

Algemene informatie

Aanbesteding: De uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Aanbestedende Dienst: Ministerie van Economische Zaken, Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)
Referentie: 202404057

Toelichting:

Let op! bijlage 9 - Inschrijfformulier is gewijzigd. Graag deze gebruiken bij het indienen van uw Inschrijving.

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Aanbestedingsdocument 5.2.3.A pag 32

Vraag:

Staat RVO open voor het gebruik van AI in de vragenlijst of bij het analyseren van de open toelichtingen op de tevredenheid? De AI software die we hiervoor zouden inzetten wordt in een besloten omgeving gebruikt. Hierdoor wordt de data van RVO niet gebruikt voor trainingsdoeleinden van de AI, enkel om meer inzichten te verkrijgen.

Antwoord:

Ja, daar staat Opdrachtgever voor open.

Percelen: P1 De uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Aanbestedingsdocument 4.3.2 pag 27

Vraag:

We gaan er vanuit dat we RVO als referent kunnen opgeven voor deze aanbesteding zoals gebruikelijk is bij aanbestedingen in het algemeen. Is dat hier ook het geval?

Antwoord:

Ja, u mag RVO als referent opgeven. Het is aan inschrijver om te bepalen of de opgeven referentie mogelijk kan volstaan bij de betreffende kerncompetentie.

Percelen: P1 De uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 7.3.14 pag 41

Vraag:

In deze checklist ontbreekt hoe de voorbeeldrapportage in PowerPoint dient te worden opgeleverd. Kunt u dat aangeven?

Antwoord:

Deze dient aan uw inschrijving in TenderNed toegevoegd te worden. Een nieuwe versie van bijlage 9 wordt toegevoegd aan deze NVI. Daarin is de aangepaste checklist opgenomen.

Percelen:

P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op:

9 okt. 2024

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst 10.2 pag 5

Vraag:

10.2 Opdrachtnemer wist de Persoonsgegevens binnen 30 dagen na afloop van de laatste Afroep vallend onder de Overeenkomst, bij gebreke waarvan Opdrachtnemer een boete verschuldigd is van €500 per dag, met een maximum van €100.000.

a. Wat wordt verstaan onder afroep?

b. Kan dat in meer detail worden uitgelegd wanneer persoonsgegevens in het onderzoeksproces gewist dienen te worden?

Antwoord:

a. Onder Afroep wordt verstaan: het laatste KTO dat uitgevoerd wordt, vallend onder de Overeenkomst.

b. Contractueel is de termijn zoals opgenomen in artikel 10.2. Na gunning zal de Opdrachtgever hierover afspraken maken met de Opdrachtnemer.

Percelen:

P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op:

9 okt. 2024

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 3.9.2 pag 19

Vraag:

In 2.2 stelt de aanbestedende dienst dat de opdracht bestaat uit het uitvoeren

van kwantitatieve en kwalitatieve Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's). Voor het leveren van deze onderzoeksdiensten gebruiken wij commerciële off-the-shelf survey-, dashboard- en videovergaderoplossingen. Deze oplossingen worden gehost op public-cloud omgeving van MS azure. De aanbestedende dienst stelt in 3.9 echter bepaalde eisen aan ""de door hem geleverde public-Cloud toepassing"". Dit zijn twee verschillende opdrachten, het ene is een (onderzoeks)dienst, de andere een toepassing (tool/applicatie) gehost in een public cloud. Door te eisen dat de opdrachtnemer zelf een ISO27017 en ISO27018 gecertificeerde public cloud toepassing moet kunnen aanbieden beperkt de aanbestedende dienst het aantal partijen dat deel kan nemen aanzienlijk. En bovendien zijn deze aanbieders vaak niet in staat om het daadwerkelijke onderzoek ook uit te voeren. Het zijn immers aanbieders van softwareoplossingen en geen klanttevredenheidsonderzoekbureaus.

In aanbestedingen van de Rijksoverheid is het gebruikelijker dat d.m.v. een BIO fit/gap analyse wordt gekeken in welke mate een aanbieder die gebruik maakt van applicaties gehost in een public cloud invulling geeft aan de normen uit ISO27017/27018. Waarom is het hier als eis opgenomen?

