

Protocol (Concept)

17-06-2024

Belevingstest Warme dranken- en
koudwatervoorzieningen

Projectnummer 24182

Opdrachtgever

Sociale Verzekeringsbank

Opdrachtnemer

Essensor B.V.

HEAD OFFICE & RESEARCH CENTER

Marijkeweg 22A, 6709 PG Wageningen, NL
+31 318 45 22 22 • essensor@essensor.nl

BRANCH OFFICE & RESEARCH CENTER

Kon. Wilhelminalaan 5, 3527 LA Utrecht, NL
+31 30 251 67 72 • essensor@essensor.nl

BRANCH OFFICE & RESEARCH CENTER

Industrieweg 14, 3133 EE Vlaardingen, NL
+31 318 45 22 22 • essensor@essensor.nl

Inhoudsopgave

Protocol (Concept)	1
Opdrachtgever	1
Opdrachtnemer.....	1
1. Inleiding	3
2. Omschrijving Belevingstest.....	4
2.1. Positionering Belevingstest t.o.v. reguliere smaaktesten.....	5
3. Praktische invulling Belevingstest.....	6
3.1. Fase 1 Voorbereiding Belevingstest.....	6
3.1.1. Inleiding	6
3.1.2. Testlocaties	7
3.1.3. Participanten aan de Belevingstest	8
3.1.4. Vragenlijst ten behoeve van het uitbrengen van een beoordeling	9
3.1.5. Logboeken en logboekhouders	9
3.2. Fase 2 Veldwerk Belevingstest.....	10
3.2.1. Inleiding.....	10
3.2.2. Tijdslijn.....	10
3.2.3. Stimuli	10
3.2.4. Instructie en motivatie medewerkers	11
3.3. Fase 3 Analyse en rapportage van de verworven data	12
4. Leveranciers informatie.....	13
4.1. Toegang leveranciers tot testlocaties.....	13
4.2. Levering automaten.....	14
4.3. Instellingen en onderhoud automaten	14
4.4. In geval van storing.....	14
Appendix 1.....	16

1. Inleiding

De Sociale Verzekeringsbank (hierna: SVB) is voornemens een procedure in te zetten om middels een Openbare Europese aanbesteding tot gunning van een nieuwe leverancier van warme dranken- en koud watervoorzieningen te komen.

Onderdeel van de aanbesteding is de Belevingstest; een test waarin de medewerkers van de SVB de kans wordt geboden een beoordeling uit te brengen voor het concept van de deelnemende leveranciers, op basis van hun integrale ervaring en waardering hiervan.

De SVB heeft ervoor gekozen om de Belevingstest uit te besteden aan Essensor, een onafhankelijk marktonderzoeksbureau, dat voldoet aan de volgende criteria, om zo ondersteuning te bieden binnen de aanbesteding:

- a) gespecialiseerd in het uitvoeren van sensorisch marktonderzoek, zowel op locatie van de klant als in de eigen onderzoek locatie;
- b) onafhankelijk van de leveranciers die betrokken zijn bij de aanbesteding.
- c) In het bezit van een ISO certificaat (NEN-ISO 20252:2019 en; Markt-, opinie- en sociaal wetenschappelijk).

Binnen de Belevingstest staat de acceptatie van de medewerkers van de SVB ten behoeve van de warme dranken- en koud watervoorzieningen centraal.

Het huidige protocol betreft een concept versie. Aanvullingen en/of eventuele aanpassingen kunnen op een later moment, uiterlijk in de laatste Nota van Inlichtingen, nog toegevoegd worden. Het protocol beschrijft in Hoofdstuk 2 de Belevingstest, waarna Hoofdstuk 3 in zal gaan op de praktische uitvoering van de Belevingstest. Hoofdstuk 4 bevat belangrijke en gedetailleerde richtlijnen voor de ingeschreven leveranciers ten aanzien van de Belevingstest.

2. Omschrijving Belevingstest

Onder de Belevingstest wordt verstaan: een test waarin de medewerkers van de SVB de kans wordt geboden de warme dranken- en koud watervoorzieningen van de deelnemers aan de Belevingstest te beoordelen, op basis van hun integrale ervaring en waardering hiervan.

