

Algemene mededeling van Aanbestedende dienst:

Naar aanleiding van de gestelde vragen 13, 30 en 33 t/m 36 in deze Nota van inlichtingen heeft Aanbestedende dienst besloten eisen te laten vervallen/toe te voegen. Aangezien dit een wezenlijke wijziging van de Aanbestedingsstukken betreft, zullen wij conform de Aanbestedingswet een rectificatie publiceren. De gewijzigde termijnen worden verwerkt in de Aanbestedingsstukken en gepubliceerd via TenderNed.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Technische inrichting onderzoek	In de huidige en gewenste werkwijze beschrijft u dat wij in samenwerking zorg dragen voor het beschikbaar stellen van data (via dashboards) vanuit het warehouse. Wij gaan ervan uit dat het warehouse volledig onder uw eigen beheer, verantwoordelijkheid en eigen hosting blijft opereren en dat wij als onderzoeksbureau een dashboard maken op basis van de data in het datawarehouse. Klopt dat?	De digitale rapportages en het datawarehouse zijn volledig in beheer bij SBB, afstemming betreft hoe we de levering van data organiseren. Dashboards worden gemaakt en beheerd door Aanbestedende dienst. Zie ook het antwoord op vraag 54.
2	Voor onderzoek gebruikte software	In de vereenvoudigde schets van de onderlinge gegevensuitwisseling staat dat het onderzoeksbureau moet werken met SPSS-bestanden. Wij zijn voor vrijwel alle onderzoeken over naar het gebruik van Python, waarmee we uiteraard SPSS-bestanden kunnen genereren. In hoeverre is het gebruik van SPSS nodig voor de uitvoering van deze onderzoeken in uw ogen?	Alternatieve software (zoals Python of R) zijn geen bezwaar, de bestanden die Aanbestedende dienst wenst te ontvangen moeten eenvoudig om te zetten zijn in voor Aanbestedende dienst werkbare databestanden. Dat betekent een kant en klaar SPSS bestand danwel csv bestanden met syntaxen om gegevens om te kunnen zetten.
3	Aan te leveren referenties/eisen gesteld aan opdrachtnemer	Wij voeren op een aantal standaard onderwerpen voor een grote groep opdrachtgevers jaarlijks een groot aantal onderzoeken uit door middel van onder andere vragenlijsten. De inhoud van de vragenlijsten is nagenoeg hetzelfde, de onderwerpen zijn hetzelfde en ook de responsgroep is vergelijkbaar over al deze onderzoeken. Zodoende hebben wij ook één team dat al deze onderzoeken uitvoert. Daarbij schrijven wij cumulatief meer dan 100.000 mensen aan, maar dat doen wij dus voor meerdere opdrachtgevers. In hoeverre voldoen wij op basis van dit onderzoek aan kerncompetenties 1 en 3?	Het genoemde aantal is in verhouding met de uit te voeren Opdracht. Er worden meerdere grote onderzoeken uitgezet per jaar door Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst staat het bij kerncompetentie 1 wel toe dat inschrijver met meerdere referentieopdrachten aantoont dat wordt voldaan aan deze kerncompetentie. Dit is aangepast in de Aanbestedingsleidraad (versie 1.1), deze zal worden gepubliceerd samen met deze Nota van inlichtingen. In het kader van kerncompetentie 3 wordt niet naar aantallen gevraagd, uw vraag is daarom voor deze kerncompetentie niet van toepassing.
4	Kerncompetentie 1	Waar op is de minimale eis van 100.000 enquêtes per jaar gebaseerd?	O.b.v. historische gegevens van de afgelopen vier jaar worden er jaarlijks gemiddeld meer dan 250.000 digitale enquêtes uitgestuurd. De kerncompetentie is hiervan afgeleid zijnde 40% van dit historisch gemiddelde.
5	Kerncompetentie 1	Gaat het hier om uitgestuurde vragenlijsten, of afgeronde vragenlijsten?	Het genoemde aantal van '100.000' betreft het aantal uitgestuurde vragenlijsten voor de digitale enquêtes.

6	Kerncompetentie 1	Moet een referentie dan voldoen aan zowel minimaal 100.000 en ook de genoemde aanvullende methodieken, dus telefonische onderzoek, interviews etc. Bij een standaard doorlopend project zal er namelijk vaak geen kwalitatief onderzoek betrokken of nodig zijn. Hetzelfde geldt voor telefonische interviews, die zou je eerder verwachten bij onderzoek met lagere aantallen om lastig te bereiken respondenten te behalen.	Ja, er wordt gevraagd naar een referentieopdracht waarin Inschrijver alle genoemde vormen van onderzoeksdiensten heeft uitgevoerd. Het genoemde aantal van 100.000 heeft enkel betrekking op digitale enquêtes. Zie ook het antwoord op vraag 3: Aanbestedende dienst staat toe Aanbestedende diensten staat het bij kerncompetentie 1 toe dat inschrijver met meerdere referentieopdrachten aantoont dat wordt voldaan aan deze kerncompetentie. Aanbestedende dienst acht telefonische enquêtes vergelijkbaar met mondelinge interviews en verandert dit daarom in 'en/of'. Dit is aangepast in de Aanbestedingsleidraad en Bijlage B - Referentieformat, de nieuwe versies van deze documenten (versie 1.1) zullen worden gepubliceerd samen met deze Nota van inlichtingen. Zie ook het antwoord op vraag 10.
7	Kerncompetentie 1	Zijn mondelinge interviews dan op locatie?	Dat hangt af van de doelgroep en het doel van het onderzoek. Dit kan per onderzoeksvraag verschillen. Ook online interviews worden gebruikt.
8	Kerncompetentie 2	Dit gaat enerzijds over het niet ontstaan van een trendbreuk, en anderzijds over innovatie. Wat verstaan jullie onder innovatie binnen deze competentie?	De nadruk ligt op de trendbreuk, bij doorlopende metingen is het ongewenst dat het wisselen van partner leidt tot een breuk in de uitkomsten van onderzoek. Met innovatie doelen we op het ontwikkelen en implementeren van nieuwe methoden om data te verzamelen, te bewerken en te analyseren.
9	Kerncompetentie 3	Gaat dit specifiek over dataverzameling of mag het ook breder getrokken worden, naar dataontsluiting, bijvoorbeeld in de vorm van een dashboard?	De kerncompetentie over dataverzameling kan in bredere zin worden geïnterpreteerd, zolang de kern van ervan – het ontwikkelen, uitvoeren en innoveren van methoden en instrumenten voor dataverzameling en enquêteonderzoek – gewaarborgd blijft in de door inschrijver ingediende referentieopdracht.
10	Kerncompetenties	Waarom is er voor deze kerncompetenties gekozen?	Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat opdrachtnemer aantoonbare ervaring heeft met de genoemde vormen van onderzoeksdiensten en acht dit essentieel voor de uit te voeren Opdracht. Daarnaast zijn ook maatwerkprojecten onderdeel van de Opdracht waarbij het nodig is dat geïnnoveerd wordt met instrumenten en methoden van dataverzameling en enquêteonderzoek.
11	Kerncompetenties	Het lijkt alsof de aanbesteding dus vooral gericht is op dataverzameling en innovatie van methodiek. Echter missen we een stukje meedenken met de klant over de resultaten en inzichten uit het onderzoek. Valt rapporteren van resultaten dus grotendeels buiten deze aanbesteding?	Dat hangt af van het project. Voor sommige projecten is dataverzameling en innovatie belangrijker, bij anderen zal wel degelijk een aanspraak gemaakt worden op het meedenken over onderzoeksopzet, in te zetten methodieken en interpretatie van uitkomsten.
12	Achtergrond aanbestedingsteam	Wat zijn de functietitels of rollen van het team die de aanbesteding zal lezen en beoordelen?	Het beoordelingsteam zal bestaan uit enkele ervaren materiedeskundigen.