Antwoord:

U kunt deze eis lezen als: de cloudtoepassing die wordt aangeboden moet hieraan voldoen (ongeacht of u deze zelf aanbiedt of via een externe partij).

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument 2.2.2 pag 11

Vraag:

In hoeverre heeft RVO behoefte aan advies voor het herijken van de vragenlijst van KTO algemeen? Staan jullie open voor advies dat wij op kunnen nemen in het voorgestelde plan van aanpak binnen de 4000 woorden?

Antwoord:

Het staat Inschrijver vrij om advies te geven hierop in het voorgestelde plan van aanpak. Echter is Opdrachtgever zelf bezig met de herijking, dus de ruimte om nog grote wijzigingen door te voeren, zal beperkt zijn.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
7

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument 2.2.1 pag 10

Vraag:

Is het mogelijk dat RVO vooraankondigingen stuurt of klanten op een andere manier informeert over aankomende klanttevredenheidsonderzoeken om zo de respons te verhogen?

Antwoord:

Dat is soms mogelijk, maar verschilt per regeling. Opdrachtgever kan hier geen concrete uitspraken over doen.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 2.2.4 pag 12

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het ontduubelen van klanten om overvraging te voorkomen.

- a. Geldt dit voor ontduubelingen binnen 1 meting apart voor KTO Algemeen en KTO Internationaal?
- b. Of is de wens ook tussen deze diensten te ontduubelen en tussen de verschillende metingen?

Antwoord:

- a. De ontduubelingen gelden voor alle Dienstverleningsinstrumenten vallend onder KTO Algemeen en KTO Internationaal.
- b. De wens is om te ontduubelen tussen: 1. de verschillende Dienstverleningsinstrumenten die deelnemen aan het KTO; 2. de eerdere metingen (in geval van maand- of kwartaalmetingen).

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 2.2.5 pag 13

Vraag:

Heeft RVO de wens om in het resultatendashboard ook individuele feedback van respondenten in te zien en op te volgen? D.w.z. dat klantcontactmedewerkers actief in het dashboard werken om contact op te nemen met klanten naar aanleiding van de individuele resultaten en deze

opvolging in het dashboard noteren?

Antwoord:

Nee, het resultatendashboard hoeft alleen (anonieme) geaggregeerde gegevens te bevatten. De opvolging van individuele contacten wordt op een andere manier geregeld (adhv gegevens uit de ruwe data).

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument 2.2.5 pag 13

Vraag:

- a. Wat is het doel van de te exporteren rapportages?
- b. Willen jullie deze meteen intern kunnen delen, of als basis gebruiken om vervolgens zelf met aanvullende analyses uit te bereiden?
- c. Hebben jullie een voorbeeld rapportage die jullie kunnen delen zodat we een idee hebben van de verwachte inhoud.

Antwoord:

- a. Het doel is 1) dat we tussentijdse resultaten kunnen inzien en delen op dienstverleningsinstrumentniveau en 2) resultaten kunnen uitdraaien op niveaus die niet in de duidingsrapportages aan bod komen (bijvoorbeeld op het niveau van de opgave).
- b. We willen de te exporteren rapportages graag kunnen uitbreiden met andere informatie en/of onderdelen ervan kunnen knippen om te gebruiken in andere interne rapportages.
- c. We hebben geen voorbeeldrapportage, we laten ons graag adviseren. De te exporteren rapportages dienen alle relevante cijfers te bevatten, maar hoeven geen duiding te geven.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument 2.2.5 pag 13

Vraag:

De opdracht bestaat uit KTO Algemeen en KTO Internationaal. Is er behoefte aan één dashboard voor beide onderzoeken samen of voor elk onderzoek één dashboard (en dus 2 separate dashboards)?

Antwoord:

Het liefst heeft Opdrachtgever één dashboard, maar dit is geen eis. Eén dashboard voor beide onderzoeken kan Opdrachtgever helpen om bijvoorbeeld op algemene tevredenheid ook overkoepelende trends te kunnen volgen.

Percelen: P1 De uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 5.2.1.D en 5.2.2. C pag 31/32

Vraag:

Moeten de duidingsrapportages digitaal toegankelijk zijn? Bijvoorbeeld met extra aandacht voor contrast en beeldende omschrijvingen van grafieken? Zo nee, in welke mate is dit wel een wens van RVO?

