvend document bij 2.6.2 wordt verwezen naar toegankelijkheid en begrijpelijkheid voor respondenten, waarbij taal- en toegankelijkheidsbarrières worden geminimaliseerd. In hoeverre is het

kunnen voldoen aan de WCAG richtlijnen en in meerdere talen kunnen uitvragen een vereiste?

Antwoord:

WCAG is geen vereiste. In eis 23C van het Programma van Eisen staat dat de uitnodiging naar klanten in het Nederlands dient te zijn.
In meerdere talen uitvragen is ook geen vereiste.

Percelen: P1 KBO

Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Toelichting subgunningscriterium 2 (Bijlage 4)

Vraag:

Een van de aspecten die we moeten beantwoorden is "Geef inzicht in hoe data-analyse en klant-feedback wordt ingezet om patronen te identificeren die kunnen bijdragen aan verbeterde klantbeleving- en dienstverlening".
Voor de zekerheid: klopt het dat het hier gaat om het bijdragen aan een verbeterde klantbeleving- en dienstverlening van Rijkswaterstaat naar haar klanten (en dus niet om onze eigen dienstverlening richting Rijkswaterstaat)?

Antwoord:

Ja, dat klopt. Het gaat om de dienstverlening van Aanbesteder richting haar klant(groep)en.

Percelen: P1 KBO

Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Dashboardtraining in prijsformulier

Vraag:

Klopt het dat er in het prijsformulier geen bandbreedte is voor de dashboardtraining? Daarnaast lijkt het niet goed te gaan met de optelling van het bedrag bij de post kosten per jaar (cel D7).

Antwoord:

Dit is aangepast en er wordt een herziene bijlage van het prijsinvalformulier gepubliceerd.

Percelen: P1 KBO

Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Beschrijvende document - Planning

Vraag:

Vanaf het moment van beantwoording van de vragen (NvI) tot indienen van de inschrijving is er slechts 2 weken gerekend. Dit is een zeer korte periode, zeker vergeleken met de tijd die RWS neemt voor het beantwoorden van de gestelde vragen (ook twee weken) en het beoordelen van de inschrijvingen (ruim een maand). Kunnen we dit wat meer in balans brengen en de bureaus minimaal 3 weken gunnen om een goed en passend voorstel te maken en de referenties te verzamelen?

Antwoord:

Aanbesteder heeft besloten de inschrijvingsdatum van 24 juni 2024 te verschuiven naar 1 juli 2024. De planning wordt in TenderNed aangepast. Let wel: deze planning is leidend.

Percelen: P1 KBO**Beantwoord op:** 10 jun. 2024**Ref.nr.**

8

Onderwerp:

Programma van eisen - Uitvraagproces

Vraag:

Uitnodigen moet omnichannel kunnen (17C), maar vinden nu vrijwel uitsluitend via email plaats (en een evaluatie per whatsapp). Welke gegevens heeft RWS in de praktijk beschikbaar voor de benadering van klanten en verwacht RWS dat dit in de komende periode verandert?

Antwoord:

Aanbesteder heeft emailadressen en telefoonnummers beschikbaar. Dit zal in de komende periode kunnen veranderen. Hierbij kan Inschrijver denken aan gegevens die nodig zijn om klanten te benaderen via Socials of via een Chat.

Percelen: P1 KBO**Beantwoord op:** 10 jun. 2024**Ref.nr.**

9

Onderwerp:

Programma van eisen - Data uitwisseling

Vraag:

Ontvangen we de (klant)gegevens voor de evaluaties vanuit 1 bronbestand? Zo nee, met hoeveel verschillende bestanden moeten (API) verbindingen worden gelegd?

Antwoord:

Nee, gegevens komen niet uit 1 bronbestand. Aanbesteder kan op dit moment niet aangeven met hoeveel verschillende bestanden er verbindingen moeten worden gelegd, omdat het momenteel in ontwikkeling is.

Percelen: P1 KBO

Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Prijsinvulformulier

Vraag:

Hoe is de € 8000 euro opstartkosten bepaald? En hoe wil RWS omgaan met de situatie waarin de werkelijk opstartkosten mogelijk hoger zijn dan € 8000? Krijgt het bureau dat de opdracht wint de ruimte om de werkelijk opstartkosten in rekening te brengen?

