



Bijlage 1 - Briefing inschrijving Raamovereenkomst Gedragsonderzoeken

TenderNed kenmerk: 509811

1 **Achtergrond**

1.1 **Aanleiding en achtergrond van de Raamovereenkomst Gedragsonderzoeken**

Bij het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat wordt regelmatig gedragsonderzoek uitgevoerd. Via verschillende wegen wordt er structureel meer geld vrijgemaakt voor gedragsonderzoek. Dit is aanleiding om een Raamovereenkomst Gedragsonderzoek op te stellen, waarmee we een vaste samenwerking met leveranciers aan gaan.

De Raamovereenkomst wordt beheerd door het BIT IenW Gedragsteam (onderdeel van Directie Algemeen Strategisch Advies). Collega's vanuit heel IenW kunnen gebruikmaken van de Raamovereenkomst Gedragsonderzoeken.

1.2 **Onderverdeling percelen:**

Zoals te lezen in het Beschrijvend document, bestaat de Raamovereenkomst uit drie percelen:

Perceel 1: Doelgroeponderzoek

Onder dit perceel valt kwalitatief en-/ of kwantitatief onderzoek om de gedragsfactoren die een rol spelen bij het gewenste gedrag in kaart te brengen onder de doelgroep(en). Dus onder andere vragenlijstonderzoek, interviews, focusgroepen, dagboekonderzoek, etc. Per project wordt bepaald welk type onderzoek passend is voor de casus.

Perceel 2: Gedragsaanpak, interventies en effect

Onder dit perceel valt **altijd**: Advisering over gedragsaanpak (bijv. opstellen gedragsstrategie, uitvoeren gedragsscan op beleidsdocumenten).

Verder **kan** er onder dit perceel vallen: Vooronderzoek voor de gedragsanalyse, het uitdenken van de interventie(s) (de interventiestrategie), verdere ontwikkeling -/ vormgeving van de interventie, uitvoering van de interventie, evaluatie van de interventie*. Voor vormgeving, ontwikkeling en uitvoering mag een onderaannemer worden ingeschakeld.

*Het evalueren van de interventie kan via een kleine pretest, een veldexperiment of een online experiment. Per project zal worden bepaald op welke manier de interventie wordt getest.

Perceel 3: Inhuur van gedragsdeskundige(n)

Onder dit perceel valt tijdelijke inhuur van een (of meerdere) gedragsdeskundige(n) voor het gedragsinhoudelijk begeleiden van een project of adviesklus, van een aantal uur tot meerdere dagen per week.

Directie Communicatieafdeling
Advies en Onderzoek

Voor elk perceel wordt een overeenkomst aangegaan met maximaal vier partijen.

Opdrachten onder de 50.000 euro excl. btw kunnen direct aan elk van de partijen rechtstreeks worden gegund. Voor opdrachten boven de 50.000 euro wordt altijd een minicompetitie gedaan tussen alle partijen uit het desbetreffende perceel. De doorlooptijd van een minicompetitie is circa 3 weken van offerte-aanvraag tot aan de gunning. Facturatie is altijd na afloop van een project.

2 De inschrijving: beantwoording casus

Om in aanmerking te komen voor selectie van deze Raamovereenkomst, schrijft u zich in voor één of meerdere percelen. De inschrijving bestaat uit twee delen:

- 1) De beantwoording van een casus;
- 2) en een beschrijving van uw beroepsbekwaamheid door onder andere referentieprojecten en cv's.

Als u zich voor meerdere percelen wilt inschrijven, dient u uw beschrijving van de beroepsbekwaamheid meerdere keren in, toegespitst op het specifieke perceel.

2.1 Casus perceel 1

Directie Communicatieafdeling
Advies en Onderzoek

Casus minder douchen tijdens piekmomenten

Context: Drinkwatergebruik in Nederland staat onder druk, de vraag stijgt terwijl het aanbod afneemt. Nederland kent van april-juli piekmaanden in drinkwatergebruik, wanneer er meer drinkwater wordt gebruikt en er tevens minder regen valt. Tijdens deze piekmomenten wordt er 121,4 liter *meer* water gebruikt per persoon per week, dan in de rest van het jaar. Dit komt onder andere doordat het douchegedrag van Nederlanders deze maanden verandert: gemiddeld douchen mensen 6,3 keer per week, maar in april-juli is dat 8 keer per week.