Antwoord:

Digitale toegankelijkheid van de duidingsrapportages is geen eis. We laten het aan Inschrijver om een goede invulling te geven aan de gunningscriteria die hier betrekking op hebben.

Percelen: P1 De uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 5.2.1.D pag 31

Vraag:

Het borgen van inclusiviteit in de onderzoeken is uiteraard van groot belang. Zijn er specifieke eisen waaraan de KTO's moeten voldoen? Is WCAG 2.1 bijvoorbeeld voldoende?

Antwoord:

Er zijn geen specifieke eisen gesteld waaraan de KTO's moeten voldoen op het gebied van inclusiviteit. Inschrijvers kunnen in het plan van aanpak aangeven hoe zij van plan zijn om de inclusiviteit zoveel mogelijk te borgen.

Percelen: P1 De uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.**Onderwerp:**

14 Aanbestedingsdocument 5.2.2 pag 31

Vraag:

De voorbeeld rapportage dient uit maximaal 10 powerpointslides te bestaan. Telt de titelpagina hierbij mee? Daarnaast worden er vanuit Data & Insights Network eisen gesteld aan de verantwoording van een onderzoek, de pagina's waarin wordt beschreven hoe het onderzoek is opgezet, respons, etc. Dit neemt al snel 2 pagina's in in Powerpoint. Mogen deze in deze voorbeeldrapportage weggelaten worden? En mag ook standaard informatie die normaal wordt opgenomen in de rapportage over oa: iso-certificeringen, data security en AVG worden weggelaten? Kortom: mogen er 10 pagina's aan de daadwerkelijke inhoudelijke analyse en rapportage van de resultaten worden besteed?

Antwoord:

De 10 pagina's dienen een voorbeeld te zijn van de inhoudelijke analyse en rapportage van de resultaten. Het hoeft geen volledige rapportage te zijn. Eventuele overige zaken die buiten de gevraagde informatie gaan, zoals een titelpagina en verantwoording op het onderzoek, kunt u achterwege laten.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
15 Aanbestedingsdocument 3.10.4 pag 21

Vraag:

Kunnen we ervan uit gaan dat de klantbestanden per meting samengevoegd in één format en in één bestand aangeleverd worden? Dit betekent in de praktijk dat er per meting één klantbestand voor KTO algemeen en één klantbestand voor KTO Internationaal wordt aangeleverd.

Antwoord:

Dat is het uitgangspunt van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient enige flexibiliteit te kunnen bieden wanneer er onverhoopt toch een nazending is of het format een keer niet juist is gevolgd.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
16 Aanbestedingsdocument 3.5.5 pag 18

Vraag:

- a. Deze eis gaat over het opleveren van data in het dashboard. In hoeverre heeft het realtime opleveren van data toegevoegde waarde voor RVO?
- b. Wil RVO in de praktijk pas na afloop van het veldwerk aan de slag met de inzichten, of heeft het ook toegevoegde waarde om tijdens het veldwerk tussentijdse resultaten te kunnen bekijken?

Antwoord:

- a. Het realtime opleveren van data is geen eis, maar heeft wel toegevoegde waarde voor RVO.
- b. Het komt af en toe voor dat er vanuit een Dienstverleningsinstrument of vanuit de onderzoekers behoefte is om tijdens het veldwerk de resultaten te kunnen bekijken, in deze gevallen heeft het toegevoegde waarde als er tijdens het veldwerk tussentijdse resultaten kunnen worden bekeken.

Percelen: P1 De uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument - 2.2.1 - pag 11

Vraag:

In het maandelijkse proces wordt op dag 1 aangegeven of er maatwerkvragen nodig zijn. Op dag 7 dienen deze vragen al geprogrammeerd te zijn. Als het aantal instrumenten dat meedoet in de loop van de tijd stijgt dan is deze timing erg krap als het bureau ook een goed advies wil geven over de maatwerkvragen.

- a. Er zal dan onderling overleg nodig zijn tussen RVO en het bureau. Hoe zien jullie dit voor je?
- b. Is het bv. ook mogelijk om twee weken voor de start van de maand de wensen van nieuwe instrumenten door te geven?