Onder integrale ervaring en waardering van warme dranken- en koud watervoorzieningen wordt verstaan: de beleving en waardering van de dranken uit de warme drankenautomaat/waterbar, de losse ingrediëntenverstrekkingen, de warme drankenautomaat/waterbar zelf én de geleverde diensten rondom de warme drankenautomaat/waterbar, onder medewerkers van de SVB welke is gevormd in hun natuurlijke werk- en interactieomgeving.

De procedure voor de Belevingstest is opgebouwd uit drie fasen. Deze zijn als volgt:

1. Inschrijving van leveranciers

De SVB zal leveranciers van warme dranken- en koud watervoorzieningen de kans bieden om zich in te schrijven voor de aanbesteding, aan de hand van vooraf vastgestelde objectieve criteria. Deze criteria worden opgesteld door de SVB en zijn terug te vinden in het Beschrijvend document.

2. Belevingstest

De leveranciers die een inschrijving hebben ingediend en voldoen aan de in het Beschrijvend document gestelde voorwaarden en eisen zullen het eigen concept op de vooraf vastgestelde locaties van de SVB plaatsen. De medewerkers van de SVB krijgen de kans om gedurende een bepaalde periode gebruik te maken van de warme dranken- en koud watervoorzieningen van elke leverancier om vervolgens een beoordeling uit te brengen op basis van hun integrale ervaring en waardering hiervan. De objectief verkregen data zal door Essensor uiteen worden gezet in een rapportage. De nadruk van de rapportage zal liggen op de gemiddelde scores per leverancier, en heeft daarmee als doel het bepalen van een gemiddelde score van de medewerkers van de SVB voor de beleving van de warme dranken- en koud watervoorzieningen van de leveranciers.

3. Gunning aanbesteding aan leverancier

De resultaten van de Belevingstest geven inzicht in de beoordeling door de medewerkers van de SVB. De uiteindelijke gunning wordt bepaald aan de hand van een door de SVB opgestelde beoordelingsmethodiek, en zal niet alleen afhankelijk zijn van de resultaten van de Belevingstest.

Het huidige protocol beschrijft de tweede fase van de zojuist beschreven procedure, de Belevingstest, en dient als leidraad voor het uitvoeren hiervan.

Doelstelling van dit protocol is het verwezenlijken van een kwalitatief hoogwaardige Belevingstest. Hieronder wordt verstaan:

1. het waarborgen van betrouwbare en valide resultaten;
2. het uitsluiten van concurrentievoordelen tijdens de Belevingstest zelf, dat wil zeggen de deelnemende leveranciers ondervinden tijdens de Belevingstest geen nadelen dan wel voordelen ten opzichte van elkaar.

2.1. Positionering Belevingstest t.o.v. reguliere smaaktesten

Met de Belevingstest wordt beoogd de medewerkers de ruimte te geven voor het meewegen van een breed scala aan factoren die van invloed zijn op hun ervaring en waardering van de warme dranken- en koud watervoorzieningen. Daarmee geeft deze Belevingstest erkenning aan een breder palet aan factoren dan het reguliere onderzoek dat wordt uitgevoerd ten behoeve van soortgelijke procedures. Zo worden reguliere procedures veelal gebaseerd op enkel waardering van de smaak van de warme dranken, welke wordt gevormd in een niet natuurlijke werk- en interactieomgeving en op basis van een momentopname.

Daarbij wordt aangenomen dat een Belevingstest succesvoller is voor het creëren van draagvlak voor de toekomstige leverancier. In tegenstelling tot een reguliere procedure wordt een groter aantal medewerkers (N=300 netto) de kans geboden hun beoordeling uit te brengen.

3. Praktische invulling Belevingstest

Binnen de Belevingstest, zijn een drietal fasen te onderscheiden, namelijk:

Fase 1 | Voorbereiding Belevingstest;

Fase 2 | Veldwerk Belevingstest;

Fase 3 | Analyse en rapportage van de verworven data.