We weten dat douchen gewoontegedrag is en dat mensen weinig zicht hebben op hoe vaak (of hoe lang) ze zelf douchen. We verwachten dat mensen hun eigen drinkwatergebruik door te douchen onderschatten. Ook is het gedrag dat achter de voordeur plaatsvindt moeilijk door observatie -/ data te onderzoeken. We willen een onderzoek laten uitvoeren om te achterhalen wat het douchegedrag van verschillende doelgroepen is en wat de gedragsfactoren zijn waarmee we hen kunnen stimuleren om minder vaak te douchen tijdens de piekmaanden.

Doelgroep: Algemeen Nederlands Publiek. Er is nog geen kennis over douchegedrag van specifieke doelgroepen.

Doelgedrag: Tijdens piekmomenten (april – juli) minder vaak douchen (niet meer dan 6 keer per week). Het gaat hierbij dus expliciet om *frequentie* en niet de *duur* van het douchen (duur is bijvangst).

Onderzoeksvragen: Waarom douchen Nederlanders vaker tijdens de piekmaanden? Welke doelgroepen zijn relevant en hoe kunnen we hen stimuleren minder vaak te douchen?

Bij deze casus vragen we u **een onderzoeksvoorstel te maken hoe u dit doelgedrag zou onderzoeken**. Het doel van het onderzoek is het ophalen van de relevante gedragsfactoren zodat een gedragsaanpak kan worden opgesteld (ontwikkelen van de aanpak is geen onderdeel van deze casus).

- Geef uw visie op het doelgedrag van de casus;
- Benoem welke gedragsfactoren u in ieder geval wilt meenemen in het onderzoek;
- Geef aan welke onderzoeksmethode(n) u wilt gebruiken en waarom;
- Beschrijf of, en zo ja welke doelgroep segmentatie u wilt maken;
- Geef aan hoe u de deelnemers werft;
- Maak expliciet welke gedragskennis u toepast bij het maken van een onderzoeksplan (denk aan gebruik gedragsmodel zoals Behaviour Change Wheel);
- Fictief budget voor de fictieve casus: 50.000 euro exclusief btw;
- Traditionele en innovatieve onderzoeksmethodes mogen worden meegenomen. We nodigen inschrijvers uit om creatief na te denken over de beste onderzoeksopzet;

- De beantwoording van de casus mag maximaal 6 pagina's in beslag nemen, lettertype Verdana 9, excl. foto's-/ afbeeldingen).

Directie Communicatieafdeling
Advies en Onderzoek

2.2 Casus perceel 2

Zie pagina 4.

Casus; Jongeren gaan zelf hun meubels opknappen.

Directie Communicatieafdeling
Advies en Onderzoek

Context: Meubels gaan in Nederland veel te kort mee. Waar meubels een technische levensduur hebben van gemiddeld 20 jaar, hebben ze doorgaans een sociale levensduur van 7 jaar. Daarna zijn mensen erop uitgekeken en ontstaat de wens voor een nieuwe inrichting. Meubels zijn impactvolle producten voor de transitie naar een circulaire economie omdat er zoveel materialen worden gebruikt. Ook komt er veel CO2 uitstoot bij kijken, het grootste deel hiervan is te wijden aan de productie en verbranding (aan het einde van de levensduur) van de materialen hout, textiel en schuim.

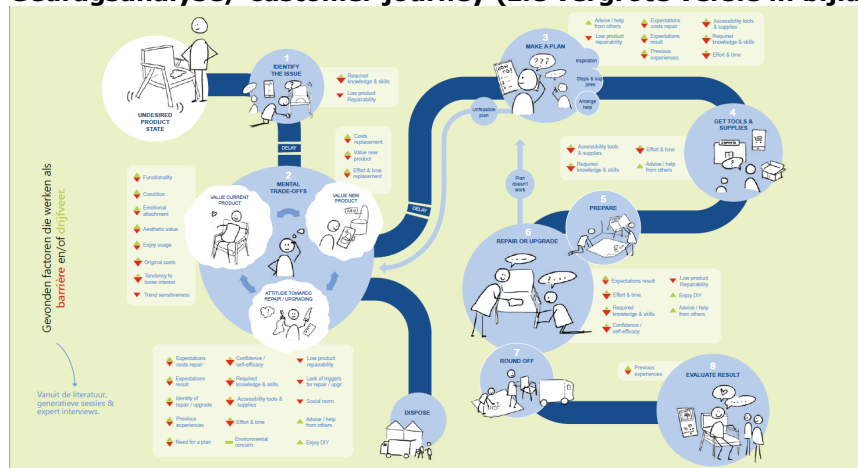
Dat trends snel veranderen en mensen van hun meubilair eens in de zoveel jaar willen vervangen zien we als een gegeven. We verwachten dat moeilijk te kunnen veranderen op korte termijn. Daarom verkennen we de kansen om mensen *zelf hun meubel te laten opknappen*. Professionele meubelmakers zijn lastig te vinden/ prijzig, waardoor we dat niet als een kansrijk alternatief zien.