Antwoord:

- a. Ja, er kan onderling overleg plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer indien dat nodig is.
- b. Ja, het is mogelijk om een andere doorlooptijd te hanteren en bijvoorbeeld 2 weken voor de start van de maand voor nieuwe dienstverleningsinstrumenten die dat jaar voor het eerst worden meegenomen de wensen door te geven.

Percelen: P1 De uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst bijlag 3 - punt 5.

Vraag:

U zegt: Soort Persoonsgegevens (beschreven in bijlage 1) (NAW-gegevens, telefoonnummers, e[1]mailadressen of andere adressen voor elektronische communicatie, toegangs - of identificatiegegevens, financiële gegevens, BSN, paspoort of kopieën van andere legitimatiebewijzen, geslacht, geboortedatum en/ leeftijd, bijzondere persoonsgegevens (zoals: etniciteit, politieke opvattingen, levensbeschouwing, lidmaatschap vakbond, genetische gegevens, biometrische identificatie, gezondheid, seksuele leven en strafrechtelijke gegevens).

Vragen:

1. Op grond waarvan verwerkt RVO als verwerkingsverantwoordelijke (en namens RVO de verwerker) de genoemde bijzondere persoonsgegevens? Welke verwerkingsgrondslag en welke wettelijke uitzondering is/zijn hier van toepassing?
2. En op grond waarvan verwerkt RVO als verwerkingsverantwoordelijke (en namens RVO de verwerker) BSN, paspoort of kopieën van andere legitimatiebewijzen? Zij mogen nimmer betrokken worden in onderzoek. Betreft dit de verificatie voor deelname aan het klantenpanel?
3. Ten aanzien van financiële gegevens: heeft dit betrekking op incentives voor deelname aan onderzoek? Of gegevens over omzet/omzetgroei? Of gaat het hier om gegeven antwoorden over ontvangen subsidies? Betreft dit een kenmerk vanuit RVO over ontvangen subsidies?

Antwoord:

Er worden alleen NAW gegevens aangeleverd: Naam, adres, woonplaats, e-mail adres en telefoonnummer. Alle andere persoonsgegevens zoals benoemd in bijlage 3 punt 5 van de Verwerkersovereenkomst worden niet gedeeld.

Percelen:

P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op:

9 okt. 2024

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 3A - Verwerkingsovereenkomst

Vraag:

In bijlage 3 van dit document wordt een uitgebreide lijst van persoonsgegevens benoemd, waaronder bv. biometrische gegevens. Mogen wij er vanuit gaan dat de gegevens voor dit onderzoek zich beperken tot enkele NAW en bedrijfsgegevens en geen “bijzondere” data zal bevatten?

Antwoord:

Ja, daar mag u vanuit gaan.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
20 Bijlage 2 tarievenblad.xlsx 2. kwalitatief

Vraag:
Hoe lang duurt een kwalitatief gesprek ongeveer en op welke wijze (fysiek /digitaal) vindt dit gesprek plaats. Met welke optie moeten we rekenen?

Antwoord:
Inschrijver mag zelf de invulling van het kwalitatief onderzoek bepalen. U dient de prijs te geven voor hoe u het kwalitatief onderzoek uitwerkt in uw plan van aanpak (zie 5.2.1).

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
21 Bijlage 2 tarievenblad.xlsx 1. kwantitatief

Vraag:
De ranges (0-75, 0-150, ..) zijn zeer groot. Van welke aantallen moeten we uitgaan of wilt u een prijs per onderzoek (=dienstverleningsinstrument)?

Antwoord:
De Opdrachtgever wenst geen prijs per Dienstverleningsinstrument. U dient uit te gaan van de ranges zoals opgenomen en de bijbehorende aantallen. Opdrachtgever gaat ervan uit dat het maandelijks proces zo vormgegeven kan worden dat het niet veel uitmaakt hoeveel Dienstverleningsinstrumenten er mee doen bij het Datacollectiemoment. Het vormgeven van het proces en bijbehorende producten (mastervragenlijst, dashboard etc.) kunt u begroten onder de post implementatie. Voor de duidingsrapportages en voor het kwalitatief onderzoek wordt u wel gevraagd een prijs per Dienstverleningsinstrument te begroten.

