

**Aanbestedingsdocument inzake de openbare
Europese aanbesteding**

Uitvoering enquêtes en onderzoek



Gemeente Vlaardingen

Mei 2025

Kenmerk: IV-100150

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1.	INLEIDING.....	4
1.1	ALGEMEEN.....	4
1.2	BEKNOPT BESCHRIJVING VAN DE GEMEENTE	4
1.3	HET AANBESTEDINGSTEAM	4
HOOFDSTUK 2.	OPDRACHTOMSCHRIJVING.....	5
2.1	OPDRACHT.....	5
2.1.1	<i>Huidige situatie</i>	7
2.1.2	<i>Gewenste situatie</i>	7
2.1.3	<i>Omvang</i>	7
2.2	PERCEELINDELING.....	8
2.3	RAAMOVEREENKOMST	8
HOOFDSTUK 3.	PROGRAMMA VAN EISEN.....	9
HOOFDSTUK 4.	AANBESTEDINGSPROCEDURE.....	17
4.1	JURIDISCH KADER.....	17
4.2	PLANNING AANBESTEDINGSPROCEDURE	17
4.3	VRAGEN	17
4.4	ONDUIDELIJKHEDEN/ ONVOLKOMENHEDEN/ TEGENSTRIJDIGHEDEN EN VERMEENDE ONRECHTMATIGHEDEN	18
4.5	KLACHTEN AFHANDELING	18
HOOFDSTUK 5.	DE INSCHRIJVING EN VOORWAARDEN	19
5.1	DE (WIJZE VAN) INSCHRIJVING.....	19
5.2	VOORWAARDEN INSCHRIJVER BETREFFENDE DE INSCHRIJVING.....	19
5.3	VOORBEHOUDEN PROCEDURE	21
5.4	VERWERKING PERSOONSGEGEVENS	21
5.5	BIBOB-ADVIES.....	21
5.6	GESTANDDOENINGSTERMIJN	22
5.7	SLUITING INDIENINGSTERMIJN	22
5.8	COMBINATIE.....	22
5.9	CONCERN/HOLDING	22
5.10	ONDERAANNEMING	23
HOOFDSTUK 6.	ALGEMENE EISEN, UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN.....	24
6.1	ALGEMENE VEREISTEN	24
6.2	UITSLUITINGSGRONDEN	24
6.3	GESCHIKTHEIDSEISEN	25
6.3.1	<i>Financiële en economische draagkracht</i>	25
6.3.2	<i>Technische bekwaamheid</i>	26
HOOFDSTUK 7.	GUNNINGSPROCEDURE	30
7.1	DE ECONOMISCH MEEST VOORDELIGE INSCHRIJVING	30
7.1.1	<i>De gunningscriteria</i>	30
7.2	INSCHRIJVING	37
7.3	BEOORDELINGSPROCEDURE	37
7.3.1	<i>Lotingsprocedure</i>	37
7.4	AFSTEMMINGS-VERIFICATIEGESPREK	38
7.5	GUNNINGSBESLISSING	38
7.6	BEWIJSMIDDELEN	38
BIJLAGE 1.	CONCEPT RAAMOVEREENKOMST.....	40
BIJLAGE 2.	ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN (AIV) VLAARDINGEN 2022	40

BIJLAGE 3.	GEGEVENSLEVERINGSOVEREENKOMST	40
BIJLAGE 4.	EXIT-PLAN	40
BIJLAGE 5.	VERWERKERSOVEREENKOMST	40
BIJLAGE 6.	SROI WAARDERINGSKADER MVS 2024	40
BIJLAGE 7.	UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	40
BIJLAGE 8.	INVULFORMULIER REFERENTIES	40
BIJLAGE 9.	PRIJZENFORMULIER	40
BIJLAGE 10.	STIJLBOEK VLD MANIER VAN SCHRIJVEN VLD 2025	40

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1 Algemeen

Dit document bevat informatie over de openbare Europese aanbesteding voor het uitvoeren van enquêtes en andere vormen van kwantitatief en kwalitatief onderzoek voor de gemeente Vlaardingen.

Het doel van de aanbestedingsprocedure is te komen tot een raamovereenkomst met één opdrachtnemer. De opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de Economische Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) heeft gedaan, waarbij naast prijs ook kwaliteit zal meewegen.

Door het doen van een inschrijving verklaart een inschrijver zich onvoorwaardelijk akkoord met de in dit document beschreven aanbestedingsprocedure en voorwaarden.

1.2 Beknopte beschrijving van de gemeente

Vlaardingen is een stad en gemeente aan de Nieuwe Maas in het Rijnmondgebied, in de Nederlandse provincie Zuid-Holland. De gemeente maakt deel uit van de Metropoolregio Rotterdam-Den Haag. Tot 2015 maakte Vlaardingen deel uit van de Stadsregio Rotterdam. De gemeente telt 74.124 inwoners (1 juli 2021, bron: CBS) en heeft een oppervlakte van 26,71 km². Binnen de gemeentegrenzen liggen enkele oude kernen, zoals het oude dorp Vlaardingerambacht (nu de wijk Ambacht of Vlaardingerambacht) en de heerlijkheid Holy (nu de kern van de wijk Vlaardingen-Holy). Door de gemeente Vlaardingen loopt ook een vaart, genaamd de Vlaardingervaart. Vlaardingen is vooral bekend als haringstad. De visserij (op haring, ansjovis en kabeljauw) is echter verleden tijd. Wel is het visserijverleden met name rond de Oude Haven en de Koningin Wilhelminahaven nog goed herkenbaar. Een monument op het Grote Visserijplein van Govert van Brandwijk herinnert aan de vele vissers die op zee het leven lieten. Voor meer informatie kunt u onze website raadplegen: www.vlaardingen.nl.

1.3 Het aanbestedingsteam

Team Inkoop van de gemeente Vlaardingen begeleidt deze aanbesteding namens de aanbestedende dienst. Alle communicatie ten aanzien van de aanbestedingsstukken/procedure vindt uitsluitend plaats via het aanbestedingsplatform TenderNed. Mevrouw F.E. Kloeg-Visser, 010-2484000, zal als contactpersoon optreden namens de aanbestedende dienst. Het is niet toegestaan andere functionarissen van de gemeente of functionarissen die namens de gemeente werkzaam zijn, te benaderen in het kader van deze aanbesteding, op straffe van uitsluiting.

Bij een eventuele storing van het aanbestedingsplatform op het moment van indienen van de inschrijving wordt inschrijver geacht dit direct te melden bij bovengenoemd contactpersoon.

Hoofdstuk 2. Opdrachtomschrijving

2.1 Opdracht

De aanbestedende dienst wenst met deze aanbesteding een raamovereenkomst af te sluiten met één opdrachtnemer voor de uitvoering van enquêtes en andere vormen van kwantitatief onderzoek ~~en kwalitatief onderzoek voor de gemeente Vlaardingen, waaronder met name flitspeilingen.~~

Kwantitatief onderzoek wordt binnen de gemeente Vlaardingen ingezet voor het verkrijgen van inzichten over de opinie, de beleving en het gedrag van burgers, ondernemers en medewerkers. Deze inzichten worden gebruikt om de input te geven voor de ontwikkeling van communicatie strategieën of communicatiemiddelen of om communicatie te evalueren.

De onderzoeken binnen de af te sluiten raamovereenkomst zullen hoofdzakelijk bestaan uit onderzoeken door middel van kwantitatieve onderzoeksmethoden. Echter, opdrachtnemers moeten naast het aanbieden van de hoofdmethode (kwantitatief onderzoek) ook in staat zijn om andere, kwalitatieve onderzoeksmethoden aan te bieden als dit relevant is voor de opdracht. Het uitvoeren van kwalitatieve onderzoeksmethoden maakt om die reden ook onderdeel uit van de raamovereenkomst.

Achtergrondinformatie:

Vanuit de voorbijgaande jaren blijkt keer op keer dat een zeer grote behoefte bestaat vanuit politiek-bestuur en onze organisatie om, in enige vorm, burgers, ondernemers en medewerkers te bevragen ten behoeve van beleidsevaluatie en ontwikkeling. Deze bevragingen kunnen enerzijds onderdeel uitmaken van kwantitatief onderzoek, waarbij bijvoorbeeld middels enquêtes inzicht wordt verkregen in de mening van burgers, ondernemers en medewerkers over uiteenlopende onderwerpen. Anderzijds kan dit onderdeel uitmaken van kwalitatief onderzoek, waarbij gedacht kan worden aan interviews, focusgroepen, observatie-onderzoek en dergelijke. Daarnaast is de aanbestedende dienst bezig met het ontwikkelen van participatiebeleid, waarbij wordt gekeken naar mogelijkheden om inwoners en ondernemers op andere manieren te bevragen. Dit kan bijvoorbeeld middels klankbordgroepen, inloopbijeenkomsten, via interactieve participatietools of via korte flitspeilingen. De inzet van participatiemethoden is nog volop in ontwikkeling. Bevragingen vinden momenteel grotendeels plaats middel enquêtes, maar de verwachting is dat in de toekomst meer gebruik zal worden gemaakt van flitspeilingen en andere vormen van onderzoek.

Aanbestedende dienst verstaat onder enquêtes en (korte) flitspeilingen het volgende:

Enquêtes

Kwantitatief onderzoek middels enquêtes (of andere kwantitatieve methode) is afgebakend als het uitzetten van middelgrote (10-50 vragen) tot grote vragenlijsten (min. 50 vragen) op maat onder een grote groep respondenten om representatieve, kwantitatieve informatie over de behoefte en mening van inwoners, ondernemers, medewerkers of andere belanghebbenden te verkrijgen. Deze enquêtes kunnen onderdeel uitmaken van onder andere tevredenheids- of ervaringsonderzoek, draagvlakonderzoek, beleidsevaluatieonderzoeken, effectmetingen of (longitudinaal) monitoringsonderzoek om trends en ontwikkelingen over tijd te onderzoeken. Waar mogelijk wordt er

gebruik gemaakt van (wetenschappelijk) gestandaardiseerde vragen, dan wel gebruik gemaakt van vragen uit andere onderzoeken. De enquêtes worden schriftelijk en/of digitaal uitgezet. Op basis van de enquêteresultaten wordt een data-analyse uitgevoerd en een rapportage opgesteld waarin cijfermatig inzicht wordt gegeven in de behoefte en mening van de ondervraagden. Indien mogelijk worden de resultaten weergegeven naar (relevante) doelgroepen of gebieden, bijvoorbeeld op wijkniveau.

De afgelopen jaren zijn in en door de gemeente Vlaardingen onder andere de volgende enquêtes uitgevoerd:

Intern:

- Medewerkerstevredenheidsonderzoek
- HRM-faciliteiten
- Thuiswerken
- Herinrichting van kantoorpand
- Diversiteit en inclusie

Extern

- VNG Burgerpeiling
- Ondernemerspeiling
- Aanpak geluidsoverlast
- Omgevingsvisie
- Meerdere enquêtes op gebied van de warmtetransitie en duurzaamheid
- VNG Quicksan Lokale Democratie
- Locatieonderzoek zwembad
- Betaald parkeren

Onderzoeken en enquêtes in het sociaal domein worden doorgaans in regionaal verband uitgevoerd door onze regionale sociale dienst Stroomopwaarts of andere regionale samenwerkingspartners.

