

Aanbesteding: Onderzoeken
Aanbestedende Dienst: Koninklijke Bibliotheek
Referentie: -

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Perceelindeling

Vraag:

In de marktconsultatie sprak u over zes percelen, nu worden er twee percelen aanbesteed. Volgt er voor de andere percelen (in het bijzonder Impact en Desk Reserach) nog een aparte aanbesteding? Zo ja, kunt u aangeven wanneer die aanbesteding wordt gepubliceerd? Zo nee, kunt u aangeven wat de aanbestedingsprocedure wordt voor dat type opdrachten?

Antwoord:

In de marktconsultatie zijn zes mogelijke Percelen voorgelegd aan de markt. In reactie hierop werden terechte vragen over de perceelindeling gesteld en andere perceelindelingen voorgesteld. In voorbereiding op de aanbesteding zijn de Percelen heroverwogen, met inachtneming van de reacties op de marktconsultatie, indeling naar thema in plaats van naar methodiek en (potentiële) omvang van de Percelen. De twee Percelen uit de aanbesteding zijn een samenvoeging van de eerder voorgestelde zes Percelen, dus er volgt geen aparte Aanbesteding. Desk research kan als methodiek terug komen in beide Percelen, maar naar verwachting voornamelijk in Perceel 1. Impactmetingen zijn ondergebracht in Perceel 2. Bredere impact consultancytrajecten vallen buiten scope van deze aanbesteding (zie Beschrijvend document 2.3).

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Beschrijvend document, 2.7 en bijlage K

Vraag:

Wat is over het algemeen de rol van de KB bij de uitvoering van de onderzoeken bij beide percelen. Dit staat niet nader omschreven. Levert KB bijvoorbeeld in de meeste gevallen de concept vragenlijst voor de opdracht?. Kunt u de rol van de KB bij opdrachten nader toelichten?

Antwoord:

De rol van de KB kan per Nadere Opdracht verschillen en zal in de briefing voor de Nadere Opdracht worden toegelicht. In de meeste gevallen van een nieuwe Nadere Opdracht (dus geen terugkerend onderzoek) zal de KB een begeleidende en adviserende rol innemen. De KB zal dan voornamelijk onderzoeksvragen en -wensen kaderen en feedback geven op voorstellen voor aanpak, vragenlijsten en rapportages. De uitvoering van het onderzoek (waaronder het opstellen van vragenlijsten) ligt dan bij de Inschrijvers.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 Beschrijvend document, 2.4 en 4.1

Vraag:

Bij 2.4 staat aangegeven ‘Het is voor Inschrijver mogelijk om voor de uitvoering van een Nadere Opdracht andere marktpartijen als partner te betrekken om specifieke kennis en/of expertise van deze partij te benutten. De KB staat ervoor open dat dergelijke samenwerkingen per Opdracht worden opgezocht om zo tot het beste resultaat van een onderzoek te komen. Aangezien deze behoefte per Nadere Opdracht kan verschillen hoeven, bij de Inschrijving, niet alle marktpartijen waarmee in de toekomst potentieel wordt samengewerkt kenbaar gemaakt te worden in het UEA of in de Inschrijving.’ Aan de andere kant wordt bij hoofdstuk 4 aangegeven dat je bij inschrijving het volgende ‘Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister van alle Onderaannemers’ moet indienen. Hoe moeten wij dit zien? Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Indien een Inschrijver als onderneming gezamenlijk inschrijft (dit kan zijn als hoofdaannemer met onderaannemers, als combinatie of als er beroep wordt gedaan op derde(n) om te voldoen aan de Geschiktheidseisen) dan moet elke partij een rechtsgeldig getekend UEA indienen en moet er van elke partij een Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister worden toegevoegd waaruit duidelijk wordt welke rechtspersoon tekenbevoegd is namens die entiteit. Het kan dus zijn dat er meerdere KvK's moeten worden toegevoegd om te komen tot de tekenbevoegde rechtspersoon.

Indien er op een later moment, om zo goed mogelijk te kunnen voorzien in de behoefte binnen een specifieke Nadere Opdracht, de samenwerking met een andere leverancier wordt gezocht, dan moet dit in de Nadere Offerte worden geduïd.

Voor leveranciers die later worden benaderd voor een specifieke Nadere Opdracht hoeft geen inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister te

worden aangeleverd bij de inschrijving op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Beschrijvend document, 2.2.1, 2.2.2 en 2.7.3

Vraag:

Het type opdrachten dat binnen genoemde percelen kan voorkomen hetgeen is vermeld bij 2.2.1 en 2.2.2 is zeer divers en uiteenlopend (zowel qua inhoud als methode) waardoor de ene keer opdracht wel goed aansluit bij dienstverlening van bureau en andere keer minder. We kunnen ons daarom voorstellen dat geselecteerde partijen niet altijd deelnemen aan de minicompitie. In hoeverre is datgene genoemd bij 2.7.3 te weten 'Aangezien het niet vrijblijvend is om af te zien van deelname aan een Minicompitie is hier de volgende consequentie aan verbonden: Indien een Opdrachtnemer, binnen een kalenderjaar, tweemaal op rij afziet van deelname aan een Minicompitie zullen de eerstkomende twee Opdrachten met een omvang tot €15.000,- excl. btw worden gegund aan de andere partij (en) binnen de Raamovereenkomst' dan redelijk en werkbaar.

Antwoord:

Zoals in paragraaf 2.4 aangegeven verwacht de KB een Opdrachtnemer te contracteren die de samenwerking zoekt met andere partijen in de markt indien de Opdrachtnemer expertise voor een Nadere Opdracht mist. Door dergelijke samenwerkingen op te zoeken kan worden gekomen tot het beste resultaat voor Nadere Opdrachten en hoeven Inschrijvers niet regelmatig af te zien van het indienen van een Nader Offerte.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Beveiliging van informatiegegevens

Vraag:

1. Onze beveiliging van informatiegegevens is niet ISO 27001 gecertificeerd. Wel heeft onze organisatie een uitgewerkt en vastgesteld AVG-beleid en treft in dat kader diverse beveiligingsmaatregelen zoals tweetraps authenticatie, versleuteling van gegevens en pseudonimiseren van data. Voor zo ver sprake is van het verwerken van gevoelige

persoonsgegevens voeren we een DPIA uit. Onze manier van werken wordt in het kader van opdrachten regelmatig beoordeeld door partijen binnen de Rijksoverheid. Zij stellen tot nog toe dat onze werkwijze met voldoende waarborgen omkleed is, ook voor de verwerking van gevoelige persoonsgegevens (waaronder justitiegegevens). Kwalificeren we ons met dit uitgewerkte en vastgesteld AVG-beleid voor de eis dat we beschikken over “een beschreven managementsysteem voor informatiebeveiliging”. Zo niet wat zijn vanuit KB dan de minimale vereisten?

Antwoord:

Indien er niet wordt voldaan aan de norm ISO-27001 is het mogelijk een vergelijkbare methode te hanteren die minimaal voldoet aan de eisen gesteld binnen de ISO-27001. Het is aan de Inschrijver om aan te tonen dat de gehanteerde methode minimaal van het zelfde niveau als ISO-27001 is.

Opdrachtgever accepteert tevens een derden verklaring (ISAE3402 / SOC 2 type II / SOC 3) voor uw software. Daarnaast wil Opdrachtgever de bewijslast inzien dat uw organisatie en de software aantoonbaar voldoet aan ISO 27001.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Nadere offertes binnen 15 dagen

Vraag:

2. Op pagina 18 (2.7.3.) staat bij punt 3 dat opdrachtnemer(s) die onderdeel worden van de raamovereenkomst bij iedere nadere opdracht binnen vijftien werkdagen een nadere offerte dienen in te dienen. Wat is de aanleiding om die vijftien dagen vooraf vast te stellen? Afhankelijk van het soort offerteverzoek en de omvang van het verzoek zou ons inziens ook sprake kunnen zijn van een langere periode. Behoort het toevoegen van het woord ‘minimaal’ (vijftien werkdagen) tot de mogelijkheden?

Antwoord:

De vijftien werkdagen wordt als standaard gehanteerd. Indien de KB het nodig acht om deze periode te verruimen voor een specifieke Nadere Opdracht, bijvoorbeeld bij grote Opdrachten, dan zal dit in de briefing worden opgenomen.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024

Label: Proces

Ref.nr.

7

Onderwerp:

beschrijvend document

Vraag:

1. Pagina 39; Casus onderzoek naar leesgewoontes van jongeren
Van welk onderzoeksbudget (in geld of in uren) kan worden uitgegaan voor het uitwerken van deze casus?

Antwoord:

Er is bewust voor gekozen om geen (maximaal) budget mee te nemen in de casussen. De uitwerking van de casus biedt de KB inzicht in de aanpak van de Inschrijver om een onderzoeksvraag te beantwoorden. Daarbij staat voorop dat de aanpak bijdraagt aan hetgeen gevraagd wordt en goed onderbouwd wordt.