Zie voor meer informatie de eisen onder 3.10 van het Aanbestedingsdocument.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument 6.3 Beoordeling

Vraag:

De beoordelingscommissie bestaat uit 5 personen; wat zijn de functies van de verschillende personen?

Antwoord:

Een combinatie van KTO adviseurs en afnemers van het KTO.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Bijlage E - Vragenlijst KTO Algemeen

Vraag:

In de vragenlijst KTO algemeen kunnen respondenten zich aanmelden voor een klantpanel. Hoe wil RVO de gegevens ontvangen van mensen die zich aangemeld hebben voor het panel en met welke frequentie?

Antwoord:

Respondenten worden via een link doorverwezen naar registratiepagina van het panel, dus er wordt niet van Opdrachtnemer verwacht deze gegevens te leveren.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument 2.2.4

Vraag:

Ontvangt de opdrachtnemer per meting 1 totaal klantenbestand voor alle onderzoeken/instrumenten samen of zijn het aparte bestanden per instrument?

Antwoord:

Zie ook het antwoord op vraag 15.

Percelen: P1 De uitvoering van de

Beantwoord op: Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
9 okt. 2024

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument 2.2.1

Vraag:

Bij nabellen moeten de gegevens binnen 5 dagen na afsluiting in het dashboard beschikbaar zijn. Bij niet nabellen staat er geen tijdsindicatie aangeven. Begrijpen wij het goed dat de data bij niet bellen real time beschikbaar moet zijn?

Antwoord:

De data bij het niet nabellen hoeft niet real-time beschikbaar te zijn.

Zie eis 3.5.5 van het Aanbestedingsdocument 'Indien de data in het dashboard niet realtime is, dient Opdrachtnemer binnen 2 weken na het afronden van de datacollectieperiode de data te uploaden in het dashboard en stuurt naar Opdrachtgever een e-mailnotificatie dat de data-upload succesvol is uitgevoerd.'

Zie ook het antwoord op vraag 16.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument 2.2 Beschrijving van de opdracht 2.2.2 & 2.2.3

Vraag:

De mastervragenlijst voor KTO internationaal en KTO algemeen wordt aangeleverd door RVO. Is dit zowel de Nederlandse als de Engelse vragenlijst voor beide onderzoeken?

Antwoord:

Ja, de vragenlijsten worden in beide talen aangeleverd door Opdrachtgever.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument 2.2 Beschrijving van de opdracht 2.2.3

Vraag:

Wat is de verhouding tussen Engelse en Nederlandse vragenlijsten voor KTO Internationaal

Antwoord:

Alle vragenlijsten voor KTO Internationaal worden zowel in het Nederlands als in het Engels aangeboden aan de respondenten. Respondenten kunnen zelf de taal kiezen aan het begin van de vragenlijst.

Percelen: P1 De uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
28

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 2.2 Beschrijving van de opdracht 2.2.2

Vraag:

Wat is de verhouding tussen Engelse en Nederlandse vragenlijsten voor KTO Algemeen

Antwoord:

Slechts bij enkele Dienstverleningsinstrumenten vallend onder KTO algemeen wordt de vragenlijst ook in het Engels aangeboden. Afgelopen jaar was het 5 procent van de Dienstverleningsinstrumenten.

Percelen: P1 De uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 2.2 Beschrijving van de opdracht 2.2.3

Vraag:

Wat is de gemiddelde vraagtijd per onderzoek/instrument voor KTO Internationaal?

Antwoord:

De gemiddelde vraagtijd voor KTO Internationaal per Dienstverleningsinstrument is 5 tot 10 minuten.

Percelen: P1 De uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 2.2 Beschrijving van de opdracht 2.2.2

Vraag:

Wat is de gemiddelde vraagtijd per onderzoek/instrument voor KTO Algemeen

Antwoord:

Opdrachtgever verwacht dat de nieuwe vragenlijst voor KTO Algemeen binnen 5 tot 10 minuten in te vullen is.

Percelen:

P1 De uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op:

9 okt. 2024

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 4.3.2.

Vraag:

Voor referentie drie wordt er om een combinatie gevraagd van zowel een publieke dienstverlener als een dashboard. Mag het dashboard ook onderdeel zijn van referentie 1?