De betrokken partijen zijn als volgt:

1. de SVB als opdrachtgever van de Belevingstest;
2. de leveranciers;
3. de logboekhouders, aangesteld door de SVB;
4. de medewerkers van de SVB;
5. Essensor B.V.

In de hierna volgende hoofdstukken worden ieder van de drie genoemde fasen verder omschreven met daarbij specificatie van de rolverdeling. Bij vermelding van meerdere verantwoordelijke partijen is de eerst genoemde partij hoofdverantwoordelijke.

3.1. Fase 1 | Voorbereiding Belevingstest

3.1.1. Inleiding

Het opstellen van dit protocol in de voorbereidingsfase van de Belevingstest dient ter waarborging van onderstaande punten:

- Het verzamelen van betrouwbare en valide resultaten;
- Het uitsluiten van concurrentievoordelen tijdens de Belevingstest zelf. Dat wil zeggen de deelnemende leveranciers ondervinden tijdens de Belevingstest geen nadelen dan wel voordelen ten opzichte van elkaar.

Activiteit	Verantwoordelijke
Opstellen protocol	Essensor
Akkoord op protocol	SVB
Communicatie over protocol naar leveranciers	SVB
Communicatie over protocol naar logboekhouder	SVB
Toezegging van naleving protocol	Leveranciers

3.1.2. Testlocaties

De medewerkers nemen deel aan de Belevingstest in hun 'natuurlijke' werk- en interactie omgeving. De warme dranken- en koud watervoorzieningen worden daarmee ervaren en geëvalueerd in de omgeving waarin deze nu en in de toekomst gedronken zullen worden. De keuze tot een dergelijke testlocatie komt voort uit de doelstelling ruimte te geven aan de vele factoren die van invloed zijn op de waardering en beleving van de warme dranken- en koudwater voorzieningen op de werkvloer.

De gekozen testlocaties, te weten Amstelveen (Van Heuven Goedhartlaan 1), Utrecht (Graadt van Roggenweg 400) en Utrecht (Papendorpseweg 93), voldoen aan de volgende eisen;

1. de locaties faciliteren voldoende medewerkers om een rendabele bijdrage te leveren aan de steekproefgrootte van in totaal minimaal N=300;
2. de locaties hebben voldoende ruimte en faciliteiten om de warme dranken- en koudwatervoorzieningen (lees: automaten (en waterbars)) te kunnen plaatsen. Hierbij valt te denken aan voldoende wateraansluitingen en stroomgroepen;
3. de locaties wijken zo min mogelijk af van de natuurlijke werk- en interactie omgeving;
4. de locaties zijn representatief genoeg (denk aan geslacht en leeftijd) om dienst te doen als doelgroep voor de Belevingstest.

De SVB zal de leveranciers de mogelijkheid bieden tot een schouw van de verschillende testlocaties, voordat de Belevingstest plaats zal vinden. Tijdens de schouw kan de route van en naar de plek van plaatsing en beschikbaarheid van aansluitpunten voor water en elektra bekeken worden. Van de leveranciers wordt verwacht dat zij een inschatting maken van de benodigde materialen e.d., gezien de leveranciers verantwoordelijk zijn voor de installatie en daarmee juiste aansluitingen van de machines. De momenten waarop de schouw per locatie plaats zal vinden staan in het Beschrijvend document van de aanbesteding.

Activiteit	Verantwoordelijke
Naleving van de beschreven eisen per testlocatie	SVB
Communicatie over beschreven faciliteiten naar leveranciers	SVB
Tijdig realiseren van evt. benodigde aanpassingen aan de faciliteiten op elke locatie	SVB
Schouw van de testlocaties	SVB

3.1.3. Participanten aan de Belevingstest

De medewerkers staan binnen de Belevingstest centraal, gezien zij door de SVB de mogelijkheid krijgen om invloed te hebben op de leverancierskeuze. Tijdens het veldwerk van de Belevingstest, dienen de medewerkers te voldoen aan de volgende criteria:

1. Medewerker die werkzaam is voor de SVB;
2. Medewerker dient in de mogelijkheid te zijn om tijdens de duur van het veldwerk, tenminste éénmaal dranken te tappen uit de warme dranken en koudwatervoorzieningen op minimaal één van de testlocaties.