13	ISO 9001:2015	NEN/ISO 9001:2015 serie, of een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem wordt genoemd als voorwaarde voor deelname. Indien men niet over dit certificaat beschikt, is ISO 20252 dan niet voldoende als specifieke marktonderzoek kwaliteitborging? Voor een organisatie die al ISO 20252 toepast, voegt ISO 9001 vaak weinig toe, omdat de fundamentele principes van kwaliteitsmanagement (bijv. procesoptimalisatie en klantgerichtheid) al zijn geïntegreerd in ISO 20252	Aangezien de ISO 20252 norm niet alleen specifieke eisen stelt met betrekking tot de opzet en uitvoering van marktonderzoeksprojecten maar ook eisen stelt aan de algemene kwaliteitsbewaking binnen de organisatie, gaat Aanbestedende dienst akkoord met uw verzoek en laat de geschiktheidseis NEN/ISO 9001:2015 vervallen. Dit is aangepast in de nieuwe versie van de Aanbestedingsleidraad (Aanbestedingsleidraad_1.1), deze versie zal worden gepubliceerd samen met deze Nota van inlichtingen.
14	Prijs	Bij de beoordeling van de prijs maken jullie gebruik van relatieve beoordeling. Hoe wordt hierbij voorkomen dat een partij met een onrealistisch lage prijs in gaat schrijven? Wordt hierop een check gedaan?	Aanbestedende dienst kan niet voorkomen dat een partij met een "onrealistisch lage prijs" gaat inschrijven, die beslissing is aan de inschrijver zelf. Overigens is een lage prijs is niet per definitie een 'abnormaal lage inschrijving'. Wel is het aan Aanbestedende dienst om in het geval dat blijkt dat de inschrijfprijs van de beste inschrijver (op het onderdeel prijs) aanzienlijk lager is dan van de andere inschrijvers en/of van de raming van de Aanbestedende dienst, de betreffende inschrijfprijs nader te onderzoeken en vast te stellen of er werkelijk sprake is van een 'abnormaal lage inschrijving' en om te toetsen dat er geen sprake van is dat inschrijver een 'manipulatieve inschrijving' (zie paragraaf 2.8.11 Aanbestedingsleidraad) heeft gedaan. Om te kunnen bevestigen dat de inschrijver met de laagste inschrijfprijs ook een geldige Inschrijving heeft gedaan en alle bewijsmiddelen kan overleggen, wordt bij deze inschrijver tevens (op eerste verzoek) de bewijsstukken opgevraagd.
15	Type projecten binnen aanbesteding	Jullie geven verschillende onderzoeken aan te onderscheiden op pagina 6-7. Op pagina 8 geven jullie aan wat in aanbesteding valt. Het lijkt erop dat de maatwerk projecten daar dan niet onder vallen?	Maatwerkonderzoeken zoals beschreven in paragraaf 1.2.1 maakt deel uit van de aanbesteding maar is per abuis niet opgenomen in het rijtje. Dit is aangepast in de nieuwe versie van Aanbestedingsleidraad (Aanbestedingsleidraad EA Onderzoeksdiensten_1.1), deze versie zal worden gepubliceerd samen met deze Nota van inlichtingen.

16	paragraaf 3.4.3 van de Aanbestedingsleidraad	In paragraaf 3.4.3 van de Aanbestedingsleidraad, onder Geschiktheidseisen: Technische en beroepsbekwaamheid (pagina 26), wordt gesteld: "Kerncompetentie 1 Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van doorlopende (dagelijkse) digitale enquêtes (minimaal 100.000 per jaar), telefonische enquêtes, mondelinge interviews, groepsinterviews en het analyseren van de door middel van deze methodieken verkregen data." Daarnaast wordt gevraagd om per kerncompetentie met één referentie aan te tonen dat er wordt voldaan aan de kerncompetentie (de ervaring dient dus bij één opdrachtgever opgedaan te zijn). Wij hebben ruime ervaring met het uitvoeren van deze werkzaamheden, echter niet bij één enkele opdrachtgever. Wij voeren deze werkzaamheden op grotere schaal uit voor meerdere opdrachtgevers tezamen. Betekent dit dat wij niet zouden voldoen aan deze kerncompetentie, ondanks dat wij de vereiste ervaring hebben, maar deze verdeeld is over meerdere opdrachtgevers?	Zie het antwoord op vraag 3.
17	paragraaf 3.4.3 van de Aanbestedingsleidraad	In paragraaf 3.4.3 van de Aanbestedingsleidraad, onder Geschiktheidseisen: Technische en beroepsbekwaamheid (pagina 27), wordt gesteld dat de opdrachtnemer dient te voldoen aan de NEN/ISO 9001:2015 serie, of een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem. Wordt ISO 20252 gezien als een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem aan ISO 9001?	Zie het antwoord op vraag 13.
18	Algemene inkoopvoorwaarden diensten SBB	In de "Algemene inkoopvoorwaarden diensten SBB" (bijlage 4) staat in "Artikel 21 Aansprakelijkheid" vermeld dat "voor opdrachten waarvan de totale waarde meer is dan € 150.000,- maar kleiner dan of gelijk aan € 500.000,-" de aansprakelijkheid wordt beperkt tot "€ 1.500.000,- per gebeurtenis en € 3.000.000,- per contractjaar". Dit betekent dat we per gebeurtenis garant dienen te staan voor 7,5 maal de waarde van de maximale opdrachtwaarde in deze aanbesteding. Dit vinden wij een forse eis. Is het mogelijk om een maximum van maximaal 3x de opdrachtwaarde per gebeurtenis af te spreken?	In afwijking van artikel 21.3 wordt de aansprakelijkheid per contractjaar beperkt tot driemaal het factuurbedrag(en) van desbetreffend contractjaar (in plaats van: " <i>voor opdrachten waarvan de totale waarde meer is dan € 150.000,- maar kleiner dan of gelijk aan € 500.000,-: € 1.500.000,- per gebeurtenis en € 3.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is</i> ").

19	Prijzenblad	In het Prijzenblad zijn alleen de verschillende uurtarieven lichtgroen gemarkeerd, terwijl het aantal uren per activiteit al is ingevuld en niet lichtgroen gemarkeerd. Wij hebben enkele opmerkingen over de beschikbare uren: 1. Elk maandelijks overleg uit eis 8.2 vinden we niet terug in het Prijzenblad. 2. En sommige werkzaamheden zouden we bij andere functionarissen willen beleggen. 3. Aan sommige werkzaamheden zouden we meer tijd willen besteden met oog op de kwaliteitwensen, terwijl andere werkzaamheden mogelijk sneller kunnen worden uitgevoerd. Hoe kunnen we deze aanpassingen aangeven? Moeten we in onze uurtarieven tot een bedrag komen waarmee we de kosten van het aantal uren die wij verwachten te maken dekken?	1. Alle eisen maken onderdeel uit van de Opdracht en dient u te verdisconteren in uw all-in uurtarieven. 2. en 3. Nee, de genoemde aantallen uren zijn indicatief maar de verhouding tussen de rollen en uren is richtinggevend voor de toekomst en gebaseerd op ervaring. Dezelfde verhouding is het uitgangspunt van Aanbestedende dienst in de nieuwe te sluiten Nadere overeenkomsten. Per opdracht wordt een Nadere offerteaanvraag uitgezet. U kunt de uren daarom niet aanpassen.
20	Programma van Eisen, onder eis 8.3	In het Programma van Eisen, onder eis 8.3, lijkt de tekst onvolledig te zijn. Kunt u verduidelijken wat hier had moeten staan?	Per abuis is de tekst in de kolom van eis 8.3 niet verwijderd. Dit is aangepast in de nieuwe versie van de bijlage (Bijlage 5 - Programma van eisen_1.1), deze versie zal worden gepubliceerd samen met deze Nota van inlichtingen.
21	Aanbestedingsleidraad, p. 28	U vraagt naar ISO 20252:2019 of een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem van marktonderzoeken. Realiseert u zich dat u met een dergelijke eis een groot deel van de markt uitsluit, waaronder beleidsonderzoeksbureaus en wetenschappelijke onderzoeksinstituten die niet in de commerciële sector werkzaam zijn? Kunt u bevestigen dat NEN/ISO 9001:2015 voldoet als kwaliteitsborgingssysteem? Mocht u hier niet mee instemmen, zou u willen motiveren waarom u ervoor kiest om beleidsonderzoeksbureaus en wetenschappelijke onderzoeksinstituten uit te sluiten?	Aanbestedende dienst stemt hier niet mee in en behoudt de ISO 20252:2019 (of gelijkwaardig) als geschiktheidseis. De eis voor ISO 20252:2019 of een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem is gesteld om de kwaliteit en betrouwbaarheid van marktonderzoek te waarborgen. Het doel van Aanbestedende dienst is niet om bepaalde partijen uit te sluiten, maar om te waarborgen dat de onderzoeksdiensten worden uitgevoerd volgens kwaliteitsstandaarden specifiek binnen het marktonderzoeksveld. Aanbestedende dienst begrijpt dat deze norm zijn oorsprong heeft in de marktonderzoekssector, maar wil benadrukken dat ook beleidsonderzoeksbureaus en wetenschappelijke onderzoeksinstituten deze certificering kunnen behalen. Aanbestedende dienst staat een gelijkwaardig <u>gecertificeerd</u> kwaliteitsborgingssysteem gebaseerd op een andere norm dan de ISO 20252:2019 toe, mits er wordt aangetoond de inschrijver voldoet aan vergelijkbare kwaliteitsnormen en procedures die de betrouwbaarheid, validiteit en methodologische zorgvuldigheid van onderzoek waarborgen. Mocht een inschrijver een aan de ISO 20252:2019 gelijkwaardig <u>certificaat</u> willen indienen als bewijsdocument om aan te tonen te voldoen aan de geëiste kwaliteitsstandaard m.b.t. opzet en uitvoering van marktonderzoeken, dan is het de verantwoordelijkheid van inschrijver zelf om die gelijkwaardigheid aan te tonen. Bijvoorbeeld door documenten die u inzet om een gelijkwaardig systeem aan te tonen in elk geval extern (door een geaccrediteerde ISO auditor) te laten auditen.