Antwoord:

Dit is toegestaan, mits de andere punten zoals benoemd onder kerncompetentie 3 wel terugkomen in de referentie.

Percelen:

P1 De uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op:

9 okt. 2024

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 1.3 Tijdspad

Vraag:

Mogen we ook nieuwe vragen stellen in de tweede NvI of alleen voortbouwen op NvI1

Antwoord:

Er mogen ook nieuwe vragen gesteld worden in de tweede Nota van Inlichtingen.

Percelen:

P1 De uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op:

9 okt. 2024

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument 4.3.2. Kerncompetentie 3

Vraag:

U zegt: "De organisatie waar het onderzoek is uitgevoerd bestond uit verschillende (management)lagen met verschillende belangen bij het onderzoek".

Vraag: bedoelt u hier dat die verschillende belangen ook bij de RVO kunnen spelen?

Antwoord:

Ja. Dit is onderdeel van de kerncompetentie omdat het voor Opdrachtgever van belang is dat opdrachtnemer ervaring heeft in een vergelijkbare organisatie als RVO, of RVO zelf. RVO bestaat uit verschillende (management)lagen en soms spelen er verschillende belangen bij het onderzoek.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument 2.2.4

Vraag:

Hoe (in welk format en op welke wijze) wil de aanbestedende dienst de gegevens maandelijks aanleveren? Heeft de aanbestedende dienst daarin iets van de uiteindelijke opdrachtnemer nodig?

Antwoord:

Dit is op dit moment nog niet duidelijk. Opdrachtgever richt dit proces graag samen met Opdrachtnemer in tijdens de implementatieperiode. Inschrijver wordt gevraagd om Opdrachtgever hierover te adviseren.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument 2.2.7

Vraag:

Is er voor het kwalitatieve KTO ook sprake van vaste vragen of een vaste gespreksrichtlijn?

Antwoord:

Bij de kwalitatieve KTO is er geen sprake van vaste vragen of een vaste gespreksrichtlijn. Er zijn wel vaste thema's voor de gespreksrichtlijn, maar de ervaring leert dat er per kwalitatief KTO invulling wordt gegeven aan de onderwerpen/vragen bij de thema's om beter recht te kunnen doen aan de kenmerken van het Dienstverleningsinstrument en/of doelgroep. De focus van het onderzoek dient wel te liggen op de ervaren dienstverlening.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Bijlage 2 - Tarievenblad

Vraag:

- a. Hoe moeten we de kolom weging (F) lezen?
- b. Kunt u voor elk onderdeel uitleggen hoe de weging tot stand komt?

Antwoord:

Zie ook paragraaf 5.3 van het Aanbestedingsdocument.

- a. De wegingen zijn fictieve aantallen om tot een totale fictieve inschrijfsom te komen. De totale fictieve inschrijfsom wordt gebruikt in de formule om het 'gewogen prijs per punt' te berekenen.
- b. Per onderdeel is gekeken wat een logische weging zou zijn om tot een totale fictieve inschrijfsom te komen. Hierbij zijn alle prijsonderdelen van invloed op de totale fictieve inschrijfsom. Let wel, het zijn fictieve aantallen waar geen rechten aan ontleend kunnen worden.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Paragraaf 2.2.9 Beschrijvend document

Vraag:

U geeft aan een pilot te willen uitvoeren waarin wordt ingezet op een mogelijke trigger based, continue meting op het moment dat de dienst wordt afgenomen. Dit is afhankelijk van de klantsignalsystemen die RVO hanteert of gaat hanteren. Is daar op dit moment al iets over te zeggen?

Antwoord:

Nee, daar is op dit moment nog niets over te zeggen. Trigger based meten is

een voorbeeld van één van de ideeën van mogelijke pilots. Het is niet gezegd dat deze of een andere pilot wordt uitgevoerd. Opdrachtgever wil wel de mogelijkheid hebben om dat te doen wanneer het relevant wordt.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Bijlage 7 / paragraaf 4.3.2 beschrijvend document

Vraag:
Worden de referenties ook inhoudelijk beoordeeld? M.a.w. zijn hier ‘punten’ mee te verdienen?