Flitspeilingen

Het ad hoc peilen van meningen van inwoners, ondernemers of andere belanghebbenden over actuele maatschappelijke thema's. De flitspeilingen zijn kleine vragenlijsten met een simpele korte vraag (eens/oneens; ja/nee) (max. 3 inhoudelijke vragen) die digitaal uitgezet worden onder bijvoorbeeld het Vlaardings Internetpanel, een enquête zuil of gedeeld worden via een online open link via bijvoorbeeld social media. Het doel van flitspeilingen is om laagdrempelig en snel een meer oppervlakkig inzicht te krijgen in de behoefte en mening van de ondervraagden. Op basis van de flitspeilingen wordt een data-analyse uitgevoerd en een (kleine) rapportage opgesteld waarin cijfermatig inzicht wordt gegeven in de behoefte en mening van de ondervraagden.

Voor het uitvoeren van onderzoek krijgt opdrachtnemer de mogelijkheid gebruik te maken van het Vlaardings Internet Panel. Het Vlaardings Internet Panel bestaat uit Vlaardingers uit alle wijken en van alle leeftijden en bestaat momenteel uit ongeveer 3.000 inwoners. Een aantal keer per jaar reageren de leden van dit internetpanel op stellingen en vragen over actuele onderwerpen. Zo krijgt de gemeente snel inzicht in wat er leeft in de stad en hoe inwoners aankijken tegen gemeentelijk beleid en ontwikkelingen. De onderzoeksresultaten worden vervolgens gebruikt als extra informatiebron bij het nemen van beslissingen, maatregelen en bij het oplossen van eventuele problemen.

CPV: 79311200-9 Diensten voor het uitvoeren van enquêtes

2.1.1 Huidige situatie

De afgelopen jaren overschrijdt de vraag voor het uitvoeren van kwantitatief onderzoek middels enquêtes de beschikbare capaciteit. Daarnaast constateert de aanbestedende dienst een grote behoefte aan de inzet van korte flitspeilingen ten behoeve van participatie. Op dit moment heeft de aanbestedende dienst geen overeenkomst voor de uitvoering van kwantitatief en kwalitatief onderzoek, hetgeen wel wenselijk is.

2.1.2 Gewenste situatie

De aanbestedende dienst wenst een raamovereenkomst met één opdrachtnemer aan te gaan voor het uitvoeren van enquêtes en andere (innovatieve) werkvormen van kwantitatief (hoofdmethode) en kwalitatief onderzoek. De aanbestedende dienst is op zoek naar een partner die kwalitatief hoogwaardig onderzoek kan uitvoeren en gericht is op fijne en goede partnerschap. De aanbestedende dienst wenst daarbij een opdrachtnemer te contracteren die in staat is om een kwalitatief hoogstaande en efficiënte projectorganisatie te voeren bij de ontwikkeling en uitvoering van de onderzoeken en de gewenste vertaling naar resultaten voor aanbestedende dienst. Een partner die de aanbestedende dienst gevraagd en ongevraagd adviseert en waarop gebouwd kan worden; die van A tot Z te projectleiding en projectplanning uitvoert, waaronder afstemming met alle relevante partijen zoals: Communicatie, Functionaris Gegevensbescherming, Postkamer, Burgerzaken, Informatiemanager, Informatiebeheer, en de coördinatie van het proces drukwerk en post kan overnemen.

2.1.3 Omvang

De financiële omvang van deze opdracht bedraagt ca. € 630.000,- voor de totale looptijd van vier jaar, dit is inclusief de optieperiode van twee jaar.

De omvang van onderzoeken per jaar omvat gemiddeld:

- 1 tot 2 grote onderzoeken per jaar, zoals de VNG Burgerpeiling;
- 6 middelgrote onderzoeken, zoals een enquête naar de aanpak van geluidsoverlast;
- 5 kleine onderzoeken
- 5 flitspeilingen.

Bovengenoemd(e) aantallen en omvang zijn slechts ter indicatie. Aan deze aantallen en omvang kunnen geen rechten worden ontleend.

2.2 Perceelindeling

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om de opdracht niet op te delen in percelen om navolgende redenen: Het gaat om logisch samenhangende, onlosmakelijk met elkaar verbonden leveringen en dienstverlening voor één entiteit die in één aanbestedingsprocedure in de markt worden gezet. Binnen de aanbesteding is een nadere opdeling in percelen niet nodig gezien het feit dat de meeste potentiële inschrijvers totaalleverancier zijn. De grootte van de opdracht blijft dusdanig dat deze ook voor het MKB toegankelijk is. Het is daarom voor de aanbestedende dienst, maar tevens voor de te contracteren opdrachtnemer efficiënt om dit in één aanbesteding in de markt te zetten. Zodoende is het niet passend deze aanbesteding op te delen in meerdere percelen.

2.3 Raamovereenkomst

Er zal een raamovereenkomst worden afgesloten met één opdrachtnemer voor een periode van twee jaar met een optie om nog eens tweemaal met één jaar te verlengen. Indien de raamovereenkomst na twee jaar niet wordt verlengd, is de aanbestedende dienst niet verplicht de reden hiervan kenbaar te maken. De aanbestedende dienst is voornemens om 1 ~~september~~~~november~~ 2025 te hanteren als startdatum van de raamovereenkomst.

Op de te sluiten raamovereenkomst (bijlage 1) zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) Vlaardingen 2022 van toepassing, zie bijlage 2. De 'verkoopvoorwaarden' en 'algemene voorwaarden' van inschrijver zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Jaarlijks per 1 januari 2027* mogen de overeengekomen tarieven en doorlopende vergoedingen worden geïndexeerd. Een verzoek tot indexering dient minimaal 31 dagen voor ingangsdatum door de opdrachtnemer schriftelijk te worden ingediend bij de aanbestedende dienst. Na schriftelijke goedkeuring worden de nieuwe prijzen van kracht. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde (definitieve) prijsindexcijfer in vergelijking met het prijsindexcijfer van 12 maanden daarvoor voor prijsindexcijfer cao-lonen (2010-100).

*Als de verstreken looptijd sinds aanvang van de overeenkomst korter is dan een jaar, geldt de eerste mogelijkheid tot indexeren per 1 januari van het volgende jaar.

Hoofdstuk 3. Programma van eisen

Dit hoofdstuk omschrijft de eisen met betrekking tot de dienstverlening, zoals gevraagd in deze aanbesteding. Naast de beschreven dienstverlening en de opgenomen eisen geldt dat de opdrachtnemer te allen tijde aan de wettelijke eisen moet voldoen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken dienstverlening van toepassing zijn. Met het indienen van een inschrijving geeft de inschrijver aan, dat hij akkoord gaat met de in dit hoofdstuk gestelde eisen inclusief de bijbehorende bijlagen. Indien u niet voldoet aan de eisen en gevraagde dienstverlening dan zal de inschrijving ongeldig worden verklaard omdat deze niet voldoet aan de minimale vereisten.

1. Capaciteit

Nr.	Eis
1.1	Opdrachtnemer beschikt over voldoende ervaren kwalitatieve en kwantitatieve capaciteit om de gevraagde dienstverlening gedurende de gehele contractperiode (inclusief eventuele piekperioden) optimaal te leveren.
1.2	Opdrachtnemer is voldoende flexibel, zodat afgeweken kan worden van de basisafspraken als dat voor het onderzoek (bijvoorbeeld voor de respons) gewenst is. Het gaat hierbij vooral om wijzigingen in steekproefaantallen en wellicht nog kleine aanpassingen in vragenlijsten.

2. Communicatie en overleg

Nr.	Eis
2.1	Opdrachtnemer spant zich maximaal in voor een goede communicatie en afstemming met de opdrachtgever over de dienstverlening.
2.2	Opdrachtnemer heeft een vast aanspreekpunt, inclusief een vaste vervanger, voor alle zaken die verband houden met de dienstverlening.
2.3	Opdrachtnemer geeft op alle e-mailcommunicatie, zowel naar de gemeente Vlaardingen als naar deelnemers van onderzoeken, binnen drie werkdagen inhoudelijk respons, of een deugdelijke motivering en verwachte reactietijd wanneer het langer duurt.
2.4	Opdrachtnemer maakt problemen bij de uitvoering van de opdracht of vertraging in de planning uiterlijk binnen 24 uur na constatering kenbaar aan opdrachtgever.

3. Uitvoeren veldwerk

Nr.	Eis
3.1	Het veldwerk gaat pas van start na goedkeuring van de vragenlijsten of interviewopzet en de veldwerkaanpak door opdrachtgever.
3.2	Opdrachtnemer maakt per opdracht afspraken met opdrachtgever over de voortgang van het veldwerk en de respons.

3.3	Opdrachtnemer zal zorgen voor een passend advies voor de minimale gewenste respons. Dit wordt per onderzoek door de opdrachtgever vastgesteld.
3.4	Als de gewenste respons niet wordt gehaald dient opdrachtnemer dit met de opdrachtgever tijdig te communiceren. Opdrachtnemer dient vervolgacties te ondernemen om tot de respons te komen, in afstemming met opdrachtgever.
3.5	Opdrachtgever dient tijdens de uitvoering en looptijd van de online vragenmodule iedere dag online zelf de respons (in aantallen en percentages) te kunnen inzien, uitgesplitst naar relevante steekproefkenmerken.
3.6	De aangeschreven persoon dient een mogelijkheid te hebben zich digitaal af te melden voor de vragenlijst, zodat deze ook geen herinneringen meer ontvangt.
3.7	Opdrachtnemer biedt telefonisch en via e-mail een technische- en algemene helpdeskfunctie aan voor alle mogelijke vragen van mensen die aangeschreven worden voor het onderzoek. Dit kunnen bijvoorbeeld vragen zijn die te maken hebben met wijze waarop het onderzoek wordt uitgevoerd, de inhoud van de vragenlijst, privacyaspecten en afmelding voor het onderzoek. Op deze helpdeskfunctie zijn minimaal onderstaande zaken van toepassing: • De helpdesk is Nederlands- en Engelstalig; • Gratis telefoonnummer, of tegen een lokaal tarief; • Telefonisch bereikbaar op werk- en weekenddagen van 09.00 uur tot 21.00 uur; • Beantwoording zowel telefonisch als via e-mail; • Opdrachtnemer stelt een Q&A-lijst samen, waarbij de opdrachtgever een aantal vragen en antwoorden met betrekking tot de inhoud aanlevert; • Opdrachtnemer registreert het onderwerp van elke helpdeskvraag en het aantal helpdeskvragen en levert dit overzicht aan het einde van de veldwerkperiode aan opdrachtgever ten behoeve van het responsbestand. • Inhoudelijke vragen worden doorgespeeld naar de opdrachtgever; • De Q&A voor respondenten staat op de landingspagina; • Er moet een mogelijkheid zijn om FAQ's later toe te kunnen voegen die relevant zijn voor respondenten. De inhoud van de vragen en antwoorden kunnen hiervoor worden aangeleverd door opdrachtgever. Het dient mogelijk te zijn om vanuit de online vragenmodule met 'een druk op de knop' bij de FAQ's te komen.
3.8	Indien een uitnodiging voor deelname aan een onderzoek per post wordt verstuurd, dient het drukken van brieven (tekst wordt door opdrachtgever aangeleverd) en enveloppen te worden uitgevoerd door de huisdrukker van de opdrachtgever. Brieven dienen op naam gesteld te worden en te worden voorzien van een unieke inlogcode en evt. een QR-code die verwijst naar de website voor het meedoen aan het onderzoek.
3.9	Opdrachtnemer maakt eenduidige voor personen unieke inlogcodes aan (evt. via unieke QR codes), waardoor er zo min mogelijk problemen ontstaan bij het inloggen (geen

	gebruik van karakters o0il1 e.d.). Inlogcodes moeten worden verstrekt via de aanschrijfbrieven. De inlogcodes dienen geschikt te zijn voor het koppelen van data van dezelfde personen wanneer zij meedoen aan een onderzoek dat uit meerdere metingen bestaat. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct koppelen van data van eenzelfde persoon die aan meerdere onderzoeken meedoet.
3.10	Opdrachtnemer stelt duidelijke steekproefspecificaties (juiste aantallen per bijvoorbeeld leeftijdsklasse, wijk/buurt, man/vrouw, uitsluiting mensen in verzorgingsinstellingen, ontlasten/uitsluiten van geselecteerden die vorig jaar of andere onderzoek al meedeed) op, op basis waarvan opdrachtgever een steekproefbestand opstelt.