Antwoord:

Deze opstartkosten zijn als stelpost opgenomen zodat elke inschrijver een zelfde uitgangspositie heeft. Vanwege meerdere vragen die zijn gesteld omtrent opstart/inrichtingskosten en eventuele onvoorziene kosten heeft Aanbesteder besloten dit bedrag te verhogen naar 18.000 euro. Ook dit bedrag wordt aangepast in het prijsinvulformulier.

Percelen: P1 KBO

Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.

11

Onderwerp:

beschrijvend document 2.4

Vraag:

In 2.4 beschrijft u kort de opzet van de vragenlijst. Kunnen we enkele vragenlijsten ontvangen die nu gebruikt worden om ons een beeld te kunnen vormen van het aantal en de aard van de gebruikte vragen, de overlap tussen de vragenlijsten te kunnen beoordelen en eventueel al suggesties te kunnen doen voor verbetering?

Antwoord:

1. Momenteel kan Aanbesteder de exacte vragenlijsten niet delen. Gemiddeld genomen bestaan de meeste continu vragenlijsten uit een CES vraag (inclusief open vraag bij bepaalde scores), een algemene tevredenheidsvraag (rapportcijfer), 6-8 aspectvragen (op 5 punts schaal) en een open vraag voor verdere opmerkingen.
2. De overlap van de inhoud en opbouw van vragenlijsten is relatief groot: circa 50 tot 60 procent van de onderzoeken gebruikt (vrijwel) dezelfde

vragen.

3. De bestaande vragenlijsten worden momenteel opnieuw beoordeeld door Aanbesteder en zullen waar nodig alle worden aangepast, onder andere om deze inhoudelijk beter te laten aansluiten op de interne processen.

4. De vragenlijsten/vraagstellingen kunnen door Aanbesteder in een gelijk - eventueel nader overeen te komen - formaat beschikbaar worden gesteld (bijv excel).

Percelen: P1 KBO

Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Prijsinvulformulier

Vraag:

Hoe creëert RWS een gelijk speelveld tussen de huidige aanbieder en de potentiële nieuwe aanbieders? De huidige aanbieder heeft immers alle ruim 30 (continue) onderzoeken al staan en daarmee een flink kostenvoordeel.

Antwoord:

Voordat Aanbesteder deze vraag volledig kan beantwoorden zijn er nog een tweetal vragen: 1) Kunt u concreet maken waar dat kostenvoordeel uit bestaat? 2) Wat is uw oplossing hiervoor? U kunt uw vraag met de antwoorden op deze vragen opnieuw stellen, zodat er een volledig beeld wordt geschetst en Aanbesteder daar zo volledig als mogelijk een antwoord op kan geven.

Percelen: P1 KBO

Beantwoord op: 28 mei 2024

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Beschrijvend document 5.3.2.1 - kerncompetenties

Vraag:

Kerncompetentie 1 combineert een aantal eisen:

- verkregen (en dus gestart) in de afgelopen 3 jaar
- minimaal 1 jaar uitgevoerd
- minimaal 15 klantbelevingsonderzoeken tegelijk

Voor veel opdrachtgevers doen we klantbelevingsonderzoek (continu en adhoc) en vaak ook meerdere onderzoeken evaluaties naast elkaar. Maar opdrachtgevers waarvoor we 15 onderzoeken of meer naast elkaar hebben lopen zijn schaars. Het vraagt meestal meerdere jaren om dat aantal te bereiken. We hebben ze wel maar die lopen al (veel) langer dan 3 jaar.

- Welke technische of beroepsbekwaamheid wil RWS met deze kerncompetentie aan laten tonen: dat we op onze systemen veel onderzoeken

naast elkaar kunnen laten lopen?

- Lezen we het goed dat - als we moeten aantonen dat we minimaal 15 nieuwe (laatste 3 jaar) onderzoeken tegelijk op het platform kunnen laten lopen we daarvoor maximaal 4 opdrachtgevers mogen gebruiken?