Zoals hierboven impliceert is iedere medewerker die werkzaam is voor de SVB gemachtigd om te participeren aan de Belevingstest. Deelname is daarmee niet gebonden aan het hebben van een (vaste) werkplek op de locatie of de afdeling, waar de testvoorzieningen worden geplaatst. Toezicht op deelname zal gewaarborgd worden in de vorm van een check op domeinnamen. Het gebruik van gegevens is enkel gekoppeld aan de beoordeling voor de nieuwe warme dranken- en koudwatervoorzieningen en worden niet voor andere doeleinden gebruikt. De gegevens zijn enkel bij de SVB en Essensor bekend en zullen na afronding van de Belevingstest permanent worden verwijderd.

Eén van de onderliggende doelstellingen van de Belevingstest is om een breed draagvlak te creëren voor de leverancier waaraan het contract wordt gegund. In dit kader is ervoor gekozen geen specifieke eisen te stellen aan de samenstelling van de steekproef voor wat betreft demografische gegevens (bijv. leeftijd en geslacht). De nadruk ligt op het bieden van een kans tot het geven van een beoordeling aan zoveel mogelijk medewerkers, dus een zo groot mogelijk aantal deelnemers, met een minimum van N=300. Er geldt geen maximum voor het aantal medewerkers die mee kunnen doen aan de Belevingstest.

Om voldoende deelname van medewerkers te waarborgen, en daarmee het draagvlak voor de resultaten van de Belevingstest te vergroten, staat de motivatie van de medewerkers centraal. Voorafgaande aan de Belevingstest zal er een concrete invulling worden gegeven aan communicatieboodschappen aan de deelnemers.

Activiteit	Verantwoordelijke
Toezien op criteria 1 en 2	SVB en Essensor
Opstellen communicatieve uitingen	SVB

3.1.4. Vragenlijst ten behoeve van het uitbrengen van een beoordeling

Om het uitbrengen van een beoordeling te faciliteren, zal Essensor een online vragenlijst opstellen die makkelijk toegankelijk is voor alle medewerkers die werkzaam zijn voor de SVB. Middels een controle op het e-mailadres in de online vragenlijst zullen medewerkers/gasten buiten de domeinnaam "@svb.nl" verwijderd worden. Medewerkers van de SVB die een rol spelen bij de beoordeling van het volledige aanbestedingstraject zullen ook uitgesloten worden. De inhoud van de online vragenlijst wordt beschreven in Appendix 1.

Activiteit	Verantwoordelijke
Opstellen van vragenlijst	Essensor
Akkoord op vragenlijst	SVB

3.1.5. Logboeken en logboekhouders

Zoals eerder beschreven in de inleiding, is een essentieel onderdeel van de Belevingstest, en daarmee dit protocol, het uitsluiten van concurrentievoordelen onder de deelnemende leveranciers.

Onder de potentiële concurrentievoordelen wordt hier bijvoorbeeld verstaan de plaatsen van de warme dranken en koudwatervoorzieningen of het tussentijds sleutelen aan de warme dranken en koudwatervoorzieningen op wat voor manier dan ook.

Om uitsluiten van potentiële concurrentievoordelen te faciliteren, adviseert Essensor de SVB om (een) logboekhouder(s) aan te stellen voor de periode van het veldwerk. Deze logboekhouder(s) zullen de verantwoordelijk dragen om het protocol in acht te nemen, en de machtiging krijgen om correcties toe te passen waar nodig.

Input voor de inhoud van een dergelijk logboek zal door Essensor aangeleverd worden aan de SVB en zal bestaan uit o.a. namen van leveranciers, namen van logboekhouders die de SVB verzorgt, grammage van de verschillende dranken t.b.v. de kalibratie, storingen, timing van storing, hoe is de storing verholpen, etc.