4. Vragenlijsten

Nr.	Eis
4.1	Opdrachtnemer stelt na verstrekken van de opdracht een kwalitatief goede en bruikbare vragenlijst op conform de richtlijnen van communicatie vanuit de visie op dienstverlening van de opdrachtgever en adviseert de opdrachtgever over de best passende aanpak.
4.2	Opdrachtgever geeft expliciet akkoord op de vragenlijst of interviewopzet waarna het veldwerk kan starten.
4.3	Opdrachtnemer zorgt voor de vormgeving van de online en schriftelijke vragenlijsten in afstemming met de opdrachtgever.
4.4	De opdrachtnemer beschikt over een professionele onderzoekssoftware tool voor het creëren en versturen van digitale enquêtes en flitspeilingen en eventuele andere type onderzoeken, zoals Survalyzer, Enalyzer of een vergelijkbare tool. De onderzoekstool is gebruiksvriendelijk voor respondenten.
4.5	Opdrachtnemer maakt gebruik van de diensten van de huisdrukker van opdrachtgever en de daarbij horende specificaties van de gemeente Vlaardingen voor het drukken en printen van de schriftelijke vragenlijsten en begeleidende gepersonaliseerde brieven.
4.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het programmeren van de vragenlijsten, en deze te testen bij 'proefrespondenten'. Opdrachtnemer stelt een testaccount beschikbaar aan de opdrachtgever om enquêtes te kunnen testen, alvorens akkoord te kunnen geven.
4.7	De online vragenlijsten moeten zijn in te vullen op laptop, tablet en smartphone, waarbij smartphone het uitgangspunt is (mobile first). In het databestand moet geregistreerd worden op welk device de vragenlijst is ingevuld.
4.8	De link naar de online vragenlijst moet altijd https zijn, ook bij opstarten.
4.9	Het is mogelijk om numerieke-, enkelkeuze-, meerkeuze-, matrix-, ranking, en open veldvragen in de online vragenlijst op te nemen.
4.10	Meerkeuzevragen moeten aparte variabelen worden die 0/1 scoren in plaats van een combinatie van de mogelijke antwoorden op de hoofdvraag (1,2,5 + 1,3 + 2,3,6 etc).

4.11	In de vragenlijst zijn onder- en bovengrenzen met foutmelding (bijvoorbeeld pop-up) als er een te hoge of te lage waarde wordt ingevuld bij numerieke velden. Bijvoorbeeld bij vraag naar lengte of lichaamsgewicht.
4.12	In de vragenlijst is een instelbaar aantal posities per vraag tot minimaal 250 tekens.
4.13	Het is mogelijk om afhankelijkheden te gebruiken in vragenlijsten. Op basis van (een) bepaald gegeven antwoord(en) moeten: 1) vervolgvragen kunnen worden overgeslagen en 2) moet kunnen worden genavigeerd door de vragen(lijst) zodat delen van de vragenlijst wel of niet getoond worden.
4.14	Het is mogelijk om bij een meerkeuzevraag in te stellen hoeveel antwoorden er maximaal of minimaal kunnen of moeten worden aangevinkt (als dat gewenst is), met daarbij de tekst 'maximaal/minimaal [aantal] antwoorden invullen'.
4.15	Wanneer een respondent wisselt van antwoord (bijv. van 'ja' naar 'nee') bij een afhankelijkheidsvraag, dienen de vervolgantwoorden van het eerdere antwoord (de eerdere 'ja') weggehaald te worden. Dit kan betekenen dat de respondent opnieuw vervolgvragen dient in te vullen als dat nodig is voor het verloop van de vragenlijst en mogelijk een andere navigatie door de vragen krijgt op basis van de gegeven antwoorden.
4.16	Per vraag moet kunnen worden ingesteld of deze verplicht moet worden ingevuld. Als ingesteld als verplicht, moet er een nader te bepalen melding komen (zoals "vult u deze vraag alstublieft in") en moet het duidelijk zichtbaar zijn voor de respondent welke vragen of dienen te worden ingevuld. De respondent kan pas verder als de verplichte vragen zijn ingevuld.
4.17	Er is een mogelijkheid om een pop-up in te stellen om een vraag toe te lichten of om een respondent te attenderen dat hij/zij vergeten is de vraag in te vullen.
4.18	Bij het beantwoorden van de vragenlijst loopt een percentage balk mee die het percentage ingevulde vragen weergeeft.
4.19	Respondent moet terug kunnen kijken tijdens het invullen. Na afronden van de vragenlijst zijn de ingevulde antwoorden niet meer zichtbaar en verschijnt een melding zoals 'Bedankt voor het invullen' en een link naar een nader te bepalen website.
4.20	De online vragenlijsten moeten voldoen aan de overheidseisen van digitoegankelijkheid.
4.21	Een respondent moet zijn e-mailadres kunnen achterlaten of worden doorgelinkt naar een aanmeldpagina indien de respondent lid wenst te worden van het Vlaardingse Internetpanel.
4.22	Opdrachtnemer zorgt voor een informatiepagina voor respondenten met informatie over het onderzoek.
4.23	Opdrachtnemer zorgt dat genoeg respondenten gelijktijdig de vragenlijst kunnen invullen zonder dat de performance daalt. De servers dienen een piekbelasting aan te kunnen waarbij tenminste 5000 respondenten gelijktijdig de vragenlijst invullen.
4.24	De uitnodigingsbrieven/e-mails en vragenlijsten voor onderzoeken moeten in het Nederlands uitgezet worden op B1-niveau.

4.25	Het taalgebruik in de uitnodigingsbrieven/e-mails en vragenlijsten moet passen binnen de richtlijnen zoals opgenomen in de Vlaardingse manier van Schrijven (bijlage 10).
4.26	De uitnodigingsbrieven/e-mails en vragenlijsten moeten qua vormgeving worden uitgezet in de Vlaardingse huisstijl (richtlijnen: www.vlaardingen.nl/huisstijl).

5. Op te leveren producten

Nr.	Eis
5.1	Opdrachtnemer levert de onderzoeksgegevens op respondentniveau in CSV-bestand binnen 10 werkdagen na oplevering van het definitieve rapport of product; conform leveringsafspraken in de af te stemmen gegevensleveringsovereenkomst (bijlage 3).
5.2	Opdrachtnemer voorziet het databestand van betekenisvolle labels.
5.3	Wanneer een respondent meerdere keren meedoet aan een onderzoek, bijvoorbeeld hetzelfde onderzoek over meerdere jaren, dient dit duidelijk te zijn aangegeven in de dataset.
5.4	Opdrachtnemer levert de definitieve, opgemaakte vragenlijsten als tekstbestand in Word en PDF.
5.5	Opdrachtnemer levert een onderzoeksverantwoording waarin in ieder geval de volgende onderdelen zijn opgenomen: opzet van het onderzoek, benaderingswijze, opbouw en lengte vragenlijst, steekproefdesign, responsbevorderende maatregelen, reminderprocedure, respons, dataverwerking en opschoning, wegingen, welke type analyses zijn gedaan, en binnengekomen meldingen via de helpdesk. Zodoende moet het onderzoek reproduceerbaar zijn. De genoemde zaken worden steeds met de opdrachtgever afgestemd.
5.6	Per onderzoek wordt afgesproken hoe lang de tijd is dat respondenten kunnen meedoen en wordt besproken wat de reminder procedure is.
5.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het omzetten van de schriftelijke vragenlijst in scanbare vragenformulieren (voorzien van een unieke barcode), het interpreteren van de ingevulde posities en het digitaliseren van de open vragen. Opdrachtnemer garandeert dat het foutpercentage niet hoger zal zijn dan 1% bij de gesloten vragen en 5% bij de invoer van de handgeschreven karakters.
5.8	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de enquête en de eindproducten toegankelijk en inclusief zijn voor zoveel mogelijk inwoners en gebruikers. Hierbij wordt vanuit een pragmatische aanpak een goede balans gezocht tussen mogelijkheden zoeken en beperkingen opleggen.
5.9	Opdrachtnemer levert voor alle enquêtes en flitspeilingen en andere type onderzoeken een schriftelijke rapportage waarin in ieder geval de volgende onderdelen zijn opgenomen: samenvatting, inleiding met doelstellingen van het onderzoek, opzet van het onderzoek, benaderingswijze, steekproefdesign, respons, toelichting op wegingsprocedure, toelichting op betrouwbaarheid, toelichting op gedane (type)

	analyses, resultaten in tabellen- of grafieken van huidige steekproef en wanneer relevant vergelijking met eerdere steekproeven (bijv. verschillen tussen burgerpeilingen over jaren), beschrijving van de belangrijkste resultaten (incl. antwoord op 'anders namelijk' vragen), conclusie. Op verzoek van de opdrachtgever kunnen aanvullende onderdelen worden opgenomen, zoals een managementsamenvatting of het maken en geven van een presentatie. De definitieve gewenste inhoud en vorm van de rapportage of het product wordt door de opdrachtgever aangeleverd. Dit geldt ook voor eventuele andere vormen van onderzoek, zoals kwalitatieve interviews.
5.10	De opdrachtnemer levert een conceptrapportage aan de opdrachtgever. Naar aanleiding van de conceptrapportage kan de opdrachtgever aanvullende vragen stellen of verzoek indienen voor aanvullende onderdelen.
5.11	Na goedkeuring van de opdrachtgever levert de opdrachtnemer de definitieve versie van de rapportage aan de opdrachtgever.

6. Geheimhouding

Nr.	Eis
6.1	Opdrachtnemer zal geheimhouding betrachten ten aanzien van alle informatie die hem in de meest brede zin binnen de uitvoering van de opdracht ter beschikking staat en komt. Hiervoor zal opdrachtnemer de geheimhoudingverklaring vanuit de gemeente Vlaardingen laten ondertekenen door al haar medewerkers werkzaam op deze raamovereenkomst.
6.2	Opdrachtgever is eigenaar van de in het kader van de dienstverlening in ontwikkeling zijnde, ontwikkelde, verkregen en verzamelde gegevens met inbegrip van eventuele bewerkingen die daarop naderhand zijn uitgevoerd.
6.3	Opdrachtnemer mag de in het kader van de dienstverlening verkregen en bewerkte gegevens slechts in opdracht van en na toestemming door opdrachtgever aan derden verstrekken.