Vooronderzoek laat zien dat de meeste consumenten weinig kennis en capaciteit hebben om zelf hun meubels op te knappen -/ (repareren). 24% van de mensen heeft zelf een meubel gerepareerd. Simpele activiteiten zoals schuren, verven, gaatjes vullen, lijmen en simpele bekleding zijn haalbaar volgens experts. Complexe bekleding, houten structuren aanpassen en metaalbewerking is te uitdagend.

Doelgedrag: Doelgroep knapt een meubel op dat ze al bezitten. Ze kopen dus geen nieuw meubel wanneer ze erop uitgekeken zijn. Het gaat om simpele opknop handelingen van meubels van de materialen hout, textiel en/of schuim.

Doelgroep: Doelgroep die er al het meest voor open staat, maar het gedrag nog weinig vertoont. Dit zijn jongeren tussen 18-35, voornamelijk hoogopgeleid en gemotiveerd om met duurzaamheid aan de slag te gaan. Ze vinden hun sociale status belangrijk en zijn trendgevoelig.

Gedraganalyse/ customer journey (zie vergrote versie in bijlage 4):



Bij deze casus vragen we u **2 a 3 interventierichtingen uit te werken** om het doelgedrag te stimuleren bij de doelgroep. En **een voorstel te maken voor het**

testen van de interventies. U mag aanvullend voor deze casus zelf aanvullend onderzoek doen naar het doelgedrag, maar het hoeft niet.

Directie Communicatieafdeling
Advies en Onderzoek

- Geef aan welke gedragsfactoren uit de gedragsanalyse u gebruikt voor interventieontwikkeling;
- Onderbouw de interventierichtingen aan de hand van deze gedragsfactoren;
- Maak expliciet welke gedragskennis u toepast bij het ontwikkelen van de interventies (Bijvoorbeeld welke theorie of gedragsmodel u gebruikt).
- We definiëren interventierichtingen in de breedste zin van het woord: Normerend, beprijsend en stimulerend. Idealiter landen interventies in beleid of kunnen ze worden toegepast door stakeholders waar IenW mee samenwerkt: gemeenten en bedrijven (vaak de koplopers in de transitie naar een circulaire economie);
- Maak een plan voor het uittesten van de interventies door middel van een pretest/ experiment. Voor deze evaluatie van de interventies geldt een fictief budget van 50.000 exclusief btw;
- De beantwoording van de casus mag maximaal 6 pagina's in beslag nemen (lettertype Verdana 9, excl. foto's-/ afbeeldingen).

2.3 Inschrijving perceel 3

Voor inschrijving op dit perceel vragen we u geen casus te beantwoorden, maar:

- Aan te geven hoe de in te huren gedragsdeskundige kan worden ondersteund door gedragskennis/ gedragscollega's vanuit het bureau gedurende de inhuur opdracht;
- Aan te geven hoe deze persoon te werk gaat en hoe deze persoon ervoor zorgt dat er kwalitatieve gedragskennis wordt ingebracht op het behoevende thema.

3 De inschrijving: beroepsbekwaamheid

Voor dit deel van uw inschrijving vragen we u in max 4 pagina's (lettertype Verdana 9) een beschrijving te geven van uw bureau. Als u zich voor meerdere percelen wilt inschrijven, dient u uw beschrijving van de beroepsbekwaamheid meerdere keren in, toegespitst op het specifieke perceel.