Activiteit	Verantwoordelijke
Opstellen van inhoud logboeken	Essensor en SVB
Aanstellen logboekhouder(s)	SVB

3.2. Fase 2 | Veldwerk Belevingstest

3.2.1. Inleiding

Het veldwerk van de Belevingstest start op het moment waarop de medewerkers de warme dranken- en koudwatervoorzieningen gaan gebruiken, in navolging van de installatie. Verdere informatie over de installatie zelf zal op een later moment door de SVB gedeeld worden.

Het huidige hoofdstuk beschrijft de uitvoer van het veldwerk.

3.2.2. Tijdslijn

Het veldwerk van de Belevingstest zal gedurende een tijdsbestek van twee weken draaien, simultaan op de drie testlocaties. De precieze twee weken staan in het Beschrijvend document van de aanbesteding.

3.2.3. Stimuli

Gedurende het veldwerk per locatie krijgen de medewerkers de kans om zich een integrale mening te vormen over de verschillende warme dranken- en koud watervoorzieningen.

Het streven van het veldwerk is een natuurgetrouwe consumptie. Dat wil zeggen, een wijze van consumptie die gelijk is aan de huidige wijze van consumptie in de huidige werk- en interactieomgeving. Met deze reden zullen de medewerkers zelf de warme dranken- en koud watervoorzieningen bedienen (lees: tappen). Indien dit voor hen gebruikelijk is, worden de dranken getapt door collega's.

Om een eerlijke vergelijking tussen de warme dranken- en koud watervoorzieningen van de verschillende leveranciers te bewerkstelligen, zullen de voorzieningen (lees: machines) gerandomiseerd aangeboden worden op de drie gekozen veldwerk locaties. Het randomiseren van de machines dient om een volgorde effect uit te sluiten.

Bijvoorbeeld: bij drie automaten zijn er zes verschillende mogelijke volgorden, namelijk: ABC, BCA, CAB, ACB, BAC en CBA. Deze keuze is gebaseerd op de conditie dat elke automaat één keer op elke positie voorkomt. De automaten kunnen gekoppeld zijn aan een driesijferige random code (bijv. 954, 267 en 381). Deze codes zijn automatisch gegenereerd, zodat er geen logische volgorde ontstaat. De codes en volgorde per locatie worden dan weer random toegekend aan de verschillende leveranciers.

Een schema met plaatsing per locatie, per leverancier zal voorafgaande aan het veldwerk worden gedeeld met de leveranciers door de SVB.

Kalibratie en bijvullen van de warme dranken en koudwatervoorzieningen zal éénmaal per dag plaatsvinden, gedurende één uur en uitgevoerd worden door de leveranciers, met daarbij begeleiding vanuit de SVB door de logboekhouders. Er zullen tijdssloten beschikbaar worden gesteld door de SVB waarop leveranciers de benodigde werkzaamheden uit kunnen voeren. De tijdssloten zullen gerandomiseerd toegekend

worden aan de leveranciers, op basis van het advies van Essensor. Deze tijdssloten zullen op een later moment bekend worden gemaakt door de SVB.

Activiteit	Verantwoordelijke
Plaatsingsvolgorde bepalen	Essensor en SVB
Kalibratie en bijvullen drankenvoorzieningen (éénmaal per dag)	Logboekhouders en leveranciers

3.2.4. Instructie en motivatie medewerkers

Zoals eerder benoemd is het streven om een netto steekproef van 300 medewerkers (lees: beoordelingen) te behalen. Om afwijkingen van de beoogde steekproef te voorkomen zijn een duidelijke instructie en motivering van de medewerkers voorafgaande aan, en gedurende de Belevingstest een belangrijk onderdeel.

Voor de instructie geldt dat deze helder en bondig moet zijn, om uitval aan het begin van de Belevingstest te voorkomen. De instructie kan bevatten, maar niet gelimiteerd zijn aan:

- Duiding van de beschikbare warme dranken- en koudwatervoorzieningen per locatie;
- Medewerkers zijn niet verplicht om alle deelnemende warme dranken- en koudwatervoorzieningen te gebruiken, alvorens een beoordeling uit te brengen. Zij worden hierbij wel aangemoedigd door de communicatieve uitingen om alle deelnemende warme dranken- en koudwatervoorzieningen te gebruiken, om een gedegen beoordeling te kunnen geven.