7. Beheer en overdracht gegevens

Nr.	Eis
7.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor het zorgvuldig beheer van de ontwikkelde en verkregen gegevens met inachtneming van de relevante algemene en specifieke wettelijke bepalingen.
7.2	Opdrachtnemer legt de ontwikkelde, verzamelde en bewerkte gegevens op een zodanige wijze vast, dat deze geschikt zijn voor verstrekking aan derden voor voortzetting van de werkzaamheden.
7.3	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate overdracht van de ontwikkelde en verkregen gegevens aan de partij, die na beëindiging van de onderhavige dienstverleningsovereenkomst vergelijkbare werkzaamheden zal uitvoeren.

7.4	Indien de dienstverleningsovereenkomst wordt beëindigd, terwijl niet voorzien is in een partij die de werkzaamheden zal voortzetten, zal de overdracht van de bovenbedoelde gegevens plaatsvinden aan opdrachtgever.
7.5	Onderdeel van de aanbidding en daaropvolgende gunning is het gezamenlijk opstellen en overeenkomen van een exit-plan (bijlage 4). In dit plan wordt tenminste beschreven: - Op welke wijze, bij (reguliere of onverwachte) beëindiging van het contract, de (meta)data wordt overdragen aan opdrachtgever of een andere partij (bijvoorbeeld de eerstvolgende partij bij de aanbesteding); - Op welke wijze de betreffende (meta)data vervolgens wordt verwijderd en vernietigd - Het exitplan maakt onderdeel uit van de overeenkomst.

8. Vertrouwelijkheid onderzoeksgegevens

Nr.	Eis
8.1	De opdrachtnemer garandeert compliancy aan geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, onder meer de AVG en de UAVG. Daarbij garandeert de opdrachtnemer dat relevante wetswijzigingen worden opgevolgd en deze wijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum effectief zijn in de applicatie.
8.2	De gemeente hanteert de ICT beveiligingsvoorschriften van de NCSC en de Baseline Informatiebeveiliging Overheden (BIO). De applicatie of diensten zijn volgens deze - of gelijkwaardige - richtlijnen ingericht (ISO27001 en ISO27002).
8.3	De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle dataopslag in de cloud voldoet aan de geldende Europese richtlijnen. Bovendien moet alle cloudopslag van data exclusief plaatsvinden binnen de grenzen van de Europese Economische Ruimte (EER).
8.4	De opdrachtnemer is verplicht om akkoord te gaan met het afsluiten van een verwerkersovereenkomst (bijlage 5), conform het model van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Deze verwerkersovereenkomst zal onderdeel uitmaken van de overeenkomst tussen de gemeente en de opdrachtnemer en dient volledig te worden nageleefd gedurende de gehele looptijd van de opdracht. De opdrachtnemer zal alle noodzakelijke maatregelen treffen om te voldoen aan de eisen gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de verwerkersovereenkomst.

9. Contractmanagement

Nr.	Eis
9.1	Opdrachtgever erkent het belang van contract- en leveranciersmanagement. Onder contractmanagement verstaat opdrachtgever: het proces waarbij, op basis van verkregen input, getekende contracten en wijzigingen hierop eenduidig worden vastgelegd en beheerd. Er wordt bewaakt of alle partijen bij een overeenkomst volledig

	voldoen aan hun verplichtingen, zodat wordt voldaan aan de operationele doelstellingen van het contract en de doelstellingen van de gemeente. Onder leveranciersmanagement verstaat opdrachtgever: alle activiteiten gericht op het verkennen, starten en onderhouden en – waar relevant – verder ontwikkelen van een samenwerkingsrelatie met leveranciers met als doel continu een optimale bijdrage te leveren aan het realiseren van de doelstellingen van de gemeente. Gemeente Vlaardingen is de eigenaar van dit proces. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een actieve bijdrage levert aan een succesvol contract- en leveranciersmanagement, door relevante informatie te verschaffen aan de gemeente en periodiek in overleg te treden met de contract- en leveranciersmanager van gemeente Vlaardingen. De frequentie van deze overleggen wordt na de definitieve gunning bepaald.
--	--

Hoofdstuk 4. Aanbestedingsprocedure

4.1 Juridisch kader

De aanbestedende dienst heeft gekozen voor een openbare Europese aanbesteding. Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 (herziening 2016) van toepassing.

Op dit aanbestedingsdocument, de door u uit te brengen inschrijving en de uit dit aanbestedingsdocument voortvloeiende raamovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

4.2 Planning aanbestedingsprocedure

Onderstaand de planning van dit aanbestedingstraject. De aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor om, met inachtneming van de wettelijke minimumtermijnen, van de beschreven data af te wijken.

Activiteit	Datum/periode
Publicatie aanbesteding en aanbestedingsstukken	9 mei 2025
Uiterste datum voor het indienen vragen voor de eerste nota van inlichtingen en melden van onduidelijkheden/ onvolkomenheden/ tegenstrijdigheden en vermeende onrechtmatigheden	27 mei 2025 – 10.00 uur
Uiterlijke datum publicatie nota van inlichtingen	27 juni 2025
Deadline indienen inschrijving	21 augustus 2025 – 10.00 uur
Gunningsbeslissing	3 oktober 2025
Verificatiegesprek	n.t.b.
Bezwaartermijn	
Verwachting definitieve gunning	24 oktober 2025
Gesprek DAP	Week 44 2025
Ingangsdatum (raam)overeenkomst	1 november 2025

4.3 Vragen

Geïnteresseerden worden in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of onduidelijkheden en/of vermeende onjuistheden op te merken naar aanleiding van dit aanbestedingsdocument en aanbestedingsstukken. Ten behoeve hiervan zal een schriftelijke vragenronde worden gehouden via TenderNed. Alle vragen en opmerkingen die niet worden aangeleverd op de voorgeschreven manier, worden niet in behandeling genomen. Vragen dienen uiterlijk op de uiterste datum voor het indienen van vragen, zoals is opgenomen in de tabel in paragraaf 4.2, te worden ingediend. Van de beantwoording van de vragen en overige verstrekte informatie wordt een geanonimiseerde nota van inlichtingen opgemaakt. De nota van inlichtingen zal volgens planning worden gepubliceerd op TenderNed. Geïnteresseerden zijn zelf verantwoordelijk voor het downloaden van de nota van inlichtingen. De nota van inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van deze aanbestedingsprocedure

uit en prevaleert boven de overige aanbestedingsstukken. Mondelingen toezeggingen hebben geen enkele rechtsgeldigheid.

4.4 Onduidelijkheden/ onvolkomenheden/ tegenstrijdigheden en vermeende onrechtmatigheden

Dit aanbestedingsdocument, inclusief alle bijbehorende documenten, is met grote zorg samengesteld. De aanbestedende dienst verwacht van de geïnteresseerden een proactieve houding. Dit betekent dat de geïnteresseerden verplicht zijn de aanbestedende dienst - voorafgaand aan de uiterste datum voor het indienen van vragen – in kennis te stellen, dan wel om opheldering te vragen in geval van fouten, omissies, of tegenstrijdigheden en vermeende onrechtmatigheden in de documenten, zodat de aanbestedende dienst eventuele fouten tijdig kan herstellen. De aanbestedende dienst zal aan het uitblijven van vragen het vertrouwen ontlenen, dat de aanbesteding zonder bezwaar kan worden voortgezet en tot ontvangst van inschrijvingen kan worden overgegaan. Geïnteresseerden die voorafgaand aan de uiterste datum voor het indienen van vragen geen vragen stellen over fouten, omissies of tegenstrijdigheden en vermeende onrechtmatigheden of de aanbestedende dienst hiervan in kennis stellen, doen afstand van hun recht om tegen die onregelmatigheden op te komen, althans zij verwerken dat recht.

4.5 Klachten afhandeling

De aanbestedende dienst heeft een eigen klachtenmeldpunt. Indien een ondernemer een klacht heeft tegen (een onderdeel van) deze aanbestedingsprocedure dient hij deze klacht eerst voor te leggen aan de aanbestedende dienst, zodat deze de mogelijkheid heeft deze klacht weg te nemen. Klachten kunnen ingediend worden via inkoop@vlaaringen.nl.

Indien de ondernemer en de aanbestedende dienst er samen niet uitkomen, dan wijzen wij de ondernemer op de 'Klachtenafhandeling bij aanbesteden'. Voor de inhoud van deze regeling zie: [Klachtenafhandeling bij aanbesteden | Regeling | Rijksoverheid.nl](#) en dan specifiek Deel 1.

De aanbestedende dienst wil u erop wijzen dat de procedure voor deze klachtenregeling niet is bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingsdocumenten. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als aangegeven in paragraaf 4.4.

Hoofdstuk 5. De inschrijving en voorwaarden

5.1 De (wijze van) inschrijving

1. Met nadruk wijst aanbestedende dienst de inschrijver erop dat de inschrijving overzichtelijk dient te zijn en uitsluitend dient te geschieden via TenderNed. Eventuele invulbijlagen zijn tegelijk met dit aanbestedingsdocument als Word document, Excel document of PDF invuldocument verstrekt. Voor de inschrijving dienen de formulieren gebruikt te worden die beschikbaar gesteld zijn in TenderNed. Het niet gebruiken van deze bijlagen of het aanbrengen van inhoudelijke wijzigingen in deze modellen met uitzondering van de daarvoor bestemde invoervelden, kan leiden tot directe uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
2. De inschrijving dient te geschieden in de Nederlandse taal. De voertaal in de gehele procedure is Nederlands. Gedurende de uitvoering van de opdracht dienen alle leidinggevende werknemers en vertegenwoordigers welke zorgdragen voor de uitvoering van de opdracht in de contacten met aanbestedende dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift te gebruiken. Voor de uitvoering van de opdracht geldt dat alle documenten in de Nederlandse taal dienen te zijn opgesteld.
3. De inschrijving en bijbehorende formulieren dienen rechtsgeldig ondertekend te zijn. Rechtsgeldige ondertekening houdt in dat de persoon of de personen die deze documenten ondertekenen in het handelsregister moeten zijn ingeschreven als vertegenwoordigingsbevoegde personen van de inschrijver.
4. Voor overige informatie over TenderNed en uitleg over hoe u digitaal in kunt schrijven, verwijzen wij naar de online hulpfunctie op het aanbestedingsplatform.
5. Inschrijvingen via andere kanalen dan TenderNed worden niet geaccepteerd.
6. De inschrijving dient waarheidsgetrouw, volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat er informatie wordt gemist of dat de verstrekte informatie niet waarheidsgetrouw of niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de inschrijver, referent of openbare bronnen, dan kan de inschrijver worden uitgesloten van de procedure.

5.2 Voorwaarden inschrijver betreffende de inschrijving

1. De inschrijving van inschrijver moet voldoen aan de in dit aanbestedingsdocument, het programma van eisen en de Aanbestedingswet vermelde (vorm)vereisten.
2. Het indienen van een inschrijving houdt in dat inschrijver onvoorwaardelijk met de raamovereenkomst, bepalingen, eisen en voorwaarden van de aanbestedingsdocumenten instemt.
3. Inschrijver dient de gegevens die de aanbestedende dienst hem in verband met de aanbestedingsdocument beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Inschrijver dient vertrouwelijk om te gaan met de door aanbestedende dienst verstrekte informatie. De aanbestedende dienst zal de door de inschrijver verstrekte informatie eveneens vertrouwelijk behandelen.