Percelen:

P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek

Beantwoord op:

19 feb. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

beschrijvend document

Vraag:

2. Pagina 41; 6.8 Gunningscriteria Perceel 2:
De wegingspercentages tellen niet op tot 100%. Klopt het dat bij onderdeel G2 in plaats van 50%, 40% zou horen te staan?

Antwoord:

Uw aanname klopt. De weging van G2 van perceel 2 is 40%, niet 50%. Zie de Bijlage - Aangepast Beschrijvend Document.

Percelen:

P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek

Beantwoord op:

19 feb. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

beschrijvend document

Vraag:

U schrijft in paragraaf 1.2 op pagina 10: "De kwaliteit van het uitgevoerde onderzoek loopt sterk uiteen, het resultaat voldoet niet altijd aan de

verwachtingen en er worden mogelijk onnodige kosten gemaakt.” Kunt u explicieter zijn over waarop deze onderzoeken tekort schieten?

Antwoord:

De omschrijving uit paragraaf 1.2 komt deels voort uit de wijze waarop onderzoek in het verleden door de KB werd uitgezet en de soms wat beperkte uitwisseling tussen afdelingen (bv. over ervaringen met Opdrachtnemers, opzet van briefings, uitgezette onderzoeksvragen, uurtarieven). Deze Aanbesteding helpt ons dit op een meer systematische, eenduidige wijze aan te pakken en verwachtingen beter te managen, waardoor de KB verwacht dat dit in de toekomst minder vaak voorkomt.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
10

Onderwerp:
beschrijvend document

Vraag:

U schrijft in paragraaf 2.6 op pagina 17: “Varianten zijn niet toegestaan.” Kunt u uitleggen wat u hiermee bedoelt?

Antwoord:

De invulling/uitvoering van de Opdracht wordt uitgevraagd zoals deze beschreven in paragraaf 2.1, 2.2 en 2.3. Het is niet toegestaan om andere varianten voor de invulling van de Opdracht in te dienen. Inschrijver dient uit te gaan van wat er aan Opdracht wordt uitgevraagd en hier de Inschrijving op te baseren.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
11

Onderwerp:
beschrijvend document

Vraag:

5. U geeft in paragraaf 2.7.3 op pagina 19 en in de casus op pagina 40 als eis:
“Een uitgebreid overzicht van de te verwachte kosten, urenverdeling per specialisme en een uurtarieven per benodigd specialisme (incl. motivatie).” Kunt u specificeren naar welke motivatie u op zoek bent? Gaat dit

bijvoorbeeld over onze uurtarieven, of het aantal uren per onderdeel, of de verdeling tussen senior, medior junior onderzoekers

Antwoord:

De uitwerking van de casus biedt de KB inzicht in de aanpak van de Inschrijver om een onderzoeksvraag te beantwoorden. Daarbij staat voorop dat de aanpak bijdraagt aan hetgeen gevraagd wordt en goed onderbouwd wordt. Bij het overzicht van de te verwachten kosten ziet de KB graag ook een toelichting terug waaruit blijkt hoe deze inschatting globaal is opgebouwd en waar eventuele keuzes m.b.t. inzet op gebaseerd zijn (tenzij dit elders in het plan van aanpak al is toegelicht).

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
12

Onderwerp:
beschrijvend document

Vraag:

6. U geeft in paragraaf 6.7.1. in de box op pagina 37 de eis: “ Een reactie van de opdrachtgever over het eindresultaat (bijvoorbeeld quote, tevredenheidscijfer of NPS-score)”. Mag dit een cijfer zijn uit onze eigen externe evaluatie die wij met de opdrachtgever hebben uitgevoerd, of moet het specifiek voor deze aanbesteding worden voorgelegd aan onze opdrachtgever?

Antwoord:

Dit mag een reactie van de opdrachtgever zijn uit een eerdere evaluatie, bijvoorbeeld uitgevoerd na afloop van het onderzoek.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
13

Onderwerp:
beschrijvend document

Vraag:

U geeft in paragraaf 6.7.1. in de box op pagina 37 de eis: “ Een reactie van de opdrachtgever over het eindresultaat (bijvoorbeeld quote, tevredenheidscijfer of NPS-score)”. Hoe wordt er vertrouwelijkheid van deze informatie gewaarborgd aangezien dit om niet openbare onderzoeken

en rapportages kan gaan?

Antwoord:

Alle informatie die wordt ingediend bij de Inschrijving wordt als vertrouwelijk behandeld, in eerste lijn niet openbaar gemaakt en alleen intern binnen de KB gebruikt om de Inschrijving te kunnen beoordelen. Mocht informatie openbaar moeten worden gemaakt zal in eerste lijn bedrijfsgevoelige informatie niet zichtbaar worden gemaakt, tenzij hier in een gerechtelijke procedure specifiek gevraagd wordt om de betreffende informatie.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
14

Onderwerp:
beschrijvend document

Vraag:

In de casus op pagina 39 gebruikt u in deelvraag 2 het woord invalshoek? Kunt u specificeren wat u daar in deze context mee bedoelt? Bijvoorbeeld interventies, actoren, communicatiemiddelen, of gedrag, drijfveren en motivaties?

Antwoord:

In deze deelvraag gaat het om inzicht in subgroepen die het makkelijkste (weer) aan het lezen te krijgen zijn en vanuit welke invalshoek dit gestimuleerd kan worden. Met het woord 'invalshoek' doelt de KB hier op hoe lezen gepositioneerd kan worden om deze subgroepen (weer) aan het lezen te krijgen.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
15

Onderwerp:
beschrijvend document

Vraag:

U geeft in 'Beoordelingskader G2' als criterium van de casus: "De mate waarin Inschrijver over relevante kennis en expertise beschikt". Een toelichting op de relevante kennis en expertise wordt echter niet gevraagd in het plan van aanpak voor de casus.

Onze vraag: Hoe gaat u de relevante kennis en expertise van de inschrijvers beoordelen?

Antwoord:

De kennis en expertise in het algemeen wordt uitgewerkt in GC1. De specifieke kennis en expertise die relevant is voor de casus moet zijn weerklink vinden in het plan van aanpak. Indien Inschrijver over relevante kennis en expertise beschikt, zal dit blijken uit de uitwerking en motivatie van de punten in het kader 'Door de inschrijver aan te leveren informatie', zoals de motivatie van de visie op de casus, voorgestelde methodiek en benadering van de doelgroep.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
16

Onderwerp:
beschrijvend document

Vraag:

Hoe borgt u dat de uurtarieven van de inschrijvers all-in zijn? Wij vragen dit omdat nog wel eens voorkomt dat bijv. universiteiten lagere dan marktconforme uurtarieven opgeven omdat de vaste kosten al gedekt zijn. Dat is t.o.v. 100% marktpartijen geen eerlijke concurrentie.

Antwoord:

Onderzoek uitgevoerd door universiteiten, hogescholen en andere wetenschappelijke onderzoeksinstituten valt buiten scope van deze Aanbesteding (zie paragraaf 2.3). Nadere Opdrachten zullen derhalve niet in concurrentie met universiteiten worden uitgezet.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
BD

Vraag:

3. Op pagina 29 van het Beschrijvend document staat het volgende: Samenwerkingsverband – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij aan bovenstaande eisen voldoen.

Wat betekent ‘gezamenlijk’? Gaat het erom dat de leden van een Samenwerkingsverband ieder voor zich aantonen dat ze aan de eisen voldoen of 1 van beide?

Antwoord:

Bij een gezamenlijke Inschrijving dienen inderdaad alle leden van een samenwerkingsverband aan te tonen te voldoen aan deze eisen.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Programma van eisen

Vraag:

2. Eis 2.3 van bijlage A (programma van Eisen) luidt: Opdrachtnemer is niet verplicht om een Nadere Offerte uit te brengen. Opdrachtnemer maakt proactief kenbaar indien zij besluit om geen Nadere Offerte uit te brengen, uiterlijk binnen tien werkdagen na het uitzetten van de Minicompetitie.”

Op pagina 19 van het Beschrijvend document staat het volgende:
“Aangezien het niet vrijblijvend is om af te zien van deelname aan een Minicompetitie is hier de volgende consequentie aan verbonden: Indien een Opdrachtnemer, binnen een kalenderjaar, tweemaal op rij afziet van deelname aan een Minicompetitie zullen de eerstkomende twee Opdrachten met een omvang tot €15.000,- excl. btw worden gegund aan de andere partij (en) binnen de Raamovereenkomst.”
Hoe verhouden deze twee teksten zich tot elkaar. Er lijkt sprake van een discrepantie.