Antwoord:
Nee, hier kunnen geen punten mee verdiend worden. Er zal wel inhoudelijk beoordeeld worden of de referenties voldoen aan de gevraagde kerncompetenties.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Bijlage 6 / paragraaf 5.2.2. beschrijvend document

Vraag:
Kwaliteit analyses. Welke analyses u inzet voor de cijfermatige en tekstuele data en uw argumenten hiervoor. Dat wil zeggen; de analyses zijn passend bij de onderzoeksvraag en het doel van het KTO en leveren betrouwbare en representatieve informatie op. Om hier iets over te kunnen zeggen, hebben we meer informatie nodig over de steekproef, waarop deze data gebaseerd is:
a. Hoe is deze getrokken?
b. Hoeveel klanten zijn benaderd?
c. Wat is de respons per doelgroep?

Antwoord:
Voor de fictieve data kunt u uitgaan van het volgende:
a. Het hele klantenbestand is benaderd,
b. Er zijn 200 klanten benaderd, en
c. De respons was 29 procent.

Mocht u meer informatie over de fictieve data nodig hebben om een analyse uit te voeren, dan mag u daar zelf een invulling aan geven.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
40 Bijlage 6 / paragraaf 5.2.2. beschrijvend document

Vraag:
De dummydata bevat geen enkele datum- of tijd indicatie. Met 57 waarnemingen is het waarschijnlijk overbodig om iets van een trend te laten zien, maar wij kunnen ons voorstellen dat u dat wel terug wenst te zien in het dashboard voor alle onderzoeken. Hoe moeten wij dit zien?

Antwoord:
U kunt het dummy bestand zien als het resultaat van één maand, van één instrument. Mocht u voor uw uitwerking meer data nodig hebben, dan mag u daar zelf een invulling aan geven.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
41 Bijlage 6 / Par. 5.2.2 beschrijvend document

Vraag:
Voor het tonen van de functionaliteit van ons dashboard maken wij gebruik van eigen demodata. Dit garandeert dat alle functionaliteiten getoond kunnen worden. Begrijpen wij goed dat we een demo in het dashboard moeten inrichten die gebaseerd MOET zijn op de bijgevoegde dummydataset?

Antwoord:
Nee, u dient gebruik te maken van de dummydataset voor beoordelingscriteria 2A. Kwaliteit analyses, 2B. Inhoud rapportage en 2C. De vorm van de voorbeeld rapportage. Voor het voorbeeld van het dashboard (beoordelingscriterium 2D) mag eventueel eigen data worden gebruikt.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
42 PvE 3.5.6

Vraag:

Opdrachtnemer dient na afloop per datacollectiemoment per Dienstverleningsinstrument een responsoverzicht te geven (minimaal exporteerbaar in .xls). Graag een meer uitgebreide specificatie van waar dit overzicht aan dient te voldoen.

Antwoord:

Het responsoverzicht per Dienstverleningsinstrument moet minimaal bestaan uit: aantal uitnodigingen, aantal mensen dat gestart is met de vragenlijst, aantal mensen dat de vragenlijst volledig heeft ingevuld. Alle Dienstverleningsinstrumenten mogen in één overzicht.

De toevoeging '(minimaal exporteerbaar in .xls)' is een omissie in het Aanbestedingsdocument. Dit gedeelte van de eis komt te vervallen.

Percelen: P1 De uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
43

Onderwerp:
PvE 3.4.5

Vraag:

In het dashboard dienen de resultaten per instrument en op de verschillende niveaus geëxporteerd te kunnen worden in verschillende rapportagevormen, zoals PowerPoint en Excel. Het woordje 'zoals' impliceert dat er, in plaats van deze rapportagevormen, ook andere rapportagevormen kunnen worden ingezet (bijvoorbeeld PDF). Is deze aanname correct?

Antwoord:

De aanname is correct. Let wel, Opdrachtgever wenst de te exporteren rapportages verder te kunnen bewerken (zie ook het antwoord op vraag 10), wat met uitsluitend pdf niet mogelijk is.