4. Inschrijver zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen inschrijvers beperken.
5. Inschrijvingen die in strijd zijn met dit aanbestedingsdocument en bijbehorende documentatie, of gedaan worden onder afwijkende voorwaarden, zijn onrechtmatig en daarmee ongeldig. Het gevolg is dat inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de procedure.
6. Aanbestedende dienst zal een inschrijving niet in behandeling nemen als niet alle gevraagde gegevens aangeleverd zijn óf als de wijze van aanbieden afwijkt van hetgeen gesteld in dit aanbestedingsdocument.
7. Door de aanbestedende dienst worden geen kosten vergoed inzake het uitbrengen van de inschrijving. Correspondentie en ontvangen inschrijvingen zullen na afloop niet aan inschrijvers worden geretourneerd en worden eigendom van de aanbestedende dienst.
8. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op hun juistheid te controleren. Indien de inschrijving onduidelijkheden bevat kan de aanbestedende dienst verzoeken om een nadere toelichting. Het verstrekken van onjuiste gegevens kan tot uitsluiting leiden. Inschrijvers dienen onder meer de door hen in het kader van de inschrijving overlegde getuigschriften en documenten op verzoek van de aanbestedende dienst toe te lichten.
9. Indien aanbestedende dienst constateert dat de inschrijving abnormaal laag is, wordt gehandeld conform artikel 2.116 van het Aanbestedingswet.
10. Indien aanbestedende dienst constateert dat de inschrijving is gedaan onder (commerciële) voorwaarden en/of onder voorbehoud zal de inschrijving worden uitgesloten van de verdere procedure.
11. De inschrijver dient tijdens de gehele procedure en de opdracht blijvend te voldoen aan de eisen gesteld in dit aanbestedingsdocument. Indien op enig moment gedurende het verloop van de aanbestedingsprocedure blijkt dat een inschrijver niet langer voldoet aan de eisen zal de aanbestedende dienst de inschrijver uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
12. De digitale inschrijving, aangeleverd via TenderNed, wordt voorzien van een elektronische handtekening. inschrijver heeft een gebruikersnaam en wachtwoord nodig om in te loggen op TenderNed. Bij het indienen van de inschrijving wordt een elektronische handtekening geplaatst door middel van een transactiecode (TAN) via een sms naar een mobiele telefoon. Door het invoeren van de transactiecode vindt eerst authenticatie plaats en vervolgens wordt de elektronische handtekening geplaatst.
13. De aanbestedende dienst hecht grote waarde aan het creëren van stage-, werkervaringsplaatsen en/of banen voor werkzoekenden. Zij hebben hiervoor een SROI Waarderingskader ontwikkeld. Voor deze opdracht, zoals omschreven in het aanbestedingsdocument, dient ten minste 5% van de opdrachtwaarde exclusief btw ingezet te worden ten behoeve van social return. De Inschrijver gaat akkoord met het SROI Waarderingskader van de Gemeente Vlaardingen. Het SROI Waarderingskader is als bijlage 6 toegevoegd aan dit document.

14. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor een inschrijver uit te sluiten indien de aanbestedende dienst over informatie beschikt waaruit blijkt dat de inschrijver de voor de aanbesteding relevante bedrijfsactiviteiten staakt of dat diens bedrijf wordt overgenomen.
15. Varianten. Het indienen van varianten is niet toegestaan.

Door het ondertekenen van de Uniform Europees Aanbestedingsdocument(UEA) geeft de inschrijver aan te voldoen aan de voorwaarden beschreven in dit aanbestedingsdocument.

5.3 Voorbehouden procedure

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor, zonder opgaaf van reden, deze procedure tijdelijk of definitief te staken. Inschrijvers hebben in geen geval recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. U bent zich hiervan bewust en aanvaard het feit dat u aan deze aanbesteding meedoet voor eigen rekening en risico.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de opdracht niet te gunnen.

5.4 Verwerking persoonsgegevens

Aangezien de opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) persoonsgegevens verstrekt aan de opdrachtnemer, zal de opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst met de opdrachtgever afsluiten (conform bijlage 5), waarin partijen afspraken vastleggen over de omgang met persoonsgegevens.

Het bepaalde in het voorgaande laat onverlet dat de opdrachtnemer in het kader van de opdracht dossiers opbouwt met daarin nadere gegevens van betrokkene(n). Opdrachtnemer is voor die gegevensverwerking aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens op een rechtmatige wijze en in overeenstemming met de AVG.

5.5 Bibob-advies

De aanbestedende dienst wenst bij de aanbestedingsprocedure gebruik te kunnen maken van de Wet Bevordering Integriteitbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (hierna: Wet Bibob). De Wet Bibob beoogt onder meer te voorkomen dat door aanbesteding van overheidsopdrachten als bedoeld in de Wet Bibob, de overheid onbedoeld mogelijk bepaalde criminele activiteiten faciliteert. De aanbestedende dienst kan aan het Bureau Bibob inzake deze overheidsopdracht(en), die zie(t)(n) op een bij Besluit Bibob aangewezen sector, om advies vragen:

- voordat een beslissing wordt genomen inzake de gunning van een dergelijke overheidsopdracht;
- in het geval de aanbestedende dienst bij de (raam)overeenkomst heeft bedongen dat de (raam)overeenkomst ontbonden wordt, indien - kort gezegd - een Bibob-advies daartoe aanleiding geeft; en

- ten aanzien van een onderaannemer, uitsluitend met het oog op diens acceptatie als zodanig, indien de aanbestedende dienst als voorwaarde heeft gesteld dat onderaannemer(s) niet zonder toestemming van de aanbestedende dienst wordt (worden) gecontracteerd en in het kader van die voorwaarde zich het recht heeft voorbehouden aan Bureau Bibob advies te vragen.

Het advies dat Bureau Bibob op basis van de uitkomst van haar onderzoek zal uitbrengen geeft de aanbestedende dienst een ondersteuning bij de eigen inhoudelijke afweging om een inschrijver van deelname aan de aanbesteding uit te sluiten, de opdracht wel of niet aan een betrokkene te gunnen, een (raam)overeenkomst inzake de overheidsopdracht te ontbinden, of wel of niet toestemming te verlenen dat een bepaalde onderaannemer kan worden ingeschakeld.

5.6 Gestanddoeningstermijn

De ingediende inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van 120 dagen.

In geval een afgewezen inschrijver een gerechtelijke procedure (kort geding) aanhangig maakt, zal de aanbestedende dienst geen gunningsbeslissing nemen en niet tot gunnen overgaan. In geval een kort geding procedure aanhangig wordt gemaakt, wordt de gestanddoeningstermijn automatisch verlengd tot twee weken na uitspraak in het betreffende kort geding.

5.7 Sluiting indieningstermijn

De inschrijving moet uiterlijk zijn ontvangen op het tijdstip voor inschrijving vermeld in de tabel in Paragraaf 3.1. Dit is een fatale termijn. Inschrijvingen die na dit tijdstip zijn ontvangen, zijn uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Na de sluitingsdatum zal bij de aanbestedende dienst de opening van de ontvangen inschrijvingen plaatsvinden via opening van de kluis met de inschrijvingen op het Aanbestedingsplatform. De opening van de kluis is niet openbaar. Van de opening wordt een proces verbaal opgemaakt dat wordt verstuurd via het Aanbestedingsplatform aan alle inschrijvers. Het proces verbaal is een overzicht van alle partijen waarvan de aanbestedende dienst een aanbieding heeft ontvangen.

5.8 Combinatie

Bij het indienen van een inschrijving door een combinatie van partijen, moet ieder lid van de combinatie afzonderlijk het UEA indienen. Door zich als combinatie aan te melden, verklaart ieder lid afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk te zijn voor de uitvoering van de gehele opdracht.

Iedere combinatie dient een vaste penvoerder te kiezen voor de communicatie met de aanbestedende dienst en deze kenbaar te maken via het UEA.

5.9 Concern/Holding

Van een concern of groep in de zin van artikel 2:24b BW mogen slechts meerdere ondernemingen een inschrijving indienen (zelfstandig, in combinatie, of als onderaannemer), indien zij kunnen aantonen dat zij de inschrijving onafhankelijk van de andere inschrijvers (die deel uitmaken van

hetzelfde concern) hebben opgesteld. Kan dit niet door de inschrijver worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende inschrijvers.

5.10 Onderaanneming

De aanbestedende dienst staat het toe dat delen van de opdracht door onderaannemers uitgevoerd wordt.

Indien de inschrijver gebruik maakt van één of meer onderaannemers om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan moet de inschrijver dit melden in Deel IIC van het UEA en dan moet voor ieder van de betreffende onderaannemers een UEA ingevuld, ondertekend en ingediend worden met de informatie die gevraagd wordt in de afdelingen IIA IIB en deel III van het UEA.

- Inschrijver dient door middel van het invullen en ondertekenen van het UEA te verklaren dat onderaannemer haar middelen volledig ter beschikking zal stellen aan inschrijver, zodat inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de aan te besteden opdracht noodzakelijke middelen van de onderaannemer.
- De inschrijver geeft in zijn inschrijving aan welk deel van de opdracht bij gunning door een onderaannemer wordt uitgevoerd. De inschrijver is volledig aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde opdracht en de daaruit voortvloeiende verplichtingen.
- Het is voor de aanbestedende dienst belangrijk dat de kwaliteit van het geleverde product en de bijbehorende dienstverlening gedurende de contractperiode constant blijft. De opdrachtnemer mag niet zonder toestemming van de opdrachtgever van onderaannemer wisselen. Een dergelijke wisseling kan alleen door de opdrachtgever in overweging worden genomen als deze onderaannemer ook de competentie(s) kan inbrengen die verlangd werden bij deze aanbesteding.
- Indien de Inschrijver een beroep doet op één of meer onderaannemers om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan dient deze als onderaannemer(s) te worden ingezet voor de uitvoering van de (raam)overeenkomst.

Meerdere inschrijvers kunnen gebruik maken van dezelfde onderaannemer(s), mits deze onderaannemer niet zelf als inschrijver of als lid van een combinatie deelneemt.

Indien de opdrachtnemer lopende de opdracht één of meer onderaannemers wil inzetten om andere reden dan om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan is instemming van de opdrachtgever noodzakelijk voorafgaande aan de inzet, waarbij als één van de voorwaarden geldt dat er geen uitsluitingsgronden van toepassing mogen zijn op de betreffende onderaannemer.

Hoofdstuk 6. **Algemene eisen, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen**

De inschrijvingen worden achtereenvolgend getoetst op:

1. Algemene vereisten;
2. Uitsluitingsgronden;
3. Geschiktheidseisen.

Inschrijvingen die niet voldoen aan de algemene vereisten of geschiktheidseisen of waar één of meerdere uitsluitingsgronden op van toepassing zijn, worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

6.1 Algemene vereisten

De inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op 'algemene vereisten', waaronder begrepen de volledigheid, vormeisen, geldigheid en conformiteit met de voorwaarden en voorbehouden.