Antwoord:

In eis 2.3 wordt expliciet benoemd dat het niet verplicht is een Nadere Offerte uit te brengen. Op pagina 19 van het Beschrijvend Document wordt ook gesteld dat Opdrachtnemer ervoor kan kiezen niet deel te nemen aan de Minicompetitie. In dat geval dient Opdrachtnemer schriftelijk aan de KB kenbaar te maken niet deel te nemen en dit te motiveren.

De vrijblijvendheid van afzien van deelname aan Minicompetitie geldt tot op zekere hoogte. Indien dit tweemaal op rij binnen een kalenderjaar gebeurt, treedt de tekst op pagina 19 van het Beschrijvend Document in werking.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek

Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Casussen

Vraag:

1. Zijn de twee casussen voorlopers van twee voorziene eerste opdrachten na afronding van deze aanbestedingsprocedure?

Antwoord:

Beide casussen zijn fictief en op dit moment niet voorzien als Nadere Opdrachten die na afronding van deze Aanbesteding worden uitgezet. De KB sluit echter niet uit dat vergelijkbare onderzoeksvragen na afronding van de Aanbesteding in Minicompetitie worden uitgezet. Indien dat laatste voorkomt, zal de Nadere Opdracht uitgezet worden volgens het briefing format in bijlage K.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Pagina's

Vraag:

Is het maximaal aantal pagina's voor punten 1 t/m 3 die vallen onder Perceel 2, G1 Kwaliteit dienstverlening in totaal vier of vijf A4-formaat pagina's? In tabel 11 op pagina 41 staat bij Perceel 2, G1 Kwaliteit dienstverlening, Maximaal aantal pagina's excl. voorblad en inhoudsopgaven: 3 A4 + 2 A4. Op pagina 42 staat in onderstaande paragraaf: "De uitwerking van dit gunningscriterium beslaat maximaal twee A4-formaat pagina's voor punt 1 en 2 als geheel en maximaal twee A4-formaat pagina's voor punt 3. De uitwerking beslaat maximaal vier pagina's in A4-formaat (inclusief de twee pagina's voor de goede voorbeelden).

Antwoord:

Het maximaal aantal pagina's voor de uitwerking van G1 Kwaliteit dienstverlening, voor Perceel 2 betreft vier A4: Twee A4 voor punt 1 en 2 en twee A4 voor punt 3. Zie het Aangepast Beschrijvend Document.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Perceel 2: Gunningscriterium 1. Eerste twee punten

Vraag:

Er is maximaal 2 A4 beschikbaar hiervoor. Kan dit worden opgerekt om ook duidelijker aan te geven hoe we impact kunnen maken met de resultaten?

Antwoord:

Nee, het vastgestelde aantal pagina's blijft maximaal 2 A4. Hoe Inschrijver impact maakt met de resultaten kan verwerkt worden in de goede voorbeelden (G1) en in de uitwerking van de casus (G2).

Percelen: P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek

Beantwoord op: 19 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Perceel 1 en 2: Gunningscriterium rondom goede voorbeelden

Vraag:

Er staat bij dat u terug wilt zien in de voorbeelden: Titel publicatie. Ik neem alleen aan dat het niet alleen onderzoeken betreft die ook daadwerkelijk naar buiten zijn gebracht middels een publicatie? Vaak is een onderzoek met name voor de opdrachtgever van belang, niet alles wordt gepubliceerd.

Antwoord:

'Titel publicatie' kan opgevat worden als titel/naam van het onderzoek. De goede voorbeelden betreffen inderdaad niet alleen onderzoeken die openbaar gepubliceerd zijn, maar dit kunnen ook onderzoeken zijn die opdrachtgevers enkel voor intern gebruik hebben laten uitvoeren.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek

Beantwoord op: 19 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Perceel 1: Gunningscriterium 1. Kwaliteit van dienstverlening

Vraag:

Voor personeelsbestand, samenwerking met specialisten en kwaliteitszorg

3A4 hebben? Kan dit worden opgerekt?

Antwoord:

Nee, het vastgestelde aantal pagina's voor punt 1, 2 en 3 van G1 voor Perceel 1 blijft maximaal 3 A4. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst en is inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen. Voor punt 1 is een omschrijving van de opbouw en expertise van het personeelsbestand (bijvoorbeeld van specialismes en relevante vaardigheden) voldoende, de KB wenst geen cv's van personeelsleden te ontvangen.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Kwaliteitsmanagementsysteem

Vraag:

Kunnen we ervan uit gaan dat ISO 20252 voldoet als kwaliteitsmanagementsysteem?

Antwoord:

Indien de Inschrijver niet over ISO 9001 beschikt, is ISO 20252 voor deze Aanbesteding een acceptabel alternatief en zal worden geaccepteerd.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Staan jullie open voor alle typen onderzoek, dus ook onderzoek via bijvoorbeeld een community of andere alternatieve aanpakken?

Antwoord:

Ja, de gewenste aanpak kan mogelijk per Nadere Opdracht verschillen, bijvoorbeeld om de vergelijkbaarheid met eerder uitgevoerd onderzoek te bewaken. In de briefing voor een Nadere Opdracht zal de KB aangeven of er een gewenste methode in beeld is of dat we advies zoeken in een passende methode voor de betreffende onderzoeksvraag.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek

Beantwoord op: P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 26
Onderwerp: Algemeen - Onderzoekspanel

Vraag:
Hebben jullie een eigen onderzoekspanel dat eventueel ook beschikbaar is voor onderzoek?

Antwoord:
De KB beschikt momenteel niet over een eigen onderzoekspanel. Het is wel mogelijk om gebruikers van onze diensten en programma's te benaderen voor onderzoek via andere routes, bijvoorbeeld door een oproep op onze online kanalen te plaatsen.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 27
Onderwerp: "Concurrenten"

Vraag:
par. 6.8, p. 44: Wie ziet KB nu als 'andere spelers' (concurrenten)?

Antwoord:
In deze deelvraag van de casus gaat het om inzicht in andere organisaties of instellingen die de culturele alleseter aan zich weten te binden, hoe de KB zich (mogelijk) tot die spelers verhoudt en daarvan onderscheidt.

Percelen: P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 28
Onderwerp: Tarieven

Vraag:
par. 6.10, p. 48: In deze paragraaf vinden we in Tabel 12 de bandbreedte per rol. Hierin ontbreekt echter de rol van (externe) specialist. In paragraaf 6.7, pagina 37 wordt gesproken over samenwerking met (externe) specialisten.

Kunt u ook een bandbreedte voor het uurtarief van externe specialisten aangeven?

Antwoord:

(Externe) specialisten die door Opdrachtnemer ingehuurd worden voor onderzoek, kunnen tevens ingedeeld worden naar de rollen zoals vermeld in Tabel 12. Het is aan de Opdrachtnemer zelf om (externe) specialisten in te huren tegen een maximaal aangeboden inschrijftarief.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Tarieven / kosten

Vraag:

par. 6.10, p. 48": Prijzen moeten integraal zijn. " Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten ..." Vraag: we nemen aan dat eventuele noodzakelijke inkoop zoals bijvoorbeeld inkoop van panel / respondenten hier buiten staat?

Antwoord:

Indien Opdrachtnemer externe kosten maakt voor de inkoop van respondenten, geldt hetzelfde als voor respondentenwervingbeloning en het faciliteren van kwalitatieve dataverzameling (PvE eis 4.13 en 4.26). Deze kosten zullen, indien van toepassing, per Nadere Offerte door Opdrachtnemer in het kostenoverzicht opgenomen worden en na goedkeuring van de KB dienen deze kosten één-op-één aan Opdrachtgever te worden gefactureerd. Een overzicht van de daadwerkelijk gemaakte kosten dient als bijlage bij de factuur te worden verstrekt.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Maximale opdrachtwaarde

Vraag:

par. 2.5, p.16: U geeft aan dat bij het bereiken van de maximale waarde van de opdrachtwaarde per perceel geen nadere opdrachten meer verstrekt kunnen worden onder de Raamovereenkomst. Hoe worden nieuwe

opdrachten dan in de markt gezet?

Antwoord:

Indien dit aan de orde is zal een nieuwe Europese Aanbesteding worden doorlopen.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
31

Onderwerp:

Uitwerken van een casus

Vraag:

Een onderdeel van de aanbestedingsprocedure voor ieder perceel betreft het uitwerken van een casus. Zijn deze casussen fictief of zijn ze gebaseerd op werkelijke opdrachten die de KB plant uit te zetten in een minicompetitie onder de partijen in het uiteindelijke raamcontract?

Antwoord:

Beide casussen zijn fictief en op dit moment niet voorzien als Nadere Opdrachten die na afronding van deze aanbesteding worden uitgezet. De KB sluit echter niet uit dat vergelijkbare onderzoeksvragen na afronding van de aanbesteding in Minicompetitie worden uitgezet. Indien dat laatste voorkomt, zal de Nadere Opdracht uitgezet worden volgens het briefing format in bijlage K.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
32

Onderwerp:

Bijlage H en Bijlage I

Vraag:

Begrijpen wij het goed dat Bijlage H en Bijlage I alleen ingevuld moeten worden als we een beroep op hetzij de Technische en Beroepsbekwaamheid hetzij de Financiële/Economische draagkracht van een derde? Beide bijlagen bevatten overigens geen duidelijk plek voor de namen en handtekeningen van de ondertekenaars.