Percelen: P1 De uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:

Waar zijn de weegfactoren in kolom F van het prijzenblad op gebaseerd?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 36.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
45 ISO 27001

Vraag:

Momenteel hebben wij een verklaring van derden voor ISO 27001 en beschikken we over ISMS (conform ISO27001 - volgens recente interne audit). In januari 2025 beschikken wij over ISO27001. Wij gaan er vanuit dat dit conform is van wat jullie vragen. Kunnen jullie dit bevestigen?

Antwoord:

Nee, dit kunnen wij niet bevestigen. U dient te voldoen aan ISO 270001, of vergelijkbaar. Zie ook paragraaf 4.3.4 met betrekking tot Informatiebeveiliging. Indien u niet beschikt over de ISO certificering dient u middels een beschrijving aan te kunnen tonen dat u een informatiebeveiligingssysteem heeft wat minimaal gelijkwaardig is aan de ISO 27001 norm. Indien u gebruik maakt van het certificaat van derden, dient deze derde betrokken te zijn bij de uitvoering van de opdracht waar het certificaat betrekking op heeft.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
46 Par 3.3.7

Vraag:

Ontvangen we ook de uitschrijvers van de vorige leverancier? En indien ja, welke gegevens worden dan verstrekt?

Antwoord:

Op dit moment is ons nog niet duidelijk of dit mogelijk is, maar mocht het mogelijk zijn dan zal Opdrachtgever deze gegevens aan Opdrachtnemer verstrekken. Het zal dan om e-mailadressen gaan.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Par 3.4.5

Vraag:

Is het de bedoeling om ook backdata in te lezen in het dashboard?

Antwoord:

Nee, dat is niet nodig.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
48

Onderwerp:
Par 3.9.2

Vraag:

Gevraagd wordt ISO 27017 en ISO 27018 of vergelijkbaar. Is een combinatie van ISO 27001:2022 en ISO 27701:2019 een voldoende vergelijkbaar alternatief?

Antwoord:

Dit is geen vergelijkbaar alternatief. Maar let wel u hoeft niet zelf aan deze eisen te voldoen als de door u aangeboden cloudtoepassing hier aan voldoet. Zie ook het antwoord op vraag 5.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Par 3.10.6

Vraag:

Hieruit maken wij op dat respondenten altijd tot maximaal 15 contactpogingen moeten worden benaderd. Naar onze mening is dat erg veel, zeker voor ondernemers. Is een ander voorstel bespreekbaar?

Antwoord:

Het maximaal aantal contactpogingen wordt bijgesteld naar 10 i.p.v. 15. Mocht het onverhoopt niet lukken om een respondent te bereiken, dan mag na 10 contactpogingen de vergoeding voor een 'netto respondent telefonische datacollectie' (zie eis 3.10.6) in rekening worden gebracht. Indien er minder dan 10 contactpogingen zijn gedaan, dan mag dit bedrag niet in rekening

worden gebracht. Het is dus geen verplichting om iedere respondent tot maximaal 10 contactpogingen te benaderen.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
50 Par 4.3.1c

Vraag:
Worden er nog nadere eisen gesteld aan de absolute omvang van de omzet dan wel het aandeel die het voorwerp van de overheidsopdracht is?

Antwoord:
Nee, hier worden geen nadere eisen aan gesteld. Het totaal van de referentieopdrachten dient een minimale waarde te hebben van € 50.000,- excl. btw. Hoe dit bedrag verdeeld is, is niet van belang.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
51 Par 4.3.1c

Vraag:
Kan een nadere definitie worden verstrekt van de definitie ‘...de bedrijfsactiviteit die het voorwerp van de overheidsopdracht is...’?

Antwoord:
Dit betreft in dit geval de bedrijfsactiviteit die betrekking heeft op het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 9 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
52 Par 4.3.2

Vraag:
Wordt een zorgverzekeraar en/of een energieleverancier en/of een zorginstituut voor ouderenzorg gerekend onder een publieke dienstverlener?

Antwoord:

Een zorginstituut voor ouderenzorg kan worden gezien als publieke dienstverlener zoals bedoeld in kerncompetentie 1 (paragraaf 4.3.2. Aanbestedingsdocument). Zorgverzekeraars en energieleveranciers tellen niet, omdat zij in een concurrerende markt werken en dat andere vragen met zich meebrengt dan bij een publieke dienstverlener.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 9 okt. 2024