Geef een omschrijving van uw bureau, de visie, omvang, aanbod van diensten. Beantwoord daarnaast de volgende vragen:

- Hoe wordt de kwaliteit van de projecten geborgd?;
- Op welke manier en in welke mate is uw bureau bezig met innovatie van de eigen onderzoekstechnieken?;
- Hoe wordt ervoor gezorgd dat medewerkers voldoende gedragskennis hebben en op de hoogte zijn van nieuwe gedragsonderzoeken -/ gedragsinzichten? En kunt u voorbeelden geven waar dit uit blijkt?;
- Hoe borgt u continuïteit van de projecten in geval van vakantieperiodes of onverwacht uitval van een medewerker?;
- (Wanneer van toepassing) Welke (vaste) samenwerkingspartners heeft u voor doelgroeponderzoek en respondentenwerving, of uitvoering van gedragsinterventies? Beschrijf in welke mate u nu al samenwerkt met

deze partijen en hoe u de samenwerking voor u ziet gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst.

Directie Communicatieafdeling
Advies en Onderzoek

Ook vragen we om een beschrijving van maximaal drie referentieprojecten, deze beschrijving valt NIET binnen de zonet genoemde 4 pagina's. Bij de referentieprojecten letten we op de volgende kerncompetenties:

- a. Ervaring met gedragsonderzoeken/ adviestrajecten;
- b. Ervaring met werken voor de overheid;
- c. Pré: Affiniteit met mobiliteit, circulaire economie of klimaatadaptatie.
- d. Pré: Affiniteit met de relatie tussen individuele gedragsverandering en systeemverandering

Voorwaarden aan opgave referentieproject:

- a. Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mag alleen het werkelijk behaalde resultaat van de opdracht worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van het te verwachten resultaat.
- b. De referentieopdracht mag niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving.
- c. Indien u een beroep doet op een derde, dient dit worden ingevuld in onderdeel 4a van de bijlage 6 Model Referentieopdrachten. De daar vermelde derde **moet** ook bij deze opdracht worden ingezet (zie paragraaf 2.2.1).
- d. Indien de referentieopdracht is uitgevoerd in een samenwerkingsverband, dient u aan te geven welke werkzaamheden door wie zijn uitgevoerd. Dit geeft u aan in onderdeel 4b van de bijlage 6 Model Referentieopdrachten. Uit de referentieopdracht moet blijken dat u, zelfstandig hetzij met behulp van een derde, voldoet aan de gevraagde kerncompetentie.

Referentieopdrachten die niet voldoen aan de hierboven gestelde (kern)competenties en voorwaarden, zijn ongeldig en worden niet in de beoordeling meegenomen.

U vult per referentie het Model referentieopdrachten (bijlage 13) volledig in en dient deze samen met uw Inschrijving in.

Daarnaast vragen we u minstens 3 CV's mee te sturen, in ieder geval 1 junior -/ medior en senior medewerker die werkt aan projecten op het perceel waarvoor u inschrijft. Ook deze vallen NIET binnen het maximale aantal van 4 pagina's. Bij de CV's letten we op de volgende competenties:

- a. Sociaalwetenschappelijke achtergrond; psychologie of soortgelijk
- b. Senior medewerkers hebben minstens drie jaar ervaring met gedragsonderzoek/ advies;
- c. Senior medewerkers hebben minstens drie jaar ervaring met werken voor de overheid;
- d. Pré: Affiniteit met mobiliteit, circulaire economie of klimaatadaptatie.
- e. Pré: Affiniteit met de relatie tussen individuele gedragsverandering en systeemverandering

4 Inschrijving: Prijs

Directie Communicatieafdeling
Advies en Onderzoek

Wij vragen u bij een inschrijving een prijsformulier in te vullen waarop uurtarieven voor junior en senior onderzoekers/ adviseurs worden opgegeven. Hiermee doet u een aanbod voor de uurtarieven voor de eerste twee jaar van de Raamovereenkomst. Na deze twee jaar kunnen de uurtarieven worden geïndexeerd. Zie bijlagen 7, 8 en 9 Concept overeenkomst.

5 Beoordeling offertes

5.1 Beoordeling

De ingediende offerte(s) worden beoordeeld op basis van het gunningscriterium "economisch meest voordelige inschrijving". Bij deze beoordeling worden naast de prijs ook kwaliteitsaspecten beoordeeld. De beoordelingsmethodiek die wordt gehanteerd is "prijs per punt".

De offertes worden beoordeeld aan de hand van de volgende formule:
gemiddeld uurtarief / totaalscore kwaliteit.