Antwoord:

Voor RWS is het essentieel dat er meerdere onderzoeken tegelijk kunnen lopen zonder dat deze elkaar in de weg zitten qua systeem en qua capaciteit. Bij de onderzoeken die continu van aard zijn, worden gedurende een langere periode, regelmatig/stelselmatig (bijvoorbeeld dagelijks of wekelijks) nieuwe contactgegevens geüpload in het systeem en de data verzameling wordt gestart voor die nieuwe batch.

Ter verduidelijk wat betreft de genoemde aantallen:

1) Wij kunnen ons voorstellen dat wanneer u voor, bijvoorbeeld een bank, tevredenheidsonderzoek uitvoert, dat plaatsvindt onder particuliere en zakelijke rekeninghouders. En onder de particulieren wellicht over rente op spaartegoeden en over de hypotheek. In die zin zien wij dit als 4 onderzoeken.

2) En in het geval u voor een automerk\holding klanttevredenheidsonderzoek uitvoert, is er wellicht sprake van onderzoek op het gebied van sales en aftersales en dat voor alle merken die onder de betreffende holding vallen. Bij 4 merken en sales en after- sales als thema, zien wij dit als 8 onderzoeken.

Op basis van meerdere vragen omtrent het kunnen voldoen en het doel van kerncompetentie 1 heeft Aanbesteder besloten deze aan te passen, zodat dit meer in lijn is met de behoefte van Aanbesteder en de mogelijkheid voor de markt hieraan te voldoen:

Kerncompetentie 1:

Inschrijver heeft, in de periode van 3 jaar voorafgaande aan de datum van publicatie van de aankondiging van deze aanbesteding op www.tenderned.nl, een opdracht verkregen waarbij Inschrijver ervaring heeft opgedaan met het gelijktijdig uitvoeren van minimaal 10 klantbelevingsonderzoeken.

Er wordt daarnaast geen maximum meer gesteld aan het aantal referentieopdrachten. Deze informatie wordt aangepast in het Beschrijvend document en hiervan zal een herziene bijlage worden geüpload.

Percelen: P1 KBO

Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Prijsinvulformulier

Vraag:

In het prijsformulier staan bandbreedtes vermeld waarbinnen geoffreerd

dienst te worden. Hierover hebben we meerdere vragen:

- 1) hoe zijn de bandbreedtes bepaald?
- 2) hoeveel uren heeft u ingeschat dat een bureau besteedt aan het opzetten en uitvoeren van een onderzoek?
- 3) adviesuren: het genoemde tarief laat alleen ruimte voor advies door junioren. Is dat ook het niveau van advies dat wordt gevraagd?

Antwoord:

1. Bandbreedtes zijn o.a. bepaald op basis van een marktverkenning.
2. Dat is geen relevante vraag. Aanbesteder gaat er van uit dat Inschrijver het best het aantal benodigde uren kan inschatten, afgaand op de parameters die Aanbesteder heeft afgegeven.
3. Het uurtarief wordt aangepast, zodat de benodigde inzet en ervaring in lijn is met de behoefte (medior/senior).

Dit wordt aangepast in het prijsinvulformulier en er wordt een herziene bijlage gepubliceerd.

Percelen: P1 KBO
Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.
15

Onderwerp:
beschrijvend document 2.2.5

Vraag:

U geeft aan dat er nu 30 continu klantonderzoeken worden uitgevoerd en er jaarlijks 5 bijkomen. Tegelijkertijd geeft u in 2.2.1 aan uniformiteit na te streven tussen onderzoeken. We proberen te begrijpen wat u definieert als een onderzoek en wanneer er sprake is van een nieuw onderzoek. Dit is cruciaal voor ons besluit om wel of niet in te schrijven.

Bestaan er op dit moment ruim 30 (duidelijk) verschillende vragenlijsten of zijn het 30 processen die met een beperkt aantal basisvragenlijsten worden geëvalueerd - indien dat laatste hoeveel basisvragenlijsten zijn er dan?