Antwoord:

Uw aanname klopt, beide Bijlages moeten alleen worden ingevuld en ingediend als er beroep wordt gedaan op de draagkracht van derde(n). Het

rechtsgeldig tekenen van de UEA volstaat als rechtsgeldige ondertekening, ook voor deze Bijlages.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Bijlage A. Programma van Eisen (en concept Raamovereenkomst)

Vraag:

Eis 8.1 is bij langlopende opdrachten ongunstig voor opdrachtnemers. Gaat u er daarom mee akkoord dat Eis 8.1 bij meerjarige opdrachten gaat over de tussenproducten/tussenrapporten en niet over de totale opdrachtwaarde- en periode?

Antwoord:

Bij meerjarige Opdrachten zal niet alleen bij aanvang en na afronding van de volledige Opdracht gefactureerd worden, maar worden in afstemming van de Nadere Opdracht afspraken gemaakt over een alternatieve facturatie frequentie (bijvoorbeeld jaarlijks).

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Bijlage A. Programma van Eisen

Vraag:

Begrijpen wij het goed dat de kosten voor facilitaire zaken, zoals genoemd bij Eis 4.26, bovenop het opgegeven maximale budget komen

Antwoord:

Externe kosten voor facilitaire zaken rondom kwalitatief onderzoek, bijvoorbeeld zaalhuur, kunnen na goedkeuring van de KB één-op-één worden verrekend buiten de uurtarieven. Deze kosten zullen, indien van toepassing, per Nadere Offerte door Opdrachtnemer in het kostenoverzicht opgenomen worden en dienen één-op-één aan Opdrachtgever te worden gefactureerd. Een overzicht van de daadwerkelijk gemaakte kosten dient als bijlage bij de factuur te worden verstrekt.

Kosten voor facilitaire zaken komen niet bovenop het opgegeven maximale

budget.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Bijlage A. Programma van Eisen

Vraag:

In Eis 1.3 verlangt u o.a. de telefonische en online bereikbaarheid van onze contactpersoon gedurende tien uren per dag. Wij vinden deze eis - in het kader van goed werkgeverschap - niet verantwoord.

- a. Kunt u aangeven waarom u dit als eis stelt?
- b. Kunt u ermee akkoord gaan dat de contactpersoon binnen kantoor tijd (9-17 uur) bereikbaar is?
- c. Zo nee, kunt u uw antwoord motiveren?

Antwoord:

In eis 1.3 wordt verwezen naar de bereikbaarheid van de Opdrachtnemer in het algemeen. Dit betreft niet uitsluitend de bereikbaarheid van de contactpersoon. Deze ruime bereikbaarheid is voornamelijk van belang voor acute vragen, zodat er bijvoorbeeld bij klachten snel en accuraat gehandeld kan worden. Daarvoor valt bijvoorbeeld te denken aan een bereikbaarheidsdienst, klantenservice of helpdesk.

Op niet-acute vragen wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd, zoals gesteld in eis 1.3. Niet-acute vragen zullen per mail of via Teams ingediend worden of binnen kantoor uren telefonisch gesteld worden aan de aangewezen contactpersoon.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Bijlage A. Programma van Eisen

Vraag:

Gaat Eis 1.2 over alle afwezigheid langer dan 5 dagen, of alleen bij uitval door ziekte of vertrek?

Antwoord:

Dit betreft alle afwezigheid langer dan 5 dagen, dus ook vakantie. Zo is er in afwezigheid van de vaste contactpersoon altijd bekend bij wie de KB in die periode terecht kan, bijvoorbeeld voor een nieuwe Nadere Opdracht. Opdrachtnemer is in het geval van een nieuwe Nadere Opdracht in afwezigheid van de vaste contactpersoon ook gebaat bij een goede overdracht van het inhoudelijke dossier en de gemaakte afspraken (zoals de reactietermijn uit eis 2.1).

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
38 Bijlage J Prijzenblad

Vraag:
Is het de bedoeling dat we op het Prijzenblad de naam van onze organisatie vermelden en zo ja, waar precies?

Antwoord:
Dit is niet nodig. Het prijzenblad is bij uw Inschrijving ingediend, daarmee is herleidbaar welk prijzenblad bij welke leverancier hoort.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
39 Beschrijvend document, paragraaf 6.10, pagina 48 en Programma van Eisen

Vraag:
U schrijft: "Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn, met uitzondering van indexatie, de aangeboden all-in uurtarieven vast en onveranderlijk. De ingediende uurtarieven worden gehanteerd in elke Nadere Opdracht."
Begrijpen wij het goed dat: a) de in het Prijzenblad opgegeven uurtarieven verplicht gehanteerd moeten worden voor de Nadere Offertes en b) dat we in de Nadere Offertes geen lagere uurtarieven mogen hanteren dan de opgegeven tarieven?

Antwoord:
Beide aannames kloppen.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
40

Onderwerp:
Beschrijvend document, paragraaf 4.4.1, pagina 28

Vraag:

U schrijft: "De winnende Inschrijver verstrekt als bewijs een kopie van de betreffende verzekeringspolis."
In de tabel op pagina 25 staat echter in de tabel dat de verzekeringspolis al bij inschrijving moet worden ingediend. Kunt u uitsluitsel geven over het moment de verzekeringspolis moet worden ingediend?

Antwoord:

De verzekeringspolis hoeft alleen te worden ingediend door de voorlopig gegunde partijen. Na voorlopige gunning worden de bewijsstukken bij betreffende leveranciers opgevraagd. Zie de Bijlage - Aangepast Beschrijvend Document.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Beschrijvend document, paragraaf 4.2, pagina 26

Vraag:

U beschrijft de gewenste inhoud van de Aanbiedingsbrief. Waarom kiest u ervoor om de gevraagde informatie in de Aanbiedingsbrief op te vragen in plaats van in gunningscriterium 1?

Antwoord:

De aanbiedingsbrief staat volledig los van de gunningscriteria. Gunningcriteria worden kwalitatief beoordeeld en daar worden punten aan toegekend, dit is niet aan de orde voor de aanbiedingsbrief. Deze dient ingediend te worden en te voldoen aan de minimale eisen gesteld in paragraaf 4.2.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 2.7.5, pagina 20

Vraag:

Vanwege de beperkte doorlooptijd tussen publicatie van de aanbesteding en de sluitingstermijn van de eerste vragenronde hebben we de verwerkersovereenkomst nog niet door een jurist en een inhoudelijk specialist kunnen laten checken. Kunt u ermee akkoord gaan dat inhoudelijke vragen en aanpassingen in de tweede vragenronde worden meegenomen?

Antwoord:

Het is mogelijk inhoudelijke vragen over de concept Verwerkersovereenkomst in de tweede nota van inlichtingen stellen. De Verwerkersovereenkomst zal na gunning in samenspraak tussen de KB en Opdrachtnemer definitief worden afgestemd.

De KB is niet voornemens een derde nota van inlichtingen op te nemen in de planning. Er kunnen dus geen vragen meer gesteld worden over de antwoorden gegeven in de tweede Nota van Inlichtingen.

Percelen:

P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek

Beantwoord op:

19 feb. 2024

Label:

Proces

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 2.7.3, pagina 19

Vraag:

U schrijft: "De kwaliteit van de dienstverlening wil de KB doorlopend meten aan de hand van evaluaties die na afloop van de Nadere Opdracht worden uitgevoerd."

Beschikt u over een standaard evaluatieformulier?

Antwoord:

Momenteel beschikt de KB niet over een standaard evaluatieformulier. De vorm waarin de KB Nadere Opdrachten evalueert zal de komende tijd worden afgestemd en na gunning worden overlegd met de winnende Inschrijvers.

Percelen:

P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek

Beantwoord op:

19 feb. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 2.7.3, pagina 19

Vraag:

U beschrijft de inhoud van de Nadere Offerte. Onze vragen bij onderdeel g: Gaat de motivatie specifiek over de urentarieven en zo ja, waarom wilt u een motivatie voor de urentarieven?

Antwoord:

Bij de beoordeling van een Nadere Offerte staat voorop dat de aanpak bijdraagt aan hetgeen gevraagd wordt en goed onderbouwd wordt. Bij het overzicht van de te verwachten kosten zien we graag ook een toelichting terug waaruit blijkt hoe deze inschatting globaal is opgebouwd en waar eventuele keuzes m.b.t. inzet op gebaseerd zijn (tenzij dit elders in de Nadere Offerte al is toegelicht). De uurtarieven zijn vast en onveranderlijk, deze kunnen dus niet afwijken van hetgeen is ingediend in het prijzenblad.

