

**Aanbesteding:** Onderzoeken  
**Aanbestedende Dienst:** Koninklijke Bibliotheek  
**Referentie:** -

**Toelichting:**

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
85 Vraag 16

**Vraag:**

Begrijpen wij het goed dat als universiteiten, hogescholen en andere wetenschappelijke onderzoeksinstituten inschrijven op deze aanbesteding, zij door u uitgesloten worden?

**Antwoord:**

Onderzoek uitgevoerd door universiteiten, hogescholen en andere wetenschappelijke onderzoeksinstituten behoort niet tot de scope van deze Opdracht. Deze aanbesteding is ingericht op onderzoek waarvoor de KB (onderzoeks)bureaus inschakelt. Mocht een universiteit, hogeschool of wetenschappelijk onderzoeksinstituut inschrijven op deze aanbesteding, dan sluiten we ze niet per definitie uit, maar we verwachten wel een partij die in alle gestelde wensen en eisen kan voorzien.

**Percelen:** P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek  
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek  
**Beantwoord op:** 29 feb. 2024  
**Label:** Proces

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
86 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:**

In de eerste Nota van Inlichtingen is deze vraag als volgt beantwoord. Onderaan is een kleine aanvulling gedaan over wanneer iets aantoonbaar is:

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 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.

Aantoonbaar houdt in dat er bewijs moet kunnen worden overlegd waaruit blijkt dat er aan de eisen wordt voldaan. Zie ook de volgende links voor meer informatie over hoe te voldoen aan deze standaard: <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites/verplichte-richtlijnen/digitale-toegankelijkheid>.

<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21>

|                       |                                                                                  |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Percelen:</b>      | P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek<br>P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek |
| <b>Beantwoord op:</b> | 29 feb. 2024                                                                     |
| <b>Label:</b>         | Proces                                                                           |

**Ref.nr.**

87

**Onderwerp:**

Vraag 47

**Vraag:**

U verwijst in uw antwoord op vraag 47 naar de tekst over de KB als werkgever in paragraaf 1.1.

a. Begrijpen we het goed dat u hiermee doelt op bijvoorbeeld een onderzoek onder werknemers van de KB of ze tevreden zijn met de KB als werkgever of een onderzoek naar het beeld dat (potentiële) medewerkers hebben van de KB als werkgever?

b. Vallen medewerkerstevredenheidonderzoeken onder het thema werkgeversonderzoek?

c. Perceel 1 lijkt gericht op de (potentiele) klanten van de KB, terwijl perceel 2 lijkt te gaan over de positionering van de KB. Het lijkt ons daarom logischer als werkgeversonderzoek in perceel 2 zou vallen. Waarom kiest u er voor om werkgeversonderzoek in perceel 1 te plaatsen?

d. Kunt u ermee instemmen om werkgeversonderzoek in perceel 2 te plaatsen?

**Antwoord:**

- a. Ja, werkgeversonderzoek zou kunnen gaan over de tevredenheid van de huidige medewerkers, maar ook over het beeld dat (potentiële) medewerkers hebben van de KB als werkgever;
- b. Medewerkerstevredenheidsonderzoek valt onder werkgeversonderzoek, in Perceel 1;
- c. Onze verwachting is dat het gewenste werkgeversonderzoek voornamelijk gericht zal zijn op de doelgroep medewerkers (huidig en toekomstig). Daarin kan positionering en communicatie een onderdeel zijn, maar dat zal naar verwachting niet de hoofdmoot zijn. Daarom is dit type onderzoek ondergebracht in perceel 1;
- d. Nee.

**Percelen:** P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek  
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek  
**Beantwoord op:** 29 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
88

**Onderwerp:**  
Voorbeeldopdrachten

**Vraag:**

Mogen de voorbeeldopdrachten ook lopende opdrachten zijn?

**Antwoord:**

Dit is alleen mogelijk bij langer lopende opdrachten, waarvan ook (al) inzicht gegeven kan worden in de volgende punten uit het kader 'Door Inschrijver aan te leveren':

- Een samenvatting van de belangrijkste opbrengsten van het onderzoek;
- Een korte reflectie op de toegevoegde waarde van uw bureau en de lessons learned;
- Een reactie van de opdrachtgever over het eindresultaat (bijvoorbeeld quote, tevredenheidscijfer of NPS-score)

**Percelen:** P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek  
P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek  
**Beantwoord op:** 29 feb. 2024  
**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
89

**Onderwerp:**  
Bijlage A. Programma van Eisen

**Vraag:**

Is de aanleiding van Eis 1.4 het veilig versturen van (potentieel gevoelige) data? Of heeft een gezamenlijke werkomgeving via Teams meerwaarde voor

u?

**Antwoord:**

Eis 1.4 (samenwerking via Teams) komt voort uit de wens van de KB om de continuïteit van de samenwerking te waarborgen en deze systematisch, eenduidig en overzichtelijk in te richten voor alle medewerkers (zowel van de KB als van Opdrachtnemer) die bij uitbesteed onderzoek betrokken zijn. Deze vorm van samenwerking maakt het bijvoorbeeld mogelijk om communicatie, afspraken en documenten die in het verleden zijn gedeeld ook inzichtelijk te maken voor collega's die later aansluiten bij een onderzoek.

|                       |                                                                                  |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Percelen:</b>      | P1 Perceel 1. Doelgroeponderzoek<br>P2 Perceel 2. Merk- en communicatieonderzoek |
| <b>Beantwoord op:</b> | 29 feb. 2024                                                                     |
| <b>Label:</b>         | Inhoud                                                                           |