22	Aanbestedingsleidraad, p. 7	Op pagina 7 benoemt u dat er ook maatwerkonderzoeken zijn uitgevoerd, met een mix van kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Begrijpen we het goed dat deze maatwerkonderzoeken ook vallen binnen de scope van de opdracht zoals beschreven in paragraaf 1.2.2?	Dat begrijpt u goed, de op pagina 7 genoemde maatwerkonderzoeken vallen ook binnen de scope van deze opdracht. Zie in dat verband ook het antwoord op vraag 15.
23	Aanbestedingsleidraad, p. 9	Het jaarlijkse budget ligt nu lager dan het jaarlijkse budget uit de vorige aanbesteding, uit 2021. Kunt u aangeven waarom dat het geval is?	Omdat Aanbestedende dienst op basis van historische gegevens van de uitgevoerde onderzoeken in de afgelopen jaren een inschatting heeft gemaakt van de geraamde waarde.
24	Aanbestedingsleidraad, 33	Heeft u met de huidige leverancier afspraken gemaakt over de informatie die huidige leverancier dienst te verstrekken en de tijdsinzet van de huidige leverancier, in het geval van overdracht van de opdracht?	Ja, daar zijn afspraken over gemaakt.
25	Programma van Eisen, p. 3	Bij Eis 3.6 staat verlening. Mogen we ervanuit gaan dat daar verlenging moet staan?	Dat is correct, hier had 'verlenging' moeten staan. Dit is aangepast in de nieuwe versie van de bijlage (Bijlage 5 - Programma van eisen_1.1), deze versie zal worden gepubliceerd samen met deze Nota van inlichtingen.
26	Programma van Eisen, p. 7	Gaan Eis 8.1 en Eis 8.3 over hetzelfde overleg?	Zie het antwoord op vraag 20.
27	Gegevensuitwisseling	Het plaatje op pagina 7 in de aanbestedingsleidraad, geeft goed inzicht in de hoeveelheid stakeholders, de afhankelijkheden en mate van complexiteit van de uitvraag. Hierbij wordt ook verwezen naar de actuele adressen/gegevensuitwisseling, de gegevensleveringsovereenkomst en de AVG. Zouden jullie in lijn hiermee kunnen toelichten welke data van de respondenten wordt gedeeld?	Zonder uitputtend te zijn zal het gaan om namen en (e-mail)adressen of eventueel telefoonnummers en gegevens die noodzakelijk zijn om efficiënt data te verzamelen zoals de school of het bedrijf, de rol die iemand heeft in ons CRM-systeem. Denk hierbij ook aan de opleiding waar de antwoorden van een respondent betrekking op hebben of de laatste datum van contact met Aanbestedende dienst.
28	Risico analyse	Het viel ons op dat er geen aparte puntentoekenning wordt gegeven aan een risicoanalyse. Is er specifiek voor gekozen om dat buiten deze tender te laten?	Aanbestedende dienst heeft kwalitatieve sub-gunningscriteria opgesteld op basis waarvan Aanbestedende dienst een keuze kan maken welke aanbieder het beste tegemoet komt aan haar wensen.

29	Beschrijvend document, par. 3.4.3.	U geeft bij kerncompetentie 1 aan 'Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van doorlopende (dagelijkse) digitale enquêtes (minimaal 100.000 per jaar), telefonische enquêtes, mondelinge interviews, groepsinterviews en het analyseren van de door middel van deze methodieken verkregen data.' Waarom betreft u bij kerncompetentie 1 mondelinge interviews en groepsinterviews gegeven de scope van de opdracht die u vermeld bij 1.2.2. te weten: 'Structurele dataverzameling met (enquête)onderzoek en het verwerken, analyseren en rapporteren van de enquête-data tot bruikbare datasets en (digitale) rapportages. Dit bestaat uit: dataverzameling, uitvoeren van enquêtes, steekproeven en steekproefmanagement, monitoring, verwerking van data en bestanden in (digitale) rapportages, datasets en feedbackrapportages, uitvoeren van analyses en rapportages, levering van de data aan en advies over de manier om dergelijke data rechtstreeks (bijvoorbeeld via een API) aan belanghebbenden te leveren.' Kunt u dit toelichten?	Aanbestedende dienst zoekt een opdrachtnemer die ervaring heeft met de diverse manieren van dataverzameling en verwerking. Mondelinge interviews en groepsinterviews valt onder 'structurele dataverzameling met (enquête)onderzoek'. Zie ook het eerste deel van het antwoord op vraag 3: Aanbestedende dienst staat het bij kerncompetentie 1 toe dat inschrijver met meerdere referentieopdrachten aantoont dat wordt voldaan aan deze kerncompetentie.
30	Bijlage 5 Programma van eisen	Zijn er gelet op eis 1.6 nog specifieke technische eisen aan de hostingomgeving voor de verwerking van data? Moet deze binnen Nederland worden gehost?	In lijn met de AVG moeten gegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER) worden gehost. Verwerking van de data moet voldoen aan de eisen van het antwoord op vraag 35. Voorkeur gaat uit naar hosting in Nederland maar hosting binnen de EER is toegestaan mits wordt voldaan aan de geldende wet- en regelgeving.
31	Bijlage 7	In bijlage 7 is beschrijving van werkzaamheden gegeven per onderzoek. Kunt u per onderzoek aangeven welke methode wordt gehanteerd ofwel of dataverzameling telefonisch of online gebeurt en bij online hoe uitnodiging van respondenten precies plaatsvindt (per brief of mail)?	De genoemde structurele onderzoeken betreffen digitale enquêtes die via mail worden uitgevoerd. Bij maatwerkprojecten kunnen ook andere methoden worden ingezet.
32	Bijlage 7	Ontvangt opdrachtnemer bij alle genoemde onderzoeken in bijlage 7 een bestand met mailadressen van de doelgroep?	Ja, opdrachtnemer ontvangt dit.
33	Bijlage 7	U heeft de vragenlijsten van de verschillende onderzoeken toegevoegd. Is er een verplichte richtlijn of toetsing (bijvoorbeeld een audit) om te waarborgen dat de online vragenlijsten voldoen aan WCAG 2.0 of hoger?	Alle communicatie, waaronder mail, vragenlijsten en portalen moeten voldoen aan de WCAG 2.2. Opdrachtnemer toetst of mail, vragenlijsten en portalen voldoen aan de WCAG 2.2 richtlijn, neemt hierop maatregelen en rapporteert jaarlijks en bij iedere grote wijziging de toetsresultaten aan Aanbestedende dienst. Opdrachtnemer plaatst op openbare portalen een toegankelijkheidsverklaring die voldoet aan WCAG 2.2. Deze eis is toegevoegd in Bijlage 5 - Programma van eisen.

34	Bijlage 5 Programma van eisen	Zijn er specifieke eisen aan de tools of platforms die gebruikt moeten worden voor het uitvoeren van online enquêtes? Bijvoorbeeld ondersteuning voor mobiele apparaten of taalinstellingen?	Medewerkers van Aanbestedende dienst loggen uitsluitend in op platformen van de dienst met hun SBB EntraID account middels single-sign-on met een van de op EntraID beschikbare identity providers: OpenID connect, OAuth2 of SAML. Online enquêtes zijn in het Nederlands. Er zijn geen verdere taalvereisten. Enquêtes zijn geoptimaliseerd voor mobiele apparaten waaronder smartphones. Deze eis is toegevoegd in Bijlage 5 - Programma van eisen.
35	Bijlage 5 Programma van eisen, eis 10.4	Welke encryptiestandaarden en beveiligingsmaatregelen worden vereist tijdens opslag en transport van onderzoeksdata?	Gegevens in transport (data-in-transit): Alle communicatie en datatransfers dienen te voldoen aan 'ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) v2.1' van het NCSC met het minimum veiligheidsniveau 'goed'. Dit houdt onder andere in minimaal TLS 1.3. Gegevens in opslag (data-at-rest): Encryptie van opgeslagen gegevens moet minimaal voldoen aan AES-256 standaarden. Versleuteling vindt plaats met sleutelbeheer conform de ISO 27001- en BIO-richtlijnen. Additionele maatregelen: Beperk toegangsrechten op basis van het least privilege principe. Pseudonimisering en anonimisering wordt overwogen en waar nodig toegepast.
36	Bijlage 5 Programma van eisen, eis 10.4	Kan de Aanbestedende dienst toelichten welke specifieke eisen en verwachtingen er zijn ten aanzien van informatiebeveiliging gedurende de gehele opdrachtcyclus, van dataverzameling tot opslag, en verwerking? Zijn er naast de certificering ISO 27001 nog technische maatregelen waaraan voldaan moet worden, zoals periodieke pentesten?	Opdrachtnemer voldoet aan de ISO 27001:2017 (conform de Aanbestedingsleidraad) en BIO-normen en overlegt bij aanvang een verklaring van toepassingelijkheid. Bij veiligheidsincidenten levert leverancier een incident response rapportage en neemt de benodigde mitigerende maatregelen conform 'NIST incident handling guideline'. Ernstige incidenten worden binnen 24 uur aan Aanbestedende dienst gemeld.
37	Bijlage 5	In verband met opslag, rekenkracht en dataverkeer, hoeveel data verwacht opdrachtgever door beide datawarehouses te laten lopen in GB/TB per jaar, per datawarehouse, zowel voor inkomende als uitgaande datastroom?	Opdrachtnemer dient minimaal genoeg opslagruimte hebben om de aantallen enquêtes te verwerken zoals genoemd in kerncompetentie 1.
38	Prijzenblad	Bij onderzoek Klantwaardering staat helpdesk vermeld maar hierbij wordt geen aantal uren vermeld. Kunt u dit toevoegen?	Ja. Deze uren zijn toegevoegd in de nieuwe versie van Bijlage C - Prijzenblad (Bijlage C - Prijzenblad_1.1), deze versie zal worden gepubliceerd samen met deze Nota van inlichtingen. Zie ook het antwoord op vraag 48.