Percelen:

P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek

P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek

Beantwoord op:

19 feb. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 2.7.3, pagina 19

Vraag:

U beschrijft de gewenste inhoud van de Nadere Offertes. In de markt voor onderzoeksbureaus is het gebruikelijk dat er een integraal plan voor voorbereiding en uitvoering wordt gevraagd. Onze vragen:

- a. Waarom maakt u onderscheid tussen een globaal plan voor de voorbereiding en een globaal plan voor de uitvoering?
- b. Welke elementen verwacht u bij beide?

Antwoord:

In de opsomming van wat een Nadere Offerte minimaal moet bevatten, worden de voorbereiding en uitvoering als twee losse punten benoemd. Dat betekent niet perse dat deze twee niet in één integraal plan mogen worden uitgewerkt. Het gaat er de KB vooral om dat er niet alleen een plan van aanpak voor de uitvoering gemaakt wordt, maar ook voor de voorbereiding. De mate en omvang van benodigde voorbereiding zullen per Nadere Opdracht verschillen, afhankelijk van de onderzoeksvraag.

De meest gangbare elementen van een plan van aanpak zijn opgenomen in de opsomming van wat een Nadere Offerte moet bevatten (o.a. methode, respondentenbenadering, oplevering, planning). Indien de KB specifieke

elementen wenst terug te zien in een Nadere Offerte, zullen deze benoemd worden in de briefing.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
46

Onderwerp:
Beschrijvend document, paragraaf 2.7.3, pagina 18

Vraag:

U schrijft: "De Opdrachtnemer(s) dienen binnen vijftien werkdagen een nadere offerte in ...". Wij begrijpen dat u voor kleinere opdrachten op korte termijn een offerte wilt ontvangen. U noemt in het beschrijvend document ook langer lopende, jaarlijks herhaalde onderzoeken. Meestal vragen dit soort onderzoeken meer tijd om uit te denken. Kunt u daarom differentiëren in de doorlooptijd van de verschillende offertetraject? Bijvoorbeeld vijftien werkdagen voor een kleinere opdracht en twintig werkdagen voor een grotere opdracht? Hierdoor ontvangt u kwalitatief betere offertes voor de grotere opdrachten.

Antwoord:

De vijftien werkdagen wordt als standaard gehanteerd. Indien de KB het nodig acht om deze periode te verruimen voor een specifieke Nadere Opdracht, bijvoorbeeld bij grote Opdrachten, dan zal dit in de briefing worden opgenomen.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Beschrijvend document, paragraaf 2.2.1, pagina 13

Vraag:

U noemt in de opsomming onder andere werkgeversonderzoek. Kunt u bevestigen dat het hierbij niet gaat om werkgeversonderzoek binnen uw eigen organisatie, maar onderzoek onder andere werkgevers over bijvoorbeeld het gebruik van uw dienstverlening?

Antwoord:

Met 'werkgeversonderzoek' doelt de KB op onderzoek met betrekking tot de KB als werkgever, zoals in Beschrijvend document 1.1 (p 50) omschreven.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
48

Onderwerp:
beschrijvend document

Vraag:

Kunt u aangeven voor de beide percelen wat het maximale budget is voor de cases?

Antwoord:

Er is bewust voor gekozen om geen (maximaal) budget mee te nemen in de casussen. De uitwerking van de casus biedt de KB inzicht in de aanpak van de Inschrijver om een onderzoeksvraag te beantwoorden. Daarbij staat voorop dat de aanpak bijdraagt aan hetgeen gevraagd wordt en goed onderbouwd wordt.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
49

Onderwerp:
beschrijvend document

Vraag:

Mogen alle onderzoeksmethoden worden voorgesteld bij de uitwerking van de cases voor perceel 1 en 2? Bijv. niet alleen kwantitatieve methoden maar ook kwalitatieve methoden?

Antwoord:

Ja, de KB vraagt de Inschrijvers bewust om een voorstel te doen voor een onderzoeksmethode die past bij de gestelde onderzoeksvraag en deze te motiveren, zonder hierin een expliciete wens of richtlijn mee te geven. Bij de beoordeling van de inhoudelijke uitwerking van de cases staat voorop dat de aanpak bijdraagt aan hetgeen gevraagd wordt en goed onderbouwd wordt.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Beschrijven document

Vraag:

Hebben de percelen zowel betrekking op zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek?

Antwoord:

Ja, binnen beide Percelen is zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek mogelijk. Welk type onderzoek en welke methodiek van toepassing is, zal per Nadere Opdracht verschillen.

Percelen:

P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek

P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek

Beantwoord op:

19 feb. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen kenmerk TN 441977

Vraag:

Plek: Eis 4.14

Vraag: Beschreven staat 'Indien wezenlijk dreigt te worden afgeweken van het beoogde aantal

respondenten (in negatieve zin) kaart Opdrachtnemer dit tijdig aan en stelt mogelijke alternatieven, oplossingen of wijzigingen voor. Opdrachtnemer is verantwoordelijk om het afgesproken aantal respondenten alsnog te behalen en

draagt hier de kosten voor'.

Er kunnen redenen zijn waarom het afgesproken aantal respondenten niet behaald wordt die buiten de schuld van de opdrachtnemer liggen. Denk bijvoorbeeld aan de situatie tijdens de Corona pandemie, maar mogelijk ook andere omstandigheden. Bovendien zijn er situaties voor te stellen dat een tegenvallend aantal respondenten ook via andere activiteiten te compenseren valt, waarmee de kwaliteit van het onderzoek en de uitkomsten nog steeds gewaarborgd blijft. Bent u daarom bereid om deze eis te herformuleren, zodat opdrachtnemer niet in alle situaties verantwoordelijk is voor het behalen van de afgesproken respondenten en hier ook de kosten voor draagt?

Antwoord:

Zoals in eis 4.14 gesteld, bespreekt Opdrachtnemer voorafgaand aan de dataverzameling het beoogde aantal respondenten met de KB en maakt een onderbouwde berekening voor het aantal te benaderen respondenten gemaakt, waarbij rekening wordt gehouden met bijvoorbeeld online afhakers en no-show bij kwalitatief onderzoek. Met het indienen van een Nadere Offerte committeert Opdrachtnemer zich aan het nastreven van dit beoogde

aantal respondenten.

Indien wezenlijk dreigt te worden afgeweken van het beoogde aantal respondenten (in negatieve zin) kaart Opdrachtnemer dit tijdig aan en overlegt mogelijke alternatieven, oplossingen of wijzigingen in werving en planning met de KB. Opdrachtnemer is verantwoordelijk om het aantal respondenten waar zij zich aan gecommitteerd heeft alsnog te behalen en draagt hier de kosten voor. In uitzonderlijke situaties die redelijkerwijze buiten de macht van de Opdrachtnemer liggen (zoals bijvoorbeeld een stop van kwalitatief onderzoek aan het begin van de corona pandemie) wordt in goed overleg afgestemd wat dit bekend voor de planning van de Nadere Opdracht en hoe eventuele bijkomende kosten gedragen worden.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
52

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen kenmerk TN 441977

Vraag:
Plek: Eis 4.16
Vraag: Responsetijden
Voor online vragenlijsten hanteert Opdrachtnemer de volgende maximale responsetijden voor gebruikers:
- Bevragingen 1,0 seconde;
- Gegevensverwerking 3,0 seconden;
Begrijpen wij het goed dat u met deze eis stelt dat alle vragen (per vraag) in de online vragenlijsten binnen 1 seconde te beantwoorden moeten zijn?
Hoewel wij het er mee eens zijn dat vragenlijsten toegankelijk moeten zijn en eenvoudig in te vullen, kunnen wij ons situaties voorstellen waarbij niet alle vragen aan deze eis voldoen. Bent u daarom bereid om deze eis aan te passen?

Antwoord:
Nee, dat stelt de KB niet. Dit zijn de technische eisen die gesteld worden aan de online vragenlijstsoftware. Een responsetijd van 1 seconde betekent dat de software binnen 1 seconde moet reageren op acties van een respondent, bijvoorbeeld als een respondent een vraag beantwoord en op 'volgende' klikt.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.

Onderwerp:

53

Nota van Inlichtingen kenmerk TN 441977

Vraag:

Plek: Beschrijvend document p.36

In de gunning telt prijs voor 20% mee. In onze ervaring met aanbestedingsprocedures vormt prijs daarmee een relatief groot aandeel van de totale beoordeling. Realiseert u zich dat op deze manier prijs een doorslaggevende rol speelt in de beoordeling en daarom de kwaliteit van de aanpak ondergeschikt raakt aan de prijs?

Antwoord:

De KB deelt deze mening niet. Er wordt voor 80% beoordeeld op kwaliteit. Hiermee is kwaliteit doorslaggevend en is prijs ondergeschikt binnen deze aanbesteding.