Antwoord:

1. Een onderzoek gaat over een specifiek onderwerp of proces en betreft een bepaalde doelgroep. Daar zijn er momenteel circa 30 van. Als het onderwerp of proces hetzelfde is, maar de doelgroep is anders, spreekt Aanbesteder ook van een onderzoek. De vragenlijsten die dan worden gebruikt zijn in de meeste gevallen dan variaties met kleine verschillen. Ook zijn er processen die verschillen maar waarvoor vrijwel exact dezelfde vragenlijsten worden ingezet of waarvoor er grote overlap is tussen de vragen die worden gebruikt. Er zijn circa 15 onderzoeken met vragenlijsten die qua inhoud relatief grote onderlinge verschillen hebben.
2. Qua uniformiteit doelt Aanbesteder op het stroomlijnen van vragenlijsten, dat wil zeggen dat wanneer Aanbesteder bijvoorbeeld een algemene

waardering vraagt dat dat in alle vragenlijsten op dezelfde wijze is/wordt ingericht.

3. De beschikbare vragenlijsten\vraagstellingen kunnen door Aanbesteder in een gelijk - eventueel nader overeen te komen - formaat beschikbaar worden gesteld (bijv excel)

Hierbij wordt tevens verwezen naar het antwoord dat is gegeven op vraag 11.

Percelen: P1 KBO
Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Bijlagen bij beantwoording subgunningscriterium 1

Vraag:

Bij de beantwoording van subgunningscriterium 1 mogen 10 pagina's aan bijlagen worden toegevoegd, maar die worden niet meegenomen in de beoordeling. Wat is dan het doel/nut van deze bijlagen? Is de insteek hiervan vooral om visualisaties van dashboarding te kunnen toevoegen?

Antwoord:

Dat klopt. Dit biedt Inschrijver ruimte om het plan van aanpak te onderbouwen middels visuele aspecten. Dit vergt namelijk veel ruimte, maar dient niet leidend te zijn.

Percelen: P1 KBO
Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Scope gunningscriterium 1 (Bijlage 4)

Vraag:

Sugguningscriterium 1 heeft als naam kwaliteitsborging en optimalisatie, maar de aspecten die vervolgens zijn benoemd gaan volledig in op dashboarding / weergave van resultaten. Is er los van dashboarding vanuit Rijkswaterstaat behoefte om over generieke kwaliteitsboring en optimalisatie iets op te nemen hierbij of is dat niet nodig?

Antwoord:

Nee, dit is niet nodig. Inschrijver dient enkel in te gaan op de informatie zoals die is gevraagd in het desbetreffende subgunningscriterium.

Percelen: P1 KBO
Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Vormeisen beantwoording subgunningscriteria

Vraag:

Er zijn 3 A4 toegestaan bij de beantwoording van ieder subgunningscriterium. Moet hierbij worden voldaan aan bepaalde vormeisen, zoals lettertype en -grootte? Mag er daarnaast een voorblad worden toegevoegd dat niet meetelt bij deze 3 A4?

Antwoord:

Een maximaal van 3 A4 betekent dat de 1e 3 A4'tjes worden meegeteld in de beoordeling. Een voorblad wordt dus meegerekend, maar bevat vaak geen inhoud. Het advies is daarom om enkel in te gaan op hetgeen wat gevraagd is. Er wordt geen lettertype en grootte vastgesteld, maar een vereiste is enkel dat het duidelijk leesbaar is bij openen op een digitaal scherm of bij het printen van het materiaal.

Percelen: P1 KBO
Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Kerncompetentie 1

Vraag:

Om aan te tonen dat we kunnen voldoen aan kerncompetentie 1 vraagt u recente ervaring met minstens 15 gelijktijdig uitgevoerde klantbelevingsonderzoeken binnen één opdracht. Wij denken dat een dergelijke opdracht erg weinig voorkomt en daarmee bij voorbaat heel veel bureaus uitsluit die wel gewoon op een hoog niveau invulling zouden kunnen geven aan het gevraagde. Zo denken wij dat het gevraagde geen enkel probleem zal zijn als een bureau voldoende capaciteit heeft en toegang heeft tot gangbare programmatuur voor dashboards. Welke specifieke onderliggende competentie van het bureau wilt u precies aantonen door te vragen naar recente ervaring met minstens 15 gelijktijdig uitgevoerde klantbelevingsonderzoeken binnen één opdracht? En bent u bereid om de manier waarop aangetoond moet worden dat bureaus over deze competentie beschikken aan te passen, zodat meer bureaus hieraan kunnen voldoen?