39	Beschrijvend document, pagina 26	(Enquête) onderzoeken zijn over het algemeen kwantitatief en gestandaardiseerd van aard. Dit betekent dat in (enquête) onderzoeken vrijwel nooit zowel een kwalitatieve (zoals mondeling interviews en groepsinterviews) als kwantitieve component (digitale en telefonisch enquêtes) zit. Wij vinden het derhalve dan ook niet terecht dat beide componenten binnen één referentie worden verlangd, zeker gelet op feit dat in vermelde onderzoeken (hetgeen verlangd wordt in o.a. Prijzenblad) het uitvoeren van mondelinge interviews en groepsinterviews helemaal niet voorkomen. Bent u bereid om 'mondelinge interviews' en 'groepsinterviews' te verwijderen uit kerncompetentie 1?	Hiertoe is Aanbestedende dienst niet bereid. Wel staat Aanbestedende dienst toe dat met meerdere referentieopdrachten kan worden aangetoond dat aan deze kerncompetentie wordt voldaan. Zie ook het antwoord op vraag 3.
40	Bijlage 5 Programma van eisen (10.2)	Klopt het dat opdrachtnemer uitsluitend verantwoordelijk voor API-koppeling met twee datawarehouses en verzorgt SBB zelf verder alle dashboarding? Kunt u dit verder toelichten? En indien opdrachtnemer ook een dashboard moet ontwikkelen, kunt u dit dan verder beschrijven?	Zie het antwoord op vraag 54.
41	Bijlage 5 Programma van eisen (8.1)	Is er één aanspreekpunt ofwel contactpersoon bij SBB voor alle vermelde onderzoeken bij onderhavige aanbesteding en waarmee maandelijks overleg plaatsvindt of meerdere?	Het maandelijks overleg vindt plaats met de eigenaar van de Raamovereenkomst, per project kan overleg met onderzoekers nodig zijn. Dat wordt in de Nadere offerteaanvraag en Nadere overeenkomsten vastgelegd.
42	Bijlage 7	Kunt u per onderzoek ook de veldwerkperiode dus periode in het jaar aangeven?	De BPV monitor is doorlopend. De ander genoemde onderzoeken zijn verspreid over het jaar, dat kan variëren.
43	Bijlage C	In prijzenblad zijn geen uren opgenomen voor overleg en projectmanagement. Kunt u deze post en verwachte uren toevoegen bij ieder onderzoek?	Aanbestedende dienst is er in het Prijzenblad vanuitgegaan dat deze taak bij de Senior projectleider/onderzoeker ligt.
44	Bijlage 7-7e	Zijn de vragenlijsten jaarlijks aan verandering onderhevig? En zo ja, om hoeveel wijzigingen per vragenlijst gaat het op jaarbasis?	Er kunnen wijzigingen plaatsvinden. Gezien de structurele aard van de onderzoeken beperken we die zo veel als mogelijk. Enkele aanvullende vragen of nieuwe antwoordcategorieën zijn mogelijk. Denk hierbij aan maximaal 10%. Voor grotere wijzigingen zullen in overleg Nadere overeenkomsten afgesloten worden.
45	Bijlage C	Bij onderzoek Klantwaardering staat helpdesk vermeld. Kunt u aangeven waaruit deze helpdesk bestaat?	Deze 'helpdesk' bestaat uit het beantwoorden van technische vragen, zoals bijvoorbeeld "de lijst werkt niet, ik kan niet doorklikken". Aanbestedende dienst heeft zelf ook een helpdesk, deze is ingericht om de inhoudelijke vragen te beantwoorden.
46	Prijzenblad	Bij uitsluitend onderzoek Klantwaardering staat helpdesk vermeld. Speelt er bij de andere onderzoeken geen helpdesk? In de beknopte beschrijving van bijlage 7 wordt bij BPV monitor wel over helpdesk gesproken, maar geen uren in het prijzenblad voorzien.	Er is altijd een mogelijkheid om vragen te stellen. Als dat gaat over technische problemen ligt dat bij opdrachtnemer, voor inhoudelijke zaken wordt dat waargenomen door de afdeling Service en Informatie helpdesk van SBB. Zie ook het antwoord op vraag 38.

47	Beschrijvend document 1.2.2.	In uw beschrijving van de opdracht (1.2.2) wordt de nadruk gelegd op doorlopende dataverzameling via digitale enquêtes en andere gestandaardiseerde methoden. Mondelinge en groepsinterviews lijken minder direct verband te houden met de grootschalige, structurele karakteristieken van de gevraagde dataverzameling en rapportages. Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe groepsinterviews en mondelinge interviews aansluiten bij de beschreven scope? En is het mogelijk deze eis bij kerncompetentie 1 te herzien?"	Zie het antwoord op vraag 29 en 39.
48	Bijlage C	Kunt u in tabblad 'Uurtarieven en eenmalige kosten' de rol van 'helpdeskmedewerker' en 'telefonisch enquêteur' toevoegen?	De rol van helpdeskmedewerker is toegevoegd in het Prijzenblad op het tabblad 'Uurtarieven + eenmalige kosten'. Tevens komt de rol inclusief uren voor in het tabblad van ieder onderzoek. De nieuwe versie van het Prijzenblad (Bijlage C - Prijzenblad_1.1) zal worden gepubliceerd samen met deze Nota van inlichtingen. De rol van telefonisch enquêteur wordt, met het oog op het antwoord op vraag 6 niet toegevoegd. In het kader van 'telefonisch enquêteur' gaat Aanbestedende dienst ervanuit dat de in het Prijzenblad opgenomen onderzoeksrollen volstaan.
49	Prijzenblad, bijlage C	Hoeveel data en welke data zullen er dagelijks via beide datawarehouses worden uitgeleverd?	Zie voor hoeveel data het antwoord op vraag 37. Welke data: denk aan de contactgegevens van de te interviewen bedrijven (10.000 per maand) en daarnaast de teruglevering van de ingevulde enquêtes.
50	Bijlage C - prijzenblad	Bij sommige onderzoeken wordt in bijlage C verwezen naar een online feedbackrapportage. Kunt u toelichten wat deze online feedbackrapportage per onderzoek inhoudt?	Dat varieert per onderzoek. Bij de BPV monitor ontvangt de respondent (praktijkopleider) een bericht waarin de eigen scores (wat heb je ingevuld) zijn weergegeven. Het is een e-mail met een link naar de antwoorden die de respondent gegeven heeft en de landelijke benchmark. Dit maakt deel uit van de Opdracht. Er zijn ook onderzoeken waar geen feedbackrapportage plaatsvindt.
51	Bijlage 7e	BPV vragenlijst, vanaf vraag 16. Er wordt gesproken over indien gekozen door onderwijsinstelling. Routing obv Brinnummer. Krijgen we hier echt een set met nummers binnen, of kunnen we een sampleveld / afgeleide gebruiken om hier de routing op te baseren?	De route op basis van de school gebruikt de BRIN (code per school) hoe die wordt verwerkt in het script voor de vragenlijst is aan de opdrachtnemer. Respondenten mogen hier niks van merken.
52	Bijlage 7	Aangenomen dat geslaagde cases niet gereminderd worden, hoeveel tijd mag er zitten tussen het moment van bepaling van de te reminderen groep respondenten ten opzicht van de laatst ingevulde geslaagde response. In dat kader, worden de bestanden (near) real time of periodiek (iedere paar uur/ overnight) ververs?	Het verversen van de bestanden t.b.v. reminders ligt bij de opdrachtnemer. Aanbestedende dienst levert de steekproef aan. We gaan er van uit dat opdrachtnemer systemen zo heeft ingericht dat mensen geen reminder krijgen als ze al geantwoord hebben of (voor het betreffende onderzoek) hebben aangegeven geen herinnering te wensen.