De best scorende inschrijvingen kunnen worden uitgenodigd voor een gesprek, waarbij verduidelijkende vragen kunnen worden gesteld over de inschrijving. Na deze gesprekken worden de scores op de gunningscriteria definitief en wordt de voorlopige gunningsuitslag met de inschrijvers gedeeld.

Per perceel worden vier inschrijvingen geselecteerd. De winnende inschrijvingen hebben de laagste prijs per kwaliteitspunt.

Beoordeling kwaliteit

De kwaliteit wordt beoordeeld aan de hand van de criteria zoals in onderstaande tabel zijn uitgewerkt. De volgende scores kunnen worden toegekend:

Uitstekend	= 100% van maximaal te behalen punten
Goed	= 75% van maximaal te behalen punten
Voldoende	= 50% van maximaal te behalen punten
Matig	= 25% van maximaal te behalen punten
Onvoldoende	= 0% van maximaal te behalen punten

Subgunningscriteria perceel 1	
Kwaliteit beantwoording casus U wordt verzocht een plan van aanpak (maximaal 6 pagina's, lettertype Verdana 9 exclusief afbeeldingen) bij te voegen voor de vervulling van de fictieve casus. Hierin besteedt u ten minste aandacht aan: • Visie en aanpak/methode; • Doelgroepsegmentatie en wijze van respondentenwerving; • Toepassing gedragskennis in onderzoeksvoorstel;	Maximaal 650 punten

• Moet passen binnen fictief budget van 50.000,-. Hierbij is een goede onderbouwing essentieel, maar ook het laten zien van originele denkkraft.	
Beroepsbekwaamheid We beoordelen de inschrijving op de <i>volledigheid</i> van de beantwoording van de vragen en in welke mate dit ons <i>vertrouwen geeft</i> in de geschiktheid van uw bureau. Hierbij kijken we specifiek naar: - Gedragsexpertise binnen bureau; - Borging kwaliteit; - Borging continuïteit; - Innovatie.	Maximaal 350 punten
Totaal aantal te behalen punten	1000 punten

Directie Communicatieafdeling
Advies en Onderzoek

Subgunningscriteria perceel 2	
Kwaliteit beantwoording casus U wordt verzocht een plan van aanpak (maximaal 6 pagina's, lettertype Verdana 9, exclusief afbeeldingen) bij te voegen voor de vervulling van de fictieve casus. Hierin besteedt u ten minste aandacht aan: • Visie op de casus en 2 of 3 interventierichtingen; • Toepassing gedragskennis in interventieontwikkeling; • Methode van evalueren interventies; • Pretest/ Experiment moet passen binnen fictief budget van 50.000,-. Hierbij is een goede onderbouwing essentieel, maar ook het laten zien van originele denkkraft.	Maximaal 650 punten
Beroepsbekwaamheid We beoordelen de inschrijving op de <i>volledigheid</i> van de beantwoording van de vragen en in welke mate dit ons <i>vertrouwen geeft</i> in de geschiktheid van uw bureau. Hierbij kijken we specifiek naar: - Gedragsexpertise binnen bureau; - Borging kwaliteit; - Borging continuïteit; - Innovatie.	Maximaal 350 punten
Totaal aantal te behalen punten	1000 punten

Subgunningscriteria perceel 3Directie Communicatieafdeling
Advies en Onderzoek

Beoordeling van de CV's op: - Gedragsexpertise; - Werkervaring als gedragsdeskundige; - Gedragsprojecten voor de overheid; - Gedragsprojecten waarbij gedragsonderzoek en -/ of interventieontwikkeling onderdeel was; - Affiniteit met IenW-onderwerpen.	Maximaal 650 punten
Beroepsbekwaamheid We beoordelen de inschrijving op de <i>volledigheid</i> van de beantwoording van de vragen en in welke mate dit ons <i>vertrouwen geeft</i> in de geschiktheid van uw bureau. Hierbij kijken we specifiek naar: - Gedragsexpertise binnen bureau; - Borging kwaliteit; - Borging continuïteit; - Innovatie.	Maximaal 350 punten
Totaal aantal te behalen punten	1000 punten

Beoordeling van de kwaliteit vindt plaats door leden van een ingestelde beoordelingscommissie. De beoordelaars zullen met elkaar op basis van consensus de score en daarmee het aantal punten per (sub-)gunningscriterium bepalen.