3.3. Fase 3 | Analyse en rapportage van de verworven data

Na afronding van het veldwerk van de Belevingstest, zal Essensor de verworven data analyseren en uiteenzetten in een rapportage (volgens de Essensor standaard in PowerPoint). Onderdeel van de data analyse zal zijn het controleren van de logboeken, eventueel in overleg met de logboekhouders, met het oog op eventuele correcties die toegepast moeten worden op de data. Dit alles om een eerlijke vergelijking tussen de leveranciers te maximaliseren.

De nadruk van de rapportage zal liggen op de gemiddelde scores per leverancier, en heeft daarmee als doel het bepalen van een gemiddelde score van de medewerkers van de SVB voor de beleving van de warme de dranken- en koud watervoorzieningen van de leveranciers.

Gedurende de belevingstest kunnen medewerkers van de SVB scores geven conform onderstaande tabel.

Score	Betekenis
5	Uitstekend
4	Goed
3	Voldoende
2	Matig
1	Slecht

De door de leverancier in de belevingstest behaalde gemiddelde score onder de medewerkers van de SVB wordt omgezet in een daarmee behaald aantal punten, zie hiervoor het Beschrijvend document.

Na oplevering van de rapportage is de rol van Essensor binnen het aanbestedingstraject afgerond.

Activiteit	Verantwoordelijke
Controle logboeken	Essensor
Analyse en rapportage van de verworven data	Essensor

4. Leveranciers informatie

Gedurende de Belevingstest worden de warme dranken- en koudwatervoorzieningen van de ingeschreven leveranciers beoordeeld door de medewerkers van de SVB. Hierbij zijn de leveranciers verantwoordelijk voor de levering, werking, en afkoppeling van de eigen voorzieningen. Het huidige hoofdstuk beschrijft de aandachtspunten voor de leveranciers, voor en tijdens de Belevingstest. Deze aandachtspunten gelden bovenop de overige informatie beschreven in de voorgaande hoofdstukken.

Binnen de scope van de Belevingstest valt voor de leveranciers:

- Het leveren en gebruiksklaar installeren van de warme dranken- en koudwatervoorzieningen (lees: automaten (en waterbars));
- Het leveren van alle overige benodigde ingrediënten (lees bijv.: thee(zakjes), suiker, siropen en/of melk);
- Het (dagelijks) verzorgen (reinigen en vullen) en kalibreren van de warme- en koude drankenautomaten en bijbehorende onderkasten conform de HACCP richtlijnen en het schoonhouden van de vloer rondom de automaten;
- Het (dagelijks) afvoeren van verpakkingen, afval en indien van toepassing koffieresidu;
- Het verzorgen van preventief en correctief technisch onderhoud t.b.v. de drankenautomaten.

4.1. Toegang leveranciers tot testlocaties

Bij de plaatsing van de warme dranken en koudwatervoorzieningen mogen maximaal twee operators/medewerkers van de leverancier de testlocatie betreden. Zij betreden de locaties alléén onder begeleiding van een daartoe aangestelde medewerker van de SVB (logboekhouder). Zij worden hiertoe bij de ingang opgevangen door de logboekhouder en bij afronding van het bezoek naar de uitgang begeleid.

Belangrijke punten voor de leveranciers ten behoeve van de toegang:

- De operators/medewerkers vanuit de leveranciers dienen voorafgaande aan de bezoeken aangemeld te worden bij de SVB met de volgende informatie: bedrijfsnaam, voor- en achternaam en kenteken.
- Alle operators/medewerkers vanuit de leveranciers dienen een geldig legitimatiebewijs mee te nemen, die zal worden gecontroleerd bij de ingang.

Wanneer er op één van bovenstaande punten af wordt geweken, zal de toegang geweigerd worden.