6.2 Uitsluitingsgronden

Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Op inschrijvers, combinanten of onderaannemers mogen geen uitsluitingsgronden (AW, art 2.86, 287) van toepassing zijn. Dit kunnen zij verklaren door het Uniform Europees Aanbestedingsdocument(UEA) in te vullen.

Het UEA is als digitale bijlage toegevoegd aan de aanbestedingsstukken (bijlage 7). De rechtsgeldig ondertekende verklaring vormt een onderdeel van de inschrijving en dient u toe te voegen aan uw inschrijving. Het ontbreken van het UEA kan leiden tot ongeldigheid van de inschrijving.

Door het invullen en ondertekenen van het UEA geeft de inschrijver e.a. aan of hij in de omstandigheden verkeert waarop de verklaring gericht is. De volgende onderdelen dienen ingevuld te zijn door de Inschrijver:

- Deel II: Gegevens met betrekking tot de ondernemer;
- Deel III: Uitsluitingsgronden;
- Deel IV: Selectiecriteria;
- Deel VI: Slotopmerkingen.

Onder deel III A en B van het UEA zijn de verplichte Uitsluitingsgronden opgenomen. Wanneer een inschrijver, combinant of onderaannemer onder een van de verplichte Uitsluitingsgronden valt, wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname. Dit geldt ook indien één van de leden van een bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of iemand die daarin verantwoordings-, beslissings-, of controlebevoegdheden heeft, onherroepelijk is veroordeeld wegens een van hierna genoemde Uitsluitingsgronden. De verplichte Uitsluitingsgronden hebben betrekking op deelneming aan een criminele organisatie, corruptie, fraude, terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten, witwassen van geld of financiering van terrorisme, kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel en niet-betaling van belastingen of sociale premies.

Onder deel III C en D van het UEA zijn door de aanbestedende dienst de facultatieve Uitsluitingsgronden opgenomen die bij een aanbesteding van toepassing kunnen zijn. Indien de inschrijver in het UEA verklaart niet zijn fiscale verplichtingen te zijn nagekomen of geen geldige verklaringen verklaart te kunnen overleggen of kan overleggen, volgt uitsluiting van de verdere procedure.

Verklaring Betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen

Door het ondertekenen van het UEA verklaart de inschrijver dat hij binnen zes kalenderdagen na het verzoek daartoe een ‘Verklaring Betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen’, niet ouder dan 6 maanden, van de Belastingdienst te kunnen overleggen waaruit is af te leiden dat de inschrijver zijn fiscale verplichtingen nakomt. Meer informatie hierover vindt u op:

http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen

Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)

Inschrijver dient in het UEA te verklaren in bezit te zijn een geldige Gedragsverklaring aanbesteden (niet ouder dan 2 jaar) en dient deze binnen zes dagen te overhandigen na een verzoek hiertoe.

Uittreksel handelsregister

De inschrijver dient bij zijn inschrijving een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de aanmelding niet ouder is dan 6 maanden, mee te sturen als bewijsstuk van de rechtsgeldige ondertekening van de aanmelding. Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan vermeld in het register dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden gevoegd.

6.3 Geschiktheidseisen

6.3.1 Financiële en economische draagkracht

Verzekering

Door het ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat hij adequaat verzekerd is (beroeps- en/of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de opdracht en dat hij zich, indien de raamovereenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de opdracht(en) adequaat verzekerd houdt.

Onder ‘adequaat’ verstaat de aanbestedende dienst dat inschrijver met oog op aard en omvang van de uit te voeren werkzaamheden voldoende verzekerd is tegen wettelijke aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van de opdracht. De verzekerde som moet daarom tenminste €1.250.000,- per gebeurtenis bedragen.

U dient een kopie van een geldige verzekeringspolis met een looptijd voor de duur van de werkzaamheden, dan wel een verklaring van de verzekeringsmaatschappij dat deze de polis, bij afdracht van premie, zonder problemen zal worden verlengd, op eerste verzoek van de aanbestedende dienst binnen zes kalenderdagen aan te leveren. Het invullen van het UEA bij inschrijving is voldoende.

6.3.2 Technische bekwaamheid

Kerncompetenties

De inschrijver dient ervaring te hebben met vergelijkbare opdrachten. De geëiste ervaring dient betrekking te hebben op de volgende kerncompetenties:

- Kerncompetentie 1: Inschrijver dient aantoonbare ervaring te hebben met het uitvoeren van een ~~mixed-mode (online en schriftelijk)~~ kwantitatief onderzoek (zowel online als schriftelijk uitgezet) onder de algemene bevolking of specifieke doelgroepen ter ondersteuning van beleid van overheden, waar ~~een netto respons van tenminste 25% werd gerealiseerd een representatieve sample werd behaald~~ en welke minstens twee keer is uitgevoerd.
- Kerncompetentie 2: Inschrijver dient aantoonbare ervaring te hebben met het opleveren van geanonimiseerde en opgeschoonde enquêtedata in een xls.bestand of CSV.
- Kerncompetentie 3: Inschrijver dient aantoonbare ervaring te hebben met het opleveren van enquête resultaten in een goed leesbaar tabellenboek in Excel. Hierin moet overzichtelijk zijn aangegeven: weegfactoren, significante verschillen tussen metingen (bijv. tussen jaren) en/of achtergrondkenmerken van respondenten.
- Kerncompetentie 4: Inschrijver dient aantoonbare ervaring te hebben met de vertaling van de onderzoeksresultaten (kwantitatief en/of kwalitatief) in een aantrekkelijk grafisch rapportage (grafieken en infographics), incl. heldere conclusies en aanbevelingen op een wijze die aansluit bij de boogde lezers.

Om deze ervaring aan te tonen moet inschrijver een opgave doen van relevante referentieproject(en) waarvan de datum van oplevering ligt in de periode van drie jaar voorafgaande aan de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving. Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.

Hetzelfde referentieproject mag voor meerdere kerncompetenties toegepast worden.

De inschrijver dient de genoemde kerncompetenties aan te tonen door middel van referentieprojecten. Voor elke genoemde kerncompetentie is het toegestaan om maximaal één referentieproject in te dienen. Bij de referentieprojecten dient aangegeven te worden voor welke kerncompetentie deze geldt.

Inschrijver gebruikt voor het indienen van zijn referentieprojecten het standaardformulier referenties (bijlage 8, één per referentieproject) en dient de onderbouwing van de kerncompetentie toe te voegen in dit formulier.

Met de referentieprojecten moet de geëiste ervaring met alle kerncompetenties aangetoond zijn. Indien dit niet het geval is, wordt niet voldaan aan de geschiktheidseisen.

De aanbestedende dienst kan, zonder voorafgaande melding aan de inschrijver, telefonisch of per mail contact opnemen met de referent om nadere informatie te verkrijgen over de uitgevoerde werkzaamheden. De inschrijver dient hiervan de referent op de hoogte te stellen.

Kwaliteit van marktonderzoek

Door het ondertekenen van het UEA verklaart de inschrijver dat ze voldoet aan de kwaliteitsstandaard m.b.t. opzet en uitvoering van marktonderzoeken en de daarbij horende kwaliteitsbewaking volgens de Europese normenreeks. Dit houdt in dat de inschrijver beschikt over een geldig kwaliteitscertificaat ISO 20252:2019 of een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem van marktonderzoeken.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken:

- Een kopie van het meest recente, geldende NEN/ISO 20252:2019 kwaliteitscertificaat met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een onafhankelijke gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw 2012. Het certificaat moet op de datum van de inschrijving geldig zijn en gedurende de gehele aanbestedingsprocedure en uitvoering van de werkzaamheden geldig blijven dan wel aantoonbaar kunnen worden verlengd.

of:

- Indien inschrijver een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsborgingssysteem heeft, gebaseerd op een andere norm dan de NEN/ISO 20252:2019. Een kopie certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde NEN/ISO 20252:2019 systeem. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
 - Visie op marktonderzoek;
 - Het framework met maatregelen voor de kwaliteit en vertrouwelijkheid van document- en informatiemanagement;
 - Verantwoordelijkheden en bevoegdheden van medewerkers;
 - Uitbesteding van werk in projecten;
 - Planning, communicatie, uitvoering en rapportage van onderzoeken;
 - Interne audits, compliance en management review;
 - Standaarden voor 6 veel voorkomende vormen van onderzoek (in annexen) zoals veldwerk, observatie, dataverzameling en -verwerking;
 - Een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert.

of:

- Indien geen certificaat kan worden overlegd: een beschrijving van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit voldoende is geborgd, alsmede van de maatregelen die worden

genomen ter optimalisatie van de kwaliteit. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:

- Visie op marktonderzoek;
- Het framework met maatregelen voor de kwaliteit en vertrouwelijkheid van document- en informatiemanagement;
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden van medewerkers;
- Uitbesteding van werk in projecten;
- Planning, communicatie, uitvoering en rapportage van onderzoeken;
- Interne audits, compliance en management review;
- Standaarden voor 6 veel voorkomende vormen van onderzoek (in annexen) zoals veldwerk, observatie, dataverzameling en -verwerking;
- Een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert.

U dient een kopie van het certificaat of de beschrijving op eerste verzoek van de aanbestedende dienst binnen zes kalenderdagen aan te leveren. Het invullen van het UEA is bij inschrijving voldoende.

Informatiebeveiliging

Door het ondertekenen van het UEA verklaart de inschrijver dat ze aan de beveiliging van informatie volgens de Europese normenreeks. Dit houdt in dat de inschrijver beschikt over een geldig kwaliteitscertificaat ISO 27001:2017 of een gelijkwaardig informatiebeveiligingssysteem waaruit blijkt dat haar organisatie en haar storage(locaties) voldoen aan de daarin gestelde hoogwaardige beveiligingseisen.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken:

- Een kopie van het meest recente, geldende NEN/ISO 27001:2017 kwaliteitscertificaat met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een onafhankelijke gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw 2012. Het certificaat moet op de datum van de inschrijving geldig zijn en gedurende de gehele aanbestedingsprocedure en uitvoering van de werkzaamheden geldig blijven dan wel aantoonbaar kunnen worden verlengd.

of:

- Indien inschrijver een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsborgingssysteem heeft, gebaseerd op een andere norm dan de NEN/ISO 27001:2017. Een kopie certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde NEN/ISO 27001:2017. systeem. In deze toelichting dienende volgende onderwerpen naar voren te komen:
 - Visie op informatiebeveiliging;
 - Informatiebeveiligingssystemen;

- Procedure voor behandeling van afwijkingen;
- Procedure voor de afhandeling van klachten;
- Methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
- Een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
- Beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit van informatiebeveiliging.

of:

- Indien geen certificaat kan worden overlegd: een beschrijving van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit voldoende is geborgd, alsmede van de maatregelen die worden genomen ter optimalisatie van de kwaliteit. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
 - Er is een informatiebeveiligingsdocument waaruit blijkt dat de directie verantwoordelijk is voor informatiebeveiliging en deze verantwoordelijkheid ook neemt;
 - Er is een risico-inventarisatie op het gebied van informatiebeveiliging;
 - In het beleidsdocument zijn concrete beleidsuitgangspunten gedefinieerd. Voor processen waarvoor een hoger beveiligingsniveau noodzakelijk is, zijn op basis van de risico-inventarisatie aanvullende maatregelen gedefinieerd;
 - Er is een rapportage over de interne beoordeling van de informatiebeveiliging. Hiervoor is intern een functie gedefinieerd, die de naleving van het beleid en de maatregelen beoordeelt;
 - Er zijn gedragscodes;
 - Procedures moeten uitgewerkt zijn en werkend gemaakt worden en de naleving wordt getoetst;
 - Overeenkomsten met derden (toeleveranciers en onderaannemers) zijn in lijn met bovenstaande.