53	Bijlage 5 PvE/ Leidraad. Technische inrichting	In prijzenblad onder bv. Onderzoek PBV-Monitor en Onderzoek Klantwaardering wordt gesproken over (in beide gevallen cel B15) wekelijks responsepercentage via Portal. Gelet op ook andere documenten, mogen we de aannemen dat er geen ontwikkeling van een beheerportal door opdrachtnemer wordt gevraagd waar SBB of andere derden een (semi-) actieve rol in krijgen?	Die aanneme is juist. Aanbestedende dienst wil dat aangewezen medewerkers van Aanbestedende dienst data kunnen raadplegen (ook respons), een beheerportal is geen eis. Dit is verwijderd uit Bijlage C - Prijzenblad.
54	Leidraad pagina 8: Huidige en gewenste werkwijze.	Bij punt 2 en 3 wordt gesproken over dashboards of rapportages. Kan opdrachtgever per punt toelichten welke rol en verantwoordelijkheden van opdrachtnemer verwacht worden in deze? In de schets van de datastromen loopt namelijk geen rapportage / dashboarding vanuit opdrachtnemer naar een externe derde, en wordt dat door opdrachtnemer opgevat als dat de dashboarding / rapportages draaien binnen het SBB datawarehouse, en de opdrachtnemer uitleg/achtergrond en duiding verschaft over de inhoud van de dataset(s). Kan opdrachtnemer duiden waar (onder wiens verantwoordelijkheid) de daadwerkelijke hosting van de dashboarding/rapportages zal plaatsvinden?	Dashboards worden gemaakt en beheerd door Aanbestedende dienst. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat de data geleverd worden op een manier die efficiënte vulling van de dashboards mogelijk maakt. Indien een (schriftelijke/pdf) rapportage wordt gevraagd dan is dit onderdeel van de Nadere overeenkomst.
55	Bijlage 7 t/m 7e	Wat is de gemiddelde invulduur van verschillende vragenlijsten?	Impactmeting onderwijs: 19 minuten; Impactmeting leerbedrijven: 10 minuten; Onderzoek tevredenheid werkgevers over mbo'ers: 3 minuut 40 seconden; Mbo arbeidsmarkt: 8 minuut 40 seconden; BPV-monitor - Student: 7 minuut 30

56	Subgunningcriteria 4 - beoordelen	- Algemeen: Weet SBB oorzaken van lagere respons op onderzoeken? - Algemeen: Voor hoeveel onderzoeken per jaar worden leerbedrijven nu gemiddeld uitgenodigd? - Punt 1: Wat verstaat SBB over 'gebruikelijke maatregelen'? - Punt 2: Wat zijn zorgen en valkuilen bij SBB rondom niet halen van actieplan buiten invloedssfeer van het bureau? - Punt 3: Wanneer ziet SBB voortgangbewaking het actieplan als realistisch en passend?	- Aanbestedende dienst verwacht dat de oorzaken van lagere respons op onderzoeken te maken heeft met te weinig belang aan het onderwerp/onderzoek, enquêtemoeheid, verschuiving in communicatiemiddelen. Ook uitval gedurende de enquêtes of onjuiste selecties ("op mij is deze enquête niet van toepassing") kunnen redenen van non-respons zijn. - Er vinden 4 structurele onderzoeken per jaar plaats bij leerbedrijven, maar Aanbestedende dienst let erop dat niet telkens dezelfde leerbedrijven worden bevraagd. - Onder gebruikelijke maatregelen verstaat Aanbestedende dienst aankondiging, personalisatie van de communicatie (logo van de school), persoonlijke ondertekening door contactpersoon), het versturen van herinneringen, kortere vragenlijsten, feedback over uitkomsten, mogelijkheden om persoonlijk contact te vragen. - Aanbestedende dienst verwacht van de inschrijver dat u in uw uitwerking aangeeft als iets niet binnen uw invloedssfeer ligt om het actieplan te realiseren. - Voortgangsbewaking wordt relevant als er een concreet plan is afgesproken en vastgelegd met acties en mijlpalen. Dat soort afspraken kunnen pas concreet worden gemaakt na de gunning. Aanbestedende dienst wenst ruimte te geven aan inschrijver om de voortgangsbewaking van het actieplan voor SBB zelf te bepalen. Inschrijvers worden uitgenodigd om, binnen de gestelde kaders van de Aanbestedingsstukken, antwoord te geven op de sub-gunningscriteria die volgens inschrijver het beste aansluit bij de behoeften van Aanbestedende dienst.
57	subgunningscriteria 3 - beoordelen	Punt 3: Wat is voor SBB een passende opbouw en vorm van rapportage over de respons?	Aanbestedende dienst wenst ruimte te geven aan inschrijver om dit zelf te bepalen. Inschrijvers worden uitgenodigd om, binnen de gestelde kaders van de Aanbestedingsstukken, antwoord te geven op de sub-gunningscriteria die volgens inschrijver het beste aansluit bij de behoeften van Aanbestedende dienst.
58	subgunningscriteria 3 - onderdelen	- Punt 2: Wat bedoelt SBB met 'overall respons'? - Punt 2: Op welke manier wenst SBB inzicht in responsmonitoring, responsverloop en resultaten? - Punt 2: Welke opbouw van rapportage is voor SBB gewenst/meest ideaal voor SBB? - Punt 3: Wenst SBB dat aanbestedende dienst overzicht maakt/houdt van deelname en respons van leerbedrijven of wenst SBB dit overzicht in eigen database op te bouwen?	Met 'overall respons' bedoelt Aanbestedende dienst de responspatronen over alle onderzoeken heen. Aanbestedende dienst wenst ruimte te geven aan inschrijver om de genoemde punten zelf te bepalen. Inschrijvers worden uitgenodigd om, binnen de gestelde kaders van de Aanbestedingsstukken, antwoord te geven op de sub-gunningscriteria die volgens inschrijver het beste aansluit bij de behoeften van Aanbestedende dienst.

59	subgunningscriterium 2 – beoordeling	-Punt 1: Er wordt beoordeeld in hoeverre de voorgestelde (innovatieve) methoden en technieken van gegevensverzameling volledig, concreet, passend en uitvoerbaar zijn voor de behoeften van SBB. Wat zijn in deze context de behoeften van SBB? -Punt 2: Implementeren van innovaties: welke belemmeringen en valkuilen verwacht SBB bij het implementeren van innovaties? -Punt 3: Wat verstaat SBB onder 'uitbreiding van de structurele dataverzameling'? Gaat het hier om een specifiek onderzoek? -Punt 3: Welke voorwaarden en restricties zijn er voor SBB op dit moment in het benaderen van de nieuwe doelgroepen?	- Aanbestedende dienst wenst ruimte te geven aan inschrijver om de methoden, technieken van gegevensverzameling en belemmeringen/valkuilen voor SBB zelf te bepalen. Inschrijvers worden uitgenodigd om, binnen de gestelde kaders van de Aanbestedingsstukken, antwoord te geven op de sub-gunningscriteria die volgens inschrijver het beste aansluit bij de behoeften van Aanbestedende dienst. - Er is nu nog geen directe concrete vraag maar denkbaar zou zijn dat samenwerkingspartners in de regio (overheden, Werkcentra e.d.) of abonnees van specifieke dashboards en rapportages structureel bevraagd zouden worden. - Gedacht kan worden aan bijvoorbeeld de beschikbaarheid van contactgegevens. Ook zijn er vanzelfsprekend financiële grenzen waarbinnen Aanbestedende dienst kan opereren. De (over-)belasting van onze doelgroepen is eveneens een punt waar Aanbestedende dienst aandacht voor heeft.
60	Subgunningscriterium 2 – onderdelen	-Punt 1: Wat bedoelt SBB met 'hoe u omgaat met omvangrijke steekproef of groot aantal respondenten'? -Punt 2: Er wordt gevraagd naar een beschrijving van de methoden waarover de leverancier beschikt om de metingen uit te voeren. Heeft SBB hier andere methoden voor ogen dan al gevraagd worden op te voeren in de referenties? -Punt 2: Wat is voor SBB het verband tussen de huidige methoden waarvan een beschrijving wordt gevraagd en het thema Innovaties? -Punt 2: Wat voor output wenst SBB van de open antwoorden?	- Met 'hoe u omgaat met omvangrijke steekproef of groot aantal respondenten' bedoelt Aanbestedende dienst de werkwijze die u hierbij hanteert in het geval van een omvangrijke steekproef of groot aantal respondenten. - Aanbestedende dienst wenst ruimte te geven aan inschrijver om dit te beschrijven. Inschrijvers worden uitgenodigd om, binnen de gestelde kaders van de Aanbestedingsstukken, antwoord te geven op de sub-gunningscriteria die volgens inschrijver het beste aansluit bij de behoeften van Aanbestedende dienst. - Aanbestedende dienst zoekt voortdurend naar innovatie om meer klantgericht, efficiënter en effectiever te werken. Aanbestedende dienst wenst ruimte te geven aan inschrijver om dit te beschrijven. Inschrijvers worden uitgenodigd om, binnen de gestelde kaders van de Aanbestedingsstukken, antwoord te geven op de sub-gunningscriteria die volgens inschrijver het beste aansluit bij de behoeften van Aanbestedende dienst. - Aanbestedende dienst wenst ruimte te geven aan inschrijver om dit te beschrijven. Inschrijvers worden uitgenodigd om, binnen de gestelde kaders van de Aanbestedingsstukken, antwoord te geven op de sub-gunningscriteria die volgens inschrijver het beste aansluit bij de behoeften van Aanbestedende dienst.