De bezoeken worden door de logboekhouders vastgelegd, waarbij het uitgangspunt is dat eventuele afwijkingen die invloed zouden kunnen hebben op het eindresultaat worden geconstateerd en gecommuniceerd zodat correcties kunnen worden toegepast in bijvoorbeeld de data analyse.

Het is de leverancier dan wel operators niet toegestaan om enige vorm van contact te

maken met één de medewerker(s). Contact over de bezoeken of storingen lopen volledig via de daarvoor aangestelde logboekhouder(s).

4.2. Levering automaten

De leveranciers zijn verantwoordelijk voor het tijdig leveren van de automaten op de vooraf afgesproken locaties en tijdstippen. Zowel de leverancier als de SVB zijn verantwoordelijk voor het tijdig onderling afspreken van de locaties en tijdstippen: waar, wanneer en onder begeleiding van wie de automaten afgeleverd dienen te worden.

Iedere levering wordt vastgelegd in het hiervoor genoemde logboek, door de daartoe aangestelde medewerker van de SVB.

4.3. Instellingen en onderhoud automaten

Tijdens de gehele looptijd van de Belevingstest dienen alle geleverde automaten ingesteld te zijn zoals gespecificeerd in de inschrijving door de leverancier.

Bij ijken en herijken wordt er minimaal twee keer een vijftal koffie consumpties getapt. Van deze consumpties wordt de hoeveelheid koffie/cacao gewogen. Deze procedure wordt net zo lang uitgevoerd totdat de hoeveelheid koffie/cacao niet meer of minder dan 2,5% procent afwijkt van de geoffreerde hoeveelheid koffie/cacao per kopje.

Het is de leverancier niet toegestaan structureel +/- 2,5% van het geoffreerde af te wijken.

Ten behoeve van het ijken en herijken brengt de leverancier zelf de benodigde materialen mee.

Indien tijdens de Belevingstest toch structureel wordt afgeweken van het geoffreerde kan dit leiden tot uitsluiting van de aanbesteding.

4.4. In geval van storing

Tijdens de looptijd van de Belevingstest dient iedere leverancier een storingskaartje op de eigen automaten te bevestigen. Op dit storingskaartje staat alléén de volgende standaardtekst: "In geval van storing kunt u het volgende telefoonnummer bellen (telefoonnummer in te vullen door de leverancier)". Op de andere kant van het storingskaartje staat alléén de volgende standaardtekst: "Automaat niet in gebruik wegens storing. De storing is reeds gemeld."

Het telefoonnummer vermeld op het storingskaartje biedt de medewerkers van de SVB de mogelijkheid de storing direct te melden bij de leverancier. Iedere deelnemer is gemachtigd dit telefoonnummer te bellen. Zij dienen na melding het storingskaartje om te draaien zodat andere medewerkers weten dat de storing gemeld is. De SVB draagt verantwoordelijkheid om de deelnemers voorafgaande aan de looptijd van de Belevingstest ervan op de hoogte te stellen dat zij gemachtigd zijn het bovengenoemde telefoonnummer te bellen en het storingskaartje na melding dienen om te draaien.

Nadat de storing is verholpen door een operator worden de relevante gegevens over de storing vastgelegd in het logboek door de logboekhouder(s).

Appendix 1.

General Settings

English

Project Name	24182 VRAGENLIJST Belevingstest
The title of the Project visible for respondent	
The description of the Project	
The objective of the Project	
The conclusion of the Project	
A summary of the Project	
Method	
Author	Joleen Boland
Client	
Date	
Project Number	24182
Reward	0
Filename	eqd20240607t091402uy2ku8m
Created	2024/06/07 09:14
Modified	2024/06/17 14:33
Number of Products	3
Sample Sets	504
Sample codes	3
Product1	Opstelling 1 1
Product2	Opstelling 2 2
Product3	Opstelling 3 3

Start Questions

Screen1

Question 1 (Intro)

Wat leuk dat je de QR code hebt gescand!

Namens de SVB nodigt Essensor (een door de SVB gecontracteerd onderzoeksbureau, zie ook essensor.nl (<http://essensor.nl>)) je uit om je mening te geven!