Percelen:

P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek

P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek

Beantwoord op:

19 feb. 2024

Label:

Contract

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Max. aantal A4

Vraag:

Paragraaf 6.8.1 Gunningscriterium 1. Kwaliteit van de dienstverlening: wat is het exact aantal A4's? 9 of 10?

Antwoord:

Het maximaal aantal pagina's voor de uitwerking van G1 Kwaliteit dienstverlening, Perceel 2 betreft vier A4. Twee A4 voor punt 1 en 2 en twee A4 voor punt 3.

Percelen:

P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek

Beantwoord op:

19 feb. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

55

Onderwerp:

KB project als voorbeeld

Vraag:

Paragraaf 6.8.1 Gunningscriterium 1. Kwaliteit van de dienstverlening: mag het voorbeeld dat je noemt een project dat voor KB is uitgevoerd?

Antwoord:

Het is uiteraard aan de Inschrijver om te bepalen uit welke projecten het

meest blijkt dat u meerwaarde kan bieden binnen dit Perceel. Van de goede voorbeelden die worden aangeleverd als onderdeel van G1 mag één voorbeeld een project zijn dat voor de KB is uitgevoerd.

Opdrachten uitgevoerd voor de KB zullen net als alle andere voorbeelden op objectieve wijzen beoordeeld worden.

Percelen: P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Goede voorbeelden

Vraag:

Paragraaf 6.8.1 Gunningscriterium 1. Kwaliteit van de dienstverlening: zijn de genoemde punten die aangeleverd dienen te worden bij Goede voorbeelden eisen? Er staat 'Graag ziet KB in de voorbeelden terug:.....'. Dient elk punt terug te komen voor het behalen van het maximaal aantal punten?

Antwoord:

Inschrijvers wordt in G1, punt 4 gevraagd om inzage te geven in twee verschillende typen onderzoekstrajecten waaruit blijkt dat u meerwaarde kan bieden binnen dit Perceel. De punten die hierbij worden opgesomd zijn geen harde eisen, maar dragen ieder op eigen wijze bij aan de volledigheid en concreetheid van de uitwerking en illustratie van relevante kennis en expertise. Graag ziet de KB deze punten terug in de uitwerking, maar we kunnen ons voorstellen dat bepaalde punten niet beschikbaar zijn en derhalve niet opgenomen worden in de uitwerking van de voorbeelden. Zonder een omschrijving van de opdracht, methoden en opbrengsten lijkt het de KB echter lastig om de meerwaarde van een goed voorbeeld aan te tonen.

Percelen: P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Verdeling onderhandse en grotere projecten

Vraag:

Paragraaf 2.7.1 Nadere Overeenkomst: wat is de verhouding van onderhands en grotere projecten gedurende een jaar?

Antwoord:

Conform paragraaf 2.5: Het is op dit moment onduidelijk hoeveel doelgroepenonderzoek en merk- en communicatieonderzoek de KB de komende jaren af gaat nemen. De verhouding van onderzoeken onder en boven de grens van €15.000,- exclusief btw is sterk afhankelijk van de onderzoekswens de komende jaren. Derhalve kunnen we momenteel nog geen inzicht geven in de verwachte verhouding.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Onderhands verdelen

Vraag:

Paragraaf 2.7.1 Nadere Overeenkomst: hoe wordt bepaald wat onderhands verdeeld wordt bij onderzoeken <15k. Wordt er gekeken naar ervaring met het vraagstuk of andere zaken of gebeurt het d.m.v. random toewijzing?

Antwoord:

Conform paragraaf 2.7.2: Om de administratieve last en de inspanning voor beide zijden (Opdrachtgever en Opdrachtnemer(s)) te beperken, worden Opdrachten onder de €15.000,- exclusief btw naar redelijkheid en billijkheid rechtstreeks aan een Opdrachtnemer verstrekt, waarbij het uitgangspunt is dat alle Opdrachtnemers op jaarbasis binnen deze verdeling voor ongeveer een gelijk bedrag aan Opdrachten moeten kunnen uitvoeren. Indien dit zich meermaals per jaar voor doet zijn Opdrachtnemers binnen de Raamovereenkomst op deze manier verzekerd van een eerlijk verdeeld aantal Nadere Opdrachten onder de €15.000,- exclusief btw.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Minimale omvang opdracht

Vraag:

Paragraaf 2.5 Omvang van de opdracht: is er een minimale opdrachtwaarde per jaar? Er wordt gesproken over een circa bedrag. Kan er iets gezegd worden over de omvang in voorgaande jaren?

Antwoord:

Conform paragraaf 2.5: Met betrekking tot de omvang van de Opdracht kunnen onderstaande inschattingen verstrekt worden (zie tabel 4). De ondergrens van de indicatie met betrekking tot de omvang en het aantal uitgevoerde onderzoek per Perceel is gebaseerd op de omvang van het minimaal aantal uitgevoerde onderzoeken in de peiljaren 2021 tot en met 2023.

Aan deze raming kunnen geen rechten ontleend worden in de zin van minimale omvang.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
60 Relevante thema's komende jaren

Vraag:

Paragraaf 2.2.2 Perceel 2 Merk- en communicatieonderzoek, tabel 3: welke relevante thema's verwachten jullie op de agenda te hebben staan voor komend jaar/jaren? Er staat wel een terugblik maar wat is de verwachting voor de komende opdrachtperiode qua thema's?

Antwoord:

Het is op dit moment onduidelijk hoeveel en wat voor merk- en communicatieonderzoek de KB de komende periode af gaat nemen. Voor thema's als bekendheid, imago en bereik, merkbeleving en positionering leeft er op moment van schrijven een onderzoeksbehoefte. De verwachting is dat de KB in ieder geval jaarlijks onderzoek naar bekendheid en imago uit wil laten voeren, maar we kunnen nog geen concrete toezeggingen doen in termen van planning en omvang.

Percelen: P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
61 2.3 Buiten scope

Vraag:

Pag 15

U beschrijft dat consultancy opdrachten buiten scope vallen. U geeft hier een aantal specifieke voorbeelden bij. Wat is voor u precies het onderscheid tussen een consultancy opdracht en een (onderzoeks)opdracht in

bijvoorbeeld perceel 1?

Antwoord:

In een consultancy opdracht ligt het inhoudelijke zwaartepunt bij het geven van advies, waarvoor specifieke niet-onderzoeksgerelateerde expertise noodzakelijk is. Een consultancy opdracht kan een onderzoekscomponent bevatten, maar dat is niet de hoofdmoot van de opdracht. In een onderzoeksopdracht ligt het zwaartepunt bij het opzetten en uitvoeren van het onderzoek en het duiden van die resultaten. In deze opdracht is ook ruimte voor advies, maar dat is ten allen tijde onderzoeksgerelateerd en beperkt tot specifieke fasen van het onderzoek, zoals advies over de onderzoeksaanpak of aanbevelingen op basis van de onderzoeksresultaten.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
62

Onderwerp:
6.7 Gunningscriteria Perceel

Vraag:

Pag 37

Wij denken er aan om in te schrijven als samenwerkingsverband of hoofd/onderaannemer. Om voor beide bureaus op 3A4 alle gevraagde informatie 1 t/m 3 te beschrijven is 3A4 erg beperkt. Wenst u hier van 1 van beider bureaus (penvoerder) de werkwijze (bijv. ten aanzien van kwaliteitszorg) of van beide inschrijvers?

Antwoord:

De penvoerende partij beschrijft inderdaad de werkwijze. In de uitwerking van een Gunningscriterium kan de rolverdeling worden toegelicht en kan worden verwezen naar werkzaamheden die door de andere partij zullen worden uitgevoerd.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
63

Onderwerp:
3.7 Beoordeling van de Inschrijvingen

Vraag:

Pag 23

Er wordt verwezen naar 'de referenties'. (Waar) moeten er referenties

worden opgenomen?

Waar moeten de eventuele referenties aan voldoen?

Antwoord:

In de geschiktheidseisen worden geen referenties uitgevraagd. Hiermee komt dit deel van die zin te vervallen. Er moet worden gelezen: "De bewijsstukken die vallen onder het UEA kunnen in de regel alleen worden opgevraagd bij de Inschrijver(s) die op basis van de beoordeling in aanmerking komen voor de Opdracht." Zie de Bijlage - Aangepast Beschrijvend Document.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
64

Onderwerp:
3.2 Planning

Vraag:

Pag 21

Is het mogelijk de tweede ronde van de NvI iets naar voren te halen? De tijd tussen publicatie van de NvI II en het indienen van de offerte is vrij kort (mochten er nog fundamentele wijzigingen plaatsvinden na publicatie van NvI II).