61	Subgunningscriterium 2 - onderdelen	-Punt 1: De in te zetten methoden en technieken hangen af van het onderzoeksdoel. Voor welk onderzoek dient deze gunningscriteria uit te gaan? -Punt 2: Wat is voor SBB het doel van de innovaties? -Punt 3: Wat voor uitbreiding van de structurele dataverzameling heeft SBB voor ogen? Worden de genoemde doelgroepen niet al betrokken in huidige onderzoeken?	- Inschrijver dient uit te gaan van de genoemde onderzoeken in de Aanbestedingsstukken. - Het doel voor Aanbestedende dienst is meer klantgericht, efficiënter en effectiever werken. - Aanbestedende dienst zoekt voortdurend naar innovatie om meer klantgericht, efficiënter en effectiever te werken. Aanbestedende dienst wenst ruimte te geven aan inschrijver om dit te beschrijven. Inschrijvers worden uitgenodigd om, binnen de gestelde kaders van de Aanbestedingsstukken, antwoord te geven op de sub-gunningscriteria die volgens inschrijver het beste aansluit bij de behoeften van Aanbestedende dienst.
62	Subgunningscriterium 1 - beoordeling	-Punt 1: welke aandachtspunten en zorgen zijn er vanuit SBB als het gaat om de overgang van projecten van huidige leverancier naar nieuwe opdrachtnemer? -Punt 2: er wordt gevraagd uit te werken hoe proactief wordt zorggedragen voor de continuïteit van projecten. Welke specifieke projecten worden hier bedoeld? -Punt 3: Er wordt gelet op de mate waarin concrete en haalbare garanties wordt geboden voor het nakomen van afspraken en het halen van deadlines bij lopende projecten. Wordt hiermee projecten bedoeld die na gunning worden opgestart? Of worden hier huidige lopende continue onderzoeken bedoeld? -Punt 4: Wat zijn de communicatie behoeften van SBB als het gaat om de voorzetting van de lopende projecten? -Punt 4: Wat zijn de overleg behoeften van SBB als het gaat om de voorzetting van de lopende projecten? -Punt 4: Wat zijn de behoeften qua rapportage structuur van SBB als het gaat om de voorzetting van de lopende projecten? -Punt 5: Hoe wordt door SBB bepaald of wat de leverancier nodig heeft van SBB, haalbaar en passend is bij de opdracht en SBB?	- Aanbestedende dienst willen geen vertraging oplopen in de metingen en geen trendbreuk (of zo min mogelijk) qua uitkomsten. - Dit betreft de structurele en met name doorlopende onderzoeken zoals beschreven in Bijlage 7. - Het gaat hierbij om de projecten die na gunning worden opgestart. Per project zullen afspraken afzonderlijk vastgesteld worden. - Aanbestedende dienst wenst ruimte te geven aan inschrijver om dit te beschrijven. Inschrijvers worden uitgenodigd om, binnen de gestelde kaders van de Aanbestedingsstukken, antwoord te geven op de sub-gunningscriteria die volgens inschrijver het beste aansluit bij de behoeften van Aanbestedende dienst. - Aanbestedende dienst wenst ruimte te geven aan inschrijver om dit te beschrijven. Inschrijvers worden uitgenodigd om, binnen de gestelde kaders van de Aanbestedingsstukken, antwoord te geven op de sub-gunningscriteria die volgens inschrijver het beste aansluit bij de behoeften van Aanbestedende dienst. - Dit wordt bepaald binnen de gestelde kaders van de Aanbestedingsstukken.
63	Aantal in te dienen pagina's Subgunningscriteria	Er wordt van de inschrijvers veel onderbouwing en toelichting gevraagd (4 tot 6 punten per subgunningscriteria). Gemiddeld 2 A4 per subgunningscriteria is weinig om voor elk punt in voldoende mate concreet, expliciet en volledig te zijn. Kan het aantal pagina's worden verruimd naar gemiddeld 3 pagina's per Subgunningscriteria?	Hier gaat Aanbestedende dienst niet mee akkoord.
64	Referenties	Voor de referenties wordt een periode van 3 jaar gevraagd. Staat SBB ervoor open om dit te verhogen naar 5 jaar?	Nee, Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. De periode is conform artikel 2.93 lid 1 sub b Aanbestedingswet 2012.
65	Referenties	Mag SBB zelf ook worden aangevoerd als referentie?	Ja, het is toegestaan om SBB aan te voeren als referent van een referentie.

66	Kerncompetentie 3	Deze kerncompetentie is in formulering lastig te ontleiden wat precies wordt bedoeld. -Wat verstaat SBB onder ontwikkelen van instrumenten van data verzameling? -Wat verstaat SBB onder het uitvoeren van instrumenten van data verzameling? -Wat verstaat SBB onder het uitvoeren van methoden van data verzameling? -Wat verstaat SBB onder het ontwikkelen van methoden van data verzameling? -Wat is voor SBB het verschil tussen ontwikkelen en innoveren van data verzameling? -Wat is voor SBB het verschil tussen instrumenten en methoden?	Instrumenten en methoden kunnen als één worden worden behandeld. Het onderscheid ziet erop dat een instrument bijvoorbeeld een vragenlijst is en de methode een schriftelijke, een telefonische, online of andere technieken. Methoden is bijvoorbeeld ook voor- en nameting een doorlopende meting of een meting die start na een trigger (bijvoorbeeld klantcontact). Met uitvoeren bedoelen we het toepassen van het instrument of de methode. Met innovatie doelt Aanbestedende dienst op de (door-)ontwikkeling van nieuwe manieren van werken.
67	Kerncompetentie 2 en 3	Kan SBB verwoorden wat de verschillen zijn tussen kerncompetentie 2 en kerncompetentie 3?	Zie het antwoord op vraag 66 en 68.
68	Kerncompetentie 2	-Wat verstaat SBB onder ontwikkelen van methodieken? -Wat verstaat SBB onder het innoveren van methodieken? -Wat is voor SBB het verschil tussen ontwikkelen en innoveren van methodieken?	Aanbestedende dienst verstaat onder innoveren iets nieuws bedenken en onder ontwikkelen verstaat Aanbestedende dienst het verbeteren hiervan.
69	Kerncompetentie1	Uitvoeren van continue onderzoek, mondelinge interviews en telefonische enquêtes zijn qua uitvoering zeer verschillende competenties. Wij willen SBB vragen de eis dat al deze genoemde methoden 1 referent moeten zijn uitgevoerd te heroverwegen.	Zie het antwoord op vraag 3.
70	Kerncompetentie1	Er wordt bij de kerncompetenties gevraagd naar aantoonbare ervaring met telefonische enquêtes. Voert SBB nu onderzoek uit mbv telefonische enquêtes? Zo nee, wat is de relevantie van deze competentie voor SBB met het oog op huidige onderzoeken?	Zie het antwoord op vraag 6.
71	Aanbestedingsleidraad EA Onderzoeksdiensten P8: 5e alinea over verder standaardisering van werkwijze	Op welke manier zien jullie een rol voor het bureau bij het verder standaardiseren van werkwijzen?	Door samen de opzet van verschillende structurele onderzoeken op te zetten, in te richten, uit te voeren en te evalueren wil Aanbestedende dienst komen tot een meer uniforme manier van werken. Hierbij heeft Aanbestedende dienst het gehele traject voor ogen: vanaf de aanvraag van een Nadere opdracht bij opdrachten tot en met de namen van variabelen in de verschillende onderzoeken.
72	SG 4 Casus actieplan respons	Er wordt gesproken over voldoende respons. Wat zijn de gewenste responspercentages?	Aanbestedende dienst wil tenminste de genoemde responspercentages behouden, de gewenste percentages variëren per project en doelgroep.