In totaal zijn er X opstellingen (warme dranken automaat (+ waterbar)) te vinden in het pand. We raden je aan om eerst alle opstellingen af te gaan, voordat je verder gaat in deze vragenlijst. We gaan je namelijk vragen om voor elke opstelling een beoordeling te geven. Het is echter niet verplicht om alle opstellingen af te gaan voordat je een beoordeling geeft.

Let op: je geeft maar één keer een beoordeling voor iedere opstelling. Je kunt tussen XX t/m XX je stem uitbrengen, daarna zal deze link gesloten zijn.

Heb je bovenstaande gelezen? Klik dan op Volgende.

Screen2

Question 1 (Emailadres) (Q1)

Vul hieronder je werk e-mailadres in waarmee je mee wilt doen, ter controle.

Het gebruik van dit e-mailadres is enkel gekoppeld aan de beoordeling voor de nieuwe drankvoorziening en wordt niet voor andere doeleinden gebruikt. Het e-mailadres zal na afronding van de beoordelingen permanent worden verwijderd.

Let op: controleer het e-mailadres op spellingsfouten.

Question 2 (Emailadres controle) (Q2)

Vul hieronder nogmaals het werk e-mailadres in ter controle.

Design Questions

These questions will be asked for the following products:

Description	Product nr	Description 2	Description 3	Description 4
Opstelling 1	1			
Opstelling 2	2			
Opstelling 3	3			

https://essensor.eyeqsoft.com/eq/workspace/export/projectOverview.jsp?pageLanguage=en_GB

1/3

Screen1

Question 1 (Beoordeling) (Q3)

Wat vind je van **product** in totaliteit?

Denk hierbij aan de totale beleving (look and feel, assortiment, gebruiksgemak, bedieningsgemak, totale aanbod, keuzemogelijkheden, smaak, etc.)

1= Slecht
5= Uitstekend

Ben je niet langs **product** gegaan?
Kies dan voor de optie "Ik ben niet langs deze opstelling geweest/niet van toepassing"

- ☐ 5. Uitstekend (5)
- ☐ 4. Goed (4)
- ☐ 3. Voldoende (3)
- ☐ 2. Matig (2)
- ☐ 1. Slecht (1)
- ☐ Ik ben niet langs deze opstelling geweest/niet van toepassing (6)

Screen2

Question 1 (Openstaan extra vragen) (Q4)

Bedankt voor het uitbrengen van je beoordeling!

Heb je nog tijd voor enkele vragen om de beoordeling toe te lichten?

- ☐ Ja, daar heb ik nog wel tijd voor (1)
- ☐ Nee, daar heb ik geen tijd voor (2)

Screen3

Only ask this screen when:

1 . Openstaan extra vragen Equals Ja, daar heb ik nog wel tijd voor (1)

Question 1 (Uitleg keuze) (Q5)

Op basis van welk van de onderstaande punten heb je jouw beoordeling gebaseerd?
Geef de 3 belangrijkste dingen aan.

Items randomized

- | | |
|--|---|
| ☐ Smaak van de aangeboden dranken (1) | ☐ Meubelkeuze (2) |
| ☐ Bedieningsgemak machines (3) | ☐ Dranken keuze (4) |
| ☐ Algehele uitstraling (5) | ☐ Aanbod soorten melk (6) |
| ☐ Type koffieboon (7) | ☐ Thee aanbod (8) |
| ☐ Water aanbod (9) | ☐ Losse ingrediëntenverstrekingen (suiker, siropen, etc.) (10) |
| ☐ Snelheid van tappen/ zetten (11) | ☐ Anders, namelijk (other) Fixed! |

Question 2 (Open opmerkingen) (Q6)

Heb je nog verdere op- of aanmerkingen betreffende jouw beoordeling?

End Questions

Screen1

LOGOFFSCREEN

Question 1 (Open opmerkingen Belevingstest) (Q7)

Heb je nog verdere op- of aanmerkingen over de Belevingstest in zijn geheel (dus niet gebonden aan een specifieke opstelling)?