Antwoord:

Nee, de tweede ronde van de Nota van Inlichtingen zal niet naar voren worden gehaald. Indien de antwoorden op de tweede Nota van Inlichtingen eerder zijn geformuleerd zullen deze uiteraard zo snel mogelijk (dus mogelijk eerder) worden gepubliceerd. De KB acht de tijd tussen het ontvangen van de laatste antwoorden en het indienen van de inschrijving voldoende.

Vanuit wettelijk perspectief moeten er 10 dagen zitten tussen het publiceren van de laatste antwoorden en het indienen van de Inschrijving. Met de huidige planning voldoet de KB hieraan. Indien er nog fundamentele zaken worden aangepast en de KB acht het noodzakelijk hier een langere termijn voor Inschrijvers voor uit te trekken zal dit met de geïnteresseerde worden gedeeld. Voor nu ziet de KB geen reden om termijn aan te passen.

De KB is niet voornemens een derde nota van inlichtingen op te nemen in de planning. Er kunnen dus geen vragen meer gesteld worden over de antwoorden gegeven in de tweede Nota van Inlichtingen.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek

Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.

65

Onderwerp:

2.7.3 Minicompetities binnen de Raamovereenkomst(en)

Vraag:

Pag 19

U geeft aan dat het niet vrijblijvend is om opdrachten af te wijzen. Wat is de reden dat er is gekozen voor maximaal 2 afwijzingen per jaar (zonder sanctionering)? Zeker temeer er 18 opdrachten per jaar worden uitgezet vergt dit iets van de bemensing?

Antwoord:

Conform Paragraaf 2.7.3: Indien een Opdrachtnemer, binnen een kalenderjaar, tweemaal op rij afziet van deelname aan een Minicompetitie zullen de eerstkomende twee Opdrachten met een omvang tot €15.000,- excl. btw worden gegund aan de andere partij(en) binnen de Raamovereenkomst.

Het betreft dus tweemaal binnen een kalenderjaar op rij afzien van het deelnemen aan een mini-competitie, niet tweemaal per jaar.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek

Beantwoord op: 19 feb. 2024

Label: Contract

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Beschrijvend document, planning aanbesteding

Vraag:

Er is weinig tijd om juridisch adviseurs te laten kijken naar alle bepalingen in de conceptovereenkomsten. Gaat u ermee akkoord dat hierover nog vragen gesteld mogen worden in de tweede vragenronde? Zo niet, kunt u dit dan motiveren?

Antwoord:

Het is mogelijk inhoudelijke vragen over de concept Raamovereenkomst in de tweede Nota van Inlichtingen stellen.

De KB is niet voornemens een derde nota van inlichtingen op te nemen in de planning. Er kunnen dus geen vragen meer gesteld worden over de antwoorden gegeven in de tweede Nota van Inlichtingen.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek

Beantwoord op: P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
19 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Beschrijvend document, p.10

Vraag:

Op pagina 10 van het Beschrijvend Document staat: “De kwaliteit van het uitgevoerde onderzoek loopt sterk uiteen, het resultaat voldoet niet altijd aan de verwachtingen en er worden mogelijk onnodige kosten gemaakt.” Wat zijn de grootste problemen waar de KB nu tegenaan loopt met betrekking tot de kwaliteit van het uitgevoerde werk? Kunt u een voorbeeld geven van mogelijk onnodige kosten die zijn gemaakt?

Antwoord:

De omschrijving uit paragraaf 1.2 komt deels voort uit de wijze waarop onderzoek in het verleden door de KB werd uitgezet en de soms wat beperkte uitwisseling tussen afdelingen (bv. over ervaringen met leveranciers, opzet van briefings, uitgezette onderzoeksvragen, uurtarieven). Deze aanbesteding helpt ons dit op een meer systematische, eenduidige wijze aan te pakken en verwachtingen beter te managen, waardoor de KB verwacht dat dit in de toekomst minder vaak voorkomt.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Beschrijvend document, p. 13

Vraag:

3. Op pagina 13 van het Beschrijvend Document worden voorbeelden gegeven van verschillende typen onderzoek die in Perceel 1 zouden vallen. Valt hier ook online vragenlijstonderzoek onder? Is dit vaak een onderdeel van een opdracht binnen dit perceel, al dan niet in combinatie met kwalitatief onderzoek?

Antwoord:

De typen onderzoek die in Beschrijvend Document 2.2.1 worden genoemd als voorbeelden van doelgroepenonderzoek zijn gebaseerd op thema, niet op methodiek. Veelvoorkomende methoden zijn online vragenlijsten en kwalitatief onderzoek, al dan niet in combinatie uitgevoerd.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
69 Beschrijvend document, p.32

Vraag:

4. Op pagina 32 van het Beschrijvend Document staat: “Het derde lid uit het beoordelingsteam is een specialist uit het vakgebied van de uit te besteden onderzoeken.” Wordt hiermee het inhoudelijke vakgebied bedoeld of specialisme met betrekking tot de verschillende typen onderzoeken? Indien dit laatste, is er een specifiek type onderzoek waar deze specialist ervaring mee heeft? En hoe zit dat bij de andere twee leden? Wij willen voorkomen dat we een onjuist kennisniveau veronderstellen en te veel of juist te weinig jargon gebruiken waardoor de leden van de beoordelingscommissie onnodig moeite zouden kunnen ondervinden bij de duiding van onze inschrijving en de beoordeling ervan. Uw transparantie op dit punt waarderen wij op voorhand.

Antwoord:

Het beoordelingsteam bestaat uit leden met ruime en diverse ervaring met het uitzetten en begeleiden van onderzoeken binnen het betreffende perceel.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
70 Nota van Inlichtingen kenmerk TN 441977

Vraag:

Vragen PvE:

Plek: Eis 3.2

Vraag: De middelen die door Opdrachtnemer worden (op)geleverd voor digitaal gebruik, moeten aantoonbaar voldoen aan de richtlijnen uit de WCAG 2.1 (of een recentere versie), niveau A en AA. Kunt u toelichten wat u verstaat onder ‘aantoonbaar’?

Antwoord:

Op aanvraag van de KB dient de Inschrijver aan te kunnen tonen te voldoen aan de WCAG 2.1 niveau A of AA.

Indien de levering van de dienst bij Inschrijving nog niet volledig kan voldoen aan deze eis moet de Inschrijver kunnen aantonen op welke onderdelen de dienst voldoet of waar het niet voldoet en bereid zijn zich in te spannen en bereid zijn om de dienst te laten toetsen. Dit kan bijvoorbeeld worden gedaan door het door een betrouwbare objectieve partij hierover te laten rapporteren. Op basis van deze uitkomsten verwacht de KB een plan van aanpak om ervoor te zorgen dat eventuele issues binnen het eerste halfjaar van de overeenkomst worden opgelost en wel wordt voldaan aan deze eis.

Hiermee stellen we Inschrijvers in de gelegenheid om binnen aanzienbaren tijd alsnog te voldoen aan deze eis.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
71

Onderwerp:
Minicompetitie (pagina 18)

Vraag:

U geeft aan dat voor bedragen onder € 15.000 rechtstreeks aan een opdrachtnemer wordt verstrekt. We gaan er vanuit dat er geen nadere overeenkomst van toepassing is in die gevallen. Maar de vraag is wordt er ook slechts aan één partij om een nadere offerte gevraagd?

Antwoord:

Bij Opdrachten onder de €15.000,- exclusief btw wordt er rechtstreeks bij één partij een Nadere Offerte uitgevraagd. Dit zal ook resulteren in een Nadere Overeenkomst.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
72

Onderwerp:
Gunningscriteria perceel 2

Vraag:

Op pagina 41, zien wij bij G2 50% staan, maar denken dat dit een foutje is van u: mogen we ervan uitgaan dat hier 40% hoort te staan?

Antwoord:

Uw aanname klopt. G2 van perceel 2 heeft een weging van 40%. Zie de Bijlage - Aangepast Beschrijvend Document.

Percelen: P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek

Beantwoord op: 19 feb. 2024

Label: Proces

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2.2.1, 2.2.2

Vraag:

De opdrachten die u noemt bij 2.2.1 en 2.2.2 zijn zowel kwalitatief als kwantitatief van aard. Kunt u bij benadering aangeven hoeveel procent van de opdrachten binnen de beide percelen uiteindelijk kwalitatief / kwantitatief zal zijn?

Antwoord:

Binnen beide Percelen zal naar verwachting zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek uitbesteed worden. Het is op dit moment echter nog onduidelijk hoeveel en wat voor type doelgroepenonderzoek en merk- en communicatieonderzoek de KB de komende jaren af gaat nemen. Daardoor is het niet mogelijk om aan te geven welk procentueel aandeel van de uit te voeren onderzoeken kwalitatief en kwantitatief van aard zal zijn.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek

Beantwoord op: 19 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Beschrijvend document, casus

Vraag:

De casus voor perceel 2 is gericht op jongeren met een culturele pas. Wordt hiermee een specifieke pas bedoeld?