73	SG 2 Innovaties	Gevraagd wordt: de wijze waarop u samen met Aanbestedende dienst gaat zorgen voor uitbreiding van de structurele dataverzameling onder doelgroepen zoals studenten, volwassenen en samenwerkingspartners; Klopt onze aanname dat dit gaat over het omzetten van periodieke onderzoeken naar continu metingen? Is het de bedoeling om ook onderzoeken te combineren? Of naast elkaar te laten lopen?	Er zijn verschillende denkbare scenario's. Het omzetten van periodieke naar doorlopende onderzoeken en het eventueel combineren van metingen valt daaronder.
74	SG1 Voortzetting lopende projecten	Hoe gaan we hiermee om als zijnde de huidige leverancier bent? Beschrijven we onze werkwijze als niet zijnde de huidige leverancier?	Ja, u dient de vragen "blanco" te beantwoorden, vanuit uw eigen professie zoals u de voortzetting lopende projecten bij een nieuwe opdracht aanpakt.
75	SG2 Innovaties	Gevraagd wordt: Technische oplossingen voor het efficiënt ontvangen van steekproefgegevens en het leveren van data en hoe u bij deze metingen omgaat met een omvangrijke steekproef of een groot aantal respondenten; >> Wat wordt er bedoeld met het ontvangen van steekproefgegevens? Gaat dit om steekproeven dit vanuit SBB naar leverancier gaan? Zo ja, gaat het hier om continu onderzoek of om ad hoc/jaarlijkse metingen? Of gaat het om iets anders?	Het betreft de steekproefgegevens die vanuit SBB naar de opdrachtnemer gaan. Zowel de doorlopende leveringen als de eenmalige of periodieke leveringen.
76	Programma van Eisen	Eis 10.13: Opdrachtnemer is ermee akkoord dat SBB op haar verzoek inzicht krijgt in de uitgenodigde en responderende organisaties. Vraag: Tot welk niveau heeft SBB behoefte aan inzicht in deze uitgenodigde en responderende organisaties? Alleen de organisatiernaam of ook nog andere gegevens?	De organisatiernaam volstaat.
77	Programma van Eisen	Eis 4.3: Aanvullende opdrachten zullen nimmer meer dan 10% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde bedragen overschrijden. Vraag: geldt dit voor alle aanvullende opdrachten gezamenlijk? Of voor elke individuele opdracht? En zo het laatste: is te voorzien dat er veel aanvullende opdrachten in dezelfde periode zullen komen? Hier ligt ook een relatie met de eisen 4.4 en 7.1 Zie ook P10/41 van de aanbestedingsleidraad: Aanvullende werkzaamheden die nauw verband houden met de Opdracht, onder de Raamovereenkomst rechtstreeks te gunnen aan de Leverancier, met een maximum van 10% van de oorspronkelijke Opdrachtwaarde, waaronder: aanpassingen als gevolg van ontwikkelingen in de markt, wijzigingen in de wet- en regelgeving, wijzigingen in het takenpakket van de aanbestedende dienst	Dit geldt voor elke individuele opdracht/Nadere overeenkomst. Het is op dit moment niet voorzien dat er veel aanvullende opdrachten in dezelfde periode zullen komen.
78	Aanbestedingsleidraad P34/41	SGC4: Hierin wordt veel aandacht gegeven aan de hoogte van de respons. Is geen inzicht in de aard van de non respons nodig? Of is representativiteit niet nodig?	Inzicht in de aard van de non-respons is eveneens nodig. Representativiteit is afhankelijk van de steekproeftrekking.

79	Aanbestedingsleidraad P27/41 en P28/41	U vraagt om een NEN ISO 9001:2015 certificaat (of gelijkwaardig) en een ISO 20252:2019 certificaat. Vraag: Voldoet een aanbieder met een ISO 20252:2019 certificaat niet automatisch aan de eisen van een ISO 9001:2015 certificaat? ZO nee, op welke punten is dat dan niet het geval?	Zie het antwoord op vraag 13.
80	Aanbestedingsleidraad P13/41	De planning van de vragenronden en de publicatie van de Nota's van inlichtingen is opgenomen in de planning (paragraaf 2.5 van deze Aanbestedingsleidraad). En P13/4:1 De laatste Nota van inlichtingen wordt uiterlijk tien (10) kalenderdagen voor de sluiting van de termijn voor het indienen van een Inschrijving op TenderNed gepubliceerd. Vraag: indien de 1e Nota's van Inlichtingen later verschijnt, schuift dan ook de datum op waarop een inschrijving moet worden verzonden?	Dit hangt af van de omstandigheden van het geval. Indien een Nota van inlichtingen later verschijnt dan gepland, zal Aanbestedende dienst, met natuurlijk inachtneming van de wettelijke termijnen en maar ook redelijkheid en billijkheid een beslissing nemen over het al dan niet verschuiven van deadlines.
81	Aanbestedingsleidraad P9/41	Aan voornoemde raming kunnen geen rechten ontleend worden voor de toekomst. Het is niet meer en niets minder dan een inschatting, die gebaseerd is op historische cijfers. Dit betekent dat de mogelijkheid bestaat dat de genoemde raming in de praktijk hoger of lager uitkomt. Vraag: hoe groot is de kans dat de uiteindelijke opdrachtsom per jaar veel lager of hoger uitkomt? Zegt de herzieningsclausule op p 10/41 hier iets over: "De scope van de Opdracht uit te breiden met een maximum van 10% van de oorspronkelijke geraamde opdrachtwaarde, waarbij de algemene aard van de Opdracht gelijk blijft. De uitbreiding ziet toe op het uitvoeren van eenzelfde werkzaamheden als beschreven onder de scope van deze Opdracht ten behoeve van een nieuw marktsegment?	Aanbestedende dienst kan niets zeggen over hoe groot de kans is dat de uiteindelijke opdrachtsom per jaar veel lager of hoger uitkomt. Zij heeft naar haar beste kunnen een inschatting gemaakt van de geraamde opdrachtwaarde, gebaseerd op historische cijfers. De herzieningsclausule zegt niets over de mogelijkheid of de genoemde raming in de praktijk al dan niet hoger of lager uitkomt.
82	Prijzenblad	er wordt in het prijzenblad enkel uitgegaan van uurtarief. Waar kan leverancier terugkerende kosten plaatsen voor gebruik platform, maintenance datakoppelingen, dataverzameling vragenlijsten? Dit valt nu met geen mogelijkheid te verdisconteren naar uurtarieven. Is het mogelijk dat er een veld wordt opgenomen voor jaarlijks terugkerende kosten voor het gebruik?	Aanbestedende dienst heeft hier rekening mee gehouden door in de tabbladen van de onderzoeken uren op te nemen voor bijvoorbeeld het programmeren van vragenlijsten, het uploaden van data en de online feedbackrapportage. Terugkerende kosten voor bijvoorbeeld gebruik van software en licenties, rekening houdend met de dienstverlening zoals deze is geschetst in de opdrachtbeschrijving, kunnen daardoor worden verdisconteert in de <i>all-in</i> uurtarieven.
83	Aanbestedingsleidraad, Subgunningscriteria 3 & 4, p34-35	U geeft aan dat de respons in de afgelopen jaren terugloopt en verwacht van ons een actieplan om dit tegen te gaan. Wij onderkennen dit fenomeen, dat vele oorzaken kan hebben, die altijd uitsluitend door leveranciers van onderzoekstooling opgelost kan worden. Kunt u aangeven welke maatregelen de afgelopen tijd al zijn getroffen en wat wel of niet heeft gewerkt?	Bijvoorbeeld personaliseren van de uitnodigingsmail, inkorten van de vragenlijst, mogelijkheid tot doorsturen indien vragenlijst voor een ander is bedoeld, geen vragenlijsten in het weekend. Aanbestedende dienst kan moeilijk inschatten hoe groot het effect hiervan is geweest.
84	Aanbestedingsleidraad, geschiktheidseisen technische en beroepsbekwaamheid p26	Kerncompetentie 1 betreft ervaring met o.a. mondelinge interviews en groepsinterviews. Hieraan wordt verder niet meer gerefereerd. Is dit een harde eis en zo ja, kunt u aangeven om hoeveel mondelinge interviews en/of groeps gesprekken het gaat?	Ja, dit is een harde eis. Er zijn echter geen aantallen van toepassing. Zie ook het antwoord vraag 4.