U dient een kopie van het certificaat of de beschrijving op eerste verzoek van de aanbestedende dienst binnen zes kalenderdagen aan te leveren. Het invullen van het UEA is bij inschrijving voldoende.

Hoofdstuk 7. Gunningsprocedure

Voor de hiernavolgende beoordeling komen uitsluitend in aanmerking inschrijvers die:

- a) een inschrijving hebben gedaan overeenkomstig het bepaalde in Hoofdstuk 5 van het aanbestedingsdocument, en;
- b) hebben aangetoond dat de in paragraaf 6.2 gestelde uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing, en;
- c) hebben aangetoond dat zij voldoen aan de algemene vereisten van paragraaf 6.1 en de geschiktheidseisen van paragraaf 6.3.

7.1 De economisch meest voordelige inschrijving

De economisch meest voordelige inschrijving wordt bepaald door de beste prijs-kwaliteitverhouding.

De geldige inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt uitgenodigd bewijsmiddelen in te dienen.

7.1.1 De gunningscriteria

De waardering van de gunningscriteria is gebaseerd op de volgende wegingsfactoren:

Gunningcriterium	Maximum te halen punten	Weging
G-1 Prijs	10	50%
G-1.1 Uurtarieven		10%
G-1.2 Casus Burgerpeiling		40%
G-2 Kwaliteit		50%
G-2.1 Trends en ontwikkelingen vakgebied	10	10%
G-2.2 Kwalitatief en kwantitatief onderzoek	10	10%
G-2.3 Rapportage en presentatie van de resultaten	10	10%
G-2.4 Organisatie en samenwerking	10	20%
Totaal		100%

G-1 Prijs (50%)

~~De inschrijver dient via bijlage 9 een totale inschrijfsom aan te bieden voor alle onderdelen uit de reikwijdte. Daarnaast dient inschrijver de uurtarieven van de diverse opgegeven functies op te geven. Let op: De uurtarieven maken onderdeel uit van de inschrijving maar zullen niet meewegen in de beoordeling.~~

De inschrijver dient via bijlage 9 Prijzenformulier prijzen aan te bieden voor alle onderdelen uit de reikwijdte. Het prijsformulier is als volgt opgebouwd:

G-1.1 Uurtarieven: Inschrijver dient voor alle opgegeven functies de plafonduurtarieven excl. btw op te geven. Mocht de functiebenaming in het prijzenformulier niet exact aansluiten met de functiebenaming van de eigen organisatie, dan dient inschrijver de functie met bijbehorend plafonduurtarief binnen de eigen organisatie te kiezen die het meeste aansluit.

G-1.2: Casus burgerpeiling: Inschrijver dient prijzen excl. btw op te geven voor alle beschreven onderdelen behorende bij de casus, om zodoende tot een totaalprijs te komen.

De waardering van het prijscriterium wordt gebaseerd op het verschil in de aangeboden totaalprijs ten opzichte van de laagste inschrijving. De inschrijver die minimaal de gevraagde specificatie heeft gegeven met de laagste totaalprijs krijgt de meeste punten: 10. De overige inschrijvingen krijgen punten, afgerond op twee decimalen, op basis van de afwijking ten opzichte van de laagste inschrijving. Een negatief aantal punten zal niet worden toegekend.

Rekenvoorbeeld:

Laagste totaalprijs: € 100.000,- = 10 punten (x 2040% = 4,0 punten)

Uw inschrijving: € 155.000,-

Berekening: $((€ 100.000,- / € 155.000,-) \times 10 \text{ punten} = 6,45 \text{ punten}) \times 2040\% = 2.58$
punten

Algemene opmerkingen bij prijs :

Alle in de inschrijving aangeboden prijzen, tarieven en/of percentages dienen “naar gangbare objectieve bedrijfseconomische maatstaven” realistisch, aannemelijk en marktconform te zijn. De aanbestedende dienst wil namelijk per (sub)gunningcriterium een eerlijke, voor iedere inschrijver gelijke beoordeling kunnen maken (appels met appels vergelijken). Er mag in ieder geval geen sprake zijn van 0-tarieven en/of symbolische prijzen/tarieven/percentages en/of negatieve prijzen/tarieven en/of een offerte met een manipulatief karakter. Van een manipulatieve inschrijving is in ieder geval sprake als uit de offerte blijkt dat de beoordelingssystematiek op zodanige wijze door Inschrijver is gemanipuleerd dat daardoor het met die systematiek beoogde doel is verstoord.

G-2 Kwaliteit (50%)

Het gunningscriterium kwaliteit is onderverdeeld in de volgende subgunningscriteria:

G-2.1 Trends en ontwikkelingen vakgebied (10%)

G-2.2 Kwalitatief en kwantitatief onderzoek (10%)

G-2.3 Rapportage en presentatie van de resultaten (10%)

G-2.4 Organisatie en samenwerking (20%)

G-2.1 Trends en ontwikkelingen vakgebied (10%)

De aanbestedende dienst wenst een opdrachtnemer te contracteren die op de hoogte is van de actuele trends en ontwikkelingen binnen het vakgebied en deze weet toe te passen in de uitvoering van in onderhavige aanbesteding vallende onderzoeken.

Beschrijf SMART, op maximaal 2 A4, hoe wordt omgegaan met trends en ontwikkelingen waarbij minimaal wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- De wijze waarop inschrijver zich informeert over actuele ontwikkelingen en trends die relevant zijn voor de opdracht(gever);
- De wijze waarop inschrijver actuele ontwikkelingen en trends inzet bij de uitvoering van de opdracht;
- De wijze waarop inschrijver omgaat met het thema 'inclusie' in relatie tot de werkzaamheden van de opdracht.

Met 'inclusie' wordt bedoeld: Een onderzoek waarin iedereen dezelfde rechten en dezelfde kansen heeft om zelfstandig mee te doen op alle terreinen van het onderzoek en toegang heeft tot de resultaten.

Beoordeeld wordt of het geheel hierboven beschreven staat concreet en realistisch en volledig aan bod komt in uw antwoord. Daarnaast wordt de uitwerking van dit subgunningscriterium beoordeeld op de volgende onderdelen:

- De mate waarin inschrijver aantoont dat hij in staat is om relevante kennis over actuele trends en ontwikkelingen te vergaren;
- De mate waarin inschrijver aantoont dat hij in staat is om actuele ontwikkelingen en trends in te zetten bij de uitvoering van de opdracht;
- De mate waarin inschrijver aantoont dat hij inzicht heeft in en in staat is om het thema 'inclusie' vorm te geven in de uitvoering van de opdracht.

G-2.2 Kwalitatief en kwantitatief onderzoek (10%)

De aanbestedende dienst wenst een opdrachtnemer te contracteren die goed in staat is betrouwbaar en valide onderzoek onder de algemene bevolking uit te voeren. De aanbestedende dienst wenst daarnaast dat uitgevoerde onderzoeken een hoge respons en een goede afspiegeling van de doelpopulatie weet te realiseren.

Beschrijf SMART, op maximaal 2 A4, hoe wordt omgegaan met kwalitatief en kwantitatief onderzoek waarbij minimaal wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- De wijze waarop inschrijver borgt dat in het onderzoek gemeten wordt wat de opdrachtgever beoogt te meten;
- De wijze waarop inschrijver borgt dat de resultaten van het onderzoek betrouwbaar en te repliceren zijn;
- De wijze waarop inschrijver de respons in een onderzoek garandeert en kan verhogen ten opzichte van het geëiste minimum;
- De wijze waarop inschrijver garandeert dat de doelpopulatie goed is afgespiegeld in de onderzoeksresultaten.

Beoordeeld wordt of het geheel hierboven beschreven staat concreet en realistisch en volledig aan bod komt in uw antwoord. Daarnaast wordt de uitwerking van dit subgunningscriterium beoordeeld op de volgende onderdelen:

- De mate waarin inschrijver aantoont dat hij in staat is om het onderzoek vorm te geven op een wijze dat wordt gemeten wat de opdrachtgever beoogt te meten;
- De mate waarin inschrijver aantoont dat hij in staat is om betrouwbare en repliceerbare resultaten te garanderen;
- De mate waarin inschrijver aantoont dat hij in staat is om een hoge respons in een onderzoek te garanderen;
- De mate waarin inschrijver aantoont dat hij in staat is om een goede afspiegeling van de doelpopulatie te verkrijgen in de resultaten van het onderzoek.

G-2.3 Rapportage en presentatie van de resultaten (10%)

De aanbestedende dienst wenst een opdrachtnemer te contracteren die oog heeft voor een overzichtelijke en aantrekkelijke rapportage en presentatie van onderzoeksresultaten en dit op een professionele wijze vorm kan geven.

Beschrijf SMART, op maximaal 2 A4, hoe resultaten worden gerapporteerd en gepresenteerd waarbij minimaal wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- De wijze waarop inschrijver onderzoeksresultaten rapporteert en presenteert;
- De wijze waarop inschrijver de bestanden, tabellen en rapportages tot stand laat komen;
- De wijze waarop inschrijver borgt dat de beoogde doelgroep en andere personen die niet betrokken waren bij het onderzoek de resultaten uit het onderzoek begrijpen.

Beoordeeld wordt of het geheel hierboven beschreven staat concreet en realistisch en volledig aan bod komt in uw antwoord. Daarnaast wordt de uitwerking van dit subgunningscriterium beoordeeld op de volgende onderdelen:

- De mate waarin inschrijver aantoont dat hij in staat is om onderzoeksresultaten op een overzichtelijke, professionele en aantrekkelijke wijze te rapporteren en presenteren;

- De mate waarin inschrijver in staat is om de bestanden, tabellen en rapportages tot stand te laten komen;
- De mate waarin inschrijver aantoont dat hij in staat is om onderzoeksresultaten te presenteren op een wijze die begrijpelijk is voor de beoogde doelgroep en andere personen die niet betrokken waren bij het onderzoek.

G-2.4 Organisatie en samenwerking (20%)

De aanbestedende dienst wenst een opdrachtnemer te contracteren die in staat is om een kwalitatief hoogstaande en efficiënte projectorganisatie te voeren bij de ontwikkeling en uitvoering van de onderzoeken en de gewenste vertaling naar resultaten voor aanbestedende dienst.

Beschrijf SMART, op maximaal 3 A4, hoe de opdracht organisatorisch en qua samenwerking wordt vormgegeven waarbij minimaal wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- De wijze waarop inschrijver het eigen team samenstelt dat het onderzoek uitvoert en de kwaliteit van het team garandeert;
- De wijze waarop inschrijver de projectorganisatie met de eigen medewerkers en medewerkers van de aanbestedende dienst vorm geeft;
- De wijze waarop inschrijver de samenwerking met de aanbestedende dienst, vanuit opdrachtnemer-opdrachtgeversrelatie, vormgeeft;
- De wijze waarop inschrijver de projectorganisatie adviseert met betrekking tot het ontwerp en de inhoud van het onderzoek.