Antwoord:

Nee, hiermee wordt geen specifieke culturele pas bedoeld. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een Museumkaart, zoals omschreven in de brochure met de 11 culturele doelgroepen: " Vaak zit er een Museumkaart in de portemonnee en veelal ook een andere culturele kortingspas eraan." Meer informatie over de Culturele alleseter is te vinden in de beschrijvingen van de culturele doelgroepen (zie ook de links in de casus): <https://www.rotterdamfestivals.nl/media/y4fn1ogb/brochure-culturele-doelgroepenmodel->

nederland.pdf

Percelen: P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
75

Onderwerp:
BD 2.2.1, 2.2.2

Vraag:

Bij 2.2.1 en 2.2.2. in BD worden zeer uiteenlopende typen onderzoeken vermeld die qua aanpak en methodiek nogal sterk verschillen. Welk type onderzoek verwacht u komend jaar voor ieder perceel binnen deze overeenkomst? Kunt u hiervan een indicatie geven?

Antwoord:

Binnen beide Percelen zal naar verwachting zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek uitbesteed worden. Het is op dit moment echter nog onduidelijk hoeveel en wat voor type doelgroepenonderzoek en merk- en communicatieonderzoek de KB de komende jaren af gaat nemen. Daardoor is het niet mogelijk om aan te geven welk aandeel van de uit te voeren onderzoeken kwalitatief en kwantitatief van aard zal zijn.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
76

Onderwerp:
Beschrijvend document, p. 13

Vraag:

Op pagina 13 van het beschrijvend document noemt u voorbeelden van onderzoeken die passen binnen perceel 1. Hoe zijn bij deze eerdere onderzoeken respondenten geworven? Kunnen respondenten voor bepaalde onderzoeken binnen deze raamovereenkomst mogelijk opnieuw benaderd worden, bijvoorbeeld om ontwikkelingen over tijd te onderzoeken?

Antwoord:

De respondentenwerving is voor eerder uitgevoerd onderzoek op diverse manieren aangepakt. In de meeste gevallen is de respondentenwerving onderdeel van de uitbestede onderzoeksopdracht en wordt dit door het uitvoerende onderzoeksbureau opgepakt, conform eis 4.6 in het Programma van Eisen. Uitzonderingen zijn in overleg mogelijk, bijvoorbeeld wanneer de doelgroep klanten van de KB betreft. Zo is in het verleden wel eens oproep

op onze online kanalen geplaatst om respondenten te werven onder gebruikers van onze diensten en programma's.

De onderzoeken uit tabel 2 zijn incidentele onderzoeken, waarvoor de tweede vraag niet relevant is. Voor mogelijk terugkerende onderzoeken waarbij ontwikkelingen over tijd onderzocht worden, worden in de regel niet exact dezelfde respondenten benaderd, maar een groep respondenten met een vergelijkbaar profiel.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
77

Onderwerp:
Beschrijvend document, subgunningscriteria

Vraag:

Het plan van aanpak wordt onder andere beoordeeld op 'De mate waarin Inschrijver over relevante kennis en expertise beschikt'. Welke kennis en expertise ziet de Opdrachtgever als relevant voor beide percelen? Wordt er bijvoorbeeld gedoeld op inhoudelijke kennis over het onderzoeksthema? En /of ervaring met specifieke onderzoeksmethoden? Als het (ook) gaat om specifieke onderzoeksmethoden, welke worden dan als meest relevant gezien?

Antwoord:

De relevante kennis en expertise zal per Perceel en per casus verschillen. De kennis en expertise kan bijvoorbeeld betrekking hebben op onderzoeksthema's, onderzoeksvragen, methodieken en doelgroepen. Zowel kennis van kwantitatieve als kwalitatieve methoden zal voor beide Percelen relevant zijn.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
78

Onderwerp:
Beschrijvend document

Vraag:

In sommige gevallen lijkt uitwisseling tussen de twee percelen zinvol. De KB beoogt bijvoorbeeld diensten aan te bieden voor de gehele Nederlandse bevolking. Het lijkt dan ook interessant onderzoek naar bijvoorbeeld naamsbekendheid via vragenlijstonderzoek in een brede doelgroep. Dat kan

bijvoorbeeld ook weer nieuwe input leveren voor onderzoek in specifieke doelgroepen, of helpen bij het werven van relevante doelgroepen voor onderzoek over een specifiek thema. Hoe ziet de Opdrachtgever dit? Is dergelijke uitwisseling tussen percelen mogelijk?

Antwoord:

Indien de uitkomsten van eerder uitgevoerd onderzoek relevant zijn voor een Nadere Opdracht, zal dit vermeld worden in de briefing en zal de KB de resultaten met de Opdrachtnemer delen.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
79

Onderwerp:
Beschrijvend document

Vraag:

Wat is een gebruikelijke omvang voor de doelgroeponderzoeken? Hoeveel respondenten namen bijvoorbeeld (grotweg) deel in de onderzoeken die als voorbeeld bij perceel 1 genoemd zijn?

Antwoord:

De aard van het doelgroepenonderzoek dat wordt uitgevoerd in opdracht van de KB is zeer uiteenlopend van aard, zowel in methodiek als in type doelgroep. Deze factoren zijn van grote invloed op de omvang van de respondentengroepen. Daardoor is het niet mogelijk eenduidig antwoord op deze vraag te geven.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
80

Onderwerp:
4.4.2 Vereisten standaarden

Vraag:

Is het, bij gebruik van een externe dienst voor dataverwerking en -opslag, voldoende als die dienst ISO 27001 gecertificeerd is?

Antwoord:

Indien er gebruik wordt gemaakt van een andere partij om te voldoen aan ISO 27001 wordt er beroep gedaan op derde(n). Hiermee moet er ook op

deze manier worden ingeschreven.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
81

Onderwerp:
6.7.2 Casus perceel 1 - afbakening van de casus

Vraag:
Om een passend voorstel te kunnen uitwerken, wat is het richtbudget voor de casus?

Antwoord:
Er is bewust voor gekozen om geen (maximaal) budget mee te nemen in de casussen. De uitwerking van de casus biedt de KB inzicht in de aanpak van de Inschrijver om een onderzoeksvraag te beantwoorden. Daarbij staat voorop dat de aanpak bijdraagt aan hetgeen gevraagd wordt en goed onderbouwd wordt.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
82

Onderwerp:
6.7.2 Casus perceel 1 - respondenten

Vraag:
Is het voor opdrachtnemer mogelijk om via het bestaande klantenbestand van de KB vragen(lijsten) uit te sturen of is opdrachtnemer verantwoordelijk voor de volledige werving van respondenten?

Antwoord:
De KB beschikt momenteel niet over een eigen onderzoekspanel. Het is wel mogelijk om gebruikers van onze diensten en programma's te benaderen voor onderzoek via andere routes, bijvoorbeeld door een oproep op onze online kanalen te plaatsen.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

83

6.7 Perceel 1 - doelgroepenonderzoek**Vraag:**

Wat is de leerwens van de KB? Is er een leerwens op het gebied van doelgroepenonderzoek bij mensen werkzaam binnen KB?

Antwoord:

De leerwens rondom doelgroepenonderzoek zal per KB medewerker verschillen. In grote lijnen kunnen we stellen dat onze wens met name ligt bij het structureel inbedden van doelgroepenonderzoek in onze strategie, propositieontwikkeling en -management, om ons aanbod en onze communicatie uiteindelijk beter aan te laten sluiten op de behoeften en belevingswereld van (potentiële) doelgroepen.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroepenonderzoek

Beantwoord op: 19 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

84

Onderwerp:**6.7.1 Perceel 1 - kwaliteit van dienstverlening****Vraag:**

In specifieke situaties werken wij graag samen met een partij dat een goede ingang heeft tot een specifieke achterban. Echter is dit per doelgroep en per vraagstuk anders. Bij elke doelgroep zijn sleutelfiguren andere personen. In hoeverre wenst u dat wij aangeven met welke organisaties we samenwerken om een bepaalde doelgroep te kunnen betrekken bij een onderzoek?

Antwoord:

Zoals in paragraaf 2.4 aangegeven verwacht de KB een Opdrachtnemer te contracteren die de samenwerking zoekt met andere partijen in de markt indien de Opdrachtnemer expertise voor een Nadere Opdracht mist. De organisaties waarmee in dergelijke situaties zal worden samengewerkt en de aard van de samenwerking zal per Nadere Opdracht verschillen. Daarom vragen we in G1, punt 2 ook niet om namen, maar om een globale aanpak van dergelijke samenwerkingen, de wijze waarop u de regie voert en kwaliteit bewaakt. In G1, punt 4 kunt u met de goede voorbeelden eventueel inzichtelijk maken hoe een dergelijke samenwerking in de praktijk is ingericht.

Percelen: P1 Perceel 1. Doelgroepenonderzoek

Beantwoord op: 19 feb. 2024

Label: Inhoud