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 13.

Percelen: P1 KBO
Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

20

Indexatie

Vraag:

In het programma van eisen staat bij onderdeel 2 PR dat indexatie enkel op onderdeel 3 van toepassing is (uurtarief). Gezien het feit dat ook de benoemde punten 1 en 2 (voor het overgrote deel), als ook 4 en 5 (volledig) arbeidsuren betreft, verzoeken wij ook op deze posten de genoemde indexatie van toepassing te verklaren.

Antwoord:

Aanbesteder gaat akkoord met het toepassen van de genoemde indexatie op prijs onderdelen 3 & 4.

Aanbesteder heeft de volgende wijziging toegepast in het Programma van Eisen, Eis 2 PR:

- De vastgestelde prijzen voor onderdelen 1,2,4 & 5 (zie eis 1PR) zijn vast gedurende de Overeenkomst' is aangepast naar 'De vastgestelde prijzen voor onderdelen 1, 2 & 5 zijn vast gedurende de Overeenkomst.
- Het vastgestelde uurtarief met betrekking tot onderdeel 3 staat vast tot 01-01-2027.' is aangepast naar 'De vastgestelde prijzen voor onderdelen 3 & 4 zijn vast tot 01-01-2027.

Percelen: P1 KBO

Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Facturatie

Vraag:

In het programma van eisen staat bij onderdeel 2 PR dat facturatie op basis van nacalculatie geschiedt. Het is te doen gebruikelijk dat facturatie voor continue kosten (continue metingen) vooraf kan plaatsvinden, bijvoorbeeld per kwartaal. Bij al onze opdrachtgevers is dit het geval, ook bij overheidsinstanties, waar je dat vanuit een voorbeeldfunctie juist ook zou mogen verwachten in onze ogen. Het is ook meer in lijn met de ARVODI voorwaarden, ons verzoek is dan ook om de aanvullende voorwaarde van facturatie enkel op basis van nacalculatie te laten vervallen.

Antwoord:

Aanbesteder heeft de volgende wijziging toegepast in het Programma van Eisen, Eis 2PR:

- De facturering geschiedt op basis van nacalculatie.' is aangepast naar 'De facturering voor de prijsonderdelen 2, 3, 4 en 5 geschieden op basis van nacalculatie. De facturatie voor prijsonderdeel 1 vindt achteraf plaats per kwartaal.

Percelen: P1 KBO

Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Aansprakelijkheid

Vraag:

Bijlage 7, Inkoopvoorwaarden ARVODI
21.3, Deze aansprakelijkheid komt gemiddeld neer op 4x de opdrachtwaarde per contractjaar. Veelal wordt dit door aanbestedende overheidsorganisaties naar beneden bijgesteld tot gemiddeld 2x de opdrachtwaarde per contractjaar, aangezien dit anders voor de gemiddelde MKB'er een dusdanig groot financieel risico oplevert dat de continuïteit van de bedrijfsvoering in gevaar kan komen. Hierbij daarom het vriendelijke verzoek of de voorgestelde inperking ook hier kan worden gehanteerd.

Antwoord:

Aanbesteder zal in afwijking op artikel 21.3 van de ARVODI-2018 het volgende toepassen: de aansprakelijkheid wijzigt naar € 600.000,- per gebeurtenis en € 1.200.000,- per jaar. Let wel: hiervoor wordt geen herziene bijlage van gepubliceerd.

Percelen: P1 KBO
Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Auditkosten

Vraag:

Bijlage 10, VerwerkersOV ARVODI
11.4, Te doen gebruikelijk is de kosten die Opdrachtnemer maakt, specifiek inzake de noodzakelijke inzet van derden, enkel voor rekening te laten vallen van Opdrachtnemer indien gebreken worden geconstateerd. Worden geen gebreken geconstateerd dan vallen ze voor rekening van Opdrachtgever. Kan dit ook hier als zodanig worden aangepast? Dit temeer er ook geen maximum aan het aantal audits per jaar wordt gekoppeld en zo de kosten voor de inzet van derden disproportioneel kunnen worden ten opzichte van de jaarlijkse opdrachtwaarde.