Beoordeeld wordt of het geheel hierboven beschreven staat concreet en realistisch en volledig aan bod komt in uw antwoord. Daarnaast wordt de uitwerking van dit subgunningscriterium beoordeeld op de volgende onderdelen:

- De mate waarin inschrijver aantoont dat hij in staat is om een kwalitatief team samen te stellen en kan garanderen dat de kwaliteit en expertise binnen het team geborgd is tijdens het onderzoek;
- De mate waarin inschrijver aantoont dat hij in staat is om de projectorganisatie vorm te geven op een wijze die positief bijdraagt aan de kwaliteit en efficiëntie van het onderzoek;
- De wijze waarop inschrijver aantoont dat hij een kwalitatief hoogwaardige en efficiënte samenwerking met de aanbestedende dienst, vanuit de opdrachtnemer-opdrachtgeversrelatie, vorm kan geven;
- De mate waarin de inschrijver aantoont dat hij in staat is om de organisatie te adviseren met betrekking tot het ontwerp en de inhoud van het onderzoek en daarmee de kwaliteit van onderzoeken weet te verhogen.

Algemeen

Voor alle bovengenoemde pagina's A-4 dient het minimale lettertype Arial 10 te zijn (een vergelijkbaar lettertype qua grootte wordt geaccepteerd), regelafstand tenminste 1,0. In uw beantwoording geeft u per gunningscriterium duidelijke paragrafen aan, waarbij de volgorde van de gevraagde punten

gevolgd kan worden. Op deze manier hoeft het beoordelingsteam niet te zoeken naar de gevraagde informatie. U dient minimaal aan te leveren wat gevraagd wordt. Het staat u echter vrij om, binnen de hierboven geformuleerde voorwaarden, extra aspecten toelichting te geven indien u van mening bent dat deze toegevoegde waarde hebben voor aanbestedende dienst.

~~Eventuele bijlagen zijn toegestaan, mits deze alleen dienen ter verduidelijking van hetgeen reeds in de uitwerking is opgenomen, bijvoorbeeld een grafische weergave of stroomschema. De bijlagen mogen geen nieuwe informatie bevatten. Indien meer dan het aantal opgegeven pagina's wordt ingediend, wordt het teveel aan pagina's niet meegenomen in de beoordeling.~~

~~Indien een beschrijving (inclusief figuren, tabellen, visuele ondersteuning, etc.) langer is dan het toegestane aantal A4's, wordt enkel het toegestane aantal A4's beoordeeld. Het teveel aan pagina's en eventuele bijlagen worden niet meegenomen in de beoordeling.~~

Voor alle onderdelen geldt dat de beschreven mogelijkheden zijn bij aanvang van de overeenkomst kosteloos en zonder "mits of maar" beschikbaar zijn.

Beoordeling gunningscriteria

De beoordelingscommissie van de aanbestedende dienst beoordeelt de inschrijvingen en kent per kwalitatief gunningscriterium 0, 2, 4, 6, 8 of 10 punten toe.

De cijfers hebben de volgende betekenis:

punt	kwalificatie	Betekenis
0	Geen beoordeling	Er is geen informatie aangeleverd om het onderdeel te beoordelen.
2	Slecht	Naar het oordeel van het beoordelingsteam gaat inschrijver zeer beperkt inhoudelijk relevant in op de gevraagde elementen en aspecten. Inschrijver geeft naar het oordeel van het beoordelingsteam onvolledige informatie en geen inhoudelijk antwoord op de vraag
4	Matig	Naar het oordeel van het beoordelingsteam gaat inschrijver slechts ten dele of beperkt inhoudelijk relevant in op de gevraagde elementen en aspecten. De wijze van invulling is niet overtuigend en laat openingen over. Inschrijver geeft naar het oordeel van het beoordelingsteam matig inhoudelijk antwoord op de vraag en/of de gegeven informatie is niet projectgericht.
6	Voldoende	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en voldoende antwoord gegeven. Alle gevraagde elementen en aspecten zijn volledig en inhoudelijk voldoende beantwoord en de gegeven informatie is projectgericht.
8	Goed	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven. Alle gevraagde elementen en aspecten zijn volledig en inhoudelijk goed en met meerwaarde beantwoord en de gegeven informatie is projectgericht.
10	Uitstekend	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven. Alle gevraagde elementen en aspecten zijn volledig en inhoudelijk met aanzienlijke meerwaarde beantwoord en de gegeven informatie is projectgericht. De wijze van invulling is bovendien zeer innoverend en/of toont uitzonderlijke hoogwaardige kwaliteit.

7.2 Inschrijving

Met het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver zich onvoorwaardelijk akkoord met de in dit aanbestedingsdocument beschreven aanbestedingsprocedure, eisen en voorwaarden.

De inschrijver moet bij zijn inschrijving de navolgende gegevens verstrekken:

1. UEA
2. Uittreksel uit het handelsregister.
3. Referentie invulformulier (bijlage 8)
4. Prijzenformulier (bijlage 9)
5. Beschrijving G-2.1 Trends en ontwikkelingen vakgebied
6. Beschrijving G-2.2 Kwalitatief en kwantitatief onderzoek
7. Beschrijving G-2.3 Rapportage en presentatie van de resultaten
8. Beschrijving G-2.4 Organisatie en samenwerking

7.3 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure bestaat uit de volgende stappen:

1. Controleren of inschrijvingen volledig zijn ingediend en conform indieningsvereisten.
2. Indien de inschrijving onvolledig, grotendeels niet leesbaar en niet herstelbaar is, worden deze inschrijving terzijde gelegd;
3. Controle op voorwaarden en eisen. Indien hier onduidelijkheden zijn, worden deze voorgelegd aan de beoordelingscommissie. De aanbestedende dienst kan de inschrijver verzoeken de inschrijving te verduidelijken of aan te vullen.
4. Beoordeling van inschrijvingen door de beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie, welke de uitwerkingen van de gunningcriteria beoordeelt, bestaat uit 4 leden. De beoordeling vindt eerst individueel plaats. Per gunningscriterium wordt door elk lid een score in de vorm van een rapportcijfer inclusief argumentatie daarvoor gegeven. Vervolgens komen beoordelaars tot een gezamenlijk in consensus bepaald onderbouwd eindoordeel per gunningscriterium per inschrijver.
5. Na het opstellen van het gezamenlijke eindoordeel voor alle inschrijvers wordt de rangorde opgesteld. De inschrijving met de meeste punten is de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding en wordt uitgenodigd de bewijsmiddelen in te dienen.
6. Wanneer één of meerdere inschrijvers een gelijke puntentotaal krijgen en in aanmerking komen voor gunning (eerste plaats), zal degene met de laagste inschrijfprijs de opdracht gegund krijgen. Is deze score ook gelijk dan vindt loting (paragraaf 7.3.1) plaats.

7.3.1 Lotingsprocedure

Indien een lotingsprocedure wordt gevolgd, worden de betreffende inschrijvers uitgenodigd hierbij aanwezig te zijn.

Een lot bevat de naam van een inschrijver die voor loting in aanmerking komt.

Loting geschiedt door het ongezien trekken van alle loten, waarbij de volgorde van trekken wordt vastgelegd en de eerste getrokkenene als Economisch Meest Voordelige Inschrijving wordt geselecteerd.

7.4 Afstemmings-verificatiegesprek

Na de eindbeoordeling kan de aanbestedende dienst een verificatievergadering inplannen met de inschrijver die de Economisch Meest Voordelige Inschrijving heeft uitgebracht. Deze vergadering heeft onder meer als doel de tijdens de inschrijving ingediende informatie en (eigen) verklaringen van de inschrijver te controleren aan de hand van officiële verklaringen/bewijsstukken. Van dit overleg wordt een verslag opgemaakt. De inschrijver ontvangt hiervan een afschrift.

Indien tijdens de verificatievergadering onoverkomelijke bezwaren naar voren komen dan wel onjuistheden worden geconstateerd, zal de aanbestedende dienst deze inschrijving terzijde leggen en de totaalscores van de overige inschrijvers in stand houden. Vervolgens zal een verificatievergadering worden belegd met de inschrijver die dan de Economisch Meest Voordelige Inschrijving heeft ingediend.

7.5 Gunningsbeslissing

1. De gunningsbeslissing zal schriftelijk en gelijktijdig aan alle inschrijvers bekend worden gemaakt met een inhoudelijk gemotiveerde reden indien sprake is van afwijzing.
2. Er zal na de bekendmaking van het besluit met de gunningsbeslissing een stand-still periode van twintig (20) kalenderdagen in acht worden genomen om afgewezen inschrijvers de gelegenheid te geven nadere informatie te verkrijgen dan wel om kenbaar te maken dat zij rechtsmiddelen willen inzetten tegen het besluit.

Deze termijn is een vervaltermijn. Iedere inschrijver die het niet met het besluit met de gunningsbeslissing eens is, dient binnen twintig (20) kalenderdagen na dagtekening van de mededeling van het besluit, een civiel kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de voorzieningenrechter van het arrondissement Rotterdam.

De aanbestedende dienst dient hiervan gelijktijdig in kennis te worden gesteld door toezending van een kopie van de dagvaarding. Indien niet binnen twintig (20) kalenderdagen na dagtekening van de mededeling een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde inschrijvers geen bezwaren meer maken naar aanleiding van de beslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. De aanbestedende dienst is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing.

7.6 Bewijsmiddelen

De inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving wordt door de aanbestedende dienst met de gunningsbeslissing in de gelegenheid gesteld om binnen 6 kalenderdagen de bewijsmiddelen aan te leveren. De bewijsmiddelen zijn (zie ook de paragrafen 6.2 en 6.3):

- een Gedragsverklaring Aanbesteden;
- Verklaring van de Belastingdienst Betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen;

- Kopie van een geldige verzekeringspolis, dan wel een verklaring van de verzekeringsmaatschappij dat deze de polis, bij afdracht van premie, zonder problemen zal worden verlengd;
- Kopie van het kwaliteitscertificaat 'Kwaliteit van marktonderzoek' (ISO 20252 of gelijkwaardig);
- Kopie van het kwaliteitscertificaat 'Informatiebeveiliging' (ISO 27001 of gelijkwaardig).

Indien een of meer bewijsmiddelen niet tijdig aangeleverd worden of onvoldoende bewijs biedt voor het gevraagde, wordt de inschrijving als ongeschikt ter zijde gelegd en wordt de inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. De gunningsbeslissing zal worden herzien en de inschrijver met de volgende rangorde zal uitgenodigd worden de bewijsmiddelen aan te leveren.

- Bijlage 1. Concept raamovereenkomst**
- Bijlage 2. Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) Vlaardingen 2022**
- Bijlage 3. Gegevensleveringsovereenkomst**
- Bijlage 4. Exit-plan**
- Bijlage 5. Verwerkersovereenkomst**
- Bijlage 6. SROI Waarderingskader MVS 2024**
- Bijlage 7. Uniform Europees Aanbestedingsdocument**
- Bijlage 8. Invulformulier referenties**
- Bijlage 9. Prijzenformulier**
- Bijlage 10. Stijlboek Vld Manier van Schrijven VLD 2025**

Deze bijlagen zijn separaat toegevoegd.