85	Aanbestedingsleidraad, huidige en gewenste werkwijze, p8	Een betere ontsluiting vanuit het eigen datawarehouse. Wat moet daarin volgens u verbeterd worden? Om deze vraag goed te kunnen beantwoorden: Kunt u iets meer vertellen wat daarin beter moet? En hoe wij uw datawarehouse technisch kunnen ontsluiten?	U hoeft ons datawarehouse niet te ontsluiten. We beschrijven hier de gewenste werkwijze voor Aanbestedende dienst en de opdrachtnemer. U levert ons data die liefst zo efficiënt mogelijk in ons datawarehouse kunnen worden ingelezen.
86	Aanbestedingsleidraad, huidige en gewenste werkwijze, p8	U geeft aan de werkwijze en informatiearchitectuur verder te willen standaardiseren. Een betere samenwerking en coproductie door een eenduidige werkwijze en heldere rolverdeling is hierbij een doel. Kunt u aangeven wat u specifiek heeft gemist de afgelopen tijd in de huidige samenwerking en werkwijze? Wat moet nu echt toegevoegd worden om de doelstelling te behalen?	Zie het antwoord op vraag 71.
87	Aanbestedingsleidraad p7 figuur 1	Wij hebben geen toegang tot een aantal van de externe databronnen. Welke informatie leveren deze databronnen nu en voor welk doeleinden? Verwacht u van ons dat wij de externe databronnen zoals UWV, Min OCW, etc. zelf ontsluiten, of wordt de relevante info uit deze bronnen door u aangeleverd?	Relevante bronnen worden door ons geleverd. De beschrijving betreft de complete werkwijze van Aanbestedende dienst en de opdrachtnemer samen.
88	Aanbestedingsleidraad p7 figuur 1	In de figuur geeft u aan de data-uitwisseling dynamisch via API te laten plaatsvinden. EN dat het niet is toegestaan om bestanden en documenten via e-mail te verzenden. Wij gebruiken API vooral voor de uitwisseling van data, zoals verzendbestanden of onderzoeksgegevens. Hoe stelt u de uitwisseling van andere bestanden, zoals vragenlijsten, rapportages etc via API voor?	Dat soort gegevens wensen wij uit te wisselen via een gezamenlijke werkruimte (Sharepoint). E-mails over projecten en telefoontjes kunnen via de normale weg gevoerd worden.
89	Drempel vrij	In de uitvraag wordt er niks genoemd over dat de vragenlijsten drempel vrij moeten zijn. Is dit wel een eis?	Als met drempelvrij wordt bedoeld dat er geen obstakels zijn waardoor respondenten de vragenlijst kunnen invullen dan is dat niet als zodanig als eis opgenomen.
90	Kanalen voor uitnodigen respondenten	In relatie tot het verhogen van de response zijn we benieuwd of we de respondenten op een andere manier kunnen benaderen naast email? Zijn mobiele nummers beschikbaar?	Voor bepaalde doelgroepen zijn mobiele nummers beschikbaar.
91	Aanbestedingsleidraad P5/41	P5/41 aanbestedingsdocument: "De informatie wordt gepubliceerd op verschillende portalen. Voor meer informatie zie https://www.s-bb.nl/ ." Vraag: Klopt de aanname dat deze portals eigendom zijn van SBB en dat de leverancier geen portals meer hoeft te bouwen tbv het onderzoek onder deze aanbesteding?	Uw aanname klopt.
92	Aanbestedingsleidraad P8/41	Op pagina 8 onder punt 2 staat 'het verwerken ... tot gewenste datasets en dashboards of rapportages ten behoeve van SBB'. Is het de bedoeling dat opdrachtnemer een dashboard dan wel portal maakt voor SBB?	Zie het antwoord op vraag 1.

93	Databronnen, figuur 1, aanbestedingsleidraad (pagina 7)	In de figuur zien wij een pijl van externe databronnen naar het onderzoeksbureau. In de gevraagde dienstverlening zien wij hier niets van terug: welke activiteiten worden hier van het onderzoeksbureau verwacht?	Indien voor een specifiek project externe data reeksreeks door de opdrachtnemer kunnen worden opgehaald dan is dat denkbaar. Dit wordt dan in de afspraken (Nadere offerteaanvraag/overeenkomst) voor dat project vastgelegd.
94	Kerncompetentie 1, aanbestedingsleidraad (pagina 26)	U vraagt om één referentieproject waar aantoonbare ervaring uit blijkt met de doorlopende uitvoering van digitale enquêtes (minimaal 100.000 per jaar), telefonische enquêtes, mondelinge interviews, groepsinterviews, inclusief analyse van de op deze manier verkregen data. Uw beschrijving kan op (veel) verschillende manieren worden geïnterpreteerd en ook op een manier waarop geen enkele inschrijver hieraan kan voldoen. Wij vragen u daarom om een (eenduidige) herformulering van de kerncompetentie, waarin u aangeeft wat u belangrijk vindt aan de referentie: 1. ...dat er meer methoden in de referentieopdracht worden gecombineerd? 2. ...dat het doorlopend (continu) onderzoek betreft, liefst met dagelijkse respons? 3. ...dat de aanbieder in staat is om een groot aantal digitale enquêtes aan te kunnen? In dat geval is 100.000 per jaar voor één project een criterium dat veel partijen uitsluit en vragen wij u dit bij te stellen naar een lager aantal (bv. 10.000) óf er een eis van te maken in het programma van eisen, waarin u eist dat de inschrijver kan aantonen jaarlijks minimaal 100.000 digitale enquêtes voor haar opdrachtgevers.	Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat opdrachtnemer aantoonbare ervaring heeft met de genoemde vormen van onderzoeksdiensten en acht dit essentieel voor de uit te voeren Opdracht. Aanbestedende dienst acht het genoemde aantal van 100.000 enquêtes redelijk. Zie ook het antwoord op vraag 3 en 4.
95	Subgunningscriterium 2 - innovaties, aanbestedingsleidraad (pagina 33)	Kunt u toelichten wat u bedoelt met 'uitbreiding van de structurele dataverzameling onder doelgroepen'? Is het een doel op zich om meer data te verzamelen buiten de aan ons verstrekte opdrachten? Zo ja, kunt u dit toelichten?	Het gaat dan om eventuele nieuwe onderzoeken binnen de af te sluiten Nadere overeenkomst.
96	Sub-gunningscriterium 4: Casus actieplan respons, Aanbestedingsleidraad (pagina 35)	U vraagt aan de inschrijver wat wij zouden doen. Om hier een goed antwoord op te geven, is het van belang dat wij op de hoogte zijn van wat u tot nog toe al heeft gedaan of geprobeerd. Graag ontvangen wij daarop een uiteenzetting.	Zie het antwoord op vraag 83.
97	Subgunningscriterium 1: voortzetting lopende projecten, Aanbestedingsleidraad (pagina 32)	U verwijst naar een beschrijving van de onderzoeken en de gebruikte vragenlijsten. Onze vraag: in welke programmatuur zijn deze vragenlijsten geprogrammeerd, voordat ze naar de doelgroep werden verstuurd?	Dat is de programmatuur van de huidige opdrachtnemer. Die informatie kan niet worden gedeeld en is niet van belang voor het beantwoorden van dit sub-gunningscriterium.
98	Financieel gunningscriterium, Aanbestedingsleidraad (pagina 38)	De totale prijs vloeit voort uit prijzenblad: hier zijn wij dat wij enkel tarieven hoeven in te vullen en dat er al een ureninschatting per activiteit binnen elk onderzoek heeft plaatsgevonden. Kunt u aangeven waar dit op is gebaseerd?	Dit is gebaseerd op ervaring met deze en vergelijkbare projecten.

99	Financieel gunningscriterium, Aanbestedingsleidraad (pagina 38)	De totale prijs vloeit voort uit prijzenblad: in het prijzenblad wordt gesproken over fictieve prijzen. Is het toch uw gedachte dat dit ook de aanneemsom is van de opdracht(en)?	Nee, dat is niet de gedachte. De genoemde aantallen uren zijn indicatief maar de verhouding tussen de rollen en uren is richtinggevend voor de toekomst en gebaseerd op ervaring. Dezelfde verhouding is het uitgangspunt van Aanbestedende dienst in de nieuwe te sluiten Nadere overeenkomsten. Per opdracht wordt een Nadere offerteaanvraag uitgezet.
100	Scope perceel, Aanbestedingsleidraad (pagina 9)	Kunt u helder definiëren wat u bedoelt met 'advisering'. Wat verwachten u wél van de opdrachtgever als het gaat om de rapportages en de onderzoeksresultaten én waar is geen behoefte aan?	Advieswerk betreft opdrachten die puur gericht zijn op het geven van (organisatie-)adviezen en dergelijke valt niet binnen de scope van de Opdracht. Advies (overleg) over de manier van werken binnen de scope van de Opdracht wordt wel verwacht.
101	Sub-gunningscriterium 1: Voortzetting lopende projecten, aanbestedingsleidraad (pagina 32)	Kunt u vertellen of de huidige partner ook wordt uitgenodigd voor deze aanbesteding? Zo ja, kunt u dan uiteenzetten hoe het speelveld gelijk gehouden wordt in de beoordelingscyclus, gezien de voorkennis over gebruikte methoden, technieken en onderlinge samenwerking.	Het betreft een Europese openbare aanbesteding, dit betekent dat er geen leveranciers specifiek zijn/worden uitgenodigd voor de aanbesteding. Om de objectiviteit van het beoordelingsproces te verhogen/waarborgen mag de Inschrijving, conform paragraaf 4.2.1 van de Aanbestedingsleidraad EA Onderzoeksdiensten, geen bedrijfskenmerken bevatten en dient de Inschrijving dus volledig geanonimiseerd te zijn.
102	Hoedanigheid inschrijver, aanbestedingsleidraad (pagina 19)	Als de inschrijver een beroep doet op de financiële en economische draagkracht van de holding, dient de inschrijver dan in te schrijven als samenwerkingsverband of als een Individueel inschrijver als hoofdaannemer met een verwijzing naar de financiële en economische draagkracht in de UEA?	Inschrijver dient in dat geval in te schrijven als hoofdaannemer met een verwijzing naar de financiële en economische draagkracht in het UEA in Deel II C. Dit staat (verder) beschreven in paragraaf 3.1.2, 3.2, 3.4.1 en 3.4.2 van de Aanbestedingsleidraad.