Antwoord:

In artikel 11.2 van Bijlage 10 Verwerkersovereenkomst ARVODI 2018 Versie sept 2022 is weergegeven dat Aanbesteder pas zal overgaan tot het uitvoeren van een audit zodra concrete omstandigheden hiertoe aanleiding geven. Om deze reden ziet Aanbesteder geen reden om af te wijken van artikel 11.4.

Percelen: P1 KBO

Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Raamovereenkomst - Facturatie

Vraag:

In de concept raamovereenkomst is onder paragraaf 3.6 het volgende te lezen: "Facturering en betaling vindt plaats conform hetgeen hierover is vastgelegd in het Beschrijvend Document." In het Beschrijvend document is geen paragraaf, "facturatie en betaling". Zou opdrachtgever deze paragraaf kunnen toevoegen?

Antwoord:

Aanbesteder verwijst hiervoor naar bijlage 9 van het Beschrijvend document.

Percelen: P1 KBO

Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Programma van eisen - facturering

Vraag:

Bij eis 2 PR geeft u aan dat "facturering geschiedt op basis van nacalculatie". Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat gemaakte kosten voor continu onderzoek einde van de maand gefactureerd worden. Er kan zou dan per maand 1/12 van de jaar stukprijs gefactureerd worden. Het lijkt ons niet redelijk dat de artikelen pas aan het eind van het jaar gefactureerd worden.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 21.

Percelen: P1 KBO

Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Eis 8B - NEN20252

Vraag:

In het programma van eisen, onder 8 B stelt u de eis dat opdrachtnemer ISO 20252 is gecertificeerd of gelijkwaardig. Kan opdrachtgever een voorbeeld aandragen van wat zij onder "gelijkwaardig" verstaan.

Antwoord:

Met gelijkwaardig wordt bedoeld: dat iedere andere erkende certificatie, die

hetzelfde doel nastreeft, wordt geaccepteerd.

Percelen: P1 KBO
Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Programma van eisen - 8 B NEN-ISO20252

Vraag:

Een groot deel van de kwaliteit maatregelen welke onderdeel zijn van de NEN-ISO20252 maken ook onderdeel uit van de ISO9001. Kan de ISO9001 gezien worden als "gelijkwaardig". Zoals beschreven onder eis 8 B: "Opdrachtnemer is NEN-ISO 20252 gecertificeerd of gelijkwaardig."

Antwoord:

ISO 20252 is de kwaliteitsnorm die zich specifiek richt op marktonderzoek. ISO 9001 is een algemene kwaliteitsnorm voor allerlei bedrijven. Aanbesteder kan ISO 9001 als "gelijkwaardig zien, met de aantekening dat we in dat geval op bepaalde gebieden, die door deze norm niet worden afgedekt, project specifieke kwaliteitsafspraken maken.

Percelen: P1 KBO
Beantwoord op: 10 jun. 2024

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Vraag 12 die reeds beantwoord is

Vraag:

Hoe creëert RWS een gelijk speelveld tussen de huidige aanbieder en de potentiële nieuwe aanbieders? De huidige aanbieder heeft immers alle ruim 30 (continue) onderzoeken al staan en daarmee een flink kostenvoordeel.

Antwoord:

Aanbesteder verwijst hiervoor naar het antwoord op vraag 10. Door middel van het verhogen van de opstartkosten zal Aanbesteder zoveel als mogelijk trachten naar een gelijkwaardige startsituatie. Aanbesteder vraagt wel bij het factureren van deze kosten om een kostenspecificatie. Zie het PvE eis 7D. Zie verder vraag 12, punt 3: alle vragenlijsten worden momenteel opnieuw beoordeeld en zullen derhalve (op) nieuw moeten worden ingericht.

Percelen: P1 KBO
Beantwoord op: 10 jun. 2024